



Nuno de Almeida Alves*

Análise Social, vol. XLIII (3.º), 2008, 603-625

Perfis dos utilizadores da internet em Portugal

Este artigo identifica um conjunto diversificado de perfis de utilizadores da internet que se revelam pertinentes para o conhecimento acerca do uso social das tecnologias da informação. Estes perfis espelham fórmulas particulares de articulação entre os posicionamentos sociais dos indivíduos e os respectivos usos que fazem da internet.

Palavras-chave: internet; práticas; utilização; perfis.

This article identifies a broad range of internet user profiles, which are relevant for an understanding of the social use of information technology. These profiles reflect particular forms of linkage between individuals' social positions and how they use the internet.

Keywords: internet; practices; use; profiles.

INTRODUÇÃO

A rápida disseminação global da internet ao longo dos últimos anos tem sublinhado a crescente importância estratégica desta infra-estrutura tecnológica para o desenvolvimento das sociedades contemporâneas. A investigação efectuada em torno do crescimento do número de utilizadores não tem tido correspondência, no entanto, no desenvolvimento de estudos sistemáticos sobre os perfis dos utilizadores e respectivas práticas de utilização. O texto que agora se apresenta pretende contribuir para a supressão dessa lacuna, procurando identificar perfis diferenciados de utilizadores da internet através da articulação entre as suas características sociais e respectivas práticas de utilização.

Este artigo começa por situar o objecto de estudo perante fenómenos de âmbito mais vasto, como a mudança económica e tecnológica e o estreitamento do fosso digital, seguindo-se a exposição das principais dimensões e variáveis contributivas para a estruturação dos perfis de utilizadores da internet. Numa terceira parte é apresentada a base de dados e o conjunto de

* Centro de Investigação e Estudos de Sociologia — Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa.



Nuno de Almeida Alves

procedimentos metodológicos e estatísticos utilizados no agrupamento dos utilizadores. Por fim, é efectuada a exposição e caracterização dos diversos perfis identificados.

INTERNET: ACESSO E UTILIZAÇÃO

O desenvolvimento acelerado das tecnologias da informação e da comunicação (TIC), em particular dos computadores e da internet, tem constituído, desde meados dos anos 90, um dos eixos fundamentais sobre os quais se estrutura o desenvolvimento económico, político, social e cultural das sociedades contemporâneas. Na base deste argumento está o facto de a revolução ocorrida nas tecnologias da informação e da comunicação ter possibilitado a crescente articulação entre estas e o tecido económico e social, tendendo para a constituição de economias e sociedades em rede (Castells, 2000). Através deste processo estrutura-se um novo paradigma tecnológico, propulsor de um novo ciclo longo de desenvolvimento económico, assim que for resolvido o desajustamento com as configurações institucionais de regulação herdadas do industrialismo (Freeman e Perez, 1996; Freeman e Louçã, 2002; Alves, 2004).

A concretização deste cenário teórico passa necessariamente não apenas por um crescimento alargado do acesso e detenção destes equipamentos e serviços por parte de cidadãos, empresas e instituições públicas, mas também pela ampliação, diversificação e intensificação do seu uso em diversos contextos.

O primeiro destes problemas remete para a questão estratégica da desigualdade de acesso às tecnologias da informação e da comunicação, tema amplamente abordado pelos trabalhos sobre o «fosso digital» (Hargittai, 1999; Servon, 2002; James, 2003; Mossberger *et al.*, 2003). Este fosso pode ser expresso em termos globais (entre o Ocidente e o resto do mundo), regionais (entre a Europa do Norte e a Europa do Sul e do Leste, por exemplo), ou em termos nacionais e locais. Neste nível de análise, as características sociográficas substituem progressivamente as assimetrias regionais e globais como factores explicativos do uso destas tecnologias¹. No entanto, dado que o objectivo deste artigo é a identificação de perfis diferenciados de utilizadores da internet, não constituirá aqui matéria de relevo a análise das implicações deste fosso, mas sim as questões relacionadas com a crescente

¹ Em rigor, não se trata de uma substituição, uma vez que a circunstância de ordem geográfica é ditada exclusivamente pelas características sociográficas das populações, que justificam os respectivos posicionamentos nos *rankings* de detenção e utilização das tecnologias da informação e comunicação.



amplitude, diversidade e intensidade de utilização de serviços electrónicos (Howard *et al.*, 2001).

Para o aumento muito significativo do uso de equipamentos e serviços electrónicos contribuíram diversos factores: os computadores diminuíram de volume e de preço à medida que aumentaram as suas capacidades de processamento; o custo dos serviços, desde o aparecimento comercial das tecnologias DSL (*digital subscriber line*) e cabo, tem igualmente diminuído à razão do acréscimo de velocidade de transmissão; a digitalização de processos e conteúdos (sobretudo imagem e som) acrescentou vastas potencialidades aos serviços proporcionados nos primeiros anos da internet. Graças a esta confluência benéfica, intensificaram-se as modalidades daquilo que alguns autores designam como processo de «domesticação» alargada dos computadores e da internet (Cummings e Kraut, 2002; Haddon, 2004 e 2006): a utilização dos computadores e da internet transpôs as fronteiras do local de trabalho enquanto espaço de utilização primordial, conquistando cada vez mais o espaço doméstico, onde é apropriada, para usos pessoais, pelos diversos elementos dos agregados familiares. Este processo terá permitido a emergência de perfis muito diferenciados de utilizadores da internet.

A identificação destes perfis permite aprofundar o conhecimento sobre os diversos usos sociais desta tecnologia, que devem ser compreendidos à luz das diferenças em termos de recursos materiais, culturais e de literacia tecnológica existentes no conjunto alargado das populações. Para além do progresso geral do conhecimento sobre esta matéria, este estudo pode ainda contribuir para a estruturação de políticas sectoriais de desenvolvimento da sociedade da informação e, mais especificamente, de intervenção sobre grupos sociais mais carenciados em termos de competências tecnológicas. A identificação destes perfis de utilizadores pode ainda ser útil ao mercado dos serviços digitais e respectivos operadores, na medida em que disponibiliza informação substantiva relativamente às formas de articulação entre as características sociais dos utilizadores e as respectivas actividades, contextos e regimes de utilização da internet, aspectos que transcendem os dados estereotipados veiculados pelos painéis de utilizadores em operações de estudos de mercado.

O trabalho aqui apresentado constitui a parte inicial de um projecto mais largo que visa identificar, analisar e descrever pormenorizadamente os perfis diferenciados de utilizadores de computadores e da internet. Do ponto de vista metodológico, considerou-se que este trabalho beneficiaria da aplicação de métodos qualitativos de recolha da informação, como a realização de entrevistas semidirectivas ou a realização de etapas de observação participante em contextos e modalidades diversificadas de utilização das tecnologias da informação e da comunicação. O artigo que agora se apresenta constitui um primeiro ensaio de identificação destes perfis a partir da análise de uma base



Nuno de Almeida Alves

de dados de um inquérito nacional. Pretende-se, desta forma, testar a viabilidade empírica da existência dos referidos perfis e proceder a uma observação inicial do seu número, representatividade respectiva no universo de utilizadores, diversidade relativa e principais dimensões contributivas para a sua diferenciação. Procura-se ainda que os perfis aqui identificados constituam um guia orientador da pesquisa qualitativa, enquanto critério inicial de elaboração de quotas de diferentes perfis de utilizadores e de indivíduos a entrevistar.

DIMENSÕES FUNDAMENTAIS PARA A IDENTIFICAÇÃO DE PERFIS DE UTILIZADORES DA INTERNET

A estratégia operacional de identificação destes diferentes perfis assenta na determinação da forma específica de articulação entre as seguintes dimensões e respectivos conjuntos de variáveis: as características sociodemográficas (sexo, idade, escolaridade, situação perante a actividade económica e indicador socioprofissional de classe), o tipo específico de agregado de práticas realizadas através da internet (estudo, trabalho, serviços, procura de informação, comunicação e lazer), o contexto de utilização da internet (doméstico, escolar, laboral ou outro), a frequência de uso (diária, frequente ou esporádica) e, finalmente, a gama de motivações dos utilizadores da internet (profissionais, informacionais, lúdicas ou outras).

As variáveis sociodemográficas acima referidas deterão, previsivelmente, um elevado potencial explicativo sobre as modalidades de utilização da internet por parte dos indivíduos e, conseqüentemente, sobre o desenho de perfis específicos de utilizadores. Os estudos sobre o fosso digital apontam claramente para o facto de ser entre os mais jovens, os mais qualificados e os detentores de rendimentos mais elevados que se recrutam as percentagens mais elevadas de utilizadores destas tecnologias. Esta tendência não implica, no entanto, que estes utilizadores constituam um grupo homogéneo. É admissível que o crescimento acelerado do número de utilizadores ao longo dos últimos anos tenha dado origem a uma crescente diferenciação interna. O decréscimo dos preços, a diversificação dos serviços e a inclusão da literacia tecnológica nos programas escolares estimularam a aquisição e utilização destes instrumentos por segmentos cada vez mais diversificados de indivíduos. Tal fenómeno poderá reforçar de forma sensível a tendência global para a estratificação crescente dos utilizadores das TIC, de acordo com uma provável homologia entre posicionamentos sociais (em função dos diversos escalões etários, escolares, socioprofissionais e de condição perante o trabalho), práticas (actividades realizadas, frequência e contexto de utilização) e motivações para a utilização destes instrumentos.



As actividades realizadas através da internet podem ser agrupadas em diferentes conjuntos pertinentes para o trabalho de identificação de perfis de utilizadores da internet. O estudo, o trabalho, o envio e recepção de correio electrónico, a pesquisa de informação, o descarregamento de ficheiros digitais, as actividades lúdicas, a comunicação, as transacções electrónicas e a leitura de imprensa, blogs, páginas pessoais e outros veículos de informação ou expressão pessoal constituem as principais práticas executadas através da internet. Algumas destas actividades suscitam problemas específicos de definição e catalogação, como as actividades de estudo e de trabalho. Se bem que possam ser desenvolvidas em plataformas específicas (como as plataformas de ensino à distância ou aplicações laborais à medida), as actividades aqui agrupadas como estudo ou trabalho são geralmente constituídas por algumas das outras actividades previamente referidas (como o envio e recepção de correio electrónico, a pesquisa de informação ou o descarregamento de ficheiros) realizadas em contexto escolar ou laboral, o que lhes confere um estatuto relativamente distintivo. O conjunto de actividades praticado será também socialmente muito permeável: os detentores de recursos materiais e culturais mais elevados, que usualmente também possuem um maior capital de experiência com a internet, farão desta usos mais intensivos e diversificados; inversamente, os detentores de menores recursos materiais e culturais desenvolverão práticas mais circunscritas e menos intensivas.

O contexto de utilização da internet constituirá um outro elemento importante para a determinação das diferentes práticas relacionadas com as novas tecnologias. A residência, o local de trabalho e a escola/universidade constituem os locais predominantes de utilização da internet, configurando também segmentos específicos de utilização desta tecnologia, por associação entre determinados tipos de práticas e locais de utilização (sendo as mais óbvias o estudo e escola/universidade e a actividade profissional e o local de trabalho). Poderá também verificar-se a repartição da utilização destes instrumentos pelos diversos espaços frequentados pelos indivíduos, com uma eventual distribuição das diversas práticas pelos vários espaços diariamente frequentados. A idade, a situação perante a actividade económica e o posicionamento socioprofissional constituem aqui importantes instrumentos de antecipação dos contextos de utilização. Aos mais jovens e aos estudantes corresponderá uma maior utilização destes equipamentos em espaço escolar/universitário, embora provavelmente com menor intensidade do que aquela que fazem em ambiente doméstico (caso se verifique a disponibilidade destes meios). Aos economicamente activos corresponderão situações diversas consoante o tipo de tarefas desempenhadas e de competências mobilizadas: os detentores de postos mais qualificados utilizarão a internet primordialmente no local de trabalho (a par da utilização doméstica) de forma mais intensa e pluriactiva; os menos qualificados talvez não utilizem a internet no posto



de trabalho, reservando o exercício desta prática para o espaço doméstico ou para outros locais/situações da vida quotidiana. O contexto de utilização da internet poderá ainda indiciar elementos importantes quanto à natureza e intensidade da utilização que dela fazem os indivíduos. A utilização cumulativa das TIC no espaço doméstico e no local de trabalho, ou noutras locais, poderá significar um maior e mais diverso número de actividades efectuadas através destes instrumentos, sublinhando a sua crescente adaptabilidade às várias situações do quotidiano.

A frequência de utilização é outro dos elementos a assinalar. Entre o uso esporádico da internet em locais públicos (como os espaços internet ou as bibliotecas) ou em casa de amigos e familiares, por exemplo, e o seu uso diário (e provavelmente pluriactivo e multicontextual), efectuado por alguns segmentos específicos de utilizadores, dista um enorme passo, o qual contribui largamente para a identificação de perfis. A maior ou menor frequência de utilização dependerá não apenas das características sociais dos utilizadores e da relação que estabelecem com os contextos e actividades em que são utilizados estes recursos, mas também da sua familiaridade com a tecnologia. Mais anos de experiência de utilização da internet significam não apenas a reunião de um conjunto de características pessoais e sociais específicas dos *early adopters*², como uma maior diversidade de contextos e uma pluriactividade potencial na utilização da internet (Howard *et al.*, 2001, p. 384). Os menos experientes, com um ano ou menos de utilização, para além de se localizarem num segmento de utilizadores potencialmente menos qualificado do ponto de vista escolar e profissional, deverão fazer um uso mais limitado destes instrumentos, provavelmente circunscrito à esfera do entretenimento, da comunicação ou da pesquisa de informações de carácter mais particularista.

A última variável com um contributo importante para a definição e caracterização destes perfis é a respeitante às motivações de acesso e utilização da internet. Estas podem cumprir objectivos de carácter profissional e de desenvolvimento de competências pessoais; propósitos fundamentalmente instrumentais, relacionados com as capacidades intrínsecas dos serviços prestados (pesquisa de informação, acesso a serviços electrónicos, comunicação e lazer); ou responder a pressões externas, tal como a influência de amigos e familiares ou a educação dos filhos.

² Pessoas que não apenas se ligaram à internet desde os primeiros tempos de desenvolvimento comercial nos respectivos países — com interfaces graficamente pobres e recursos informacionais limitados, como o acesso a bbs, o acesso a *software* e informação ou a comunicação em linha —, como experimentam entusiasticamente cada novo serviço informacional que surja no mercado, por vezes com custos financeiros significativos.



MODALIDADES DE UTILIZAÇÃO DA INTERNET

O teste empírico da existência de perfis diferenciados de utilizadores da internet produziu-se através do recurso a um conjunto de variáveis incluídas no «inquérito à utilização das TIC pela população portuguesa», realizado em 2003 pela Unidade de Missão Inovação e Conhecimento. Este inquérito foi conduzido junto de uma amostra de 3000 indivíduos — representativa da população portuguesa entre os 15 e os 64 anos, estratificada por sexo, idade e escolaridade³ —, 1216 dos quais (41%) se declararam utilizadores da internet. Esta percentagem de utilizadores da internet é certamente uma sobre-representação da realidade, uma vez que as estatísticas oficiais sobre esta matéria apuraram 26% de utilizadores entre os 16 e os 74 anos para este mesmo ano (AA.VV., 2007). Tendo em conta que não serão certamente os cidadãos entre os 64 e 74 anos a justificar esta tão grande diferença na população utilizadora da internet, é justo concluir que se verifica aqui algum empolamento dos dados relativos à utilização desta tecnologia, por via de uma desajustada representatividade da amostra em relação à população portuguesa. Caso a representatividade regional (ainda que ao nível da NUT II), a dimensão dos *habitats* ou as descontinuidades no espaço urbano/rural tivessem sido consideradas como critérios de representatividade da amostra, a percentagem de utilizadores deveria baixar consideravelmente, para um número mais próximo das estatísticas oficiais. É certo que a preocupação central deste artigo não é o apuramento exacto da proporção da população portuguesa que utiliza a internet. No entanto, tal circunstância não deixará de ter eventuais efeitos, embora dificilmente determináveis, sobre a identificação de perfis de utilizadores. O facto, por exemplo, de a população utilizadora se concentrar espacialmente na faixa litoral e urbana do território pode induzir uma sobre-representação de determinados perfis específicos de utilização, aspecto que apenas se poderia comprovar através da realização de um novo inquérito com critérios diferentes de estratificação da amostra.

Da base de dados produzida a partir deste instrumento foram extraídas as variáveis pertinentes para o referido conjunto de dimensões consideradas relevantes para a identificação dos diferentes perfis de utilizadores da internet. O desenvolvimento deste trabalho é composto por duas fases essenciais. Na primeira identificam-se diferentes modalidades de utilização da internet, compreendidas através de conjuntos de práticas realizadas, sendo esta tarefa

³ Sexo masculino (49,2%). Idades: 15-19 (10,4%), 20-24 (10,5%), 25-29 (10,4%), 30-39 (22,2%), 40-49 (21,2%), 50-65 (25,2%). Habilitações literárias: sem habilitação (9,2%); 1.º ciclo do ensino básico (29,6%); 2.º ciclo do ensino básico (14,3%); 3.º ciclo do ensino básico e secundário (37,1%); ensino superior (9,8%).



empreendida através de uma análise de correspondências múltiplas⁴. Na segunda fase são identificados os intérpretes dessas modalidades de utilização da internet (pela realização de uma análise de *clusters*⁵ sobre os *object scores* apurados pela análise de correspondências múltiplas) e caracterizados os diversos perfis de utilizadores pelo cruzamento dos *clusters* com as variáveis sociodemográficas e de utilização da internet⁶.

A identificação das modalidades de utilização da internet foi feita a partir de um conjunto de 21 variáveis⁷ relativas à utilização desta tecnologia na prossecução de um conjunto muito alargado de actividades (v. quadro n.º 1). O conjunto de actividades recensadas apresenta uma extensa cobertura das práticas passíveis de desenvolvimento através de meios electrónicos, revelando-se omissas apenas no respeitante a práticas como a elaboração de *weblogs*, páginas pessoais ou de localização de conteúdos digitais na rede⁸. A existência de um grande número de variáveis implicou um esforço de recodificação com vista à obtenção de um conjunto exemplificativo da diversidade de práticas possíveis, mas simultaneamente adequado à exploração estatística da informação quantitativa obtida. Isolaram-se, assim, 10 tipos de práticas a partir das variáveis originais: educativas; profissionais; instrumentais comunicativas; lúdicas; instrumentais informacionais; informativas; procura de informação sobre bens e serviços; procura de outra informação; comunicativas; e transaccionais (v. quadro n.º 1).

A agregação das variáveis teve em conta não apenas a actividade mencionada no questionário, mas também o conjunto de respostas afirmativas: seis delas mantiveram-se isoladas por representarem segmentos de actividade relevantes e contarem com um considerável índice de assentimento; as variáveis compostas foram organizadas segundo o âmbito das práticas em análise, e apenas a variável «procura de outra informação» reúne respostas afirmativas residuais, que provêm, especialmente, das questões formuladas acerca das actividades informacionais praticadas junto dos serviços da administração pública.

⁴ Procedimento estatístico ideal para segmentar populações pela partilha de características (grupos de consumidores, por exemplo) a partir de dados qualitativos (Carvalho, 2004; Pestana e Gageiro, 2005).

⁵ Estratégia recomendada para o prosseguimento quantitativo de uma análise de correspondências múltiplas (Lebart, 1994; Carvalho, 2004; Pestana e Gageiro, 2005).

⁶ Procedimentos estatísticos efectuados através do *software* SPSS versão 15.0.

⁷ V. IUTIC — 2003 em http://www.osic.unic.pt/publicacoes/IN_IUTIC2003.pdf

⁸ Gammas de actividades actualmente populares, mas com menor ou nula expressão na altura da realização do inquérito e para a qual muito contribuiu a generalização da banda larga e de serviços, como o YouTube. Outras práticas, menos lícitas ou socialmente condenáveis, mas provavelmente tão frequentes como a prática de *downloads* ilegais ou de visionamento de pornografia, não estão aqui presentes, como é habitual na realização destes inquéritos.

Recodificação das variáveis originais

[QUADRO N.º 1]

Variáveis originais	Variáveis recodificadas
Actividades de educação/estudo/formação	Educativas
Actividades profissionais	Profissionais
Informação sobre bens e serviços Procura de informação sobre serviços públicos	Procura de informação sobre bens e serviços
Informação sobre emprego Informação sobre saúde Informação sobre viagens e reservas Informação sobre espectáculos e reservas Download de informação Pedidos por email Download de formulários Submissão de formulários	Procura de outra informação
Enviar/receber emails	Instrumentais comunicativas
Participação em fóruns e chats Telefonar, videoconferência	Comunicativas
Download de software e documentos	Instrumentais informacionais
Leitura de jornais e revistas	Informativas
Jogar/downloads de música e filmes	Lúdicas
Serviços bancários e financeiros Compra/encomenda de bens e serviços Venda de bens	Transaccionais

A identificação de diferentes modalidades de utilização da internet conduziu à realização de uma análise de correspondências múltiplas sobre este conjunto de 10 práticas com vista à obtenção de padrões homogéneos. No decurso deste procedimento estatístico foram isoladas três dimensões com valores próprios superiores a 1, correspondentes a 54,1% da variância explicada relativamente às diferentes práticas de utilização da internet. A primeira dimensão (v. quadro n.º 2), com maior poder de discriminação, põe em relevo um maior conjunto de práticas (6 das 10) e acentua as de maior especificidade (transaccionais e procura de informação). A segunda agrega a prática de actividades profissionais e instrumentais informacionais com as actividades de carácter lúdico (jogos e comunicação). A terceira articula as práticas educativas com as instrumentais comunicativas, informativas, lúdicas e comunicativas. As quantificações das categorias de resposta sim/não a cada uma destas práticas permitem a identificação de diferentes grupos, consoante as actividades praticadas, sublinhando outras tantas modalidades diferenciais de utilização da internet. Os dois grupos presentes na dimensão 1 caracterizam-se pelo seu comportamento dicotómico relativamente à prática (ou

não) de actividades instrumentais comunicativas, informativas, de procura de informação sobre bens e serviços, de procura de outra informação, transaccionais e instrumentais informacionais. Verifica-se, nesta dimensão, o isolamento de um grupo informacionalmente pluriactivo contra um outro que se caracteriza exactamente por não realizar nenhuma das tarefas elencadas. Se o primeiro é importante por testemunhar a prática de um elevado número de actividades através da internet, o segundo não o é menos, uma vez que demonstra a existência de um conjunto de indivíduos que não praticam nenhuma das actividades em análise, nem mesmo as de teor instrumental comunicativo — as mais frequentemente utilizadas segundo a literatura internacional (Howard *et al.*, 2001, p. 388; Cummings e Kraut, 2002, p. 225).

Dimensões identificadas e respectivas quantificações

[QUADRO N.º 2]

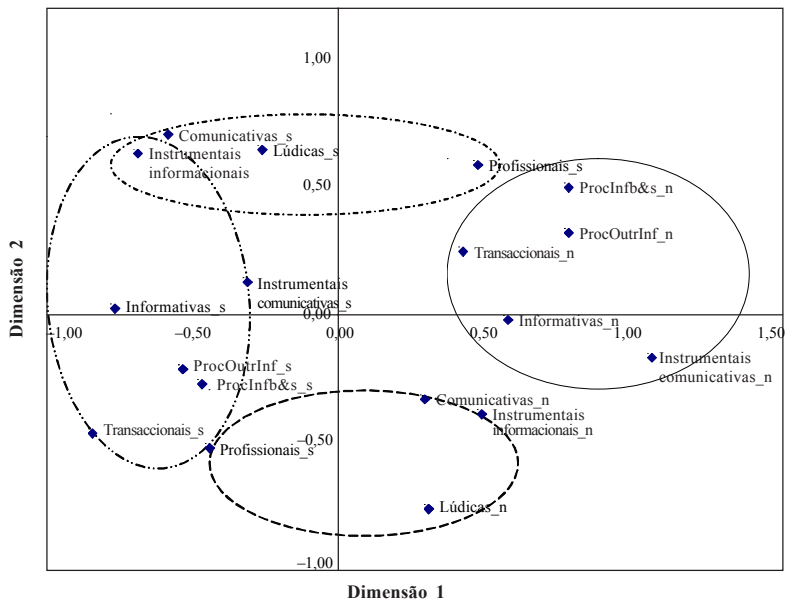
	Quantificações negativas	Quantificações positivas
Dimensão 1	Instrumentais comunicativas_s Instrumentais informacionais_s Informativas_s ProcInfb&S_s ProcOutrInf_s Transaccionais_s	Instrumentais comunicativas_n Instrumentais informacionais_n Informativas_n ProcInfb&S_n ProcOutrInf_n Transaccionais_n
Dimensão 2	Profissionais_s Lúdicas_n Instrumentais informacionais_n Comunicativas_n	Profissionais_n Lúdicas_s Instrumentais informacionais_s Comunicativas_s
Dimensão 3	Educativas_n Instrumentais comunicativas_n Lúdicas_s Informativas_s Comunicativas_n	Educativas_s Instrumentais comunicativas_s Lúdicas_n Informativas_n Comunicativas_s

As letras «s» e «n» ilustram a prática de determinada actividade (ou a sua ausência) no seio de uma dimensão específica.

Na segunda dimensão aqui considerada assiste-se a uma clara separação entre uma utilização da internet para fins profissionais e uma outra cujos objectivos se restringem aos aspectos lúdicos, comunicativos e instrumentais informacionais. Na terceira dimensão observa-se a separação entre os praticantes de actividades lúdicas e informativas e os não praticantes de actividades educativas, instrumentais comunicativas e de comunicação e, por outro lado, o seu inverso. As oposições e alinhamentos entre as três dimensões analisadas neste procedimento estatístico identificador dos diferentes agregados de actividades realizadas através da internet estão espacialmente

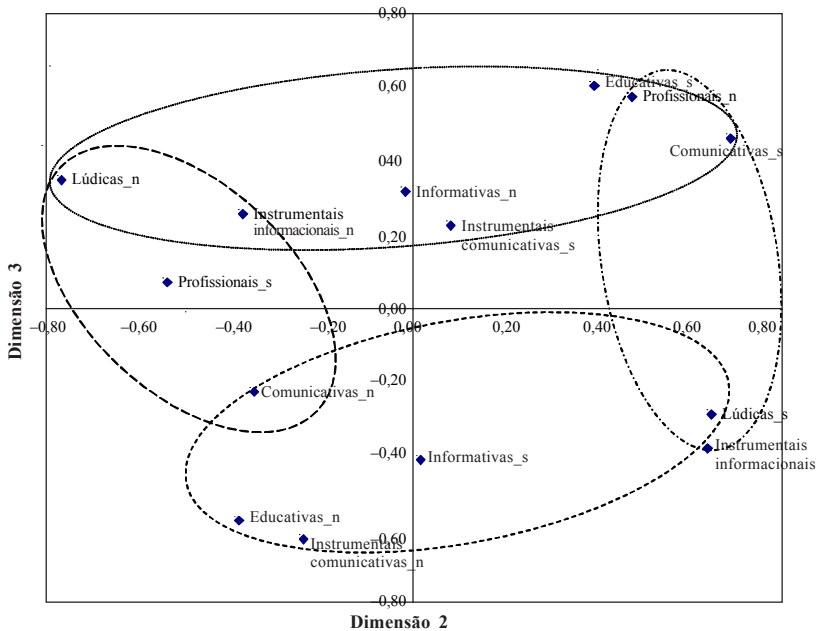
Dimensões 1 e 2

[GRAFICO N.º 1]



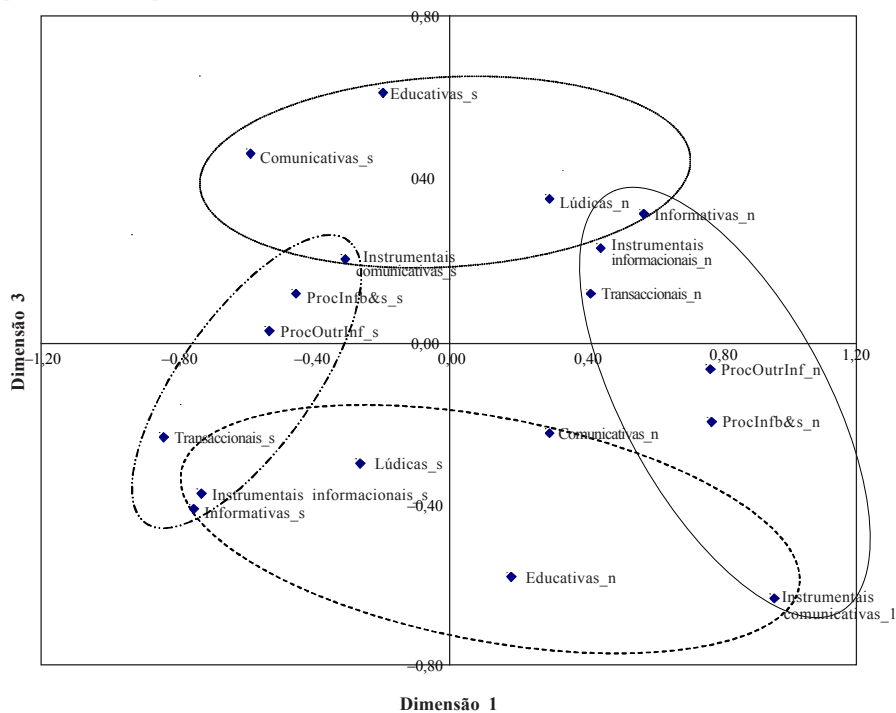
Dimensões 2 e 3

[GRAFICO N.º 2]



Dimensões 1 e 3

[GRAFICO N.º 3]



As diferentes modalidades de utilização da internet estão identificadas no plano gráfico pelos diversos tipos de tracejados delimitadores dos vários grupos. Neles são evidentes as oposições entre grupos de práticas constantes nas três dimensões, situando-se sempre em pólos opostos do plano. A integração das restantes variáveis (enquanto variáveis passivas) em análise neste procedimento estatístico resultaria na distribuição das suas diversas categorias pelo plano, com maior ou menor proximidade às áreas delimitadas respeitantes a cada modalidade de utilização da internet. No entanto, os resultados obtidos seriam menos esclarecedores e proveitosos do que a alternativa quantitativa efectuada a partir da análise de *clusters*. A localização das diversas categorias destas variáveis nos gráficos anteriormente apresentados posicionaria as várias características dos indivíduos mais próximas das áreas das diferentes modalidades de utilização da internet, caso se registasse a associação entre essa modalidade e a categoria, ou, de modo inverso, mais próximas da origem do gráfico (0), caso

constituísse uma característica partilhada por todas as modalidades. As categorias da variável sexo, por exemplo, situam-se sempre mais próximas da origem, por esta ser uma variável com menor potencial de discriminação nesta matéria.

CLUSTERS DE UTILIZAÇÃO DA INTERNET

A estratégia seguida para identificar os intérpretes das várias modalidades de utilização da internet foi a realização de uma análise de *clusters* sobre os *object scores* resultantes da análise de correspondências múltiplas efectuada anteriormente. Deste procedimento resultou a identificação de seis *clusters*, cuja articulação com as variáveis sócio-demográficas e de caracterização da utilização da internet, configuradora dos diferentes perfis de utilizadores, vai ser discutida a partir de agora.

Clusters de utilização da internet

[QUADRO N.º 3]

	Clusters de utilização da internet					
	1 N=168 13,8%	2 N=212 17,4%	3 N=158 13,0%	4 N=204 16,8%	5 N=225 18,5%	6 N=249 20,5%
Instrumentais comunicativas	95,2	42,0	40,5	92,2	98,7	81,5
Lúdicas	94,6	24,5	93,7	14,7	95,1	20,9
Educativas	89,9	26,9	12,0	73,5	72,0	20,9
Comunicativas	66,1	8,5	8,9	37,3	74,7	7,6
Instrumentais informacionais	57,1	0,9	53,8	4,9	88,9	27,7
Pesquisa de informação sobre bens e serviços	34,5	29,2	29,1	77,0	93,8	94,8
Pesquisa de outra informação	32,1	23,1	36,7	59,8	98,4	88,0
Informativas	23,2	6,6	51,3	10,8	89,3	66,3
Profissionais	10,1	33,0	18,4	62,7	72,4	90,0
Transaccionais	4,8	8,0	16,5	18,1	62,2	70,3

A atribuição de cada prática de utilização da internet a um determinado *cluster* produz-se a partir da verificação de taxas superiores a 50% de realização dessa actividade, significando que nesse *cluster* de utilizadores pelo menos metade dos seus integrantes executa essa prática. É notório que o conjunto de *clusters* identificados revela algumas diferenças relativamente às modalidades de utilização. Estas reflectem, acima de tudo, tipos-ideais de utilização da internet, cujo confronto com a matéria empírica de base — as práticas concretas dos utilizadores — produz um ligeiro desalinhamento relativamente ao esperado. Caso as modalidades de utilização e os *clusters* de utilizadores se ajustassem perfeitamente, em cada um destes registar-se-ia



Nuno de Almeida Alves

apenas a prática do conjunto de actividades com ele relacionadas e a necessária exclusão de todas as outras.

Podemos considerar, então, que os seis *clusters* isolados aderem razoavelmente bem ao conjunto identificado de modalidades de articulação entre práticas de utilização da internet⁹, verificando-se a não coincidência de uma ou outra das práticas¹⁰ num conjunto mais alargado e a inclusão de uma ou mais actividades no que anteriormente era um segmento restrito (por exemplo, a prática exclusiva de actividades profissionais). Produz-se, assim, a identificação de 6 *clusters* de práticas internauticas razoavelmente demarcadas, que permitem a identificação de outros tantos perfis diferenciados de utilizadores da internet. Desta análise resulta uma razoável complementaridade de práticas de utilização da internet entre pares de *clusters*: entre o perfil 5 e o 2 (da pluriactividade extrema à ausência de uma só actividade cujo exercício detenha uma frequência relevante); entre o perfil 1 e o 6 (nos quais, à excepção das práticas instrumentais comunicativas, as actividades praticadas por um dos grupos são justamente aquelas que estão ausentes do outro grupo); e, finalmente, entre os perfis 3 e 4 (entre os quais também se verifica a complementaridade entre utilizações mais afectas ao entretenimento e o exercício de práticas de índole profissional e educativa).

O cruzamento entre estes *clusters* de utilização da internet com as variáveis sociodemográficas e de caracterização do uso desta tecnologia permitirá, por fim, a síntese dos diferentes perfis de utilizadores da internet e o reconhecimento das suas características fundamentais.

PERFIS DE UTILIZADORES DA INTERNET

Cada um dos perfis identificados será designado por um termo que procurará condensar o seu modo específico de relacionamento com as tecnologias da informação e da comunicação, ou, pelo menos, a sua característica dominante, tendo em conta as diversas dimensões e variáveis pertinentes (quadro n.º 4).

⁹ Identidade aproximada ente o *cluster* 1 e as quantificações positivas da dimensão 3; entre o *cluster* 2 e as quantificações negativas da dimensão 1; entre o *cluster* 3 e as quantificações negativas da dimensão 3; entre o *cluster* 4 e as quantificações negativas da dimensão 2; entre o *cluster* 5 e as quantificações positivas da dimensão 2; finalmente, entre o *cluster* 6 e as quantificações negativas da dimensão 1.

¹⁰ Como, por exemplo, a substituição da prática de actividades profissionais pela realização de práticas instrumentais informacionais no *cluster* 6, o acrescento das actividades lúdicas e práticas instrumentais informacionais nos *clusters* 1 e 3, respectivamente, ou o substantivo crescimento de actividades realizadas (que atingem a sua expressão máxima) no *cluster* 5 face às identificadas nas quantificações.

Perfis de utilizadores da internet

[QUADRO N.º 4]

	Clusters de utilização da internet					
	1	2	3	4	5	6
	N=168 13,8%	N=212 17,4%	N=158 13,0%	N=204 16,8%	N=225 18,5%	N=249 20,5%
Sexo						
Masculino	50,6	43,9	74,7	37,3	67,1	55,4
Feminino	49,4	56,1	25,3	62,7	32,9	44,6
Idade						
15-19	58,3	17,9	25,3	13,2	14,7	0,4
20-24	21,4	13,7	22,2	15,7	26,7	8,0
25-29	8,9	13,2	17,1	20,6	19,1	12,9
30-39	5,4	25,0	16,5	26,0	22,2	32,9
40-49	3,0	20,8	13,9	17,2	12,0	30,1
50-65	3,0	9,4	5,1	7,4	5,3	15,7
Escolaridade						
3.º ciclo	57,1	59,0	67,1	37,3	35,1	36,1
Secundário	35,1	26,9	24,1	27,9	36,4	26,9
Superior	7,7	14,2	8,9	34,8	28,4	36,9
Situação perante a actividade económica						
Trabalhadores	25,6	72,5	74,7	76,5	75,1	93,6
Estudantes	66,1	14,7	16,5	17,2	21,3	1,6
Inactivos	8,3	12,8	8,9	6,4	3,6	4,8
Classe socioprofissional						
Quadros superiores	4,9	15,5	11,5	35,8	28,1	44,6
Trabalhadores da administração	13,0	19,3	19,1	22,9	22,3	28,5
Trabalhadores dos serviços e vendedores	16,0	39,1	28,0	20,4	24,1	19,3
Trabalhadores da produção	6,8	12,6	28,0	7,0	7,6	6,4
Frequência de utilização						
Diária	18,5	7,5	13,9	20,6	46,7	33,3
Frequente	40,5	21,2	25,9	37,7	42,2	42,2
Esporádica	41,1	71,2	60,1	41,7	11,1	24,5
Local predominante de acesso						
Casa	37,1	29,9	36,5	29,0	35,7	22,5
Escola	19,8	10,3	7,1	9,0	6,7	1,2
Trabalho	3,0	30,4	15,4	29,0	17,4	46,6
Amigos/familiares	6,0	11,3	28,8	6,5	2,7	2,8
Casa/escola	13,8	0,5	1,9	3,5	8,9	0,8
Casa/trabalho	4,2	5,2	5,1	12,0	23,7	22,1
Outros locais	16,2	12,4	5,1	11,0	4,9	4,0
Motivações						
Profissionais	38,8	46,4	35,7	47,7	58,0	58,1
Acesso a informação e serviços	41,0	21,6	28,6	33,5	28,5	25,6
Educação dos filhos	4,3	16,8	13,3	6,5	1,4	8,4
Fonte de lazer	7,9	3,2	8,2	1,9	7,2	1,0
Influência de amigos e familiares	7,9	12,0	14,3	10,3	4,8	6,9



PERFIL 1: INICIADOS

Este primeiro perfil é o segundo mais pequeno do conjunto de seis perfis identificados (14%). Equilibrado do ponto de vista do género, é composto fundamentalmente por indivíduos até aos 19 anos (58%), estudantes do ensino básico e secundário (92%). Tal enquadramento justifica a designação proposta para este perfil de utilizadores e explica, de certa forma, as práticas executadas: actividades educativas, lúdicas, comunicativas e instrumentais comunicativas e informacionais. As restantes variáveis caracterizadoras da utilização da internet adequam-se igualmente bem às características deste segmento específico da população: uma utilização relativamente frequente da internet (59%), embora com um núcleo importante de utilizadores esporádicos (41%)¹¹; a residência (37%) e a escola (20%) (ou ambas — 14%), bem como os outros espaços (16%), como locais privilegiados de acesso; e, finalmente, o desenvolvimento de competências profissionais (39%) e o acesso a informação e serviços (41%) como motivações centrais do uso da internet. É curiosa a relevância deste último *item* (o mais elevado relativamente a todos os *clusters* identificados, sobrepondo-se mesmo às motivações de natureza profissionalizante), uma vez que não corresponde ao núcleo central de actividades empreendidas. Tratar-se-á, certamente, de uma outra noção de acesso a informação e serviços ou de um reflexo discursivo da imposição de usos socialmente relevantes da internet. Este *cluster* enquadra, claramente, um segmento cujo futuro pessoal e profissional determinará uma alteração fundamental do regime actual de utilização da internet, o que não implica que se abandonem necessariamente algumas das suas actuais práticas.

Este perfil de utilizadores é um dos mais interessantes, por diversas razões. A primeira delas é o facto de uma esmagadora parcela dos seus integrantes ser, em termos etários, contemporânea do uso comercial da internet. Em oposição ao ocorrido nos restantes perfis (à excepção, talvez, do quinto perfil, constituído pelos utilizadores pluriactivos), a maior parte dos seus elementos não necessitou de integrar a internet como elemento radicalmente novo nas suas práticas quotidianas, uma vez que esta fez parte, desde o início, do seu processo de socialização. Tal circunstância torna este grupo um interessante nicho de observação, permitindo antecipar a forma particular de relação que as futuras gerações terão com estas tecnologias. Certamente que, de acordo com o tipo de qualificação e inserção profissional, se produzirão trajectos distintos de utilização destes instrumentos, que tornarão a sua observação futura particularmente interessante. Uma parcela muito significativa dos actuais indivíduos que fazem parte deste perfil segu-

¹¹ Em 72% dos casos não detentores dos equipamentos, reservando-se a sua utilização para o espaço escolar ou para a casa de amigos e familiares.



ramente transitará, dentro de alguns anos, para o quinto perfil abordado mais à frente. Outros, embora com menor incidência, distribuir-se-ão por outros perfis ou darão origem à criação de novas modalidades. O facto de a sua socialização ter sido efectuada com a internet impossibilitará, à partida, a incorporação de modos de relacionamento com estes instrumentos característicos dos perfis dotados de menor literacia digital.

PERFIL 2: HESITANTES

Este é, sem dúvida, o perfil mais curioso do conjunto identificado. Agrega pouco mais de um sexto dos utilizadores (17%) e caracteriza-se, em primeiro lugar, pelo facto de nenhuma das actividades elencadas recolher uma maioria de praticantes por parte dos indivíduos nele integrados (apenas as práticas instrumentais comunicativas apresentam uma taxa de utilização que ronda os 50%). São maioritariamente do sexo feminino (56%), e a sua dispersão por escalões etários é relativamente equilibrada, embora com uma representação mais alargada nos escalões entre os 30 e os 49 anos (46%). São economicamente activos (73%), mas com qualificações escolares e profissionais relativamente baixas: a maioria detém o 3.º ciclo do ensino básico (59%) e enquadra-se, profissionalmente, no pessoal dos serviços e vendedores (39%) e, em menor grau, nos trabalhadores administrativos (19%). Trata-se do perfil em que a utilização esporádica é mais frequente (71%) e em que o local predominante de utilização é mais variado, dividindo-se entre a residência (30%), o local de trabalho (30%), outros locais (12%), a escola (10%) e a casa de amigos e familiares (11%). No capítulo das motivações, as razões profissionais dominam claramente (46%), seguidas do acesso a informação e serviços (22%). Mas o aspecto mais relevante nesta matéria é o peso detido pela educação dos filhos (17%) nas motivações para o uso e detenção de ligação à internet na residência familiar, bem como a influência exercida por amigos e familiares (12%). As características sociográficas deste perfil de utilizadores ajudam, definitivamente, a demonstrar a relativa ambiguidade da sua relação com a internet. Dotados de fracas qualificações escolares, inscritos em sectores de actividade profissional rotineiros e pouco ou nada exigentes em recursos informacionais, o seu uso destes instrumentos é esporádico, pouco sistemático e pouco diversificado. Um aspecto surpreendente é o facto de este perfil ser constituído, em grande medida, por indivíduos jovens: cerca de um terço tem menos de 25 anos e dois terços menos de 40 anos. Como se explica o facto de serem ainda jovens, profissionalmente activos, deterem acesso aos equipamentos e serviços na sua residência ou local de trabalho e não o fazerem (ou pelo menos não o executarem em número e frequência relevante)? Estes indivíduos serão meros circunstantes da utilização de outrem? Se o perfil anteriormente abor-



Nuno de Almeida Alves

dado se torna estimulante relativamente ao número de possibilidades em aberto para o seu desenvolvimento, com este acontece precisamente o inverso. Apesar da sua juventude, as baixas qualificações escolares e profissionais médias deste perfil deverão, com muita probabilidade, ter como consequência a perduração do actual regime de utilização destes instrumentos.

PERFIL 3: LUDÓFILOS

Este perfil é o menos expressivo do conjunto identificado (13%) e é maioritariamente constituído por homens (75%) com idade inferior a 30 anos (65%) e pouco qualificados do ponto de vista escolar e profissional — 67% completaram apenas a escolaridade obrigatória. É o único perfil em que os trabalhadores da produção assumem uma posição de relevo (28%), a par do pessoal dos serviços e vendedores (28%). Utilizam a internet sobretudo para actividades lúdicas (94%) e, em menor grau, para práticas informativas (51%) e instrumentais informacionais (54%). O seu regime de utilização é esporádico (60%), embora detenham a maior taxa de uso a partir da residência (37%), a que se segue o acesso em casa de amigos e familiares (29%) e no local de trabalho (15%). As motivações apresentadas para o uso da internet são sobretudo de índole profissional (36%), embora em menor grau que todos os outros perfis, e de acesso a informação e serviços (29%), detendo ainda algum relevo a influência exercida por amigos e familiares (14%), a par da educação dos filhos (13%). Este perfil apresenta características que, todavia, podem indiciar uma relativa diversidade sociográfica. Poderá ser composto por dois grupos bastante distintos de utilizadores, que apenas partilham registos escolares elementares e profissões pouco qualificadas: um grupo de indivíduos mais jovens que utiliza a internet a partir da sua residência ou da de amigos e familiares para actividades essencialmente lúdicas; e um outro grupo composto por indivíduos mais velhos que utiliza a internet para a leitura da imprensa *on-line* ou para regimes de utilização mais ambíguos, na mesma linha dos indivíduos que compõem o perfil anterior. Sendo certo que todas as modalidades de utilização da internet são legítimas, é também ajustado argumentar que se trata de utilizações mais pobres e menos conformes às enormes potencialidades oferecidas pelos equipamentos e serviços em análise. Estes dois últimos perfis analisados designarão, provavelmente, dois segmentos da população cujas competências escolares, profissionais e digitais estão harmonicamente desajustadas à utilização cada vez mais pluriactiva e multicontextual destes instrumentos.

PERFIL 4: PROFISSIONAIS

620 O quarto perfil reflecte um conjunto de práticas mais sofisticadas e diversas de utilização da internet. Tem uma dimensão intermédia em termos



Os utilizadores da internet

de número de utilizadores (17%), é maioritariamente constituído por indivíduos do sexo feminino (63%), incluídos nos escalões etários entre os 25 e os 39 anos (47%), e em que os detentores do ensino superior já representam cerca de um terço do segmento de utilizadores. Economicamente activos (77%), pertencem com mais frequência aos quadros superiores, profissões liberais e profissões intelectuais e científicas (36%). A sua utilização da internet inclui as práticas instrumentais comunicativas (92%), educativas (74%), profissionais (63%), a procura de informação sobre bens e serviços (77%) e a procura de outra informação (60%). É interessante notar que a procura genérica de informação, enquanto uma das actividades mais praticadas, apenas surge de forma relevante neste perfil de utilizadores, não obstante a pesquisa rápida e eficiente de informação ser, a par da utilização do correio electrónico, uma das virtudes essenciais da internet e a fundamental razão de ser da *world wide web* (Hölscher *et al.*, 2000). É também de constatar que é neste perfil que as actividades profissionais surgem, também pela primeira vez, como actividades mais praticadas através da internet. Apesar do contexto mais qualificado e diversificado de utilização, a respectiva frequência pode ainda qualificar-se como esporádica, embora a muito curta distância de uma utilização frequente (42% contra 38%). O local predominante de utilização divide-se entre a residência (29%), o local de trabalho (29%) e entre ambos os locais (12%). As motivações para a utilização destes equipamentos e serviços são primordialmente de natureza profissional (48%) e de acesso a informação e serviços (34%). Este perfil é o primeiro de três que se caracterizam por uma utilização da internet mais diversa e qualificada, que se relaciona com as características dos indivíduos que fazem parte deste *cluster*: um conjunto de competências escolares e profissionais mais elevadas, interesses e objectivos mais direccionados a retirar da internet, benefícios mais ajustados às suas características de instrumento de pesquisa e manipulação da informação. Há apenas uma característica deste perfil que se revela ligeiramente dissonante do restante contexto: uma utilização diária ainda pouco frequente (20%).

PERFIL 5: PLURIACTIVOS

O quinto perfil é o segundo mais numeroso (19%). A população que o compõe caracteriza-se fundamentalmente por ter «crescido» com a internet (60% têm até 30 anos de idade). As tecnologias da informação e da comunicação, e em particular a internet, estão presentes na maior parte das suas actividades diárias, o que se torna evidente pela análise das taxas de utilização apresentadas em todas as práticas elencadas. São maioritariamente homens (67%), jovens e com níveis de escolarização elevados (os detentores do ensino superior representam uma taxa menor do que nos perfis 4 e 6, mas



Nuno de Almeida Alves

são significativamente mais jovens, uma vez que 40% têm 24 anos ou menos). Três quartos trabalham e quase todos os restantes estudam. Em termos socioprofissionais, verifica-se um ligeiro predomínio dos quadros superiores, profissionais liberais e pessoal das profissões intelectuais e científicas (28%), embora trabalhadores administrativos e profissionais dos serviços e vendedores recolham taxas próximas (22% e 24%, respectivamente), propiciando um falso equilíbrio entre inserções socioprofissionais, motivado pelo largo contingente de estudantes que aqui não está incluído (21%). Como seria expectável, a frequência de utilização da internet é muito superior à dos restantes perfis: 90% utilizam-na diariamente ou várias vezes por semana. O local predominante de acesso é a residência (36%), embora o trabalho (17%) e a associação entre a residência e o local de trabalho (24%) apresentem taxas igualmente importantes. No capítulo das motivações, são sobretudo os aspectos profissionais (58%) e de acesso a informação e serviços que prevalecem (29%). Aspectos secundários como a educação dos filhos ou a influência de amigos e familiares pouco contribuem, mas a utilização da internet enquanto fonte de lazer (7%) atinge números comparáveis aos registados em perfis em que a função recreativa é mais importante (1 e 3). Este perfil agrupa um conjunto de indivíduos que, ao praticar toda a gama de actividades elencada, supera a tradicional dualidade entre práticas utilitárias/lúdicas na utilização da internet, reforçada por um efeito geracional que mobiliza os mais velhos para uma dimensão instrumental e os mais jovens para os aspectos de teor lúdico e comunicacional. É também o perfil com maior potencial de crescimento no âmbito dos futuros utilizadores, dada a sua socialização tendencialmente imediata com as tecnologias da informação e da comunicação. A presença crescente dos computadores e da internet nas residências familiares, nos estabelecimentos escolares dos diversos níveis de ensino e nos locais de trabalho, associada à sua virtual aplicabilidade a qualquer actividade humana, constitui um imperativo para o crescimento alargado deste perfil de utilizadores, podendo, no futuro, vir a agrupar a maioria dos internautas.

PERFIL 6: INSTRUMENTAIS

O último perfil identificado é o mais numeroso (21%) e inclui, à semelhança do anterior, um número alargado de práticas realizadas através da internet. Apenas as actividades mais frequentemente praticadas pelos mais jovens, e que associam o estudo às práticas instrumentais informacionais e de âmbito recreativo (lúdicas e comunicativas), não são maioritariamente assinaladas por este grupo de utilizadores. Em oposição, neste perfil há actividades em que se verificam as mais elevadas taxas de utilização no conjunto dos seis perfis identificados, em especial nas profissionais (90%) e transaccionais (70%). É constituído, na sua maioria, por homens (55%)



incluídos nos escalões etários situados entre os 30 e os 65 anos (79%). Repartem-se de forma relativamente equilibrada pelos três níveis de escolaridade, embora com maior peso no 3.º ciclo e no ensino superior (36% e 37%). No capítulo socioprofissional, são fundamentalmente activos (94%) e integram-se nos quadros superiores da administração pública e das empresas privadas, nas profissões liberais ou nas profissões intelectuais e científicas (45%) e, com menor relevo, nas profissões administrativas (29%). Um terço dos integrantes deste perfil utiliza diariamente a internet, embora o segmento mais expressivo seja o dos utilizadores frequentes (42%). O local preferencial de utilização da internet é o trabalho (47%), apesar de a residência e a associação entre residência e local de trabalho obterem também frequências importantes (23% e 22%, respectivamente). Tal como no perfil anterior, são fundamentalmente as motivações de ordem profissional (58%) e de acesso a informação e serviços (26%) que justificam o seu regime de utilização. A diferenciação motivacional face ao perfil anterior, aspecto em que intervém o peso dos diferentes escalões etários em apreço, surge pela inversão da atenção dada à educação dos filhos (8%), em desfavor da consideração destes instrumentos enquanto fonte de lazer (1%).

Este perfil manifesta uma visão claramente utilitária da utilização da internet, uma vez que actividades como a comunicação e o entretenimento estão largamente ausentes do conjunto de práticas mais frequentes. Integra, provavelmente, um largo conjunto de adoptantes precoces dos primeiros serviços comerciais da internet, que aprenderam a manusear esta tecnologia através dos seus próprios esforços. Apesar da sua proporção alargada relativamente ao conjunto de utilizadores da internet, este grupo irá, inevitavelmente, perder a sua proeminência no futuro.

CONCLUSÃO

A exposição desenvolvida ao longo deste artigo permite evidenciar a pertinência do trabalho de identificação de diversos perfis entre os utilizadores da internet. Esta população não constitui, de modo algum, uma massa homogénea de indivíduos, tal como é muitas vezes apresentada pela maior parte dos estudos extensivos sobre a matéria. De acordo com as dimensões propostas (inserção sociodemográfica, práticas, contextos, frequência e motivações para o uso da internet) e as variáveis nelas contidas, estruturam-se perfis muito diferenciados de utilização da internet e de usufruto dos seus serviços e potencialidades.

Os utilizadores da internet dividem-se de forma relativamente equilibrada pelo conjunto de perfis identificados, assumindo proporções relativas entre os 13% e os 21%. Verifica-se entre estes seis perfis uma clara segmentação entre uma utilização mais qualificada e diversa (perfis 4 a 6) e, alternativamente, um uso mais dirigido para o entretenimento e para a comunicação



Nuno de Almeida Alves

(perfis 1 e 3) ou ainda a existência de uma utilização relativamente ambígua, como a interpretada pelo perfil 2. Esta segmentação entre perfis decorre, sobretudo, dos diferentes níveis de qualificação escolar e da diversidade profissional dos utilizadores da internet, que geram uma plêiade de práticas, contextos, frequência, motivações, locais e circunstâncias em que aquelas são executadas.

Os capitais de qualificação escolar e profissional assumem também preponderância não apenas por permitirem a detenção do conjunto de competências elementares para uma utilização profícua destes instrumentos (nomeadamente digitais e em termos do emprego da língua inglesa, fundamental para o desenvolvimento de diversas actividades na internet), como também por potenciarem outros aspectos fundamentais para um uso intenso destas tecnologias, como sejam uma inserção profissional qualificada e propiciadora de actividades de maior intensidade tecnológica, um contexto laboral ou de formação que funcione como complemento aos usos residenciais e aumente a intensidade de utilização e a imprescindível curiosidade intelectual, propulsora de uma gama diversificada de interesses e estimuladora de um crescente alargamento das práticas electrónicas, a par da continuidade de outras de carácter analógico.

A importância da qualificação escolar e profissional enquanto instância explicativa da utilização pluriactiva e multicontextual da internet sublinha o papel menor que a idade desempenha nesta matéria. Os diferentes perfis, independentemente da diversidade e intensidade de utilização da internet, estão distribuídos, com algumas pequenas diferenças, pelo conjunto dos escalões etários. A inclusão em escalões etários mais elevados só constituirá uma barreira à utilização dos instrumentos electrónicos quando coincidente com uma qualificação escolar deficiente, que, na maior parte dos casos, anda associada a uma curiosidade intelectual reduzida e à falta de mobilização para a aprendizagem.

Os perfis de utilizadores da internet identificados ao longo deste artigo constituem, assim, um ponto de partida sustentado para a fase seguinte de desenvolvimento do projecto de investigação em curso, permitindo a definição das quotas de internautas a submeter a entrevistas semidirectivas e a identificação de alguns espaços e contextos fundamentais de utilização das tecnologias da informação e da comunicação, nos quais será efectuada observação participante. Desse contributo qualitativo antecipa-se o enriquecimento da tipologia de utilizadores da internet aqui apresentada.

AGRADECIMENTOS

O autor agradece o contributo dado à elaboração deste artigo pelo seguinte conjunto de instituições: o Centro de Investigação e Estudos de Sociologia — ISCTE, instituição de acolhimento do projecto «Perfis de utilizadores



das TIC»; a Fundação para a Ciência e a Tecnologia, que apoia este projecto com uma bolsa de pós-doutoramento; a Unidade de Missão Inovação e Conhecimento, que cedeu, para fins de investigação, a base de dados que aqui foi utilizada. Um último agradecimento é ainda devido ao *referee* anónimo deste artigo pelas suas sugestões e comentários.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AA.VV. (2007), *A Sociedade da Informação em Portugal 2007*, http://www.osic.unic.pt/publicacoes/SI_em_Portugal_2007_PT.pdf, UMIC — Agência para a Sociedade do Conhecimento (consultado em 13 de Fevereiro de 2008).
- ALVES, N. A. (2004), «Planos de acção para a sociedade da informação e do conhecimento — mudança tecnológica e ajustamento estrutural», in *Sociologia, Problemas e Práticas*, 44, pp. 109-133.
- CARVALHO, H. (2004), *Análise Multivariada de Dados Qualitativos — Utilização da Homals com o SPSS*, Lisboa, Edições Sílabo.
- CASTELLS, M. (2000), *The Information Age: Economy, Society and Culture*, vol. 1, *The Rise of the Network Society*, Oxford, Blackwell Publishers.
- CUMMINGS, J. M., e KRAUT, R. (2002), «Domesticating computers and the internet», in *The Information Society*, 18, 3, pp. 221-231.
- FREEMAN, C., e PEREZ, C. (1996), «Structural crisis of adjustment, business cycles and investment behavior», in C. Freeman (ed.) (1996), *Long Wave Theory*, Cheltenham, Edward Elgar (Elgar Reference Collection).
- FREEMAN, C., e LOUÇÃ, F. (2002), *As Time Goes By - From the Industrial Revolutions to the Information Revolution*, Oxford, Oxford University Press.
- HADDON, L. (2004), *Information and Communication Technologies in Everyday Life*, Oxford-Nova Iorque, Berg.
- HADDON, L. (2006), «The contribution of domestications research to in-home computing and media consumption», in *The Information Society*, 22, 4, pp. 195-203.
- HARGITTAI, E. (1999), «Weaving the western web: explaining differences in internet connectivity among OECD countries», in *Telecommunications Policy*, 23, pp. 701-718.
- HÖLSCHER, C., e STRUBE, G. (2000), «Web search behaviour of internet experts and newbies», in *Computer Networks*, 33, pp. 337-346.
- HOWARD, P., RAINIE, L., e JONES, S. (2001), «Days and nights on the internet — the impact of a diffusing technology», in *American Behavioural Scientist*, 45, 3 pp. 383-404.
- JAMES, J. (2003), *Bridging the Global Digital Divide*, Cheltenham-Northampton, Edward Elgar Publishing.
- LEBART, L. (1994), «Complementary use of correspondence analysis and cluster analysis», in M. Greenacre e J. BLASIUŠ (eds.), *Correspondence Analysis in the Social Sciences*, San Diego, Academic Press, pp. 162-178.
- MOSSBERGER, K., TOLBERT, C. J., e STANSBURY, M. (2003), *Virtual Inequality: Beyond the Digital Divide (American Governance and Public Policy)*, Washington, D. C., Georgetown University Press.
- PESTANA, M. H., e GAGEIRO, J. N. (2005), *Análise de Dados para as Ciências Sociais — A Complementaridade do SPSS*, Lisboa, Edições Sílabo.
- SERVON, L. J. (2002), *Bridging the Digital Divide*, Oxford-Malden, Blackwell Publishers.