

# SERVIZI WEB 2.0 E TUTELA DEI DIRITTI DELL'INFANZIA E DELL'ADOLESCENZA

## IL PERCORSO LABORATORIALE

---

L'indagine *Servizi web 2.0<sup>1</sup> e tutela dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza* è stata realizzata dai ragazzi e dalle ragazze di due scuole secondarie di I grado e di un centro di aggregazione di Roma<sup>2</sup> nel corso di un laboratorio svolto nell'anno scolastico 2008 – 2009.

Il laboratorio, centrato sul principio della partecipazione attiva e responsabile di bambini e adolescenti come sancito dalla Convenzione Onu sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza del 1989 (Legge 176/1991 dello Stato italiano), ha inteso promuovere un percorso di approfondimento dei potenziali rischi connessi all'uso dei servizi network web 2.0, per pervenire alla elaborazione di una serie di **richieste** da presentare ai gestori dei servizi.

Il percorso formativo nelle classi è stato strutturato in sette incontri, suddivisi in quattro fasi.

Nella prima fase i ragazzi e le ragazze, attraverso visione di video, la condivisione di esperienze personali e lavori di gruppo, hanno approfondito i temi inerenti l'utilizzo dei servizi web 2.0 soffermandosi su tre aree principali:

- analisi dei servizi più utilizzati e potenziali rischi ad essi connessi;
- analisi delle cause e possibili soluzioni;
- definizione delle **richieste** da fare ai gestori dei servizi per rendere gli stessi più sicuri in un'ottica di promozione e di tutela dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.

Nella seconda fase i ragazzi e le ragazze coinvolti hanno elaborato un percorso di **consultazione** e definito un questionario a risposte chiuse da somministrare a livello nazionale ad un campione significativo di coetanei.

Nel corso della terza fase è stato realizzato il percorso di **consultazione** basato sulla somministrazione del questionario, mentre nella quarta fase i ragazzi e le ragazze, partendo dai risultati emersi dalla risposte al questionario, hanno elaborato un serie di richieste da presentare ai gestori dei servizi.

## Il questionario

Il questionario anonimo è stato somministrato a 962 ragazzi e ragazze di età compresa tra gli 11 e i 13 anni delle scuole secondarie di I grado di alcune regioni del territorio nazionale.

---

<sup>1</sup> Servizi di messaggistica, di visualizzazione video e di social network

<sup>2</sup> Hanno partecipato alla ricerca le classi terze delle scuole secondarie di I grado "A. Rosmini" e "D.R. Chiodi" e il centro di aggregazione "Il muretto" di Roma

Dopo una prima serie di domande dirette ad acquisire informazioni socio-demografiche (età, genere, scuola, città e classe frequentata), il questionario ha analizzato due aree tematiche:

- la frequenza di accesso a vari servizi, raggruppati in base a caratteristiche simili (messaggistica, video sharing e social network);
- le **richieste** da presentare ai gestori dei servizi per rendere gli stessi più sicuri in un'ottica sia di promozione che di tutela dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.

In particolare, in questa seconda parte del questionario, è stato chiesto ai ragazzi e alle ragazze di esprimere il loro accordo<sup>3</sup> su 23 **richieste** elaborate dai ragazzi e dalle ragazze delle due scuole e del centro di aggregazione di Roma, nei confronti dei gestori dei servizi network web 2.0.

## I RISULTATI DELLA RICERCA

---

### Gli intervistati

Nella somministrazione dei questionari sono stati coinvolte/i **962 ragazze e ragazzi** di età compresa tra gli 11 e i 13 anni e provenienti dalla Lombardia, dal Veneto, dall'Emilia Romagna, dal Lazio e dalla Basilicata, in rappresentanza di grandi centri urbani, di realtà medie e piccoli centri.

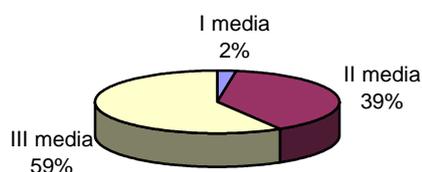
Emilia Romagna	Parma	IC "Albertelli-Newton"
Veneto	San Martino di Lupari (PD)	SMS "C.C. Agostini"
Lombardia	Rescaldina (MI)	IC "D. Alighieri"
Lombardia	Milano	IC "T.Ciresola"
Basilicata	Grassano (MT)	IC "A. Ilvento"
Lazio	Roma	SMS "A. Rosmini"
Lazio	Roma	IC "D.R. Chiodi"
Lazio	Roma	Centro di aggregazione "Il muretto"

I ragazzi e le ragazze intervistati sono **tutte/i alunne/i** di scuole secondarie di I grado, in prevalenza del secondo e terzo anno. Solo 24 alunni/e frequentano il primo anno.

---

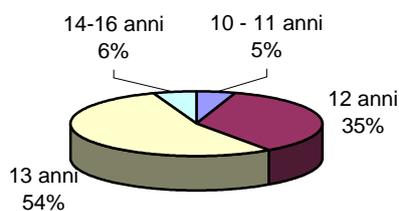
<sup>3</sup> È stata utilizzata la scala di Likert che misura l'atteggiamento rispetto a date affermazioni sulla base di una scala di accordo/disaccordo, generalmente a 5 passi, da un'area di massimo disaccordo ad un'area di massimo accordo.

### Distribuzione in base alla classe frequentata



La fascia d'età in cui si concentra il maggior numero di ragazzi e ragazze intervistati va dai **12 ai 13 anni** (pari a circa il 90% del campione) come evidenziato nel grafico seguente:

### Distribuzione in base all'età



Il campione è composto da **448 ragazze e da 510 ragazzi** (4 sono le risposte mancanti).

### Distribuzione in base al genere

Ragazzi	Ragazze
53%	47%

## Quantità e consumo dei servizi in base alla tipologia

Nell'ambito del percorso laboratoriale, realizzato nelle due classi e nel centro di aggregazione di Roma, è emerso che i servizi che offrono maggior interazione e, allo stesso tempo, potenziali rischi sono:

- i servizi di messaggistica istantanea
- i servizi di visualizzazione video
- i servizi di social network

I principali rischi individuati, invece, sono legati a:

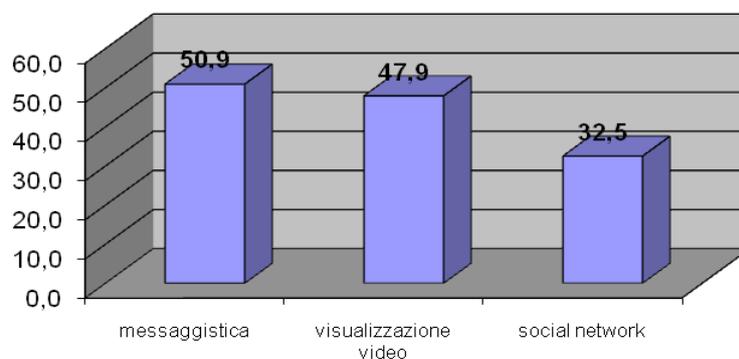
- cyberbullismo
- adescamento
- contenuti inappropriati
- dipendenza

Dall'analisi dei risultati dei questionari emerge che il servizio più utilizzato è la **messaggistica istantanea** (MSN, Skype e YahooMessenger): il **50,9%** dei ragazzi e delle ragazze intervistati vi si collega quasi tutti i giorni, mentre la percentuale sale al 62,2% se si considera anche chi vi si collega almeno 2/3 volte la settimana. Circa il **48%** dei ragazzi e delle ragazze fanno un uso quasi quotidiano dei servizi di **visualizzazione video** (ad esempio YouTube), e la percentuale sale al 65,2% se si considera anche chi vi si collega 2/3 la settimana.

Nella vita dei ragazzi e delle ragazze intervistati, quindi, la comunicazione online ricopre un ruolo molto importante per le loro relazioni quotidiane. Circa il 60% degli intervistati accede e utilizza quasi tutti i giorni almeno uno di questi due servizi. Inoltre l'uso dei servizi di visualizzazione video e di messaggistica istantanea non è mutuamente esclusivo: infatti l'area di sovrapposizione (ossia dell'alto uso contemporaneo dei due servizi) riguarda oltre il 35% degli intervistati.

Per quanto riguarda la terza tipologia di servizi web 2.0 (i **social network classici**: LiveSpace di MSN, NetLog, Myspace e Facebook i più utilizzati), il **32,5%** dei ragazzi e delle ragazze intervistati ne fa un uso quasi quotidiano, valore che arriva al 43,7% se si considerano anche le 2/3 connessioni settimanali.

I servizi web 2.0 più frequentati



Gli **altri servizi** indicati da ragazze/i (chat e gioco virtuale interattivo) fanno registrare livelli di accesso quantitativamente meno rilevanti, ma pur sempre all'interno di valori interessanti.

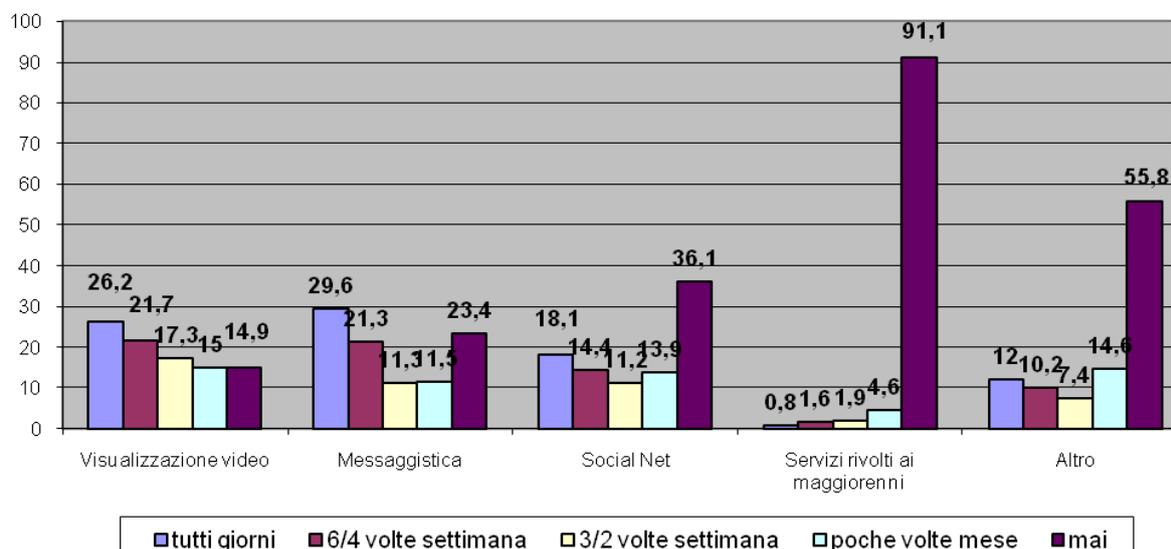
Una nota a parte meritano gli accessi ai **servizi rivolti esclusivamente ai maggiorenni**. Complessivamente circa il **9%** di ragazze/i intervistate/i accede, anche solo occasionalmente, ad un servizio a loro specificatamente vietato. Sono **soprattutto i ragazzi** a violare questo divieto in un rapporto di 3 a 1.

Nella tabella seguente sono riportate le percentuali di accesso per i cinque gruppi di servizi web 2.0 più "frequentati" da ragazze/i intervistati:

	Servizi vis. video	Servizi messaggistica	Servizi Social Network	Servizi rivolti ai maggiorenni	Altro
<b>Tutti i giorni</b>	26,2	29,6	18,1	0,8	12,0
<b>6/4 volte settimana</b>	21,7	21,3	14,4	1,6	10,2
<b>3/2 volte settimana</b>	17,3	11,3	11,2	1,9	7,4
<b>Poche volte mese</b>	15,0	11,5	13,9	4,6	14,6
<b>Mai</b>	14,9	23,4	36,1	91,1	55,8

Le intervistate e gli intervistati che **tutti i giorni** ad **almeno uno dei servizi** indicati (gli *esperti*) sono il **51,8%** del totale.

#### Tipologia di servizi web 2.0 e frequenza di accessi

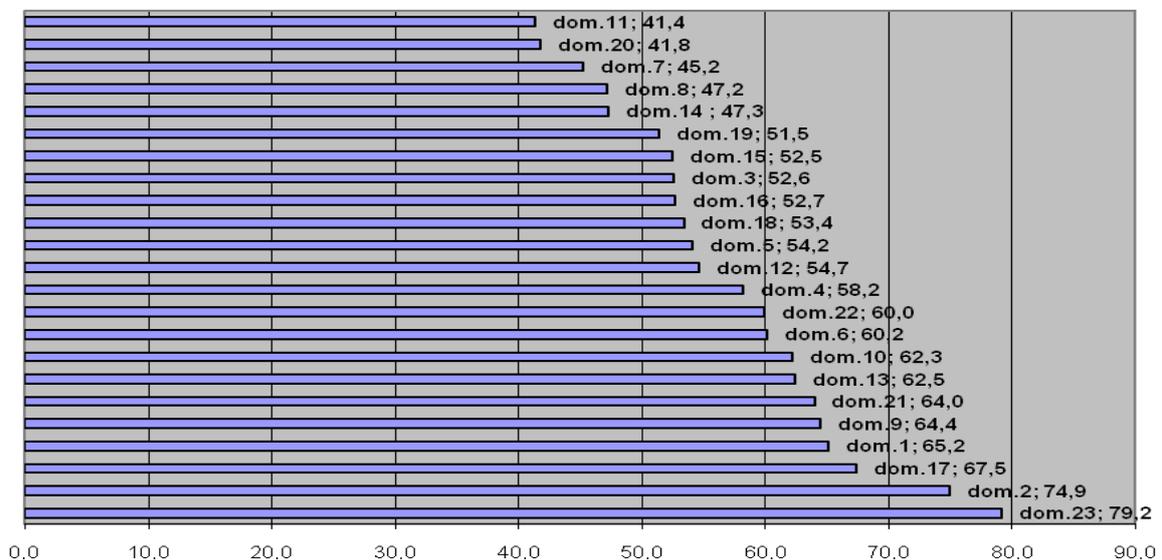


## LE RICHIESTE AI GESTORI DEI SERVIZI

Per tutte le 23 raccomandazioni da presentare ai gestori dei servizi, la percentuale dei ragazzi e delle ragazze intervistate/i che si dichiara d'accordo (livello 4 e 5 della scala Likert) è sempre superiore rispetto alla percentuale di chi si dichiara in disaccordo (livello 1 e 2 della scala). Dai risultati si evince, quindi, che la **maggioranza delle ragazze e dei ragazzi intervistati/e richiede ai gestori di metterli nelle condizioni di fruire del servizio in modo più sicuro.**

Nella tabella seguente è riportata una rappresentazione grafica che presenta la distribuzione delle percentuali di accordo ed evidenzia la sua variabilità.

**Distribuzione delle richieste in base alla percentuale di accordo ricevuto**



La elaborazione delle risposte da parte dei ragazzi e delle ragazze ha portato al raggruppamento delle 23 richieste suddivisibili secondo 4 aree tematiche principali:

- la privacy;
- l'informazione;
- i contenuti;
- i contatti.

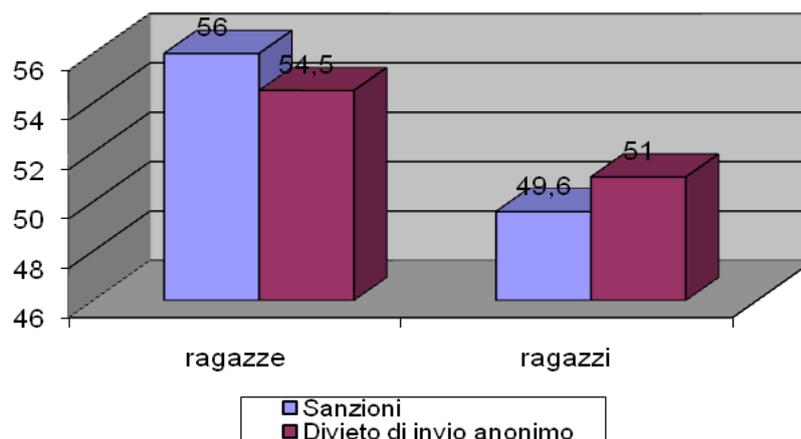
Le tre richieste che hanno registrato la percentuale più alta nell'area dell'accordo fanno riferimento ad una maggior sicurezza nella creazione, gestione e protezione delle password. I ragazzi e le ragazze intervistati/e da un lato evidenziano la necessità di ricevere maggiori informazioni su come i pirati rubano le password (n. 23): il 79%, infatti, esprime accordo con questa raccomandazione. Dall'altro lato l'esigenza di tutela emerge dall'accordo espresso sulla richiesta relativa all'obbligo di creare password difficili da scoprire (n. 17): il 66% delle risposte, infatti, si concentra nell'area di accordo. *Un primo livello di richieste ai gestori dei servizi è, quindi, rivolto ad ottenere una maggiore **protezione della privacy**. Dai risultati emerge che i ragazzi chiedono più sicurezza, ma senza rinunciare alla propria autonomia decisionale, quale soluzione al problema diffuso del furto d'identità.*

Connessa alla tutela della privacy è la seconda area tematica, quella della comunicazione e informazione. In particolare *i ragazzi e le ragazze chiedono di essere **più informati dai gestori con un linguaggio più comprensibile e adeguato***. In particolare i ragazzi e le ragazze intervistati/e chiedono di mettere in risalto condizioni d'uso e renderle comprensibili a tutti (n.22): il 60% delle risposte, infatti, si concentra nell'area di accordo. Inoltre chiedono ai gestori di realizzare campagne di informazione e sensibilizzazione sui problemi e i rischi che si possono incontrare online (n.12) con un accordo del 54,7% e, infine, di ricordare periodicamente il regolamento agli utenti (per esempio: non postare foto di altri senza il loro permesso) (n.5) con area del 54,2%.

La terza area tematica è legata ai *contenuti inadeguati connessi all'invio e ricezione di posta indesiderata*. In primo luogo i ragazzi e le ragazze intervistati/e propongono di incrementare l'attivazione di filtri, all'interno del servizio stesso, nell'invio di materiale vietato (n.2): il 74% delle intervistate/i esprime consenso rispetto a questa raccomandazione. *Si richiede, quindi, un maggior controllo, prevenzione e protezione dall'invio di foto o altro materiale vietato*. In secondo luogo i ragazzi e le ragazze propongono di vietare che pubblicità per adulti sia accessibile ai minori (n.21) (64%) e di facilitare la segnalazione di abusi (n.1) (65,2%). In contraddizione con quanto rilevato è lo scarso accordo dei ragazzi e ragazze intervistati/e su due specifiche raccomandazioni: da un lato la richiesta di sanzioni importanti, quali la cancellazione del profilo e il divieto di crearne altri per chi invia foto o altro materiale vietato (n.3) (52,6%) e dall'altro quella per la quale non dovrebbe essere possibile postare materiale in maniera anonima (n.16) (52,7%).

È interessante notare quanto il genere incida su queste risposte. La tabella seguente ci mostra la differenza nelle risposte:

**Distribuzione del genere per domande 3 e 16**



È interessante la comparazione delle risposte fornite alle richieste di attivazione di filtri nell'invio di materiale vietato (n. 2) e di sanzioni importanti per chi invia materiale vietato (n. 3). Il 74% di chi risponde massimo accordo alla richiesta di sanzioni importanti, esprime anche il massimo accordo con la richiesta di attivazione di filtri nell'invio di materiale vietato. Al contrario, solo il 40% di chi ha risposto con massimo accordo alla richiesta di attivazione di filtri nell'invio di materiale vietato, sceglie

la stessa risposta per la richiesta di sanzioni. *I ragazzi e le ragazze che chiedono maggiori filtri nell'invio di materiale vietato poi ritengono che, se qualcuno è tanto abile da superarli, e quindi invia materiale vietato, non deve essere severamente punito. Sono, di fatto, più indulgenti nella pena, pur essendo severi nella richiesta dei controlli.*

L'ultima area tematica in cui le raccomandazioni sono state raggruppate è relativa ai **contatti**. In particolare il 62,5% dei ragazzi e delle ragazze intervistati/e sono d'accordo nel ritenere necessario l'inserimento di filtri di ricerca più sicuri (specificare) (n.13) e la possibilità di visualizzare profilo prima di accettare amicizia (n.10) (62,3%). Altre richieste legate ai contatti si riguardano la necessità di proteggere il proprio profilo e, in particolare: il profilo di ogni utente dovrebbe essere privato nelle impostazioni iniziali (predefinite) (n.15) e la visualizzazione del profilo dovrebbe essere diversa per amici e non amici (n.14).

In sintesi **le richieste con valore di area di accordo** (livello 4 e 5 della scala Likert) **superiore al 60% sono dieci:**

- Dare informazioni su come vengono rubate password (n. 23) 79%
- Utilizzo di filtri per materiale indesiderato (n. 2) 74%
- Obbligo di password complesse (n.17) 66%
- Facilitare la segnalazione di abusi (n.1) 65,2%
- Non obbligo di inserire troppe informazioni personali (n. 9) con valore di accordo 64,4%
- I gestori dei social network dovrebbero evitare che compaiano pubblicità di servizi rivolti a maggiorenni (siti di incontri, siti pornografici) agli utenti minorenni (n.21) 64%
- I filtri di ricerca dovrebbero essere più sicuri, per esempio evitare ricerche per CAP, città, preferenze sessuali (n.13) 62,5%
- Possibilità di visualizzare un profilo prima di aggiungerlo tra i propri amici (n.10) 62,5%
- Protezioni speciali per utenti più piccoli (n. 6) 60,2%
- Deve essere obbligatorio per i sociale network mettere in risalto e evidenziare le condizioni d'uso (ossia il regolamento del servizio) che devono essere chiare e comprensibili a tutti, anche a utenti molto giovani (n.22) 60%

La tabella seguente riporta lo schema elencato:



Analizzando ora le richieste per le quali si registra la **minore percentuale di accordo** che sono:

- non si mostrino gli indirizzi mail nelle catene di posta (n. 11) 41,4%
- i siti di giochi online non dovrebbero indurre ad accessi quotidiani con i premi (n.20) 41,8%
- maggior controllo dell'età degli utenti dei servizi (n. 7) 45,2%
- i social network potrebbero gestire dei luoghi fisici protetti ( esempio un locale o un centro di aggregazione) dove potere incontrare in maniera più sicura le persone conosciute online (n.8) 47,2%

Analizzando le risposte a queste richieste si evince un *desiderio di continuare a vivere le chat come luoghi comunicativi liberi da regole e limiti nella scelta del linguaggio, delle parole e di concetti da utilizzare.*

In particolare la richiesta n. 11 per la quale il valore nell'area del massimo dissenso sale al 29,4%, richiede che non si mostrino gli indirizzi mail nelle catene di posta. La vasta area di non accordo con questa richiesta fa pensare all'uso che molti intervistati fanno di questa "coda di indirizzi"<sup>4</sup>.

La richiesta numero 7 è, invece, relativa ad un maggior controllo dell'età degli utenti dei servizi. In questo caso il 28% degli intervistati non è d'accordo con questa soluzione, vuole poter mentire sull'età che dichiara on line. E' interessante osservare come siano i ragazzi a mostrarsi più in disaccordo rispetto alle ragazze.

Ultima riflessione sulla richiesta che proponeva di creare luoghi fisici protetti gestiti direttamente dai gestori dei servizi, dove i loro utenti potessero incontrarsi in sicurezza (n. 8). Il 26,1% degli intervistati non è d'accordo e questo può far pensare che rientra in questa percentuale, vuole incontrare chi vuole dove vuole, non percepisce il rischio proprio di incontrare sconosciuti e se lo conosce è disposto a correrlo; oppure non è interessato/a ad incontrare persone conosciute online.

La tabella seguente ci fornisce un quadro complessivo delle richieste che fanno registrare una **percentuale di disaccordo superiore al 20%**:

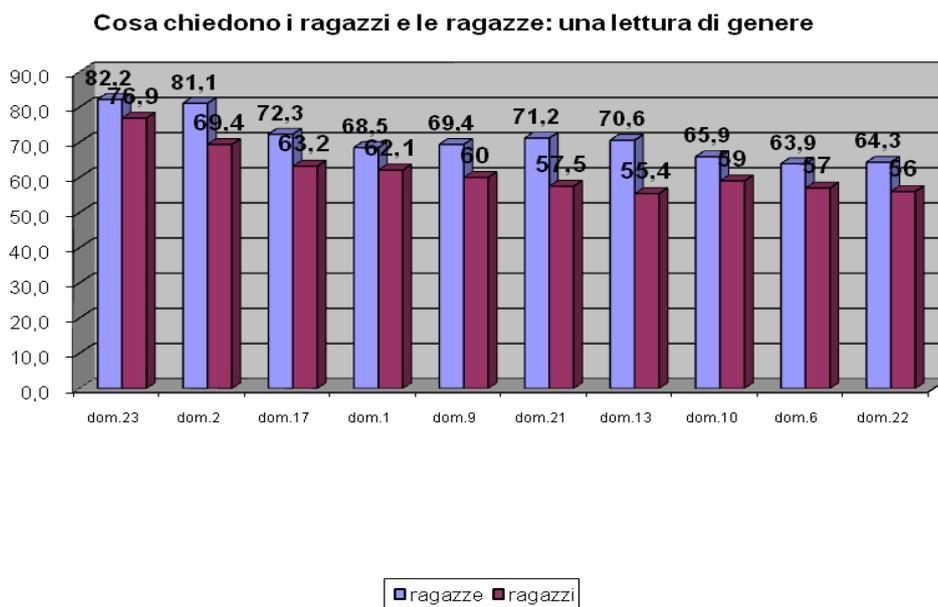


<sup>4</sup> Sarebbe interessante approfondire per comprendere meglio il perché questo tipo di tutela non venga richiesta, (una delle possibili letture potrebbe farci pensare che siano più interessati alle possibilità che questi elenchi offrono rispetto ai potenziali rischi che vi sono correlati)

## Le differenze di genere

L'analisi delle risposte secondo una prospettiva di genere permette di evidenziare che *le ragazze chiedono, in particolare, di poter avere a disposizione strumenti per tutelare al meglio la propria privacy e di poter gestire in modo più efficace i contatti*. Considerando l'area di accordo (livello 5 e 4 della scala) per le prime dieci richieste, *le ragazze esprimono percentuali di accordo sempre più alte (in alcuni casi con scarti percentuali anche importanti) di quanto fanno i ragazzi*.

Dai risultati si evince che le ragazze si percepiscono più a rischio rispetto all'uso che può essere fatto dei servizi e, di conseguenza, esprimono in generale un livello di accordo più alto alle richieste. Come si vede dalla tabella seguente, la percentuale di accordo, secondo la prospettiva di genere, mostra scarti tra i due valori che variano da un minimo del 5,3% per la richiesta di informazioni su come i pirati rubano le password (n.23) ad un massimo del 15,2% per la richiesta di filtri di ricerca più sicuri (n. 13).



Approfondendo l'analisi ed entrando anche nel merito dei livelli e delle tipologia di consumo connesso ai servizi, si vede che, *considerando i tre principali gruppi di servizi (messaggistica, visualizzazione e social network) il comportamento delle ragazze e dei ragazzi si differenzia*. Pur restando all'interno di livello di consumo alti, *i ragazzi usano molto di più i servizi di visualizzazione rispetto alle ragazze*, le quali, invece, *privilegiano gli altri due gruppi di servizi*.

## Le differenze in base agli accessi

Il *livello di accordo espresso dagli intervistati relativamente alle richieste da fare ai servizi*, sebbene risulti complessivamente alto per la maggior parte delle richieste, *non è uniformemente distribuito in base al tipo di uso/accesso preferito dalle ragazze e dai ragazzi*. Anche in assenza di una vera e propria tendenza che indichi e preveda comportamenti, è però possibile fare alcune

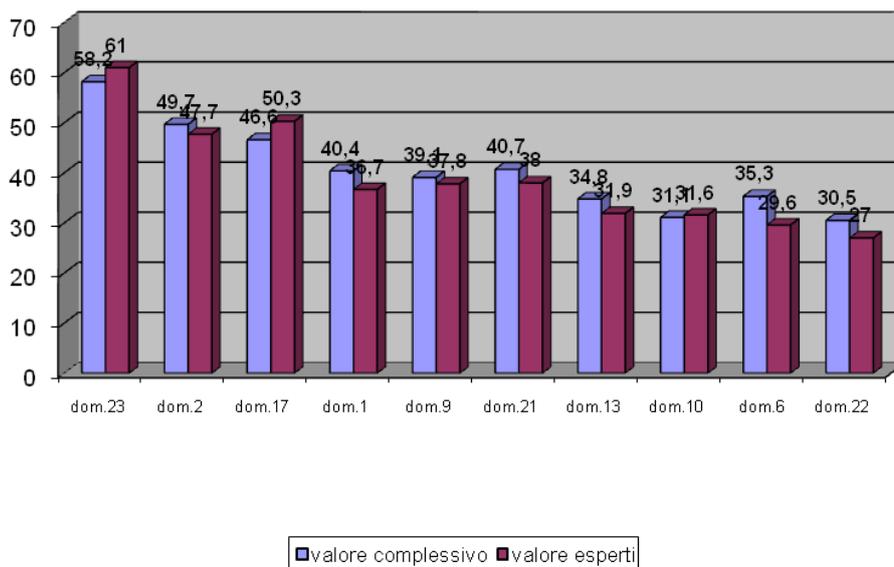
riflessioni su determinati aspetti della relazione: frequenza di accesso ai servizi - risposte date alle richieste.

Consideriamo le richieste già elencate in precedenza che registrano percentuali di accordo superiori al 60%, e osserviamo come a queste richieste rispondono quelle ragazze e quei ragazzi che accedono tutti i giorni ad almeno uno dei servizi più utilizzati: visualizzazione video; messaggistica istantanea; social network. Si tratta di quelle ragazze e quei ragazzi che potremmo definire *alti frequentatori* dei servizi o anche, in altri termini, degli *esperti dei servizi*.

Incrociando le loro risposte con le richieste indicate, si osserva una certa polarizzazione delle loro posizioni nella scala Likert. **Questa fetta di esperti esprime una percentuale di risposte di massimo accordo (livello 5) minore della media per quasi tutte le richieste sopra indicate, e un valore percentuale di risposte al massimo disaccordo (livello 1) superiore alla media.** Come a dire che **richiedono un minor intervento ai gestori dei servizi**, così da mantenere un certo margine di libertà di movimento.

Queste differenze si verificano, è sempre bene ripeterlo, all'interno di valori alti di accordo nelle richieste fatte ai servizi. Per esempio tra le ragazze/i che accedono tutti i giorni a servizio di visualizzazione video, solo il 34,5% si dichiara molto d'accordo con la richiesta n.1 (facilità di segnalare abusi), a fronte di una media complessiva tra tutti gli intervistati pari al 40,4%. Per la richiesta/richiesta numero 2 (più filtri nell'invio materiale) gli *esperti* si dichiarano molto d'accordo nel 45,2% a fronte di una media complessiva del 49,7%. **L'unica eccezione a questa tendenza riguarda l'area di protezione della password** (richieste numero 23 e 17) che è invece **ritenuto un problema per tutti indistintamente**.

Cosa chiedono i ragazzi e le ragazze: valori complessivi e valori esperti



## Allegati

### Allegato n. 1

#### **Elenco delle richieste inserite nel questionario:**

- 1) Per segnalare gli abusi di vario tipo che può subire chi usa i social network (invio di materiale indesiderato, di contenuti inadatti, bullismo online, etc.) sarebbe utile e importante poter segnalare l'abuso subito con facilità e velocità.
- 2) I gestori dei social network dovrebbero prevedere dei filtri efficaci per prevenire l'invio e la ricezione di materiale indesiderato (pornografico, virus ...) da parte di utenti minorenni.
- 3) I social network dovrebbero prevedere sanzioni importanti (cancellazione del profilo, divieto di crearne altri) per chi invia foto o altro materiale vietato.
- 4) Quando un utente posta una foto gli andrebbe ricordato quali sono i rischi che corre nel mandare un'immagine online (perderne il controllo, sapere che potrebbe finire sotto gli occhi di chiunque, etc.).
- 5) I social network dovrebbero ricordare periodicamente il regolamento agli utenti (per esempio: non postare foto di altri senza il loro permesso).
- 6) I social network dovrebbero prevedere dei particolari sistemi di protezione per gli utenti più piccoli (sotto i 12 anni).
- 7) I social network dovrebbero verificare l'età degli utenti in modo più efficace.
- 8) I social network potrebbero gestire dei luoghi fisici protetti (esempio un locale o un centro di aggregazione) dove potere incontrare in maniera più sicura le persone conosciute online.
- 9) Non dovrebbe essere obbligatorio inserire troppe informazioni personali (come l'indirizzo, la scuola ...) per iscriversi ai social network.
- 10) Ci deve essere la possibilità di visualizzare un profilo prima di aggiungerlo tra i propri amici.
- 11) Non si dovrebbero mostrare i contatti nelle catene o quando si inoltrano le e-mail.
- 12) I social network dovrebbero gestire costantemente campagne di informazione e sensibilizzazione sui problemi e i rischi che si possono incontrare online.
- 13) I filtri di ricerca dovrebbero essere più sicuri, per esempio evitare ricerche per CAP, città, preferenze sessuali.
- 14) La possibilità di visualizzare il profilo dovrebbe essere differente per amici iscritti e non iscritti.
- 15) Il profilo di ogni utente dovrebbe essere privato nelle impostazioni iniziali (predefinite).
- 16) Non dovrebbe essere possibile postare messaggi o foto o altro materiale, in maniera anonima o con nomi falsi.
- 17) Dovrebbe essere obbligatorio creare password complesse per evitare che vengano scoperte con facilità.
- 18) Non dovrebbe essere possibile rendere visibili automaticamente i post inviati (per esempio se qualcuno lascia un commento sulla bacheca di un blog, prima di renderlo visibile il proprietario del blog dovrebbe dare il suo assenso).
- 19) Le conversazioni in chat pubbliche andrebbero moderate per evitare l'uso di parolacce e di contenuti razzisti.
- 20) Nel caso di siti come Habbo e Stardoll (sono mondi virtuali dove i ragazzi interagiscono tra di loro usando un avatar/personaggio personalizzato) non si dovrebbe spingere le ragazze e i ragazzi a giocare spesso (esempio: il punteggio acquisito non dovrebbe essere collegato ai numeri di accessi effettuati, e l'account andrebbe cancellato solo dopo una assenza di accessi più lunga di 4 mesi).
- 21) I gestori dei social network dovrebbero evitare che compaiano pubblicità di servizi rivolti a maggiorenni (siti di incontri, siti pornografici) agli utenti minorenni.
- 22) Deve essere obbligatorio per i sociale network mettere in risalto e evidenziare le condizioni d'uso (ossia il regolamento del servizio) che devono essere chiare e comprensibili a tutti, anche a utenti molto giovani.
- 23) I social network dovrebbero informare gli utenti dei modi utilizzati dai pirati informatici per rubare le password e su come difendersi.

## Allegato n. 2

Domande ordinate in base alla percentuale di massimo accordo ottenuto (livelli 4 e 5 della scala)

