

**Implementation of the Safer Social Networking Principles for the EU:
Testing of 20 Social Networks in Europe
February 2010**

GIOVANI.IT

Giovanna Mascheroni

Assegnista di Ricerca, Università di Torino

Ricercatrice presso OssCom, Università Cattolica di Milano

Introduzione

Giovani.it (<http://www.giovani.it/>) fa parte del Gruppo SMG (Studenti Media Group) che fornisce anche altri social network e siti web dedicati ai giovani: Studenti.it (dove condividere e accedere a materiale scolastico), girlpower.it (“il sito web per ragazze trendy e alla moda”). Giovani presenta varie aree interconnesse e diversi strumenti per la comunicazione e il networking, che sono descritti nella barra dei menù situata nella parte superiore della homepage.

- Un forum, in cui le discussioni sono organizzate nelle seguenti categorie: sesso; amore; letteratura; musica; informazione e attualità, politica, società e religione; cellulari; videogiochi; computer e internet; sport; redazione forum, helpline (con codice di condotta del forum e segnalazione di abusi, specifico dell’area forum); XXX (fetish, porno e incontri offline)
- La community, vale a dire i blog e i profili personali
- I Gruppi, un database dei gruppi formati dai membri (i due più numerosi sono MSN e ‘Contro la pedofilia’)
- Una gallery di foto selezionate fra quelle pubblicate nei blog
- Una video gallery, anche in questo caso con video dai blog.

Sotto alla barra dei menu, l’homepage è organizzata in alcune sezioni, che mostrano rispettivamente: gli inserimenti dei blog più recenti e, accanto, l’immagine degli utenti online; sotto una photo gallery con foto selezionate fra quelle pubblicate nei blog; quindi le notizie

(principalmente riguardanti cinema, celebrità e sport); di nuovo un elenco dei canali del forum e in fondo alla pagina foto di celebrità e sondaggi. Le condizioni generali, la politica di tutela della privacy e il pulsante di help sono linkati sulla piccola barra dei menù situata nella parte inferiore della pagina così che l'utente deve scorrere tutta la pagina per trovarli.

Una volta effettuato il login, la pagina a cui si accede presenta una barra dei menù nella parte superiore e sulla sinistra (in mezzo alla pagina compare solo un messaggio di benvenuto). Partendo dalla barra sulla sinistra, si trova un link 'gallery', dal quale si può accedere alle gallery degli amici; un link 'blog', dove si possono pubblicare nuovi post e gestire il layout del proprio blog (caricare delle foto e dei video, scegliere il layout ecc.) e controllare i post più recenti dei propri amici; un link 'gruppi' per gestire la propria appartenenza a gruppi o vedere i gruppi dei propri amici; un link 'eventi', dove si possono consultare gli eventi del proprio network (il proprio network è di default il network delle persone residenti nella stessa città); un link 'mi piace' dove si possono scegliere i propri artisti/canzoni, film e libri/autori preferiti da una classifica settimanale dei top 20; un link 'mystudy' per condividere e accedere ad appunti scolastici, trovare compagni di studio per preparare esami ecc.; infine un link 'mobile' dove si può associare il proprio numero di cellulare ai propri dati di login per poter aggiornare il blog e pubblicare MMS mediante cellulare.

Il menù nella parte superiore della pagina comprende: 'profilo', dove si possono gestire i propri dati personali, caricare un avatar o un'immagine per il profilo, definire le impostazioni di tutela della privacy ecc.; 'amici', dove si ricevono richieste di amicizia, si possono invitare nuovi amici e gestire la 'lista dei nemici' (lista di amici indesiderati ai quali è impedito l'accesso al proprio blog); il 'network' della città di residenza, suddiviso in 'eventi', 'il muro' (che ospita prevalentemente richieste di aiuto per compiti scolastici) e 'membri'; 'messaggi', vale a dire l'inbox, e 'utenti online', da cui si può consultare l'elenco delle persone online.

Sebbene non sia esplicitamente indicato nelle condizioni generali del servizio, l'accesso a Giovani è riservato a utenti dai 14-15 anni (nati nel 1994) in su.

Il SNS (Sito di Social Networking) non ha ancora pubblicato un'autodichiarazione di adesione ai Safer Social Networking Principles, pertanto la relazione che segue si baserà unicamente sulle osservazioni e il test condotto dall'esperto.

Il test del sito ha misurato la conformità degli strumenti implementati sul SNS rispetto ai Safer Social Networking Principles. In estrema sintesi, il provider aderisce pienamente solo al secondo Principio. Pur fornendo alcuni strumenti utili per garantire un'esperienza più sicura

per i minori, il SNS mostra ancora elementi di criticità relativi alle informazioni sull'utilizzo sicuro e sulle impostazioni per la tutela della privacy.

La presentazione dei risultati dell'attività di valutazione verrà articolata sulla base dei 7 Safer Social Networking Principles.

Relazione sui risultati delle prove effettuate

1. Principio 1: Accrescere la consapevolezza in merito ai messaggi di educazione alla sicurezza e alle politiche sugli usi consentiti presso genitori, insegnanti e assistenti in modo incisivo, chiaro e adeguato all'età

Il SNS offre delle 'condizioni generali' e una politica sulla tutela della privacy, ma non fornisce una politica sulla sicurezza esplicitamente dichiarata o consigli in materia di sicurezza personalizzati e mirati ai genitori, agli insegnanti e agli educatori .

Le informazioni utili per i minori in merito alle condizioni d'uso e ai comportamenti appropriati, ai contenuti inappropriati e ai consigli per la sicurezza sono disseminate in diverse aree del sito web, piuttosto che essere concentrate in un'unica pagina/sezione.

Le condizioni generali, accessibili dalla barra del menù in fondo alla homepage, sono comuni a tutti i siti del gruppo Studenti Media Group, e definiscono i contenuti inappropriati e illeciti (si veda il punto 1.6 delle condizioni generali) e le condizioni d'uso , ma adottano un linguaggio legale che può risultare di difficile comprensione per i ragazzi più giovani. Analogamente, la pagina relativa alla politica sulla tutela della privacy riporta informazioni sul trattamento dei dati personali da parte del provider del SNS utilizzando un simile linguaggio legale.

Risultano di gran lunga più utili altre sezioni del sito web, in particolare:

- La pagina di Help, accessibile dalla barra dei menù in fondo alla homepage, fornisce informazioni generali sui servizi offerti e consigli generali per i nuovi utenti, oltre ad alcune informazioni specifiche sulla sicurezza. Le informazioni sulla sicurezza comprendono: un riquadro nella parte sinistra della pagina intitolato 'Abusi e tutela dei minori' contenente un link a una scheda di segnalazione di abusi online e

l'indirizzo dell'help desk; un link 'Profilo, interessi e dati personali' dove vengono fornite informazioni ai minori su come gestire le informazioni personali e come attivare le impostazioni di tutela della privacy (l'impostazione di default è un profilo visibile a tutti i visitatori, ma si può cambiare in un profilo visibile solo agli utenti loggati o solo agli amici). Esiste anche un link al canale di help del forum. La pagina di Help fornisce informazioni relative anche a problemi tecnici (spiegando ad esempio ai neofiti come pubblicare post o foto nei blog o come entrare a far parte di un gruppo o crearlo ecc).

- L'helpblog (<http://helpblog.giovani.it/>), accessibile mediante un link dalla pagina di help, che fornisce informazioni su come risolvere i problemi relativi alla gestione dei blog, comprese alcune informazioni sulla sicurezza: viene spiegato ai minori come bloccare gli utenti e i commenti indesiderati (attraverso due passaggi: si può aggiungere un utente alla lista dei 'nemici' e impostare un filtro per selezionare quali richieste di amicizia e quali commenti ricevere in base all'età dell'utente o a specifiche delle attività online di un utente. Ad esempio, si possono bloccare gli utenti che hanno più di 10 'nemici').
- il canale di help del forum, che tratta argomenti relativi all'utilizzo del forum, incluse le condizioni d'uso del forum e la segnalazione di abusi.

Le informazioni utili, pertanto, sono sparse in molteplici punti. Di conseguenza, per accedere ad alcune delle informazioni più importanti sulla sicurezza è necessario compiere più passaggi e questo può rendere difficoltoso per alcuni utenti ottenere le informazioni di cui hanno bisogno.

Riassumendo i tipi di informazioni disponibili e la loro ubicazione, abbiamo:

- informazioni su contenuti inappropriati o illeciti sono disponibili nelle condizioni generali (1.6) e nell' Helpblog (http://helpblog.giovani.it/diari/2598748/quali_sono_i_contenuti_non_permessi.html)
- informazioni su comportamenti inappropriati o scorretti sono fornite sia nelle condizioni generali che nell' Helpblog. Le condizioni generali, tuttavia, contengono un riferimento generico ai comportamenti inappropriati senza fornire esempi espliciti di comportamenti scorretti (vedi 1.4): riportano solamente che 'l'Utente si impegna a utilizzare i Servizi esclusivamente per scopi leciti e in ogni caso nel rispetto delle disposizioni di legge in materia di protezione dei dati personali'. L' Helpblog, invece,

http://helpblog.giovani.it/diari/2598748/quali_sono_i_contenuti_non_permessi.html)

elenca esplicitamente i contenuti e, implicitamente, i comportamenti inappropriati.

- informazioni sulle conseguenze dell'adozione di comportamenti illeciti sono chiaramente indicate nel punto 1.6 delle condizioni generali.
- informazioni su rischi specifici relativi all'utilizzo di servizi online non sono esplicitamente fornite all'interno dei documenti succitati.
- In generale, le informazioni fornite sono esclusivamente testuali e, mancando riferimenti a esempi o fatti concreti, risultano piuttosto impersonali (soprattutto le condizioni generali). Non sono presenti riferimenti a istituzioni e ONG che si occupano di sicurezza online.

2. Principio 2: Lavorare per assicurare che i servizi siano adeguati all'età dell'utenza prevista –

Sebbene i requisiti relativi all'età non siano esplicitamente dichiarati nelle condizioni generali e nella politica sulla tutela della privacy del sito web, l'accesso al servizio presenta delle limitazioni in base all'età, in quanto consente di registrarsi solo a minori nati a partire dal 1994 (pertanto 14 o 15 anni è l'età minima ammessa). Al momento della registrazione il minore non deve indicare di aver raggiunto una certa età spuntando una casella, ma deve dichiarare di essere assistito da un genitore nella procedura di registrazione.

La procedura di registrazione diventa effettiva solo dopo una procedura di verifica tramite un messaggio email: infatti l'utente non riesce ad accedere al sito fintanto che non clicca sul link fornito nell'email di verifica.

L'esperto che ha condotto il test non ha potuto registrarsi nuovamente come ragazza di 15 anni : a causa dei cookies, infatti, la scheda di registrazione è stata compilata e inviata, ma non accettata dal servizio, che non ha inviato nessuna email di verifica. Pertanto il tentativo di login con le credenziali del secondo utente non è andato a buon fine. Solo dopo avere cancellato i cookies e completato una nuova registrazione con un terzo profilo, l'esperto è diventato membro della community nelle vesti di una ragazza di 15 anni.

Nonostante la necessità di dichiarare che i genitori sono al corrente della registrazione e assistono il figlio nella procedura, non sono forniti strumenti di parental control.

3. Principio 3: Rendere autonomi gli utenti attraverso strumenti e tecnologie

Le informazioni su come segnalare abusi o atti di bullismo non sono immediatamente disponibili nelle impostazioni del profilo, ma sono accessibili dalla home page nella sezione di help. Tuttavia, l'utente ha il potere di bloccare utenti indesiderati rendendoli dei 'nemici' e segnalandoli al provider del SNS.

Non appena effettuato il login durante l'attività di test, l'esperto è stato contattato due volte (sia come ragazza di 15 anni che come utente adulta) da un utente online, il cui nome era Andrea, che ha inviato la seguente richiesta di contatto: 'Ciao, sono Andrea di Milano, sei interessata a incontri offline?' Grazie alle possibilità di bloccare le richieste di contatto, l'utente è stato aggiunto alla lista dei 'nemici' e segnalato all'helpdesk attraverso la scheda di segnalazione di comportamenti scorretti (vedi principio 4).

Gli utenti hanno la possibilità di indicare chi o che gruppi di utenti li possono contattare impostando dei filtri i cui parametri sono rappresentati da età e attività online (quante informazioni personali offrono nei loro profili, quanti blog hanno, quanti amici, quanti nemici ecc.).

Le informazioni sul modo in cui impostare limitazioni delle opzioni di ricerca dei profili (decidendo ad esempio se gli adulti possono cercare profili di minori o meno) non sono chiaramente fornite.

Mentre vengono fornite informazioni chiare su come eliminare i post dal proprio profilo, l'esperto non è riuscito a trovare informazioni su come togliere foto postate da altre persone o commenti e immagini personali postati sui profili di altre persone.

È possibile limitare la possibilità di pubblicare post sul profilo di un utente solo agli amici, anche se l'opzione di default è che tutti gli utenti loggati possono postare commenti sui profili di altre persone. Al contrario, non vi è nessuna opzione di default per il blog, dove l'utente si trova a scegliere tra queste possibilità di limitazione: nessuno, tutti (compresi visitatori occasionali), solo gli amici, tutti gli utenti tranne i nemici, solo gli utenti registrati possono postare commenti sul blog.

Riguardo alla possibilità di limitare la visibilità delle informazioni personali solo agli amici, le informazioni sono fuorvianti e discordanti: sull' Helpblog è riportato che le informazioni sono disponibili a tutti gli utenti, mentre nelle impostazioni di tutela della privacy del profilo, l'opzione di default è che blog e gallery personali siano visibili solo agli amici.

Gli utenti hanno il pieno controllo sulla visualizzazione del loro status online, che può essere impostato come visibile a tutti gli utenti, solo agli amici o invisibile.

Quando si imposta il profilo e si inseriscono le relative informazioni personali (gusti e interessi, scuola ecc.) o quando si pubblicano delle foto, non vengono forniti consigli o indicazioni per un uso sicuro del servizio .

L'esperto non è riuscito a trovare informazioni relative alla ricezione di notifiche quando l'utente viene taggato in foto di altre persone.

L'utente ha la possibilità di cancellare il proprio profilo grazie a un link che si trova in 'opzioni' nelle impostazioni del profilo. Le informazioni su come cancellare il profilo sono disponibili anche negli elenchi delle FAQ nella pagina di help, ma sono fuorvianti: qui si dice che la cancellazione è immediata, mentre nelle opzioni del profilo è scritto che occorrono 7 giorni perché divenga effettiva. Né nella pagina di help né nelle opzioni nell'area di impostazione del profilo sono disponibili informazioni sull'uso delle informazioni personali da parte di un provider dopo la disattivazione di un profilo (non è chiaro, ad esempio, se le informazioni vengano conservate)

4. Principio 4: Fornire meccanismi di facile utilizzo per segnalare contenuti o comportamenti che violano i termini del servizio

La scheda per la segnalazione di comportamenti scorretti, abusi o intimidazioni è disponibile nella parte sinistra della pagina di help o come pop-up quando si riceve un messaggio da un altro utente. manca un link/strumento per segnalare abusi o violazioni dei termini sempre visibile nella pagina del profilo o fra le impostazioni, ma tale carenza viene in parte compensata dalla presenza del bottone "segnala un abuso" quando si ricevono dei messaggi o delle richieste di amicizia da parte di altri utenti.

Le informazioni su come bloccare un utente vengono fornite quando si riceve un messaggio o all'interno delle opzioni sulla privacy nelle impostazioni del profilo (alla voce 'blocco utenti').

L'utente ha la possibilità di accettare o rifiutare una richiesta di contatto.

Quando si blocca un utente e se ne segnala il comportamento come inappropriato od offensivo, non si ricevono messaggi di notifica nell'inbox del profilo e neppure attraverso l'indirizzo e-mail fornito al momento della registrazione.

Seguendo la metodologia di valutazione del sito, l'esperto ha inviato in fase di test una notifica attraverso il meccanismo di segnalazione degli abusi, chiedendo aiuto perché un utente sconosciuto stava inviando messaggi minacciosi . Fino al momento di stesura del

report (quasi un mese dopo la conclusione del test) l'esperto non ha ricevuto dall'helpdesk alcuna risposta alla sua richiesta di aiuto.

Una volta completata la scheda di segnalazione degli abusi sulla pagina di Help, al termine della procedura compare un messaggio che conferma l'avvenuta notifica e ne riporta il contenuto .

Tuttavia, l'helpdesk che riceve e gestisce la segnalazione di abuso non risponde direttamente all'utente né invia informazioni standard su come la segnalazione verrà gestita dal provider, .

5. Principio 5: Rispondere alle notifiche di contenuti o comportamenti illeciti

. In assenza di un'autodichiarazione del provider, non è stato possibile valutare questo principio.

6. Principio 6: Fornire gli strumenti e incoraggiare gli utenti affinché adottino un approccio improntato alla sicurezza nelle informazioni personali e nella privacy

Le impostazioni di tutela della privacy sono facilmente gestibili e modificabili dalle 'opzioni' di impostazione del profilo.

Nel social network non sono fornite applicazioni aggiuntive, oltre all'opzione di abbinare un numero di cellulare al profilo in modo da caricare foto e post mediante cellulare (servizio per cui è richiesta una procedura di registrazione) o alla newsletter che è considerata un servizio editoriale integrato del provider (pertanto è impossibile annullare l'iscrizione senza disattivare il proprio account).

Parte delle informazioni fornite durante la registrazione (età, sesso e luogo di residenza) è visibile a tutti gli utenti. Le informazioni fornite durante la registrazione comprendono: età (data di nascita), sesso, livello di istruzione e nome della scuola o dell'università frequentata, indirizzo e-mail, codice postale del luogo di residenza (ma non l'indirizzo del domicilio), nome e cognome. A parte il livello di istruzione e la scuola frequentata, tutti gli altri campi sono obbligatori. Delle informazioni personali fornite in fase di registrazione solo l'età, il sesso, il nome di battesimo e il luogo di residenza sono stati automaticamente inseriti nel profilo.

Quando ci si iscrive al servizio per la prima volta, compare un pulsante pop-up che informa che per la nuova politica sulla sicurezza il provider ha deciso di rendere visibili nel profilo

anche il nome e il cognome dell'utente, e non soltanto il suo nickname. Ma poi l'utente ha la possibilità di scegliere se vuole che il suo cognome sia visibile a tutti o se vuole essere identificato solo con il proprio nickname e nome di battesimo.

L'elenco dei contatti online non ha limitazioni legate all'età di una persona, pertanto qualsiasi utente può cercare utenti più giovani (fino a un minimo di 14 anni): infatti l'esperto non ha avuto problemi a cercare il proprio profilo di 15 anni inserendone il nickname.

7. Principio 7: Valutare i mezzi per esaminare i contenuti/i comportamenti illeciti o proibiti.

Poiché il provider non ha ancora pubblicato un'autodichiarazione, a questo stadio non è possibile valutare i mezzi per esaminare i contenuti/i comportamenti illeciti o proibiti.

Sintesi dei risultati e conclusione

Poiché il provider non ha ancora pubblicato un'autodichiarazione, le attività di test hanno semplicemente valutato il livello di corrispondenza tra i Safer Social Networking Principles e le misure implementate nel SNS per aderire a ogni principio. La tabella che segue presenta i risultati del confronto.

Valutazione dei Principi rispetto alle misure implementate nel SNS					
Principio	Conforme	Parzialmente conforme	Non conforme	Non applicabile	Commenti/ Chiarimenti
1		X			
2	X				
3		X			
4		X			
5	<i>Non verificato</i>				
6		X			
7	<i>Non verificato</i>				

Come si può vedere dalla precedente tabella, il provider aderisce in maniera completa solo al secondo Principio. Il provider offre alcuni strumenti utili (i più evidenti sono il meccanismo delle segnalazioni, il filtro per bloccare alcuni contatti e la lista dei ‘nemici’) per promuovere un ambiente sicuro per gli utenti.

Tuttavia, le prove effettuate sul SNS hanno messo in evidenza alcuni aspetti critici del servizio. Questi si articolano in due aree principali: informazioni e impostazioni di tutela della privacy.

Per quanto riguarda le informazioni, come si è osservato, i consigli sulla sicurezza creano confusione a causa della loro frammentazione e disseminazione in diverse aree del sito web. La frammentazione e la disseminazione possono portare a informazioni fuorvianti, ad esempio per quanto riguarda il processo di cancellazione e disattivazione dell’account.

Per quanto riguarda la privacy, le impostazioni di default (i profili e lo status online dell’utente sono visibili di default a tutti gli utenti, anche i visitatori occasionali non loggati) tendono a esporre gli utenti più giovani a contatti o contenuti potenzialmente pericolosi.

Un ulteriore aspetto critico riguarda il meccanismo di segnalazione di abusi e violazioni: sebbene sia facile segnalare un messaggio offensivo (dal momento che questa possibilità viene offerta contestualmente alla ricezione del messaggio), la segnalazione di contatti o comportamenti inappropriati indipendenti dalla ricezione di un messaggio potrebbe essere più difficoltosa (in quanto la scheda di segnalazione viene fornita nella pagina di help e non nel profilo stesso). Inoltre, l’utente che ha segnalato la violazione non ottiene alcun feedback su come il provider ha gestito la segnalazione.

In conclusione, il provider ha implementato solo parzialmente le misure indicate nei Safer Social Networking Principles e tesse a fornire agli utenti gli strumenti necessari e incoraggiarli ad adottare un approccio più sicuro alla divulgazione e alla gestione di dati personali online.

IL COPYRIGHT DEL PRESENTE RAPPORTO APPARTIENE ALLA COMMISSIONE EUROPEA. LE OPINIONI ESPRESSE NEL RAPPORTO SONO QUELLE DEGLI AUTORI E NON RIFLETTONO NECESSARIAMENTE LE OPINIONI DELLA CE.