

# TOGETHER FOR A BETTER INTERNET

Indagine Telefono Azzurro e DoxaKids 2020



# UN IMPEGNO CONDIVISO

Le statistiche e i numeri attraverso i quali anche quest'anno, in collaborazione con Doxa Kids, restituiamo la fotografia delle dinamiche complesse che caratterizzano il rapporto tra gli adolescenti e la Rete si basano su quella fiducia nell'ascolto che da sempre costituisce la missione e il *modus operandi* di Telefono Azzurro.

Un ascolto che, quando si entra tra le pieghe di un mondo sempre nuovo e in continuo mutamento come quello del web, delle piattaforme social, dei sistemi di instant messaging, richiede una competenza e una sensibilità che non possono essere disgiunte da una concreta ed efficace capacità di azione.

Il mondo degli adulti, a partire dalla famiglia, dalla scuola, dalle realtà educative, fino ad arrivare ai decisori istituzionali e alle aziende che operano in questo ambito, hanno infatti il dovere di prendere coscienza del passaggio cruciale che le giovani generazioni stanno vivendo. Ci troviamo nel mezzo di un cambiamento epocale, che modifica i codici della loro quotidianità, del loro essere nel presente, delle loro relazioni, delle loro prospettive di crescita.

Un cambiamento di cui i ragazzi debbono essere protagonisti, attori consapevoli, portatori attivi di diritti e non solamente un "target" destinato alle logiche del business, o – peggio – vittime di tanti nuovi e tragici pericoli, dal cyberbullismo alla pedopornografia.

La tecnologia è un mondo affascinante e attrattivo, generatore di possibilità positive, ma i ragazzi non hanno una preparazione culturale ed esperienziale che li renda coscienti dei rischi di questa loro relazione con un mondo nuovo, e per tanti versi ancora ignoto. Soprattutto, si tratta di un mondo sostanzialmente privo di regole e di controlli, uno spazio globale difficile da racchiudere nelle consuete prassi normative.

È rispetto a questa sfida che si gioca oggi il ruolo fondamentale del mondo adulto, che deve necessariamente imparare a operare in una logica di rete, mettendo a valore comune le conoscenze e le esperienze, ponendosi traguardi di alto respiro.

Anche attraverso questo Dossier, Telefono Azzurro vuole riaffermare la necessità di siglare un patto di corresponsabilità tra professionisti, aziende tecnologiche, mondo accademico e società civile, Forze dell'Ordine, Authorities di vigilanza e Istituzioni. Un patto che trasformi la capacità di ascolto in concretezza d'azione, e che ponga al centro dell'agenda un obiettivo non più rimandabile: la tutela dei bambini e dei ragazzi all'interno dell'ecosistema digitale.

**Prof. Ernesto Caffo**

*Presidente SOS Il Telefono Azzurro Onlus*

# INDICE

<b>1. BAMBINI, ADOLESCENTI E DIGITALE .....</b>	<b>09</b>
La crescita digitale	10
Piattaforme relazionali	11
<i>L'approfondimento: Tik Tok "make your day"</i>	11
<b>2. CONOSCERE I RISCHI PER COSTRUIRE UN WEB SICURO .....</b>	<b>13</b>
Dal cyberbullismo alla pornografia	14
Come segnalare contenuti illeciti	15
<i>L'approfondimento: Csam</i>	15
La ricerca di Telefono Azzurro & Doxa Kids 2020: la fruizione di materiale inappropriato	16
<b>3. PICCOLE E GRANDI RICHIESTE DI AIUTO .....</b>	<b>21</b>
Il ruolo degli adulti	20
La ricerca di Telefono Azzurro & Doxa Kids 2020: gli adulti e il bisogno di "formazione digitale"	20
I dati del Centro di Ascolto e Consulenza 1.96.96	26
Il centro di ascolto e consulenza 1.96.96	28
I dati del Servizio 114 Emergenza Infanzia	29
Il Servizio 114 Emergenza Infanzia	31
<b>4. QUALI OPPORTUNITÀ? .....</b>	<b>35</b>
L'intelligenza artificiale per un web sicuro	36
<i>L'approfondimento: i livelli del web</i>	36
Un aiuto tecnologico per la salute mentale	37
<i>L'approfondimento: le helplines e l'aiuto digitale</i>	38
<b>5. L'AIUTO DI TELEFONO AZZURRO .....</b>	<b>39</b>
Il decalogo per i ragazzi	40
Il decalogo per i genitori	41
<i>L'approfondimento: un caso dal centro di ascolto</i>	41
La call to action di Telefono Azzurro	42
Telefono Azzurro e l'impegno sul digitale	42

# BAMBINI, ADOLESCENTI E DIGITALE

## Note metodologiche // Ricerca Telefono Azzurro & Doxa Kids 2020

### QUESTIONARIO GENITORI:

**Campione:** 650 genitori

**Età figli:** 12-18 anni

**Genere figli:** 50% femmine e 50% maschi

**Età figli:** 50% 12-14 anni e 50% 15-18 anni

**Metodo:** interviste CAWI

### QUESTIONARIO INSEGNANTI:

**Campione:** 350 insegnanti delle scuole secondarie di I e II grado

**Scuola secondaria di I grado:** 37%

**Scuola secondaria di II grado:** 63% (di cui il 50% liceo e il 50% altri indirizzi)

**Metodo:** interviste CAWI

**Direzione Scientifica:** Prof. Ernesto Caffo

**Redazione Pubblicazione:** Dott.ssa Francesca Scandroglio

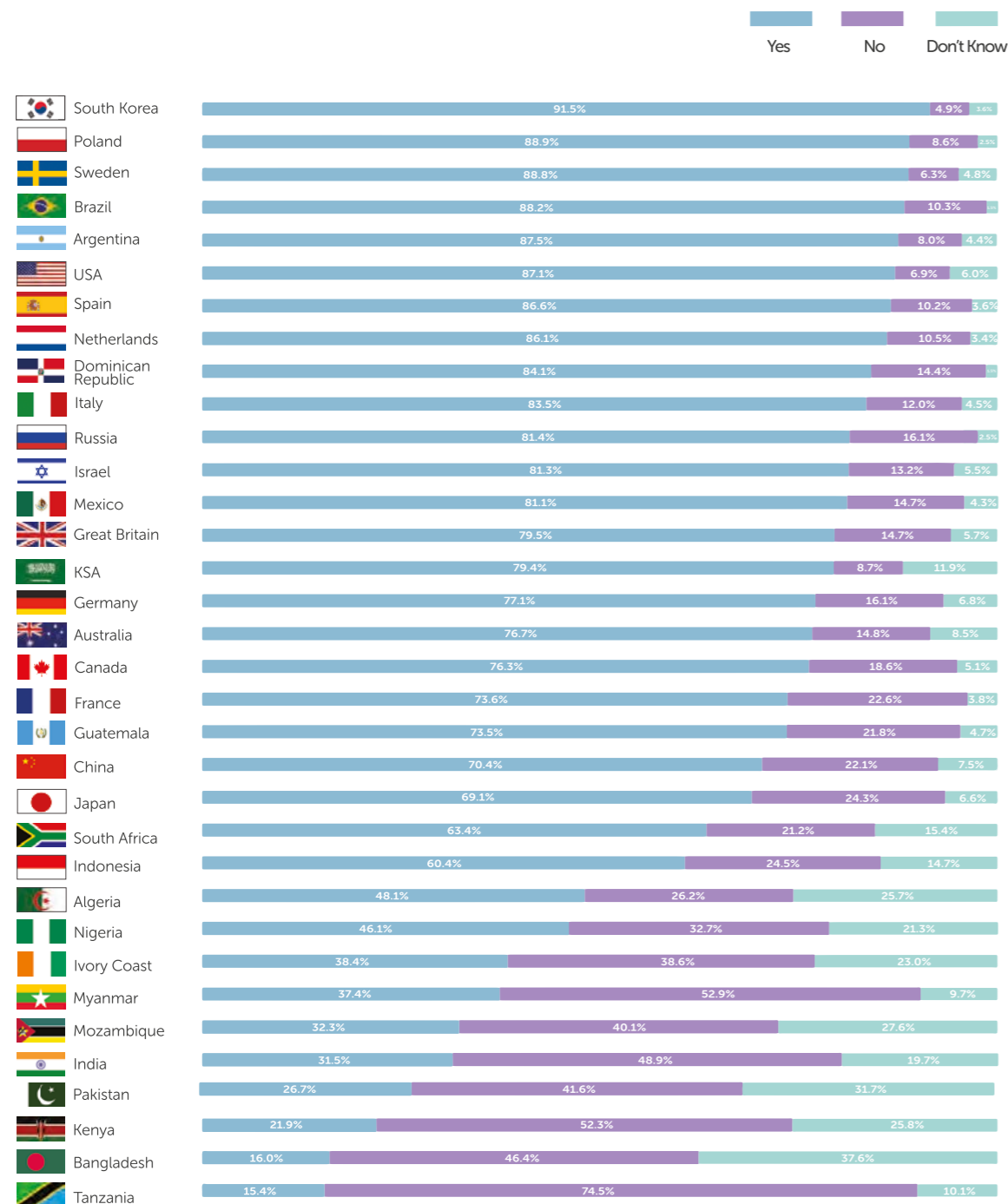
**Si ringraziano per i loro contributi:** Dott. Michele Carpentieri, Dott.ssa Rebecca Minoliti, Dott. Stefano Ficorilli, Dott.ssa Simona Maurino



## La crescita digitale

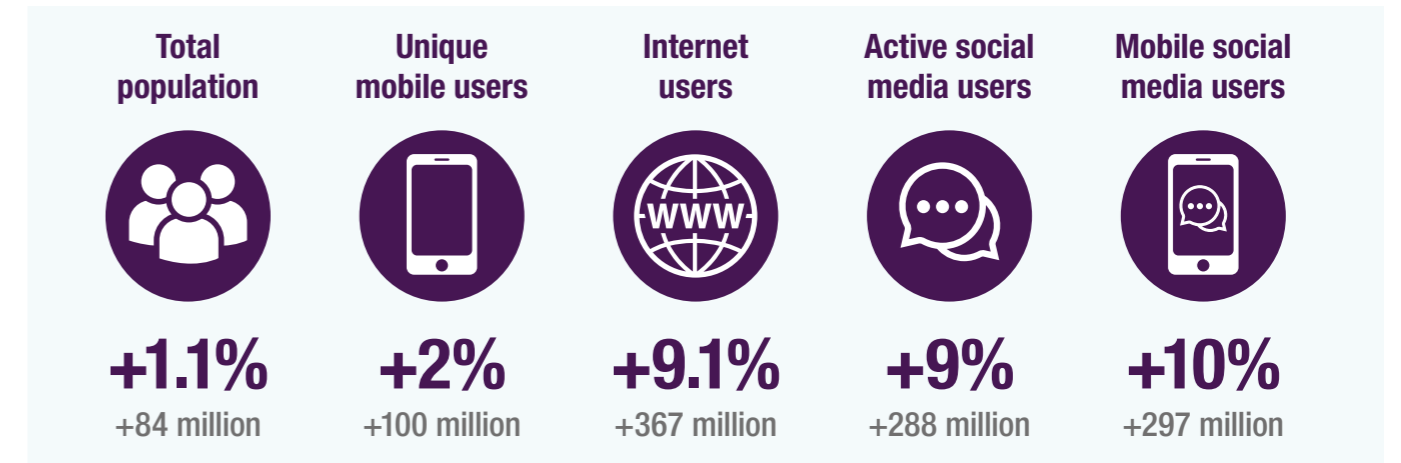
Il 50% della popolazione mondiale è online (ITU&UNESCO, 2019): più del 30% di tale popolazione è costituito da bambini e adolescenti e si stima che nei prossimi anni questa percentuale aumenterà in modo significativo (Provider et al., 2019). Secondo un report dell'UNICEF, il 71% dei giovani di tutto il mondo ha accesso a Internet (UNICEF, 2019). Se

nei Paesi sviluppati la connettività è sostanzialmente onnipresente, nei Paesi in via di sviluppo va via via espandendosi, registrando sempre più giovani connessi (Broadband Commission, 2019). Ciò nonostante, il 70% della popolazione giovanile di tali Paesi non possiede ancora un accesso a Internet (Broadband Commission, 2019).



Fonte: Broadband Commission, 2019

In particolare, il dati del *Global Digital Report* (2019) dimostrano come la crescita digitale sia inarrestabile, evidenziando l'aumento, dal 2018 al 2019, dei fruitori di Internet a livello mondiale del 9,1% (+367 milioni di persone) e degli utenti di social media del 9% (+288 milioni di persone).



Fonte: WePROTECT Global Alliance, 2019

## Piattaforme Relazionali

Il Web è un mondo in cui iniziare e coltivare amicizie, testare nuove strategie sociali e mettere in campo strumenti relazionali. La ricerca di Telefono Azzurro e Doxa Kids (2019) ha evidenziato come 3 ragazzi su 10 (dai 12 ai 18 anni di età) abbiano conosciuto almeno un amico prima su Internet e, successivamente, nella realtà offline. Per le nuove generazioni, Internet ha cambiato profondamente la modalità di espressione delle emozioni, le prime strategie di approccio, anche in materia di affettività e intimità. Tutto ciò acquista maggior significato se si considera che i ragazzi si muovono nella dimensione di transizione fisiologica dell'adolescenza, inevitabilmente caratterizzata da rapidi mutamenti, talvolta

da grandi insicurezze, ma anche da una grande voglia di affermazione e di determinazione. Attraverso le storie, i live streaming, le Gif, i ragazzi condividono spesso pezzi della loro vita, citazioni e quotes, inclinazioni e ispirazioni. È comprensibile come, soprattutto in questa particolare fase di costruzione dell'identità, il parere degli altri, e in particolare dei coetanei, possa acquistare un peso molto importante nell'orientamento delle proprie opinioni e azioni. In questi termini, le questioni della privacy e della reputazione online non sarebbero più, quindi, da intendersi unicamente come condivisione di dati, ma come diffusione di informazioni personali che riguardano anche la propria sfera relazionale, familiare e amicale.

### TIK TOK, MAKE YOUR DAY

TikTok, precedentemente conosciuta come Musical.ly, è un'app social in cui è possibile caricare brevi video di una durata compresa fra i 15 e i 60 secondi. Questa app è stata la quarta più scaricata nel 2018 e ha più di 500 milioni di utenti per mese, a livello globale (Curtis, 2019). Aprendo Tik Tok si viene investiti da una "cascata" di mini-video, balletti e sketch. I ragazzi utilizzano questa piattaforma per comunicare la loro identità e condividere le loro doti artistiche con un pubblico più o meno ampio. Tra i TikTokers più conosciuti di Italia ci sono: Luciano Spinelli, famoso per le canzoni in playback ed Elisa Maino, con 10K di followers (Rai, 2019).

TikTok è proprietà dell'azienda cinese Bytedance e richiede un'età minima di 13 anni per l'accesso. Tuttavia, moltissimi utenti sono al di sotto di questa soglia. Sin dal momento della diffusione di questo social, tra i genitori, i professionisti e, in generale, nella comunità degli adulti di riferimento sono emerse diverse preoccupazioni al riguardo. La charity inglese Barnados, infatti, ha reso noto che molti adescatori avevano tentato di avvicinare bambini nelle chat private, anche di 8 anni (Curtis, 2019). In UK, TikTok è attualmente oggetto di investigazione da parte delle Autorità, per la violazione della GDPR dei giovani utenti.



# CONOSCERE I RISCHI PER COSTRUIRE UN WEB SICURO

# 2



## Dal Cyberbullismo alla Pornografia

Il Web costituisce una grande opportunità, ma anche un terreno fertile in cui possono svilupparsi una serie di rischi e pericoli. Il dispiegarsi delle relazioni all'interno di una dimensione virtuale pone spesso bambini e adolescenti, infatti, davanti a contenuti inappropriati e a condividerne di propri privati e intimi, non di rado a sfondo sessuale, con il rischio che vengano ulteriormente condivisi da chi li riceve. In questa cornice, si inquadrano fenomeni come il sexting e il cyberbullismo, il sextortion e il revenge porn, nonché la fruizione di materiale pornografico, potenzialmente lesivo per lo sviluppo psico-fisico dei più giovani.

Il **sexting** è descritto dalla comunità scientifica come «lo scambio di messaggi, immagini o contenuti personali a sfondo sessuale» (Livingstone et al., 2011). La condivisione di foto e video sessualmente espliciti sembra essere un'abitudine sempre più diffusa fra i preadolescenti e gli adolescenti. Una metanalisi di ricerche su questo tema attesta la presenza del sexting tra la popolazione giovanile intorno al 26% (Cooper et al., 2016). Quasi 1 su 10 dei ragazzi intervistati dalla ricerca di Telefono Azzurro e Doxa Kids nel 2017 conosceva qualcuno che ha fatto sexting. L'atto di postare i contenuti non sempre è preceduto da un'attenta valutazione rispetto alle possibili conseguenze e il 21% dei 12enni (quindi al di sotto dell'età minima richiesta per l'iscrizione dalla maggior parte dei social) ha messo online proprie immagini o video senza pensarci bene.

Il fenomeno del **sextortion** consiste nella «minaccia di condividere con terzi immagini sessuali della vittima, se quest'ultima non acconsente a fare ciò che le viene chiesto» (Wolak & Finkelhor, 2016). Le caratteristiche costanti di questo fenomeno sono la relazione di fiducia tra vittima e autore di reato e il conseguente ricatto. Generalmente, alle vittime viene chiesto in cambio denaro, l'invio di ulteriori contenuti sessuali, oppure rapporti sessuali nell'offline.

Il fenomeno del **revenge porn** viene invece messo in atto dopo la chiusura di una storia e vede la diffusione di foto o video sessuali da parte del partner/ex partner.

Dietro questi fenomeni, oltre che la dimensione dell'incertezza e della ricerca di trasgressione tipica dell'età adolescenziale e dello sviluppo dell'identità, spesso si celano vere e proprie relazioni affettive violente e coercitive. A tal proposito, il 17% dei ragazzi italiani riteneva che lo scambio di materiali sessuali avvenisse a seguito delle insistenti richieste dell'altro (Telefono Azzurro & Doxa Kids, 2017). In UK è operativa la Revenge Porn helpline, dedicata nello specifico all'accoglienza di problematiche di questo tipo. Di frequente, l'area della condivisione dei contenuti a sfondo sessuale sfocia nel fenomeno del cyberbullismo, uno dei rischi più sentiti, da parte dei ragazzi, come indicava il 38% dei 12-18enni e il 31% degli 8-11enni intervistati da Telefono Azzurro e Doxa Kids (2018).

Una problematica sempre più oggetto di discussione e attenzione, riguarda la fruizione nell'online da parte dei ragazzi, di contenuti potenzialmente nocivi per il loro sviluppo. Secondo una ricerca di Madigan e collaboratori (2018), 1 giovane su 5, in questo contesto, entra involontariamente in contatto con materiale di natura sessuale. Nel 2019, una ricerca di Telefono Azzurro ha evidenziato come al 66% dei preadolescenti e degli adolescenti sia capitato di vedere contenuti inaspettati online. Nel 32% dei casi si trattava di immagini o video violenti, e in quasi 1 caso su 4 (23%) erano immagini e/o video sessualmente espliciti, mentre nel 15% contenuti che promuovevano il razzismo e il sessismo (Telefono Azzurro & Doxa Kids, 2019).

Inoltre, Internet e, in generale, il mondo digitale hanno aumentato la complessità del fenomeno dell'abuso e dello sfruttamento sessuale di minori. Internet Watch Foundation evidenzia come, nell'anno 2018, siano stati esaminati 229.328 URLs, di cui 105.047 contenenti materiale relativo a sfruttamento sessuale a danno di minori (IWF, 2019). Dall'anno 2017 al 2018, sono aumentate dell'80% le segnalazioni di materiale CSAM (Child Sexual Abuse Material) al network INHOPE (WePROTECT, 2019). Il National Center for Missing and Exploited Children (NCMEC), nel 2018, ha ricevuto più di 18 milioni di segnalazioni di CSAM dalle aziende tecnologiche americane (NCMEC, 2019). Nell'arco del 2019, attraverso l'apposita sezione di segnalazione,

il Servizio 114 Emergenza Infanzia ha ricevuto 2.798 segnalazioni relative a contenuti classificati dall'utente come pedo-pornografici. Tali segnalazioni sono notevolmente aumentate rispetto all'anno precedente in cui erano state 1.087, e in confronto all'anno 2017, in cui il numero di segnalazioni di contenuti pedo-pornografici presenti sul Web e sui media era di 1.250 (Dati Servizio 114 Emergenza Infanzia, anni 2019, 2018, 2017).

Riassumendo, di seguito si elencano i principali rischi ai quali i ragazzi potrebbero andare incontro on-line:

- Abuso sessuale, sfruttamento e traffico, come per esempio il grooming, il sextortion, il revenge porn e l'abuso attraverso il live streaming.
- Violenza e, in generale, tutte le forme di "harassment" online, tra cui l'hate speech e il cyberbullismo.
- Esposizione a materiale inappropriato per l'età e il livello di sviluppo, per esempio materiale violento o pornografico e di natura estrema.
- Fruizione di contenuti non educativi e di dubbia attendibilità.
- Utilizzo di giochi, app, sistemi di acquisto e piattaforme non adeguate all'età o con ritmi e modalità non salutari e che potrebbero provocare dipendenza.
- Violazioni della privacy e/o condivisione in modo inconsapevole di dati personali e sensibili.

### CSAM

Il termine CSAM è l'acronimo di Child Sexual Abuse Material (anche indicato come CSEM – Child Sexual Exploitation Material). Diverse organizzazioni internazionali, tra cui l'Interpol, da tempo promuovono l'utilizzo di una terminologia adeguata a rappresentare il crimine dello sfruttamento sessuale, che vada a sostituire il termine pedo-pornografia. Le linee guida di Lussemburgo (2016) raccomandano l'utilizzo del termine CSAM, sconsigliando invece quelli come "pedo-pornografia" che possono rimandare ad un coinvolgimento volontario e consensuale in atti sessuali.

## COME SEGNALARE CONTENUTI ILLECITI

- Attraverso il sito di Telefono Azzurro [www.azzurro.it](http://www.azzurro.it) (sezione "Clicca e Segnala") e tramite il portale del 114 Emergenza Infanzia [www.114.it](http://www.114.it) (sezione "Segnalazioni") è possibile segnalare la presenza su Internet, Televisione, Radio e Stampa, di materiale illecito, illegale o che comunque possa nuocere lo sviluppo psico-fisico e/o arrecare disagio a bambini o adolescenti.
- Compilando l'apposito form, presente su entrambi i siti, Telefono Azzurro invita gli utenti a fornire le informazioni a propria disposizione relative agli eventuali contenuti illeciti riscontrati durante la navigazione in Internet e a non ricercare ulteriori contenuti. Tale ricerca proattiva di contenuti, infatti, costituirebbe essa stessa un reato.



Si ricorda, a tal proposito, che i privati non sono autorizzati dalla Legge ad effettuare alcuna attività d'indagine, essendo quest'ultima di competenza esclusiva delle Forze dell'Ordine. Si rammenta, altresì, di non scaricare mai sul proprio o altrui computer materiale pedopornografico (la detenzione – anche temporanea – di materiale pedopornografico è illegale e di per sé sufficiente alla commissione di un reato, non essendo richiesto per l'integrazione di tale reato, un concreto pericolo di diffusione del materiale in questione), né di inoltrarlo a Telefono Azzurro tramite il presente Servizio.

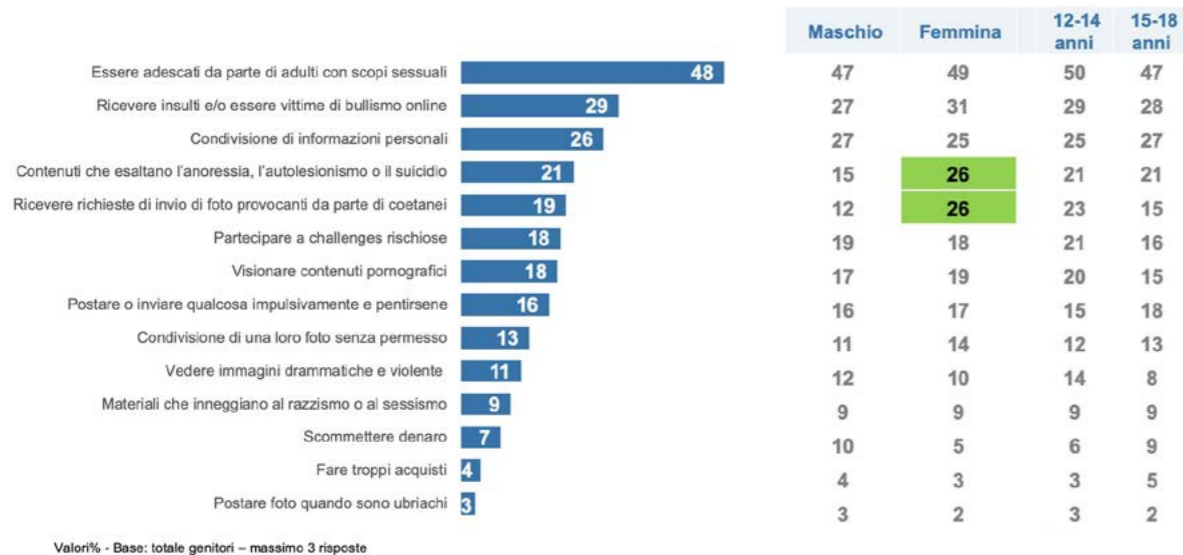
Le chat e le mail suscettibili di segnalazione devono avere a oggetto unicamente conversazioni pubbliche (ad esempio, conversazioni avvenute nell'ambito di forum), dovendosi escludere la possibilità di inoltrare a Telefono Azzurro una segnalazione relativa ad una conversazione privata. La segnalazione può essere effettuata anche in maniera anonima. In ogni caso, le segnalazioni saranno tempestivamente inoltrate al Centro Nazionale per il Contrasto della Pedo-pornografia su Internet – CNCPPO, che procederà con le indagini relative ai presunti illeciti, essendo quest'attività di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria o di Pubblica Sicurezza. Qualora l'utente decida di fornire i propri dati identificativi e i recapiti, il CNCPPO potrebbe contattarlo per richiedere ulteriori informazioni rispetto alla segnalazione effettuata.

## LA RICERCA DI TELEFONO AZZURRO & DOXA KIDS 2020: La fruizione di materiale inappropriato

Quanto i genitori e gli insegnanti percepiscono il rischio che i loro figli e i loro studenti vengano in contatto con contenuti inappropriati nelle piattaforme online o sui media? Come gestiscono queste potenziali situazioni a casa e a scuola?

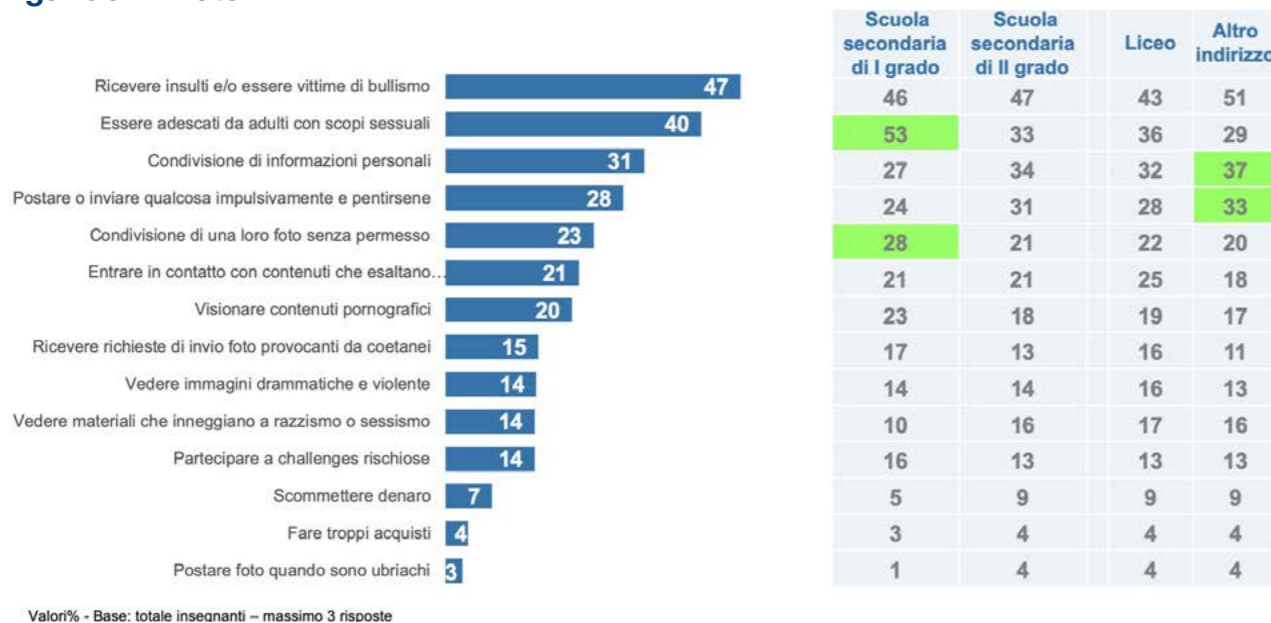
La ricerca di Telefono Azzurro e Doxa Kids evidenzia come tra le paure dei genitori rispetto al digitale, ci sia quella che i propri figli incontrino contenuti che esaltino l'anoressia, l'autolesionismo, il suicidio (21%), oppure che siano esposti a contenuti pornografici (18%), o immagini drammatiche o violente.

### Quali tra questi pericoli che tuo/a figlio/a può incontrare on line ti preoccupano di più?



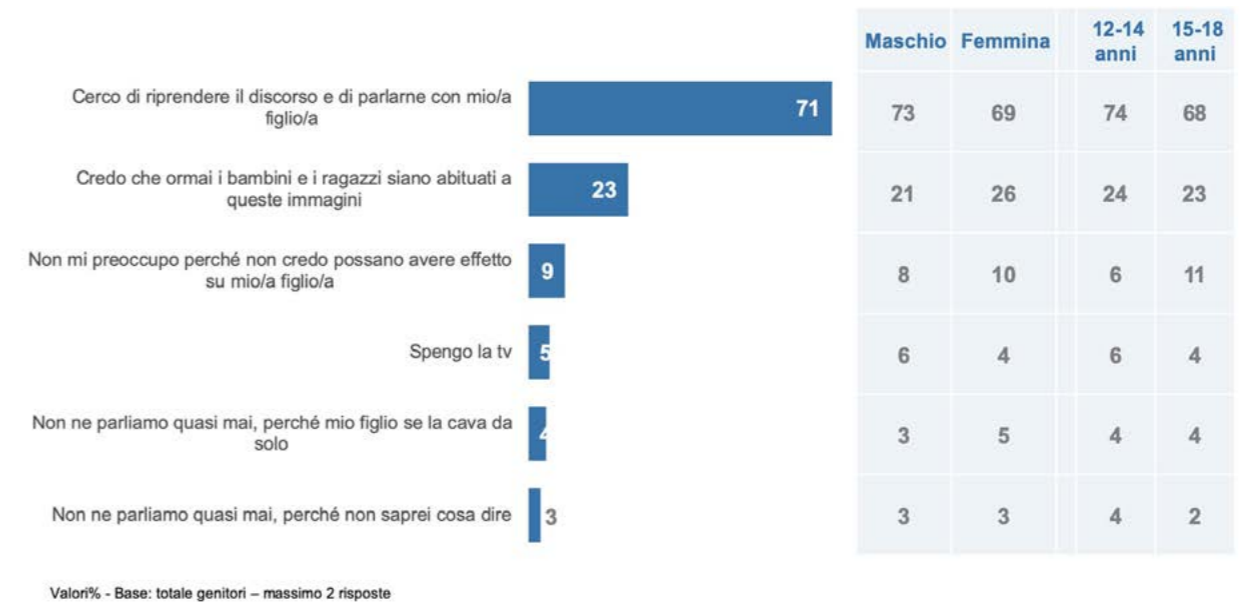
Anche tra gli insegnanti emerge un quadro simile. Se per il 47% degli intervistati il rischio più probabile è quello di ricevere insulti e/o di essere vittime di bullismo, e per il 40% è quello di essere adescati da parte di adulti, 1 insegnante su 5 teme che gli studenti possano incontrare contenuti che inneggiano a pratiche anticonservative e la stessa percentuale teme che i ragazzi possano visionare contenuti pornografici.

### Secondo te quali sono i rischi più probabili in cui gli studenti possono incorrere navigando in Rete?



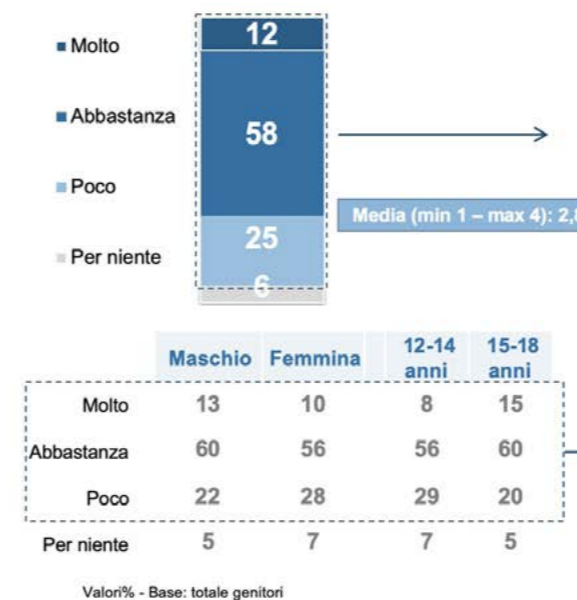
Quando ai genitori capita di vedere insieme ai figli immagini drammatiche sui media, nel 71% dei casi cercano di iniziare un dialogo sul tema, quasi 1 su 4 pensa che i bambini e i ragazzi siano abituati a questo genere di contenuti (23%), o ancora, nel 9% dei casi, non si preoccupano poiché non credono che possano avere un effetto negativo.

### Quando ti capita di vedere con tuo/a figlio/a immagini drammatiche cosa fai?

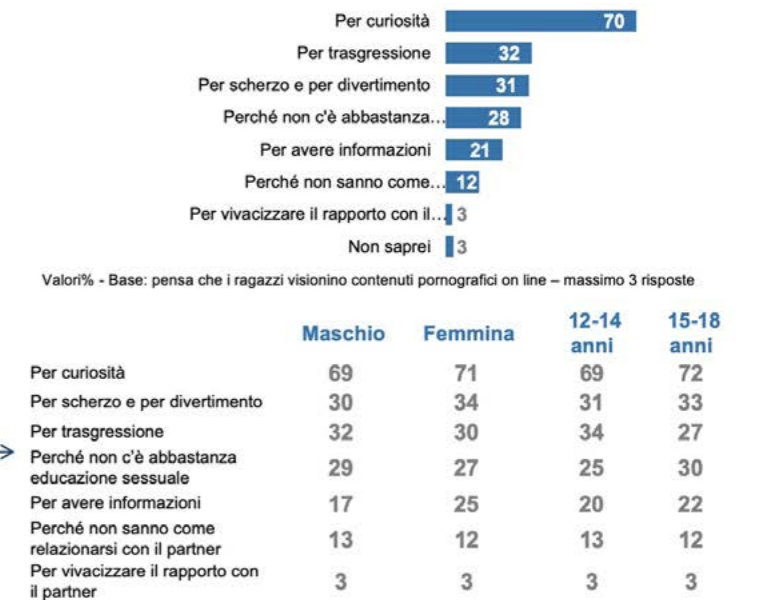


Rispetto alla fruizione di contenuti pornografici, il 58% dei genitori crede che i coetanei dei propri figli fruiscano moderatamente di tali contenuti, mentre quasi 1 su 10 ritiene che l'utilizzo di tale materiale da parte dei più giovani sia molto diffuso.

### Secondo te, quanto vengono visti i siti pornografici dai ragazzi dell'età di tuo/a figlio/a?



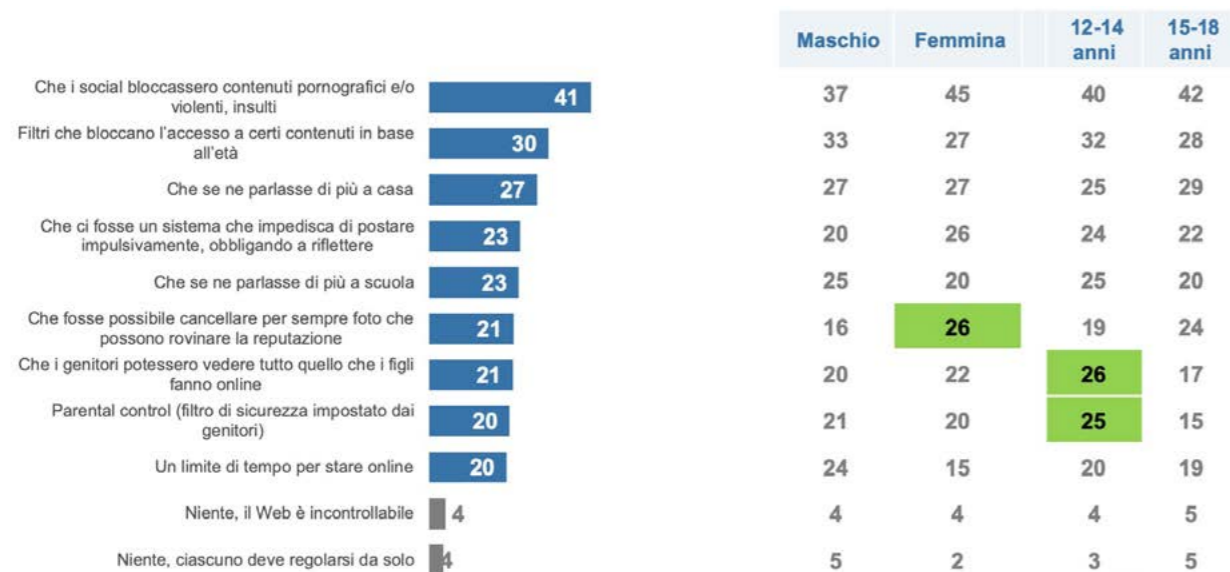
### Perché pensi che i ragazzi visionino contenuti pornografici online?





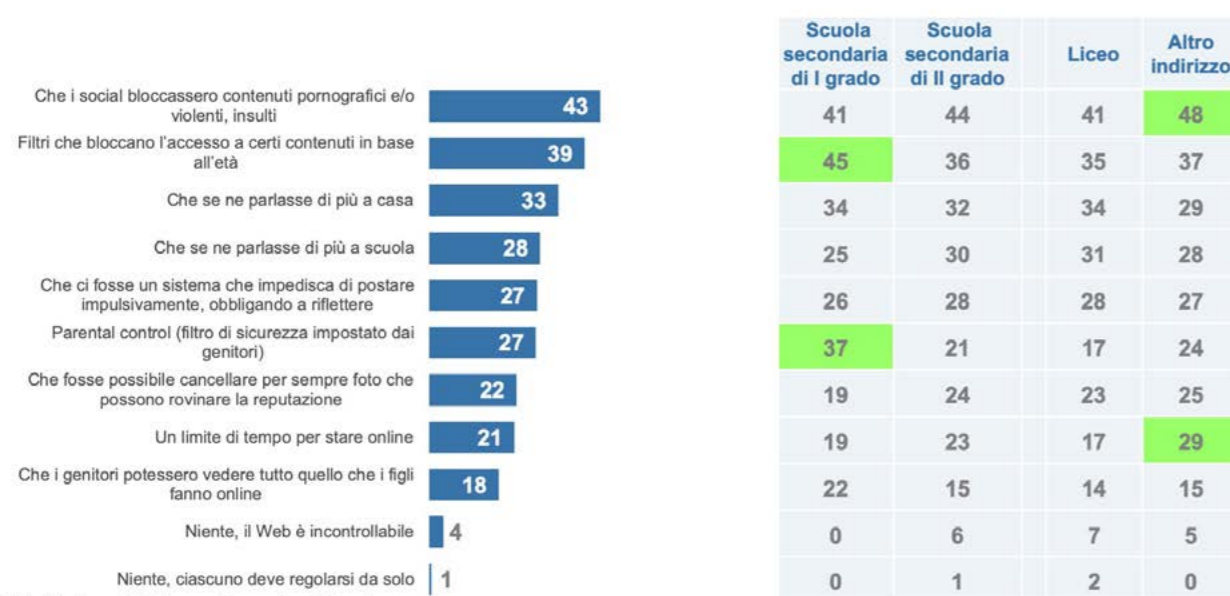
Sicuramente, il materiale pornografico presente in Rete è considerato come potenzialmente dannoso. Infatti, il 41% dei genitori e il 43% degli insegnanti ritiene che bloccare i siti pornografici e/o violenti contribuirebbe a rendere più sicura la vita online dei ragazzi.

### Cosa renderebbe più sicura la vita online per i ragazzi? (Genitore)



Valori% - Base: totale genitori - massimo 3 risposte

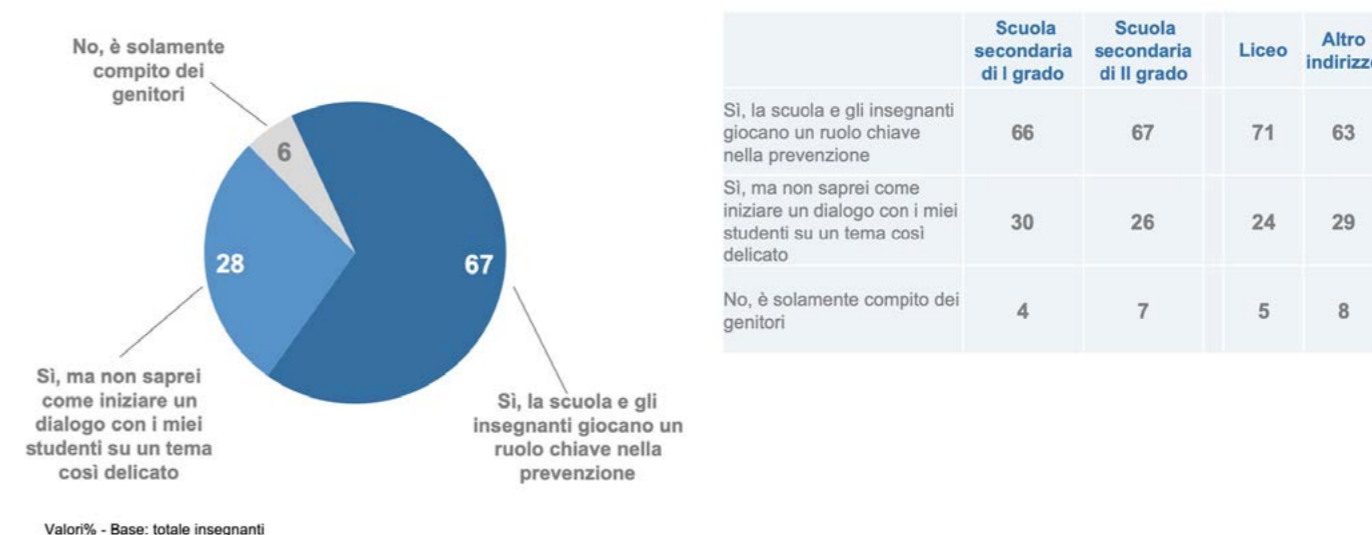
### Cosa renderebbe più sicura la vita online per i ragazzi? (Insegnante)



Valori% - Base: totale insegnanti - massimo 3 risposte

Dalle interviste al campione degli insegnanti, emerge come solo il 6% non pensa che il tema dell'uso della pornografia sia un compito della scuola. D'altra parte, il 67% ritiene che la scuola abbia un ruolo centrale nel trattare tali argomenti e il 28% vorrebbe iniziare un dialogo con i propri studenti, ma non sa come affrontare un tema così delicato.

### Ritieni che a scuola si debba parlare dell'uso di pornografia online e dei possibili effetti negativi di tali contenuti?



Valori% - Base: totale insegnanti

#### LE CONVENZIONI E I PROTOCOLLI

Con lo scopo di garantire la sicurezza dei bambini e degli adolescenti nell'online, sono stati elaborati e sottoscritti, nel corso degli anni, diversi Protocolli e numerose Convenzioni e Leggi. Tali documenti, costituiscono un'importante cornice legislativa che definisce i diritti inalienabili dei bambini. Tra questi, ricordiamo:

- La Convenzione delle Nazioni Unite (Convention on the Right of the Child - CRC del novembre 1989) sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza evidenzia la necessità di declinare il tema della tutela dei bambini e dei ragazzi non solo in termini di protezione giuridica, ma anche nelle dimensioni di prevenzione, promozione e di partecipazione attiva dei bambini e dei ragazzi. La CRC implica e bilancia diversi diritti fondamentali: la tutela dei minorenni nell'ambito dell'uso sicuro delle tecnologie dell'informazione (art. 17 CRC), il diritto all'informazione e la libertà di espressione (art. 13 CRC); l'obbligo degli Stati di garantire a genitori di poter svolgere congiuntamente il loro diritto/dovere di proteggere e educare i figli (art. 18 CRC); il diritto di essere protetti da abusi sessuali (art. 34 CRC)
- La Legge 6 febbraio 2006, N. 38 che ha attuato la Decisione Quadro della Comunità Europea (n. 2004/68/GAI) relativa alla lotta contro lo sfruttamento sessuale dei bambini e la pornografia infantile introducendo nel nostro sistema penale la fattispecie criminosa di "pornografia virtuale" (art. 600 quater c.p.) con cui si sanzionano le condotte di detenzione e divulgazione che hanno ad oggetto "materiale pornografico che rappresenta immagini virtuali realizzando immagini di minorenni degli anni diciotto o parti di esse", precisando

anche che le immagini virtuali sono quelle realizzate "con tecniche di elaborazione grafica non associata in tutto o in parte a situazioni reali, la cui quantità di rappresentazione fa apparire come vere situazioni non reali".

- La Legge n. 172 del 2016 (con cui è stata ratificata la Convenzione di Lanzarote sulla "protezione dei bambini contro lo sfruttamento e gli abusi sessuali") ha introdotto l'art. 609 undecies c.p. che sanziona qualsiasi atto volto ad "adescare" un minorenne di anni 16 laddove la condotta di adescamento è ravvisabile "in qualsiasi atto volto a carpire la fiducia del minore attraverso artifici, lusinghe o minacce posti in essere anche mediante l'utilizzo della rete internet o di altre reti o mezzi di comunicazione".
- La Legge n. 71/2017 recante "Disposizioni a tutela dei minorenni per la prevenzione e il contrasto del fenomeno del cyberbullismo" la cui finalità, essenzialmente educativa e preventiva, è esplicitata nell'art. 1 con cui si precisa come tale normativa si pone l'obiettivo "di contrastare il fenomeno del cyberbullismo in tutte le sue manifestazioni, con azioni a carattere preventivo e con una strategia di attenzione, tutela ed educazione nei confronti dei minorenni coinvolti, sia nella posizione di vittime sia in quella di responsabili di illeciti, assicurando l'attuazione degli interventi senza distinzioni di età nell'ambito delle istituzioni scolastiche. Recentemente, lo scorso 29 gennaio, la Camera dei Deputati ha approvato in prima lettura una proposta che, in continuità con la legge n. 71 del 2017, vuole rappresentare un ulteriore intervento verso una più ampia e completa disciplina del fenomeno cyberbullismo.

# PICCOLE E GRANDI RICHIESTE D'AIUTO



## Il ruolo degli adulti

L'importanza della scuola e della famiglia nel promuovere un contesto di apertura e dialogo per abbattere la paura di non essere capiti o giudicati, è fondamentale per garantire un uso consapevole e sicuro del Web. Tuttavia, non sempre a casa si parla dei rischi dell'online: dai dati pubblicati da Telefono Azzurro nel 2017 emergeva come il 90% dei preadolescenti e adolescenti non avesse mai parlato con i propri genitori di sexting (Telefono Azzurro & Doxa Kids, 2017). Quanto se ne parla a scuola? Nell'indagine di Telefono Azzurro emerge come, secondo i ragazzi 12-18enni, i temi del bullismo e cyberbullismo siano trattati in questo contesto nel 70% dei casi (Telefono Azzurro & Doxa Kids, 2019). Tuttavia, solo il 46% ritiene che la sicurezza in rete sia tra gli argomenti di cui si parla di più in classe. Allo stesso modo, nemmeno l'area della sessualità sembra essere particolarmente oggetto di discussione scolastica: secondo gli intervistati, se ne parla solo nel 31% dei casi (*ibidem*). Tuttavia, il ruolo degli adulti nell'accoglienza e nella gestione delle difficoltà e delle

problematiche incontrate nell'online viene riconosciuto dai giovani, che si rivolgerebbero a un adulto di riferimento nel 73% dei casi (Telefono Azzurro & Doxa Kids, 2017). I genitori rimangono il primo punto di riferimento in caso di bisogno (lo indica l'85% degli intervistati dai 12 ai 18 anni), seguiti dai nonni (33%) e dagli insegnanti nel 17% dei casi (Telefono Azzurro & Doxa Kids, 2019). Nell'ottica della formazione e dell'informazione degli adulti su questi temi, tanto importanti quanto delicati, nello scenario internazionale emergono diverse esperienze volte a fornire risorse utili. Per esempio, l'e-safety Commissioner, organismo del governo australiano, mette a disposizione diversi contenuti che mirano a sensibilizzare bambini, adolescenti, ma anche genitori e educatori, sui temi della sicurezza online. Per gli insegnanti, sono accessibili informazioni e materiali su diversi fenomeni – tra cui sexting, sextortion, cyberbullismo e Web reputation, al fine di aiutarli nel riconoscimento e nella gestione di situazioni problematiche (e-safety Commissioner, 2019).

## LA RICERCA DI TELEFONO AZZURRO & DOXA KIDS 2020: Gli adulti e il bisogno di “formazione digitale”

Quanto i genitori e gli insegnanti sentono il bisogno di ricevere informazioni e formazione sul tema, sempre in evoluzione, della tecnologia e dei giovani? La ricerca di Telefono Azzurro, in collaborazione con Doxa Kids, si è focalizzata sulla centralità degli adulti come figure di riferimento per i bambini e gli adolescenti e ha indagato il loro punto di vista.

Oggetto di grandi discussioni e dibattiti a livello mondiale, l'età di accesso ai social non coincide necessariamente con la consapevolezza di utilizzo di questi ultimi. Nel 48% dei casi, i genitori intervistati ritengono che i ragazzi siano in grado di utilizzare in maniera consapevole i social dai 16 anni, la soglia dei 13 anni è riconosciuta dal 26% dei genitori, mentre un importante 16% dichiara che la consapevolezza sia acquisibile una volta raggiunta la maggiore età.

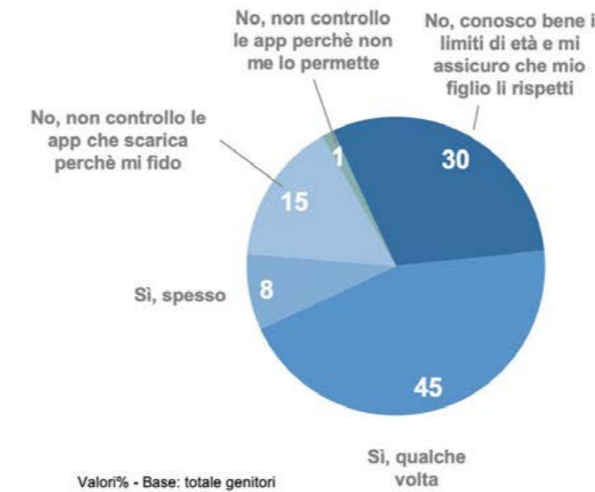
### Quali tra questi pericoli che tuo/a figlio/a può incontrare on line ti preoccupano di più?

	Maschio	Femmina	12-14 anni	15-18 anni
Essere adescati da parte di adulti con scopi sessuali	47	49	50	47
Ricevere insulti e/o essere vittime di bullismo online	27	31	29	28
Condivisione di informazioni personali	27	25	25	27
Contenuti che esaltano l'anoressia, l'autolesionismo o il suicidio	15	26	21	21
Ricevere richieste di invio di foto provocanti da parte di coetanei	12	26	23	15
Partecipare a challenges rischiose	19	18	21	16
Visionare contenuti pornografici	17	19	20	15
Postare o inviare qualcosa impulsivamente e pentirsene	16	17	15	18
Condivisione di una loro foto senza permesso	11	14	12	13
Vedere immagini drammatiche e violente	12	10	14	8
Materiali che inneggiano al razzismo o al sessismo	9	9	9	9
Scommettere denaro	10	5	6	9
Fare troppi acquisti	4	3	3	5
Postare foto quando sono ubriachi	3	2	3	2

Valori% - Base: totale genitori – massimo 3 risposte

Nonostante esprimano diffidenza rispetto alla consapevolezza dei ragazzi nell'online, al 45% dei genitori è capitato almeno una volta di permettere l'utilizzo al figlio/a di un'applicazione senza verificarne il limite di età per l'utilizzo.

### Ti è capitato di permettere a tuo/a figlio/a di usare un'applicazione senza verificare il limite di età per l'utilizzo?



	Maschio	Femmina	12-14 anni	15-18 anni
No, conosco bene i limiti di età e mi assicuro che mio figlio li rispetti	31	30	37	24
Si, qualche volta	42	47	47	43
Si, spesso	9	8	5	11
No, non controllo le app che scarica mio figlio perchè mi fido	17	14	11	20
No, non controllo le app che scarica mio figlio perchè non me lo permette	1	2	-	2

I genitori richiedono, come d'altronde i loro figli, una scuola più digitale. Tra le aspettative, c'è quella che a scuola si insegni a proteggersi dai rischi dell'online (39%), e che gli insegnanti siano più aggiornati sulle tecnologie (22%), ma anche che la tecnologia sia presentata e utilizzata, all'interno della classe, come un potente supporto all'apprendimento, alla ricerca, allo sviluppo di competenze. Allo stesso modo, il 43% degli insegnanti concorda con questa visione e, nella scuola del futuro, vede una maggiore attenzione alle innovazioni tecnologiche.

### Cosa ti piacerebbe per la scuola di tuo/a figlio/a?

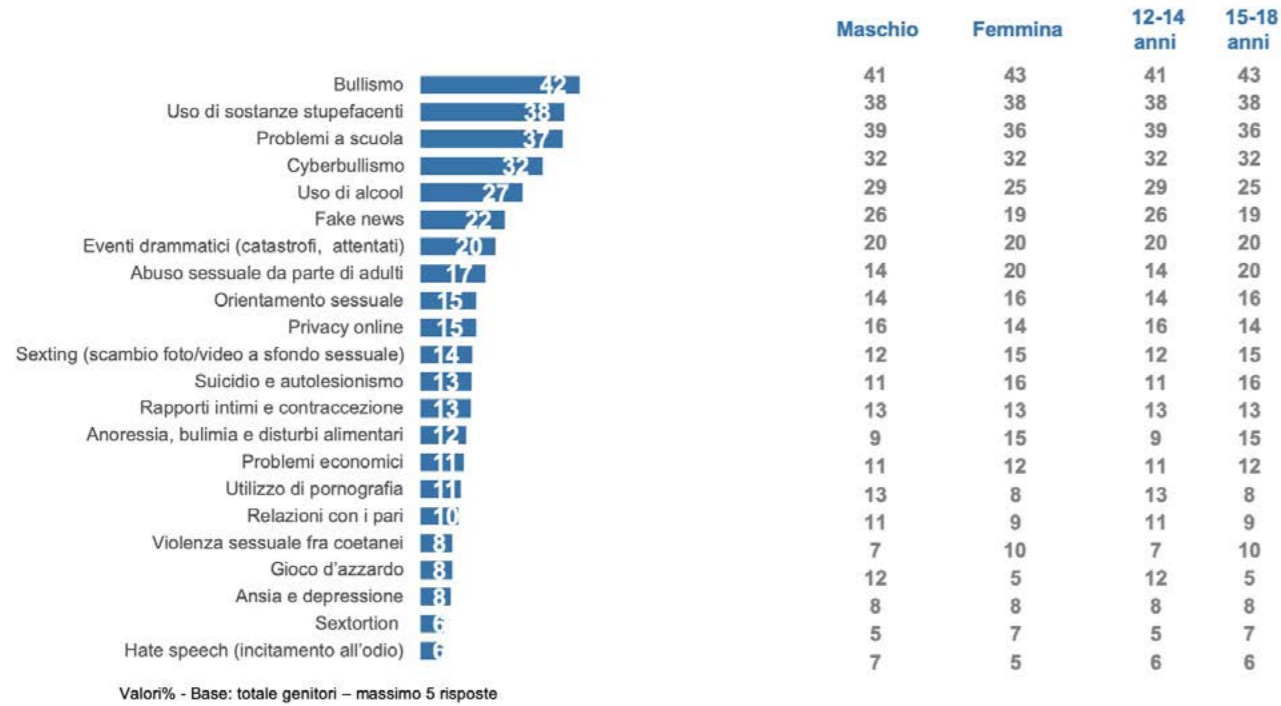
	Maschio	Femmina	12-14 anni	15-18 anni
Che a scuola si insegnasse come proteggersi dai rischi online	40	37	40	37
Che la scuola preparasse al futuro professionale sviluppando competenze digitali	36	34	37	33
Poter rivedere la lezione online	24	27	27	24
Che gli insegnanti potessero usare i materiali online per fare lezioni più coinvolgenti	22	22	22	23
Poter vedere le lezioni in diretta streaming in caso di assenza	22	22	22	22
Che gli insegnanti fossero più aggiornati sulle tecnologie	20	23	22	21
Che gli studenti potessero accedere a biblioteche online	18	17	16	19
Che si usassero tecnologie digitali (per esempio realtà virtuale) per favorire l'apprendimento	16	19	18	17
Delle piattaforme online su cui svolgere e poi caricare i compiti	15	14	15	14
Che tutti gli studenti avessero un tablet o un computer	14	13	13	15
Che ci fosse un assistente virtuale per aiutare nei compiti	7	9	9	7
Che a scuola non si usassero tecnologia e strumenti digitali per l'insegnamento	9	7	8	7

Valori% - Base: totale genitori – massimo 3 risposte



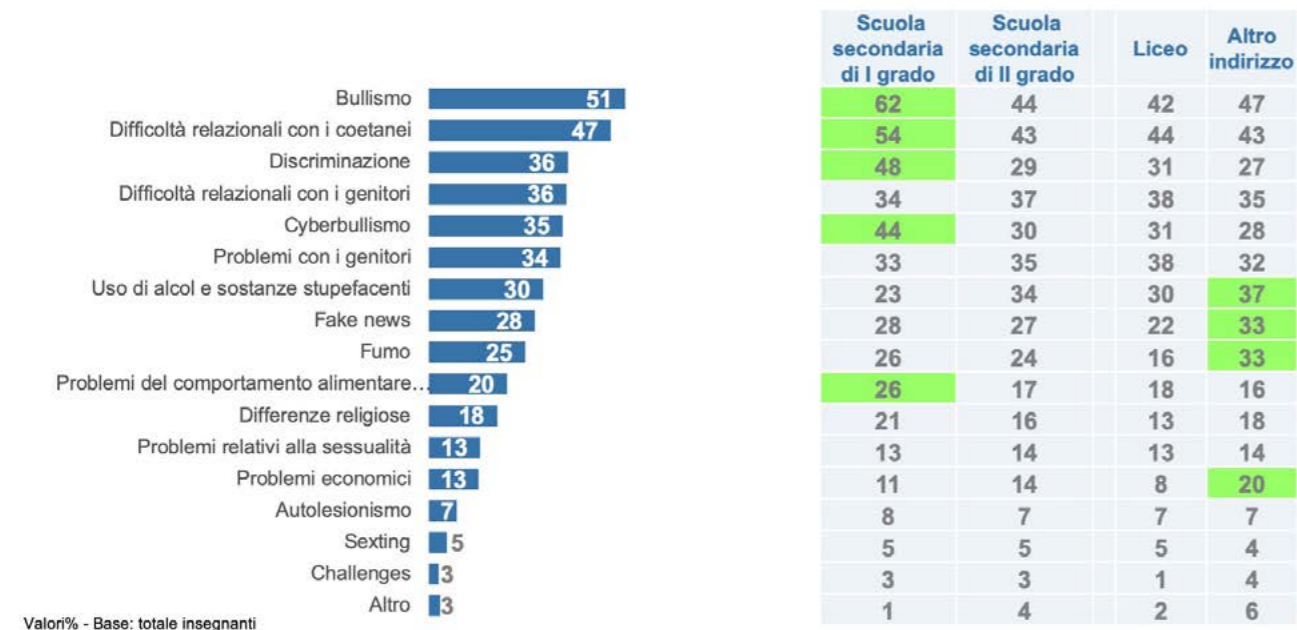
Quanto se ne parla a casa e quanto spazio si riesce a dedicare, tra le mura domestiche, ai discorsi sul disagio dei ragazzi? Al 42% dei genitori è capitato di parlare ai propri figli di bullismo, al 38% di cyberbullismo, al 22% di fake news. Si parla meno di tematiche relative all'area della sessualità, come per esempio l'orientamento sessuale (15%), il sexting (14%), rapporti intimi e contraccezione (13%), sextortion (6%).

### Di quali temi ti è capitato di parlare con tuo/a figlio/a?



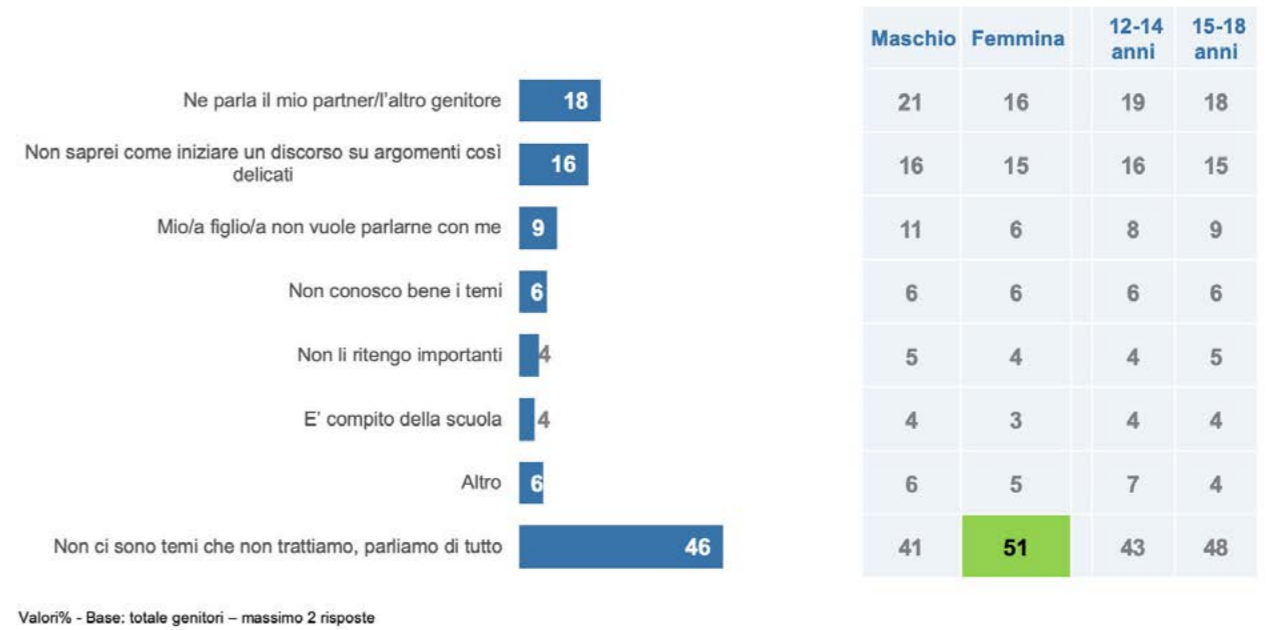
Quanto queste discussioni varcano il portone delle scuole? Il 51% degli insegnanti riferisce di aver parlato di bullismo in classe, il 35% di cyberbullismo, solamente il 13% di problemi relativi alla sessualità e un esiguo 5% ha discusso con i propri studenti di sexting.

### Quali sono i problemi di cui hai avuto modo di parlare in classe con i tuoi studenti?



Tuttavia, il 54% dei genitori riferisce di non aver mai parlato di alcuni temi con i propri figli. Tra le motivazioni sottostanti indicano di non sapere come iniziare il discorso su argomenti così delicati (16%), oppure ammettono di non conoscere bene le tematiche (6%).

### Ci diresti il motivo per cui di alcuni temi non avete mai parlato?

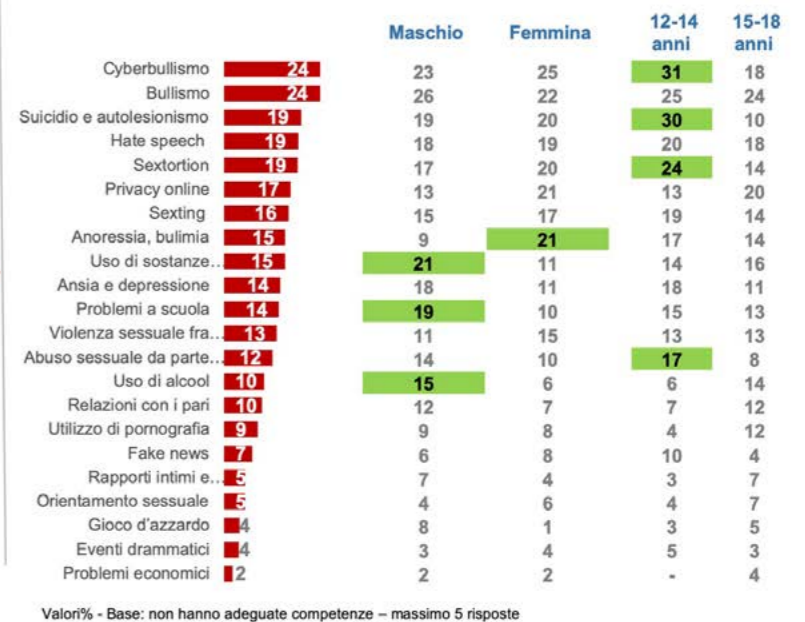


Tornando sulle conoscenze dei genitori in tema di digitale e sul focus della formazione, il 30% dei genitori intervistati dichiara di non sentire di non avere adeguate competenze sulle tematiche dell'online. Tra i temi sui quali sentono di avere più bisogno di informazione/formazione, troviamo: il cyberbullismo (24%), il bullismo (24%), il suicidio e l'autolesionismo (19%), l'hate speech (19%), il sextortion (19%) e il sexting (6%), la privacy nell'online (17%).

### Senti di avere adeguate competenze sui rischi/pericoli e sulle opportunità del mondo digitale?



### Su quali temi senti il bisogno di avere più informazioni?

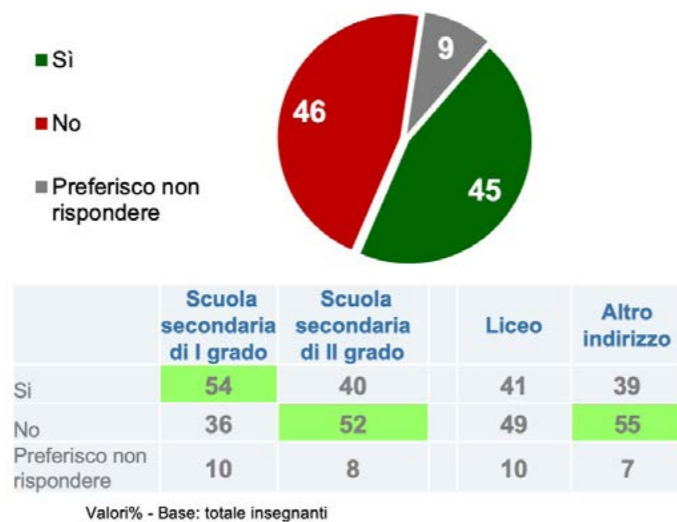




Approfondendo le risposte date dai genitori, emerge come gli argomenti sui quali hanno già avviato un dialogo a casa siano proprio quelli sui quali sentono più bisogno di ricevere informazioni, probabilmente per necessità di rispondere in modo adeguato alle richieste, ai bisogni e alle esigenze dei propri figli.

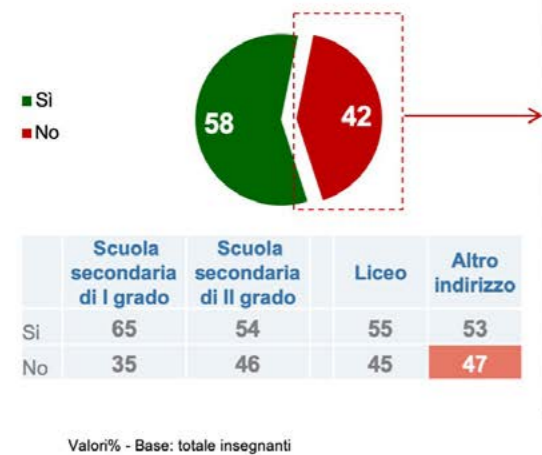
Allo stesso modo, anche gli insegnanti esprimono un bisogno di formazione sia sul piano delle tematiche, sia nella conoscenza delle procedure di gestione di situazioni di disagio. Il 46% degli insegnanti pensa, infatti, di non aver ricevuto un'adeguata formazione sui possibili percorsi di segnalazione di casi di violenza, pericolo e/o pregiudizio.

### Pensi di aver ricevuto una formazione adeguata sulle procedure di segnalazione nei casi di violenza e/o di pericolo e pregiudizio?

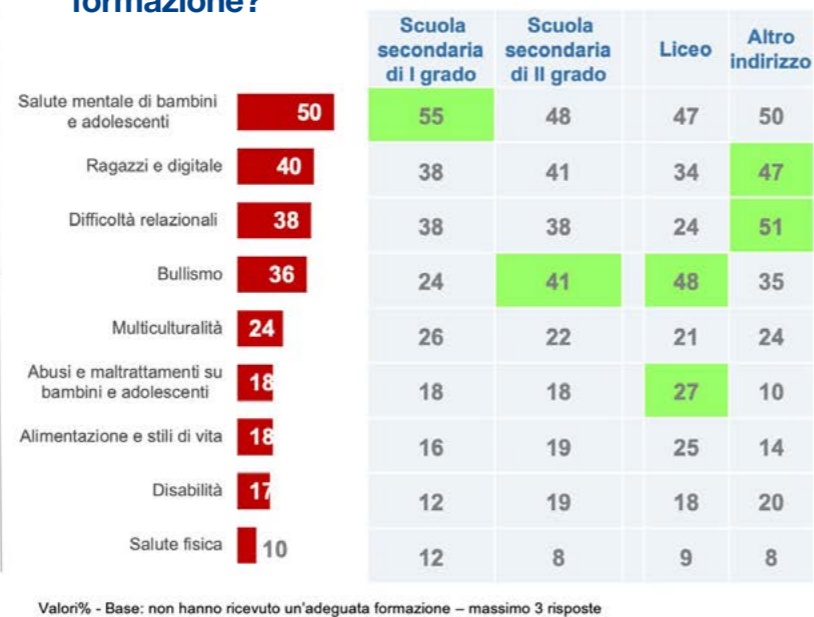


Il 42% non pensa di aver ricevuto un'adeguata formazione sui rischi e sulle opportunità del digitale. A tal proposito, 1 docente su 2 sente il bisogno di fruire di risorse formative sulla salute mentale di bambini e adolescenti, un consistente 40% esprime la necessità di ricevere formazione in ambito di tecnologie digitali e sicurezza online, il 36% sul bullismo e il 18% sugli abusi e i maltrattamenti a danno di bambini e adolescenti.

### Senti di aver ricevuto un'adeguata formazione sui rischi/pericoli e sulle opportunità del mondo digitale?



### Su quali temi senti il bisogno di avere più formazione?



I docenti considerano utili diverse opzioni formative e di aggiornamento: corsi in presenza (54%), pacchetti formativi online sviluppati da professionisti (37%), siti internet con consigli e risorse (31%), incontri con i genitori (26%). Oltre ciò, un insegnante su 5 pensa che una linea telefonica dedicata a questo tipo di problematiche potrebbe essere utile al mondo dei docenti, al fine di chiarire dubbi e chiedere supporto competente.

### Cosa potrebbe essere più utile per rimanere aggiornati sulle esigenze dei bambini e degli adolescenti?



Valori% - Base: totale insegnanti - massimo 3 risposte

	Scuola secondaria di I grado	Scuola secondaria di II grado	Liceo	Altro indirizzo
Dei corsi in presenza, specifici su tematiche dell'infanzia e dell'adolescenza	53	54	49	59
Dei pacchetti formativi online sviluppati da professionisti	43	34	34	34
Un forum per confrontarmi con altri insegnanti	29	34	36	32
Un sito internet con consigli e indicazioni	32	30	24	36
Degli incontri con i genitori	30	24	20	28
Una linea telefonica dedicata agli insegnanti per chiarire dubbi e ricevere supporto	22	21	28	13

## I dati del Centro di Ascolto e Consulenza 1.96.96

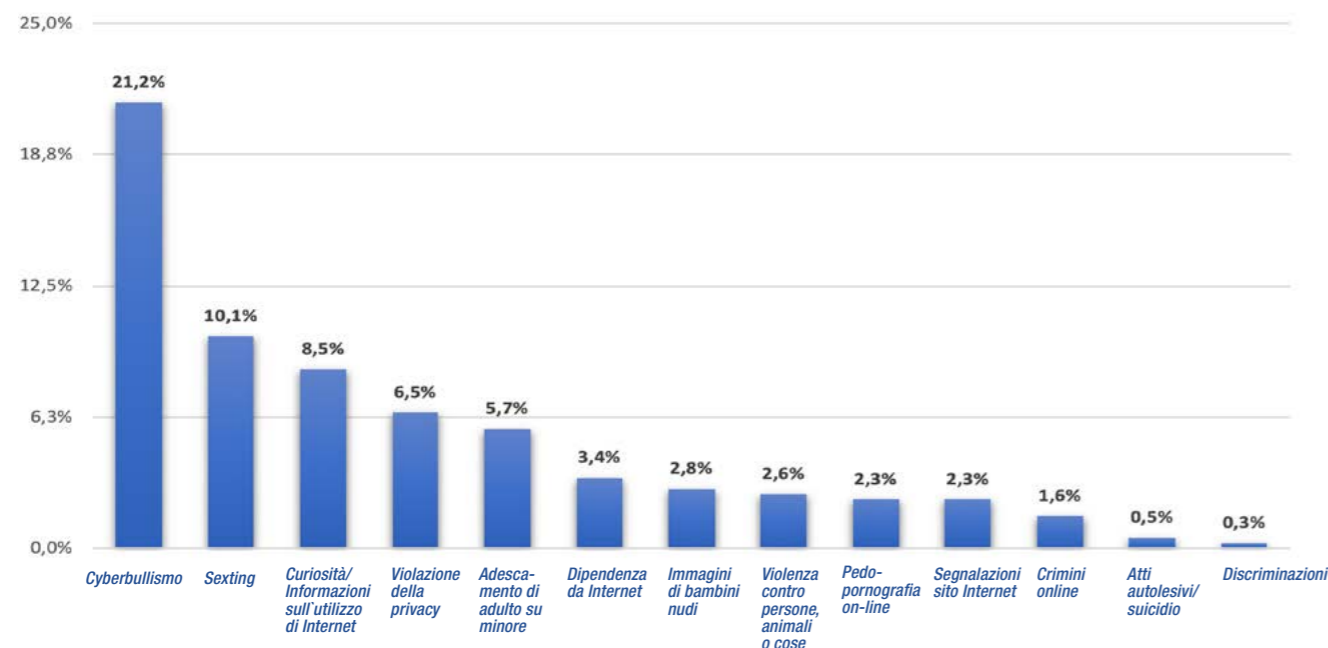
Telefono Azzurro, tramite la linea telefonica gratuita 1.96.96, la chat, l'e-mail e i canali del Web, durante l'anno 2019 ha offerto ascolto e consulenza a diverse richieste di aiuto da parte di bambini, adolescenti e adulti relative anche a problematiche inerenti l'utilizzo di Internet.

Nel periodo compreso tra il 1 gennaio e il 31 dicembre 2019, la helpline di Telefono Azzurro ha gestito 157 casi riguardanti problematiche relative all'online. Ciò significa che gli operatori del Centro di Ascolto e Consulenza 1.96.96 hanno gestito circa 15 casi al mese di questo tipo e circa 1 caso ogni due giorni.

Per favorire la lettura dei dati si precisa che ogni singolo caso gestito, richiesta di aiuto e segnalazione, può contenere molteplici motivazioni. Ad esempio, un minore vittima di cyberbullismo (motivazione primaria del contatto), può altresì riferire di essere stato coinvolto in situazioni di sexting (motivazione secondaria). Pertanto, al fine di delineare un quadro dettagliato dei casi inerenti l'area delle problematiche sottese ad Internet, nell'analisi dei dati sono prese in considerazione sia la motivazione primaria del contatto, che quelle secondarie.

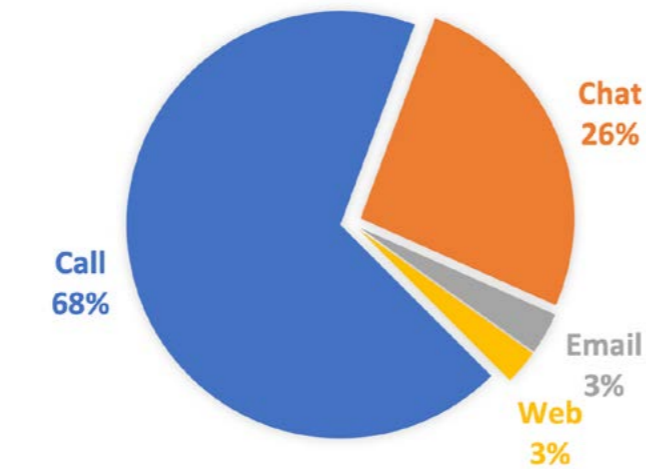
Rispetto alle motivazioni delle richieste di aiuto relative all'online, come si può osservare nella Tabella 1, il cyberbullismo risulta essere la problematica più frequente (21,2%), seguito dal sexting (10,1%) e dalla violazione della privacy (6,5%). Successivamente, si trovano le richieste di aiuto per il fenomeno dell'adescamento di adulto su minore (5,7%) e per la dipendenza da Internet (3,4%).

**Tabella 1:** Motivazioni delle richieste di aiuto



La segnalazione di questo tipo di problematiche nel 68% dei casi avviene tramite telefono, ma anche la chat risulta essere un canale particolarmente utilizzato (26%).

**Grafico 1:** Canale di segnalazione



Informazioni disponibili nel 98% dei casi gestiti

Informazioni disponibili nel 100% dei casi gestiti

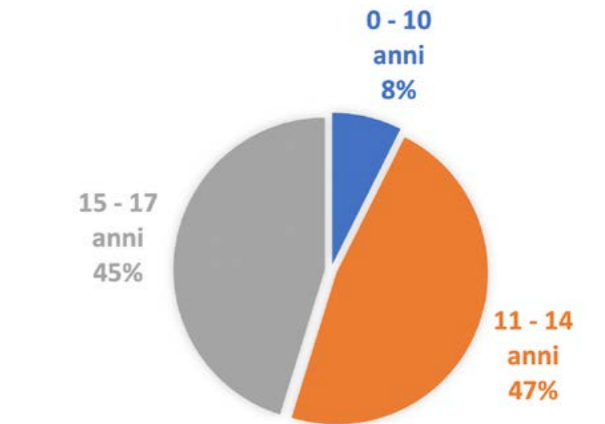
I minori coinvolti nelle situazioni di difficoltà sono nel 64% dei casi di genere femminile, mentre nel 36% dei casi di genere maschile. Inoltre, la maggior parte dei minori che contattano la linea di ascolto per ricevere aiuto e supporto per questioni relative all'utilizzo di Internet o accadute nell'online, è preadolescente o adolescente. Infatti, nel 45% dei casi gestiti si tratta di ragazzi nella fascia di età 15-17 anni, mentre il 47% dei casi riguarda ragazzi nella fascia di età 11-14 anni. I bambini sotto i 10 anni equivalgono al 7% dei casi gestiti.

**Grafico 2:** Genere dei minori coinvolti



Informazioni disponibili nel 90% dei casi gestiti

**Grafico 3:** Classe di età dei minori coinvolti



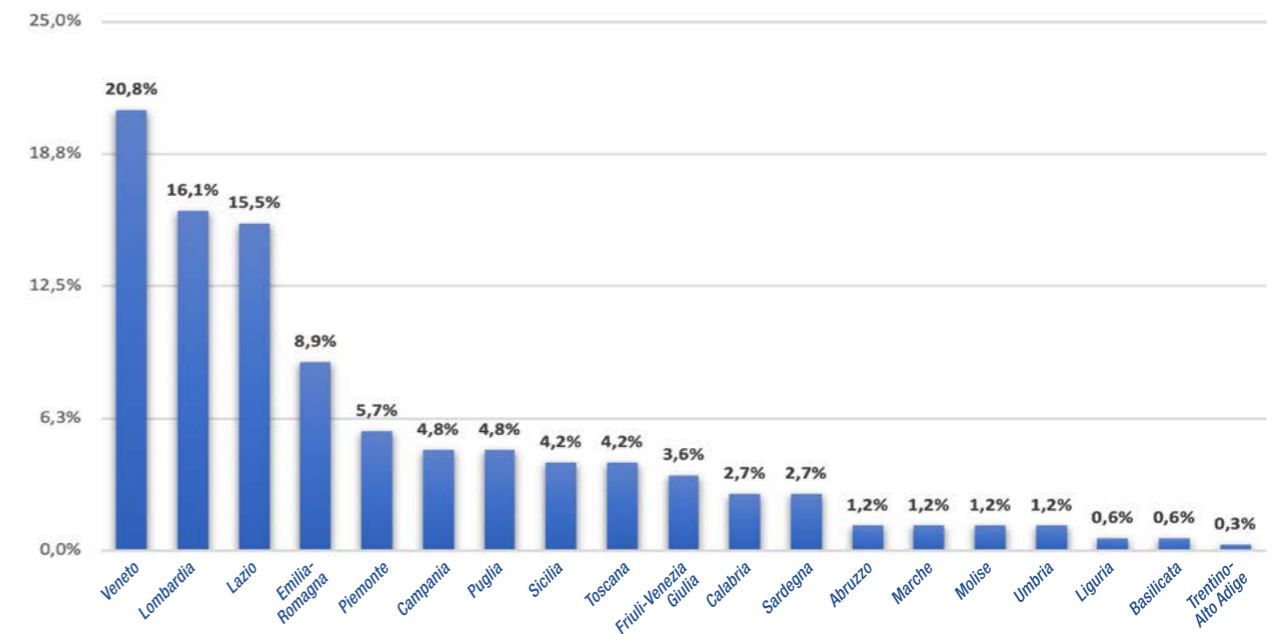
Informazioni disponibili nell'84% dei casi gestiti

Il responsabile della situazione di disagio, qualora il caso riguardi situazioni che prevedano la presenza di una o più persone coinvolte, è in quasi 1 caso su 2 un amico, nell'11% dei casi una persona adulta estranea al minore, nel 9% dei casi un estraneo minore e nell'8% dei casi un conoscente del bambino/ragazzo.

Per quanto riguarda la provenienza di tali segnalazioni, la Regione dalla quale proviene la maggior parte di questi casi risulta essere il Veneto (20,8%), seguita dalla Lombardia (16,1%), dal Lazio (15,5%), dall'Emilia Romagna (8,9%) e dal Piemonte (5,7%).

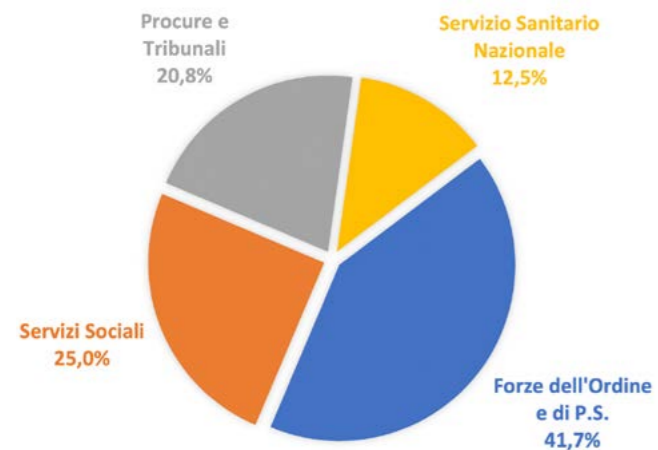
**Tabella 2:** Regioni in cui si verificano le situazioni

Informazioni disponibili nell'87% dei casi gestiti



In quasi un caso su 10, è stato ritenuto opportuno il coinvolgimento di agenzie e Servizi sul territorio, al fine di garantire un coordinamento multidisciplinare e una maggiore efficacia nella gestione della problematica e l'eventuale presa in carico. Tali attivazioni hanno riguardato le Forze di Polizia (41,7%), i Servizi Sociali (25%), le Procure e i Tribunali (20,8%) e il Servizio Sanitario Nazionale (12,5%).

**Grafico 4:** Attivazione di Enti, Agenzie, Organizzazioni e Istituzioni sul territorio



Informazione calcolata sui casi gestiti che hanno richiesto l'attivazione di servizi (9,7% dei casi relativi ad Internet)



**La Linea di Ascolto e Consulenza 1.96.96** è gratuita, attiva 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, su tutto il territorio nazionale.

È gestita da operatori specificamente formati, il cui operato è sottoposto a supervisione costante. Offre due canali di consulenza:

- a bambini e adolescenti fino ai 18 anni di età garantisce un aiuto competente in merito a tutte le problematiche che li riguardano. Viene loro offerto ascolto attivo, accoglienza del bisogno e la formulazione di un piano di aiuto e intervento che tiene conto del livello di gravità della segnalazione, a fronte del quale viene inoltre valutato l'eventuale coinvolgimento della rete dei Servizi sul territorio;
- agli adulti offre orientamento e supporto nella gestione di situazioni di difficoltà o disagio che coinvolgono i minori.

Offre consulenze su temi quali abuso, maltrattamento, bullismo, trascuratezza, sexting, grooming, cyberbullismo e, più in generale, il disagio di bambini e adolescenti, anche nell'affrontare separazioni o situazioni potenzialmente traumatiche.

L'ascolto attivo e la consulenza psicopedagogica offerti hanno l'obiettivo di sostenere i processi di crescita di bambini e adolescenti. Nei casi complessi, Telefono Azzurro coinvolge le Istituzioni territoriali preposte alla tutela e alla cura dei più giovani, al fine di creare una rete di protezione che possa sostenere il bambino o l'adolescente verso una positiva risoluzione della problematica. Accanto alla linea telefonica 1.96.96, dal 2010 è anche attivo il servizio di consulenza online. Il servizio chat di Telefono Azzurro è un ulteriore canale di contatto, sempre più utilizzato soprattutto dagli adolescenti.

La chat è attiva dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 22.00, sabato e domenica dalle 8.00 alle 20.00. Il servizio è raggiungibile dal sito [www.azzurro.it](http://www.azzurro.it)



**Chiama  
19696**

Quando hai bisogno di parlare, chiamare è il modo più veloce



**Chatta con noi**

Connettiti con un nostro operatore in real-time con la nostra webchat



**Scrivici**

Preferisci scrivere? Nessun problema, contattaci via e-mail

## I dati del Servizio 114 Emergenza Infanzia

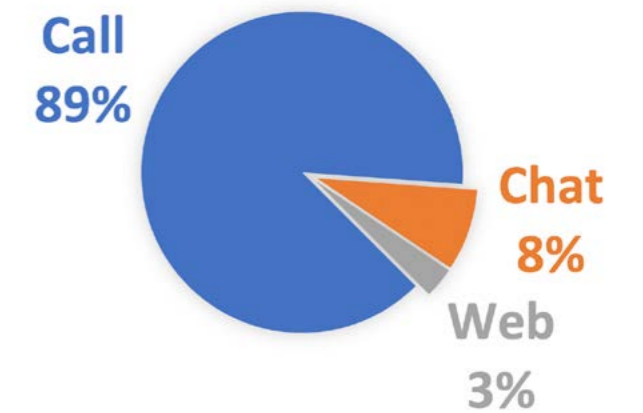
Telefono Azzurro, tramite il Servizio 114 Emergenza Infanzia, ha gestito 76 casi relativi a problemi connessi al mondo digitale o accaduti nell'online, equivalenti al 4% del totale dei casi gestiti dal servizio.

Per favorire la lettura dei dati si precisa che ogni singolo caso gestito (ovvero richiesta di aiuto e segnalazione) può contenere molteplici motivazioni; ad esempio, un minore vittima di cyberbullismo (motivazione primaria del contatto), può altresì riferire di essere stato coinvolto in situazioni di sexting (motivazione secondaria). Pertanto, al fine di delineare un quadro dettagliato dei casi inerenti l'area delle problematiche sottese ad Internet, nell'analisi dei dati sono prese in considerazione sia la motivazione primaria del contatto, che quelle secondarie.

La maggior parte delle segnalazioni è stata gestita tramite linea telefonica (89%) e solo una piccola percentuale attraverso gli altri canali del servizio.

Il 16,2% delle segnalazioni riguarda situazioni di adescamento di adulto su minore, il 13,1% pedo-pornografia online, più di 1 caso su 10 (11,1%) problematiche relative al sexting e il 9,1% cyberbullismo, come si può osservare in Tabella 1.

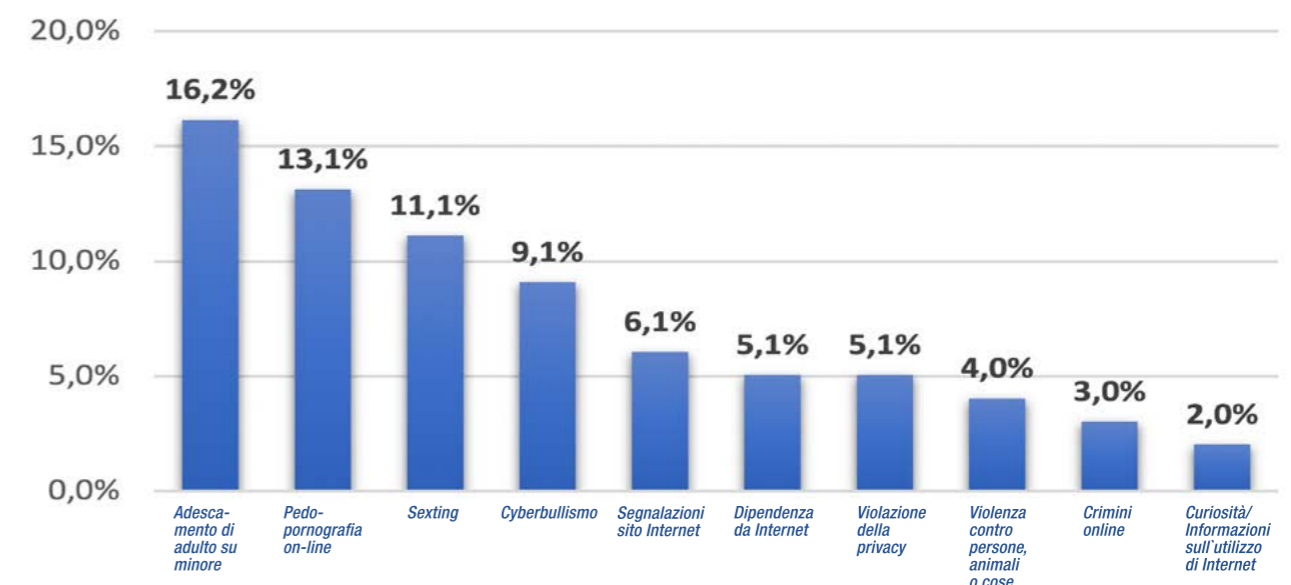
**Grafico 1:** Canale di segnalazione



Informazioni rilevate nel 97% dei casi gestiti

**Tabella 1:** Motivazioni delle richieste di aiuto

Informazioni rilevate nel 100% dei casi gestiti

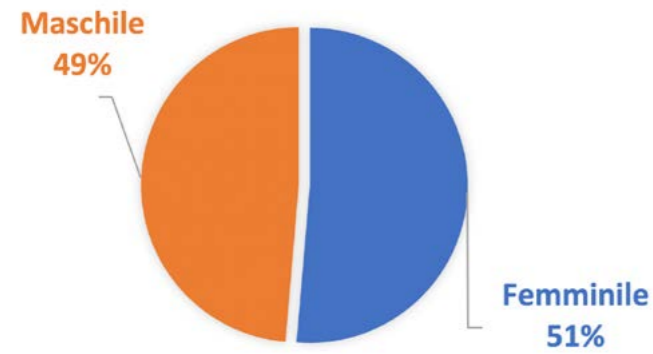


Il Servizio 114 Emergenza Infanzia ha gestito, dal 1 gennaio al 31 dicembre 2019 1.752 casi totali.



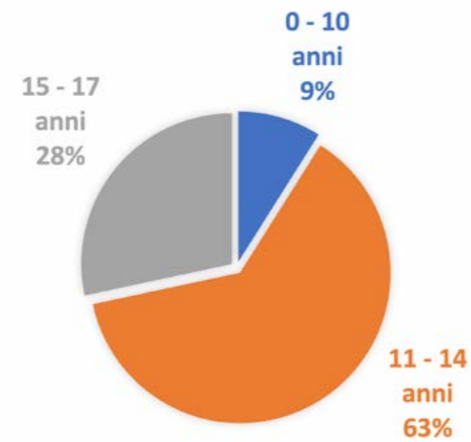
Analizzando il genere dei minori coinvolti nelle situazioni segnalate, non si riscontrano differenze nella prevalenza dei maschi (49%) e femmine (51%). Per quanto riguarda l'età, la maggior parte dei minori coinvolti fa parte della fascia 11-14 anni (63%), il 28% appartiene alla fascia 15-17 e il 9% è minore dei 10 anni di età.

**Grafico 2:** Genere dei minori coinvolti



Informazioni rilevate nel 74% dei casi gestiti

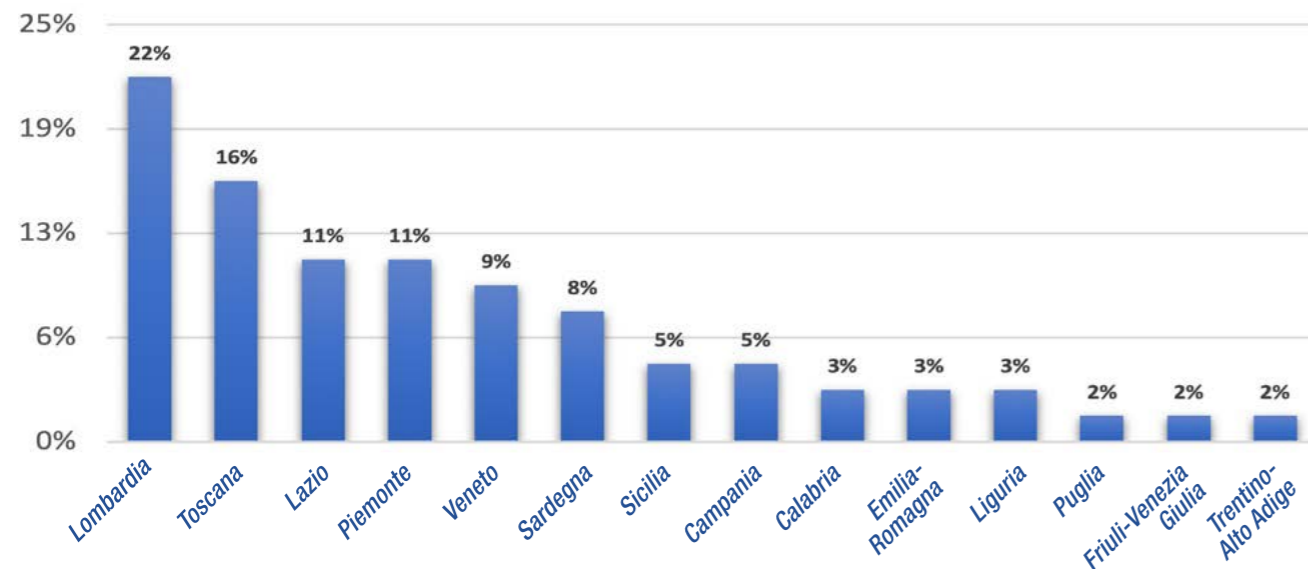
**Grafico 3:** Classe di età dei minori coinvolti



Informazioni rilevate nel 67% dei casi gestiti

Il responsabile di tali situazioni di emergenza è, nel 44% dei casi, un adulto estraneo al bambino, nel 28% un amico del minore e nell'8% un conoscente. La Regione da cui provengono più segnalazioni è la Lombardia (22%), seguita dalla Toscana (16%), dal Lazio e dal Piemonte (entrambi 11%) e dalla Sardegna (9%).

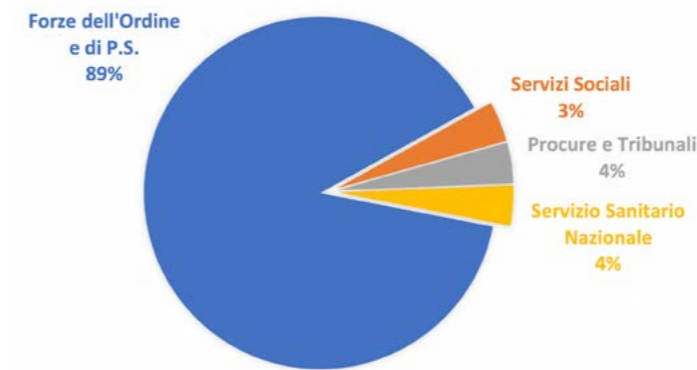
**Tabella 2:** Regioni in cui si verificano le situazioni



Informazioni rilevate nel 64% dei casi gestiti

Le attivazioni dei Servizi e delle Agenzie sul territorio hanno riguardato le Forze di Polizia (89%), i Servizi Sociali (4%), le Procure e i Tribunali (4%) e il Servizio Sanitario Nazionale (4%).

**Grafico 4:** Attivazione di Enti, Agenzie, Organizzazioni e Istituzioni sul territorio



Informazione calcolata sui casi gestiti che hanno richiesto l'attivazione di servizi (3,1% dei casi relativi ad Internet)

**Il 114 Emergenza Infanzia** è un servizio di emergenza rivolto a tutti coloro vogliono segnalare una situazione di pericolo e di emergenza in cui sono coinvolti bambini e adolescenti. Il 114 è promosso dal Dipartimento per le Politiche della Famiglia - Presidenza del Consiglio dei Ministri ed è gestito da SOS Il Telefono Azzurro Onlus, dal 2003, anno della sua istituzione.



Forte dell'esperienza maturata negli anni al fianco dei minori, Telefono Azzurro mette a disposizione del 114 Emergenza Infanzia personale altamente qualificato, in grado di fornire consulenza psicologica, psicopedagogica, legale e sociologica, e di intervenire in situazioni di disagio che possono nuocere allo sviluppo psicofisico dei minori.

Il Servizio offre un collegamento in rete con le Istituzioni e le strutture territoriali competenti in ambito sociale, giudiziario e di pubblica sicurezza, seguendo un modello multi-agency. L'obiettivo è costruire una vera e propria rete di protezione intorno alla vittima.

A seguito di ogni segnalazione, gli operatori attivi sul Servizio individuano le istituzioni più idonee per attivare le procedure di intervento da mettere in atto al fine di garantire i diritti, la tutela e la cura di bambini e adolescenti.



QUALI  
OPPORTUNITÀ?

4



## Può la tecnologia contribuire a fare dell'online un ambiente a misura di bambino e adolescente?

Il digitale non è solo un terreno nel quale avvengono abusi o sono diffusi contenuti e linguaggi violenti, ma si può anche rivelare un'efficace soluzione di problematiche. La ricerca e l'innovazione tecnologica, e il connubio fra Ict e il settore della tutela all'infanzia, stanno progressivamente

sviluppando progetti e soluzioni che mirano a contribuire concretamente alla lotta dei crimini online, della violenza e dello sfruttamento nei confronti degli utenti più piccoli. Questo nell'ottica della promozione di un mondo digitale che possa fungere innanzitutto da opportunità per il futuro.

## L'intelligenza artificiale per un web sicuro:

L'intelligenza artificiale (Artificial Intelligence – AI) ha grandi potenziali per l'implementazione di strumenti tecnologici che aiutino le aziende nel riconoscimento di sospetto CSAM o altri contenuti lesivi e illegali. Tali tools possono costituire un valido supporto anche per le Forze di Polizia internazionali, nel processo di identificazione di tale materiale, velocizzando altresì le procedure e accelerando i tempi di riconoscimento delle vittime, influenzando così sulla possibilità di una presa in carico precoce. Tra le esperienze più significative, si riporta il sistema utilizzato dalla polizia inglese, basato sull'intelligenza artificiale, che permette di identificare contenuti con riferimento all'estremismo e alla radicalizzazione (Ward e Balian, 2019). Tra i sistemi più conosciuti, troviamo il Griffey AI program – chiamato Griffey Brain – che è in grado di effettuare uno scan di materiale contenente CSAM. Nel 2018, Google ha lanciato uno strumento, basato sulle reti neurali, per il riconoscimento di tale tipo di materiale illecito, che migliorerebbe l'efficienza e la velocità del

processo rispetto al lavoro manuale degli operatori (Mosca, 2018). A inizio 2020, il chief privacy officer di Apple ha dichiarato di contribuire, senza specificare con che tipo di programmi, all'analisi delle immagini, utile all'identificazione e al filtro di materiali pedo-pornografici (Titcomb, 2020). Sempre a gennaio 2020, Microsoft ha lanciato un sistema automatico per il riconoscimento di situazioni di adescamento online, attraverso le chat dei videogames e delle app di messaggistica online; tale tool fa parte di un progetto denominato Artemis. Microsoft ha sviluppato questo sistema con modalità simili al Photo Dna, sistema molto conosciuto ed elaborato dall'azienda grazie alla collaborazione del Dartmouth college. Il Photo Dna è in grado di aiutare le Forze di Polizia e le compagnie tecnologiche nel takedown di immagini di abuso e sfruttamento sessuale, tramite la creazione di una "firma" univoca che, alla stregua di un'impronta digitale definita "hashing", permette la ricerca di immagini simili tramite la comparazione dei files. Queste, poi, in caso di match vengono segnalate ed eliminate.

### I LIVELLI DEL WEB

- **Surface Web:** è la parte del Web disponibile e accessibile al pubblico e nella quale è possibile cercare informazioni con normali motori di ricerca;
- **Deep Web:** si tratta di una parte del Web nella quale i contenuti non sono indicizzati dai motori di ricerca standard ed è utilizzato per esempio dai servizi webmail e dall'online banking. I contenuti presenti nel Deep Web possono essere tracciati tramite l'URL oppure tramite IP address e generalmente richiedono una password di accesso o altri metodi di verifica a differenza dei siti web pubblici;
- **Dark Web (o Dark Net):** è un contenitore di informazioni e pagine alle quali si può accedere solo tramite quelli che vengono definiti "overlay networks", come per esempio i Virtual Private Networks – VPN e i peer-to-peer (P2P), i quali sono networks di file sharing, entrambi non accessibili al pubblico, se non tramite software che consentono la navigazione anonima. Gli utenti, per accedere, necessitano di speciali software, poiché la maggior parte dei contenuti sono criptati e molti degli hosting (un servizio di rete, che consiste nell'allocare su un server web delle pagine di un sito web per renderle accessibili e disponibili al pubblico) di tali pagine Web sono anonimi.

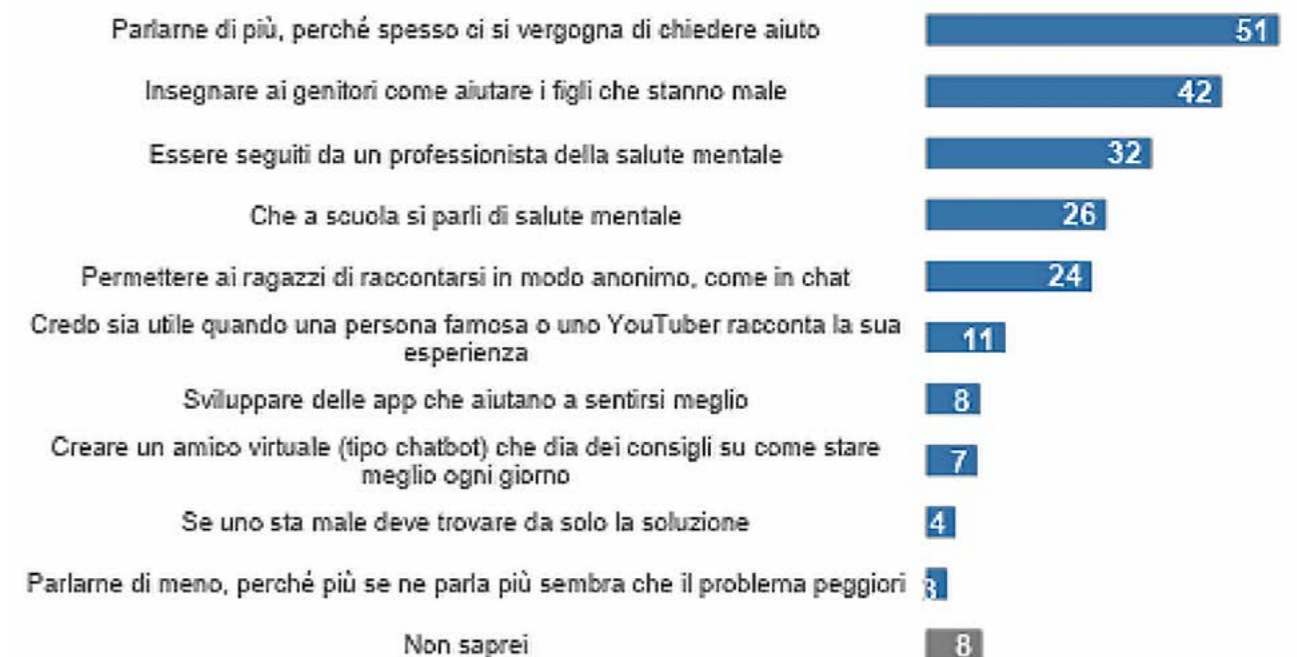
Fonte: WePROTECT, 2019

## Un aiuto tecnologico per la salute mentale

Le tecnologie digitali possono costituire una fonte di supporto e identificarsi come punto di contatto per bambini e adolescenti in difficoltà? Diverse esperienze internazionali dimostrano che i ragazzi considerano Internet come un luogo nel quale trovare risposta alle proprie domande, chiarimenti ai propri dubbi e supporto specialistico. Secondo una ricerca di Telefono Azzurro e Doxa Kids (2019), i ragazzi 12-18enni indicano che, in caso di malessere psicologico sarebbe utile, come prima cosa (in 1 caso su 2), parlarne di più, poiché "spesso

ci si vergogna di chiedere aiuto". Successivamente, nel 32% dei casi, i ragazzi evidenziano la necessità di "essere seguiti da un professionista di salute mentale", riconoscendo l'importanza di ricevere un aiuto competente e specializzato. Sempre secondo questa indagine, 1 ragazzo su 4 (24%) ritiene che per queste problematiche possa essere utile la possibilità di parlarne in modo anonimo, come per esempio via chat; l'8% crede che lo sviluppo di app sulla salute mentale possa essere una valida ipotesi di aiuto.

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



Fonte: Telefono Azzurro & Doxa Kids (2019). Valori% - Base: totale ragazzi 12-18 anni

Le soluzioni sviluppate a livello europeo e internazionale sono numerose, soprattutto in Inghilterra e Australia; per esempio l'associazione australiana Reach Out ha implementato la app "Health Tap", nella quale si possono trovare informazioni e risorse su sintomi e malesseri psico-fisici, consigli sulle strategie di coping e contatti a cui chiedere una consulenza e/o un aiuto. L'utilizzo delle piattaforme tecnologiche e dei social

può avere, oltretutto, lo scopo di condividere le proprie difficoltà e, di conseguenza, fungere da influencer positivo, promuovendo la sensibilizzazione su queste problematiche delicate e contribuendo ad abbattere lo stigma e la vergogna. Un esempio di campagna di sensibilizzazione che utilizza questi messaggi è la #MyYoungerSelf campaign, promossa dal Child Mind Institute, nella quale attori, atleti e persone di

successo raccontano le difficoltà di ansia, depressione e psicologiche di cui hanno sofferto durante la giovinezza. Quindi, anche nel caso di disagio sul piano della salute mentale, l'aiuto tramite le tecnologie – talvolta definito con il termine di “e-Mental Health” – è considerato una valida opzione per aumentare la probabilità che i pre-adolescenti e gli adolescenti accedano alle cure in caso di bisogno (Younes et al., 2015). Nonostante questo ambito di ricerca sia da considerarsi particolarmente nuovo, e ancora relativamente poco sviluppato, diversi studi hanno dimostrato come le app e i tools tecnologici per la salute mentale aiuterebbero a raggiungere quella popolazione di ragazzi in difficoltà, che per varie ragioni non chiede aiuto (Punukollu & Marques, 2019). Innanzitutto, queste innovative soluzioni garantirebbero un'elevata accessibilità poiché, da una parte, sono ubicate nel mondo dell'online, con il quale i ragazzi hanno estrema confidenza, e dall'altra, abbattano la difficoltà di identificare un servizio appropriato a cui rivolgersi sul territorio. A tal proposito, è esemplificativa una ricerca dell'Università di Manchester (2019), in collaborazione con il servizio di salute mentale online Kooth (destinato

agli adolescenti), la quale dimostra come la relazione terapeutica con il professionista, in presenza dello schermo, faciliti il rapporto terapeutico e aiuti i giovani pazienti a esprimere, anche in modalità anonima, i propri sentimenti, a raccontare le proprie preoccupazioni, diminuendo la paura di essere giudicati. Accanto a veri e propri servizi di salute mentale nel Web e alla “terapia digitale”, si inquadra il lavoro competente delle helplines dedicate a bambini e adolescenti; tali servizi sono raggiungibili via telefono, chat, sms e/o email. Le helplines offrono ai giovani un supporto professionale accessibile e confidenziale, per l'accoglienza e la risoluzione di diversi tipi di problematiche, quali l'abuso e lo sfruttamento, il cyberbullismo, le difficoltà interpersonali e, non in ultimo, la sofferenza sul piano della salute mentale (Van Dolen, 2019). Il più recente report di Child Helpline International mostra come, nell'anno 2017 e nell'anno 2018, le helplines di tutto il mondo hanno ricevuto 13.329.537 contatti di bambini e adolescenti: il 33,5% di tali richieste di aiuto ha riguardato problematiche di salute mentale e psico-sociale (Child Helpline International, 2019).

#### LE HELPLINES E L'AIUTO DIGITALE

Nell'anno 2019, il Centro di Ascolto e Consulenza 1.96.96 ha gestito 514 casi in cui la richiesta principale ha riguardato l'area della salute mentale. Nello specifico: il 25% delle richieste di aiuto per questi tipi di difficoltà riguarda paure, ansia e/o fobie, il 10% problematiche di bassa autostima, il 3,9% disturbi alimentari, l'11,4% sofferenza dovuta al senso di solitudine e il 10% sintomi depressivi. Anche i casi relativi all'autolesionismo e al tema del suicidio sono presenti in modo significativo: il 15,1% ha contattato la linea presentando ideazione suicidaria, l'11,6% ha riferito situazioni riguardanti gli atti autolesivi, il 2,6% ha chiesto aiuto rispetto ad un tentativo suicidio. Approfondendo questo focus di dati sulla salute mentale, emerge un dato interessante rispetto al canale utilizzato per la richiesta di aiuto: più del 46% di questi casi è stato gestito tramite chat, anziché tramite telefono. La preponderanza della chat, rispetto al telefono, potrebbe essere dovuta al fatto che gli utenti, in caso di problematiche di salute mentale, sono in maggioranza adolescenti (il 60% ha dai 15 ai 17 anni e il 31% è compreso nella fascia di età 11-14 anni).

I servizi di ascolto come Telefono Azzurro garantiscono da anni, a livello mondiale, uno spazio dedicato per permettere a bambini e adolescenti di esprimere le loro paure, insicurezze, difficoltà, con la garanzia di

una risposta competente, specializzata e non giudicante. Inoltre, gli operatori, dopo un'attenta valutazione della domanda e dei fattori di rischio e di protezione, possono coordinarsi con i servizi, le Agenzie e le Istituzioni sul territorio, quali Forze di Polizia, Tribunali, Procure, Servizi sociali, Scuole. Per quanto riguarda i casi relativi a difficoltà di tipo psicologico o psichiatrico, è possibile coordinarsi con le strutture ospedaliere, i consultori e, in generale, i servizi di salute mentale, al fine di facilitare una presa in carico tempestiva. Infatti, per le problematiche di psicopatologia dell'infanzia e dell'adolescenza, è dimostrato che più è precoce il riconoscimento e l'intervento, più è altamente probabile che sia efficace il trattamento e il percorso di cura (Centers for Disease Control and Prevention, 2019).

Come si osservava in precedenza, è prioritario espandere questo campo di indagine, al fine di basare lo sviluppo di questi servizi online su evidenze scientifiche e, successivamente, di validare l'efficacia dell'aiuto sul benessere dell'utente a distanza di tempo (*ibidem*). Allo stesso modo, la comunità scientifica e professionale internazionale necessita l'elaborazione e la condivisione di linee guida sulla promozione e l'utilizzo di queste soluzioni digitali, nonché sulle modalità di integrazione di queste con i servizi face-to-face.

# L'AIUTO DI TELEFONO AZZURRO

# 5



## UN DECALOGO PER I RAGAZZI

- 1. Proteggi i tuoi dati:** i tuoi dati personali sono quanto di più prezioso possiedi, perché ti rappresentano e ti descrivono come persona unica e irripetibile. Molte di queste informazioni possono contenere dettagli importanti sulla tua vita e le tue abitudini; se le condividi, chiunque potrebbe venirne a conoscenza. Valuta sempre quali di questi dati è opportuno inserire online e chiediti: «Sono informazioni che voglio far sapere proprio a tutti?».
- 2. Pensa alle impronte che lasci:** quando sei online, tutto ciò che fai o che posti lascia delle impronte indelebili. Le conseguenze delle tue azioni potrebbero sfuggire al tuo controllo. Rifletti sempre sui tuoi comportamenti e sui rischi che potresti correre.
- 3. Valuta le tue competenze digitali:** navigare ed utilizzare dispositivi digitali ti permette di sviluppare delle competenze nuove e diverse. Impara a riconoscerle e a saperle valutare in modo da non trovarti mai impreparato di fronte alle sfide che il mondo digitale ti pone, soprattutto se riguardano la tua sicurezza.
- 4. Non cadere in trappola!** Quando ti connetti online con il tuo pc, tablet o smartphone non sei mai solo. Puoi rafforzare le tue amicizie e crearne di nuove, ma anche entrare in contatto con un numero potenzialmente indefinito di persone e di età diversa dalla tua e che potrebbero avere cattive intenzioni.
- 5. Dietro un profilo online c'è sempre una persona:** comportati sempre con rispetto. Ciò che per te può rappresentare uno scherzo o un gioco, può non esserlo per altri e provocare un grande imbarazzo o disagio con ripercussioni non soltanto nel web ma anche nella loro quotidianità. Quando ti relazioni con gli altri pensa sempre al modo in cui vorresti essere trattato tu.
- 6. Internet permette di dare voce ai tuoi pensieri:** il web è uno spazio di confronto e opportunità, ti permette di far sentire la tua voce e di veicolare messaggi positivi. Cogli l'occasione per essere di supporto a chiunque stia vivendo un momento di difficoltà, e un esempio per coloro che invece ne fanno un uso negativo.
- 7. Crea la tua opinione, non farti influenzare:** informati personalmente di tutto ciò che leggi in rete e impara a riconoscere le fake news. Anche se internet permette a tutti di esprimersi, ciò non vuol dire che tutto ciò che leggi online sia vero. Verifica sempre le fonti delle notizie che trovi.
- 8. Confrontati con un adulto:** se sul web ti senti a disagio o in pericolo, chiedi consiglio a un adulto di cui ti fidi, per trovare insieme una soluzione. Parlare può aiutarti a stare meglio e a sentirti più al sicuro. Ricordati che non sei solo e che c'è sempre qualcuno pronto ad ascoltarti e aiutarti.
- 9. La tua libertà è un tuo diritto:** non sentirti in dovere di fare qualcosa che non vuoi o che ti mette a disagio. Valuta sempre se chi te lo chiede è una persona di cui puoi fidarti.
- 10. Da oggi sei un cittadino digitale:** promuovi, con il tuo esempio, i valori del rispetto, dell'uguaglianza e della solidarietà, anche nel mondo digitale.

## UN DECALOGO PER I GENITORI

- 1. Integrate il digitale nelle vostre vite:** proibire l'utilizzo di Internet non è la soluzione migliore e sicuramente non la più efficace.
- 2. Coinvolgete tutta la famiglia in conversazioni costruttive sull'utilizzo del Web.** Ogni occasione è buona per condividere passioni e attività e discutere insieme gli eventuali dubbi ed insicurezze.
- 3. Il Web consiste,** prima di tutto, in una grande opportunità e può essere uno spazio di confronto costruttivo e un mezzo per veicolare messaggi positivi. Partecipate alle attività che i vostri figli svolgono nell'online, impegnatevi a conoscere non solo i contatti e i social a cui sono iscritti, ma anche cosa fanno, quali sono i loro interessi.
- 4. Aiutateli a riflettere** prima di scrivere/postare/inoltare e a condividere usando il buon senso: il Web non dimentica e spesso la diffusione è immediata e virale.
- 5. Siate disponibili a parlare di tematiche relative all'area della sessualità,** spiegando l'importanza di costruire rapporti interpersonali basati sulla fiducia e sul consenso. I ragazzi costruiscono attivamente le loro relazioni amicali ed affettive nell'online.
- 6. Supportateli nel comprendere** che la reputazione online è una questione molto importante e che se mettono in atto comportamenti poco corretti potrebbero risentirne negativamente in futuro.
- 7. Utilizzate insieme** e al meglio le impostazioni di privacy e gli strumenti di sicurezza per proteggere i dati e le informazioni personali.
- 8. Insegnate l'importanza del saper dire di no** e del diritto a ritenere il proprio corpo una proprietà privata, anche nell'online.
- 9. Educate al rispetto delle altre persone,** sia nei comportamenti offline che online e promuovete relazioni positive, in famiglia e fuori: i bambini e gli adolescenti prendono esempio, prima di tutto, dai modelli che apprendono dai genitori e dagli adulti di riferimento.
- 10. Dialogate:** mostrate la vostra disponibilità ad ascoltare; create le condizioni affinché, qualora sorgano problemi, si sentano liberi di condividere le loro preoccupazioni, con la certezza di trovare interlocutori attenti e non giudicanti.

### UN CASO DAL CENTRO DI ASCOLTO

Contatta la chat 1.96.96 di Telefono Azzurro Giorgia, una ragazza di 13 anni che chiede di restare anonima, molto preoccupata per una coetanea la quale ha postato, sullo stato di WhatsApp, alcune foto che la ritraggono con le braccia e le gambe con tagli evidenti, accompagnate da frasi quali ad esempio «non ce la faccio più... la mia vita oggi è arrivata al capolinea...», insieme ad emoticon di pianto e tristezza e ad altre fotografie con fazzoletti insanguinati. Scrive che l'amica Martina ha anche postato alcuni giorni prima, dei video raffiguranti persone che si buttano dai piani alti dei palazzi scrivendo nel suo stato WhatsApp: «La mia fine sarà la stessa».

Chi ci contatta è molto preoccupata per Martina ma ha paura di chiedere aiuto per lei per non tradirla; dice infatti di aver cercato in Internet un modo per aiutare l'amica, senza esporsi e in modo anonimo e così si è imbattuta nella chat di Telefono Azzurro. Scrive anche che la sua preoccupazione è aggravata dal fatto che da giorni Martina non risponde ai messaggi sul cellulare e non sta andando a scuola. Dal racconto che l'amica fa di Martina, emerge che quest'ultima non riesce a parlare con nessuno della propria situazione, dei propri

problemi, della propria sofferenza, legata principalmente alla mancanza della mamma e al fatto che da tempo sia vittima di cyberbullismo. Martina fa conoscere i propri bisogni e le proprie difficoltà attraverso i social mentre sembra essere molto chiusa rispetto al confidarsi con le amiche, ad eccezione di qualche breve sfogo.

Alla luce della preoccupazione per i fatti riportati dall'amica, l'operatrice, dopo aver valorizzato il grande coraggio avuto dalla ragazza nel confidarsi e nel contattare la chat di Telefono Azzurro effettuando, di conseguenza, il primo passo verso la tutela e la protezione di Martina, procede interessando le competenti Autorità con l'obiettivo di una verifica nell'immediato delle condizioni psicofisiche di Martina. Durante tale intervento è stata rilevata una grave sofferenza emotiva della ragazza la quale non ha esitato a mostrare i segni sulle braccia e sulle gambe dei gesti autolesivi. Questo intervento che ha successivamente coinvolto anche i professionisti dei Servizi Sociali, ha permesso di rendere consapevole il padre della profonda sofferenza della figlia a motivo della recente separazione dei genitori e abbandono del nucleo da parte della mamma.



## LA CALL TO ACTION DI TELEFONO AZZURRO

- **VALORIZZARE** l'importanza della sensibilizzazione di bambini, adolescenti e adulti di riferimento, delle Istituzioni sulla tematica del digitale, mobilitando tutta la società civile;
- **INVESTIRE** sulla ricerca multi-settore, in tema di rischi e di opportunità del digitale, al fine di giungere a una maggior comprensione dei fenomeni e di basare ogni azione su conoscenze condivise e validate;
- **COINVOLGERE** le aziende tecnologiche e tutti i leader del settore, al fine di implementare soluzioni che garantiscano un Web sicuro e a misura di bambino e adolescente;
- **SVILUPPARE** procedure di accoglienza tempestiva e di presa in carico delle vittime condivise dalla comunità scientifica;
- **DISEGNARE** programmi educativi e di prevenzione innovativi e dedicati anche ai più piccoli, che includano le famiglie e gli adulti di riferimento;
- **PREDISPORRE** formazione specialistica per i professionisti che lavorano nel campo dell'educazione, dell'infanzia e dell'adolescenza;
- **RAFFORZARE** la collaborazione tra Agenzie, Servizi, Istituzioni sul territorio nazionale e internazionale, avvalendosi di un intervento in rete e multidisciplinare;
- **PROMUOVERE** la partecipazione attiva di bambini e adolescenti e ascoltare la loro voce nella definizione delle azioni di prevenzione e dei programmi di intervento.

## Telefono Azzurro e l'impegno sul digitale

Da oltre 32 anni, SOS Il Telefono Azzurro Onlus è punto di riferimento per bambini e adolescenti in difficoltà, in prima linea nella difesa e promozione di una cultura che rispetti e valorizzi le loro potenzialità. Al telefono, in chat e sul territorio, Telefono Azzurro è ascolto, intervento e prevenzione, e si evolve costantemente per rispondere ai nuovi bisogni di bambini e ragazzi.

Da diversi anni, Telefono Azzurro è anche una realtà di riferimento digital, che interagisce con bambini e ragazzi sui social e affronta con loro le tante e nuove situazioni critiche che vengono dal mondo online: prevaricazioni online, cyberbullismo, sexting e sextortion, adescamento online, violazioni della privacy, gaming e gambling on-line e furti di identità. Una vera e propria piattaforma integrata - telefono, web, social media, app, centri territoriali, gruppi locali di volontari - per rispondere alle esigenze delle nuove generazioni di nativi digitali che impongono un approccio multicanale per affrontare abusi e disagi.

Il cuore operativo di Telefono Azzurro sono Il Centro di Ascolto e Consulenza 1.96.96 e il Servizio 114 Emergenza Infanzia, promosso dal Dipartimento per le Politiche della Famiglia e gestito da Telefono Azzurro dal 2003, anno della sua istituzione. Le linee di ascolto

ed emergenza sono attive 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno, e mettono al centro l'ascolto dei bisogni e delle difficoltà dei ragazzi, rappresentando per loro una presenza digital efficace e positiva, esempio di come la Rete possa costituire anche una fonte di aiuto e supporto. Attraverso il programma "Clicca e segnala" Telefono Azzurro gestisce inoltre le segnalazioni del materiale illecito o inadeguato presente in Rete.

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

Proprio durante il Safer Internet Day 2016 sono state sottoscritte e presentate le *Carte* di Roma e Milano promosse da Telefono Azzurro, i primi documenti di intenti che coinvolgono diversi stakeholders: istituzioni, decisori politici, aziende coinvolte nel business dell'Information and Communication Technology

e mondo non profit, in un impegno comune di collaborazione proattiva per lo sviluppo di un Internet a misura di bambino e adolescente. La partecipazione a progetti di rilevanza internazionale con altre associazioni, istituzioni e servizi per la prevenzione delle situazioni di abuso e la promozione dei diritti rappresenta un elemento fondamentale per l'attività di Telefono Azzurro.

Dei diversi network internazionali si ricordano:

- **ICMEC (International Centre for Missing and Exploited Children)**. Movimento globale per proteggere i minori scomparsi e sfruttati sessualmente. Si occupa inoltre, da oltre vent'anni, di attività di advocacy e di formazione delle Forze dell'Ordine internazionali e dei professionisti dell'ambito medico e dell'educazione.
- **International Association of Internet Hotlines (INHOPE)**. Promuove la cooperazione tra le hotline del mondo per la lotta ai contenuti illegali su Internet (es. Child Sexual Abuse Material). Riunisce 46 hotline di 41 Paesi e promuove la diffusione di best practice nel network.
- **Missing Children Europe**. Federazione europea per i minori scomparsi e sfruttati sessualmente. Riunisce 30 organizzazioni di 26 Paesi europei con l'obiettivo di sviluppare sistemi di prevenzione e protezione per bambini e adolescenti scomparsi, anche in situazioni di migrazione, e vittime di abuso.
- **INSAFE**. Network promosso dalla Commissione EU nell'ambito del Safer Internet Programme; riunisce le diverse realtà che si occupano di comprendere le problematiche legate alla vita online di bambini e ragazzi, promuovendo un uso responsabile e sicuro della Rete e delle nuove tecnologie e azioni congiunte da parte di istituzioni, aziende e associazioni.
- **European Antibullying Network (EAN)**. Rete europea Anti-bullismo che contribuisce all'organizzazione di azioni anti-bullismo e alla

formazione di una strategia comune contro il problema a livello europeo.

- **Child Helpline International (CHI)**. Network istituito nel 2003, riunisce 178 helpline di 146 Paesi di tutto il mondo a sostegno di bambini e adolescenti. Coordina lo scambio di conoscenze, best practice e dati tra i membri del network allo scopo di dare voce ai diritti dei minori.
- **ENABLE (European Network Against Bullying in Learning and Leisure Environments)**. Network europeo, coordinato da European Schoolnet, coinvolge diversi paesi tra cui Belgio, Croazia, Danimarca, Grecia e Regno Unito. Il suo scopo è combattere il bullismo, sostenere e informare i giovani, migliorare i rapporti tra studenti, genitori e insegnanti e promuovere un clima positivo e sereno nelle scuole, in particolare tramite la metodologia del peer to peer.
- **EENA**. Organismo indipendente Italiano che dal 2002 si adopera per la conoscenza e l'implementazione del 112 nel nostro Paese.

Una cornice sempre più internazionale, dedicata e attenta alle sfide poste dal mondo dell'online, ulteriormente rafforzata dall'impegno assunto a partire dal **Child Dignity World Congress del 2017**, un convegno internazionale che si è svolto presso l'Università Pontificia Gregoriana a Roma, dove si sono confrontati esponenti del mondo accademico, delle istituzioni, delle associazioni, del mondo religioso e delle aziende impegnati sul tema della violenza sui minori e sullo sfruttamento sessuale online. Il dialogo e il lavoro congiunto sulle best practice presenti a livello globale permette di promuoverne l'attuazione a livello europeo e nazionale. La costituzione di network operativi consente di offrire servizi di aiuto efficaci e di qualità e, al contempo, la promozione di una cultura dell'infanzia più attenta ai diritti, sempre in evoluzione, dei bambini, anche in relazione alle tecnologie digitali.

## Bibliografia

Broadband Commission, *2019 Child Online Safety Universal Declaration*. [https://www.broadbandcommission.org/Documents/working-groups/ChildOnlineSafety\\_Declaration.pdf](https://www.broadbandcommission.org/Documents/working-groups/ChildOnlineSafety_Declaration.pdf)

Centers for Disease Control and Prevention (2019). *Data and Statistics on Children's Mental Health*. <https://www.cdc.gov/childrensmentalhealth/data.html>

Child Helpline International (2019). *Voices of children and Young People. Child Helpline data for 2017 & 2018*. <https://www.childhelplineinternational.org/data-overview/publications/voices-of-children-young-people/>

Child Mind Institute <https://childmind.org>

Cooper, K., Quayle, E., Jonsson, L., & Svedin, G. (2016). *Adolescents and self-taken sexual images: A review of the literature*. *Computers in Human Behavior*, 55, 706-716. <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2015.10.003>

Curtis, S. (2019). *Eight-years-old targeted by sexual predators on live streaming app TikTok*. <https://www.mirror.co.uk/tech/eight-year-olds-targeted-sexual-13984898>

Griffeye. (2019). *Griffeye releases new AI technology trained to aid child abuse investigations*. <https://www.griffeye.com/griffeye-releases-new-ai-technology-press/>

ECPAT (2016). *Terminology Guidelines for the Protection of Children from Sexual Exploitation and Sexual Abuse*. Adopted by the Interagency Working Group in Luxembourg, 28 January 2016. <http://luxembourgguidelines.org/english-version/>

e-Safety Commissioner, Australian Government. <https://www.esafety.gov.au/educators/classroom-resources/cybersmart-challenge/student-home>

Internet Watch Foundation (2019). *Annual Report 2018* (published in 2019) <https://www.iwf.org.uk/sites/default/files/reports/2019-04/Once%20upon%20a%20year%20-%20IWF%20Annual%20Report%202018.pdf>

Itu.int. (2019). *Press Release*. <https://www.itu.int/en/mediacentre/Pages/2018-PR40.aspx>

Itu.int. (2019). *ICT Facts and Figures 2017*. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx>

Khalid, A. (2019). *Tik Tok now faces a data privacy investigation in the UK, too*. <https://www.engadget.com/2019/07/02/tiktok-investigated-uk-child-safety/?guccounter=2>

Livingstone, S., Haddon, L., Görzig, A., & Ólafsson, K. (2011). *Risks and safety on the internet: the perspective of European children. Full findings and policy implications from the EU Kids Online survey of 9-16 year olds and their parents in 25 countries*. EU Kids Online.

Madigan, S., Villani, V., Azzopardi, C., Laut, D., Smith, T., Temple, J.R., Browne, D., Dimitropoulos, G., 2018. *The Prevalence of Unwanted Online Sexual Exposure and Solicitation Among Youth: A Meta-Analysis*. *Journal of Adolescent Health* 63, 133-141. <https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2018.03.012>

Mosca, G. (2018). *L'intelligenza artificiale di Google contro gli abusi su minori*. <https://www.wired.it/attualita/tech/2018/09/04/google-abusi-minori-intelligenza-artificiale/>

NCMEC, <http://www.missingkids.com>, accessed on January 2020

Provider, S., Forecasts, V. and Papers, W. (2019). *Cisco Visual Networking Index: Forecast and Trends, 2017-2022 White Paper*. <https://www.cisco.com/c/en/us/solutions/collateral/service-provider/visual-networking-index-vni/white-paper-c11-741490.html>

Rai (2019). *TikTok Influencer*. Andato in onda il 09/12/2019. <http://www.rai.it/dl/RaiTV/programmi/media/ContentItem-de1793ba-8621-4f61-8d74-cd210a1bfb3b-tg1.html>

Reach Out. "Health Tap" app. <https://au.reachout.com/tools-and-apps/health-tap>

Solon, O. (2020). *Microsoft launches a tool to identify child sexual predators in online chat rooms*. <https://www.nbcnews.com/tech/tech-news/microsoft-launches-tool-identify-child-sexual-predators-online-chat-rooms-n1112881>

Telefono Azzurro & Doxa Kids (2019). *Have your Say!* <https://www.azzurro.it>

Telefono Azzurro & Doxa Kids (2017). *Il nostro post(o) nella Rete*. <https://www.azzurro.it>

Titcomb, J. (2020). *Apple scans photos to check for child abuse*. <https://www.telegraph.co.uk/technology/2020/01/08/apple-scans-icloud-photos-check-child-abuse/>

Unicef.org. (2019). *The State of The World's Children 2017: Children In A Digital World*. [https://www.unicef.org/publications/files/SOWC\\_2017\\_ENG\\_WEB.pdf](https://www.unicef.org/publications/files/SOWC_2017_ENG_WEB.pdf)

University of Manchester and Kooth (2019). *Lifting the lid on young people's mental health*. <https://www.manchester.ac.uk/discover/news/lifting-the-lid-on-young-peoples-mental-health/>

Van Dolen, W., Weinberg, C.B., 2019. *An Empirical Investigation of Factors Affecting Perceived Quality and Well-Being of Children Using an Online Child Helpline*. *Int J Environ Res Public Health* 16. <https://doi.org/10.3390/ijerph16122193>

Ward, M. and Balian, S. (2019). *Combating online radicalisation with expanded AI capabilities*. <https://faculty.ai/blog/combating-online-radicalisation-with-expanded-ai-capabilities/> Itu.int. (2019). *Press Release*. [online] Available at: <https://www.itu.int/en/mediacentre/Pages/2018-PR40.aspx> [Accessed 3 Aug. 2019]., n.d.

WePROTECT Global Alliance (2019). *Global Threat Assessment 2019. Working Together to end the sexual exploitation of children online*. <https://static1.squarespace.com/static/5630f48de4b00a75476ecf0a/t/5deecb0fc4c5ef23016423cf/1575930642519/FINAL+-+Global+Threat+Assessment.pdf>

Wolak, J., Finkelhor, D. (2016). *Sextortion: findings from an online survey about threats to expose sexual images*. Thorn & Crimes Against Children Research Center. <https://www.wearethorn.org/sextortion/>

Younes, N., Chollet, A., Menard, E., Melchior, M., 2015. *E-mental health care among young adults and help-seeking behaviors: a transversal study in a community sample*. *J. Med. Internet Res.* 17, e123. <https://doi.org/10.2196/jmir.4254>



Pubblicazione a cura di  
**SOS Il Telefono Azzurro Onlus**  
Via Copernico, 1 - 20125 Milano  
Telefono 02.550271

[www.azzurro.it](http://www.azzurro.it)

Pubblicazione: Febbraio 2020

Seguici sui social



*Grafica ed editing: MAG Studio*