

**Centro di Alta Formazione e
Ricerca Avanzata QUA_SI**
Qualità della vita nella Società dell'Informazione

**SINTESI DELLA RICERCA
INTERNAZIONALE SU:

CYBERBULLISMO E USO DELLE
TECNOLOGIE TRA I GIOVANI**

**DAVIDE DIAMANTINI
GIULIA MURA**
Università di Milano-Bicocca

Milano, 03 Novembre 2010

1. COS'è il CYBERBULLISMO

Litigi iniziati dietro i banchi di scuola che proseguono via SMS, gelosie o incomprensioni nate durante comunicazioni in chat o su un sito di social network che sfociano in aggressioni, pubblicazioni online di video offensivi, violenti e denigratori, sono alcuni degli esempi di cyberbullismo che sempre più spesso vengono riportati da chi lavora a stretto contatto con i giovani e che, sempre più frequentemente, arrivano fino alle pagine dei giornali. A causa della novità del fenomeno però, gli studi e, di conseguenza, la progettazione di azioni efficaci nel prevenirlo e contrastarlo sono ancora insufficienti. A livello accademico, l'assenza di una definizione condivisa di cyberbullismo rende difficile confrontare i dati rilevati in diverse nazioni, o anche solo in differenti ricerche.

Avendo in mente queste considerazioni, un network internazionale di ricercatori ha messo a punto un progetto di ricerca in grado di rilevare dati comparabili, che permettano di investigare a fondo gli aspetti comuni del fenomeno, e che al contempo siano in grado di evidenziare eventuali specificità attraverso un confronto interculturale.

2. QUALI CENTRI SI SONO OCCUPATI DI QUESTO ARGOMENTO

I paesi anglosassoni sono tra i precursori delle ricerche su questo fenomeno, di cui si sono interessati principalmente psicologi ed educatori, da un lato, e avvocati e studiosi della legislazione dall'altro. In USA sono già numerose le ricerche volte a monitorare in modo sistematico la diffusione e gli utilizzi di ICT tra i giovani, ad esempio gli studi del 2007 promossi dal *Pew Internet & American Life Project*, e dal *National Crime Prevention Council*. Nel Regno Unito tale azione è stata intrapresa, tra gli altri, dalle forze congiunte di due colossi quali *Action for Children* (NCH) e *Tesco*. Molti sono i siti in inglese nati per fornire informazioni e supporto sul cyberbullismo e l'uso sicuro di Internet, ad esempio beatbullying.org nel Regno Unito o cyberbullying.us negli Stati Uniti.

Anche la Comunità Europea ha di recente promosso un'iniziativa quadriennale (*Cyberbullying: coping with negative and enhancing positive uses of new technologies, in relationships in educational settings*) che vede la partecipazione di ricercatori di tutta Europa in uno sforzo congiunto di indagine e prevenzione del cyberbullismo.

Tutte le survey realizzate hanno concordato nel rilevare la crescente espansione del fenomeno, che segue di pari passo la sempre maggiore diffusione di ICT tra i giovani.

Anche in Italia tale problema viene affrontato in stretta collaborazione da esperti del settore dell'educazione, della ricerca, ed altri enti come il Telefono Azzurro o la Polizia Postale, impegnati a prevenire e contrastare i crimini online, con un'attenzione speciale a stalking e pedopornografia, ovvero due tra le più perniciose evoluzioni del cyberbullying.

3. COSA SI SA GIÀ SU QUESTO ARGOMENTO

Le quattro caratteristiche che lo distinguono dal bullismo tradizionale sono:

1. Anonimato: possibilità da parte di chi lancia l'attacco di nascondersi dietro a un nickname;
2. Facilità di diffusione: le informazioni messe in rete si diffondono in modo rapidissimo e a volte incontrollabile, anche da parte dei diretti interessati;
3. Impossibilità di sottrarsi all'attacco: attraverso telefono cellulare e connessione internet, l'attacco può continuare *anywhere and anytime*;

4. Intenzionalità dell'attacco: la facilità di fraintendimenti e la difficoltà a valutare esattamente la gravità delle azioni messe in atto nel mondo "virtuale" aumentano il rischio di azioni percepite come più aggressive di quanto inteso dall'autore.

Le tipologie di attacco si modificano rapidamente, a seconda della tecnologia maggiormente in voga; attualmente quelle con il maggior impatto sembrano essere la diffusione di fotografie e video imbarazzanti, la creazione di "*hate page*", ed il furto di identità virtuale, usate per creare falsi profili sui siti di social network o inviare messaggi compromettenti a nome della vittima.

Rispetto al bullismo tradizionale è alta la presenza di giovani che sono allo stesso tempo bulli e vittime, mentre i risultati riguardanti le differenze di genere sono contrastanti. La mancanza di una definizione condivisa rende particolarmente difficile la comparazione dei risultati ottenuti nelle diverse ricerche.

Le peculiarità della comunicazione mediata da ICT rendono particolarmente difficile per i ragazzi i processi di empatia e percezione del disagio della controparte, aumentando il rischio di insistere in uno scherzo senza rendersi conto del danno che si sta provocando.

La facilità con cui le informazioni viaggiano in rete è alla base di alcuni dei fenomeni più eclatanti quali lo "*Star wars kid*" e "*Moshilla*".

4. COSA HA FATTO BICOCCA

L'Università di Milano-Bicocca ha scelto diversi paesi in via di sviluppo (Brasile, Colombia, India, Turchia), per integrare i dati già presenti in quelli avanzati e per ogni paese ha selezionato un campione di studenti delle scuole superiori cui ha somministrato un ampio questionario durante le ore di scuola, comparandoli con i dati raccolti in Italia.

L'intento principale della ricerca è stato quello di ottenere una valutazione non solo della diffusione degli episodi di cyberbullismo, ma anche della rappresentazione che i ragazzi hanno del fenomeno, delle differenze nella *netiquette* adottata, del peso che gli eventuali attacchi subiti hanno avuto nella loro esperienza personale, della distanza tra quanto i ragazzi ritengono lecito fare in Internet o utilizzando il cellulare e ciò che viene considerato illecito per la legislazione nazionale. Il focus della ricerca non è esclusivamente centrato sulle vittime di cyberbullismo, ma su tutte le parti coinvolte, includendo sia i cyberbulli, sia i cosiddetti "*bystanders*", il cui ruolo risulta cruciale nel permettere o bloccare la diffusione dei messaggi offensivi.

5. I RISULTATI IN DUE PAROLE

I risultati principali del lavoro dell'Università di Milano-Bicocca possono essere riassunti nei seguenti concetti chiave:

1. La comunicazione online avviene principalmente tra persone che si conoscono, per i ragazzi che passano molte ore a scuola, il cyberbullismo è legato ai compagni di classe e all'ambiente della **scuola**.
2. I ragazzi si rendono conto dell'ampiezza del fenomeno, ma ne sottovalutano la gravità. Vedono tutto in modo abbastanza goliardico e in termini di affermazione della propria personalità o innalzamento dello *status*. Non è quindi la possibilità di rimanere **anonimi** a fare la differenza nella pervasività del fenomeno, quanto il distacco, la difficoltà ad empatizzare provocata dal filtrare la comunicazione attraverso uno schermo.

3. Grande assente è l'educazione alla **netiquette**: i comportamenti, che pure da un punto di vista legale sono passabili di sanzioni penali, vengono valutati come ammissibili, a seconda del contesto. Se una persona in qualche modo "se lo merita", anche il comportamento valutato come immorale o ingiustificabile viene ammesso.
4. Si innesca un circolo vizioso deleterio: spesso **chi è vittima è anche bullo**, anzi, l'essere vittima sembra facilitare il passaggio a bullo. Per gli interventi, è importante individuare le vittime e fermare la catena di azione/reazione. (differenza con bullismo tradizionale)
5. Non c'è correlazione tra quanto una persona viene attaccata (la frequenza degli episodi di vittimizzazione), e la sofferenza personale: anche a causa dell'effetto di diffusione virale di un attacco via Internet, **può bastare un singolo episodio a causare una profonda sofferenza**.
6. Il cyberbullismo appare direttamente collegato e quasi come un effetto collaterale **della propensione al narcisismo e della ricerca di empatia "facile"**, immediata, veicolata dalla rete. I ragazzi che sono più esposti a questo tipo di problemi sembrano connessi proprio a questi profili.
7. Gli **adulti**, all'interno della famiglia o del contesto scolastico, **non sono un punto di riferimento**: non si va a chiedere aiuto ai professori o ai genitori, che sono visti come poco esperti per tutto quello che riguarda il mondo virtuale.

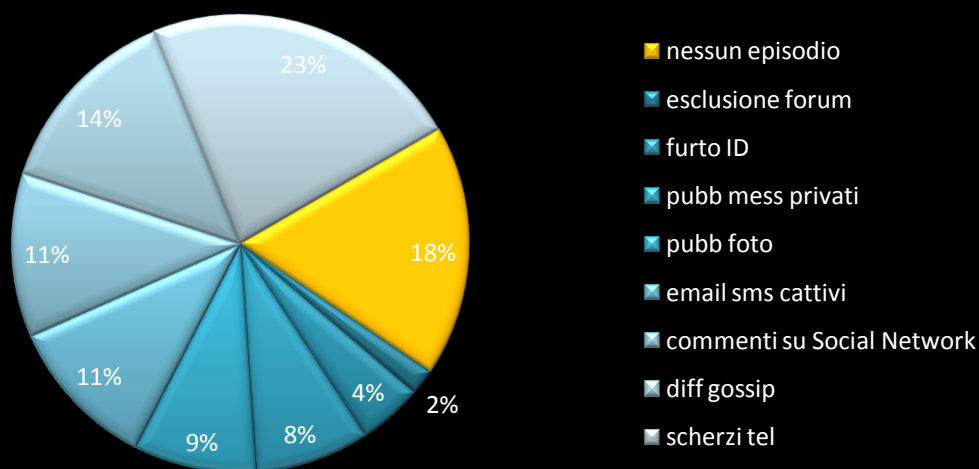
6. I NOSTRI NUMERI

Qual è la situazione italiana

Il campione. Hanno partecipato alle varie fasi della ricerca 862 studenti italiani di Istituti superiori pubblici (sia licei che Istituti Tecnici o scuole medie), di età compresa tra gli 11 ed i 19 anni, di cui 51% maschi e 49% femmine dell'area di Milano e della Provincia.

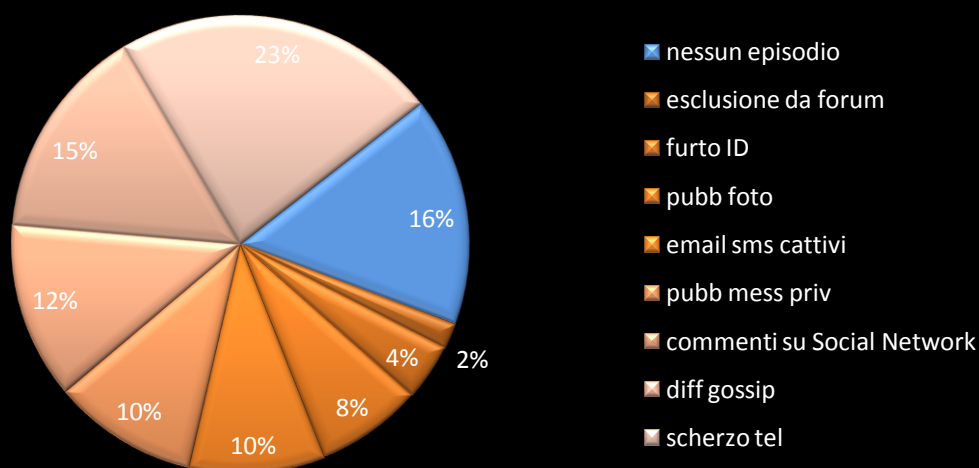
Per quanto riguarda gli episodi di prevaricazione e aggressione, solo il 18% del campione dichiara di non aver subito nemmeno un episodio di aggressione virtuale negli ultimi sei mesi, il 37% è stato attaccato una o due volte, ed il 45% tre volte o più. Gli attacchi possono essere portati avanti con una medesima modalità ripetuta nel tempo, o utilizzando differenti strumenti e modalità.

Comportamenti di cyberbullismo subiti



Lo stesso vale per la misurazione degli episodi che vedono i rispondenti parte attiva: il 16% dichiara di non aver mai attuato, negli ultimi sei mesi, alcuno dei comportamenti elencati, il 36% lo ha fatto una o due volte, ed il 48% tre volte o più.

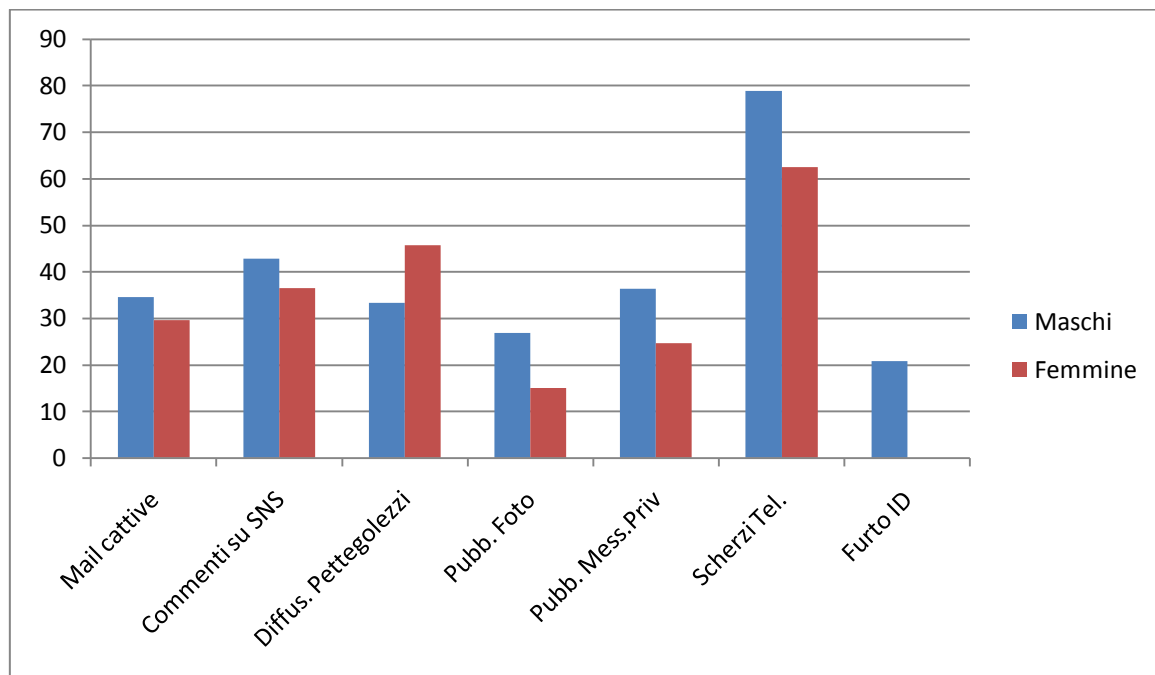
Comportamenti di cyberbullismo agiti



La differenza Maschi/Femmine:

- Le ragazze sembrano avere maggiore "moralità" e hanno una percezione più netta delle conseguenze e della possibilità di ferire con azioni di cyberbullismo, mentre i ragazzi vivono il tutto in modo decisamente più goliardico;

- Entrambi i generi fanno cyberbullismo, ma le ragazze sono più orientate al gossip e alle email cattive, mentre i ragazzi sono più propensi al furto di ID e alle telefonate.



La situazione internazionale

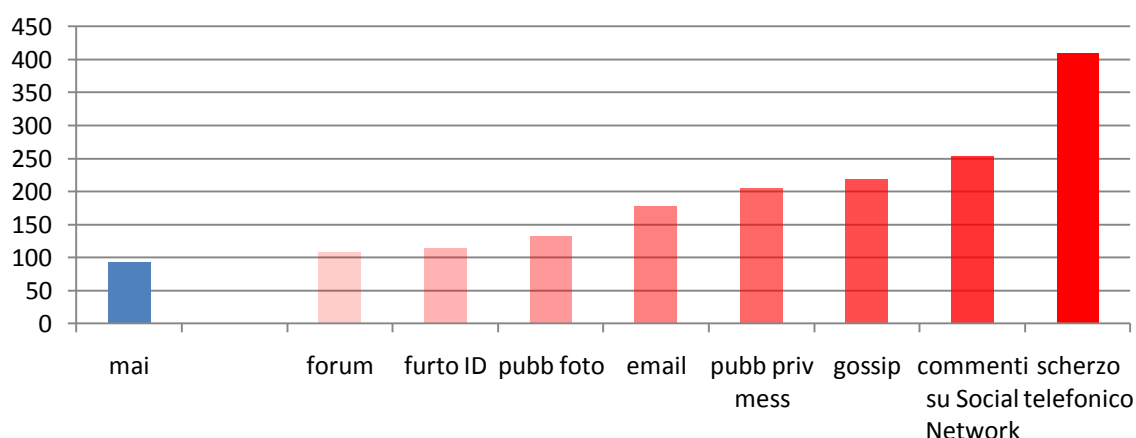
Il questionario è stato sottoposto a un campione di 623 studenti di Brasile, Colombia, India e Turchia, il 58,7% maschi ed il 41,3% femmine, di età compresa tra i 13 ed i 19 anni ($m=15,8$, $Var=1,26$)

Si tratta di un campione di estrazione socio-economica medio/alta, con un'alta percentuale di laureati sia tra i padri che tra le madri.

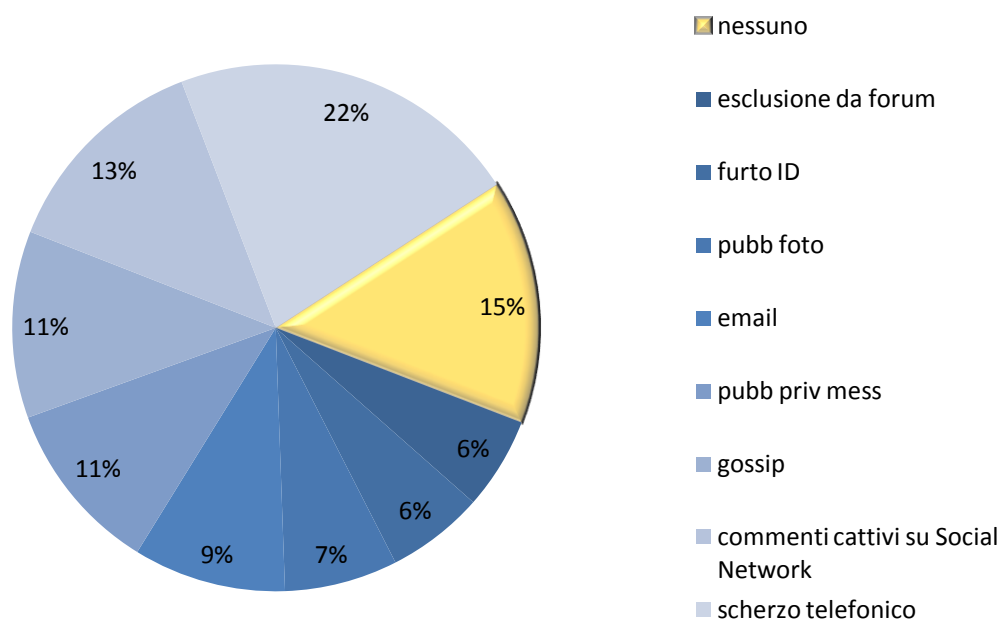
Episodi di aggressione e prevaricazione: Solo il 15% del campione non ha mai subito un episodio di attacco virtuale. Il 50% del campione ha subito minimo 3 attacchi negli ultimi sei mesi.

Gli scherzi telefonici, forse i "nonni" del cyberbullismo, rimangono l'attacco denunciato più spesso. Seguono la ricezione di messaggi offensivi o aggressivi su una pagina di social network, la diffusione online di pettegolezzi e, solo leggermente più in coda, la pubblicazione di messaggi privati. Meno frequenti la ricezione di email o sms cattivi e la pubblicazione di foto imbarazzati, mentre solo in pochissimi casi viene segnalata l'esclusione dai forum online o il furto di ID virtuale.

Frequenza dei comportamenti di cyberbullismo subiti



Comportamenti di cyberbullismo subiti

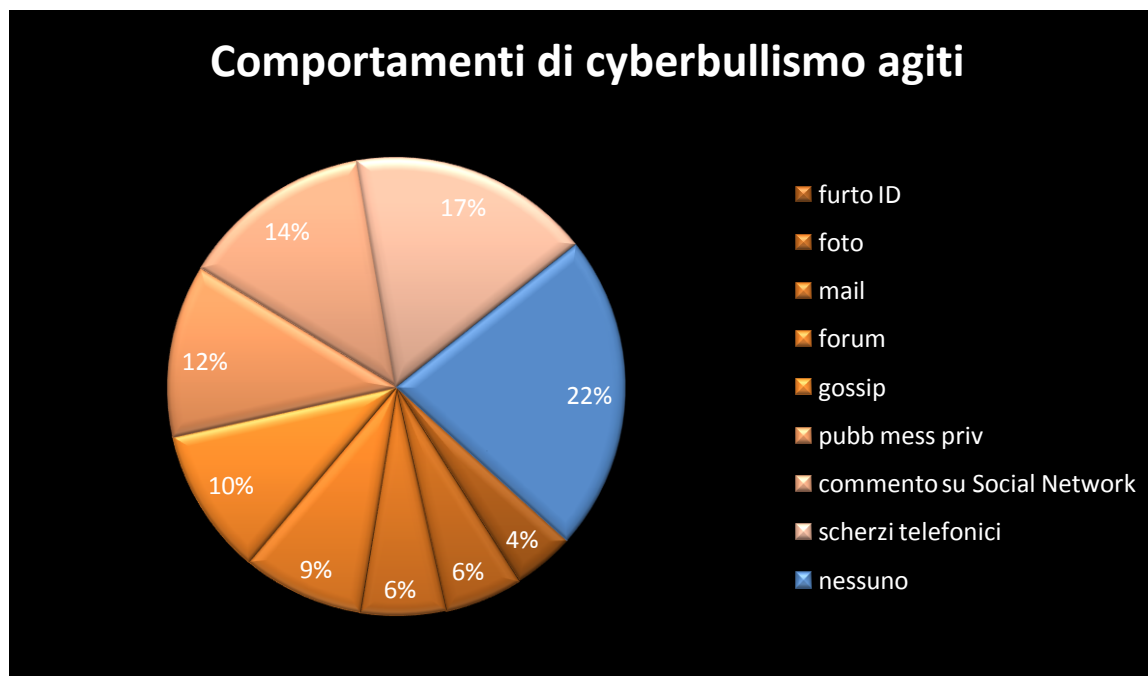


Bullismo: Solo il 22% del campione non ha mai fatto alcuna delle azioni indicate come cyber bullismo. Il 42% ha lanciato tre o più attacchi negli ultimi sei mesi.

Il fenomeno colpisce in modo abbastanza equilibrato i due sessi, anche se nel campione presente si riscontra una leggerissima propensione al cyber bullismo nei maschi più che nelle ragazze potrebbe essere dovuto ad una diversa possibilità di accesso alle tecnologie). Sembra inoltre raggiungere un picco di diffusione tra i 15 ed i 17 anni.

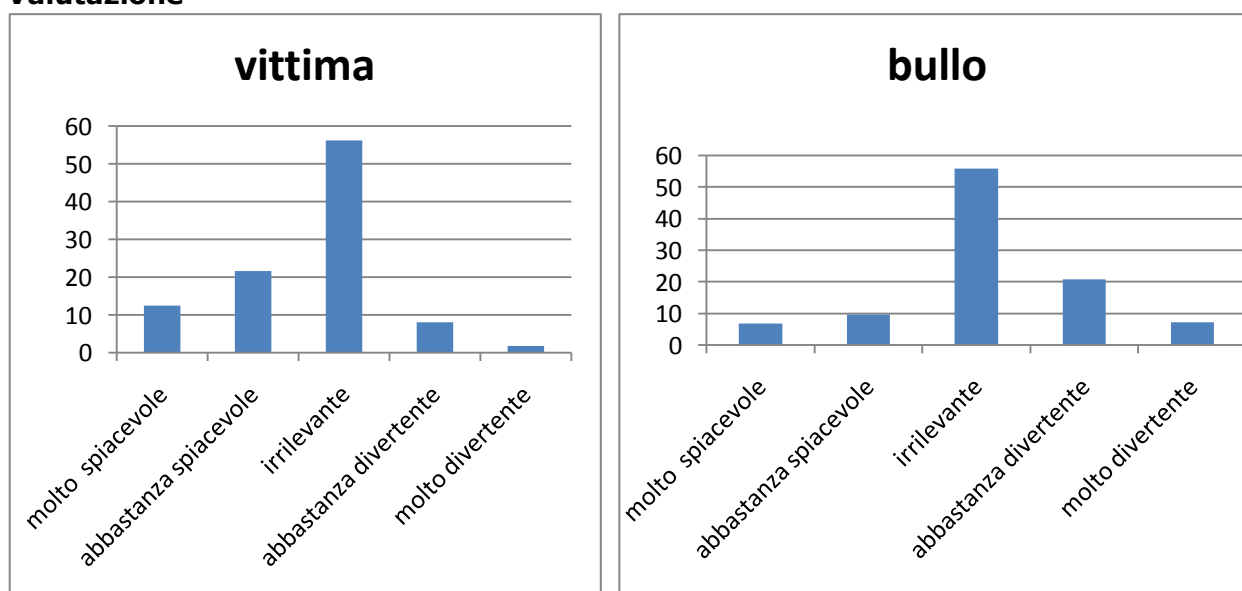
Anche tra gli atti di cyberbullismo compiuti, lo scherzo telefonico è al primo posto. Seguono la pubblicazione di messaggi privati e l'aggressione attraverso commenti

velenosi sulle pagine di social network, segnalati con la medesima frequenza. Troviamo quindi la diffusione online di pettegolezzi e l'esclusione da forum. Ancora un gradino più in basso vi è l'ammissione di aver inviato mail o sms dal contenuto aggressivo e di aver pubblicato foto compromettenti, e infine, in rarissimi casi, il furto di ID.



Questi ragazzi usano in modo particolarmente intenso sia il cellulare che internet e valutano le tecnologie come maggiormente funzionali al mantenimento dei rapporti interpersonali

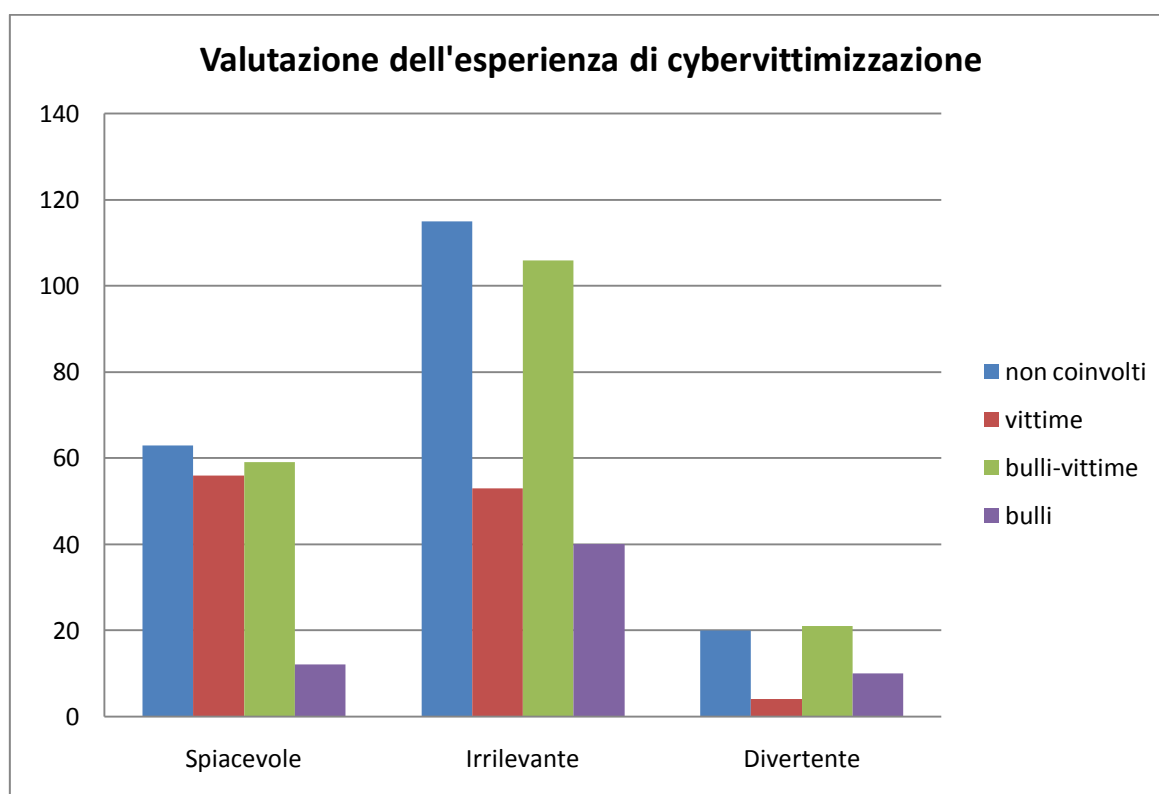
Valutazione



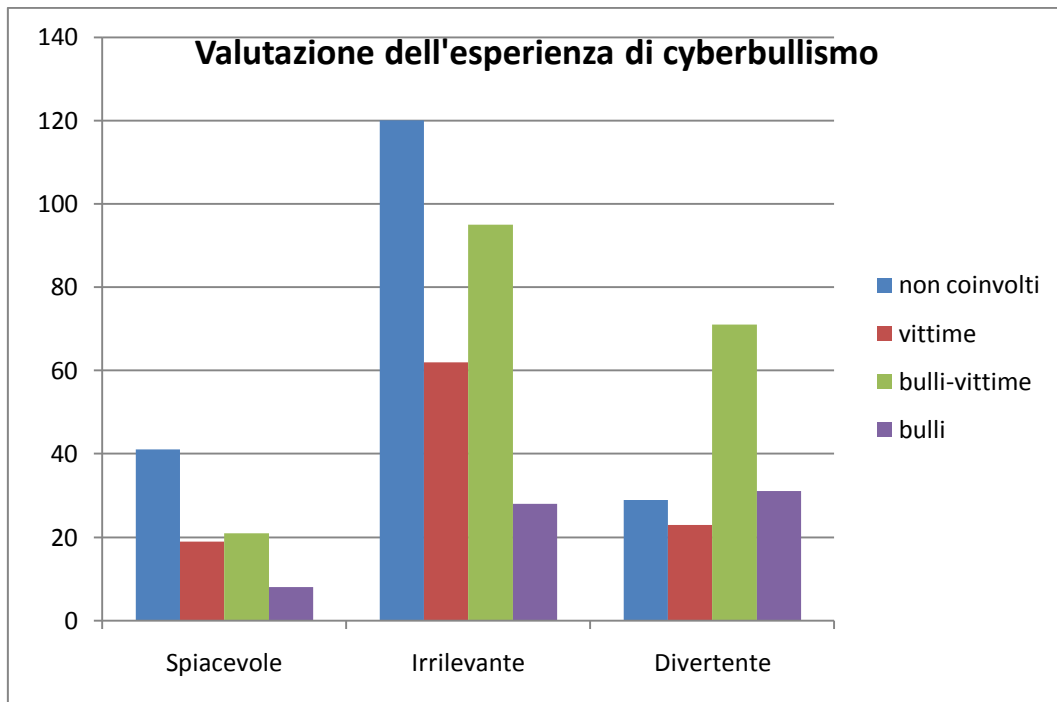
Come è facile osservare da queste tabelle, la percezione dei ragazzi è quasi esattamente speculare nel valutare gli stessi episodi di cyberbullismo in quanto vittime o perpetratori: se da un lato troviamo le vittime, propense a valutare gli episodi come abbastanza o

molto spiacevoli, gli stessi ragazzi, quando descrivono come hanno trovato l'esperienza di fare del cyberbullismo, tendono a valutarlo come abbastanza/molto divertente.

Osservando gli stessi dati da un altro punto di vista, è possibile rilevare che anche tra chi ha dichiarato di non essere mai stato coinvolto in episodi di cyberbullismo troviamo un certo numero sia di divertiti che di persone ferite. Lo stesso vale per chi dichiara di aver vissuto le esperienze solo in quanto vittima, ma esprime una valutazione anche degli episodi agiti, e viceversa di chi si è dichiarato solo bullo, ma poi sostiene di essersi divertito o esserci rimasto male quando si è trovato coinvolto come vittima. Si tratta probabilmente di chi, seppur rassicurato rispetto alla confidenzialità delle informazioni fornite, non ha voluto riportare quanto fatto o subito. In questo gruppo si trovano anche coloro che non hanno partecipato direttamente a degli episodi, ma vi hanno assistito o ne sono venuti a conoscenza.



Gli episodi sono spiacevoli non solo per le vittime o i bulli vittima, ma anche per chi ufficialmente si è dichiarato non coinvolto. I bulli per lo più tendono a sottovalutare l'esperienza da vittima, definendola come irrilevante.



Come ci si poteva aspettare, i bulli confermano la valutazione delle loro azioni come divertenti o, al massimo irrilevanti. La stessa tendenza è presente nei bulli/vittime, che di spesso sono ragazzi provocati, che rispondono ad uno stimolo ricevuto. Tra chi si è dichiarato non coinvolto in alcun modo, e chi ha denunciato solo episodi di vittimizzazione, si trovano comunque ragazzi che riportano di aver trovato per lo più irrilevante ma a volte divertente compiere atti di cyberbullismo.

Valutando caso per caso quanto ritengano giustificabili/non condannabili i vari comportamenti, troviamo in ordine crescente di gravità:

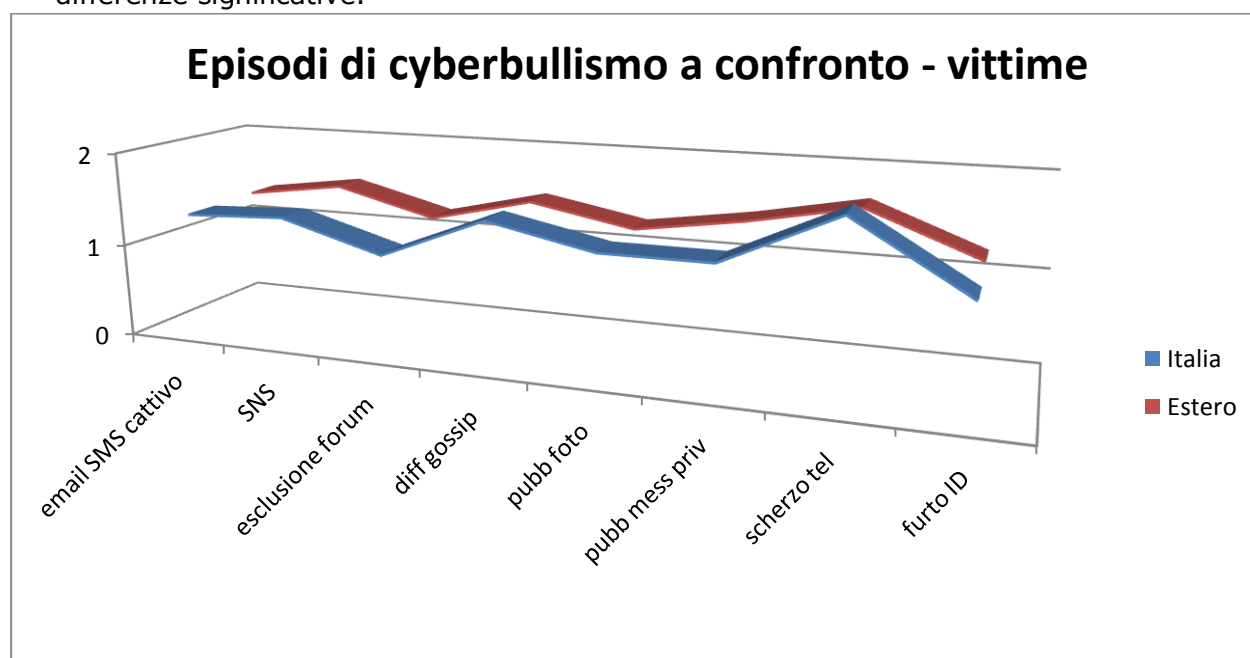
- Scherzi telefonici
- Esclusione da forum
- Pubblicazione di messaggi privati
- Commenti cattivi su pagina di Social Network
- Pettegolezzo online
- Email e sms cattivi
- Pubblicazione di foto
- Furto ID

Valutazione di gravità		Frequenza episodi	
		Bulli	Vittime
	Scherzi telefonici	Furto ID	Esclusione da forum
	Esclusione da forum	Pubblicazione di foto	Furto ID
	Pubblicazione messaggi privati	Email e sms cattivo	Pubblicazione di foto
	Commenti cattivi su pagina SN	Esclusione da forum	Email e sms cattivo
	Pettegolezzo online	Pettegolezzo online	Pubblicazione messaggi privati
	Email e sms cattivo	Pubblicazione messaggi privati	Pettegolezzo online
	Pubblicazione di foto	Commenti cattivi su pagina SN	Commenti cattivi su pagina SN
	Furto ID	Scherzi telefonici	Scherzi telefonici

Il confronto con l'Italia

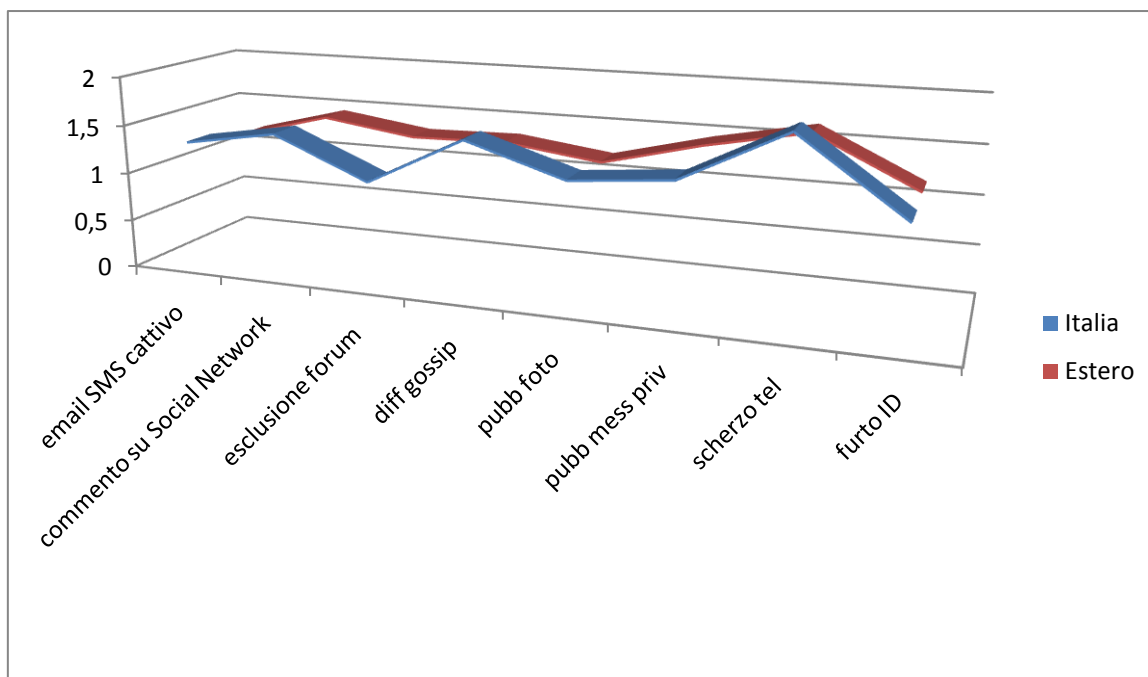
Uso tecnologia: Il campione italiano ha maggiore accesso alla tecnologia rispetto ai paesi in via di sviluppo presi in considerazione; tutto il campione ha comunque in media accesso a cellulare e internet almeno una volta al giorno.

Vittimizzazione: tranne che per il furto di ID e la pubblicazione di messaggi privati (più frequente nel resto del campione), i ragazzi italiani e quelli di Brasile, Colombia e India riportano simili frequenze nell'aver subito aggressioni online. Anche per quanto riguarda la valutazione dell'esperienza come più o meno negativa, non ci sono differenze significative.

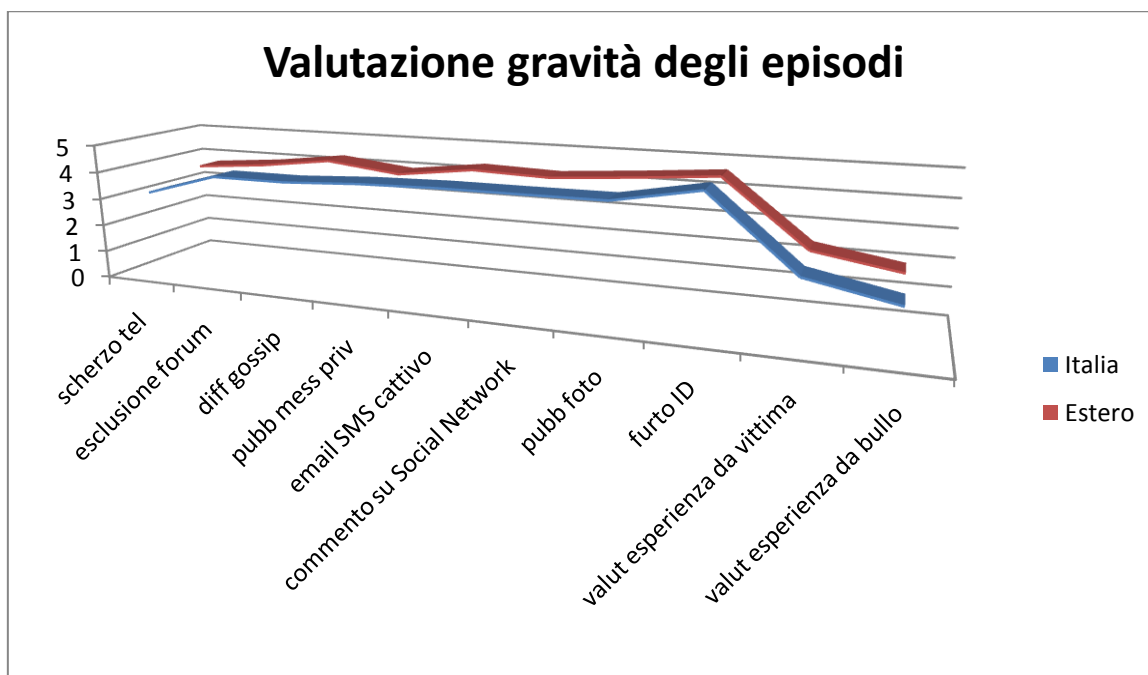


Bullismo: Non si riscontrano grandi differenze tra il campione italiano e quello straniero. L'unico evento significativamente meno frequente è l'esclusione dai forum online, che

in Italia non sembrano essere particolarmente diffusi. Per tutti gli altri fenomeni l'andamento è molto simile. Anche la valutazione di tali esperienze è significativamente più positiva nel campione italiano.



Valutazione Cyberbullismo: gli italiani generalmente valutano gli episodi come meno gravi, rispetto al resto del campione, sia quando si tratta di giudicarli in astratto sia, in modo più marcato, quando rispondono sulla base della loro esperienza diretta.



7. CHE COSA C'È DA FARE

L'ingresso dei ragazzi nel mondo virtuale sembra richiedere una preparazione specifica, in quanto molte delle norme relazionali acquisite negli anni della formazione non riescono ad essere automaticamente tradotte ad una applicazione efficace nelle comunicazioni mediate da ICT.

Il problema deve essere affrontato su due fronti principali:

- **Sicurezza online:** spiegare ai ragazzi quali sono i principali rischi legati alla comunicazione via ICT: la facilità con cui le informazioni lasciate su siti differenti possono essere messe insieme per ricostruire un dettagliatissimo profilo personale, la perdita di controllo sulla propria immagine connessa al pubblicare in rete foto e video personali, la facilità con cui azioni apparentemente "innocenti" potrebbero portare a conseguenze anche legali (creare un profilo in cui bonariamente viene preso in giro un professore, pubblicare foto "piccanti" di se stessi e del proprio partner, se anche solo uno de due è minorenne)
- **Netiquette:** sia la famiglia che la scuola si preoccupano, negli anni della formazione, dell'educazione civica e morale dei giovani che si avventurano in modo sempre più autonomo ed indipendente nella società. Tale educazione non può prescindere oggi dal tenere in considerazione anche il mondo virtuale al quale i ragazzi rischiano arrivare impreparati. Se da un lato è necessario spiegare come le norme di educazione civile e prudenza valide nella vita quotidiana si declinino nella modalità virtuale, dall'altro è necessario provvedere ad una educazione studiata *ad hoc* che renda i ragazzi consapevoli degli specifici rischi connessi alla comunicazione mediata da ICT, delle difficoltà relative alla lettura ed alla gestione delle emozioni quando ci si relaziona con una controparte invisibile, delle problematiche legate al rispetto della privacy e di tutte quelle norme che consentiranno ai ragazzi di diventare dei buoni (e protetti) "cittadini virtuali"

8. COSA POSSONO FARE LE FAMIGLIE

In questo contesto sembra che i genitori abbiano abdicato, riconoscendo nei figli una "autorità" superiore in materia di computer; rassicurati dal fatto che i figli siano in casa. Ma l'esperienza di vita deve poter essere trasposta anche nel mondo virtuale e il genitore deve mantenere vivo l'interesse su quello che è un momento di socializzazione importante per i ragazzi. Non accontentarsi dei filtri imposti *a priori* all'hardware, ma chiarire il fatto che le regole di buona educazione e convivenza civile vanno estese anche alle relazioni in Internet è l'unica strategia per restituire un ruolo educativo ai genitori e per rendere più sicuri i ragazzi.

9. PERCHÉ LA RICERCA DI BICOCCA È IMPORTANTE

Il lavoro del Centro QUA_SI dell'Università di Milano-Bicocca è

- 1) la prima ricerca internazionale con dati comparativi rilevati per accedere a una tendenza intrinseca della rete ovvero anche nei paesi dove la pratica con le nuove tecnologie è meno diffusa;
- 2) la prima ricerca che intervista i ragazzi come bulli e mette alla prova le ipotesi, fino ad allora, solo teorica della ricerca internazionale sull'immagine dei bulli;
- 3) uno strumento guida per interventi educativi anche per il mondo della scuola e della famiglia. La stessa ricerca ha costituito un momento importante per una presa di coscienza tra i partecipanti, ragazzi e docenti allo stesso tempo, sulla diffusione del fenomeno.

QUA_SI/UNIVERSISCUOLA, è un centro di alta formazione che si rivolge in primo luogo, ma non esclusivamente, alla scuola.

Nasce dalle esperienze di formazione e di collaborazione con le scuole maturate sul campo dall'Università di Milano-Bicocca e in particolare, dalle attività di aggiornamento, tirocinio, orientamento, ricerca e sperimentazione in ambito formativo.

Il nome del Centro è noto a molte scuole lombarde già convenzionate con l'Ateneo con le quali l'Università collabora, fa ricerca, si confronta sull'orientamento e nelle quali si svolgono i tirocini formativi per i futuri insegnanti.

Il centro **si propone come interlocutore per sostenere il processo di crescita qualitativa** nell'organizzazione, nei contenuti disciplinari e nella didattica attraverso specifiche iniziative di aggiornamento proposte e concordate con le scuole. I servizi di formazione e consulenza sono organizzati secondo un **approccio multidisciplinare** che privilegia le diverse competenze ed esperienze elaborate dall'Università di Milano-Bicocca.

Le attività di sostegno alla scuola si realizzano attraverso corsi di formazione, incontri di approfondimento su temi specifici, attività di ricerca sulla valutazione, laboratori didattici intensivi, seminari residenziali.

La sede del Centro è presso la **Villa Di Breme-Forno**, ristrutturata e attrezzata grazie a un accordo con il Comune di Cinisello Balsamo, dove sono attive iniziative formative e scientifiche quali master, seminari e convegni.

DIRETTORE: Susanna Mantovani

VICE DIRETTORE: Davide Diamantini

RESPONSABILE PROGETTI: Mirella Ferrari

STAFF: Anna Lettig, Mariangela Tommasone

Centro QUA_SI/Universiscuola, Università di Milano-Bicocca
Piazza dell'Ateneo Nuovo 1, 20126 Milano; +39 02 6448 4887

Villa di Breme-Forno, Via Martinelli 23, 20092 Cinisello Balsamo; +39 02 6446 5334