

LINEE GUIDA PER I RESPONSABILI DELLA CONVIVENZA

Premessa

Il testo integra il Regolamento per i RdC (Responsabili della Convivenza). Lo scopo di questo testo è quello di essere un supporto e fornire memoria storica ai motivi che hanno portato a dotarsi di queste linee guida. Il testo può essere usato come un riferimento per apprendere come dovrebbe agire un RdC ed anche un riferimento per valutare l'operato dei RdC, fornendo possibili criteri al CA (Collegio Arbitrale) e all'Assemblea per confermare o rimuovere i RdC con maggior cognizione di causa. Queste raccomandazioni, riferimenti, criteri contenute nelle linee guida non sono vincolanti, prevale sempre il buon senso dei RdC eletti che decidono come agire, così come prevalgono le decisioni autonome del CA.

1 Sulla libertà di espressione

La libertà di espressione è un valore fondamentale nella democrazia, la si difende prima di tutto per i cittadini fuori da qualsiasi soggetto politico, mentre all'interno la si difende garantendo che ognuno abbia la possibilità di contribuire in modo civile, utilizzando argomentazioni ragionevoli, senza che altri soffochino il suo spazio, denigrino le sue proposte o le seppelliscano in polemica infondata. La libertà di espressione deve essere libertà di pensiero, non di manipolazione.(1) Concedere spazio alle polemiche e sopportarle guasta l'equilibrio di intervento in un dibattito democratico. Intervenire contro di esse non è censura, bensì protezione dell'ambiente lavorativo.(2)

Non è democratico tollerare l'intolleranza. La libertà di espressione termina dove confina con i diritti e la dignità del prossimo e del progetto comune. Questo testo tratta della creazione di meccanismi che proteggono effettivamente il diritto alla libertà di espressione e, ancor di più, la dignità dei partecipanti.

2 Rischi dell'ambito digitale

L'ambito digitale favorisce la disinibizione,(3) facilita le forme di scambio veloce,(4) (5) ed, in assenza del linguaggio non verbale (espressioni, tono della voce, posture, ecc.), è maggiore il rischio di incomprensione e di reazioni emotive non adeguate.(6) Internet mostra abbondantemente quanto il dibattito online porti molto più facilmente a fraintendimenti, disguidi, comportamenti meno costruttivi e favorisce molto le dinamiche conflittuali.(7) (8) (9)

La velocità degli scambi, quando l'incomprensione si è instaurata, permette un rapido degrado del clima comunicativo; anche qualora si tratti di interventi scherzosi tra contendenti di lunga collegialità, ciò può comunque arrecare un danno motivazionale o d'immagine al Partito, così come viene percepito da persone terze che assistono allo spettacolo: pirati, elettorato, rappresentanti dei media od oppositori politici che siano.(10) (11) Dibattiti, che suscitano un senso di vergogna verso il progetto comune, possono avere conseguenze devastanti per la coesione sociale, la capacità di crescere e di agire con efficacia.

Per coerenza, applichiamo gli stessi metodi di mantenimento della buona convivenza anche in ambiti fisici, così come si sono dimostrati necessari in ambito digitale, a discrezione del Responsabile incaricato.

3 Motivazioni

La Rete da sempre raccomanda un semplice principio per la risoluzione dei problemi: "Don't Feed the Troll" ovvero "non rispondere alle provocazioni del disturbatore". In ambito democratico questo approccio è fallito, in quanto ci sono sempre persone terze in ascolto che si lasciano influenzare dalle "provocazioni", perciò fare il disturbatore è politicamente efficace. Internet premia il disturbatore e punisce i contribuenti educati.(12) (13) (14) (15) Questo è un problema serio, in quanto distorce la democrazia ed inficia la capacità di svolgere un lavoro politico orientato alla razionalità ed alla scientificità delle proposte in tanti ambienti della Rete.

Altro approccio semplice potrebbe sembrare lasciare che la giurisprudenza dello Stato ospitante si occupi di eventuali problematiche di giustizia. I membri della piattaforma di partecipazione, in tal caso, dovrebbero far causa ai prepotenti per ottenere in tribunale una giusta difesa delle loro proposte politiche. Il Partito Pirata ha tentato di perseguire questa via in passato. Non c'è mai stato alcun procedimento legale di questo genere: quello che avviene comunemente è che il proponente politico educato si cerca un soggetto politico meno bellicoso al quale contribuire, lasciando la piattaforma di discussione nelle mani dei più prepotenti. Così resta un ambiente caotico e non tutelato dalle prepotenze.

Abbiamo ricercato nella storia della sociologia digitale e non abbiamo trovato alternativa: qualcuno deve ricoprire il ruolo di garante della libertà d'espressione d'ufficio. Non è possibile che lo facciano un po' tutti, perché non si può permettere a tutti di eseguire la moderazione o la sospensione di un utente dalle piattaforme partecipative o decisionali. Ma se una moderazione o una sospensione non avviene, non ci sarà rispetto per chiunque si intrometta in un litigio. Questa è la grave differenza tra la socievolezza digitale e quella del mondo fisico: un'autorevolezza naturale in Rete poco si manifesta. Colui che interviene di propria iniziativa online in genere ci fa la figura del buffone autoritario, non dell'eroe o della persona rispettata, come siamo abituati nel mondo fisico. Nessuno è interessato a crearsi dei nemici e si rischia di compromettere la propria incolumità sociale. In Rete impiccarsi non conviene.(16) Col passare del tempo si instaura una cultura della prepotenza e dei gruppi di potere informali, liberi da trasparenza politica, lasciando il progetto politico ad oscillare tra l'incapacità di agire in modo coerente ed il crearsi di strutture autoritarie di fatto.(17)

Presumendo che ci sia un consenso nel volere che la piattaforma di partecipazione digitale abbia le caratteristiche di un "bene comune", ci servono regole per moderare o sospendere persone che danneggiano il procedere socievole del progetto, senza però censurarle in senso democratico.(18) (19) (20) Spetta all'organo di giustizia del partito garantire che la moderazione non degradi in censura. Si rende necessario qualcuno che applichi tali regole e, purtroppo, per quanto a noi pirati piacerebbe, non siamo riusciti ad automatizzare tale ruolo: ci vogliono persone in carne ed ossa.

Solo un moderatore incaricato può avere l'autorità e l'obbligo di assicurarsi che la convivenza nel progetto politico sia piacevole e motivante. Se non esiste un incaricato, va a finire che non se ne occupa nessuno.

La giustizia deve funzionare per tutti e senza che il diretto interessato debba difendersi da sé. Persone miti che aderiscono e vogliono contribuire, se notano che ci sono persone impertinenti che le insultano e nessuno che interviene in loro difesa, probabilmente non inizieranno a giustificarsi, semplicemente abbandoneranno il progetto. Spesso non è nemmeno possibile individuare il responsabile di una lite.(21) Al tempo stesso, non ha mai funzionato accomunare la colpa ad entrambi i contendenti, ne resta sempre avvantaggiato il colpevole.

Se un Responsabile della Convivenza intervenisse d'ufficio in un litigio, erroneamente moderando la "vittima" piuttosto che "l'aggressore", avrà comunque contribuito alla pace interna della piattaforma, perché avrà fermato il processo di escalation del litigio. Cose elementari che ogni genitore dovrebbe sapere: non è sempre possibile essere giusti, ma è importante fermare l'aumento delle aggressioni, specialmente in un progetto in Rete in cui le persone non percepiscono le reazioni delle altre, sedute davanti ad uno schermo in luoghi diversi. Dopo l'intervento tempestivo, il moderatore stesso può sempre approfondire la questione della giustizia, osservando meglio la situazione o consultandosi con l'insieme dei moderatori o in secondo grado ricorrendo al Collegio Arbitrale.

Una sanzione o una moderazione non va considerata una punizione, ma un metodo per la reintegrazione e il ristabilirsi di un clima di convivenza e collaborazione tra la comunità e l'eccentrico singolo. L'ideale sarebbe bloccare le liti sul nascere e far rispettare i regolamenti per arrivare, non solo ad una piattaforma affiatata e positiva, ma anche all'inclusione di una persona se in fondo al cuore ha le giuste intenzioni. Perciò non è produttivo informare gli altri partecipanti dei piccoli interventi di moderazione.

4 Compito

Il compito dei Responsabili della Convivenza è controllare le discussioni ed intervenire quando insorgono incomprensioni, degrado dei toni, allusioni che scendono sul personale o fanno riferimento a fatti privati della persona indirizzata,(22) (23) o comportamenti da troll finalizzati ad arrecare disturbo o a manipolare le discussioni.(24)

I Responsabili devono garantire che venga rispettato il Codice di Condotta Pirata. Inoltre, le argomentazioni politiche del Partito Pirata devono poter essere comunicate a terzi e dunque fondate su argomenti razionali e/o scientificamente supportati, non è accettabile un consenso di mera opinione con rischio demagogico e perciò potenzialmente manipolabile e manipolativo. Insistere su opinioni affrettate e non argomentate va intesa come una mancanza di rispetto nei confronti di argomenti razionali e/o scientifici.

Solamente in caso di perpetuazione di problemi di convivenza, gli interventi dei Responsabili hanno un carattere disciplinare. Il giudizio dei Responsabili va considerato preliminare in vista di un eventuale esame da parte del Collegio Arbitrale o di un qualsiasi altro pirata che ritenga necessario appellarsi.(25) Idealmente i loro interventi sono di talmente corto raggio che la buona convivenza è da tutti percepita come preziosa in confronto ad una pretesa di giustizia assoluta.

5 Responsabilità

Gli incaricati alla Convivenza detengono la responsabilità che eventuali disguidi vengano arrestati sul nascere senza arrecare danni al Partito. Un'esitazione o un disinteresse nello svolgere tale compito potrebbe motivare misure disciplinari da parte del Collegio Arbitrale. La creazione del ruolo del Responsabile e della responsabilizzazione stessa si è dimostrata necessaria in quanto nessuno è interessato a crearsi nemici e perciò piuttosto tende a voltarsi da un'altra parte in presenza di conflitti sociali. Specialmente in ambito digitale, immischiarsi di propria iniziativa senza incarico ufficiale in una lite significa compromettere la propria incolumità sociale. In Rete, lasciare che la convivenza si risolva in modo informale non ha mai funzionato – porta sempre alla massima degenerazione dei comportamenti sociali.

6 Privacy

Il Responsabile è consapevole che potenzialmente non è al corrente di tutti i fattori che hanno creato un disguido, come per esempio un precedente tra i contendenti. Si precisa che non rientra nel suo ruolo essere a conoscenza di tali informazioni – solo il Collegio Arbitrale ha il compito di trattare le informazioni di carattere privato ed interpersonale allo scopo di far avvalere la giustizia. È palese che il moderatore non può svolgere tale ruolo, ma potrebbe comunque venire al corrente di informazioni del genere. Il Responsabile ha l'obbligo di trattare tali informazioni con la massima riservatezza e scambiarle solamente con il Collegio Arbitrale per scopi di giustizia e con il Gruppo di Coordinamento per questioni di importanza strategica per il Partito.(26)

7 Dignità ed Orgoglio

Gli interventi si fanno con gentilezza e fermezza, evitando nel miglior modo di ferire la dignità delle persone coinvolte, con particolare riguardo all'opinione che il pubblico si crea di esse.(27) (28) (29) La trasparenza politica si deve manifestare nei contenuti, non nella pubblicazione delle vicende sociali. Il Responsabile interagisce in via diretta con gli individui coinvolti senza esprimere avvertimenti disciplinari in pubblico.(30) Gli interventi non lasciano tracce eccetto per l'esame da parte del Collegio Arbitrale, del Gruppo di Coordinamento e degli altri Responsabili della Convivenza.

Un intervento disciplinare su una persona può comportare la sua temporanea sospensione dalla partecipazione. In ambito digitale, una semplice decelerazione degli scambi di comunicazione si è spesso dimostrata sufficiente per calmare le emozioni ed aumentare lo spazio per la riflessione. Alla persona è data una nuova possibilità di integrarsi senza che gli altri partecipanti al dibattito sappiano dell'accaduto. Se l'orgoglio della persona è stato il più possibile rispettato, è più probabile che questa successivamente si concentri nel dare contributi politici senza riferimenti interpersonali. La persona deve essere scoraggiata con fermezza nel perpetuare i comportamenti sbagliati, fin dalle prime manifestazioni, altrimenti i Responsabili rischiano di sovraccaricarsi di lavoro di moderazione e ciò non deve accadere, contemporaneamente occorre motivare verso contributi costruttivi e rispettosi.

8 Strumenti

In questa prospettiva è saggio prevenire eventuali disguidi intervenendo subito alla prima manifestazione di toni percepibili in modo sbagliato.(31) (32) (33) Un tipico intervento del Responsabile potrebbe essere: "Abbi pazienza, ma il tuo contributo a mio avviso potrebbe essere frainteso. Prova a riformularlo in modo tale che non possa essere interpretato come una critica personale."(34) Gli strumenti di lavoro del Responsabile sono idealmente i seguenti:

8.1 Moderazione

La moderazione, cioè l'esame dei messaggi di uno o più o tutti i partecipanti ad un dibattito prima della loro pubblicazione. Alcuni dei migliori ambiti di discussione in Rete, in quanto a qualità dei contenuti, sono interamente sotto moderazione.(35) (36) (37) (38) (39) (40) (41) (42) Il Responsabile non deve eseguire alcuna censura riguardo al pensiero politico eccetto dove lo prevedono i Regolamenti del Partito.(43)

Se un contributo non rispetta il Codice di Condotta è preferibile eliminarlo e riportarlo per intero tramite messaggio privato all'autore, precisando i motivi per cui non è accettabile ed invitando gentilmente a riformularlo. Infatti, è percepita come un'invasione la modifica dei contributi da parte del Responsabile ed è preferibile respingerlo per intero e richiederne la correzione. La moderazione include anche la possibilità di modificare i contributi per risolvere punti incomprensibili o ammorbidire i toni, ma questa scelta andrebbe compiuta meno frequentemente possibile, quando eventuali circostanze la rendono necessaria. È raccomandabile inserire le parti di frase modificata dentro parentesi quadre, per far capire che c'è stata una modifica successiva.

8.2 Sospensione

La sospensione dei partecipanti ove la moderazione non è possibile o praticabile. Spesso basta una

sospensione di una sola giornata per disinnescare il processo di escalation di una lite. Stando alle ricerche di Elinor Ostrom, le sospensioni devono rispettare il principio della gradualità, aumentando la durata in casi insistenti.(44) (45) La piattaforma di dibattito dovrebbe consentire la rimozione di contenuti nocivi, permettendo all'autore, durante la pausa di riflessione, di reconsiderarne la formulazione. Non è sufficiente che il contenuto venga nascosto restando accessibile, in quanto può danneggiare la dignità dell'autore o delle persone referenziate, oltre ad essere di utilità strategica agli avversari del Partito.

8.3 Riorganizzazione

La riorganizzazione di dibattiti in discussioni o categorie adatte per assicurarsi che restino in tema e che siano facilmente distinguibili dibattiti di carattere costruttivo ed operativo da quelli che propongono posizioni dimostrate non condivise dal Partito o altrimenti in parziale divergenza con i principi del Codice di Condotta in vigore.(46) (47) (48) (49)

8.4 Segnalazioni

Permettere ai lettori di segnalare messaggi che si ritiene violino i regolamenti per la convivenza.(50) (51) (52)

9 Pubblicazioni esterne

Molti ambiti sociali offerti dalla Rete, come blog, forum e social, non gestiti dal Partito, non prevedono l'operato dei Responsabili della Convivenza. In questi spazi non è possibile un dibattito politico in cui si garantisce il rispetto della socialità e dei principi fondanti del Partito.(53) Una mera espressione della propria opinione, dunque non ufficiale del Partito, da parte di un pirata, può dare impressioni devastanti ad intere fette dell'elettorato. È un'esigenza strategica per il Partito che in questi ambiti i pirati facciano lo sforzo di comunicare ed argomentare solo posizioni assembleari ufficiali. Eventuali danni al Partito vanno trattati direttamente dal Collegio Arbitrale, eseguendo sanzioni sull'autore.

Tutti i pirati hanno diritto legale alla libertà di espressione garantita dalla Costituzione per la quale possono esprimersi in ambito pubblico, ma un eventuale danno al Partito, anche se non quantificabile, può comportare delle conseguenze di carattere disciplinare fino all'esclusione dal progetto politico. Per troppo tempo il diritto alla libertà di espressione è stato frainteso nel Movimento Pirata in modo gravemente autolesionista.

10 Approfondimenti

(de) Piratenpartei, Analyse zur Bundestagswahl 2013: Disziplin und Fairness;
(en) Andrew Reitemeyer, What is Happening in Germany;
(en) carlo von lynX, How to build a Participatory Political Party: Stop the Hurting, citing (en) Rick Falkvinge, Swarmwise – Paragraphs on Infighting and Moderation;
(it) Classificazione delle fallacie; yourlogicalfallacyis..., logicalfallacies.info;
(it) discussione strutturata sulla Convivenza, 2014;
(it) GdL Stru, Raccomandazioni Strutturali per facilitare una Partecipazione Orizzontale all'AltraEuropa, 2014;

11 Fonti

1. (de/en) The Illusory World of Facebook & Co., ZDF documentary on commercial and political manipulation on the Internet, 2016.
2. (en) Criado-Perez, Women's Aid Speech on Cyber-Harassment, 2013: «But this free speech I've discovered, the free speech of women, is under attack. And it's under attack as much from people who tell us not to feed the trolls, to stop attention-seeking, to keep quiet and not be controversial, as it is from men who send us rape threats every time we open our mouths, or those who call us Nazis for objecting to this. Freedom of speech is a beautiful thing. But in its current incarnation it serves the interests of the powerful, rather than the powerless. Like so many other liberal concepts, when it exists in a society where substantive equality, as opposed to formal or legal equality, has yet to be achieved, where we have equal pay acts, but no equal pay, it can be as oppressive as it is liberating. And if we don't question this simplistic understanding we have of free speech as a society, we will continue to live in a society where it's ok that women don't have a voice – politically, publicly, and socially.»
3. (en) The online disinhibition effect
4. (en) Seabrook, My First Flame (1994); «I suppose the guy could have written me a nasty letter: [...] he probably wouldn't have mailed the letter; he would have thought twice while he was addressing the envelope. But the nature of E-mail is that you don't think twice. You write and send.»
5. (en) The Universal Rules of Civilized Discourse, 2013: «Conversations are about frequent back and forth replies, to be sure. But every reply should make an honest effort to respond to, and build on, the

conversation.»

6. (en) Rice, Love, Electronic Emotion, 1987: "Disinhibition" may occur "because of the lack of social control that nonverbal cues provide."

7. (en) Reid, Electropolis, Communication and Community On Internet Relay Chat, 1991: «The lack of social context cues in computer-mediated communication obscures the boundaries that would generally separate acceptable and unacceptable forms of behaviour. Furthermore, the essential physical impression of each user that he is alone releases him from the social expectations incurred in group interaction. Computer-mediated communication is less bound by conventions than is face-to-face interaction. With little regulating feedback to govern behaviour, users behave in ways that would not generally be acceptable with people who are essentially total strangers.»

8. (en) Kiesler, Siegel, McGuire, , Social Psychological Aspects of Computer-Mediated Communication, 1984: «People in computer-mediated groups were more uninhibited than they were in face-to-face groups as measured by uninhibited verbal behavior, defined as frequency of remarks containing swearing, insults, name calling, and hostile comments. [...] First, [...], we concluded that our findings are generalizable to adults and nonstudents as well as to undergraduate students. Second, from comparing experienced and inexperienced computer network users, we concluded that our results apply not just to novices but also to people who use computers often and for whom electronic mail and message systems as well as simultaneous discussion systems are familiar. Third, we also have compared strangers and friends and obtained similar results. [...] How might we explain the results as a whole? There are at least three alternatives, having to do with (a) difficulties of coordination from lack of informational feedback, (b) absence of social influence cues for controlling discussion, and (c) depersonalization from lack of nonverbal involvement and absence of norms. [...]

9. (en) Seabrook, My First Flame (1994); «Before long, the community was so absorbed in an attempt to identify the bad apple that constructive discourse ceased. The group posted many messages imploring whoever was doing this to stop, but the person didn't, and the community was destroyed. [...] Everywhere I went in the newsgroups, I found flames, and fear of flames. In the absence of rules, there is a natural tendency toward anarchy on the net anyway, and in some stretches I'd come upon sites that were in complete chaos, where people had been flaming each other non-stop, absolutely scorching everything around them, and driving all the civilized people away. Sometimes I'd arrive at a dead site long after a flame war broke out; it was like walking through what was once a forest after a wildfire.»

10. (en) An Interactional Reconceptualization of "Flaming", Example "B" shows how insider messages can be perceived as offensive by silent third party readers.

11. (en) Proboards Forum Moderating Tips: «Don't tolerate flaming; disagreements are fine but any more than that will discourage guests from joining and drive quality members from your forum. Make sure everyone has a chance to participate.»

12. (en) Phillips, Don't feed the trolls? It's not that simple, 2013: «First of all, "don't feed the trolls" frames conversations about aggressive online behaviors solely in terms of the aggressor. Even if a person avoids feeding the trolls (and/or the person accused of trolling), he or she is still playing into the aggressor's hands.[...] If only the target hadn't fed the trolls, the argument goes, the trolls wouldn't have done what they did!»

13. (en) Golden, Why "Don't Feed the Trolls" Falls Short

14. (en) Criado-Perez, Women's Aid Speech on Cyber-Harassment, 2013: «If there's one thing I want to come out of what happened to me, it's for the phrase "don't feed the trolls" to be scrubbed from the annals of received wisdom. Not feeding the trolls doesn't magically scrub out the image in your head of being told you'll be gang-raped till you die. [...] Not talking about this is not going to make abuse and misogyny go away. On the contrary, it will help it to thrive. [...] And the police had not helped them. The police had told them to lock their accounts, to stop tweeting controversial things»

15. (en) Gibson, "Don't Feed the Trolls" and Other Stupid Advice, 2013

16. (en) Seabrook, My First Flame (1994); «If this had happened to me in the street, I could have used my status as a physically large male to threaten the person, but in the on-line world my size didn't matter.»

17. (en) Jo Freeman, The Tyranny of Structurelessness

18. (en) Elinor Ostrom, Governing the Commons, 1990

19. (en) Phillips, Don't feed the trolls? It's not that simple, 2013: «The first and most basic way to play Ruin This Asshole's Day is to shut them down, ideally by unceremoniously deleting their comments. [...] these problems aren't easily solved, particularly when online abuse has a group dimension, or when the abuse occurs on unmoderated or poorly-moderated platforms.»

20. (en) Singal, Most Comments Are Horrible—Sites Look for Ways to Make Them Better, 2012

21. (en) Wikipedia:Flaming: «Resolving a flame war can be difficult, as it is often hard to determine who is really responsible for the degradation of a reasonable discussion into flame war.»

22. (en) The Universal Rules of Civilized Discourse, 2013: «You may wish to respond to something by disagreeing with it. That's fine. But, remember to criticize ideas, not people. Please avoid: Name-calling. Ad hominem attacks. Responding to a post's tone instead of its actual content. Knee-jerk contradiction. Instead,

provide reasoned counter-arguments that improve the conversation.

23. (en) Paul Graham, How to Disagree, 2008: «But though it's not anger that's driving the increase in disagreement, there's a danger that the increase in disagreement will make people angrier. Particularly online, where it's easy to say things you'd never say face to face. If we're all going to be disagreeing more, we should be careful to do it well.»

24. (it) Wikipedia:Troll: «Soggetto che interagisce con gli altri tramite messaggi provocatori, irritanti, fuori tema o semplicemente senza senso, con l'obiettivo di disturbare la comunicazione e fomentare gli animi. [...] È possibile [...] agire come un troll senza averne l'intenzione [...] in modo non volontario e in buona fede. [...] Di norma l'obiettivo di un troll è far perdere la pazienza agli altri utenti, spingendoli a insultare e aggredire a loro volta [...] (Tecniche utilizzate:) prendere posizione in modo plateale, superficiale e deciso su una questione vissuta come sensibile e già dibattuta dagli altri membri della comunità [...]; (intervenire) in modo apparentemente insensato o volutamente ingenuo, con lo scopo di irridere quegli utenti che, non capendone gli obiettivi, si sforzano di rispondere a tono, ingenerando ulteriore discussione e senza giungere ad alcuna conclusione concreta [...]; cross posting, ovvero la pubblicazione di un messaggio in più sezioni diverse [...] Un troll particolarmente tenace e astuto può scoraggiare gli utenti di una comunità virtuale fino a causarne la chiusura. La figura del troll può coincidere in alcuni aspetti con quella del fake, ovvero colui che disturba una comunità fingendosi qualcun altro. Tuttavia, un fake potrebbe partecipare in modo disciplinato e costruttivo alla conversazione [...] Sovente le due figure, però, hanno obiettivi sovrapponibili. [...] (Azioni del troll:) messaggi intenzionalmente sgarbati, volgari, offensivi, aggressivi o irritanti [...]; contenuti senza senso, detto in gergo informatico flood [...]; un numero di messaggi tale da impedire il normale svolgimento delle discussioni [...]; errori portati avanti con finta convinzione [...]; disinformazione e critica insensata [...]; (utilizzo di una) argomentazione basata su un errore difficile da dimostrare o su opinioni potenzialmente verosimili, facendosi seguire nella discussione dalla comunità [...]; attribuire a tanti l'opinione di uno, vittimizzandosi e non rispondendo nel merito [...]; ridicolizzare o denigrare ripetutamente gli interventi di un utente "concorrente"; [...] portare avanti tesi opposte a quelle dichiaratamente discusse nella comunità, con argomentazioni vaghe, imprecise e pretestuose.»

25. (en) phpBB forum rules: «Arguing with team members after having received a warning will lead to an immediate additional warning. [...] Users who feel they have been unfairly warned are welcome to contact the relevant team leader. Any attempt to circumvent a temporary ban or other moderator action will lead to a permanent ban of your account(s). Circumvention includes re-registering or using an already registered account under a non-banned username. Other examples include changing IP addresses, using a new email account or other action that can be taken to evade moderator action to hide your identity as the owner of the sanctioned account.

26. (en) Proboards Forum Moderating Tips: «Be discreet and maintain confidentiality regarding moderator activities and member information.»

27. (en) Twenge et al, Social Exclusion Decreases Prosocial Behavior, 2005: «The implication is that rejection temporarily interferes with emotional responses, thereby impairing the capacity for empathic understanding of others, and as a result, any inclination to help or cooperate with them is undermined.»

28. (en) Proboards Forum Moderating Tips: «Be respectful of all members, each other, and represent your forum with professionalism. Consider member feelings before hitting the submit button, both in public forums and private.»

29. (en) Pit Schultz, Mute in Conversation: «With the moderation: it is also a contradictory role. The less the moderator appears the better the channel flows. [...] there is a whole empirical science behind it, how to bring the nettime ship through dark waters... how to compress and expand, how to follow the lines of noise/pattern instead of absence/presence...»

30. (it) Programma del Partito Pirata Italiano: Trasparenza e Privacy

31. (it) discussione in pad

32. (en) Vibes Watchers in Randy Schutt's Consensus Notes, Nonviolent Action Handbook, Reflection Manual, Nonviolence Training

33. (en) Proboards Forum Moderating Tips: «Watch out for trolls and spammers. Always be vigilant and proactively seek them out and take action to minimize their annoying posts. Watch for members abusing other members.»

34. (en) Proboards Forum Moderating Tips: «Communicate with unruly members and advise them of the consequences of disruptive behavior. Edit postings when necessary so that they conform to the forum's content guidelines.»

35. (en) nettime.org, moderated mailing lists

36. (en) Geert Lovink, "The Moderation Question: Nettime and the Boundaries of Mailing List Culture.", 2002, ISBN 978-0-262-62180-9

37. (en) Internet Privacy Engineering Network (IPEN) mailing list

38. (en) Myers, Stencel, Carvin, Comments On NPR: The Right Chord With Less Discord, 2011

39. (en) Smith, A quick history of 4chan and the rightists who killed it, 2015

40. (en) Edward Tufte, Moderating internet forums: What's smart, not what's new: «As clearly indicated to

potential contributors, we do a lot of deleting—only about half of all submitted contributions survive for more than a month. This doubtless hurts a few feelings but substantially raises the quality of the board. Very few published contributions are edited at all, other than silently to correct spelling, update an URL, or to delete a sour note in an otherwise good answer. Our view is that every contribution to Ask E.T. should advance the analytical quality of the thread. We particularly seek to avoid the chronic internet disease of "All Opinions, All the Time." The idea is to have an interesting and excellent board on analytical design that serves the content and the readers, not a board logging every attempt at publication. We also are ruthless in deleting contributions with incivilities, rants, taunts, and personal commentary on other contributors.»

41. (en) Blackboard Help: «As an online instructor, your role is to facilitate the conversation and exchange of ideas on the discussion board. You need to ensure that students feel comfortable to share, while also monitoring responses and keeping everyone focused and on track. At the same time, you want to be careful not to dominate or impede the flow of the discussion. Occasionally, students may introduce inappropriate material for the class discussion. Depending on the maturity and sensitivity of the students in your course, you may need to review student posts for inappropriate content before sharing posts with the rest of the class.»

42. (en) Wisegeek, What is a moderated forum?: «Though the idea of voluntary cooperation is idealistically appealing to responsible persons worldwide and has been a great success, its strength is also its weakness. Irresponsible people can use unmoderated forums for their own purposes to harass, harangue and otherwise foil a forum's charter, at least temporarily, by choosing to ignore netiquette. In most cases trolls like this can be ignored and they will eventually move on, but there are situations in which a moderated forum is more productive. [...] Some people do not appreciate a moderated forum as the Internet has always represented the very vanguard of freedom. It is seen as a type of censorship or policing in this case. However, Internet traffic has grown tremendously since the mid-1990s, and with that enormous growth comes a proportionate percentage of those unwilling to respect netiquette.»

43. (en) Blackboard Help: «Without vigilance on the your part, even discussions starting out with ample excitement can dwindle as the term progresses. The art of moderating involves finding the right balance between guiding the conversation and standing back to allow students to discover new ideas.»

44. (it) Elinor Ostrom

45. (en) phpBB forum rules: «phpBB operates a three strike policy. Users will be warned a maximum of three times for any and all offences in a three month period. If the need arises for a fourth warning a temporary ban will be put in place of between 1 to 7 days. [...] An exception to the three strike rule applies when users contact team members personally (via any method) and post insulting, indecent or vulgar material. Such users may be subject to an immediate permanent ban.»

46. (it) Regolamento del Partito Pirata contenente il Codice di Condotta

47. (it) Categoria per contenuti non pienamente conformanti con il Codice di Condotta

48. (en) Proboards Forum Moderating Tips: «Keep posts clean and move off-topic posts to appropriate categories. [...] Delete or move single posts or entire threads when necessary. Lock or unlock posts as required.»

49. (en) The Universal Rules of Civilized Discourse, 2013: «Make the effort to put things in the right place, so that we can spend more time discussing and less cleaning up. Don't start a topic in the wrong category. Don't cross-post the same thing in multiple topics. Don't post no-content replies. Don't divert a topic by changing it midstream. Don't sign your posts – every post has your profile information attached to it. Rather than posting "+1" or "Agreed," use the Like button. Rather than taking an existing topic in a radically different direction, use Reply as a New Topic.»

50. (en) Afterlife Knowledge: A Peer Moderated Forum

51. (en) The Universal Rules of Civilized Discourse, 2013: «As long as there have been web forums, there have been moderators – whose job ranges from cheerleader to facilitator to police to janitor. Sometimes their relationship with users can become needlessly adversarial, and the community guidelines often reflect the tension between these roles. This can make the job thankless and contributes to high turnover rates, not to mention friction within the community. Trust and reputation systems make it feasible to empower the community to take on some of the more "janitorial" moderation functions. Which is a godsend, since the problems like spamming and trolling are mentioned prominently in every set of community guidelines we reviewed! [...] Moderators have special authority; they are responsible for this forum. But so are you. With your help, moderators can be community facilitators, not just janitors or police. When you see bad behavior, don't reply. It encourages the bad behavior by acknowledging it, consumes your energy, and wastes everyone's time. Just flag it. If enough flags accrue, action will be taken, either automatically or by moderator intervention. [...] Calling someone a "troll" in a post, even if true, is prohibited.»

52. (en) phpBB forum rules: «Members are asked to not act as "back seat moderators". If members note an issue which contravenes something in this policy document they are welcome to bring it to the attention of a member of the Moderator Team. Please use the "post report" feature to report posts. Do not respond to such topics yourself. Members who constantly "act" as moderators may be warned.»

53. (en) Sierra, Why the Trolls Will Always Win, 2014: «Most of the master trolls weren't active on Twitter in

2007. Today, they, along with their friends, fans, followers, and a zoo of anonymous sock puppet accounts are. The time from troll-has-an-idea to troll-mobilizes-brutal-assault has shrunk from weeks to minutes. Twitter, for all its good, is a hate amplifier. Twitter boosts signal power with head-snapping speed and strength. Today, Twitter (and this isn't a complaint about Twitter, it's about what Twitter enables) is the troll's best weapon for attacking you.»