

APPENDICES

APPENDIX A

Key Industry Informants Interview Guide

Guião das entrevistas aos experts da indústria

I. Apresentação: Explicar a investigação e os objectivos da entrevista; garantir confidencialidade.

- Aluna Doutoramento ISCTE a desenvolver investigação sobre comportamento do consumidor relativamente à adopção de novos serviços moveis (Mobile TV); referir objectivos do estudo, minha experiência profissional no sector e apoio FCT.
- Referir objectivos da entrevista: adquirir uma melhor compreensão dos consumidores e do mercado (factores que levam à adopção ou rejeição do serviço de Mobile TV, tendências no mercado português, experiência da Vodafone/TMN/Optimus/Nokia, etc.); ter a “validação” de especialistas da indústria relativamente às variáveis e hipóteses que irei utilizar no meu modelo teórico.
- Garantir confidencialidade total das informações trocadas.
- Perguntar se posso gravar e/ou tirar notas.
- Oferecer partilha dos resultados do meu estudo qualitativo e quantitativo.

II. Factores espontâneos

Pedir para referirem (espontaneamente) e comentarem/justificarem quais consideram ser os principais factores-chave que influenciam a adopção da Mobile TV pelos consumidores.

III. Factores sugeridos c/ base revisão literatura

Mostrar/dar folha com tabela Excel. Pedir para classificar de 1 a 5 (nada importante a muito importante) os diversos factores (marcar com X).

Factors from literature/Interviewees	1- Não é nada importante	2- É pouco importante	3- É mais ou menos importante	4- É importante	5- É muito importante
Price					
Perceived Ease of Use/Complexity					
Social Influence/Subjective Norm					
Image/Status					
Perceived Enjoyment/Fun					
Perceived Usefulness					
Personal Innovativeness					
Afinity with TV viewing (compatibility)					
Age					
Gender					
Information Awareness					
Social Interaction/Companionship					

Tomar nota de eventuais comentários adicionais.

IV. Tendências no mercado português

Trocar impressões de forma informal sobre como têm “corrido as coisas” no mercado português (relativam/ à adoção de Mobile TV mas também posse de telemóveis 3G, utilização de outros serviços 3G...) e sobre a evolução futura esperada (adoção em massa ou não e a que horizonte...).

V. Experiência da Vodafone/TMN/Optimus

Trocar impressões de forma informal sobre como têm “corrido as coisas” concretamente na Vodafone/TMN/Optimus relativamente à adoção da Mobile TV (quantos e quem são os utilizadores de Mobile TV (% de utilizadores, perfil socio-económico e psicográfico...), quais os padrões de utilização (canais mais vistos, tempo e frequência de utilização, momentos/horários de visualização, etc.).

VI. Questões específicas

- Qual a definição de Mobile TV que devo considerar no meu estudo (apenas “linear TV” ou também “Video on Demand”/ outras)
- Quais os limites etários que devo considerar no meu estudo (no fundo, a partir de que idade e até que idade devo considerar um indivíduo como um utilizador potencial de Mobile TV)?

VII. Fecho/agradecimento

Agradecer o tempo dispendido; perguntar se poderei contactar novamente caso seja necessário; relembrar que entrarei em contacto para partilhar resultados do estudo quando concluído.

APPENDIX B

Final Survey Questionnaire

APPENDIX C

Categorization of the Answers to Q25 e Q37 of the Survey Questionnaire

Categorization of the answers to Q25 “What could make you change your mind and become interested in using Mobile TV?”- non-users’ group

Resposta	Casos
a necessidade de passar o tempo, pelo que por um serviço mensal penso que não aderiria para depois quase nunca usar	1
A partir do momento que seja um serviço gratis	1
A possibilidade de utilizar o serviço de forma gratuita ou, de alguma forma, incluído na minha mensalidade de telefone, ainda que com limitação de acesso a determinados canais. Enquanto serviço independente não pondero pagar por ele.	1
A utilização do serviço numa fase inicial sem mensalidade, tipo 1 mês. Depois ajustar o serviço ao escalão dos estudantes e o respectivo preço baixado	1
Acho os ecras de telemovel muito pequenos para ver tv	1
Actualmente nada.	1
Adquirir um telemóvel mais evoluído	1
Alteração significativa do meu nível de vida.	1
Antes de mais, penso que o meu telemóvel não seja compatível com a aplicação do Mobile TV e os preços também não ajudam, pois para além dos carregamentos telefónicos (que não é tão pouco quanto isso) ainda ter que pagar uma mensalidade alta como a que estão a "pedir" não me seria nada favorável.	1
Aumentar a publicidade ao produto, tornando-o mais atractivo.	1
Baixa de preço e oferta de um smartphone compatível.	1
Baixa de preço, um mês de experiência do serviço	1
baixa de preços no serviço	1
Baixar o preço pah!	1
baixarem o preço de subscrição	1
Baixo custo de utilização do serviço	1
baixo custo do serviço	1
caso o pacote fosse mais acessível à minha carteira	1

Caso o serviço fosse de qualidade muito boa e mantendo uma relação qualidade/preço apelativa	1
Caso tivesse equipamento compatível com Mb Tv e saldo suficiente na operadora	1
Com a redução de custos necessária duvido que nos próximos 6 meses nem que o serviços fosse gratuito o utilizaria pois teria que comprar outro telemóvel	1
como cliente antigo da optimus podia oferecer a mobile tv por mais de 1mes	1
como parece claro se tivesse equipamento adequado para poder usufruir deste serviço seria muito interessante pois gosto de estar bem informado e actualizado.	1
Comprar outro telemóvel compatível com o serviço	1
Condição financeira actual	1
Condições financeiras	1
custo	2
Custos do serviço e principalmente limitação da bateria dos dispositivos moveis.	1
dado o actual custo de vida , esse serviço é só para privilegiados, ou quem não temoutra forma de ocupar o tempo...se está em casa tem TV por certo!	1
De momento, estou bastante interessada neste serviço, no entanto tenho um custo fixo mensal de utilização do telemóvel e não pretendo ultrapassá-lo.	1
Depois de mudar de telemóvel será um caso a pensar	1
Difícilmente mudaria de ideias. Não me recordo de nenhum motivo que me levasse a ter interesse em utilizar este serviço.	1
Difícilmente passaria a utilizar a mobile tv	1
Disponibilização de conteúdos à medida, eu escolho a programação que quero ver	1
Em nada mesmo,considero totalmente inútil e se existem "tempos mortos",de espera ou de tédio utilizo-o para ler um livro ou tratar de alguma coisa na internet(ex:mails,ver noticias,etc). Televisão vejo e casa e basta.	1
Em primeiro lugar, ter um equipamento compatível. Em segundo lugar, talvez a gratuitidade do serviço a título experimental.	1
Embora seja serviço inovador, e merecer bastante apreço por isso, não estaria disposto a pagar esse montante por esse serviço.	1
Encontrar razões muito apelativas para tal.	1

Equipamentos mais em conta.	1
escolha pré-programada e posteriormente gravada de conteúdos para visualizar mais tarde.	1
estar incluído num pacote de serviços do meu telemovel.	1
estar num local em que não tivesse aparelho de televisão	1
Eu escolher os conteúdos desse canal.	1
experimentar gratuitamente durante um mês ou dois	1
experimentar, gostar e ter um melhor telemóvel	1
Ficar mais barato e ser realmente um bom serviço com os canais que queria	1
funcionalidade de gravar programas	1
Gosto de ver Tv sim no meu lar, comodamente instalado no meu sofá, ou na minha cama, numa Tv em condições. Isso os smartphones não me conseguem oferecer.	1
Gratuidade do serviço/Ter um telemóvel compatível com o serviço.	1
Infelizmente nada, para mim um telemóvel serve para fazer e receber chamadas, enviar e receber sms e mms e aceder ocasionalmente à internet quando não tenho um portátil nas redondezas. Ver televisão é num grande ecrã, sem ter que esforçar a vista ou "matar" tempo....	1
integração com extravaganza	1
interesse tenho, falta a guita.	1
Mais barato e melhor qualidade no serviço	1
Mais tempo disponível/tempos mortos	1
Melhor cobertura da rede nacional. A que existe é muito fraquinha...	1
Melhores baterias, melhores preços.	1
melhoria de serviço e serviço mais barato.	1
Mudança na actividade profissional	1
Mudar de telemóvel	1

nada	1
Nada me faria mudar de ideias	1
Nada me faria mudar de opinião em relação a produtos que cada vez mais levam ao abandono das relações inter-pessoais. A Tv clássica, já é um exemplo disso, imaginem cada um isoladamente (em privacidade) a ver o seu mobile TV. Francamente!!!	1
Nada não concordo com o uso excessivo do telemovel. Telemovel serve para telefonar e televisao para ver programas televisivos	1
Nada, apenas não tenho qualquer interesse peelo serviço	1
Nada.	1
Não aprecio o acto de ver TV. Não me parece que mude de ideias quanto a isso.	1
Não consigo pensar em nenhum a curto prazo	1
Não é compatível com os meus interesses.	1
não faço ideia....serem grátis....tendo em conta que já pago tv???	1
Não gastasse tanta bateria	1
não gosto de ver televisão	1
Não me lembro de nada...	1
Não tenho interesse em TV.	1
não tenho interesse neste tipo de serviço, gasto muito pouco tempo a ver televisão, prefiro dedicar o meu tempo livre a outras actividades	1
neste momento nada	1
Neste momento, simplesmente dinheiro	1
neste momento...nada	1
No caso de ter bastante tempo livre sem nada que fazer.	1
numa 1ª fase o custo.	1
o baixamento dos preços dos equipamentos que suportam a mobile tv bem como as areas de cobertura e rapidez / qualidade da	1

mesma e preço da mesma.	
o custo e a questão que de momento não é uma prioridade	1
O pacote total ser mais barato e poder ser utilizado ilimitadamente, sem custos extra.	1
O preço baixar.	1
O preço mais baixo.. E talvez mais canais.. Podiam fazer uma especie de pacotes economicos	1
O preço por mÊs e o obter telemovel compativel	1
O preço praticado pelas operadoras, e a maior diversidade em termos de canais.	1
o preço qualidade	1
O preço sendo muito, mas muito atractivo em termos de preço. Outra forma seriam oferecer um BOM PDA.	1
O que me poderia fazer mudar de ideias, seria um serviço sem custos já que o meu interesse é muito baixo e não se justificaria estar a pagar por isso	1
o serviço estar acessível a um preço mais baixo	1
O serviço ser de borla ou mais barato	1
O Serviço ser gratuito.	1
O serviço ser totalmente gratuito	1
oferecer um telemóvel com tal serviço	1
Oferecerem-me gratuitamente por tempo ilimitado.	1
Oferta compatível com os canais de TV disponibilizados pelos operadores de telecomunicações, incluindo SportTV, a um preço mais barato (o actual cenário económico assim o obriga) ou incluído no pacote de TV fixa.	1
oferta de experimentação (limitada), para que as pessoas tenham mais conhecimento (não só o teórico) deste serviço	1
Oferta de telemóveis, serviço gratuito.	1
Ofertas de telemóveis compatíveis	1
Os conteúdos teriam de ser muito diversificados e de qualidade. O serviço teria de funcionar na perfeição.	1
Os preços	1

Os preços de adesão ao serviço baixarem.	1
os telemóveis serem mais baratos e mais leves	1
Outra estratégia de marketing poderia me fazer pensar de maneira diferente, mas até agora vejo este produto como um serviço da "moda" com um ciclo de vida muito curto. Não vejo qual a necessidade de ter sempre acesso a televisão no telemóvel, até porque tendo internet no mesmo, posso aceder a toda a informação que precisar.	1
pacote gratuito, visto termos de ver a publicidade	1
Pacotes de Séries que disponibilizassem os episódios.	1
pagar só os canais que eu pretendesse ter.	1
Passar a ter/comprar um smartphone, para assim ser compatível com a utilização do serviço.	1
Penso que as pessoas não tem tempo disponível para acederem ao serviço, talvez em tempo mortos.	1
Período de experimentação sem custo.	1
poderiam ter um periodo experimental gratuito	1
podermos criar o nosso próprio pacote de canais e pagar consoante o numero de canais pretendidos.	1
por agora... só oferecido! :)	1
Possivelmente uma baixa do preço do serviço e a aquisição de um telemóvel compatível com o serviço.	1
preço	2
preço do serviço	1
PREÇO DOS SERVIÇOS	1
Preço e o fact pessoal de não ter tempo durante o dia, quando chego a casa vejo televisão normal.	1
Preço mais acessível. Maior duração das baterias dos telemóveis.	1
Preço mais apelativo, terminais mais acessíveis	1
Preço mais atractivo e garantia de bom funcionamento (simples, rápido e fiável).	1
Preço mais reduzido e telemóvel compatível.	1
Preço razoável e qualidade a nível de ligação, imagem, e canais disponíveis. Bem como gastar o mínimo de bateria.	1

Preço.	1
preços mais acessíveis	2
Preços mais baixos no serviço e campanhas de trocas de telemóveis a bons preços para visualizar Mobile TV, pois hoje em dia tudo gira em volta de bons preços...	1
preços mais baratos	1
Preços muito mais baixos, pelo menos na actual conjuntura.	1
Promoções, redução de preços	1
Quando o produto chegar à fase da massificação.	1
Que fosse gratuito	1
que se paga-se ao programa tipo quero ver um jogo de futebol e esse programa custa-se tipo 0,50 euros	1
Redução de custos	1
Redução no preço.	1
Reduzido preço	1
reduzir ao preço durante um ano	1
Reduzir os custos	1
Se a informação, por exemplo, não fosse tão tardia, desatualizada e manipulada. Se as operadores revissem preços justos - o que cobram não tem nada a ver com a realidade de custos/serviços. Se os operadores não estivessem concertados em termos de preços.	1
Se calhar se fosse gratuito talvez experimenta-se, senão acho superfulol	1
Se fosse a custo zero	1
Se fosse de borla e tivesse um telemóvel com um ecrã de no mínimo 10 polegadas!!	1
se fosse grátis	2
se fosse grátis talvez!	1
Se fosse gratuito talvez experimentasse	1

Se fosse mais barato	1
Se fosse um serviço gratuito e sem subscrição para utilizar apenas esporadicamente.	1
Se fosse um serviço gratuito.	1
Se mudar de equipamento (um com mais bateria) ou se experimentar o serviço e este se mostrar melhor do antecipo.	1
Se o Preço fosse bastante atractivo.	1
Se o serviço deixasse de ser pago.	1
Se o serviço fosse inteiramente gratuito	1
se os telemoveis compatíveis com essa funcionalidade tivessem preços mais reduzidos	1
SE tivesse à experiência durante algum tempo a Mobile TV!	1
Se tivesse muito tempo desocupada ou se não tivesse acesso a televisão facilmente. Mas sou uma pessoa que não dá importância para esses tipos de serviços no telemóvel.	1
sendo mesmo um serviço gratuito	1
Sendo um serviço grátis.	1
ser disponibilizado gratuitamente pela operadora ou pela tecnologia do smartphone	1
ser gratis a partir de um determinado valor de gasto mensal de telemovel	1
Ser grátis e compatível com o telemovel que já tenho	1
Ser grátis.	1
Ser grátis. Porquê que têm de ser tudo pago ?	1
ser gratuita	1
ser gratuito	3
Ser gratuito!	1
ser gratuito...	1
ser mais barato	1
ser menos dispendioso	1

Ser um serviço gratuito	3
ser um serviço gratuito como é a TV de casa.	1
Ser um serviço gratuito e sem grandes complicações de acesso.	1
Ser um serviço gratuito.	1
será difícil pois as limitações técnicas da dimensão do ecrã são o maior obstáculo que se põe. Gosto de ver tv em ecrãs grandes	1
Serviço barato.	1
Serviço com valor simbólico.	1
Serviço gratuito	2
serviço gratuito, fazendo parte de um pacote da operadora móvel	1
Serviço mais barato	1
Serviço mais barato e um novo telemóvel	1
Serviço mais barato ou mesmo grátis. Maior diversidade de canais.	1
Serviço mais barato.	1
Simplesmente se existisse a oportunidade de ser um serviço gratuito, quando ligado a uma rede wireless e seria de utilização pontual.	1
Sinceramente não sei!	1
Sinceramente, nada. Concordo que os preços apresentados são razoáveis, que o serviço é divertido e entretém, mas provavelmente só o irei experimentar se e quando for grátis. Não tenho o mínimo interesse em ver televisão no telemóvel. Quando tenho tempos mortos, prefiro ocupá-los com um bom livro. Parece-me completamente desmiolada a ideia de ir acampar para a natureza e passar a noite a ver televisão no telemóvel (como mostram as imagens finais do anúncio apresentado). Faço votos sinceros de que essa visão nunca se torne realidade. A bem da Humanidade.	1
Só pagar quando quisesse utilizar o serviço	1
so se fosse gratuito e mesmo assim se gastar muita bateria não sei se utilizaria	1
Sou uma pessoa demasiado simples. Gosto de ver TV na minha televisão e não numa amostra que me cabe na palma da mão.	1
subscrição gratuita durante um período de tempo considerável, digamos 1 mês, e tarifas mais baixas de acesso à Mobile TV	1

talves a compra de um telemovel compativel com o serviço mobile-TV	1
Talves ter um periodo de experimentação me fizesse mudar de ideia	1
Talvez a aquisição de um equipamento compatível.	1
telemovel compativel	1
tempo disponivel para ver tv	1
ter 1 telemovel que desse para usufruir deste serviço	1
Ter mais estabilidade financeira	1
ter mais tempos mortos, de espera por exemplo, em que realmente a mobile tv me ajudasse a passar o tempo de uma forma mais agradável	1
Ter muitas pausas no meu dia a dia, bem como ter um telemóvel compatível.	1
Ter necessidade do ponto de vista profissional	1
Ter o equipamento para o fazer	1
Ter possibilidade de comprar um telemóvel compatível com os serviços oferecidos pela Mobile TV	1
Ter telemóvel compatível e se fosse importante ver Tv.	1
Ter um aparelho compatível.	1
Ter um bom telemóvel	1
Ter um preço mais atractivo, Ter mais tempo disponível. Dependendo do modelo do smartphone, a maior desvantagem é o tamanho do ecrã.	1
ter um telemovel compativel	1
Ter um telemóvel compatível com esta tecnologia.	1
ter um telemovel compativel com o serviço e algum tempo de experiencia sem pagar	1
Ter um telemóvel compatível e o produto ser mais barato.	1
Ter um telemóvel compatível e preços dos serviços mais razoáveis	1
Ter um Telemóvel compatível, ter dinheiro para gastar nisto e ter tempo disponível.	1

ter um telemovel que me permitisse subscrever este serviço	1
ter um telemovel que tive se possibilidade de usar o mobile tv	1
Ter um telemóvelcompatível a baixo custo	1
um custo baixo inicial para testar o serviço, uma boa relação preço / qualidade,	1
Um custo mais acessível	1
Um custo mais reduzido	1
um novo telemovel	1
Um período "trial" gratuito, de forma a poder experimentar sem custos nem compromissos, mas de facto o tipo de serviço que é Mobile TV, apesar de reconhecer ser muito interessante e apelativo no geral, não o é para mim em particular dados os meus gostos - não sou de ficar a ver televisão durante muito tempo, prefiro navegar pela Internet livremente.	1
Um preço e/ou experimentação gratis de 30 dias	1
Um telemóvel com capacidade para o serviço.	1
um telemóvel com características adequadas para o serviço.	1
Um telemóvel compatível com o serviço, pacotes à medida do cliente e preços acessíveis	1
Uma efectiva qualidade nas imagens, zonas e facilidade de acesso, e preço.	1
Uma promoção/oferta para experimentar mas sem qualquer compromisso de subscrever o serviço.	1
Utilizaria o serviço se este mo fosse oferecido, assim como o respectivo aparelho!	1
ver filmes	1
Total	234

Price related issues (lower price, being included in a price bundle with other services, etc.): 90 cases

Willingness to pay (the service should be free): 52 cases

Quality related issues (Reliability, sound and image quality, easiness of use, content (number of channels, choice of channels, suitability of channels), speed/efficiency): 29 cases

Possession of a compatible/premium handset (including pricing of compatible mobile handsets): 47 cases

Other: 60 cases, of which:

- Existence of a free trial period: 17 cases
- Compatibility (with TV viewing habits or TV viewing affinity, with personal values, with lifestyle): 15 cases
- Battery consumption: 6 cases

Categorization of the answers to Q37 “What could make you change your mind and become interested in using Mobile TV?”- users’ group

Resposta	Casos
Aparelho compatível e preço realmente atrativo	1
Conteúdo interessante	1
estar incluído no meu tarifário.	1
Estar incluído num tarifário pre-pago, pelo menos algumas horas de utilização.	1
Internet no telemóvel + Mobile TV pelo mesmo preço de ter apenas internet.	1
Melhor qualidade de serviço a preços acessíveis.	1
Melhorar a lista de canais disponíveis!Oferecer a possibilidade de o utilizador escolher os canais subscritos (Por ex.: pacote de 10 canais, o utilizador dos 30, escolhe os 10 que quer ver)	1
Mudança de preço e o serviço deixar de ter quebras	1
Nada.	1
Nada. Não tenho qualquer interesse em ver televisão no telemóvel	1
não sei	1
o preço e a qualidade.	1
O preço.	1
o principal fator é o preço, que é elevado para o nível de serviço que presta. o custobenefício não compensa o valor que é necessário dispendir.	1
O que poderia fazer mudar a minha ideia para além da mensalidade seria terem melhores canais e que esses estejam a dar o que realmente dá no cabo. Por vezes a TVI só dava os noticiários e a MTV não é a mesma que vemos no cabo.	1
Passar mais tempo fora de casa e andar mais de transportes públicos.	1
Poder pagar por cada dia e nao por mes	1
Por não ter interesse na Mobile TV, por não estar interessado e não ter a possibilidade de adquirir um telemóvel com melhor capacidade gráfica e 3G, nada me poderia fazer mudar de ideias, neste momento.	1

preço mais barato, melhor fluidez no som e imagem face à experiência que tive há 1 ano atrás	1
Preços mais atractivos e melhor qualidade do serviço	1
Preços mais atractivos, menor consumo de bateria.	1
Questões de trabalho	1
redução brutal do preço e aumento da qualidade em conformidade com os ecrãs dos smartphones	1
Redução de custos associados ao serviço.	1
redução de preços	1
se fosse mais acessível	1
Se fosse mais barato.	2
Sendo incluído num tarifário, hoje em dia acho um extra, já me basta gastar o dinheiro com internet, que em Espanha maior parte dos operadores já a têm incluída.	1
ser barato	1
ser gratuito	3
ser mais barato. fácil acesso bom telemovel	1
Ser possível aceder ao serviço por uma ligação wifi e não apenas por 3G. Associar o serviço à subscrição da instalação fixa (clix)	1
serviço mais barato	1
tempo	1
ter mais canais a um preço mais acessível e com melhor qualidade de imagem, tal como o zonline.	1
um baixa de preço	1
Um preço muito mais atractivo em relação ao mau serviço disponibilizado pelas operadoras.	1
Uma maior oferta de canais, maior interactividade com a aplicação e um preço mais razoável.	1
Total	41

Price related issues (lower price, being included in a price bundle with other services, etc.): 29 cases

Willingness to pay (the service should be free): 3 cases

Quality related issues (Reliability, sound and image quality, easiness of use, content (number of channels, choice of channels, suitability of channels), speed/efficiency): 14 cases

Possession of a compatible/premium handset: 3 cases

Other reasons: 6 cases, of which

- Compatibility (with TV viewing habits or TV viewing affinity, with personal values, with lifestyle): 3 cases
- Battery consumption: 1 case