

Il Bilancio Sociale di Telefono Azzurro individua e analizza alcune delle principali sfide dei prossimi anni

Come incide l'avvento dell'IA nella tutela dei minori

di CECILIA SEPPIA

Oggi proteggere un bambino significa anche capire come funziona un algoritmo e i pericoli che nasconde. Significa conoscere il linguaggio dei social network, gli effetti dello scrolling sul cervello, misurarsi con l'intelligenza artificiale, intercettare il disagio psicologico prima ancora che si trasformi in emergenza. Da qui parte il Bilancio Sociale 2025 di Telefono Azzurro, il documento annuale, presentato questa settimana alla Camera dei deputati con cui la Fondazione, che si avvia verso il quarantesimo anniversario, racconta la propria attività e le sfide che si aprono nell'era digitale.

Dopo quasi quattro decenni di attività, l'organizzazione nata nel 1987 per offrire ascolto ai minori vittime di violenza e abuso amplia il proprio raggio d'azione. Accanto ai servizi di emergenza, crescono infatti gli investimenti nella ricerca, nella prevenzione, nell'advocacy e nello sviluppo di strumenti innovativi per affrontare le nuove vulnerabilità dell'infanzia e dell'adolescenza. «Proteggere un bambino oggi significa comprendere il mondo in cui cresce... La nostra responsabilità è garantire che i loro diritti siano tutelati anche in questi nuovi ambienti. Per questo continuiamo a investire nell'ascolto, nella ricerca, nella prevenzione e nell'innovazione, lavorando instancabilmente insieme alle istituzioni, alla scuola, alle famiglie e alle imprese affinché la tecnologia sia realmente al servizio della crescita e della protezione dei minori», osserva il presidente di Telefono Azzurro, Ernesto Caffo, sottolineando come piattaforme digitali, algoritmi e sistemi di intelligenza artificiale stiano ridefinendo il modo in cui bambini e adolescenti apprendono, costruiscono relazioni e sviluppano la propria identità.

Nel Bilancio Sociale, l'intelligenza artificiale viene indicata come una delle principali sfide dei prossimi anni. Se da un lato infatti offre opportunità importanti, anche in campo educativo, dall'altro introduce rischi inediti: dalla manipolazione algoritmica ai *deepfake*, fino ai *chatbot* conversazionali e ai *companion virtuali*. Per la Fondazione, la tutela dei minori non può essere affidata soltanto all'educazione digitale, a di-

vieta anagrafici o ai controlli successivi. Deve nascere a monte, nel modo stesso in cui vengono progettati algoritmi, piattaforme e sistemi di IA. È il principio del "safety by design", costruire tecnologie più etiche, come auspicato da Papa Leone nell'Enciclica *Magnifica humanitas*, che abbiano la sicurezza dei bambini incorporata nel loro Dna, anziché intervenire quando il danno è già avvenuto. Altro ambito in cui Telefono Azzurro sta investendo è l'utilizzo dell'IA per rendere più efficaci i propri servizi di ascolto e presa in carico, non per delegare alle macchine l'ascolto dei minori, che resta prerogativa umana, ma per aiutare gli operatori a leggere più rapidamente le richieste di aiuto, individuare le situazioni più urgenti e rendere più efficaci i percorsi di protezione.

Tra le priorità individuate dalla Fondazione emerge anche il benessere psicologico dei più giovani. Ansia, isolamento sociale, autolesionismo, disturbi alimentari, difficoltà relazionali nonché gravi forme di dipendenza dai social, sono i principali motivi delle richieste di aiuto e vengono indicati come segnali di un disagio sempre più diffuso, da affrontare attraverso interventi precoci e multidisciplinari, ma l'ascolto – continua Caffo – resta il tratto distintivo e il primo strumento di prevenzione: ascoltare i bambini e gli adolescenti significa comprenderli e comprendere i loro bisogni, così anche collaborare insieme alle principali agenzie di comunicazione (la famiglia, la scuola, i catechisti...) per offrire delle alternative valide al magico ma pericoloso mondo del web.

L'attività della Fondazione continua a



svilupparsi su più fronti. Nel 2025 la linea 19696 ha gestito, secondo i dati pubblicati nel Bilancio Sociale, 2.186 casi, mentre il 114 Emergenza Infanzia è intervenuto in 3.446 situazioni di rischio. La hotline "Clicca e Segnala", di cui Telefono Azzurro è Trusted Flagger nell'ambito del Digital Services Act, ha ricevuto 3.022 segnalazioni di contenuti illegali online, con oltre il 76% dei casi riferiti a materiale di abuso sessuale su minori e pedopornografia. Sul fronte educativo, i programmi di prevenzione hanno coinvolto 4.472 studenti e oltre 445 tra insegnanti e genitori, impegnati in percorsi dedicati alla sicurezza digitale e

al benessere psicologico, mentre attraverso il numero europeo 116.000 Bambini Scomparsi sono proseguite le attività di sostegno alle famiglie e collaborazione con le istituzioni. La fascia di età maggiormente coinvolta, stando al report, è quella tra i 14 e i 17 anni; circa il 65% degli utenti inoltre è di genere femminile e il 58% degli accessi avviene attraverso la chat, a conferma di come anche le modalità con cui i ragazzi chiedono supporto si stiano progressivamente spostando negli ambienti digitali.

