

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

*Juan Carlos De Martin  
Politecnico di Torino*

22 luglio 2021, ore 14:00

Buon pomeriggio Presidente,  
buon pomeriggio Senatrici e Senatori,

grazie per avermi invitato a contribuire ai lavori di questa Commissione Straordinaria.

Chi vi parla è professore ordinario di ingegneria informatica al Politecnico di Torino, dove 15 anni fa cofondai, insieme al giurista dell'Università di Torino Marco Ricolfi, il Centro Nexa su Internet e Società. Da dieci anni, inoltre, sono affiliato (prima come 'faculty fellow' e ora come 'faculty associate') presso il Berkman Klein Center for Internet & Society della Università di Harvard.

Vi porto, quindi, lo sguardo e le competenze di un informatico che da quasi vent'anni per comprendere in maniera più ampia, e – auspicabilmente – più profonda, la rivoluzione digitale alla coltivazione della propria disciplina in senso stretto affianca dialoghi e collaborazioni con studiosi di diversa provenienza, tra cui giuristi, sociologi, filosofi ed economisti.

Come si evince sia dai documenti prodotti dal Servizio Studi e dal Servizio Affari internazionali del Senato, sia dal rapporto finale del gruppo di lavoro sull'odio online istituito dal precedente Governo, gruppo di lavoro di cui ho fatto parte, il tema dei cosiddetti "discorsi d'odio" è un tema complesso, su cui gli studiosi – su posizioni anche molto diverse tra loro – hanno scritto molto. Molta produzione scientifica è apparsa nel corso degli ultimi 30 anni, ma gli studi e anche le iniziative politiche in questo ambito risalgono – e penso soprattutto agli Stati Uniti d'America – addirittura all'inizio del XX secolo.

Consapevole della complessità del tema provo a offrirvi sinteticamente alcune considerazioni. Lo farò partendo dagli aspetti a me più vicini, ovvero, dal ruolo di Internet e più in generale delle tecnologie digitali.

Ricordo quattro dati fondamentali:

1. sono circa 25 anni che abbiamo il World Wide Web, l'applicazione che ha molto semplificato la consultazione e la pubblicazione di contenuti su Internet (Internet, è opportuno ricordarlo, esisteva già da almeno 15 anni, con radici a loro volta ancora antiche);
2. circa 20 anni fa ha iniziato a diffondersi la cosiddetta "banda larga", ovvero, modalità di accesso a Internet (con e senza fili) con velocità tali da permettere applicazioni, come il video, impensabili ai tempi dei modem telefonici;

3. sono circa 10 anni che una specifica forma di computer (molto portatile, sempre online, ma con forti limiti rispetto ai ‘personal computer’), il cosiddetto ‘smartphone’, ha iniziato a essere nelle mani prima di milioni e ora di miliardi di persone;

4. sempre in questi ultimi 10 anni hanno assunto un ruolo progressivamente sempre più rilevante dei “siti Web” di gigantesche proporzioni, i cosiddetti “social media”, come YouTube, Facebook, Twitter, TikTok, ecc. “Piattaforme” con miliardi di utenti che rendono ancora più facile di prima essere attivi online, ovvero: scrivere, postare foto e video, mettere “like” o “cuoricini”, trovare prodotti o servizi, ecc.

Prima Web e banda larga e poi, con un salto di qualità, smartphone e ‘social media’ stanno provocando una trasformazione – ancora in corso – non solo tecnologica, ma anche sociale, culturale, economica, politica, industriale di enorme rilevanza, una grande trasformazione che molti studiosi stanno da tempo provando a comprendere e a documentare.

Ciò premesso, parto da una domanda che mi sembra centrale per gli obiettivi di questa Commissione: **a causa del Web, degli smartphone, dei social media, ecc. le diffamazioni, le calunnie, gli insulti, le istigazioni all’odio e alla discriminazione e altri reati sono aumentati? Se sì, di quanto?**

In linea di principio è certamente possibile che siano aumentati.

Miliardi di persone, infatti, ora possono esprimersi con estrema facilità sul Web, e in particolare sui cosiddetti social media (Facebook, Instagram, Twitter, TikTok, YouTube, ecc.). Usando un’espressione presa a prestito dall’economia, potremmo dire che la barriera all’ingresso della comunicazione si è abbassata: è più facile – per fare un esempio – scrivere un commento su Facebook usando uno smartphone che mandare una lettera cartacea o anche solo fare una telefonata anonima. Ci sono quindi oggettivamente più opportunità.

Tuttavia:

1. è molto difficile rispondere in maniera certa alla domanda se sono *aumentate*, e forse è addirittura impossibile. Non abbiamo, infatti, un quadro preciso di quello che avveniva prima del Web (chi registrava ciò che veniva detto nei bar, per strada, negli uffici, in famiglia, ecc.?) da confrontare con un quadro preciso attuale, anch’esso, tra l’altro, molto difficile da costruire, considerate le enormi ambiguità del linguaggio umano. Forse il Web ha solo reso più visibile quello che prima era sommerso capillarmente nella società. Sarei quindi molto cauto prima di usare espressioni come “epidemia di odio causata del Web” senza dati alla mano - anche perché possono facilmente diventare profezie che si autoavverano.

2. In ogni caso, anche se fossero – a causa della facilità del mezzo – oggettivamente aumentate le espressioni di odio, discriminazione, ecc., la situazione nella società potrebbe essere rimasta sostanzialmente la stessa perché l’aumento delle espressioni potrebbero essere dovuto prevalentemente alla facilità dei nuovi mezzi digitali, non perché sia davvero “aumentato l’odio” nella società. Inoltre le espressioni d’odio online (ancor più di quelle offline) a volte coincidono col fatto

soggettivo di provare il sentimento che tali espressioni esprimono, ma che possono anche essere, invece, frutto di ipocrisia, di vanità, di capriccio, di noia, di calcolo, di problemi personali. Si scrive su un social di odiare qualcuno non perché provi *davvero* odio nei confronti di quella persona, ma perché ci si vuole mettere in mostra, ci si vuole sfogare per una qualche frustrazione personale, si vuole vedere quali reazioni si provocano o si vuole freddamente provare a mettere in difficoltà una persona per motivi di lavoro o per motivi politici o altro ancora. L'aneddotica di questi anni ci ha mostrato moltissimi casi di persone che esprimevano "odio" online, anche utilizzando a volte parole racapriccianti, salvo poi scoprire, una volta esposti, che non c'era nessun vero "odio" alla base delle loro espressioni, quanto piuttosto un deprimente, ma umanissimo misto di superficialità, noia, o problemi personali di vario tipo.

3. Inoltre anche se le espressioni di odio fossero effettivamente aumentate ciò non implica che automaticamente esse provochino conseguenze tangibili socialmente rilevanti. Questo è un nesso causale che occorre studiare e documentare, non darlo per autoevidente; anche in questo caso mi permetto di sottolineare il pericolo delle profezie che si autoavverano.

4. Teniamo inoltre presente che se le espressioni di odio fossero aumentate a causa di un effettivo mutamento nella società sarebbe doveroso occuparsi non solo delle espressioni in quanto tali, ma anche delle cause, ovvero, e in particolare di eventuali mutamenti oggettivi avvenuti nella società. E' appena il caso di ricordare, solo per fare un esempio, il forte aumento della povertà assoluta nel nostro paese in anni recenti, un dato che non può lasciarci indifferenti. Naturalmente cercare di comprendere le cause non significa *in alcun modo* giustificare comportamenti illeciti, ma in un contesto politico come questo mi sembra opportuno sottolineare che non ci si può fermare alle sole espressioni: bisogna anche indagare e prendersi cura delle cause.

5. Ricordiamo, infine, che i social media sono ricolmi di sentimenti umani di tutti i tipi: non solo espressioni di disprezzo e di risentimento, non solo insulti e diffamazioni. Ci sono anche milioni, anzi miliardi di elogi, di congratulazioni, espressioni di amore, di solidarietà. Espressioni di odio, certo, ma anche moltissime espressioni di condanna e di censura di tali espressioni di odio, spesso fianco a fianco, ugualmente visibili. Lo ricordo non per minimizzare le espressioni negative, ma per aiutarci a rappresentare – a noi stessi prima ancora che ai cittadini – la realtà in maniera equilibrata.

### **Che cosa cambia davvero col Web?**

1. La *permanenza nel tempo* delle espressioni negative (non più volatili come l'insulto al bar) rende le espressioni negative *più visibili* e quindi con un impatto potenzialmente maggiore.

- Attenzione, però: la facilità di espressione non si traduce necessariamente in *diffusione*. Poter facilmente esprimersi *non* vuol dire venire necessariamente letti o ascoltati. Anzi. Gli studi della comunicazione digitale mostrano come la comunicazione sia molto più libera di prima, potenzialmente globale, ma nella pratica altamente asimmetrica: pochi riescono a raggiungere moltissimi, potenzialmente anche milioni, mentre la maggioranza delle persone riesce al massimo a

raggiungere una manciata di amici e parenti o poco più, come peraltro è sempre capitato nel mondo pre-Internet. Uscire da questa “coda lunghissima” di persone la cui parola online raggiunge solo poche persone è possibile, anche per un singolo con risorse limitate – e incidentalmente questo è sicuramente anche un importante passo in avanti per la libertà di espressione e per la pluralità dei punti di vista – ma in genere richiede un impegno notevole (tra poco parleremo di un’eccezione a quanto ho appena detto). E di conseguenza sono relativamente poche le persone che partendo da zero, solo grazie ai loro sforzi, riescono a raggiungere un vasto pubblico utilizzando gli strumenti del Web. Sempre a questo proposito, mi sembra doveroso in questa sede deprecare una prassi di alcune testate giornalistiche, anche di antica tradizione, che soprattutto nelle loro edizioni online da qualche anno hanno preso l’abitudine di dare grande risalto a commenti – usualmente di dipendenti pubblici, categoria sotto costante attacco mediatico – commenti che se fossero rimasti sui ‘social’ avrebbero avuto pochissimi lettori, ma che sbattuti sulle prime pagine di testate a grande diffusione vengono inevitabilmente letti da molte più persone. Si tratta di una prassi a metà tra la delazione e la gogna che è motivata unicamente dall’obiettivo di massimizzare i ‘click’ e quindi gli introiti pubblicitari, e che contribuisce in maniera importante a peggiorare la qualità della sfera pubblica, anche perché rischia di innescare fenomeni imitativi.

2. *Online è facile comunicare in maniera anonima o pseudonima* (come peraltro non era e non è difficile nel mondo offline, come dimostrano le lettere e le telefonate anonime).

- Attenzione, però: il mondo digitale è anche un enorme, capillare dispositivo di tracciamento e sorveglianza, molto più di quanto non fosse il mondo pre-digitale. E’ possibile sorvegliare numeri enormi di persone in maniera automatica, è possibile trovare moltissime tracce di ciò che le persone fanno online e, se necessario, è relativamente facile superare qualsiasi tentativo di anonimato digitale, basta dedicare le risorse del caso (senza contare che sui social media moltissime persone che si lasciano andare a insulti e diffamazioni usano tranquillamente i loro nomi reali).

3. I social media, i blog, ecc. hanno innegabilmente creato *nuovi canali di comunicazione*. E’ vero.

- Attenzione, però: anche nell’età dei social media, il ruolo dei media tradizionali (giornali, radio e soprattutto televisione) rimane essenziale. I media tradizionali stabiliscono l’agenda e promuovono i temi e solo dopo i social media e i blog rilanciano. Questo è lo schema prevalente, evidenziato da molti studi, inclusi alcuni recenti dell’Università di Harvard.

4. I social media *permettono effettivamente a persone con interessi affini di “trovarsi”*, così facilitando l’azione collettiva, anche quella potenzialmente problematica (se non addirittura illecita). E’ vero.

- Attenzione, però: come già detto, allo stesso tempo il digitale permette di conoscere e sorvegliare in tempo reale e capillarmente queste nuove connessioni, che invece nel mondo pre-Web restavano perlopiù sommerse, onerose da scoprire.

**Quindi tutto bene? Certo che no. Ci sono effettive criticita' del mondo digitale, soprattutto quello rappresentato dalle grandi "piattaforme". Proviamo ad evidenziarne alcune.**

1. *Potenziali rischi di amplificazione/viralità*: a causa del modello economico delle piattaforme, basato in maniera preponderante sulla vendita di pubblicità, le piattaforme promuovono in tutti i modi contenuti che pensano possano provocare reazioni, ovvero click. Questa promozione è automatizzata, ovvero, codificata dentro algoritmi, che – oltre al resto – tengono conto delle caratteristiche dei singoli utenti. Questo spiega perché io vedo sulla mia pagina Facebook contenuti potenzialmente molto diversi da quelli che vede un mio amico o un mio collega. Molteplici studi hanno messo in evidenza come questa ricerca spasmodica e automatizzata di "ingaggi" con gli utenti possa portare alla forte promozione di contenuti discutibili, contenuti che se lasciati a loro stessi, senza promozione algoritmica, sarebbero stati fruiti da poche persone, ma che promossi invece possono arrivare a raggiungere milioni di persone. L'amplificazione algoritmica è quindi un punto specifico di criticità che va attentamente studiato e, se necessario, regolato con forza.

2. *Ruolo dei motori di ricerca*. Che i motori di ricerca – in Italia è Google ad avere la grande maggioranza del mercato – abbiano un ruolo enorme nel determinare quali contenuti vengono raggiunti dagli utenti è risaputo. Come si dice spesso, quello che non compare nella prima pagina dei risultati di ricerca è come non esistesse. E viceversa ciò che invece vi compare è messo in grande risalto. Anche in questo caso relativamente ai temi di questa Commissione va quindi posta specifica attenzione al ruolo degli algoritmi dei motori di ricerca.

3. *Parlando di "soluzioni" già messe in campo* relativamente a odio, discriminazione, ecc. mi permetto di evidenziare una forte criticità: l'attuale tendenza di chiedere alle piattaforme di eliminare automaticamente determinare parole giudicate "pericolose" - potremmo chiamarlo il metodo "cinese" – sta producendo distorsioni molto forti, come la sospensione o addirittura la chiusura immotivata delle pagine di molte persone su Facebook, Twitter, ecc. Il linguaggio, infatti, è ambiguo e gli algoritmi molto facilmente sbagliano a valutare il contesto, l'ironia, ecc. Inoltre permettere di "segnalare" troppo facilmente profili o pagine o, addirittura, la promozione *forme di delazione* nei confronti di presunti "estremisti" – come successo di recente su Facebook – rappresenta una deriva potenzialmente molto pericolosa per la democrazia e più in generale per la convivenza civile.

## **Conclusioni**

- Le espressioni illecite online si possono contrastare a Codice Penale vigente esattamente come si possono contrastare nel mondo offline. In proposito, l'anonimato non è l'ostacolo insormontabile che viene spesso dipinto e comunque molto spesso chi commette questi illeciti lo fa usando il proprio nome e cognome.

- Allo stesso tempo, non dimentichiamoci che pazienza e tolleranza possono essere – se non sempre almeno in alcuni casi – importanti: non è il caso di perseguire tutto, occorre valutare caso per caso,

a seconda del contesto, del danno effettivo, del rischio, ecc., come già detto, forte della sua grande esperienza, dal Procuratore Nobili durante la sua audizione in questa sede.

- E' importante mettere in campo iniziative per insegnare a usare correttamente i nuovi mezzi, insegnamento che deve includere anche un'illustrazione dei principali reati che si possono commettere online. Proprio come prima dell'avvento del Web, infatti, moltissime persone non hanno ancora la minima idea di che cosa siano, nello specifico, la diffamazione, l'istigazione, ecc. Quando lo scoprono quasi sempre si stupiscono e cambiano condotta, senza bisogno di ulteriori interventi. Sarebbe quindi molto importante per contrastare in maniera efficace e duratura i fenomeni indagati da questa Commissione raccomandare campagne di consapevolezza e sensibilizzazione, educazione civica digitale, corsi sulla lettura critica dei media (dai giornali ai social media) e altre iniziative analoghe.

- Infine, ultimo punto, ma di grandissima importanza: è necessario assicurare accesso ai dati e agli algoritmi delle piattaforme e dei motori di ricerca. In generale non ce l'ha lo Stato (per esempio le Autorità indipendenti) e in generale non ce l'abbiamo noi ricercatori. Tale accesso è essenziale per investigare seriamente e in maniera indipendente quasi tutto quello di cui abbia parlato, dall'effettiva entità di determinati fenomeni, allo stabilimento di nessi causali, al ruolo degli algoritmi nel creare problemi che forse altrimenti non esisterebbero.

Questa forma di conoscenza è la pre-condizione per eventuali interventi normativi dello Stato efficaci ed equilibrati. Interventi che – a mio avviso – dovrebbero rimanere la via maestra da percorrere, contrariamente alla tendenza attuale – anche a livello europeo – di attribuire alle piattaforme compiti che sarebbe meglio rimanessero prerogativa dello Stato.

Senatrici e Senatori, con questa osservazione concludo il mio intervento.

Vi ringrazio per la vostra attenzione e resto a disposizione per eventuali vostre domande.