La governance del discorso di odio digitale dal punto di vista degli utenti

Sintesi

Autori:
Prof. Katharina Lobinger *Università della Svizzera italiana* (USI)
Federico Lucchesi *Università della Svizzera italiana* (USI)
Dr. Rebecca Venema *University of Amsterdam* (UvA)

Aprile 2024

Affrontare i discorsi di odio digitali è una sfida e un compito fondamentale per la società e la politica (cfr. ad es. Kuehn & Salter, 2020; Commissione europea, 2016), soprattutto se si considera l'elevata prevalenza dei discorsi di odio nelle società attuali (per i dati sulla Svizzera cfr. ad es. Stahel et al., 2022). Ci si chiede quali attori siano o debbano essere responsabili della governance del discorso di odio digitale e quali possibilità d'intervento abbiano a disposizione (cfr. ad es. Helberger et al., 2018; Heldt, 2019). Questo progetto esamina le possibilità di azione e le prospettive degli utenti nella ricerca, aspetti finora poco considerati. Il progetto studia le affordance (le possibilità d'intervento), ossia le funzioni e le strutture, nonché le informazioni per gli utenti che permettono loro di intervenire contro il discorso di odio sulle piattaforme dei social media e nelle sezioni riservate ai commenti dei siti di notizie (pacchetto I, analisi delle affordance). Inoltre, esamina il modo in cui gli utenti percepiscono tali funzioni e il loro potenziale ma anche i problemi nella governance del discorso di odio (pacchetto II, focus group). In questo modo, il progetto identifica importanti punti di partenza per misure a livello politico e di piattaforma e può dimostrare se e dove gli adeguamenti o ad esempio la comunicazione con gli utenti, le campagne informative o gli interventi educativi dei media siano appropriati per rafforzare la lotta contro il discorso di odio digitale e l'agire degli utenti. I risultati del progetto possono quindi completare gli approcci alla regolamentazione, alla coregolamentazione e all'autoregolamentazione per la governance del discorso di odio digitale.

La nostra ricerca rivela un notevole divario tra i social media e i siti di notizie svizzeri in merito alle possibilità d'intervento percepite e la responsabilità ipotizzata nel contrastare il discorso di odio. Agli utenti mancano le conoscenze per segnalare i discorsi di odio sui siti di notizie svizzeri, il che può essere dovuto, da un lato, alle informazioni limitate fornite da tali siti e, dall'altro, alla ferma convinzione della loro responsabilità editoriale. I risultati possono essere interpretati come segno della necessità di una maggiore trasparenza sui siti di notizie svizzeri che esorta a sviluppare pratiche di moderazione in linea con le aspettative degli utenti e tese a combattere più efficacemente il discorso di odio online. Per contro, gli utenti conoscono i meccanismi per segnalare contenuti inappropriati sulle piattaforme di social media. Esprimono tuttavia preoccupazioni sull'efficacia di tali meccanismi, evidenziando i limiti della moderazione automatica dei contenuti e la sua suscettibilità agli errori. Nonostante il riconoscimento di questi difetti nell'affrontare il discorso di odio online, gli utenti spesso non ritengono che le piattaforme dei social media ne siano responsabili. Ciò sottolinea l'importanza di migliorare l'alfabetizzazione digitale per promuovere una visione più responsabile delle piattaforme dei social media considerato il ruolo critico che svolgono nella lotta all'odio e nella protezione degli spazi online.