



Giunte e Commissioni

**RESOCONTO STENOGRAFICO**

n. 3

*N.B. I resoconti stenografici delle sedute di ciascuna indagine conoscitiva seguono una numerazione indipendente.*

**COMMISSIONE STRAORDINARIA PER IL CONTRASTO DEI FENOMENI DI INTOLLERANZA, RAZZISMO, ANTISEMITISMO E ISTIGAZIONE ALL'ODIO E ALLA VIOLENZA**

INDAGINE CONOSCITIVA SULLA NATURA, CAUSE E SVILUPPI RECENTI DEL FENOMENO DEI DISCORSI D'ODIO, CON PARTICOLARE ATTENZIONE ALLA EVOLUZIONE DELLA NORMATIVA EUROPEA IN MATERIA

5<sup>a</sup> seduta: mercoledì 30 giugno 2021

Presidenza del vice presidente VERDUCCI

## I N D I C E

**Audizione del membro del Gruppo di lavoro sull'odio on line**

PRESIDENTE . . . . .	Pag. 3, 7, 8 e <i>passim</i>	<i>QUATTROCIOCCHI</i> . . . . .	Pag. 4, 9
MINUTO ( <i>FIBP-UDC</i> ) . . . . .	8		
RICCIARDI ( <i>M5S</i> ) . . . . .	8		

**Audizione della responsabile della campagna «Barometro dell'odio» di Amnesty International**

PRESIDENTE . . . . .	Pag. 12, 14, 16 e <i>passim</i>	* <i>FANO</i> . . . . .	Pag. 12, 16, 17 e <i>passim</i>
PELLEGRINI Emanuele ( <i>L-SP-PSd'Az</i> ) . . . . .	14		
RICCIARDI ( <i>M5S</i> ) . . . . .	17		
MINUTO ( <i>FIBP-UDC</i> ) . . . . .	18		

***N.B. L'asterisco accanto al nome riportato nell'indice della seduta indica che gli interventi sono stati rivisti dagli oratori.***

*Sigle dei Gruppi parlamentari: Forza Italia Berlusconi Presidente-UDC: FIBP-UDC; Fratelli d'Italia: FdI; Italia Viva-P.S.I.: IV-PSI; Lega-Salvini Premier-Partito Sardo d'Azione: L-SP-PSd'Az; MoVimento 5 Stelle: M5S; Partito Democratico: PD; Per le Autonomie (SVP-PATT, UV): Aut (SVP-PATT, UV); Misto: Misto; Misto-IDEA e CAMBIAMO: Misto-IeC; Misto-l'Alternativa c'è-Lista del Popolo per la Costituzione: Misto-l'A.c'è-LPC; Misto-Liberi e Uguali-Ecosolidali: Misto-LeU-Eco; Misto-Movimento associativo italiani all'estero: Misto-MAIE; Misto-+Europa - Azione: Misto-+Eu-Az.*

*Intervengono, in videoconferenza, ai sensi dell'articolo 48 del Regolamento, il membro del Gruppo di lavoro sull'odio on line, professor Walter Quattrococchi, e la responsabile della campagna «Barometro dell'odio» di Amnesty International, dottoressa Laura Fano.*

*I lavori hanno inizio alle ore 13.*

#### *SULLA PUBBLICITÀ DEI LAVORI*

PRESIDENTE. Comunico che, ai sensi dell'articolo 33, comma 4, del Regolamento del Senato, è stata chiesta l'attivazione dell'impianto audiovisivo a circuito chiuso, nonché la trasmissione televisiva sui canali *web-TV* e satellitare del Senato della Repubblica, e che la Presidenza del Senato ha già preventivamente fatto conoscere il proprio assenso.

Se non si fanno osservazioni, tale forma di pubblicità è dunque adottata per il prosieguo dei nostri lavori.

Avverto inoltre che la pubblicità della seduta odierna è assicurata anche attraverso il Resoconto stenografico. Il ricorso a tale forma di pubblicità è stato autorizzato dal Presidente del Senato considerato il peculiare rilievo dell'indagine conoscitiva.

#### *PROCEDURE INFORMATIVE*

##### **Audizione del membro del Gruppo di lavoro sull'odio *on line***

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca il seguito dell'indagine conoscitiva sulla natura, cause e sviluppi recenti del fenomeno dei discorsi d'odio, con particolare attenzione alla evoluzione della normativa europea in materia, sospesa nella seduta del 24 giugno.

Do il benvenuto ai colleghi qui presenti e a coloro che ci seguono in collegamento e, tra loro, un saluto e un ringraziamento particolare, a nome di tutta la Commissione, vanno alla presidente Liliana Segre.

La seduta odierna prevede per prima l'audizione del professor Walter Quattrococchi, membro del Gruppo di lavoro sull'odio *on line* istituito dal Ministero per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale, di concerto con il Ministero della giustizia e con il Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei ministri. Ricordo che il Gruppo di lavoro sul fenomeno dell'odio *on line* ha concluso i suoi lavori alcuni mesi fa.

Do quindi la parola al professor Quattrociochi per la sua relazione introduttiva.

*QUATTROCIOCCHI.* Presidente, desidero innanzitutto ringraziare la Commissione per l'occasione di poter esporre le prospettive e i lavori del Gruppo di lavoro sull'*hate speech*, che sono stati molto incalzanti e veloci. È stato fatto un forte esercizio di sintesi su varie posizioni. È particolarmente importante essere riusciti ad inquadrare tale discorso sulla base di quanto sappiamo scientificamente del fenomeno.

Quindi, in estrema sintesi, svolgerò un brevissimo *excursus* sulle dinamiche di contesto che portano all'emergere della questione dell'*hate speech*, per poi concludere brevemente con le indicazioni che abbiamo proposto per affrontare il problema.

Se mi è concesso, illustrerò brevemente alla Commissione alcune *slide*.

Sono cambiate le dinamiche dell'*agenda setting*: l'informazione non è più guidata e selezionata dagli esperti, ma si è entrati in un contesto informativo in cui l'*agenda setting*, ovvero le informazioni che sono ritenute importanti per l'*audience*, segue dinamiche «disintermediate», è cioè guidata da altri meccanismi, dal numero di *like* o dal modo in cui gli algoritmi filtrano alcune informazioni.

Questo passaggio ha in qualche modo destrutturato il sistema e ha portato ad una maggiore proattività dei contenuti. Mentre prima il telegiornale dava informazioni e la risposta era, al massimo, un commento all'interno delle mura domestiche, adesso i commenti fatti vengono raccolti da tutti.

I *social media*, con le loro piattaforme, nascono come strumento di intrattenimento e quindi implementano un *business model* che favorisce l'intrattenimento degli utenti e la loro permanenza sui *social*. In maniera molto semplice, ciò comporta che il *business model* precedente, che era implementato dal punto di vista editoriale, collassi completamente su quello delle piattaforme e ciò crea un corto circuito che per alcuni aspetti è stato banalizzato con il tema delle *fake news*, intese come semplice diffusione di informazioni false, e innesca anche delle dinamiche sociali molto particolari.

I fenomeni sono strettamente correlati, perché lo sono anche gli ambienti in cui avvengono. Faccio un breve esempio: viene pubblicata un'informazione e la proattività dei contenuti fa sì che chiunque possa partecipare. Vi propongo nella *slide* un'intervista che mi fecero su «Wired Italia» in cui era presentato uno studio sul *conspiracy thinking*, ovvero sul modo in cui i complottisti si comportano e consumano informazioni. L'intervista viene fatta a me, si dice che viene intervistato Walter Quattrociochi, il mio nome viene scritto per cinque o sei volte, io commento con il mio *account* in chiaro, quindi come Walter Quattrociochi, fingendo però di essere il complottista, fingo di sentirmi offeso perché è come se mi avessero dato dell'inferiore. Questo il mio commento: «Perché, meglio invece chi si informa sulle fonti ufficiali (...)? Svegliatevi». Dopo tre minuti com-

pare un tizio che scrive: «Eccallà. Hai letto l'articolo?». Questa tendenza al *blasting*, termine con cui adesso viene denominato il bullismo, è prerogativa di molti, a seconda del tipo di contesto narrativo che emerge. Quello che domina tutto il processo è il pregiudizio di conferma, ovvero il fatto che tendiamo ad acquisire informazioni che aderiscono alla nostra visione del mondo e, viceversa, se arrivano informazioni che sono in dissenso, la risposta è di resistenza e di radicalizzazione; cioè, se qualcuno mi dà torto, mi arrabbio e cerco supporto all'interno del mio gruppo.

L'esperimento che avevamo fatto in passato era proprio volto a studiare questo tipo di processo e abbiamo riscontrato che, fondamentalmente, c'è chi si polarizza nelle fonti complottiste e chi si polarizza nelle fonti di informazione più ufficiali, quelle scientifiche. Il problema è che questi sono due mondi separati che difficilmente comunicano: è il fenomeno delle cosiddette *echo-chamber*, cioè gruppi tribali *on line*, virtuali, in cui si rinforza e si condivide una narrativa che in qualche modo diventa *totem* tribale, innesca dei movimenti tribali. In questo marchingegno, le informazioni che aderiscono alla propria visione del mondo e che quindi sono conformi alla visione condivisa, vengono accettate; non importa se siano vere o false: sono strumentali alla polarizzazione. Viceversa, se si entra nella conversazione e si innescano dei meccanismi di correzione dell'informazione, il cosiddetto *fact-checking*, l'effetto è che esso risulta utile a chi è già predisposto, mentre per gli altri si innesca un meccanismo di resistenza e di ulteriore polarizzazione.

Cosa c'entra questo con l'*hate speech*? Questo è il meccanismo di base, che fa sì che l'informazione, i commenti e l'elaborazione della narrativa siano confinati all'interno delle *echo-chamber*. Questo fa in modo che i gruppi narrativi, chiamati anche gruppi ideologici, abbiano un ruolo pregnante nel modo in cui l'informazione viene acquisita e si diffonde *on line*. In tal modo, al crescere della persistenza dell'utente all'interno dell'*echo-chamber*, si innesca quella che è conosciuta, scientificamente, come legge di polarizzazione dei gruppi. Ciò significa che utenti che condividono lo stesso credo, nell'esprimerlo insieme saranno molto più estremi che se presi singolarmente: si innesca dunque un meccanismo di polarizzazione.

La cosa peggiora notevolmente quando si incontrano due gruppi narrativi ideologicamente separati o antagonisti. È stato recentemente pubblicato uno studio del professor Sander van der Linden – con cui stiamo lavorando – condotto in collaborazione con l'università di Cambridge, da cui emerge che i meccanismi di viralità si innescano parlando degli argomenti dell'*echo-chamber* opposta: per creare qualcosa di virale un gruppo ideologico prende un'informazione che appartiene al bacino dell'altro utente per parlarne male e aizzare le persone in quella direzione. Quindi, parlare male degli altri, l'antagonismo, i meccanismi di polarizzazione.

Questo meccanismo di polarizzazione è pregnante; non possiamo ancora affermare che sia universale, perché dimostrare l'universalità è cosa

molto complicata, ma di fatto possiamo dire che è molto ricorrente. Lo ritroviamo ad esempio nell'ambito della Brexit: chi è pro-Brexit segue solo fonti di informazione pro-Brexit, chi è a favore del *remain* segue solo fonti di informazione *pro-remain*. Ritroviamo lo stesso meccanismo nella questione dei vaccini: chi è anti-vax segue solo fonti anti-vax, chi è pro-vax segue solo fonti di informazione pro-vax.

A proposito di questo meccanismo, cito lo studio recentissimo «The echo chamber effect on social media» che abbiamo pubblicato su PNAS («Proceedings of the National academy of sciences») in cui abbiamo esaminato l'effetto di amplificazione della polarizzazione nelle varie piattaforme, mettendo a confronto quattro piattaforme diverse: Twitter, Reddit, Facebook e Gab. Abbiamo riscontrato che piattaforme che utilizzano fortemente gli algoritmi di *feed*, quindi gli algoritmi di *targeting*, sono maggiormente polarizzate rispetto a piattaforme che li usano in maniera più semplificata. Estremo e paradossale è che la piattaforma Gab, quella dell'estrema destra americana, è meno polarizzata di Facebook e Twitter, nonostante sia di per sé una *echo-chamber*. Questo apre ad un ultimo recentissimo risultato, ovvero a quella che viene chiamata Godwin's law secondo cui, al crescere della lunghezza di una conversazione *on line*, la probabilità di un paragone o di una menzione a questioni naziste o razziste tende ad 1, ovvero più si allunga la conversazione più c'è il rischio di finire nel discorso d'odio.

Insieme all'Autorità garante per le comunicazioni e ad altri *partner* europei abbiamo realizzato un progetto per la costruzione di alcuni meccanismi che servissero algoritmicamente a validare l'impatto dell'*hate speech*. Dopo varie analisi, con un campionamento che è durato un anno e mezzo, abbiamo ottenuto quattro punti che, sotto un profilo scientifico, sono ora validati (dunque ora sappiamo qualcosa di più sul processo). Innanzitutto, non abbiamo evidenze che ci siano odiatori seriali perché sembra più una questione contestuale; non c'è un tipo di utente che posta discorsi d'odio più degli altri, ma si crea una degenerazione: la curva riferita, ad esempio, alla Godwin's law, con la permanenza della conversazione all'interno dell'*echo-chamber*, cresce nel tempo.

Inoltre, facendo un confronto tra utenti che consumano informazioni non affidabili e utenti che consumano informazioni affidabili – in questo contesto il tipo di classificazione è stato preso da *fact-checker* indipendenti – questi ultimi, quando si rivolgono alla fazione opposta, usano mediamente un linguaggio molto violento e innescano meccanismi di bullismo più facilmente di quelli che seguono fonti di informazione non affidabili (questo è un punto molto interessante e controintuitivo), probabilmente anche perché sono molti di più, e si scatena così una specie di caccia all'untore, al tonto che cerca l'informazione complottista o alternativa.

Quello che riscontriamo è che, al crescere del numero di commenti e del tempo di permanenza all'interno del *social media*, c'è una validazione

e una conferma della legge di Godwin: più si tende ad essere chiusi all'interno, più si tende verso commenti razzisti e si va verso il discorso d'odio.

Finito questo processo, quello che da un punto scientifico siamo riusciti a capire è che interviene una combinazione di due fattori, cioè la classica tendenza umana al tribalismo, ovvero alla creazione di comunità omologhe e omofile, e una accelerazione di questi processi indotta dalle piattaforme.

In questo contesto però le piattaforme non vanno demonizzate. Le piattaforme hanno ovviamente un *business model* che premia il *targeting*, quindi la permanenza dell'utente *on line*, ma la crescita dell'antagonismo e della polarizzazione fa sì che si veda chiara la necessità di un patto, che va corroborato, tra istituzioni e piattaforme. Finora la proposta legislativa ha sempre dato spazio all'autoregolamentazione, individuando alcune linee guida comuni (ovviamente la piattaforma si muove su scala globale e quindi si pone il problema dell'implementazione della legge in un *unicum*). Questa scelta però non ha prodotto effetti particolarmente significativi, proprio perché si evita il conflitto con l'obiettivo di massimizzazione dei profitti proprio della piattaforma che vuole mantenere il più possibile l'utente sul *social*, intento che provoca come effetto collaterale il fatto che più l'utente rimane sul *social* più è alta la probabilità che la Godwin's law si concretizzi. Dobbiamo quindi in qualche modo pacificare questi due elementi. A tal fine è stata proposta la coregolamentazione – ne parlavamo ai tempi dell'elaborazione del documento – ovvero la stesura da parte di un osservatorio, un'istituzione, un organismo pubblico, provvisto quindi di una qualche delega ministeriale, di linee guida che siano coerenti con la Costituzione e il quadro normativo nazionale e che la piattaforma ha il compito di implementare; sarà poi questo stesso organismo a vigilare sulla effettiva implementazione di tali regole.

Vorrei però soffermarmi su un aspetto che rappresenta un piccolo problema. Nell'interlocuzione volta a comprendere questo tipo di dinamiche ci si è spesso rivolti a giuristi o, più specificamente, a sociologi. Anche questo approccio va rivisitato perché l'*expertise* richiesta per affrontarle è molto più orientata all'aspetto informatico che a quello sociologico in quanto le dinamiche sono strettamente legate ad algoritmi, all'analisi dei dati e al *targeting*. Se non c'è la profonda comprensione di questi processi, il rischio di dar vita a quadri normativi che non colgono il punto e che finiscono nel vuoto è praticamente sicuro.

PRESIDENTE. Ringraziamo il professor Quattrociochi, anche per averci inviato il rapporto finale del Gruppo di lavoro sull'odio *on line*, che è già stato distribuito a tutti i commissari e rimarrà agli atti della presente indagine conoscitiva.

In attesa di domande da parte dei colleghi, vorrei porle, professore, alcune questioni, soffermandomi su un passaggio della sua relazione e chiedendole, se lo riterrà, di approfondirlo.

Lei ha fatto riferimento a un *business model* delle piattaforme digitali – in particolare di quelle più in uso – che compongono il sistema dei co-

siddetti *social media*. Vorrei approfondire con lei l'eventualità di un rapporto tra il *business model* adottato, ovvero l'obiettivo della massimizzazione dei profitti, e la polarizzazione dei discorsi sulla rete Internet, con il rischio che questo poi ingeneri veri e propri discorsi d'odio e quindi fenomeni d'odio. In relazione a questo aspetto, le chiedo di fornirci anche dei dati – se ne ha disponibili – raccolti durante il periodo di osservazione del vostro gruppo di lavoro sulle dinamiche dei fenomeni legati ai discorsi d'odio.

Vorrei poi focalizzare l'attenzione dei colleghi su un'altra osservazione del professor Quattrociochi relativa a un tema che sarà naturalmente oggetto dei nostri lavori, mi riferisco al bullismo in rete collegato alla divisione tra informazioni affidabili e informazioni non affidabili; del resto, il tema delle *fake news* è molto presente nella nostra indagine, in riferimento alla nascita eventuale dei discorsi d'odio, relazione che può esserci o può non esserci (e infatti anche questo è un aspetto da affrontare). Il professor Quattrociochi ha affermato che esiste un bullismo praticato da coloro che seguono fonti sane e, quindi, immagino fonti informative affidabili. Vorrei capire meglio questo aspetto e cioè se questo tipo di bullismo, che nasce da fonti sane, è inferiore, uguale o superiore a quello che potenzialmente può nascere da fonti insane, non affidabili, e se questo dato si riscontra anche in riferimento a categorie cosiddette *target* che nella nostra mozione istitutiva abbiamo individuato come oggetto di discriminazione: penso, ad esempio, agli ebrei, alle discriminazioni in base alla religione, alle donne, all'identità di genere, ai comportamenti sessuali, all'etnia, e potrei continuare.

Do ora la parola ai colleghi che intendono intervenire.

MINUTO (*FIBP-UDC*). Professor Quattrociochi, la mia è una considerazione più che una domanda.

Purtroppo, siamo spesso fatti oggetto quotidianamente di offese di ogni tipo e spesso si interviene troppo tardi, perché ci sono troppe false identità. Come si interviene su questo? Tutto questo mi lascia esterrefatta, perché spesso è difficile far capire anche ai propri figli che nella maggior parte dei casi certe frasi sono delle vere e proprie offese, create peraltro da profili falsi. I tempi di intervento per la rimozione dei contenuti sono poi veramente troppo lunghi perché nel frattempo le offese si diffondono e creano forti disagi nelle famiglie.

PRESIDENTE. La senatrice Minuto ha posto la grande questione dell'identità degli utenti in rete, oggetto di una discussione molto accesa.

RICCIARDI (*M5S*). Signor Presidente, riprendo le osservazioni della collega Minuto che aveva chiesto molto serenamente e francamente al professore un consiglio su come comportarci e come muoverci, in questo momento, in questo frangente, in questa fase in cui voi state approfondendo il tema. È un tema che vedo veramente difficile da gestire, in



quanto le analisi che conducete e i parametri che adoperate sono veramente complessi e, anzi, vi ringrazio per il lavoro che state facendo.

Le chiedo dunque un consiglio pratico per cominciare a comprendere come poter realmente incidere, da dove partire per invitare tutti a fare attenzione sui commenti che si postano sui *social* e che possono farci andare nella direzione sbagliata.

*QUATTROCIOCCHI.* Con riferimento alla domanda del presidente Verducci sul *business model* delle piattaforme e il rapporto con la polarizzazione dei discorsi, nelle *slide* abbiamo allegato riferimenti ad alcune ricerche e vi invierò anche un articolo che riporta esattamente lo studio che abbiamo condotto su questo tipo di processi che si verificano *on line*. Non oserei dire che è una questione strettamente legata alle piattaforme, ma esiste comunque un *business model* che premia l'atteggiamento narcisista. Dal punto di vista dell'opinione pubblica si è sempre pensato, scorrettamente, ad una connessione tra i consumatori di informazioni fasulle e i promotori di discorsi d'odio, ma questo marchingegno non sembra essere tanto consistente; sembra più che altro che intervenga un bisogno narrativo che viene poi amplificato dalla necessità di sopraffare l'altro. Quello che noi riscontriamo è che il sopraffare l'altro proviene spesso da chi segue le fonti *mainstream*. Forse si segue anche un po' la moda del giornalismo *strong opinionated*, con un atteggiamento di ricerca del cavillo per distruggere l'altro; pensiamo, ad esempio, a quando su YouTube troviamo frasi del tipo: tale politico «asfalta» tal altro politico. Certo linguaggio giornalistico si è proprio adeguato al nuovo *business model*. Non sto dicendo che il *business model* induca la polarizzazione, si sono però innescati dei meccanismi per cui per catturare l'attenzione dell'utente in un tempo molto breve si spinge molto di più sull'emozionale e questo avviene a 360 gradi, senza distinzione tra informazioni affidabili, non affidabili o di parte. C'è sempre la tendenza ad acquisire e aizzare i propri *fan*, i propri sodali all'interno della tribù, per innescare questi meccanismi di contrasto *on line*.

Per quanto riguarda i dati, abbiamo già dei *report* e stiamo terminando anche uno studio più corposo che spero pubblicheremo in un paio di mesi.

Ciò che possiamo affermare con certezza è che si va verso la cristallizzazione delle posizioni: c'è una guerra per affermare il proprio credo, una guerra che richiede l'annichilimento dell'altro. In questo processo a volte emerge anche il discorso d'odio che non è un meccanismo seriale, cioè non esiste un individuo che si può targhetizzare come *hater*, come odiatore, ma esiste una combinazione di eventi che innesca tale meccanismo tra conflitto narrativo, presenza di persone che gravitano lì intorno e, visto che l'informazione non è mediata, facilità di creare quei marchingegni che possono degenerare nella tossicità dei commenti.

La senatrice Minuto ha poi posto il tema dell'identità digitale, argomento molto complicato che rientra nella questione della gestione della *privacy* che da un punto di vista normativo fa riferimento a tutta una serie

di cavilli non ancora risolti. Il problema – permettetemi – è sempre lo stesso (l’ho già accennato a conclusione del mio intervento introduttivo): dal punto di vista normativo ci si interfaccia spesso con giuristi e non con informatici che lavorano sul fenomeno. Questo è un elemento molto importante su cui insisto e non lo faccio per portare acqua al nostro mulino.

Per quanto riguarda i tempi di intervento troppo lunghi, sono perfettamente d’accordo con la senatrice Minuto: si ha a che fare con lungaggini burocratiche e legislative che in qualche modo sono figlie della mancanza di raccordo nella parte di applicazione e di esecuzione effettiva di un determinato intervento di rimozione. Prima vi ho accennato alla nostra proposta sulla coregolamentazione. Al momento l’*iter* è il seguente: si fa la denuncia alla Polizia postale che eventualmente avvia una procedura che poi attiva tutto un processo molto macchinoso e molto lungo. Siccome però si sta parlando di processi nuovi – non parlo soltanto dell’*hate speech* ma anche di fenomeni che hanno a che fare con la lesione della *privacy* e con tante nuove problematiche connesse al mondo digitale – noi proponiamo una coregolamentazione. Come ho già specificato prima, al momento tutto è lasciato alla autoregolamentazione da parte dei gestori delle piattaforme che assicurano sul fatto che terranno un determinato comportamento, nell’intento di accontentare tutti gli attori in campo. La proposta di coregolamentazione si basa sull’idea che ci sia invece un’entità pubblica che si occupi di tutelare i diritti del cittadino rispetto ai problemi di odio *on line* che però devono essere affrontati sotto il profilo non solo giuridico ma anche informatico, perché è proprio in quel contesto che certe dinamiche si definiscono.

Per quanto riguarda poi la relazione tra bullismo e divisione tra fonti affidabili e fonti inaffidabili, faccio presente che la quantità dei commenti tossici tendenti all’*hate speech* prodotta da utenti polarizzati su fonti definite accurate è molto maggiore della quantità di commenti tossici prodotta da coloro che seguono fonti di informazione *questionable*, così come sono state definite da Media Bias/Fact Check; puntualizzo che io non ho nulla a che fare con questa classificazione che è opera di un’organizzazione di *fact-checking* indipendente. Ad ogni modo, su YouTube abbiamo potuto riscontrare la validità di questo assunto, specialmente con riferimento al fenomeno del *blasting*; per contestualizzare l’esempio, posso dirvi che su Twitter abbiamo visto dei virologi «blastare» altre persone (il *blasting*, dunque, come elemento di cyberbullismo). Quel tipo di atteggiamento piace molto all’arena *on line* tanto che, secondo lo studio di Cambridge del professor Sander van der Linden, che ho citato in precedenza, si evince proprio che la viralità dei contenuti e soprattutto la proliferazione dei commenti sono strettamente legate al fatto di parlare di argomenti afferenti alla fazione opposta. Facciamo l’esempio di un noto pro-vax che raccoglie il *post* di un anti-vax e lo pubblica *on line*; in questo modo commette due errori madornali: il primo è quello di dare maggiore visibilità alla posizione anti-vax, portandola sulla piattaforma, il secondo è quello

di innescare un meccanismo di polarizzazione che porta a bullizzarne l'autore. Lo stesso avviene anche nella fazione opposta: c'è chi prende la fonte di informazione del nemico e la riposta verso i suoi commilitoni. In questo modo parte la gogna. Sembra che questa pratica sia più frequente in chi segue fonti d'informazione affidabili rispetto a chi non le segue. Ripeto, io non guadagno nulla da questo *frame* narrativo: questo è ciò che abbiamo trovato nei dati e che stiamo cercando di confermare anche su altre piattaforme. La prima indagine che abbiamo fatto si è limitata soltanto a YouTube, ma adesso abbiamo esteso la ricerca anche a Twitter e stiamo cercando di avere anche dei riscontri da Facebook. Un altro problema è che l'accesso ai dati si è molto limitato e questo crea un rallentamento nella definizione di alcune questioni, tra cui quella della comprensione quantitativa.

Non ho poi ben compreso se la domanda della senatrice Ricciardi relativa ai comportamenti da adottare in rete si riferiva a un approccio personale o a un approccio collettivo. Per quanto riguarda l'approccio personale, la questione è molto complicata. Se si è vittima di un certo tipo di attacchi, la strategia migliore è quella di ignorare il messaggio sul *social* e di rivolgersi immediatamente alle autorità competenti il cui intervento però è sempre abbastanza lento, e questo è un problema. Se il quadro normativo imposta la fattispecie nell'alveo del reato di diffamazione o altro, io sono anche favorevole a procedere senza il minimo dubbio con la persecuzione legale. Il problema sta nell'identificazione di questi utenti, ma facendo pressione sui gestori delle piattaforme tramite la Polizia postale, da quanto ne so, i nomi dovrebbero uscire senza troppe difficoltà.

Da un punto di vista globale, collettivo, ovvero di come ci rivolgiamo rispetto alla Nazione con riguardo al discorso d'odio, la questione è molto più articolata, perché ovviamente tutto passa in quella che viene chiamata alfabetizzazione digitale che non deve assumersi il compito di indicare le fonti giuste e il modo giusto di impostare la questione, ma deve aiutare a comprendere come funzioniamo noi esseri umani all'interno del meccanismo dei *social*. A tal proposito, nonostante il poco tempo che riusciamo a dedicare a questa missione, qualche tempo fa abbiamo predisposto alcuni *format* di divulgazione per le scuole, in particolare per i licei, orientati proprio in questa direzione: scopo del *format* era prima di tutto quello di capire quali sono le dinamiche che inneschiamo quando siamo *on line*, quindi l'*eco-chamber*, la polarizzazione, la ricerca di informazioni per far ridere i nostri amici, e bisogna capire che per far ridere i nostri amici si utilizzano anche elementi di bullismo (meccanismo che avviene sovente). Quella comprensione viene dunque presa e portata su un altro piano.

Quando invece parliamo di argomenti più complicati che non siano i meme, quindi, ad esempio, l'esitazione vaccinale o l'integrazione e l'immigrazione, come ci comportiamo sapendo che innescheremo dei meccanismi di contrapposizione tra fazioni che porteranno necessariamente qualcuna ad arrabbiarsi e ad insultare? Questo marchingegno, non puntare cioè sul codice di condotta ma su una capacità adattiva del discente rispetto al

meccanismo in cui naviga, è molto più proficuo o almeno sembra molto più promettente rispetto al modello precedente.

PRESIDENTE. Ringraziamo il professor Quattrococchi per la sua disponibilità e per averci illustrato i risultati del gruppo di lavoro sull'odio *on line*.

Dichiaro conclusa l'audizione in titolo.

*I lavori, sospesi alle ore 13,35, sono ripresi alle ore 13,45.*

**Audizione della responsabile della campagna «Barometro dell'odio» di Amnesty International**

PRESIDENTE. L'ordine del giorno prevede ora l'audizione della dottoressa Laura Fano, responsabile della campagna «Barometro dell'odio» di Amnesty International, che ringrazio e a cui do la parola per il suo intervento introduttivo.

FANO. Presidente, innanzitutto desidero ringraziare la Commissione per l'opportunità di poter presentare in questa sede i risultati del nostro lavoro sui discorsi d'odio *on line*.

La sezione italiana di Amnesty International è da anni impegnata in un lavoro di monitoraggio e analisi dei contenuti *on line* che prende forma nel rapporto annuale «Barometro dell'odio». Esso è però parte di un progetto più ampio che coinvolge gli attivisti di Amnesty e mette in campo strumenti innovativi e partecipazione attiva, con l'obiettivo di arginare e diminuire l'uso del linguaggio violento, aggressivo e discriminatorio, rispondendo ai profondi cambiamenti in atto nella nostra società e dando voce a tutte quelle persone che non hanno intenzione di cadere nella trappola del «noi contro loro».

Accanto al Barometro e all'attività di Amnesty vi è un lavoro costante di contronarrazione portato avanti da una *task force* di attivisti e attiviste, formati e dotati di un metodo specifico. Questa iniziativa nasce dalla considerazione che accanto alle istituzioni è sempre più evidente il ruolo centrale di ogni singolo individuo e di tutta la società civile nel contrasto ai discorsi e ai fenomeni d'odio *on line*.

La nostra attenzione nei confronti di questo tema emerge dalla consapevolezza che l'odio *on line* non si ferma alla rete, ma può facilmente sfociare in violenza, discriminazione e violazione dei diritti.

Ad oggi non esiste una definizione internazionale univoca di *hate speech* o discorso d'odio. Nonostante questo, nel 2018 le Nazioni Unite hanno elaborato una strategia e un piano d'azione contro l'*hate speech* per sostenere la libertà di opinione e di espressione, anche con la collaborazione dei Governi nazionali.

Neanche a livello europeo esiste una definizione univoca del fenomeno e, tuttavia, già nel 1997 il Consiglio d'Europa, nella raccomandazione n. 20 dello stesso anno, aveva dato una prima ed esauriente spiega-

zione, definendo l'espressione «discorso d'odio» (*hate speech*) come «l'insieme di tutte le forme di espressione che si diffondono, incitano, sviluppano o giustificano l'odio razziale, la xenofobia, l'antisemitismo ed altre forme di odio basate sull'intolleranza e che comprendono l'intolleranza espressa attraverso un aggressivo nazionalismo ed etnocentrismo, la discriminazione, l'ostilità contro le minoranze, i migranti ed i popoli che traggono origine da flussi migratori».

Per tornare al nostro progetto, la prima edizione del «Barometro dell'odio» è stata lanciata in occasione della campagna elettorale per le elezioni politiche del 2018 e ha rilevato come in quel lasso di tempo – nello specifico, il monitoraggio si concentrò nell'ultimo mese di campagna elettorale – diverse forze politiche si siano servite di stereotipi e di incitazioni all'odio per fare propri diffusi sentimenti populistici, identitari e xenofobi, promuovendo la diffusione di un linguaggio incendiario, divisivo e discriminatorio. In un clima che potremmo definire di costante campagna elettorale che ha caratterizzato il dibattito politico in Italia, e non solo, negli ultimi anni, aspetto questo che si accompagna ad un uso sempre più massiccio dei *social media*, *hate speech* è costantemente diffuso e raggiunge picchi d'intensità in prossimità degli appuntamenti elettorali. Ciò si è infatti verificato anche in occasione della seconda edizione del «Barometro dell'odio» realizzata durante la campagna elettorale per le elezioni europee del 2019.

La terza edizione del «Barometro dell'odio» si è invece focalizzata sull'odio di genere evidenziando che, quando il tema del commento è «Donne e diritti di genere», l'incidenza dei messaggi offensivi, discriminatori o di *hate speech* è di quasi 1 su 3. I risultati del rapporto «Sessismo da tastiera» (è questo il titolo dell'edizione 2020 del «Barometro dell'odio») mostravano come gli attacchi personali diretti alle *influencer* monitorate superavano di un terzo quelli ricevuti dagli uomini; tra gli attacchi personali, il tasso di *hate speech* rivolto alle donne superava di 1,5 volte quello dei discorsi d'odio che avevano per bersaglio gli uomini; infine, degli attacchi personali diretti alle donne, uno su tre era esplicitamente sessista. Dal rapporto emergeva inoltre come questo sessismo fosse parte di un odio trasversale che si sommava al razzismo e all'intolleranza religiosa.

L'ultima edizione del «Barometro dell'odio», quella del 2021, intitolata «Intolleranza pandemica», si è invece focalizzata sull'impatto che le ripercussioni della pandemia sui diritti economici, sociali e culturali hanno avuto nella discriminazione *on line*. Di quest'ultimo rapporto vi parlerò con maggiori dettagli più avanti.

Attraverso algoritmi, l'apporto di ricercatori esperti quali *data scientist*, sociologi, linguisti, psicologi, giuristi e il lavoro prezioso di circa 80 attivisti e attiviste, sono stati analizzati nell'ultimo rapporto oltre 22 milioni di *post*, *tweet* e commenti raccolti, pubblicati su 38 pagine e profili pubblici relativi al mondo della politica, dei sindacati, dell'informazione e del *welfare*. I risultati emersi sono più o meno in linea con quelli delle edizioni precedenti ed evidenziano quindi un'incidenza di commenti of-

fensivi e discriminatori del 10 per cento e di vero e proprio *hate speech* dell'1 per cento. Tuttavia, la minima variazione registrata rispetto alle edizioni precedenti indica una radicalizzazione dell'odio *on line*; quindi, se da un lato si registra una flessione dei commenti offensivi e discriminatori dal 14 per cento al 10,5 per cento, dall'altra invece l'*hate speech* cresce dello 0,5 per cento, una variazione che, se riferita alla dimensione della percentuale analizzata, rappresenta una crescita del 40 per cento dell'incidenza stessa.

Per quanto riguarda i bersagli dell'odio *on line*, dal rapporto emerge che si tratta di un odio che colpisce in maniera trasversale: è un odio sessista, omobitransfobico, razzista e xenofobo, islamofobo, antisemita, anti-ziganista, classista, che aumenta il rischio di esclusione e di discriminazione di chi è già più vulnerabile. Inoltre, emerge un odio intersezionale, quando si sovrappongono diverse identità o caratteristiche oggetto di odio: l'incidenza dei contenuti problematici tra i *post* o *tweet* sui diritti economici, sociali e culturali aumenta infatti quando questi si sovrappongono ad altri temi. I *post* e i *tweet* sui diritti economici, sociali e culturali sono problematici nell'1,8 per cento dei casi, ma quando si incrociano con altri argomenti, come per esempio i rom, la percentuale schizza al 43,2 per cento o, nel caso dell'immigrazione, al 20,2 per cento.

I bersagli diretti dei *post* e dei *tweet* sono identificabili nei rappresentanti della comunità LGBT, seguiti da persone musulmane, organizzazioni non governative e il mondo della solidarietà, donne, rom e infine migranti e rifugiati. Nei commenti degli utenti, i bersagli dell'odio sono nell'ordine: rom, musulmani, ebrei, migranti e rifugiati, comunità LGBT, donne. Significativo è il dato relativo alla percentuale di *hate speech* sul totale dei commenti problematici che attaccano in modo diretto persone appartenenti ad una specifica categoria: infatti, il 98,2 per cento si rivolge contro la comunità LGBT.

È importante sottolineare inoltre come nell'ultima edizione del «Barometro dell'odio» i cinque *post* che hanno generato maggiore incidenza di *hate speech* sono tutti incentrati sui temi immigrazione e minoranze religiose, sono dei *post* problematici e sono tutti pubblicati da rappresentanti politici su Facebook.

Per concludere, vi vorrei anticipare che la prossima edizione del «Barometro dell'odio», a cui stiamo già lavorando, si focalizzerà sul dibattito attorno al tema della cittadinanza, un elemento che sta emergendo nuovamente nel dibattito pubblico, che polarizza notevolmente la discussione, generando discriminazione e odio.

PRESIDENTE. La ringrazio, dottoressa Fano, per la sua relazione. Do ora la parola ai colleghi che intendano intervenire.

PELLEGRINI Emanuele (*L-SP-PSd'Az*). Signor Presidente, ringrazio anch'io la dottoressa Fano.

Mi limito a fare una riflessione. Chiedo alla Commissione di darmi il tempo di visionare i rapporti citati dalla nostra ospite perché – devo essere

sincero – per mia mancanza non ho avuto modo di approfondirli in precedenza. Mi assumo quindi l’impegno di farlo a breve dal momento che ho colto una leggera discrepanza nell’esposizione della dottoressa. Infatti, da un lato la parte iniziale della relazione ha evidenziato quello che abbiamo già rilevato nel corso dei lavori della Commissione, e cioè l’assenza di una definizione univoca di discorso d’odio, di *hate speech*, normativamente e giuridicamente identificata; dall’altro lato però mi sembra che le definizioni riportate dalla dottoressa Fano, che prendono spunto dai rapporti «Barometro dell’odio» che – lo ripeto – mi impegno ad esaminare, a studiare e ad approfondire, contengano una valutazione di merito dei contenuti raccolti ed esaminati i quali, invece, dovrebbero presupporre una definizione di discorso d’odio ben più specifica, necessaria per poter valutare il fenomeno e la sua incidenza nel campo telematico e sul *web*.

Vi è un altro aspetto sul quale vorrei sollevare qualche interrogativo e sul quale vorrei sollecitare una riflessione condivisa. La dottoressa Fano riferiva di *post* problematici. Mi piacerebbe capire in che senso e perché vengono definiti problematici: se infatti è indubbio che siano problematici *post* contenenti insulti oltremodo chiari ed evidenti e che vanno oltre la correttezza del dialogo che deve esserci tra le persone – sia utenti digitali che non digitali – mi chiedo su quali basi altri *post* vengano definiti problematici.

Su argomenti di forte sensibilità come le discriminazioni verso la comunità LGBT, i migranti o qualsiasi altra categoria che abbiamo individuato e che la dottoressa ha così esaurientemente indicato, chi, nell’ambito della redazione di questi rapporti, decide quali sono i *post* problematici e quali quelli non problematici? Si tratta infatti di una decisione che incide sulle conclusioni contenute nei rapporti stessi che poi diventano la base su cui si sviluppano le discussioni anche di questa Commissione.

Credo quindi che la base, l’elemento comune, debba essere chiaro: quali sono i caratteri in base ai quali definiamo problematico un determinato *post*? Quali sono gli elementi comuni che si devono porre come base per distinguere un discorso d’odio da uno che non lo è? Mi spiego meglio: si decide solo sulla base del tipo di argomento trattato, ad esempio discorsi sui migranti, oppure la definizione di discorso d’odio fa riferimento a una platea molto più ampia, molto più complessa, di argomentazioni?

Sono molto curioso, poi, di esaminare il prossimo rapporto sulla cittadinanza che è stato annunciato, anche perché è un argomento che nel nostro Paese è sempre stato molto discusso. Mi auguro che contenga la volontà di entrare nell’argomento evitando di approcciare il tema sulla base di assunti e in assenza di identificazioni giuridiche.

E qui torno quindi alla premessa, cioè alla mancanza – confermata – di un’identificazione del discorso d’odio giuridicamente vincolante, quantomeno per quanto riguarda l’ordinamento italiano.

Questa era la mia riflessione e sarei lieto se la dottoressa Fano volesse prenderne spunto.

PRESIDENTE. In attesa che pervengano ulteriori quesiti da parte di altri colleghi, prego la dottoressa Fano di rispondere subito alle domande poste dal senatore Pellegrini.

FANO. Signor Presidente, ho già parlato nella mia presentazione della questione della definizione legale del discorso d'odio e del fatto che non esiste una definizione univoca, ma ho anche citato la raccomandazione n. 20 del 1997 della Commissione europea che riporta una definizione abbastanza specifica di cosa sia l'*hate speech* a cui noi ci rifacciamo. Il nostro lavoro non è assolutamente soggettivo, non è una analisi soggettiva dei dati: ci rifacciamo ad una normativa che esiste, anche se non c'è a livello globale una definizione univoca.

A questo proposito prendo spunto dal resto dell'intervento del senatore Pellegrini per spiegare qual è la nostra metodologia, perché forse la mia introduzione ha lasciato intendere che il monitoraggio da noi svolto sia soggettivo, per cui l'attivista legge un *post* e decide se sia o meno offensivo o problematico.

Innanzitutto, noi facciamo formazione per gli attivisti e le attiviste che svolgono il lavoro di monitoraggio. È una formazione che fornisce un metodo specifico e definizioni specifiche e solo dopo questo percorso gli attivisti possono approcciarsi al lavoro.

La metodologia seguita è molto complessa e parte dalla definizione di algoritmi attraverso i quali – come ho già spiegato – vengono scaricati moltissimi commenti, moltissimi *post* e *tweet* che solo alla fine passano nelle mani degli attivisti per una valutazione. Ci tengo a specificare che questa valutazione non è univoca; noi operiamo anche un *cross-checking* su tutti i commenti che risultino un po' ambigui e sui quali sorgano dei dubbi. Abbiamo molta cura e applichiamo molta scientificità nel nostro lavoro e grazie al *cross-checking* effettuiamo due passaggi di valutazione: un primo operato dagli attivisti e un secondo su tutti quei *post* considerati ambigui sulla cui problematicità sorgano dei dubbi e che quindi passano al vaglio di persone più esperte. Questa è la metodologia che seguiamo ed è una metodologia molto rigorosa.

Per quanto riguarda le fonti normative, come ho già detto ci rifacciamo a quelle che comunque esistono, anche se manca ancora una definizione univoca di *hate speech*.

Per quanto riguarda il prossimo «Barometro dell'odio» relativo alla cittadinanza, ovviamente anche in questo caso si applicherà la stessa metodologia rigorosa. Faccio presente che noi non scegliamo il tema da indagare (se non ho capito male, il senatore Pellegrini ha detto che noi scegliamo ad esempio il tema dei migranti e raccogliamo solo i *post* relativi a quell'argomento); in realtà scarichiamo tantissimi contenuti, ma non lo facciamo manualmente: ci sono algoritmi di sistema sviluppati da alcuni *data scientist* grazie ai quali vengono scaricati i contenuti relativi ad un tema ampio, quindi non necessariamente quello sui migranti. Nel caso del prossimo Barometro, però, si affronterà il tema della cittadinanza e si analizzeranno *post* e contenuti che si riferiscono specificamente a quello



e ovviamente le vedute saranno sempre molto diverse e molto ampie e i dati verranno analizzati attraverso la metodologia rigorosa che abbiamo sviluppato ormai da tempo – siamo al quarto rapporto – e quindi comprovata.

PRESIDENTE. Mi scusi dottoressa Fano, intervengo per interpretare – credo – la volontà del senatore Pellegrini che, per le modalità di lavoro che si è data la nostra Commissione, non può intervenire per una seconda volta. Per quanto riguarda i *post* problematici, probabilmente la domanda era diversa: il senatore Pellegrini chiedeva chiarimenti in merito all'algoritmo utilizzato. A tal proposito faccio presente a tutti che siamo in attesa di ricevere da parte della dottoressa Fano una documentazione che sarà naturalmente la più completa possibile, soprattutto sul versante dei dati, perché la nostra Commissione svolge di fatto anche il ruolo di osservatore del fenomeno. Dopo avere ricevuto tali dati potremo esprimere una valutazione più completa.

Dottoressa Fano, le chiedo ora se intende integrare la sua risposta.

FANO. Signor Presidente, ovviamente avrò cura di inviarvi tutto il materiale necessario, tutti i nostri rapporti e la guida all'identificazione dei contenuti problematici e di *hate speech* che è molto specifica; non si deve infatti pensare che un semplice commento contro una legge o contro un provvedimento venga considerato problematico. Il contenuto problematico deve rispondere a criteri che troverete nella guida, criteri che, appunto, lo rendono problematico e/o discriminatorio. Non stiamo parlando semplicemente di contenuti che esprimano un'opinione e siano contrari a un provvedimento o a una situazione. Deve trattarsi di contenuti che abbiano caratteristiche tali da creare discriminazione.

Avrò cura di mandarvi tutto il materiale necessario, anche relativamente all'algoritmo del quale, purtroppo, non essendo io la sviluppatrice, non sono in grado di spiegare i dettagli tecnici. Nelle nostre pubblicazioni, però, troverete tutto. L'algoritmo ci permette di compiere un lavoro accurato che non consiste in un semplice monitoraggio manuale ma che scarica determinati contenuti. Tengo poi a precisare che fra i contenuti che noi valutiamo (scarichiamo sia *post* e *tweet* delle pagine e dei profili pubblici di Facebook e Twitter) i commenti degli utenti sono tutti anonimizzati. È un aspetto che voglio precisare. Non si pone quindi alcun problema di *privacy*; Facebook li anonimizza automaticamente e Twitter applica un sistema di anonimizzazione in base al quale nemmeno gli attivisti che effettuano il monitoraggio conoscono il nome della persona che ha scritto il messaggio oggetto di valutazione.

RICCIARDI (M5S). Signor Presidente, anche a nome delle colleghe che stanno seguendo la discussione da remoto ringrazio innanzitutto la dottoressa Fano per l'ottimo lavoro. Aspettiamo naturalmente l'ulteriore documentazione che ci invierà.

La dottoressa, se ho ben capito, ha parlato di una radicalizzazione dell'odio, specificando che l'*hate speech* è un fenomeno in aumento, che i bersagli sono trasversali, ma che c'è stata una radicalizzazione del concetto di base. Non ho compreso bene questo aspetto, forse perché non ho seguito con attenzione questo passaggio dell'intervento e quindi le chiedo un chiarimento in merito.

MINUTO (*FIBP-UDC*). Signor Presidente, ringrazio anch'io la dottoressa Fano per l'attenta relazione e pongo la seguente domanda: quali deterrenti ci consiglierebbe di indicare ai responsabili delle piattaforme *social* quando li incontreremo in questa Commissione?

PRESIDENTE. Lo ha fatto in pochi istanti, ma la senatrice Minuto ha posto una questione enorme.

Aggiungo una considerazione in modo che la nostra ospite possa poi rispondere congiuntamente a tutti i nostri interventi.

La dottoressa Fano ha fatto riferimento ad una serie di rapporti che la sezione italiana di Amnesty International pubblica periodicamente come monitoraggio del fenomeno. Si tratta di rapporti di natura diversa: il primo è del 2018 ed è incentrato sull'odio in campagna elettorale; il secondo è del 2019 e ha preso in esame le elezioni europee di quell'anno. Dal punto di vista metodologico, mi pare chiaro che abbiate scelto la polarizzazione legata alle campagne elettorali, quindi la polarizzazione politica, per verificare quanto questa si riverberi sui discorsi sul *web* e quanto diventi negativa, sfociando anche in contenuti discriminatori, oppure – viceversa – quanto dal *web* tale polarizzazione si travasi nella campagna elettorale, ma sappiamo che ormai lo strumento del *web* è talmente invasivo e onnicomprensivo da configurarsi come un ecosistema all'interno del quale tutto è contenuto. La terza edizione del 2020 tratta dell'odio di genere e approfondisce, quindi, una categoria *target*, quella più massicciamente investita – mi pare di capire – dai discorsi discriminatori. Mi soffermo sul fatto che la dottoressa Fano ha elencato una serie di categorie *target* che anche noi abbiamo provato a identificare nella nostra mozione istitutiva, e la dottoressa ne ha sottolineato una che in realtà, dal mio punto di vista, è molto rilevante perché si costituisce – naturalmente sempre all'interno di un fenomeno negativo – come qualcosa che si aggiunge come novità, cioè l'odio classista. La dottoressa Fano ha citato l'odio classista come aggiuntivo ai polarizzatori dei discorsi di odio e di discriminazione, cioè le persone LGBT, i musulmani, i migranti, i rifugiati, le donne in particolare e poi le religioni, l'antisemitismo.

L'ultima indagine pubblicata, del 2021, è relativa al periodo della pandemia.

Prendendo spunto dall'intervento della senatrice Ricciardi quando le ha chiesto un chiarimento sulla radicalizzazione dell'odio *on line* nell'ultimo anno e mezzo, le chiedo se questa sia da legare non solo alla pandemia in quanto tale, ma anche alla crisi economica, alla crisi sociale e a quanto viene commentato sulla natura e sulle cause della diffusione del

virus; vorrei cioè che focalizzi meglio le cause di tale radicalizzazione dell'odio *on line* all'interno della crisi multiforme dovuta alla pandemia.

Le chiedo poi di concentrare con noi l'attenzione sulle categorie *target*, con un *focus* particolare sull'odio classista che per noi è di grande interesse, perché finora meno studiato e meno indagato.

*FANO.* Signor Presidente, la senatrice Ricciardi ha capito benissimo il passaggio del mio intervento, perché l'odio si è radicalizzato. L'ho spiegato in modo un po' tecnico, ma semplificando si può affermare che, se la tendenza generale è in linea con i rapporti precedenti, si nota però un incremento del vero e proprio *hate speech* rispetto ai commenti problematici o discriminatori il che, in parole povere, significa che si offende di meno ma si odia di più. Quindi l'odio, in questo anno di pandemia, è emerso dal nostro monitoraggio più forte, più radicalizzato; questo purtroppo non stupisce perché comunque questo anno è stato difficile per tutti, non solo dal punto di vista sanitario, ma anche economico e la nostra ricerca si è incentrata proprio sugli effetti della pandemia sui diritti economici, sociali e culturali. Pertanto, quello che è emerso in maniera molto forte è che gli stessi bersagli dei commenti discriminatori o di *hate speech* indagati nei precedenti rapporti – cito per esempio i migranti – vengono ora maggiormente attaccati a causa delle difficoltà vissute dalle persone durante l'anno di pandemia; si avverte che la coperta è troppo corta per tutti e, quindi, se si dà qualcosa ad altri viene tolta a noi. Questa è un'argomentazione che emerge molto forte dal rapporto. È una vera polarizzazione «noi contro loro» in base alla quale si pretende che le risorse, che sono poche, dovrebbero essere riservate a noi e non a quei soggetti che erano già discriminati *on line* in precedenza e che ora lo sono di più perché in certi casi sono beneficiari di alcune misure di sostegno.

Per questo ho parlato di intersezionalità dell'odio: le stesse categorie che erano attaccate ed erano oggetto di discorsi d'odio in precedenza, adesso lo sono per ulteriori motivi, dovuti proprio al clima incattivito, di malcontento generale che la pandemia ha purtroppo creato non solo da un punto di vista sanitario ma anche economico e sociale. Sui *social* emerge una grande rabbia e ora si offende di meno ma si odia di più.

In merito alle indicazioni che noi possiamo dare ai *provider*, faccio presente che nella parte finale dei nostri rapporti inseriamo sempre una sezione contenente alcune raccomandazioni e potrete rendervene conto dal materiale che vi invieremo. Nello specifico, chiediamo alle piattaforme dei *social network*, tra le altre cose, di rafforzare le risorse umane e migliorare gli strumenti a disposizione degli utenti dedicati alle segnalazioni dei contenuti inappropriati che incitano all'odio, alla discriminazione o alla violenza, affinché questi vengano rimossi in modo tempestivo. Inoltre, richiediamo delle linee guida per il *posting* sui *social media* in cui le piattaforme pubblicizzino un dibattito *on line* esente da *hate speech*.

PRESIDENTE. Dottoressa, attendiamo la documentazione da parte della sezione italiana di Amnesty International e in particolare dal gruppo del «Barometro dell'odio» che lei coordina e che ha rappresentato in questa audizione svolta nell'ambito dell'indagine conoscitiva sui discorsi d'odio.

Grazie ancora e grazie a tutte le senatrici e ai senatori che hanno partecipato ai nostri lavori.

Dichiaro conclusa l'audizione in titolo.

Rinvio il seguito dell'indagine conoscitiva ad altra seduta.

*I lavori terminano alle ore 14,20.*