

Michele Facci

Le reti nella Rete

I pericoli di internet
dal cyberbullismo alle sette pro-ana

Erickson
LIVE



Dalponte

Le reti nella Rete

EDITING

DAVIDE BORTOLI

GRAFICA

GIORDANO PACENZA

LICIA ZUPPARDI

ILLUSTRAZIONE DI COPERTINA

PAOLO DALPONTE

IMPAGINAZIONE

ALESSIO ZANOL

© 2010 Edizioni Erickson

Via del Pioppeto 24

38121 TRENTO

Tel. 0461 950690

Fax 0461 950698

www.erickson.it

info@erickson.it

*Tutti i diritti riservati. Vietata
la riproduzione con qualsiasi mezzo effettuata,
se non previa autorizzazione dell'Editore.*

© M. Facci, *Le reti nella Rete*, Erickson, www.ericksonlive.it

Michele Facci

Le reti nella Rete

I pericoli di internet
dal cyberbullismo alle sette pro-ana





Vivi. Scrivi. Pubblica. Condividi.

La nuova linea editoriale di Erickson che dà voce alle tue esperienze

È il progetto firmato Erickson che propone libri di narrativa, testi autobiografici, presentazioni di buone prassi, descrizioni di sperimentazioni, metodologie e strumenti di lavoro, dando voce ai professionisti del mondo della scuola, dell'educazione e del settore socio-sanitario, ma anche a genitori, studenti, pazienti, utenti, volontari e cittadini attivi.

Seleziona e pubblica le esperienze, le sperimentazioni e le idee che questi protagonisti hanno sviluppato e realizzato in ambito educativo, didattico, psicologico e socio-sanitario, per dare loro la possibilità di condividerle attraverso la stampa tradizionale, l'e-book e il web.

Sul sito **www.ericksonlive.it** è attiva una community dove autori e lettori possono incontrarsi per confrontarsi, dare e ricevere suggerimenti, scambiare le proprie esperienze, commentare le opere, trovare approfondimenti, scaricare materiali. Un'occasione unica per approfondire una serie di tematiche importanti per la propria crescita personale e professionale.



www.pericolodiinternet.it

INDICE

Presentazione (Paola Venuti)	13
Introduzione	15
Cap. 1 Web e psicologia	19
Cap. 2 Il Grande Fratello della Rete: chat, blog e social network	27
Cap. 3 Comunità on-line e sette digitali: dagli emo ai pro-ana	41
Cap. 4 Identità virtuali e dipendenze	51
Cap. 5 Le veline del web	59
Cap. 6 Cyberbullismo e cyber-sballo	67
Cap. 7 Essere educatori nell’Era digitale	79
Cap. 8 Consigli pratici	93
Conclusioni	105
Appendice – Didattica e nuove tecnologie: il ruolo della Scuola (Aldo Gabbi)	109
Glossario	115
Bibliografia	119

alle veline del Web

Su internet non si scrive a matita, ma con l'inchiostro.

Dal film *The Social Network*, 2010

Presentazione

Il volume affronta un tema di grande attualità: ossia il rapporto così diffuso dei giovani con la tecnologia e in particolare la grande passione del navigare in internet.

Il fenomeno è decisamente degno di interesse e non possiamo non interrogarci sull'effetto che esso può avere sulle capacità cognitive e sociali dei nostri ragazzi. Se da una parte i bambini sin da piccoli imparano a usare il computer, a giocare on-line e a stabilire relazioni e rapporti anche importanti con persone che non hanno mai conosciuto, dall'altra il mondo dell'educazione e della psicologia non si è ancora dedicato a comprendere fino in fondo gli effetti evolutivi di questo fenomeno. Nel volume comincia a emergere l'idea che gli educatori devono avere una conoscenza approfondita di ciò che viene trasmesso attraverso la tecnologia e dei vantaggi e dei pericoli insiti nel web. Si inizia dunque a discutere del ruolo attivo che gli educatori — intendendo sia genitori che insegnanti — debbano avere rispetto alle tecnologie informatiche. Troppo spesso sono state considerate solo uno strumento per scrivere, per giocare, per avere informazioni, oppure un qualcosa di non comprensibile, e non si è adeguatamente valutata la portata che queste nuove tecnologie stanno avendo sia sulla cultura giovanile, sia sui loro stili cognitivi e di apprendimento. Troppo spesso si sentono gli adulti criticare l'uso del computer o di internet, lamentarsi della poca capacità di ascolto che

hanno i giovani, della loro passività nella discussione e attribuire la colpa all'uso del computer. Certamente un bambino che gioca da quando ha 4 o 5 anni con il computer avrà delle enormi potenzialità rispetto a chi incontra il computer in età adulta; un bambino acquisisce plasticità e reversibilità, amplia le proprie conoscenze e sviluppa forme di esperienza e selezione percettiva in ambito visivo. Ma l'ascolto, l'immaginazione e la costruzione creativa del pensiero?

L'atteggiamento corretto non è certo quello di rimpiangere il passato, ma piuttosto quello di capire e conoscere ciò che avviene e di entrarci dentro per poter, a livello educativo, utilizzare le potenzialità che offre la tecnologia e dall'altra parte predisporre a livello didattico adeguate lezioni e metodologie che conducano a un recupero dell'ascolto, della creatività e dell'espressività.

A questo tipo di conoscenza e di consapevolezza conduce il lavoro di Michele Facci, che si pone come un'introduzione al tema: ci presenta il mondo del web, fornendoci, in maniera chiara e leggera, una disamina degli ambiti, delle potenzialità e dei pericoli che si possono incontrare. Questo volume ci accompagna in una conoscenza culturale anche del mondo nascosto della nostra gioventù. Un mondo vissuto nel web, che da molti adulti è proprio per questo sconosciuto, ma in cui bisogna entrare e anche in alcuni casi vigilare per sapersi rapportare con chi rappresenta il nostro futuro.

Paola Venuti

Professoressa di Psicologia dinamica e Psicopatologia clinica presso la Facoltà di Scienze Cognitive dell'Università degli Studi di Trento. È Collaborative Investigator del National Institute of Child Health and Human Development (NIH-NICHD). Dirige il Laboratorio di Osservazione e Diagnostica Funzionale (Dipartimento di Scienze della Cognizione e della Formazione dell'Università degli Studi di Trento).

Introduzione

Dovremmo partire dalla consapevolezza che i media sono una parte integrante del tessuto della vita quotidiana dei bambini, e che sono totalmente inseriti nelle loro relazioni sociali.

David Buckingham¹

Molti fatti di cronaca avvalorano l'immagine di internet come mezzo potenzialmente pericoloso per i minori. Sebbene la maggior parte delle persone concordi con questa visione, sono poche quelle che attuano concreti interventi a favore della sicurezza di bambini e ragazzi che navigano su internet.

Una ricerca presentata nell'ottobre 2009, mette in luce che l'83% dei genitori teme che i propri figli possano navigare in siti web pericolosi e il 55% ha paura di un contatto on-line tra i minori e un malintenzionato o pedofilo.² Sempre più educatori, genitori e insegnanti si preoccupano dei pericoli della rete, perciò vengono or-

¹ 2006, p. 59.

² Ricerca presentata all'apertura della campagna informativa *Non cadere nella rete! Cyberbullismo e altri pericoli del web*, realizzata da SWG per conto del MOIGE (Movimento Italiano Genitori), con il contributo di Symantec, la collaborazione della Polizia delle Comunicazioni — Ministero dell'Interno e il patrocinio del Ministero dello Sviluppo Economico.

ganizzate frequenti attività e conferenze di sensibilizzazione sulla sicurezza on-line. La stessa ricerca evidenzia che, paradossalmente, solo due genitori su dieci affiancano i figli durante la navigazione e ben quattro su dieci non installano sul computer di casa dei filtri di controllo parentale. Nasce quindi l'esigenza di aiutare figure educatrici, giovani, scuole e istituzioni, ad approcciarsi correttamente alla galassia dei pericoli di internet anche da un punto di vista pratico, a partire da una reale presa di coscienza.

Alcuni governi stanno manifestando l'intenzione di porre dei limiti a internet, rendendo illegale la pubblicazione di alcuni particolari contenuti. Si può valutare positivamente che il legislatore si prefigga di adeguare le norme, affinché queste possano essere coerenti e compatibili con la società digitale in cui viviamo. Non è però sempre facile riuscire a identificare con chiarezza i contenuti oscurabili, e va considerato il rischio di cadere in una censura di matrice ideologica o politica. In secondo luogo, anche se fosse giuridicamente semplice chiudere determinati siti web o impedire l'accesso ad alcuni loro contenuti, la fattibilità tecnica sarebbe comunque tutt'altro che scontata: ad esempio, l'iter che porta a rimuovere contenuti pedopornografici è relativamente complesso e c'è sempre il rischio che le immagini appena cancellate compaiano in breve tempo all'interno di altri siti. Internet è per definizione una rete molto difficile da controllare e modulare. L'unica strada efficace contro i pericoli di internet è quella della prevenzione, della sensibilizzazione, della presa di coscienza, della costruzione di una nuova cultura: *l'educazione digitale*.

Un efficace termine di paragone potrebbe esser dato dall'automobile: i veicoli di ultima generazione possono raggiungere velocità molto elevate, il rischio di perdere la vita in auto è rilevante; eppure, le norme esistenti non mirano principalmente a vietare l'uso dell'automobile, quanto piuttosto a promuovere il rispetto di alcune regole che possono concretamente ridurre i pericoli derivanti da una guida spericolata. Per esempio, è necessario rispettare i limiti di velocità stabiliti, allacciare le cinture di sicurezza, verificare periodicamente il corretto funzionamento del veicolo, guidare solo se in possesso

della patente di guida e via dicendo. Questo approccio è lo stesso che dovrebbe essere assunto nel caso di internet. Favorire un corretto uso dei mezzi informatici e la maturazione di un buon livello di consapevolezza sui pericoli di internet rappresenta certamente l'unica strada vincente per combattere i disagi veicolati dalle tecnologie.

Su internet proliferano siti che promuovono il suicidio, la violenza, l'adorazione della divinità Ana (anoressia), chat in cui pedofili e malintenzionati adescano bambini inconsapevoli, siti volti a truffare e rubare. Nella rete vi sono però anche utili siti di informazione e cultura, forum di discussione e confronto, siti commerciali sicuri e convenienti.

Internet altro non è, in tal senso, che il riflesso del mondo reale, del quale rispecchia, fedelmente e inesorabilmente, i cambiamenti sociali in atto. Cruciale è il ruolo delle figure educatrici di fronte alle evoluzioni sociali causate dalle nuove tecnologie: è necessario aggiornarsi costantemente per conoscerne e comprenderne i processi, al fine di relazionarsi correttamente ai giovani possedendo, se non proprio i loro stessi strumenti, almeno un linguaggio a loro comprensibile. Magari a partire dal riconoscimento del fatto che quelle che si chiamano usualmente nuove tecnologie sono nuove per gli adulti, ma non certo per i più giovani.

Nel crescere e formare un minore dell'Era digitale, non è sufficiente insegnargli a leggere, scrivere, andare in bicicletta, nuotare e attraversare correttamente la strada; occorre anche educarlo all'uso corretto e consapevole delle nuove tecnologie.

Uno dei principali problemi nasce però dal fatto che queste tecnologie sono meglio conosciute e governate dai bambini, che hanno imparato a conoscerle e a usarle fin da piccoli: i giovani di oggi hanno generalmente maggiori capacità o sono comunque meglio predisposti alle tecnologie. Solo raramente, tuttavia, possiedono anche una buona consapevolezza delle implicazioni legate all'uso delle stesse.

Questo libro vuole essere uno strumento utile anche a loro, un mezzo per esplorare in modo organico e completo argomenti di cui si sente parlare frequentemente, ma su cui si riflette ancora troppo poco.

Capitolo 1

Web e psicologia

L'interazione uomo macchina è un ambito di ricerca nato dalla sinergia di studi cognitivi e informatici per favorire una progettazione usabile, ovvero in grado di diminuire la distanza cognitiva fra l'immagine del sistema e il modello dell'utente.

Donald Norman¹

Un po' di storia

Internet è un'infrastruttura globale: è la più grande rete mondiale di computer interconnessi tra loro. In questa struttura sono presenti vari *servizi*: tipologie radicalmente diverse di attività che si possono svolgere attraverso internet. Uno dei servizi più largamente utilizzato è il World Wide Web, in sigla WWW, detto comunemente *web*. Questo servizio rappresenta una rete di informazioni, la cui nascita si fa risalire al 6 agosto 1991, quando Tim Berners-Lee, ricercatore al CERN di Ginevra, pubblicò il primo sito web (Clerici, 2009, p. 767). Lo scopo, raggiunto anche grazie al supporto del suo collega Robert Cailliau, era quello di implementare un programma capace di condi-

¹ 1997, p. 209.

vedere documenti scientifici. A seguito del palese successo raggiunto, nel 1993 il CERN decise di rendere pubblico il web senza pretendere alcun diritto di autore, regalando quindi al mondo lo strumento di condivisione e comunicazione più potente della storia dell'umanità. Nacque così quella che possiamo chiamare *Era del web*.

Il web è uno spazio dove chiunque, in modo relativamente semplice, può pubblicare o trovare contenuti multimediali di ogni genere. È possibile condividere audio, video e immagini, scrivere testi e diffondere qualsiasi informazione, veritiera o meno. Questo particolare servizio ha enormi implicazioni, positive e negative, in quanto è accessibile da ogni parte del pianeta connessa alla rete. Il web offre spazi virtuali illimitati e molti contenuti inadatti ai minori: non è difficile trovare una quantità raccapricciante di pornografia e pedopornografia, di video violenti, di esoterismo e satanismo, di siti che istigano alla discriminazione, alle persecuzioni o alle guerre. Il web riflette vizi e virtù del mondo reale, ma ne elimina i limiti di tempo e spazio rendendo le risorse facilmente accessibili ovunque e da chiunque. Per questa ragione sono numerosi anche gli aspetti positivi: grazie a Wikipedia, la più famosa enciclopedia on-line, bastano pochi secondi per accedere a qualsiasi informazione. Siti web come quello dell'ANSA permettono di essere aggiornati in tempo reale sulla cronaca nazionale e internazionale. I siti delle pubbliche amministrazioni forniscono quantità crescenti di informazioni utili e strumenti atti a snellire le procedure burocratiche. A ciò si potrebbero aggiungere la formazione a distanza, l'home-banking, l'e-commerce e molto altro ancora.

L'enorme diffusione del web ha indubbiamente portato a una notevole evoluzione delle tecniche di progettazione delle pagine internet, stimolando sempre più ricerche e investimenti nel marketing on-line. Il web non è una massa indistinta di informazioni, anzi, spesso le pagine sono costruite ad hoc, anche a partire da precisi studi psicologici (Fogg, 2005, p. 171).

Al fine di ottenere un certo successo su internet, si devono rispettare alcuni criteri tecnici e psicologici. Le ricerche proprie della psicologia cognitiva hanno fornito strumenti particolarmente utili sia nella costruzione di siti web efficaci ed efficienti, sia nella produzione di pubblicità ingannevoli per adulti e bambini. Conoscere i processi cognitivi che entrano in gioco nell'esplorazione della rete, e più precisamente di una pagina web, può risultare utile per comprendere i meccanismi che possono favorire truffe e inganni, ma anche per costruire pagine web user-friendly, ovvero facilmente usabili da parte degli utenti.

Un buon sito web dovrebbe rispettare gli standard descritti dal W3C (World Wide Web Consortium), che garantiscono al sito progettato di essere generalmente visibile in modo corretto a prescindere dalla piattaforma hardware (il tipo di computer) o software (i programmi) in uso dall'utente. Un sito web inoltre, dovrebbe essere accessibile a chiunque e, quindi, permettere anche a utenti ipovedenti di accedere comodamente alle informazioni in esso contenute. Per fare questo, è necessario che chi progetta il sito non sia troppo sbilanciato verso un'impostazione estetica. Il bello a ogni costo nel mondo di internet non funziona. I siti internet devono essere confortevoli, ma non necessariamente possedere effetti grafici strabilianti che spesso impediscono all'utente di trovare con facilità ciò che realmente sta cercando.

Infine, un buon sito deve comparire correttamente all'interno dei motori di ricerca (come ad esempio *Google*, *Bing* o *Yahoo*), è bene quindi prestare attenzione alle parole chiave usate, alla struttura e ai contenuti: testi lunghi e fitti non sono adatti al web, è necessario scrivere l'essenziale e in modo estremamente chiaro. Ci si avvicina così al versante più psicologico e meno informatico. Si pensi al motore di ricerca più usato al mondo: Google ha trovato il suo successo anche grazie alla semplicità della sua pagina, alla facilità d'uso e alla sua veste grafica essenziale.

La progettazione di un sito web

User Centered Design

Lo User Centered Design (UCD) è un ottimo esempio di approccio alla progettazione di sistemi informatici. Seguendo questo paradigma, i programmi vengono creati sulla base di caratteristiche cognitive, culturali e di abitudine dei futuri utenti, coinvolgendo loro stessi durante le varie fasi di costruzione e adeguando il sistema secondo i feedback ricavati per mezzo di test, questionari, laboratori e via dicendo. Il complesso processo di progettazione interamente centrato sull'utente ha l'obiettivo di costruire sistemi il più possibile personalizzati e quindi efficaci (Preece et al., 2004, p. 303).

Psicologia della Gestalt

A livello cognitivo, nella progettazione di un sito web, un banale suggerimento viene dalla psicologia della Gestalt. Il principio è molto semplice: gli stimoli visivi sono organizzati in configurazioni, la cui totalità è qualitativamente differente dalla somma dei singoli elementi che la compongono e irriducibile a essi (Cicogna e Occhionero, 2007, p. 21). I menù all'interno di un sito web saranno quindi di più facile consultazione se organizzati in gruppi. Poniamo di seguito un semplice esempio grafico (tabella 1.1): è evidente che il primo menù è molto meno efficace del secondo o del terzo, se pure composto dagli stessi link.

Affordance

Il termine *affordance* è stato introdotto nel 1966 dallo psicologo James J. Gibson e può sinteticamente essere descritto come quell'insieme di azioni che un oggetto invita a fare su di esso. Una maniglia invita a essere impugnata, un pulsante a essere premuto. Su internet esempi di *affordance* sono oggetti in rilievo o in movimento che

Tabella 1.1
Esempi di Menù di un sito web

<p>Home Chi siamo News Libri Dove siamo DVD Contatti Riviste</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Riviste • Home • DVD • Chi siamo • News • Dove siamo • Contatti • Libri 	<ul style="list-style-type: none"> • Home • Chi Siamo • Dove Siamo • Contatti • News • Libri • DVD • Riviste
--	--	--

invitano a cliccare su di essi, moduli che invitano a essere compilati, filmati che invitano a essere guardati. Sulla base di questo concetto, un sito web dovrebbe essere strutturato in modo da risultare facilmente navigabile.

Consistenza interna e coerenza esterna

Un altro aspetto fondamentale da tener presente nella strutturazione di un sito web riguarda la consistenza. Per consistenza interna si intende la coerenza delle pagine del sito web, queste devono essere simili tra loro e non presentare eccezioni per particolari pagine, al fine di poter evocare nell'utente un modello generale di navigazione: dovrebbero presentare tutte gli stessi formati di titoli, link, testi ed elenchi puntati. La coerenza esterna è invece l'analogia tra il sito in questione e i siti web in generale.

Multimodalità

Coinvolgere più sensi può stimolare la permanenza su una pagina web: se il target degli utenti è ad esempio quello dei giovani

internauti, che sono per definizione iperstimolati da videogiochi per computer e console, è bene presentare un prodotto che sia in linea con le loro abitudini. Le interazioni con le macchine sono sempre più multimodali: i videogiochi, ad esempio, emettono suoni e forniscono feedback anche tattili per mezzo di vibrazioni attraverso periferiche quali joypad o joystick. Anche il semplice telefono cellulare non si limita a suonare ma vibra ed emette dei feedback, quando si invia un sms ad esempio viene riprodotto un suono di conferma. Di conseguenza, i giovani preferiranno interfacce multimediali, come un video, a un testo statico.

Truffe psicologiche

Questo excursus sulla progettazione dei siti web, tenendo presente sia il fronte informatico che quello psicologico, dovrebbe far riflettere. Vi sono studi scientifici sull'esplorazione della rete da parte degli utenti, studi basati sui movimenti oculari, su processi cognitivi come memoria e attenzione, sui movimenti del mouse durante la navigazione. Quanto questi stessi studi potrebbero venire applicati anche con scopi negativi? Per adescare o ingannare gli utenti più ingenui? È chiaro che il target più a rischio è rappresentato dai minori, i quali, con la loro tipica ingenuità e curiosità, non esitano a cliccare su invitanti banner colorati o a rispondere a varie e-mail che offrono viaggi e premi fantastici.

Mind Games: a psychological analysis of common email scams, ricerca svolta nel 2007 da James Blascovich dell'Università della California per conto di McAfee, mette in luce quanto varie truffe che tentano di ingannare gli utenti attraverso l'uso della posta elettronica, siano basate su meccanismi psicologici. I *cyber-criminali* sfruttano le debolezze degli utenti, le loro paure e le loro abitudini per poter costruire truffe personalizzate sui destinatari. Vi sono poi i così detti *social engineer*, persone che si dedicano appositamente allo studio delle abitudini della potenziale vittima, alla raccolta di tutte le in-

formazioni personali possibili prima di sferrare l'attacco che sarà, di conseguenza, estremamente mirato.

Le figure educatrici si devono proporre come accorte conoscitrici di internet e dei suoi rischi, insinuando il dubbio ed educando alla prudenza. Come nella realtà è improbabile vincere un premio da un milione di dollari, lo è anche nel web; eppure, vi sono molte truffe che dimostrano che questa consapevolezza non è poi così diffusa. Ad esempio, frequenti tecniche di inganno in cui incappano vari utenti sono rappresentate dai *Cavalli di Troia*, particolari *malware* (programmi malefici) che si manifestano sotto forma positiva (per esempio utili programmi per la contabilità domestica, divertenti video giochi gratuiti, ecc.) per poi palesarsi come nocivi per il computer attaccato. Si pensi anche alla presenza di particolari siti web, costruiti in modo quasi identico a quelli originali, che invitano a inserire password e dati personali al fine di rubarli (*phishing*).

Secondo il rapporto *Unsecured Economies: Protecting Vital Information* redatto da McAfee, nel 2008 i danni complessivi provocati dai cyber-crimini si aggirano attorno al milione di milioni di dollari. Porsi ingenuamente di fronte alle tecnologie della comunicazione può esporre a seri pericoli, risulta quindi di grande importanza conoscere questi sistemi tecnici e studiarne le implicazioni psicologiche, al fine di potersi tutelare e soprattutto di salvaguardare i minori. È necessario sapere che ci sono molteplici ricerche e particolari tecniche finalizzate a influenzare la navigazione degli utenti, specie di quelli più sprovveduti, ingenui e vulnerabili.

Capitolo 2

Il Grande Fratello della Rete: chat, blog e social network

Si pensa talvolta che da dietro lo schermo di un computer nessuno possa fare del male, ma la realtà è ben diversa. Se un tempo veniva insegnato ai bambini a non accettare le caramelle fuori dal cancello della scuola, adesso si dovrebbe chieder loro di porre massima attenzione mentre navigano e mentre forniscono dati personali su internet. Ogni qualvolta ci si registra su un sito, infatti, si deve completare un profilo, ovvero un'insieme di informazioni che delineano un'identità. Questo accade per ogni servizio di cui si vuole usufruire: l'home banking, le chat, l'e-commerce, i social network, ecc.

Le chat-line

Le chat sono dei luoghi virtuali, delle *stanze* in cui è possibile trovarsi per chiacchierare, per conoscere nuove persone o per confrontarsi con amici reali. Per mezzo delle chat è oggi possibile anche condividere file, inviare e ricevere immagini, foto, video, audio, giocare l'uno contro l'altro, vedersi per mezzo delle web-cam e sentirsi per mezzo dei microfoni. Esistono chat nelle quali per poter accedere viene richiesto semplicemente un nome utente (*nickname*), una sorta di pseudonimo con cui presentarsi. Altre necessitano invece della

registrazione di un profilo. Sono entrambe da non sottovalutare: quelle che richiedono solo un nickname permettono all'utente di presentarsi ogni volta in modo diverso e quindi offrono la possibilità di assumere identità nuove ogni volta che lo si desidera. Oggi si potrebbe assumere l'identità di una ragazza giovane e carina alla ricerca di un'amiciuzia a luci rosse pubblicando foto provocanti della propria fidanzata e fingendo di essere lei; domani si potrebbe fingere di essere un uomo di 40 anni, in carriera e alla ricerca di un'anima gemella. Le chat che invece richiedono una registrazione con un profilo completo sono le più diffuse, ma non per questo le meno pericolose. Vi sono uomini che dichiarano di avere 13 anni, e ragazzini che si registrano indicando di averne 40. Risulta però più controllabile la lista dei contatti, ovvero delle persone con cui è possibile chattare. Generalmente in questo tipo di chat è possibile conversare solo con le persone presenti nella propria lista di contatti. Il problema è comunque duplice: qualcuno potrebbe impossessarsi di nome utente e password di un'altra persona e quindi chattare fingendo di essere lei; spesso, tra l'altro, i minori inseriscono nella lista dei contatti anche persone che non conoscono.

Vi sono infine limiti di natura informatica: è ingenuo credere che le chat siano assolutamente sicure. Potrebbe esserci sempre una terza persona che riesce a intercettare le conversazioni, intromettersi, spiare. Ci possono sempre, e forse ci potranno essere sempre, delle falle di sicurezza informatica: per questo è bene evitare di fornire informazioni troppo personali per mezzo delle chat.

I blog

Una tra le passioni che avevano i ragazzini di qualche anno fa era quella di rubare il diario delle loro compagne, rompere il lucchetto e leggere i segreti celati in quelle pagine. Oggi i diari sono sempre meno diffusi, tanto meno quelli con i lucchetti. Oggi c'è internet: ragazzi e ragazze scrivono on-line, pubblicano i loro segreti a dispo-

sizione del mondo intero, si sfogano con gli sconosciuti delle chat, mettono on-line le foto più intime, danno spazio alle loro curiosità nel mondo virtuale.

La parola blog deriva dalla contrazione di *web-log*: siti che rappresentano diari virtuali in cui si possono condividere con il mondo intero le proprie riflessioni e le proprie esperienze di vita. Ogni intervento fatto dal proprietario del blog viene chiamato *post* e può essere commentato da chiunque o solo dagli amici, in forma anonima o meno, in funzione delle impostazioni scelte dall'autore. All'interno di un blog, è possibile trovare i post di interesse secondo varie modalità: si possono cercare gli argomenti desiderati attraverso l'uso di determinate parole chiave, dette *tags*, che specificano gli argomenti degli interventi; è possibile accedere all'archivio cronologico dei post e, infine, è possibile anche fare libere ricerche all'interno del blog.

I social network

I social network derivano dall'evoluzione e dall'intersezione di chat e blog. Si presentano come reti di pagine web e quindi di utenti, ognuno dei quali può costruire una sua vetrina virtuale in cui pubblicare ciò che desidera. L'utente viene costantemente informato di ogni variazione apportata dai propri contatti: post, foto, video e commenti pubblicati, nuove relazioni amicali intraprese, ecc.

Le reti sociali virtuali sembrano smentire quella che viene chiamata dagli antropologi *regola dei 150*, o numero di Dunbar, che identifica nel 150 il numero mediamente massimo di relazioni che ogni essere umano è in grado di mantenere. Nei social network vi sono utenti che vantano ben oltre le 150 relazioni: ci si può però chiedere se si conoscano realmente tutti i contatti, oppure se si comunichi con questi individui solo per il divertimento di confrontarsi con persone nuove; ci si domanda, inoltre, se tra questi contatti (300, 500, 1000...) non ci possa essere almeno una persona che

dichiarati dati falsi. Infine, cosa significa essere *amico* di qualcuno? *Conoscere* qualcuno?

All'interno di un social network, l'amico è quell'utente che può visitare liberamente la pagina personale del soggetto, vederne le informazioni private, le novità che pubblica, le foto, gli interessi, i gruppi a cui si è iscritto e via dicendo. Chiedendo però a degli utenti di un social network se conoscono tutti i loro contatti, è probabile che la risposta data sia affermativa. Questo accade perché il concetto di conoscenza è molto relativo: pare infatti che si accettino come amici anche quelle persone che a stento si salutano per strada ma, magari, sono amici dell'amico dell'amica. Il principio di rete che sta dietro ai social network in effetti sostiene che tutte le persone al mondo sono connesse tra loro: tutti possono conoscere tutti. Paolo conosce Marco, che conosce Maria, che conosce Giulio. Paolo, può quindi arrivare a conoscere Giulio. Grazie ai social network, questo è estremamente semplice.

Un interessante episodio raccontato dal film *Feisbum*¹ tratta la vicenda di un matrimonio fallito all'ultimo minuto a causa della pubblicazione di alcune fotografie compromettenti su internet. Non è poi così raro sentir parlare di rapporti di coppia incrinati a causa del web, di ragazzi gelosi delle loro ragazze perché chattano, di mariti che ingaggiano hacker per lo spionaggio digitale della moglie. Internet è solo una struttura, un mezzo, l'uso che se ne fa è in funzione di ogni individuo. Social network come Facebook o Netlog, se usati con prudenza e responsabilità, sono strumenti utili: ad esempio diventando un mezzo per rimanere in contatto con amici lontani. Occorre però avere consapevolezza della potenza del mezzo che si usa, riconoscendo che la realtà virtuale è comunque una realtà e di conseguenza avrà effetti reali, concreti. Usare internet per incontrare nuove persone può essere positivo, ma l'incontro deve essere reale e non virtuale. Se è bene porre attenzione a non

¹ *Feisbum – Il film*, 2009, di Capone, Giarrusso, Luchetti, Mancini, Murri, Rolandi, Sana. Italia, Just Us Film Production.

ridurre la relazione virtuale alla Relazione, è altrettanto necessario e fondamentale che, se si deciderà di incontrare la persona conosciuta on-line, lo si faccia in un ambiente pubblico, mai da soli. Non si vogliono quindi negare le potenzialità che internet può dare nell'aiutare le persone più chiuse a trovare nuove amicizie e relazioni, si intende piuttosto favorire un elevato grado di consapevolezza e un profondo senso di responsabilità in tali persone.

Facebook: il libro dei volti

Il social network più noto e più usato al mondo è certamente Facebook. Il nome dice molto su questa nota piattaforma: *il libro dei volti*, una sorta di raccolta digitale di foto e dati di milioni di persone. In effetti Facebook ha raccolto un patrimonio di dati personali e di informazioni, tendenze, particolarità e fotografie di oltre 500 milioni di persone. Un capitale non da poco, che pare frutti miliardi di dollari. Sono moltissime infatti le aziende che investono in campagne pubblicitarie su Facebook, portando il suo fondatore, Mark Zuckerberg, a essere uno dei giovani più ricchi al mondo.

Spesso semplicemente attraverso un motore di ricerca come Google si può raggiungere la pagina con la foto dell'utente di Facebook e, aggiornandola ogni qualche secondo, è talvolta possibile ricostruire tutta la rete dei suoi amici. È da considerare che alcune impostazioni di sicurezza dei dati personali sono variabili dall'utente che, ad esempio, potrebbe scegliere di non far comparire nei motori di ricerca i propri dati. Tuttavia, gli utenti non danno generalmente sufficiente importanza all'impostare le preferenze per la privacy e tendenzialmente sono davvero poche le persone che prendono visione dell'informativa sulla protezione dei dati personali. Per darne un'idea, riportiamo alcune parti dell'informativa pubblicata da Facebook il 5 ottobre 2010:

Informazioni relative all'attività sul sito

Teniamo traccia di alcune azioni che esegui su Facebook, ad esempio quando aggiungi connessioni (tra cui l'iscrizione a un gruppo o l'aggiunta di un amico), la creazione di un album fotografico, l'invio di un regalo o di un poke a un altro utente, l'indicazione «mi piace» su un post, la partecipazione a un evento o la connessione a un'applicazione. In alcuni casi, anche quando ci fornisci informazioni o contenuti, riteniamo che tu stia eseguendo un'azione. Ad esempio, se condividi un video, oltre a memorizzare l'effettivo contenuto che hai caricato, potremmo registrare il fatto che lo hai condiviso.

Per presentarti inserzioni personalizzate

Non condividiamo le tue informazioni con gli inserzionisti senza il tuo consenso (consideriamo come tuo consenso, ad esempio, una richiesta da parte tua di fornire il tuo indirizzo postale a un inserzionista per ricevere un campione gratuito). Consentiamo agli inserzionisti di scegliere le caratteristiche degli utenti che visualizzeranno le loro inserzioni e potremmo usare gli attributi che non consentono la tua identificazione personale da noi raccolti (comprese le informazioni che tu potresti aver deciso di non mostrare ad altri utenti, come il tuo anno di nascita o altre informazioni personali o preferenze riservate) per selezionare i destinatari appropriati di tali inserzioni. Se tra i tuoi interessi hai indicato il calcio, ad esempio, potremmo sfruttare tale informazione per farti visualizzare inserzioni relative ad abbigliamento calcistico, ma non sveleremo la tua identità all'azienda che pubblicizza i prodotti. Puoi prendere visione dei criteri selezionabili dagli inserzionisti visitando la nostra pagina dedicata alle pubblicità. Anche se non condividiamo le tue informazioni con gli inserzionisti senza il tuo consenso, quando clicchi o interagisci in altro modo con un'inserzione, esiste la possibilità che l'inserzionista aggiunga un cookie nel tuo browser in base ai criteri selezionati.

Informazioni sul dispositivo usato per l'accesso e sul browser

Quando accedi a Facebook da un computer, da un cellulare o da un altro dispositivo, potremmo raccogliere delle informazioni da tale dispositivo sul tipo di browser che usi, su dove ti trovi e sull'indirizzo IP, nonché sulle pagine che visiti.

Rischi relativi alla condivisione di informazioni

Nonostante ti consentiamo di impostare le opzioni della privacy in modo da limitare l'accesso alle tue informazioni, ti preghiamo di tenere presente che non esistono misure di sicurezza perfette e impenetrabili. Non siamo in grado di controllare le azioni degli altri utenti con cui condividi le tue informazioni. Non possiamo garantire che le tue informazioni saranno visualizzate solo da persone autorizzate. Allo stesso modo, non possiamo assicurare che le informazioni che condividi su Facebook non diventeranno di dominio pubblico. Non siamo responsabili dell'elusione da parte di terzi delle impostazioni sulla privacy o delle misure di sicurezza di Facebook. Per ridurre al minimo questi rischi, ti consigliamo di fare ricorso al tuo buon senso e di scegliere una password complessa, che sia diversa da qualsiasi altra password che usi per altri servizi, e di usare un software anti-virus aggiornato.²

Facebook presenta in tutta onestà i suoi limiti tecnici. L'azienda non può garantire la totale sicurezza, essa potrebbe usare i dati per poter migliorare il sistema pubblicitario e invita al buon senso come forma concreta di tutela dell'utente. Solo un uso consapevole di questo social network riduce notevolmente l'esposizione ai pericoli. Usare Facebook per rimanere in contatto con persone lontane è certamente una grande opportunità; potrebbe invece essere pericoloso pubblicare quantità spropositate di dati personali e sensibili, attinenti alla sfera più intima degli utenti, come certe fotografie, numeri di cellulare, orientamenti politici o religiosi.

I social network potrebbero essere paragonati a un enorme Grande Fratello: l'importante è esserne consapevoli.

Tra divorzi e furti di identità

Sono ormai innumerevoli i fatti di cronaca che riguardano i cosiddetti furti di identità. Il meccanismo è banale, si crea un profilo

² www.facebook.com/policy.php

con foto e informazioni relative a un'altra persona e, a sua insaputa, si finge di esser lei. Con questa strategia è abbastanza semplice reperire informazioni private della vittima o creare situazioni compromettenti.

La principale problematica da focalizzare è che di certi argomenti, attraverso un social network, non si dovrebbe proprio parlare, anche se ci viene chiesto da quelli che si pensano essere amici. Non si ha mai la certezza assoluta che ciò che si sta scrivendo possa essere al sicuro.

Emblematico il caso avvenuto a Napoli nel dicembre 2009: una moglie si è registrata su Facebook fingendo di essere il marito e comunicando a sua insaputa con vecchi amici e colleghi ha potuto raccogliere alcune informazioni del coniuge. Così facendo ha scoperto un presunto incontro con un transessuale e altre vicende che la hanno portata a chiedere il divorzio.³ Si può dire che la colpa del divorzio sia imputabile a Facebook? Probabilmente, se non ci fossero stati i social network, la moglie avrebbe fatto qualcos'altro per spiare il marito o comunque per violarne la privacy. Nostra valutazione è che Facebook dovrebbe adottare maggiori attenzioni rispetto alla privacy degli utenti, tuttavia, bisogna sempre tenere presente che i social network sono solo dei mezzi. Si pensi all'automobile: i produttori devono installare gli adeguati sistemi di sicurezza sui veicoli ma è altrettanto chiaro che, se un automobilista supera i limiti di velocità e guida in modo irresponsabile, magari senza aver allacciato la cintura di sicurezza, non si può imputare al mezzo la causa di un eventuale incidente.

Violenze politiche on-line

La sera del 13 dicembre 2009, a seguito di un comizio nel cuore di Milano, il Presidente del Consiglio, Silvio Berlusconi, è stato colpito

³ ANSA, 5 dicembre 2009: www.ansa.it/web/notizie/rubriche/inbreve/2009/12/05/visualizza_new.html_1624107417.html.

al volto da una statuetta del Duomo di Milano lanciata da un uomo con un passato di instabilità psichica. Poche ore dopo, Facebook presentava numerosi gruppi di utenti con centinaia di migliaia di iscritti, alcuni contro l'autore della violenza, altri a favore, che lo inneggiavano, ringraziavano e qualificavano come uomo di coraggio, una sorta di salvatore. Internet ha dato voce a due posizioni opposte, entrambe deprecabili: il gesto compiuto è espressione di violenza, tra l'altro spinto dallo squilibrio psichico. Una politica che fa pressione sui sentimenti e sulle emozioni dei cittadini, è una politica che può scatenare anche gli impulsi più viscerali, quelli che portano a diventare *fan* invece che elettori pro-tempore, nemici invece che avversari politici. Ecco allora che si diventa *fan* anche di questi gruppi virtuali. Ancora una volta internet non ha fatto altro che riflettere la realtà.

Suicidio on-line

Il termine suicidio on-line o suicidio virtuale, può assumere due significati. Il primo è associato all'eliminazione di tutte le proiezioni virtuali di un utente, ovvero, alla chiusura dei propri profili sui social network, blog, forum e via dicendo. Vi sono perfino dei siti web, talvolta anche molto contestati, che permettono di effettuare tale operazione in maniera automatica. Il secondo significato è invece molto più drammatico e concreto: quanti sono i morti per suicidio che hanno precedentemente annunciato su internet ciò che stavano per fare? Quanti sono ricorsi al web per rafforzare le loro intenzioni o addirittura per trovare informazioni su come metterle in pratica in modo efficace? Vi sono perfino dei gruppi on-line atti a organizzare suicidi di massa, un altro drammatico aspetto in cui internet si palesa come un mezzo per potenziare, amplificare disagi esistenti.

Il suicidio è psicologicamente interpretabile come l'estrema richiesta di aiuto, una drammatica dimostrazione di bisogno di attenzione. Forse, consciamente o meno, il suicida spera che il suo tentativo andrà a fallire e che servirà proprio ad attirare maggiori

attenzioni. Questo spiegherebbe anche il perché il suicidio sia pre-annunciato on-line, con un post su Facebook o con dei commenti in siti che promuovono metodi indolori per togliersi la vita. Il fenomeno è molto diffuso in alcuni stati orientali come il Giappone⁴, ma interessa generalmente tutto il mondo.⁵

Il suicidio on-line può esser inteso come un altro aspetto perverso della società digitale, ma potrebbe anche essere un'occasione per salvare delle vite, qualora si riesca a comprendere le intenzioni segnalate on-line (a volte in modo criptico o cifrato, a volte esplicitamente) e a intervenire tempestivamente.

Relazioni strumentalmente mediate

I servizi della rete possono essere usati per evitare di affrontare realtà che appaiono complicate, per mediare e modulare relazioni personali.⁶ Gli sms (short message system), ad esempio, favoriscono un linguaggio particolarmente sintetico, adatto a una comunicazione veloce e densa. Nonostante però l'uso di particolari *smile* che cercano di emulare le sensazioni umane [come questi: =) =(=/], il testo del messaggio può essere spesso interpretato in modo scorretto, generando incomprensioni. Attraverso gli sms è inoltre facile mentire,

⁴ *La Repubblica*, 27 maggio 2003: www.repubblica.it/online/esteri/websuicide/websuicide/websuicide.html.

⁵ *Corriere della Sera*, 11 febbraio 2005: www.corriere.it/Primo_Piano/Cronache/2005/02_Febbraio/11/valentino.shtml. Si veda anche: *Le Scienze*, 11 aprile 2008: lescienze.espresso.repubblica.it/articolo/articolo/1327646. *Libero*, 22 settembre 2010: www.libero-news.it/news/494099/Sul_web_stringono_un_patto_di_suicidio.html.

⁶ La cruda ma emblematica scena di apertura del già citato film *Feisbum* presenta un marito che con pazienza invita la moglie ad ascoltarlo mentre lei non cessa di scrivere su un social network: questa, scocciata, manda al tappeto il marito dandogli una cassa acustica sulla testa, per poi impostare sul suo profilo on-line «single» invece che «sposata». Il marito poco dopo si alza, ricambia il favore alla moglie spaccandole un altro oggetto sulla testa per poi reimpostare il profilo della moglie come sposata. Entrambi cadono infine a terra sanguinanti.

nascondere verità, non far trasparire il proprio reale stato emotivo. È molto diverso interrompere una relazione affettiva con le lacrime agli occhi cercando di spiegare a voce, direttamente, le cause della propria scelta, rispetto al farlo con un sms o con una e-mail.⁷ Una persona, in un dialogo, può cercare delle risposte, delle attenuanti, una dilatazione nel tempo, si può in qualche modo preparare o, comunque, ha modo di leggere la situazione. Attraverso un sms invece, la notizia arriva dirompente, immediata, quando meno la si aspetta: sintetica, densa, veloce. L'impatto che può avere l'essere lasciati per mezzo di un sms è molto più doloroso rispetto all'essere lasciati dal vivo.

Fino all'inizio degli anni '90, l'unico modo per contattare rapidamente gli amici era utilizzare il telefono di casa. Si presentavano quindi alcuni timori. Ad esempio, quando si telefonava a casa della propria innamorata, si temeva che rispondesse il padre. Inoltre, spesso si andava a telefonare presso un telefono pubblico. C'erano dei piccoli grandi freni inibitori che in qualche modo limitavano le relazioni mediate da mezzi e incitavano a mettersi d'accordo a scuola (ci si passava i bigliettini tra i banchi), al parco, in piazza. Ora molto è cambiato: già negli ultimi anni della scuola primaria i bambini possono scriversi direttamente, contattarsi senza intermediari usando il loro telefono cellulare personale. Le interazioni sono diventate temporalmente immediate, anche se strumentalmente mediate. Il rischio è quello di trasferire nella vita reale le stesse modalità tecnico-concettuali utilizzate nel mondo delle tecnologie.

La rete dà la possibilità in pochi secondi di vedere e sentire milioni di cose spazialmente e concettualmente lontanissime: dà la possibilità (a volte solo l'illusione) di accedere a tutto, ora e subito. Si può sviluppare una sensazione di onnipotenza: risolvere i problemi e

⁷ Il fenomeno è molto più diffuso di quanto si possa pensare, al punto che è stato ripreso perfino da una nota pubblicità di un gestore telefonico che regalava un telefono cellulare all'apertura di un nuovo contratto. Lo slogan della pubblicità in sintesi era: «se devi lasciare qualcuno, non farlo con un sms, fallo con un telefono intero».

pretendere dagli altri tutto e subito; «se io voglio, posso»; «se intendo andare a fare un viaggio ai Carabi posso trovarlo e prenotarlo»; «se voglio iscrivermi a un corso di arabo posso iscrivermi»; «e posso pagare, senza tenere il denaro in mano e accorgermi che lo spendo». L'impressione è di poter fare anche le cose più strampalate, anzi, più sono strampalate più la sensazione di onnipotenza cresce. Questo processo è potenzialmente rischioso in quanto la vita reale il più delle volte non funziona così e pare che i giovani si stiano abituando a ritmi frenetici e scelte superficiali. In sessanta secondi on-line oggi ho salutato il mio amico in Australia, ho visto con la webcam la figlia della mia amica a Pesaro, ho acquistato un biglietto aereo per Londra (e quando mai ci volevo andare io a Londra? Ma Ryanair lo proponeva in offerta, non potevo perdere quest'occasione...) e ho visto su YouTube il filmato di un tizio che si è dato fuoco vivo perché è stato licenziato.

Un ragazzino, abituato a questi ritmi caleidoscopici, come può ascoltare per più di dieci minuti la professoressa che tenta di spiegarli da dietro la cattedra la Guerra dei Cent'anni?

La roulette degli sconosciuti

Nativi e Immigrati

I giovani di oggi si possono definire *nativi digitali*: sono cresciuti assieme alle tecnologie digitali, e fin dall'infanzia si sono interfacciati con computer, internet, telefoni cellulari e via dicendo. Parliamo di *immigrati digitali* per quei gruppi di persone che hanno scoperto il mondo digitale durante la loro vita e hanno provato a conoscerlo e adottarlo, più o meno efficacemente. I nativi hanno la padronanza di un dizionario ben definito, ecco alcuni esempi:

- nativo: «Hai provato a googlare?»
- immigrato: «Hai fatto una ricerca su internet?»

- nativo: «Ho comprato una fotocamera digitale da 10 mega pixel!»
immigrato: «Ho comprato una macchina fotografica digitale di alta qualità!»

Certamente molte parole e modi di dire vengono appresi anche dagli immigrati digitali, ma questi li useranno comunque con minor dimestichezza rispetto ai nativi. La conseguenza è la creazione di un certo *divario digitale*, di cui si parlerà in seguito, ma anche un fenomeno abbastanza evidente: la maggioranza delle più importanti innovazioni e creazioni che sfruttano al meglio le nuove tecnologie digitali viene da persone molto giovani, da nativi appunto. Si pensi ad esempio a Larry Page e Sergey Brin che hanno fondato Google a 25 anni, a Mark Zuckerberg che ha lanciato Facebook a 19 oppure ad Andrey Ternovskiy che ha lanciato Chatroulette a 17 anni.

I nativi generalmente sono più lungimiranti e riescono a sfruttare al meglio le potenzialità delle nuove tecnologie. Sarà per interesse, ingenuità o imprudenza, ma va messo in evidenza come le stesse creazioni di alcuni nativi abbiano alcuni punti di debolezza fortemente criticati dal mondo degli immigrati digitali più responsabili e accorti: Facebook e Google, ad esempio, vengono periodicamente criticati per le loro politiche sulla privacy.

Chatroulette

Il fenomeno Chatroulette, da questo punto di vista, è tra i più interessanti. Andrey Ternovskiy, studente diciassettenne di Mosca, in due giorni e due notti ha scritto la prima versione di un programma che permette di video-chattare, ovvero di comunicare e vedere persone in tempo reale a prescindere dalla loro posizione sul pianeta. Fino qui, nessuna novità, si poteva usare la web-cam per comunicare anche con Skype, MSN Messenger e molti altri software. La novità sta nel fatto che mentre questi programmi permettono di comunicare con le persone presenti nell'elenco dei contatti, Chatroulette attiva

connessioni casuali tra le web-cam delle persone e, di conseguenza, una volta entrati nel sito, si può vedere e comunicare casualmente con chiunque sia connesso al servizio, senza iscrizione, senza difficoltà, senza identità. Stufi di un utente? Nessun problema, basta cliccare su *next* per ottenere casualmente il collegamento a un'altra persona.

Lanciato nel novembre 2009, ottenne una media di 50.000 visitatori giornalieri dopo nemmeno un mese dall'apertura; oggi si stimano circa 1,5 milioni di utenti, prevalentemente appartenenti agli Stati Uniti (circa il 33%).

Chi sono gli utenti di Chatroulette? Che caratteristiche hanno? Una risposta viene da Casey Neistat di *The Awl* che, dopo aver passato una giornata sul sito, ha fatto la seguente stima: i giovani sono l'83%, i meno giovani il 17%; il 71% degli utenti sono ragazzi, il 15% ragazze e il 14%... pervertiti! Obiettivamente, navigando su Chatroulette non è difficile imbattersi in persone, prevalentemente di sesso maschile, che usano questo strumento per trarre del piacere sessuale (più o meno soddisfacente).

Dopo quasi un anno dall'apertura, invaso da un esercito di persone con i pantaloni abbassati, il servizio è stato sottoposto a un aggiornamento: pubblicato nell'agosto 2010 il nuovo sito ha una veste grafica rinnovata e una migliore praticità di utilizzo. I principi base di funzionamento sono sostanzialmente invariati, ma è stata introdotta la possibilità di segnalare comportamenti inopportuni come presentare contenuti violenti o pornografici.

Capitolo 3

Comunità on-line e sette digitali: dagli emo ai pro-ana

Mangia davanti allo specchio, se puoi fallo nuda.

Anonima

Internet è in grado di fare da potente cassa di risonanza per disagi presenti nella realtà concreta. Le caratteristiche potenzialità della rete vengono sfruttate per coalizzare, aggregare e potenziare gruppi di utenti, vere e proprie comunità che, grazie a internet, possono facilmente coordinarsi, aggiornarsi e organizzarsi. Le comunità on-line non hanno limiti di spazio e tempo, favorendo da un lato lo scambio culturale e la condivisione di informazioni, dall'altro nascondendo varie insidie. Consideriamo alcuni casi emblematici.

Gli emo

L'ondata *emo* nacque intorno al 1985 come una moda, un modo di vestire, una musica da ascoltare, oggi è significativamente diffusa. Chi vi aderisce porta pantaloni di solito aderenti e neri, braccialetti e maglie rigorosamente neri, capelli tirati, neri anche quelli, ciuffo che va a coprire gli occhi spesso truccati anche nei maschi. Si può classificare la musica emo come un sottogenere del punk-rock. Il tratto peculiare di un ragazzo emo è di percepirsi segnato emotivamente,

di provare emozioni forti, di avvertire un disagio, un ripudio della vita, al punto da sentire l'esigenza di provocarsi dei tagli, di ferirsi, di morsiarsi o graffiarsi. Non tutti gli emo sono autolesionisti, molti seguono solo la loro maniera di vestirsi o acconciarsi; tuttavia il fenomeno pare molto diffuso anche tra i giovanissimi.

Internet dà modo ai ragazzi emo di organizzarsi e di incontrarsi; di acquistare veri e propri kit completi per tagliarsi; di sfogare tra loro i problemi che li affliggono e di confrontarsi sulla loro visione del mondo, permette di trovare e scambiare immagini e fotografie di *emo-girl* ed *emo-boy*. Questo fenomeno li fa sentire parte di un gruppo coeso, meno soli, meno strani, meno diversi, oppure, di riconoscersi e riconfermarsi come strani e diversi (Fogg, 2005, pp. 291-296). L'autolesionismo legato agli emo non va sottovalutato, sminuito come moda, forma di fuga o protesta da una realtà avversa. Chi si taglia, graffia, morsica o provoca qualsiasi altra forma di lesione, grave o lieve che sia, ha bisogno di comprensione e aiuto, non di stigmatizzazione.

La visione secondo cui si identifica questo fenomeno come una moda o un atteggiamento per attirare l'attenzione o per fronteggiare le proprie ansie non considera che l'autolesionismo è una forma insana, un approccio alterato. Il pericolo di internet sta proprio in questo: le comunità di emo che si creano all'interno dei social network o del web in generale hanno lo scopo di normalizzare, di rafforzare l'idea per cui l'autolesionismo sia una soluzione che funziona, che fa bene, che aiuta.

Le sette pro-ana

Anoressia e bulimia

Anoressia e bulimia sono gravi disturbi del comportamento alimentare (DCA), ma spesso se ne parla in modo disorganico e impreciso. Al fine di affrontare adeguatamente il fenomeno delle sette pro-

ana e altri disagi riportati nei capitoli seguenti, è opportuno definire alcuni termini. Pur semplificando, si può descrivere la *compulsione* come il bisogno irrazionale di assumere determinati comportamenti che placino la propria ansia in una particolare situazione, anche se questi portano riscontri negativi; *ossessione* significa avere pensieri invasivi e ricorrenti che inducono notevole sofferenza. Spesso, ma non sempre, ossessione e compulsione sono compresenti in una situazione di disagio, poiché si alimentano a vicenda. Si parla infatti di *disturbo ossessivo-compulsivo*, caratterizzato dal mettere in atto comportamenti compulsivi proprio nel tentativo di ridurre le ossessioni che tempestano la mente (Giberti e Rossi, 2007, pp. 188-191).

L'*anoressia nervosa* è un disturbo alimentare psicogeno caratterizzato dal rifiuto del bisogno di alimentazione, da una ricerca compulsiva di evitare la fame e il cibo, causata da una smisurata paura di ingrassare e accompagnata spesso da una ridotta autostima, depressione e alterazione della percezione corporea. Il principale sintomo fisico che accompagna tale disturbo è una magrezza esagerata, che porta a un indice di massa corporea gravemente basso. Ne possono poi derivare altri disturbi, tra cui cefalea, ansia, riduzione del desiderio sessuale, sospensione del ciclo mestruale e osteoporosi. L'*anoressia nervosa* compare generalmente in giovane età, non deriva da altre malattie e i soggetti che ne sono affetti non riconoscono facilmente la gravità della loro condizione e sono portati a non chiedere aiuto.

Il cuore del problema non sta nel cibo in sé, ma emerge da un disagio profondo che trova il suo sfogo nel rapporto *con* il cibo. Il disturbo ha a che fare con la percezione e con il controllo: di se stessi, del proprio corpo, del mondo circostante. Il punto è capire perché la magrezza abbia un valore così grande per la persona: *anoressia* significa imparare a non sentire più il corpo e i suoi segnali, al fine di sentirsi forti per avere la propria vita apparentemente sotto controllo (pp. 231-240).

Diversamente la *bulimia nervosa* è caratterizzata dalla sensazione di non poter controllare quanto e cosa mangiare e, di conseguenza,

dall'ingerire periodicamente quantità di cibo decisamente maggiori alla normalità. Vengono poi attuati metodi compensatori per evitare l'aumento del peso, come il vomito auto-indotto, il ricorso a lassativi e diuretici o all'esercizio fisico eccessivo. La bulimia nervosa è frequentemente associata all'autolesionismo e a una bassa autostima (pp. 241-245).

Queste le linee generali che possono descrivere i due maggiori disturbi del comportamento alimentare, ma gli specialisti possiedono precisi strumenti diagnostici per valutare la loro reale presenza e gravità.

Pro-ana e pro-mia

Le community on-line si presentano come spazi virtuali in cui è possibile costruire la propria comunità dei pari, trovare persone in linea con i propri pensieri, sentirsi meno isolati. Questo accade anche relativamente al disagio alimentare. In Italia si stimano oltre 300.000 siti web che, più o meno volontariamente, incitano al disagio alimentare per mezzo di pratiche che portano all'anoressia o alla bulimia. Precisamente, quelli a favore dell'anoressia vengono chiamati *pro-ana* e quelli a favore della bulimia, meno diffusi, sono detti *pro-mia*.

Nati verso la fine degli anni '90 negli USA, hanno iniziato a diffondersi in Italia attorno al 2002-2003. In questi siti vengono pubblicati veri e propri manuali su come poter perdere peso, che danno conforto e confronto ai loro utenti e sono fonte di stimolazione al disagio (Giovannini, 2004). Un tempo, la ragazza con disturbo del comportamento alimentare soffriva nel suo dolore solitario: non era così facile trovare il sostegno e l'approvazione di altre persone. Oggi invece, attraverso internet, può trovare migliaia di persone con il suo stesso disagio, persone che riportano la patologia a una mera condizione di normalità, talvolta perfino di sfida o di sana ribellione. Ancora una volta internet diviene un potente

mezzo di normalizzazione, attraverso cui si spaccia per normale ciò che è dannoso o patologico.

I siti pro-ana possono essere generalmente di due tipi: blog o forum.

I blog sono dei veri e propri diari on-line in cui raccontare la propria vita, la propria giornata, i propri pasti. Ogni intervento può essere votato e commentato da altre persone. Se l'autore (o, più spesso, autrice) del blog riesce a perdere peso con costanza, viene elogiato e invidiato, se invece non riesce a raggiungere gli obiettivi che si era prefissato, può ricorrere a pratiche di punizione e autolesionismo. Il blog diventa quindi uno strumento di aiuto per raggiungere l'obiettivo di smettere di mangiare.

I forum invece, sono delle comunità al cui interno non si trova una scrittrice prevalente, quanto piuttosto diversi gruppi di discussione su varie tematiche e una gerarchia di persone solitamente organizzate tra amministratori, moderatori e utenti. Più si partecipa attivamente al forum, più si assume prestigio. Più si è apprezzati, più è possibile essere nominati moderatori e, di conseguenza, assumere potere tecnico e persuasivo sugli altri utenti. I moderatori hanno infatti il compito di modificare, approvare o censurare i post e spesso hanno anche il potere di escludere le persone non desiderate.

Vi sono anche le chat pro-ana, presenti spesso all'interno dei blog. Per parteciparvi è sufficiente inventarsi un nickname per poi entrare e confrontarsi con i propri pari. Le chat sono un mezzo semplice ed efficace per cercare contatti con cui dialogare poi privatamente, senza esporsi in blog e forum, ma confrontandosi comunque con altre persone pro-ana.

Tutto ciò permette di plasmare un insieme omologato di persone che devono rispettare un preciso decalogo, raggiungere obiettivi specifici e condividere i principi di quella che a tutti gli effetti assume le caratteristiche di una vera e propria setta.

Riportiamo uno dei decaloghi pro-ana più diffuso nella rete.¹

¹ Per una rassegna completa e approfondita si veda Nocerino, 2009.

1. se non sei magra, non sei attraente;
2. essere magri è più importante che essere sani;
3. compra dei vestiti, tagliati i capelli, prendi dei lassativi, muori di fame: fai di tutto per sembrare più magra;
4. non puoi mangiare senza sentirti colpevole;
5. non puoi mangiare cibo ingrassante senza punirti dopo;
6. devi contare le calorie e ridurne l'assunzione di conseguenza;
7. quello che dice la bilancia è la cosa più importante;
8. perdere peso è bene, guadagnare peso è male;
9. non sarai mai troppo magra;
10. essere magri e non mangiare sono simbolo di vera forza di volontà e autocontrollo.

L'anoressia diventa una divinità da venerare, un'identità da raggiungere, un modello di vita da inseguire a tutti i costi: una spinta compulsiva all'identificazione con Ana stessa. Gli utenti concorrono a questa meta unendo i loro sforzi, scambiandosi consigli, diete e pratiche per perdere peso. Chi mostra resistenze viene escluso dalla community: ai dissidenti non è concesso entrare. Vediamo alcuni *credo*:

1. credo in Ana, unica madre di bellezza, unica via di salvezza dal grasso;
2. credo nella bellezza, credo nel mio desiderio di perfezione;
3. credo nelle mie capacità, nella forza di volontà;
4. credo nella bellezza delle mie ossa;
5. credo nel sostegno di Ana.

La religione pro-ana scongiura l'uso della parola anoressia, si presenta come uno stile di vita da promuovere e accettare. Ana è concepita come una divinità da cui farsi possedere, un'amica immaginaria da cui farsi guidare e distrarre, un'entità unica e assoluta in cui credere: il resto viene eliminato dal dominio assoluto di Ana. I disturbi del comportamento alimentare si presentano quindi, paradossalmente, non tanto come vere e proprie patologie che distruggono un regime sano, quanto piuttosto come delle mete, degli ideali da raggiungere, degli stili di vita rigorosamente descritti, ribaditi e rinforzati nelle e dalle community pro-ana.

Ana in realtà non esiste: è solo il prodotto mentale di un disagio profondo, un inganno, una distorsione, una schiavitù da sé stessi. Essere pro-ana è il risultato della velenosa intersezione tra anoressia e internet.²

Captologia e persuasione

Il termine captologia deriva dall'acronimo relativo all'espressione *Computer As Persuasive Technologies*. Per tecnologia persuasiva si intende qualsiasi sistema informatico interattivo, progettato per modificare gli atteggiamenti o i comportamenti delle persone (Fogg, 2005, p. 15). Tuttavia, per B.J. Fogg, fondatore di tale disciplina, la persuasione non ha nulla a che fare con l'inganno: tecnologie che sfruttano la persuasione per truffare o per fare pressioni coercitive non fanno parte dell'ambito di studio della captologia. Il ricercatore della Stanford University descrive e studia le tecnologie persuasive come strumenti benefici per gli esseri umani, strumenti che hanno la capacità di aiutare le persone a smettere di fumare, a non guidare dopo aver assunto alcolici e via dicendo. Per esempio, una tecnologia persuasiva potrebbe essere il simulatore *Drunk Driving*: un'automobile progettata per non rispondere correttamente ai comandi dei piloti e per simulare quindi quella che potrebbe essere la guida di un veicolo da parte di un conducente ubriaco. I giovani che sal-

² Vista la gravità e la diffusione del fenomeno, l'on. Beatrice Lorenzin il 28 novembre 2008 ha presentato la proposta di Legge numero 1965: *Introduzione dell'articolo 580-bis del codice penale, concernente il reato d'istigazione al ricorso a pratiche alimentari idonee a provocare l'anoressia o la bulimia*. Tramite l'art. 580-bis si potrebbe configurare un reato in questo tipo di istigazioni. Nel momento in cui scriviamo tale proposta di legge non ha ancora completato il suo iter. Il legislatore deve certamente adeguare le proprie norme alla società dell'Era Digitale, ma va considerato che tali siti raramente hanno esplicite intenzioni persuasive. Non sarà pertanto semplice configurare un concreto reato di istigazione in casi come questi. Più che di istigazione volontaria, probabilmente è il caso di parlare di persuasione: spesso involontaria e generata dal contesto.

gono sull'automobile e provano a guidarla possono quindi prendere coscienza di quanto sia difficile controllare correttamente il veicolo da ubriachi. Anche i più presuntuosi, quelli che pensano di riuscire a dominare il veicolo, falliscono clamorosamente al momento della simulazione di guida. Fogg esclude dalla captologia lo studio delle conseguenze persuasive esogene delle tecnologie: se un prodotto ha degli effetti persuasivi non previsti e progettati, questo non interessa alla captologia, che invece si occupa della persuasione endogena, volontaria, meditata. Sulla base di alcuni principi della captologia di seguito riportati (Fogg, 2005, pp. 291-296), possono però essere spiegate alcune tecnologie e interfacce anche negativamente persuasive, a prescindere dalla volontà degli ideatori:

1. *principio della facilitazione sociale*: le persone sono maggiormente portate a tenere seriamente un comportamento stabilito quando sono al corrente di essere osservate attraverso la tecnologia informatica, o quando riescono a vedere attraverso di essa che altri stanno seguendo quel medesimo comportamento;
2. *principio del confronto sociale*: le persone sono maggiormente motivate a tenere un determinato comportamento se possono paragonare, attraverso la tecnologia informatica, la loro performance con quella degli altri, in particolare con quella di altri soggetti simili a loro;
3. *principio dell'influenza normativa*: la tecnologia informatica può sfruttare l'influenza normativa (pressione dei pari) per aumentare la possibilità che una persona adotti, o non adotti, un determinato comportamento;
4. *principio dell'apprendimento sociale*: una persona è più motivata a tenere un determinato comportamento se può sfruttare la tecnologia informatica per osservare altre persone adottare quel comportamento ed essere ricompensate per questo;
5. *principio della competizione*: la tecnologia informatica può motivare gli utenti ad assumere un determinato atteggiamento o comportamento sfruttando la naturale tendenza delle persone a essere competitive;

6. *principio della cooperazione*: la tecnologia informatica può motivare gli utenti ad assumere un determinato atteggiamento o comportamento sfruttando la naturale tendenza delle persone a essere cooperative;
7. *principio della sorveglianza*: l'applicazione della tecnologia informatica per osservare il comportamento altrui aumenta le possibilità di raggiungere il risultato desiderato;
8. *principio del riconoscimento*: offrendo un riconoscimento pubblico, individuale o di gruppo, la tecnologia informatica può aumentare la probabilità che una persona o un gruppo tenga quel determinato atteggiamento o comportamento.

Nelle sette pro-ana e nelle comunità degli emo si verificano implicitamente i principi sopra citati e la potenza persuasiva di tali gruppi sta proprio in questo, più che in una deliberata intenzione di istigamento.

Le comunità anti-pro-ana

Associato al fenomeno pro-ana vi è quello delle comunità dichiaratamente *contro-pro-ana*: gruppi che raramente offrono spunti concreti di riflessione e raccolgono invece insulti e accuse, per questo rischiano di essere benzina sul fuoco. Inoltre, vi sono utenti presunti esperti o improvvisati psicologi che tentano di persuadere le ragazze pro-ana con frasi come: «le ossa fanno schifo, tu fai schifo, te ne rendi conto?» La questione è molto delicata, non si può rispondere al disagio con la violenza delle parole o dell'incomprensione.

Affrontare con efficacia il disagio

Sulla scena dell'Era digitale, la presenza di genitori, educatori e insegnanti è fondamentale, ma deve essere adeguata alle modalità e ai tempi caratteristici dei giovani di oggi. I ragazzi sono abituati

a rispondere a stimoli e a cercare feedback per mezzo di espliciti e semplici *cue* (indizi) come *clicca qui*. È quindi necessario che anche adulti ed esperti palesino la loro presenza in modo accattivante, esplicitino che i minori possono *clizzare* anche sul loro messaggio: non è più sufficiente esserci, va esplicitato periodicamente; l'adulto non può limitarsi a una presenza superata, che risulta poco visibile. Ovviamente questo non può sostituire un'educazione all'attesa, alla pazienza, al tempo. Le generazioni odierne sono abituate a riempire i loro vuoti e a risolvere le loro curiosità tramite pochi clic: trasmettere una cultura dell'attesa aiuterà a non andare facilmente in ansia di fronte a situazioni che impongono tempi diversi da quelli delle tecnologie. Dedicare tempo ai giovani sarebbe la soluzione di tanti mali.

Le problematiche connesse ai pro-ana possono essere molto gravi e spesso sono fuori dalla portata di amici, parenti e insegnanti. Improvvisarsi esperti può significare aggravare una situazione già pericolosa. Le persone pro-ana frequentano le loro comunità proprio in quanto reputano che nessun altro li sappia ascoltare, capire, conoscere. Il rischio è quindi quello di incentivare inconsapevolmente l'isolamento della persona. Ad esempio non è efficace costringere le persone con disturbi del comportamento alimentare a mangiare oppure a non usare più il computer, isolandole forzatamente dalle loro comunità: questi comportamenti possono provocare inutilmente ansia e panico. Oltre a essere presenti e vicini, l'unico concreto strumento di aiuto è quello di rivolgersi direttamente a esperti, psicologi, psichiatri o psicoterapeuti specializzati nei disturbi del comportamento alimentare. Questi potranno dare i consigli più appropriati su come rapportarsi alla persona affetta da tale disturbo e come aiutarla a iniziare un percorso di guarigione.

Capitolo 4

Identità virtuali e dipendenze

Erano passati pochi minuti dalla mezzanotte quando un abitante di un piccolo paese del sud della California chiamò la polizia perché aveva sentito un uomo gridare da una delle case vicine: «Io ti ammazzo, ti ammazzo!». Gli agenti di polizia arrivarono sul luogo del fatto e ordinarono all'uomo che aveva gridato di uscire di casa. L'uomo uscì fuori, indossava pantaloncini e una maglietta. Gli agenti non trovarono alcuna vittima in casa. L'uomo aveva semplicemente urlato al proprio computer.¹

Una vita virtuale

Un profilo non è altro che «una proiezione mentale dell'io digitale», direbbe il saggio Morpheus, personaggio del noto film *Matrix*.² Si tende a presentarsi on-line compensando le mancanze nella vita reale: è infatti tipico che le persone più chiuse nella vita reale siano quelle che si sentono meno inibite nel mondo virtuale.

¹ Citato in Fogg, 2005, p. 107, basato sul rapporto preliminare del dipartimento di polizia di Seal Beach, California (8 giugno 2002) e sull'archivio di polizia di Long Beach (California), in News-Enterprise, 12 giugno 2002, p. 18.

² *Matrix*, 1999, di Andy e Larry Wachowski. USA/Australia, Warner Bros.

Il web offre dei veri e propri simulatori di vita: *Second Life* ad esempio permette di proiettarsi in una realtà virtuale dove è possibile parlare, andare al bar, in discoteca, conoscersi e perfino avere rapporti sessuali, il tutto rigorosamente in modo virtuale e sotto identità fittizia. Il mondo virtuale è composto da vari luoghi esplorabili, dove si possono vedere le persone che passeggiano, chiacchierano, fanno shopping, ballano, organizzano feste e incontri, ma diversamente dal mondo reale, su *Second Life* si può volare e ci si può perfino teletrasportare in vari luoghi.

La rappresentazione di se stessi, in forma tridimensionale all'interno di un luogo virtuale viene chiamata *avatar* (colui che discende), parola di tradizione induista che rappresenta l'incarnazione di Dio in forma umana: in termini informatici è quindi una sorta di Alter Ego. Su *Second Life* è possibile variare ogni minimo dettaglio del proprio corpo, dalla muscolatura al taglio degli occhi, dall'accosciatura alla fisionomia facciale, dall'abbigliamento ai vari accessori; sono però poche le persone che editano il proprio avatar in modo tale da farlo rassomigliare a se stessi.

Una volta creata la propria proiezione digitale si entra in un mondo fatto da altre proiezioni con le quali interagire, chattare in forma scritta ma anche sentirsi come se si fosse in un ambiente concreto e quindi parlando normalmente. Ci si può muovere, assumere posizioni differenti in funzione dell'ambiente o degli interlocutori, partecipare a meeting, passeggiare per le varie isole e incontrare persone di ogni nazionalità. Non solo, vi sono anche aziende che operano su *Second Life* per vendere o promuovere i loro prodotti virtuali o reali, partiti politici che fanno vere e proprie riunioni o conferenze-stampa.

In generale, gli ambienti virtuali in cui si proiettano gli avatar e possono interagire tra loro vengono chiamati *MUVE* (Multi User Virtual Environment): cyber-spazi persistenti, in cui le persone possono immergersi, esplorando e interagendo tra loro.

Il fatto di poter interagire con altre persone, di poter chattare e poter vedere i loro movimenti, crea un livello di realismo strabilian-

te. Più è realistico il muve, più affascina i sensi e la mente, più è alto il rischio di confonderlo con la realtà concreta.

Il livello di realismo di un ambiente virtuale non nasce necessariamente dalla somiglianza con la realtà concreta, bensì dalla coerenza alle regole del muve, esattamente come si fa per un romanzo fantasy, dove tutto deve essere studiato nel dettaglio. Per esempio, gli universi magici creati in *Harry Potter* o nel *Signore degli Anelli* sono altamente realistici in quanto gli autori ne hanno curato ogni minimo particolare, inventando lingue, ambienti, personaggi, storie, culture, tradizioni che si intrecciano in maniera perfettamente coerente lungo i romanzi. Allo stesso modo, anche i muve sono studiati al fine di garantire alti livelli di coinvolgimento degli utenti di queste realtà virtuali. Tecnicamente i muve vengono chiamati ambienti o mondi virtuali, ma non ci si deve scordare che sono a tutti gli effetti realtà: virtuali ma esistenti e quindi reali. In questi universi paralleli le persone possono talvolta esprimere aspetti del loro essere che non emergono nella realtà concreta, rischiando quindi di assumere una vera e propria altra identità. Gli avatar possono diventare pericolosi, rappresentare una sorta di sfogo, di bisogno costante, di dipendenza, imponendosi infine come identità prevalente. Talvolta, se non spesso, le persone si isolano con il proprio computer, trascorrono più tempo a rapportarsi agli altri in modo virtuale che reale, passano le notti a giocare on-line. E più il tempo e lo spazio virtuale si dilatano, più aumenta il disagio al contatto con il mondo concreto.

Giocare on-line

Fino a non molti anni fa, i giochi per computer erano disegnati in due dimensioni e con 16 colori. Oggi, invece hanno moltiplicato le loro caratteristiche potendo assumere ogni possibile funzione multimediale di cui la tecnologia dispone, stimolando il soggetto con effetti sonori, voci, video, vibrazioni e quant'altro. Il livello di realismo dei giochi on-line raggiunge valori altissimi non solo grazie

agli scenari tridimensionali e agli effetti multimodali, ma anche a causa del fatto che i compagni di gioco non sono emulati da un qualche modello di intelligenza artificiale: sono altre persone concrete. Giocando l'uno contro l'altro, quando l'altro è *vero*, si crea un ambiente di gioco estremamente verosimile, percorso dalle stesse emozioni della realtà concreta.

I video-giochi on-line possono proiettare avatar in mondi virtuali simili a quelli di Second Life, ma caratterizzati da luoghi fantastici e innaturali come campi di battaglia tra non-morti e orchi, elfi o umani. Il concetto è comunque lo stesso: si possiede un avatar e ci si muove in una realtà virtuale che può diventare importante quanto quella concretamente vissuta.

IAD: Internet Addiction Disorder

In riferimento ai giochi on-line si parla frequentemente di dipendenza dalle nuove tecnologie o, più precisamente, da internet (IAD, *Internet Addiction Disorder*). Stimolare conoscenza, pensiero, apprendimento e discussione, dialogo e confronto è un'ottima strada per la prevenzione dei pericoli dell'Era digitale e quindi anche degli abusi e delle dipendenze. Non è sbagliato o pericoloso giocare on-line, anzi, può essere molto divertente: l'importante è non passarci troppo tempo, riuscire a farne a meno, non dare più importanza al mondo virtuale che a quello reale. Psicologi, psichiatri e psicoterapeuti stanno lavorando all'inquadramento preciso della dipendenza da internet, che probabilmente sarà inserita nel prossimo DSM (Diagnostic and Statistical Manual of mental disorders), uno strumento diagnostico per disturbi mentali tra i più noti e utilizzati al mondo. Per ora, secondo Kimberly Young, direttrice del *Center for Internet Addiction*,³ vi sono quattro tipi di dipendenza da internet: cyber-

³ *The Center for Internet Addiction Recovery*, Bradford, USA: www.netaddiction.com.

sessuale, cyber-relazionale, navigazione compulsiva, sovraccarico cognitivo (Giberti e Rossi, 2007, pp. 563-575: *Psichiatria e virtualità*).

Dipendenza cyber-sessuale

Il web può essere paragonato a un'edicola nella quale si possono trovare materiali quanto mai variegati, tra cui quelli vietati ai minori. Le differenze sono però almeno quattro:

- in edicola le riviste si pagano e su internet invece i siti web sono prevalentemente gratuiti;
- in edicola si trova un numero limitato di riviste e giornali mentre su internet è possibile trovare una quantità potenzialmente infinita di informazioni;
- in edicola, per lo meno in teoria, un minorenne non può accedere ad alcuni contenuti, mentre sul web può trovare qualsiasi materiale;
- andare in edicola implica esser visti da almeno una persona (l'edicolante), mentre è possibile navigare on-line senza che nessuno lo venga a sapere. È vero che per accedere ad alcuni siti web è necessario dichiarare di essere maggiorenni, ma è anche vero che se l'edicolante probabilmente potrebbe visionare un documento d'identità, su internet si può facilmente fingere di essere maggiorenni e accedere liberamente.

Questo comporta che attraverso l'uso di internet si può accedere in maniera molto semplice a materiale pornografico di ogni tipo. La novità non sta tanto nel fatto che i minori riescano a visionare queste immagini, quanto nella modalità con cui questo è reso possibile: non è mai stato così semplice accedere alla pornografia. Le persone affette da questo disagio visualizzano, scaricano, pubblicano, vendono e comprano compulsivamente materiale pornografico o, in alcuni casi, pedo-pornografico. Internet espone quindi a un pericolo notevole: l'esplorazione della sessualità per mezzo del web potrebbe condurre all'associare la rete a un comodo strumento di soddisfazione sessuale e quindi a favorirne la dipendenza.

Dipendenza cyber-relazionale

Quando gli amici on-line diventano più importanti degli amici reali, quando si preferisce trascorrere il tempo su un social network piuttosto che uscire con le persone, quando si commettono adulti virtuali, si può ipotizzare la presenza di una dipendenza cyber-relazionale. In molti casi, questa dipendenza provoca la chiusura o comunque una forte volubilità dei rapporti interpersonali presenti nella realtà: da un lato si vanno a incrinare le relazioni con la famiglia, gli amici e i colleghi di lavoro, dall'altro si trova piacere e soddisfazione nell'avere sempre più contatti nel proprio elenco di amici dei social network arrivando anche ad averne diverse migliaia.

Navigazione compulsiva

Questo tipo di classificazione fa convergere varie forme di dipendenza. I soggetti che ne sono affetti giocano on-line in maniera compulsiva, potrebbero giocare anche denaro e quindi sviluppare una dipendenza dal gioco d'azzardo. Spesso, queste persone giocano anche di notte trascurando se stessi e le relazioni sociali a volte al punto da isolarsi completamente da amici e parenti o lasciare il lavoro, pur di dedicare più tempo al gioco on-line. In questa categoria si collocano anche dipendenze da e-commerce compulsivo, ovvero un'eccessiva e irrazionale compravendita attraverso internet.

Sovraccarico cognitivo

Si tratta di una forma di dipendenza da internet in senso generale: le persone trascorrono la maggior parte del loro tempo alla ricerca compulsiva-ossessiva di informazioni all'interno della rete. Questo potrebbe favorire l'insorgenza di depressione o ansia dovute al fatto di non essere connessi, ovvero off-line.

Prevenire le dipendenze e i disagi

La presenza dell'adulto durante la navigazione del minore è un modo efficace per limitare il nascere della dipendenza da internet, in modo particolare nei primi anni in cui il bambino si rapporta al web. È fondamentale che i genitori educino i figli a modulare il tempo che passano davanti al computer, a essere affiancati nella navigazione, a chiedere aiuto qualora incontrino delle difficoltà o delle stranezze.

La presenza dell'adulto deve configurarsi non come volta a un serrato controllo, quanto piuttosto come un accompagnamento, un po' come l'istruttore al proprio fianco quando si impara a guidare l'automobile. È bene esplorare la rete insieme ai minori, posizionare il computer in luoghi centrali della casa, farlo diventare uno strumento di cultura, anche di gioco e tempo libero, ma sempre in modo pilotato, controllato e modulato.

Riconoscere le dipendenze

Uno dei primi segnali di disagio legato a internet è quello dell'isolamento, in quanto, se è vero che internet è un mezzo di comunicazione, nella realtà concreta spesso lo si usa in solitudine, chiusi nella propria stanza. La compagnia fornita dal web è quindi talvolta illusoria e per questo è fondamentale una presenza attiva dell'adulto, una presenza che fornisca compagnia concreta. I grandi mezzi di comunicazione hanno avvicinato nazioni intere: grazie alla televisione si possono vedere in tempo reale persone che sono dall'altra parte del mondo e grazie a internet si può anche interagire con loro. Eppure, internet può avvicinare persone lontane e allontanare persone vicine. Come capita che in casa si abbiano due o tre televisioni e che la sera ognuno guardi un canale diverso, così può accadere che il marito passi le sere on-line per lavoro e che la moglie chatti dal palmare mentre la figlia naviga liberamente. Internet può creare comunità di

persone molto lontane tra loro ma, paradossalmente, rendere difficile una vita sociale nella comunità reale di appartenenza.

Vi sono comunque test specifici per valutare la presenza di eventuali dipendenze. Si consiglia tuttavia, di fronte al sospetto della presenza di tali disturbi, di rivolgersi a uno specialista che può dare i giusti consigli su come rapportarsi al caso. Evitare di inventare drastiche soluzioni al problema permetterà di non complicare la situazione e di risolverla nella maniera più rapida ed efficace.

Capitolo 5

Le veline del web

Relazioni virtuali e reali

Le community sono veri e propri gruppi: reti di persone con almeno un elemento in comune: un amico, un lavoro, una passione, un'ideologia, una patologia. La comunità degli amici che si ha in un social network raramente corrisponde allo stesso gruppo di amici con cui si uscirebbe il sabato sera. È una comunità allargata, alla quale talvolta si mostrano informazioni che forse converrebbe non divulgare. Basta navigare qualche minuto su un social network come Netlog per vedere un quantitativo notevole di fotografie di ragazzine minorenni in pose particolarmente provocanti, magari semi nude. Scatti auto-ripresi, davanti allo specchio. Fotografie pubblicate per attirare contatti, aumentare il numero degli amici; immagini potenzialmente visibili al mondo intero e che potrebbero creare imbarazzo nella realtà concreta. Poniamo di stampare una tra le tante fotografie provocanti pubblicate da una ragazzina e di chiederle di poterla distribuire ai suoi compagni di classe, ai suoi genitori, ai suoi insegnanti o ai suoi futuri datori di lavoro: sarebbe disposta a farlo? Internet dà la possibilità a chiunque di fare la velina, di essere un vip e di ottenere una visibilità che supera i confini della propria comunità. Nelle dinamiche relazionali sta progressivamente scomparendo il concetto di desiderio, in quanto manca il lavoro emotivo e l'im-

pegno concreto che porta a sviluppare il desiderio stesso, sostituito dalla voglia di qualcosa immediatamente consumabile.

I giovani di oggi sfruttano spesso i nuovi mezzi di comunicazione per facilitare le loro relazioni, cosa che non sarebbe in assoluto negativa se non se ne facesse, in generale, un notevole abuso. Non si fa più esercizio nelle relazioni e questo crea sempre maggiori insicurezze, fughe, paure. Si crea un meccanismo per cui si va alla scoperta dell'Altro per mezzo di sms o social network: alla prima uscita si sa già molto dell'altra persona, avendo letto il suo profilo. Per la stessa ragione, anche quando si chiude una relazione, si sente l'esigenza di *bloccare* l'altra persona all'interno della lista dei contatti della chat, di chiudere l'amicizia nel social network o perfino di inserire il suo indirizzo e-mail nella lista anti-spam. Insomma, di lasciare la persona non solo nella vita reale ma, in qualche modo, di *cancellarla* anche dalla vita virtuale.

Nel profilo di un social network è possibile inserire nome e cognome, luogo e data di nascita, indirizzo, scuola frequentata, peso, hobby, interessi, attitudini. Si possono poi caricare fotografie, video, commenti, sondaggi, applicazioni e quant'altro. Attraverso la visione di un profilo di un social network è possibile raccogliere un'enorme quantità di informazioni riguardo all'utente. Ciò significa che, un potenziale malintenzionato, non necessariamente un pedofilo, ma anche l'ex fidanzato, il vicino di casa o il compagno di banco, potrebbe passare le ore a tenere sotto controllo un determinato profilo, visionare le fotografie pubblicate e conoscere quindi la propria potenziale vittima al fine di adescarla nel modo più efficace e più semplice possibile.

«Quando posti, non puoi più tornare indietro»

La migliore prevenzione non è solo quella di non accettare tra la lista dei contatti persone che non si conoscono, ma è piuttosto evitare di pubblicare certe foto (meglio ancora evitare di farle). Tra-

gicamente emblematico è un caso di cronaca dell'agosto 2008: una ragazza, a soli 16 anni, si è uccisa. Due anni prima si era fatta registrare in pose a luci rosse dal suo fidanzatino, il ragazzo però ha diffuso le sue immagini dal telefono cellulare a tutto il paese e non solo. Si era creata una sorta di comunità virtuale, un insieme di persone legate da un fattore: aver visto, e forse diffuso, quel materiale. L'impatto emotivo vissuto dalla ragazza è stato devastante. Si è tolta la vita con la pistola del padre.¹

Se da un lato è scontato condannare l'ex fidanzato che ha diffuso il materiale, dall'altro è doveroso richiamare l'attenzione sulla mancata prudenza della vittima. È probabile che le forze dell'ordine riescano a individuare chi ha pubblicato le immagini e che la giustizia faccia il suo corso. È però altrettanto possibile che nel frattempo tale materiale sia stato scaricato e condiviso su più profili, su più siti web, da vari gruppi di utenti, visto da una persona che potrebbe essere anche dall'altra parte del mondo e che potrebbe ripubblicare quel materiale su altri siti e condividerlo con altre community. Risulta quindi a dir poco difficile, spesso impossibile, nonostante l'impegno delle autorità, porre fine alla circolazione di materiale compromettente.

«Quando posti, non puoi più tornare indietro» recita uno spot di sensibilizzazione realizzato da Save the Children Italia Onlus. Non si può tornare indietro nel mondo del web: questa è un'altra consapevolezza che le figure educatrici devono necessariamente possedere e trasmettere. Risulta particolarmente importante far capire ai giovani che la sicurezza non nasce dalle forze dell'ordine, dallo Stato, dalla Scuola o dalla famiglia. La sicurezza nasce da una rete di attori, in primo luogo dai ragazzi stessi. È il loro comportamento consapevole che li rende sicuri, il loro guardare bene a destra e a sinistra prima di attraversare la strada, il loro *riflettere sulle conseguenze* prima di pubblicare del materiale on-line. Non è sufficiente prestare atten-

¹ *La Stampa*, 9 agosto 2008: <http://www.lastampa.it/redazione/cmsSezioni/cronache/200808articoli/35551girata.asp>.

zione alla pubblicazione di fotografie o filmati: possono diventare pericolose anche informazioni riservate quali il numero di cellulare, l'indirizzo di casa e tutti i dati più strettamente personali.

La vita virtuale

Sembra alquanto difficile evitare di portare nella vita virtuale certe informazioni, sembra quasi un'esigenza endemica quella di costruire una vera e propria *altra identità* (o proiezione di se stessi) con caratteristiche proprie, fotografie, storie e riflessioni. La ragione sta nel fatto che il mondo virtuale non è più visto come una sorta di protesi del mondo reale, ma come un vero e proprio secondo mondo che ha acquisito la stessa importanza, se non un'importanza maggiore nella sua possibilità di mondo del riscatto personale. Una ricerca condotta per oltre sei anni dalla Annenberg School dell'Università della California del Sud ha dimostrato che quasi la metà degli americani reputa la propria presenza nel mondo virtuale importante tanto quanto la propria vita reale.²

Chiunque può scrivere on-line e dire qualsiasi cosa, chiunque può crederci, chiunque può accedere a quelle informazioni. Purtroppo, Facebook come tanti altri social network, e più in generale il web, è diventato anche un mezzo di diffusione dell'occultismo, del satanismo e dell'esoterismo, uno strumento di rilancio di fazioni politiche violente ed estremiste. I ragazzini che un tempo imbrattavano i muri con svastiche o con simboli legati all'anarchia oggi trovano on-line tutte le informazioni per approfondire le loro curiosità e tutti gli stimoli per poter proseguire nei loro intenti. Lo stesso vale anche per il terrorismo internazionale, che sfrutta il web per adescare persone o per programmare, annunciare e rivendicare eventuali attentati. Nonostante ciò, il pericolo più grande che può derivare dall'uso di

² *Digital Future Report* (2007), USC Annenberg School Center for the Digital Future, University of Southern California.

internet rimane quello degli abusi sessuali, in modo particolare a danno dei minori.

Relazioni reali dal mondo virtuale

La grande disponibilità on-line di giovanissimi ragazzi e ragazze rende internet un potente mezzo di adescamento per quelli che vengono spesso chiamati *orchi della rete*. Gli orchi della rete non sono però solo i pedofili e le vittime possono non essere solo minorenni; i malintenzionati potrebbero essere anche adulti ordinari che, attratti da immagini particolarmente provocanti, dalla fragilità o dalla disponibilità manifestata dall'utente, la invogliano a spedire delle foto, a parlare di sé, ad accettare incontri. Significativo è un caso avvenuto a Catania nel dicembre 2009: un uomo, fingendosi un poliziotto alla ricerca d'amore, è riuscito ad affascinare una donna attraverso internet e a conquistare la sua fiducia per poi abusare di lei.³ Non sono solo i bambini quindi che devono essere accorti fruitori della rete, ma anche gli adulti che, trovandosi in situazioni difficili, usano internet nella speranza di risolvere i loro problemi. Essere ingenui nel mondo del web è pericoloso.

Sessualità e minori su internet

I più ingenui sono purtroppo i bambini. Spesso gli adescatori si avvicinano a loro per mezzo delle chat, si fingono bambini come loro, li fanno sentire capiti e a loro agio, li spingono sempre più a parlare di tematiche inerenti alla sessualità, si fanno inoltrare fotografie, chiedono i numeri di cellulare di altri amici e ricambiano spesso con ricariche telefoniche oppure semplicemente con la loro presenza di ascolto e sostegno. L'obiettivo è quindi quello di guada-

³ ANSA, 12 dicembre 2009: http://www.ansa.it/web/notizie/rubriche/cronaca/2009/12/12/visualizza_new.html_1645372363.html.

gnare la fiducia della vittima prima di adescarla. Tuttavia, non si può nascondere che talvolta sono gli stessi minori che vanno alla ricerca di relazioni pericolose attraverso internet. Il seguente estratto del 10° rapporto nazionale sulla condizione dell'infanzia e dell'adolescenza (2009, sintesi per la stampa, p.11) parla chiaro a riguardo.

Il primo rischio a cui i social network espongono i minorenni è il *grooming*, una nuova tipologia di condotta attuata, in Internet, da persone che vogliono sedurre minorenni indebolendone la volontà, e ciò al fine di mantenere il massimo controllo del giovane. Seguendo tale metodo, l'adulto che vuole abusare di uno specifico minore che sia utente di Internet, lo induce gradualmente a superare le sue naturali resistenze, attraverso semplici tecniche di manipolazione psicologica che lo fanno sentire importante e speciale. In Facebook diversi gruppi sociali si occupano del tempo libero e degli interessi comuni dei membri. Fra essi la sessualità fa da padrona. Diviene così facile entrare in gruppi che classificano e uniscono giovanissimi omosessuali o eterosessuali in cerca di partner, ovvero che costituiscono terra di incontro fra giovani che cercano adulti o adulti che cercano giovani. Abbiamo allora deciso di contattare alcuni di questi minori attraverso Facebook e chiedere la loro amicizia, senza nascondere chi fossimo, e cioè adulti over40: il risultato è stato davvero sbalorditivo. Nelle bacheche dei loro profili sono presenti foto di loro stessi nudi, o comunque in atteggiamenti inerenti la sfera della sessualità. Aderiscono a diversi gruppi analoghi e condividono con adulti immagini e racconti del tutto espliciti. Nella chat «one to one», spesso richieste direttamente dai minori, i ragazzi, anche piccolissimi, diventano velocemente espliciti nelle richieste di incontro e di ciò che potrebbe accadere durante lo stesso. Spesso sono loro stessi che propongono i luoghi dove potersi trovare, ma al contempo accettano anche di potersi vedere in altre località proposte dall'adulto. Propongono diverse volte quelle che loro chiamano — parafrasando quella che è nota con lo stesso nome, ma non prevede dazioni di beni o servizi in cambio di sesso — «friendship with benefits»: in questo caso le amicizie che prevedono una corresponsione di benefici reciproci. A ognuno dei partner giungono i benefici desiderati: all'adulto il corpo di un minore disponibile a incontri marcatamente sessualizzati, al minore che accede a tale ruolo il pagamento di og-

getti di uso che egli desidera avere ma che, per diversi motivi, non può acquistare (l'ipod, l'iphone, un telefonino multifunzionale, una ricarica del cellulare, vestiti, ecc.). Altra categoria è quella dei *sugardaddy*. Anche in questo caso l'adulto è contattato specificamente per fornire, in cambio dei «servizi» ricevuti dal partner più giovane (spesso minori), soldi e altri benefici economici. Diversi sono i gruppi di Facebook che mettono in contatto le persone che vogliono cercare *sugardaddy* o giovani che vogliono avere un partner di quel tipo.

Non deve scandalizzare che ci siano giovani che deliberatamente sfruttano il web per organizzare incontri a loro piacimento. In una società dove il sesso ha acquistato una forte componente mediatica, è sempre più difficile — e non è paradossale ma consequenziale — trovare giovani capaci di parlare della sessualità in modo maturo e appropriato. Non si parla abbastanza delle difficoltà che i giovani preadolescenti possono avere nello scoprire la loro omosessualità. E nemmeno delle curiosità, delle sofferenze e incertezze relative alla sessualità che incontra un giovane, etero o omosessuale che sia, nell'età dello sviluppo. Un adolescente che si trovi a disagio con la propria sessualità tenderà a cercare spazi dove sentirsi meno solo: ecco che il web risponde ancora una volta all'esigenza, compensando la realtà concreta.

Evidentemente, internet non può e non deve essere una realtà compensativa, in modo particolare in giovane età. I pericoli che possono essere associati a questo uso del web sono molteplici, dalle violenze agli abusi, dallo sfruttamento sessuale al rapimento o al traffico di minori.

Chat e pedofili

I mezzi di adescamento preferiti dai pedofili pare siano chat e cellulari, mezzi di comunicazione semplici, amati dai minori, utilizzati spesso fuori dal controllo dei genitori. Per mezzo delle chat il pedofilo spesso potrebbe fingersi un coetaneo per cercare di approc-

ciare la vittima e iniziare a conoscerla. Talvolta, come detto, si cerca di conquistare la fiducia del minore per mezzo di ricariche telefoniche oppure fornendo ascolto e comprensione. Si tenta quindi di instaurare un rapporto sereno, senza pressione, di fiducia. Quando il minore sarà sufficientemente a suo agio con il pedofilo, questi inizierà probabilmente ad affrontare progressivamente tematiche vicine alla sessualità, provando a far passare per normale ciò che di fatto normale non è. In questa fase il malintenzionato potrebbe anche convincere la vittima a fornire il suo numero di cellulare o quello dei suoi amici e amiche: il livello di fiducia è tale da permettere al pedofilo una buona libertà di azione. L'adescamento culminerà poi nell'organizzazione di un appuntamento, probabilmente con la scusa di consegnare un regalo, scambiarsi un abbraccio o comunque con una motivazione semplice e compatibile con gli stili di vita della vittima. L'incontro potrebbe coincidere con un rapimento, con una violenza, oppure con la ricerca di ancora più fiducia del minore per poi plagiare, convincendolo o obbligandolo a compiere atti sessuali con altri minori.

Combattere la pedofilia on-line è molto più semplice di quanto si possa pensare. Gli orchi della rete esistono perché la rete è concepita come un fitto bosco in cui è facile nascondersi. Tuttavia l'agguato potrebbe risultare più difficile di quanto non sia se i bambini non fossero lasciati soli, chiusi nella propria stanza, senza alcun controllo. Basterebbe non lasciare tra le mani di bambini di 6-7 anni telefoni cellulari di ultima generazione. Basterebbe sapere che il controllo non va esercitato solo nella vita reale, ma anche nella vita virtuale.

Capitolo 6

Cyberbullismo e cyber-sballo

Le caratteristiche della rete sono dunque contraddittorie. Se da un lato è lo spazio dello scambio, della conoscenza, dell'incontro, dall'altro rischia di essere un luogo di solitudine, di persone che sole stanno davanti al proprio pc o al display del telefonino. La si potrebbe definire una solitudine troppo rumorosa, come quella del titolo di un romanzo di Hrabal o, utilizzando una figura retorica come l'ossimoro, una forma di socializzazione solitaria.¹

Bullismo tradizionale e virtuale

Se internet è la proiezione, lo specchio del mondo reale, allora ne conterrà anche i vizi e le virtù. Darà spazio alle esigenze comunicative e sociali ma, purtroppo, rifletterà anche le violenze più tipiche della fascia di età che ne fa maggior uso. Il cyberbullismo è un ottimo esempio: è la proiezione del bullo all'interno della rete. Il cyberbullo non è solo un riflesso della realtà, ne è anche una distorsione e un potenziamento.

¹ *Presentazione — I Tecnoager: giovani alla ricerca di un equilibrio tra nuove possibilità e la rumorosa solitudine della rete — 9° Rapporto Nazionale sulla Condizione dell'Infanzia e dell'Adolescenza — Telefono Azzurro ed Eurispes.*

La diffusione del fenomeno in Italia

Secondo un'indagine pilota IFOS, condotta nel primo semestre del 2008, il 14% dei ragazzi della scuola secondaria di primo grado e il 16% della secondaria di secondo grado è stato vittima di atti di cyberbullismo nell'ultimo anno di scuola. Percentuali nettamente più basse rispetto alla diffusione del fenomeno fuori e dentro la scuola: 34% per i ragazzi della secondaria di primo grado e 39% per quelli della secondaria di secondo grado. Nella maggior parte dei casi, si tratta di esperienze occasionali occorse una o due volte (9,5% degli studenti più piccoli, 11% dei più grandi); solo una minoranza viene colpita in maniera ripetuta più volte nell'arco di una settimana (1,8% e 1,7%). In linea con gli altri studi si osserva una incidenza minore delle pratiche on-line rispetto al bullismo tradizionale che interessa il 35% dei ragazzi della scuola secondaria di primo grado e il 20% di quelli della secondaria di secondo grado. Il dispositivo tecnologico più utilizzato è il cellulare, strumento di scherzi telefonici, sms offensivi e di minaccia (rispettivamente 5,8% e 7,9%, 1,7% e 2%); in misura molto minore, viene impiegato come mezzo per inviare foto e video molesti (0,3% soltanto alle secondarie di primo grado). La messaggia elettronica e la mail sono strumenti di insulti e offese rispettivamente per lo 0,8% e il 2,3% (lo 0,6% soltanto alle secondarie di primo grado), mentre i fenomeni di esclusione in chat vengono aumentati solo dagli studenti delle secondarie di secondo grado (1,5%). Relativamente agli autori del bullismo digitale, il 12,2% dei ragazzi più piccoli e il 17,4% di quelli più grandi ha preso parte a gesti cyberviolenti, contro il 34% di quelli coinvolti in pratiche di bullismo tradizionale in tutte le fasce d'età; comportamenti che, nella maggior parte dei casi, vengono riferiti come condotte occasionali (8,9% e 13,8%) e attuate prevalentemente attraverso il telefono cellulare.

Vittime e bulli: differenze per genere ed età

Nell'ambito della popolazione italiana, la percentuale di ragazze delle scuole superiori che si dichiara oggetto di molestie digitali nell'ultimo anno di scuola è significativamente superiore a quella dei coetanei di sesso maschile (23% vs 6%) mentre non si riscontrano differenze significative tra i ragazzi che frequentano le scuole secondarie di primo grado: in generale, è maggiore la probabilità di essere oggetto di scherzi e telefonate mute ma anche

di esperienze di vessazione attuate attraverso più di un dispositivo tecnologico, come attestato dalle frequenti risposte multiple (Saturno, Pisano, 2008). Inoltre, si osserva una tendenza differente in relazione alle diverse fasce d'età: nelle scuole secondarie di primo grado il fenomeno del cyberbullismo coinvolge maggiormente i maschi (15% vs 10% delle coetanee), mentre nelle scuole secondarie di secondo grado le ragazze sono più frequentemente autrici, oltre che vittime, di prepotenze digitali (19,2% vs 15% dei ragazzi). In particolare, le adolescenti dichiarano di utilizzare più spesso il telefono cellulare per fare scherzi e telefonate mute, inviare sms offensivi e in qualche caso video e foto molesti (rispettivamente 9,6%, 3,5% e 2%) mentre mostrano minore propensione ad utilizzare Internet e le sue applicazioni come strumento di aggressione (Saturno, Pisano, 2008).

Caratteristiche e motivazioni del cyberbullismo

Secondo alcune ricerche, un terzo dei ragazzi vittima di bullismo ha messo in atto dei comportamenti da bullo. Alcuni studi hanno riscontrato effettivamente una maggiore prevalenza di cyberbulli tra le vittime del bullismo tradizionale compresa tra il 50-70%; mentre altri non hanno rilevato differenze significative. Secondo altri autori, le vittime del bullismo on-line rivestono, nel bullismo tradizionale, non tanto il ruolo di bullo ma più spesso quello di bullo-vittima (o vittima provocatrice). Tra i motivi che spingono i ragazzi ad assumere atteggiamenti di prepotenza nei confronti di altri se ne riscontrano vari, quali: il tentativo di ottenere maggiore popolarità all'interno del gruppo dei pari, un semplice divertimento per passare il tempo e vincere la noia oppure un modo per riscattarsi o vendicarsi.

Fattori di rischio

Tra i comportamenti «a rischio» che potrebbero costituire fattori predittivi per l'insorgere del cyberbullismo i più frequenti sono: intenso coinvolgimento nell'uso di Internet e altri strumenti tecnologici, possibilità di accedere senza limitazioni e senza supervisione di un adulto agli strumenti tecnologici, tendenza a rivelare con facilità informazioni e dati personali on-line senza preoccuparsi delle conseguenze e dei rischi, frequentazione di gruppi on-line in cui si discute di tematiche particolari come il suicidio o altre modalità autolesive, comportamenti sessuali a rischio o incitamento alla violenza e alla violazione delle regole, esposizione

ne frequente a videogiochi con contenuti inadeguati o violenti, soprattutto on-line, che rinforzano l'idea che tutte le interazioni virtuali e la violenza on-line siano «solo un gioco».

Dalle implicazioni psicologiche a quelle legali: gli effetti

Una ricerca canadese ha messo in luce che i bambini che sono sia autori di azioni di bullismo elettronico sia vittime di questi atteggiamenti manifestano alti livelli di depressione e comportamenti problematici come vandalismo, furti e tendenza ad assumere alcolici. Invece, un'indagine on-line statunitense ha rilevato che il 35% delle vittime di molestie digitali ha subito anche approcci sessuali indesiderati offline così come il 21% dei cyber aggressori ha cercato anche contatti sessuali non richiesti (Ybarra, Espelage e Mitchell, 2007). Si tratta, insomma, di veri e propri reati: tentativi di molestie o adescamenti a fini sessuali (grooming) e di situazioni di continua «persecuzione» e minaccia (*stalking*) che arrivano a sconvolgere la quotidianità.²

Il bullo di oggi, attraverso internet ha modo di conoscere approfonditamente la sua vittima: grazie al suo profilo può apprendere le cose che le piacciono e quelle che non sopporta, le cose che desidera e quelle di cui ha paura, le sue forze e le sue debolezze. Più il bullo conoscerà la sua vittima, più viscerale e mirato potrà essere il suo attacco.

Tecniche e particolarità del cyberbullismo

Il cyberbullismo è assai diverso dal bullismo ordinario. Purtroppo può essere molto più pungente e pericoloso: il bullo virtuale non

² *Dove il bullismo sconfinava nella realtà virtuale: il cyber bullismo.* Scheda redatta dal prof. Daniele La Barbera, Ordinario di Psichiatria, Dipartimento di Neuroscienze Cliniche dell'Università degli Studi di Palermo, in collaborazione con la dott.ssa Lucia Sideli e la dott.ssa Caterina Maniscalco della Sezione di Psichiatria del Dipartimento di Neuroscienze Cliniche, Università di Palermo, e con la collaborazione della dott.ssa Chiara Angioletti, Centro Studi Telefono Azzurro. — 9° Rapporto Nazionale sulla Condizione dell'Infanzia e dell'Adolescenza — Telefono Azzurro ed Eurispes.

è necessariamente la persona carismatica, il leader, il potente, il presuntuoso o il forte del gruppo. Potrebbe invece essere il più debole, il più emarginato nella vita reale, ma il più abile ed esperto nella vita virtuale. L'identità del cyber-bullo è infatti spesso oscurata. Certo, in fase di eventuali indagini gli esperti possono risalire a essa, ma non è immediato per la vittima. Se il bullo reale è spudorato nella sua intenzione di manifestare la propria identità per poter incrementare la sua fama, collezionando e pubblicizzando le sue bravate, il cyber-bullo si nasconde talvolta dietro identità fasulle o di altre persone. Questo è un fattore particolarmente significativo nell'impatto emotivo vissuto dalla vittima. Essa si sente infatti umiliata e il non poter attribuire il suo dolore a un volto risulta un elemento di maggior sofferenza, nonché un forte limite alle sue capacità di reazione. È a questo aspetto che si lega la difficoltà di poter rimediare alla bravata. Un normale studente vittima di bullismo in una scuola ha modo, con l'aiuto dei suoi amici, della famiglia e degli insegnanti, di denunciare il suo persecutore. La violenza subita rimarrà certamente, ma si creerà una sorta di compensazione prodotta dall'attuazione delle azioni intraprese dalla famiglia e dalla scuola. Non è lo stesso per il cyberbullismo, in quanto per le vittime è più difficile denunciare il fatto subito, proprio perché si credono meno tutelate: la violenza è avvenuta nel mondo virtuale, se pure con effetti reali. Inoltre, è molto difficile cancellare radicalmente le tracce dell'azione di un cyber-bullo. Un video, una volta pubblicato, potrebbe essere scaricato e ripubblicato da migliaia di persone. L'umiliazione può assumere dimensioni globali, globali quanto la potenziale umiliazione di fronte a tutti gli utenti di internet. L'umiliazione subita in classe è circoscritta ai propri compagni, quella on-line potrebbe essere potenzialmente allargata a tutto il mondo.

Un altro aspetto fondamentale su cui riflettere è l'evidente inibizione che avviene dietro lo schermo di un cellulare o di un computer. Quanti ragazzini (ma anche giovani e meno giovani, uomini e donne) scrivono via sms o via mail ciò che di fatto nella realtà non avreb-

bero mai il coraggio di dire? A tredici-quattordici anni, i ragazzini si scrivono quasi in ogni messaggio: «tvb», «tvttb», «tvukdb», ecc., ma di fatto se lo dicono molto meno frequentemente. Questo perché in qualche modo la presenza di un medium nella comunicazione, un dialogo che avviene dietro falsa identità o comunque dietro lo schermo di un computer, favorisce l'esposizione, riduce alcuni freni inibitori presenti nella realtà: freni legati all'aspetto fisico, a difficoltà relazionali, o magari linguistiche, a tratti caratteriali. Internet può infatti anche dare spazio a persone con difficoltà relazionali nella realtà, le quali, attraverso il mezzo, riescono comunque a confrontarsi con altre persone (si pensi agli individui più timidi oppure a quelli affetti da patologie invalidanti).

Secondo la classificazione elaborata da Nancy Willard³, vi sono varie manifestazioni del cyberbullismo: il flaming, le molestie, lo stalking, l'umiliazione, l'impersonation, l'esposizione e l'esclusione.

Flaming

È l'espressione dell'aggressività attraverso l'uso di internet, si manifesta attraverso prepotenze e intimidazioni, è associato all'invio di messaggi volgari, violenti e offensivi.

Il flaming è un'attività volta a produrre infamanti offese e a creare vere e proprie guerre on-line. Possono rimanerne vittima singoli utenti o intere comunità.

Molestie

Scopo delle molestie è quello di ferire una persona, per vendetta o per piacere personale. Nascono quindi bombardamenti virtuali

³ Nancy Willard, executive director del Center for Safe and Responsible Internet Use, *Educator's Guide to Cyberbullying Addressing the Harm Caused by Online Social Cruelty*, Eugene, USA. <http://cyberbully.org>.

di insulti e provocazioni per mezzo di e-mail, sms, social network e quant'altro.

Stalking

Lo stalking è la persecuzione vera e propria, l'oppressione di altre persone fino a rovinare la loro vita. Può emergere ad esempio al termine di una relazione affiatata, magari chiusa in modo improvviso o inaspettato, provocando in uno dei due partner un senso di disperazione e che può portare a perseguitare l'altro, mandando centinaia di sms, mail, inviti sui social network e telefonate. L'uso dei mezzi di comunicazione diventa quindi un *abuso* anche quantitativo a danno dell'altro, un bombardamento oppressivo che invade fortemente la quotidianità delle persone.

Al cyber-stalking può essere legato lo stalking più concreto, ovvero il pedinare la vittima, il recarsi negli stessi luoghi che frequenta, a volte il minacciarla o ricattarla. È vero che la molestia, il pedinamento e l'oppressione purtroppo sono sempre esistiti, ma non si può non considerare che mai l'uomo ha posseduto così tanti mezzi per invadere e sconvolgere la vita altrui. Anche trasferendosi o cambiando numero di cellulare, la vittima potrebbe ancora dover subire degli attacchi del persecutore attraverso la posta elettronica, i social network, internet in generale. Per questo, lo stalking assume dimensioni e potenzialità devastanti e va, quindi, denunciato senza indugio.

Umiliazione

L'umiliazione avviene per mezzo della diffusione di materiale offensivo e diffamatorio nei confronti della vittima, il materiale può essere autentico o falso: viene comunque diffuso con l'unico scopo di arrecare danno alla vittima, di costringerlo alle dimissioni, di ferirlo, irritarlo o deriderlo pubblicamente.

Impersonation

Una pratica che pare diffusa tra i bulli digitali è quella del *masquerade*, ovvero del furto di identità o sostituzione di persona. Il cyber-bullo ruba le credenziali di accesso della vittima. Con il nome utente e la password riesce ad accedere alle sue chat, ai suoi blog, scrivendo agli amici fingendosi la vittima stessa. In questo modo, può creare situazioni imbarazzanti, può favorire inimicizie, rubare informazioni ad altre persone, raggiungere contatti che non avrebbe mai raggiunto. Questo fenomeno non è diffuso solo tra i giovani, anzi. Il furto d'identità è un fatto grave e sempre più diffuso anche tra gli adulti. Le motivazioni sono varie, ma la più significativa non è tanto legata alle grandi competenze di pirati informatici sempre più numerosi, quanto piuttosto a una certa sprovvedutezza che spesso accompagna gli internauti. Capita infatti che si faccia un uso sprovveduto delle password confidandole a estranei, come d'altra parte capita altrettanto spesso che un impiegato scriva la sua password personale sotto la tastiera o perfino su un post-it attaccato al monitor.

Esposizione

L'esposizione comporta la pubblicazione di materiale privato relativo alla persona oggetto dell'attacco. Spesso tale materiale è compromettente o comunque appartenente a un ambito estremamente intimo della vita della vittima. Rendere pubblico tale materiale potrebbe provocare danni significativi in termini professionali e privati.

Esclusione

Per ferire la vittima, molte volte si adotta un sistema di esclusione: si cerca di isolarla, di escluderla dalla comunità cui appartiene, ad esempio da un forum, senza innescare guerre digitali, ma semplicemente evitandola completamente.

Cyber-criminologia

Oltre al bullismo, anche il mondo della pirateria e dei reati informatici in generale è in forte crescita ed è da tenere sotto controllo. Nel mese di maggio 2009 il presidente degli Stati Uniti d'America, Barack Obama, ha dichiarato che gli attacchi di pirateria informatica sono una tra le minacce più serie alla sicurezza nazionale americana e pertanto ha assunto una figura professionale al suo fianco, che si occupa di coordinare le difese USA nel campo delle ICT (Information and Communication Technology). La pirateria informatica, a più livelli, a partire da quella fatta dai cyber-bulli per finire con gli hacker addetti allo spionaggio digitale, è un nuovo grande pericolo dei nostri tempi. Poche sono le persone che si rendono conto della portata che può avere un attacco informatico su larga scala, eppure gli effetti di una *guerra digitale* potrebbero essere devastanti. Si pensi ad esempio all'impatto a livello internazionale che hanno avuto le recenti rivelazioni fatte dal sito web Wikileaks guidato da Julian Assange: si è tra l'altro scatenata una cyber-guerra tra comunità di hacker, alcuni a favore e altri contrari ad Assange.

Cyber-sballi e cyber-droghe

Internet non è solo un veicolo per il bullismo, ma anche più in generale per lo sballo. È il divertimento stesso che rischia di diventare sballo, non solo per i bulli che eccedono e superano ogni limite, ma spesso anche per i ragazzi qualunque. Anche lo sballo ha trovato nella rete un grande veicolo: feste e ritrovi, più o meno trasgressivi, vengono organizzati on-line, sui social network o su blog specifici. Nell'estate del 2008, il nucleo speciale per le frodi telematiche della Guardia di Finanza ha lanciato un allarme del tutto particolare: internet sta diffondendo delle cyber-droghe, ovvero particolari file audio che dovrebbero creare nel cervello lo stesso effetto dato dalle droghe leggere. Da allora molti giornali e riviste hanno approfondito

la tematica riportando pareri, spesso divergenti, di vari esperti. Alcuni psichiatri hanno considerato questo fenomeno potenzialmente pericoloso perché sottovalutato, ipotizzando quindi possibili rischi per la salute. Altri, invece, hanno fermamente escluso ogni rischio, in quanto non vi è evidenza scientifica che si possano assimilare gli effetti delle droghe leggere a quelli causati da queste particolari frequenze⁴. Le ricerche si sono poi disperse e hanno lasciato spazio al vociferare on-line di prospettive diverse. Nel frattempo, alcuni siti continuano a fornire precise istruzioni su come usare quelle che chiamano vere e proprie *dosi*.

A prescindere dal fatto che le cyber-droghe possano avere effetti simili alle droghe comuni, e dall'essere questo scientificamente provato o meno, si deve fare i conti con la concreta diffusione di tale fenomeno sul web. La causa si trova probabilmente nell'effetto del contesto, già largamente studiato e approvato dalla comunità scientifica:⁵ le reazioni alle droghe possono essere influenzabili dall'ambiente fisico e sociale di assunzione. Giocheranno quindi un ruolo importante il luogo di assunzione e le sue caratteristiche peculiari, l'eventuale presenza o assenza di altre persone e le condizioni psicofisiche del soggetto (appena finito di lavorare, prima di entrare in discoteca, usciti da scuola, ecc.). Queste variabili vanno a creare un vero e proprio rituale dell'assunzione delle sostanze: il setting è tipicamente sempre lo stesso e di conseguenza viene correlato agli effetti delle sostanze. L'ambiente contestuale favorisce quindi l'attivazione e la reazione alla sostanza in quanto il corpo si prepara ad as-

⁴ Per una rassegna sul dibattito si vedano i seguenti links: psicocafe.blogosfere.it/2008/07/onde-cerebrali-battiti-binaurali-e-rilassamento.html; www.corriere.it/salute/08_luglio_01/droga_onde_sonore_e2d3b57e-4780-11dd-8c36-00144f02a-abc.shtml; http://notizie.virgilio.it/cronaca/sballo_cyber_droghe.html; blog.panorama.it/italia/2008/07/01/spinelli-e-pasticche-vanno-in-soffitta-arrivano-le-cyber-droghe/.

⁵ Per approfondire si vedano gli studi di Godden e Baddeley (1975) per gli effetti del contesto ambientale; Thomson, Robertson e Vogt (1982) per il contesto situazionale; Bower, Gilligan (1979) e Blaney (1986) per il contesto emotivo e per altri studi sul contesto Tulving e Thomson (1970).

sumerla. Banalizzando, è il concetto dell'acquolina in bocca: l'essere in un determinato contesto, il sentire particolari profumi o il vedere invitanti pietanze stimolano una precisa reazione fisica. Così il tossicodipendente, ogni volta che si trova nel suo contesto ideale di assunzione delle sostanze, ancora prima dell'assunzione stessa avrà una certa eccitazione legata al contesto. Quando un tossicodipendente si trova in un luogo di assunzione diverso da quello usuale, tenderà a essere più esposto al rischio di overdose in quanto per compensare l'assenza dell'effetto del contesto probabilmente assumerà dosi maggiori di sostanza. Anche il contesto sociale è particolarmente importante: la presenza di un'altra persona che fuma di più del soggetto, può stimolare l'aumentare delle dosi assunte dallo stesso.

Quello che accade nella realtà, avviene anche nel virtuale. I siti web che diffondono le cyber-droghe prescrivono dettagliate modalità e precisi contesti di assunzione: essere possibilmente soli, usare le cuffie, coricarsi, rilassarsi, evitare distrazioni, liberare la mente, ascoltare per 10-30 minuti la dose. Oltre a questo, c'è da aggiungere la procedura del download della dose, l'uso del software per l'ascolto e magari anche la visione di innumerevoli video che rappresentano altri ragazzi sotto l'effetto della cyber-droga. Questo rituale può effettivamente influenzare la mente, anche perché, se la dose non dovesse provocare alcun effetto rilassante, lo potrebbe comunque recare il rituale applicativo: stare sdraiati per 10-30 minuti cercando di liberare la mente e concentrarsi su un suono può probabilmente indurre uno stato particolare. Inoltre, non è raro che queste cyber-droghe vengano assunte assieme a dosi reali di sostanze stupefacenti.

Capitolo 7

Essere educatori nell’Era digitale

La media education è tipicamente vista come soluzione a un problema; e il rapporto dei bambini con i media è considerato non tanto come una realtà propria della vita moderna, ma come un fenomeno pericoloso e dannoso a cui gli educatori devono cercare di far fronte.

David Buckingham¹

Come si rapportano le figure educatrici alle nuove tecnologie? Le conoscono sufficientemente? I primi capitoli del testo servono proprio a introdurre una definizione dei contesti culturali e degli sfondi tecnici del mondo delle tecnologie, per favorire maggiore consapevolezza rispetto ai pericoli e alle potenzialità a esso legati. Senza tale consapevolezza, difficilmente le figure educatrici possono mettere in campo adeguati interventi educativi in materia.

La media education

Se è vero che aumentano sempre più i libri che parlano dei pericoli delle nuove tecnologie, e con essi le conferenze sul tema e i progetti

¹ 2006, p. 24.

nelle scuole, è anche vero che è raro vedere i ragazzi come protagonisti e principali attori promotori di queste campagne. Questo accade perché tali iniziative hanno spesso la parvenza di sporadiche manifestazioni e non si qualificano di norma come proposte sistematiche, come vere e proprie attività educative. Le scuole, le famiglie e le agenzie educative dovrebbero invece considerare la media education come un'attività fondamentale dell'essere educatore nell'Era digitale.

La media education si propone dunque di sviluppare sia una comprensione critica sia una partecipazione attiva. Consente ai ragazzi di interpretare e dare giudizi consapevoli come consumatori dei media; ma li rende anche capaci di diventare loro stessi, a pieno titolo, produttori di media (Buckingham, 2006, p. 22).

Sono ancora poche le scuole che intraprendono percorsi sistematici e costanti rispetto all'uso delle tecnologie. Queste tematiche vengono trattate come se fossero dei *malesseri adolescenziali passeggeri*.

In primo luogo, è bene chiarire che parlare di nuove tecnologie nelle scuole o nelle agenzie educative non significa necessariamente parlare di *malesseri* o disagi, anzi, significa semplicemente affrontare una realtà inequivocabile e imprescindibile della vita di ogni cittadino. Non si possono quindi elaborare progetti sulle nuove tecnologie usando gli stessi metodi e approcci degli incontri contro l'uso di sostanze stupefacenti o a favore di una guida responsabile.

Le tecnologie non coinvolgono una parte della cittadinanza, ma la sua interezza. Si può dire che chi non è un *cittadino digitale*, non è un cittadino di questi tempi. Non avere accesso alla rete e alle potenzialità delle nuove tecnologie significa inevitabilmente poter usufruire di meno servizi rispetto ai propri pari. Si crea infatti un divario digitale (*digital divide*) tra chi ha la possibilità di essere cittadino digitale e chi no. Si pensi ad esempio al fenomeno del digitale terrestre, sbarcato in Italia tra il 2009 e il 2010. La procedura per installare il decoder presso le proprie abitazioni non era oggettivamente complessa, tuttavia era indispensabile per poter continuare a ricevere il

segnale televisivo. Una fascia della popolazione si è trovata in grande difficoltà: molti anziani non sono stati in grado di effettuare questa operazione e hanno dovuto ricorrere al pagamento di esperti esterni o alla richiesta d'aiuto a un parente.

Per fronteggiare il digital divide è necessario partire dalle scuole, formando adeguatamente le nuove generazioni su tutte le tematiche relative alle tecnologie: potenzialità e pericoli inclusi. Non si tratta quindi di elaborare dei laboratori contro dei malesseri, quanto piuttosto di organizzare sistematiche attività educative di approccio a un aspetto importante della vita contemporanea.

Rispetto al termine *adolescenziali* è opportuno ricordare che spesso le problematiche relative alle nuove tecnologie sono connesse anche al mondo adulto. Sono da evitare modalità secondo le quali l'adulto, maturo e consapevole, si rapporta all'adolescente immaturo e sprovvisto. È una realtà troppo lontana da quello che succede concretamente. Se per l'uso delle droghe la maggioranza delle figure adulte ha una visione responsabile e decisa rispetto all'uso di stupefacenti, non è lo stesso per le tecnologie, dove spesso si verifica il contrario: la maggioranza delle figure adulte non è adeguatamente consapevole dei pericoli e delle potenzialità derivanti, nel bene e nel male, dalle tecnologie. Un tale approccio rischia inoltre di essere presuntuoso e di fallire clamorosamente: è un dato generazionale che i giovani saranno probabilmente sempre un passo più avanti degli adulti rispetto alle tecnologie. Basterà un solo ragazzo, all'interno della classe, capace di dimostrare ai suoi compagni di possedere maggiore conoscenza del relatore anche solo su una tematica, per far vacillare la fiducia nei confronti dell'intervento educativo. Il corretto approccio è invece quello di porsi alla pari: cittadini uguali, utenti e fruitori di servizi digitali.

La differenza su cui si deve fare perno non è la competenza o la conoscenza, quanto piuttosto il livello di responsabilità. L'adulto deve porsi come adulto responsabile, prudente, accorto. Fare gruppo, parlando di tecnologie, è una strategia vincente: gli entusiasmi,

le conoscenze e le passioni dei giovani unite al livello di responsabilità dell'adulto creeranno un momento educativo estremamente produttivo per entrambe le parti. L'adulto avrà infatti avuto occasione di conoscere concretamente il mondo virtuale dei ragazzi, e questi ultimi avranno modo di riflettere su quanto sia utile e sensato rapportarsi responsabilmente a queste tematiche e su quanto sia produttivo e piacevole confrontarsi con gli adulti. L'obiettivo è quindi quello di potenziare l'uso delle tecnologie: l'unione di conoscenza e responsabilità non può che alimentare un connubio efficace ed efficiente.

Il termine *passaggeri* è un altro fardello del quale è necessario liberarsi: dall'inizio della rivoluzione industriale, il rapido sviluppo tecnologico ha caratterizzato clamorosamente ogni aspetto della vita umana. Le visioni romantiche che prevedono un rallentamento della digitalizzazione rischiano di essere utopistiche: ha molto più senso accettare e rendersi conto del processo in atto e all'interno di questo processo impegnarsi a mantenere vivi i valori umani di responsabilità, civiltà, legalità. Può esserci una società digitale che sa anche vivere adeguatamente il concreto. Il fatto che la maggioranza dei giovani abbia un profilo su un social network, non significa che tutti i ragazzi non sappiano più affrontare la vita di tutti i giorni e si rifugino dietro al computer. Ci sono adolescenti che sanno fare un uso corretto delle tecnologie della comunicazione, sfruttandone le potenzialità e evitandone i pericoli. La digitalizzazione è semplicemente un dato concreto, imprescindibile e inequivocabile della civiltà attuale.

Come si concepiscono le tecnologie?

Un apparente paradosso

A fronte dei continui e numerosi fatti di cronaca che mostrano casi legati ai pericoli di internet, pare che non vi sia ancora sufficiente consapevolezza a riguardo da parte delle figure educatrici. Sem-

bra infatti che solo un'esigua minoranza metta in atto le adeguate precauzioni a tutela dei minori, anche se la maggior parte dichiara internet pieno di insidie. Perché questa differenza tra ciò che si dichiara e ciò che si fa concretamente? Che senso ha definire internet come pericoloso per i propri figli se poi non si effettuano adeguati interventi a tutela degli stessi?

Un'indagine sugli educatori

Per provare a dare questa risposta è stata condotta un'indagine (Facci, 2009) che ha coinvolto un campione di 50 educatori professionali (33 femmine e 17 maschi). È stato somministrato un questionario cartaceo composto da 28 domande e, di seguito, un test differenziale semantico.

Dalla ricerca è emerso che gli educatori riconoscono generalmente la presenza di pericoli e potenzialità insiti nell'uso delle tecnologie della comunicazione e la maggior parte di essi sostiene che lo stato emotivo dei minori può essere influenzato dall'uso di computer, cellulari, internet e videogiochi. La maggioranza dichiara inoltre che i minori in stato di disagio che essi seguono in un contesto professionale tendono a compensare le loro mancanze affettive attraverso l'uso di internet. Osserviamo più specificamente alcune domande del questionario:

Domanda 13: *Secondo lei, i minori quanto possono incorrere nei rischi legati ad un uso inconsapevole delle nuove tecnologie?*

Molto	60%	96%
Abbastanza	36%	
Poco	4%	4%
Per nulla	0%	

Domanda 19: *Ha mai guardato la lista dei siti web visti da un minore che segue al lavoro?*

Sì	44%
No	56%

Di seguito la tabella a doppia entrata relativa alle due precedenti domande:

		Domanda 19 (controllo dei siti web)		Totale
		Sì	No	
Domanda 13 (valutazione dei rischi)	Molto	26%	34%	60%
	Abbastanza	16%	20%	36%
	Poco	2%	2%	4%
	Per nulla	0%	0%	0%
	Totale	44%	56%	100%

Ci si dovrebbe aspettare che quanto più si ritiene che i minori possano incorrere nei rischi legati a un uso inconsapevole delle nuove tecnologie, tanto più gli educatori attuino strategie di controllo diretto sul traffico effettuato dai minori. In realtà si può notare come, se è vero che ben il 96% ha risposto *molto* o *abbastanza* alla domanda 13, ritenendo quindi pericoloso un uso inconsapevole delle tecnologie, solo il 44% degli educatori ha dichiarato di fare dei controlli sui siti web visionati dai minori in carico.

Emerge un dato chiaro: a prescindere dal fatto che si consideri molto probabile che i minori possano incorrere in rischi legati a un uso inconsapevole delle nuove tecnologie, i controlli sulla navigazione vengono realizzati da meno della metà degli educatori.

Nei colloqui intercorsi a seguito della compilazione del questionario, gli educatori palesavano come i controlli più concreti sulla vita reale siano molto puntigliosi. Essi sono quindi a conoscenza di quali siano le persone significative per il minore, quelle con cui esce, quelle di cui ha fiducia o comunque quelle con cui si relaziona più spesso nel mondo reale.

Il differenziale semantico

I dati raccolti sono coerenti alle analoghe ricerche condotte a livello nazionale, come quella, citata nell'introduzione, di SWG svolta nel 2009 per conto del MOIGE (Movimento Italiano Genitori), nella quale si palesa che nonostante si reputi generalmente pericoloso il mondo delle tecnologie, solo una minoranza dei genitori attua misure corrispondenti a tutela dei figli.

Per cercare di dare una spiegazione a questa evidenza, si era preventivamente preparato anche un test che potesse esplorare i significati distintivi attribuiti ad alcuni termini chiave. Si ipotizza infatti che la connotazione che si attribuisce ai significati di certi termini possa non essere la stessa che si dichiara oggettivamente. Se è abbastanza evidente cosa siano un computer, un telefono cellulare, internet, e quali siano i loro pericoli dal punto di vista del significato esplicito (denotativo, oggettivo), risulta interessante registrare i significati impliciti di queste parole, le connotazioni che la mente associa a questi termini e quindi a questi concetti.

È stato adottato il *differenziale semantico* (di seguito DS)² come test per definire i significati impliciti dati a termini concernenti il mondo delle nuove tecnologie. Riportiamo un esempio.

² Il DS è una tecnica di valutazione psicologica ideata da Charles E. Osgood (Osgood et al., 1957) che consiste nel sottoporre ai soggetti alcune parole target delle quali devono indicare, su una scala solitamente di 5 o 7 posizioni, se la collocano più vicina a un aggettivo o al suo opposto.

Leggi le coppie di aggettivi e pensando al CELLULARE, metti una X più o meno vicina all'aggettivo che pensi sia più adeguato a descriverlo.

	Molto	Abbastanza	Poco	Neutro	Poco	Abbastanza	Molto	
buono								cattivo
impotente								potente
passivo								attivo
sicuro								insicuro
lento								rapido
democratico								autoritario
debole								forte
piacevole								spiacevole
statico								dinamico

Il DS è in grado di evidenziare tre diverse *dimensioni* che pa-lesano, attraverso il test, la considerazione soggettiva nei confronti dell'oggetto target, al di là del suo significato oggettivo.

Le tre dimensioni sono state così identificate:

1. *valutazione* (positività-negatività) con gli aggettivi: buono-cattivo, sicuro-insicuro, piacevole-spiacevole;
2. *potenza* (forza-debolezza) con gli aggettivi: forte-debole, potente-impotente, autoritario-democratico;
3. *attività* (attività-passività) con gli aggettivi: attivo-passivo, rapido-lento, dinamico-statico.

I termini su cui è stato effettuato il test sono: cellulare, computer, bar, internet, soggiorno, chat, social network.³

Per esempio, una crocetta posta in questa posizione:

	Molto	Abbastanza	Poco	Neutro	Poco	Abbastanza	Molto	
buono	X							cattivo

ha valore 1, nella seguente invece ha valore 4:

	Molto	Abbastanza	Poco	Neutro	Poco	Abbastanza	Molto	
buono				X				cattivo

e nell'ultimo esempio ha valore 7:

	Molto	Abbastanza	Poco	Neutro	Poco	Abbastanza	Molto	
buono							X	cattivo

³ Al fine di evitare ambiguità nella rappresentazione e nella comprensione dei termini, sono state aggiunte le seguenti specificazioni:

1. soggiorno: intendiamo la stanza della casa;
2. chat: per chat intendiamo quelle stanze virtuali dove è possibile trovarsi via internet e chiacchierare;
3. social network: come ad esempio Facebook o Netlog;
4. cellulare: inteso senza connessione ad internet.

Nel caso della valutazione, un punteggio pari a 1 dimostra che il termine viene considerato positivo, 7 invece significa che viene visto come negativo. Per la potenza, 1 implica debole e 7 forte; per l'attività, 1 è associato alla passività e 7 all'attività. La neutralità è rappresentata dal 4, in tutte e tre le dimensioni. È stato quindi possibile calcolare le medie dei punteggi ottenuti per ogni dimensione.

Dimensione della valutazione

Ponendo in ordine crescente le medie della valutazione si ottiene la seguente scala:

Soggiorno	1,760
Computer	2,873
Internet	3,227
Bar	3,267
Cellulare	3,307
Social Network	3,467
Chat	4,360

Soggiorno, che è il termine di controllo introdotto assieme a *bar*, ha fatto registrare la valutazione nettamente più positiva di tutti i termini. *Bar* si colloca invece perfettamente in posizione mediana ma comunque sempre positiva (al di sotto del valore 4). L'unico termine che fa superare leggermente la soglia di neutralità dello 0,36 è *chat* (che comunque si stacca dalla serie degli altri termini con 0,893 di differenza da *social network*): un indice del fatto che gli educatori intervistati valutano le *chat* come il concetto più negativo tra quelli proposti.

Pare in effetti che si considerino in generale positivi gli strumenti (*computer, internet, cellulare*) e gli ambienti (*bar, social network*) di comunicazione, a esclusione delle chat, considerate in maniera più negativa. Probabilmente questa interpretazione valutativa è data dal fatto che mentre i termini come internet, cellulare e social network vengono associati spesso anche a situazioni positive e piacevoli (computer, cellulare e internet utili nella vita quotidiana, social network utili a rimanere in contatto e a ritrovare persone), il termine chat viene raramente associato, anche nella cronaca, a valutazioni positive. Tuttavia, complessivamente, i mezzi di comunicazione guadagnano una valutazione positiva.

Dimensione della potenza

Ponendo in ordine crescente le medie della potenza si ottiene la seguente scala:

Bar	4,347
Soggiorno	4,807
Computer	4,993
Social Network	5,027
Chat	5,053
Cellulare	5,267
Internet	5,273

Anche questa volta i termini di controllo hanno funzionato correttamente, registrando le posizioni con minor valori medi legati alla potenza. *Bar* viene considerato il termine più neutrale rispetto agli altri, seguito da *soggiorno*. *Computer, social network e chat* non vengono considerati strumenti particolarmente potenti;

invece, si staccano dalla serie con oltre lo 0,2 i termini *cellulare* e *internet*, considerati i concetti più forti, in linea con il loro significato oggettivo. Risulta tuttavia relativamente debole, rispetto al palese dato di fatto, la dimensione di potenza attribuita ai social network e alle chat, strumenti che, oggettivamente, sono tra i più potenti mezzi di comunicazione esistenti, comunque, molto più di un telefono cellulare che non permette di condividere risorse o comunicare con la stessa potenza di chat e social network. I *social network*, ad esempio, vengono spesso considerati mezzi di comunicazione di massa, cosa che non sono i cellulari. Le chat possono fare tutto ciò che fa anche un telefono cellulare (*Skype* permette di telefonare, ma permette anche di fare videoconferenze in maniera più agevole di un cellulare) e spesso gratuitamente, permettono di inoltrare file e via dicendo; possono inoltre avere un numero di contatti molto più ampio di un cellulare attraverso il quale non è immediato contattare uno sconosciuto; per mezzo delle chat e dei social network è infine possibile conversare con più persone distinte contemporaneamente e usare infiniti applicativi tra cui giochi e utility varie. Inoltre, i *social network* permettono la comunicazione tra intere reti sociali, la pubblicazione e condivisione immediata di informazioni che appariranno automaticamente a tutti i contatti.

Chat e *social network* hanno quindi generalmente più funzioni e dovrebbero essere ritenuti mezzi più potenti di un telefono cellulare. Forse a influenzare il risultato è anche il fatto che il cellulare è un mezzo concreto, mentre le chat e i social network sono mezzi virtuali. Tuttavia, questo risultato è in linea con le risposte del questionario, dalle quali emergeva uno scarso controllo sulla vita sociale effettuata on-line dai minori: a fronte di quanto si dichiara, pare non si ritengano adeguatamente potenti tali mezzi di comunicazione, per lo meno non quanto lo sono oggettivamente. A questa ragione si può attribuire una delle cause della scarsa attenzione che viene data alla tutela e al controllo dei minori on-line.

Dimensione dell'attività

Ponendo in ordine crescente le medie dell'attività si ottiene la seguente scala:

Soggiorno	4,520
Bar	4,860
Chat	5,520
Cellulare	5,553
Social Network	5,560
Computer	5,913
Internet	6,040

I termini di controllo fanno ancora registrare la loro significatività attribuendo a *soggiorno* il valore più basso, seguito da *bar*. *Soggiorno* è il termine che registra, assieme a *bar*, il valore più vicino alla neutralità anche se, come previsto, *bar* si presenta come un concetto leggermente più attivo e dinamico rispetto a *soggiorno*. Si staccano poi notevolmente i termini *chat*, *cellulare*, e *social network*. Infine, i concetti più attivi in assoluto sono considerati *computer* e *internet*. Il computer non è però attivo e dinamico di per sé, cosa che è invece internet. I termini *chat* e *social network* avrebbero dovuto, secondo i loro significati oggettivi, registrare un livello di attività decisamente più elevato. Entrambi, invece, si collocano al di sotto di *computer*. *Chat* si colloca perfino al di sotto di *cellulare*. È evidente come strumenti che nascono per definizione dinamici (reti di comunicazione come le *chat* e i *social network*) vengano considerati meno o quanto attivi rispetto agli altri. Si consideri per esempio un cellulare. Il telefono cellulare non permette la comunicazione scritta in linea diretta (a meno che non si abbia una connessione a internet attraverso la quale è possibile usare comunque una chat), spesso non permette

l'interazione con suoni ed emoticon e nemmeno l'entrata in stanze virtuali piene di persone che possono contattarsi contemporaneamente, cosa che invece le chat hanno il potere di fare. Inoltre, il telefono cellulare è sempre lo stesso e l'elenco di contatti rimane invariato, salvo modifiche che il proprietario vi può apportare. In un social network invece, l'elenco degli amici può variare in continuazione in quanto ogni contatto può cambiare autonomamente e a prescindere dall'utente le informazioni su di sé, la foto del profilo e via dicendo.

Conclusioni

Dai risultati del DS in effetti, rispetto alle dimensioni dell'*attività* e della *potenza*, emerge una certa separazione tra i significati oggettivi e i significati che soggettivamente gli educatori attribuiscono ai termini target. Si può affermare che questa sia una delle cause del minor controllo sulla vita dei minori nel mondo virtuale rispetto a quello sulla vita reale. L'indagine condotta non ha pretese scientifiche quantitative di alto livello, ma può fornire valide indicazioni qualitative per iniziare a esplorare il problema da un punto di vista cognitivo.

Genitori, insegnanti ed educatori in generale dovrebbero periodicamente interrogarsi, aggiornarsi e mettersi in gioco al fine di non fossilizzarsi su concetti propri che potrebbero essere distanti dai dati oggettivi. La sfida educativa è proprio questa: far collimare i vissuti individuali con i dati oggettivi. A una ragazza che crede non sia affatto pericoloso incontrare una persona conosciuta on-line sarà necessario insegnare che, oggettivamente, potrebbe invece esser pericoloso. Allo stesso modo, a un genitore che non effettua controlli sulle chat del suo bambino, sarà necessario trasmettere la consapevolezza del reale pericolo.

Capitolo 8

Consigli pratici

Questo capitolo cercherà di dare dei consigli concreti a genitori, insegnanti ed educatori al fine di poter creare un corretto approccio a internet e ai nuovi mezzi di comunicazione. Seguire le indicazioni di seguito riportate potrà essere di aiuto a prevenire i disagi legati alle nuove tecnologie, favorendone quindi il corretto utilizzo da parte dei cittadini dell'Era digitale.

Al computer come in automobile

Generalmente ci sono alcune cose da non fare: non si devono demonizzare o vietare le tecnologie, non si deve fare terrorismo psicologico rispetto ai pericoli della rete. Guidare l'automobile è certamente pericoloso, è possibile perfino perdere la vita in un incidente stradale, non per questo si pretende che i giovani non imparino a guidare la macchina. Anzi, si insegna a prendere adeguate precauzioni rispetto all'uso della stessa, educandoli a una buona guida: si spiega loro di allacciare la cintura, di non guidare oltre i limiti di velocità, di guardare bene a destra e a sinistra, di non guidare dopo aver bevuto alcolici o sostanze stupefacenti, di pagare l'assicurazione e via dicendo. Si insegnano queste regole non perché lo impone la legge, ma perché è giusto che sia così: non si deve passare con il semaforo rosso perché

è sbagliato, è pericoloso, e di conseguenza da evitare (ed è per questo che la legge lo vieta). L'istruttore della scuola guida, quando insegna a fermarsi di fronte alla segnaletica di stop, non lo fa presumibilmente citando gli articoli del codice della strada che lo impongono, ma piuttosto insegnando che se c'è uno stop è perché non si può avere la corretta visuale della strada senza fermarsi, ed è quindi necessario controllare adeguatamente che non arrivino altre macchine prima di ripartire, evitando così incidenti.

Questo stesso approccio dovrebbe essere applicato alle nuove tecnologie. Occorre aiutare i giovani facendo capire loro cosa è giusto e cosa è sbagliato, quale tipo di uso del mezzo può essere positivo e quale potenzialmente negativo. Ci si chiede però quanti siano i genitori che quando comprano un computer al proprio figlio si soffermano a spiegargli cosa significhi essere in rete, le implicazioni che questo comporta, i suoi potenziali pericoli.

I consigli per i genitori

Confrontarsi oggi con i ragazzi non è semplice, considerando anzitutto come sono mutati in velocità e densità i ritmi di vita. A poco più di dieci anni usano linguaggi, vestiti, strumenti e veicoli tecnologici che fino a qualche anno fa erano inimmaginabili. Si pensi ad esempio al telefono cellulare. In un piccolo e leggero strumento, un ragazzino di otto-dieci anni ha oggi tra le mani i seguenti apparati tecnologici: un telefono, un computer connesso a internet e quindi un sistema per chattare e condividere foto audio e video, una fotocamera, una videocamera, un lettore mp3 (che ha sostituito il vecchio walkman), una radio, un personal trainer (molti dei telefoni di ultima generazione hanno funzioni di contapassi, calcolo calorie, ecc.), vari giochi, strumenti di condivisione e connessione come il bluetooth e infrarossi, talvolta perfino il navigatore satellitare con servizio di localizzazione. Se un ragazzino di una decina di anni fa avesse voluto andare a scuola con tutto questo materiale sarebbe

stato costretto a portare con sé uno scatolone colmo di appariscenti attrezzature e sarebbe stato di certo fermato. Oggi, invece, i cellulari sono diventati oggetti di uso comune nelle scuole nonostante sia vietato il loro uso nelle ore di lezione.

La strada del proibizionismo risulta inefficace e rischia di allontanare i giovani da una cittadinanza digitale consapevole. Gli interventi sui minori non devono essere volti alla cancellazione dei profili che hanno su internet, al divieto dell'uso del computer e dei cellulari. Queste modalità non solo indispettiscono i giovani, ma rischiano anche di emarginarli da una società tecnologica e multimediale. È infatti indispensabile che i giovani possiedano una buona dimestichezza con i mezzi informatici se si vuole che conseguano risultati apprezzabili nel mondo della scuola, del lavoro e della vita in generale. Occorre quindi accompagnarli, prenderli per mano, guidarli, renderli consapevoli.

Il primo passo da compiere è certamente quello di aiutare i ragazzi a darsi dei limiti nell'uso dei mezzi. Si ponga il seguente esempio: Paolo e Marco sono due ragazzi che inoltrano circa 100 sms al giorno e ne ricevono quindi altri 100. Questo preoccupa molto i loro genitori che si pongono la classica domanda «ma cosa avranno da scriversi tutto il giorno?». Analizzando i casi singoli però, si nota che mentre Marco riesce a mandare un centinaio di sms nel giro di un paio d'ore al giorno, ore che trascorre rilassandosi, ascoltando musica e guardando la televisione, Paolo usa il telefono in maniera meno concentrata ma costante, portandolo anche a tavola durante i pasti, guardandolo in continuazione in attesa di una risposta o di uno squillo, spesso durante lo studio, non riuscendo a fare a meno di avere il telefono vicino. Marco, al contrario, se studia o guarda un film, non ama essere disturbato dal cellulare. Evidentemente i due casi riportati sono radicalmente diversi e richiedono quindi approcci diversi. Non deve né preoccupare né stupire che i giovani sfruttino gli sms per comunicare tra loro: una volta c'erano la posta e... i piccioni, ora ci sono i cellulari! Questa modalità non deve però

diventare *la* modalità. Mentre si mangia, si studia o si fa un'altra attività come guardare un film o fare due tiri al pallone, si dovrebbe avere la capacità di impostare il telefono silenzioso o di spegnerlo. Educare i giovani ad auto-controllarsi nella modulazione del tempo che trascorrono davanti a un social network oppure a un videogioco on-line è particolarmente importante. Una strada facilmente percorribile potrebbe essere quella di chiedere al ragazzo di scrivere su un foglio il numero di ore che trascorre uscendo con gli amici, studiando, guardando la televisione, navigando o giocando on-line. Quando le ore trascorse alla ricerca di relazioni virtuali sono eccessive, si dovrebbe invitare il ragazzo a riflettere, cercando di costruire un dialogo, un confronto, ma senza litigare, castigare e vietare. L'approccio assomiglia sotto questo aspetto a quello da adottare nel caso delle dipendenze: non è facile smettere di punto in bianco, e nel caso delle tecnologie non è nemmeno corretto. Si deve invitare a modulare, limitare, controllare, equilibrare.

Con i bambini

1. Riflettere, pensare se è proprio necessario regalare un telefono cellulare a bambini della scuola primaria e in modo particolare se è necessario che questo telefono sia in grado di scattare foto, girare video, connettersi a internet, ecc.
2. Tenere costantemente sotto controllo la spesa telefonica dei figli e verificare che non ci siano ricariche anomale; nei più piccoli, controllare spesso la rubrica del telefono e gli sms ricevuti e inviati: non si deve pensare che bambini di 7-8 anni non siano capaci di scrivere sms.
3. Non regalare telefoni, computer, *console* e apparecchi tecnologici in generale ai bambini senza spiegar loro come si usano; concordare e chiarire fin dall'inizio limiti nei modi e nei tempi d'uso. Si darebbe un'automobile a un diciottenne lasciando che impari da solo come funziona e quali sono le regole della strada? Perché

allora non comportarsi nello stesso modo con i bambini rispetto ai computer?

4. Accompagnare il bambino nella navigazione, insegnargli a confrontarsi con l'adulto, a non cliccare ingenuamente su invitanti banner colorati, educandoli a chiedere quando sono in dubbio, evitando di lasciarli a casa da soli con il computer, soprattutto se quest'ultimo è connesso alla rete.
5. Dotare il computer di adeguati strumenti di protezione: non solo un firewall e un antivirus, ma possibilmente anche appositi programmi e filtri che blocchino i siti web non adatti ai minori.
6. Non essere ingenui: se il bambino cancella sempre la cronologia, se appena si entra in stanza appare teso come se avesse appena nascosto qualcosa, se assume atteggiamenti strani o sospetti, è urgente cercare un confronto con lui o rivolgersi a degli esperti per avere consigli su come affrontare il problema. Ricordarsi che il bambino chiuso nella sua stanza con una connessione a internet non è da solo, è *assieme-a* e *in-rapporto-con* milioni di persone.

Con i pre-adolescenti e gli adolescenti

Generalmente, valgono i principi dei precedenti punti, garantendo però al ragazzo una relativa maggiore libertà. Possono comunque essere utili i seguenti accorgimenti.

1. Evitare il proibizionismo: non è mai la strada vincente; favorire l'uso di internet e delle nuove tecnologie in contesti controllati: per esempio, far capire ai ragazzi che attraverso il web possono trovare informazioni rispetto ai loro interessi (sport, attualità, scuola, film, ecc.), possono rimanere in contatto con persone lontane, trovare lavoro, ecc.
2. Stimolare i ragazzi a imparare a usare il computer nel modo corretto, far capire loro che non devono sentirsi troppo sicuri sulle loro competenze informatiche e che apprendere l'uso corretto delle tecnologie è una cosa positiva. Queste conoscenze e compe-

tenze, saranno infatti utili non solo alla loro tutela personale, ma anche alla loro affermazione professionale.

3. I primi due punti aprono a un dialogo con i ragazzi che deve proseguire sulla strada dell'obiettività: far capire loro che esistono truffe e truffatori, che esistono forme di dipendenza e malintenzionati anche nella vita virtuale, oltre che nella vita reale.
4. Invitarli a non pubblicare materiale potenzialmente pericoloso o compromettente: un buon consiglio solitamente è quello di dire loro che dovrebbero pubblicare on-line solo materiale che, se visto dai genitori, dagli insegnanti o dai datori di lavoro, non susciti alcuna reazione scandalistica o particolare. I ragazzi possono avere un profilo su un social network, ma non per questo devono rendere pubblici i loro dati strettamente legati alla sfera personale; possono pubblicare delle foto di una bella serata in compagnia con gli amici, ma non foto compromettenti.
5. Educare a un uso consapevole e responsabile delle tecnologie: i ragazzi non dovrebbero poter mai dire *non lo sapevo, non pensavo*; informare loro su tutto quanto c'è da sapere e stimolarli a un approccio critico e attivo.

I consigli per gli insegnanti

Essere insegnante bravo e motivato probabilmente non basta per rapportarsi agli studenti dell'Era digitale. Infatti, mostrarsi in difficoltà nel far partire un film su DVD oppure nella spedizione di una e-mail potrebbe provocare in loro particolari reazioni. In primo luogo, potrebbero vedere l'insegnante come *fuori dal tempo*, troppo lontano da loro; in secondo luogo, potrebbe favorire l'uso di strumenti tecnologici per copiare compiti o evitare difficoltà. Insegnanti non preparati adeguatamente da un punto di vista informatico spesso non sono propensi a invitare i loro studenti alla riflessione su queste tematiche, e non favoriscono quindi l'acquisizione di elementi culturali indispensabili nell'Era digitale.

Tuttavia, non bisogna pensare che gli insegnanti debbano intraprendere chissà quali percorsi formativi per superare questi piccoli ostacoli. Leggere questo libro potrebbe già favorire l'acquisizione di un primo livello di consapevolezza nei docenti, avvicinandoli a un universo che non può rimanere loro estraneo. Senza considerare che imparare a inoltrare una e-mail è cosa davvero semplice e immediata.

Con i bambini

1. Usare il computer a scopi ludico-didattici favorisce il corretto approccio dei bambini alle tecnologie; permette loro, inoltre, di coglierne gli aspetti positivi e concretamente utili.
2. Abituare fin da subito il bambino a mantenere una postura corretta davanti al computer, a farsi affiancare e aiutare nell'esplorazione dei software scelti dal docente; non lasciare che il bambino esplori l'uso del computer o di internet da solo.
3. Aiutare il bambino a capire che lo strumento tecnologico è un mezzo e non un fine. Si tratta di un ausilio per aiutare a consolidare concetti teorici o per fare esercizi pratici, ma non può sostituirsi agli esseri umani.
4. Aiutare il bambino a capire le caratteristiche fondamentali del computer confrontandole con quelle degli esseri umani: spiegare cioè loro in quali contesti è più utile un computer e in quali invece è molto più efficace una persona.

Con i pre-adolescenti e gli adolescenti

1. Usare il computer per creare presentazioni multimediali utili alla didattica è un ottimo mezzo per favorire strumenti e linguaggi propri dei giovani dell'Era digitale.

2. Chiedere ai ragazzi di presentare ricerche per mezzo di presentazioni multimediali li aiuterà a migliorare le loro capacità espositive, li invoglierà allo studio e li stimolerà a usare il mezzo tecnologico in maniera positiva. Inoltre, li si preparerà al mondo del lavoro dove probabilmente dovranno far uso di tecnologie per lo svolgimento della loro attività.
3. Periodicamente può essere una buona strategia far svolgere agli studenti qualche tema o verifica al computer: in vari ambienti questa pratica è ormai abbastanza diffusa (patente di guida, ECDL, esami universitari) e non la si deve necessariamente pensare come un dato negativo. I giornalisti, o i grandi scrittori, usano il computer per produrre testi meravigliosi e apprezzati. Inoltre, anche le cosiddette verifiche a crocette, ovvero quelle che richiedono risposte a scelta multipla, se fatte al computer possono essere molto più sicure ed efficaci, in quanto è possibile configurarle in modo tale che si presentino in ordine automaticamente casuale e differente per ogni studente.
4. Spendere del tempo durante le lezioni per affrontare tematiche attuali legate alle tecnologie: in Scienze si potrebbe parlare di quanto le tecnologie siano utili alla ricerca, in Storia delle grandi rivoluzioni tecnologiche, in Italiano o Filosofia degli autori di film e libri su queste tematiche, del tema dell'intelligenza artificiale, dei cambiamenti sociali e via dicendo.
5. Parlare con i ragazzi, far capire loro che gli insegnanti non sono solo quelli che danno i voti, ma sono anche figure educative di riferimento, disponibili ad ascoltare le esigenze e le problematiche dei ragazzi. I giovani sono abituati a strumenti che li sollecitano costantemente, appartengono alla generazione del *clicca qui*: per questo, gli insegnanti dovrebbero ricordare ai ragazzi che possono in qualche modo *clicare anche su di loro*, cercare anche nei docenti le risposte alle loro domande.

I consigli per gli educatori

Fare l'educatore è certamente uno tra i mestieri più complessi e impegnativi. In modo particolare, in questo paragrafo, ci si riferisce alle figure educatrici in contesti di disagio, ovvero, in strutture di accoglienza dedicate a persone con disabilità, minori, tossico-dipendenti e via dicendo. Valgono comunque tutti i consigli delle sezioni precedenti.

L'educatore si trova spesso a dover cercare di guidare atteggiamenti, pensieri ed emozioni negli ospiti delle strutture. Guidarli verso comportamenti sani e corretti, stimolare pensieri costruttivi ed equilibrati, aiutare a gestire emozioni e sentimenti sono compiti tutt'altro che semplici. È bene considerare che talvolta sono proprio le persone più in difficoltà nella vita reale quelle che rischiano di trovare in quella virtuale un'evasione dai loro problemi, esponendosi più facilmente al rischio di diventare potenziali vittime di truffe, imbrogli, raggiri, crimini. Gli educatori hanno quindi anche il compito di monitorare la vita virtuale tanto quanto quella reale.

Anche nel campo del servizio sociale il computer e internet possono essere strumenti estremamente utili. L'uso del computer per scopi ludico-didattici aiuterà l'apprendimento di mezzi e linguaggi propri della società odierna oltre che l'interazione tra gli educatori e gli assistiti.

Ecco alcune linee guida generalmente utili in campi disparati (dai minori, ai disabili, agli anziani)

1. Esercitare un controllo attivo e intenso: le persone affette da un qualche tipo di disagio sono solitamente più esposte a pericoli come adescamenti, truffe e plagi; se ad esempio si è soliti verificare e tenere sotto controllo i luoghi frequentati da un minore in carico e le sue figure di riferimento nella vita reale, è bene fare lo stesso per la vita virtuale.
2. È fondamentale installare appositi filtri per la limitazione dei siti web visibili dai computer usati dalle persone in carico.

3. È indispensabile affiancare gli utenti durante la navigazione e più in generale nell'uso del computer.
4. È importante predisporre le corrette interfacce: ci sono appositi strumenti hardware e software che permettono a persone con disabilità (inclusi gli ipovedenti), di navigare sul web e usare il computer in maniera agevole e adeguata alle loro potenzialità e necessità.

I consigli per gli amici

Se è vero che per fare una buona educazione è necessaria una rete di attori, non si può prescindere dal valore degli amici. Sono loro, infatti, i soggetti più importanti con cui gli adolescenti, e non solo, si confidano e si interfacciano. Capita quindi che siano proprio gli amici i primi a venire a conoscenza di una nuova relazione on-line, oppure della frequentazione di un sito pro-ana, o magari dell'organizzazione di un incontro con una persona conosciuta in chat. In un certo senso gli amici hanno forse la maggiore responsabilità e possibilità di intervento in queste situazioni.

Qualche indicazione spicciola, ma preziosa.

1. Non vergognarsi, essere sinceri. Se un'amica vuole incontrare uno sconosciuto trovato in una chat, non bisogna vergognarsi a dire ciò che si pensa: è sempre bene incitare l'altro a riflettere. I consigli dei coetanei e degli amici sono solitamente quelli più graditi e ascoltati.
2. Avere il coraggio di saper condannare. Se un amico vuole coinvolgere altri in azioni illecite come l'adescamento on-line oppure il cyberbullismo, è bene condannare tali atteggiamenti, avere il coraggio di allontanarsi e, soprattutto, nei casi più gravi, di denunciare l'accaduto alle autorità. Si può rischiare di comparire come complici di certi gravi fatti proprio perché si è assunto un comportamento omertoso.

3. Essere sempre presenti, non abbandonare gli amici. Se una persona cara si avvicina a un gruppo pro-ana o simili, non la si deve stigmatizzare e allontanare. Si deve cercare di darle ascolto e peso, di aiutarla, di starle ancora più vicini di prima.

Conclusioni

Spesso i ragazzi sono convinti che non sia bene parlare con uno sconosciuto, sono consapevoli che non si troverebbero a loro agio mettendosi semi-nudi davanti ai loro insegnanti e via dicendo. È sufficiente quindi partire da queste consapevolezza assodate, per favorire un processo di sensibilizzazione rispetto all'uso di internet. Con la consapevolezza del fatto che ciò che è scomodo, sconveniente e pericoloso nella realtà lo è anche, allo stesso modo, se non addirittura di più, nell'orizzonte virtuale, si potrà godere più liberamente e in maniera più sicura delle enormi potenzialità di internet e dei suoi servizi. Il web viene sempre più usato a tutti i livelli. Internet è la grande finestra che collega il mondo virtuale al mondo reale, un ponte tra il naturale e l'artificiale, tra la realtà concreta e la realtà digitale. Saper usare correttamente questo mezzo permette al soggetto di avere un buon successo nella vita reale e in quella digitale.

Ad esempio i leader politici utilizzano in modo crescente il web per la diffusione delle proprie idee, per fare propaganda, guadagnare consenso e comunicare con la società (si pensi a Barack Obama, che su Facebook ha superato i quindici milioni di sostenitori): può essere una buona strada per tentare di ridurre la distanza che separa la politica dalla società. Le cooperative, le associazioni no profit e gli enti di utilità sociale sempre più usano internet per diffondere le loro campagne, per raccogliere fondi e per potersi tenere in contatto

con i loro sostenitori pubblicizzando le loro attività. I paesi in via di sviluppo possono trovare in internet un'enorme fonte di conoscenza, di esempio, di mezzo di diffusione per l'alfabetizzazione e la cultura. La Chiesa Cattolica ha fatto grandi sforzi negli ultimi anni per investire sulla digitalizzazione e sull'evangelizzazione on-line. Lo stesso Papa Benedetto XVI ha voluto aprire un canale su YouTube per poter pubblicare video sulle attività del Vaticano. Numerosi sono anche i siti web di organizzazioni religiose, non ultimi monasteri e conventi.

La potenza comunicativa che hanno conquistato gli uomini dell'Era digitale, grazie alle tecnologie messe a disposizione dal nostro tempo, può però sfociare in una certa comodità di cui talvolta si abusa. Per questo è necessario sfruttare le potenzialità di internet e fugarne i pericoli.

Formazione e aggiornamento potrebbero essere le due parole chiave di questo lavoro. Oltre a seguire il buon senso e i consigli degli esperti, è necessaria, in modo particolare in quest'ambito, una costante predisposizione all'aggiornamento. Agenzie educative che non affrontano con un approccio moderno e consapevole queste problematiche rischiano di non risultare sufficientemente efficaci. Rapportarsi ai giovani senza per lo meno conoscere, se non usare effettivamente, il linguaggio e i mezzi delle loro generazioni, non produrrà interventi convincenti. Allo stesso tempo, è però necessario sapere che in genere fin troppe figure professionali si improvvisano esperti qualificati. È difficile trovare persone con un bagaglio di studi ed esperienze multidisciplinari che includano informatica, psicologia e pedagogia, e che possano quindi pronunciarsi in maniera qualificata in questi ambiti. Il pericolo, infatti, è che l'informatico dia un taglio troppo tecnico, lo psicologo troppo clinico, il pedagogista troppo settoriale. Inoltre, lo psicologo non sempre conosce sufficientemente gli aspetti tecnici, e il tecnico quelli psicologici o sociologici. È importante comprendere che questo ambito di studio è necessariamente multidisciplinare.

Non ci si deve far terrorizzare da impostazioni troppo estremistiche. Si deve, invece, assumere un approccio fortemente critico e, soprattutto, produrre un operato di rete, d'équipe. Contro i pericoli della rete virtuale, l'unica soluzione efficace è una rete concreta di persone e professionisti che coinvolga informatici, psicologici, educatori, forze dell'ordine, insegnanti, genitori e, soprattutto, ragazzi.

Appendice

Didattica e nuove tecnologie: il ruolo della Scuola¹

Con l'espressione nuove tecnologie ci si riferisce a tutti quei sistemi che si basano sull'elettronica per promuovere l'informazione, gestire il trattamento dei dati, assicurare la comunicazione. Il mondo del lavoro ha per primo utilizzato le tecnologie in modo sistematico. In seguito, l'area dell'intrattenimento, insieme al mondo della comunicazione, ha compreso le infinite opportunità dei nuovi mezzi, amplificandole in modo esponenziale.

Fra le caratteristiche più eclatanti delle tecnologie c'è la grande pervasività, elemento che sta modificando comportamenti e stili di vita di vari strati della società, entrando nella quotidianità e soprattutto conquistando in modo decisivo la comunicazione, tanto da mutarne le caratteristiche tradizionali, dilatando l'interattività e moltiplicando le possibilità di relazione fra le persone attraverso la rete. In particolare, i giovani dell'attuale generazione imparano a gestire relazioni allargate e multiple assimilando i significati che derivano dal nuovo modo di comunicare fra loro, diventando inevi-

¹ A cura del dott. Aldo Gabbi, Centro Formazione Insegnanti della Provincia Autonoma di Trento, Componente del Comitato di valutazione per la qualità del sistema scolastico della scuola in lingua italiana dell'Alto Adige. Già dirigente del Servizio Gestione Risorse Umane del Dipartimento Istruzione della PAT e dirigente scolastico del Liceo scientifico G. Galilei di Trento.

tabilmente gli abitanti delle connessioni reticolari. Anche la scuola, pur se con il consueto ritardo, si è accorta del cambiamento e come prima risposta si è preoccupata di offrire un sapere di tipo strumentale: imparare a usare programmi di scrittura, calcolo, ecc. Solo in un secondo tempo le istituzioni educative hanno scoperto le potenzialità dei nuovi mezzi multimediali, la ricchezza culturale dei linguaggi di programmazione, l'opportunità di accedere a una quantità enorme di informazioni e la possibilità di comunicare con diverse modalità, superando i limiti dello spazio e del tempo. Chi non ricorda l'espressione *sussidi audiovisivi*, usata fino a pochi anni fa negli inventari delle scuole in riferimento ad attrezzature come l'*episcopio* (che permetteva di proiettare immagini stampate su uno schermo d'aula), i proiettori cinematografici di pellicole a otto millimetri, i proiettori di diapositive, le lavagne luminose con i lucidi e i pennarelli colorati? Oggi, già molti insegnanti svolgono la lezione in classe con il supporto visivo di slide organizzate con programmi di presentazione, e altri usano filmati conservati nelle memorie dei personal computer, facilmente proiettabili su uno schermo. Le potenzialità educative di questi mezzi vengono espresse al massimo non tanto, come si potrebbe pensare, quando il livello di qualità formale è alto, ma nel momento in cui è il livello di qualità didattica a essere alto. Come per un bel film, che è la traduzione di una compiutezza estetica, musicale e narrativa, anche per la didattica c'è bisogno di una completa e armonica integrazione di contenuti e metodi. In chiave di scuola attiva sono così possibili esperienze di produzione da parte degli studenti stessi: giornale della scuola, pubblicazioni, opuscoli e dispense, montaggio di filmati, presentazioni di indagini scientifiche, esposizioni documentarie, elaborazioni musicali, ecc. In caso di impedimento alla frequenza scolastica, analogamente, attraverso una web-cam, lo studente può *entrare* da casa o dal luogo della sua degenza ospedaliera nell'aula con compagni e docenti. Sono inoltre attivabili corsi di formazione a distanza (FAD): eserciziari, lezioni perdute per assenza, correzioni collettive ecc. E ancora, i blog con-

sentono uno spazio di dialogo tra più soggetti, magari su un argomento scientifico o letterario.

Se è vero che la generazione dei padri è stata prevalentemente analogica e quella dei figli digitale, quella dei nipoti è destinata a essere *softwarista* e come tale sarà necessariamente in grado non solo di interagire con i sistemi informativi, ma anche di elaborarli e rielaborarli autonomamente. È quindi importante che nei percorsi curricolari si inseriscano in modo significativo insegnamenti dei linguaggi di programmazione. La robotica a scuola rappresenta uno dei più interessanti modelli didattici interdisciplinari di creazione di software, in quanto coniuga aspetti del mondo reale, che viene affrontato attraverso l'analisi disciplinare della fisica e della matematica e promuove una sintesi, in forza della progettazione, con il linguaggio informatico di programmazione: si permette così agli studenti di effettuare controlli di realtà (autentici) che sarebbero diversamente destinati a rimanere solo teorici. I motori di ricerca hanno reso possibile accedere a un'immensa banca di dati mondiale che rende possibile avere a portata di mano ogni tipo di documento o informazione. Ma quella che appare indiscutibilmente una ricchezza di risorse informative presenta delle problematiche che possono generare l'esatto opposto: in una situazione di sovrabbondanza c'è il rischio di perdersi nella giungla delle ridondanze, il che equivale a non sapere, o che si determini la tendenza a utilizzare prevalentemente informazioni avulse dal loro contesto, pericolosamente stereotipate o deformate dagli specchi curvi della decontestualizzazione prodotta da un astratto, velleitario e inconsapevole copia e incolla. Gli studenti dovrebbero essere educati a lavorare nella biblioteca globale come quando alla scuola elementare le maestre hanno insegnato loro a muoversi in una biblioteca comunale.

Un altro e importantissimo aspetto che deve diventare oggetto di riflessione e azione educativa da parte della scuola è quello che riguarda la grande potenzialità e libertà di creare relazioni, un fatto

che ha aspetti decisamente positivi, ma che può generare rapporti distorti, vincoli indesiderati o addirittura trappole psicologiche.

La rete internet può essere interpretata come una metafora della vita reale: tutto ciò che esiste al mondo esiste anche nella rete; ma mentre nel mondo reale ci muoviamo orientati nello spazio e nel tempo con mappe di riferimento assunte con l'esperienza maturata fin dalla nascita, nella rete virtuale si corre il rischio di muoversi con la stessa disinvoltura in territori sconosciuti e non stimabili, con gli abituali, inadeguati strumenti di riferimento, con tutti i rischi che ciò comporta. È necessario quindi maturare un bagaglio esperienziale fatto di riflessioni e consapevolezze e, soprattutto, è indispensabile che i giovani siano supportati da un accompagnamento educativo capace di sviluppare autonomia e senso critico. Certo autonomia significa anche capacità di appropriarsi delle possibilità di aumentare e migliorare le relazioni con gli altri. I social network, utilizzati nel modo corretto, sono una straordinaria miniera di opportunità di relazione: lo scambio, il confronto, l'elaborazione in gruppo producono a volte risultati eccezionali. Il salto di qualità per la formazione di questa generazione sarà quello di sviluppare il senso di responsabilità nell'uso delle nuove tecnologie attraverso l'esercizio della cittadinanza: la scuola rappresenta il luogo ideale per attuare questa sfida. Naturalmente, affinché un luogo educativo espliciti tutte le sue valenze, è necessario che le metodologie siano appropriate, coerenti con i profili culturali che si vogliono ottenere. Per viaggiare nella rete di internet occorre competenza, consapevolezza, responsabilità, un po' come per guidare un'automobile. Non dimentichiamo che anche l'auto è un ausilio e che il rapporto con la realtà è mediato dal mezzo meccanico; si può ritenere che gran parte degli automobilisti sia educata, altrimenti gli incidenti sarebbero molti di più. Anche sulla rete telematica occorre attuare comportamenti responsabili e soprattutto prudenti per difendere sé stessi e per non offendere gli altri. Sviluppare la consapevolezza in un ambiente virtuale è senza dubbio più difficile rispetto a uno reale, dato che le interazioni sono mediate e i riferimenti, non essendo fisici, devono essere elaborati, immaginati dalla nostra mente.

La scuola è il luogo dove può avvenire l'accompagnamento educativo alla consapevolezza e alla responsabilità e dove si possono sviluppare al massimo le potenzialità delle nuove tecnologie. È indispensabile che gli insegnanti di oggi sviluppino competenze di tipo informatico, ma non solo tecniche. Si ritiene, infatti, che la stessa Patente Europea del Computer (ECDL) non sia più sufficiente a supportare un operatore scolastico e che sia necessario affiancarvi la competenza nell'uso pedagogico delle tecnologie delle informazioni e della comunicazione (ICT). In Europa si sta affermando la Patente Pedagogica Europea per le ICT (EPICT) che sarà, senz'altro, il futuro.

Educare all'autonomia e alla responsabilità è un processo graduale che, comunque, non può prescindere da sistemi di sicurezza sia contro l'invasività dell'esterno sia contro la curiosità casuale che può, dall'interno della scuola stessa, mettere a contatto gli studenti con luoghi e proposte non corretti o addirittura pericolosi. Deve essere installato un sistema di sicurezza in grado di analizzare, filtrare e bloccare contenuti malevoli delle pagine web prima che arrivino ai computer degli studenti. I primi passi in laboratorio devono essere di accompagnamento, quindi è opportuno che la cattedra sia alle spalle degli studenti e non davanti, in modo da operare un controllo leggero, ma continuo. Ciò che più conta in un contesto educativo è condividere con i ragazzi un codice deontologico dello studente che avrà una parte significativa in riferimento all'uso della rete. Altro aspetto da non trascurare è infatti l'educazione alla legalità, con particolare riferimento alle licenze d'uso dei programmi informatici. In questo la scuola deve essere rigorosa e controllare che si utilizzino solo programmi dei quali si ha il diritto d'uso; in alternativa è possibile mettere a disposizione degli studenti ambienti di lavoro *open source* che permettano la libertà di utilizzo dei software applicativi e operativi.

La scuola è il contesto ideale nel quale può essere esercitata la cittadinanza dei giovani, una comunità operosa che permette loro di stabilire relazioni di responsabilità nel rispetto della legalità, che vuol dire soprattutto rispetto per gli altri.

Glossario

Il presente glossario non vuole fornire precise definizioni tecniche, quanto piuttosto una spiegazione il più possibile comprensibile anche a un pubblico di persone poco avvezze al mondo delle tecnologie della comunicazione.

anti-spam: sistemi che servono a limitare l'arrivo di posta spazzatura presso una casella e-mail. Sono forniti di sofisticati filtri che tentano di catalogare una e-mail come indesiderata senza che l'utente lo debba fare manualmente. È comunque possibile anche aggiungere manualmente indirizzi e-mail dai quali non si vuole più ricevere messaggi.

banner: è un'immagine, spesso in movimento e vivacemente colorata, che riproduce quello che nella realtà sarebbe uno striscione pubblicitario. Sono immagini promozionali che si trovano spesso all'interno dei siti web.

chat: è un termine generico che si riferisce a un servizio che permette la comunicazione scritta in tempo reale tra persone connesse alla rete internet. Esistono generalmente due categorie di chat, *instant*

messaging (IM) e *group chat*. La prima, si riferisce alle chat che permettono all'utente di avere una sua lista di contatti con cui chattare per lo più singolarmente; la seconda si riferisce invece a vere e proprie stanze virtuali in cui più persone possono scriversi contemporaneamente, trovarsi in *luoghi digitali* che hanno precise tematiche di discussione o precisi obiettivi (politici, culturali, di svago, sessuali, ecc.).

cyber: termine ormai usato come sinonimo di *digitale*, un cyber-criminale è un criminale che opera nel mondo virtuale; un cyber-bullo è un bullo che usa le nuove tecnologie per sferrare i suoi attacchi in forma digitale.

e-commerce: è un sistema che permette di acquistare prodotti di ogni genere attraverso l'uso di internet. È possibile acquistare da aziende dislocate in ogni parte del mondo e spesso a prezzi convenienti. Il livello di sicurezza dell'acquisto è proporzionale alla serietà dell'azienda venditrice e alla consapevolezza dei clienti.

filtri di controllo parentale: sono appositi programmi che permettono di impostare delle limitazioni dei contenuti visionabili attraverso internet. Per esempio, è possibile vietare l'accesso a siti pornografici e ad altri tipi di siti giudicati sconvenienti e/o pericolosi. Per quanto possano essere ottimi e ben configurati, è necessario però tenere presente che non ci si può fidare di questi strumenti in maniera assoluta.

formazione a distanza: detta anche e-learning; si tratta di piattaforme web che permettono ai docenti di pubblicare i propri materiali didattici, di svolgere e correggere esercizi, di pubblicare le date e gli esiti degli esami. Sono sistemi ormai usati da quasi tutte le università e da sempre più scuole superiori.

hardware: è il contrario di software, in quanto include tutto ciò che nell'ambito dell'informatica si può fisicamente toccare. La tastiera, lo schermo e il mouse sono esempi di hardware.

home-banking: è un sistema che permette ai clienti di molte banche di poter accedere in modo sicuro ai dati del proprio conto corrente attraverso internet. Permette inoltre di disporre bonifici e di effettuare altre operazioni sul conto corrente, direttamente dal computer di casa.

ICT: è acronimo di Information and Communication Technology, in italiano è spesso tradotto come *Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione Automatica (TIC)*. Indica la convergenza tra informatica e telematica: include quindi il campo di studio di tutte le tecnologie della comunicazione.

internet: è un'enorme rete di computer inter-connessi tra loro. Una sorta di grande autostrada che potenzialmente può collegare e connettere tra loro tutte le persone al mondo. In questa autostrada possono *viaggiare* infiniti utenti usufruendo dei vari servizi offerti. Tra questi, troviamo la condivisione di informazioni (quali che siano), la comunicazione multimediale, la telefonia, la condivisione di video, audio, ecc.

pop-up: sono finestre che si aprono durante la navigazione a prescindere dalla volontà dell'utente: per questo vengono spesso usate per scopi pubblicitari, ma non sono generalmente gradite, al punto che esistono vari strumenti per bloccarle.

rete: è sinonimo di *internet* (vedi sopra). L'immagine della rete rappresenta molto bene l'enorme ragnatela di internet secondo due sue caratteristiche: una sorta di filo che connette potenzialmente

tutte le persone del mondo, una rete virtuale in cui è possibile cadere realmente in trappola.

social network: (come ad esempio Facebook, Netlog): sono potenti mezzi di comunicazione di massa con l'ambizione di collegare virtualmente ogni persona esistente al mondo: Marco è amico di Paola, Paola è amico di Alberto, Alberto è amico di Anna, Anna è amica di Mario, Mario è amico di Sara. Così, c'è un filo conduttore tra Sara e Marco e quindi Sara potrà contattare e conoscere Marco.

software: in informatica viene così definito tutto ciò che, banalmente, non si può fisicamente toccare. I software sono quindi i programmi, quei sistemi virtuali che permettono di scrivere, disegnare o comunicare per mezzo del computer. Sono esempi di software Microsoft Windows, OpenOffice.org, Mac OS X, Microsoft Word, ecc.

YouTube: è un sito web che permette facilmente di pubblicare e visualizzare video di ogni genere. È spesso accessibile facilmente anche da semplici telefoni cellulari di ultima generazione.

Bibliografia

- AA.VV. (2008), *9° rapporto nazionale sulla condizione dell'infanzia e dell'adolescenza. Sintesi*, Telefono Azzurro, Eurispes.
- AA.VV. (2009), *10° rapporto nazionale sulla condizione dell'infanzia e dell'adolescenza. Sintesi*, Telefono Azzurro, Eurispes.
- Benway, J. P. (1998), *Banner blindness: The irony of attention grabbing on the World Wide Web*, «Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society 42nd Annual Meeting», vol. 1, pp. 463-467.
- Beran T. e Li Q. (2005), *Cyber-Harassment: a study of a new method for ad old behaviour*, «Journal of Educational Computing Research», vol. 32-3, pp. 265-277.
- Berson I.R., Berson M.J. e Ferron J.M. (2002), *Emerging risks of violence in the digital life: Lessons for educators from an on-line study of adolescent girls in the United States*, «Journal of School Violence», vol. 1, pp. 51-71.
- Berson M.J. (2000), *The computer can't see you blush*, «Kappa Delta Pi Record», vol. 36, pp. 158-162.
- Bilton N. (2010), *One on One: Andrey Ternovskiy, Creator of Chatteroulette*, interview, Bits Blog, «The New York Times on-line», 12 marzo.
- Boulton M.J. e Underwood K. (1992), *Bully-victim problems among middle school children*, «British Journal of Educational Psychology», vol. 62, pp. 73-87.

- Bower G.H. e Gilligan S.G. (1979), *Remembering in formation related to one's self*, «Journal of Research in Personality», 13, pp. 420-432.
- Blaney P.H. (1986), *Affect and Memory: a review*, «Psychological Bulletin», 99 (2), pp. 229-246.
- Buckingham D. (2006), *Media Education*, Trento, Erickson.
- Cantelmi T. e Talli M. (2007), *Anatomia di un problema, una review sui fenomeni psicopatologici Internet-correlati*, «Psicotech», vol. 2, pp. 9-10.
- Castells M. (2007), *Galassia Internet*, Milano, Feltrinelli.
- Cicogna P. C. e Occhionero M. (2007), *Psicologia Generale*, Roma, Carocci.
- Clerici A. (2009), *La patente europea del computer ECDL 5.0*, Milano, Alpha Test.
- Facci M. (2009), *Internet e minori: una ricerca sul ruolo delle figure educatrici*. Tesi di Laurea in Scienze e Tecniche di Psicologia Cognitiva Applicata, a.a. 2008/09, relatore prof.ssa Paola Venucci. Non pubblicata, depositata e consultabile presso la Facoltà di Scienze Cognitive dell'Università degli Studi di Trento.
- Finn J. (2004), *A survey of on-line harassment at a university campus*, «Journal of Interpersonal violence», vol. 19, pp. 468-483.
- Finn J. e Bannach M. (2000), *Victimization on-line: the downside of seeking human services for women on the internet*, «Cyberpsychology and Behavior», vol. 3, pp. 785-797.
- Fogg B. J. (2005), *Tecnologia della persuasione*, Milano, Apogeo.
- Galesi D., Gatti F. e De Luca P. (2007), *L'ascolto digitale: nuovi media e interventi promozionali per i giovani*, Milano, FrancoAngeli.
- Giberti F. e Rossi R. (2007), *Manuale di Psichiatria*, Padova, Piccin, 6^a ed.
- Giles D. (2006), *Constructing identities in cyberspace: The case of eating disorders*, «British Journal of Social Psychology», vol. 45, pp. 463-477.
- Giovannini A. (2004), Ricerca sul fenomeno Pro Ana svolta dal PASM dell'Ausl di Reggio Emilia con la supervisione del prof.

- Umberto Nizzoli, Programma Aziendale Salute Mentale e Dipendenze Patologiche, Reggio Emilia.
- Godden D.R. e Baddeley A.D. (1975), *Context-dependent memory in two natural environments: on land and underwater*, «British Journal of Psychology», 66, 3, pp. 325-331.
- Jin S.A. (2009), *Modality Effects in Second Life: The Mediating Role of Social Presence and the Moderating Role of Product Involvement*, «CyberPsychology and Behavior», vol 12 (6), pp. 717-721.
- Jin S.A. e Park N. (2009), *Parasocial Interaction with My Avatar: Effects of Interdependent Self-Construal and the Mediating Role of Self-Presence in an Avatar-Based Console Game, Wii*, «CyberPsychology and Behavior», vol 12 (6), pp. 723-727.
- Kennedy T. (2000), *An Exploration study of feminist experiences in cyberspace*, «Cyberpsychology and Behavior», vol. 3, pp. 707-719.
- Krug S. (2006), *Don't make me think. Un approccio di buon senso all'usabilità del web*, Milano, Tecniche Nuove — Hops Technologie.
- Lamberg L. (2002), *Stalking disrupts lives, leaves emotional scars*, «Journal of the American Medical Association», vol. 286, pp. 519-522.
- Mealey L. (1995), *The sociobiology of sociopathy: an integrated evolutionary model*. «Behavioural and Brain sciences», vol. 18, pp. 523-599.
- Menini S., *Il ruolo della psicologia cognitiva nell'usabilità dei siti web*, <http://www.hyperlabs.net/ergonomia/menini>
- Milani L. e Di Blasio P. (2009), *Quality of Interpersonal Relationships and Problematic Internet Use in Adolescence*, «CyberPsychology and Behavior», vol 12 (6), pp. 681-684.
- Nocerino A. (2009), *Il fenomeno pro-ana: una nuova forma di anoressia nasce sul web*. Tesi di Laurea in Psicopatologia Generale — CdL in Scienze e Tecniche Psicologiche per la Persona e la Comunità, a.a. 2008/09, relatore prof.ssa Alda Troncone. Non pubblicata, depositata e consultabile presso la Facoltà di Psicologia della Seconda Università degli Studi di Napoli.

- Norman D. (1997), *La caffettiera del masochista. Psicopatologia degli oggetti quotidiani*, Firenze, Giunti.
- Osgood C. E., Suci G. e Tannenbaum P. (1957), *The measurement of meaning*, Urbana, University of Illinois Press.
- Overbeke G. (2008), *Pro-Anorexia Websites: Content, Impact, and Explanations of Popularity*, «Mind Matters: The Wesleyan Journal of Psychology», vol. 3, pp. 49-62.
- Park N., Kee K.F. e Valenzuela S. (2009), *Being Immersed in Social Networking Environment: Facebook Groups, Uses and Gratifications, and Social Outcomes*, «CyberPsychology and Behavior», vol 12(6), pp. 729-733.
- Patchin J.W. e Hinduja S. (2006), *Bullies move beyond the schoolyard: a preliminary look at cyberbullying*, «Youth Violence and Juvenile Justice», vol. 4, pp. 148-169.
- Patchin, J.W. e Hinduja, S. (2007), *Offline consequences of on-line victimization: school violence and delinquency*, «Journal of school violence», vol. 6, pp. 89-112.
- Pisano L. e Saturno M.E. (2008), *Le prepotenze che non terminano mai*, «Psicologia Contemporanea», vol. 210, pp. 40-45.
- Riva G. (2008), *Psicologia dei nuovi media*, Bologna, Il Mulino.
- Preece J., Rogers Y. e Sharp H. (2004), *Interaction design*, Milano, Apogeo.
- Thomson D.M., Robertson S.L. e Vogt R. (1982), *Person recognition: The effect of context*, «Human learnisn», 1, pp. 137-154.
- Thomson D.M. e Tulving E. (1970), *Associative encoding and retrieval: Weak and strong cues*, Journal ok Experimental Psychology», 86, pp. 255-262.
- Tibone F. (2009), *La patente del computer 5.0*, Bologna, Zanichelli.
- Torvalds L.B. e Diamond D. (2001), *Rivoluzionario per caso*, Milano, Garzanti.
- Tullis T. e Albert B. (2008), *Measuring the user experience*, Burlington, Morgan Kaufmann Publisher.
- Visciola M. (2000), *Usabilità dei siti web*, Milano, Apogeo.

- Willard N.E. (2007), *Cyber-Safe Kids, Cyber-Savvy Teens: Helping Young People Learn To Use the Internet Safely and Responsibly*, San Francisco, Jossey-Bass.
- Ybarra M.L., Espelage D.L. e Mitchell K.J. (2007), *The co-occurrence of internet harassment and unwanted sexual solicitation victimization and perpetration: Associations with psychosocial indicators*, «Journal of Adolescent Health», vol. 41, pp. S31-S41.
- Young K. S., Pistner M., O'Mara J. e Buchanan J. (2000), *Cyber-Disorders: The Mental Health Concern for the New Millennium*, «CyberPsychology and Behavior», vol. 3(5), pp. 475-479.
- Young K.S. (1996), *Internet Addiction: The emergence of a new clinical disorder*, «CyberPsychology and Behavior», vol. 1(3), pp. 237-244.
- Young K.S., Rodgers R.C. (1998), *The Relationship Between Depression and Internet Addiction*, «CyberPsychology and Behavior», vol. 1(1), pp. 25-28.

GRAZIE PER AVER SCARICATO



Vivi. Scrivi. Pubblica. Condividi.

La nuova linea editoriale di Erickson che dà voce alle tue esperienze

È il progetto firmato Erickson che propone libri di narrativa, testi autobiografici, presentazioni di buone prassi, descrizioni di sperimentazioni, metodologie e strumenti di lavoro, dando voce ai professionisti del mondo della scuola, dell'educazione e del settore socio-sanitario, ma anche a genitori, studenti, pazienti, utenti, volontari e cittadini attivi.

Seleziona e pubblica le esperienze, le sperimentazioni e le idee che questi protagonisti hanno sviluppato e realizzato in ambito educativo, didattico, psicologico e socio-sanitario, per dare loro la possibilità di condividerle attraverso la stampa tradizionale, l'e-book e il web.

Sul sito **www.ericksonlive.it** è attiva una community dove autori e lettori possono incontrarsi per confrontarsi, dare e ricevere suggerimenti, scambiare le proprie esperienze, commentare le opere, trovare approfondimenti, scaricare materiali. Un'occasione unica per approfondire una serie di tematiche importanti per la propria crescita personale e professionale.

Com'è il mondo dopo l'avvento di internet? La rete sta plasmando le modalità di comunicazione e di interazione tra le persone, interviene sempre più nella società. Ecco allora che si presentano, veicolati da internet, mancanze, sofferenze, disagi: gli stessi di sempre, ma amplificati, potenziati. La rete diventa una grande cassa di risonanza, una protesi, nel bene e nel male, delle capacità umane. Nel libro si propone una panoramica delle caratteristiche principali della rete e dei suoi riscontri psico-sociali, illustrando la situazione attuale, le potenzialità e i pericoli più significativi derivati da un uso inconsapevole o ingenuo delle nuove tecnologie. L'agile saggio rappresenta quindi un utile strumento conoscitivo per genitori, educatori e insegnanti, ma anche uno specchio in cui molti giovani possono riconoscersi.



MICHELE FACCI

Dopo aver conseguito la maturità scientifica, si è laureato in Scienze e Tecniche di Psicologia Cognitiva Applicata ed ora è laureando al Corso di Laurea Magistrale in Psicologia presso la Facoltà di Scienze Cognitive dell'Università degli Studi di Trento. Esercita attività come formatore e consulente nel campo delle ICT (Information and Communication Technology). Si occupa in modo particolare di promuovere l'alfabetizzazione informatica per giovani e non, al fine di ridurre il digital divide. Si è dedicato allo studio delle dinamiche psicologiche e delle variabili cognitive che intervengono nell'uso delle nuove tecnologie, realizzando vari progetti relativi alla sensibilizzazione della cittadinanza in merito ai pericoli di internet. Ha un sito web dedicato alla sua attività: www.pericolidiinternet.it.

www.ericksonlive.it 
Erickson dà voce alle tue esperienze