

## O QUE INCOMODA CRIANÇAS NA INTERNET?

**Alunos: Clara de Melo Araujo e Mayara Barros**

**Orientadores: Zena Eisenberg, Laura Stobäus e Murillo Marschner**

### **Introdução**

As tecnologias e a internet têm a cada dia entrado mais no cotidiano das crianças na nossa sociedade. A preocupação com o risco de uso da internet gerou a iniciativa do Cetic.br (criado em 2005) em investigar o uso seguro da rede por crianças e adolescentes (TIC Kids Brasil Online 2012 a 2016). O trabalho aqui apresentado teve como base a pesquisa realizada pelos grupos Grudhe, Grupem e Gepemci (todos da PUC-Rio), juntamente com a mestrandia Jéssica Castro Nogueira [1], que analisaram o TIC Kids 2012. Os resultados daquela pesquisa indicaram que a maior preocupação das crianças na internet é a conduta das pessoas, ou seja, a forma como elas agem, indicando uma possível falta de ética online. O trabalho também encontrou que o conteúdo mais citado como algo que incomoda foi a pornografia, principalmente entre os mais velhos. Dessa forma, ressalta-se a importância da mediação da família e outras instituições no uso e acesso das crianças e adolescentes na internet, para que se possa haver debate e ajuda em relação aos riscos relatados. A partir desses resultados veio a ideia de contrastar com a nova base de 2013 e, futuramente, com a de 2014. A pesquisa atual buscou identificar e analisar os principais incômodos de crianças na internet com base no TIC Kids 2013 [2] e se características de sexo, idade, raça e classe social da criança têm relação com essa percepção.

### **Metodologia**

Com o objetivo central de mapear possíveis riscos e oportunidades online, é realizada pelo Cetic.com (Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação) em 2012 a primeira onda da pesquisa TIC Kids Online Brasil. O estudo gera indicadores sobre os usos que crianças e adolescentes de 9 a 17 anos fazem da Internet, visando entender a percepção dos mesmos em relação à segurança on-line, bem como delinear as práticas de mediação de pais e responsáveis relacionadas ao uso seguro da Internet.

É feita uma abordagem amostral realizada por meio de informações do Censo Demográfico para a seleção em estágios dos municípios, setores censitários e domicílios. A amostra é representativa da população brasileira, de forma que a diversidade do país seja contemplada. Entre setembro de 2013 e janeiro de 2014 foram realizadas 4.522 entrevistas domiciliares, sendo metade feita com pais e responsáveis e a outra metade com crianças e adolescentes, em 262 setores censitários e 129 municípios [2].

O questionário é composto de 591 questões, das quais apenas uma é aberta. Nossa pesquisa se concentrou nas repostas dadas a essa pergunta, a saber, “*Que coisas na internet incomodariam ou chateariam pessoas da sua idade? Você pode pensar tanto em situações do dia a dia, quanto em situações especiais, que não acontecem sempre*”.

### **Análise de dados**

## Departamento de Educação

A base de dados utilizada contém 2.261 respostas das crianças e adolescentes codificadas com o auxílio do software ATLAS.ti [3]. Os códigos, um total de 83, estão divididos em 6 famílias. Apresentamos a seguir cada uma, seguida de exemplos:

1) *Risco de Conteúdo* - composta por códigos que configuram conteúdos de cenas fortes para as crianças ou que possam ser de alguma forma impactantes;

*Ex. aborto, acidentes, armas, cenas fortes, drogas, exorcismo, inadequado, jogos de assustar, medo, notícias ruins, preconceito, propagandas, sacrifício, sequestro, suicídio, terror, mensagens subliminares, pobreza.*

2) *Risco de Conduta* - composta por códigos que configuram desrespeito e uma conduta considerada como inadequada;

*Ex. abuso em rede social, agressão verbal, ameaças, apelidos, briga, briga na família, bullying, chantagem, desrespeito, exposição, fofoca, hackers, informação falsa, Invasão de privacidade, palavrão, perda de perfil social, perder arquivos pessoais, pornografia infantil, xingar a mãe, contato insistente de pessoa conhecida, desrespeito a crianças, vício em jogos, vício na internet, maldade, incompreensão, rejeição.*

3) *Percepção de Sexo* - indica a percepção de conteúdo sexual presente na internet;

*Ex. homossexualismo, imoralidade, nudez, pornografia, prostituição, sexo.*

4) *Risco Tecnológico* - são códigos que indicam proficiência tecnológica e incômodo com questões relacionadas ao uso contínuo de mídias digitais;

*Ex. falta de segurança, compartilhar o pc, ficar offline, problemas técnicos, spam, vírus.*

5) *Risco de Contato* - queixas à insistência de pessoas desconhecidas em fazer contato e percepção dos riscos que correm ao entrar falar com pessoas que não conhecem;

*Ex. abuso sexual, amigo desconhecido, assédio, fake maldoso, pedofilia.*

6) *Percepção de Violência* - indica os incômodos relacionados à violência.

*Ex. agressão física, assassinato, machucar, maldade com animais, maus tratos, morte, sangue, terrorismo, violência, violência contra os menores, crime/criminosos.*

Para cada uma das respostas das crianças, foram atribuídos os códigos acima que correspondiam àquilo que era relatado como um incômodo. Após a conclusão da análise, os dados foram tabulados em Excel, contabilizando a frequência com que cada uma das famílias aparece nas respostas dos participantes. Dessa forma, uma mesma resposta podia conter uma ou mais famílias.

A segunda etapa da pesquisa foi uma análise quantitativa no SPSS, em que cruzamos os dados das percepções das crianças (variáveis dependentes) com características descritivas - Idade (9 e 10 anos, 11 e 12 anos, 13 e 14 anos e 15 a 17 anos), Sexo (menino e menina), Classe Social

(A+B, C e D+E) e Raça (brancos e não brancos) – as variáveis independentes. Para verificar se havia relação entre essas características e a percepção dos participantes, foi usado o teste qui-quadrado em cada uma das análises feitas.

Por fim, buscamos traçar um perfil dos respondentes com relação às variáveis independentes. Esta análise foi descritiva, reportando frequências das variáveis.

## Resultados

Assim como foi encontrado por Nogueira (2016), aqui também a distribuição de respostas por família mostrou que o Risco de Conduta é o mais comum, com 32% dos 2.261 casos registrados, ou seja, o que mais incomodou as crianças foi a forma como os outros agem online. Em seguida, vimos o Risco de Conteúdo, presente em 23% das respostas, depois Percepção de Sexo (18%) e, finalmente, Percepção de Violência (18%). As famílias menos presentes foram Risco de Contato (10,6%) e Risco Tecnológico (3,1%). Esses resultados corroboram aqueles encontrados por Nogueira com a base do TIC Kids de 2012.

Conforme exposto acima, cada família abarca um leque de códigos que são mutuamente excludentes. Os códigos servem para identificar o conteúdo presente na resposta da criança, como por exemplo: “COMENTÁRIOS HOMOFÓBICOS, RACISTAS E PRECONCEITUOSOS” foi escrito por um dos respondentes e codificada como *Preconceito*. Para melhor compreensão dos códigos, utilizaremos as falas das crianças como ilustração.

Foram gerados 65 códigos e a ocorrência total deles foi de 2.909. Os códigos mais frequentes (com mais de 100 citações) foram: *Agressão Verbal* (8%), *Pornografia* (6%), *Inadequado* (6%), *Violência* (6%), *Desrespeito* (5%), *Bullying* (4%), *Morte* (4%), *Sexo* (4%) e *Briga* (4%). Apenas 255 das 2.661 crianças e adolescentes responderam que nada os incomoda ou chateia.

Em Risco de Conteúdo, o código mais frequente foi *Inadequado*, com 31% das ocorrências. Consideramos inadequado quando a criança mencionava algo que não fosse correspondente para sua idade (impróprio/indevido), como pode ser visto no exemplo a seguir:

“IMAGENS QUE NÃO SÃO PRÓPRIAS PARA A MINHA IDADE.”

“COISAS QUE ALGUNS ADULTOS POSTAM MAS NÃO SÃO PARA CRIANÇAS VEREM.” (*Inadequado*)

Em seguida, aparece o código *Terror*, com 11%, que compreende todas as instâncias em que a criança mencionava a própria palavra ou tipos de assombração. Segue abaixo um exemplo que ilustra essa definição:

“FILME DE TERROR, VAMPIRO, LOBISOMEM, ZUMBI.”

“VIDEOS DE TERROR, JOGOS ASSUSTADORES, ETC.” (*Terror*)

O código mais frequente da Família Risco de Conduta foi *Agressão Verbal*, com 22%. Consideramos agressão verbal quando a criança mencionava algum tipo de ação que a agredia verbalmente, conforme exposto no exemplo:

“FICAM ME CHINGANDO DE NOMES FEIOS. PALAVRÃO.”

“ME XINGAREM. ISSO ME INCOMODARIA.” (*Agressão verbal*)

## Departamento de Educação

Em segundo lugar, aparece o código *Desrespeito* (16%), que inclui todas as vezes em que a criança mencionava coisas que a deixam sem graça e/ou constrangida. Isto pode ser ilustrado com o exemplo abaixo:

“BOTAR FOTOS QUE DEIXAM AS PESSOAS CONSTRANGIDAS E SEM SUAS AUTORIZAÇÕES. COLOCAR FOTOS OU PIADINHAS COM PESSOAS POR COR OU RAÇA”. (*Desrespeito*)

Em Percepção de Sexo, o código mais frequente foi *Pornografia*, com 41%. Consideramos pornografia quando a criança mencionava a palavra.

“VIDEOS DE PORNOGRAFIA” (*Pornografia*)

Em segundo lugar, aparece o código Sexo com 25%, que compreende todas as vezes em que a criança mencionava a palavra, excluindo pornografia e nudez.

“VIDEOS OU FOTOS DE SEXO”.

“ME SENTIRIA INCOMODADA SE VISSE ALGUM VÍDEO COM CENAS DE SEXO E VIOLÊNCIA.” (*Sexo*)

O código mais frequente na Família Risco Tecnológico foi *Vírus*, com 51%. Classificamos dessa forma quando a criança se referia a vírus de computador. Isto pode ser visto no exemplo a seguir:

“VÍRUS QUE POSSAM ESTRAGAR O MEU COMPUTADOR”.

“VIRUS QUE ENVIAM PRA GENTE”. (*Vírus*)

Em seguida, aparece o código *Problemas Técnicos* com 31%, que inclui todas as vezes que a criança mencionava algum tipo de questão técnica na utilização das mídias, conforme exposto no exemplo abaixo:

“QUANDO A INTERNET PARA DE FUNCIONAR”.

“MEXER NO PROGRAMA E O PROGRAMA NÃO PEGAR”. (*Problemas Técnicos*)

Em Risco de contato, o código mais frequente foi *Amigo desconhecido*, com 33%. Consideramos *Amigo Desconhecido* quando a criança mencionava alguma forma de assédio por alguém que ela não conhece, como pode ser visto no exemplo a seguir:

“SE ALGUÉM QUE EU NÃO CONHEÇO FALAR COMIGO”.

“SÓ VOU FICAR COM MEDO SE ALGUÉM ESTRANHO FALAR COMIGO”. (*Amigo Desconhecido*)

Em segundo lugar, aparece o código *Pedofilia* (24%), que incluiu todas as instâncias em que a criança mencionava algum tipo de aproximação sexual com menores de idade. O exemplo abaixo ilustra essa definição.

“PESSOAS QUE ABUSAM DE MENORES”.

“ PESSOAS QUE ABUSAM SEXUALMENTE DE CRIANÇAS”. (*Pedofilia*)

Em Percepção de Violência, o código mais frequente foi *Violência*, com 33%. Consideramos *Violência* apenas quando a criança mencionava a palavra, conforme exposto no exemplo a seguir: .

“ CENAS DE ASSALTO, VIOLÊNCIA CONTRA QUALQUER PESSOA.”

“ CENAS DE VIOLÊNCIA”. (*Violência*)

Em segundo lugar, aparece o código *Morte*, com 25%, que compreende todas as vezes em que a criança mencionava morte ou uma ação que resultou em morte, conforme ilustrado pelo exemplo abaixo:

“ PESSOAS MATANDO GENTE.”

“ PESSOAS MORTAS NA GUERRA.” (*Morte*)

A seguir, computamos com o teste qui-quadrado cruzamentos da variável dependente com as independentes - Idade, Sexo, Classe e Raça.

A variável Idade mostrou relação com as seguintes famílias: Risco de Conteúdo ( $p= 0,06$ ), Risco de Conduta ( $p=0,00$ ), Percepção de Sexo ( $p=0,00$ ) e Risco de Contato ( $p=0,00$ ). As crianças mais novas (9 e 10 anos) foram as que menos citaram Risco de Conteúdo (19%) e Risco de Conduta (24%). Já a faixa etária de 15 a 17 anos mostrou maior preocupação com Percepção de Sexo e Risco de Contato, registrando 25% e 14%, respectivamente. Em relação a Percepção de Sexo, vimos uma ascendência entre as faixas etárias, registrando 9% (9 e 10 anos), 15% (11 e 12 anos), 21% (13 e 14 anos) e 25% (15 a 17 anos). Os gráficos a seguir ilustram os cruzamentos que foram significativos.

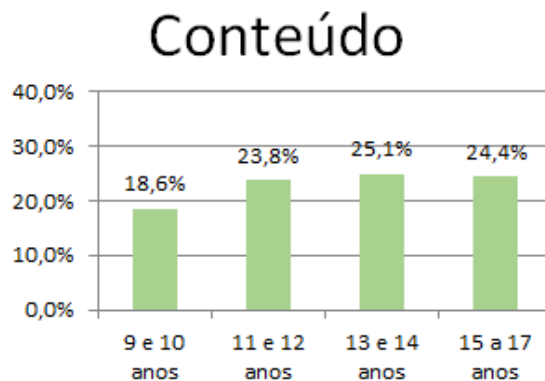


Gráfico 1. Porcentagem de crianças em cada faixa etária que reportaram Risco de Conteúdo

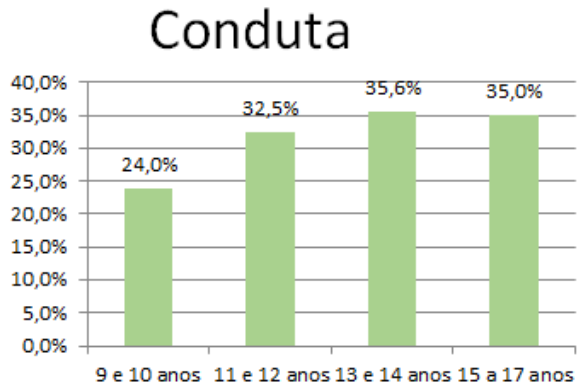


Gráfico 2. Porcentagem de crianças em cada faixa etária que reportaram Risco de Conduta

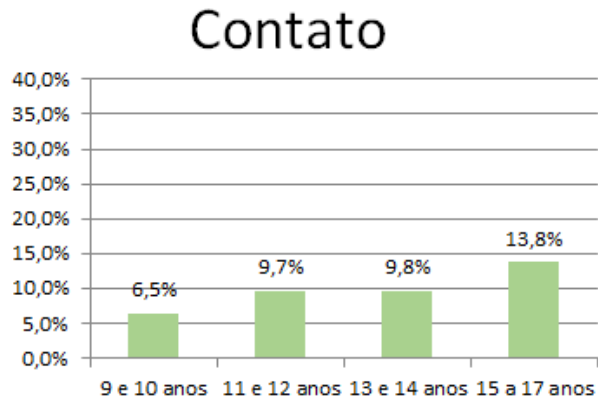


Gráfico 3. Porcentagem de crianças em cada faixa etária que reportaram Risco de Contato

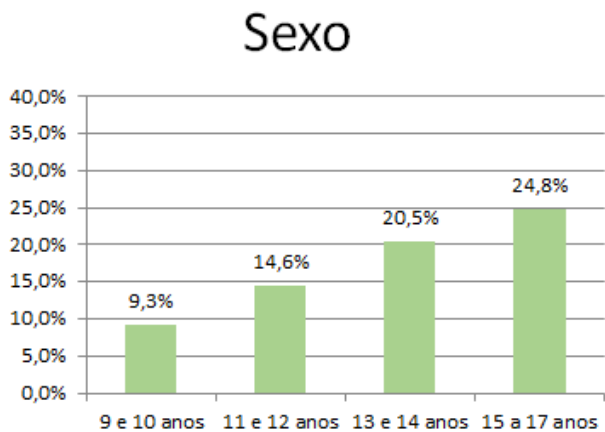


Gráfico 4. Porcentagem de crianças em cada faixa etária que reportaram Percepção de Sexo

## Departamento de Educação

Ao comparar meninos e meninas, Percepção de Sexo ( $p < 0,001$ ), Risco de Contato ( $p = 0,08$ ) e Percepção de Violência ( $p = 0,05$ ) apresentaram diferença significativa. Vimos que meninas se incomodam mais do que meninos com a Percepção de Sexo (21,7% e 15%, respectivamente), assim como reportam mais incômodo com Risco de Contato (12,2% meninas e 8,7% meninos). O único dado que os meninos reportaram mais que meninas foi o Risco de Violência, tendo registrado 19,7% e 16,5%, respectivamente.

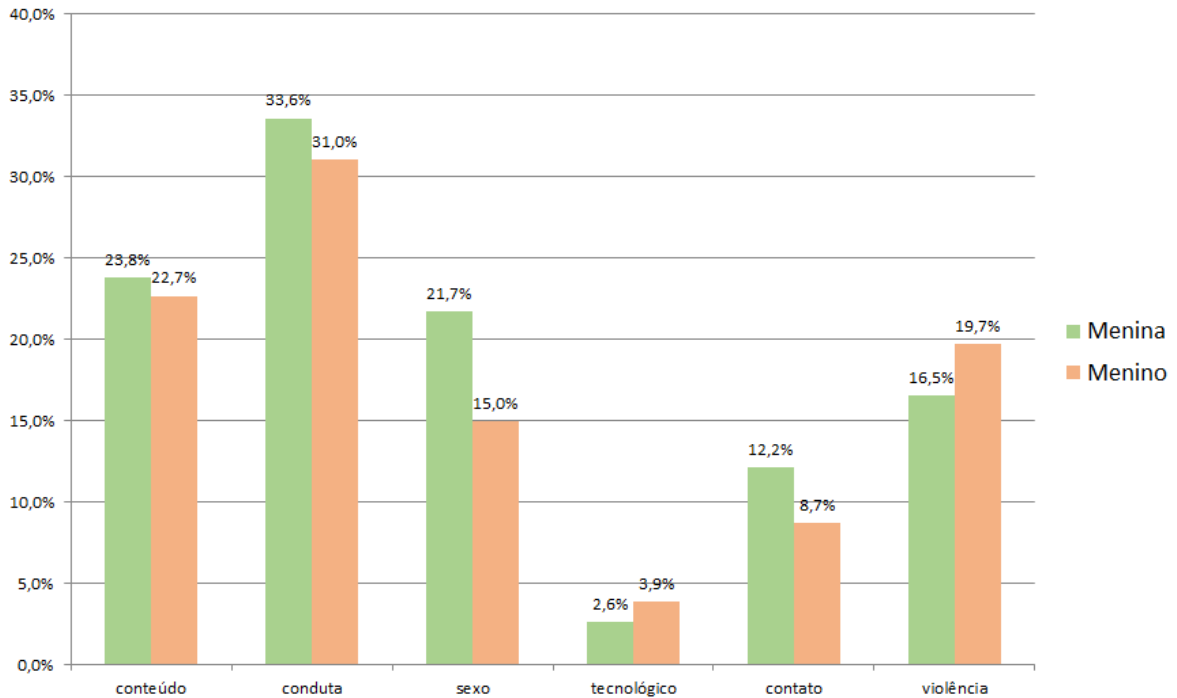


Gráfico 5. Porcentagem de meninos e meninas que reportaram cada família

Olhando a variável Classe, houve diferença para Risco de Conduta ( $p = 0,03$ ), Percepção de Sexo ( $p = 0,01$ ) e Risco Tecnológico ( $p < 0,001$ ). As classes A+B perceberam mais o Risco de Conduta (35,3%) e também o Risco Tecnológico (5,2%) apesar de poucas ocorrências nesse último. Se olharmos todas as menções a Risco Tecnológico, vemos que as classes D+E são as que menos citam este risco (15%), se comparadas com A+B (41%) e C (44%). As classes D+E são as que mais reportam a Percepção de Sexo (21,2%).

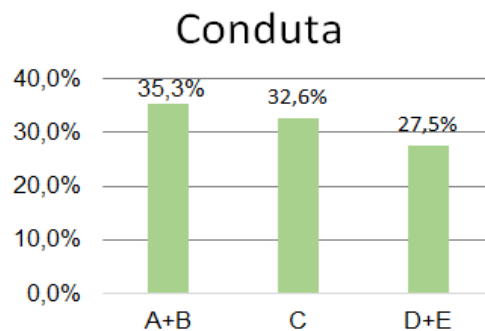


Gráfico 6. Porcentagem de crianças em cada classe social que reportaram risco de conduta

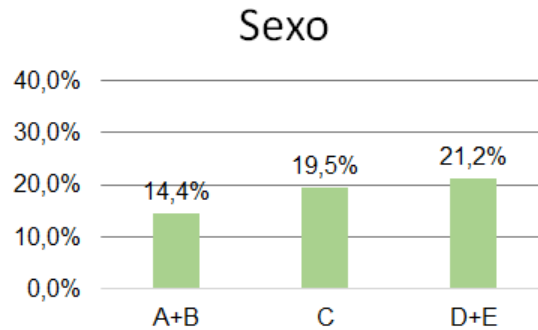


Gráfico 7. Porcentagem de crianças em cada classe social que reportaram percepção de sexo

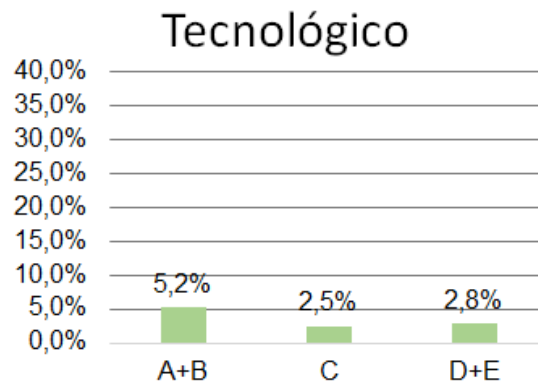


Gráfico 8. Porcentagem de crianças em cada classe social que reportaram Risco Tecnológico

Em relação à variável Raça, a única categoria significativa foi Percepção de Sexo ( $p=0,01$ ), registrando entre os não brancos 20% e entre os brancos 16%, ou seja, a preocupação com o conteúdo sexual é mais expressiva entre a população de não brancos.

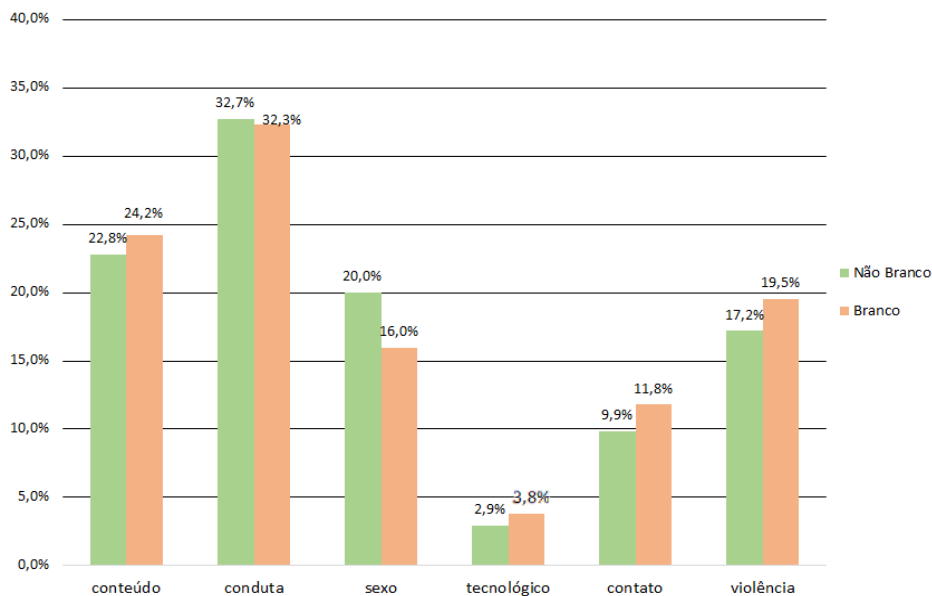




Gráfico 9. Porcentagem de crianças brancas e não brancas que reportaram cada família.

### Cruzamento das Variáveis Independentes

Na família Percepção de Sexo, as meninas de 15 a 17 anos representam 48% do total de meninas. Ao analisarmos a distribuição por Faixa Etária, percebemos que os meninos de 9 a 10 anos se incomodam mais com conteúdos sexuais do que as meninas (15% e 7%, respectivamente). Na faixa etária de 13 a 14 anos, constatamos que mais meninas relatam incômodo (28%, comparado a 21% para meninos). No entanto, quando chegam a faixa etária de 15 a 17 anos, a diferença de percepção desaparece, sendo presente em aproximadamente metade dos participantes dessa faixa etária.

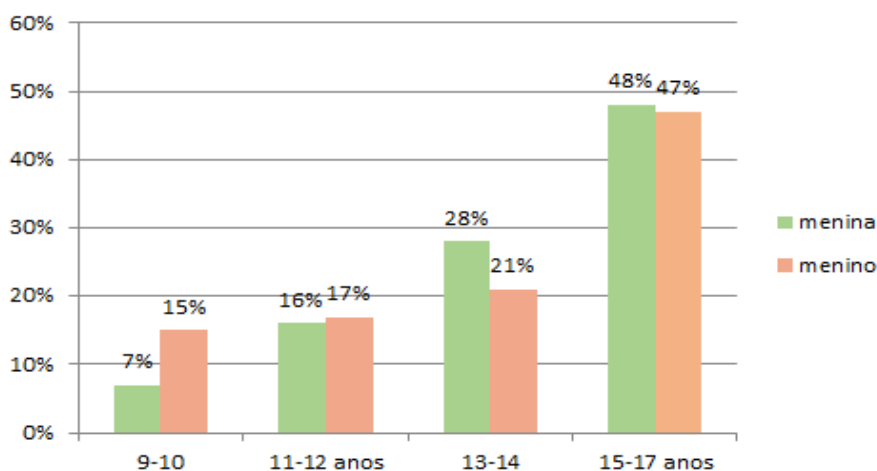


Gráfico 10. Porcentagem de crianças que reportaram Percepção de Sexo, por faixa etária e sexo

Buscamos também entender melhor porque não brancos percebem mais sexo como um risco. Os dados abaixo revelam que essa diferença não está entre os sexos ou as faixas etárias (com exceção da faixa de 9 e 10 anos), mas sim entre as classes sociais. Vimos que crianças brancas de classe social mais alta percebem mais risco do que as não brancas da mesma classe, enquanto crianças não brancas de classe social mais baixa percebem mais risco do que as brancas da mesma classe. No entanto, se olhamos brancos e não brancos por idade e nível social, vemos que a diferença de percepção para a faixa etária de 9 e 10 anos aparece apenas para as classes A e B (42% brancos e 23% não brancos).

	Branco	Não Branco
9-10 anos	14%	9%
11-12 anos	17%	16%
13-14 anos	24%	27%
15-17 anos	45%	49%

Tabela 1. Porcentagem de crianças que reportaram percepção de sexo, por raça e faixa etária

Departamento de Educação

	Branços	Não Brancos
A+B	28%	16%
C	58%	61%
D+E	13%	23%

Tabela 2. Porcentagem de crianças que reportaram percepção de sexo, por raça e classe social.

	Branços	Não Brancos
Meninas	61%	61%
Meninos	39%	39%

Tabela 3. Porcentagem de crianças que reportaram percepção de sexo, por raça e sexo.

Observando o Risco de Contato, no qual mais meninas relatam incômodo do que meninos, percebemos que a diferença dos resultados entre sexos parece estar nas idades mais avançadas. Os dados revelam que a classe social não explica a diferença entre meninos e meninas.

	Meninas	Meninos
9-10 anos	13%	12%
11-12 anos	14%	28%
13-14 anos	24%	18%
15-17 anos	49%	48%

Tabela 4. Porcentagem de crianças que reportaram Risco de Contato, por sexo e faixa etária.

	Meninas	Meninos
A+B	24%	28%
C	56%	54%
D+E	19%	18%

Tabela 5. Porcentagem de crianças que reportaram Risco de Contato, por sexo e classe social.

Em relação à Percepção de Violência, a classe social também não explica a diferença entre meninos e meninas, mas sim a faixa etária. Observa-se que meninas se preocupam mais com a violência quando mais velhas.

	Meninas	Meninos
9-10 anos	23%	19%
11-12 anos	21%	25%
13-14 anos	18%	23%
15-17 anos	38%	33%

Tabela 6. Porcentagem de crianças que reportaram Percepção de Violência, por sexo e faixa etária.

	Meninas	Meninos
A+B	29%	26%
C	56%	58%
D+E	15%	15%

Tabela 7. Porcentagem de crianças que reportaram Percepção de Violência, por sexo e classe social.

Ao buscar identificar quem mais reporta o risco de conteúdo, podemos observar que as meninas reportam maior incômodo com conteúdos do que os meninos. E em relação às faixas etárias, constatou-se que meninas e meninos de 9 a 10 anos se incomodam igualmente com o risco de conteúdo, registrando 50%. Nas demais faixas etárias, observou-se que as meninas de 13 a 14 anos se incomodam mais com conteúdos (58%), seguida das meninas de 11 a 12 anos, com 54%. Os meninos de 15 a 17 anos se preocupam mais com tal risco (48%), seguido dos meninos de 11 a 12 anos (46%).

O que ficou evidenciado é que as meninas mais novas se incomodam mais com o risco de conteúdo, principalmente na faixa dos 13 para 14 anos, já os meninos a porcentagem cai desde os 9 anos até 14 anos e cresce conforme vão ficando mais velhos (15 a 17 anos).

	Meninas	Meninos
9 -10 anos	50%	50%
11 - 12 anos	54%	46%
13 - 14 anos	58%	42%
15 - 17 anos	52%	48%

Tabela 8. Porcentagem de crianças que reportaram Risco de Conteúdo por sexo e faixa etária.

Em relação a Classe Social, podemos observar que os jovens de 15 a 17 anos são os que mais se incomodam com conteúdos em todas as classes (32,9%, 38,6% e 40,7%, respectivamente). Também se pode observar que o incômodo é maior na Classe D + E (a mais pobre), ou seja, o incômodo aumenta conforme a classe é mais baixa. Também ficou evidenciado que as crianças de 13 até 17 anos, da Classe D+E são as que mais reportam risco de conteúdo.

	A+B	C	D+E
9 -10 anos	24,3%	14,3%	8,6%
11 - 12 anos	21,7%	22,9%	16,0%
13 - 14 anos	21,1%	24,2%	34,6%
15 - 17 anos	32,9%	38,6%	40,7%

## Departamento de Educação

Tabela 9. Porcentagem de crianças que reportaram Risco de Conteúdo por faixa etária e classe social.

Dentro de Risco de Conduta, observamos que as meninas se incomodam mais em todas as classes sociais e nas classes C e D+E elas se incomodam igualmente (56%). Os meninos das classes A+B se incomodam mais com Risco de Conduta, com 49,8%, seguido dos meninos das classe C e D+E, que incomodam-se igualmente (44%).

	A+B	C	D+E
Meninas	50,2%	56,0%	56,0%
Meninos	49,8%	44,0%	44,0%

Tabela 10. Porcentagem de crianças que reportam Risco de Conduta por sexo e classe social.

Em relação à Faixa Etária, observamos que conforme evidenciou-se no Risco de Conteúdo, aqui também os jovens de 15 a 17 anos se incomodam mais e isto fica mais claro quando se compara entre classes. Podemos ver que os jovens das classes D+E com 15 a 17 anos reportam mais risco de conduta do que os das outras classes e isto também constata-se na faixa etária de 13-14 anos. No geral, constatamos que conforme as crianças vão ficando mais velhas, mais se preocupam com o risco de conduta, que é a forma como os outros agem online, exceto nas classes A+B, em que a passagem dos 11-12 anos para 13-14 anos, há uma queda nesse incômodo (25,6% para 22,7%), mas que aos 15-17 anos, essa porcentagem torna a subir, registrando um aumento de aproximadamente 9%.

	A+B	C	D+E
9 -10 anos	20,2%	15,2%	5,5%
11 - 12 anos	25,6%	20,2%	15,6%
13 - 14 anos	22,7%	25,0%	32,1%
15 - 17 anos	31,5%	39,5%	46,8%

Tabela 11. Porcentagem de crianças que reportaram Risco de Conduta por classe social e faixa etária.

### Conclusões

Alguns resultados encontrados nas análises vão de encontro com os achados de Livingstone et al [4]. Em relação à Idade, nossos resultados também apontam que crianças mais velhas mencionam mais frequentemente Risco de Contato. Também encontramos que meninos se preocupam mais com conteúdos violentos do que meninas e que elas se preocupam mais com Risco de Contato.

Conforme exposto, vimos que adolescentes de 15 a 17 anos são os mais preocupados com Percepção de Sexo (24%) e que as meninas também se destacam (21,7%). Quando cruzamos os dados, vemos que tanto meninas quanto meninos se preocupam igualmente nessa faixa etária. Vemos também diferenças na preocupação dependendo da idade da menina e do menino; ou seja,

não são as meninas de todas as idades que majoritariamente se preocupam com Percepção de Sexo.

Causa estranhamento ver que a família de Risco de Contato é a segunda menos citada pelas crianças e adolescentes, pois esse é possivelmente o maior fator de risco na internet, pois inclui pedofilia e assédio. Talvez os usuários não se exponham tanto a tal risco, ou talvez apenas não percebam como é grave o contato com estranhos na internet.

Os resultados da pesquisa apontam para a importância da mediação familiar e de outras instâncias no uso de internet pelas crianças e adolescentes. Vimos que mesmo os mais novos já se incomodam com alguns conteúdos que veem online, e devemos ficar bem atentos principalmente aos riscos de contatos indesejados que a internet oferece, algo que incomoda principalmente meninas e os adolescentes de 15 a 17 anos.

### **Referências**

1 - NOGUEIRA, J.C., “*Sites de Obaid*” o que incomoda as crianças na internet. Dissertação de Mestrado - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Abril de 2016.

2- TIC KIDS ONLINE BRASIL. Disponível em: <http://cetic.br/pesquisa/kids-online/>. Acesso em: 28 junho 2017.

3- ATLAS.ti. Qualitative Data Analysis. Scientific Software Development GmbH, 2002.

4- LIVINGSTONE, S.; KIRWIL, L.; PONTE, C.; STAKSRUD, E. “In their own words: What bothers children online?”. *European Journal of Communication*, v. 29, n. 3, p. 271-288, 2014.