

MEDIAÇÕES DOS USOS DA INTERNET. RESULTADOS NACIONAIS DO INQUÉRITO *EU KIDS ONLINE*

José Alberto Simões

Introdução: o problema da mediação

Dos pais aos professores, passando pelos irmãos, familiares, amigos ou pelos próprios *media*, são várias as pessoas e as entidades que poderão ter influência na forma como se desenrolam os diversos usos da internet. Tendo em conta que estão ligadas a diferentes situações e contextos quotidianos, podemos facilmente perceber que a sua influência nos usos da internet por parte dos mais jovens poderá assumir um carácter mais ou menos directo e explícito. Seja como for, falamos de um efeito de mediação dos usos da internet sempre que alguém se interpõe (ou afecta de alguma forma) as decisões que outras pessoas tomam cada vez que usam este meio particular. Portanto, podemos conceber a mediação, em termos gerais, como qualquer prática que directa ou indirectamente procure exercer algum tipo de influência sobre o modo como os outros se relacionam com um meio de comunicação específico. No caso da internet, dadas as particularidades do meio e a multiplicidade de circunstâncias que envolvem o seu uso, a possibilidade de mediação assume uma complexidade variável de acordo com os cenários em causa.

Tendo em conta que falamos de mediação a respeito de crianças e jovens, é inevitável considerar o papel que os diversos agentes mediadores poderão ter na influência socializadora dos meios de comunicação, em geral, e da internet, em particular. Na verdade, quando referimos a importância formativa dos meios de comunicação e o papel que diferentes agentes poderão ter na mediação dos seus efeitos, estamos de certa forma a evidenciar a dimensão *normativa* presente na socialização com os *media*. Que benefícios (ou prejuízos) poderão advir do consumo e da utilização de determinados meios de comunicação e qual o papel que os diferentes actores envolvidos na mediação poderão (ou deverão) ter neste processo? Dito de outra forma: de que modos é que se poderão contrabalançar as oportunidades que poderão advir da utilização dos diversos meios de comunicação com os riscos que os mesmos comportam e quem tem a responsabilidade (e de que forma) de regular esta utilização?

Se a família se apresenta como o contexto primordial de consumo e utilização dos *media* (digitais e não digitais), os pais assumem o papel de principais mediadores da actividade levada a cabo pelos filhos, confrontando-se com dilemas práticos acerca da forma mais adequada de se envolverem nas

atividades dos filhos. Grande parte das discussões acerca da mediação parental tem como modelo os meios de comunicação tradicionais (particularmente a televisão) e a forma como em torno destes se podem desenvolver um conjunto de estratégias reguladoras⁵⁷. Os vários autores parecem estar de acordo acerca da ideia de que mediação implica algum tipo de intenção que se pode manifestar de forma *activa* através da partilha da mesma actividade ou da tentativa de envolvimento directo na mesma⁵⁸. Estas estratégias mediadoras incluem as conversas acerca dos conteúdos utilizados *online*, mas igualmente a utilização conjunta de alguns desses conteúdos. Este esforço de partilhar aquilo que, no essencial, é uma actividade individual não se encontra isento de problemas. Desde logo, e por contraste com meios como a televisão, onde a co-utilização é não só plausível como habitual, no caso da internet os usos partilhados são menos frequentes ou mesmo incommuns. Por outro lado, o desfasamento entre os usos dos pais e os dos filhos poderá contribuir para uma dificuldade acrescida da parte dos primeiros em estarem em sintonia com os segundos.

Neste complexo *puzzle* que envolve a mediação das actividades *online*, outros agentes e fontes de informação e aconselhamento merecem ser referidos, na medida em que podem assumir um papel determinante na definição de estratégias orientadas para prevenir riscos e potenciar oportunidades. Entre essas fontes, encontram-se a escola (sobretudo através dos professores), os *media* tradicionais, os *media* digitais, as fontes oficiais e as ONG, os técnicos especializados em cuidar de menores, os poderes locais, as relações interpessoais (não estritamente ligadas ao agregado familiar), entre outros agentes e recursos que compõem a panoplia de influências que se poderão envolver na relação entre as crianças e a internet.

Todavia, as particularidades dos contextos onde ocorre esta mediação, dada a sua própria heterogeneidade, não podem ser ignoradas. No caso concreto da escola, a especificidade deste contexto confere características particulares ao tipo de mediação que os professores poderão desempenhar. Ao contrário do contexto familiar, privado e informal, a escola representa um contexto institucional e público, composto por actores investidos de papéis formais, cuja possibilidade de intervenção se encontra fortemente condicionada por situações de aprendizagem formal, reguladas por programas e orientações

⁵⁷ Ver A. Nathanson, "Parents versus peers: Exploring the significance of peer mediation of antisocial television", *Communication Research*, 28(3), 2001, pp. 251-274 e P. Valkenburg *et al.*, "Developing a scale to assess three different styles of television mediation: 'Instructive mediator', 'restrictive mediator', and 'social co-viewing'", *Journal of Broadcasting and Electronic Media*, 43(1), 1999, pp. 52-66.

⁵⁸ Ver S. Livingstone, "Strategies of parental regulation in the media-rich home", *Computers in Human Behavior*, 2007, 23, pp. 920-941 e S. Livingstone & E. Helsper, "Parental mediation

oficiais e tendencialmente centralizadas. É por esta razão que a mediação que poderá resultar de relações onde não exista uma evidente assimetria de poder entre os participantes, como aquela que as crianças e os jovens mantêm com os seus pais e irmãos, deve ser considerada de forma autónoma. Com efeito, os amigos (e também até certo ponto os irmãos) tendem a desempenhar um papel distinto no que respeita aos usos da internet em geral e, especificamente, aos usos que se relacionam com situações que envolvem riscos e segurança *online*. Tal pode ser explicado pela referida proximidade de estatuto entre as crianças/jovens e os amigos (e irmãos) que, embora não sejam completamente isentas de tensão ou conflito, serão seguramente mais simétricas do que as que os primeiros poderão manter com os pais ou com os professores. Por outro lado, existe uma afinidade de interesses e uma experiência de consumo partilhada, que contribuem para uma espécie de *aproximação geracional* que explica igualmente o papel diferenciado que quer os amigos quer os irmãos poderão ter na mediação das actividades *online*.

Para além desta discussão preliminar em torno do problema da mediação, este capítulo encontra-se organizado de acordo com os diferentes agentes e fontes de mediação aqui aludidos. Em primeiro lugar os pais, dado o seu papel proeminente na socialização levada a cabo pelos *media* a nível familiar, ocuparão grande parte desta exposição. Em segundo lugar abordaremos a importância dos pais. Seguidamente, falaremos sobre o papel da escola e dos professores. E, finalmente, discutimos a importância de um conjunto de outras fontes de mediação, como os *media*, os técnicos especializados ou a própria internet.

Usos familiares e mediação parental

Começamos esta análise por aquele que foi um dos focos principais deste inquérito: a comparação das percepções de pais e filhos relativamente aos seus usos de meios digitais. Neste ponto, trataremos do problema da mediação levada a cabo no contexto familiar pelos pais. Como dissemos acima, o ambiente familiar constitui o principal contexto de utilização dos *media* digitais e, como tal, as estratégias de mediação que ocorrem em diferentes actividades quotidianas devem ser destacadas. São vários, porém, os desafios que se colocam a uma análise das mediações levadas a cabo pelos pais (ou por outros adultos que assumam o papel de tutores dos menores) no ambiente familiar. Desde logo, a existência de diferentes tipos de "literacia digital" entre os utilizadores mais novos e os utilizadores mais velhos, responsáveis por diferenças notadas a nível geracional mas igualmente, e justamente por isso, por múltiplas estratégias de regulação das actividades *online* de crianças e jovens.

Outro aspecto relevante diz respeito a transformações ocorridas no contexto doméstico nos últimos anos e que apontam para uma maior privatização e individualização nos usos dos *media* em geral e dos meios digitais em particular. Tal deve-se, em grande medida, à generalização de equipamentos digitais nos lares com origens socioeconómicas mais variadas, com o consequente *enriachmento*

mediático do espaço doméstico, particularmente dos quartos dos filhos⁵⁹. Este facto tem levado autores a falar na emergência de uma autêntica *cultura de quarto* entre as crianças e os adolescentes, como já vimos, responsável pela dupla privatização do consumo dentro do espaço doméstico. Isto tem levantado questões acerca das estratégias de regulação adoptadas pelos pais, levando autores a apontar um paradoxo nas relações familiares contemporâneas: por um lado, um número crescente de actividades parece decorrer predominantemente no espaço doméstico; por outro lado, tal não significa que os diferentes membros do mesmo agregado as partilhem, conduzindo ao paradoxo de se viver “em conjunto mas separadamente”⁶⁰. O que nos encaminha para um dilema do ponto de vista da possível regulação das actividades *online* dos filhos por parte dos pais: como é se consegue conciliar a crescente individualização e privatização do consumo no espaço doméstico com a importância que este deverá ter na socialização mediática das gerações mais jovens?

Finalmente, a um nível mais amplo, devemos aludir às transformações estruturais operadas nas sociedades contemporâneas nas últimas décadas e que poderão ser responsáveis pelas distintas estratégias de mediação adoptadas em diversos contextos familiares. Referimo-nos aqui, especificamente, a alterações ocorridas nas dinâmicas familiares, sobretudo nas relações de poder entre os diferentes membros da família, colocando as crianças e os jovens no centro de famílias caracterizadas por formas de relacionamento mais “democráticas”⁶¹. Tal facto, ainda que não explique em absoluto as respostas com que nos deparamos a propósito de diferentes estratégias de mediação adoptadas, ajuda-nos a situá-las num quadro estrutural mais amplo.

Feitos estes reparos, vejamos como se caracterizam as estratégias de mediação adoptadas pelos pais relativamente às actividades *online* dos filhos. Neste ponto examinaremos a mediação dos pais sob cinco pontos de vista:

a) *Mediação activa dos usos da internet em geral* – considera-se aqui as práticas que implicam a presença dos pais junto das crianças e jovens, quer seja através da simples proximidade física, quer seja através da partilha das mesmas actividades (co-utilizando o computador) ou da discussão acerca dos usos da internet;

b) *Mediação activa dos usos seguros da internet* – tem-se em conta a forma como (antes, durante ou depois) os pais tentam guiar os filhos através do uso seguro da internet, ajudando-os em caso de dificuldade ou discutindo o que estes devem fazer numa situação problemática particular;

c) *Restrição activa* – implica definir regras explícitas que restringem os usos das crianças e jovens, designadamente relativas a aplicações (ou tipos de *software*) particulares, actividades ou sobre a forma como estes fornecem informação pessoal;

d) *Monitorização* – implica que os pais confirmem, *a posteriori*, a utilização que os seus filhos fizeram da internet, consultando para isso o histórico das actividades realizadas;

e) *Mediação técnica* – neste caso concreto os pais utilizam *software* de controlo, para filtrar, restringir ou monitorizar o uso da internet, em geral, e problemas relativos a segurança *online*, em particular, por parte dos filhos.

Em termos genéricos, e de acordo com os filhos, 90% dos pais portugueses encontram-se envolvidos em alguma das actividades de mediação descritas no Gráfico 4.1. A forma mais comum de mediação dos pais portugueses, de acordo com as respostas das crianças e jovens inquiridos, é falar com os seus filhos acerca daquilo que estes fazem *online* (83%). As restantes actividades de mediação encontram-se a uma distância considerável, com cerca de metade dos pais a envolverem-se em actividades que implicam estar lado a lado com os filhos enquanto estes usam a internet (57%) ou ficar perto destes (na mesma divisão) mesmo sem estarem directamente ao seu lado (53%). O incentivo à utilização da internet enquanto forma de aprendizagem também apresenta um valor próximo de metade (56%). Finalmente, a utilização conjunta apresenta o valor mais baixo, com cerca de 43% dos pais a fazerem-no. Ainda que esta ordem seja a mesma que encontramos a nível europeu, para a primeira actividade (falar com os pais) e para penúltima (ficar perto dos filhos), a média europeia apresenta-se um pouco mais baixa (respectivamente, 70% e 44%)⁶².

⁵⁹ Ver Livingstone, Sonia (2007). *Young People and New Media: Children and the Changing Media Environment*, Londres, Sage.

⁶⁰ Ver P. Eildy, “New media history”, in L. Lievrouw & S. Livingstone (eds.), *Handbook of new media: social shaping and consequences of ICTs*, Londres, Sage, 2002, pp. 136-150.

⁶¹ Ver Almeida, A. N. (2009). *Para uma sociologia da infância*. Lisboa, Imprensa de Ciências Sociais; e, igualmente, James, A. et al. (1998). *Theorizing Childhood*. Cambridge, Polity Press.

⁶² Importa notar que apesar da concordância generalizada entre as respostas dos pais e dos

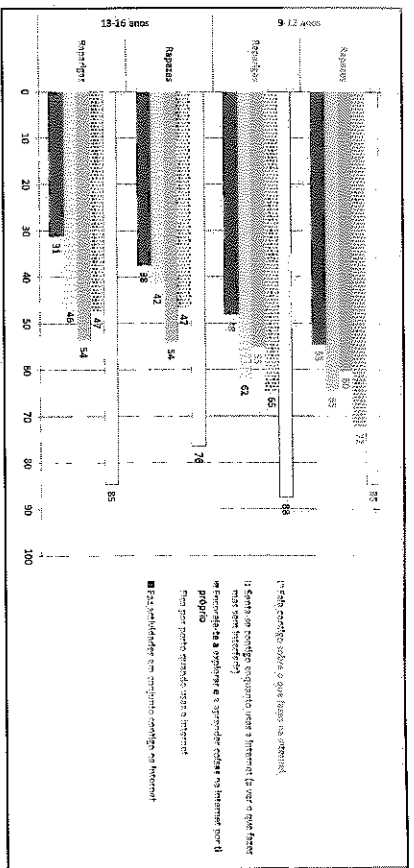


Gráfico 4.1 – Mediação activa dos pais nos usos da internet em geral por idade e género

Pergunta: Os teus pais / alguma dos teus pais às vezes...

Base: todas as crianças portuguesas que usam a internet

Olhando para as diferenças por idade e género (Gráfico 4.1), podemos detectar alguns padrões significativos. Em termos gerais, para todas as actividades consideradas, a mediação parece ser superior no caso dos mais novos do que no dos mais velhos, sendo esta diferença particularmente notória nos casos em que as actividades em questão implicam a co-presença dos pais enquanto os filhos se encontram *online* (“senta-se contigo...”, “fica por perto...”, “faz actividades em conjunto...”), revelando uma tendência para a autonomização relativa dos adolescentes em relação aos pais. Notam-se igualmente diferenças significativas por género. As raparigas afirmam falar mais frequentemente com os pais do que os rapazes (em ambos os grupos etários), os rapazes aparentam ser ligeiramente mais encorajados a explorar a internet. Por outro lado, sobretudo no caso dos mais novos, as actividades que implicam uma partilha directa ou a co-presença dos pais são, em termos genéricos, também mais acentuadas nos rapazes.

De um modo geral, as diferenças por estatuto socioeconómico (ESE) do agregado familiar seguem um padrão claro (Gráfico 4.2): quanto mais elevado o estatuto, maior parece ser o envolvimento dos pais em actividades de mediação. Estas diferenças são mais visíveis nalgumas actividades do que noutras. É, sobretudo, nas actividades que implicam uma utilização conjunta entre pais e filhos que os contrastes por origem social são mais evidentes: menos de um terço dos filhos cujos pais possuem um ESE baixo afirma realizar actividades *online* com os mesmos, ao passo que quase dois terços com um ESE elevado afirmam o mesmo. Embora com uma discrepância um pouco menos acentuada, a influência do ESE segue o mesmo padrão para as restantes actividades de mediação. A única excepção encontra-se na actividade mais frequente, falar com os filhos, onde as diferenças embora existentes são mais atenuadas. Na verdade, estes dados revelam

uma preocupação genérica da parte dos pais portugueses em se envolverem de forma “positiva” (i.e. através de uma mediação de tipo social) nos usos da internet dos seus filhos.

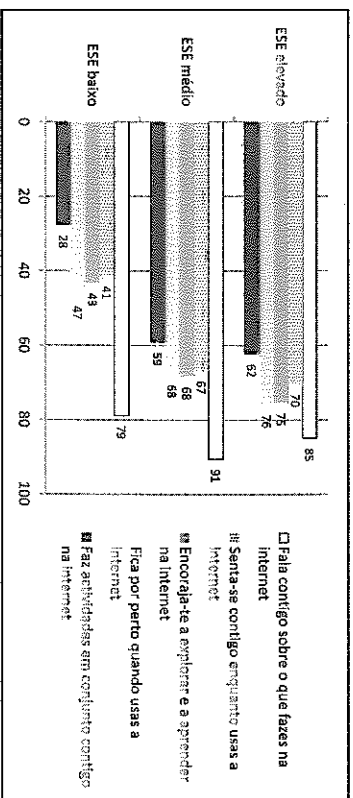


Gráfico 4.2 – Mediação activa dos usos da internet em geral por estatuto socioeconómico do agregado familiar (%)

Pergunta: Os teus pais / alguma dos teus pais às vezes...

Base: todas as crianças portuguesas que usam a internet

Também na mediação *activa* orientada para questões de *segurança online*, os pais portugueses se envolvem de forma significativa nos usos seguros da internet dos seus filhos. A actividade mais comum é, sem dúvida, explicar porque é que certos *sites* são bons ou maus, com cerca de 72% dos filhos a declarar que os seus pais já o fizeram. A ajuda específica perante dificuldades, sugestões precisas sobre usos seguros da internet ou, concretamente, acerca de como se comportar com outras pessoas *online*, são recomendações de segurança que surgem um pouco abaixo, todas elas com um valor de 61%. Sugestões orientadas para eventuais experiências negativas que tivessem ocorrido *online* são mencionadas por um pouco menos de metade de respostas (48%) e, menos ainda, quando está em causa a alusão à ajuda da parte dos pais decorrente de alguma experiência *online* que tivesse gerado incómodo (23%)⁶³. Portanto, a mediação relacionada com usos mais “arriscados” parece menor, em grande medida porque estas são práticas menos referidas (ver Capítulo 3 sobre riscos *online*).

⁶³ Mais uma vez, comparando as respostas dos pais e dos filhos, notam-se pequenas diferenças. As maiores disparidades encontram-se nas estratégias apontadas pelos pais mas não notadas pelos filhos designadamente quando estão em causa sugestões explícitas sobre utilizações seguras da internet (como lidar com outras pessoas *online* ou sugestões sobre segurança em relação à internet). Não obstante, os filhos também declaram estar sujeitos a actividades de mediação de que os pais aparentemente não se apercebem. Isto é notório no apoio prestado pelos pais a propósito de alguma coisa que incomodou os filhos *online* ou no que diz respeito a algum tipo de ajuda específica sobre utilização da internet.

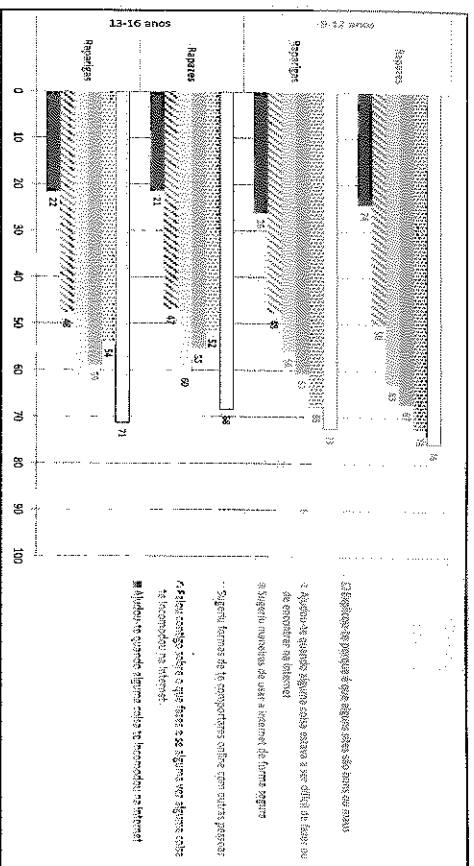


Gráfico 4.3 – Mediação activa dos pais por usos seguros da internet por idade e género (%)

Pergunta: Os teus pais (ou algum dos teus pais) alguma vez fizeram alguma destas coisas?

Base: todas as crianças portuguesas que usam a internet

Observando as diferenças por género e idade (Gráfico 4.3), podemos retirar duas conclusões: por um lado, seguindo o que já tínhamos observado a respeito das estratégias de mediação sobre os usos da internet em geral, as actividades de mediação são sempre mais expressivas entre os mais novos; por outro lado, em termos de género, os rapazes mais novos são aparentemente, em quase todas as actividades, mais regulados por parte dos pais, ao passo que entre os mais velhos a mediação é exercida principalmente sobre as raparigas⁶⁴. As diferenças socioeconómicas são, de certa forma, mais eloquentes do que as anteriores: quanto maior o ESE dos pais, maior o envolvimento em actividades de mediação junto dos filhos, sendo que as diferenças entre ESE alto e ESE baixo correspondem a metade dos casos em diversas categorias (Gráfico 4.4).

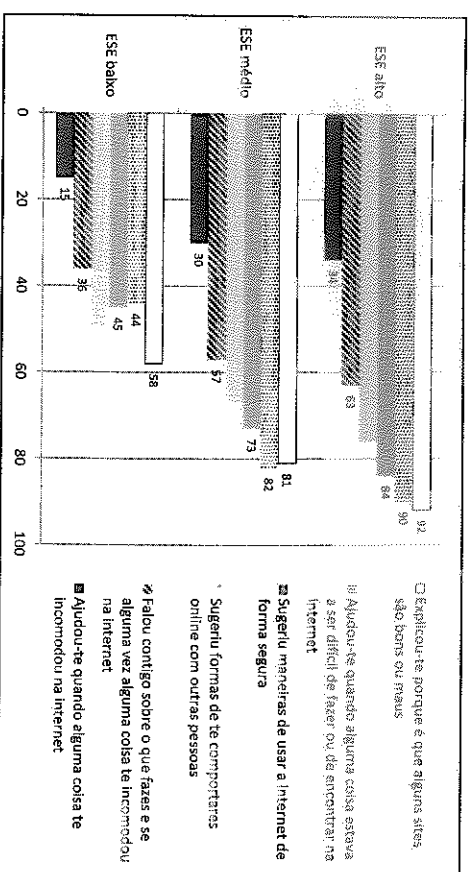


Gráfico 4.4 – Mediação activa dos usos seguros da internet por estatuto socioeconómico (%)

Pergunta: Os teus pais (ou algum dos teus pais) alguma vez fizeram alguma destas coisas?

Base: todas as crianças portuguesas que usam a internet

A principal medida restritiva aplicada pelos pais às actividades *online* dos filhos prende-se com a disponibilização de informação pessoal *online* a outras pessoas, referida por 93% das crianças e jovens. Este valor encontra-se acima da média europeia (85%), colocando Portugal entre os países onde esta restrição é mais promovida⁶⁵. Colocar *online* fotos, vídeos ou músicas encontra-se em segundo lugar, com 71% dos pais a adotar esta restrição, mais uma vez acima da média europeia (63%). Ter um perfil numa rede social ou fazer *download* de música ou filmes são actividades reguladas por menos de metade dos pais. Cerca de um em três restringe o visionamento de *videoclips* e um em quatro restringe a utilização de programas de mensagens instantâneas. A aplicação de medidas restritivas traduz preocupações diversas acerca da segurança *online*. Os pais portugueses parecem estar preocupados com os contactos com estranhos, mas a apresentação de um perfil pessoal (mesmo que possa ser visto por estranhos) não constitui uma preocupação central, provavelmente devido ao aparente controlo sobre a informação fornecida e os potenciais destinatários. Do mesmo modo, colocar *online* imagens, vídeos ou músicas com o objectivo de partilha constitui uma preocupação dos pais, ao passo que fazer *download* música ou filmes ou, sobretudo, visionar *videoclips* são actividades menos reguladas, provavelmente por serem encaradas como menos arriscadas⁶⁶.

⁶⁴ Contudo, este padrão apresenta, a nível europeu, um sentido inverso no caso do grupo mais jovem. Aqui é, entre as raparigas que a mediação se exerce ligeiramente mais em todas as categorias consideradas (Livingstone *et al.*, *Risk and safety on the internet. The perspective of European children*. Londres: LSE, 2011, p. 112).

⁶⁵ Cf. S. Livingstone *et al.*, *Risk and safety on the internet. The perspective of European children*. Londres, LSE, 2011, pp. 114-115.

⁶⁶ Para algumas actividades, os filhos parecem notar menos a restrição dos pais (*download*).

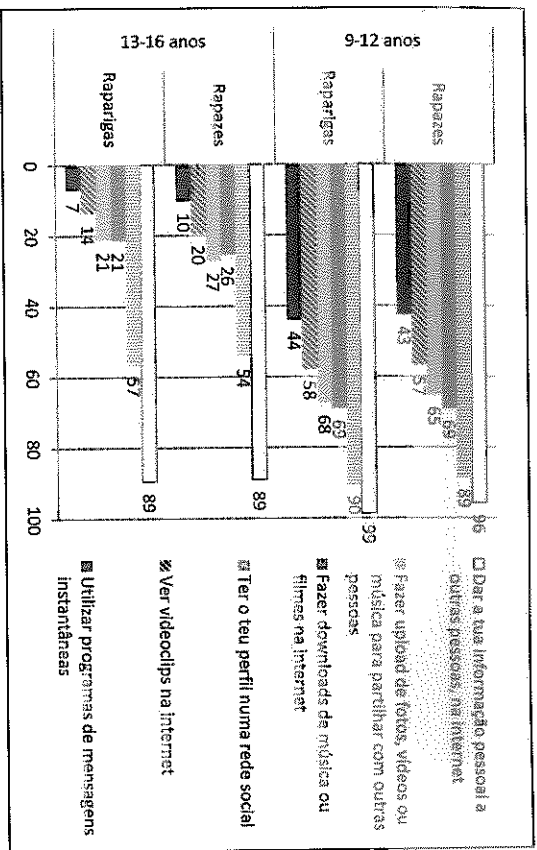


Gráfico 4.5 – Mediação restritiva dos pais sobre usos da internet por idade e género (%)

Pergunta: Para cada uma destas coisas, disse-me por favor se atualmente os teus pais as deixam fazer sempre que queres, deixam-te fazer mas só quando te autorizam ou ficam a ver, ou nunca te deixam fazer (nota: as duas últimas opções foram combinadas na análise)

Base: todas as crianças portuguesas que usam a internet

Tal como em relação à mediação activa (em geral e orientada para questões de segurança), também no que se refere às medidas restritivas as diferenças etárias são acentuadas (Gráfico 4.5). As tentativas para implementar medidas de regulação com carácter restritivo parecem deparar-se com uma divergência clara entre crianças e adolescentes: os primeiros encontram-se sujeitos a fortes medidas restritivas, ao passo que os segundos são nitidamente menos regulados. No caso do género, os resultados são praticamente idênticos entre rapazes e raparigas, com ligeiras variações. No que se refere às variações de acordo com o ESE das famílias, não encontramos variações significativas. Existe uma ligeira tendência para que os pais de ESE mais elevado assumam uma postura mais restritiva, embora tais diferenças sejam inferiores a 5% na maioria dos casos, revelando preocupações transversais a diferentes estratos sociais.

Ao contrário das actividades restritivas, as actividades de monitorização (Gráfico 4.6 e 4.7) poderão assumir um carácter menos explícito e, por isso, não ser percebidas enquanto tal (ou sequer conhecidas) por parte das crianças e jovens.

e *upload*s; ou ainda a possibilidade de criar um perfil numa rede social). No caso dos pais, há uma coincidência em relação a fazer *upload* de ficheiros para partilhar com outras pessoas e ver *videoclips* na internet, actividades aparentemente sujeitas a equívocos de ambas as partes.

Deste modo, algumas das estratégias adoptadas confrontam-nos com o problema da privacidade e da confiança na relação entre pais e filhos. Como assegurar o acompanhamento dos usos da internet e manter a vigilância relativamente a potenciais riscos sem se ultrapassar a fronteira do direito à privacidade? Como adoptar determinadas estratégias “invasivas” (algumas com um carácter “furtivo”) sem quebrar o laço de confiança entre pais e filhos, comprometendo deste modo a própria eficácia de algumas das medidas seguidas? Na verdade, vários estudos têm confirmado que diferentes estratégias de monitorização (tais como verificar o histórico do computador), têm desencadeado um *jogo tático* entre pais e filhos, mediante o qual os primeiros procuram desvendat indícios de usos “menos próprios” e os segundos tentam ocultar o seu rasto⁶⁷.

A actividade de monitorização mais comum consiste em verificar os *sites* visitados, o que representa cerca de 35% dos casos, seguida de verificar o perfil numa rede social (27%), verificar os respectivos contactos e consultar as mensagens instantâneas ou de *e-mail* (ambas com 25%)⁶⁸. Como se disse acima, estas medidas não são pacíficas e talvez por isso se perceba que é sobretudo em relação aos mais jovens que as mesmas são aplicadas, principalmente no caso dos rapazes. Pelo contrário, no caso dos adolescentes não só os valores são mais baixos como as diferenças de género revelam-se praticamente inexistentes.

Por seu lado, as diferenças de estatuto socioeconómico da família seguem a tendência que temos vindo a apresentar. De acordo com as crianças, os pais com um ESE elevado tendem a acompanhar mais os seus filhos do que pais com ESE baixo, isto para todas as categorias consideradas. O que é compreensível se pensarmos que estas estratégias de monitorização implicam competências “digitais” que se encontram presentes sobretudo entre os pais com ESE mais elevado, com níveis de literacia mais elevados e a uma utilização da internet mais frequente.

⁶⁷ Ver S. Livingstone, “Strategies of parental regulation in the media-rich home”, *Computers in Human Behavior*, 2006, 23, pp. 920-941 e S. Livingstone & M. Bober, “Regulating the internet at home: Contrasting the perspectives of children and parents”, in D. Buckingham & R. Willert (eds.), *Digital Generations*, Mahwah (New Jersey): Lawrence Erlbaum Associates, 2007, pp. 93-113.

⁶⁸ Em termos globais, os pais tendem a dar conta de um nível de monitorização superior ao que é notado pelos filhos. Isto pode dever-se tanto a uma sobreavaliação das actividades de monitorização dos pais ou, verificando-se esta de facto, a um desconhecimento por parte dos filhos, o que se afigura plausível tendo em conta o carácter “furtivo” de algumas das estratégias referidas.

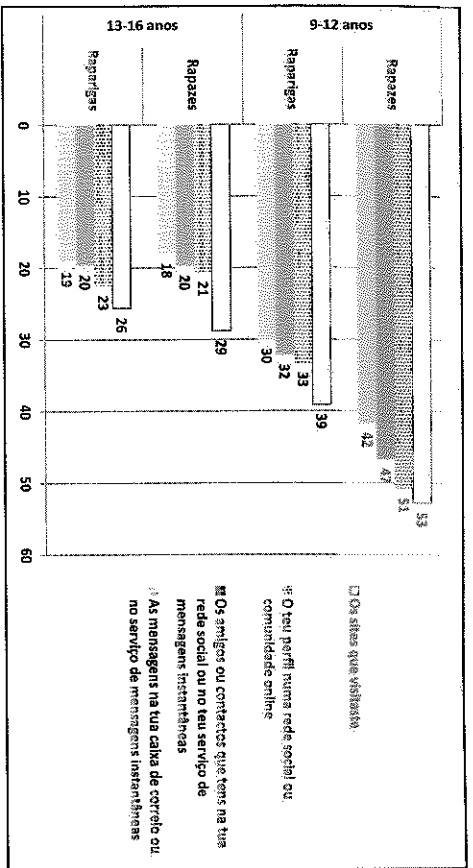


Gráfico 4.6 – Monitorização dos pais sobre usos da internet por idade e género (%)

Pergunta: Quando usas a internet em casa, os teus pais / ou algum dos teus pais às vezes verifica alguma destas coisas?

Base: todas as crianças portuguesas que usam a internet em casa e um dos seus pais

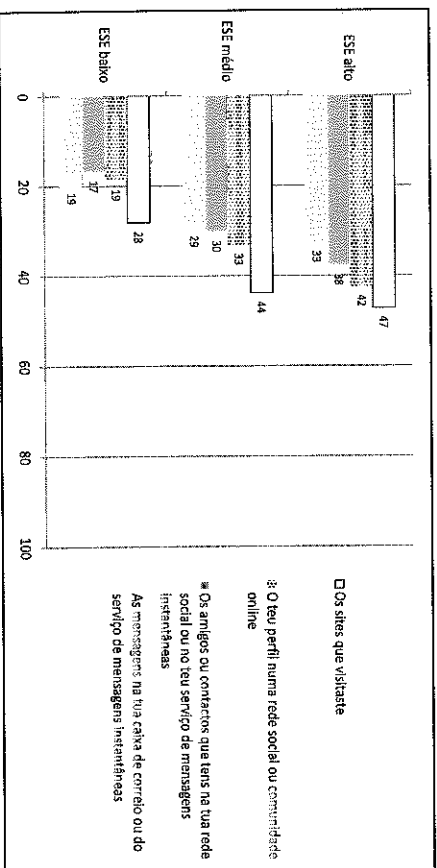


Gráfico 4.7 – Monitorização por parte dos pais dos usos da internet por ESE (%)

Pergunta: Quando usas a internet em casa, os teus pais / ou alguns dos teus pais às vezes verifica alguma destas coisas?

Base: todas as crianças portuguesas que usam a internet em casa e um dos seus pais

De acordo com os filhos, a solução técnica preferencialmente adoptada pelos pais portugueses consiste na instalação de *software* de prevenção de lixo electrónico ou de vírus (60%). Na verdade, dificilmente poderemos considerar

a instalação destes programas como uma actividade de “mediação”, atendendo a que a intervenção da parte dos pais é praticamente nula ou muito limitada. O mesmo pode ser dito a propósito da estratégia técnica que menor adesão apresenta, designadamente a adopção de um serviço ou contrato que limita o tempo passado *online* (15%). As únicas actividades de mediação técnica propriamente dita referem-se a *software* específico de controlo dos usos da internet (tais como programas de filtro ou bloqueio), referidas por um número restrito de crianças e jovens (28%), e a *software* orientado para indagar o rasto deixado *online* (24%). Confirma-se o padrão identificado atrás a respeito da variação por idade e género: salvo no caso de *software* para prevenir *spam* e vírus, verifica-se a tendência para a mediação ser mais accentuada entre os mais novos e, de um modo geral, também mais entre os rapazes. Finalmente, as diferenças socioeconómicas apenas são expressivas no que se refere à adopção de *software* (77% ESE alto, 63% ESE médio e 54% ESE baixo); as restantes categorias apenas são relevantes no que se refere ao bloqueio ou filtro de sites (26%, ESE alto contra 17%, ESE baixo) e à monitorização através de *software* específico (27%, ESE alto contra 11%, ESE baixo).

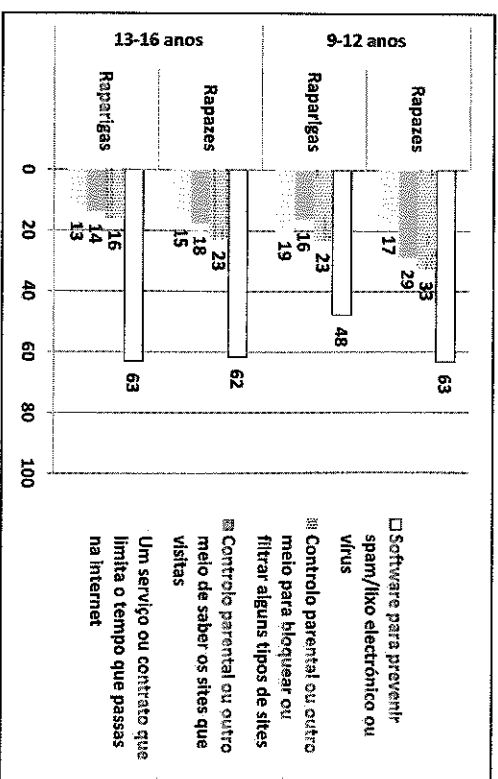


Gráfico 4.8 – Adopção pelos pais de mediação técnica dos usos da internet (%)

Pergunta: Tanto quanto sabes, os teus pais / algum dos teus pais utilizam alguma destas coisas no computador que tu usas mais vezes em casa?

Base: todas as crianças portuguesas que usam a internet em casa

A mediação *activa* parece assim suplantam a *restritiva* e ambas superaram tanto a *monitorização* como as *soluções técnicas*, revelando desta forma um esforço de envolvimento directo dos pais nas actividades dos seus filhos. Se essa mediação produz os efeitos desejados ou, mesmo, se é percebida pelos próprios filhos é

já um problema de outra natureza⁶⁹. Em todo o caso, como comprovámos, tal envolvimento varia significativamente em função da idade dos filhos e do ESE dos pais, prenunciando, no primeiro caso, a autonomização progressiva dos filhos entre a infância e a adolescência e, no segundo caso, o efeito que diferentes "literacias formais" (sub)acentos às diferenças socioeconómicas) possuem sobre "literacias digitais".

A mediação dos amigos sobre usos seguros da internet

Como foi dito inicialmente, a mediação dos pares ou amigos assume contornos diversos da dos pais. Desde logo, por partilharem interesses e problemas idênticos, mas também por esta relação não se encontrar condicionada pela mesma assimetria que envolve a ligação aos adultos. Dadas as limitações de espaço, os itens analisados no presente inquérito a propósito dos amigos dizem respeito essencialmente a actividades de mediação orientadas para questões ligadas à segurança na internet e a possíveis riscos que podem decorrer de diferentes actividades *online*. Como tal, colocam a ênfase nos riscos e não tanto nas oportunidades que resultam da partilha dos mesmos interesses.

Assim, neste ponto, pretende-se saber em que medida os amigos ou pares desempenham um papel na mediação dos usos da internet e, principalmente, se constituem uma ajuda importante, alguém a quem as crianças e jovens recorrem quando se deparam com algum problema *online*.

Apesar de, em termos gerais, 70% das crianças e jovens obterem algum tipo de apoio ou ajuda da parte dos seus amigos a propósito de alguma actividade *online*, a mediação activa em relação a aspectos de segurança *online* é genericamente mais elevada da parte dos pais. Tal é ainda mais significativo se tivermos em conta que o principal apoio prestado pelos amigos não diz respeito directamente a um problema de segurança *online*, mas à ajuda para encontrar algo ou superar uma dificuldade prática (63%). Em todo o caso, cerca de metade declara que os amigos já lhes explicaram porque é que alguns *sites* são melhores do que outros (53%). Aspectos directamente relacionados com risco e segurança *online* encontram-se associados a um pouco menos de metade dos casos, seja através de maneiras de usar a internet de um modo seguro (45%), seja através de sugestões acerca de como se comportar perante os outros *online* (43%). Na verdade, apenas um número reduzido de crianças e jovens menciona os amigos enquanto apoio perante uma situação perturbadora *online* (19%), o que se pode dever, em grande medida, ao próprio facto de estas situações serem raras, como se viu.

⁶⁹ Com efeito, segundo apurámos, uma parte dos filhos nota mediação técnica embora os pais não a reconheçam (no caso de controlo parental para bloquear ou filtrar *sites* ou na limitação do tempo de acesso à internet). Do mesmo modo, os pais mencionam mediação técnica não notada pelos filhos (controlo parental sobre *sites* visitados, adopção de *software* de controlo parental ou bloqueio de *sites*).

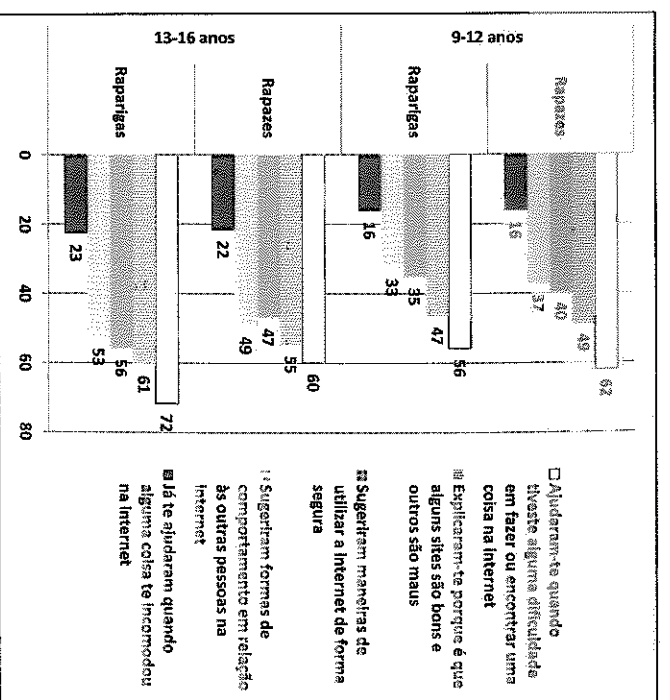


Gráfico 4.9 – Mediação activa dos pais sobre os usos da internet em geral, por idade e género (%)

Pergunta: *Alguma vez os teus amigos fizeram alguma coisa?*

Base: todas as crianças portuguesas que usam a internet

Estes valores variam ligeiramente se considerarmos a idade e o género. As raparigas mais velhas afirmam, genericamente, ser mais apoiadas pelos amigos do que os rapazes do mesmo grupo etário. Em relação ao grupo mais jovem passa-se precisamente o inverso: são, de um modo geral, os rapazes a declararem um pouco mais que recebem ajuda habitualmente dos amigos. Se as diferenças de género são pouco expressivas, já as diferenças etárias apontam para uma nítida influência dos amigos à medida que a idade aumenta, indicando a importância do grupo de pares à medida que a adolescência avança. A variação com o ESE dos pais revelou-se pouco significativa, fazendo notar que, no caso dos pais, a diferenciação socioeconómica acaba por ser mitigada pela proximidade etária e geracional.

Apesar de constarmos que os amigos parecem estar menos envolvidos do que os pais (e também do que os professores, como veremos) nas actividades de mediação mencionadas, a verdade é que, quando questionados sobre as pessoas a quem recorrem face a riscos *online* concretos, a esmagadora maioria das crianças e jovens refere os amigos. Com efeito, quando questionados sobre quem falaria no caso de verem imagens de cariz sexual, serem importunados, receberem mensagens de teor sexual ou ficarem perturbados por se encontrarem *offline*

com alguém que apenas conheces online, as respostas apontam inequivocamente para os amigos (respetivamente, 57%, 58%, 60% e 50%)⁷⁰. Portanto, a função dos amigos parece situar-se ao nível do apoio fornecido perante uma situação problemática particular, desempenhando um papel aparentemente mais relevante do que os pais ou outros agentes nas estratégias desenvolvidas pelas crianças e jovens para lidarem com uma situação arriscada online.

Socialização escolar e usos da internet: a mediação dos professores

Para além do contexto doméstico, a escola surge como um dos locais centrais de acesso à internet em Portugal, como vimos na Primeira Parte. Este facto faz da socialização escolar uma peça fundamental para compreender (e implementar) os usos seguros da internet. No caso concreto, cabe aos professores, enquanto agentes investidos de uma responsabilidade socializadora formal, um dos principais papéis na mediação das actividades online das crianças e jovens no espaço escolar.

Neste ponto, examinaremos algumas das estratégias adoptadas no contexto escolar, tal como nos foram relatadas através das respostas das crianças e dos jovens inquiridos a questões sobre as diferentes actividades mediadoras: da *mediação activa* em geral à mediação sobre *segurança*, passando pela *mediação restritiva*.

Em termos globais, o envolvimento dos professores na mediação dos usos da internet por parte dos alunos é bastante elevado. Com efeito, 86% dos alunos afirmam que os professores se dedicaram pelo menos a uma das actividades de *mediação activa* mencionadas no Quadro 4.1, do mesmo modo que 90% referem que estes se envolvem em pelo menos uma *de todas* as actividades mencionadas. Este valor coloca Portugal entre os países onde a importância da escola na mediação da internet é das mais elevadas na Europa (para uma média europeia de 73%, para a mediação activa, e de 81% para qualquer forma de mediação).

Olhando para as diferentes categorias (Quadro 4.1), podemos constatar que, dentro da mediação que temos vindo a designar *activa*, a forma mais comum de envolvimento dos professores é fornecer ajuda perante algum tipo de dificuldade experimentada em fazer ou a encontrar algo na internet, remetendo-nos para uma situação típica do contexto escolar à volta de uma relação de ensino-aprendizagem. Em todo o caso, esta actividade é seguida de perto por indicações acerca da qualidade dos *sites* encontrados (73%) e sugestões mais específicas acerca de utilizações seguras da internet (68%). As sugestões acerca de como se relacionar com pessoas *online* ocupam cerca de 60% das respostas, sugerindo a preocupação com o contacto com desconhecidos. Conversas específicas sobre alguma situação que tivesse incomodado os alunos são notadas por metade

destes. Todavia, a ajuda concreta numa situação em que especificamente tivesses sido incomodado na internet é apenas relatada por 18% das crianças e jovens, o que, de novo, pode ser explicado pelo peso minoritário que estes relatos têm no câmpulo geral.

Quadro 4.1 – Mediação dos professores por idade e género (%)

Os professores na tua escola alguma vez...	9-12 anos		13-16 anos	
	Rapazes	Raparigas	Rapazes	Raparigas
Ajudaram-te quando tiveste alguma dificuldade em fazer ou encontrar uma coisa na internet	76	73	78	82
Explicaram-te porque é que alguns sites são bons e outros são maus	71	62	78	79
Sugeriram maneiras de utilizar a internet de forma segura	64	54	77	73
Sugeriram maneiras de te relacionares com outras pessoas na internet	57	47	69	69
Em geral, falaram contigo sobre o que devias fazer se alguma coisa na internet te incomodasse	48	42	59	54
Já te ajudaram quando alguma coisa te incomodou na internet	18	14	20	20
Estabeleceram regras sobre o que podés fazer na internet na escola	62	58	71	67
Falaram contigo sobre o que fazes na internet	78	76	79	80

Pergunta: *Alguma vez os teus professores na escola fizeram alguma destas coisas?*

Base: todas as crianças portuguesas que usam a internet

Do ponto de vista etário, verifica-se que são os mais velhos a mencionar a ajuda dos professores, facto que contrasta com a influência parental, que parece diminuir à medida que a idade aumenta, talvez porque a escola mantenha a sua influência ao longo do tempo enquanto instância socializadora, e a família perca esse proeminência com o desenrolar da adolescência. Se tivermos em conta o estabelecimento de regras na escola sobre os usos da internet, verificamos que as estratégias restritivas apresentaram um peso globalmente elevado (64%), sendo superiores entre os mais velhos e entre os rapazes (sobretudo os que têm entre 13 e 16 anos). No caso das estratégias de mediação activa que envolvem conversar sobre aquilo que se faz *online*, as diferenças são pequenas a nível etário (embora um pouco mais acentuadas entre os mais velhos).

No que respeita ao género, as diferenças encontradas seguem um padrão mais difuso. Nos mais novos, a influência mediadora dos professores parece notar-se preferencialmente entre os rapazes; no grupo etário mais velho, existem diferentes tendências. As sugestões acerca de formas de utilizar a internet de modo seguro são ligeiramente maiores entre os rapazes, tal como conversas contendo sugestões sobre como lidar com alguma coisa *online* que os incomodasse. No

⁷⁰ Importa sublinhar que nos estamos a referir a valores muito baixos, com uma incidência inferior a 5% da amostra nacional.

caso das raparigas apenas a ajuda mais técnica (sobre como utilizar a internet ou encontrar algo *online*) apresenta uma ligeira diferença favorável a estas.

Podemos notar, igualmente, que existe uma tendência, para serem as crianças e jovens de ESE mais baixo a mencionar os professores como fonte de mediação, o que apenas é perceptível no caso da mediação activa para usos seguros (87%, ESE baixo, contra 80%, ESE elevado) mas que se dilui nos outros tipos de mediação. Esta diferença por origem socioeconómica é particularmente relevante na medida em que são justamente as crianças de origem socioeconómica mais baixa a obter menos mediação da parte dos pais quer no que se refere à internet em geral, quer no que respeita aos usos seguros, funcionando a escola, deste modo, como uma compensação para esta ausência.

Outras fontes de mediação para a segurança *online*: internet, *media* e técnicos especializados

Como começámos por referir, o pressuposto por detrás da ideia de mediação dos usos dos *media* é o de que, de alguma forma, o consumo não se esgota numa actividade individual e isolada, sem qualquer tipo de partilha ou influência possível. Pelo contrário, cada um dos *media* entra num contexto de recepção complexo, do qual fazem parte todos os outros *media*, aqueles com quem partilhámos esse consumo e as circunstâncias em que o mesmo ocorre. A actividade de mediação, neste sentido, tanto pode *envolver, anteceder, como suceder* um acto de consumo determinado e, deste modo, encontra-se aberta à possibilidade de participação de múltiplos intervenientes. Nos pontos precedentes tratámos de três destes intervenientes, dando particular destaque aos pais, dado que é no contexto familiar que uma parte significativa do uso ocorre, mas também porque estes possuem uma responsabilidade particular na tarefa de mediar os usos que os seus filhos fazem da internet. Neste último ponto, propomo-nos examinar brevemente o papel de várias outras fontes de aconselhamento sobre segurança na internet.

O Quadro 4.2 envolve múltiplos protagonistas, com papéis diferenciados na mediação das actividades *online*. Um primeiro dado que se destaca diz respeito ao número considerável de crianças e jovens que afirma não ter obtido qualquer aconselhamento de nenhuma destas fontes. Com efeito, cerca de quatro crianças em 10 notam esta ausência (42%), valor acima da média europeia (34%).

Considerando as restantes categorias, é dentro da família que encontramos a principal fonte de aconselhamento sobre segurança: 43% das crianças mencionam outros familiares (47% a nível europeu). Com 21% encontramos a referência aos *media* tradicionais, que juntamente com os familiares constituem as principais recusas utilizados pelas crianças em matéria de segurança *online*. Com valores pouco acima dos 10% encontram-se os técnicos de apoio especializado (como assistentes sociais, pessoas ligadas à igreja, etc.) e a própria internet. Não deixa de ser peculiar que o meio que motiva a necessidade de segurança não seja mencionado praticamente como fonte de aconselhamento pelas próprias crianças e jovens, por contraste com os *media* tradicionais que acabam por preencher de

certa forma este lugar. Embora com um valor um pouco mais baixo (9%), a referência aos bibliotecários é significativa, sobretudo se pensarmos que a média europeia é inferior (6%). Por último, com cerca de 5% cada, deparamo-nos com duas fontes de informação sobre segurança que à partida seriam as escolhas mais óbvias: alguém cuja função é dar conselhos através da internet e os fornecedores de acesso à internet (ISP). O que esta ordem parece revelar é que a escolha incide principalmente sobre o que está próximo (mesmo que esta proximidade seja a do ecrã de televisão ou a página de um jornal), sendo as restantes opções, mesmo que acessíveis ou existentes, consideradas em segundo plano. Como a questão foi colocada do ponto de vista da iniciativa das fontes de aconselhamento e não de quem as procura, ocorre-nos pensar se tal aconselhamento existe ou está vocacionado para este público em particular.

Quadro 4.2 – Fontes de aconselhamento sobre segurança na internet por idade e género (%)

Fontes de aconselhamento	9-12 anos		13-16 anos	
	Rapazes	Raparigas	Rapazes	Raparigas
Outros familiares	46	39	51	38
Televisão, rádio, jornais ou revistas	19	12	32	19
Pessoas que trabalham com jovens ou pessoas ligadas à igreja ou assistente social	12	7	12	16
Sites	6	6	18	15
Biblioteca	6	4	12	12
Alguém cuja função é dar conselhos através da internet	6	4	8	4
Fornecedor de internet (ISP)	4	4	8	5
Não recebi conselhos de nenhuma destas pessoas	39	52	35	44

Pergunta: *Alguma vez foste aconselhado sobre como usar a internet de forma segura por alguma destas pessoas ou em algum desses locais?*

Base: todas as crianças portuguesas que usam a internet

O Quadro 4.2 revela-nos que a idade parece variar pouco de acordo com a escolha de outros familiares como fonte de informação. Já o género regista alguma diferenciação: são os rapazes (principalmente os mais velhos) a mencionar mais frequentemente outros familiares. Os *media* tradicionais também parecem ser preferidos pelos rapazes, particularmente os mais velhos. No caso das pessoas que trabalham especificamente com jovens ou outros técnicos, a principal referência é feita pelas raparigas entre os 13 e os 16 anos. Relativamente aos sites, verifica-se que são os mais velhos, tanto raparigas como rapazes (sobretudo estas), a mencionar mais frequentemente este recurso, o que provavelmente se deve à própria intensidade e diversificação dos usos da internet com a idade. A referência a bibliotecas segue o padrão dos sites, muito provavelmente porque o seu uso se

encontra associado à intensificação da actividade escolar e ao recurso crescente a este tipo de equipamentos com o nível de ensino. A alusão a aconselhamento através de serviços especializados *online* varia também com a idade e o género. O recurso a alguém cuja função é dar conselhos *online* é mais referido por rapazes, ligeiramente mais no caso dos mais velhos. No que se refere à referência ao ISP são apenas rapazes entre os 13 e os 16 anos que se destacam.

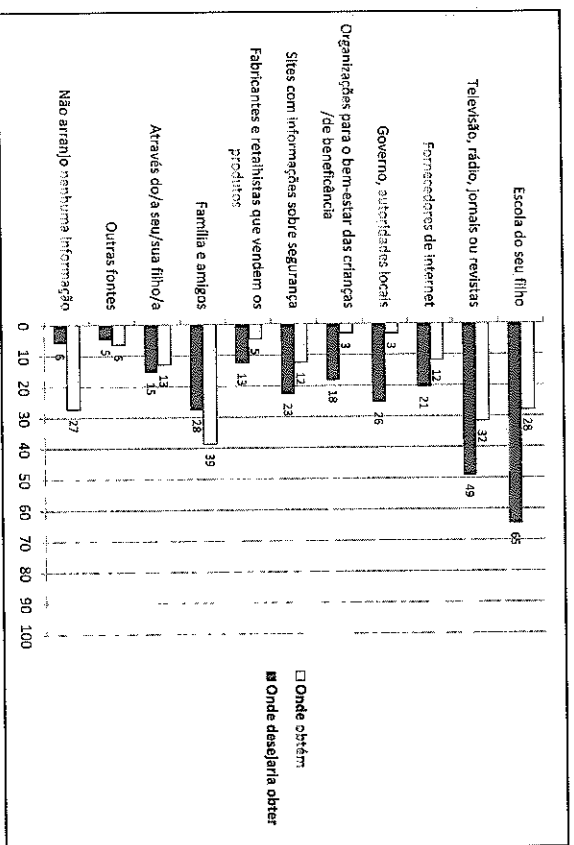


Gráfico 4.10 — Fontes de aconselhamento e informação dos pais sobre segurança efectiva e desejadas (%)

Perguntas: De uma forma geral, onde é que arranja informação e aconselhamento sobre ferramentas de segurança e sobre utilização segura da internet? / E onde é que gostaria de encontrar informação e aconselhamento no futuro?

Base: pais cujos filhos usam a internet

Para além das fontes de aconselhamento e informação relacionadas pelos filhos, questionou-se igualmente quais as fontes procuradas e desejadas pelos pais. No Gráfico 4.10 podemos observar a comparação das fontes de informação e aconselhamento obtidas pelos pais e aquelas que desejariam obter no futuro. A principal evidência do Gráfico é o facto de os pais olharem para a escola como fonte mais desejável de informação sobre segurança na internet: 2/3 dos pais referem-no, embora cerca de 1/4 o faça actualmente. Este desejo coloca sobre a escola uma responsabilidade ampliada, a que podemos acrescentar, como vimos, o próprio facto de serem os alunos provenientes de meios socioeconómicos mais baixos a recorrerem preferencialmente à ajuda e aconselhamento dos professores. À semelhança dos filhos, também os pais recorrem frequentemente

à família e aos amigos, embora tenham manifestado o desejo de o fazer menos e apontam os *media* tradicionais como uma das principais fontes de informação e aconselhamento, desejando inclusive neste caso aumentar esta procura. Fontes oficiais (tais como o governo e as autoridades locais) também parecem encontrar-se entre as fontes ambicionadas pelos pais, mesmo que apenas um número muito restrito (3%) refira recorrer às mesmas. Discrepância idêntica encontramos em relação às organizações para o bem-estar das crianças, que registam um valor muito baixo mas um desejo de procura considerável. Outro dado relevante diz respeito ao interesse manifestado em recorrer a apoio técnico quer de fornecedores de internet, quer de *sites* com informações sobre segurança, ainda que, em ambos os casos, a utilização efectiva destas fontes seja pouco superior a 10%. Um último dado que merece atenção diz respeito ao número considerável de pais que nunca obteve informação de qualquer das fontes mencionadas (cerca de 1/4) e, mais do que isso, aqueles que não desejam vir a obter mais informação (cerca de 1/3).

Considerações finais

Antes de concluirmos este circuito, importa fazer algumas considerações finais que servem igualmente como notas de reflexão para futuras análises. Como se procurou sublinhar, aquilo a que podemos chamar mediação constitui uma actividade complexa e multifacetada, podendo assumir diferentes configurações e envolver vários agentes e recursos em simultâneo. Na presente discussão procurámos privilegiar alguns, sem ignorar completamente os restantes. A importância concedida à mediação parental tem dois motivos principais. O primeiro, de ordem prática, prende-se com o próprio objectivo e organização do inquérito realizado, que contemplou um questionário aos pais, permitindo, desta forma, dados comparáveis acerca das perspectivas de pais e filhos sobre as mesmas práticas; o segundo, de ordem teórica, prende-se com a relevância de considerar o papel dos pais na mediação das actividades dos filhos, sobretudo quando estes são mais novos e as actividades em causa têm como palco privilegiado o espaço doméstico, mas igualmente pelo comprometimento dos pais na socialização dos seus filhos com os *media*. Em todo o caso, o consumo e a utilização dos diferentes *media* fazem-se num contexto de recepção amplo, que extravasa o próprio espaço doméstico, ele próprio aberto ao exterior, em virtude dos próprios meios de comunicação que acolhe e dos vários contextos de consumo (alguns deles móveis) que se encontram localizados para lá dos seus limites. Neste sentido, outros contextos e agentes de socialização primordiais afiguraram-se como centrais nesta análise, nomeadamente a escola e, em concreto, os professores enquanto intervenientes directos na educação para os *media*.

Procurou-se definir de forma ampla a mediação, incluindo diferentes acepções do termo, que permitissem contemplar diferentes actividades. Da mediação *activa* da internet em geral à mediação *restrita*, passando por estratégias de *monitorização* e a adopção de soluções *técnicas* pensadas para resolver problemas de segurança, foram várias as facetas da mediação que procurámos

retratar. Gostaríamos, todavia, que não ficasse a ideia de que *mediação* tem apenas um sentido "negativo", isto é, ateno apenas aos potenciais perigos que a internet encerra. Na verdade, a mediação contempla igualmente oportunidades para explorar as potencialidades que os conteúdos *online* compreendem. Se, de certa forma, sobressai um retrato mais "sombrio" desta abordagem da mediação, é também porque se pretendiam identificar potenciais pontos problemáticos, para melhor podermos endereçá-los em futuras investigações ou em eventuais recomendações para políticas públicas.

Algumas conclusões parecem impor-se. Em primeiro lugar, há um número não completamente negligenciável de crianças e jovens que declararam não ser alvo de qualquer actividade mediadora, quer pelos pais, quer pela escola, quer ainda por outras entidades directa ou indirectamente implicadas na sua socialização. Como vimos, estes dados revelam discrepâncias socioeconómicas que não podem ser ignoradas. Para todos os indicadores considerados (e desde logo na própria ausência de mediação), verificou-se uma tendência recorrente para as crianças cujos agregados possuem um ESE mais baixo serem igualmente as que se encontram menos envolvidas em actividades de mediação, sobretudo aquela que depende directamente do próprio agregado familiar. Como notámos, é sobretudo neste estrato que encontramos as maiores solicitações junto da escola e dos professores, que adquirirem por esta via uma responsabilidade acrescida nesta questão.

Segunda conclusão: há claramente um efeito etário, que é transversal aos diferentes indicadores estudados e, como tal, reforça a sua relevância. Trata-se da relativa menor mediação dos adolescentes comparativamente com a das crianças, algo que varia com as próprias actividades de mediação consideradas. Na mediação restritiva ou nas medidas de monitorização, fortemente reguladoras ou mesmo invasivas, a divergência entre as várias idades vem nitidamente ao de cima. É sobretudo a partir dos 11-12 anos que as tentativas de regulação por parte dos pais tendem a atenuar-se, acompanhando o próprio desenvolvimento e autonomização dos adolescentes. O desafio que os pais parecem enfrentar é justamente o de tentar contrabalançar esta necessidade de autonomização com medidas reguladoras mais ou menos consequentes do ponto de vista do que entendem ser a socialização adequada com os *media* em geral e a internet em particular. Há obviamente que considerar diferentes níveis de envolvimento da parte dos pais nas actividades dos filhos, conhecimentos diferenciados acerca dos usos das tecnologias e principalmente sobre questões relacionadas com segurança *online*.

Como vimos, muitos pais continuam a olhar para as instâncias de socialização formal, como a escola, como principal fonte de informação e aconselhamento sobre o que fazer quando os seus filhos estão *online*. Este facto coloca uma pressão suplementar sobre a escola e, especialmente, sobre a figura do professor, cuja importância mediadora nos usos da internet foi igualmente valorizada pelas crianças e os jovens nas suas respostas.

A importância mediadora dos pais ou amigos foi restringida a sugestões sobre os usos seguros da internet e, desta forma, deixou de fora actividades de mediação que decorrem da partilha dos mesmos interesses, actividades e preocupações. Em todo o caso, pudemos comprovar a importância dos amigos também ao nível de questões de segurança *online*.

A análise de outros agentes e fontes de informação sobre segurança *online* comprovou que a mediação não se esgota nos pais, nos amigos ou na escola, mas que inclui uma multiplicidade de outros agentes com os quais, de resto, todos interagem. Desta análise ressaltou a importância de outros membros da família e dos *media* tradicionais, enquanto fontes de informação próximas e acessíveis. Notou-se, igualmente, da parte dos pais um desejo em obter informação preferencialmente através da escola e de outros canais oficiais. Importa notar a fraca relevância que quer os ISP, quer os suportes existentes *online*, parecem ter tanto para os pais como para as crianças.

Voltando à metáfora que esboçámos atrás: a questão da mediação deve ser entendida como um *puzzle* intrincado, onde se jogam diversas peças, que nem sempre encaixam da melhor maneira. Cabe-nos, por isso, tanto do ponto de vista teórico – quando pesquisamos –, como do ponto de vista prático – quando decidimos ou influenciámos decisões políticas –, pensar em formas de encaixar (ou compreender como se encaixam) as peças deste *puzzle*. O problema que se coloca na mediação – e por isso não é possível forçar demasiado esta metáfora – é que as peças aqui em jogo não têm uma imagem fixa por detrás que possamos utilizar como referência acabada e imutável para as nossas acções.