



Have your Say

Dì la tua:

**i bambini e adolescenti
protagonisti
della sfida digitale**

Indagine Telefono Azzurro e DoxaKids 2019



Campione e metodologia

Bambini e adolescenti online

Effetti dei social

Quali rischi?

La tecnologia positiva

I dati del Centro Nazionale di Ascolto



La ricerca

Campione: 611 12-18enni

Metodo: interviste CAWI

Periodo: dicembre 2018

Direzione Scientifica

Prof. Ernesto Caffo

Presidente SOS Il Telefono Azzurro Onlus

Realizzazione ricerca

Francesca Scandroglio, Simona Maurino, Cristina Saccuman, Rebecca Minoliti

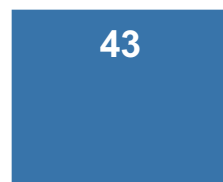
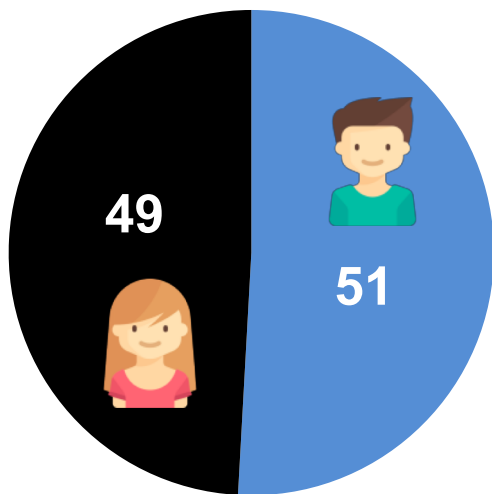
Centro Studi e Ricerca SOS Il Telefono Azzurro Onlus

Campione e metodologia

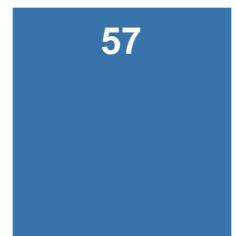
Campione: 611 12-18enni

Metodo: interviste CAWI

Periodo: dicembre 2018



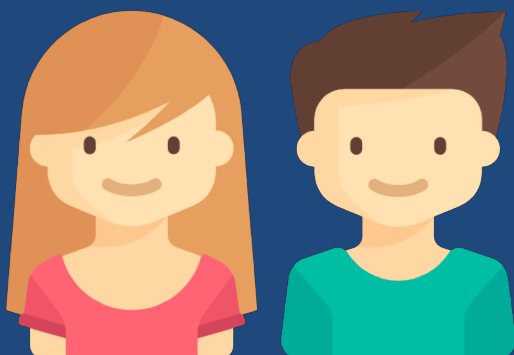
12-14 anni



15-18 anni

Quote di sesso ed età assegnate

Valori% - Base: totale ragazzi 12-18 anni





Bambini e adolescenti online

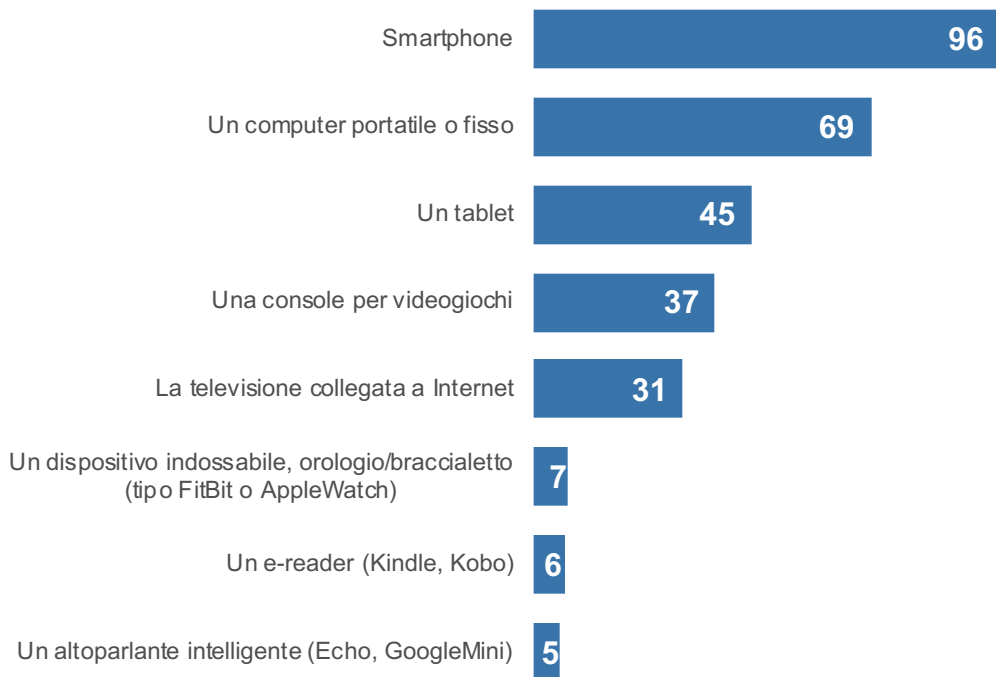
È recente la notizia di una famiglia italiana con un figlio quindicenne segregata in casa per oltre due anni, davanti al pc, in pessime condizioni igieniche e di degrado generale. Il fenomeno degli Hikikomori travalica i confini del Giappone ed impone una seria riflessione sul tema del tempo trascorso online dai ragazzi, ma anche sul tipo di attività svolte in Rete, ragionando in merito all'impatto che ciò può avere e che talvolta viene definito come una potenziale minaccia alla salute pubblica.

Non è infrequente che un genitore chiami Telefono Azzurro per avere consigli rispetto a come limitare il tempo che i figli trascorrono online; i dati di una recente ricerca americana dicono, però, che la quantità di tempo trascorso online non è una preoccupazione esclusiva dei genitori: il 54% degli adolescenti statunitensi ammette di trascorrere troppo tempo sul proprio smartphone, un ragazzo 13-17enne su 2 è preoccupato che il proprio screen time sia eccessivo ed oltre la metà degli intervistati afferma di prendere provvedimenti per limitare l'utilizzo del proprio *device*, anche attraverso apposite tecnologie (Pew Research Center, 2018). La tecnologia per limitare la tecnologia: sempre più diffuse sono in tal senso le app che consentono di monitorare l'ammontare del tempo ed il tipo di

attività che quotidianamente svolgiamo con il nostro smartphone.

Dai dati dell'indagine Telefono Azzurro e Doxa Kids emerge che le attività che i ragazzi di oggi fanno online non sono dissimili da quelle di sempre: ascoltare musica, chattare, giocare e guardare tv o serie. Le quattro risposte più scelte dal campione intervistato, infatti, rappresentano attività ludiche o relazionali che, in altri luoghi e modi, hanno certamente caratterizzato anche l'adolescenza dei loro genitori. Internet e la tecnologia, quindi, hanno senza dubbio apportato grandi opportunità, ma possono in tal senso definirsi come generatori di nuove modalità che hanno cambiato l'esperienza delle cose. L'evoluzione tecnologica, ad esempio, consente oggi di interagire con lo smartphone, uno strumento portatile che accompagna i ragazzi, un mezzo che permette loro di essere *always on*, costantemente in contatto con la propria rete di amici ed aggiornati sui propri interessi, ma anche un s-oggetto al quale formulare delle richieste. La realtà degli assistenti vocali, infatti, è oggi estremamente diffusa sui nostri smartphone, ma anche in rapida espansione nelle nostre case, dove si appresta a diventare una nuova presenza.

Quali strumenti usi per stare on line?



Valori% - Base: totale ragazzi 12-18 anni

STRUMENTI USATI PER STARE ONLINE

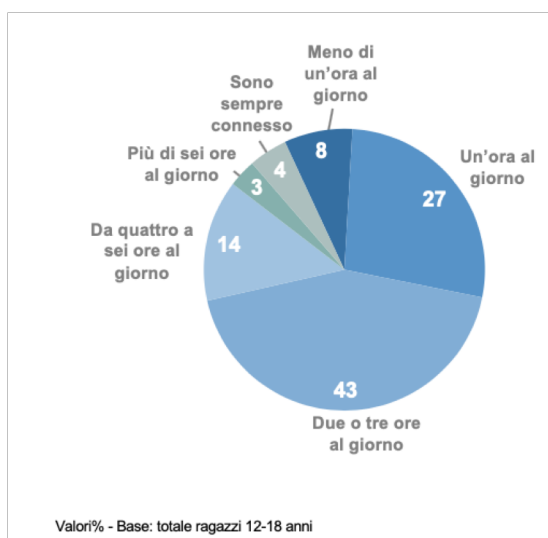
Dai dati della ricerca lo smartphone si attesta essere lo strumento elettivo scelto dai ragazzi per stare online: il 96% degli intervistati lo utilizza come principale accesso ad Internet, mentre circa 7 ragazzi su 10 si connettono alla Rete attraverso il computer, con una frequenza maggiore tra gli adolescenti 15-18enni. Anche il tablet, utilizzato dal 45% dei ragazzi, occupa un posto importante tra gli strumenti usati per rimanere online. Mentre nell'utilizzo di smartphone, computer e tablet quali strumenti usati per stare online non emerge una significativa differenza di genere, l'uso della console per i videogiochi si configura come primariamente maschile; essa viene, infatti, usata dal 55% dei ragazzi Vs il 19% delle ragazze. Anche la smart TV, ovvero la televisione che consente di navigare in Rete e che attrae circa 3 ragazzi su 10, è favorita maggiormente dal sesso maschile. Si registra, invece, un uso minore dell'altoparlante intelligente, degli e-readers e dei dispositivi indossabili.

Quanto tempo al giorno passi sui social e chat?

SOCIAL E CHAT

Tra le app utilizzate più spesso dai ragazzi troviamo Whatsapp con una percentuale pari all'88%, dato in linea con i risultati della ricerca dello scorso anno, dai quali emergeva come l'84% dei ragazzi comunicasse con i genitori proprio attraverso questo canale (Telefono Azzurro e Doxa Kids, 2017). Anche YouTube appare molto popolare: utilizzato da 7 ragazzi su 10.

Se tra gli adolescenti 15-18enni circa 8 su 10 accedono a Instagram, il 44% preferisce navigare su Facebook. Meno scaricata è l'app Spotify che attrae solo il 22% dei giovani. Twitter, Snapchat e Google+ vengono usati dal 12-13% dei ragazzi, con una maggior incidenza femminile di Snapchat.



La percentuale di utilizzo di Skype, Telegram e Pinterest si aggira tra il 6% e l'8%, dimezzandosi al 4% con l'app Tik Tok, maggiormente preferita dai pre-adolescenti (12-14 anni). Infine, le piattaforme meno utilizzate dai giovani sono FaceTime, Ask.fm, LinkedIn, Tumblr, Badoo, Tinder, e ThisCrush con una percentuale che oscilla tra l'1% e il 3%.

	Maschio	Femmina	12-14 anni	15-18 anni
Meno di un'ora al giorno	9	6	14	3
Un'ora al giorno	28	26	27	28
Due o tre ore al giorno	42	45	44	42
Da quattro a sei ore al giorno	13	15	8	18
Più di sei ore al giorno	2	4	3	4
Sono sempre connesso	5	4	4	5

FOCUS: Ragazzi e serie tv

Tra le attività che i ragazzi fanno online sono molto popolari le serie tv in streaming che, sempre più spesso, raccontano il loro mondo, le loro problematiche e le loro difficoltà, senza filtri, fornendo uno spaccato privo di retorica sui dilemmi dell'adolescenza ed i travagli di un periodo evolutivo molto complesso.

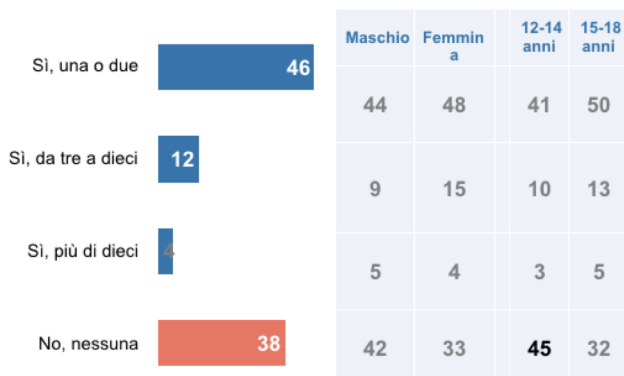
Dai dati emerge che quasi la metà dei ragazzi intervistati ha seguito una serie tv in streaming negli ultimi 3 mesi, senza una significativa differenza di genere, con una fruizione che potremmo definire moderata: solo 1 ragazzo su 10 ha riferito di guardare più puntate possibili di fila. La principale motivazione che spinge i ragazzi a guardare questo tipo di contenuti è l'autonomia della scelta, nello specifico la possibilità

di scegliere quando (63%) e quante (53%) puntate vedere.

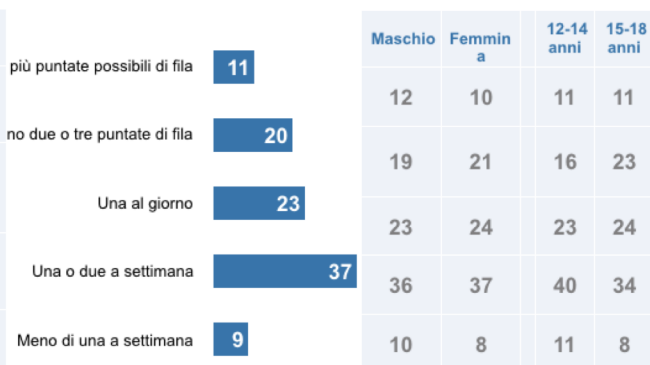
Soprattutto per la fascia dei 12-14enni (20% vs 9% dei 15-18enni), le serie tv rappresentano un mezzo di identificazione con il personaggio, talvolta un elemento di potenziale rischio se messo in relazione con alcune tematiche particolarmente delicate. Un grande dibattito hanno sollevato in tal senso le due stagioni di 13 Reasons Why che hanno affrontato tematiche quali le relazioni interpersonali, la costruzione dell'identità, l'autolesionismo, la violenza sessuale, l'esplorazione della sessualità, il bullismo ed il cyberbullismo, il consumo di sostanze ed il suicidio.

62% guarda serie TV in streaming

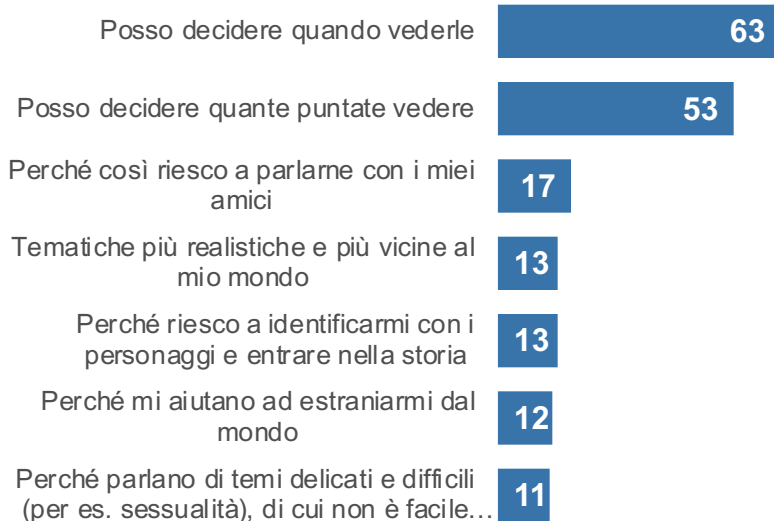
Hai seguito almeno una serie TV in streaming negli ultimi 3 mesi?



Quante puntate guardi di solito quando segui una serie?



Perché guardi serie TV in streaming?



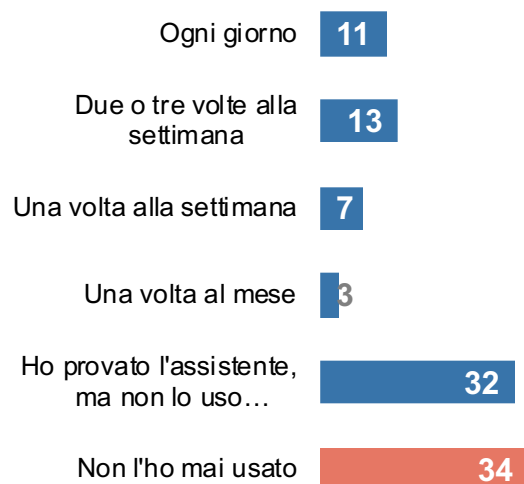
Valori% - Base: seguono serie TV in streaming – massimo 3 risposte

Nei 20 giorni successivi alla messa online della prima stagione, incentrata sul suicidio della protagonista Hannah Baker, le richieste a Google in tema di suicidio sono aumentate di quasi il 20% (Ayers et al, 2017): aumento di consapevolezza? Rischio di emulazione? Difficile dare una risposta univoca, ferma restando la necessità di riflettere sul mondo dei ragazzi, aprire un dialogo con loro, e non solo su di loro, e non trovarsi impreparati nel rispondere alle loro esigenze.

FOCUS: Gli assistenti vocali

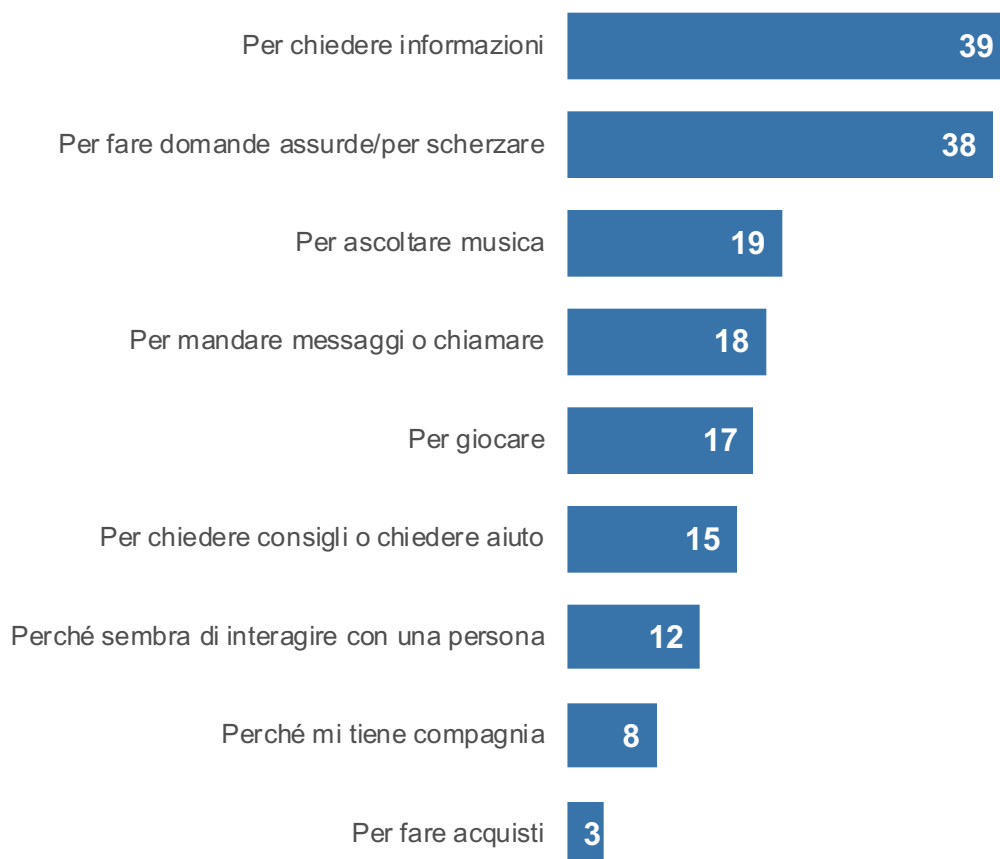
Secondo una recente indagine di mercato nel 2021 il numero di assistant presenti sul pianeta sarà pari al numero di persone (Ovum, 2017), più che dimezzando il tempo -trent'anni- che i cellulari hanno impiegato per superare il numero di umani (Atlantic, 2018). Quella degli assistant, su smartphone o a casa, è ormai una realtà che permea la vita dei ragazzi, e non solo, ed è piuttosto frequente vederli rivolgersi al proprio telefono ponendo domande: "Ehi Assistant, mi metti una canzone felice?".

Usi un assistente vocale dello smartphone?



Valori% - Base: totale ragazzi 12-18 anni

Perché usi l'assistente vocale?



Valori% - Base: usa l'assistente vocale – massimo 3 risposte

Con l'introduzione di tale strumento cambia radicalmente l'esperienza dell'utente: si comunica all'assistant, non attraverso di esso; un'esperienza percepita come più personale, interattiva rispetto alla mera lista di risultati che offre un motore di ricerca. In tal senso, Alexa l'assistant di Amazon, viene definita da una delle menti che l'ha creata, l'ingegnere indiano Prasad, come più di un motore di ricerca, bensì un *action engine* (Atlantic, 2018).

Dai dati della ricerca emerge che 1 ragazzo su 10 lo utilizza quotidianamente, specialmente i maschi, e per motivazioni molto varie: la richiesta di informazioni, domande ludiche, musica, ma è particolarmente interessante notare che il 15% di loro, senza significative differenze di genere, ha affermato di averlo usato per chiedere consigli, o un aiuto. L'assistant potrebbe, quindi, rappresentare una futura frontiera dell'aiuto, interessante da esplorare ed approfondire.

FORTNITE

Perviene al nostro Servizio di Orientamento legale la richiesta di aiuto da parte della madre di un ragazzo di 14 anni che, disperata, ha scoperto da poco che il figlio in meno di un mese ha speso oltre 2000 euro per acquistare pacchetti di potenziamenti per il gioco online Fortnite "rubando" i dati della carta di credito. La signora se da un lato riconosce come prioritaria la preoccupazione circa la salute e il benessere del figlio, dall'altro lato riferisce grande difficoltà nel saldo di quella somma dilapidata in pochissimo tempo dal figlio. Così scrive: *"Mi sento in grade difficoltà e molto arrabbiata con lui, così per prima cosa ho ritenuto di ritirargli lo smarthphone e di dargli un vecchio telefono solo per le chiamate; poi mi chiedo cos'altro posso fare per aiutarlo e anche per fargli capire che sono molto delusa per quello che ha fatto???...Ancora una cosa: mio figlio ha 14 anni, posso denunciare la società proprietaria del gioco che non ha accertato la maggior età di mio figlio e che non ha accertato se l'utilizzo della carta fosse stato realmente autorizzato da me che sono la titolare della carta? Io e mio marito siamo disperati, cosa possiamo fare?"*

In situazioni come questa, occorre certamente aiutare il ragazzo a comprendere ciò che gli è accaduto, a riflettere sui propri comportamenti e sulle conseguenze che gli stessi hanno determinato su tutta la famiglia, ma anche a vedere con uno sguardo diverso la realtà del mondo dei giochi online, che non è un mondo virtuale ma del tutto reale, fatto di e da aziende con scopi di lucro. A tal fine, è importante chiedere aiuto ad enti o associazioni specializzate nella Dipendenza presenti sul territorio e che operano in collaborazione con le Regioni e i Comuni per ricevere il supporto più opportuno.

Nel frattempo, qualora non sia già stato fatto, è necessario bloccare, insieme al figlio, l'account dei giochi. Il vincolo contrattuale con la società emittente la carta di credito impone che essa sia conservata, insieme alle credenziali, e adeguatamente custodita, al riparo dall'uso di terzi rispetto al titolare, compresi i figli. E sui genitori di figli minori incombe il dovere di vigilanza anche in relazione all'uso di internet e dei sistemi di pagamento. Nei confronti della società produttrice del gioco non appaiono emergere profili di responsabilità penali nè civili, e, purtroppo, al momento, le raccomandazioni degli enti sovranazionali legate all'età del gioco sono comunque relative ad età inferiori a quella di suo figlio, e così anche la normativa sul trattamento dei dati personali.



Effetti dei social: cosa ne pensano i ragazzi

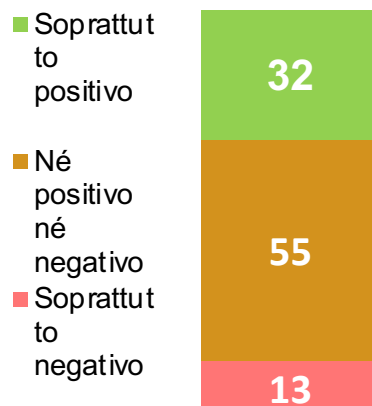
L'uso dei *social media* è una delle attività più popolari tra i giovani (Anderson e Jiang, 2018). Per il loro utilizzo occorre la condivisione di dati personali, è possibile indicare i propri interessi, cercare persone con caratteristiche affini e condividere con loro qualsiasi tipo di informazione. In tal modo, questi strumenti generano una *rete sociale virtuale*, con una connotazione reale.

Sebbene l'utilizzo dei *social* sia diventato parte integrante della vita di bambini e adolescenti, la loro introduzione è un fenomeno relativamente recente. Ne consegue che la ricerca sugli effetti del loro utilizzo sulla salute e sul benessere di questa generazione è ancora esigua e gran parte delle evidenze empiriche sono discordanti. Anche se allo stato attuale non è possibile definirne con esattezza le conseguenze, attraverso queste piattaforme, i giovani possono condividere contenuti creativi e le proprie passioni con gli altri, consentendo di esprimere la loro parte migliore (Arampatzi et al., 2018). I ragazzi usano i *social* anche per aderire a vere e proprie communities, attraverso cui circondarsi di persone che condividono pensieri e preoccupazioni simili. Studi recenti mostrano come i giovani ricorrano al *social networking* per ricevere supporto emotivo durante periodi problematici (Goodyear et al., 2018).

D'altro canto, la ricerca mostra come questi stessi strumenti possano avere anche effetti negativi sui ragazzi coinvolti. Tra questi, si annoverano la sovraesposizione della propria vita privata tramite la diffusione di informazioni personali, con conseguente *perdita della privacy*, *dipendenza* e perdita del *contatto con il mondo reale* (Kuss e Griffiths, 2017). Inoltre, la possibilità di creare una falsa identità può favorire comportamenti violenti. I *social*, sempre più utilizzati, diventano veicolo per la diffusione di messaggi di bullismo e di immagini violente (Barlett et al., 2018).

Se da un lato è possibile sfruttare gli aspetti positivi di queste piattaforme, dall'altro la sfida è fare tutto il possibile per renderle un posto sicuro, dotando i giovani delle competenze necessarie per navigarle e sapere dove cercare aiuto in caso di bisogno. Anche a livello internazionale, la Royal Society for Public Health (RSPH) ha di recente proposto diverse iniziative in tale direzione, tra cui l'introduzione di un avviso pop-up che segnala un utilizzo intenso dei *social*. Pertanto, la comprensione degli effetti dei *social* in questa fase di vita è di particolare rilievo. La presente ricerca ha esplorato le opinioni dei ragazzi circa gli effetti positivi e negativi dei *social*.

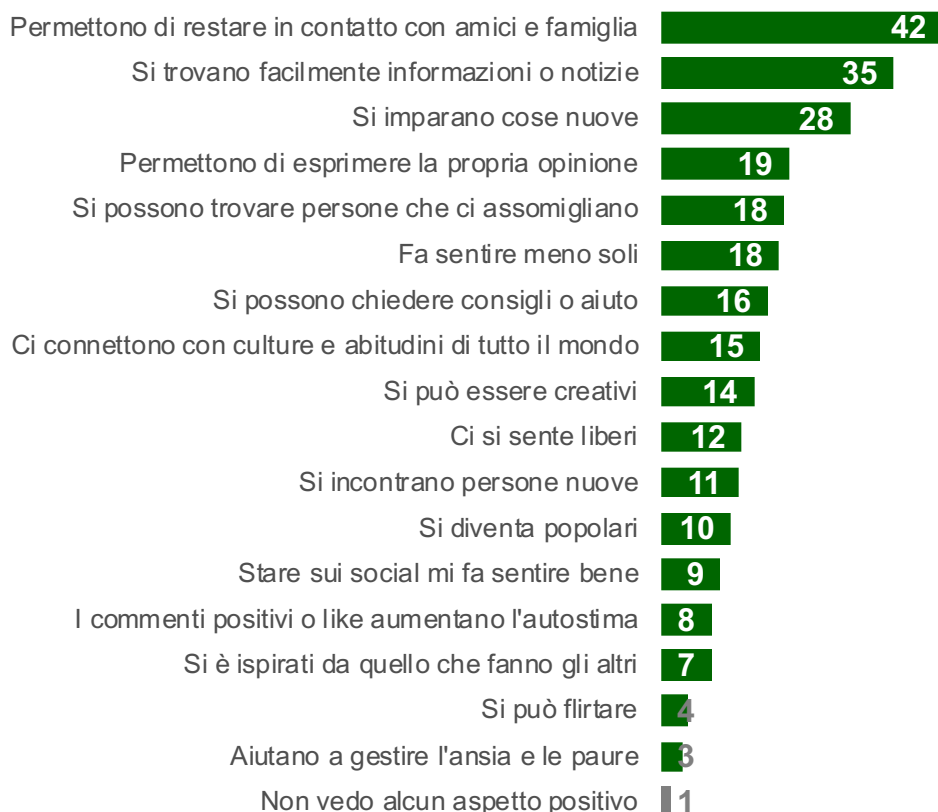
Per circa un terzo del campione intervistato il social networking ha un effetto soprattutto *positivo*, indipendentemente dal genere e dalla fascia di età. Se per poco più della metà del campione intervistato i *social* non hanno un effetto *né positivo né negativo*, solo per il 13% hanno un effetto soprattutto negativo.



Valori% - Base: totale ragazzi 12-18 anni

EFFETTI POSITIVI DEI SOCIAL

Quando viene data la possibilità di esprimere fino a 3 preferenze per indicare gli *effetti positivi* (fig.2 e fig.3), gli adolescenti intervistati scelgono risposte relative alla sfera delle *connessioni* (75%), dove spiccano le preferenze delle preadolescenti (81%), espresse dalla possibilità di *restare in contatto con amici e famiglia* (42%) e di *trovare persone che ci somigliano* (18%), parimenti al *sentirsi meno soli* (18%). Tuttavia, circa la metà dei ragazzi ritiene che uno degli effetti positivi dei social sia relativo all'area delle *informazioni*, in particolare alla possibilità di *trovare facilmente informazioni o notizie* (35%) e di *imparare cose nuove* (28%). Per un terzo del campione, gli effetti positivi dei social interessano le *attività sociali*, preferenza significativa al crescere dell'età, sia per i maschi (38%) che per le femmine (37%), riferita alla possibilità di *esprimere la propria opinione* (19%) e di *chiedere consiglio o aiuto* (16%). Per il 16% i social sono fonte di *benessere*.



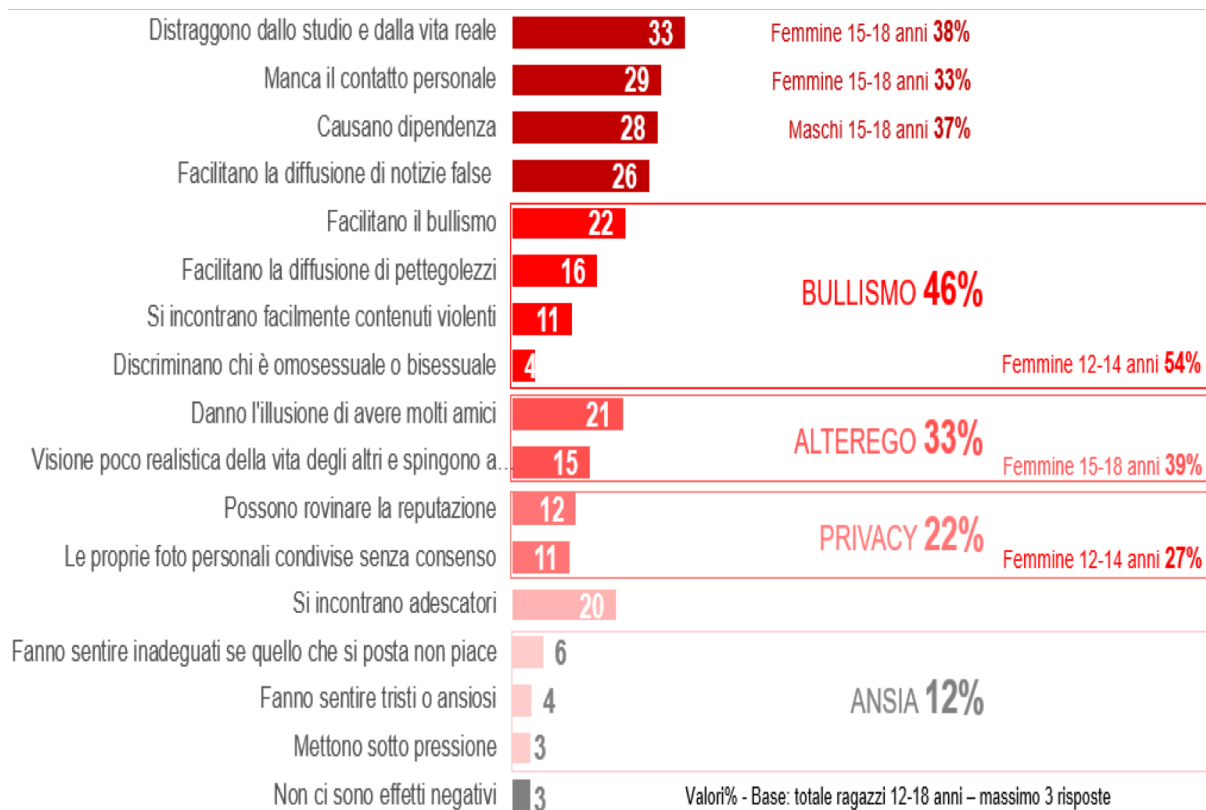
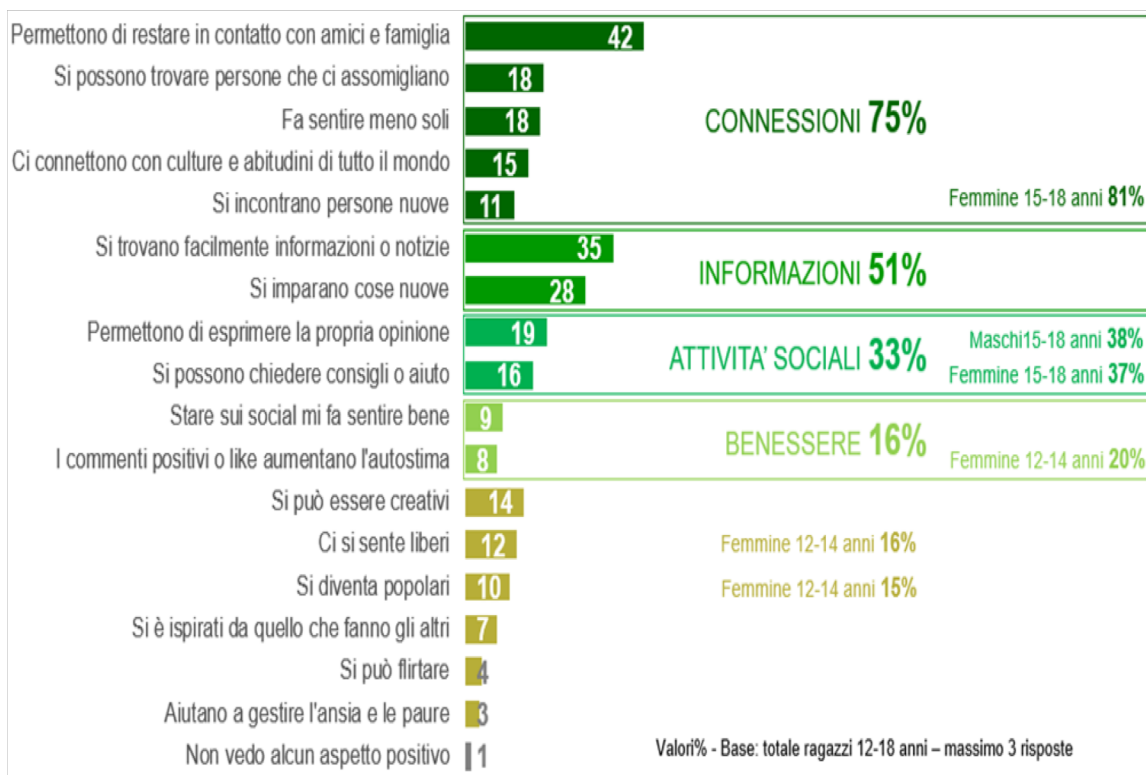
EFFETTI NEGATIVI DEI SOCIAL

Circa un terzo degli intervistati indica, come effetti negativi, la *distrazione dallo studio e dalla vita reale* e la *manca di un contatto personale*, in particolare per quanto riguarda le risposte delle adolescenti, e la *dipendenza*, risposta indicata prevalentemente dagli adolescenti, mentre un quarto ha indicato la *diffusione di notizie false*. Quasi la metà degli intervistati dà prevalenza all'area del *bullismo* (22%), la *diffusione di pettegolezzi* (16%), la *visualizzazione di contenuti violenti* (11%) e la *discriminazione di chi è omosessuale/bisessuale* (4%). Un terzo degli intervistati ritiene che i social influiscano negativamente sulla *percezione di sé/altri*. Si attestano intorno al 20% le risposte relative alla *privacy* ed alla possibilità di *incontrare adescatori*. Circa un decimo degli intervistati ha infine dato risposte relative alla sfera dell'*ansia*.



Valori% - Base: totale ragazzi 12-18 anni – massimo 3 risposte

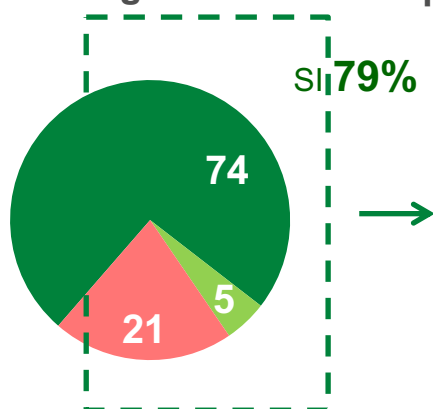
Effetti a confronto



FOCUS: Instagram

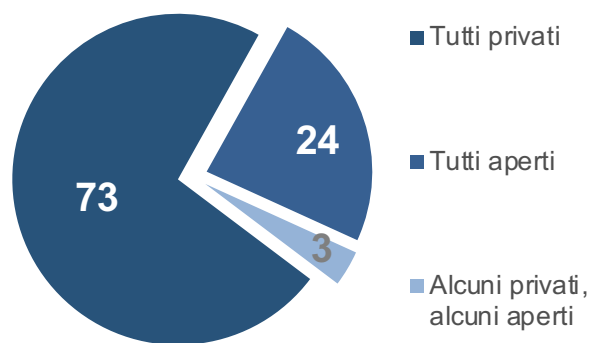
Hai un profilo Instagram?

- Si, uno
- Si, più di uno
- Non ho un profilo Instagram



Valori% - Base: totale ragazzi 12-18 anni

I profili Instagram posseduti



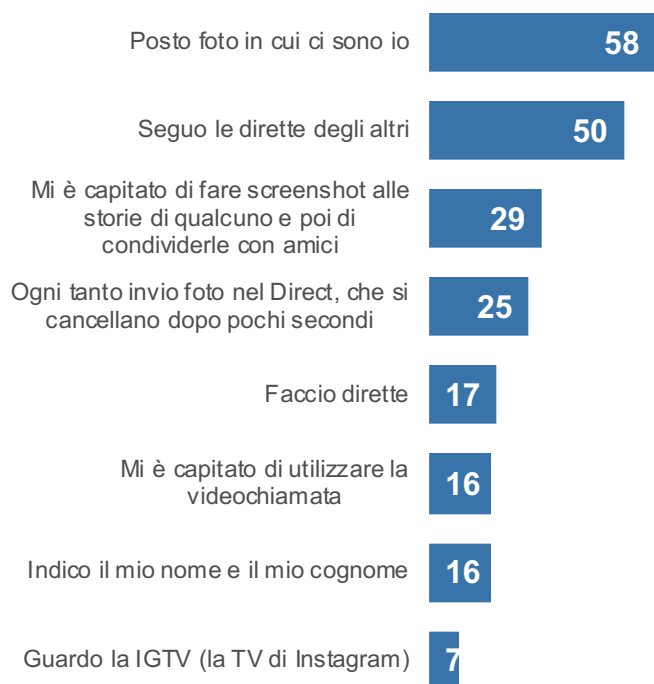
	Maschio	Femmina	12-14 anni	15-18 anni
Si, uno	71	78	62	83
Si, più di uno	2	6	4	4
Non ho un profilo Instagram	27	16	33	13

Se i social fossero vestiti, Instagram sarebbe sicuramente il capo più alla moda. Il boom di Instagram tra i giovani ci dice che spesso un'immagine vale più di una parola. Il 79% dei ragazzi italiani dai 12 ai 18 anni possiede un profilo su Instagram. Tra questi, il 5% ha più di un account. Nel campione di intervistati, i 15-18enni sono i più presenti su Instagram (83%) vs i 12-14enni (62%). Quando i più giovani si iscrivono a questo social, è più frequente che siano femmine. Non sempre tali profili, sui quali transitano informazioni molto personali, sono protetti dall'intrusione di occhi sconosciuti. Infatti, il quasi 1 ragazzo su 4 dichiara di avere tutti i profili aperti e il 3% di possederne alcuni privati e alcuni aperti.

KNOW HOW TO TALK
WITH YOUR TEEN
ABOUT INSTAGRAM:
A PARENT'S GUIDE



Quando uso Instagram...



Valori% - Base: ha un profilo Instagram

Instagram è una piattaforma per nuove conoscenze: quasi 4 intervistati su 10 riportano di aver conosciuto nuove persone, riuscendo spesso a vincere la timidezza (20%). Aiutati dalla presentazione di un'immagine perfetta di sé (lo dice il 14% degli adolescenti) e mostrandosi diversi da come sono in realtà (7%) raccontano sul social cose che altrimenti non riuscirebbero a dire a nessuno (7%). La grande sicurezza con cui i giovani si muovono in Instagram di frequente li porta a postare qualcosa senza pensarci: lo dice quasi 1 ragazzo su 4. Il potere di Instagram riguarda anche la capacità di formare «communities» di persone con interessi comuni: il 25% dei ragazzi afferma che si parla di problemi diffusi fra i coetanei. I giovani utenti affermano oltretutto di sapere come segnalare eventuali contenuti inappropriati e/o violenti (27%).

LA VITA SU INSTAGRAM

Il dito che scrolla i nuovi post nella Home, l'attenzione che si ferma sulle foto postate dai propri idoli, il like alla foto degli amici... che cosa fanno i ragazzi su Instagram? Il 58% posta foto di se stesso/a e 1 adolescente su 2 segue dirette degli altri. Non sempre le storie spariscono per sempre: il 29% dichiara di aver «screenshottato» contenuti altrui e di averli condivisi con gli amici. I contenuti personali vengono condivisi non unicamente con le foto, ma anche tramite dirette (17% dei casi) e indicando il proprio nome e cognome (16%).

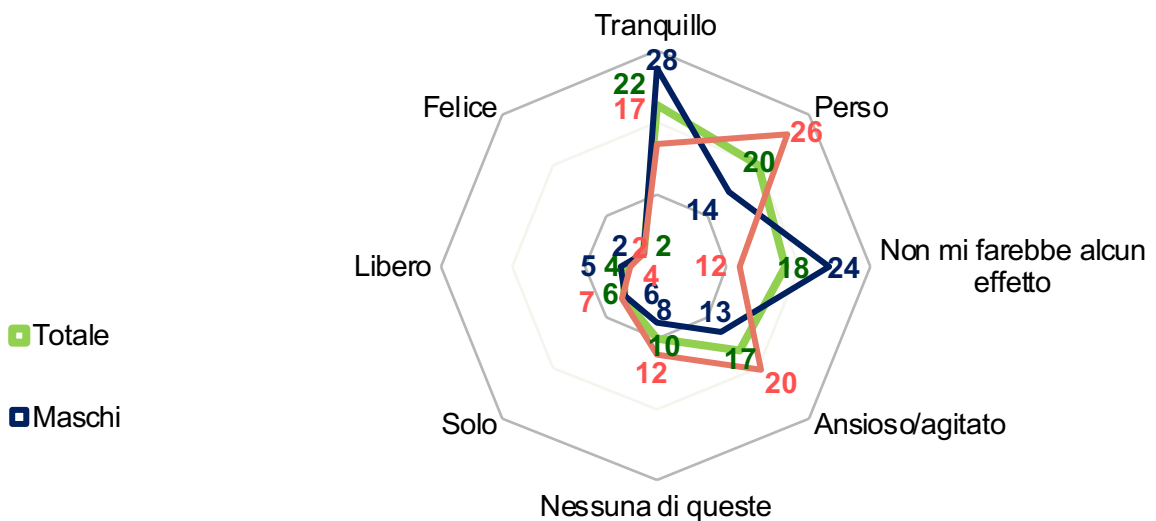
Su Instagram...



FOCUS: Una settimana senza social

Come ti sentiresti se ti venissero tolti i social per una settimana? La ricerca ha provato ad indagare i potenziali effetti di una «disintossicazione» dalle tecnologie. Poco più di un quinto ha risposto che si sentirebbe *tranquillo*. Una piccola percentuale (6%) ha dichiarato che si sentirebbe *solo* e soltanto alcuni hanno fornito risposte connotabili positivamente, quali *libero* (4%) e *felice* (2%). D'altra parte, 1 ragazzo su 5 dice che si sentirebbe *perso*. Inoltre, il 13% dei bambini e adolescenti ha affermato che si sentirebbe addirittura *ansioso e agitato* – più le femmine (20%) – senza social. Come si vedrà nei prossimi capitoli, se da un lato i giovani sono parzialmente consapevoli di quelli che sono i rischi, e potenzialmente i pericoli, di Internet, dall'altro affermano di non poterne fare a meno neanche per una settimana e riconoscono gli effetti di tale assenza anche sul versante dell'umore.

Se ti venissero tolti i social per una settimana, come ti sentiresti?



Valori% - Base: totale ragazzi 12-18 anni

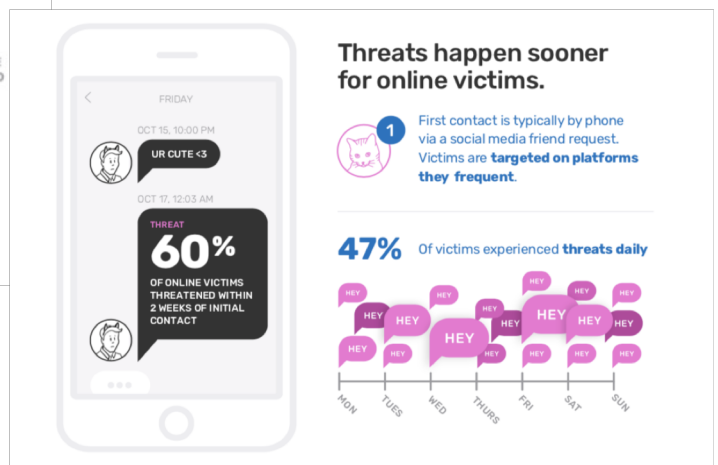
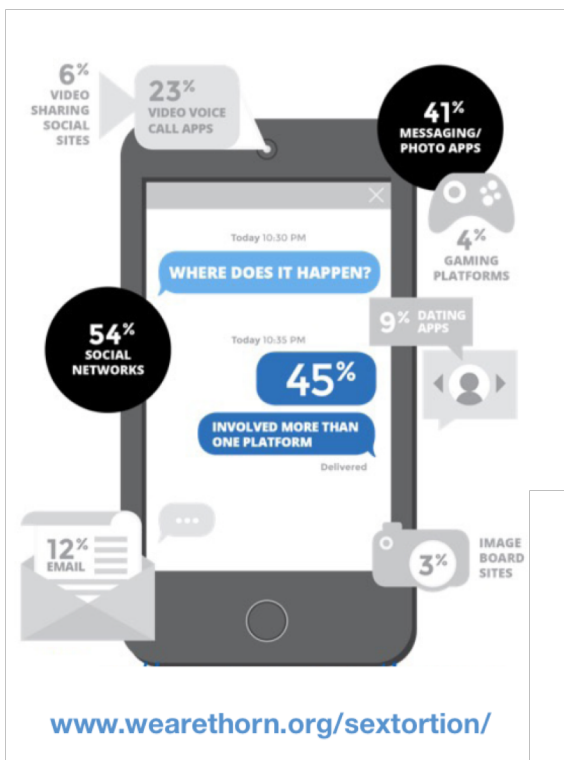
WEB REPUTATION

Il padre di una ragazza, ora 19 enne, si rivolge a Telefono Azzurro perché la figlia, all'età di 14 anni, aveva prodotto e inviato al suo fidanzino un video che la ritraeva in atteggiamenti intimi, su esplicita richiesta proprio del suo fidanzatino 15 enne. Questo video che, dapprima era circolato attraverso le chat degli amici, era stato successivamente caricato online. Il papà racconta che all'epoca dei fatti aveva tempestivamente segnalato l'accaduto alle Autorità competenti e richiesto supporto psicologico per tutto il nucleo, in particolare per la figlia che aveva anche tentato il suicidio.

A seguito del coinvolgimento della Polizia Postale e dell'Autorità Giudiziaria si è svolto anche un processo a carico del ragazzo.

Nonostante siano passati alcuni anni e siano stati intrapresi i percorsi di aiuto a tutti i livelli (giudiziario, psicologico) con una sofferenza emotiva ancora molto viva di tutti i familiari, quanto successo di recente, sembra aver cancellato di colpo questi anni ributtando la figlia in una situazione di profondo sconforto; si è presentata infatti qualche mese prima ad un colloquio di lavoro e una delle prime cose che le è stata chiesta è se si trattasse di lei, mostrandole il video.

Chiede come poter rimuovere definitivamente quel video dalla Rete, chiede se sia possibile intraprendere un percorso per cambiare il nome alla figlia...E' un papà disperato!





Quali rischi?

Quando si parla di Internet si rischia spesso di sottovalutarne le opportunità, facendo prevalere quelli che potrebbero essere gli effetti negativi e i rischi. Questa prospettiva è chiaramente più diffusa tra gli adulti, non nati e cresciuti nell'era del digitale e spesso preoccupati per quello che potrebbe succedere ai loro figli nell'online. L'indagine Telefono Azzurro e Doxa del 2016, evidenziava come i genitori ritenevano probabile che i figli vedessero immagini sessualmente esplicite (31%), assistessero immagini violente (28%), giocassero con videogiochi violenti (27%) o venissero contattati da un pedofilo (12%). D'altra parte, è opinione condivisa che Internet, costituisca una grande risorsa per i processi di apprendimento, per lo sviluppo del Sè e delle competenze relazionali. Sono numerosi i programmi che prevedono l'inclusione di strumenti e competenze tecnologiche all'interno della scuola, come supporto per la riabilitazione in determinate condizioni cliniche o per fornire supporto e aiuto in caso di difficoltà. Solo per citare una delle diverse esperienze internazionali in questo campo, la helpline UK Childline ha lanciato la app «For me» attraverso la quale è possibile chiedere consigli, confrontarsi con coetanei con problematiche simili e ricevere supporto specialistico.

Tuttavia, Internet costituisce un terreno fertile per diversi rischi, anche a causa di alcune caratteristiche intrinseche, tra cui l'assenza di barriere confini, il potenziale anonimato, i ruoli e le regole spesso rimescolati. Cyberbullismo, hate speech, sexting, sextortion sono solo alcuni dei pericoli del "lato oscuro" del Web.

Cosa accomuna questi fenomeni? Innanzitutto, l'alta probabilità che i dati a disposizione siano sottostimati, a causa della delicatezza del tema, del silenzio che circonda tali problematiche e della mancanza di un accordo sulla definizione dei fenomeni. La campagna di Telefono Azzurro #Nonstiamozitti, contro il bullismo e il cyberbullismo, fa appunto leva sulla necessità di dare voce e ascolto a queste violenze. Alcuni di questi fenomeni, poi, si dispiegano all'interno della scoperta della sessualità, in un periodo delicato e complesso quale l'adolescenza. Tra i fenomeni che si inquadrano all'interno di questa dimensione troviamo il sexting, fortemente discusso, più dall'opinione pubblica che dal punto di vista scientifico. Una recente metanalisi di Cooper et al. (2016) attesta la prevalenza del sexting dal 7% al 27% dei bambini e adolescenti. Lo scambio di messaggi, immagini e/o video a sfondo sessuale può essere anche parte del "pattern" che caratterizza l'adescamento online o *grooming* e

si identifica oltretutto di frequente come materiale pedopornografico.

Non sempre i pericoli online rappresentano cose che i ragazzi “fanno”, ma anche messaggi, immagini, video dei quali fruiscono.

Questi ultimi, infatti, se non adeguatamente controllati, possono essere non adeguati e potenzialmente dannosi e lesivi per i bambini e gli adolescenti. E' questo il caso dei contenuti pornografici, a cui i ragazzi accedono più meno consapevolmente e che hanno un impatto negativo significativo sui comportamenti, sulle relazioni affettive e anche sul piano neurobiologico (Martellozzo et al, 2016). Anche le immagini drammatiche di eventi catastrofici (come per es. terremoti, tragedie, attentati terroristici) che affollano le cronache e i telegiornali, hanno il potenziale per influire sul benessere dei più piccoli. Questa indagine ha avuto lo scopo di accertare quale tipo di effetti abbiano tali contenuti sulla vita dei ragazzi.

Is porn realistic?

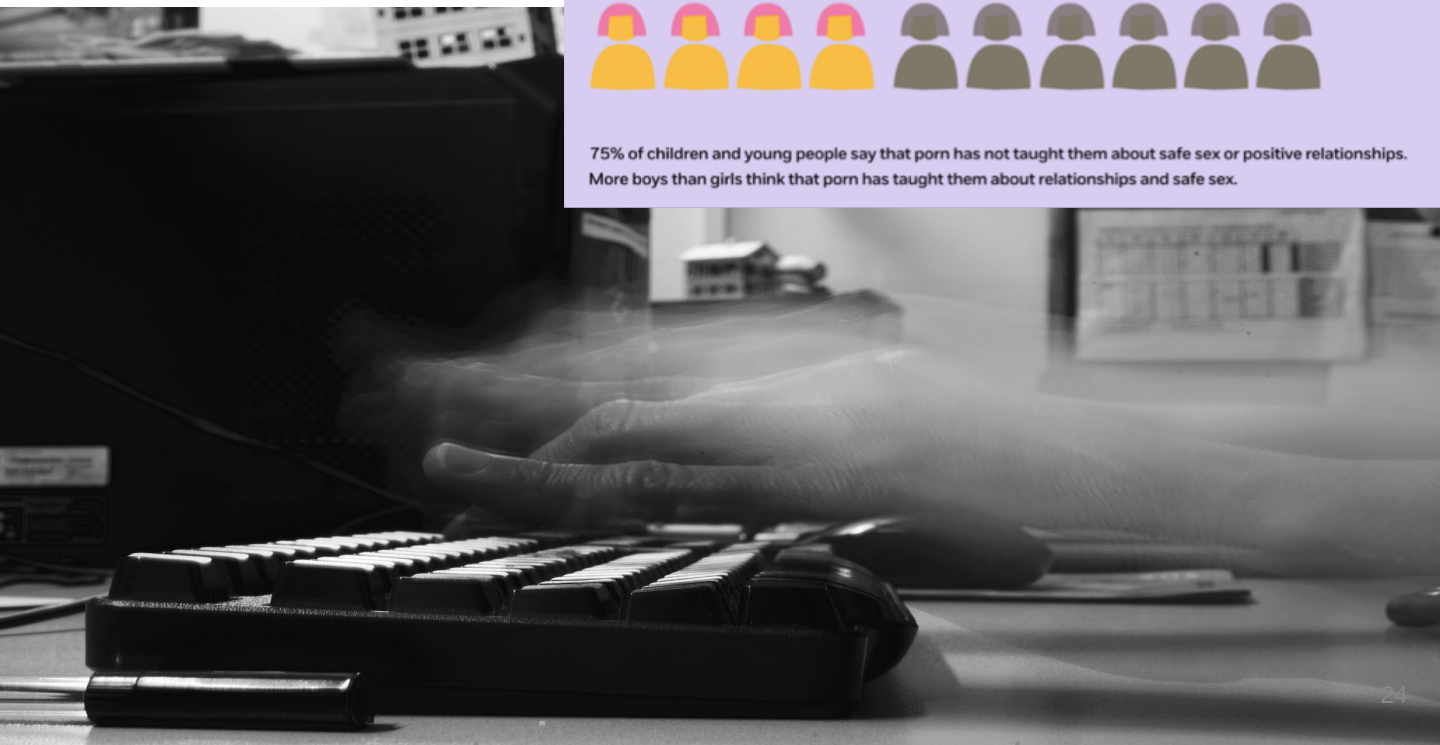
Of the boys who have seen porn, **5** out of 10 think it was realistic



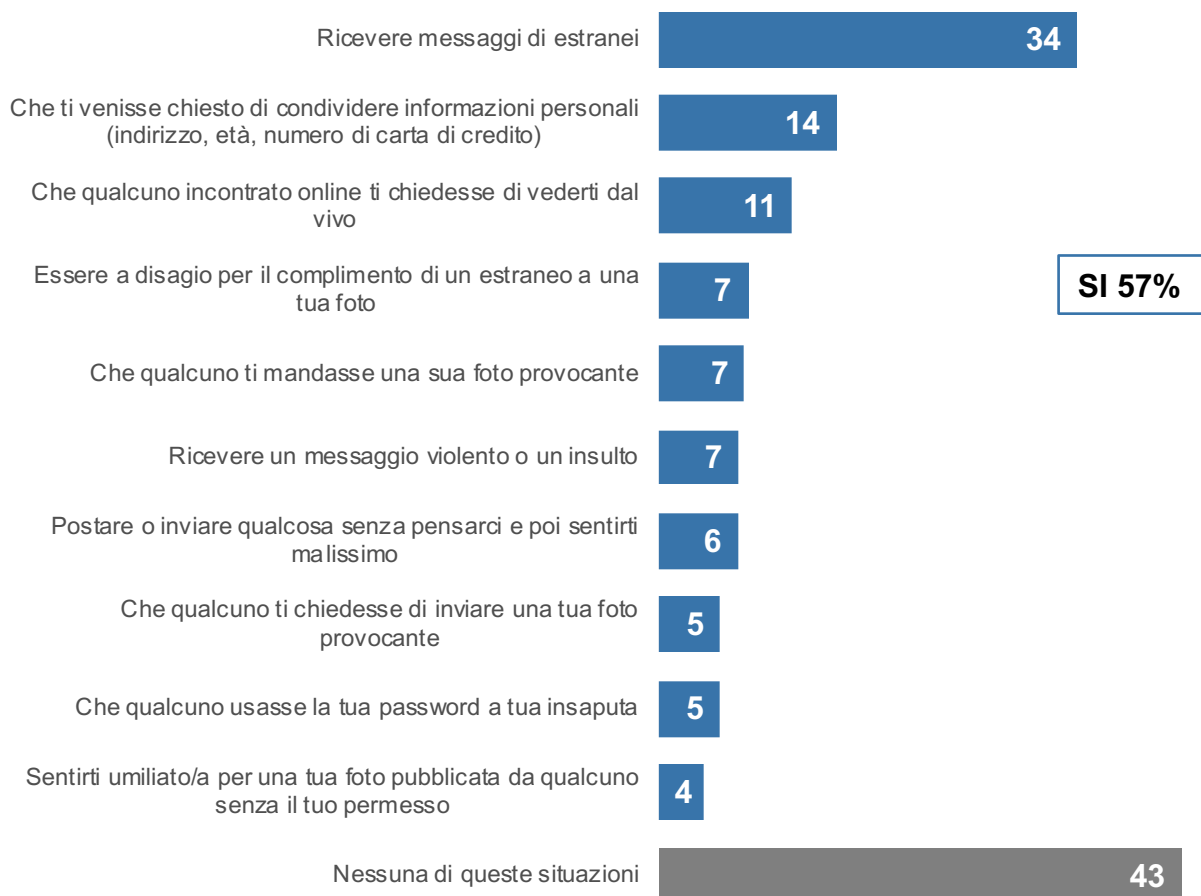
Of the girls who have seen porn, **4** out of 10 think it was realistic.



75% of children and young people say that porn has not taught them about safe sex or positive relationships.
More boys than girls think that porn has taught them about relationships and safe sex.



Mentre eri on line ti è capitato di...



Valori% - Base: totale ragazzi 12-18 anni

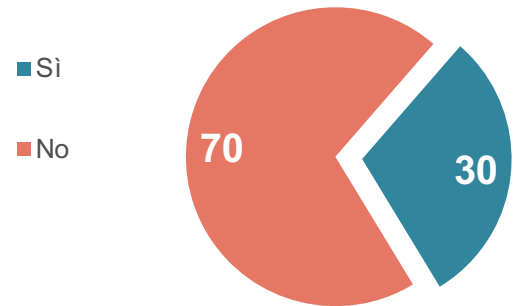
Al 57% dei ragazzi intervistati è capitata almeno un'esperienza online spiacevole o addirittura nociva. Infatti, il 34% di essi dichiara di aver ricevuto messaggi da estranei (non è chiaro se adulti o minori) o di ricevere richieste di condivisione di informazioni personali. Più di 1 adolescente su 10 ha ricevuto richieste di incontri dal vivo, da parte di qualcuno conosciuto su Internet. Non sempre i like fanno piacere: il 7% ha dichiarato di non aver gradito i commenti di estranei alle proprie foto. Inoltre, il 7% dei ragazzi ha ricevuto sollecitazioni per l'invio di foto provocante (la stessa percentuale l'ha ricevuta da parte di altri). In sostanza, queste percentuali, con alta probabilità sottostimate, indicano come i ragazzi non di rado incontrino alti rischi e spesso li subiscano in prima persona.

AMICIZIE ONLINE

Internet è un mondo in cui iniziare e coltivare amicizie, in cui testare nuove strategie sociali e mettere in campo nuovi strumenti relazionali.

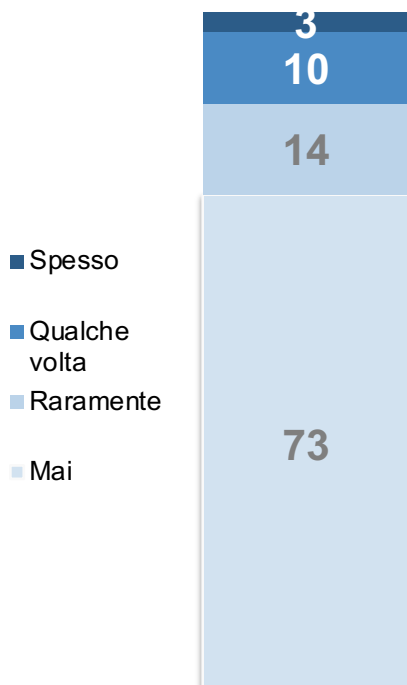
La ricerca mostra come 3 ragazzi su 10 hanno conosciuto almeno un amico prima su Internet e successivamente nella vita reale. Tale pratica non vede sostanzialmente differenze di genere, ma è maggiormente diffusa tra i ragazzi dai 15 ai 18 anni (37%), rispetto ai più piccoli (20%). L'indagine fa emergere come non è raro che i giovani sottovalutino i rischi di una relazione che nasce nell'online e prosegue nell'offline, possa essere amicale o sentimentale.

Hai mai conosciuto un amico prima su Internet e successivamente nella vita reale?



	Maschio	Femmina	12-14 anni	15-18 anni
Si	32	28	20	37
No	68	72	80	63

Ti è mai capitato di pubblicare o inviare a qualcuno una foto che poi ti è sembrata troppo provocante/compromettente?



«PENSA PRIMA DI POSTARE»

Al 27% degli intervistati è capitato di pubblicare o inviare a qualcuno una foto provocante/compromettente.

Tali foto sono state, infatti, giudicate come potenzialmente lesive della propria reputazione.

Nel 14% dei casi è successo raramente, nel 10% qualche volta, nel 3% spesso.

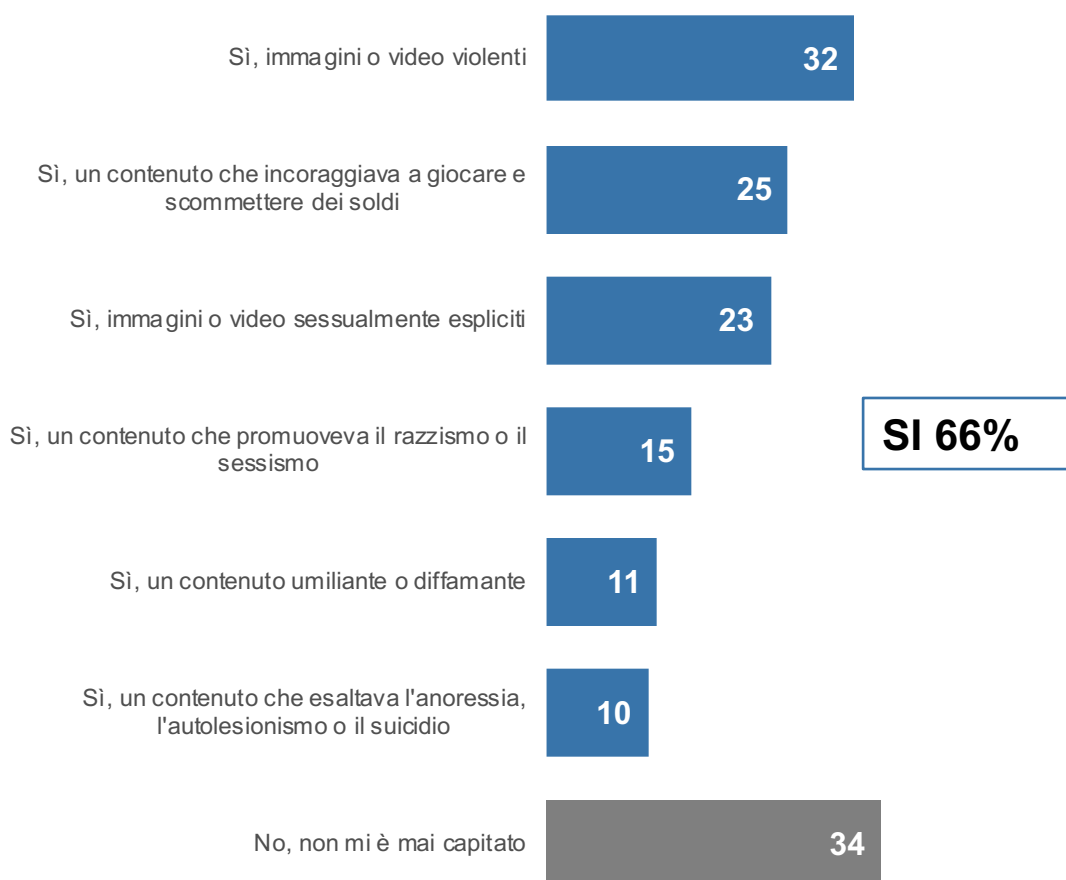
La maggior parte dei ragazzi intervistati dichiara di risentire, in qualche modo, delle notizie, immagini e video drammatici presenti in tv e sul Web, come per esempio attentati terroristici, sparatorie nelle scuole, omicidi, disastri naturali e terremoti. Tra i ragazzi che dichiarano di non essere insensibili a tali input, il 43% ci dice come questi contenuti li impressionano (più le femmine, nel 48% dei casi) e il 41% dichiara di ripensare a tali notizie, pur non avendo cambiato le proprie abitudini. Talvolta, tali pensieri diventano talmente presenti (il 30% pensa che potrebbe succedere a lui/lei), da influenzare, in più di 1 caso su 5, la quotidianità e ripresentarsi in luoghi affollati, sui mezzi pubblici o in aereo. Più di 1 intervistato su 10 riferisce di non riuscire a dormire o di fare sogni angosciosi dopo essere venuto a conoscenza di una tragedia. Solamente il 5% dice di non guardare le notizie e l'11% di non essere impressionato da contenuti di questo tipo.

Che effetto ti fanno notizie e immagini drammatiche?

		Maschio	Femmina	12-14 anni	15-18 anni
Mi fanno molta impressione	43	38	48	44	42
Non ho cambiato le mie abitudini, ma ci penso	41	42	40	39	43
Penso che potrebbe succedere a me	30	30	29	32	28
Ci penso quando sono in luogo affollato, o sui mezzi pubblici, o in aereo	21	20	23	16	25
A volte dopo una tragedia mi capita di non riuscire a dormire o di fare sogni angosciosi	13	11	14	16	10
Guardo le immagini, ma non mi fanno impressione	11	14	8	10	12
Non guardo le notizie e non ci penso mai	5	6	5	7	5
Ho cambiato un po' le mie abitudini: non vado ai concerti, nei locali, al centro commerciale ecc.	5	4	5	5	4

Al 66% dei ragazzi intervistati è capitato di vedere qualcosa di spiacevole e inaspettato nell'online. Tali contenuti riguardavano nel 32% dei casi immagini o video violenti, nel 25% incoraggiamenti a giocare d'azzardo, nel 15% contenuti che inneggiavano al razzismo o al sessismo, nel 11% umiliazioni o diffamazioni. In molti casi, i più giovani non sembrano protetti dal contatto con materiale sessualmente esplicito: lo afferma quasi 1 ragazzo su 4. A tal proposito, la precedente ricerca di Telefono Azzurro e Doxa Kids (2018) ha evidenziato come nell'11% dei casi i ragazzi incontrano materiali sessualmente espliciti sui social e, in particolare, nelle dirette/live streaming/storie. I contenuti che esaltano l'anoressia, l'autolesionismo o il suicidio sono stati incontrati in modo accidentale da 1 ragazzo su 10. Nel 2016, i siti contenenti tali contenuti sono stati valutati dal 25% degli adolescenti uno dei più grandi rischi del Web (Telefono Azzurro e Doxa, 2016).

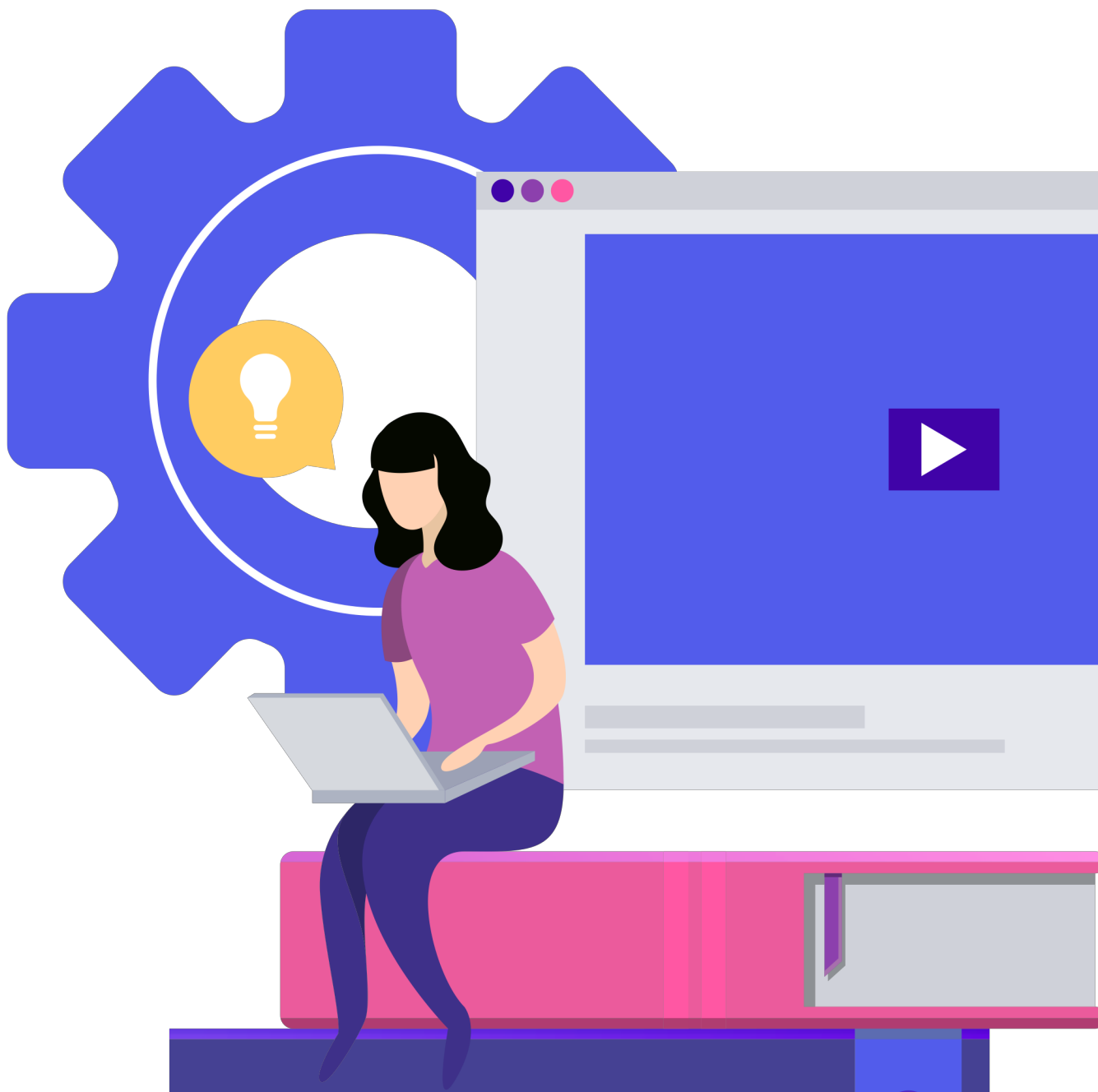
Mentre eri on line ti è capitato di vedere qualcosa che non ti aspettavi?



USO DI PORNOGRAFIA

"Potrà sembrarvi strano, ma mio figlio ha dieci anni e abbiamo scoperto che guarda contenuti pornografici". Il padre di Fabio chiama la Linea di Ascolto di Telefono Azzurro 1.96.96. per raccontare come un compagno di classe del figlio gli ha insegnato a cercare in Rete immagini di donne nude. Questo è quello che racconta il bambino al padre quando, a un controllo della cronologia del cellulare in sua dotazione, il genitore si accorge che Fabio ha visionato non solo immagini sessualmente esplicite, ma anche siti pornografici. Il padre del bambino racconta di aver subito provveduto a installare dei filtri di parental control e di aver affrontato l'argomento con il figlio, vietandogli inoltre di portare il cellulare a scuola. Alcune settimane dopo, utilizzando un cellulare in disuso, Fabio si connette al Wifi di casa tornando a visionare siti pornografici: «Se non me ne fossi accorto, lui non ci avrebbe raccontato nulla. Né la prima, né la seconda volta. Non sappiamo come trovare un equilibrio tra la severità e il far finta di niente per non dare troppo peso all'accaduto».





La tecnología positiva

L'indagine rivela un uso di Internet come valido supporto allo studio con modalità che da un lato replicano strumenti tradizionali cartacei (dizionari ed enciclopedie), dall'altro si aprono a un uso collaborativo, innovativo e creativo della Rete. Le esperienze internazionali ci dicono che la tecnologia può costituire un valido aiuto anche sul versante della salute fisica e mentale. Si pensi alla tele-medicina, che sempre più si sta sviluppando con *tools* creati a misura di bambino e adolescente. Si vedrà come nonostante la maggioranza dei ragazzi (71%), qualora vivesse difficoltà psicologiche, si rivolgerebbe ai genitori, alcuni di loro ritengono importante l'aiuto via chat (24%), o tramite una app (8%) o ancora un assistente virtuale (7%). Telefono Azzurro, dall'inizio della sua attività ha modellato canali e linguaggi sulla base dei bisogni e delle tendenze dell'infanzia e dell'adolescenza e anche il futuro vedrà la creazione di piattaforme facilmente fruibili e tecnologiche. Le evidenze internazionali – come per esempio le app «Blue ice» dell'Università di Bath (UK), «Code Blue» per la depressione e per il bullismo, o ancora «Health Tap», promossa dal sito ReachOut.com - mostrano come il supporto e la terapia online costituiscano una realtà cruciale per molti giovani.

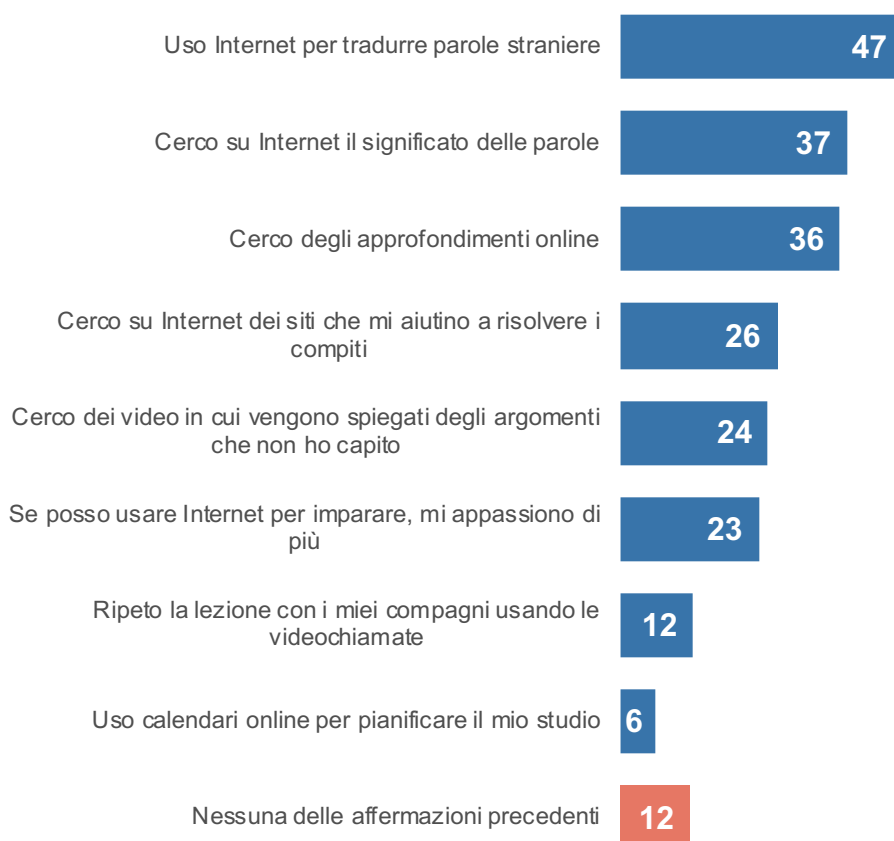


www.psychiatryadvisor.com

INTERNET COME STRUMENTO PER... LO STUDIO

Internet è uno strumento che viene utilizzato dai ragazzi come ausilio allo studio e, in più, quasi un ragazzo su 4 dichiara che la possibilità di imparare attraverso Internet rende l'apprendimento più appassionante. La maggior parte degli adolescenti lo concepisce come una sorta di "vocabolario": quasi la metà per tradurre parole straniere e il 37% per cercare il significato delle parole. Per alcuni Internet è un'enciclopedia, in cui poter ricercare degli approfondimenti (36%) e in cui poter trovare ulteriori spiegazioni ad argomenti che non sono stati compresi in classe (24%). Per più di un adolescente su 4, Internet è un aiuto e un valido sostituto per risolvere i compiti assegnati. Internet può anche essere un mezzo per ripetere la lezione: il 12% utilizza le videochiamate. Per quanto riguarda l'aspetto organizzativo, soltanto il 6% utilizza i calendari online per pianificare lo studio, percentuale che cresce leggermente all'aumentare dell'età dello studente. C'è poi una percentuale da considerare, che si attesta intorno al 10%, che non utilizza Internet in nessuna delle modalità presentate.

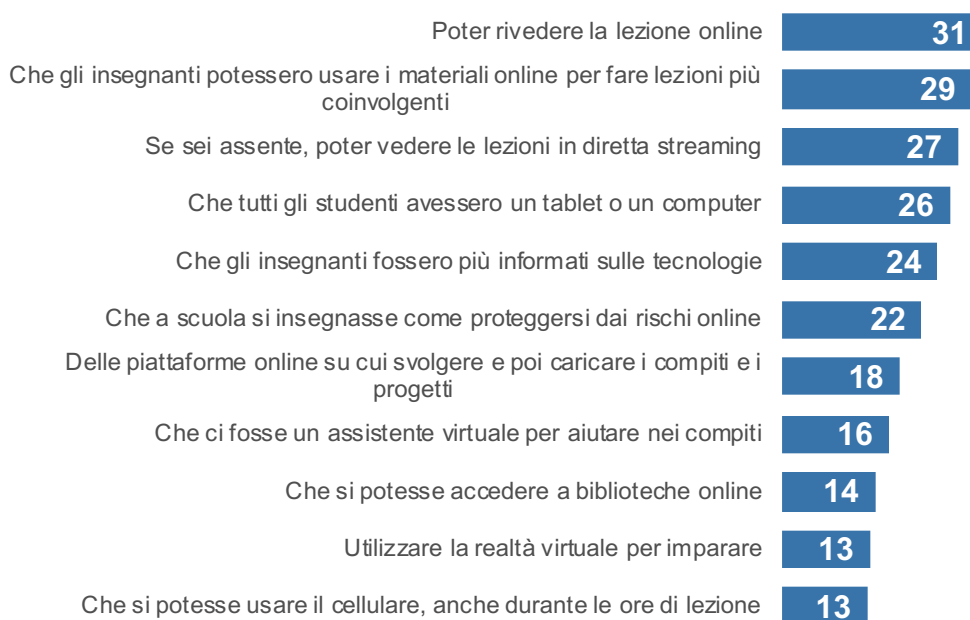
Pensa a quando studi: quali delle seguenti affermazioni sono più vere per te?



INTERNET COME STRUMENTO PER... LA SCUOLA

Alla domanda “Cosa ti piacerebbe per la tua scuola”, emergono diversi spunti di riflessione. In primis, circa un ragazzo su 3 vorrebbe sia poter rivedere la lezione online, sia poter assistere alle lezioni in diretta streaming qualora assente: questo ci dice di un uso basico di Internet, inteso come uno strumento che si sostituisce agli appunti e all’ormai obsoleto registratore. In secondo luogo, emerge da parte degli studenti una richiesta duplice nei confronti degli insegnanti: da un lato una loro maggiore preparazione affinché Internet possa essere parte integrante della didattica in una chiave innovativa, dall’altra una loro maggiore preparazione sui rischi online, potendo così trasmettere dei validi strumenti su come affrontarli e gestirli. Nello specifico, il 29% chiede agli insegnanti di usare materiali online per fare lezioni più coinvolgenti e il 24% di essere più informati sulle nuove tecnologie; il 22% che a scuola si insegnasse come proteggersi dai rischi online. Tutto ciò diventa difficile se lo studente non ha a disposizione un tablet o un computer, elemento richiesto dal 26% degli studenti. In terzo luogo, le proposte più nuove sono state accolte da un minor numero di ragazzi: il 13% per la realtà virtuale, il 14% per le biblioteche online, il 16% per un assistente virtuale nello svolgimento dei compiti.

Cosa ti piacerebbe per la tua scuola?



Valori% - Base: totale ragazzi 12-18 anni

INTERNET PER... L'AIUTO IN CASO DI DIFFICOLTA'

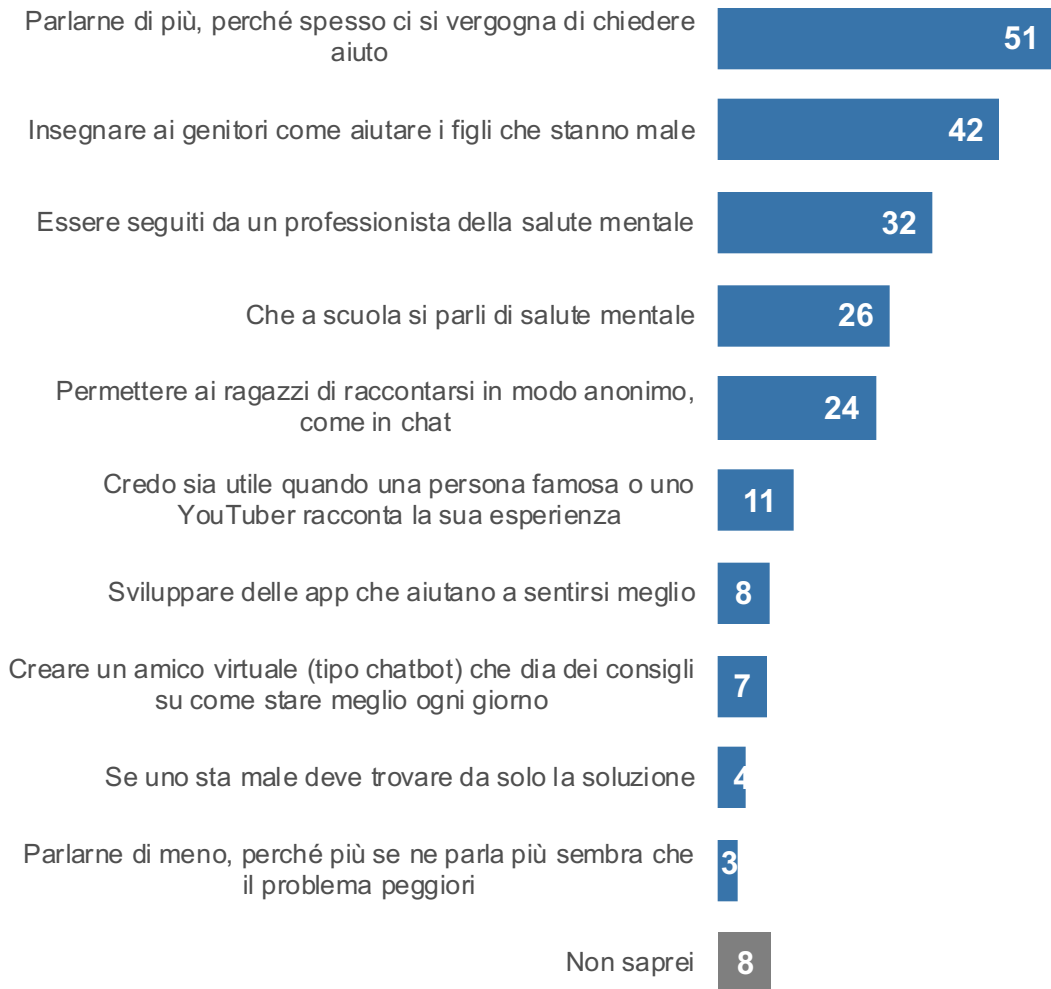
Di fronte alle difficoltà psicologiche, i ragazzi si rivolgerebbero sostanzialmente ai genitori, nel 71% dei casi, e ad un amico, nel 33%, dato confermato dai pochissimi adolescenti che non racconterebbero mai di un loro malessere ad un amico per paura di non essere capiti o giudicati (2%). In più, al crescere dell'età, aumenta la richiesta di conforto agli amici, mentre per i preadolescenti sono più i genitori ad essere cercati. Per quanto riguarda il chiedere aiuto a figure esperte nel campo della salute, il 7% contatterebbe uno psicologo e il 5% un medico. Anche il mondo di Internet può essere consultato in caso di necessità: fra gli effetti positivi dei social, ad esempio, il 16% dei ragazzi indica quello di poter cercare aiuto e trovare utili consigli. Alcuni andrebbero a seguire su Youtube video di chi ha vissuto esperienze simili a quella che si sta attraversando. Una piccola percentuale dichiara che, se stesse male, non lo vorrebbe dire a nessuno.

Se ti capitasse di stare male psicologicamente con chi ne parleresti?



Valori% - Base: totale ragazzi 12-18 anni

Secondo te cosa sarebbe utile ai ragazzi che stanno male psicologicamente?



Valori% - Base: totale ragazzi 12-18 anni

Per aiutare i ragazzi che stanno male psicologicamente, più di un ragazzo su due vorrebbe che si parlasse di più di queste tematiche, perché spesso ci si vergogna a chiedere aiuto. Una strategia proposta dal 26% dei ragazzi è quella di affrontare l'argomento della salute mentale a scuola. Di nuovo, i genitori ricoprono un ruolo centrale: più del 40% ritiene importante che si insegni ai genitori come aiutare i figli stanno attraversando un momento di difficoltà. Un ragazzo su tre consiglierebbe al proprio coetaneo di rivolgersi ad un professionista di salute mentale e, all'aumentare dell'età, cresce il valore attribuito a questo tipo di intervento. Il 26% trova nell'online un ulteriore aiuto: in particolare, l'11% pensa sia utile che uno Youtuber condivida il proprio vissuto, l'8% vorrebbe che venissero sviluppate delle app per sentirsi meglio e il 7% che esistesse un amico virtuale con cui chattare per ricevere indicazioni e consigli per stare bene.

INTERNET PER... ESPRIMERE LA PROPRIA OPINIONE

I ragazzi intervistati riconoscono la pericolosità del Web, pensano di non potersela cavare da soli e ritengono perciò importante l'adozione di precise strategie di protezione. Vorrebbero che gli stessi *tools* venissero progettati in modo da non doversi trovare esposti a situazioni dannose e di rischio: in particolare, quasi un adolescente su due vorrebbe che i social bloccassero contenuti pornografici e/o violenti, il 34% che fosse possibile cancellare per sempre foto che possono rovinare la reputazione, il 22% che ci fosse un limite di tempo per stare online e il 20% che venisse non fosse possibile postare impulsivamente. In più, il 29% vorrebbe sistemi di Age Verification, per bloccare l'accesso a certi contenuti in base all'età. I ragazzi, poi, richiedono l'aiuto degli adulti, sia a casa che a scuola, perché sono consapevoli di non potersela fare da soli: vorrebbero parlarne di più con i genitori (21%), che questi potessero vedere tutto quello che fanno online (18%), anche se pochi (13%) ritengono utile il Parental control. Il 24% ritiene importante affrontare di più il tema a scuola.

Secondo te cosa renderebbe più sicura la via on line per i ragazzi della tua età?



Valori% - Base: totale ragazzi 12-18 anni

L'AIUTO DI TELEFONO AZZURRO

Contatta sulla chat 196.96 di telefono Azzurro una ragazza di 13 anni che chiede di restare anonima, molto preoccupata per una coetanea la quale ha postato, sullo stato di Whatsapp alcune foto che la ritraggono con le braccia e le gambe con tagli evidenti, accompagnate da frasi quali ad esempio *“non ce la faccio più...la mia vita oggi è arrivata al capolinea...”* insieme ad emoticon di pianto e tristezza e ad altre fotografie con fazzoletti insanguinati. Scrive anche che l'amica Martina ha anche postato alcuni giorni prima, alcuni video raffiguranti persone che si buttano dai piani alti dei palazzi scrivendo nel suo stato WhatsApp: *“la mia fine sarà la stessa”*. Chi ci contatta è molto preoccupata per Martina ma al contempo ha paura di chiedere fino in fondo aiuto per lei per non tradirla; dice infatti di aver cercato in internet un modo per aiutare l'amica, senza esporsi e in modo anonimo e così si è imbattuta nella chat di Telefono Azzurro. Scrive anche che la sua preoccupazione è aggravata dal fatto che da giorni Martina non risponde ai messaggi sul cellulare e dal fatto che da qualche giorno non sta andando a scuola. Dal racconto che l'amica fa di Martina, emerge che quest'ultima non riesce a parlare con nessuno della propria situazione, dei propri problemi, della propria sofferenza, legata principalmente alla mancanza della mamma e al fatto che da tempo sia vittima di cyberbullismo. Martina fa conoscere i propri bisogni e le proprie difficoltà attraverso i Social mentre sembra essere molto chiusa rispetto al confidarsi con le amiche, ad eccezione di qualche breve sfogo. Così alla luce della preoccupazione per i fatti riportati dall'amica, l'operatrice dopo aver valorizzato il grande coraggio avuto dalla ragazza nel confidarsi e nel contattare la chat di Telefono Azzurro effettuando, di conseguenza, il primo passo verso la tutela e la protezione di Martina, procede interessando le competenti Autorità con l'obiettivo di una verifica nell'immediato delle condizioni psicofisiche di Martina. Durante tale intervento è stata rilevata una grave sofferenza emotiva della ragazza la quale non ha esitato a mostrare i segni sulle braccia e sulle gambe dei gesti autolesivi. Questo intervento che ha successivamente coinvolto anche i professionisti dei Servizi Sociali, ha permesso di rendere consapevole il padre della profonda sofferenza della figlia a motivo della recente separazione dei genitori e abbandono del nucleo da parte della mamma



I dati del Centro Nazionale di Ascolto

Telefono Azzurro, tramite la linea telefonica gratuita 1.96.96, la chat www.azzurro.it/chat, l'e-mail e i canali del Web, durante l'anno 2018, ha offerto ascolto e consulenza a diverse richieste di aiuto da parte di bambini, adolescenti e adulti relative a problematiche inerenti l'utilizzo di Internet.

Nel periodo compreso tra 1 gennaio 2018 – 31 dicembre 2018, la *Helpline* di Telefono Azzurro, mediante i canali sopra descritti, ha gestito un totale di 257 casi, per una media mensile di 21,4 nonché giornaliera di 0,7, che rappresenta il 3,2% delle istanze di aiuto totali (2794) pervenute nell'anno 2018. Il grafico 1 mette in luce un utilizzo intenso della linea telefonica 1.96.96, con una percentuale che si aggira intorno al 67,1%. Un'altra significativa parte dell'utenza contatta il Servizio via chat, circa il 26,3%; mentre solo una percentuale residuale usufruisce dell'e-mail (4,5%) e del web (2,1%).

Analizzando l'età dei minori oggetto della consulenza, si nota come il bisogno di aiuto connesso alle problematiche di Internet sia parimenti presente nei pre-adolescenti e negli adolescenti, mentre il restante 10,9% fa riferimento ai bambini al di sotto dei 10 anni. I minori oggetto della consulenza siano prevalentemente di genere femminile, con una percentuale pari al 65,50% rispetto a quella del 36,50% indicante il genere maschile.

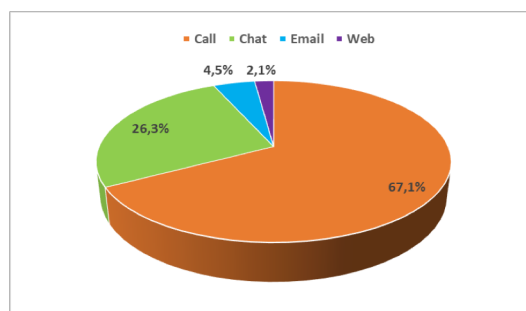


Grafico 1 - **Canale della segnalazione** (anno 2018)
Informazione rilevata sul 94,5% dei casi

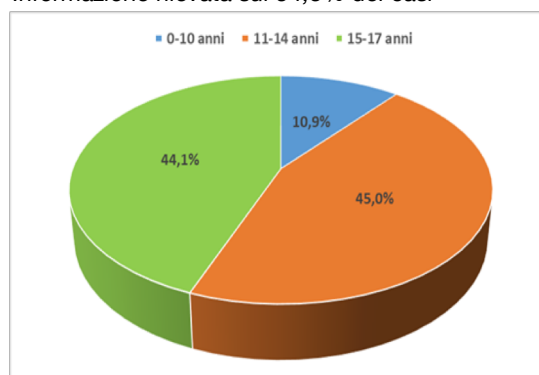


Grafico 2 - **Età dei minori oggetto della consulenza** (anno 2018)
Informazione rilevata sul 93,3% dei casi

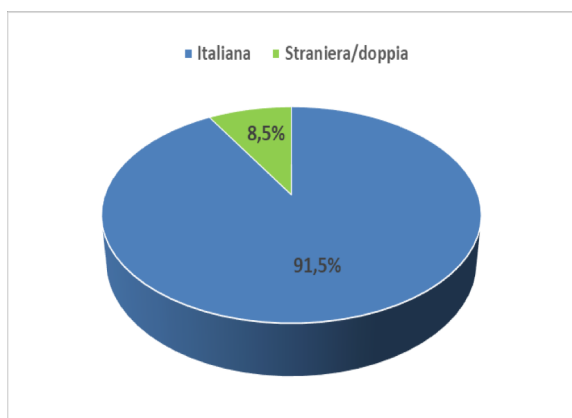


Grafico 4 - **Nazionalità del minore** (anno 2018)
Informazione rilevata sul 73,7% dei casi

Nel 2018, in 9 casi su 10 il minore oggetto della consulenza è di nazionalità italiana, contro l'8,5% di origine straniera.

Analizzando le motivazioni alla base delle richieste di aiuto connesse all'uso di Internet durante l'anno 2018, si evince come il fenomeno del *cyberbullismo* occupi un interesse primario. Invero, la percentuale si aggira intorno al 43,1%, registrando un incremento pari al 10% rispetto all'anno precedente. In ordine di rilevanza al secondo posto troviamo il *sexting* (16,9%), dato che risulta essere abbastanza stabile dal 2016 ad oggi. Seguono poi: la curiosità di ricevere informazioni sull'utilizzo di Internet (7,3%), la dipendenza da Internet (6,4%), l'adescamento di adulto su minore, o *grooming* (6,1%), la violazione della privacy (5,1%), la pedopornografia online (3,8%), gli atti autolesivi e i suicidi (3,5%), i contenuti che esaltano i disturbi alimentari (1,6%), i crimini online (1,3%), il *gaming* online (1,3%), le discriminazioni (1%), l'esposizione ad immagini di bambini nudi (1%), i contenuti di violenza contro persone/animali/cose (1%) e la segnalazione di siti Internet (0,6%). L'andamento degli ultimi fenomeni è sostanzialmente immutato dal 2016.

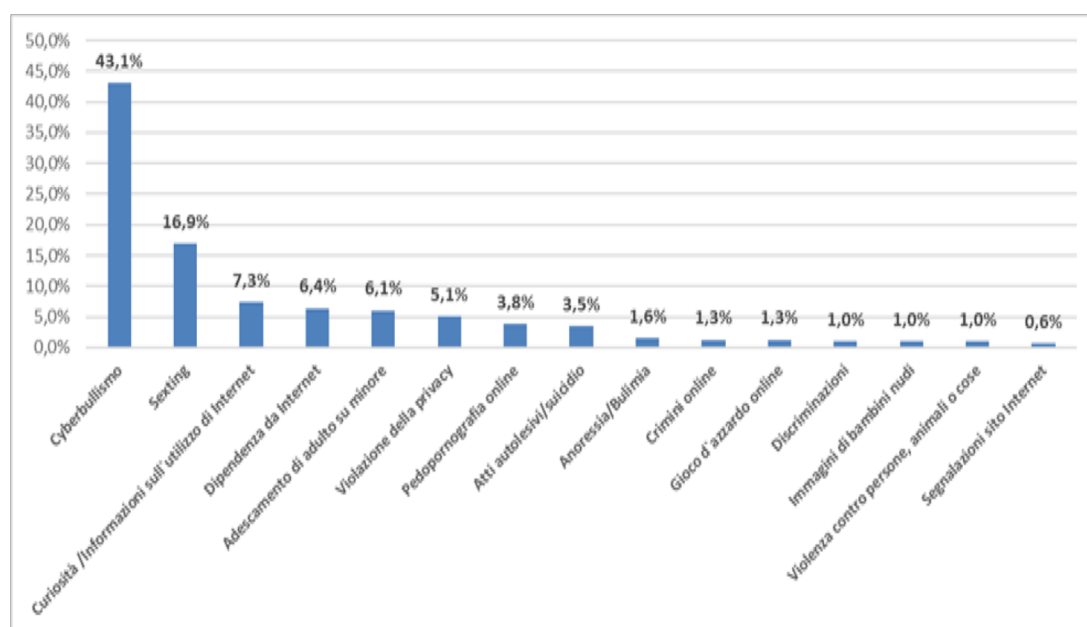


Grafico 4 – **Motivazione della segnalazione** (anno 2018) – Le analisi includono sia le motivazioni primarie che le secondarie (N=313). Informazione rilevata nel 100% dei casi, ogni caso riporta almeno una motivazione.

Da quanto segnalato al Centro Nazionale di Ascolto di Telefono Azzurro, emerge come la Rete (Internet 66,5%) sia il luogo in cui maggiormente si verificano gli episodi di cui al Grafico 5. A seguire troviamo: la scuola (19,8%), casa propria (7,4%), i luoghi all'aperto (1,6%), casa di parenti (0,8%), impianti sportivi (0,4%), luoghi pubblici (0,4%), la strada (0,4%) e altri luoghi non meglio specificati (2,7%).

Il responsabile delle problematiche legate al web è nel 34,2% un amico e nel 14,4% un'amica. Non mancano i casi in cui il responsabile si identifica nell'estraneo adulto, nel padre, in un amico, in un conoscente, nell'estraneo minore e nella madre: ciascuno di essi con una percentuale che si aggira intorno al 7%. In 1 caso su 10 ci si riferisce al fratello e all'insegnante. Seguono poi l'allenatore, il convivente, il genitore non affidatario, il nonno, il nuovo coniuge, un parente. Nella categoria definita "altro" rientrano l'8,5% delle segnalazioni.

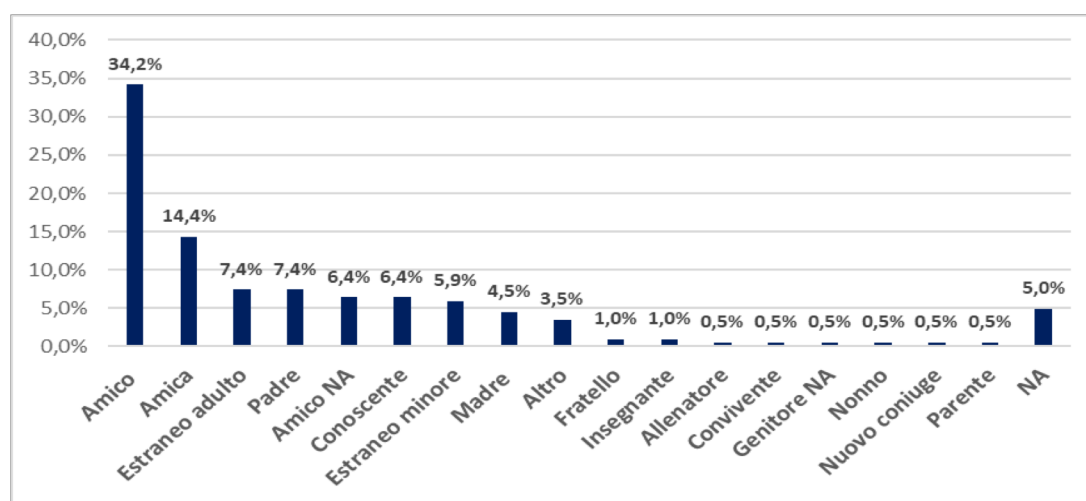


Grafico 5 – **Presunto responsabile della situazione di emergenza** (anno 2018)
 Informazione rilevata sul 78,6% dei casi

Da quanto segnalato al Centro Nazionale di Ascolto di Telefono Azzurro, emerge come la Rete (Internet 66,5%) sia il luogo in cui maggiormente si verificano gli episodi di cui al Grafico 5. A seguire troviamo: la scuola (19,8%), casa propria (7,4%), i luoghi all'aperto (1,6%), casa di parenti (0,8%), impianti sportivi (0,4%), luoghi pubblici (0,4%), e altri luoghi non meglio specificati (2,7%).

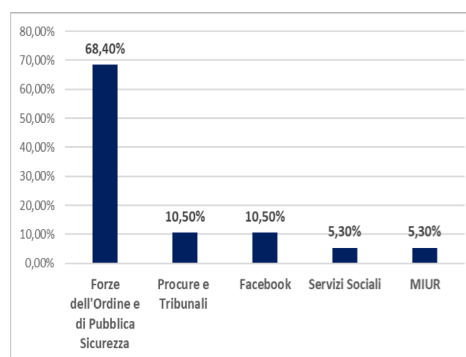


Grafico 6 – **Servizi/Istituzioni coinvolte** (anno 2018)
 Informazione rilevata sul 7,4% dei casi

Il grafico 6 mostra i dati relativi al coinvolgimento dei Servizi e delle Istituzioni coinvolte nel gestire le problematiche che i minori incontrano in Rete: le Forze dell'Ordine e di Pubblica Sicurezza sono quelle maggiormente attivate, con una percentuale pari al 68,4%. Si registra anche una richiesta di intervento da parte di Procure e Tribunali (10,5%), nella stessa misura di Facebook. A seguire troviamo i Servizi Sociali e il MIUR – Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, entrambi contattati nel 5,3% dei casi.



Telefono Azzurro e l'impegno per il Digitale

Da oltre 31 anni, SOS Il Telefono Azzurro ONLUS è punto di riferimento per bambini e adolescenti in difficoltà, in prima linea nella difesa e promozione di una cultura che rispetti e valorizzi le loro potenzialità. Al telefono, in chat e sul territorio, Telefono Azzurro è ascolto, intervento e prevenzione, e si evolve costantemente per rispondere ai nuovi bisogni di bambini e ragazzi.

Oggi Telefono Azzurro è anche una **realtà di riferimento digital**, che interagisce con bambini e ragazzi sui social e affronta con loro le tante e nuove situazioni critiche che vengono dal mondo online: prevaricazioni online, cyberbullismo, sexting e sextortion, adescamento online, violazioni della privacy, game e gambling online e furti di identità.

Una vera e propria piattaforma integrata - telefono, web, social media, app, centri territoriali, gruppi locali di volontari - per rispondere alle esigenze delle nuove generazioni di nativi digitali che impongono un approccio multi-canale per affrontare abusi e disagi. Il cuore operativo di Telefono Azzurro sono la **Linea e chat di Ascolto e Consulenza 19696** e il **Servizio 114 Emergenza Infanzia**, promosso dal Dipartimento per le Pari Opportunità e gestito da Telefono Azzurro dal 2003, anno della sua istituzione. Le linee di ascolto ed emergenza sono attive 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno, e mettono al centro l'ascolto dei bisogni e delle difficoltà dei ragazzi, rappresentando per loro una presenza digital efficace e positiva, esempio di come la Rete possa costituire anche una fonte di aiuto e supporto. Attraverso il programma "**Clicca e segnala**" Telefono Azzurro gestisce inoltre le segnalazioni del materiale illecito o inadeguato presente in Rete.

Da sempre Telefono Azzurro è un osservatorio privilegiato e permanente sulle condizioni dell'infanzia e dell'adolescenza, analizzate anche attraverso un'**indagine annuale** che fotografa la vita online e offline di un campione nazionale di bambini e ragazzi. I risultati vengono presentati in occasione del **Safer Internet Day**, giornata nella quale Telefono Azzurro è protagonista con eventi che promuovono un uso più sicuro e responsabile del web e delle nuove tecnologie.

Proprio durante il Safer Internet Day 2016 sono state sottoscritte e presentate le **Carte di Roma e Milano** promosse da Telefono Azzurro, i primi documento di intenti che coinvolgono diversi stakeholders: istituzioni, decisori politici, aziende coinvolte nel business dell'Information and Communication Technology e mondo no profit, in un impegno comune di collaborazione continua e proattiva per lo sviluppo di un Internet a misura di bambino e adolescente.

La partecipazione a progetti di rilevanza internazionale con altre associazioni, istituzioni e servizi per la prevenzione delle situazioni di abuso e la promozione dei diritti rappresenta un elemento fondamentale per l'attività di Telefono Azzurro.

Dei diversi network internazionali si ricordano:

INHOPE, associazione internazionale di hotlines riunite nella lotta alla pedo-pornografia online ed ai contenuti illegali e dannosi del web

INSAFE, che riunisce le diverse realtà che si occupano di comprendere le problematiche della vita online di bambini e ragazzi, promuovendo un uso responsabile e sicuro della Rete e delle nuove tecnologie ed azioni congiunte da parte di istituzioni, aziende ed associazioni)

Child Helpline International, network internazionale che riunisce le linee di ascolto a sostegno di bambini e adolescenti

ICMEC, International Center for Missing and Exploited Children, ovvero il centro internazionale per i bambini scomparsi e sfruttati che coordina un movimento globale a protezione di minorenni sfruttati sessualmente on-lineo .

Una cornice sempre più internazionale, dedicata e attenta alle sfide poste dal mondo dell'online, ulteriormente rafforzata dall'impegno assunto a partire dal **Child Dignity World Congress del 2017**, un convegno internazionale che si è svolto presso l'Università Pontificia Gregoriana a Roma, dove si sono confrontati esponenti del mondo accademico, delle istituzioni, delle associazioni, del mondo religioso e delle aziende impegnati sul tema della violenza sui minori e sullo sfruttamento sessuale online.

Al termine del Convegno è stata presentata la “**Declaration of Rome – Dichiarazione di Roma**” a Sua Santità Papa Francesco, documento elaborato anche da Telefono Azzurro e che l’Associazione si impegna a promuovere.

Il rapporto con ICMEC si è consolidato nella giornata del 9 ottobre 2018, con la firma del **MoU (Memorandum of Understanding)** da parte del Presidente Ernesto Caffo e di Franz Humer, Chairman del board di ICMEC. Con questo documento Telefono Azzurro e ICMEC si impegnano nella creazione di un network internazionale per la salvaguardia e la difesa dei bambini dallo sfruttamento e dagli abusi.

BIBLIOGRAFIA

- Anderson, M., & Jiang, J. (2018). Teens, social media & technology 2018. Retrieved from Pew Research Center website: <http://www.pewinternet.org/2018/05/31/teens-social-media-technology-2018>
- Atlantic, (2018). "Alexa, Should We Trust You?" <https://www.theatlantic.com/magazine/archive/2018/11/alex-how-will-you-change-us/570844/>
- Arampatzi, E., Burger, M. J., & Novik, N. (2018). Social network sites, individual social capital and happiness. *Journal of Happiness Studies*, 19(1), 99-122.
- Arduini, G. (2012). La realtà aumentata e nuove prospettive educative. *Education Sciences & Society*, 3(2).
- Ayers, J. W. et al (2017). Internet searches for suicide following the release of 13 Reasons why. *JAMA Internal Medicine*, 177(10), 1527-1529.
- Barlett, C. P., Gentile, D. A., Chng, G., Li, D., & Chamberlin, K. (2018). Social media use and cyberbullying perpetration: a longitudinal analysis. *Violence and gender*, 5(3), 191-197.
- FOSI (Family Online Security Institute, (2017). Connected Families: How Parents Think & Feel about Wearables, Toys, and the Internet of Things. <https://www.fosi.org/about/press/connected-families-press-release/>
- Goodyear, V. A., Armour, K. M., & Wood, H. (2018). Young people and their engagement with health-related social media: new perspectives. *Sport, Education and Society*, 1-16.
- Kuss, D.J. & Griffiths, M.D. (2017). Social networking sites and addiction: Ten lessons learned. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 14, 311; doi:10.3390/ijerph14030311
- National Public Radio and Edison Research, The smart audio report, 2018, https://www.nationalpublicmedia.com/wp-content/uploads/2018/07/Smart-Audio-Report-from-NPR-and-Edison-Research-Spring-2018_Downloadable-PDF.pdf
- OVUM, 2017. Virtual digital assistants to overtake world population by 2021. <https://ovum.informa.com/resources/product-content/virtual-digital-assistants-to-overtake-world-population-by-2021>

- Pew Research Center (2018). “How Teens and Parents Navigate Screen Time and Device Distractions”. <http://www.pewinternet.org/2018/08/22/how-teens-and-parents-navigate-screen-time-and-device-distractions/>
- Riva, G., Baños, R. M., Botella, C., Wiederhold, B. K., & Gaggioli, A. (2012). Positive technology: using interactive technologies to promote positive functioning. *Cyberpsychology, Behavior and Social Networking* 15(2), 69–77.
- Telefono Azzurro & Doxa Kids (2016). Il tempo del Web.
- Telefono Azzurro & Doxa Kids (2017). Il nostro post(o) nella Rete. Quello che ogni genitore deve sapere: prospettive, sfide e responsabilità. <https://www.azzurro.it/sites/default/files/EBOOK%20IL%20NOSTRO%20POST%28O%29%20NELLA%20RETE.pdf>
- Telefono Azzurro & Doxa Kids (2018). Spett-attori del Web
- Trentin, G., Benigno, V., Caruso, G., Ravicchio, F. & Repetto, M. (2015). Hybrid Learning Spaces for the socio-educational inclusion of homebound students. *Proceedings of IICE*, 20-22



Pubblicazione a cura di
SOS Il Telefono Azzurro Onlus
Corso Lodi, 47 - 20139 Milano
Telefono 02.550271

www.azzurro.it

Pubblicazione: Febbraio 2019

Seguici sui social

