

INTERNET: informarsi per navigare serenamente ed evitare i nuovi pericoli della rete

Testi a cura di: Azzurra Cangiano, Daniela Blasioli, Barbara Forresi, Mara Turco
Impaginazione e grafica: Davide Perrucci

Premessa

Quando la società ha evidenziato che l'abuso sui minori potesse valersi dei percorsi tecnologici, si è compreso quanto questo antico male dell'uomo, appartenuto ad ogni epoca e cultura storica, potesse riproporsi in tutta la sua ripugnanza, amplificato in maniera abnorme dalle nuove frontiere della globalità.

Il grido d'allarme levatosi all'indomani dell'approvazione da parte dell'Assemblea Generale dell'ONU, a New York della "convenzione sui diritti del fanciullo" avvenuta nel 1989 e ratificata da ben 191 Paesi, è stato raccolto dal così detto "diritto vivente" ancor prima di quello scritto, da parte di tutto il mondo.

Su questo clima d'emergenza la società civile ha progressivamente edificato le proprie barriere contro gli attacchi più turpi al bene più prezioso del futuro di ogni popolo, il bambino, ed a tale porzione del villaggio globale appartengono tutti coloro che hanno preso parte agli schieramenti.

Telefono Azzurro ha costruito nel tempo un solido edificio nel quale hanno trovato albergo tutte le problematiche che riguardano i minori e gli adolescenti e con esse le innumerevoli componenti sociali impegnate nel settore della tutela.

Passo dopo passo e senza frapporre limiti all'orizzonte dell'impegno, sono state avviate iniziative e progetti sempre più imponenti da parte dell'Associazione che, per antonomasia, ha fatto dell'ascolto del bambino il campo base dell'azione e della lotta, poi diramato in più fronti d'intervento.

Chi, come noi, si occupa di minori, condivide la difficoltà ad operare sul terreno della tutela dell'infanzia e dell'adolescenza rimanendo esclusivamente all'interno della propria "area d'intervento", laddove si avverte naturale una tendenza alla trattazione multidisciplinare della materia e la necessità di procedere insieme con tutte le strutture sociali dedicate a tale tematica, coinvolgendo nelle iniziative di prevenzione gli stessi minori e le famiglie.

Anche con riferimento al mondo del volontariato, i percorsi tracciati sono tanto più incisivi nel contesto sociale allorquando tale fondamentale settore esprime la volontà e si dota della capacità di interagire con le Istituzioni preposte alla difesa dei minori e, sicuramente, in tal senso, Telefono Azzurro costituisce un eccellente punto di riferimento nell'ampio panorama degli organismi sociali che interagiscono con la Polizia di Stato.

Elaborati divulgativi come questo” quaderno informativo” svolgono una funzione di estrema utilità per gli internauti, soprattutto quelli più esposti ai pericoli, quali sono i minori, assumendo un ruolo significativo nell’ambito delle iniziative di educazione degli utenti della Rete.

Il presente testo affronta con estrema chiarezza le problematiche ed i rischi che s’incontrano nella navigazione sulla Rete Internet, offrendo un ampio panorama dei fenomeni ed, al contempo, proponendo l’inserzione di una generosa e ben dettagliata trattazione di consigli ai genitori, agli insegnanti ed ai giovani.

La rappresentazione dei contenuti della “comunicazione virtuale”, la descrizione dei pericoli e dei sistemi per aggirarli, nonché l’indicazione delle Istituzioni a cui potersi rivolgere, agevola l’obiettivo perseguito di abilitare il lettore ad affrontare con consapevolezza e sicurezza la navigazione.

Mi è particolarmente gradito, quindi, porgere ai lettori di questo egregio lavoro, che costituisce un’efficace testimonianza di “dialogo esperto” tra gli operatori della solidarietà sociale e tutte le categorie di utenti che devono condividere il traguardo della tutela dei minori, il mio augurio di buona lettura.

Il Direttore del Servizio della Polizia Postale e delle Comunicazioni

Domenico Vulpiani

Dirigente Superiore della Polizia di Stato

Introduzione

La Convenzione dell’Onu sui diritti dell’infanzia del 1989, ratificata dall’Italia con la Legge n. 176 del 27 maggio 1991, afferma che “...il fanciullo ha diritto alla libertà di espressione. Questo diritto comprende la libertà di ricercare, di ricevere e di divulgare informazioni e idee di ogni specie, indipendentemente dalle frontiere, sotto forma orale, scritta, stampata o artistica o con ogni altro mezzo a scelta del fanciullo...”. A questo diritto corrisponde un obbligo per le Istituzioni: gli Stati parti, infatti, “devono assicurare che il fanciullo abbia accesso a informazioni e a programmi provenienti da diverse fonti nazionali ed internazionali, in particolare a quelli che mirano a promuovere il suo benessere sociale, spirituale e morale, nonché la sua salute fisica e mentale...” (art. 17).

Negli ultimi anni, Internet si è imposto come una delle tecnologie più utilizzate da bambini e adolescenti, soddisfacendo importanti esigenze tipiche dell’età evolutiva: tra le altre, quella di informarsi, di apprendere, di esprimersi, di socializzare, di giocare e di divertirsi. L’accesso a Internet costituisce uno strumento indispensabile ed eccezionale per costruire una cultura della comprensione, della solidarietà e della tolleranza. Internet abbatte ogni frontiera geografica e fisica, esclude le intermediazioni, consente di comunicare direttamente con chiunque e dovunque, non solo in forma scritta, ma anche con suoni ed immagini. Apre, dunque, un nuovo spazio di libertà, ma impone anche l’assunzione di nuove responsabilità: se da un lato, infatti, può costituire uno straordinario strumento di crescita e di diffusione della conoscenza, dall’altro, se non opportunamente utilizzato, può trasformarsi in un luogo di discriminazione, di sopraffazione, di violenza. Bambini e adolescenti, dunque, devono essere messi nelle condizioni di usufruire appieno delle potenzialità della Rete, ma devono anche essere protetti da eventuali situazioni pericolose.

Data l’importanza dei bambini e degli adolescenti in relazione alle nuove tecnologie, da anni Telefono Azzurro realizza progetti e attive collaborazioni sul tema. Negli ultimi mesi, coerentemente con questo obiettivo, Telefono Azzurro ha promosso e fortemente sostenuto la realizzazione del progetto Hot114. Il progetto nasce dalla volontà della Commissione Europea, all’interno del piano “Safer Internet”, di costituire una hotline italiana alla quale segnalare contenuti illegali e dannosi per bambini ed adolescenti. L’Hot114 si propone anche di incrementare le conoscenze su questa realtà complessa e non sempre adeguatamente conosciuta, soprattutto tra gli adulti. Di qui la necessità di creare strumenti, come questo opuscolo, che facilitino non solo l’avvicinamento e la comprensione di Internet, esplorandone le innumerevoli possibilità, ma anche la capacità di gestire eventuali situazioni di rischio, insidie e trappole nelle quali bambini e adolescenti, non adeguatamente preparati e supervisionati, possono cadere durante la navigazione. Utilizzando una metafora: i marinai più attenti sono quelli che hanno studiato il percorso e ne conoscono gli ostacoli. Cominceremo, allora, il nostro viaggio esplorando i diversi

possibili utilizzi di Internet, le luci ed ombre, ed infine le strategie per affrontare eventuali difficoltà, anche con l'aiuto di soggetti capaci di correre in aiuto.

Presidente di S.O.S. - Il Telefono Azzurro Onlus
Ernesto Caffo

1. L'INCONTRO TRA BAMBINI E ADOLESCENTI ED INTERNET

E-generation è il nome che le Istituzioni Europee hanno scelto per denominare la generazione dei giovani che vivono da protagonisti l'era delle Information Communication Technology, caratterizzata da nuovi e molteplici strumenti di comunicazione ad alto contenuto tecnologico.

Internet e la telefonia mobile sono, infatti, i principali protagonisti in questo mondo. I giovani rappresentano una fascia sociale estremamente sensibile all'utilizzo delle tecnologie digitali: il mondo che conoscono e nel quale sono cresciuti è infatti intriso di continue sollecitazioni mediatiche, che si riflettono nella costruzione di un dover essere – e di un dover avere – nel quale telefonini e accessori hi tech hanno assunto un ruolo estremamente importante.

Internet diventa sempre più una fonte di ricerca di informazioni relative agli argomenti trattati a scuola, una sorta di tutor virtuale che consente di accedere ad un mondo di conoscenze, ma che può essere impiegato anche nella ricerca di immagini, file audio e video, accessori software per il cellulare e come centro della socialità virtuale delle chat, dei blog e delle loro nascenti varianti.

Davanti al computer, bambini e adolescenti dimostrano una disinvoltura ed una bravura che spesso sorprendono gli adulti. Riprendendo un'espressione coniata dal sociologo americano Douglas Rushkoff ("Playing the future: how kids' culture can teach us to thrive in an age of chaos" -1996) potremmo dire che i teenagers sono diventati "screen-agers": si appassionano ai vari tipi di schermo (cellulare, computer, cinema, Tv, videogiochi), ma, grazie all'informatica e alle nuove modalità interattive sperimentate, "sanno come controllare lo schermo, mentre i loro genitori si accontentano solo di guardarlo". Se consideriamo la dimestichezza nella navigazione sul web, in molti casi i ragazzi superano di gran lunga quella di genitori e insegnanti. Più che di un salto generazionale, si potrebbe parlare di un vero e proprio capovolgimento di ruoli. Spesso, infatti, è proprio la presenza di un figlio in famiglia il fattore che prevalentemente spinge i genitori ad acquistare beni tecnologici.

In un certo senso, dunque, sono i ragazzi che insegnano agli adulti come avvicinarsi alla Rete e come utilizzarla, e non viceversa. Le conoscenze informatiche e tecnologiche sono, oggi, importanti chiavi d'accesso al mondo del lavoro e lo saranno ancor più quando i giovani dovranno collocarsi, in futuro, sul mercato occupazionale.

Al fine di comprendere meglio il ruolo svolto dai giovani cybernauti nella così vasta diffusione di Internet, è utile analizzare in modo sintetico le statistiche a nostra disposizione (cfr. BOX "LA DIFFUSIONE DI INTERNET: ALCUNI DATI").

BOX "LA DIFFUSIONE DI INTERNET: ALCUNI DATI"

Secondo il rapporto Safer Internet, realizzato da Eurobarometro nel periodo compreso tra dicembre 2005 e gennaio 2006 ed effettuato nei 25 Stati dell'Unione Europea - oltre che in Bulgaria, Romania, Croazia, Turchia - l'utilizzo di Internet da parte di bambini e adolescenti ha conosciuto negli ultimi anni una grande diffusione, sia nelle case, sia nelle scuole.

Il dato più significativo risulta essere il grande progresso riscontrabile nei dieci nuovi membri dell'Unione Europea, i quali, dal 2004 ad oggi, sono passati dal 45 al 48%; sono rimasti fermi al 20% Bulgaria, Romania, Croazia e Turchia. Nel 2005, il numero delle famiglie in possesso di almeno un pc è pari al 57% contro il 52% del 2004.

Per quanto riguarda il nostro Paese, l'indagine campionaria realizzata da Telefono Azzurro e Eurispes (7° Rapporto Nazionale sulla Condizione dell'Infanzia e dell'Adolescenza – 2006) mostra come bambini e adolescenti siano non solo i maggiori fruitori della Rete, ma anche i più esperti nel suo utilizzo.

I bambini. L'82,2% dei bambini afferma di utilizzare il computer, mentre solo il 12,2% risponde negativamente. I risultati dell'indagine indicano come nella quasi totalità delle case è presente un pc (92,5%) e come il 46,6% dei bambini lo ha a disposizione nella propria stanza. Il dato di maggiore interesse è che il 48,2% di bambini afferma di navigare in Rete. In che modo bambini e adolescenti utilizzano Internet? Benché i giovani si connettano al web per giocare (54,9%), per scaricare musica, film e video (46,6%), l'attività on line non è però limitata solo al divertimento: il 52,6% del campione cerca informazioni di proprio interesse, mentre il 40,2% lo utilizza per motivi di studio. Una percentuale significativa, seppur minoritaria, di bambini utilizza Internet anche per le opportunità di socializzazione che offre: comunica tramite e-mail il 19,3, legge e scrive sui forum regolarmente il 16,5% e chatta il 15,9% dei bambini. Si è ridotta la percentuale dei bambini che usa internet per cercare cose proibite (7,3% a fronte dell'11% del 2005). In relazione al tempo trascorso on line, i giovani sembrano caratterizzarsi secondo diverse modalità: coloro che non fanno uso della Rete quotidianamente (44,5%), coloro che navigano abitualmente (32,9%) e coloro che navigano per più di 4 ore al giorno (2,8%). Infine, è interessante sapere che un bambino su tre (33,6%) si collega ad Internet da solo e quindi in totale libertà e in assenza di controllo.

Gli adolescenti. La percentuale di diffusione del computer tra gli adolescenti è superiore a quella riscontrata tra i bambini (93,3%) e il 95,9% possiede un pc in casa. Rispetto al tempo trascorso quotidianamente on line, il 9,1% del campione si connette alla Rete dai 5 ai 30 minuti al giorno, il 18,2% da 30 minuti ad un'ora, il 12,6% da 2 a 3 ore, l'8,9% oltre le 4 ore; il 48,7% del campione, invece, riferisce di non connettersi tutti i giorni. Tra gli adolescenti l'utilizzo sembra essere prevalentemente finalizzato alla ricerca di informazioni di proprio interesse (88,6%) però altrettanto diffuso l'uso di Internet per lo studio (81,2%), per scaricare musica, film, giochi, video (73,8%). La maggioranza dei giovani navigatori (52,6%) comunica tramite la posta elettronica; il 48,9% comunica tramite chat, il 44,2% si intrattiene con i videogiochi; il 28,1% legge i blog, il 17,1% partecipa a giochi di ruolo, il 16,3% a forum. Secondo quanto riferito dai ragazzi, risulta essere meno frequente la ricerca in Rete di cose proibite (18,9%). I ragazzi navigano per il 74,8% dei casi da soli e solo per il 2,5% in compagnia dei propri genitori.

Ma quale percezione hanno i genitori della navigazione in Rete dei figli? Secondo i dati ricavati da Eurobarometro in una ricerca del 2006, la possibilità di imbattersi in contenuti pericolosi cresce con l'età: riguarderebbe l'11% dei bambini tra i 6 e i 9 anni, raggiungendo il 21% tra i 14 e i 17 anni. Tra le strategie cui i genitori sono soliti ricorrere per cercare di limitare i rischi, l'utilizzo dei filtri risulta essere quella più frequente tra i genitori dei bambini più piccoli (59% nella fascia 6-9 anni), arrivando al 37% negli adolescenti. Un ulteriore strumento è la presenza di un adulto quando il figlio è on line: anche in questo caso emerge che il ricorso a questa strategia è più diffuso tra i genitori dei bambini piccoli (69%) ed è estremamente ridotto in età adolescenziale (10%). L'ultima misura per difenderli è rappresentata dalle regole, adottate dal 38% dei genitori europei. Emerge che la regola più sicura sembra essere quella di navigare insieme ai propri figli: l'82% di coloro che adottano questo comportamento dichiara di essere riuscito ad impedire la fruizione di contenuti inadeguati, rispetto al 71% dei genitori che usano filtri e al 69% di coloro che si limitano a definire regole generali.

LE OPPORTUNITÀ DELLA RETE

A cosa serve Internet? Quali opportunità offre a bambini e adolescenti? Sono questi i primi interrogativi che ci si pongono nella navigazione e per i quali è necessario trovare delle risposte.

È certamente difficile per coloro che non conoscono o non hanno opportunità/facilità di accesso al Web mettere ordine e dare un significato alle innumerevoli, frammentate (e non sempre corrette) informazioni che vengono raccolte sul tema Internet. È difficile, ovviamente, sintetizzare i molteplici usi e le innumerevoli risorse presenti on line, senza cadere in "tecnicismi".

In termini molto semplici, Internet può essere descritto come una Rete telefonica, uno strumento di comunicazione, che nasce con lo specifico obiettivo di consentire un rapido scambio di informazioni tra soggetti che sono distanti tra loro, superando qualsiasi barriera geografica e fisica.

Attraverso Internet è possibile scambiarsi testi scritti, ma anche immagini, suoni (in un formato che viene definito "digitale") e naturalmente programmi (software) che consentono, tra le altre cose, di

utilizzare il computer per scrivere, per fare dei calcoli, per disegnare, per inviare un messaggio ad altre persone, per dialogare in tempo reale. Internet dunque costituisce una risorsa informativa, ma anche un luogo di interazione culturale, sociale ed economica.

Un computer collegato ad Internet permette di trasformare una stanza della propria casa o della scuola in una comunità senza confini, in un luogo di informazioni e comunicazioni illimitate. È una biblioteca capace di contenere informazioni su qualsiasi argomento in diversi formati, inclusi libri, articoli, registrazioni video e musicali. Al tempo stesso è come un giornale, che quotidianamente fornisce informazioni aggiornate, notizie dal mondo di natura economica, sportiva, ludica, etc. Internet offre la possibilità di chiacchierare con altre persone partecipando a gruppi di discussione on line (forum, blog, newsgroup etc...).

Internet quindi è una risorsa sotto diversi punti di vista:

- informativo. È possibile trovare in Rete qualsiasi tipo di informazione, biblioteche e musei on line;
- formativo. Diversi siti offrono lezioni e corsi a distanza ed altri dedicati alla lettura con libri on line;
- didattico. È possibile effettuare ricerche individuali, di gruppo o approfondire quanto appreso in classe;
- creativo e relazionale. Pensiamo alle mail o alle chat che permettono ai ragazzi di socializzare con altri navigatori, di condividere passioni e trovare nuove amicizie.

Il bambino e l'adolescente che si collegano per la prima volta ad Internet e iniziano a “navigare” nella Rete hanno spesso un'idea molto vaga e confusa delle risorse e delle opportunità presenti. Per tale motivo, il genitore e l'insegnante hanno il compito fondamentale di accompagnare i più giovani nell'avvicinamento a questa nuova tecnologia, educandoli ad una navigazione sicura, consapevole delle innumerevoli opportunità come pure dei rischi presenti in Rete.

INTERNET COME LUOGO DI RELAZIONE

Il bisogno di contatto, di confronto e di scambio comunicativo con gli altri individui è da sempre radicato negli esseri umani. Internet, al momento della sua diffusione su vasta scala, è stato considerato da molti con sospetto, luogo di solitudine per i suoi utenti e, addirittura, veicolo di alienazione.

Al contrario, la Rete è un veicolo inesauribile di contatti umani. Tramite Internet si ha l'occasione di incontrare persone che vivono in altre città o in altri paesi, persone di età, ceto, stili di vita completamente diversi dal proprio.

La Rete si presenta, quindi, come luogo di esperienze nuove, e solo in alcuni casi le relazioni instaurate on line possono essere definite compensatorie rispetto ad una dimensione reale non soddisfacente.

Come nel mondo reale, anche nell'ambiente virtuale, emerge il naturale desiderio dell'uomo di contatto e di vicinanza con gli altri, di socialità. Si tratta di una socialità che ha caratteristiche in comune con quella che si sperimenta dal vivo ed alcune peculiarità che la differenziano da essa.

I rapporti sociali nel cyberspazio sono tuttora prevalentemente affidati alla comunicazione scritta. Questo implica sicuramente delle profonde trasformazioni rispetto ai normali rapporti interpersonali, basati sulla conoscenza diretta dell'interlocutore. Per supplire alla mancanza di informazioni non verbali si sono sviluppate nelle comunità virtuali specifiche modalità comunicative. Piccoli espedienti della comunicazione virtuale sono ad esempio gli “emoticons”, simboli convenzionali adatti alla comunicazione scritta. Tale linguaggio è nato per veicolare informazioni relative agli aspetti emozionali, che nelle interazioni faccia a faccia vengono trasmessi dalla gestualità del corpo, dalla mimica facciale e dal tono di voce.

Altre caratteristiche sono peculiari dell'interazione mediata dalla Rete. Gli studi sociologici, che finora sono stati svolti sulle comunità virtuali, concordano, ad esempio, nell'affermare che il cyberspazio ha nei confronti dei suoi frequentatori un effetto disinibente. Alcuni adolescenti possono, dunque, trovare in Internet l'opportunità di sperimentarsi in ruoli diversi da quelli assunti nella vita quotidiana che, qualora si dimostrino essere vantaggiosi per il ragazzo stesso, possono poi essere adottati nelle interazioni non mediate dalla tecnologia. Un'altra peculiarità delle relazioni on line è data dal fatto che il percorso di conoscenza è inverso rispetto a quello abituale. In genere in Rete prima di vedere l'altro fisicamente (se mai lo si vedrà) se ne conoscono il carattere, le opinioni e gli stati d'animo; il rapporto

nasce prima dell'incontro, ci si costruisce un'immagine e più in generale un'idea dell'altro senza averlo mai visto. Un rapporto basato esclusivamente sul dialogo, come quello virtuale, favorisce la condivisione di pensieri, idee, sentimenti, riflessioni.

BOX: INTERNET E DISABILITA'

Internet è una fonte inesauribile di risorse che può aiutare bambini e adolescenti disabili a superare le difficoltà legate alla propria condizione psicofisica e permette loro di trovare nuovi amici, scambiare idee, opinioni su diversi argomenti, studiare, e apprendere sempre nuove cose. Internet, oltre ad essere un luogo di formazione, è anche un canale di socializzazione. Attraverso la posta elettronica e la chat, infatti, bambini e adolescenti con problematiche di tipo fisico o psichico possono instaurare più semplicemente relazioni amicali con coetanei, sentendosi maggiormente a proprio agio grazie all'assenza di limiti e confini fisici. Naturalmente questa modalità relazionale non deve sostituirsi agli altri scambi interpersonali che un bambino o un adolescente intrattiene quotidianamente al di fuori del proprio ambiente domestico con gli amici. Infatti, un uso eccessivo di Internet da parte di navigatori disabili potrebbe comportare una sbagliata percezione di se stessi; non solo aumentando il loro senso di alienazione e di isolamento, bensì portandoli anche a concepire le relazioni sociali on line, come il "mezzo salvifico" per nascondersi agli occhi degli altri o per crearsi un'altra identità che annulli la disabilità. Con il crescere dell'età è possibile che nasca nell'adolescente disabile l'interesse ad approfondire la conoscenza rispetto alla propria condizione di salute. In merito a ciò Internet può rappresentare il mezzo per cercare informazioni e chiarimenti; esistono, infatti, siti dove è spiegato ai giovani, in modo semplice, ma corretto tutti gli aspetti principali della loro malattia e dove vengono dati loro dei consigli per affrontare meglio la situazione. Esistono, ad esempio, siti in cui è possibile trovare indicazioni di tutte le strutture (bar, teatri, piscine, palestre...) attrezzate per l'accoglienza di bambini e adolescenti con difficoltà. Il linguaggio utilizzato è semplice, a volte associato a fumetti e vignette colorate, in modo che i concetti presentati possano essere compresi anche dai più piccoli. Spesso all'interno di questi siti è possibile trovare sezioni dedicate allo svago (come giochi on line), all'apprendimento e alla comunicazione con altri utenti, non necessariamente coetanei, attraverso chat, forum, mailing list, blog, newsgroup al fine, sia di condividere notizie, sia di cercare nuovi amici.

È, infine, da tenere in considerazione come l'utilizzo di Internet e l'aumento delle competenze informatiche possa far sentire i giovani navigatori efficienti e capaci in un settore per cui è richiesta sempre maggiore competenza. I sentimenti positivi legati alla consapevolezza di essere abili cybernauti può contribuire ad innalzare i propri livelli di autostima, limitando il senso di inadeguatezza percepito in altri ambiti della vita quotidiana.

Al fine di poter sfruttare le innumerevoli potenzialità della Rete sopra citate, è necessario che i giovani navigatori con diversa abilità possano usufruire di ausili adeguati che gli consentano di superare il proprio deficit e le barriere digitali - diverse a seconda della loro problematica fisica. Le interfacce, apparentemente molto semplici, possono diventare una barriera elettronica insuperabile per chi ha ad esempio una disabilità visiva, oppure coloro che sono affetti da problemi di mobilità fisica, anche gravi come sclerosi multipla e paralisi, possono incontrare difficoltà nel muovere il mouse o nell'usare una tastiera. In merito a tali aspetti, il World Wide Web Consortium (associazione internazionale di enti pubblici e privati che ha l'obiettivo di sviluppare insieme protocolli e linee guida per rendere accessibili le opportunità di Internet a chiunque, senza alcun limite) ha promosso la WAI: Web Accessibility Initiative. Si tratta di un'iniziativa che mira ad individuare e indicare dei criteri di realizzazione di siti web, tali da consentire la fruizione delle informazioni da parte di tutti gli individui, indipendentemente dalle eventuali disabilità. Questi siti non presentano barriere elettroniche, poiché utilizzano "equivalenti testuali", concepiti come parte integrante delle pagine del sito, associati alle componenti non testuali, grafici, immagini e animazioni. Con un equivalente testuale, la pagina può essere presentata come sintesi vocale, braille, e testo visualizzato sullo schermo, utilizzando di volta in volta uno dei diversi sensi umani (udito per la sintesi vocale, tatto per il braille, vista per la versione testuale) in modo che il sito sia accessibile a diverse categorie di disabili.

Se i giovani navigatori disabili hanno ausili adeguati, usare Internet diventa facile; anzi, la Rete può essere uno strumento che concorre a dissolvere le barriere di esclusione e di differenziazione che si formano intorno ai disabili.

COMUNITÀ VIRTUALI

Si definisce comunità virtuale un'aggregazione sociale spontanea che prende vita quando un certo numero di persone partecipa on line a scambi di idee, per un determinato periodo di tempo, con un dato livello di coinvolgimento emozionale, tanto da formare fitte reti di relazioni sociali personali.

Le comunità virtuali rappresentano pertanto una sorta di "agorà" elettronica, un luogo in cui le persone non condividono solo interessi, conoscenze e abilità, ma anche esperienze ed emozioni, e questo permette loro di viverle con un senso di vicinanza e comunione sociale.

Una comunità virtuale, dunque, presenta questi requisiti:

- è un luogo di comunicazione mediato elettronicamente e condiviso;
- rende possibile la discussione su temi di interesse comune;
- è un luogo senza confini in cui la collocazione geografica di ciascuno dei partecipanti è irrilevante;
- consente di condividere pubblicamente le proprie esperienze ed emozioni;
- crea un forte senso di appartenenza che lega ciascun individuo a tutti gli altri.

Come le comunità normali anche quelle virtuali possono dare vita a rapporti superficiali o profondi, durevoli o destinati a sopravvivere per un tempo limitato.

È particolarmente consistente il numero di giovani e giovanissimi attratti dalla Rete, che sono fortemente stimolati dall'opportunità di socializzare e di sentirsi parte di un gruppo, di fare nuove conoscenze, di sperimentare nuove forme di socialità, spesso molto appaganti.

Si può dire che oggi Internet rappresenti una possibile risposta ad una crescente difficoltà di incontrarsi e di stabilire relazioni soddisfacenti, in una società sempre più improntata all'individualismo, caratterizzata da stili di vita frenetici e da una sempre maggiore diffidenza.

Il primato dell'interiorità e del dialogo, che caratterizza la comunicazione in Rete, consente inoltre di annullare difetti, limiti fisici o disabilità: ciò fa sentire gli individui accettati ed apprezzati dagli altri partecipanti per quello che dicono e pensano, non per come appaiono o per quello che possiedono.

Non va dimenticato, però, che in un gruppo virtuale si può rivelare di se stessi solo ciò che si vuole: si è dunque liberi di sperimentare nuove identità, nuove modalità comunicative e relazionali.

È evidente come tali caratteristiche risultino particolarmente attraenti per gli adolescenti: la comunicazione virtuale consente ai ragazzi di svelarsi, superando le insicurezze dell'età e le paure di non accettazione legate all'aspetto fisico o all'insuccesso negli studi e negli altri ambiti della vita quotidiana. Attraverso la Rete, inoltre, i più giovani possono indossare in qualche misura una maschera, mostrarsi in parte diversi, sperimentare identità parzialmente o completamente nuove.

I TERRITORI DELLA SOCIALIZZAZIONE DI INTERNET

Internet non è composto da un unico ambiente, ma da molti ambienti. Questi luoghi si distinguono per alcune caratteristiche fondamentali che influenzano il comportamento di chi li visita: ne è un esempio il livello di anonimato, che dipende molto dal luogo della Rete in cui si trova e dall'attività che si sta svolgendo on line.

Prima di illustrare alcuni tra i luoghi della Rete più visitati dai giovani navigatori è bene, anzitutto, fare una distinzione tra i processi di comunicazione sincroni e asincroni possibili in Internet.

Con comunicazione asincrona intendiamo un tipo di comunicazione in cui gli scambi informativi non avvengono contemporaneamente. Il mittente e il destinatario del messaggio intervengono nel processo comunicativo in tempi diversi.

In Internet è possibile trovare luoghi di comunicazione asincrona come nei "forum di discussione", qualcosa paragonabile a una sorta di dibattito pubblico on line, sempre attivo, in cui i partecipanti propongono temi, si rispondono l'un l'altro e leggono ciò che gli altri hanno da dire. La conduzione è collettiva perché l'asincronicità permette a chiunque di inserirsi nella discussione e di fornire il proprio contributo, in ogni momento. Il dibattito su un singolo argomento può proseguire per giorni o

settimane. Esistono diversi “forum di discussione asincrona” quali, ad esempio, la mailing list (servizio di posta elettronica dotato di un dispositivo automatico che ritrasmette tutti i messaggi ricevuti a tutti gli iscritti del forum) e il newsgroup (una raccolta di messaggi divulgata per mezzo di una banca dati elettronica).

Al contrario, con comunicazione *sincrona* intendiamo un tipo di comunicazione nella quale i processi e gli scambi informativi avvengono contemporaneamente.

Mittente e destinatario del messaggio dialogano in simultanea. Un esempio di luogo virtuale dove è presente un sistema di conversazione sincrona è la chat. Quando più persone sono connesse contemporaneamente, possono entrare in un sistema di chat (cfr. “CHAT”) e sostenere una conversazione in tempo reale con tutti gli altri partecipanti presenti nelle stanze virtuali. Ognuno scrive messaggi e legge quelli altrui semplicemente scorrendo lo schermo del proprio computer. La simultaneità o la non contemporaneità degli scambi comunicativi influenza la modalità comunicativa stessa. Vedremo ora nel dettaglio alcuni tra i territori di Internet più esplorati dai giovani navigatori:

Mud

I MUD (Multi-User Dungeon: che in inglese significa letteralmente “prigioni sotterranee multiutente”) sono **giochi di ruolo** gestiti da un computer, interattivi ed accessibili attraverso la Rete. Nel MUD si ha l’opportunità di creare un ambiente, impersonare un ruolo, dare vita ad una storia e di vivere al suo interno. Un MUD consente la navigazione contemporanea di più utenti all’interno di un vasto ipertesto. Gli utenti interagiscono non solo con il computer, ma anche fra di loro, costruendo passo dopo passo (e una scelta dopo l’altra) una **complessa avventura collettiva**. Uno dei primi compiti del “*muddista*” è dunque quello di costruire la propria identità. Questa operazione è particolarmente interessante se si considera che il giocatore accede al MUD attraverso una procedura di login nella quale non comunica i suoi dati reali, ma la sua identità fittizia.

Attraverso il MUD, infatti, un adolescente sperimenta un laboratorio per costruire la propria identità ed indagare, grazie anche all’anonimato, parti inesplorate della propria soggettività. Ovviamente, l’anonimato, i camuffamenti e le atmosfere fantastiche che caratterizzano il MUD costituiscono un fattore di rischio, consentendo un facile accesso a soggetti malintenzionati. Ciascun partecipante può liberamente scegliere cosa fare all’interno del gioco; ma l’interattività non si limita solo agli spostamenti: quasi sempre gli utenti possono raccogliere ed usare oggetti, combattere con altri giocatori o con personaggi controllati dal computer, acquisire particolari poteri, dialogare fra loro, discutere strategie comuni, allearsi.

Cosa sono

Gioco di ruolo virtuale, che permette la condivisione dell’esperienza ludica grazie alla navigazione contemporanea di più utenti all’interno di una stessa realtà virtuale (comunicazione sincrona)

Opportunità

- Riscoperta della dimensione ludica
- Costruzione della propria identità
- Esplorazione della propria soggettività
- Possibilità di entrare in contatto con persone nuove con le quali instaurare rapporti di amicizia

Rischi

- L’anonimato spesso consente l’accesso anche a soggetti malintenzionati
- Ambientazioni e contenuti non sempre sono adatti a bambini e adolescenti
- La realtà virtuale e fantastica rende ancora più difficile la percezione dei possibili pericoli
- Il tempo assorbito dal gioco può essere sottratto ad altre attività

Blog

Il blog è un diario in rete, un “luogo virtuale” dove si può stare insieme agli altri ed esprimere liberamente la propria opinione. Sono spazi on line che tutti possono aprire gratuitamente e

rappresentano una via di mezzo tra il sito personale ed i classici forum, in quanto è possibile sviluppare threads (sequenze di messaggi con il medesimo oggetto) di discussione tra i partecipanti. Sul blog si possono pubblicare storie, foto, informazioni, opinioni in piena indipendenza. I blog possono assumere fondamentalmente due forme: quella del diario personale e quella del contenitore di notizie. Si definiscono “personali” quando hanno la struttura di un diario in cui l’autore parla principalmente di se stesso, di ciò che gli accade e dei propri stati d’animo, o “informativi”, quando vengono riportate notizie e affrontati argomenti come la politica, l’attualità, la società, l’economia, lo sport. In questa varietà di blog non mancano nemmeno quelli contenenti informazioni false, messaggi di propaganda o volgarità; per questo motivo è necessario operare una scelta all’interno delle tante pagine disponibili in Rete. Perché i blog hanno tanto successo? In primo luogo, per l’estrema facilità con cui è possibile crearli e gestirli, anche senza particolari conoscenze informatiche. In secondo luogo, perché offre a chiunque libertà di espressione: tutti possono avere, così, un piccolo spazio “autogestito” in Rete. Il blog testimonia il bisogno degli individui di far sentire la propria voce, di partecipare agli avvenimenti che li circondano (anche solo scrivendo un commento) di condividere sensazioni ed opinioni con un numero potenzialmente infinito di interlocutori.

Cosa sono

Sito personale in cui poter pubblicare i propri pensieri, le storie, le idee e le opinioni in completa autonomia. Si possono effettuare scambi comunicativi tra i partecipanti non in tempo reale (comunicazione asincrona)

Opportunità

- Facile da creare e da gestire
- Possibilità di avere uno spazio autogestito
- Libertà di espressione
- Permette di condividere sensazioni ed opinioni con un numero potenzialmente infinito di interlocutori

Rischi

- Potrebbero contenere informazioni false, messaggi di propaganda e volgarità, non essendoci spesso un controllo
- Possono essere fornite informazioni personali e dati sensibili, spesso anche senza il consenso dei diretti interessati
- Possono contenere materiale e affrontare temi non adatti a giovani internauti

Chat

Una chat è un luogo virtuale dove è possibile dialogare: due o più partecipanti si trasmettono dei messaggi in tempo reale via computer. Nella maggior parte delle chat, i dialoghi scritti risultano leggibili da tutti i frequentatori e ogni singolo partecipante può essere invitato in una “stanza” privata per uno scambio comunicativo a due. In quest’ultimo caso il dialogo è privato e non può essere letto da nessun altro. Tra le differenti forme di comunicazione mediate dal computer, la chat risulta essere quella più discussa e meno compresa. Gli adolescenti però si dimostrano capaci di investire tale mezzo di comunicazione di nuovi significati e consapevoli delle diverse opportunità che la Rete può offrire loro. Se per alcuni, la chat è uno spazio in cui si apprendono nuove forme di socievolezza che vanno a completare le competenze relazionali della vita reale e non a sostituirle, per altri, essa può rappresentare un luogo dove sfogare tensioni quotidiane, un rifugio in cui trovare comprensione e solidarietà, un momento di divertimento e di svago.

In chat si può entrare in relazione con qualsiasi tipo di persona (a prescindere dall’età, dal genere e da altre caratteristiche sociali e sociologiche) instaurando amicizie che si basano sulla contingenza di una conversazione digitale, che si possono trasformare in rapporti stabili. Non è detto, dunque, che un adolescente che chatta non sia in grado di avere una vita sociale e relazionale ricca; allo stesso modo una vita sociale piena non preclude un utilizzo corretto e consapevole della chat.

La chat è un ambiente molto particolare, che presenta alcune similitudini e alcune differenze sostanziali rispetto ad una conversazione reale. Le somiglianze si trovano nel rituale dell'interazione composto di regole, tempi e modi di comunicazione che le accomunano. La differenza della chat rispetto alla conversazione reale sta nella non compresenza fisica degli interlocutori, i quali tuttavia si scambiano una serie di informazioni personali che consentono di tarare reciprocamente la loro comunicazione e di rispondere alla domanda: con chi sto chattando?

Le interazioni tra individui che si incontrano per la prima volta in una chat e poi che proseguono eventualmente in una chat room iniziano quasi sempre nello stesso modo: "ciao, sei maschio o femmina, quanti anni hai, come ti chiami, da dove scrivi, cosa significa il nick name?" Grazie a queste informazioni gli utenti si costruiscono la rappresentazione dell'altro, alla quale aggiungono altri elementi che solitamente riguardano la vita quotidiana: "hai il/la ragazzo/a, che cosa studi, che musica ti piace..?": tutte informazioni che contribuiscono a farsi un'idea della persona che virtualmente si ha di fronte.

Quando si inizia una conversazione in chat, una delle prime informazioni che si mettono in campo è il genere: è necessario sapere se si sta parlando con un ragazzo o con una ragazza. uno dei fenomeni più diffusi della chat, legato al genere, è il gender swapping. Con tale termine si intende il cambio digitale di identità di genere (gli uomini fanno finta di essere donne e viceversa); con il termine age swapping, invece, si intende la contraffazione digitale della propria età anagrafica.

E' sempre possibile, quindi, e di forte attrattiva per un adolescente mettere in scena una finzione, indossare una maschera e fingersi quello che non si è (cfr. "I rischi della rete").

Perché un adolescente si avvicina ad una chat? Come accade spesso per le nuove tecnologie, può capitare che un ragazzo cominci a chattare per curiosità: in alcuni casi perché ha sentito parlare della chat su una rivista per giovani o in un programma televisivo, in altri per emulare amici e coetanei che già ne fanno uso. Alla ricerca di novità si accompagnano aspettative di divertimento, bisogni di conversare e di scambiarsi idee e opinioni.

Come avviene il primo approccio alla chat? Alcuni adolescenti si avvicinano alla chat più frequentemente in compagnia degli amici, con i quali imparano ad utilizzarla. Una volta varcata la soglia ed appreso il funzionamento, la presenza degli amici non è più necessaria. Le vesti grafiche, i software, le potenzialità delle diverse chat possono attirare gli adolescenti, ma non sono gli unici aspetti che li inducono a restarci: la socialità supera di gran lunga l'appeal della veste grafica o dell'usabilità delle chat. L'attenzione a questo aspetto spiega anche perché raramente chi entra nel mondo delle chat ama vagabondare: nella maggior parte dei casi ci si ferma in (o in alcune) di esse, e lì si torna ogni volta per cercare di mantenere i contatti con altri partecipanti.

Quando si accede alla chat? La strutturazione del tempo trascorso in chat può essere determinata dalle proprie abitudini oppure data da fattori esterni. I fattori esterni che portano gli adolescenti a trascorrere il proprio tempo in chat sono di vario tipo: alcuni si collegano perché hanno un appuntamento in chat con qualcuno, ad esempio un compagno di classe con cui ci si è accordati via sms, oppure un amico con il quale si ha un appuntamento fisso ogni settimana. Per altri, invece, è qualcosa che si può realizzare nei momenti in cui non si sa bene cosa fare, per staccare dallo studio, ed è quindi un'esperienza meno legata ad abitudini, agita senza premeditazione e considerata un passatempo come tanti altri. È possibile entrare in una chat in qualsiasi momento e, a differenza di altri tipi di attività, non ha tempo. La sua gestione è totalmente autonoma, anche quando si tratta di appuntamenti fissati con altri. Di conseguenza, si tratta di un tempo liberamente vissuto, che si contrappone al sovraccarico di attività e di impegni quotidiani, ma è anche un tempo pienamente vissuto, dedicato alla socialità. Quello trascorso in chat, infine, può essere un tempo dedicato - nel senso che quando si è in chat si fa solo quello - o un tempo parallelo, nel senso che contemporaneamente ci si può occupare di altre attività, come la navigazione in Rete o, più spesso, il download di musica. Nello specifico, il tempo della chat è vissuto in modo molto particolare: si arriva a volte "a perdere il senso del tempo".

È molto raro che un adolescente entri in una chat per assistere silente: generalmente lo fa per intervenire attivamente all'interno di una o più conversazioni. In sostanza, l'esperienza del tempo in chat può assumere varie declinazioni su uno spettro che va dal velocissimo al lentissimo, a seconda della qualità delle interazioni di cui si è partecipanti attivi.

Quanto tempo si trascorre in chat? Il tempo passato in chat può variare da mezz'ora a qualche ora; raramente un adolescente supera le tre ore, per motivi che possono variare dal semplice costo della connessione, all'aver litigato con i genitori o semplicemente perchè non si ha più voglia. La maggior parte degli adolescenti dopo un po' diventa molto responsabile nella gestione della connessione: dopo un primo periodo di totale dedizione ad essa, che può durare anche alcuni mesi, ci si distacca, per ritornarci ma in modo molto diverso. L'entusiasmo iniziale, ben presto diventa ripetitività, e la chat, da attività elettiva, viene considerata come una tra le tante cose che si possono fare.

Con l'esperienza, inoltre, si impara che il disconnettersi da una chat non comporta conseguenze negative; i discorsi sono potenzialmente interminabili e non si perde nulla anche se si lasciano conversazioni in sospeso, visto che è facile e indolore staccarsi da persone sconosciute. Quando un adolescente arriva a questa consapevolezza incomincia a trascorrere on line non più del tempo predefinito.

Cosa sono

Luogo virtuale dove è possibile dialogare: due o più partecipanti si trasmettono dei messaggi in tempo reale via computer (comunicazione sincrona)

Opportunità

- È una palestra sociale (agorà elettronica)
- È più semplice superare i pregiudizi, non essendoci confini e barriere
- È un'officina delle identità: gli adolescenti possono sperimentare ruoli diversi
- Offre la possibilità di superare le insicurezze dell'età e la paura di non essere accettati anche grazie all'anonimato
- Si instaurano rapporti che vanno oltre le apparenze
- Favorisce la condivisione di pensieri, idee e sentimenti trattandosi di un rapporto basato esclusivamente sul dialogo

Rischi

- La possibilità di "appartarsi" in uno spazio privato può risultare rischioso
- I contenuti affrontati e il linguaggio usato possono non essere adatti allo sviluppo psichico di bambini e adolescenti
- Si potrebbe incorrere in episodi di cyber-bullismo
- Si potrebbe non essere certi dell'identità degli interlocutori e delle loro reali intenzioni
- Il senso di fiducia e l'intimità che si instaurano nella relazione creata in chat potrebbero indurre i ragazzi ad essere meno prudenti adottando comportamenti rischiosi

BOX "IL NICKNAME"

Il "nickname", ossia il nome che ci si auto-attribuisce, costituisce il primo elemento della descrizione personale; veicola la prima impressione che si vuole dare di sé agli altri e mostra gli aspetti della propria immagine a cui si vuole dare rilievo in quel momento. Tuttavia si tratta pur sempre di una maschera che può enfatizzare o nascondere quei tratti della propria identità che si vogliono svelare o celare: in altre parole, *"nel cyberspazio si è perché si comunica avendo un nome, quindi non si tratta di un'esperienza di mancanza di nome (a-nonimato), bensì di mascheramento di nome (pseudonimato)"* (M. Drusian, 2005).

Il significato di un nickname è uno degli argomenti più discussi dai "chattattori", qualora il suo senso non sia immediatamente comprensibile. È un'etichetta che porta con sé connotazioni particolari e che permette di farsi riconoscere subito da chi frequenta gli ambienti. Molti contatti avvengono proprio sulla base del nick; si può contattare qualcuno o perché ha un nick chiaramente femminile/maschile, o perché ha una certa data di nascita, oppure perché, trattandosi di un nick particolare, per chiedere spiegazioni iniziando così una conversazione. Il nickname può avere origine da interessi musicali, film, videogiochi, cartoni animati; anche in questo caso esso è una proiezione dei propri interessi in grado di costituire un aggancio per coloro che intendono iniziare una conversazione.

2. I PERICOLI DELLA RETE

Sebbene Internet possa essere considerato un'incredibile risorsa a disposizione di bambini e adolescenti, è necessario ricordare che in Rete possono essere presenti anche numerosi elementi di rischio.

I giovani internauti, infatti, possono trovarsi di fronte a materiali e contenuti inadeguati per la loro età (ad esempio, contenuti violenti, con espliciti riferimenti sessuali o che incitano al razzismo) o interagire con soggetti malintenzionati che possono ingannarli ed invitarli a comportamenti o azioni che possono costituire un pericolo. È necessario inoltre ricordare che lo stesso utilizzo di Internet, in presenza di particolari fattori di vulnerabilità nel bambino, può dare origine a vere e proprie dipendenze e difficoltà psicologiche.

E' nelle chat che si evidenziano i rischi maggiori; ciò dipende sia dalla facilità con cui al loro interno si possono superare eventuali differenze generazionali e culturali, favorendo così scambi comunicazionali estremamente intimi e personali, sia dalla mancanza di elementi paralinguistici e visivi, che permetterebbero di ottenere elementi aggiuntivi rispetto all'identità del proprio interlocutore. Questi elementi fanno sì che la chat costituisca un ambiente particolarmente favorevole per soggetti malintenzionati – non solo adulti, dunque - che possono avvicinare una possibile vittima, indurla a comunicazioni e comportamenti inadeguati (ad esempio, di natura sessuale, violenta, razzista), molestarla e tentare di incontrarla fuori dalla Rete.

La curiosità per alcune tematiche e la propensione alla socializzazione possono indurre bambini e adolescenti a comportamenti pericolosi, di cui spesso genitori e insegnanti sono tenuti all'oscuro, come la decisione di incontrare soggetti conosciuti on line. E' possibile evidenziare alcuni fattori che facilitano l'approccio da parte di pedofili e altri soggetti malintenzionati: il bambino è in genere da solo, non percepisce il pericolo, è attratto dalla possibilità di incontrare la persona conosciuta on line e dall'esperienza proposta, ma soprattutto non è oggetto di opportuni controlli da parte degli adulti (genitori, educatori) durante la sua attività on line.

Se il pericolo maggiore per un bambino o un adolescente può derivare dall'incontro diretto con soggetti malintenzionati conosciuti in chat, in questo stesso "luogo" il giovane navigatore può essere vittima di episodi di "flaming".

Con flaming si intende una comunicazione violenta ed offensiva, molto spesso volgare, che è tipica dell'interazione on line. Si tratta di un comportamento, tipico di alcuni giovani e adolescenti, che mostra la propensione ad accendere "risse digitali", usando un linguaggio scurrile all'interno di chat, forum, mailing list.

Il flaming può suscitare nel bambino o nell'adolescente diverse reazioni: divertimento, indignazione, disagio, imbarazzo, timore, vergogna, rabbia e offesa.

Oltre al flaming, non si deve sottovalutare la presenza in Rete di materiale potenzialmente traumatico per soggetti in età evolutiva. In primis, vi sono le immagini pornografiche e pedo-pornografiche, i messaggi equivoci e le offerte di natura sessuale, cui un bambino può accedere anche solo utilizzando i motori di ricerca: la stessa ricerca di cartoni animati, cantanti e attori, può condurre a foto e/o filmati di tipo pornografico, dal momento che spesso sono mascherati da file con nomi ingannevoli. (cfr. "PEDOPORNOGRAFIA, PEDOFILIA E INTERNET")

Non si può, però, dimenticare che oltre ai contenuti di natura sessuale, Internet può veicolare altri che, pur essendo altrettanto pericolosi, spesso non sono oggetto della medesima attenzione. Ne sono un esempio, l'esaltazione della violenza e della crudeltà, l'istigazione all'odio e al razzismo, la pubblicità di tabacco e alcool, la valorizzazione dell'estrema magrezza ed il ricorso a qualsiasi mezzo per raggiungerla, il mito dell'arricchimento facile ed il ricorso a comportamenti illegali per ottenere un guadagno immediato. Tali messaggi possono essere particolarmente forti e convincenti soprattutto per chi, come un giovane fruitore, non è ancora in grado di comprenderli appieno.

Le stesse modalità di utilizzo di Internet possono essere inadeguate per la crescita di bambini e adolescenti. Navigando tra un link e l'altro, infatti, è possibile perdere la cognizione del tempo, sottovalutando l'importanza di attività fondamentali per una sana crescita psicofisica quali lo studio, le amicizie e lo sport. Alcune ricerche condotte negli ultimi anni hanno evidenziato i rischi psicologici che un uso eccessivo o distorto della Rete comporta; in situazioni particolari, si possono sviluppare delle

vere e proprie dipendenze che necessitano l'intervento da parte di professionisti. Tale tematica verrà approfondita in uno dei prossimi paragrafi (cfr. "LE E-DIPENDENZE").

Non bisogna dimenticare anche altre situazioni che, pur non incidendo direttamente sullo sviluppo dei giovani cybernauti, risultano comunque essere indesiderate: tra queste, il pericolo di installare virus informatici che danneggiano il PC o che trasmettono nel web documenti riservati; il rischio di essere vittime di truffe, di commettere azioni illegali (ad esempio, violando le leggi sul diritto d'autore) ed essere oggetto di veri e propri bombardamenti pubblicitari.

BOX "PEDOPORNOGRAFIA"

Il Protocollo Facoltativo del 2000 alla Convenzione di New York definisce pedopornografia "qualsiasi rappresentazione di fanciulli, indipendentemente dal mezzo utilizzato, coinvolti in attività sessuali esplicite, reali o simulate, e qualsiasi rappresentazione di organi sessuali di fanciulli a scopi prevalentemente sessuali".

La legge 6 febbraio 2006 n. 38, che ha modificato la legge 269/98, introduce la nuova fattispecie di reato di "pedopornografia virtuale" che si verifica quando il materiale pedopornografico rappresenta immagini relative a bambini ed adolescenti, realizzate con tecniche di elaborazione grafica non associate, in tutto o in parte, a situazioni reali, la cui qualità di rappresentazione fa apparire come vere situazioni non reali.

PEDOPORNOGRAFIA, PEDOFILIA E INTERNET

La possibilità di celarsi dietro l'anonimato, l'estrema facilità con cui è possibile comunicare con persone in qualsiasi luogo del mondo in tempo reale, senza limiti, né confini, la facilità di accesso e di uso della Rete, la presenza di navigatori giovani all'interno dei servizi elettronici più usati, sono caratteristiche che rendono Internet un luogo molto usato dai pedofili per i loro scenari di azione. Tra i pericoli in cui possono imbattersi bambini e adolescenti in Rete, quello dell'adescamento è uno dei più gravi.

L'obiettivo del malintenzionato è quello di guadagnare gradualmente la fiducia del bambino per poi sviluppare con lui una relazione. Questa dinamica inizia proponendo, alle piccole vittime, conversazioni su temi di loro interesse (sport, giochi, scuola). Il pedofilo pone molta attenzione ai racconti del piccolo internauta, si propone nel ruolo di un premuroso confidente, si finge suo grande amico e utilizza la fiducia così ottenuta per allontanarlo dalla protezione della sua famiglia. Il processo attraverso cui il malintenzionato manipola il bambino per avere la sua incondizionata fiducia è lento e può durare diversi mesi. Il pedofilo, infatti, può fingersi genuinamente interessato a tutto ciò che concerne la vita del bambino. L'obiettivo finale si concretizza nella ricerca di un contatto sempre più isolato con il bambino, soprattutto se ci si trova in chat, passando dalla chat room pubblica a quella privata, e successivamente, cercando di ottenere informazioni più personali quali l'indirizzo e-mail, il numero di cellulare o l'indirizzo della scuola frequentata. L'ultimo passo del processo di adescamento prevede l'incontro con il bambino stesso.

È importante sottolineare che il pedofilo nelle sue attività on line non è facilmente identificabile e non si distingue dagli altri navigatori per qualche caratteristica tipica.

Nonostante ciò è possibile descrivere schematicamente alcuni atteggiamenti significativi che vengono messi in atto dal pedofilo:

- pone domande per raccogliere più informazioni possibili sul bambino, per accertarsi che abbia davvero l'età dichiarata e che sia solo in casa;
- richiede una descrizione fisica e l'invio di foto (che riguardino il bambino stesso e/o gli amici coetanei);
- suggerisce argomentazioni sessuali su cui basare la conversazione;
- propone azioni sessuali offrendo oggetti (esempio ricariche telefoniche per il cellulare) e/o situazioni di particolare attrattiva per il minore.

I fattori che aumentano la probabilità di incorrere in cattivi incontri implicano che il bambino o l'adolescente:

- sia solo durante la navigazione e non sia monitorato da un adulto;
- non percepisca il pericolo, non abbia consapevolezza dei rischi;

- sia attirato per curiosità da tematiche a sfondo sessuale.

L'adescamento di un bambino non è, purtroppo, l'unica attività on line praticata dai pedofili, essi infatti utilizzano la Rete anche per ricercare e scambiare materiale pedopornografico (cfr. BOX "PEDOPORNOGRAFIA"), incoraggiare e sostenere movimenti di aggregazione, finalizzati a prode su come adescare le vittime e a fornirsi reciproco supporto della loro idea del sesso fra adulti e bambini. Poiché non è fattibile controllare tutte le informazioni contenute in Internet, in quanto non c'è un singolo luogo nel quale tutte le informazioni vengono immagazzinate o dal quale vengono diffuse, è facile per le persone malintenzionate introdurre materiale illegale a scopo di diffusione. Il materiale pedopornografico può avere per i pedofili diversi scopi:

- può essere utilizzato per stimolare e soddisfare le proprie fantasie sessuali;
- può essere ricercato per rassicurare se stessi circa il fatto che sono in tanti a condividere l'interesse sessuale per i bambini e non si è malati;
- può servire per avallare, davanti agli occhi del bambino, le proprie azioni, per convincerli che quello che viene proposto è normale, non è sbagliato e tanti bambini lo fanno; più in generale può essere usato per "desensibilizzare" la società e diffondere il messaggio che i bambini sono legittimi partners sessuali;
- può essere adoperato come mezzo di scambio con altri pedofili;
- viene impiegato per ricattare le vittime e ridurle al silenzio.

Il materiale pedopornografico ha normalmente tre origini:

1. *Produzione amatoriale*: si tratta di bambini fotografati dal pedofilo durante le sue attività di molestia, in famiglia o dopo adescamento in altri luoghi.
2. *Produzione professionale*: è frutto dell'attività di vere e proprie organizzazioni criminali che operano prevalentemente in Paesi con alto tasso di disagio minorile e di povertà. Il materiale fotografico viene collocato su siti web specializzati e quindi venduto direttamente on line.
3. *Pseudofotografie*: vengono utilizzati alcuni software per creare immagini di bambini inesistenti (o artefatti), impegnati in comportamenti esplicitamente sessuali, che sono praticamente indistinguibili dalle immagini di bambini reali.

È necessario un lavoro di prevenzione per contrastare il fenomeno dell'adescamento di minori: solo la consapevolezza dei rischi della Rete può ridurre nei bambini e negli adolescenti comportamenti che possono favorire l'azione dei pedofili e può aumentare nei genitori e negli insegnanti un monitoraggio, attento e responsabile, delle attività on line dei ragazzi. È altrettanto importante impedire la diffusione di materiale pedopornografico nella Rete: tutti dobbiamo sentirci responsabili di questo compito (cfr. "A CHI RIVOLGERSI PER UN AIUTO").

BOX "UNA NUOVA REALTÀ: IL VIDEOGIOCO IN RETE"

L'uso dei giochi in rete e soprattutto della modalità Multiplayer è sempre più diffuso fra adolescenti. Per Multiplayer non si intende soltanto il gioco fra 2 o 3 utenti di fronte ad un'unica console, ma anche il gioco a distanza, tramite collegamento in rete. L'interesse per questa tipologia di giochi nasce da diversi fattori quali la grafica, l'elevato coinvolgimento che sono in grado di creare nel navigatore, dal realismo delle animazioni e naturalmente dalla possibilità di poter sfidare altri giocatori online. Grazie all'utilizzo del Multiplayer vengono messe in atto dinamiche di incontro e socializzazione, che potrebbero sfociare in semplici rapporti amicali o in vere e proprie competizioni, dettate dalla natura del gioco. Gli utenti in rete, infatti, tendono a ricostruire, quando giocano o dialogano in rete, identità più o meno fittizie, mettendosi nei panni di qualcun'altro dopo aver condiviso ruoli, significati e strategie che consentono di giocare insieme, anche in presenza di naturali conflitti. "I giocatori", soprattutto bambini e adolescenti, tendono inoltre a sviluppare un forte senso di appartenenza non appena trovano una comunità virtuale che li soddisfa, legando ad essa la propria identità virtuale.

Ma a cosa giocano i ragazzi? Risultano essere molteplici i videogiochi praticati in rete distinguendosi fra i giochi rts (real time strategic game; i rpg o gdr (role playing game, in italiano "giochi di ruolo"), che nella loro declinazione per Internet vengono chiamati mmorpg (massive multiplayer online role playing game), cioè videogiochi di ruolo a cui partecipa un numero indefinito di utenti connessi in rete, evoluzione dei cosiddetti mud (multiuser dungeon); i fps (first person shooter), all'interno dei quali si può giocare, in rete, in modalità multiplayer deathmatch ("scontro mortale con più giocatori"), una

partita in cui tutti i personaggi sono umani, ovvero comandati da giocatori reali. Non bisogna dimenticare anche della play per view (gioco in rete a pagamento) che sta diventando una realtà sempre più presente tra i giovani.

Luci e ombre. Se da un lato i giochi in rete (ma questo vale anche per i videogiochi) sembrano avvicinare i bambini e gli adolescenti alla tecnologia, favorire lo sviluppo di capacità di coordinazione e di abilità fino-motorie, stimolare l'apprendimento e la socializzazione e naturalmente allontanare la noia perché si tratta pur sempre di un gioco, dall'altro vi sono molteplici problematiche. Gli aspetti critici riguardano principalmente l'isolamento sociale, la confusione tra realtà e fantasia, l'insorgere di disturbi fisici (ad es. obesità e problemi alla vista) ed il possibile manifestarsi di comportamenti violenti e aggressivi. Non sono da sottovalutare i rischi che comporta l'interattività che il gioco on line offre: le nuove tecnologie permettono infatti agli utenti non solo di giocare in rete con altre persone, ma anche di chattare e di utilizzare webcam per fare video-chat, mandare le proprie foto e personalizzare l'immagine del giocatore (cfr. "I PERICOLI DELLA RETE").

CONSEGUENZE DELL'ESPOSIZIONE A MATERIALE PORNOGRAFICO E A CONTENUTI PERICOLOSI

La percezione e la comprensione dei contenuti illegali o dannosi – così come i possibili effetti legati al loro utilizzo - sono strettamente collegati alla natura dei messaggi, ma anche alle caratteristiche personali e contestuali dei suoi fruitori, quali l'età, il grado di sviluppo cognitivo-emotivo, il contesto socio-familiare e la qualità della relazione parentale.

Bisogna anche considerare l'impatto che una tale sovraesposizione può avere sui bambini, quando non sono ancora in grado di distinguere la realtà dall'invenzione, il vero dal verosimile e sono privi di quella maturità che consente di inquadrare e valutare messaggi di origine diversa e spesso in contrasto tra loro. La risposta del bambino, infine, dipende anche dalle reazioni degli adulti di riferimento dell'ambiente familiare e scolastico. I genitori, in particolare, influiscono sulla risposta del bambino non solo attraverso le proprie emozioni ed il proprio comportamento, bensì anche attraverso la capacità di fornire un contesto familiare stabile e rassicurante, in grado di ascoltare e riconoscere eventuali segni di disagio.

Quali sono gli effetti legati alla visione di materiale nocivo o potenzialmente dannoso per bambini e adolescenti?

Parlando di materiale pornografico è possibile distinguere un'esposizione assolutamente involontaria (ad esempio quando si aprono automaticamente finestre a contenuto pornografico durante la navigazione su siti di tutt'altra natura) da un'esposizione legata, invece, ad un comportamento di ricerca attiva. È nostro interesse focalizzare l'analisi che segue sul primo tipo di esposizione sopra menzionata.

La visione accidentale di materiale pornografico rappresenta per i bambini molto piccoli un'esperienza complessa, che può generare turbamento, inquietudine, ansiosità e al contempo curiosità. Anche negli adolescenti si può riscontrare il turbamento presente nei bambini, soprattutto nel caso in cui i ragazzi non siano emotivamente maturi. Accanto a sentimenti di confusione e disagio possono manifestarsi eccitazione fisica e desiderio di concretizzare la propria fantasia sessuale o di fruire nuovamente e intenzionalmente di tale materiale.

La pornografia può veicolare nei giovani utenti informazioni sbagliate sulla sessualità, quali per esempio l'idea di una sessualità violenta, cinica ed irruente e l'esaltazione di condotte improntate al rifiuto della fissità dei rapporti e orientate al consumismo sessuale. Tali messaggi saranno tanto più interiorizzati dai giovani cybernauti, quanto più risulta carente l'educazione sessuale fornita dalla famiglia o dalla scuola. Al contrario, quando bambini e adolescenti ricevono un'educazione affettivo-sessuale adeguata, in armonia con il loro livello di sviluppo e in grado di rispondere alle loro fisiologiche curiosità, essi avranno nel tempo una maggiore consapevolezza, sia dei propri cambiamenti fisici legati alla crescita, sia delle sensazioni che ne conseguono, riuscendo inoltre a far fronte ai messaggi fuorvianti veicolati dalla fruizione di materiale pornografico.

Una recente ricerca condotta nel 2006 dal "*Crimes against Children Research Center - Università del New Hampshire*" ha permesso di prendere in considerazione alcuni aspetti legati all'uso involontario di materiale pornografico da parte di bambini e adolescenti.

Il campione della ricerca è costituito da 1500 giovani di età compresa tra 10 e 17 anni. Il 34% di essi ha affermato di essere venuto a contatto con materiale pornografico durante la navigazione in Internet.

Gli effetti di tale fruizione sono risultati essere molteplici:

- il 74% dei giovani ha dichiarato di non esserne rimasto turbato;
- il 26% ha invece rivelato di esserne rimasto turbato e imbarazzato ed in alcuni casi ha manifestato sintomi come: sentirsi nervoso o irritabile, perdere interesse nelle proprie attività, non connettersi più ad Internet, pensare in continuazione a quanto accaduto.

Per quanto riguarda l'esposizione a materiale pericoloso, invece, l'argomento sembra ancora inesplorato dal punto di vista delle ricerche accademiche. La maggior parte degli studi riguarda l'esposizione di bambini e adolescenti a materiale violento fruibile attraverso i media in generale.

Esiste una relazione tra l'esposizione a filmati, immagini violente ed il comportamento aggressivo nei giovani? La risposta non è semplice. C'è chi afferma che contenuti violenti in un film, in un videogioco o presenti in Internet possano avere un effetto di liberazione della propria aggressività: un ragazzo che gioca "ai combattimenti" al computer sfogherebbe così le proprie spinte aggressive, che non avrebbero ragione di manifestarsi nella realtà quotidiana.

Al contrario c'è chi crede che i diversi media, attraverso la proposizione e la diffusione di messaggi dove la violenza è amplificata ed esasperata, propongano modelli comportamentali nei quali la stessa è permessa, legittimata e addirittura ricompensata. L'assunzione di tali stili comportamentali condurrebbe all'assunzione di atteggiamenti violenti, aggressivi.

Un utilizzo costante di tali contenuti, non mediato da alcuna elaborazione parentale, potrebbe quindi essere dannoso, in quanto condurrebbe a:

- manifestazione di comportamenti violenti a causa della tendenza ad imitare gli atteggiamenti di un modello preso come riferimento;
- disinibizione, intesa come perdita di controllo sugli impulsi aggressivi;
- desensibilizzazione e assuefazione con diminuzione di sensibilità ad attenzione sulle tematiche legate alla violenza;
- riduzione dell'empatia e della capacità di percepire la sofferenza sperimentata dalla vittima;
- percezione di scene violente che accadono in altre parti del mondo (ad esempio immagini di guerra), come fatti vicini che si stanno svolgendo nell'immediato;
- il timore di poter subire violenze in tutti gli ambiti della vita.

Frequentemente, inoltre, questo materiale può arrivare a rinforzare un comportamento aggressivo già presente, con una valenza quindi di legittimazione dello stesso.

È bene ribadire che diversi e numerosi fattori concorrono ad influenzare l'attribuzione di significato dei messaggi violenti disponibili on line: l'età, la personalità, il contesto in cui vive il giovane navigatore, le risposte cognitive-emotive del sistema degli adulti di riferimento sono tutte dimensioni che incidono sulla comprensione e l'elaborazione dei contenuti con cui si è entrati in contatto. Lo stesso filmato o la stessa immagine a contenuto violento può avere effetti estremamente diversi sui ragazzi, provocando risposte variegata ed ogni generalizzazione a riguardo risulta riduttiva e superficiale.

Alla luce degli aspetti appena considerati emerge con evidenza l'importanza di promuovere un uso consapevole per i giovani cybernauti che sia veicolato da una maggiore informazione degli adulti di riferimento (cfr. "ALCUNE INDICAZIONI PER LIMITARE I RISCHI").

BOX "CYBER-BULLISMO"

Noti come *griefer* (guastafeste), *snert* (Snot-Nosed Egotistical Rude Teenager, moccioso adolescente maleducato ed egoista), *cheese player* (sfruttatore di bug dei videogiochi), *twink* (seccatore) o semplicemente *cyber-bulli*, la loro attività nel web - all'interno di siti, blog, e-mail, gruppi di discussione, newsgroup, chat, instant messaging - consiste in "una volontaria e ripetuta aggressione attuata attraverso un testo elettronico". Tali aggressioni possono far seguito a episodi di bullismo scolastico o essere dei comportamenti isolati. Un cyber-bullo può essere un estraneo o una persona conosciuta dalla vittima, può agire singolarmente o supportato da altri "bulli on line", in forma anonima ("protetto" da uno pseudonimo) o rivelando la propria identità. In entrambi i casi, sia il cyber-bullo, sia la vittima sono minorenni.

È possibile riconoscere diverse tipologie di cyberbullismo:

- flaming: litigi on line nei quali si fa uso di un linguaggio violento e volgare;
- molestia: invio ripetuto di messaggi offensivi;
- cyberstalking: invio ripetuto di messaggi che includono esplicite minacce fisiche, al punto che la vittima arriva a temere per la propria incolumità;
- denigrazione: pubblicazione all'interno di comunità virtuali quali mud, forum di discussione, messaggistica immediata, newsgroup, blog o siti Internet di "pettegolezzi" e commenti crudeli, calunniosi, offensivi, denigratori al fine di danneggiare la reputazione della vittima;
- outing estorto: registrazione delle confidenze strappate in messenger – dunque all'interno di un luogo privato – creando un clima di fiducia e poi inserite integralmente in un blog pubblico;
- impersonificazione: insinuazione all'interno dell'account di un'altra persona con l'obiettivo di inviare da questo account;
- messaggi ingiuriosi, che screditano la vittima;
- esclusione: estromissione intenzionale di una persona da un'attività on line.

Sameer Hinduja, docente di criminologia alla Florida Atlantic University, ha condotto una ricerca in proposito, i cui risultati sono presenti sulla rivista *Youth Violence and Juvenile Justice* (Aprile, 2006). Dall'indagine emerge che su un campione di 1388 giovani più di un terzo è stato oggetto di cyberbullismo. Fra le forme di vittimizzazione, quella più frequente consiste nell'ignorare ostentatamente la presenza elettronica del soggetto (43,2% dei casi), ma è elevata anche la percentuale di episodi di diretta mancanza di rispetto (39,6%). Molto più preoccupante è, però, il 13% di casi di intimidazione diretta, con un 5% dei soggetti che è arrivato a dire di temere per la propria incolumità.

Sono soprattutto le ragazze ad essere bersagliate da attacchi verbali sui servizi di messaggistica istantanea, come MSN, ed attraverso e-mail offensive di carattere sessuale. Per la vittima è molto difficile sottrarsi alle molestie, soprattutto per l'anonimato dietro cui, in genere, si nascondono i cyberbulli. Essi pensano di essere invisibili, non identificabili, e per tale motivo di rimanere impuniti; inoltre, non essendoci segni tangibili degli effetti delle loro azioni, tutto sembra essere per loro un gioco. Attualmente si sta ancora indagando rispetto alle conseguenze del cyber-bullismo, ma è ragionevole ritenere che siano analoghe a quelle del bullismo tradizionale: bassa autostima, depressione, ansia, paura, frustrazione, problemi scolastici e familiari e, nei casi più estremi, idee suicidarie. Si tratta di esiti gravi, che hanno, inoltre, notevoli ripercussioni sullo sviluppo psicofisico di bambini e adolescenti. La pericolosità di tali effetti è da mettere in relazione non solo alla natura stessa degli attacchi, bensì anche alla loro frequenza - essi possono verificarsi 24 ore al giorno, sette giorni su sette - e permanenza nel web, a volte infatti risulta molto difficile riuscire a rimuovere completamente i contenuti offensivi, denigranti, minacciosi di testi e immagini. In genere bambini e adolescenti sono riluttanti a confidarsi con i genitori e gli insegnanti rispetto agli episodi di cyber-bullismo di cui sono vittime; ciò avviene per il timore, sia di una reazione eccessiva da parte degli adulti che li induca ad adottare delle regole restrittive nell'utilizzo di Internet, sia di una vendetta da parte dei cyber-bulli.

Vista la notevole diffusione assunta da questo fenomeno negli ultimi tempi, si ritiene importante fornire alcuni consigli per i giovani internauti che, durante l'attività on line, si sono già imbattuti nei "bulli del web":

- inviate al cyber-bullo un messaggio in cui, in maniera chiara e risoluta, gli comunicate che il suo comportamento vi sta disturbando ed esortatelo a interrompere immediatamente tale condotta;
- bloccate o filtrate tutte le e-mail e la messaggistica immediata provenienti dal cyber-bullo;
- evitate di visitare i siti web o di partecipare a gruppi di discussione dove hanno avuto luogo gli attacchi offensivi;
- cambiate indirizzo e-mail, account e username per impedire di essere identificati e infastiditi;
- informate un adulto di riferimento rispetto a ciò che sta accadendo. ciò vale anche nel caso in cui non si è la vittima diretta degli attacchi on line, bensì un navigatore che, durante la propria attività nel web, ha avuto modo di assistere ad episodi di cyber-bullismo.

I CONTENUTI ILLECITI E DANNOSI

Innanzitutto è necessario operare una prima distinzione teorica tra queste due tipologie di contenuti. Il contenuto si definisce **illecito** quando è contrario alle leggi di uno Stato: vi rientra, dunque, un ampio spettro di contenuti, tra cui quelli pedopornografici, quelli che invitano al turismo sessuale, a reati di tipo economico, informatico, di diffamazione, di violazione della privacy, della proprietà intellettuale, al gioco d'azzardo o che minacciano la sicurezza nazionale.

Per quanto riguarda i contenuti **dannosi** - come precisato dal Libro Verde della Commissione Europea sulla Protezione dei Bambini ed Adolescenti e della Dignità Umana del 1996 - ciò che di per sé è lecito, ma potenzialmente nocivo per alcune categorie di individui, come i giovani cybernauti, presuppone in genere un giudizio di disvalore sul piano etico-morale.

Tra il materiale nocivo vi è quello pornografico, che non è vietato ma destinato ad un pubblico adulto, così come quello contenente messaggi razzisti, violenti o crudeli. In tutti questi casi, bambini e adolescenti vengono a contatto con contenuti che risultano essere inadeguati e dannosi per il loro benessere psicologico.

L'importanza di una distinzione tra queste due categorie è motivata dal fatto che le strategie di intervento per contrastarne la diffusione e l'accesso in Internet risultano essere diverse. Se nel primo caso il bambino è vittima di un reato commesso su Internet, nel secondo il minore deve essere protetto da contenuti nocivi per il suo benessere e la sua crescita psicofisica e morale. Si tratta dunque di interventi di informazione, sensibilizzazione ed educazione dell'utente circa i pericoli esistenti nella Rete e i possibili rimedi tecnologici, quali i sistemi di selezione di contenuti attraverso programmi di classificazione e filtraggio.

LE E-DIPENDENZE

Una delle problematiche emerse recentemente riguarda l'utilizzo eccessivo di Internet, che può dare origine a comportamenti di dipendenza al pari della sostanze stupefacenti e dei farmaci.

Psichiatri e psicologi parlano di **Internet Related Psychopatology**, una vera e propria patologia da abuso di computer e di telematica. Se tali disturbi, nelle loro diverse manifestazioni, possono trovare terreno fertile in soggetti che presentano particolari fattori di vulnerabilità, le condizioni di vita, in particolare la solitudine e l'alienazione, possono contribuire all'emergere e al persistere di comportamenti disadattivi. Il mezzo informatico può quindi catalizzare un disagio preesistente, acuirlo o renderlo evidente per la prima volta.

I disturbi da abuso si manifestano come un utilizzo eccessivo del computer e delle sue applicazioni: questo può presentare caratteristiche ossessivo-compulsive e può associarsi a senso di onnipotenza (legato alla convinzione di avere il controllo totale del mezzo), apatia o rifiuto delle altre attività e delle relazioni sociali. Può anche associarsi a difficoltà nelle comunicazioni che avvengano con sistemi diversi da quelli offerti da Internet: sensazione di inadeguatezza nei rapporti vis a vis, perdita di contatto con la realtà, problemi del sonno, confusione tra identità personale e identità virtuale, senso di irrealtà.

Con l'espressione **Internet Addiction Disorder (IAD)**, il cui termine si deve allo psichiatra americano Ivan Goldberg, si definisce la dipendenza psicologica dal web, la quale si manifesta con caratteristiche specifiche, come il bisogno di rimanere connessi alla Rete il maggior tempo possibile e la presenza di sintomi di astinenza (irascibilità, depressione, ansia, angoscia, insonnia).

Un'altra importante caratteristica riscontrabile nell'IAD è la negazione della problematica, come spesso accade con qualunque altro tipo di dipendenza.

All'interno di questa macrocategoria, sono state individuate specifiche tipologie di disturbo tra le quali, l'**Information Overload Addiction** (ricerca estenuante di informazioni), il **Compulsive on line Gambling** (il gioco d'azzardo compulsivo tramite casinò virtuali o siti per scommettitori) e il **MUD's Addiction** (dipendenza dai giochi di ruolo on line).

Nei casi più gravi, un abuso sistematico può causare la cosiddetta **Trance Dissociativa da Videoterminale**, una condizione involontaria di alterazione dello stato di coscienza e perdita del senso dell'identità personale.

Vi sono altre forme di dipendenza legate più strettamente alle chat, tra queste la **Cyber Relationship Addiction** (dipendenza da cyber-relazioni) - una vera e propria "chat mania" che interessa tutti coloro

che privilegiano le relazioni on line, rinunciando progressivamente ai rapporti interpersonali della vita reale. In tutti questi casi si parla di “nuove dipendenze”, cioè di forme che pur consistendo in attività lecite come l’uso di Internet, provocano situazioni di assoggettamento psicologico con una sintomatologia simile a quella riscontrabile in individui dipendenti da sostanze psicoattive. Gli adolescenti, proprio in quanto ancora coinvolti nel processo di costruzione della propria identità, sono molto attratti dalla possibilità di sperimentare il mondo virtuale, ma anche particolarmente fragili e vulnerabili di fronte ad esso.

IL QUADRO NORMATIVO

La disciplina dell’abuso sessuale in Italia ha subito modifiche sostanziali con la **Legge 66 del 1996** intitolata “Legge contro la violenza sessuale” e la **Legge 269 del 1998** intitolata “Norme contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia e del turismo sessuale a danno di minori, quali nuove forme di riduzione in schiavitù”, entrambe modificate dalla Legge n.38/2006 (“Disposizione in materia di lotta contro lo sfruttamento sessuale dei bambini e la pedopornografia anche a mezzo internet”) che ha ridefinito le fattispecie di reato esistenti e ne ha introdotte di nuove.

La legge n. 269/98 contiene innovazioni fondamentali, tali da permettere l’adeguamento dell’Italia alle normative penali degli altri Stati dell’UE, in quanto punisce oltre a chi produce, distribuisce, pubblicizza materiale pedo-pornografico, anche chi lo detiene; prevede fra le pene accessorie la confisca del materiale sequestrato, la chiusura dell’esercizio e la revoca della licenza d’esercizio per emittenti radio-tv.

La punibilità di chi detiene o scambia materiale pedo-pornografico risulta essere un tassello indispensabile per combattere efficacemente il fenomeno della sua diffusione, in quanto consente di colpire la domanda del mercato sulla quale si fonda l’offerta di tale materiale.

La legge n. 269/1998, in adesione alla Convenzione sui diritti dell’Infanzia di New York, ha lo scopo di proteggere l’integrità e la libertà fisica e psichica del bambino e dell’adolescente.

La legge mira a realizzare essenzialmente 5 finalità:

- 1) rafforzare la repressione penale mediante l’introduzione nel codice di nuove fattispecie delittuose (prostituzione e pornografia di bambini ed adolescenti; detenzione di materiale pornografico; iniziative turistiche finalizzate allo sfruttamento della prostituzione di bambini ed adolescenti);
- 2) fornire alla Polizia Giudiziaria più efficaci strumenti processuali (per esempio l’arresto in flagranza diventa obbligatorio per un numero maggiore di reati);
- 3) attribuire alla Polizia Giudiziaria nuovi mezzi per contrastare la pedopornografia e la prostituzione (acquisto simulato di materiale pornografico, apertura di siti INTERNET di “copertura”, ritardo dell’esecuzione di provvedimenti di arresto e sequestro, “infiltrazione” di agenti nei viaggi organizzati per il turismo sessuale);
- 4) tutelare i bambini ed adolescenti dai danni fisici e psichici connessi ai reati patiti (per esempio divieto di pubblicazione delle generalità della vittima);
- 5) attribuire alla Presidenza del Consiglio ed al Ministro degli Interni importanti compiti di coordinamento (per mezzo anche della cooperazione internazionale e dell’istituzione di nuovi nuclei specializzati investigativi).

La recente **Legge n.38/2006**, che costituisce la puntuale applicazione dei principi statuiti dall’UE con la decisione-quadro 2004/68/GAI del 22 dicembre 2003, prevede un inasprimento delle pene a carico di chi si macchia dei reati di abuso sessuale e sfruttamento di bambini ed adolescenti, di coloro che si procurano o detengono materiale pornografico realizzato utilizzando bambini ed adolescenti di anni diciotto e di chiunque partecipa ai viaggi al fine di fruire di attività di prostituzione a danno dei minori.

La legge estende la protezione accordata al minore sino al compimento del diciottesimo anno di età ed amplia la nozione di pornografia infantile, introducendo il concetto di pornografia virtuale.

In base al nuovo art. 600 *quater.1.* c.p. è punibile anche chi produce e diffonde il “*pedoporno apparente*”, vale a dire immagini pornografiche virtuali, realizzate utilizzando immagini o parti di esse, di minori degli anni diciotto. In particolare, per “immagini virtuali” si intendono rappresentazioni realizzate con tecniche di elaborazione grafica non associate in tutto o in parte a situazioni reali, la cui qualità di riproduzione fa apparire come vere situazioni che non lo sono. La legge pone l’accento, quindi, sul

dato della “apparenza” , punendo – sia pure con pena diminuita di un terzo – chi produce o diffonde “immagini virtuali”.

Il legislatore, operando una modifica dell’art. 600 *bis* c.p., ha previsto un notevole inasprimento delle pene a carico di chi commette reati di abuso sessuale e sfruttamento di minori, stabilendo che: “*chiunque compie atti sessuali con un minore di età compresa tra i quattordici e i diciotto anni, in cambio di denaro o di altra utilità economica, è punito con la reclusione da sei mesi a tre anni e con la multa non inferiore a euro 6.000*”.

Viene punito, inoltre, chiunque partecipa a viaggi “*al fine di fruire di attività di prostituzione a danno di minori*”. In base a tale previsione normativa, gli operatori turistici che organizzano viaggi collettivi o individuali in Paesi esteri hanno l’obbligo di inserire in maniera evidente nei materiali propagandistici, nei programmi, nei documenti di viaggio consegnati agli utenti, nonché nei propri cataloghi generali o relativi a singole destinazioni, la seguente avvertenza: «*La legge italiana punisce con la reclusione i reati concernenti la prostituzione e la pornografia minorile, anche se commessi all'estero*». La Legge 38 prevede anche l’interdizione perpetua, dall’attività nelle scuole e negli uffici o servizi in istituzioni o strutture prevalentemente frequentate da minori, per le persone condannate per i reati di sfruttamento sessuale e l’esclusione del patteggiamento per tali fattispecie, nonché iniziative volte ad impedire la diffusione e la commercializzazione dei prodotti pedopornografici via Internet.

L’art. 19 della suddetta legge costituisce presso il Ministero dell’Interno, il Centro nazionale per il monitoraggio della pornografia minorile su Internet, con il compito di raccogliere segnalazioni, provenienti anche dagli organi di polizia stranieri e da soggetti pubblici e privati impegnati nella lotta alla pornografia minorile, riguardanti siti che diffondono materiale concernente lo sfruttamento sessuale dei minori attraverso l’utilizzo di Internet e altre reti di comunicazione, nonché i gestori e gli eventuali beneficiari dei relativi pagamenti.

I fornitori dei servizi resi attraverso reti di comunicazione elettronica sono inoltre obbligati a segnalare al Centro le imprese o i soggetti che, a qualunque titolo, diffondono, distribuiscono o fanno commercio, anche in via telematica, di materiale pedopornografico, nonché a comunicare senza indugio ogni informazione relativa ai contratti con tali imprese o soggetti.

Al fine di evitare la commercializzazione del materiale pedopornografico a mezzo Internet la legge prevede una serie di obblighi di comunicazione fra il Centro nazionale costituito presso il Ministero dell’Interno e l’Ufficio italiano dei cambi, nonché comunicazioni con banche, istituti di moneta elettronica ed intermediari finanziari che prestano servizi di pagamento. In base a dette comunicazioni, è più facile individuare i soggetti beneficiari di pagamenti effettuati per la commercializzazione di detto materiale su Internet e sulle altre reti di comunicazione, nonché l’individuazione di soggetti titolari di carte di pagamento utilizzate per l’acquisto di materiale pedopornografico.

Grazie al **Decreto Interministeriale del 29/01/2007** (“Requisiti tecnici degli strumenti di filtraggio che i fornitori di connettività alla rete Internet devono utilizzare al fine di impedire l’accesso ai siti segnalati dal Centro nazionale per il contrasto della pedopornografia”) si completa il quadro relativo alle norme che contrastano la pedopornografia in Internet. Tale decreto, voluto dal Ministero delle Comunicazione di concerto con il Ministero per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, interviene per disciplinare e definire i requisiti tecnici degli strumenti di filtraggio che i fornitori di connettività alla Rete Internet dovranno utilizzare. Per “fornitore di connettività alla rete Internet” dovrà intendersi “ogni soggetto che consente all’utente l’allacciamento alla Rete” (art.1, 2° co., lettera a), i cosiddetti ISP (Internet Service Providers).

Il primo obbligo dei fornitori di connettività consiste nell’istituzione di un modello organizzativo che consenta la conoscibilità ed il trattamento delle informazioni soltanto dal personale autorizzato, affinché ne venga rispettata la riservatezza (art.2). L’art.3 del decreto introduce l’obbligo più importante per i fornitori di connettività: infatti il Centro Nazionale per il contrasto della pedopornografia sulla Rete Internet provvede a comunicare loro la lista dei siti a cui applicare gli strumenti di filtraggio ed i fornitori si impegnano a procedere alle inibizioni entro 6 ore dalla comunicazione.

Rispetto a prima, quando comunque la Polizia Postale e delle Comunicazioni poteva già intervenire nel sequestro di un sito, ora il decreto specifica ed introduce due livelli di inibizione (art.4), ovvero di filtraggio all’accesso dei siti segnalati: un livello minimo di nome a dominio (per esempio viene filtrato il sito con il nome a dominio www.xxxx.it), oppure un livello di indirizzo ip (per esempio viene filtrato il

sito con l'indirizzo IP 194.244.26.252). L'art.5 del decreto specifica i requisiti tecnici degli strumenti di filtraggio di cui devono dotarsi i fornitori di connettività ed infine l'art.6 prevede le sanzioni amministrative.

In altre parole, un effetto sicuro del sistema di filtraggio è il blocco all'accesso casuale ai contenuti dei siti pedopornografici: il primo ed importantissimo risultato concreto è quello di limitare la diffusione del materiale. Il secondo è quello di ottenere un elenco di siti che può diventare un utilissimo strumento di cooperazione internazionale per la repressione della pedopornografia. La creazione dell'elenco, l'istituzione del Centro e il sistema di filtraggio, in sostanza, non sostituiscono, né possono ovviamente interferire con l'attività della Polizia e della Magistratura, ma si affiancano ai loro interventi di repressione.

3. ALCUNE INDICAZIONI PER LIMITARE I RISCHI

COME AFFRONTARE I PERICOLI DELLA RETE PER UNA NAVIGAZIONE SICURA

Il timore dei possibili rischi connessi a Internet può frenare i genitori nell'utilizzo della connessione, ostacolare o ritardare l'accesso alla Rete da parte dei loro figli. Rallentare l'alfabetizzazione digitale delle nuove generazioni può essere di per sé un danno, alla luce del fatto che le competenze informatiche sono sempre più richieste nel mondo scolastico e lavorativo.

Come proteggere bambini e adolescenti dai contenuti illegali o inadeguati per la loro crescita? È evidente la necessità di bilanciare il diritto alla libertà di espressione sul web con il diritto dei bambini a crescere in un ambiente favorevole. Per evitare che bambini e adolescenti vengano a contatto con contenuti inappropriati, l'intervento più efficace risulta essere la sensibilizzazione di genitori e insegnanti. La migliore soluzione è quella di accompagnare i bambini e gli adolescenti durante la loro navigazione, magari utilizzando programmi di filtraggio che attraverso l'adozione di modelli di blacklisting (che non consentono di aprire certi siti) oppure di whitelisting (che consentono all'opposto di aprire solo certi siti specificati) evitino spiacevoli incontri in Rete. È possibile anche restringere la navigazione a reti private, che contengono solo delle pagine adatte ai più piccoli e da cui non si può uscire (cfr. "LA RISPOSTA TECNICA: I FILTRI"). A bambini e adolescenti è necessario insegnare la prudenza, non la paura, affrontando i pericoli in Rete nello stesso modo in cui si fronteggiano i pericoli presenti nel mondo reale, evitando di ricorrere alla proibizione, ma dotandosi di strumenti per proteggersi.

CONSIGLI PER I GENITORI

Il modo migliore per aiutare i figli a navigare è rappresentato dall'adozione di regole chiare e condivise e dall'uso in comune del mezzo. Adottando un minimo di precauzioni si può esplorare la Rete in tutta tranquillità!

Una necessaria premessa alle indicazioni che seguono è che devono essere valutate, selezionate e adattate a seconda dell'età, della sensibilità, del grado di maturità e soprattutto dell'età del minore.

- 1** Fate voi stessi esperienza diretta di navigazione in Internet: non è possibile adottare mezzi di difesa e di controllo se non si possiede almeno una minima cultura informatica.
- 2** Chiedete ai vostri figli di essere informati rispetto alle loro attività on line: cosa stanno facendo e con chi stanno comunicando sono le domande alle quali dovete avere una risposta.
- 3** Stabilite i tempi di utilizzo del computer e del collegamento in Rete secondo l'età del bambino. È eccessivo un utilizzo che sottrae tempo alle altre attività importanti per la crescita di bambini e adolescenti.
- 4** Condividete le raccomandazioni per un uso sicuro di Internet con i vostri figli. Scrivete insieme a loro una "carta delle regole di comportamento" ed appendetela accanto al computer.
- 5** Collocate il computer in una stanza di accesso comune piuttosto che nella camera dei ragazzi o in un ambiente isolato. Internet va considerato come uno strumento utile per tutta la famiglia e non un "passatempo" o un sostituto della baby-sitter.

6 Se non potete essere a casa quando i bambini ed adolescenti sono on line, usate dei software di protezione per monitorare l'uso che viene fatto di Internet. Inoltre, controllate periodicamente il contenuto dell'hard disk, verificando la cronologia dei siti web visitati.

7 Assicuratevi che i vostri figli sappiano che le persone che incontrano on line non sono sempre quelle che dicono di essere.

8 Parlate apertamente e onestamente del rischio di imbattersi durante le attività on line in potenziali malintenzionati: superate il vostro imbarazzo perché così facendo potete dimostrare loro che non debbono vergognarsi a chiedervi informazioni su tale argomento e a confidarvi eventuali "brutti incontri".

9 Insegnate ai vostri ragazzi a bloccare chi li infastidisce durante le attività on line.

10 Insegnate ai vostri figli a non fornire dati personali (nome, cognome, età, indirizzo, numero di telefono, nome e orari della scuola, nome degli amici, ma anche l'indirizzo e-mail, il messenger id, una propria foto e qualsiasi foto di familiari e/o amici), a non inviare a nessuno informazioni bancarie, e in generale a non compilare moduli on line.

11 Se i vostri figli ricevono sul proprio indirizzo di posta elettronica spam, posta pubblicitaria e messaggi da mittenti sconosciuti dite loro di eliminare queste e-mail senza aprirne gli allegati: potrebbero, infatti contenere virus in grado di danneggiare il computer o materiale non adatto alla visione da parte di un pubblico giovane.

12 Mostrate ai vostri figli di essere sempre disponibili ad ascoltarli e fate capire loro che non è mai troppo tardi per riferire se qualcuno o qualcosa, durante la navigazione, li ha turbati, o li ha messi a disagio.

13 Informatevi che alcuni comportamenti illeciti nel mondo reale (per esempio insultare una persona, sottrarre le password ad un amico, accedere illecitamente ad un sito o a un servizio, etc.), sono illegali anche in Rete.

Se trovate in Rete materiale illegale o presumibilmente dannoso per bambini ed adolescenti, è bene segnalare il caso immediatamente alla Polizia Postale e delle Comunicazioni, oppure al Servizio Hot114, collegandosi al sito www.hot114.it

CONSIGLI PER GLI INSEGNANTI

Visto il ruolo assunto da Internet all'interno del sistema scolastico, si ritiene utile fornire agli insegnanti alcuni suggerimenti per rendere più sicura la navigazione dei loro studenti. È, inoltre, essenziale che gli insegnanti siano in grado di promuovere un utilizzo consapevole e critico della Rete, solo in questo modo si forniranno nel tempo ai giovani navigatori degli strumenti utili per godere al meglio delle opportunità della Rete.

1 Cercate di tenere costantemente aggiornate le vostre competenze tecnologiche (conoscere Internet significa anche dimostrare ai ragazzi di essere vicini al loro mondo).

2 Accertate le conoscenze dei vostri studenti ed eventualmente organizzate con loro una breve formazione.

3 Informate i vostri alunni dei rischi presenti sulla Rete, senza demonizzarla, bensì sollecitandone un utilizzo consapevole, in modo che Internet possa rimanere per loro una fonte di divertimento e apprendimento.

4 Educate bambini ed adolescenti alla prudenza, a non fornire dati e informazioni, ad abbandonare un sito dai contenuti che possono turbare o spaventare e a non incontrare persone conosciute in Internet senza averne prima parlato con i genitori.

5 Mostrate agli alunni come usare e valutare criticamente ciò che incontrano durante la navigazione, poiché non tutte le informazioni on line sono affidabili.

6 Informateli che alcuni comportamenti illeciti nel mondo reale (per esempio insultare una persona, sottrarre le password ad un amico, accedere illecitamente ad un sito o a un servizio, etc.), lo sono anche in Rete.

7 Incoraggiate discussioni all'interno del gruppo classe sui siti che gli alunni trovano interessanti e divertenti e sollecitateli a parlare dei siti in cui hanno visionato argomenti/immagini che li hanno preoccupati o spaventati.

8 Spesso navigando ci si allontana molto dal punto dal quale si è partiti per effettuare una ricerca e questo aumenta il rischio di accedere anche involontariamente a materiali non idonei a soggetti in età evolutiva.

CONSIGLI PER I GIOVANI NAVIGATORI

Con le indicazioni che seguono intendiamo offrire a bambini e adolescenti un punto di riferimento, un'occasione di informazione e di riflessione per far sì che l'esperienza della navigazione in Internet sia costruttiva e divertente, utile e sicura. Buon viaggio!

1 Sii diffidente nei confronti di chi vuole sapere troppe cose. Non dare nessuna informazione su di te o sulla tua famiglia (per esempio: il tuo nome, il tuo numero di telefono, il tuo indirizzo o quello della tua scuola...) senza averne prima parlato con i tuoi genitori.

2 Non condividere mai la tua password, neanche con gli amici: è un dato riservato che appartiene solo a te!

3 Se ricevi o vedi qualcosa che ti crea disagio, non cercare di saperne di più da solo: parlane con i tuoi genitori o con i tuoi insegnanti.

4 Ricordati sempre che è facile mentire quando si è on line: alcune persone possono fingersi quello che non sono realmente. Incontrare qualcuno che si è conosciuto solo tramite la Rete non è una buona idea, anche se questa persona ti ha inviato una foto o se l'hai vista tramite una webcam. Queste immagini potrebbero essere state contraffatte. Se, nonostante questi avvertimenti, hai comunque intenzione di incontrare qualcuno conosciuto via Internet, informa sempre PRIMA i tuoi genitori e consiglia, a chi vorrebbe conoscerti, di fare lo stesso. Non andare mai da solo all'appuntamento e scegli sempre un luogo pubblico. In questo modo potrai evitare di fare dei brutti incontri.

5 Non entrare mai in siti "a pagamento" che richiedono il numero di una carta di credito o anche solo il tuo nome e indirizzo e-mail.

6 Se arrivano sul tuo indirizzo di posta elettronica e-mail da mittenti sconosciuti, cestinale subito senza aprire eventuali allegati: potrebbero essere pericolose per il tuo computer o contenere immagini che potrebbero turbarti.

7 Se capiti in un sito dove è scritto "accesso vietato ai bambini ed adolescenti" rispetta quell'indicazione: non è "da grandi" fingersi grande.

8 Non inviare messaggi volgari, non essere offensivo, sii educato come lo saresti nel mondo reale.

9 Ricordati che anche nel mondo virtuale godi di numerosi diritti: il diritto di non fornire informazioni che ti appartengono e di proteggere la tua identità, il diritto di essere rispettato dagli altri navigatori, il diritto di esercitare il tuo senso critico rispetto ai contenuti che trovi on line, il diritto di esprimerti liberamente nel rispetto del diritto degli altri!

10 Se qualcuno durante le tue attività on line ti disturba, ti mette a disagio, suggerisce argomenti di discussione che ti imbarazzano e/o ti spaventano, ti propone azioni che i tuoi genitori ti hanno detto di non compiere bloccalo immediatamente interrompendo i contatti. Non sei tenuto a continuare la conversazione se non ti senti a tuo agio.

LA RISPOSTA TECNICA: I FILTRI

I filtri sono sistemi in grado di bloccare in modo automatico l'utilizzo di determinati servizi o l'accesso a siti e contenuti potenzialmente dannosi per bambini e adolescenti. Alcuni software bloccano o filtrano le informazioni in entrata, come le e-mail o impediscono che i bambini forniscano informazioni riservate come il proprio nome, l'indirizzo o il numero di telefono. Altri software, inoltre, sono in grado

di monitorare anche l'uso di computer off line, registrando, ad esempio, la quantità di tempo che il bambino trascorre giocando al computer. Alcuni programmi, infine, permettono agli utenti di selezionare livelli di protezione differenti in base all'età del bambino.

Le soluzioni software di filtro rientrano in diverse tipologie:

- **Liste nere.** Viene stilata una lista di siti da evitare (quelli contenenti, ad esempio, materiale pornografico, violento o razzista) e qualora un bambino cerchi di collegarsi a uno di questi siti il suo accesso viene bloccato. Alcuni programmi utilizzano, invece, liste di termini "proibiti" (ad esempio, sesso): ogni volta che all'interno di un link o nell'ambito di un determinato sito appare uno di questi termini, l'accesso viene impedito. Il problema delle "liste nere" è che necessitano di aggiornamenti continui.
- **Filtraggio in tempo reale.** Il filtro controlla le parole e le immagini mano a mano che vengono caricate e blocca le pagine con i testi o le immagini indesiderate prima che queste appaiano. Il problema è che la pagina può essere vista parzialmente prima che il filtro venga innescato dal testo o dalle immagini in questione. Questo sistema, inoltre, può rallentare l'accesso a tutti i siti della Rete.
- **Etichettatura/classificazione dei siti.** I proprietari dei siti appongono volontariamente alle proprie pagine web un'etichetta che indica la presenza di determinate categorie di contenuti (ad esempio violenza, pornografia, gioco d'azzardo, etc.). La concezione delle etichette e la definizione delle categorie è di competenza dell'ICRA. Il filtro "legge" l'etichetta e decide se consentire o meno l'accesso a bambini e adolescenti, a seconda delle scelte effettuate precedentemente dai genitori. Ovviamente, l'efficacia del sistema dipende strettamente dalla classificazione che liberamente viene effettuata dai fornitori di contenuti: ad oggi, solo un numero estremamente esiguo di siti è stato classificato.
- **Aree protette o Walled gardens.** Al momento, rappresenta il modo più sicuro per proteggere bambini e adolescenti. I genitori possono preparare elenchi di siti Internet adatti all'infanzia e quando un bambino si connette al computer il suo accesso è limitato a questi siti.

Nonostante i filtri rendano più sicura la navigazione per bambini e adolescenti, essi rappresentano una valida, ma parziale soluzione al problema: nessun software di filtraggio, infatti, potrà mai sostituire la sorveglianza dei genitori sui propri figli quando questi sono collegati on line.

4. A CHI RIVOLGERSI PER UN AIUTO?

Dopo aver preso in considerazione alcune strategie che genitori e insegnanti possono adottare per limitare i pericoli della Rete, si intendono ora fornire alcune indicazioni rispetto alle possibili agenzie del territorio a cui rivolgersi nel caso in cui, durante la navigazione, ci si imbatta in contenuti illegali o potenzialmente dannosi per lo sviluppo psicofisico di bambini e adolescenti. In particolare, saranno di seguito illustrate alcune agenzie deputate alla sicurezza on line dei giovani cybernauti.

POLIZIA POSTALE E DELLE COMUNICAZIONI

La Polizia Postale e delle Comunicazioni è il dipartimento della Polizia di Stato nato nel 1981 con lo specifico obiettivo di tutelare i servizi postali e delle telecomunicazioni.

Poiché lo sviluppo delle nuove tecnologie dell'informazione ha sollevato sempre nuove problematiche legate alla sicurezza dei sistemi di comunicazione, la Polizia di Stato ha adeguato le proprie strutture investigative alle mutate esigenze, strutturando nel corso degli anni unità sempre più specializzate per vigilare sull'uso distorto delle tecnologie ed impedire che divengano veicolo di illegalità.

La Polizia Postale e delle Comunicazioni è dunque impegnata nel contrasto delle attività illecite compiute attraverso i mezzi di comunicazione, assumendo un ruolo fondamentale nella lotta alla criminalità che sempre più spesso naviga su Internet.

Come opera? Questo dipartimento della Polizia di Stato effettua costanti monitoraggi della Rete per verificare la presenza di siti, messaggi, newsgroup o conversazioni dai quali si possa presumere la commissione di un reato.

All'interno della Sezione Informatica della Polizia Postale e delle Comunicazioni sono previsti diversi gruppi di lavoro, in base alle specifiche tematiche di interesse. La sezione "pedofilia" si occupa di contrastare le attività di sfruttamento dei minori al fine di produrre, diffondere, commercializzare e

pubblicizzare materiale pornografico su Internet: infatti la legge n. 38 del 2006, affrontando per la prima volta il tema della pedo-pornografia on-line introducendo con l'articolo 14 bis il "Centro Nazionale per il contrasto alla pedo-pornografia su Internet".

Il Centro avrà il compito, oltre che di monitorare il web, anche di raccogliere le segnalazioni provenienti da più parti: dagli organi di polizia stranieri così come dai soggetti pubblici e privati, nonché dai gestori di servizi in Rete. Una volta giunte agli agenti e agli ufficiali di polizia giudiziaria le segnalazioni saranno verificate e, in caso di riscontro positivo, il sito segnalato, i nomi dei gestori e dei beneficiari dei pagamenti saranno inseriti in un elenco costantemente aggiornato.

Il Centro poi dovrà comunicare costantemente alla Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento per le pari opportunità – gli elementi informativi e i dati statistici relativi alla pedo-pornografia on-line per predisporre un Piano nazionale di contrasto al fenomeno e le relazione annuale. Non solo. Per combattere la pedofilia sul web ci sarà come abbiamo accennato anche un continuo confronto e contatto con i fornitori di servizi e la collaborazione da parte di istituti di credito, Poste italiane, intermediari finanziari e privati cittadini che segnalano situazioni potenzialmente rilevanti sotto il profilo penale: il decreto vincola, in special modo, gli Internet Service Provider ad oscurare nel giro di 6 ore quei siti che dovessero diffondere, distribuire o fare commercio di immagini pedo-pornografiche, assegnando a coloro che forniscono l'accesso al web la responsabilità di provvedere a tale operazione dotandosi di strumenti idonei.

La tempestiva chiusura di un sito web è molto rilevante ai fini della tutela dei minori vittime di pedo-pornografia online: l'oscuramento del sito impedisce infatti che le immagini – testimonianza e documento dell'abuso e violenze compiuti su decine di migliaia di bambini e bambine - circolino più volte, reiterando e riproducendo la violenza e l'abuso già inflitti a quei minori. L'impossibilità di accedere a un sito con contenuti pedo-pornografici tutela inoltre i minori che navigano su Internet, evitando loro la visione di immagini inadatte alla loro età e sensibilità.

Tuttavia la chiusura di siti pedo-pornografici e il loro oscuramento rappresenta solo un primo passo nel contrasto e nella lotta alla pedo-pornografia online: si auspica che presto la normativa dia pari attenzione, sia per ciò che riguarda la regolamentazione e il controllo del fenomeno, sia anche ad altri canali di diffusione di materiale pedo-pornografico: per esempio le chat, il file sharing o altre forme, emergenti, di social networking come i blog.

BOX "Le Hotlines"

Le hotlines operano come sistemi di riferimento per la raccolta di segnalazioni di contenuti illegali e dannosi presenti in Internet ed hanno il compito principale di inoltrare tali segnalazioni alle agenzie di polizia competenti, dove il materiale viene analizzato ed inviato.

L'HOT114

Il progetto "Hot114" nasce nell'ambito del programma Safer Internet promosso dalla Commissione Europea per favorire un utilizzo sicuro di Internet e delle nuove tecnologie e per combattere i contenuti illegali e potenzialmente pericolosi per i bambini ed adolescenti.

Tale progetto è stato affidato a Telefono Azzurro offrendo la possibilità di potenziare l'area della sicurezza in Internet.

Il progetto, della durata di due anni, è stato avviato ufficialmente il 1 aprile 2005, con la finalità precipua di costituire e rendere operativa in Italia una Hotline in servizio 24 ore su 24, che permetta a chi naviga in Internet di segnalare qualsiasi tipo di contenuto ritenuto illegale (es. materiale pedopornografico) o potenzialmente pericoloso per bambini e adolescenti, così da contrastare la diffusione del materiale stesso e limitarne l'accessibilità in Rete.

Le segnalazioni all'Hot114 possono essere effettuate anche in forma anonima, sia attraverso il numero 1.96.96 (la linea telefonica di Telefono Azzurro dedicata ai bambini) o chiamando il 114 (Emergenza Infanzia), sia dal sito www.hot114.it, favorendo, così, un'attiva partecipazione degli utenti.

La specificità dell'anonimato e la possibilità di accogliere la segnalazione attraverso le linee telefoniche, rendono il progetto Hot114 unico nel panorama italiano.

Gli operatori che ricevono le segnalazioni provvedono ad inoltrarle alla Polizia Postale, che avvia le indagini ed attua i necessari provvedimenti.

Le attività previste per il raggiungimento di tale obiettivo sono:

1. messa a punto di opportune strategie di segnalazione definite da precise procedure;
2. pianificazione di percorsi di formazione, sia per gli operatori telefonici, sia per coloro che si occuperanno di raccogliere e inoltrare le segnalazioni on line;
3. ricerca di contenuti, elaborazione di materiali e strumenti, anche tecnologici, da mettere a disposizione degli utenti della Rete. Sul sito www.hot114.it sono disponibili anche materiali rivolti a bambini e ragazzi, finalizzati a sensibilizzarli sui rischi presenti nella Rete, a dare loro indicazioni su come affrontarli e difendersi;
4. sensibilizzazione e promozione del servizio Hotline, attraverso interventi volti ad aumentare sia la percezione dei rischi connessi alla navigazione in Internet per bambini ed adolescenti, sia la conoscenza delle risorse e degli strumenti disponibili per farvi fronte. L'obiettivo è quello di far sì che tutti i giovani possano accedere ad Internet, sfruttandone le potenzialità e riducendo al minimo la probabilità di incorrere in situazioni pericolose;
5. consolidamento a livello internazionale dei rapporti di collaborazione e di scambio di buone pratiche con il network europeo delle hotlines, grazie anche all'ingresso dell'Hot114 (nel 2006) nel Network Inhope.

CHE COS' È INHOPE

Inhope, Associazione Internazionale delle Hotlines di Internet (www.inhope.org), nasce nel 1999, dalla volontà di otto hotlines europee, grazie al co-finanziamento del Safer Internet Action Plan della Commissione Europea.

Attualmente Inhope riunisce e coordina le attività di 30 Hotline di ventotto paesi di tutto il mondo, che a livello internazionale sono impegnate nel contrasto della pedopornografia in Internet.

La sua missione è quella di eliminare tale fenomeno nella Rete, proteggendo bambini ed adolescenti da usi illegali e dannosi di Internet. Scopo della suddetta associazione è quello di creare, formare ed aiutare nuove Hotline.

Inhope costituisce il punto di riferimento primario per i policy makers sul tema della sicurezza in Internet e si impegna a sostenere un uso corretto della Rete e a promuovere un senso di responsabilità condivisa tra governi, industrie di IT, educatori e genitori rispetto alla navigazione. Tra gli obiettivi di Inhope vi è quello di stimolare iniziative per la lotta contro la pedopornografia che non coinvolgano soltanto i paesi europei, ma che rendano possibile una partecipazione a livello "mondiale" degli stati. Inhope promuove e sostiene la condivisione di esperienze e conoscenze tra i suoi membri in merito a tale fenomeno, attraverso la creazione di procedure comuni per il ricevimento e l'elaborazione delle segnalazioni e lo scambio continuo di informazioni, dati e ricerche. Inhope, tra l'altro, incoraggia l'individuazione di nuove tendenze del cybercrime e lo sviluppo di soluzioni possibili a tale problema.

PROGETTO EDEN

Il progetto EDEN (Educazione Didattica per la E - Navigation) promosso dal CNR Area della Ricerca di Roma - Tor Vergata, dalla Polizia di Stato e da una rete di scuole, vuole sviluppare nei ragazzi un utilizzo più consapevole di internet facendo leva sulla loro curiosità.

Eden **parla di Internet** attraverso internet; per fare questo ha costruito sul web una "**stanza virtuale**" (piattaforma wiki-wiki) ad accesso protetto, dove i ragazzi possono incontrarsi tra di loro e/o con gli insegnanti condividendo opinioni ed esperienze sulla "navigazione". Propone quindi l'uso di strumenti collaborativi favorendo un'attività di gruppo per l'elaborazione di contenuti che, una volta prodotti, saranno accessibili on-line e soggetti a votazioni da parte dei ragazzi chiamati così, ad esprimere il loro giudizio. Questa tipologia di approccio incoraggia uno spirito di comunità virtuale che induce a *pensare prima di agire*.

Per favorire ed ampliare la crescita di questa "*comunità virtuale*", Eden realizza gli **Eden Day**, vale a dire, giornate durante le quali vengono mandati on-line dei filmati, realizzati in collaborazione con le scuole, dove sono proposti temi di discussione sull'uso di internet.

I filmati, realizzati delle diverse sedi scolastiche, sono sviluppati ed inseriti come contenuti all'interno della piattaforma e in seguito archiviati per essere sempre reperibili.

ALTRE ISTITUZIONI

Centro nazionale per il contrasto della pedopornografia sulla Rete Internet

Il 6 febbraio 2006 è entrata in vigore la Legge n.38 recante “Disposizioni in materia di lotta contro lo sfruttamento sessuale dei bambini e la pedopornografia anche a mezzo Internet”.

L'art.19 della legge istituisce, presso il Ministero dell'Interno, il Centro nazionale per il contrasto della pedopornografia sulla Rete Internet, con il compito di raccogliere tutte le segnalazioni riguardanti siti che diffondono materiale concernente l'utilizzo sessuale dei bambini ed adolescenti avvalendosi di Internet e di altre reti di comunicazione. Il Centro comunica alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le Pari Opportunità - elementi informativi e dati statistici al fine di predisporre il “Piano nazionale di contrasto e prevenzione della pedofilia” e della relazione annuale.

Il Ciclope

“CICLOPE” è il Comitato Interministeriale di Coordinamento per la Lotta alla Pedofilia.

Esso nasce nel 2002 con la finalità di contrastare la pedofilia, attraverso il raccordo operativo di varie istituzioni e associazioni, che con diversi ruoli e funzioni si occupano di tutela dei bambini ed adolescenti.

Funzione del CICLOPE è quella di coordinare le attività di prevenzione e contrasto della pedofilia che vengono svolte dalle differenti Amministrazioni dello Stato e raccordarle con le azioni messe in atto dal privato sociale.

L'obiettivo è quello di dar vita ad una strategia comune nella quale inserire tutte le iniziative mirate:

- all'emersione ed alla conoscenza della pedofilia
- alla prevenzione e protezione dei bambini e degli adolescenti
- al sostegno dei bambini e degli adolescenti abusati
- alla repressione dei reati.

Il Comitato ha rilevato la necessità di costituire al proprio interno un *Osservatorio per il contrasto della pedofilia e della pornografia minorile*.

L'Osservatorio ha il compito di acquisire e monitorare i dati e le informazioni relative alle attività svolte da tutte le pubbliche amministrazioni, per la prevenzione e la repressione della pedofilia.

A tal fine viene istituita una banca dati per raccogliere, con l'apporto delle informazioni fornite dalle amministrazioni tutte le notizie utili per il monitoraggio del fenomeno.

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

A che età posso consentire ai miei figli di esplorare Internet?

I bambini si collegano ad Internet in età sempre più precoce, in particolare è in rapida crescita la fascia di utenti appartenente all'età prescolare. Molti bambini utilizzano Internet già durante i primi anni della scuola elementare, quindi verso i 6 - 7 anni, e questo significa che, probabilmente, vorranno poter fare altrettanto a casa. È importante sottolineare che, a seconda dell'età del bambino, l'accompagnamento all'utilizzo di Internet da parte di un adulto (genitore, insegnante, educatore...) dovrà essere diverso, adattandosi alle esigenze specifiche di ogni fascia d'età.

I bambini al di sotto dei 10 anni, in genere, non hanno ancora sviluppato le capacità di pensiero critico necessarie per poter esplorare il Web da soli; pertanto, quando utilizzano Internet, occorre che il sostegno e l'attenzione degli adulti siano costanti e completi: sedete insieme a loro ogni volta che si collegano alla Rete; accertatevi che visitino solamente i siti che avete appositamente scelto; insegnate loro a non diffondere mai le informazioni e i dati personali.

Con la pre-adolescenza e l'adolescenza l'accesso ad Internet diventa massiccio; i giovani scaricano musica, si servono attivamente dei motori di ricerca per trovare informazioni, visitano siti, utilizzano la

messaggistica immediata (IM), la posta elettronica e i giochi in linea. Aiutare gli adolescenti ad implementare la sicurezza in Internet è un compito complicato, poiché essi spesso fanno più cose degli adulti in fatto di software per Internet. Nonostante ciò, la supervisione del genitore è necessaria anche durante questa fase, poiché una maggiore conoscenza e consapevolezza legati alla crescita, non mettono comunque al riparo dai rischi della Rete.

Devo consentire ai miei figli di avere account di posta elettronica personali?

Durante gli anni della scuola elementare i bambini dovrebbero utilizzare l'indirizzo di posta elettronica della famiglia, piuttosto che disporre di account personali. Crescendo richiederanno una maggiore indipendenza; sarà quindi possibile impostare per loro indirizzi di posta elettronica individuali che risiederanno nella casella della posta in arrivo della famiglia. In questo modo potrete chiedere chiarimenti rispetto ad eventuali messaggi sospetti in arrivo.

Un'ulteriore indicazione è di utilizzare i filtri per la posta indesiderata per prevenire la diffusione di spam, messaggi non richiesti e/o fraudolenti ideati per rubare dati personali.

Quali regole dovrei stabilire per l'uso di Internet in casa?

L'uso di Internet da parte dei bambini è in relazione alla loro età. Di conseguenza le stesse regole presenti in famiglia per la connessione alla Rete, si adatteranno a questo aspetto e verranno modificate con la crescita dei bambini, al fine di adeguarle alle loro nuove esigenze e competenze. Esistono, però, alcune indicazioni generali, che è necessario siano chiare e condivise:

- a quali siti si possono collegare, quali attività vi possono svolgere e quanto tempo possono trascorrere connessi ad Internet;
- cosa fare se il contenuto di ciò che visualizzano li mette a disagio;
- non divulgare dati e informazioni personali;
- come proteggere la propria sicurezza negli ambienti interattivi;
- comportarsi responsabilmente, rispettando le norme di buon comportamento mentre sono connessi alla Rete.

L'uso di Internet da parte dei miei figli mi crea delle preoccupazioni. Posso tenere traccia dei siti web che visitano?

Certo, esistono dei modi per tenere traccia dei siti web visitati durante il collegamento in linea. Quando si esplora Internet, il browser web, come Microsoft Internet Explorer o Netscape Navigator, raccoglie informazioni sui siti visitati e le memorizza nel computer.

Solitamente, i browser mantengono una cronologia dei siti web visitati di recente. La maggior parte delle versioni di Internet Explorer contiene l'icona Cronologia nella barra degli strumenti della parte superiore. Se essa non è visualizzata, o se siete un utente di Netscape Navigator, è sufficiente premere contemporaneamente i tasti Ctrl (Control) e H per visualizzare l'elenco della cronologia. Fare doppio clic su una voce dell'elenco per visualizzare il sito.

Esistono anche molti tipi di software che consentono il monitoraggio di varie attività in linea; il servizio MSN Premium, ad esempio, offre una serie di "controlli genitoriali" che consentono di filtrare i contenuti della Rete, inviare rapporti settimanali delle attività in linea, in cui sono indicati dettagliatamente i siti Internet visitati dai bambini ed adolescenti e le persone con cui hanno conversato in chat e altro ancora.

È però necessario ricordare che i ragazzi, esperti di computer sanno come coprire le tracce delle loro esplorazioni su Internet, che i canali di accesso alla Rete sono numerosi e vi potrebbero accedere a vostra insaputa. Pertanto, risultano essere molto più efficaci:

- la condivisione di regole chiare e concordate sull'uso di Internet, cercando di spiegarne i motivi
- la condivisione dei rischi presenti nella Rete, in modo che i vostri figli possano riconoscerli e difendersi
- una comunicazione aperta
- navigare con loro

Quali sono i rischi della Rete?

I rischi connessi all'utilizzo di Internet sono molteplici e non riguardano unicamente il pericolo per il minore di essere "adescato" da una persona malintenzionata.

Tra gli altri si possono citare:

1. Siti con contenuti violenti, razzisti o sconvenienti: come hanno evidenziato diverse ricerche la visualizzazione di materiale di questo tipo risulta essere dannosa per la crescita di bambini e adolescenti.

2. Virus e truffe: alcuni virus sono dotati di un elevato potenziale distruttivo, essi, infatti, possono non solo causare il malfunzionamento di alcuni programmi e la perdita di dati, bensì anche danneggiare il PC rendendolo inutilizzabile, trasmettere sulla Rete i nostri documenti riservati e, in alcuni casi, sfruttare la nostra linea telefonica per lasciar navigare altri utenti o addebitarci i loro consumi su siti a pagamento.

3. Solitudine e alienazione: Internet, per la sua ricchezza e varietà, esercita una forte attrazione su adulti e ragazzi. Navigando tra un link e l'altro si tende a perdere la cognizione del tempo. In questo modo si rischia di sottrarre tempo prezioso ad altre attività come lo studio, le amicizie o lo sport.

Così come si considera auspicabile limitare la fruizione giornaliera della televisione, è bene stabilire i limiti di una ragionevole dedizione ad Internet. Se da una parte è vero che il tempo speso dai ragazzi con videogiochi e navigazione in Rete è quasi sempre tempo sottratto alla TV e non alle altre attività, dall'altra va fatta comunque qualche considerazione di opportunità. Si tratta in entrambi i casi di una forma di evasione prevalentemente "solitaria" (ma per Internet va almeno apprezzato un minimo di potenziale "socializzante" dovuto al suo carattere interattivo) i cui eccessi andrebbero scoraggiati, al fine di prevenire l'effetto alienante ed il rischio di isolamento; andrebbe, invece, incentivata la ricerca di occasioni "di gruppo" (una ricerca scolastica, ad esempio) per una navigazione più stimolante, divertente e proficua.

Che cosa si può fare per proteggere i bambini ed adolescenti in Internet?

Tra gli strumenti utili per limitare l'accesso indiscriminato dei bambini ed adolescenti ai siti e le possibili conseguenze negative della navigazione, si possono citare:

- l'educazione all'uso: è la soluzione più impegnativa, ma indubbiamente anche la più efficace; consiste nell'incoraggiare i bambini all'utilizzo sicuro della Rete e nel condividere in famiglia alcune regole chiare;
- i filtri: sono sistemi in grado di bloccare in modo automatico l'accesso a contenuti o l'uso di determinati servizi che si possano ritenere non appropriati ai bambini ed adolescenti. Tali software possono essere attivati introducendo parole-chiave o un elenco predefinito di siti da evitare. È opportuno verificare periodicamente che funzionino in modo corretto e tenere segreta la parola chiave. Gli strumenti di filtraggio possono risultare particolarmente utili in presenza di bambini piccoli, non devono però mai essere considerati il sostituto del genitore, bensì come integrazione alla supervisione dell'adulto. È necessario inoltre precisare che filtri e blocchi non sono infallibili e spesso non riescono a filtrare materiale inadatto ai bambini ed adolescenti. In alcuni casi, inoltre, possono bloccare molti contenuti utili, dei quali i bambini potrebbero aver bisogno per le loro ricerche.

Se da una parte i filtri possono risultare utili quando i vostri figli sono piccoli, dall'altra è fondamentale che i bambini maturino un comportamento sicuro e responsabile quando sono collegati a Internet. Rimane quindi importante e insostituibile il controllo e l'accompagnamento dei genitori e degli insegnanti.

Quali sono i contenuti che vengono filtrati?

Sono filtrati tutti i documenti che rientrano nelle seguenti categorie:

A) materiale illegale ai sensi della legislazione italiana:

- pedopornografia
- suggerimenti e inviti al suicidio
- istigazione all'uso di stupefacenti
- gioco d'azzardo
- satanismo con sacrifici cruenti di animali o persone

B) materiale dannoso per bambini ed adolescenti

- pornografia esplicita
- satanismo
- violenza, istigazione all'odio e/o ad atti violenti
- razzismo
- turpiloquio

A che età è consentito l'accesso ad una chat?

Non ci sono vincoli d'età rispetto alla possibilità di chattare; sebbene un minorenne possa quindi prendere parte ad una chat, essa potrebbe però presentare contenuti non adatti a bambini e adolescenti. Per tale motivo è auspicabile che un adulto sia a conoscenza dei contatti on line del figlio.

Quando si desidera entrare in una chat, quali sono le informazioni richieste per compilare il profilo iniziale?

Per registrarsi ad una chat, non si è obbligati a fornire i propri dati personali, bensì, in genere, è sufficiente indicare: l'età, il sesso, il nickname. È importante non rilasciare informazioni personali (indirizzo, numero di telefono di casa o del cellulare, e-mail, fotografie, ecc) al fine di non essere identificati e rintracciati.

Come si può usare un programma di Instant Messaging in modo sicuro?

In primo luogo è necessario conoscere tutte le persone che fanno parte della propria lista di contatti. Un amico di un amico non è necessariamente anche un nostro amico; le persone su IM, come in chat, non sono sempre quello che dicono di essere.

È fondamentale mantenere segreti i propri dati personali quando si parla con qualcuno che non si conosce e riflettere su quali informazioni visibili si hanno sul proprio profilo utente. Quando si utilizza un nickname, è importante che esso non contenga informazioni, per esempio l'anno di nascita, che possano attrarre dei contatti sbagliati. È inoltre utile conservare un archivio delle conversazioni che si sono avute, senza temere di dire che sono state salvate. Durante le conversazioni non si deve rispondere a messaggi offensivi, né utilizzare un linguaggio volgare e ingiurioso. È infine necessario imparare a bloccare o ignorare i contatti sbagliati.

Si possono scaricare da Internet file musicali, video, filmati?

Attraverso il "download" è possibile trasferire files, immagini, canzoni, software dalla Rete direttamente nel proprio computer. Molti siti permettono di scaricare il materiale di proprio interesse gratuitamente, ma non sempre tale operazione è legale. Scaricare per esempio l'ultima canzone del proprio cantante preferito comporta una violazione del "diritto d'autore" quando essa è coperta dal copyright: ciò significa che la canzone può essere scaricata legalmente solo dopo aver pagato l'editore o la casa discografica, o nel caso in cui il copyright sia cessato. Quando una canzone, invece, è sotto "copyleft", essa può essere copiata perché l'autore lo permette; in questo caso non si sta compiendo un atto illegale.

È utile inoltre ricordare che trasferire materiale da Internet a volte può comportare dei rischi per il proprio computer - si possono ricevere virus - e per la privacy.

Cosa fare se si riceve materiale pedopornografico?

Se ci si imbatte in una situazione sospetta o con contenuti illeciti, è bene segnalare il caso immediatamente alle autorità alla Polizia Postale e delle Comunicazioni oppure contattare il Servizio 114 Emergenza Infanzia o l'1.96.96 oppure www.hot114.it, fornendo tutti i riferimenti utili alla sua identificazione. Una corretta educazione ed una costante sorveglianza del ragazzo consentiranno di lasciarlo navigare in piena libertà e godere delle potenzialità e delle risorse che Internet offre.

GLOSSARIO

ADDRESS: indirizzo, identifica in ogni momento e in maniera univoca un computer sulla Rete.

ADSL: (Asymmetrical Digital Subscriber Line) tecnologia di trasmissione digitale dei dati su normali linee telefoniche. Tale collegamento è molto più veloce di quello attraverso le tradizionali linee analogiche o ISDN, ma è anche più costoso. Con questo tipo di connessione non occorre fare telefonate per accedere a Internet: si è sempre connessi. I contratti possono essere a tempo, a traffico oppure senza limiti (flat).

BOOKMARK: un indirizzo conservato, su richiesta, dal programma di navigazione, per permettere di tornare in future occasioni su siti di particolare interesse.

CACHE: sistema di memorizzazione delle pagine già visitate. Può essere anche condivisa tra vari PC se si usa un proxy.

CD-ROM: (Compact Disk Read Only Memory) disco per computer che può contenere grandi quantità di informazioni, usato su computer con drive per cd-rom.

CERTIFICATO: documento digitale emesso da un istituto indipendente che garantisce l'identità dei sistemi e delle persone in Internet. La sicurezza del certificato è protetta con tecniche crittografiche.

CHAT: sistema di comunicazione in tempo reale, che permette a più utenti di scambiarsi messaggi scritti (o a volte audio, o con video associato). È il mezzo più frequentemente usato dai pedofili in casi di adescamento.

CHAT ROOM: stanza privata all'interno di una chat che permette agli utenti di comunicare tra loro su un argomento concordato in "tempo reale".

CIFRATURA: codifica dei dati mediante diverse tecniche matematiche che garantiscono la sua riservatezza durante la trasmissione.

COOKIE: file contenente informazioni di vario tipo riguardanti l'utente che visita un sito; questo file viene memorizzato dal server Internet che gestisce il sito stesso direttamente sul computer dell'utente tramite il browser. Le informazioni possono essere utilizzate con intenzioni legittime, come l'identificazione di utenti, o malevole, come la conservazione non consentita di prassi di navigazione.

DOWNLOAD: il prelievo di un file da un computer remoto. Dal punto di vista dell'utente di Internet, scaricare un file significa chiederlo ad un altro computer e riceverlo.

E-MAIL: (Electronic Mail) posta elettronica. Servizio di Internet per lo scambio di messaggi testuali tra utenti. A differenza della chat, lo scambio non avviene in tempo reale.

FAMILY FILTER: letteralmente "filtro familiare" generalmente tradotto come "filtro famiglia". È sinonimo di parental control. Si applica soprattutto ai motori di ricerca che permettono di impostare una protezione, in modo da non far apparire nei risultati contenuti inadatti ai minori.

FILTRAGGIO DEI CONTENUTI: insieme di tecnologie che permettono un controllo delle informazioni trasmesse da servizi Internet. Il filtraggio dei contenuti viene utilizzato per bloccare virus inviati per posta elettronica, per controllare l'accesso a Internet di bambini ed adolescenti, ecc.

FIREWALL: sistema di Rete che controlla a quali computer e servizi si può accedere. Può essere un sistema specializzato o un programma installato (firewall personale). Quando il controllo viene realizzato sulle informazioni trasmesse e non semplicemente sulla connessione, il sistema usato è un Proxy.

FIRMA ELETTRONICA: codifica di un file attraverso l'uso di un meccanismo di cifratura, che consente di identificare in maniera univoca e sicura il mittente .

FREENET: Rete di una comunità che fornisce accessi on line gratuiti, di solito ai residenti locali, e spesso include propri forum e newsgroup di discussione.

GATEWAY: un computer che fa da intermediario fra i PC di una Rete e Internet. Può servire per obbligare tutta la Rete a un servizio di filtraggio dei contenuti.

HARDWARE: tutto ciò che è fisicamente esistente , toccabile, come dischi, cavi, modem, stampanti, processori, monitor, tastiere, mouse.

HOME PAGE: è la principale pagina web di una applicazione, ha la funzione di collegare alle altre pagine del sito.

HYPERTEXT LINK: un modo facile per trovare informazioni scegliendo parole o icone attive sullo schermo. Il link vi porta a siti o documenti collegati.

HYPERTEXT TRANSFER PROTOCOL: un sistema di organizzazione delle informazioni testuali basato su una struttura non sequenziale in cui ogni unità informativa è collegata alle altre mediante uno o più link.

ICONA: una piccola immagine su una pagina web che rappresenta la categoria di argomenti o informazioni di un'altra pagina web. Spesso l'icona è un collegamento ipertestuale con quella pagina.

INSTANT MESSAGING: sistema che permette di creare una lista di contatti, in modo da essere informati sulla loro presenza in Rete, scambiare messaggi o file in tempo reale.

INTERNET: Rete globale di computer, composta da migliaia di reti WAN (Wide Area Network) e LAN (Local Area Network), che utilizza il TCP/IP per consentire a utenti privati, scuole, società ed enti governativi di comunicare con tutto il mondo. Il World Wide Web si basa su Internet.

INTRUSIONE: attacco informatico finalizzato al controllo completo sul computer. Durante l'intrusione possono essere alterati tutti i dati del computer, modificato il suo funzionamento oppure può essere usato come mezzo per un nuovo attacco.

ISDN: (Integrated Services Digital Network) trasmissione di informazioni in forma digitale attraverso linee telefoniche. Permette una navigazione alla velocità di 64K oppure a 128K.

ISP: (Internet Service Provider) permette la connessione a Internet, raggiungibile normalmente con una telefonata urbana o un collegamento ADSL.

MODEM: dispositivo che permette a un computer digitale di trasmettere anche su linee analogiche, attraverso un processo di modulazione e demodulazione dei segnali. I modem hanno diverse velocità: più alta è la velocità, più veloce è la trasmissione dei dati.

MOUSE: un piccolo apparecchio collegato al computer con un cavo, che permette di dare comandi al computer. Il mouse controlla una freccia sullo schermo del computer e permette di puntare e cliccare per effettuare una selezione.

NETIQUETTE: (Net-etiquette) regole o modi per interagire cortesemente con altri on line, è il galateo della Rete.

ON LINE SERVICE: una compagnia, come l'America On line o Prodigy, che fornisce ai suoi clienti accessi ad Internet e relativi servizi.

P2P: (Peer-to-peer), si riferisce alla categoria di programmi che mettono in comunicazione diretta due computer, senza che ci sia un server centrale. A catena, i PC collegati in P2P formano delle reti potentissime e vastissime, attraverso le quali è frequente scaricare musica, film, programmi. Possono sfuggire spesso ai sistemi di controllo parentale dei contenuti.

PARENTAL CONTROL: Letteralmente "controllo parentale", cioè sistema di verifica della navigazione su Internet per evitare contenuti negativi.

PASSWORD: stringa di caratteri che consente a un utente, attraverso l'autenticazione, di accedere a un servizio Internet, se il servizio la richiede

POP: (Point of presence), punto di partenza di un fornitore di accesso a Internet .

PROVIDER: abbreviazione di Internet Service Provider o ISP

PROXY: indica il software (su un nodo Internet o di una Rete locale) in grado di interporre tra il client dell'utente e il resto della Rete. Normalmente viene associato alla figura di un Server che svolge solo questa funzione visto anche l'alto livello di sicurezza che può garantire.

SEARCH ENGINE: un programma che esegue ricerche di informazioni in Internet attraverso l'uso di parole chiave.

SPAM: e-mail commerciale non richiesta che viene inviata tramite Internet. Il volume ed il contenuto dello SPAM può rendere notevolmente difficile l'uso dei servizi di posta elettronica.

SOFTWARE: programmi che consentono il funzionamento dell'hardware e l'elaborazione delle informazioni.

TROYAN: applicazioni in grado di accedere remotamente ad un altro computer grazie ad un programma client installato di nascosto su quest'ultimo.

Il nome "Cavallo di Troia" deriva proprio dall'utilizzo della stessa strategia di Ulisse nella famosa battaglia: infiltrando ed installando il programma in un altro sistema sono in grado di abilitare alcune porte (dette Backdoor) che ne permettono la gestione remota.

URL: (Uniform Resource Locator) sistema che specifica la collocazione delle risorse in Internet. Per esempio l'Url della Casa Bianca è <http://www.whitehouse.gov>.

USENET NEWSGROUPS: sistema di migliaia di gruppi con speciali interessi ai quali gli utenti possono inviare messaggi, che vengono poi distribuiti ad altri computer sulla Rete. Usenet registra i newsgroup, resi disponibili dagli Internet Service Provider. **VIRUS:** pezzi di codice di programma inseriti in un altro programma per causare azioni inaspettate e di solito spiacevoli, come la perdita o il danneggiamento di files. Il virus giace inattivo finché le circostanze non fanno in modo che il suo codice venga eseguito dal computer.

WALLED GARDEN: giardino recintato. Significa navigare su un numero limitato di siti Internet, selezionati in base al contenuto. Si può applicare sul singolo PC (per esempio con il filtro gratuito ICRAplus) oppure sul proxy.

WEB BROWSER: un programma software che vi permette di trovare, vedere e ascoltare materiale sul World Wide Web, compresi testi, grafica, suoni e animazioni. Browser diffusi sono Netscape e Alta Vista. Molti servizi on line hanno loro propri browser.

WORLD WIDE WEB: (o Web o WWW) sistema basato su ipertesti che vi permette di navigare attraverso una varietà di risorse collegate e distribuite su milioni di host Internet.

WORM: virus in grado di replicarsi in maniera autonoma per un numero indefinito di volte e soprattutto in grado di trasmettersi ad altri sistemi simili attraverso la posta elettronica.

SITI DI RIFERIMENTO

www.aba.gov.au
www.bewebaware.ca
www.ceop.gov.uk
www.chatdanger.com
www.childnet-int.org
www.comunicazioni.it
www.crin.org
www.cyber-rights.org/reports/child.htm
www.cybersmartkids.com.au
www.disney.go.com/legal/Internet_safety.html
www.enough.org
www.eurochild.gla.ac.uk
www.fbi.gov
www.getnetwise.org
www.ilfiltro.it
www.incore.org
www.interpol.int/Public/Children/Default.asp
www.iwf.org.uk
www.kidsap.org
www.livewwwires.com
www.microsoft.com
www.missingkids.com
www.netalert.net
www.netaware.org
www.pedofilia.it/index/indexhomes.htm
www.pedowatch.org
www.pointdecontact.net
www.poliziadistato.it
www.protegeles.com
www.safekids.com
www.unesco.org/webworld/innocence/index.html
www.unicef.org/crc/oppro-frameset.htm

BIBLIOGRAFIA

- Becker J. , Treating adolescent sexual offenders, Professional Psychology Research and Practice, vol.21, n.5, 1990
- Camera dei Deputati Servizio Studi, Il bambino virtuale, 2002
- Darbo M. (a cura di), Il contrasto e la prevenzione del bullismo, Promeco, Ferrara 2002.
- Diamanti I., La generazione invisibile-inchiesta sui giovani del nostro tempo, Il Sole 24 ore, Milano 2000

- Drusian M., Acrobati dello specchio magico, Guerini Studio 2005
- Doxa Junior, Indagine sui ragazzi tra i 5 ed i 13 anni, 2004
- Eurispes-Telefono Azzurro, 4° Rapporto Nazionale sulla Condizione dell'Infanzia e dell'Adolescenza 2003
- Eurispes-Telefono Azzurro, 5° Rapporto Nazionale sulla Condizione dell'Infanzia e dell'Adolescenza 2004
- Eurispes-Telefono Azzurro, 6° Rapporto Nazionale sulla Condizione dell'Infanzia e dell'Adolescenza 2005
- Eurispes-Telefono Azzurro, 7° Rapporto Nazionale sulla Condizione dell'Infanzia e dell'Adolescenza 2006
- Douglas Rushkoff, playing the future: how kids' culture can teach us to thrive in an age of chaos (1996).
- Istat, Rapporto Annuale. La situazione del Paese nel 2004. Statistiche in breve. Famiglia e società. Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione: disponibilità nelle famiglie e utilizzo degli individui, Anno 2003-2004
- Livraghi G., L'umanità dell'Internet. Le vie della Rete sono infinite, Hops, Milano, 2001
- Maragliano R., Informatica disciplinata, Treccani Scuola, Roma 2005
- Masera A., Una frase un Blog appena, da La Stampa del 3 novembre 2004
- Metitieri F. – Giuseppina M., Dalla e-mail alla chat multimediale. Comunità e comunicazione personale in Internet, franco Angeli, Milano, 2000
- Poli I., Sturlese L., Minori in Internet – Doni e danni della Rete, Franco Angeli, 2004
- Sergio G., Prevenire la pedofilia?, in "Bambini ed adolescenti e Giustizia" fasc. 2/6, 2001
- Serra C., Pedofilia e Internet: caratteristiche e spunti di ricerca, in "Bambini ed adolescenti e Giustizia" fasc. 2/6, 2001
- Unisco, L'abuso dei bambini su Internet. Fine del silenzio, Armando Editore, 2001
- Van Der Heide M, The Hotline for Combating Child Pornography on the Internet. 1998-1999 Evaluation, ed. Hotline for Combating Child Pornography on the Internet Foundation, Amsterdam, 2000
- Wallace P., La psicologia di Internet, Raffaello Cortina Editore, 2000

TELEFONO AZZURRO

Telefono Azzurro ONLUS è nato nel 1987 come prima Linea Nazionale di Prevenzione dell'Abuso all'Infanzia. Oggi l'ascolto e la consulenza telefonica rimangono attività fondamentali, al fianco dei tanti

progetti innovativi intrapresi per tutelare i diritti dei bambini e degli adolescenti italiani e stranieri, anche grazie al forte contributo del volontariato tradizionale e del Servizio Civile Nazionale.

Consulenza telefonica

Due le linee: 1.96.96, per i bambini fino a 14 anni, e 199.15.15.15, dedicata agli adolescenti e agli adulti. Il call-center è al lavoro 24 ore su 24 tutti i giorni, per un'attività di ascolto e di accoglienza delle difficoltà dei bambini e degli adolescenti italiani e stranieri al fine di sostenere e di offrire un aiuto competente nelle situazioni di solitudine, difficoltà relazionali ed affettive, situazioni di disagio, maltrattamento e abuso.

Centri Territoriali

Sulla base della lunga esperienza nella gestione e nella prevenzione del disagio, Telefono Azzurro ha attivato dei Centri Territoriali, con l'obiettivo di garantire una presenza e un intervento più capillari per agire in maniera sempre più efficace e puntuale a tutela dei bambini e degli adolescenti italiani e stranieri, tenendo presente le caratteristiche e i bisogni specifici del territorio. Gli operatori dei Centri Territoriali, presenti a Bologna, Milano, Palermo, Roma, Treviso e Firenze gestiscono i casi locali segnalati dal call-center e dalle agenzie del territorio, individuando le strategie più adeguate in sinergia con la rete dei servizi. Il Centro Territoriale infatti dà concretezza al modello di intervento di Telefono Azzurro: costruisce e consolida una vera e propria rete collaborando con i Servizi Socio Sanitari, le Forze dell'Ordine, le Istituzioni e le scuole del territorio, promuovendo e privilegiando una gestione integrata dei casi di disagio e di abuso. In molti di questi Centri sono inoltre presenti "Spazi Neutri", dove è possibile effettuare audizioni protette, per un ascolto del bambino in sede processuale che rispetti i suoi tempi e i suoi bisogni, senza passare per l'esperienza traumatica di un'aula di Tribunale. Ecco perché l'associazione intende potenziare i Centri esistenti e aprirne di nuovi, nei prossimi mesi, ne sorgeranno altri nelle città di Padova e Napoli, con l'obiettivo nel medio-lungo termine di essere presenti in ogni Regione; un passo cui seguirà anche la regionalizzazione delle linee di ascolto e di consulenza telefonica.

Centri per la prevenzione e gestione dell'abuso e maltrattamento "Tetto Azzurro"

I Centri "Tetto Azzurro" sono Centri per l'accoglienza, la diagnosi e la cura di bambini e adolescenti italiani e stranieri vittime di abuso e maltrattamento; strutture che garantiscono e ascoltano il minore. Questi Centri si trovano a Roma, dove Tetto Azzurro è nato nel 1999 grazie alla collaborazione con la Provincia, e a Treviso, dove Tetto Azzurro, avente carattere interprovinciale, si è costituito dal 1 novembre 2005, quale progetto affidato alla gestione di Telefono Azzurro dalla Regione Veneto, nell'ambito di un progetto regionale per la tutela dell'infanzia e dell'adolescenza da abusi e maltrattamenti. I servizi attivati presso i Centri "Tetto Azzurro" hanno diversi obiettivi: la consulenza psicosociale a privati e servizi per la prevenzione e gestione del fenomeno; la diagnosi e il trattamento individuale e familiare per situazioni di abuso sessuale, maltrattamento fisico e abuso psicologico di soggetti in età evolutiva; l'ascolto a fini giudiziari; gli incontri protetti tra bambini e genitori; la pronta accoglienza residenziale; la consulenza legale specialistica per gli operatori e il monitoraggio del fenomeno. Agli operatori psico- socio- sanitari dei territori di riferimento, i Centri "Tetto Azzurro" offrono inoltre corsi di formazione, promuovendo la condivisione di procedure integrate negli interventi a tutela dell'infanzia e dell'adolescenza.

Progetti per l'Emergenza

Relativamente alle situazioni di emergenza che coinvolgono i più piccoli, dall'esperienza pluriennale di Telefono Azzurro sono nati alcuni progetti specifici. Il primo è il Team Emergenza, progettato e realizzato nel 1999 in collaborazione con il Ministero degli Interni e l'Università di Yale. In occasione dell'inondazione di Quindici e Sarno, in Campania, e del terremoto in Molise, gli operatori del Team Emergenza sono accorsi per prestare aiuto ai bambini e alle famiglie delle zone colpite e per ridurre eventuali effetti post traumatici nei minori coinvolti. Oggi Telefono Azzurro è impegnato, con le altre agenzie che lavorano nell'emergenza, nella costruzione di un modello di intervento congiunto per tutti

quegli eventi catastrofici in cui la comunità colpite e i suoi bambini abbiano bisogno di sostegno e di aiuto. Le competenze maturate, anche mediante un costante lavoro di ricerca e di scambio a livello internazionale nell'area dell'emergenza, sono poi alla base del modello elaborato per il 114 Emergenza Infanzia, il servizio affidato in gestione a Telefono Azzurro dal Ministero delle Comunicazioni, dal Ministero per la Solidarietà Sociale, dal Dipartimento Politiche per la famiglia e dal Dipartimento Pari Opportunità. Si tratta di un servizio di emergenza gratuito, attivo 24 ore su 24, accessibile da parte di chiunque intenda segnalare situazioni di emergenza e di pericolo per l'incolumità psico-fisica di bambini e di adolescenti italiani e stranieri dove sia necessario un intervento immediato con il coinvolgimento di specifici Servizi e Istituzioni del territorio.

Volontariato

Il volontariato di Telefono Azzurro è particolarmente attivo nelle carceri e nelle scuole. Per difendere i diritti dell'infanzia anche nel contesto carcerario, i volontari, dopo un'adeguata formazione, creano e gestiscono gli spazi Ludoteca e i Nidi. I primi, rivolti ai bambini e agli adolescenti in visita al genitore-detenuto, sono ambienti strutturati e attrezzati per sdrammatizzare almeno in parte l'impatto con la struttura penitenziaria. I Nidi sono invece dedicati ai bambini che fino ai 3 anni possono vivere all'interno del carcere con la mamma detenuta: i volontari aiutano le mamme ad accudirli, giocano con loro, li accompagnano all'esterno presso parchi e spazi gioco e, dove possibile, agevolano l'inserimento in asili nido comunali. Coinvolge invece le scuole il progetto "Uno a Uno", per sostenere quegli alunni di elementari e medie inferiori che presentano difficoltà di tipo scolastico e relazionale: negli stessi locali dell'istituto un volontario affianca regolarmente il bambino, offrendogli un sostegno sul piano culturale che sia anche formativo per la sua personalità.

Settore Educazione

Il rapporto di reciproca collaborazione tra Telefono Azzurro e il mondo della scuola è attivo fin dalla nascita dell'associazione. Tale collaborazione si è evoluta nel tempo e si è arricchita nel corso degli anni. Recentemente Telefono Azzurro ha creato un'area innovativa, interamente dedicata alle attività educative che comprende sia l'ambito scolastico sia quello extrascolastico. Il Settore Educazione di Telefono Azzurro si avvale di uno staff dinamico e multidisciplinare che include psicologi, psichiatri infantili, sociologi, assistenti sociali, pedagogisti, avvocati e altre figure professionali con una significativa esperienza nel mondo dell'infanzia. Lo staff si avvale anche della collaborazione di animatori, attori e di volontari del Servizio Civile Nazionale. Ciò permette a Telefono Azzurro di lavorare attivamente sull'intero territorio nazionale. Al momento, gli interventi educativi sono attivi, soprattutto, a Palermo, Roma, Bologna, Treviso, Milano, Torino e Firenze. Alcuni dei temi su cui si concentrano le attività psicoeducative del Settore Educazione di Telefono Azzurro sono:

- La promozione dei diritti del bambino;
- La prevenzione e sensibilizzazione al fenomeno del bullismo;
- L'educazione all'intercultura;
- L'educazione all'affettività;
- Sicurezza e uso consapevole di Internet.

Telefono Azzurro propone nei suoi percorsi, attività educative, formative e di didattica assistita una metodologia ludico-didattica rivolta ai bambini, agli adolescenti e alle famiglie. Attraverso la didattica assistita, Telefono Azzurro offre un percorso applicativo che prevede momenti di progettazione, di confronto e di verifica tra docenti ed esperti di Telefono Azzurro supportando gli insegnanti nella ideazione e preparazione dell'intervento, durante lo svolgimento dell'esperienza in classe e al termine degli incontri.

Formazione e ricerca

Le conoscenze e le competenze sviluppate in tanti anni di attività di Telefono Azzurro nella prevenzione, cura e trattamento dell'abuso all'infanzia e all'adolescenza italiana e straniera, anche relativamente a situazioni di emergenza, sono state tradotte in numerosi documenti e opuscoli divulgativi, pubblicazioni, moduli di formazione e strumenti didattici. In particolare gli operatori di

Telefono Azzurro offrono percorsi di formazione specifica agli operatori sociosanitari, alle Forze dell'Ordine, a Vigili di quartiere e liberi professionisti, per contribuire alla creazione di reti integrate di servizi che possano gestire in maniera sinergica le problematiche dei bambini e degli adolescenti. Nell'ambito della formazione specialistica è attiva una collaborazione con l'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia per la realizzazione del master di II livello: "Esperto nella valutazione, nella diagnosi e nell'intervento in situazioni di abuso all'infanzia e all'adolescenza".

Collaborazioni internazionali

Il confronto internazionale con altre associazioni, istituzioni e servizi per la prevenzione delle situazioni di abuso e per la tutela dei diritti dell'infanzia sanciti dalla Convenzione Onu sono un fronte su cui Telefono Azzurro è presente da anni. Nella convinzione che solo attraverso un costante confronto con le migliori prassi adottate a livello europeo ed internazionale è possibile garantire ai bambini un aiuto efficaci e di qualità, Telefono Azzurro è da sempre impegnato nella promozione di network internazionali capaci di orientare la programmazione sociale, economica e culturale dei diversi paesi.

Tra i principali progetti europei cui Telefono Azzurro ha preso parte: Programma Daphne, finalizzato al confronto delle modalità operative delle principali Helplines europee per la promozione di un servizio di ascolto fondato su medesimi principi di qualità e di efficienza; Progetto Ombudsperson, per la promozione della figura del Garante europeo per i diritti dei minori e per l'individuazione dei criteri minimi di qualità per il funzionamento dei servizi per l'infanzia nel pieno rispetto della Convenzione dei diritti dei bambini e degli adolescenti; Programma Hippocrates, per la promozione di un metodo di qualità per il trattamento dei minorenni autori di reati sessuali; Programma Safeborders, finalizzato alla creazione di un network europeo capace di sensibilizzare ad un utilizzo sicuro di Internet da parte dei bambini; Programma e-Safe e progetto Hot114 per la promozione di interventi contro la diffusione di contenuti illegali o dannosi per bambini e adolescenti in Internet.

Oggi Telefono Azzurro è un'associazione che lavora con le Istituzioni per garantire in tutti gli ambiti il rispetto dei diritti dei bambini e degli adolescenti italiani e stranieri. E' un'associazione che si impegna nella prevenzione e nella cura delle situazioni di disagio e nell'intervento nelle situazioni di emergenza che coinvolgono i più piccoli, mediante il coinvolgimento della comunità, affrontando i problemi dei bambini e degli adolescenti in un'ottica nazionale, europea e internazionale. E' infine osservatorio permanente, pubblicando annualmente un Rapporto Nazionale sulla Condizione dell'Infanzia e dell'Adolescenza in collaborazione con Eurispes.

In questi anni molti obiettivi sono stati raggiunti, grazie all'aiuto e alla fiducia di tanti sostenitori che hanno condiviso i valori di Telefono Azzurro. Ma è necessario affrontare i problemi dell'infanzia con conoscenze e mezzi sempre più adeguati: questa è la sfida in cui crediamo e che potremo affrontare solo con il sostegno di tutti.

Le linee di Telefono Azzurro:

1.96.96 linea gratuita per bambini

199.15.15.15 linea per adolescenti e adulti

Per informazioni:

email: telefonoazzurro@azzurro.it

Numero Verde 800.090.335

I siti di Telefono Azzurro:

<http://www.azzurro.it/>

<http://www.hot114.it/>

<http://www.114.it/>

Per donazioni:

Bonifico: Banca Popolare di Milano

IBAN: IT06G055840240600000010475

Carta di credito: Tel. 800.410.410 o <http://www.azzurro.it/>
Conto Corrente Postale: 550400
Dona il tuo 5 x mille:
Cod. Fisc. 92012690373

S.O.S. Il Telefono Azzurro Onlus
viale Monte Nero, 6 20135 Milano