

Sociedade da Informação e do Conhecimento

Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias 2009

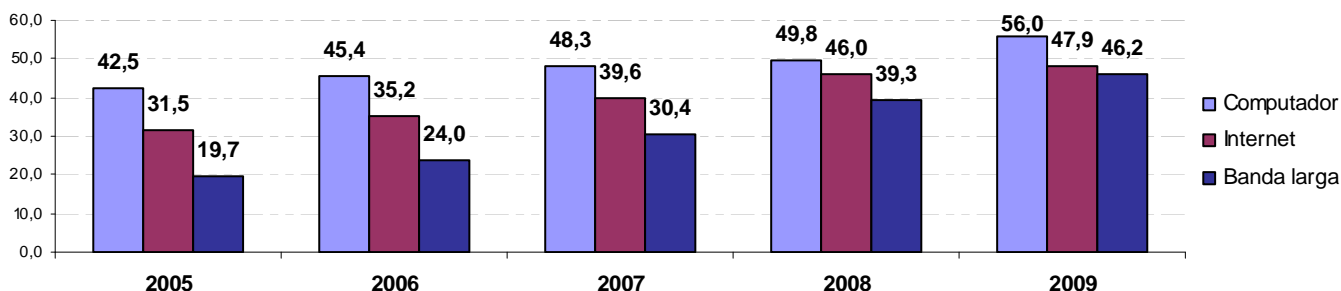
1 em cada 10 indivíduos utiliza a Internet para efectuar encomendas de bens ou serviços

No primeiro trimestre de 2009, 56% dos agregados domésticos tinham acesso a computador em casa, 47,9% dispunham de ligação à Internet e 46,2% dispunham de acesso por banda larga. Entre os indivíduos dos 16 aos 74 anos, 51,4% utilizaram computador, 46,5% acederam à Internet e 9,7% efectuaram encomendas de bens ou serviços através da Internet.

As Tecnologias da Informação e da Comunicação nos Agregados Domésticos

No primeiro trimestre de 2009, mais de metade dos agregados domésticos (56%) tinham acesso a computador¹ e 47,9% dispunham de ligação à Internet em casa; entre estes, 96,4% (46,2% do total de agregados) efectuava a ligação através de banda larga. Face a 2005, observa-se um aumento do número de agregados que dispõem destas tecnologias, traduzido por um crescimento médio anual de 24,4% no que se refere à ligação por banda larga, de 11,7% na ligação à Internet e de 7,7% no acesso a computador a partir de casa.

Gráfico 1 - Acesso a computador, ligação à Internet e ligação através de banda larga em casa nos agregados domésticos, 2005-2009 (%)



¹ O conceito de computador contempla computador de secretária (desktop), portátil e de bolso (palmtop ou PDA).

Ao nível regional, Lisboa é a região onde o acesso às Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) é mais elevado: cerca de 62,4% dos agregados têm acesso a computador, 55,4% dispõem de ligação à Internet e 54,1% efectuam a ligação à rede através de banda larga.

Quadro 1 – Acesso a computador, ligação à Internet e banda larga em casa nos agregados domésticos, por regiões

NUTS II (%)

	Computador	Internet	Banda larga
Portugal	56,0	47,9	46,2
Continente	55,9	47,9	46,1
Norte	56,9	47,3	45,1
Centro	49,9	41,4	39,3
Lisboa	62,4	55,4	54,1
Alentejo	43,0	38,5	37,1
Algarve	57,1	50,6	50,2
R. A. dos Açores	56,0	46,7	45,5
R. A. da Madeira	58,3	49,7	48,2

A análise por regiões coloca ainda em evidência a Região Autónoma da Madeira e o Algarve. Na Região Autónoma da Madeira 58,3% dos agregados têm acesso a computador; 49,7% dispõem de ligação à Internet e para 48,2% essa ligação efectuava-se através de banda larga. No Algarve 57,1% dos agregados dispõem de acesso a computador; 50,6% têm ligação à Internet em casa e 50,2% têm ligação por banda larga.

O acesso à Internet é essencialmente efectuado recorrendo ao computador, meio de acesso referido por 98,4% dos agregados domésticos com ligação à Internet.

Nos agregados que dispõem de ligação à Internet, o acesso à rede é efectuado preferencialmente através de banda larga (96,4%), enquanto que cerca de 3,6% destes agregados dispõem apenas de dispositivos de ligação que lhes permite ter acesso por banda estreita.

As tecnologias que disponibilizam um acesso à Internet por banda larga, são os tipos de ligação mais referidos pelos agregados com Internet: 47,5% acedem via ligação *wireless*, 43,1% efectuam a ligação por tecnologias DSL e 37,3% recorrem ao cabo.

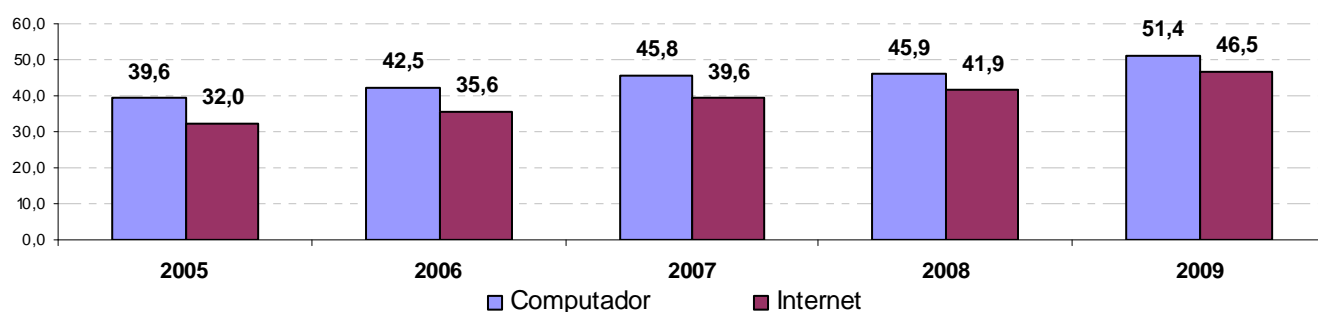
Quadro 2 – Tipos de ligação à Internet em casa nos agregados domésticos (%)

Tipos de ligação	
Modem ou RDIS	17,4
Telemóvel com ligação através de banda estreita	8,8
DSL	43,1
Cabo	37,3
Telemóvel ou PDA com ligação através de banda larga	11,3
Ligação sem fios - wireless - de banda larga	47,5
Outra ligação à Internet através de banda larga	7,8

Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelos indivíduos

No primeiro trimestre de 2009, o computador foi utilizado por 51,4% dos indivíduos com idade entre os 16 e os 74 anos e a Internet por 46,5%. Face a 2005, as taxas médias de crescimento anual mostram que as utilizações de computador e de Internet cresceram 6,8% e 9,8%, respectivamente.

Gráfico 2 – Utilização de computador e de Internet, 2005-2009 (%)



Por regiões, em Lisboa regista-se a maior proporção de utilizadores: o computador é utilizado por 60,3% dos indivíduos e a Internet por 55%. Seguem-se o Algarve e a Região Autónoma da Madeira, que detêm taxas de utilização de, respectivamente, 56,3% e 48,8% para o computador e de 52% e 44,3% para a Internet.

Quadro 3 – Utilização de computador e de Internet, por regiões NUTS II (%)

	Computador	Internet
Portugal	51,4	46,5
Continente	51,6	46,7
Norte	48,8	42,9
Centro	46,8	43,7
Lisboa	60,3	55,0
Alentejo	45,9	41,5
Algarve	56,3	52,0
R. A. dos Açores	42,7	36,8
R. A. da Madeira	48,8	44,3

A proporção de homens que utiliza computador e Internet é superior à das mulheres: 56,4% dos indivíduos do sexo masculino utilizam o computador e 51% acedem à Internet, para 46,6% e 42,2% das mulheres que utilizam, respectivamente, computador e Internet.

Quadro 4 – Perfis dos utilizadores de computador e de Internet (%)

	Computador	Internet
Total	51,4	46,5
Sexo		
Homens	56,4	51,0
Mulheres	46,6	42,2
Escalões etários		
16 a 24 anos	92,2	88,1
25 a 34 anos	82,4	77,1
35 a 44 anos	59,6	53,3
45 a 54 anos	41,3	36,0
55 a 64 anos	26,9	21,4
65 a 74 anos	8,1	6,6
Nível de escolaridade		
Até ao 3.º ciclo	35,5	30,1
Ensino secundário	91,2	86,8
Ensino superior	95,1	92,6
Condição perante o trabalho		
Empregado	62,6	56,5
Desempregado	49,9	44,2
Estudante	99,3	96,7
Outros inactivos	15,0	12,1

É nas faixas etárias mais baixas que a utilização das TIC se apresenta superior à média, sendo maioritária no grupo dos 16 aos 24 anos: 92,2% dos indivíduos utilizaram computador e 88,1% acederam à Internet. A partir dos 45 anos os níveis de utilização, para ambos os indicadores, situam-se abaixo da média nacional.

A utilização das TIC varia na razão directa do nível de escolaridade: a proporção de utilizadores de computador e de Internet é de, respectivamente, 95,1% e 92,6% entre os indivíduos com nível de ensino superior, e de 91,2% e 86,8% nos que detêm o nível de ensino secundário.

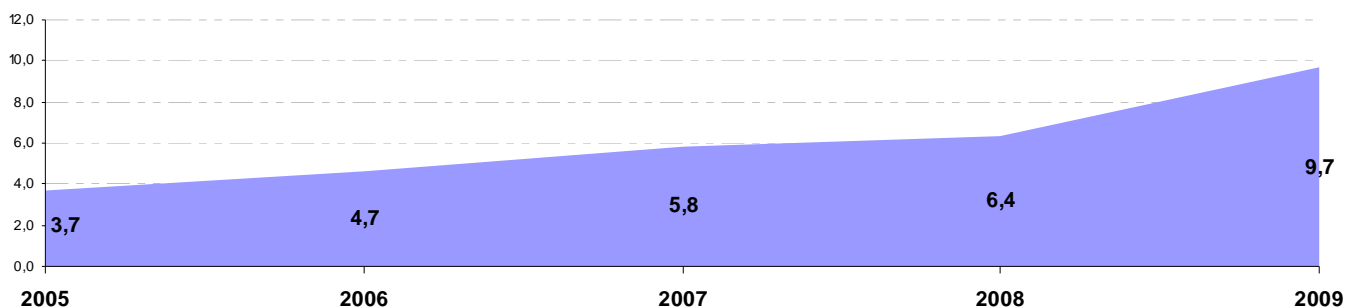
Em termos de condição perante o trabalho, a utilização de computador e de Internet está mais difundida entre os estudantes e os empregados. A quase totalidade dos estudantes utiliza computador (99,3%) e Internet (96,7%); entre os indivíduos empregados, 62,6% utilizam o computador e 56,5% a Internet.

As TIC são utilizadas essencialmente com uma frequência diária. Cerca de três quartos (75,6%) dos utilizadores de computador utilizam-no todos ou quase todos os dias e 71,7% dos que utilizam Internet também a utilizam com a mesma frequência. Os principais locais de utilização destas tecnologias são a casa e o trabalho: 89,4% dos utilizadores de computador e 85% dos utilizadores de Internet fazem-no em casa, enquanto que o local de trabalho é referido por, 45,7% e 42,3% dos utilizadores das respectivas tecnologias.

Comércio Electrónico - Encomendas de bens e serviços pela Internet

No primeiro trimestre de 2009, 9,7% dos indivíduos entre os 16 e os 74 anos efectuaram encomendas através da Internet, correspondendo a 20,9% dos indivíduos que utilizam Internet. A proporção de indivíduos que efectuaram encomendas pela Internet tem vindo a aumentar nos últimos 5 anos. Desde 2005 o número de indivíduos que efectuaram encomendas online registou um crescimento médio anual de 27,6%, verificando-se um crescimento ainda mais expressivo, situado em 52,6%, quando se analisa a proporção actual relativamente à do ano transacto.

Gráfico 3 - Indivíduos que efectuaram encomendas através da Internet, 2005-2009 (%)



Ao nível regional, verifica-se que a realização de encomendas pela Internet é uma prática mais frequente nas regiões de Lisboa, do Algarve e do Alentejo. Em Lisboa 13,9% dos indivíduos utilizaram a Internet para efectuar encomendas no primeiro trimestre; prática efectuada por 11,2% dos indivíduos do Algarve e 10,2% do Alentejo.

Quadro 5 - Indivíduos que efectuaram encomendas através da Internet, por regiões NUTS II (%)

Portugal	9,7
Continente	9,8
Norte	7,6
Centro	8,3
Lisboa	13,9
Alentejo	10,2
Algarve	11,2
R. A. dos Açores	7,1
R. A. da Madeira	7,0

De um modo geral, o perfil socio-demográfico dos Indivíduos que efectuaram encomendas é semelhante ao daqueles que utilizam computador e Internet. A excepção encontra-se na análise por escalões etários, onde o escalão dos 16 aos 24 anos deixa de ser aquele que apresenta níveis de utilização superiores. Nas encomendas pela Internet são os indivíduos dos 25 aos 34 anos os que mais recorrem à Internet para fazer compras (21,1%).

Quadro 6 - Perfis dos indivíduos que efectuaram encomendas através da Internet (%)ⁱ

Total	9,7
Sexo	
Homens	11,5
Mulheres	8,0
Escalões etários	
16 a 24 anos	16,2
25 a 34 anos	21,1
35 a 44 anos	11,5
45 a 54 anos	5,4
55 a 64 anos	4,6
65 a 74 anos	1,1 §
Nível de escolaridade	
Até ao 3.º ciclo	3,2
Ensino secundário	21,2
Ensino superior	34,8
Condição perante o trabalho	
Empregado	12,5
Desempregado	5,7
Estudante	21,8
Outros inactivos	1,8

Apesar de existir uma menor diferença entre homens e mulheres, do que na utilização de computador e Internet, a proporção de homens que efectuam encomendas pela Internet é superior à das mulheres em 3,5 pp.: 11,5% dos homens efectuam encomendas pela Internet, contra 8% de mulheres. Contudo, é o grupo das mulheres que apresenta um maior crescimento face a 2008 (cifrado em cerca de 67%), onde a utilização se situava em 4,8%.

A realização de encomendas pela Internet aumenta à medida que aumenta o nível de escolaridade completo. É entre os indivíduos com ensino superior que se encontram as taxas mais elevadas: 34,8% utilizaram a Internet para efectuar encomendas no primeiro trimestre. Entre os indivíduos com ensino secundário a proporção de utilizadores situa-se em 21,2%. Contudo, foi ao nível do ensino básico (até ao 3.º ciclo) que se verificou um maior aumento da utilização da Internet para efectuar encomendas, tendo mais que duplicado face a 2008: de 1,5% passou para 3,2% em 2009.

Ao nível da condição perante o trabalho, são os estudantes os que mais efectuam encomendas pela Internet (21,8%) seguidos pelos empregados, com 12,5% de indivíduos que também recorrem a esta prática.

No conjunto das modalidades de pagamento online, a maior parte dos indivíduos que efectuaram encomendas em 2008 ou no primeiro trimestre de 2009 (53,3%) preferiu utilizar o pagamento online com cartão de crédito. Seguem-se os pagamentos realizados por Internet *banking*, seja através de transferência bancária com NIB (efectuado por 27,9%) ou utilizando a modalidade de pagamento de serviços (23,6%).

Quadro 7 – Modos de pagamento utilizados nas encomendas através da Internet (%)

Modos de pagamento	
Pagamentos online	
Fornecendo os dados de cartão de crédito ou débito	53,3
Fornecendo os dados de um cartão ou conta pré-pagos	14,3
Transferência bancária através de Internet banking	27,9
Pagamento de serviços através de Internet banking	23,6
Pagamento offline (fora da Internet)	
Multibanco	31,2
No acto da entrega	40,1
Outro pagamento realizado fora da Internet	8,1

Os pagamentos realizados fora da Internet, têm também uma importância significativa no pagamento das encomendas efectuadas pela Internet, sendo o pagamento no acto da entrega referido por 40,1% dos que encomendaram em 2008 ou no primeiro trimestre de 2009 e o Multibanco por 31,2%.

Os produtos mais encomendados através da Internet entre 2008 e o primeiro trimestre de 2009, foram viagens e alojamento (48,9%) e livros, revistas, jornais e material de e-learning (32,9%). Para além destes produtos, 27,5% dos que efectuaram encomendas pela Internet em 2008 ou no primeiro trimestre de 2009 encomendaram bilhetes para espectáculos ou eventos e 24,2% encomendaram software informático.

Quadro 8 – Produtos encomendados através da Internet (%)

Produtos	
Comida ou artigos de mercearia	14,9
Artigos para a casa (ex. mobílias, brinquedos, etc.)	13,0
Filmes/Música	13,5
Livros, Revistas, Jornais, Material <i>e-learning</i>	32,9
Roupas, equipamentos desportivos	12,1
Software informático (incluindo jogos de vídeo)	24,2
Software de jogos (inclui actualizações)	13,1
Outro software (inclui actualizações)	16,5
Hardware informático	13,6
Equipamento electrónico (ex. câmaras digitais, Hi-Fi, etc.)	19,4
Aquisição de acções na bolsa, serviços financeiros ou seguros	8,1
Viagens e alojamento	48,9
Alojamento para férias	37,1
Outros preparativos para viagens (ex: bilhetes de transporte, aluguer de automóvel, etc.)	38,4
Bilhetes para espectáculos ou eventos	27,5

Razões para não encomendar pela Internet

Nove em cada dez indivíduos que nunca efectuaram encomendas ou que efectuaram antes de 2008, apresentam como justificação deste facto a preferência pelo contacto pessoal com o vendedor e com o produto. Razões como: “força de hábito ou fidelidade aos comerciantes ou fornecedores habituais” e “não teve necessidade” são argumentos expostos, respectivamente por 69,1% e 67,1% dos mesmos indivíduos.

Quadro 9 – Razões para não efectuar encomendas através da Internet (%)

Não teve necessidade	67,1
Prefere o contacto pessoal com o vendedor e com o produto	90,0
Força de hábito ou fidelidade aos comerciantes ou fornecedores habituais	69,1
Dificuldade em encontrar nos websites informação relevante sobre os bens ou serviços	14,0
Problemas com a entrega (ex: demoras nas entregas ou problemas logísticos)	14,3
Bens ou serviços de que necessita não estão disponíveis na Internet	8,8
Preocupações com a segurança dos pagamentos (ex: fornecer dados de cartão de crédito)	57,0
Problemas de privacidade (ex: fornecer dados pessoais)	53,1
Problemas de confiança relativos à recepção ou devolução de bens, preocupações com reclamações ou queixas	42,2
Não tem cartão de crédito ou débito para efectuar pagamentos através da Internet	11,3
Velocidade da ligação à Internet demasiado lenta	5,2
Falta de competências, não sabe utilizar ou não se sente preparado	22,2
Outras	3,4

Alem destas razões, estes indivíduos apresentam ainda preocupações relacionadas com a segurança dos pagamentos (57%), com a privacidade (53,1%) e com preocupações de confiança na recepção ou devolução dos bens ou em fazer reclamações, razão apontada por 42,2% dos indivíduos que nunca efectuaram encomendas ou encomendaram antes de 2008.

Utilização da Rede Multibanco

Aproximadamente sete em cada dez indivíduos residentes em Portugal com idade entre 16 e 74 anos utilizam caixas Multibanco.

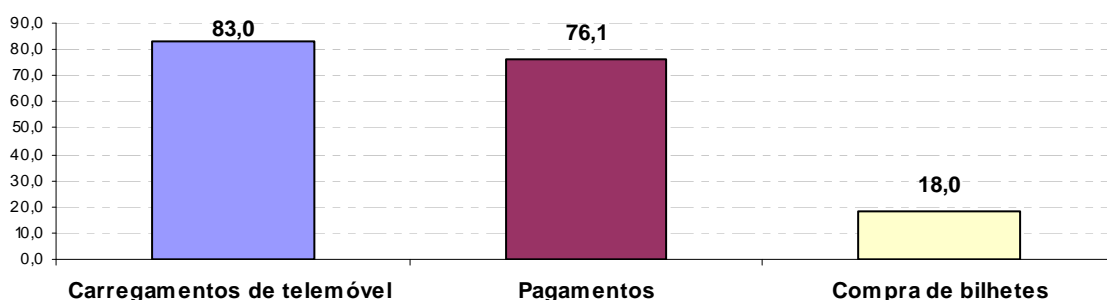
Lisboa e Algarve são as regiões que apresentam maiores níveis de utilização desta tecnologia: cerca de 82,2% dos residentes em Lisboa e de 71,9% dos residentes no Algarve, utilizam caixas Multibanco.

Quadro 10 - Utilização de caixas multibanco, por regiões

NUTS II (%)	
Regiões	
Portugal	69,9
Continente	70,2
Norte	64,0
Centro	66,3
Lisboa	82,2
Alentejo	68,1
Algarve	71,9
R. A. dos Açores	66,3
R. A. da Madeira	60,5

Em termos de operações realizadas em caixas multibanco, a maioria dos utilizadores residentes em Portugal (83%) efectua carregamentos de saldo em telemóveis e mais de três quartos (76,1%) refere ter desenvolvido operações de pagamento.

Gráfico 4 - Operações realizadas em caixas multibanco (%)





NOTA METODOLÓGICA (SÍNTESE)

O Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias foi realizado pelo Instituto Nacional de Estatística com a colaboração da UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP. Trata-se de um inquérito que se enquadra no desenvolvimento das estatísticas da Sociedade da Informação, realizado anualmente e que segue as recomendações metodológicas do Eurostat.

Este inquérito é aplicado a agregados familiares compostos por pelo menos um indivíduo entre os 16 e os 74 anos de idade, residentes em alojamentos familiares de residência principal.

A recolha de informação foi realizada por meio de entrevista directa e telefónica, com recurso a computador, e decorreu entre os meses de Abril e Maio de 2009. O período de referência dos dados, salvo indicação em contrário, é o primeiro trimestre de 2009.

As estimativas foram obtidas através de uma amostra de 12 474 alojamentos familiares de residência principal, a que correspondem 7 868 agregados domésticos com pelo menos um indivíduo com idade entre os 16 e os 74 anos e igual número de indivíduos nesse âmbito etário. A amostra foi dimensionada e estratificada por NUTS II de forma a produzir estimativas representativas para Portugal e para as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira. Não obstante, para outros níveis de desagregação (não necessariamente geográficos), a representatividade é avaliada em função dos erros amostrais associados.

Para saber mais consulte o Portal do INE em www.ine.pt no tema Inovação e Conhecimento, sub-tema Sociedade da Informação.

i § – Desvio do padrão de qualidade/Coeficiente de variação elevado