



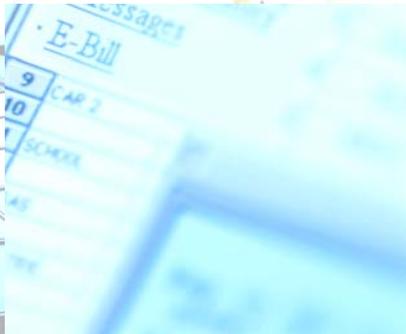
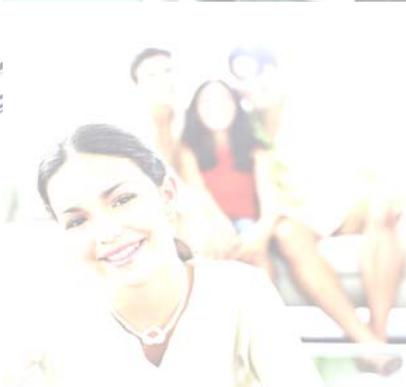
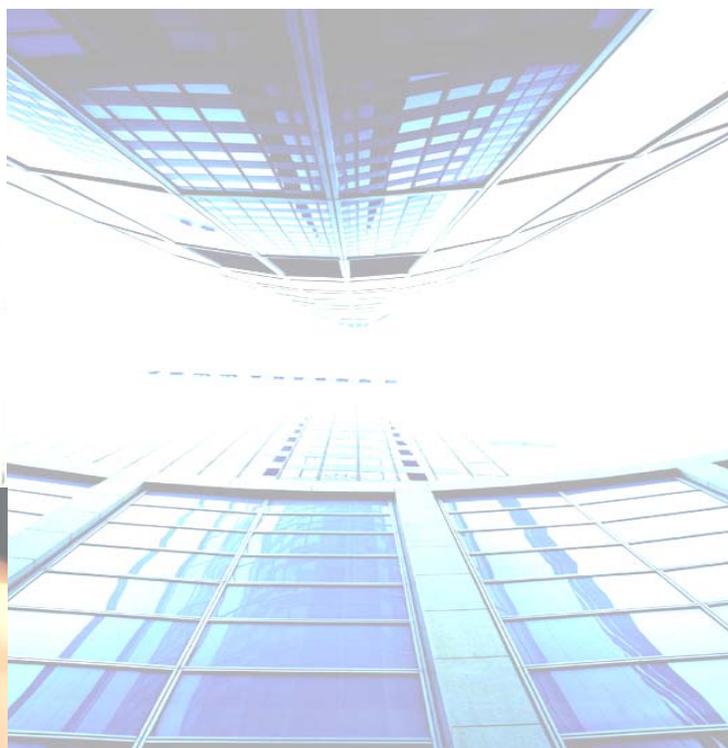
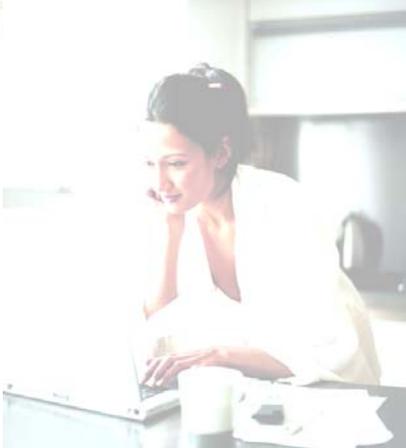
Portugal em Acção



População Portuguesa

Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação

Resultados 2001



OBSERVATÓRIO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO



UMIC

Unidade de Missão Inovação e Conhecimento

Presidência do Conselho de Ministros



PREZIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

POSI
PROGRAMA OPERACIONAL SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO



UNIÃO EUROPEIA FEDER

NOTA TÉCNICA

Universo de referência

Conjunto da população portuguesa, a residir em Portugal continental em alojamentos não colectivos, com idade compreendida entre os 15 e os 64 anos.

Trabalho de campo

Trabalho de campo efectuado pela empresa Metris-GFK no período de 11 de Julho a 6 de Agosto de 2001.

Método de recolha

Questionário por entrevista directa realizada no alojamento dos indivíduos.

Dimensão da amostra real

3000 Indivíduos

Tipo de amostra

Amostra estratificada por sexo, escalão etário, região e habilitações literárias, de acordo com a estrutura populacional apresentada nos Censos de 1991. Dados extrapolados para o universo de referência.

PRINCIPAIS INDICADORES ESTATÍSTICOS (2000-2001)

Utilização do computador (%)

BASE: População Portuguesa (Continente)

	2000	2001	TMCA %
UTILIZADORES	36	46	28

FONTES: OCT, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pela População Portuguesa, 2000 e 2001.

Posse de computador nos agregados familiares (%)

BASE: População Portuguesa (Continente)

	2000	2001	TMCA %
POSSE DE COMPUTADOR	26	38	46

FONTES: OCT, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pela População Portuguesa, 2000 e 2001.

Utilizadores da Internet (%)

BASE: População Portuguesa (Continente)

	2000	2001	TMCA %
UTILIZADORES	20	29	45

FONTES: OCT, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pela População Portuguesa, 2000 e 2001.

Posse de ligação à Internet nos agregados familiares (%)

BASE: População Portuguesa (Continente)

	2000	2001	TMCA %
LIGAÇÃO À INTERNET NOS AGREGADOS FAMILIARES	8	17	113

FONTES: OCT, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação pela População Portuguesa, 2000 e 2001.

ÍNDICE

NOTA TÉCNICA	2
PRINCIPAIS INDICADORES ESTATÍSTICOS (2000-2001)	3
Utilização do computador	3
Posse de computador nos agregados familiares	3
Utilizadores da Internet	3
Posse de ligação à Internet nos agregados familiares.....	3
1. PERFIL DOS UTILIZADORES DO COMPUTADOR (2001)	7
1.1 Utilizadores do computador	7
1.2 Utilizadores do computador por sexo	7
1.3 Utilizadores do computador por nível de escolaridade	7
1.4 Utilizadores do computador por escalão etário	8
1.5 Utilizadores do computador por condição perante o trabalho	8
1.6 Utilizadores do computador por grandes grupos de profissões	8
2. UTILIZAÇÃO DO COMPUTADOR (2001)	10
2.1 Frequência da utilização do computador	10
2.2 Como aprendeu a utilizar o computador	10
2.2.1 Aprendizagem mais decisiva para a utilização que faz do computador.....	10
2.3 Locais onde costuma utilizar o computador	11
3. POSSE DE COMPUTADOR NO AGREGADO (2001)	13
3.1 Posse de computador nos agregados familiares	13
3.1.1 Número de computadores no agregado.....	13
3.2 Tempo de posse de computador nos agregados familiares	13
3.3 Razão principal para adquirir computador	14
3.4 Razão principal para não adquirir computador	14
4. PERFIL DOS UTILIZADORES DA INTERNET (2001)	16
4.1 Utilizadores da Internet.....	16
4.2 Utilizadores da Internet por sexo	16

4.3	Utilizadores da Internet por nível de escolaridade.....	16
4.4	Utilizadores da Internet por escalão etário	17
4.5	Utilizadores da Internet por condição perante o trabalho	17
4.6	Utilizadores da Internet por grandes grupos de profissões.....	17
5.	UTILIZAÇÃO DA INTERNET (2001)	19
5.1	Razão principal para não utilizar a Internet	19
5.2	Como aprendeu a utilizar a Internet.....	19
5.2.1	Aprendizagem mais decisiva para a utilização da Internet	19
5.3	Frequência de utilização da Internet.....	20
5.4	Locais de utilização da Internet	20
5.5	Número de horas gastas (por semana) na utilização da Internet	20
5.6	Actividades realizadas através da Internet.....	21
5.7	Problemas de segurança na utilização da Internet	21
5.8	Utilizadores dos sites da administração pública	21
5.8.1	Razões para utilizar os sites da administração pública	22
6.	POSSE DE LIGAÇÃO À INTERNET NO AGREGADO (2001)	24
6.1	Posse de ligação à Internet nos agregados familiares	24
6.2	Modalidade de acesso à Internet.....	24
6.3	Tempo de posse de ligação à Internet	24
6.4	Razão principal para ligar o computador à Internet	25
6.5	Razão principal para não ligar o computador à Internet.....	25
7.	UTILIZAÇÃO DO COMÉRCIO ELECTRÓNICO (2001)	27
7.1	Utilizadores de comércio electrónico.....	27
7.2	Modo de pagamento das encomendas	27
7.3	Tipo de produtos adquiridos através do comércio electrónico	27
7.4	Experiências negativas na utilização do comércio electrónico	28
7.5	Razão principal para utilizar o comércio electrónico.....	28
7.6	Razão principal para não utilizar o comércio electrónico	29

1

PERFIL DOS UTILIZADORES DO COMPUTADOR (2001)



1. PERFIL DOS UTILIZADORES DO COMPUTADOR (2001)

1.1 Utilizadores do computador

BASE: População Portuguesa residente no Continente

	%
UTILIZADORES DO COMPUTADOR	46
NÃO UTILIZADORES DO COMPUTADOR	54
TOTAL	100

1.2 Utilizadores do computador por sexo (%)

BASE: População Portuguesa residente no Continente

	SEXO		TOTAL
	MASCULINO	FEMININO	
UTILIZADORES	49	43	46
NÃO UTILIZADORES	51	57	54
TOTAL	100	100	100

1.3 Utilizadores do computador por nível de escolaridade (%)

BASE: População Portuguesa residente no Continente

	NÍVEL DE ESCOLARIDADE					TOTAL
	SEM HABILITAÇÕES	1º CICLO DO ENSINO BÁSICO	2º CICLO DO ENSINO BÁSICO	3º CICLO E ENSINO SECUNDÁRIO	CURSO MÉDIO E SUPERIOR	
UTILIZADORES	4	18	43	88	97	46
NÃO UTILIZADORES	96	82	57	12	3	54
TOTAL	100	100	100	100	100	100

1.4 Utilizadores do computador por escalão etário (%)

BASE: População Portuguesa residente no Continente

	ESCALÃO ETÁRIO						TOTAL
	15-19 ANOS	20-24 ANOS	25-29 ANOS	30-39 ANOS	40-49 ANOS	50-64 ANOS	
UTILIZADORES	83	76	63	44	34	19	46
NÃO UTILIZADORES	17	24	37	56	66	81	54
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100

1.5 Utilizadores do computador por condição perante o trabalho (%)

BASE: População Portuguesa residente no Continente

	CONDIÇÃO PERANTE O TRABALHO					TOTAL
	ACTIVOS	INACTIVOS			REFORMADOS/ OUTROS	
		DESEMPREGADOS	ESTUDANTES	DOMÉSTICA(O)S		
UTILIZADORES	48	42	94	9	15	46
NÃO UTILIZADORES	52	58	6	91	85	54
TOTAL	100	100	100	100	100	100

1.6 Utilizadores do computador por grandes grupos de profissões (%)

BASE: População Portuguesa residente no Continente

	GRANDES GRUPOS DE PROFISSÕES										TOTAL
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	NR	
UTILIZADORES	69	94	86	87	47	3	26	26	15	-	46
NÃO UTILIZADORES	31	6	14	13	53	97	74	74	85	-	54
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

A – Quadros Superiores da Administração Pública, Quadros Superiores e Dirigentes de Empresas

B – Especialistas das Profissões Intelectuais e Científicas

C – Técnicos e Profissionais de nível intermédio

D – Pessoal Administrativo e similares

E – Pessoal dos Serviços e Vendedores

F – Agricultores e Trabalhadores Qualificados da Agricultura e Pescas

G – Operários, Artífices e Trabalhadores Similares

H – Operadores de Instalações e Máquinas e Trabalhadores de Montagem

I – Trabalhadores Não Qualificados

2

UTILIZAÇÃO DO COMPUTADOR (2001)



2. UTILIZAÇÃO DO COMPUTADOR (2001)

2.1 Frequência da utilização do computador

BASE: Utilizadores do computador

	%
UTILIZADORES FREQUENTES	80
UTILIZADORES NÃO FREQUENTES	20
TOTAL	100

2.2 Como aprendeu a utilizar o computador

BASE: Utilizadores do computador

	%
SOZINHO	61
FORMAÇÃO (UNIVERSIDADE, EMPREGO, CURSOS, ETC.)	42
AMIGOS / FAMILIARES	41

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

2.2.1 Aprendizagem mais decisiva para a utilização que faz do computador

BASE: Utilizadores do computador

	%
SOZINHO	39
FORMAÇÃO (UNIVERSIDADE, EMPREGO, CURSOS, ETC.)	31
COM AMIGOS / FAMILIARES	27
OUTROS	1
NS / NR	2
TOTAL	100

2.3 Locais onde costuma utilizar o computador

BASE: Utilizadores do computador

	%
CASA	64
TRABALHO	48
CASA DE AMIGOS OU FAMILIARES	48
ESCOLA / UNIVERSIDADE	27
LOCAIS PÚBLICOS (BIBLIOTECAS, MUSEUS, ETC.)	15

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

NOTA: Utilizadores frequentes e utilizadores ocasionais como (%) de utilizadores no local referido.

3

POSSE DE COMPUTADOR NO AGREGADO (2001)



3. POSSE DE COMPUTADOR NO AGREGADO (2001)

3.1 Posse de computador nos agregados familiares

BASE: População portuguesa residente no Continente

	%
POSSUEM COMPUTADOR	38
NÃO POSSUEM COMPUTADOR	62
TOTAL	100

3.1.1 Número de computadores no agregado

BASE: Indivíduos que possuem computador nos agregados familiares

	%
1 COMPUTADOR	88
2 COMPUTADORES	10
3 OU MAIS COMPUTADORES	2
TOTAL	100

3.2 Tempo de posse de computador nos agregados familiares

BASE: Indivíduos que possuem computador nos agregados familiares

	%
> 6 ANOS / ANTES DE 95	20
6 ANOS / DESDE 1995	5
5 ANOS / DESDE 1996	9
4 ANOS / DESDE 1997	10
3 ANOS / DESDE 1998	15
2 ANOS / DESDE 1999	20
1 ANO / DESDE 2000	17
< DE 1 ANO / DESDE 2001	6
NS/NR	1
TOTAL	100*

* Devido ao arredondamento das percentagens para valores absolutos a soma ultrapassa os 100%.

3.3 Razão principal para adquirir computador

BASE: Indivíduos que já adquiriram computador

	%
É UM INSTRUMENTO IMPORTANTE NA EDUCAÇÃO ESCOLAR DOS FILHOS	28
É UM INSTRUMENTO PROFISSIONAL IMPORTANTE	24
POUPAR TEMPO NA REALIZAÇÃO DE TRABALHOS	26
VONTADE DE SE MANTER ACTUALIZADO FACE AS NOVAS TECNOLOGIAS	11
É UMA FONTE DE LAZER	7
INFLUÊNCIA DE AMIGOS OU FAMILIARES	2
NECESSIDADE DE DISPOR DE INTERNET EM CASA	1
OUTROS	1
NS/NR	1
TOTAL	100*

* Devido ao arredondamento das percentagens para valores absolutos a soma ultrapassa os 100%.

3.4 Razão principal para não adquirir computador

Base: Indivíduos que não possuem computador

	%
NÃO TEM QUALQUER UTILIDADE PARA O AGREGADO	36
É DEMASIADO CARO	35
NÃO É UM BEM DE PRIMEIRA NECESSIDADE	9
DESCONHECIMENTO DE COMO SE UTILIZA	8
ACESSO A COMPUTADORES NOUTROS LOCAIS	4
NÃO EXISTEM FILHOS EM IDADE ESCOLAR	3
PREFERÊNCIA PELOS INSTRUMENTOS TRADICIONAIS DE TRABALHO	1
FALTA DE CONFIANÇA NAS NOVAS TECNOLOGIAS	0
OUTROS	2
NS / NR	3
TOTAL	100*

* Devido ao arredondamento das percentagens para valores absolutos a soma ultrapassa os 100%.

4

PERFIL DOS UTILIZADORES DA INTERNET (2001)



4. PERFIL DOS UTILIZADORES DA INTERNET (2001)

4.1 Utilizadores da Internet

BASE: População portuguesa residente no Continente

	%
UTILIZADORES	30
NÃO UTILIZADORES	70
TOTAL	100

4.2 Utilizadores da Internet por sexo (%)

BASE: População portuguesa residente no Continente

	SEXO		TOTAL
	MASCULINO	FEMININO	
UTILIZADORES	32	26	29
NÃO UTILIZADORES	68	74	71
TOTAL	100	100	100

4.3 Utilizadores da Internet por nível de escolaridade (%)

BASE: População portuguesa residente no Continente

	NÍVEL DE ESCOLARIDADE					TOTAL
	SEM HABILITAÇÕES	1.º CICLO DO ENSINO BÁSICO	2.º CICLO DO ENSINO BÁSICO	3.º CICLO E ENSINO SECUNDÁRIO	CURSO MÉDIO E SUPERIOR	
UTILIZADORES	1	4	20	63	80	29
NÃO UTILIZADORES	99	96	80	37	20	71
TOTAL	100	100	100	100	100	100

4.4 Utilizadores da Internet por escalão etário (%)

BASE: População portuguesa residente no Continente

	ESCALÃO ETÁRIO						TOTAL
	15-19 ANOS	20-24 ANOS	25-29 ANOS	30-39 ANOS	40-49 ANOS	50-64 ANOS	
UTILIZADORES	70	57	45	24	14	6	29
NÃO UTILIZADORES	30	43	55	76	86	94	71
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100

4.5 Utilizadores da Internet por condição perante o trabalho (%)

BASE: População portuguesa residente no Continente

	CONDIÇÃO PERANTE O TRABALHO					TOTAL
	ACTIVOS	INACTIVOS				
		DESEMPREGADOS	ESTUDANTES	DOMÉSTICA(O)S	REFORMADOS/OUTROS	
UTILIZADORES	29	20	81	1	3	29
NÃO UTILIZADORES	71	80	19	99	97	71
TOTAL	100	100	100	100	100	100

4.6 Utilizadores da Internet por grandes grupos de profissões (%)

BASE: População portuguesa residente no Continente

	GRANDES GRUPOS DE PROFISSÕES										TOTAL
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	NR	
UTILIZADORES	48	75	64	58	23	1	12	12	6	-	29
NÃO UTILIZADORES	52	25	36	42	77	99	88	88	94	-	71
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

A – Quadros Superiores da Administração Pública, Quadros Superiores e Dirigentes de Empresas

B – Especialistas das Profissões Intelectuais e Científicas

C – Técnicos e Profissionais de nível intermédio

D – Pessoal Administrativo e similares

E – Pessoal dos Serviços e Vendedores

F – Agricultores e Trabalhadores Qualificados da Agricultura e Pescas

G – Operários, Artífices e Trabalhadores Similares

H – Operadores de Instalações e Máquinas e Trabalhadores de Montagem

I – Trabalhadores Não Qualificados

5

UTILIZAÇÃO DA INTERNET (2001)



5. UTILIZAÇÃO DA INTERNET (2001)

5.1 Razão principal para não utilizar a Internet

BASE: Utilizadores do computador que não utilizam a Internet

	%
NÃO SABE UTILIZAR	24
NÃO TEM ACESSO A COMPUTADORES LIGADOS À INTERNET	23
NÃO TEM INTERESSE	22
É MUITO CARO	15
NÃO TEM TEMPO	6
PROBLEMAS COM LÍNGUAS ESTRANGEIRAS/FALTA CONTEÚDOS EM PORTUGUÊS	1
FALTA DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE	0
OUTROS	1
NS/NR	6
TOTAL	100*

* Devido ao arredondamento das percentagens para valores absolutos a soma não atinge os 100%.

5.2 Como aprendeu a utilizar a Internet

BASE: Utilizadores da Internet

	%
SOZINHO	63
AMIGOS / FAMILIARES	48
FORMAÇÃO	18
OUTRAS SITUAÇÕES	0

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

5.2.1 Aprendizagem mais decisiva para a utilização da Internet

Base: Utilizadores da Internet

	%
SOZINHO	51
AMIGOS / FAMILIARES	34
FORMAÇÃO	13
OUTRAS SITUAÇÕES	1
NS/NR	2
TOTAL	100*

* Devido ao arredondamento das percentagens para valores absolutos a soma ultrapassa os 100%.

5.3 Frequência de utilização da Internet

BASE: Utilizadores da Internet

	%
UTILIZADORES FREQUENTES (≥ 1 vez por semana)	74
UTILIZADORES NÃO FREQUENTES	26
TOTAL	100

5.4 Locais de utilização da Internet

BASE: Utilizadores da Internet

	%
CASA DE AMIGOS OU FAMILIARES	50
CASA	48
TRABALHO	41
ESCOLA / UNIVERSIDADE	33
LOCAIS PÚBLICOS (BIBLIOTECAS, MUSEUS, ETC.)	18
CIBERCAFÉS	11

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

NOTA: Utilizadores frequentes e utilizadores ocasionais como (%) de utilizadores no local referido.

5.5 Número de horas gastas (por semana) na utilização da Internet

BASE: Utilizadores da Internet

	%
ATÉ 5	61
6-15	22
16-30	6
31-50	1
> 50	0
NS/NR	10
TOTAL	100

5.6 Actividades realizadas através da Internet

BASE: Utilizadores da Internet

	%
ESTUDO / APRENDIZAGEM	78
ENVIAR / RECEBER MENSAGENS DE E-MAIL	73
PROCURA DE NOTÍCIAS E INFORMAÇÃO GENERALISTA	71
DOWNLOAD DE JOGOS, MÚSICA, VÍDEOS	62
ACTIVIDADES PROFISSIONAIS	61
PARTICIPAÇÃO EM FÓRUNS E GRUPOS DE DISCUSSÃO, CHATS	54
DOWNLOAD DE PROGRAMAS (SHAREWARE) / DOCUMENTOS	52
PROCURA DE INFORMAÇÃO SOBRE ESPECTÁCULOS E RESERVA DE BILHETES	45
PROCURA DE INFORMAÇÃO SOBRE VIAGENS E RESERVAS	42
PROCURA DE INFORMAÇÃO E CONSELHOS SOBRE SAÚDE	41
PROCURA DE INFORMAÇÃO SOBRE EMPREGO	35
UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS, FINANCEIROS, ETC.	33
OUTROS	13

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

5.7 Problemas de segurança na utilização da Internet

BASE: Utilizadores da Internet

	%
NUNCA TEVE PROBLEMAS	73
RECEPÇÃO DE E-MAILS NÃO SOLICITADOS	11
TRANSMISSÃO DE VÍRUS	8
ASSÉDIO	2
FRAUDE COM CARTÃO DE CRÉDITO	1
OUTRAS	4

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

5.8 Utilizadores dos sites da administração pública

BASE: Utilizadores da Internet

	%
UTILIZADORES	25
NÃO UTILIZADORES	75
TOTAL	100

5.8.1 Razões para utilizar os sites da administração pública

Base: Utilizadores dos sites da administração pública

	%
CONSULTA DE INFORMAÇÃO ESPECÍFICA	50
CONSULTA DE INFORMAÇÃO GERAL PARA CONHECER	48
ENTREGA DE FORMULÁRIOS / DECLARAÇÕES	22
PREENCHIMENTO DE FORMULÁRIOS	14
DOWNLOAD DE INFORMAÇÃO RELEVANTE	8
PEDIDOS POR E-MAIL	5
OUTRO	4
	1

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

6

POSSE DE LIGAÇÃO À INTERNET NO AGREGADO (2001)



6. POSSE DE LIGAÇÃO À INTERNET NO AGREGADO (2001)

6.1 Posse de ligação à Internet nos agregados familiares

BASE: População portuguesa residente no Continente

	%
POSSUEM LIGAÇÃO À INTERNET	17
NÃO POSSUEM LIGAÇÃO À INTERNET	83
TOTAL	100

6.2 Modalidade de acesso à Internet

BASE: Indivíduos com posse de ligação à Internet nos agregados familiares

	%
MODEM /LINHA ANALÓGICA	77
SERVIÇO DE TRANSMISSÃO POR CABO	14
MODEM / LINHA RDIS	4
TELEMÓVEL	1
ADSL	0
OUTROS	0
NS/NR	6
TOTAL	100*

* Devido ao arredondamento das percentagens para valores absolutos a soma ultrapassa os 100%.

6.3 Tempo de posse de ligação à Internet

BASE: Indivíduos com posse de ligação à Internet nos agregados familiares

	%
6 ANOS OU MAIS	3
5 ANOS / DESDE 1996	3
4 ANOS / DESDE 1997	5
3 ANOS / DESDE 1998	15
2 ANOS / DESDE 1999	24
1 ANO / DESDE 2000	29
- 1 ANO / DESDE 2001	18
NS/NR	3
TOTAL	100

6.4 Razão principal para ligar o computador à Internet

BASE: Indivíduos que possuem ou planeiam ligar o computador à Internet no agregado

	%
ESTAR ACTUALIZADO E ACOMPANHAR O DESENVOLVIMENTO TÉCNICO DA SOCIEDADE	20
POR NECESSIDADE PROFISSIONAL	19
É CADA VEZ MAIS IMPORTANTE PARA A EDUCAÇÃO DOS NOSSOS FILHOS	18
POR SER O MEIO DE PESQUISA DE INFORMAÇÃO MAIS IMPORTANTE	13
É UMA FONTE DE LAZER	7
PODER PARTILHAR EXPERIÊNCIAS COM PESSOAS QUE TAMBÉM UTILIZAM O SERVIÇO	5
INFLUÊNCIA DOS AMIGOS /FAMILIARES	5
TER ACESSO A INFORMAÇÃO INACESSÍVEL POR OUTROS MEIOS	4
PODER COMUNICAR MAIS FACILMENTE COM PESSOAS OU INSTITUIÇÕES	2
ACESSO A SERVIÇOS SEM NECESSIDADE DE DESLOCAÇÃO	2
PODER RELACIONAR-SE MAIS FACILMENTE COM FAMILIARES E AMIGOS	1
OUTROS	1
NS/NR	3
TOTAL	100

6.5 Razão principal para não ligar o computador à Internet

BASE: Indivíduos que não possuem o computador ligado à Internet no agregado

	%
É DEMASIADO CARO	34
NÃO VÊ UTILIDADE NA INTERNET	15
ACESSO À INTERNET NOUTROS LOCAIS	12
BAIXA CAPACIDADE DO COMPUTADOR	7
FALTA DE TEMPO DISPONÍVEL PARA NAVEGAR	6
A INTERNET E OS COMPUTADORES SÃO DIFÍCEIS DE UTILIZAR	3
USO DESAPROPRIADO POR PARTE DAS CRIANÇAS	3
NÃO EXISTÊNCIA DE FILHOS EM IDADE ESCOLAR	1
QUEBRA DE CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS PESSOAIS	1
PROBLEMAS COM LÍNGUAS ESTRANGEIRAS	0
DEPENDE-SE MUITO TEMPO NO ACESSO À INFORMAÇÃO	0
OUTROS	6
NS/NR	11
TOTAL	100*

* Devido ao arredondamento das percentagens para valores absolutos a soma não atinge os 100%.

7

UTILIZAÇÃO DO COMÉRCIO ELECTRÓNICO (2001)



7. UTILIZAÇÃO DO COMÉRCIO ELECTRÓNICO (2001)

7.1 Utilizadores de comércio electrónico

BASE: População portuguesa residente no Continente

	%
UTILIZADORES	3
NÃO UTILIZADORES	97
TOTAL	100

7.2 Modo de pagamento das encomendas

BASE: Número de encomendas realizadas no último ano (N= 594730)

	%
ON-LINE COM CARTÃO DE CRÉDITO	43
REEMBOLSO POSTAL	27
PAGAMENTO NO ACTO DA ENTREGA (DINHEIRO OU CHEQUE)	17
MULTIBANCO	12
OUTROS	1
TOTAL	100

7.3 Tipo de produtos adquiridos através do comércio electrónico

BASE: Utilizadores do comércio electrónico

	%
LIVROS, REVISTAS, JORNAIS	38
MÚSICA / VÍDEOS	31
SOFTWARE / JOGOS DE COMPUTADOR	24
VIAGENS	17
PRODUTOS DE ENTRETENIMENTO	15
VESTUÁRIO, JOALHARIA, ACESSÓRIOS	9
SERVIÇOS BANCÁRIOS / FINANCEIROS	7
EQUIPAMENTO ELECTRÓNICO	7
HARDWARE DE COMPUTADOR	6
ARTIGOS DESPORTIVOS	4
BRINQUEDOS	4
PRODUTOS AUTOMÓVEIS	4
ARTIGOS PARA CASA E JARDIM	3
PRODUTOS ALIMENTARES	3
OUTROS	4

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

7.4 Experiências negativas na utilização do comércio electrónico

BASE: Utilizadores do comércio electrónico

	%
NUNCA TIVE EXPERIÊNCIA NEGATIVA	84
OS BENS NÃO FORAM ENTREGUES	5
CARTÃO DE CRÉDITO DEBITADO INDEVIDAMENTE	3
OS BENS FORAM DANIFICADOS NA ENTREGA	3
OS BENS NÃO CORRESPONDIAM À DESCRIÇÃO	0
OUTROS	1

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

7.5 Razão principal para utilizar o comércio electrónico

BASE: Indivíduos que utilizam ou planeiam utilizar o comércio electrónico

	%
ACESSO A PRODUTOS RAROS / INDISPONÍVEIS NO PAÍS	29
COMODIDADE (EVITAR DESLOCAÇÕES, ETC.)	16
VARIEDADE DE PRODUTOS	14
BENS E SERVIÇOS DISPONÍVEIS 24 HORAS POR DIA	9
RAPIDEZ NA COMPRA	4
MAIOR FACILIDADE EM COMPARAR OS PRODUTOS	4
INFORMAÇÃO DETALHADA	3
PREÇOS MAIS ACESSÍVEIS	3
PRIVACIDADE NA COMPRA	3
RAPIDEZ NA ENTREGA	2
OFERTA DE PRODUTOS DE ACORDO COM O PERFIL DO COMPRADOR	2
PROMOÇÕES E CONDIÇÕES ESPECIAIS	1
FACILIDADE EM CANCELAR A COMPRA	1
FACILIDADE DO PAGAMENTO	1
OUTROS	3
NR / NR	5
TOTAL	100

7.6 Razão principal para não utilizar o comércio electrónico

BASE: Utilizadores da Internet que não utilizam o comércio electrónico

	%
FALTA DE CONFIANÇA	40
PREFERÊNCIA PELO COMÉRCIO TRADICIONAL	14
PERDE-SE O ASPECTO LÚDICO DE IR ÀS COMPRAS	13
RISCO DE ALGUÉM ACEDER AOS DADOS PESSOAIS	8
DIFÍCIL ENCONTRAR OS BENS PRETENDIDOS	4
NÃO SABE COMO RECLAMAR OU TROCAR DE PRODUTO	4
CUSTO MAIS ELEVADO QUE NO COMÉRCIO TRADICIONAL	2
DIFICULDADE EM HAVER SERVIÇO PÓS-VENDA	2
COMUNICAÇÃO DOS DADOS É MUITO LENTA	0
TRANSACÇÕES FEITAS COM MOEDAS DIFERENTES	0
O PROCESSO É TÉCNICAMENTE MUITO COMPLICADO	0
OUTROS	4
NS/NR	8
TOTAL	100*

* Devido ao arredondamento das percentagens para valores absolutos a soma não atinge os 100%.