

# Seconda valutazione dell'implementazione dei Safer Social Networking Principles per la UE

## Giovani

---

*Giovanna Mascheroni (PhD), Università di Torino e OssCom Università Cattolica di Milano  
Verónica Donoso, coordinatrice della ricerca*

### Introduzione

Giovani è un social network di Studenti Media Group, che dal 2007 gestisce servizi web destinati ai giovani come Studenti.it e Girlpower.it. Studenti Media Group è ora parte della holding Banzai, che opera sul mercato Internet italiano nei segmenti media, e-commerce e web-design.

Giovani conta 2.807.222 utenti registrati. Per iscriversi gli utenti devono avere compiuto almeno 13 anni. Una volta registrati, gli utenti possono creare un profilo personale, un blog, una galleria fotografica o video, e di recente, un album fotografico su un sito di photo sharing (<http://fotoalbum.studenti.it>). Il social network offre anche la possibilità di iscriversi a gruppi tematici e di contribuire alle discussioni nel forum. Il forum è organizzato nelle seguenti categorie: sesso; amore; attualità e informazione; libri, poesie, romanzi; musica; cinemaTv; cellulare; videogiochi; computer e internet; sport; redazione forum; helpline; XXX (riservato ai soli maggiorenni).

Il report descrive i risultati dell'analisi della dichiarazione di adesione ai Safer Social Networking Principles da parte di Giovani, e del test del sito. L'attività di test e di valutazione è stata condotta nei mesi di Dicembre 2010 e Gennaio 2011 (pertanto non registra eventuali cambiamenti nel sito successivi al mese di Gennaio).

### Sintesi dei risultati principali

Complessivamente, l'implementazione dei Safer Social Networking Principles da parte di Giovani al momento del test risulta parziale. Una serie di misure volte a migliorare la sicurezza dei minori sono state implementate nel social network, ma non sempre in modo soddisfacente. Ad esempio, anche se gli utenti devono dichiarare di aver compiuto 13 anni per registrarsi, il test ha dimostrato che ragazzi di 12 anni potevano registrarsi al social network senza dover mentire sulla propria età.

I due principali punti deboli di Giovani riguardano l'incapacità di gestire le segnalazioni di comportamenti o contenuti inappropriati in modo rapido e efficiente, da un lato; e il fatto che i profili dei minori non siano "di default" privati. Per quanto riguarda le segnalazioni di abuso, gli utenti non ricevono una risposta alle loro segnalazioni, e non tutti i contenuti e i messaggi segnalati come offensivi vengono effettivamente eliminati dal sito.

Nonostante i profili dei minori siano "di default" pubblici, l'utente ha la possibilità di modificare le impostazioni e rendere il suo profilo parzialmente privato (vale a dire accessibili solo ai propri amici, o a tutti gli utenti registrati) o completamente privato (visibile solo dall'utente stesso).

La sezione Help contiene importanti informazioni e suggerimenti per un uso sicuro del social network rivolte ai minori di 18 anni, e consigli per la navigazione sicura rivolte a genitori, insegnanti e educatori. La sezione Help spiega anche in modo chiaro i Termini e Condizioni di utilizzo del sito.

### Analisi dei risultati of Risultati per Principio

**Principio 1: Promuovere l'educazione alla sicurezza online e la conoscenza degli usi sicuri e consentiti da parte di utenti, genitori, insegnanti e educatori in modo incisivo, chiaro e adeguato all'età.**

*Risultati principali relativi all'auto-dichiarazione*

Nell'auto-dichiarazione, Giovani dichiara di fornire agli utenti una lista di FAQ e una Helpline, visibili e accessibili da ogni pagina del sito. La helpline contiene "2 sezioni che spiegano i comportamenti appropriati," una rivolta ai minori, e l'altra a genitori e insegnanti. Da Giugno 2010 il social network ha una nuova Helpline e una nuova pagina di Termini e Condizioni di utilizzo, scritte in un linguaggio semplice e adeguato all'età. La nuova sezione Help è facilmente raggiungibile da ogni pagina del sito.

L'auto-dichiarazione non specifica ulteriormente che tipo di informazioni sugli usi sicuri venga offerta agli utenti, a parte indicare genericamente che sono fornite 'informazioni e consigli per un comportamento appropriato'. Nell'auto-dichiarazione non si fa accenno alle conseguenze e alle sanzioni dei comportamenti inappropriati.

#### *Principali risultati relativi al sito*

Giovani ha messo a punto una sezione Help (accessibile fra i link a piè di pagina in homepage, ma anche da ogni pagina del profilo) che contiene informazioni e consigli per usi sicuri del social network rivolti sia ai minori, sia a genitori, insegnanti e educatori. In particolare, la pagina "Sono under 18!", dedicata ai minori, contiene una guida alla navigazione sicura con consigli sui comportamenti appropriati e sulle sanzioni applicate a comportamenti che violano i termini e le condizioni di utilizzo; informazioni su come segnalare abusi e contenuti/comportamenti inappropriati; informazioni su come modificare le impostazioni di privacy del profilo. I rischi indicati fra i comportamenti inappropriati riguardano: immagini pornografiche e pedo-pornografiche; adescamento e sexting; cyberbullismo; forme di odio, discriminazione e violenza; furto di password e di identità personali; spam, virus e altri rischi commerciali. Il linguaggio è semplice chiaro, e benché l'informazione sia esclusivamente testuale, l'articolazione del discorso in brevi paragrafi e la sottolineatura di parole chiave, rendono la sezione Help di facile lettura. Anche a genitori, insegnanti ed educatori sono fornite informazioni sugli usi sicuri del social network e link alle istituzioni e organizzazioni che promuovono la sicurezza dei minori online.

I link "Condizioni generali" e "Privacy" nella barra a piè di pagina in homepage rimandano invece alle policies di Studenti Media Group; a differenza della sezione Help di Giovani, queste pagine sono scritte in un linguaggio tecnico e possono quindi risultare difficili per un minore.

#### ***Principio 2: Assicurare che i servizi siano adeguati all'età degli utenti cui ci si rivolge***

##### *Risultati principali relativi all'auto-dichiarazione*

L'auto-dichiarazione riporta che Giovani è un social network rivolto a ragazzi dai 14 ai 25 anni, ma non specifica il limite minimo di età richiesta per accedere al sito. Gli utenti, si dichiara, devono fornire la loro data di nascita per completare l'iscrizione.

Giovani dichiara che gli utenti minorenni sono inclusi in un "gruppo speciale di utenti" i cui comportamenti sul sito, i profili e le connessioni con altri utenti sono quotidianamente controllati. In che modo questo monitoraggio quotidiano sia effettuato non viene chiaramente indicato nell'auto-dichiarazione. Inoltre, non vengono indicati altri meccanismi (di tipo tecnologico o legale) per garantire la protezione dei minori da contenuti e contatti potenzialmente inappropriati, e non sono specificati i servizi considerati inappropriati per i minori.

Dall'auto-dichiarazione non si riesce a comprendere in che modo l'iscrizione al social network sia preclusa ai ragazzi sotto il limite di età stabilito, o che misure siano adottate dal provider per identificare e cancellare i profili di utenti di età inferiore al limite minimo. Inoltre, mancano informazioni relative alla promozione dell'uso dei software di parental control che consentano ai genitori di gestire l'uso del social network da parte dei loro figli.

##### *Principali risultati relativi al sito*

Al contrario dell'auto-dichiarazione, i 'Termini e condizioni di utilizzo' nella sezione Help indicano chiaramente che il social network è riservato ai ragazzi dai 13 anni in su. Il rispetto del limite di età viene implementato nel form della registrazione, dove la data di nascita contiene il 1998 come ultima opzione disponibile. Ciò significa

però che al momento del test del sito (Dicembre 2010) i ragazzi nati nel 1998<sup>1</sup> avevano solo 12 anni, e potevano registrarsi al sito senza dover fingere sulla propria età.

Al momento della registrazione ai minorenni viene chiesto di dichiarare di essere assistiti da un genitore nell'iscrizione alla community (iscrizione che diventa effettiva solo dopo aver cliccato il link contenuto nell'email di conferma inviata automaticamente a ogni registrazione).

Il limite maggiore di un meccanismo di verifica dell'età degli utenti come quello adottato da Giovani è che gli utenti possono fingere di essere più grandi, e di essere assistiti da un genitore. I tentativi di registrarsi come utente di 9 anni durante il test sono chiaramente falliti, dal momento che il campo della data di nascita è pre-compilato e contiene il 1998 come ultima opzione disponibile. Tuttavia, agli utenti non viene chiesta nessuna informazione aggiuntiva per dimostrare la propria età, e nessuna conferma da parte dei genitori stessi (da mandare via email o via fax al provider). E comunque al momento del test anche ragazzi di 12 anni avevano la possibilità di iscriversi senza violare i meccanismi di verifica dell'età.

Come indicato nell'auto-dichiarazione, Giovani non fornisce nessun meccanismo di parental control, ma consiglia l'uso di questi software nella pagina dell'Help dedicata a genitori e insegnanti. Tuttavia non offre link a risorse educative esterne, o a siti dove è possibile scaricare i cosiddetti "filtri famiglia".

### **Principio 3: Emancipare e rendere autonomi gli utenti attraverso strumenti e tecnologie**

#### *Risultati principali relativi all'auto-dichiarazione*

Secondo quanto riportato nell'auto-dichiarazione, Giovani sviluppa continuamente nuovi strumenti che sono prontamente comunicati agli utenti, senza specificare che tipo di strumenti e neppure in che modo siano utili agli utenti più giovani. Nell'ultima versione dell'auto-dichiarazione, Giovani si impegna a implementare nel sito le seguenti funzioni entro Dicembre 2011: 1) la possibilità di disattivare dal proprio profilo la presenza online, vale a dire di rendersi invisibili quando si è online; 2) la possibilità di impostare come privato il proprio profilo 3) e il blog personale dell'utente.

Non si dice nulla a riguardo dei meccanismi volti a impedire che il profilo privato di un minore sia identificabile attraverso la funzione di ricerca. Anche se da Dicembre 2010 gli utenti avranno la possibilità di impostare il proprio profilo come privato, non si dice se questa sarà l'impostazione "di default" per i minori.

#### *Principali risultati relativi al sito*

I risultati del test dimostrano che i profili dei minori non sono automaticamente impostati come privati, e sono quindi "di default" visibili a tutti gli utenti, anche ai non iscritti. Utenti non iscritti possono anche cercare profili di minori usando il motore di ricerca interno al sito; possono visitare il profilo del minore, e accedere alle informazioni personali ivi pubblicate. Tuttavia, i profili di iscritti minorenni non possono essere trovati attraverso motori di ricerca esterni come Google. Adulti iscritti al sito possono cercare e contattare i minori senza alcuna restrizione. Gli adulti possono anche inviare richieste di amicizia e aggiungere minori alla propria lista dei contatti senza ricevere nessun avviso da parte del provider. Da parte loro, i minori possono rifiutare le richieste di amicizia, bloccare altri utenti e impedire che visitino il loro profilo personale aggiungendoli alla lista dei "Nemici". L'utente non ha la possibilità di moderare i contenuti di altri utenti prima che vengano pubblicati sul suo profilo: l'impostazione "di default" è che ogni utente registrato ha la possibilità di postare commenti sul profilo. È possibile tuttavia personalizzare le impostazioni e restringere la possibilità di commento ai soli amici, o a nessuno.

Nella pagina della sezione Help ad essi dedicata, i genitori trovano informazioni e consigli su come aiutare i propri figli a usare il social network in modo sicuro. Si tratta prevalentemente di strategie di mediazione sociale, come raccomandare ai propri figli di proteggere le informazioni personali (quali l'indirizzo di casa, il numero di telefono e la scuola frequentata); stare accanto a loro mentre creano il profilo; controllare i dati dell'hard disk e usare filtri per impedire l'accesso a siti vietati ai minori.

---

<sup>1</sup> Da febbraio 2011 l'anno di nascita più recente è stato alzato al 1997. Ma, come dichiarato all'inizio, questo report si riferisce ai risultati del test condotto fra Dicembre 2010 e Gennaio 2011.

#### **Principio 4: fornire meccanismi di facile utilizzo per la segnalazione di comportamenti o contenuti che violano i Termini e le Condizioni di Utilizzo.**

##### *Risultati principali relativi all'auto-dichiarazione*

Secondo quanto riportato nell'auto-dichiarazione, Giovani offre un bottone "Segnala un abuso" su ogni pagina principale, e su tutte le pagine dove gli utenti possono entrare in contatto con contenuti pubblicati da altri utenti o possono interagire con loro. Oltre a queste possibilità, è anche possibile contattare l'helpdesk. Si dichiara di rispondere quotidianamente alle segnalazioni, e di verificare il contenuto inappropriato. Ogni pagina del sito ospita inoltre un link alla sezione "Help".

L'auto-dichiarazione non specifica se le procedure di segnalazione sono adatte all'età degli utenti e facilmente comprensibili dai ragazzi. Non si dichiara neppure se tutte le segnalazioni vengano prese in considerazione e se siano gestite rapidamente.

##### *Principali risultati relativi al sito*

Gli utenti possono segnalare ogni tipo di contenuto, contatto o comportamento inappropriato attraverso il form "Segnala un abuso", accessibile dalla sezione "Help", sul profilo dell'utente, nella inbox alla lettura dei messaggi, o quando si visita una galleria di un altro utente. L'attività di test prevedeva anche la simulazione di un episodio di bullismo ai danni di una minore. Nello specifico, è stata simulata una situazione di bullismo verosimile che ha coinvolto i profili (fittizi) creati per la ricerca: una minore è stata vittima di bullismo ad opera di altri due minori, che hanno pubblicato un messaggio offensivo sulla sua bacheca, pubblicato una foto offensiva, e inviato messaggi personali offensivi. La "vittima", che non sapeva come gestire i contenuti offensivi sul suo profilo e le foto imbarazzanti, ha contattato il provider. Nel dettaglio, la "vittima" ha segnalato un messaggio offensivo cliccando sul link "blocca l'utente e segnala il messaggio" che compare sotto al nickname del mittente ogni volta che si apre un messaggio ricevuto. Per segnalare il contenuto offensivo pubblicato da un altro minore sul suo profilo, la "vittima" ha invece cliccato sul nickname del "bullo", è stata indirizzata sul profilo personale del "bullo" e quindi ha dovuto cliccare sul bottone "segnala un abuso" collocato sotto la foto sul profilo personale del "bullo", secondo un procedimento abbastanza confuso. Infine, il tester ha segnalato le immagini imbarazzanti pubblicate nella galleria del "bullo" cliccando sul bottone "Segnala un abuso" collocato sotto la foto. A prescindere dal luogo in cui si acceda alla procedura di segnalazione, per denunciare qualsiasi violazione dei Termini e delle Condizioni di Utilizzo gli utenti devono compilare un form indicando il motivo per cui il contenuto o il comportamento è considerato inappropriato selezionandolo da una tipologia predefinita (contenuto pornografico; contenuto inappropriato/offensivo; informazione o immagine personale non autorizzata; commento offensivo; violazione del copyright). L'utente ha la possibilità poi di aggiungere dettagli sull'accaduto nello spazio vuoto fornito.

Il test ha confermato quanto già rilevato dall'analisi dell'auto-dichiarazione, vale a dire che le segnalazioni di abuso non sono gestite in tempi rapidi: il tester non ha ricevuto nessuna risposta in merito alle sue segnalazioni. I contenuti segnalati come offensivi (il commento del "bullo" sul profilo della "vittima" e la foto offensiva in cui la "vittima" viene taggata) non sono stati cancellati, mentre il messaggio offensivo è stato cancellato oltre una settimana dopo la segnalazione. Quindi, al contrario di quanto dichiarato nell'auto-dichiarazione, le segnalazioni non ricevono sempre risposta e i contenuti segnalati non vengono sistematicamente controllati. Dei tre tipi di contenuti segnalati come inappropriati (il messaggio personale, un messaggio sul "muro" e una foto nella gallery di un altro utente) solo il primo è stato effettivamente controllato e cancellato.

Il meccanismo di denuncia dei contenuti o comportamenti inappropriati non è sempre user-friendly, ad esempio quando l'utente deve andare sul profilo di un secondo utente per segnalare un post offensivo che quest'ultimo ha pubblicato sul proprio profilo. In tal caso, infatti, il bottone "segnala un abuso" non è disponibile vicino al contenuto che si vuole segnalare. Ciò nonostante, il link alla sezione "Help", che contiene anche una pagina "Segnala un abuso" è sempre accessibile dal profilo personale.

Le linee guida della community e consigli sugli usi appropriati del social network sono pubblicati nella sezione "Help".

#### **Principio 5: Rispondere alle segnalazioni di contenuti o comportamenti illeciti**

#### *Risultati principali relativi all'auto-dichiarazione*

Nell'auto-dichiarazione si afferma solo che “da anni Giovani.it collabora con le forze dell'ordine per tutelare i suoi utenti e garantire l'applicazione della legge.” Non vengono fornite ulteriori informazioni sulle implicazioni concrete di questa collaborazione. Inoltre, i processi e i meccanismi messi in atto per revisionare e rimuovere i contenuti offensivi in modo rapido e appropriato. Non si dichiara se Giovani fornisca sul suo sito link a agenzie e organizzazioni locali (oltre alle forze dell'ordine) che possano aiutare nella denuncia di contenuti e comportamenti illegali (ad esempio al nodo InSafe, etc.).

Per motivi etici, il Principio 5 non è stato testato sul sito.

#### ***Principio 6: incoraggiare gli utenti e fornire gli strumenti utili affinché adottino un approccio sicuro nella gestione delle informazioni personali e della privacy***

#### *Risultati principali relativi all'auto-dichiarazione*

Giovani indica nell'auto-dichiarazione di promuovere la consapevolezza dei propri utenti in merito all'importanza della protezione delle informazioni personali. Le FAQ contengono un capitolo esaustivo su come minimizzare i rischi potenziali derivanti dalla condivisione di informazioni personali. Inoltre, Giovani ha inserito specifici avvisi in ogni pagina dove l'utente può pubblicare informazioni personali.

In relazione alle specifiche impostazioni di privacy, Giovani dichiara che a partire dalla fine di Dicembre 2010 saranno implementate le seguenti funzioni:

1. la possibilità di disabilitare la presenza online, vale a dire di essere visibile agli altri utenti quando si è online
2. la possibilità di impostare il profilo come privato
3. la possibilità di impostare il blog personale come privato

Oltre a queste impostazioni di privacy piuttosto limitate, non sono fornite ulteriori informazioni in merito ad altre specifiche impostazioni di privacy. Inoltre, non vengono chiaramente indicate le proprietà di queste impostazioni. Ad esempio, non si dichiara se queste impostazioni siano visibili e accessibili da tutte le pagine. Ancora, il provider non fa riferimento alle possibili implicazioni della registrazione automatica delle informazioni personali fornite dagli utenti (durante l'iscrizione) sui loro profili, e non si chiarisce se gli utenti ne siano messi a conoscenza o meno.

#### *Principali risultati relativi al sito*

Come emerso dal test, i profili personali non sono privati “di default”: se non si modificano le impostazioni di privacy, le informazioni fornite al momento dell'iscrizione vengono rese automaticamente visibili sul profilo dei minori, e nella descrizione sintetica di ogni iscritto che accompagna la foto o l'avatar come risultato della funzione “cerca amici”. Le informazioni automaticamente visualizzate includono: il nickname; il nome proprio (solo sul profilo); l'età; il genere; la città di residenza; la scuola (solo nella descrizione sintetica nei risultati delle ricerche, espressa sottoforma di scuola media, scuola superiore, università); la foto o avatar dell'utente; la galleria fotografica; la lista degli amici; lo status online; commenti e messaggi pubblicati da altri utenti sul profilo. Al momento dell'iscrizione gli utenti non vengono informati della pubblicazione dei dati personali forniti. Tuttavia, gli utenti possono modificare le impostazioni e rendere il proprio profilo privato (accessibile solo a loro stessi) o parzialmente privato (accessibile solo agli amici, o solo agli iscritti). Si può anche selezionare la tipologia di utenti che possono pubblicare commenti sul profilo (tutti gli utenti iscritti – che è l'opzione “di default” – solo gli amici, nessuno) o possono commentare il blog (nessuno, tutti, solo gli amici, tutti gli utenti iscritti, tutti gli scritti esclusi i “nemici”).

Non è possibile restringere alcune parti del profilo (ad esempio la galleria fotografica) a specifiche categorie di utenti. Altre impostazioni di privacy includono la possibilità di rendere visibile il proprio cognome (che è “di default” invisibile), di eliminare la data dell'ultimo login dal profilo, di essere invisibili mentre si visualizza il profilo di un altro utente (si è “di default” visibili), di nascondere il proprio status online togliendosi dalla lista degli utenti online (le opzioni sono: essere visibili quando si è online a tutti gli utenti – opzione di “di default”- solo agli amici, o essere invisibile). La funzione “blocco utenti” offre la possibilità di filtrare gruppi di utenti a cui

è permesso inviare messaggi (definiti in base all'età, al numero di amici, alla quantità di informazioni personali fornite nel profilo, e al tempo trascorso dall'iscrizione).

Le impostazioni di privacy sono facilmente accessibili dal menu visualizzato su ogni pagina del profilo. Le opzioni di privacy offerte dal sito, articolate nelle sezioni "Generale", "Commenti", "Blocco utenti" e "Utenti bloccati", sono di facile utilizzo. Inoltre, come riportato nell'auto-dichiarazione, in ogni pagina in cui l'utente può pubblicare informazioni personali o immagini viene visualizzato un avviso che re-indirizza l'utente alle indicazioni per proteggere la privacy contenute nella sezione Help.

Si può facilmente cancellare il profilo, attraverso la funzione "cancellazione" contenuta nella sezione "Opzioni" del menu visualizzato su ogni pagina del profilo. Il provider informa chiaramente che il profilo sarà effettivamente cancellato solo dopo una settimana dalla richiesta di cancellazione.

***Principio 7: Valutare gli strumenti per esaminare i contenuti/i comportamenti illeciti o proibiti.***

*Risultati principali relativi all'auto-dichiarazione*

L'auto-dichiarazione riporta solo che "Giovani.it migliora regolarmente gli strumenti automatici e manuali che consentono di bloccare e eliminare contenuti e comportamenti proibiti." Dall'auto-dichiarazione, quindi, non si comprende come o se Giovani misuri l'efficacia dei servizi implementati nell'identificare minacce alla sicurezza.

Il principio 7 non è stato testato sul sito.

## Sintesi dei Risultati e Conclusioni

Giovani ha implementato il Principio 1 in modo abbastanza soddisfacente, e i Principi 2, 3, 4 e 6 in modo insoddisfacente nel proprio sito. Il test del sito ha messo in evidenza una serie di aspetti problematici, ad esempio:

- I profili dei minori non sono “di default” privati, e sono quindi visibili a tutti gli utenti.
- I profili dei minori possono essere rintracciati con il motore di ricerca interno al sito, perfino da utenti non iscritti alla community. I non iscritti possono anche visitare il profilo del minore, e hanno accesso alle informazioni personali lì pubblicate.
- I minori possono essere cercati e contattati dagli adulti senza nessuna restrizione. Gli adulti possono anche inviare richieste di amicizia e aggiungere minori alla propria lista di amici.
- Le impostazioni di privacy sono limitate.
- Nonostante l'età minima per iscriversi al social network sia 13 anni, il test ha dimostrato che ragazzi più giovani potevano facilmente iscriversi e diventare membri della community.
- Le segnalazioni di contenuti o comportamenti inappropriati non sono user-friendly e non vengono gestite in maniera efficace. Anzi, le segnalazioni degli utenti non sempre vengono prese in carico, e gli utenti non ricevono nessuna risposta. Inoltre, anche se messaggi offensivi vengono cancellati, altri tipi di contenuto, come immagini imbarazzanti, no.

### Valutazione complessiva dei Principi nell'Auto-dichiarazione

Principio	Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Insoddisfacente
1			X
2			X
3			X
4		x	
5			X
6			X
7		x	

### Implementazione dell'Auto-dichiarazione nel social network

Principio	Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Insoddisfacente
1		x	
2			X
3			X
4			x
6			X