

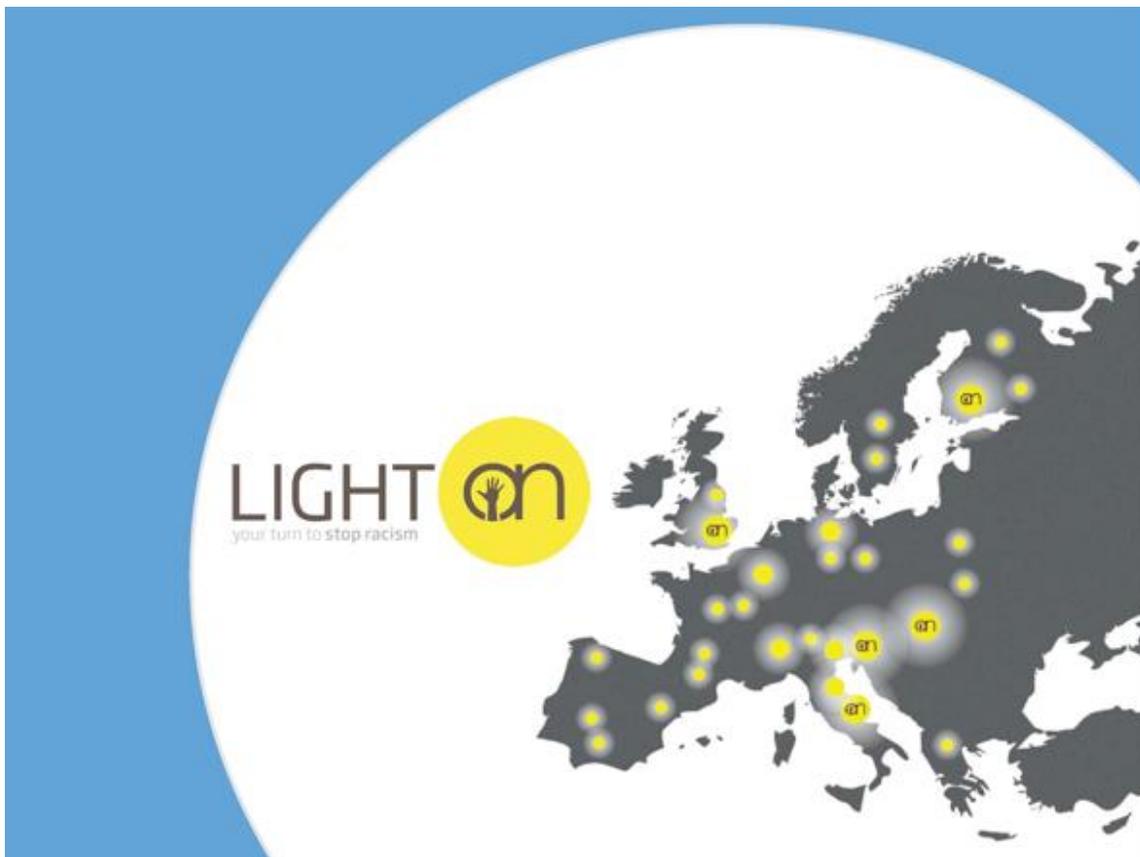


unieri
United Nations
Interregional Crime and Justice
Research Institute

Co-finanziato dal programma
Diritti Fondamentali e
Cittadinanza dell'Unione
Europea



TOOLKIT PER L'ANTIRAZZISMO



*LIGHT ON: Cross-community actions for combating the modern
symbolism and languages of racism and discrimination*

**Light ON: azioni trasversali contro i moderni
simboli e linguaggi razzisti**

Il progetto LIGHT ON

Il progetto “LIGHT ON - *Cross-community actions for combating the modern symbolism and languages of racism and discrimination*”, cofinanziato dal programma diritti fondamentali e cittadinanza dell’Unione Europea, mira a combattere il razzismo, le immagini e i comportamenti ad esso collegati, fornendo un insieme di strumenti per le comunità e per le forze dell’ordine, basati su un approccio preventivo e partecipativo.

Il discorso d’odio (*Hate Speech*), soprattutto su Internet, è al centro del progetto LIGHT ON perché veicola il senso, l’intento ed il significato del razzismo in una forma compatta e immediatamente riconoscibile, che influenza notevolmente i comportamenti individuali e collettivi.

LIGHT ON si propone di:

- Combattere la normalizzazione del razzismo e della xenofobia e la loro accettazione nei discorsi e nelle dinamiche sociali della vita quotidiana, attraverso una ricerca scientifica volta ad identificare le immagini, i simboli e le espressioni che esplicitamente e implicitamente esprimono razzismo e allo stesso tempo ad analizzare come le comunità le percepiscono;
- Rafforzare la capacità d’intervento dei professionisti e delle autorità nei confronti dei crimini d’odio e dei comportamenti discriminatori, attraverso un modello di formazione specializzata formativo e un kit di strumenti;
- Incoraggiare i cittadini a segnalare episodi di discriminazione di cui si è vittime o testimoni.

Ulteriori informazioni sul progetto sono disponibili ai link:

<http://www.lighton-project.eu/site/main/page/home>

http://www.unicri.it/special_topics/hate_crimes/

DISCLAIMER

This toolkit has been produced with the financial support of the Fundamental Rights and Citizenship Programme of the European Commission.

The contents of this toolkit are the sole responsibility of the authors and can in no way be taken to reflect the views of the European Commission.

The views expressed are those of the authors and do not necessarily reflect the views of the United Nations or the organizations with which the authors are affiliated.

Contents of this publication may be quoted or reproduced, provided that the source of information is acknowledged.

UNICRI would like to receive a copy of the document in which this publication is used or quoted.

The designation employed and presentation of the material in this publication do not imply the expression of any opinion whatsoever on the part of the Secretariat of the United Nations concerning the legal status of any country, territory, city or area of its authorities, or concerning the delimitation of its frontiers or boundaries.

Obiettivi del Toolkit per l'antirazzismo

Uno dei principali obiettivi del Toolkit per l'antirazzismo è quello di aumentare la consapevolezza sulle immagini ed espressioni razziste, in particolare in riferimento ai contenuti che invitano all'odio online, e potenziare la capacità di segnalarli. Il kit include un insieme di strumenti pensati per *targets* specifici, al fine di garantire un ampio impatto sulle comunità grazie a una azione congiunta operata su più livelli. L'idea di fondo per questo strumento è che agendo contemporaneamente sulle diverse componenti della società civile si potrà migliorare il livello di consapevolezza sul problema del razzismo e dei discorsi d'odio online e di tutela dei diritti fondamentali nella vita quotidiana.

Il Toolkit per l'antirazzismo mira quindi a fornire strumenti a sostegno delle forze dell'ordine, dei funzionari della giustizia e degli operatori legali che sostengono le vittime di razzismo e discorsi d'odio online, nonché per le potenziali vittime e i cittadini in generale, per aiutarli a riconoscere e segnalare episodi verbali o legati a immagini di odio razzista.

In particolare, il Toolkit comprende:

- a. L'applicazione per Smartphone "LIGHT ON RACISM";
- b. Le linee guida rivolte a operatori legali e forze dell'ordine;
- c. I formulari per l'auto-segnalazione di episodi di odio, da parte di vittime e/o testimoni;
- d. Il database dei simboli e delle immagini con contenuto razzista (disponibile solo sulla versione elettronica del Toolkit);
- e. Il glossario di termini ed espressioni con contenuto xenofobo e razzista (disponibile solo sulla versione elettronica del Toolkit).

a. L'applicazione per Smartphone “LIGHT ON RACISM”



L'applicazione per Smartphone (App) denominata “LIGHT ON RACISM” è concepita per facilitare le segnalazioni di reati ed episodi di incitamento all'odio e per promuovere una maggiore consapevolezza del pubblico sulle discriminazioni e i discorsi d'odio razzisti. Questo strumento è stato immaginato per consentire ai cittadini e ai professionisti del settore di avere informazioni chiare e facilmente accessibili in merito alle immagini ed espressioni razziste e xenofobe che circolano nelle nostre comunità.

La App è composta da tre sezioni principali: **Segnalazione, Formazione ed Informazione.**

Attraverso la Sezione Segnalazione gli utenti, vittime o testimoni, possono segnalare i casi di odio avvenuti sia in luoghi fisici sia online.

Diversi studi mostrano come i reati commessi con finalità di odio razziale spesso non vengano denunciati, o sono segnalati solo quando la situazione raggiunge un livello critico. Questo strumento serve pertanto a incoraggiare la segnalazione e rendere le denunce più immediate.

Grazie alla collaborazione tra [UNICRI](#) e l'[Ufficio Italiano Anti-Discriminazione](#)(UNAR), la App è stata testata per un periodo di tre mesi (settembre-dicembre 2014): durante questo periodo le segnalazioni simulate sono state inviate direttamente al *Contact Center* UNAR, incaricato di ricevere e di analizzare i diversi avvisi e ricontattare gli utenti per i relativi provvedimenti. La sezione contiene inoltre una “*Mappa dell'odio*” navigabile, al fine di evidenziare le aree in cui i cittadini e gli agenti di polizia sono più consapevoli dell'importanza della segnalazione, e di fornire una (parziale) panoramica sui luoghi in cui si verificano più spesso i discorsi d'odio online.

La Sezione Formazione si propone di fornire ulteriori fonti conoscitive attraverso il *Dictionary of Hate* (Glossario di espressioni verbali che incitano all'odio) e i *Symbols of Hate* (un database che raccoglie numerosi simboli d'odio di matrice razzista, con le relative spiegazioni).

Infine, nella Sezione Informazione si trovano i contatti delle autorità italiane che si occupano di reati commessi con finalità di odio razziale. La sezione fornisce inoltre informazioni sul progetto Light ON, con un link alle pagine web delle autorità competenti negli altri quattro paesi del progetto (Finlandia, Ungheria, Slovenia, Regno Unito).

b. [Le Linee Guida per le forze di polizia e gli operatori legali](#)



Le linee guida per i funzionari di polizia e per gli operatori legali hanno lo scopo di fornire una guida per riconoscere i potenziali crimini d'odio razzista o i comportamenti discriminatori, attraverso una serie di indicatori su come interrogare le vittime o i testimoni al fine di ottenere informazioni importanti e specifiche; sulle principali azioni legali connesse alla dimostrazione di un caso, sulla determinazione della responsabilità e sulla quantificazione del danno, nonché sulle misure concrete per individuare e segnalare i contenuti che incitano all'odio online.

c. [I formulari per l'auto-segnalazione di episodi di odio per vittime e testimoni](#)



I formulari saranno distribuiti attraverso i *National Watching Points* (osservatori creati nell'ambito del progetto LIGHT ON che curano il monitoraggio di simboli e immagini razziste) dei paesi partecipanti al progetto alle organizzazioni della società civile che si interessano delle principali questioni trattate da LIGHT ON: associazioni di migranti e rappresentative di altre minoranze, associazioni di cittadini, sindacati, servizi sociali, reti per l'affermazione del principio di uguaglianza e per l'antirazzismo. I moduli sono disponibili in tutte le lingue nazionali del progetto.

d. [Il database visuale dei simboli e delle immagini con contenuto razzista](#)



Il contenuto del Database è disponibile anche in [italiano](#).

e. [Il glossario dei termini e delle espressioni con contenuto xenofobo e razzista](#)



LINEE GUIDA PER LE FORZE DI POLIZIA E GLI OPERATORI LEGALI

Introduzione

- La discriminazione in Europa è ancora riconosciuta come un problema diffuso da molte istituzioni e organizzazioni che operano nel campo della protezione dei diritti umani.

“Quasi un quinto degli europei (17%) riferisce di aver avuto esperienze personali di discriminazione o molestie: il 13% è stato vittima di discriminazione sulla base di uno dei motivi analizzati nel sondaggio e il 4% per più di un motivo”. (Fonte: Consiglio d’Europa).

- Non solo la discriminazione e l’odio sono molto diffusi, ma sono anche diventati progressivamente oggetto di “normalizzazione” nell’opinione pubblica, nel discorso pubblico e nella società in generale.

Definizione di Crimine d’Odio

- Il termine “crimine d’odio” **non** si riferisce ad un reato specifico. Può consistere in qualsiasi reato, come l’omicidio, atti di minaccia o intimidazione, aggressione o danni alla proprietà, ma è la sua **motivazione** a rendere il crimine d’odio diverso da qualsiasi altra forma di reato. Il crimine d’odio è anche riconosciuto come un crimine motivato da intento discriminatorio.
- Come riportato da *Legislation Online*, perché un atto criminale si qualifichi come crimine d’odio, deve soddisfare due criteri:
 - L’atto deve essere un **reato** ai sensi del codice penale della giurisdizione legale in cui è commesso;
 - Il reato deve essere stato commesso con una motivazione **discriminatoria**.

**Crimine + pregiudizio discriminatorio =
Crimine d’odio**

Definizione di Discorso d’Odio (*Hate speech*)

- Al momento non esiste alcuna definizione universalmente riconosciuta del termine “discorso d’odio” (*hate speech*) nonostante sia usato di frequente.
- La Raccomandazione (97) 20 della Commissione del Consiglio dei Ministri d’Europa fornisce una semplice definizione:

Il discorso d’odio (*Hate Speech*) "deve essere inteso come comprensivo di tutte le forme di espressione che diffondono, incitano, promuovono o giustificano l’odio razziale, la xenofobia, l’antisemitismo o altre forme di odio generato dall’intolleranza, ivi comprese: l’intolleranza espressa dal nazionalismo e dall’etnocentrismo aggressivi, la discriminazione e l’ostilità nei confronti delle minoranze, dei migranti e delle persone d’origine immigrata".

Indicatori dell’intento discriminatorio

- Il discorso d’odio online ha alla base intenti discriminatori. I funzionari di polizia incaricati delle indagini su un presunto crimine di odio dovrebbero concentrarsi nell’identificazione di questo tipo di motivazioni.
- “A causa della difficoltà di riconoscere la motivazione soggettiva del reo, l’intento discriminatorio deve essere segnalato solo se l’indagine rivela fatti oggettivi sufficienti a condurre una persona ragionevole e prudente a concludere che le azioni dei responsabili siano motivate, in tutto o in parte, da intenti discriminatori”.(Fonte: FBI (2012), “[Hate Crime Data Collection Guidelines and Training Manual](#)”, 19 dicembre)

Per determinare se l’episodio in oggetto sia motivato da intenti discriminatori occorre prendere in considerazione diversi fattori:

- La motivazione del presunto responsabile è nota?
- È stato accertato che l’episodio o il reato sia stato motivato da intento discriminatorio sulla base della razza, etnia, religione, disabilità, orientamento sessuale, genere o identità di genere?
- Secondo la percezione della vittima l’azione del responsabile è stata motivata da intento discriminatorio?
- Esistono altre chiare motivazioni per l’episodio?

- Sono state riportate osservazioni rilevanti da parte del responsabile in merito al pregiudizio razziale, religioso, etnico, relativo alla disabilità, all'orientamento sessuale, al genere o all'identità di genere?
- È stato rilevato o segnalato l'uso di simboli, parole o atti offensivi noti per rappresentare odio nei confronti di un gruppo o altre prove di un intento discriminatorio nei confronti del gruppo cui appartiene la vittima?
- Il reato si è verificato durante una festività o altro giorno significativo per il gruppo cui appartiene la vittima o il responsabile?
- La vittima fa parte di uno specifico gruppo razziale, religioso, etnico, relativo alla disabilità, all'orientamento sessuale, al genere o all'identità di genere?
- Il responsabile fa parte di uno specifico gruppo razziale, religioso, etnico, relativo alla disabilità, all'orientamento sessuale, al genere o all'identità di genere diverso da quello della vittima?
- Il responsabile è stato precedentemente coinvolto in simili crimini d'odio o fa parte di gruppi dediti all'incitamento all'odio?
- L'episodio avrebbe avuto luogo ugualmente se vittima e responsabile fossero appartenuti al medesimo gruppo razziale, religioso, etnico, relativo alla disabilità, all'orientamento sessuale, al genere o all'identità di genere?
- Sono stati rilevati o riportati commenti motivati da intento discriminatorio o dichiarazioni fatte dal responsabile che indichino l'esistenza di un intento discriminatorio?
- Sono stati rilevati o riportati disegni, immagini, simboli, foto o *memi*¹ relativi all'esistenza di un intento discriminatorio, postati pubblicamente o inviati privatamente dal responsabile?
- La vittima stava visitando una piattaforma online in cui sono stati precedentemente rilevati crimini d'odio basati sull'appartenenza razziale, religiosa, etnica, relativa alla disabilità, all'orientamento sessuale, al genere o all'identità di genere e in cui siano stati rilevati o riportati climi di elevata tensione contro il gruppo etnico della vittima?
- Si sono verificati diversi episodi nello stesso sito web / blog / social network nel medesimo o pressappoco nel medesimo momento, in cui le vittime erano tutte

¹ I *memi* digitali sono contenuti virali in grado di monopolizzare l'attenzione degli utenti sul web. Un video, un disegno, una foto diventa *meme* (termine coniato nel 1976 dal biologo Richard Dawkins ne *Il gene egoista* per indicare un'entità di informazione replicabile) quando la sua «replicabilità», che dipende dalla capacità di suscitare un'emozione, è massima. (Fonte: [dizionario dei neologismi Treccani](#))

- appartenenti alla stessa razza, religione, disabilità, etnia, orientamento sessuale, genere o identità di genere?
- Una parte rilevante della comunità in cui è avvenuto il crimine percepisce che l'episodio sia stato motivato da intenti discriminatori?
 - La vittima era impegnata in attività legate alla sua razza, religione, disabilità, etnia, orientamento sessuale, genere, o identità di genere?
 - L'episodio coincideva con una festività o un giorno significativo per una razza, religione, disabilità, etnia, orientamento sessuale, genere, o identità di genere (ad esempio il Ramadan, la festività di Hanukkà, il giorno della Memoria, il *Transgender Day of Remembrance*)?
 - L'autore del reato è stato precedentemente coinvolto in un crimine di odio simile o fa parte di un gruppo dedito all'incitamento all'odio?
 - Ci sono stati indizi in merito al coinvolgimento di un particolare gruppo coinvolto in discorsi d'incitamento all'odio? Ad esempio, un gruppo di questo tipo ha rivendicato la responsabilità del reato o è stato attivo nel quartiere?
 - Esiste un'animosità storicamente consolidata tra i gruppi della vittima e del responsabile?
 - Questo episodio è simile ad altri casi di reati motivati da intento discriminatorio noti e documentati, soprattutto in quest'area? Riproduce un modus operandi simile ad altri episodi della stessa matrice?
 - La vittima è stata precedentemente coinvolta in situazioni simili?
 - Ci sono spiegazioni alternative per l'episodio, come uno scherzo infantile, non correlato al vandalismo online, etc.?
 - Il responsabile era in qualche modo consapevole delle conseguenze che le sue azioni avrebbero avuto sulla vittima?

Fonte: Elaborazione dati a cura di UNICRI, US Department of Justice, FBI (2012), [“Hate Crime Data Collection Guidelines and Training Manual”](#)

Le questioni legali relativi ai discorsi d'odio online

- L'accertamento dei fatti è al centro di qualsiasi procedimento legale. Le questioni fondamentali che devono essere definite sono tre:
 1. Quali fatti possono supportare l'azione legale;
 2. Come accedere a questi fatti;
 3. Come raccogliere elementi di prova a sostegno di questi fatti. (Fonte: Farkas, L., (2011), "[How to Present a Discrimination Claim: Handbook on seeking remedies under the EU Non-discrimination Directives](#)", European Commission Directorate-General for Justice)
- È consigliabile consultarsi con organismi di parità, organi amministrativi, autorità di polizia e le relative organizzazioni non governative, particolarmente utili per l'accesso ai documenti e per acquisire dichiarazioni di testimoni o di terze parti prima delle udienze in Tribunale.
- Una delle più grandi questioni legali correlate alla diffusione dei discorsi d'odio online è la valutazione delle responsabilità giuridiche dei trasgressori.

Questa difficoltà deriva da alcune delle caratteristiche principali di Internet, come la virtualità, l'anonimato e la diffusione a livello globale. Nella creazione e distribuzione di contenuti d'odio online possono essere coinvolti attori diversi che:

- a) Creano o si procurano un certo contenuto;
- b) Lo pubblicano o lo sviluppano;
- c) Lo ospitano sui loro server;
- d) Facilitano la sua diffusione, l'accessibilità o la recuperabilità.

Fonte: McGonagle, T. (2013), "[The Council of Europe against online hate speech: Conundrums and challenges](#)"

- Gradi diversi di responsabilità possono essere attribuiti a più attori, poiché ognuno di essi può avere un rapporto diverso con il contenuto d'odio. In termini generali, possono essere avanzate rilevanti distinzioni legali in merito ai diversi tipi dei cosiddetti *Contenuti Generati dall'Utente* (UGC). Nel valutare i diversi livelli di responsabilità è utile tenere conto dei diversi livelli di coinvolgimento/controllo editoriale. Pertanto è utile valutare se il *Contenuto Generato dall'Utente* d'odio è:
 1. preparato dagli utenti e in seguito incorporato in contenuti prodotti professionalmente e controllati a livello editoriale;
 2. un episodio indipendente, cioè un *Contenuto Generato dall'Utente* che compare accanto ad un altro contenuto prodotto professionalmente e controllato editorialmente;
 3. il prodotto di un processo di co-creazione tra utenti e professionisti dei mezzi di comunicazione;
 4. creato e mantenuto online tramite forum e reti appositamente costruite, senza essere integrato nei contenuti multimediali professionali.

Fonte: McGonagle T., (2013), "[The Council of Europe against online hate speech: Conundrums and challenges](#)"

- Inoltre, l'attribuzione della responsabilità per i discorsi d'odio online è una materia molto complicata da un punto di vista giuridico. Il discorso d'odio può essere divulgato tramite i *Providers di Servizi Internet (ISP)* con sede in diverse giurisdizioni. Le legislazioni nazionali in materia non sono uniformi tra loro. Questo diventa particolarmente evidente se si considera l'approccio giuridico e culturale sostanzialmente diverso che, ad esempio, le diverse giurisdizioni americane ed europee attribuiscono alla protezione/regolazione della libertà di parola.
- *Challenges frequenti*
 - **Forum-shopping.** I "siti d'odio" sono spesso ospitati in giurisdizioni più tolleranti nei confronti del discorso d'odio. Siti web che sono stati bloccati o interdetti in un paese vengono talvolta trasferiti in un'altra giurisdizione.
 - **Provider di servizi internet.** Anche all'interno di una singola giurisdizione, i provider di servizi internet hanno spesso politiche diverse in materia d'incitamento all'odio. È molto importante essere pienamente consapevoli delle caratteristiche della giurisdizione del provider o del servizio di Social Network che ospita il contenuto razzista e delle relative politiche riguardo ai discorsi d'odio.

Maggiori informazioni disponibili nella versione integrale del Manuale di Formazione al seguente link: www.lighton-project.eu

Come segnalare un episodio

Nel segnalare un episodio, è opportuno includere quante più informazioni possibili:

- Quando è successo? E' importante annotare la data e l'ora perché alcuni contenuti online (ad esempio le discussioni in chat), possono scomparire rapidamente.
- Come è stato trasmesso il contenuto? La vittima ha ricevuto qualcosa direttamente tramite e-mail, SMS, messaggi di testo, messaggi istantanei, o messaggistica privata? La vittima ha lasciato trasparire qualcosa durante la navigazione sul Web?
- Se il messaggio è stato inviato direttamente alla vittima:
 - Assicurarsi che la vittima mantenga l'email originale o salvare il log della chat/testo.
 - Se possibile, salvare il nome utente o indirizzo e-mail della persona che ha inviato il messaggio d'odio.

- Se la vittima ha trovato il contenuto su un sito web:
 - Copiare e incollare l'indirizzo del sito cliccando sulla barra degli indirizzi del browser, evidenziando l'indirizzo Web completo, copiare e poi incollare in un documento word o in un documento di testo (*.txt).
 - Fare una copia del contenuto in questione da fornire alla polizia. (Sui computer Windows, premere il tasto "Stamp R Sist"(in alto a destra, vicino il tasto F12) o la combinazione di tasti "Ctrl + Alt + Stamp R Sist", poi andare in un programma di elaborazione grafica o word e selezionare "Incolla" dal menu "Modifica". Su Mac, premendo Cmd-Maiuscole-3 salverà l'immagine dello schermo corrente come file grafico sul desktop). (Fonte: MNet (2012), [Responding Online Hate Crime](#), p.13, riadattato alla realtà italiana).



Conservare sempre un backup del contenuto dell'episodio d'incitamento all'odio!

In base al contenuto dell' "attacco verbale" si possono identificare cinque diverse strategie per segnalare discorsi d'odio (come suggerito in Consiglio d'Europa: UNITED, (2012), "[Step in! Be active against racist propaganda and hate speech online](#)"). Il primo passo da compiere è quindi quello di valutare il contenuto del discorso e, in seguito, selezionare una delle principali strategie.

La scelta più appropriata può dipendere dal fatto che il contenuto sia ospitato su un server nel proprio paese, e quindi soggetto alla legislazione nazionale, oppure a quella internazionale. Il criterio fondamentale che deve guidare la decisione è se il contenuto in questione sia su Internet come pagina web, blog, registrazione audiovisiva o come post su un social network e se il dominio sia ospitato nel proprio stato o all'estero.

- ✓ **Denuncia penale**– da effettuarsi quando si ha a che fare con casi in cui sono archiviate vaste quantità di materiali (sito web); quando c'è una azione ripetuta di individui (blog) o di un gruppo organizzato.
- ✓ **Richiesta di rimozione del contenuto da parte dell'autore**, esponendo quale norma del codice penale è stata violata nelle dichiarazioni in oggetto e avvertendo sulle possibili conseguenze giudiziarie. La natura anonima di Internet, tuttavia, riduce la reale efficacia di questo tipo di azioni.
- ✓ **Notifica di contenuti illeciti/d'odio all'amministratore del sito**. È essenziale ribadire la citazione, fornire un collegamento dell'URL dove si trova il contenuto e fare riferimento alla parte della legislazione o dei termini di servizio che sono stati violati.

Per trovare il contatto dell'amministratore:

- Aprire <http://whois.domaintools.com/> (per i domini registrati in Italia www.nic.it/web-whois)
- Scrivere il nome del sito web nel campo di ricerca della pagina
- I risultati dovrebbero indicare chi è il titolare del dominio, chi sono gli operatori, i loro contatti ed altre informazioni

- ✓ **Segnalazione di contenuti illeciti/d'odio al Provider di Servizi Internet (ISP)** che ospita contenuti ritenuti sgradevoli. Nella maggior parte dei casi, tuttavia, gli amministratori soddisfano le richieste di rimozione di contenuti se illegali.
- ✓ **Notifica all'ufficio denunce** – [INACH](#) – [INHOPE](#), una rete di uffici nazionali con il compito di raccogliere e trattare le denunce relative ai contenuti di istigazione all'odio o di contenuti illegali su Internet.

Passaggi per segnalare agli ISP

- ✓ Trovare l'ISP del sito web, ad esempio, inserendo il nome del sito in un servizio come <http://www.domaintools.com/>, che cataloga il provider del servizio di Internet (ISP) tramite il suo "Indirizzo IP". Verificare le condizioni imposte dal provider di servizi Internet: guardare le Condizioni d'Uso, le Norme della Community o la *Acceptable Use Policy*.
- ✓ Nel reclamo ad un provider (ISP) di società di hosting si deve essere specifici e pertinenti riguardo al materiale offensivo segnalato → fornire il nome del sito web, l'URL e l'immagine della schermata. Se possibile, è utile indicare anche la norma violata.
- ✓ Fornire tutte le informazioni utili per rendere il più semplice possibile al provider (ISP) comprendere e rispondere velocemente alla denuncia. La chiarezza è essenziale: spiegare con cura, in modo analitico e fornendo riferimenti, se possibile. Precisione e sintesi sono molto importanti in questo tipo di comunicazione.
- ✓ I reclami devono essere educati e puntuali. Utilizzare i moduli forniti dal provider di servizi Internet, se disponibili. Essere chiari e comunicare esattamente quello che si sta chiedendo loro di fare per porre rimedio alla situazione. Richiedere in modo esplicito una risposta.
- ✓ Se il sito ha una registrazione anonima: i proprietari di siti web possono utilizzare un servizio di registrazione anonima (in inglese *anonymous registration service* - ARS) per nascondere la propria identità ed evitare di assumersi la responsabilità per il contenuto d'odio, provocatorio, fuorviante o discriminatorio. In questi casi deve essere contattata la società che fornisce la registrazione anonima. Per fare ciò, identificare il fornitore di servizi che ha offerto la registrazione riservata, la registrazione proxy o il servizio di registrazione anonima. Andare su <http://www.whois.com>, <http://www.betterwhois.com> o www.nic.it/web-whois per individuare l'intestatario della registrazione per il sito web. Successivamente, andare al sito dell'ARS e vedere se sono state violate le proprie Condizioni d'Uso.

Fonte: CEJI (2012), "[Make Hate Crime Visible. Facing Facts](#)", pagina 25

Come effettuare una segnalazione sui social media più utilizzati

- Tutti i principali siti di social networking e le piattaforme per la pubblicazione di video online hanno specifiche politiche e regole di funzionamento, che da un lato definiscono quale tipo di contenuti può essere pubblicato e diffuso on-line e, dall'altro lato, spiegano come i contenuti illeciti possano essere segnalati dagli utenti con l'obiettivo finale di rimuoverli.
- L'*Anti-Defamation League* ha compilato un elenco completo ed esaustivo delle politiche e delle opzioni di segnalazione delle principali società che operano online, per facilitare l'accesso diretto degli utenti online alla consultazione degli standard e presentare un reclamo in tempo reale. La lista completa è [accessibile online](#).

Facebook

- Nei suoi *Community Standard*, Facebook fornisce un'idea di quale tipo di espressione sia accettabile e quale tipo di contenuto possa invece essere segnalato e rimosso, come l'incitamento all'odio, il bullismo e le molestie.
- La pagina del *Safety Center* di Facebook fornisce informazioni e collegamenti diretti alle diverse organizzazioni che lavorano contro le discriminazioni a livello nazionale.
- Gli utenti hanno a disposizione un modulo specifico che può essere compilato ogni volta che si incontra una violazione delle norme di Facebook:

Segnala una violazione delle Condizioni d'uso di Facebook

Usa questo modulo per segnalare eventuali violazioni delle Condizioni di Facebook. Se non riesci a vedere il contenuto che stai cercando di segnalare, chiedi a un amico di aiutarti.

Quale problema desideri segnalare?

- Il mio account è stato compromesso
- Qualcuno finge di essere me
- Qualcuno sta usando il mio indirizzo e-mail per il suo account Facebook
- Qualcuno usa le mie foto o le foto di mio figlio senza la mia autorizzazione
- Un contenuto su Facebook viola i miei diritti
- Ho trovato un utente di età inferiore ai 13 anni su Facebook
- Qualcuno minaccia di condividere contenuti che desidero mantenere privati
- Altro abuso o comportamento indesiderato
- Ho trovato immagini di nudo/contenuti pornografici sul sito

Invia

- Il social network dedica un'intera pagina per spiegare come segnalare qualsiasi evento, sia come utente di Facebook sia nel caso in cui non si disponga di un account. In particolare, sulla [Pagina di Facebook dedicata alla segnalazione dei contenuti](#), i gestori incoraggiano gli utenti a utilizzare i pulsanti per le segnalazioni che si trovano in tutto il sito, per fornire informazioni se il contenuto trovato viola le condizioni d'uso e per rimuoverlo. Al momento, le possibili segnalazioni per gli utenti di Facebook riguardano le foto e i messaggi in bacheca. Il social network ha in programma di estendere quanto prima la stessa funzionalità ai Profili, Gruppi, Pagine ed Eventi.

Twitter

- La politica generale di Twitter in merito ai Contenuti Generati dagli Utenti è di non mediare sul contenuto o di non intervenire nelle controversie tra gli utenti:



The screenshot shows the Twitter Help Center page for 'Contenuti offensivi'. The page is in Italian and features a navigation bar with links like 'Benvenuto su Twitter', 'Account', 'Notifiche', 'Scopri', 'Dispositivi Mobili e App', and 'Risoluzione di Problemi'. On the left, there is a sidebar with options: 'Understand your settings', 'Control your experience', 'Handle issues online' (highlighted), 'Learn more', and 'Risorse'. The main content area explains that Twitter is a social network for sharing information, and while users can post provocative content, it must not violate the 'Regole di Twitter'. It states that Twitter does not verify or remove potentially offensive content. A section titled 'In base alla nostra politica...' explains that while Twitter does not mediate or intervene in user disputes, targeted harassment or abuse can be a violation of the rules and service terms. A final section offers suggestions for users who find offensive content on Twitter.

- In primo luogo, il Centro Assistenza di Twitter contiene articoli su come trattare i contenuti potenzialmente offensivi, ad esempio su come “considerare il contesto” e come “bloccare e ignorare” l’utente che ha pubblicato il post potenzialmente offensivo. Inoltre, se il contenuto offensivo viola determinate [Regole di Twitter](#) rientrando nella categoria di *abusi mirati* o di *molestie* i tweet possono essere rimossi e l’utente bloccato.
- Per segnalare contenuti offensivi su Twitter ci sono due opzioni: (A) visitare la pagina del [Centro Assistenza](#) di Twitter o (B) segnalare direttamente il tweet abusivo e l’account cliccando sul link “Blocca o segnala” presente in ciascun Tweet e seguendo la procedura indicata (per maggiori informazioni consultare la pagina [Bloccare utenti su Twitter](#)).

YouTube

- Il [Centro Norme e Sicurezza](#) di YouTube dedica una sezione specifica al discorso d'odio, fenomeno per il quale viene fornita una definizione insieme ad alcune indicazioni pratiche per segnalare qualsiasi contenuto di questo tipo.
- Per quanto riguarda le opzioni di segnalazione, vengono suggerite diverse modalità. Una delle opzioni è bloccare l'utente:

Ecco come bloccare un utente su YouTube

1. Visita la sua pagina canale, che dovrebbe presentare un URL simile a questo: www.youtube.com/user/NOME.
2. Nella scheda "Informazioni", fai clic sull'icona a forma di bandiera .
3. Fai clic su **Blocca utente**.

Puoi inoltre bloccare qualcuno attraverso la tua [Rubrica](#). Se la persona che stai tentando di bloccare è uno dei tuoi contatti, seleziona la casella di controllo accanto al suo nome e fai clic sul pulsante Blocca. Se non è nei tuoi contatti, puoi aggiungerla come contatto facendo clic sul pulsante Aggiungi nuovo.

- Un'altra opzione è e di contrassegnare (*flaggare*) il video: dal momento che “sarebbe impossibile verificare[...] [le] 72 ore di video caricate ogni minuto”, fondamentalmente YouTube utilizza le segnalazioni dei membri della community per contrassegnare i contenuti ritenuti “inappropriati”.

Come segnalare un video:

1. Sotto il video player, fai clic sul pulsante "Altro".
2. Evidenzia e seleziona "Segnala" nel menu a discesa.
3. Seleziona il motivo della segnalazione che corrisponde meglio alla violazione riscontrata nel video.
4. Fornisci qualsiasi dettaglio aggiuntivo che possa aiutare il team addetto all'esame a prendere una decisione.



- È anche possibile presentare una denuncia più dettagliata attraverso il [Centro segnalazioni e applicazione norme](#), nei casi in cui vi siano più video, commenti o l'intero account di un utente richieda ulteriori e più approfondite indagini.

Wikipedia

- Wikipedia tratta del discorso d’odio nelle sue Condizioni d’Uso in materia di buona educazione, come parte integrante del [Codice di Condotta](#) e uno dei [cinque pilastri fondamentali di Wikipedia](#). La policy descrive in generale le norme previste per gli utenti quando interagiscono e stabilisce una serie di suggerimenti per trattare il “[vandalismo](#)”.
- Nel caso in cui tutte le misure “morbide” non riescano a fermare i comportamenti di vandalismo, si può scegliere tra due opzioni per segnalare il contenuto:
 - Fare riferimento alla [Pagina per la Risoluzione dei Conflitti](#);
 - Portare la questione all’attenzione degli amministratori seguendo le istruzioni della [Pagina degli Amministratori](#);
 - Come misura estrema rispetto a tutte le possibili opzioni disponibili, Wikipedia, in caso di rilevanti manifestazioni d’inciviltà, compresi gli attacchi personali, le molestie e le espressioni di odio prescrive il blocco immediato del contenuto vandalistico e del responsabile della sua pubblicazione.

Maggiori informazioni disponibili nella versione integrale del Manuale di Formazione al seguente link: www.lighton-project.eu

MODULI PER L'AUTO-SEGNALAZIONE

Questo tipo di modulo è stato progettato per segnalare qualsiasi episodio o reato d'odio vissuto direttamente, di cui si è stati testimoni o riferito per conto di terzi.

La segnalazione degli episodi d'odio ha una duplice importanza:

- fornire informazioni sull'episodio d'odio aiuta a comprendere meglio il fenomeno dei crimini d'odio nelle comunità, consentendo alle autorità/associazioni che operano in questo campo di evidenziare le principali aree d'interesse e identificare i principali modelli comportamentali;
- fornire dettagli sulla vittima/testimone contribuisce a rendere più efficaci le indagini ed eventualmente portare all'arresto e/o al procedimento giudiziario nei confronti del/i responsabile/i.

Anche quando l'episodio può sembrare di minore entità e recare fastidio alle autorità, è sempre importante raccontare quello che è successo!

L'EPISODIO

Sei vittima o testimone?

- Vittima
- Testimone
- Parte terza

Qual è, secondo te, la motivazione alla base dell'accaduto?

- Razzismo
- Religione
- Omofobia / transfobia
- Genere
- Violenza domestica
- Disabilità
- Altro (per favore, specificare)

DOVE è accaduto l'episodio?

➤ Luogo fisico

Via / Strada / Piazza

Città

➤ Online

Specificare su quale sito / social network

DESCRIVERE l'episodio, fornendo quanti più dettagli possibile:

QUANDO è successo – a che data/ora?

Vi erano altre persone coinvolte?

Se l'episodio è avvenuto online, è possibile allegare a questa descrizione qualsiasi materiale utile, come immagini, screenshot, indirizzo del sito web. Specificare anche come il contenuto è stato trasmesso – email diretta, messaggi di testo, messaggi sui social network, materiale pubblicato su un sito web, ecc.

LA VITTIMA

Età

Genere

Lingua madre

IL RESPONSABILE

Quanti sono i responsabili coinvolti? (Se li conosci, fornisci i loro nomi /indirizzi)

Si prega di fornire una descrizione dei responsabili (sesso, età, etnia, abiti indossati etc.) segnalando qualsiasi segno particolare o caratteristica della/e persona/e.

Dati personali

Nome:

Indirizzo:

Numero di telefono:

E-mail:

Come si preferisce essere contattati?