

A Internet em Portugal (2003-2007)



A Internet em Portugal

(2003-2007)

Dados: CIES-ISCTE SR 2003 – SR 2006

CIES centro
de investigação
e estudos
de sociologia
i s c t e

Análise: Obercom

 **OberCom**
Investigação e Saber em Comunicação

Apoios: Fundação PT

 Fundação
Portugal Telecom

Ficha Técnica

Título	A Internet em Portugal (2003-2007)
Coordenador Científico	Gustavo Cardoso, Rita Espanha
Investigadores	Gustavo Cardoso, Rita Espanha, Ana Sofia Gonçalves
Inquérito Sociedade em Rede em Portugal 2003	Gustavo Cardoso, António Firmino da Costa, Maria do Carmo Gomes, Cristina Palma Conceição
Inquérito Sociedade em Rede em Portugal 2006	Gustavo Cardoso, Rita Espanha, Maria do Carmo Gomes
Apoio à Investigação	Fundação Portugal Telecom



Este trabalho está licenciado para Creative Commons Attribution-NonCommercial 2.5 License.

Índice

Metodologia

Introdução

I. Utilizadores da Internet	9
Adesão à Internet	9
Níveis e modos de acesso à Internet	11
Equipamentos e serviços tecnológicos em casa	13
Experiência: proximidade à Internet	16
II. Funcionalidades da Internet	19
Utilizações da Internet	19
III. Impactos da Internet	23
Os jornais e a Internet	23
Internet e interação social	27
Usos do tempo	29
Experiências negativas e preocupações	31
IV. Info-exclusão	37
Não utilização da Internet	37
Caracterização sócio demográfica dos utilizadores da Internet	42
Anexo: Portugal e Reino Unido em análise	
<i>A Sociedade em Rede em Portugal e o The Oxford Internet Survey:</i> uma breve análise comparativa dos resultados	45

Metodologia

Os inquéritos de 2003 e de 2006 do projecto *A Sociedade em Rede em Portugal*, cujos resultados são em parte referidos ao longo deste relatório, consistem em inquéritos extensivos por questionário, realizados mediante uma entrevista directa, os quais foram aplicados a uma amostra representativa da população portuguesa.

Na selecção da amostra foi utilizado o método de estratificação por quotas, através do cruzamento de variáveis como o sexo, idade, instrução, região e habitat/dimensão dos agregados populacionais. Foi construída uma matriz inicial de região e habitat, a partir da qual foram seleccionadas aleatoriamente as zonas de amostragem, e onde posteriormente foram realizadas as entrevistas. Como já se referiu inicialmente, o estudo de 2003 foi aplicado no terreno entre 19 de Março e 13 de Julho a uma amostra total de 2450 indivíduos residentes em Portugal continental com idades iguais ou superiores a 15 anos, sendo que, de entre estes, 711 eram utilizadores efectivos da Internet e 1739 não o eram.

Tabela 1

Nº de inquéritos por região (2003)		
	Frequências	Percentagens
Norte	894	36,5%
Centro	587	24%
Lisboa	669	27,3%
Alentejo	194	7,9%
Algarve	106	4,3%
Total	2450	100%

Por seu lado, o projecto de 2006 contou com uma amostra de 2000 indivíduos também eles residentes em Portugal continental mas neste caso com idades iguais ou superiores a 8 anos, os quais foram alvo de entrevistas directas no espaço de tempo de Abril a Junho de 2006.

Tabela 2

Nº de inquéritos por região (2006)		
	Frequências	Percentagens
Norte Litoral	395	19,8%
Grande Porto	256	12,8%
Interior	304	15,2%
Centro Litoral	317	15,9%
Grande Lisboa	537	26,8%
Alentejo	110	5,5%
Algarve	80	4%
Total	2000	100%

Na fase posterior a todo o trabalho no terreno, e tal como é procedimento nas Ciências Sociais, passou-se à fase de tratamento dos dados propriamente dita, mediante a utilização do SPSS. Deste modo, foi possível analisar as respostas de todos os inquiridos pertencentes à amostra, e através da identificação de regularidades ou divergências, tirar algumas ilações de relevância para a produção de conhecimento sobre o tema, como as que foram referidas ao longo deste relatório.

Introdução

Vivemos numa Sociedade Informacional, caracterizada por uma nova estrutura social dominante – a sociedade em rede – onde a Internet assume um papel primordial, e onde se dissolvem as nossas concepções tradicionais de espaço e de tempo. É hoje reconhecido o leque de possibilidades que o advento dessa nova tecnologia, que é a Internet, veio facultar à condição humana e, por conseguinte, a crescente importância que aquela vem assumindo nas nossas vidas. Esse interesse tem motivado e suscitado diferentes estudos e investigações, tanto no universo académico como empresarial. Enquanto tecnologia da informação e tecnologia social, a Internet possibilita o armazenamento e distribuição, a uma escala global, de uma vasta gama de informação e de uma comunicação em rede. É por isso que esta análise se inicia com a afirmação de estarmos perante uma nova tecnologia propiciadora quer de autonomia quer de controlo.

A Internet é o que fazemos dela e o facto de ela ser usada por portugueses, em Portugal e noutros países, torna a nossa sociedade em rede diferente de outras sociedades. A nossa sociedade em rede é aquela que se abre ao vosso escrutínio nas próximas páginas.

Gustavo Cardoso

A publicação aqui apresentada pelo Obercom baseia-se nos dados produzidos pelo inquérito do projecto *A Sociedade em Rede em Portugal*, o qual teve já duas edições, uma em 2003 e outra no ano de 2006. São também aqui utilizados os dados produzidos pelo Oxford Internet Institute no âmbito do seu estudo *The Oxford Internet Survey* de 2003 e 2005.

Este "Executive Summary" tem como objectivo apresentar uma síntese dos resultados portugueses, com o intuito de complementar os saberes já existentes sobre o quadro da Internet no nosso país, abrindo espaço numa segunda fase deste relatório, a uma análise comparativa com o quadro britânico, tendo em consideração as variáveis comumente utilizadas ou as variáveis próximas em termos analíticos, em ambos os estudos.

Da consulta de informação académica ao download de música, da leitura de jornais à busca de pornografia, ou de informação de saúde à compra de livros o mundo em mudança da Internet acompanha-nos ao longo de quatro capítulos. O nosso convite redobrado é o de que possamos oferecer-lhe em 2008 um novo ponto da situação para a Internet em Portugal, o que é o mesmo que dizer o que é Portugal e o que fazem, ou não, os portugueses.

Rita Espanha

Objecto de análise

A análise tem como objecto de estudo as amostras compreendidas no projecto português em 2003 e 2006, cujas dimensões e constituição se expõe seguidamente:

Tabela 3

	2003	2006
Trabalho no terreno	Março – Julho	Abril – Junho
Número de inquiridos	2450	2000
Amostra	Uma amostra representativa da população residente em Portugal continental com 15 ou mais anos	Uma amostra representativa da população residente em Portugal continental com 8 ou mais anos

Estrutura do relatório

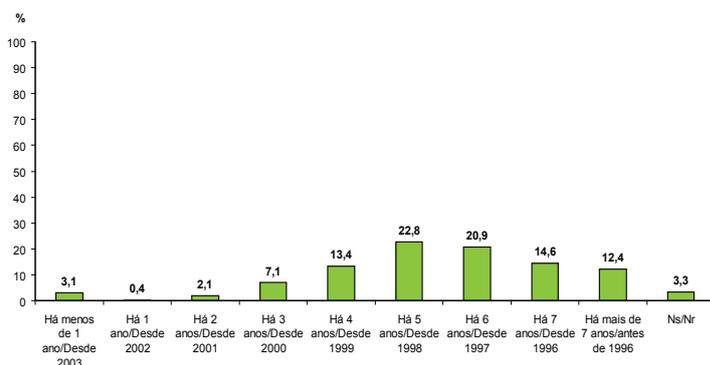
Na primeira parte deste relatório, e a partir dos gráficos que serão apresentados, apresentam-se algumas breves conclusões estatísticas que revelarão, por conseguinte, o quadro português no que respeita à Internet, mais especificamente no que toca à utilização desta tecnologia, ao perfil dos seus respectivos utilizadores, aos seus efeitos na sociedade a diversos níveis, entre outros aspectos de relevância.

A segunda parte contempla, por seu lado, a análise comparativa propriamente dita, isto tendo em conta as variáveis trabalhadas em ambos os estudos, procurando-se assim discriminar similitudes, diferenças e evoluções entre os seus resultados.

I. Utilizadores da Internet

Adesão à Internet

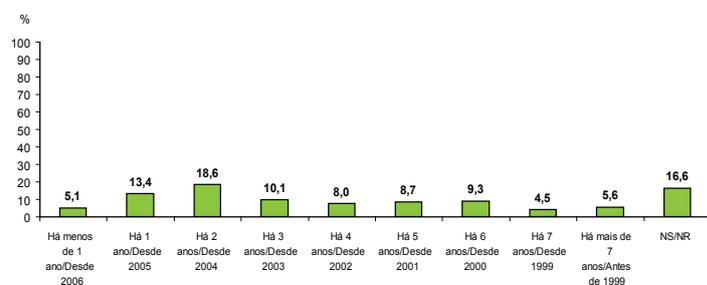
Gráfico 1 - Há quanto tempo tem Internet em sua casa?



Fonte: CIES, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2003

Analisando o tempo de utilização da Internet entre os cibernautas, nas suas respectivas residências, constata-se que grande parte desses já usufruía da mesma desde há mais de cinco anos em 2003. Os valores mais significativos correspondem à resposta “cinco anos” (22,8%) bem como aos seis anos de utilização da Internet (20,9%). Em 2003, menos de 4% dos utilizadores usavam a Internet há menos de um ano.

Gráfico 2 - Há quanto tempo tem Internet em sua casa?



Fonte: CIES, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2006

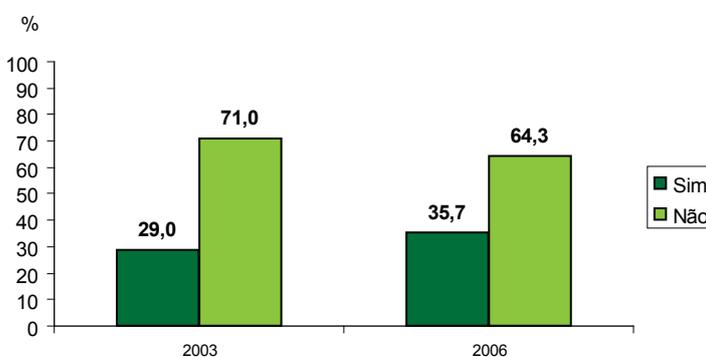
Os dados produzidos pelo questionário de 2006 do projecto *A Sociedade em Rede em Portugal*, levam-nos a concluir que de entre os indivíduos pertencentes à amostra, uma percentagem significativa destes usufruía da Internet em casa desde 2004 (18,6%), o que é seguido por aqueles que afirmam ter há um ano (13,4%), ou os que referem usufruir das potencialidades da nova tecnologia desde há três anos (10,1%). Trata-se portanto de uma evolução positiva na adesão à Internet em casa, dado que

subiu para valores próximos dos 18% o número de pessoas que utilizam a Internet há menos de um ano (2003 – 4%; 2006 – 18,5%).

De realçar que o número de não respostas teve um aumento considerável de 2003 para 2006, o que pode indiciar o facto de a Internet se ter tornado de tal forma parte da vida diária dos inquiridos que a sua noção de novidade associada a uma dimensão temporal tem deixado de fazer sentido para os próprios.

A utilização da Internet tem vindo a crescer, dado o aumento relativo de utilizadores ocorrido entre os anos de 2003 e 2006, mais especificamente de 29% para 35,7%, representando uma taxa de crescimento de 23%.

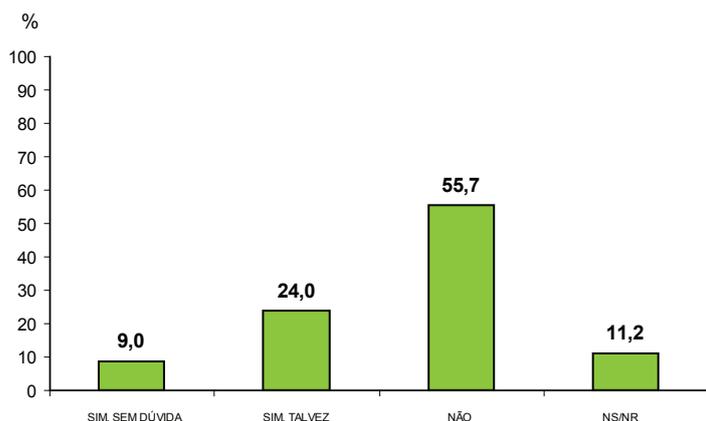
Gráfico 3 - Utilização da Internet



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2003 e 2006

Verifica-se que de entre o total de inquiridos que não tinham Internet em 2006 na ordem dos 64,3%, mais de metade do total considerava que não iria de qualquer modo usufruir desta plataforma (55,7%). Contudo, se os 33% de não utilizadores que responderam considerar vir a usufruir dessa plataforma, vierem efectivamente a fazê-lo, então poderemos continuar a assistir a um potencial de crescimento sustentado do número de utilizadores, de 35,7% para um valor que se estima poder vir a ser superior a 50%.

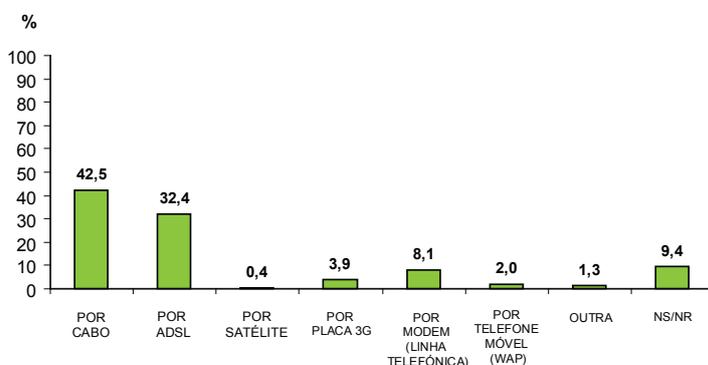
Gráfico 4 - Possibilidades de vir a utilizar a Internet



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

Níveis e modos de acesso à Internet

Gráfico 5 - Tipo de ligação à Internet em casa

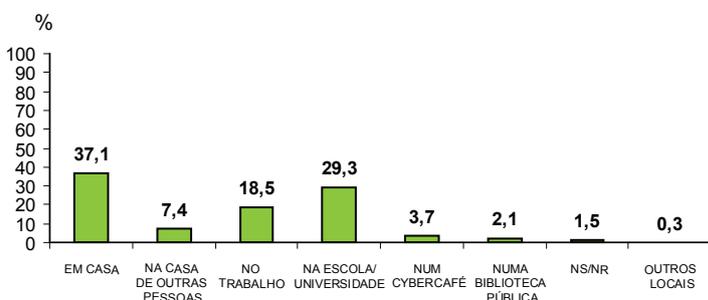


Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

Entre os inquiridos que têm Internet em casa, as principais formas de ligação à Internet são o cabo (42,5%), bem como o ADSL (32,4%), valores bastante significativos se compararmos com os restantes tipos de ligação considerados, os quais apresentam valores inferiores a 10%.

De facto, o acesso à Internet por linha telefónica, sem recurso à ADSL, apresenta hoje um valor residual de 8,1%. Quanto às novas ligações à Internet, embora recentes, pareçam estar a crescer rapidamente: 3,9% dos portugueses têm ligação por placa 3G, 2% por telefone móvel e 1,3% usufrui de outras ligações não especificadas.

Gráfico 6 - Onde começou a utilizar a Internet?

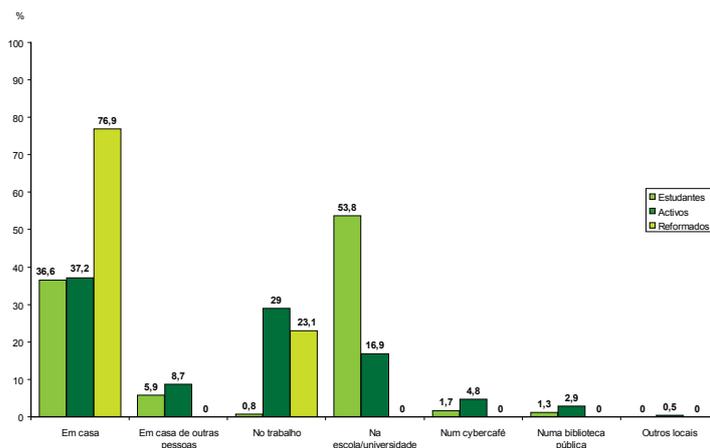


Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

Através da análise do gráfico 6 verifica-se que uma grande parte dos inquiridos começou por utilizar a Internet nas suas respectivas casas (37,1%), o que é seguido pelos cibernautas que afirmam tê-la utilizado primeiramente na universidade ou na escola (29,3%) e os que afirmam tê-lo feito no trabalho (18,5%).

A escola, ou a universidade, foram os locais onde a maioria dos estudantes começou por utilizar a Internet (53,8%), seguindo-se a sua própria residência (36,6%). No que toca ao grupo dos sujeitos activos, 37,2% destes alega ter começado a utilizar a Internet a partir de casa, a par dos 29% que apontaram ainda o seu local de trabalho. Por seu lado, uma percentagem bastante significativa de reformados refere ter sido a residência o primeiro local de acesso à Internet (76,9%), o que é seguido de longe pela segunda opção de resposta dada por estes – o trabalho (23,1%).

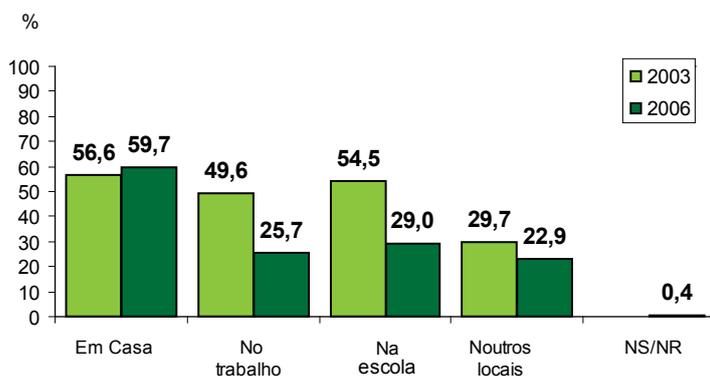
Gráfico 7 - local onde começou a utilizar a Internet segundo a fase da vida



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

O local mais utilizado pelos indivíduos, tanto em 2003 como em 2006, para se conectarem à rede é a própria residência (56,6% e 59,7%). No ano de 2003, verifica-se que os locais mais privilegiados para esta prática não se distanciam percentualmente dos valores de residência, mais concretamente a escola (54,5%) e o trabalho (49,6%). No que respeita ao ano de 2006, deparamo-nos com a mesma sequência a nível dos locais de eleição para usufruir da Internet, contudo, regista-se aqui uma maior discrepância em relação à residência, dado que 29% dos indivíduos afirmam aceder a partir da escola e 25,7% a partir do trabalho. Ou seja, ocorreu uma transferência de práticas dos locais de actividade para as suas residenciais. Contudo, um número ainda significativo na ordem dos 29,7% em 2003 e de 22,9% em 2006, refere que utiliza a Internet em outros locais que não os mencionados, o que poderá dizer respeito a locais como os designados cybercafés, as bibliotecas ou outros locais públicos, ou ainda hot-spots das diferentes redes de acesso wireless.

Gráfico 8 - Locais de acesso à Internet

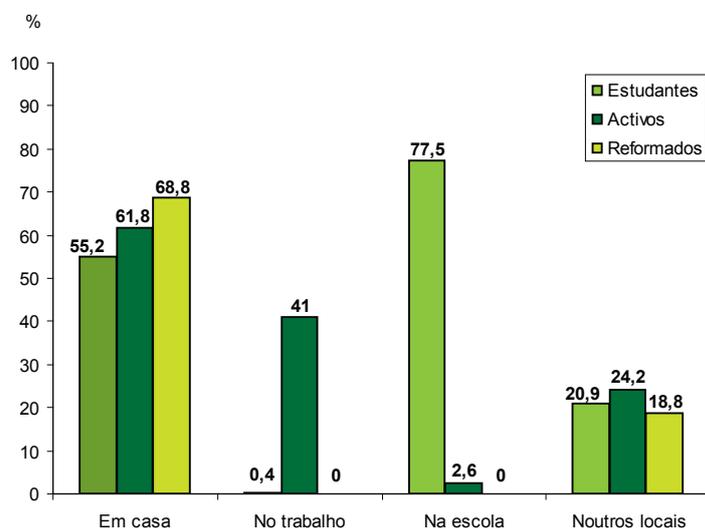


Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2003 e 2006

Portugal afirma-se assim uma sociedade em rede mais de matriz familiar, ou seja, baseada no acesso através do agregado familiar, do que uma sociedade em rede de matriz organizacional, assente

no acesso através de pertença a uma organização.

Gráfico 9 - Locais de acesso à Internet segundo a fase da vida



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

Antes de mais, constata-se que a casa e os outros locais apontados pelos inquiridos são opções de acesso à Internet a que recorrem os três grupos em análise, havendo uma proximidade entre os seus valores percentuais, embora no primeiro local sejam maioritariamente os reformados a usufruírem da Internet (68,8%), o que é seguido pelos activos (61,8%) e pelos estudantes (55,2%). No trabalho, são sobretudo os activos (41%) os utilizadores. A escola é o local onde acedem maioritariamente os estudantes (77,5%) e não os professores ou outros funcionários, revelando tal facto, porventura, estruturas físicas e organizacionais que não promovem esse uso entre os profissionais.

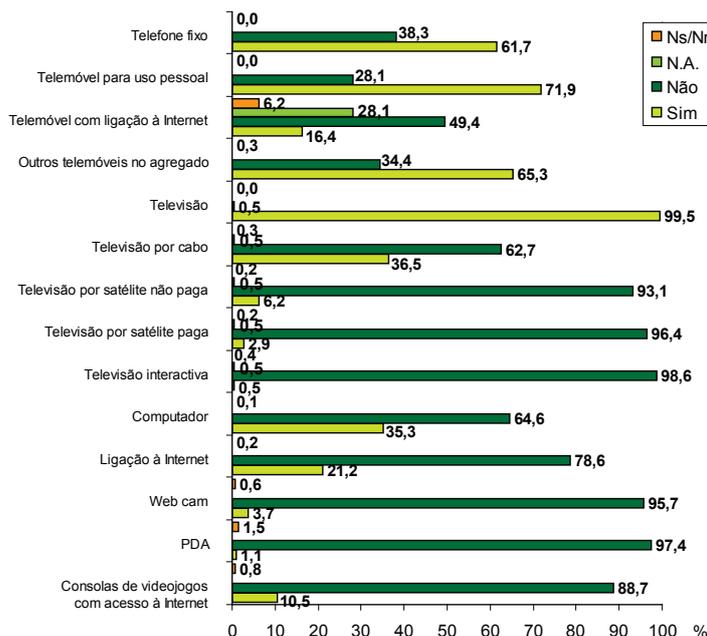
Equipamentos e serviços tecnológicos em casa

No inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal* foram igualmente tomados em consideração a posse e uso de equipamentos tecnológicos por parte dos indivíduos pertencentes à amostra em estudo.

É claramente perceptível em 2003, e em forte contraste com o elevado índice de não utilização de muitos dos equipamentos citados, a percentagem significativa de inquiridos que usufrui da televisão (99,5%). No entanto, assumem também valores expressivos a utilização de outros bens comuns como o telemóvel pessoal (71,9%) ou de outros telemóveis no agregado familiar em questão (65,3%), ou mesmo do telefone fixo que é usado por 61,7% do total da amostra. Já com valores percentuais afastados mas de qualquer forma relevantes, encontra-se a utilização do serviço de televisão por cabo (36,5%), do computador (35,3%), bem como da Internet, que era utilizada em 2003 por 21,2% dos inquiridos em casa.

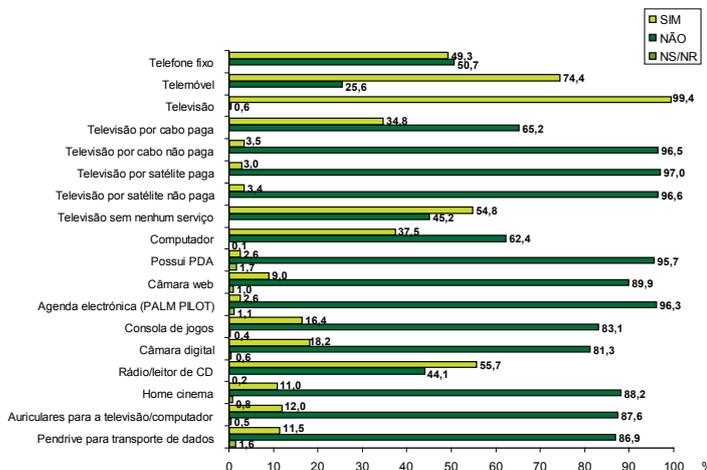
No que toca ao ano de 2006, a televisão mantém a sua prioridade e importância entre todos os equipamentos tecnológicos utilizados em casa (99,4%). Um segmento significativo de inquiridos usufrui também do telemóvel (74,4%), revelando um crescimento positivo em relação aos 71,9% de 2003. Deve ser igualmente realçado em casa o peso de equipamentos como a rádio/leitor de CD (55,7%), a televisão sem nenhum serviço (54,8%) e o telefone fixo (49,3%), este último manifestando uma acentuada descida em relação aos 61,7% de 2003. Verifica-se, ainda entre 2003 e 2006, uma evolução positiva e bastante significativa do número de inquiridos com computador, mais especificamente de 35,3% para 37,5% em 2006, entre os quais 15% possuem simultaneamente computador pessoal fixo e computador pessoal portátil.

Gráfico 10 - Equipamentos e serviços existentes no lar

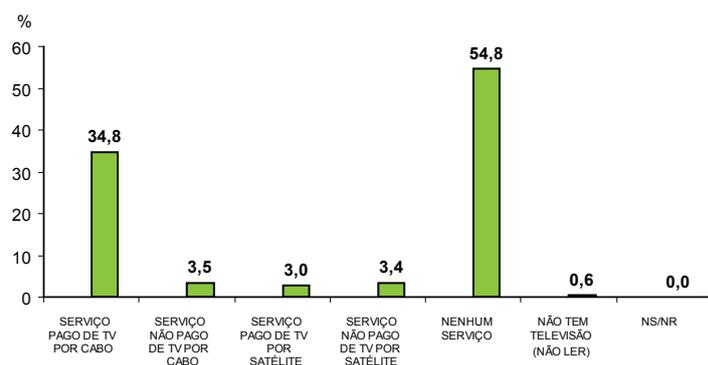


Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2003

Gráfico 11 - Equipamentos e serviços existentes no lar

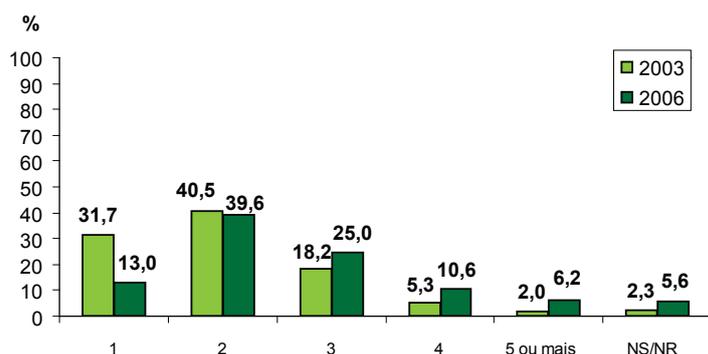


Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

Gráfico 12 - Serviços de TV utilizados

Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

O quadro português reflecte uma resistência da amostra quanto à adesão aos serviços televisivos pagos, dado que mais de metade dos inquiridos afirmam não ter qualquer serviço activo (54,8%). Contudo, uma percentagem ainda considerável de inquiridos está subscrita ao serviço pago de TV por cabo (34,8%), e uma minoria tem o serviço não pago de TV por cabo (3,5%), ou seja, afige ilegalmente ou através de entidades terceiras de acesso ao serviço. Igual situação ocorre com o serviço não pago de TV por satélite (3,4%), ao que se junta o serviço pago de TV por satélite (3%).

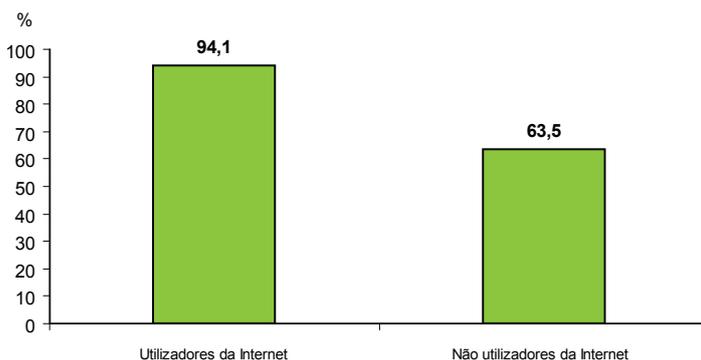
Gráfico 13 - Número de televisões em casa

Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2003 e 2006

Quanto ao número de aparelhos televisivos existentes em casa, as respostas dos inquiridos revelam tendências distintas entre o ano de 2003 e o ano de 2006. No ano de 2003 uma percentagem considerável de inquiridos manifestava ter somente uma televisão em casa (31,7%), a par dos expressivos 40,5% dos inquiridos que assumiam ter duas televisões. Nos dados de 2006 sobressai, no entanto, uma acentuada diminuição dos indivíduos com apenas uma televisão (13%), e um ligeiro aumento daqueles que usufruem de mais de três televisões, daí podendo concluir sobre a tendência dos portugueses usufruírem de um número cada vez maior de televisões nas suas casas, bem como da generalização da televisão como objecto essencial de presença nas assoalhadas das habitações. Os valores mais elevados registam-se entre os indivíduos com duas ou três televisões, com valores de 39,6% e 25%, respectivamente.

No que respeita à utilização de telemóvel, são maioritariamente os cibernautas os principais usufruidores do telemóvel (94,1%), a par dos 63,5% dos inquiridos não utilizadores de Internet que dizem usufruir deste equipamento tecnológico móvel.

Gráfico 14 - Utilização do telemóvel por utilizadores e não utilizadores da Internet



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

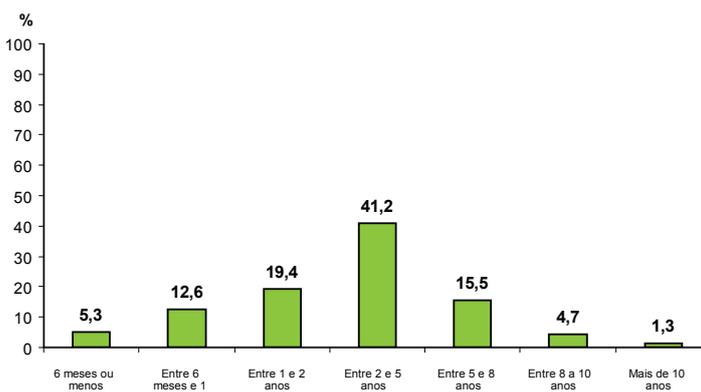
Experiência: Proximidade à Internet

Neste momento procura-se analisar o tempo de utilização da Internet, não contemplando apenas o acesso através de casa, mas sim a globalidade dos pontos de acesso usados.

Uma maioria dos inquiridos (41,2%) afirmou utilizar a Internet entre 2 a 5 anos, apenas 19,4% responderam utilizar desde há um ano ou dois, e 15,5% entre 5 a 8 anos. O valor menos significativo reflecte-se na resposta de utilização da Internet desde há mais de 10 anos, em que apenas 1,3% dos inquiridos alegaram tal facto.

Dáí se pode concluir que 62,7% dos utilizadores da Internet o fazem há mais de 2 anos. Analisando os últimos dois anos verifica-se que, caso façamos uma equivalência idêntica de acesso por semestre, os valores de chegada de novos utilizadores parecem vir a decrescer o que nos pode levar a

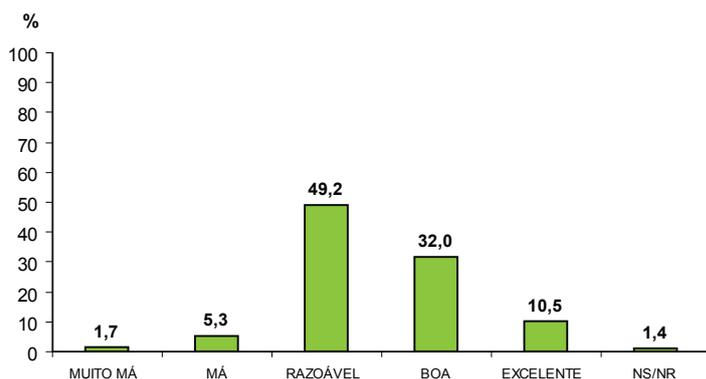
Gráfico 15 - Há quanto tempo utiliza a Internet?



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

sustentar a hipótese de que iremos assistir a um maior crescimento do tipo de acesso (Cabo/ADSL; wi-fi; 3G) entre utilizadores já existentes, do que ao crescimento sustentado de novos utilizadores.

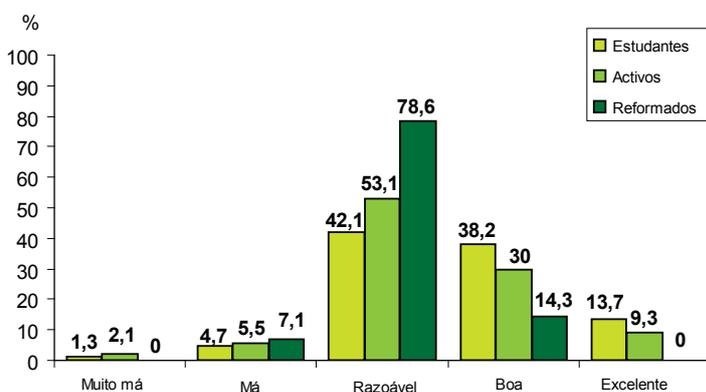
Gráfico 16 - Capacidade para utilizar a Internet



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

Os cibernautas quando questionados sobre a sua capacidade para utilizar a Internet, revelam que uma maioria responde que é razoável (49.2%), seguido pelos indivíduos que alegam ter uma boa capacidade para utilizar esta plataforma (32%) e dos que a entendem como excelente (10.5%).

Gráfico 17 - Capacidade para utilizar a Internet segundo a fase da vida



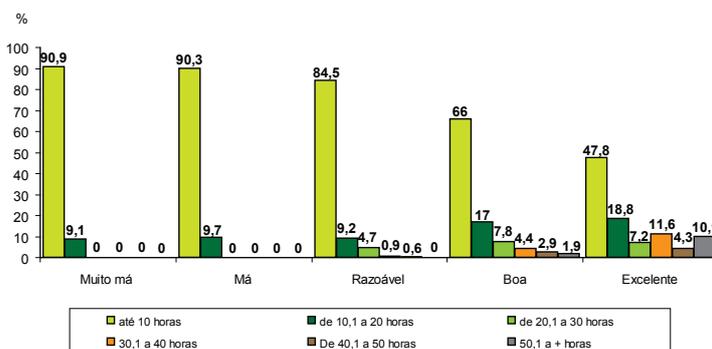
Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

São os estudantes quem manifesta uma maior capacidade de utilização da Internet, dado que a classificam como sendo boa (38,2%) ou mesmo excelente (13,7%), o que é seguido pelo grupo dos activos. Por sua vez, os reformados são os que manifestam menor aptidão e competências para utilizar esta tecnologia, tendo em conta que são os que menos alegam ter uma boa capacidade (14,3%) a par do valor nulo que revelam no nível excelente. No entanto, são os reformados os que maior peso percentual apresentam no grau intermédio (78,6%) quando comparados com os estudantes e activos, os quais revelam nesse nível um valor na ordem dos 42,1% e 53,1%, respectivamente. Estes dados quantitativos permitem avançar a hipótese de que são efectivamente os estudantes e activos a manifestarem um maior conhecimento e prática em relação à utilização da Internet, estão mais envolvidos e adaptados à nova cultura informacional, ao passo que

os reformados tendem a estar mais aquém das potencialidades desta nova tecnologia, estando mais propensos à info-exclusão.

São os indivíduos com maior capacidade de utilização da Internet que estão *online* durante mais horas semanais. Verifica-se serem precisamente os inquiridos que afirmaram ter uma boa e excelente capacidade que afirmam utilizar em média a Internet para além das 20 horas semanais, valores que, pelo contrário, se manifestam nulos entre os inquiridos com uma péssima ou má aptidão.

Gráfico 18 - Número de horas semanais passadas em média na Internet segundo a capacidade de utilização

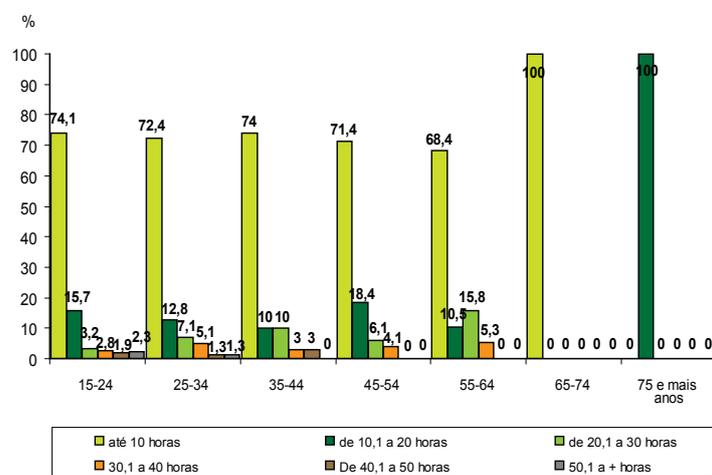


Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

Entre os vários escalões etários parece haver uma tendência para os inquiridos afirmarem que usufruem da Internet até 10 horas semanais, com a única excepção de todos aqueles que têm 75 e mais anos que responderam unanimemente utilizar entre 10 a 20 horas semanais (100%). Neste aspecto é ainda de salientar a totalidade dos inquiridos com idades compreendidas entre os 65 e os 74 anos que, de forma homogénea, se posicionaram na resposta até 10 horas (100%).

Por outro lado, mas percentualmente menos significativo, constata-se que 4,2% dos indivíduos entre os 15 e os 24 anos estão *online* em média para além das 40 horas semanais, bem como 2,6% dos que têm idades entre os 25 e os 34 anos, sendo de referir ainda que 3% daqueles que se encontram entre os 35-44 anos manifestam estar em média para além das 40 horas mas menos que 50, ou seja, parece haver uma inclinação entre os inquiridos mais jovens para se conectarem à rede durante mais horas semanais.

Gráfico 19 - Número de horas semanais passadas em média na Internet segundo a idade dos inquiridos



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

II. Funcionalidades da Internet

Utilizações da Internet

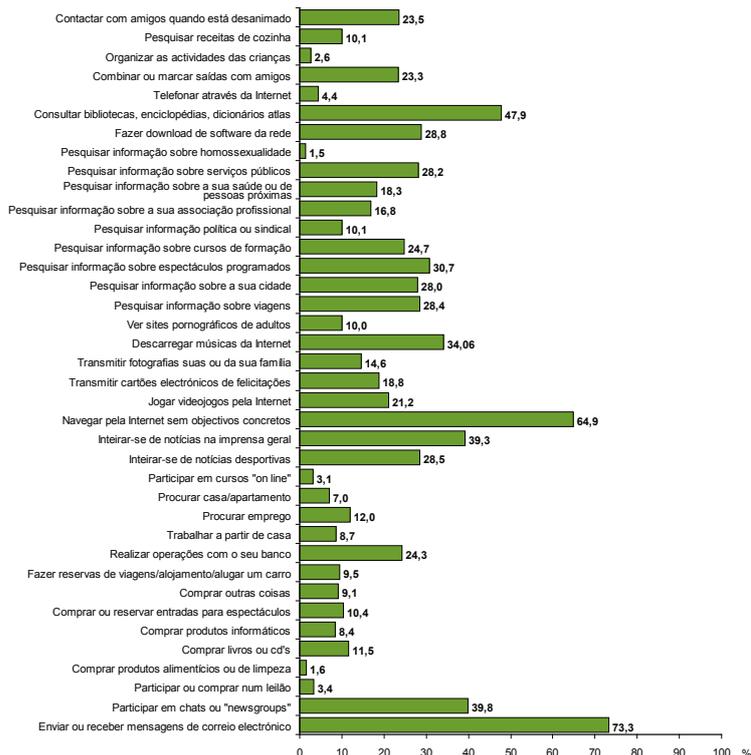
As potencialidades da Internet reflectem-se em parte nas inúmeras funções e actividades que esta permite, dentro do seu contexto enquanto tecnologia de informação e tecnologia social. A Internet potencia uma série de actividades, algumas delas já realizadas em quadros sem mediação electrónica e que agora virtualmente assumem contornos diferentes, outras cuja prática surgiu, ou foi fortemente impulsionada, pela adesão ao uso da WWW, chats ou redes P2P.

As actividades *online* mais realizadas pelos inquiridos no ano de 2003 são o envio ou recepção de mensagens de correio electrónico (73,3%), a navegação sem objectivos pela Internet (64,9%) e a consulta de bibliotecas, enciclopédias, dicionários e atlas (47,9%). Para além disso, também se revelam expressivos os valores apresentados em actividades como a participação em programas de mensagens instantâneas como *chats* ou *newsgroups* (39,8%), a pesquisa de notícias na imprensa geral (39,3%), o download de músicas na Internet (34,6%), a pesquisa de informação sobre espectáculos programados (30,7%), a pesquisa de informação sobre a sua cidade (28,8%), a pesquisa de informação sobre viagens (28,4%), a pesquisa de informação sobre serviços públicos (28,2%) bem como a pesquisa de informação sobre a respectiva cidade (28%).

Os resultados de 2006, por seu lado, evidenciam também uma clara valorização das três principais actividades citadas anteriormente, embora com valores menores, mais especificamente: a transmissão ou recepção de mensagens de correio electrónico (70,7%); a navegação sem objectivos concretos (53,9%), a qual manifesta um decréscimo em relação a 2003, o que permite argumentar a favor de uma maior especialização da informação procurada; e a consulta de sites de bibliotecas, enciclopédias, dicionários e atlas (41,2%).

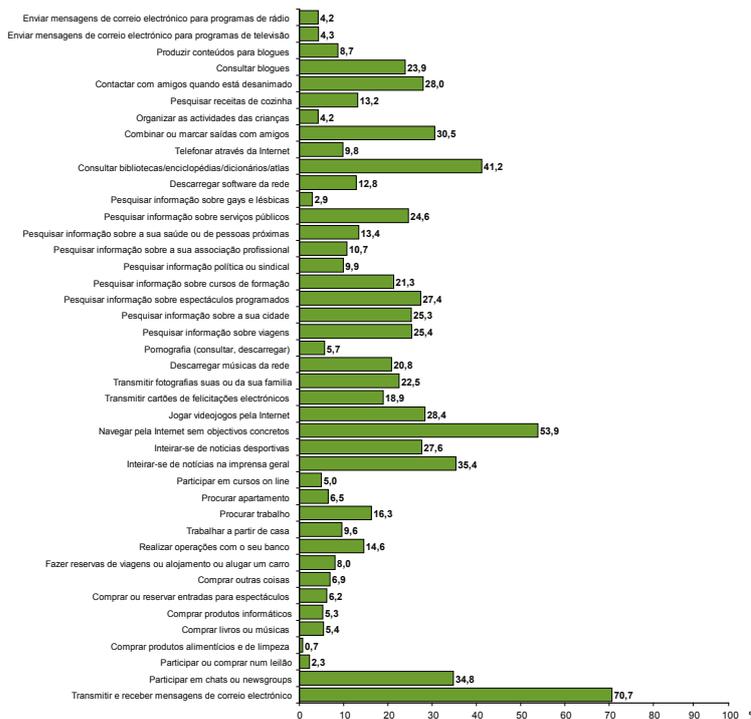
De forma inversa ao que sucede em 2003, entre as outras actividades mais realizadas pelos cibernautas surge primeiro a pesquisa de notícias na imprensa geral (35,4%) e só depois a utilização de *chats* ou *newsgroups* (34,8%), seguido de actividades como combinar ou marcar saídas com amigos (30,5%), jogar videojogos pela Internet (28,4%) e contactar com amigos quando se está desanimado (28%), estes três últimos com valores percentuais superiores aos apurados no âmbito do

Gráfico 20 - Utilizações da Internet e do correio electrónico



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2003

Gráfico 21 - Utilizações da Internet e do correio electrónico



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

estudo de 2003.

Uma percentagem considerável dos inquiridos em 2006, embora menor quando comparada com 2003, manifesta igualmente estar atenta às notícias desportivas (27,6%), pesquisar informação sobre espectáculos programados (27,4%), sobre viagens (25,4%), sobre a respectiva cidade (25,3%) e informação referente a serviços públicos (24,6%).

Revela-se de igual forma pertinente salientar o decréscimo no consumo de pornografia de 10% para 5,7%, embora seja aqui de referir que no ano de 2003 contemplava-se apenas o acto de ver sites desse âmbito e em 2006 o acto de consultar e descarregar este tipo de conteúdos. Verifica-se ainda uma acentuada diminuição do número de utilizadores que realizam operações *online* com os seus respectivos bancos (de 24,3% para 14,6%), mas também dos indivíduos que fazem downloads de músicas na Internet (de 34% para 20,8%), pelo que podemos sustentar a hipótese de haver uma maior consciencialização dos inquiridos quanto à ilegalidade da prática de "pirataria" musical.

Regista-se, também, um aumento na pesquisa de matéria relacionada com a homossexualidade (de 1,5% para 2,9%), bem como da troca de fotografias (14,6% para 22,5%), e um ligeiro ou quase nulo decréscimo da pesquisa de informação política ou sindical (de 10,1% para 9,9%).

No que respeita às diversas áreas de compras tradicionais, nomeadamente fazer reservas de viagens/alojamentos/alugar um carro, comprar ou reservar entradas para espectáculos, comprar produtos informáticos, comprar livros ou cd's, comprar produtos alimentícios ou de limpeza e participar ou comprar num leilão, regista-se um elevado decréscimo entre 2003 e 2006, mais concretamente de 44,8% para 27,9%.

No que respeita aos outros tipos de compras, há também uma diminuição de 9,1% para 6,9%, o que nos pode levar a afirmar a possibilidade de existência

de novas áreas de transacção que não as mais tradicionais, mas também sobre o enfraquecimento e insucesso do alargamento do e-commerce a um maior número de utilizadores.

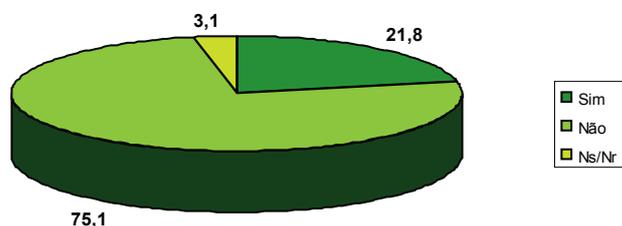
Por sua vez, a consulta de blogues não parece estar entre as prioridades dos inquiridos (23,9%), e a prática de "telefonar através da Internet" tem manifestado uma forte tendência para ser cada vez mais valorizada, dado que em 2003 4,4% dos indivíduos afirmavam fazê-lo comparado com os 15,6% de 2006, de referir no que respeita a esta questão que utilizam serviços VOIP, como por exemplo o Skype, o IOL Talk ou o VOIP Howto.

Por último, e no que concerne à pesquisa de informação sobre saúde há a tendência para esta diminuir, de 2003 para 2006 regista-se uma decréscimo de 18,3% para 13,4%, respectivamente, o que pode estar correlacionado com a deficiente oferta de conteúdos em saúde em português continental.

III. Impactos da Internet

Os jornais e a Internet

Gráfico 22 - Leitura de jornais através da Internet

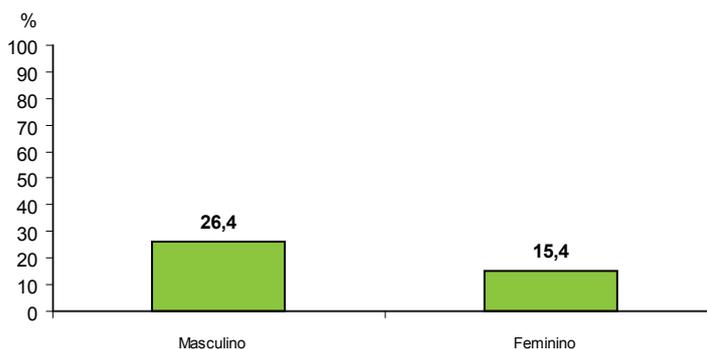


Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2003

Entre o total da amostra, uma maioria de 75,1% dos inquiridos não lê jornais através da Internet, enquanto que 21,8% assume fazê-lo. Mais especificamente, 39,3% dos inquiridos afirmavam no ano de 2003 consultar notícias da imprensa geral e 28,5% jornais desportivos *online*, valores que sofrem uma descida no ano de 2006, período este em que 35,4% afirma pesquisar notícias da imprensa geral e 27,6% pesquisar notícias desportivas. No entanto, comparando estes valores com os 23,9% inerentes à consulta de blogues, constata-se que os inquiridos dão maior valor e recorrem sobretudo à informação patente nos sites de jornais e menos há que é publicada em blogues.

Verifica-se que 26,4% dos inquiridos do sexo masculino lêem jornais *online*, uma percentagem mais significativa do que a manifestada pelas mulheres, já que apenas 15,4% destas confirmam realizar esse tipo de leitura.

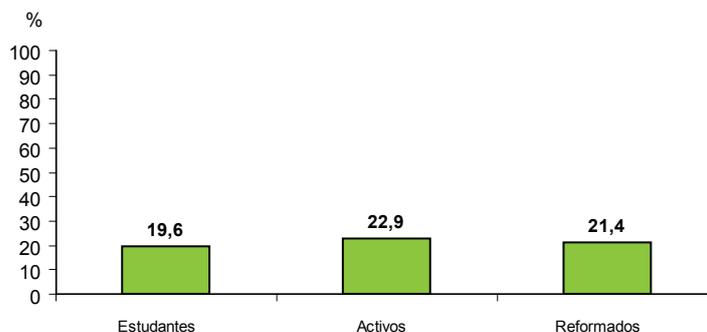
Gráfico 23 - Leitura de jornais através da Internet segundo o sexo dos inquiridos



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2003

Verifica-se que os activos lêem mais jornais *online* (22,9), do que os reformados (21,4%), bem como em maior peso do que os estudantes (19,6%). Esta análise pode indiciar que a Internet, embora não se possa afirmar que traz novos leitores para os jornais, garante uma estrutura mais equilibrada de leitores do que a existente na leitura em papel.

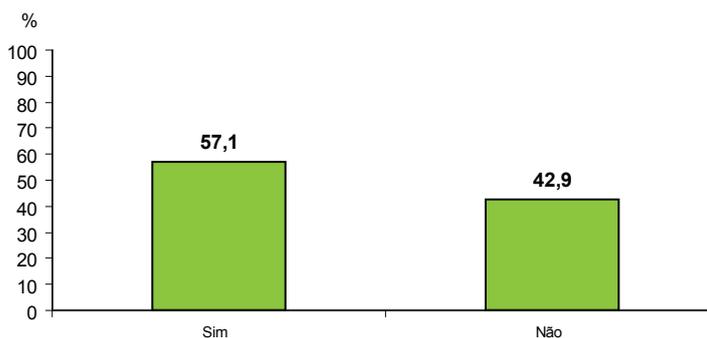
Gráfico 24 - Leitura de jornais através da Internet segundo a fase da vida



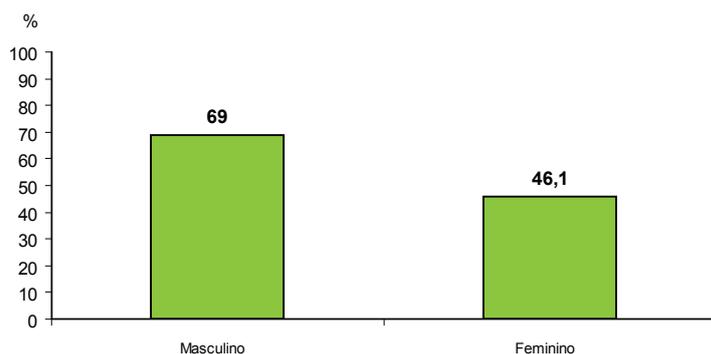
Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2003

Ao contrário do que se verifica com os jornais *online*, os inquiridos manifestam uma forte propensão para ler jornais pagos (57,1%), em detrimento dos 42,9% que afirmam não ler este tipo de jornais.

Gráfico 25 - Tem o hábito de ler jornais

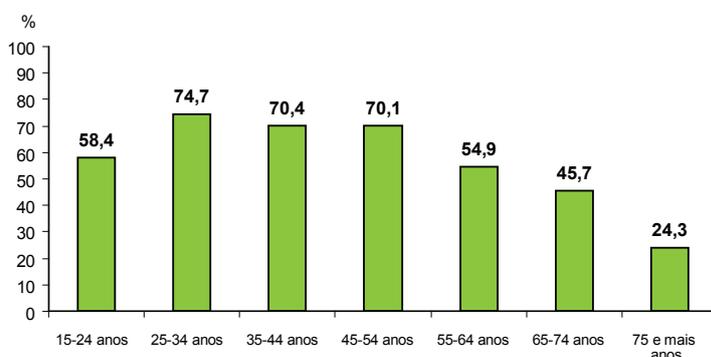


Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

Gráfico 26 - Leitura de jornais segundo o sexo dos inquiridos

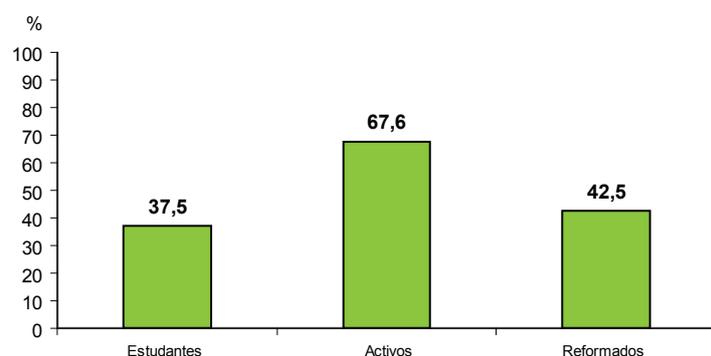
Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

Se analisarmos os leitores de jornais pagos segundo o sexo, verificamos que esta prática é mais recorrente entre os elementos do sexo masculino (69%) do que entre as mulheres (46,1%), de forma semelhante ao que verificamos aquando a análise dos leitores dos jornais *online*.

Gráfico 27 - Leitura de jornais segundo a idade dos inquiridos

Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

Existe uma forte tendência para a leitura de jornais pagos ser mais valorizada e praticada entre as faixas etárias intermédias, ou seja, entre os indivíduos com idades compreendidas entre os 25-34 anos (74,7%), mas também entre os 35-44 anos (70,4%) e os 45-54 anos (70,1%). Por outro lado, a menor taxa de leitura destes jornais encontra-se entre os inquiridos com 75 e mais anos (24,3%).

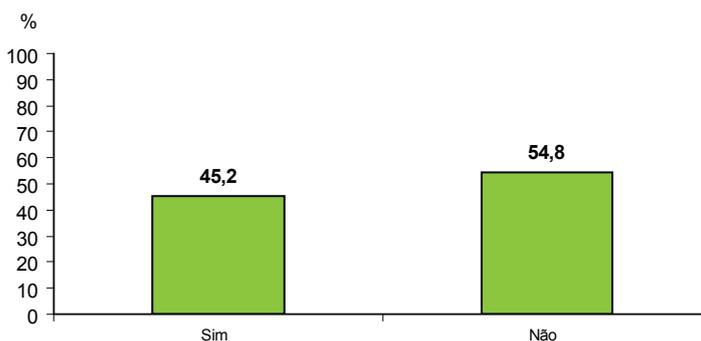
Gráfico 28 - Leitura de jornais segundo a fase da vida

Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

Verifica-se que são sobretudo os inquiridos que se encontram na vida activa que mais lêem habitualmente os jornais pagos (67,6%), o que vem reforçar e sustentar as considerações já desenvolvidas aquando a análise das idades dos respectivos leitores. Refira-se ainda, pelos seus valores significativos, os 42,5% dos reformados que lêem estes jornais e os 37,5% dos estudantes que também têm o hábito de o fazer, o que nos permite constatar que estamos perante uma tendência semelhante à apresentada no caso dos jornais *online*, embora a relação entre leitura de jornais pagos e a fase da vida em que se encontram os indivíduos seja aqui mais forte e relevante.

A maioria dos inquiridos refere em 2006 não ter o hábito de ler jornais gratuitos, o que corresponde a 54,8% do total da amostra, em relação aos 45,2% que afirmam de facto fazê-lo.

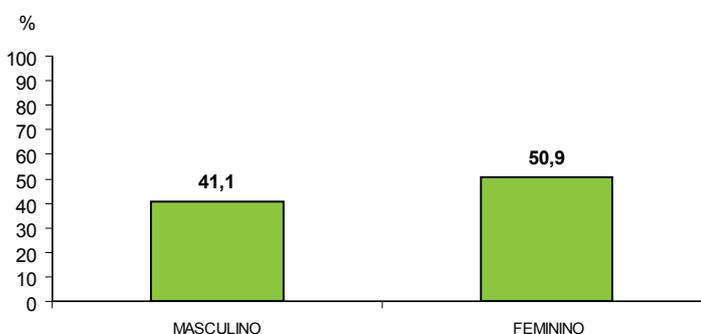
Gráfico 29 - Costuma ler jornais gratuitos



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

No que respeita à leitura de jornais gratuitos entre os dois sexos, conclui-se que é entre as mulheres que reside a maior taxa de leitura de jornais gratuitos (50,9%) em detrimento dos 41,1% dos homens. Trata-se de uma tendência inversa ao que acontece com os jornais *online* e com os jornais pagos, que tal como se apurou, são lidos maioritariamente pelo sexo masculino.

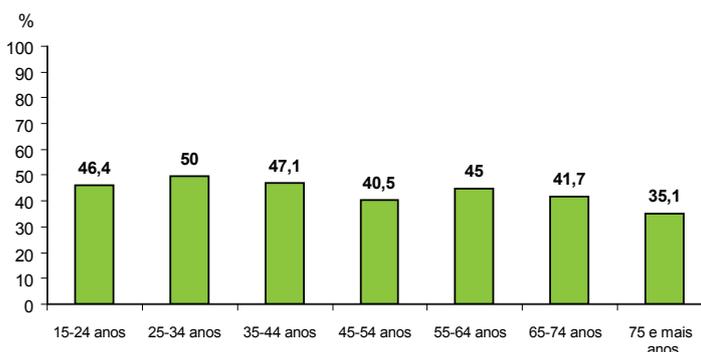
Gráfico 30 - Leitura de jornais gratuitos segundo o sexo dos inquiridos



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

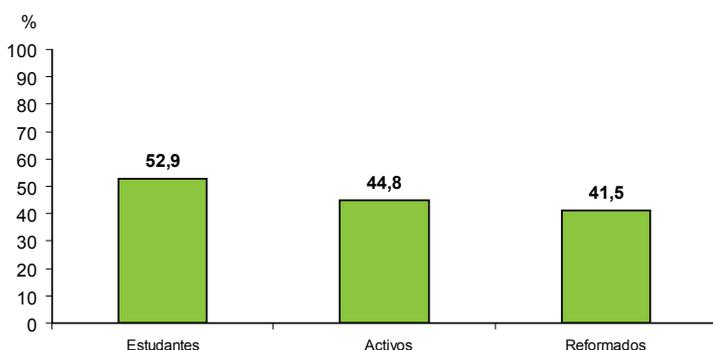
Quanto à leitura de jornais gratuitos pelas diferentes faixas etárias, parece não existirem grandes disparidades entre estas, exceptuando o caso dos indivíduos com 75 ou mais anos (35,1%), cuja percentagem se encontra abaixo dos 40%. Pelo contrário, os restantes escalões apresentam percentagens superiores a este valor, entre os quais sobressai o dos 25-34 anos (50%), o dos 35-44 anos (47,1%) bem como o dos 15-24 anos (46,4%). Embora não se verifique uma heterogeneidade forte ou acentuada da leitura de jornais gratuitos entre as diferentes idades, pode-se contudo afirmar que a adesão aos jornais gratuitos é mais forte entre os jovens e os jovens adultos.

Gráfico 31 - Leitura de jornais gratuitos segundo a idade dos inquiridos



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

Gráfico 32 - Leitura de jornais gratuitos segundo a fase da vida



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

Reforçando as conclusões já apuradas, aquando a análise da leitura de jornais gratuitos por idades, são principalmente os estudantes a aderirem a este tipo de relação com os jornais (52,9%), seguidos pelos activos (44,8%) e reformados (41,5%). Apercebemo-nos assim que os estudantes tendem a aderir mais facilmente aos jornais gratuitos, enquanto que os activos e reformados tendem a valorizar principalmente a leitura de jornais *online* bem como a leitura dos jornais pagos, dados os diferentes hábitos de leitura praticados nas diferentes fases da vida.

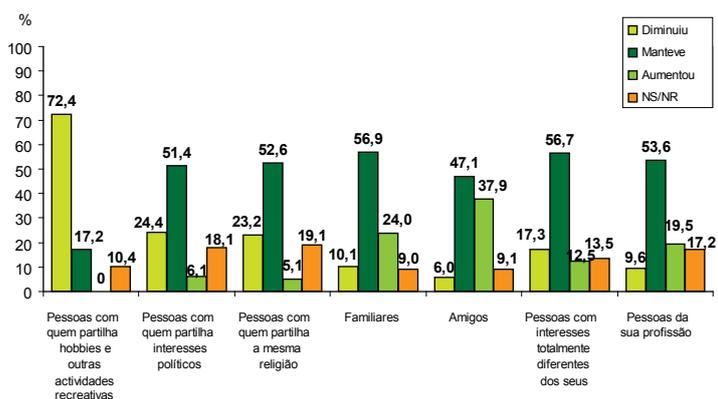
Internet e interacção social

Embora seja reconhecível as potencialidades abertas e suscitadas pela utilização da Internet, enquanto tecnologia social, fomentando novas relações sociais e novas sociabilidades, o contacto presencial tende a manter-se entre os inquiridos.

O mundo mediado vem alargar as possibilidades de contacto que surgem e se desenvolvem na nossa sociedade, reforçando as relações sociais já existentes.

Uma elevada percentagem dos cibernautas mantém o nível de contacto e relacionamento com grupos de pessoas que partilham dos mesmos interesses políticos, que partilham da mesma religião, com a sua família e amigos, e também com pessoas enquadradas na mesma profissão ou até mesmo com interesses totalmente diferentes dos seus. Isto com a grande excepção do grupo de pessoas com quem partilham *hobbies* e outras actividades recreativas, onde apenas 17,2% dos indivíduos manifestam manter o contacto com essas mesmas pessoas, a par dos expressivos 72,4% que afirmam ter diminuído a convivência com estes. Salienta-se nessa categoria que nenhum dos inquiridos respondeu no sentido de esse contacto estar a aumentar com a utilização da Internet. No que respeita ao aumento nos contactos, a utilização da Internet veio valorizar e tornar mais próximo o relacionamento dos inquiridos com os seus respectivos amigos (37,9%), mas também com os familiares (24%) ou pessoas incluídas no seu universo profissional (19,5%).

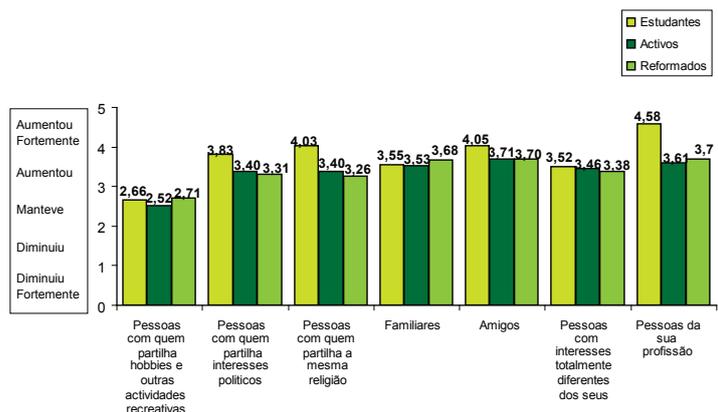
Gráfico 33 - Influência da Internet no contacto com os grupos de pessoas



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

Analisando a evolução média desses contactos segundo a fase da vida em que os inquiridos se inserem, numa leitura geral constata-se que entre os estudantes, os activos e os reformados o contacto com os vários grupos referidos tende em média a manter-se ou mesmo a aumentar. O valor mais significativo, em termos de influência da Internet, encontra-se entre os estudantes, dado o forte aumento no contacto que estabelecem com as pessoas da sua profissão (4,58), embora sejam também esses mesmos quem tendencialmente revela um maior incremento na proximidade que detêm com os vários grupos em análise.

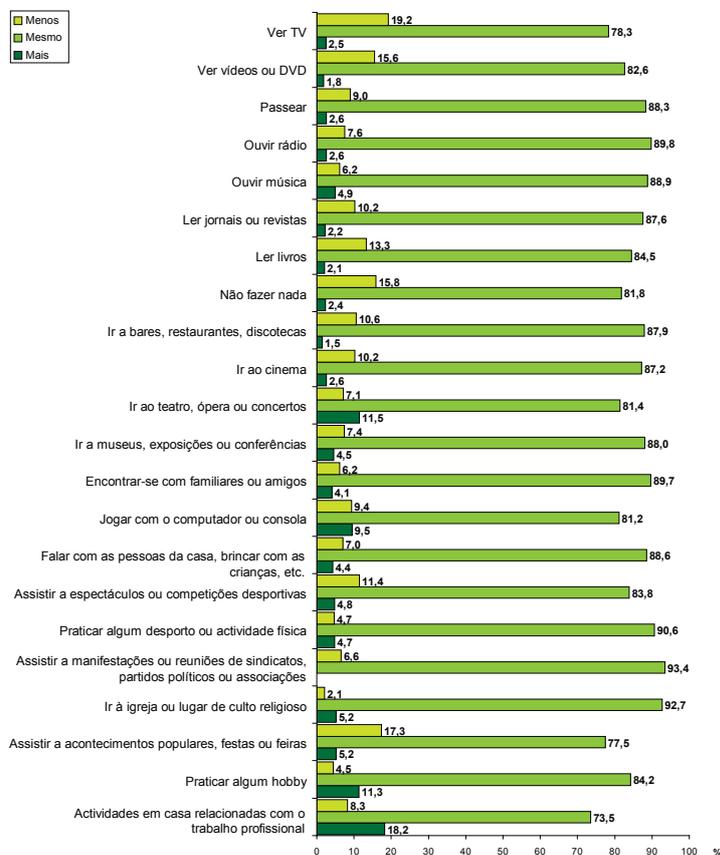
Gráfico 34 - Influência média da Internet no contacto com os grupos de pessoas segundo a fase da vida



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

Usos do tempo

Gráfico 35 - Evolução da dedicação às actividades desde que utiliza Internet



Fonte: CIES, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2003

No que respeita ao nível de dedicação a outras actividades a partir do momento em que os inquiridos começaram a utilizar a plataforma Internet, verifica-se que as práticas mencionadas não foram desvalorizadas, dado que uma grande maioria dos indivíduos (sempre acima dos 70%) continua a realizar e a dedicar-se a estas com a mesma intensidade.

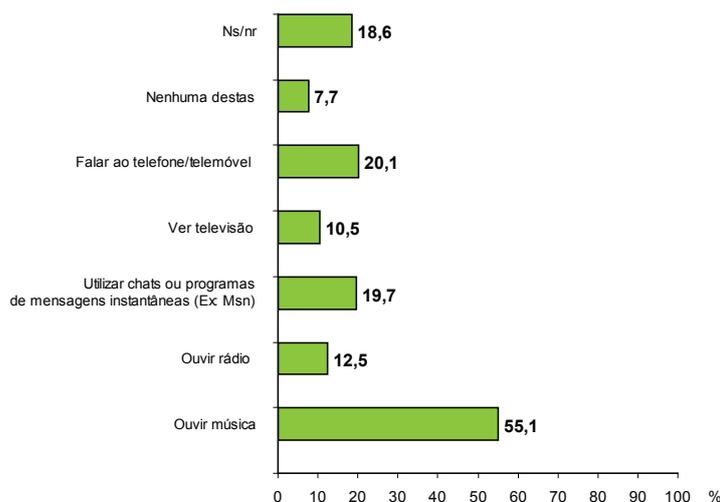
As práticas que menos sofreram alterações nos hábitos diários dos inquiridos, foram mais concretamente: a assistência a manifestações ou reuniões de sindicatos, partidos políticos ou associações (93,4%), a ida à igreja ou a um local de culto religioso (92,4%), a prática de algum desporto ou actividade física (90,6%), a prática de ouvir rádio (89,8%) e o encontro com familiares ou amigos (89,7%).

As práticas a que os indivíduos passaram a dedicar mais do seu tempo, são as actividades realizadas em casa que estão relacionadas com o trabalho profissional (18,2%), seguido pelas idas ao teatro, ópera ou concertos (11,5%), prática de algum *hobby* (11,3%), jogar no computador ou consola (9,5%), ir à igreja ou lugar de culto religioso (5,2%) bem como assistir a espectáculos ou competições desportivas (4,8%).

Por outro lado, a utilização da Internet veio desencadear a diminuição da prática de ver televisão (19,2%) bem como o decréscimo do visionamento de vídeos ou DVD (15,6%), a assistência a acontecimentos populares, festas ou feiras (17,3%) e a situação de não fazer nada (15,8%).

Quanto ao multitasking, ou seja, às tarefas simultaneamente realizadas pelos cibernautas aquando da utilização da Internet, ocorre uma clara preferência pela prática de ouvir música enquanto usufruem daquela, o que se estende a mais de metade da amostra (55,1%). Muito afastada encontra-se a prática de falar ao telefone/telemóvel, apontada apenas por 20,1% dos inquiridos; bem como a prática de falar em *chats* ou programas de mensagens instantâneas, pelo qual optam 19,7% dos indivíduos. Ou seja, enquanto se navega na web realizam-se essencialmente actividades que requerem pouca interactividade (como ouvir música). As actividades que apelam a um uso mais intenso dos sentidos, como ver televisão, ou que requerem capacidade de resposta, como utilizar chats e falar ao telefone, são menos utilizadas.

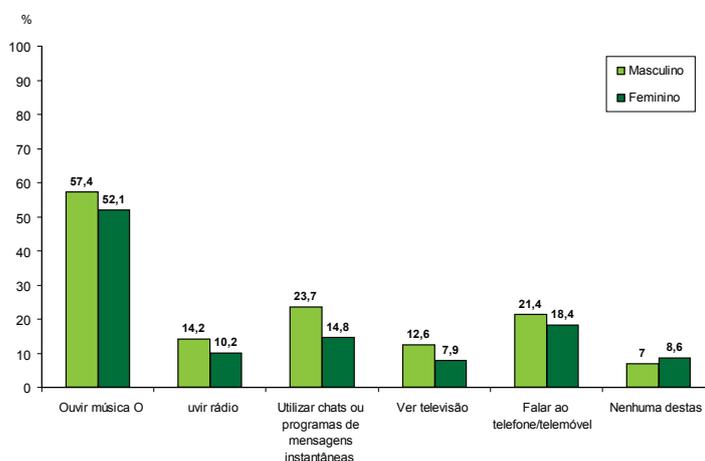
Gráfico 36 - Práticas frequentes enquanto se utiliza a Internet



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

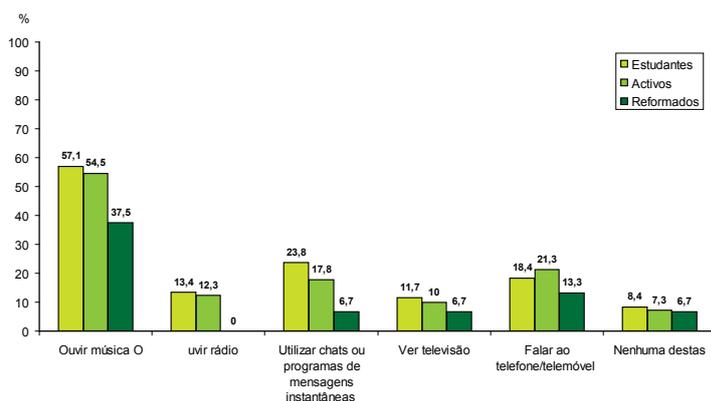
A realização de outras actividades aquando da utilização da Internet encontra mais adeptos entre o sexo masculino, principalmente no que toca à prática de ouvir música (57,4%), à utilização dos *chats* ou mensagens instantâneas (23,7%), ou a falar ao telefone/telemóvel (21,4%). Nas mulheres, a taxa de realização de outras actividades enquanto utilizam a Internet revela-se mais reduzida, o que acontece em todas as actividades mencionadas, com a particular excepção para a resposta "nenhuma destas" onde se posicionaram 8,6% do total das mulheres, contra os 7% dos homens.

Gráfico 37 - Práticas frequentes enquanto se utiliza a Internet segundo o sexo



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

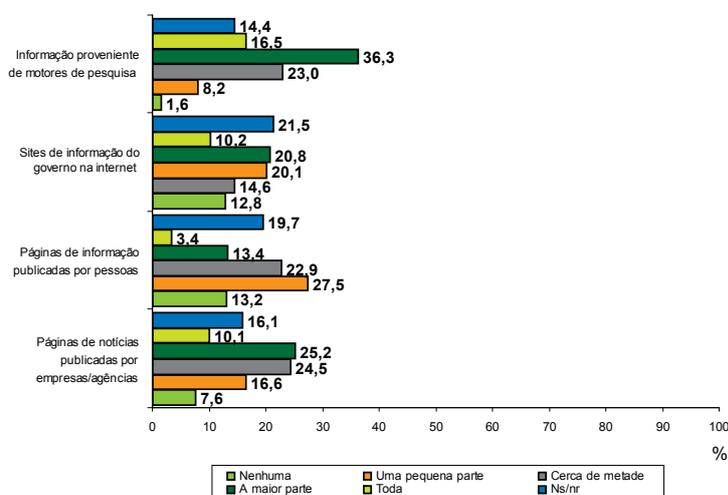
Gráfico 38 - Práticas frequentes enquanto se utiliza a Internet segundo a fase da vida



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

Analisando neste momento as práticas frequentemente realizadas, mas distinguindo segundo a fase da vida dos inquiridos, verifica-se que são principalmente os estudantes que efectuam múltiplas tarefas enquanto utilizam a Internet, seguidos pelos activos e depois pelos reformados, com a única excepção da prática de falar ao telefone/telemóvel, onde os activos apresentam um peso percentual mais elevado de 21,3%, em comparação com os 18,4% dos estudantes e os 13,3% dos reformados. Daqui se pode concluir que a prática de *multitasking* não se encontra directamente associada a uma dada idade ou fase da vida, mas sim à prática e familiaridade com a tecnologia.

Gráfico 39 - Confiança e fiabilidade nos diversos tipos de informação disponíveis na Internet



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

Experiências negativas e preocupações

Conclui-se que os inquiridos manifestam maiores índices de confiança na informação proveniente de motores de pesquisa, com mais de metade da amostra a afirmar que a maior parte da informação ou toda a informação deste género é fiável, dados os valores de 36,3% e 16,5%, respectivamente.

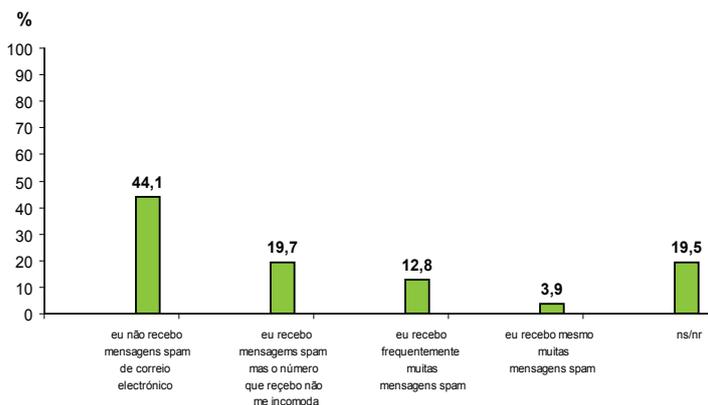
Por outro lado, o maior cepticismo dos inquiridos recai sobre as páginas de informação publicadas por outras pessoas, com 27,5% a afirmar que só uma pequena parte dessa informação é segura e 13,2% a se posicionar na inexistência de informação fiável, o que se justifica pelo facto de tendencialmente não se dar tanta credibilidade às opiniões expressas por cidadãos comuns.

Os dados apresentados levantam duas hipóteses de interpretação. Por um lado, podemos estar perante a constatação do fraco conhecimento dos utilizadores quanto à forma como os motores indexam a informação, talvez sugerindo a percepção de que a mesma é validada previamente. Por outro lado, pode-se argumentar que poderá ocorrer uma grande confiança nas escolhas prévias de outros utilizadores, nomeadamente no caso do motor Google, que hierarquiza as respostas em função das escolhas de outras pessoas. No que respeita à informação disponível nos sites de informação do governo, e à informação presente nas páginas de notícias publicadas por empresas/agências, os inquiridos tendem a afirmar que a maior parte ou cerca de metade dos dados aí presentes são de confiança, contudo, é de salientar que no primeiro caso as respostas não se revelam tão dispares, os inquiridos posicionam-se pois de forma mais equitativa pelos vários níveis de confiança.

O gráfico 40 permite verificar que uma grande maioria dos inquiridos não é perturbada com as mensagens SPAM (44,1%) ou recebem mesmo uma quantidade pouco significativa destas (19,7%). A percentagem de inquiridos que recebe frequentemente ou mesmo muitas vezes estas mensagens é mais reduzida, o que corresponde a 12,8% e 3,9% do total da amostra, respectivamente.

Verifica-se assim que ou os filtros utilizados no software de email conseguem reduzir o SPAM recebido ou que, em alternativa, os utilizadores têm tendência a não dar o seu email em sites pouco seguros. Qualquer uma destas práticas poderá ter em conta a possível literacia dos utilizadores. Uma outra hipótese poderá passar pelo facto de os utilizadores realizarem interações de navegação essencialmente em torno de sites

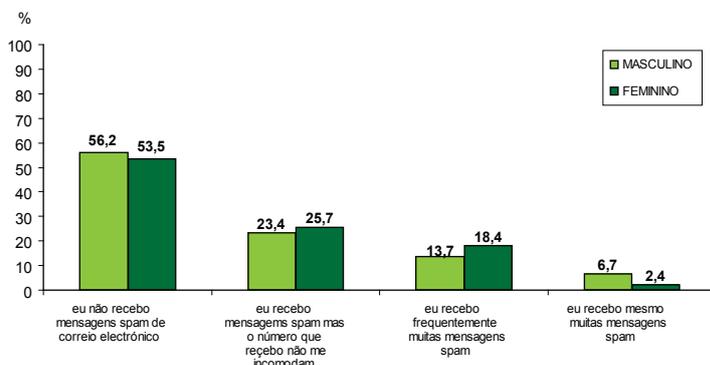
Gráfico 40 - Atitude acerca da recepção de correio electrónico não solicitado



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

rotineiramente visitados, não se expondo ao desconhecido e logo sendo menos sujeitos a registos de email.

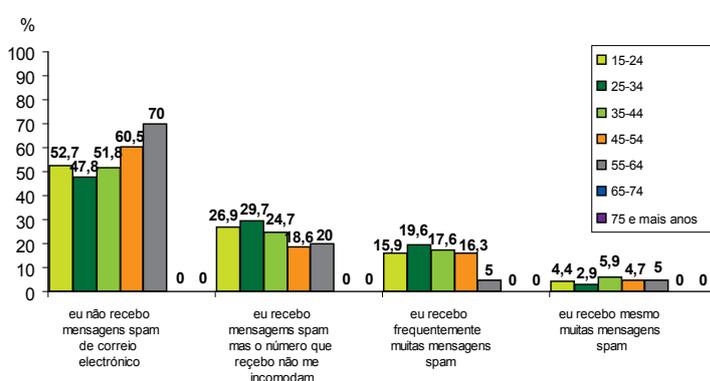
Gráfico 41 - Atitude acerca da recepção de correio electrónico não solicitado segundo o sexo dos inquiridos



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

É entre o sexo masculino que existe uma maior tendência para a não recepção de mensagens SPAM (56,2%) e, por sua vez, entre o sexo feminino que se regista uma maior taxa de recepção, dado que 46,5% das mulheres afirma receber algumas mensagens deste tipo, embora esse facto não as afecte, mas também receber com frequência ou muitas vezes.

Gráfico 42 - Atitude acerca da recepção de correio electrónico não solicitado segundo a idade dos inquiridos



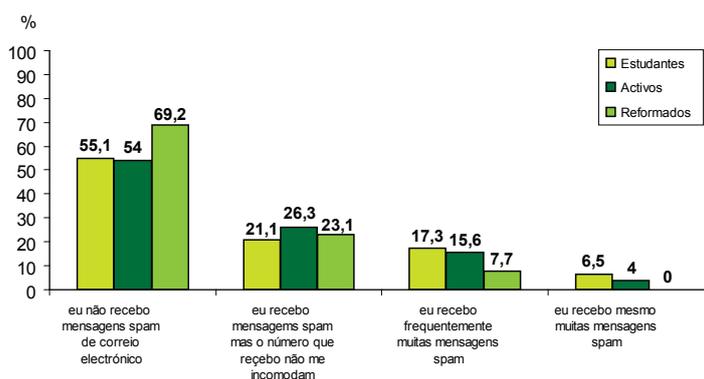
Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

É entre as camadas mais jovens como a dos 15-24 anos, ou a dos 25-34 anos e a dos 35-44 anos que se regista uma maior percentagem de recepção de mensagens SPAM, dado que 47,2%, 52,2% e 48,2% destes, respectivamente, alegam receber por vezes, frequentemente ou mesmo muitas vezes este género de mensagens indesejadas. Por outro lado, os inquiridos com idades compreendidas entre os 65-74 anos ou com 75 ou mais anos não se pronunciaram quanto ao facto de receberem ou não essas mensagens. Contudo, verifica-se que existe uma forte tendência entre os indivíduos inseridos na faixa etária dos 45-54 e dos 55-64 anos para não passarem por esta situação específica, pelos valores de 60,5% e 70%, respectivamente.

É visível que uma grande maioria dos inquiridos reformados não recebe mensagens consideradas indesejadas (69,2%), mas também uma percentagem significativa de estudantes (55,1%) e de activos (54%). Verifica-se, porém, uma ligeira tendência entre estes dois últimos grupos para receberem mensagens SPAM, dado que 44,9% dos jovens e 45,9% dos activos alegam passar por vezes, frequentemente ou muitas vezes por tal situação. Podemos apontar como explicação o facto de serem estes indivíduos que mais utilizam a Internet e exploram os seus serviços e, por conseguinte, estarem mais propensos a esta recepção.

No gráfico anterior referíamos-nos a uma situação mais específica de recepção de mensagens não solicitadas e a sua percepção por parte dos inquiridos, no quadro seguinte procede-se à análise em geral das experiências negativas que podem surgir no uso da Internet.

Gráfico 43 - Atitude acerca da recepção de correio electrónico não solicitado segundo a fase da vida

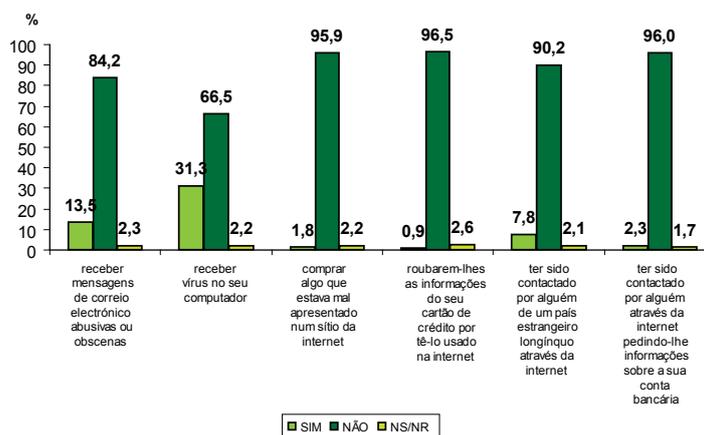


Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

Os inquiridos, na sua maioria, não experimentam as experiências negativas no gráfico mencionadas. As respostas afirmativas concentram-se sobretudo em situações de recepção de vírus (31,3%), mas também, embora com um valor percentual menos significativo, na recepção de mensagens de correio electrónico conotadas como abusivas ou obscenas (13,5%), ou ainda, numa situação de contacto por parte de alguém de um país estrangeiro longínquo através da Internet (7,8%). As restantes possíveis experiências incómodas que são mencionadas, manifestam fraca presença entre os ciberconautas, apresentando valores que se situam abaixo dos 3%.

No que respeita às duas primeiras situações de maior peso entre as experiências negativas, as percentagens apuradas correspondem principalmente a elementos do sexo masculino, inseridos

Gráfico 44 - Más experiências com a Internet



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

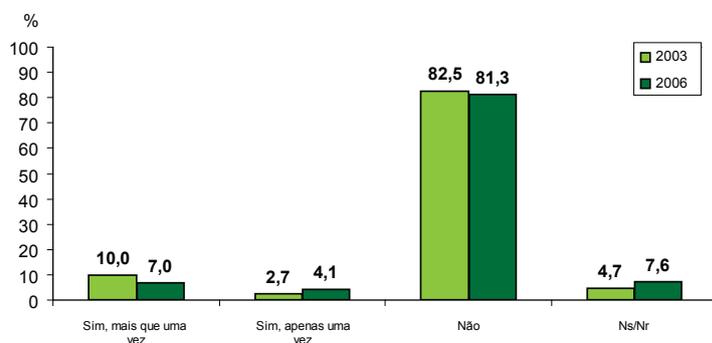
na fase dos activos. Contudo, a recepção de mensagens de correio electrónico abusivas parece ser predominante entre os escalões mais jovens como o dos 15-24, 25-34 ou 35-44 anos, enquanto que a recepção de vírus no computador tende a estar presente sobretudo entre as idades mais avançadas como o dos 45-54 anos ou dos 55-64 anos. No primeiro caso, a explicação poderá estar relacionada com o facto de serem estas faixas etárias quem maior atenção dá ao correio electrónico, o que nomeadamente no caso dos activos, será em parte com o intuito de estar em contacto e interagir com pessoas do seu universo profissional. Quanto à segunda situação, parece sustentável afirmarmos que há uma maior percepção e consciência da ameaça de vírus e, por conseguinte, uma preocupação com a protecção do computador, entre os jovens do que entre os inquiridos com maior idade, daí que estas experiências negativa ocorram precisamente entre estes últimos

IV. Info-exclusão

Não utilização da Internet

Este inquérito sobre *A Sociedade em Rede em Portugal*, não se limitou única e exclusivamente aos utilizadores efectivos da Internet, pelo contrário, foca também o seu olhar sobre aqueles que não se encontram conectados, evidenciando, por conseguinte, as diferenças entre utilizadores e não utilizadores, procurando simultaneamente perceber as razões dessa não adesão à Internet.

Gráfico 45 - Solicitação ou recepção de informação/documentação retirados da Internet por um familiar, amigo ou conhecido



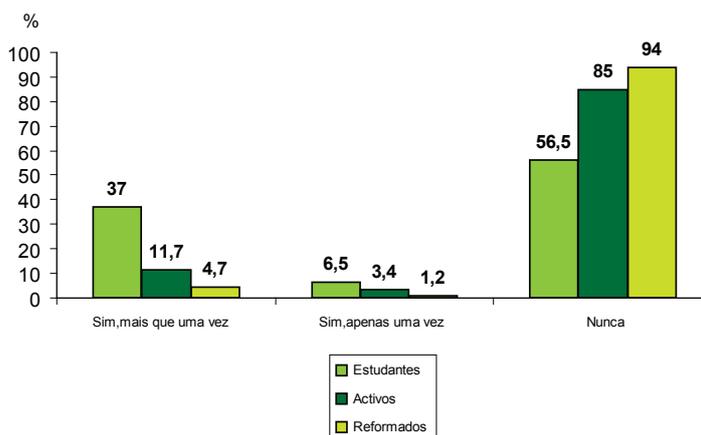
Fonte: CIES, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2003 e 2006

A variável que se apresenta remete para os indivíduos que não usufruindo da Internet, obtiveram informações provenientes da Internet através do recurso a amigos, familiares ou conhecidos. Como se pode constatar, em ambos os anos contemplados, uma percentagem considerável do total de inquiridos assume nunca ter solicitado ou recebido essa informação, mais concretamente 82,5% e 81,3% em 2003 e 2006, respectivamente. Contudo, a par desses valores, 10% dos inquiridos portugueses no ano de 2003 assumiam ter pedido ou recebido mais do que uma vez informação ou documentação e 2,7% apenas uma vez, sendo que

os valores em 2006 apontam para uma diminuição para a ordem dos 7% daqueles que o solicitaram várias vezes, e uma ligeira subida daqueles que alegam ter recebido uma vez.

Da leitura do gráfico ressalta, por um lado, o facto de serem maioritariamente os indivíduos pertencentes à categoria reformados, que afirmam nunca ter recebido ou solicitado a outras pessoas algum tipo de informação proveniente da Internet (94%). Em contraste, são os estudantes que mais alegam ter recebido ou solicitado essas informações mais do que uma vez (37%). Essa maior tendência dos estudantes em recorrerem aos dados retirados por terceiros da Internet, pode justificar-se pelo facto de estes valores corresponderem maioritariamente aos indivíduos que, em algumas situações, podem não ter autonomia de uso, ou mesmo autorização ou condições financeiras que lhes permitam um uso regular da Internet.

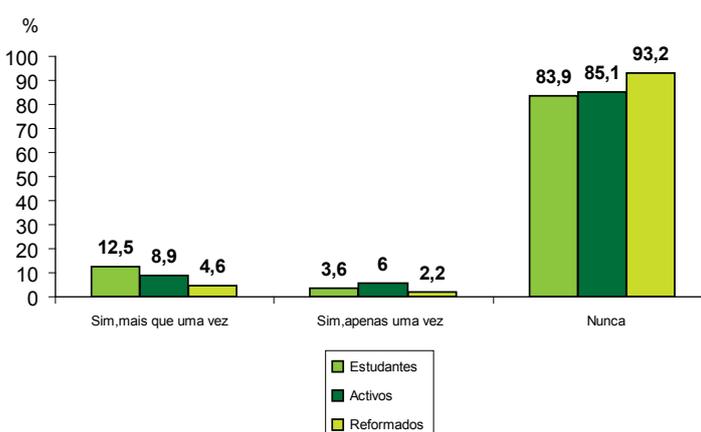
Gráfico 46 - Solicitação ou recepção de informação/documentação retirados da Internet por um familiar, amigo ou conhecido segundo a fase da vida



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2003.

No que concerne ao ano de 2006, mais uma vez verificamos que os três grupos de indivíduos alegam em grande peso nunca ter passado por essa situação, embora seja mais vincado entre os reformados (93,2%), e depois entre os activos (85,1%) e estudantes (83,9%). Mais uma vez, são sobretudo os estudantes que pedem ou recebem mais do que uma vez informação proveniente da Internet, o que podemos relacionar com o motivo já apontado da ausência de condições para uma efectiva utilização. Por outro lado, o facto de estarmos a assistir a um crescimento tendencial do número de utilizadores tal como já se constatou nesta publicação, permite-nos compreender o forte decréscimo registado em 2006 daqueles que pedem ou recebem uma ou mais do que uma vez informações de outras pessoas, nomeadamente entre os estudantes

Gráfico 47 - Solicitação ou recepção de informação/documentação retirados da Internet por um familiar, amigo ou conhecido segundo a fase da vida

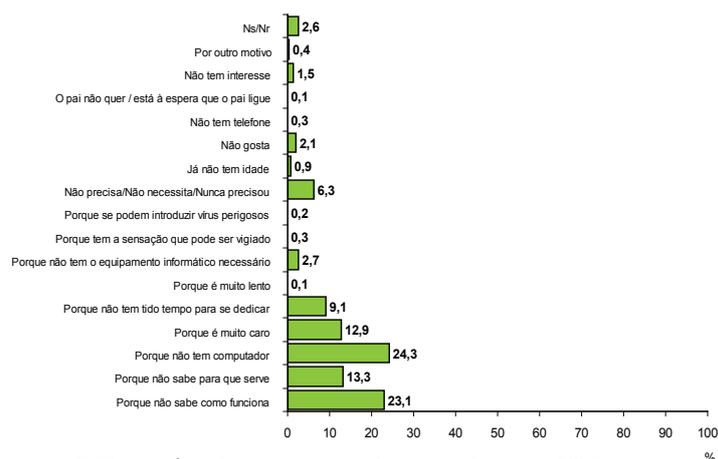


Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006.

(para 3,6% e 12,5%, respectivamente). O forte aumento das respostas dos estudantes que apontam no sentido da não solicitação ou recepção dessa informação vem reforçar a consideração de que serão futuramente tendenciais utilizadores activos.

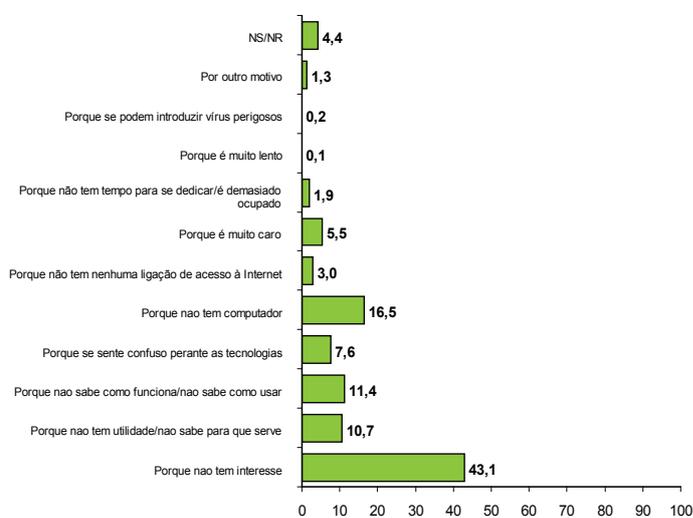
Entre o ano de 2003 e o ano de 2006 a evolução mais significativa corresponde aos estudantes. Dá-se uma quebra de quase 2/3 entre os estudantes que realizaram pedidos a terceiros para obter acesso à Internet, uma situação que pode indicar, precisamente, terem sido esses os que mais têm vindo a empossar o número de utilizadores de Internet nos últimos três anos.

Gráfico 48 - Principal motivo de não utilização da Internet



Fonte: CIES, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2003

Gráfico 49 - Principal motivo de não utilização da Internet



Fonte: CIES, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2006

O principal motivo que no ano de 2003 condicionava os indivíduos no uso da Internet era o facto de estes não terem um computador (24,3%). Contudo, são igualmente preponderantes situações como a falta de informações sobre como utilizar a Internet (23,1%), o desconhecimento sobre a sua utilidade (13,3%), o seu valor dispendioso (12,9%), ou a falta de tempo dos inquiridos para se dedicarem a esta (9,1%).

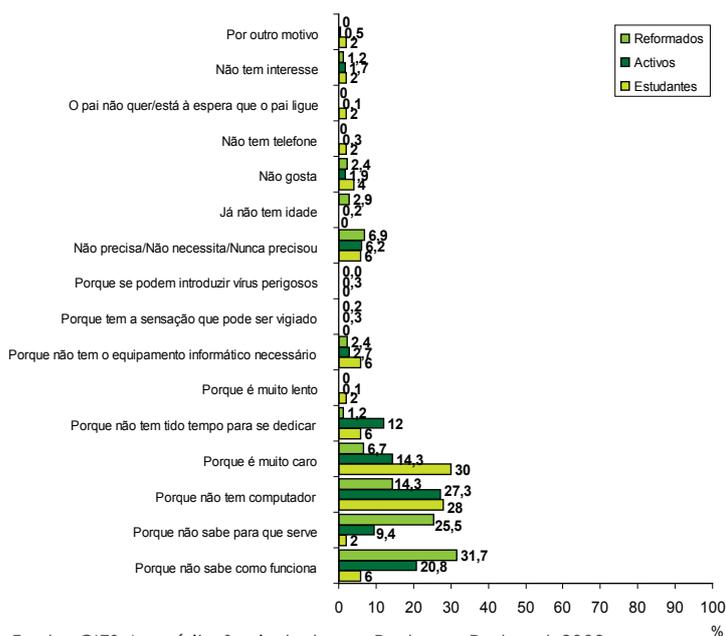
No que respeita ao ano de 2006, verifica-se que é o desinteresse dos inquiridos em relação à Internet o motivo principal pelo qual estes não a utilizam (43,1%), sendo seguido muito de longe pela inexistência de um computador (16,5%), o que em 2003 era a principal causa de resistência dos indivíduos à nova tecnologia.

Por outro lado, salienta-se que a falta de interesse apontada aqui primordialmente manifestava-se em 2003, pelo contrário, como um dos motivos menos referidos. Para além destas questões, surge em terceiro lugar o facto dos inquiridos não saberem como funciona a Internet (11,4%), o que era a segunda opção em 2003, assim como o facto de desconhecerem a utilidade desta (10,7%) ou o facto de se sentirem confusos perante as tecnologias (7,6%). Ou seja, enquanto que os motivos

apontados no ano de 2003 parecem relacionar-se principalmente com a falta de condições, quer a nível de equipamentos quer a nível monetário; em 2006 os motivos tendem a reflectir sobretudo um fraco conhecimento e consciência sobre as potencialidades da Internet e sobre a sua utilização.

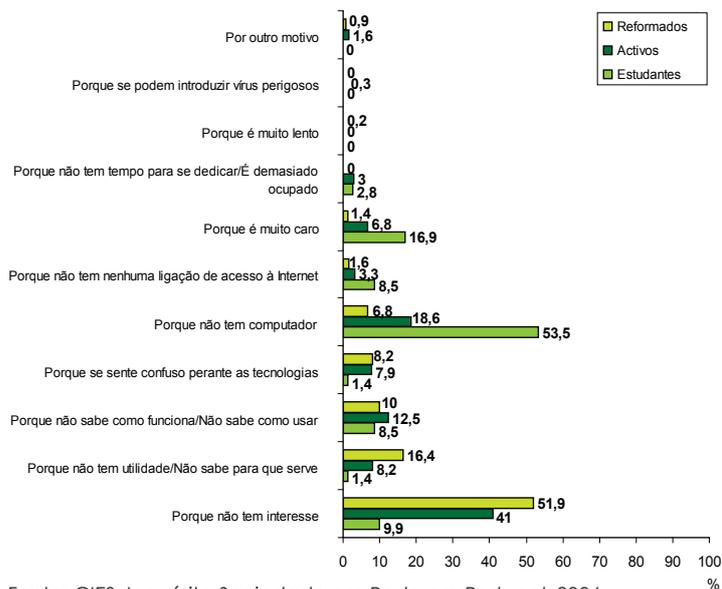
Analisando neste momento as razões que condicionam a utilização da Internet no ano de 2003, mas fazendo contudo, uma distinção com base na etapa da vida em que os inquiridos se inserem, verifica-se que são sobretudo os reformados a apontar como principal motivo não saberem como funciona o computador (31,7%), e também por desconhecerem para que serve o mesmo (25,5%). As situações apontadas reflectem uma situação de carência face a uma cultura tecnológica, bem como das competências necessárias à utilização das mesmas. Por sua vez, os estudantes centram principalmente as suas respostas no facto do computador ser muito caro (30%) e igualmente por não possuírem um que lhes permita aceder à Internet (28%). Pode-se assim sugerir como justificação o facto de tendencialmente os jovens estudantes não possuírem condições financeiras que lhes garantam o acesso regular. Por seu lado, o grupo dos activos aponta como principal motivo o facto de não terem computador (27,3%), afastando as justificações financeiras. Distinguindo os principais motivos de não utilização da Internet apontados pelos inquiridos em 2006, segundo a fase da vida em que estes se inserem, mais uma vez regista-se uma variação entre os estudantes, activos e reformados. Desde logo, salienta-se a grande percentagem de estudantes que alegam não ter um computador que lhes possibilite aceder à Internet (53,5%), mas também o forte peso que o desinteresse para com a nova tecnologia tem na decisão dos reformados (51,9%), e dos activos (41%).

Gráfico 50 - Principal motivo de não utilização da Internet segundo a fase da vida



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2003

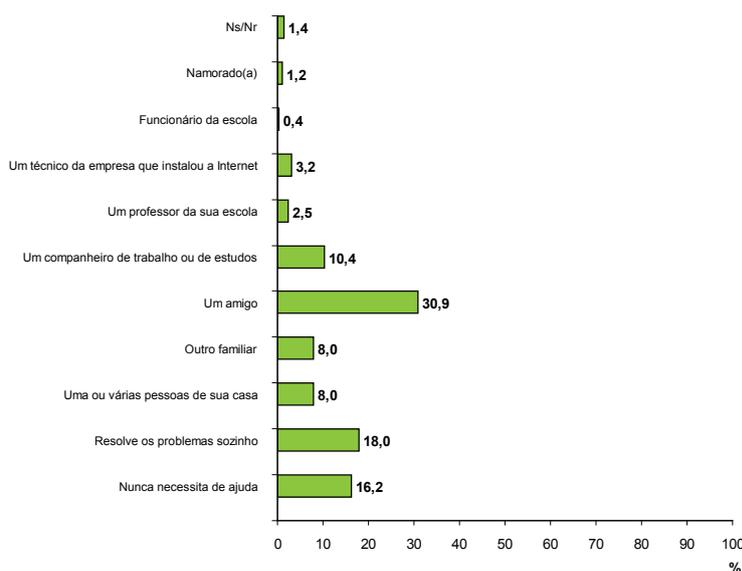
Gráfico 51 - Principal motivo de não utilização da Internet segundo a fase da vida



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2006

É ainda relevante os 18,6% dos activos que alegam não ter computador e daí que não usufruam da Internet, bem como os 16,9% dos estudantes que consideram esta tecnologia muito cara. Numa leitura geral dos dados, verifica-se que os principais motivos apontados em 2003 se mantêm passados três anos.

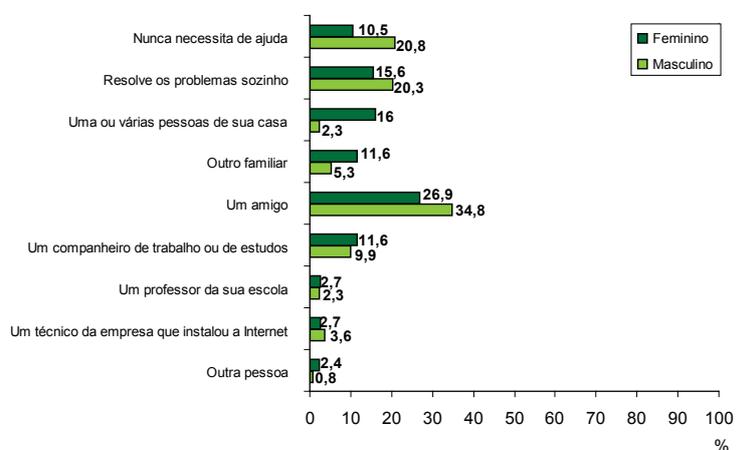
Gráfico 52 - Pessoa a quem recorre em caso de necessidade de ajuda



Fonte: CIES, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2003

As pessoas a quem mais os inquiridos recorrem quando necessitam de ajuda em relação à Internet são os amigos (30,9%). A segunda resposta mais referida pelos indivíduos é a de que estes próprios resolvem sozinhos os problemas relacionados com a Internet (18%), mas muitos deles salientam também o facto de nunca precisarem de ajuda (16,2%) ou de recorrerem ainda a um companheiro de trabalho ou de estudos (10,4%).

Gráfico 53 - Pessoa a quem recorre em caso de necessidade de ajuda segundo o sexo

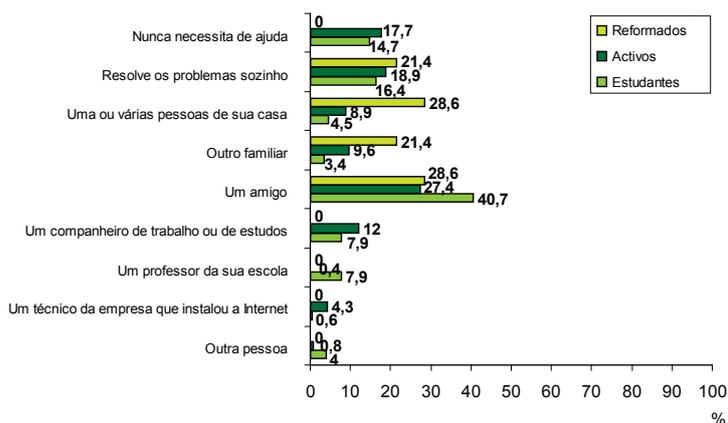


Fonte: CIES, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2003

Distinguindo a mesma variável segundo o género, os resultados apurados em 2003 reflectem quer uma tendência por parte dos inquiridos do sexo masculino em não solicitarem a ajuda de outras pessoas, resolvendo pessoalmente os problemas que surjam na utilização da Internet (20,3%) ou não necessitando mesmo de qualquer apoio (20,8%). Os amigos são também as pessoas a quem as mulheres recorrem mais, embora com valores percentuais menos significativos que no caso do sexo oposto (26,9%), contudo, estas recorrem ainda, e com maior peso que os homens, a pessoas da sua própria casa (16%).

Da leitura dos dados, podemos constatar que uma grande maioria dos estudantes recorre à ajuda de amigos (40,7%) com vista a resolver situações suscitadas pela utilização da Internet, o que se reflecte também no caso dos reformados e dos activos, dados os valores de 28,6% e 27,4%, respectivamente. Ainda no que toca aos reformados, verifica-se que estes são de todos os grupos quem mais recorre às pessoas das suas respectivas casas (28,6%), mas também quem mais declara resolver pessoalmente as situações (21,4%) ou recorrer aos familiares (21,4%). Por ultimo, os activos, para além dos amigos, manifestam também resolverem sozinhos as situações (18,9%) sendo ainda, de entre todos os grupos, quem mais afirma não necessitar de qualquer ajuda (17,7%) ou recorrer a um companheiro de trabalho ou de estudos (12%).

Gráfico 54 - Pessoa a quem recorre em caso de necessidade de ajuda segundo a fase da vida



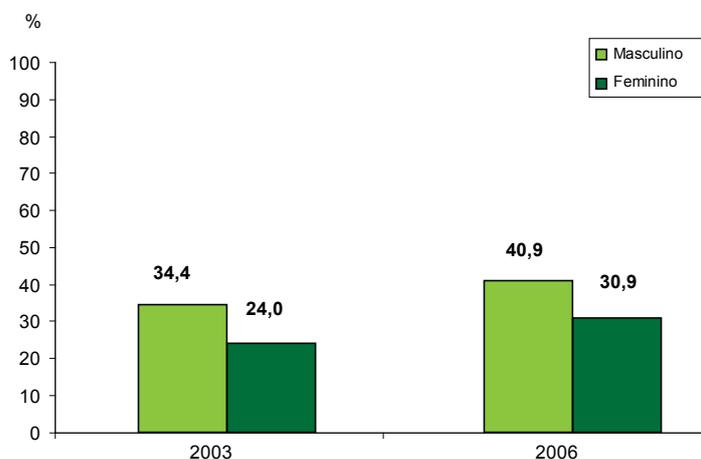
Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2003

Caracterização sócio demográfica dos utilizadores da Internet

Entre os elementos da amostra em estudo, podemos concluir que são os homens que mais utilizam a Internet, tanto no que respeita ao ano de 2003 como ao de 2006. Os valores de 34,4% no primeiro ano a par dos 24% apresentados pelas mulheres, e os 40,9% no ano de 2006 contra os 30,9% manifestados pelas mulheres, permitem chegar a tal conclusão. Assim sendo, regista-se também uma evolução no número de utilizadores da Internet em ambos os sexos, no espaço de tempo em análise.

O crescimento sustentado entre 2003 e

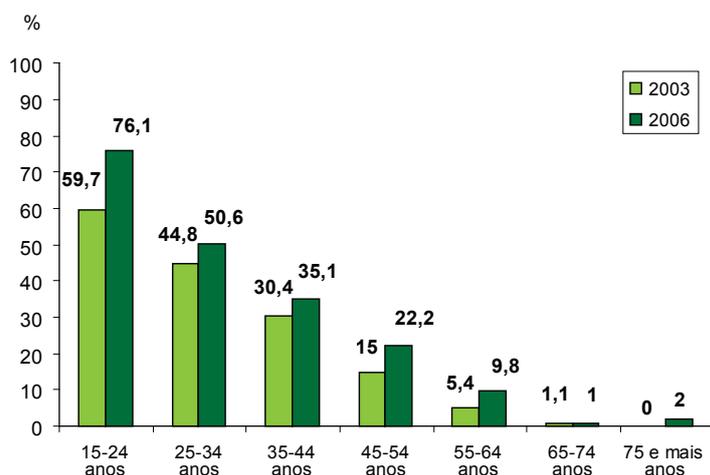
Gráfico 55 - Utilização da Internet segundo o sexo dos inquiridos



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal

2006 representou aumentos similares de utilizadores do sexo masculino e feminino, não diminuindo assim a diferença entre sexos, onde predominam os utilizadores masculinos.

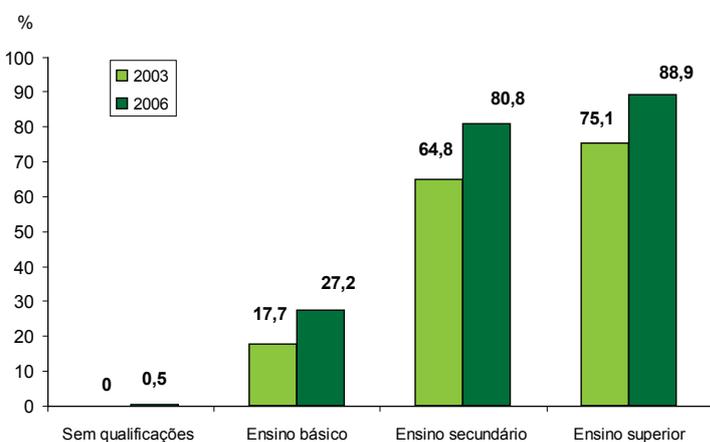
Gráfico 56 - Utilização da Internet segundo a idade dos inquiridos



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal

É entre os mais jovens que os índices de utilização da Internet são mais elevados, diminuindo esta utilização à medida que avançamos pelos diversos escalões etários, ou seja, há uma forte relação linear entre a idade dos inquiridos e a utilização que estes fazem da nova tecnologia. Tal acontece nos dois anos em questão sendo que, o ano de 2006 é o que apresenta valores mais expressivos em todas as faixas etárias, à excepção da faixa 65-74 anos onde se regista uma muito ligeira e quase nula inversão (dado os valores de 1,1% em 2003 e 1% em 2006).

Gráfico 57 - Utilização da Internet segundo o nível de instrução



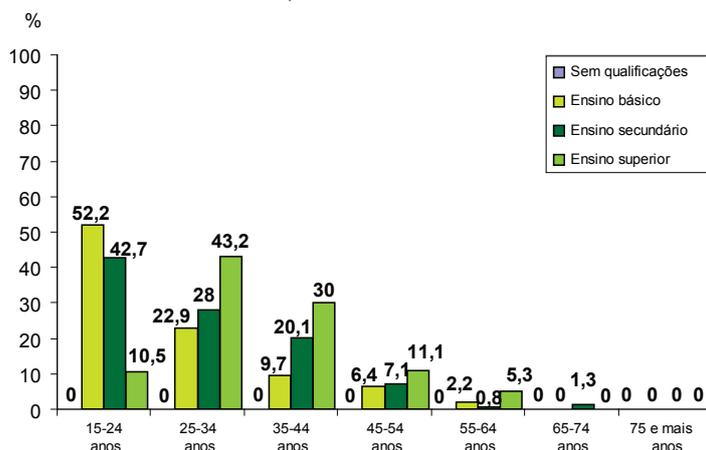
Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal

Há também uma forte relação entre a utilização da Internet e o nível de escolaridade apresentado pelos inquiridos tanto no que toca ao ano de 2003 como ao de 2006, dado que quanto maior o grau de formação e de qualificação destes, maior tendência manifestam para usufruir dessa nova tecnologia. Conclui-se que uma maioria dos que detêm de recursos escolares mais elevados utiliza a Internet, o que no caso do ano de 2006 corresponde a 80,8% dos sujeitos com ensino secundário e a 88,9% com o ensino superior. Por outro lado, os inquiridos com qualificações inferiores ao ensino secundário apresentam uma tendência contrária. É de realçar, também, o crescimento no número de utilizadores pelos diversos níveis de instrução do ano de 2003 para o de 2006.

São os indivíduos com idades compreendidas entre os 15-24 anos e que possuem o ensino básico que mais usufruem da Internet (52,2%), seguidos daqueles cujas idades se encontram entre os 25-34 anos e que possuem níveis de escolaridade elevados, mais concretamente o superior (43,2%).

Numa leitura geral do gráfico podemos concluir que é de facto entre as camadas mais jovens (nascidas no período pós 25 de Abril) e com uma escolaridade que tende a ser mais elevada, onde podemos encontrar maiores índices de utilização.

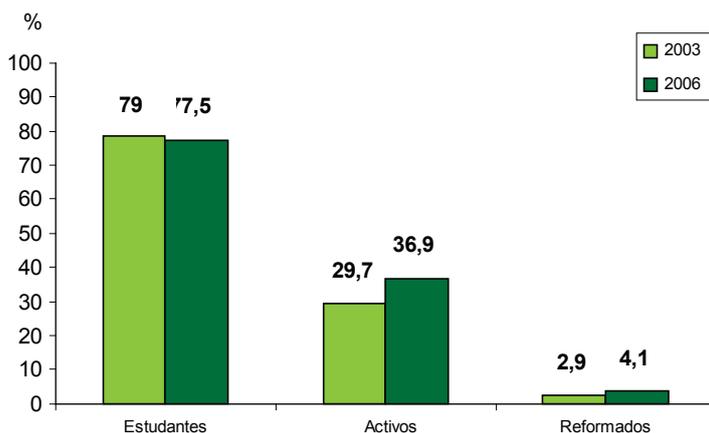
Gráfico 58 - Utilização da Internet segundo a idade e nível de escolaridade dos inquiridos



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal

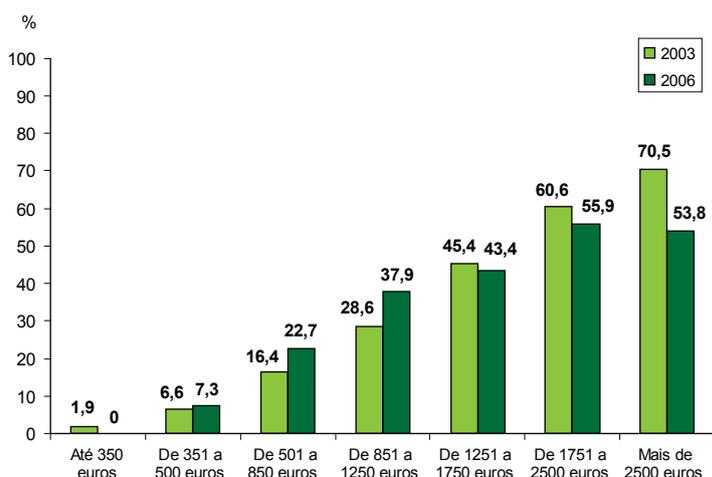
No ano de 2003 e no de 2006, as maiores taxas de utilização da Internet encontram-se entre o grupo dos estudantes, são estes quem mais explora e usufrui das potencialidades da mesma. Seguem-se, mas com valores percentuais mais baixos, o grupo dos activos e por último o grupo dos reformados, onde uma pequena minoria utiliza a Internet, o que corresponde a 2,9% em 2003 e a 4,1% em 2006. Uma outra análise ressalta à vista mediante a leitura do gráfico, a qual se prende com o facto de, face ao total de utilizadores, tanto os activos como os reformados manifestarem um ligeiro aumento de 2003 para 2006 na utilização que fazem da Internet, um crescimento realizado à custa da diminuição do número relativo de estudantes.

Gráfico 59 - Utilização da Internet segundo a fase da vida dos inquiridos



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal

Gráfico 60 - Utilização da Internet segundo o rendimento líquido do agregado familiar



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal

Apurou-se para os dois anos em análise, que são os indivíduos com rendimentos mais elevados os que mais utilizam e usufruem da Internet. Visualiza-se uma relação mais linear em 2003 dado que a utilização da Internet aumenta à medida que subimos pelos vários escalões de rendimento, enquanto que no ano de 2006 esta linearidade está patente apenas até ao penúltimo escalão (dos 1751 aos 2500 euros), entre os inquiridos que têm um rendimento líquido mensal superior a 2500 euros.

A Sociedade em Rede em Portugal e o The Oxford Internet Survey¹: uma breve análise comparativa dos resultados

Tendo em consideração os dados produzidos e divulgados em ambos os estudos, torna-se pertinente uma análise comparativa que permita conhecer mais de perto ambos os contextos no que respeita à Internet, bem como apurar aspectos similares ou diferenciais entre os respectivos resultados.

No seio das referidas amostras, e mediante o estudo tanto das suas características sócio demográficas como da utilização que estas fazem da

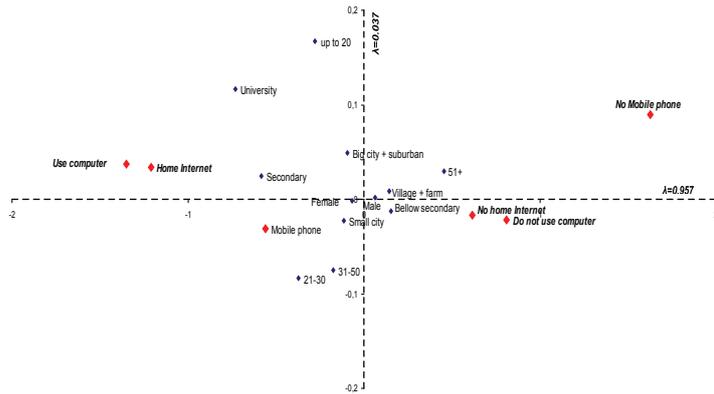
¹ William H. Dutton, Corinna di Gennaro, Andrea Millwood Hargrave, *The Internet in Britain* OII, The Oxford Internet Survey, 2004

Internet, é desde logo possível delinear dois subgrupos distintos e opostos entre si:

- Por um lado, um grupo que possui computador e usou de Internet em casa, cujos elementos apresentam níveis de escolaridade tendencialmente elevados, sobretudo o ensino secundário, e com idades que se estendem até aos 50 anos. Tendencialmente estes usufruem de telemóvel e vivem tanto em pequenas como em grandes localidades.

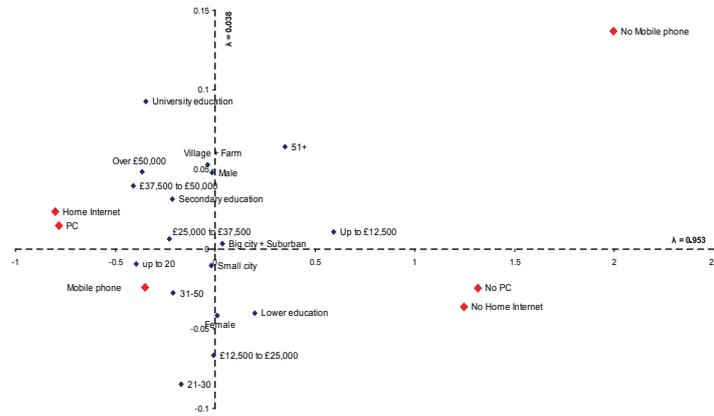
- Por outro lado, perfila-se um grupo que não utiliza a Internet, e que na maior parte das vezes não possui computador. Os indivíduos que o compõe têm uma idade igual ou superior a 51 anos e tendem a possuir recursos escolares baixos, inferiores ao ensino secundário. No caso do estudo português, este grupo tem tendência para habitar em zonas rurais, o que já não é uma característica importante para a definição do grupo de não utilizadores no estudo britânico. Numa tentativa de reforçar os aspectos caracterizadores dos inquiridos que utilizam ou não a Internet em ambos os estudos em análise, e tendo em conta as relações já testadas entre a utilização desta tecnologia e as variáveis de categorização como o sexo, a idade e a fase da vida, vejamos então os seguintes gráficos que sintetizam os resultados apurados.

Portugal



Fonte: CIES, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal

Grã-Bretanha



Fonte: OII, The Oxford Internet Survey, 2004

Em ambos os contextos de análise, o sexo masculino é o que maior peso detém na utilização da Internet.

Gráfico 61 - Utilização da Internet segundo o sexo (Portugal e Grã-Bretanha)

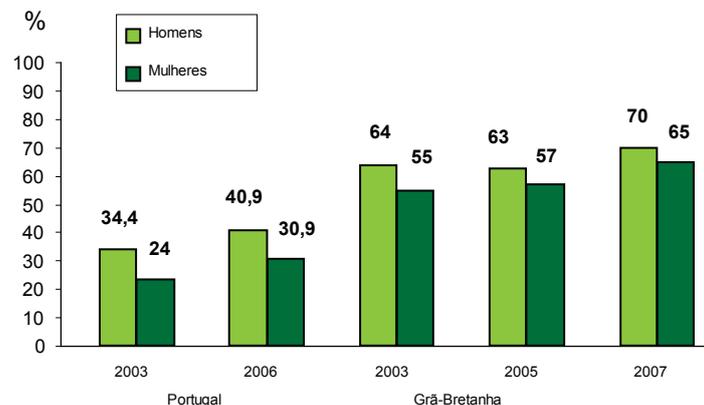
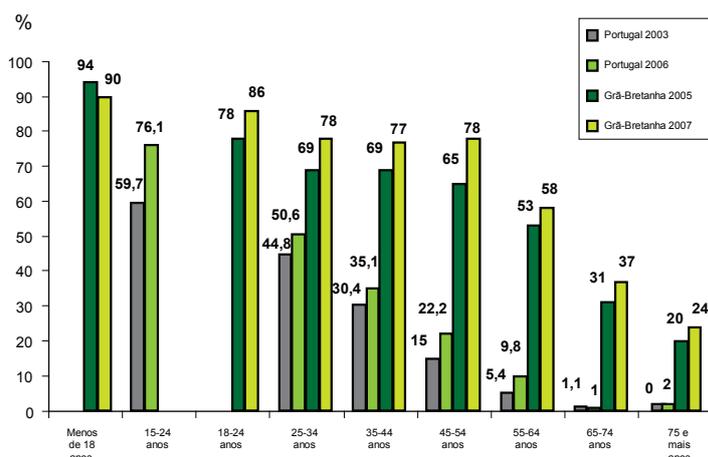
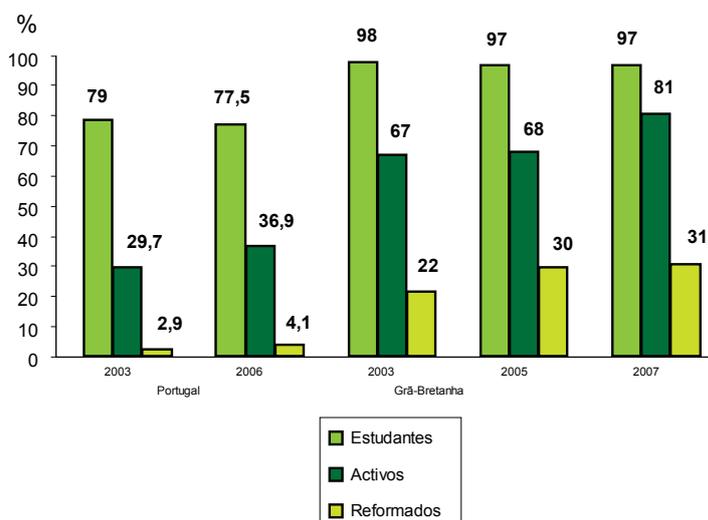


Gráfico 62 - Utilização da Internet segundo a idade dos inquiridos (Portugal e Grã-Bretanha)

Em ambos os países a utilização da Internet diminui à medida que avançamos nos escalões etários, sendo até aos 50 anos que se situam os maiores índices de utilização da mesma. Outra interpretação dos dados remete para o tendencial incremento da utilização da Internet pelos diversos escalões entre os anos contemplados pelos dois estudos, exceptuando os indivíduos com menos de 18 anos no estudo britânico, cujo contributo relativo para o total de utilizadores da Internet diminuiu de 94% em 2005 para 90% em 2007.

Gráfico 63 - Utilização da Internet segundo a fase da vida (Portugal e Grã-Bretanha)

Tanto no que concerne ao caso português como ao caso britânico, o grupo dos estudantes é o que maior uso faz da Internet, com valores percentuais que se revelam muito afastados do grupo dos activos. Por outro lado, um número pouco significativo de reformados usufrui das potencialidades da nova tecnologia. É de realçar ainda a tendência para o aumento na utilização da Internet entre os activos e os reformados em ambos os projectos.

Ainda no campo de comparações entre este relatório e as apuradas pelo *The Oxford Internet Survey*, alguns aspectos merecem especial atenção, nomeadamente:

- De forma semelhante aos resultados portugueses, os inquiridos do estudo britânico quando questionados sobre a possibilidade de virem a utilizar a Internet, afirmam maioritariamente que não virão a adquirir este serviço nos próximos anos, o que corresponde a 54% dos inquiridos.
- O principal tipo de ligação à Internet utilizado pelos britânicos nas suas casas é a Internet por linha telefónica, a qual atinge os 92% em 2003 e os 87% em 2005.

Tal como no caso português visualizamos aqui, e de forma mais vincada, o crescimento das novas ligações como o *Wireless* e a Internet por telemóvel.

- A residência é também o local onde os inquiridos começaram por utilizar a Internet, apresentando valores que se manifestam muito afastados dos restantes locais que, inversamente aos resultados portugueses são, em primeiro lugar, o trabalho, e só depois a escola, embora seja muito ligeira essa diferença a nível percentual. O *cybercafé* é o local com menor percentagem no estudo britânico, enquanto que no projecto nacional este surge como o quinto local mais referido.

- A maioria dos britânicos acede também à Internet através da sua própria residência, opção que é seguida pelo local de trabalho e, de forma diferente à sequência encontrada entre os portugueses, acedem através da casa de outra pessoa, sendo só depois elegido o contexto escolar.

- No que toca a outros equipamentos e serviços existentes no lar, estes apresentam elevados índices de utilização por parte dos inquiridos, mais especificamente o telemóvel, a televisão de multicanais, o computador, o acesso à Internet e ainda a câmara digital. A *Web-cam*, o *i-Pod* e o *PDA* surgem posicionados no fim da tabela, estando pouco disponíveis entre os indivíduos considerados na análise, tal como acontece no caso português.

- Os serviços de televisão que este estudo contempla passam também pela televisão por cabo e pela televisão por satélite, não sendo feita, contudo, a diferenciação entre os seus serviços pagos e não pagos tal como sucede no projecto português. Para além desta peculiaridade, é introduzida uma nova categoria – a televisão digital – atendendo ao facto de que na Grã-

Bretanha já se assiste ao processo de conversão da televisão analógica para este novo serviço, um fenómeno que em Portugal ainda em início. Entre os anos de 2003 e 2005 registou-se, assim, na Grã-Bretanha, um notório crescimento da televisão por satélite bem como da televisão digital, a par da estagnação da televisão por cabo que, diferentemente do caso português, está em último lugar entre as preferências dos telespectadores. No que toca ao número de televisões, deparamo-nos com algumas similitudes com o quadro português em 2006, já que também aqui o valor mais expressivo encontra-se entre aqueles que têm dois aparelhos (35%), seguido dos que usufruem de três (24%).

- As conclusões avançadas pela OII relativamente ao ano de 2003 e de 2005, reflectem tal como no caso português, uma amostra com uma elevada capacidade no que toca à utilização da Internet, sendo que aproximadamente 66% dos inquiridos situam-se a eles próprios no nível bom e excelente.
- A Internet é utilizada maioritariamente para enviar email, tal como se constatou entre os portugueses. Contudo, de forma diferencial, apresentam-se como práticas mais realizadas através da rede: a pesquisa de informação sobre produtos, a navegação na Internet, o planeamento de viagens, o envio de correio electrónico e a pesquisa de informação sobre eventos e notícias. As menos valorizadas, que não revelam espaço entre as funções *online* beneficiadas pelos inquiridos, são: a prática dos designados jogos de azar (exemplo: jogos do casino), a utilização de espaços religiosos, o investimento em stocks e fundos, a pesquisa em sites conectados à sexualidade e ainda a realização de chamadas.
- O estudo britânico pronuncia-se também em relação à influência da Internet sobre o contacto social com

determinados grupos, como: os grupos que partilham interesses pessoais com os inquiridos, os que partilham a mesma religião, bem como interesses políticos. Salienta-se a grande percentagem de inquiridos que assumem que o contacto com qualquer um destes grupos permaneceu igual e, por outro lado, a pequena minoria que respondeu que a Internet influenciou tanto no sentido da diminuição como do aumento desses contactos.

- A utilização da Internet também não tem afectado significativamente a realização de algumas actividades por parte dos britânicos, principalmente no que toca ao tempo passado em contextos face a face com amigos. Contudo, refira-se que a prática a que os indivíduos confessam dedicar-se menos desde que usufruem das vantagens da Internet, e tal como constatámos no estudo português, é a de ver televisão. Uma proporção menor de indivíduos salienta ainda que a Internet veio roubar o tempo que estes dispensavam na leitura de livros (17%), mas também na leitura de jornais e revistas (13%). Por outro lado, uma reduzida percentagem de inquiridos afirma que a Internet aumentou os seus contextos de interacção social; o tempo dispendido com outros media, ao contrário do que parece ser a tendência no caso português; ou ainda as actividades desportivas, de acordo com o que também se apurou no projecto nacional.

- Como se verificou, no projecto *A Sociedade em Rede em Portugal* é analisado o grau de confiança na informação disponível na Internet, sendo este exposto segundo várias categorias, por seu lado, o estudo da OII refere-se ao total da informação disponível na Internet, sem pormenorizar qual o tipo de informação específica sobre o qual pretende a opinião dos inquiridos. Neste estudo constata-se que a maioria dos indivíduos pertencentes à amostra, defendem que a maior parte

da informação presente na Internet é fiável (48%), o que é seguido por aqueles que apontam para cerca de metade (32%), sendo de realçar ainda o valor nulo referente à não existência de informação segura.

▪ Tal como no projecto português referente ao ano de 2006, também aqui é contemplado na análise a questão das experiências negativas ou indesejáveis que podem surgir mediante a utilização da Internet. Os resultados apresentados vão de encontro aos já indicados no âmbito do projecto português, particularmente no que diz respeito aos dados estatísticos de 2003 do projecto britânico, onde as experiências mais vividas pelos cibernautas passam também, e numa primeira instância, pela recepção de vírus (43%), seguido pela recepção de mensagens de correio electrónico abusivas ou obscenas (23%) e do contacto feito por alguém de um país estrangeiro (17%), a par do valor nulo apresentado quanto a uma situação de contacto através da Internet solicitando informações sobre a conta bancária. Os dados de 2005 revelam valores percentuais mais reduzidos no que toca à vivência deste tipo de situações constrangedoras por parte dos inquiridos, registando-se ainda uma diferença na sequência das situações vividas. Por um lado, a experiência mais sentida pelos cibernautas passa a ser a de recepção de mensagens electrónicas com um conteúdo pejorativo (20%), relegando para segundo lugar a recepção de vírus (18%); e, por outro lado, a situação de pedido dos dados inerentes à conta bancária por parte de alguém passa de 0% para 12%.

▪ Os principais motivos que influenciam significativamente a decisão dos britânicos no sentido de não utilizarem a Internet são: a falta de um computador e o facto de não saberem utilizar o mesmo. São vinculados também outros aspectos como a preocupação com a privacidade, o facto do serviço ser muito

caro, o próprio desinteresse dos inquiridos relativamente a esta plataforma ou de esta não se adequar à idade destes, e ainda, a perspectiva de que a Internet não tem utilidade.

- Os resultados britânicos permitiram concluir que em caso de necessidade de ajuda, há uma tendência para os indivíduos resolverem sozinhos os problemas suscitados pela utilização da Internet (opção esta que no estudo português surge antes em segundo lugar), o que é seguido pela ajuda de familiares e amigos, com valores que se revelam igualmente significativos. No que toca a esta última resposta os amigos são entre os inquiridos portugueses, e tal como se constatou anteriormente, as pessoas a quem mais estes recorrem para resolver situações relacionadas com a Internet. Voltando ao estudo britânico, estas conclusões mais expressivas foram seguidas de longe pela constatação de que os indivíduos optam pela ajuda de pessoas pertencentes ao seu meio escolar e ao seu contexto de trabalho, pela utilização de cursos de ensinamento sobre a Internet e, por fim, por pagar a alguém.

