

# Informazioaren gizartea eta enpresak

Emitzen analisia

## La sociedad de la información y las empresas

Análisis de resultados

## **Informazioaren Gizartea eta enpresak**

---

La Sociedad de la Información y las empresas

# ÍNDICE

	Pág/Or.
<b>LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y LAS EMPRESAS</b>	
1. Introducción	3
2. Equipamientos TIC en las empresas de la C.A. de Euskadi	3
3. Tipos de acceso a la red	10
4. Utilización de Internet	12
5. Presencia de las empresas en Internet	13
6. Seguridad informática	17
7. Comercio electrónico	19
8. Obstáculos al comercio electrónico	25
9. Comparación con otros países	26
10. Notas metodológicas.	30
10.1. Ficha metodológica	30
10.2. Conceptos y definiciones	34

# AURKIBIDEA

## INFORMAZIOAREN GIZARTEA ETA ENPRESAK

1. Sarrera
2. Informazio- eta komunikazio-hornikuntzak Euskal AE-ko enpresetan
3. Sarerako sarbide-motak
4. Interneten erabilera
5. Enpresek Interneten duten presentzia
6. Informatika-segurtasuna
7. Merkataritza elektronikoa
8. Merkataritza elektronikoaren oztopoak
9. Beste herrialde batzuekiko aldeak
10. Ohar metodologikoak.
10.1. Fitxa metodologikoak
10.2. Kontzeptuak eta definizioak

## 1. Introducción

La presente edición de la Encuesta sobre la Sociedad de la Información en empresas, elaborada por Eustat, constata crecimientos positivos en el equipamiento de tecnologías de la información de las empresas de la C.A. de Euskadi al comienzo del año 2004 y una generalización de su uso entre los empleados, en particular, por lo que se refiere al acceso a Internet y a la disponibilidad de correo electrónico.

Respecto al año anterior, se moderan los incrementos obtenidos en los últimos años en equipamientos TIC - Tecnologías de la Información y de la Comunicación- por las empresas vascas.

Esta cuarta edición de la Encuesta sobre la Sociedad de la Información (ESI empresas), realizada en el primer trimestre de 2004, va dirigida a empresas vascas de cualquier sector de actividad, salvo el primario, y se propone conocer de qué equipamientos disponen y qué utilización hacen estas empresas de las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC), qué tipo de acceso y qué uso hacen de Internet y si tienen presencia en la red mediante página web. También, se analiza la importancia y la utilización que hacen del comercio electrónico, los obstáculos que encuentran para un mayor desarrollo del mismo y, por último, de qué medios disponen para su seguridad informática.

Los datos mostrados están basados en una respuesta de 7.500 establecimientos ubicados en la C.A de Euskadi.

## 2. Equipamientos TIC en las empresas de la C.A. de Euskadi

En este capítulo se analiza el grado de penetración de las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) en las empresas de la C. A. de Euskadi y, más concretamente, el grado de equipamiento alcanzado en esta materia.

Así, en el primer gráfico que aparece, se muestra el porcentaje de establecimientos que disponen de cada una de las diferentes tecnologías de la información y la comunicación. También, se puede apreciar como en estos establecimientos, según cuál sea su tamaño de empleo, hay grandes diferencias en los equipamientos que poseen ya que, salvo en teléfonos móviles, en el resto de equipamientos se da un porcentaje de implantación muy superior en los establecimientos de 10 ó más empleados de la Comunidad Autónoma de Euskadi que en los establecimientos más pequeños.

Los establecimientos de menor tamaño (hasta 2 empleados) continúan teniendo los niveles de equipamientos más bajos.

## 1. Sarrera

Informazioaren gizarteari buruz Eustatek enpresetan eginiko inkesta honetan, 2004 urtea hastean, Euskal AEko enpresek duten informazioaren teknologietako hornikuntzan hazkundera izan dela ageri da. Orokorlu egin da teknologia horren erabilera enpresa horietako langileen artean, bereziki Interneten sartzeari eta posta elektronikoa erabiltzeari dagokienez.

Aurreko urtearen aldean, informazioaren eta komunikazioaren teknologietako (IKT) hornikuntzetan, Euskal AEko enpresek gehikuntza moteldu dute. Izan ere, azken urteetan gehikuntza horiek handiagoak izan ziren.

Informazioaren gizarteari buruzko inkesta (IGI: enpresak) 2004ko lehen hiruhilekoan egin da, laugarren aldiz. Edozein sektoretako enpresak ditu aztergai, lehen sektorekoak izan ezik, eta haren helburua da jakitea -informazioaren eta komunikazioaren teknologiei (IKT) dagokienez- zer hornikuntza dituzten eta hornikuntza horiek nola erabiltzen dituzten, nolako sarbidea duten interneten eta nola erabiltzen duten, eta ea sarean dauden, webgune baten bidez. Halaber, aztertu da merkataritza elektronikoa zer garrantzia duen eta nola erabiltzen den, zer oztopo aurkitzen dituzten enpresek merkataritza hori garatzeko, eta, azkenik, zer baliabide dituzten segurtasun informatikorako.

Inkestak Euskal AEn dauden 7.500 establezimenduren erantzuna du oinarri.

## 2. Informazio- eta komunikazio-hornikuntzak Euskal AEko enpresetan

Atal honetan, informazioaren eta komunikazioaren teknologiek Euskal AEn duten hedakuntza-maila aztertzen da, eta zehazkiago, alorrean lortutako hornikuntza-maila.

Lehen grafikoan ageri da informazioaren eta komunikazioaren teknologiak dituzten establezimenduen ehunekoa, teknologia horiek sailkatuta. Halaber, ikus daiteke establezimendu horietan alde handiak daudela batetik bestera, enpleguaren araberako tamainari begiratuta. Hala, bada, sakelako telefonoei dagokienez izan ezik, gainerako hornikuntza-moten ezartze-maila askoz handiagoa da Euskal AEko 10 langileko edo gehiagoko establezimenduetan, establezimendu txikiagoetan baino.

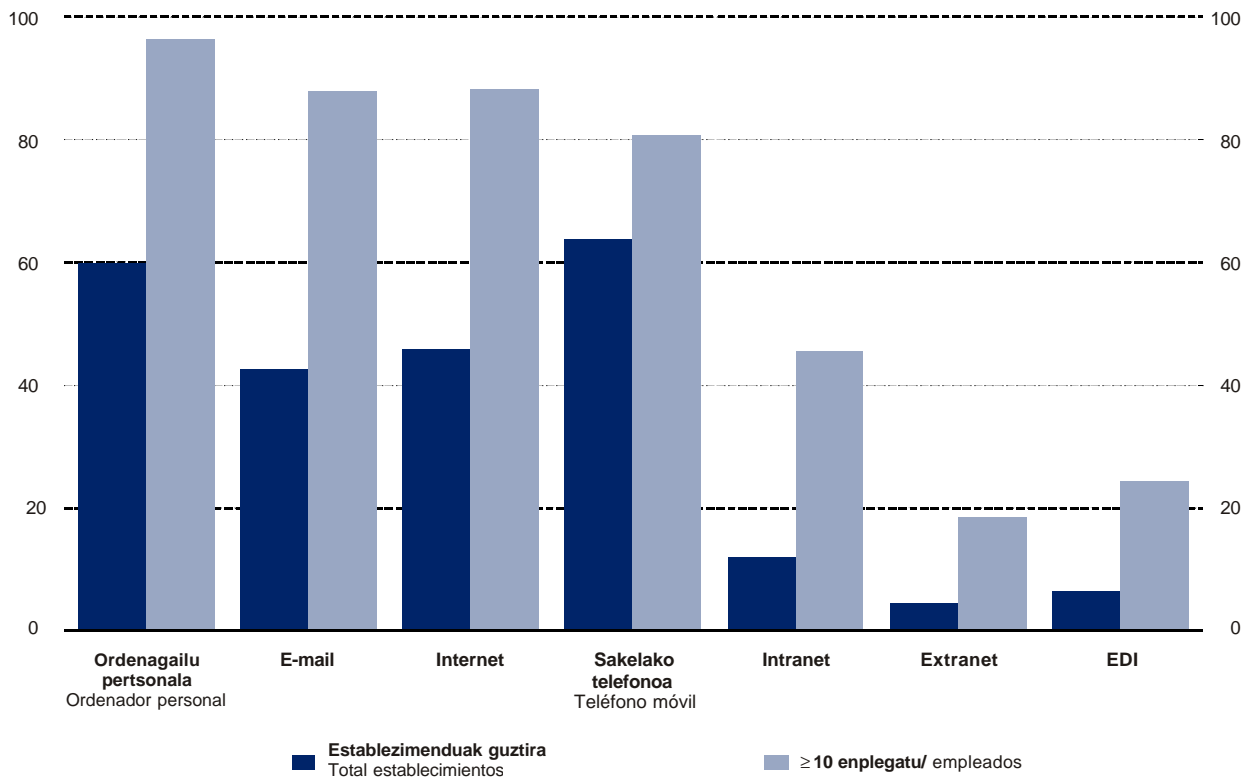
Tamaina txikieneko establezimenduek (2 enplegatu bitarte) jarraitzen dute hornikuntza-maila txikiak izaten. Ehuneko

Estos porcentajes oscilan entre el 33,0% de los que disponen de correo electrónico y el 61,4% de los que tienen teléfono móvil, pasando por el 49,9% que poseen ordenadores y el 36,4% con acceso a Internet. En contraposición, los establecimientos mayores (100 ó más empleados) tienen una disponibilidad cercana al 100% en todos los equipamientos.

horiek aztertutik, ikusten da % 33,0ek baino ez dutela posta elektronikoa, baina, aldiz, % 61,4k sakelako telefonoa dutela. Tarteko ehunekoekin, % 49,9k ordenagailuak dituzte, eta % 36,4k Interneteko sarbidea dute. Horren aldean, establezimendu handienak (100 langile edo gehiago) ia % 100era iristen dira hornikuntza-mota guztietan.

## Establecimientos por equipamientos TIC y estrato empleo en 2004. (%)

## 1. Establezimenduak, IKT hornikuntzen eta enplegu-geruzaren arabera, 2004. (%)



Observando una a una estas tecnologías, se ve que prácticamente la totalidad de los establecimientos (96,2%) de la C. A. de Euskadi con 10 ó más empleados, disponen de ordenador para el desarrollo de su actividad. Este alto porcentaje, sin embargo, desciende considerablemente, hasta el 59,9%, si se toma como referencia el conjunto de los establecimientos. Hay que tener en cuenta que, en este último caso, se incluyen las empresas cuya titularidad es la persona física o los denominados autónomos, donde, en general, la inversión destinada a este tipo de tecnologías es muy inferior.

En el caso del ordenador personal, si se comparan los resultados obtenidos este año con los datos del año anterior, no se aprecian diferencias significativas. Así, mientras los establecimientos con 10 ó más empleados parecen haber tocado techo en lo que respecta a su implantación, pues no hay diferencias (96,3% el año anterior por 96,2% éste), si se toman en cuenta todos los establecimientos, se produce un ligero aumento este año de 2 puntos porcentuales (del 57,9% al 59,9%), en el número de establecimientos que incorporan ordenadores a su equipamiento. Este dato denota una cierta tendencia al aumento de este nivel de informatización básica en los estratos más bajos de nivel de empleo en el País Vasco.

Teknologia horiek banan-banan aztertuz gero, ikusten da, Euskal AEn, 10 langileko edo gehiagoko establezimendu ia gehienek (% 96,2) ordenagailua dutela lanerako. Ehuneko altu hori, ordea, nabarmen apalagoa da (% 59,9) establezimendu guztiak oro har hartzen baditugu kontuan. Kontuan izan behar dugu azken kasu horretan persona fisikoaren edo autonomoen jabetzako enpresak ere barne hartzen direla, eta, horrelakoe-tan, teknologia horietarako inbertsioa askoz txikiagoa izaten dela.

Ordenagailu pertsonalari dagokionez, aurtengo eta iazko datuak erkatzen baditugu, ez dago alde handirik. Hartara, badi-rudi 10 langile edo gehiago dituzten establezimenduek tope egin dutela ordenagailu pertsonalak ezartzeari dagokionez, alderik ez baitago (% 96,3 iaz, eta % 96,2 aurtén). Establezimendu guztiak oro har kontuan izanik, aurtén 2 ehuneko-puntuiko igoera txikia gertatu da (% 57,9tik % 59,9ra) hornikuntzetara ordenagailuak gehitu dituzten establezimenduetan. Datu horrek adierazten digunez, igoerarako joera dago oinarri-zko informatizatzeko-maila horretan Euskal Aeko enplegu-geruzarik apalenetan.

Por su parte, el teléfono móvil es otro de los elementos tecnológicos con índices de penetración más elevados en los establecimientos de la C.A. de Euskadi. En concreto, el 63,6% de los establecimientos utilizan el móvil u otros servicios de comunicación personal. Este porcentaje se eleva al 80,6% si se toman en cuenta únicamente los establecimientos de 10 ó más empleados.

En este equipamiento se aprecia un claro estancamiento en su evolución ya que, independientemente del tamaño de empleo, los porcentajes se mantienen constantes, variando alrededor de una décima porcentual al comparar los datos obtenidos este año con los del año anterior.

En un nivel superior se encuentran las tecnologías vinculadas a la red y que son, sin duda, las que se relacionan más directamente hoy en día con la denominada sociedad de la información: Internet y correo electrónico.

Bestalde, teknologia-elementuen artean, sakelako telefonoa ere oso sartua dago Euskal AEn establezimenduetan. Zehazki, establezimenduen % 63,6k sakelako telefonoa edota komunikazio pertsonaleko bestelako zerbitzu batzuk erabiltzen dituzte. Ehuneko hori % 80,6ra igotzen da 10 enplegatuko edo gehiagoko establezimenduak bakarrik kontuan hartuta.

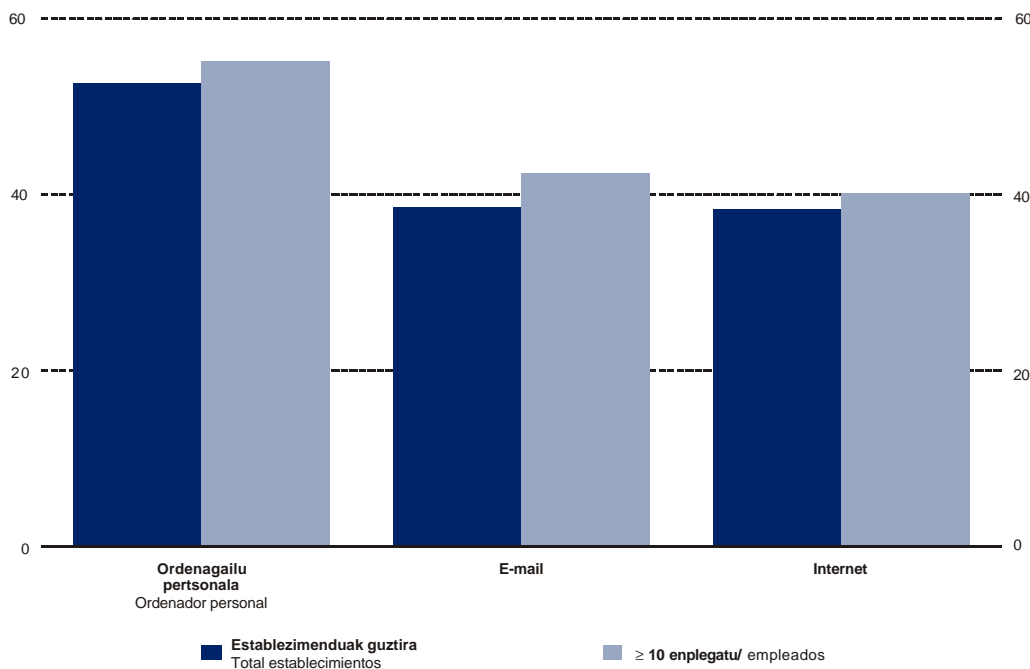
Hornikuntza-mota horretan, enpleguaren araberako tamaina gorabehera, bilakaera gelditu egin dela ikusten da, ehunekoek beren horretan dirautelako. Izan ere, aurtengo datuak iazkoekin konparaturik, ehuneko-hamarren bateko aldea dago.

Goragoko mailan, sareari lotutako teknologiak ditugu. Zalantzarik gabe, gaur egun, horiek dira informazioaren gizarteari estuen lotuta sumatu ohi ditugunak: Internet eta posta elektronikoa.

## Personal con acceso a los equipamientos TIC por estrato de empleo en 2004. (%)

2.

## IKT hornikuntzak erabiltzen dituzten langileak, enplegu-geruzaren arabera, 2004. (%)



En la C.A. de Euskadi, el 42,7% de los establecimientos usan el correo electrónico y el 45,9% están conectados a Internet. Estableciendo de nuevo la divisoria en los establecimientos de 10 ó más trabajadores, resulta que, en estos últimos, el 87,9% utilizan el correo electrónico y el 88,1% disponen de Internet, siguiendo una incorporación similar en ambos.

Con 20 ó más empleados, más del 90% de los establecimientos disponen de Internet y correo electrónico, frente a poco más del 30% en los establecimientos de hasta 2 empleados. Así, aunque en los establecimientos pequeños se va notando su progresiva incorporación a la red, aún están lejos de alcanzar las cifras obtenidas en los de mayor empleo, lo que refleja que estos equipamientos están aún en una fase de implantación incipiente en los establecimientos pequeños que, por otra parte, son los más numerosos.

Euskal AEn, establezimenduen % 42,7k posta elektronikoa erabiltzen dute, eta % 45,9k Interneteko konexioa dute. Berriz ere 10 enplegatuko edo gehiagoko enpresak gainerakoetatik berezita, halakoan artean, % 87,9k posta elektronikoa erabiltzen dute, eta % 88,1k interneteko konexioa dute. Hedakuntza antzekoa izan da kasu bietan.

Horrez gain, 20 langileko edo gehiagoko establezimenduetan, % 90ek Interneteko konexioa eta posta elektronikoa dituzte; 2 enplegatu bitarteko establezimenduetan, ostera, % 30ek baino ez dituzte. Hala, bada, nahiz eta establezimendu txikiak sarean arian-arian sartzen diren, enplegatu gehiago duten establezimenduetako mailalara iristeko asko falta zaie oraindik ere. Hortik ondorioztatzen da establezimendu txiki horietan halako hornikuntzen ezarpena hasi baino ez dela egin; gainera, halako establezimenduak ugarienak dira.

Desde el punto de vista del personal empleado, si se observa la utilización que hacen de estas tecnologías, se puede apreciar cómo, en este caso, el tamaño del establecimiento no influye tanto en los porcentajes de uso que se obtienen, esto es, las diferencias por tamaños no son tan acusadas. Así, mientras en los establecimientos de menos de tres personas el 45,8% de los empleados utilizan el ordenador personal, en los establecimientos de cien o más empleados este porcentaje supone el 55,6%. En el caso del correo electrónico, el personal que lo utiliza supone el 28,9% en los establecimientos más pequeños y el 43,8% en los establecimientos de cien o más empleados. Por último, en el uso de Internet, las diferencias tampoco son muy llamativas, pues si en los establecimientos de 0 a 2 empleados el porcentaje es del 32,5%, en los establecimientos más grandes se llega escasamente al 37,4%.

Esto puede ocurrir porque, mientras en los grandes establecimientos sólo una parte de los empleados, normalmente los de oficina, tienen acceso a estos equipamientos, en los establecimientos pequeños el trabajo no está tan diferenciado, teniendo que hacer cada persona un poco de todo.

Por tanto, aunque los establecimientos grandes tienen claramente un mayor equipamiento, el porcentaje de personal que hace uso de estas tecnologías es bastante similar y no depende tanto del tamaño de la empresa.

Por otra parte, si se analizan los datos obtenidos teniendo en cuenta las diferentes actividades que desarrollan las empresas, se pueden ver cuáles son los sectores más dinámicos en la incorporación de las TIC.

Bestalde, enplegatuek bi teknologia horiek nola erabiltzen dituzten aztertuz gero, ondorioztatzen dugu establezimenduaren tamainak ez duela hainbesteko eraginik erabilera-ehunekoetan, hau da, tamainaren arabera ez direla hain nabarmenak. Hartara, hiru langile baino gutxiagoko establezimenduetan, enplegatuen % 45,8k ordenagailu pertsonala erabiltzen dute, eta ehun enplegatu edo gehiagokoetan, % 55,6k. Posta elektronikoz ari garela, establezimendu txikietan langileen % 28,9k erabiltzen dute, eta ehun enplegatuko edo gehiagokoetan, % 43,8k. Azkenik, Interneten erabileran ere ez dago alde handirik: 0 eta 2 enplegatu bitarteko establezimenduetan enplegatuen % 32,5ek erabiltzen dute, eta establezimendu handienetan, % 37,4k.

Honako hau izan daiteke horren arrazoa: establezimendu handietan, enplegatuetako batzuek baino ez dituzte erabiltzen hornikuntza horiek; txikietan, aldiz, lana ez dago hain berezita, eta langile bakoitzak denetik egin behar du.

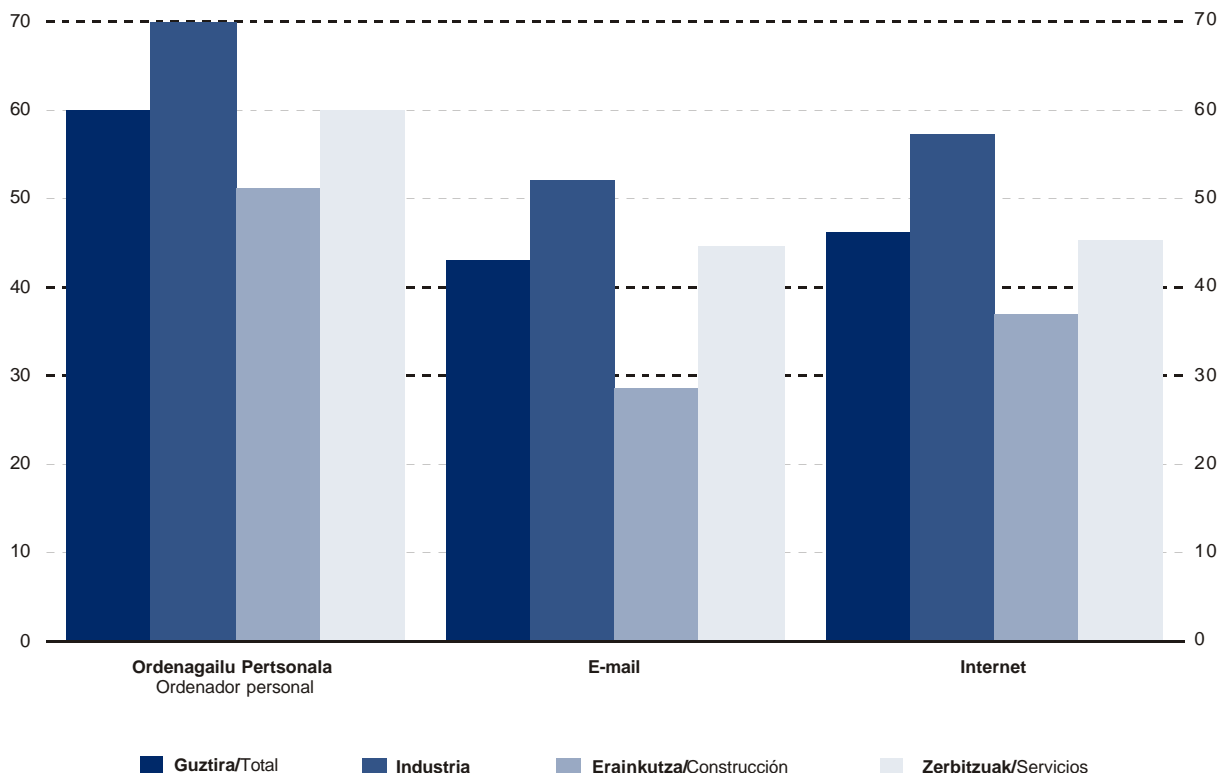
Hortaz, nahiz eta establezimendu handiek hornikuntza gehiago duten, teknologia horiek erabiltzen dituzten langileen ehunekoa nahiko antzekoa da establezimendu guztietan, eta ez da enpresaren tamainaren arabera.

Bestalde, enpresek garatutako jarduerak kontuan izanda aztertzen baditugu datuak, ikus daiteke zein sektore diren aktiboan informazioaren eta komunikazioen teknologiak ezartzen.

Establecimientos por equipamientos TIC y sectores en 2004. (%)

3.

Establezimenduak, IKT hornikuntzen eta sektoreen arabera, 2004. (%)

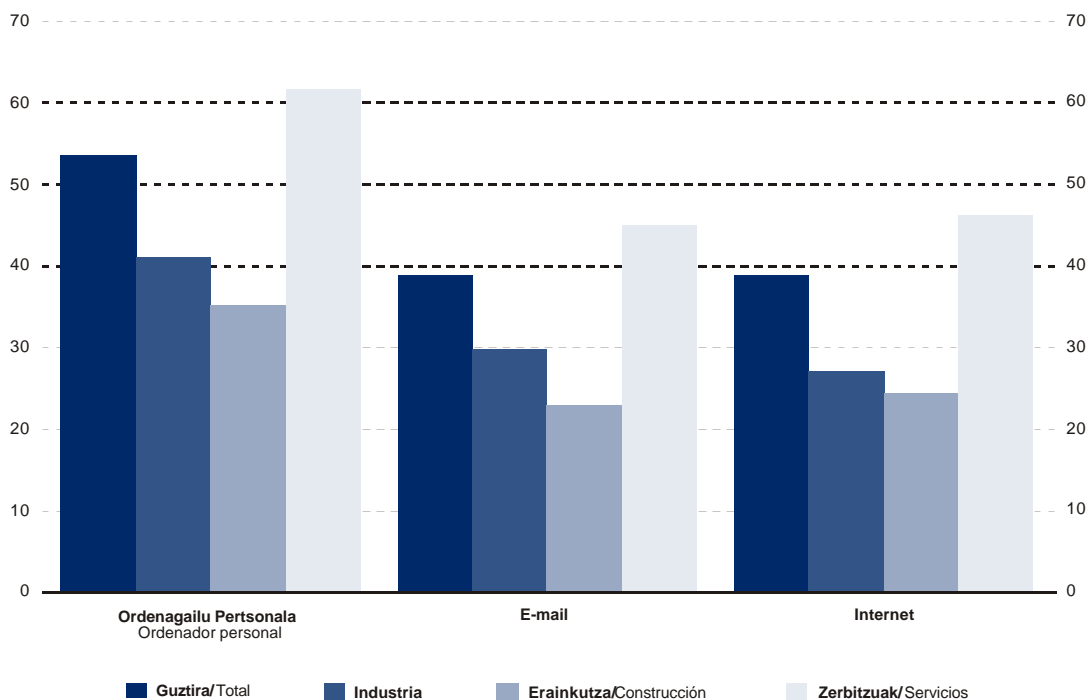


Así, se observa cómo en la C.A. de Euskadi se da un mayor dinamismo en la industria, en la incorporación a los establecimientos de estas tecnologías, que en los sectores de construcción y de servicios.

Son las propias características de cada actividad las que hacen que sectores como construcción o, dentro de servicios, las actividades de hostelería, transporte y servicios personales, e incluso en industria textil y confección, tengan la mayoría de sus establecimientos de pequeño tamaño, característica que, hoy por hoy, parece que no ayuda a la incorporación de tecnologías como Internet o incluso de ordenadores personales a su actividad.

Sin embargo, y de forma excepcional, también hay ciertas actividades que, aún formando parte del sector servicios, presentan unos niveles de equipamiento muy altos, por encima incluso de los sectores industriales. Son actividades muy vinculadas a las nuevas tecnologías, como banca y seguros y servicios a empresas.

Personal con acceso a los equipamientos TIC por sectores en 2004. (%)



Si el análisis se hace desde el punto de vista del personal ocupado, y también por sectores de actividad, se observa que, en este caso, son los trabajadores del sector servicios los que claramente tienen un mayor acceso a las tecnologías de la información y comunicación. Así, en el uso del ordenador personal estos trabajadores lo emplean en un 61,3%, mientras que en el caso de la industria o de la construcción suponen el 40,9% y el 34,9% respectivamente. El correo electrónico lo emplea el 45,0% del personal de servicios y en industria o construcción lo emplea el 29,6% y el 22,7% respectivamente. Por último, también en el uso de Internet hay una fuerte desproporción entre el 46,1% del personal que lo utiliza en servicios y el 26,8% ó el 23,9% que lo utilizan en industria o construcción.

Hala, bada, ikusten da, Euskal AEn, industrian dinamismo handiago dagoela eraikuntzako eta zerbitzuetako sektoreetan baino, establezimenduetan teknologia horiek ezartzean.

Jardueren ezaugarriak berak direla kausa, establezimenduak, oro har, txikiak izaten dira eraikuntzako sektorean edo, zerbitzuetako sektorearen barruan, ostalaritzako, garraioko eta zerbitzu pertsonaleko jardueretan, bai eta ehungintza eta jantzigintzako industrian ere. Gaur egun, horrek ez du laguntzen teknologiak, hala nola Internet edo ordenagailuak, jarduera horietan sartzen.

Dena dela, eta salbuespen gisa, zerbitzuetako sektoreko beste jarduera batzuetan oso hornikuntza-maila altua dute, industria-sektoreetan baino altuagoa, zenbaitetan. Teknologia berriei oso lotuta dauden jarduerak dira, hala nola banca eta aseguruak, eta enpresentzako zenbait zerbitzu.

4. IKT hornikuntzak erabiltzen dituzten langileak, sektoreen arabera, 2004. (%)

Enplegatu-kopurua zein jarduera-sektorea kontuan izanik, atzematen da zerbitzuetako sektoreko langileek erabiltzen dituztela gehien informazioaren eta komunikazioaren teknologiak. Horrenbestez, langile horietako % 61,3k erabiltzen dute ordenagailu pertsonala, eta industrian edo eraikuntzan, langileen % 40,9k eta % 34,9k, hurrenez hurren. Zerbitzuen sektorean, langileen % 45,0ek erabiltzen dute posta elektronikoa, eta industrian eta eraikuntzan, % 29,6k eta % 22,7k, hurrenez hurren. Azkenik, Interneten erabileran ere alde handia dago zerbitzuetako langileen (% 46,1) eta industriako langileen (% 26,8) artean, edo lehenen eta eraikuntzako langileen (% 23,9) artean.



Por tanto, se observa que el sector más dinámico de la economía, a la hora de disponer de estos equipamientos TIC, variará según la forma en que se analicen los datos obtenidos. Según la proporción de establecimientos que disponen de estas tecnologías, destaca claramente el sector de la industria sobre los demás sectores, pero si lo que se tiene en cuenta es el porcentaje de empleados que tienen acceso a estos equipamientos, el que sobresale es el sector servicios.

Esta diferenciación entre sectores se puede deber a que, si bien en la industria los establecimientos al ser de mayor tamaño están mejor equipados, sin embargo una parte importante de su personal se dedica a tareas de producción, no teniendo acceso a estas tecnologías. Por el contrario, en el sector servicios, aunque los establecimientos en general son de menor tamaño, la mayoría del personal está en oficina, que es donde mayor uso se hace de estos equipamientos.

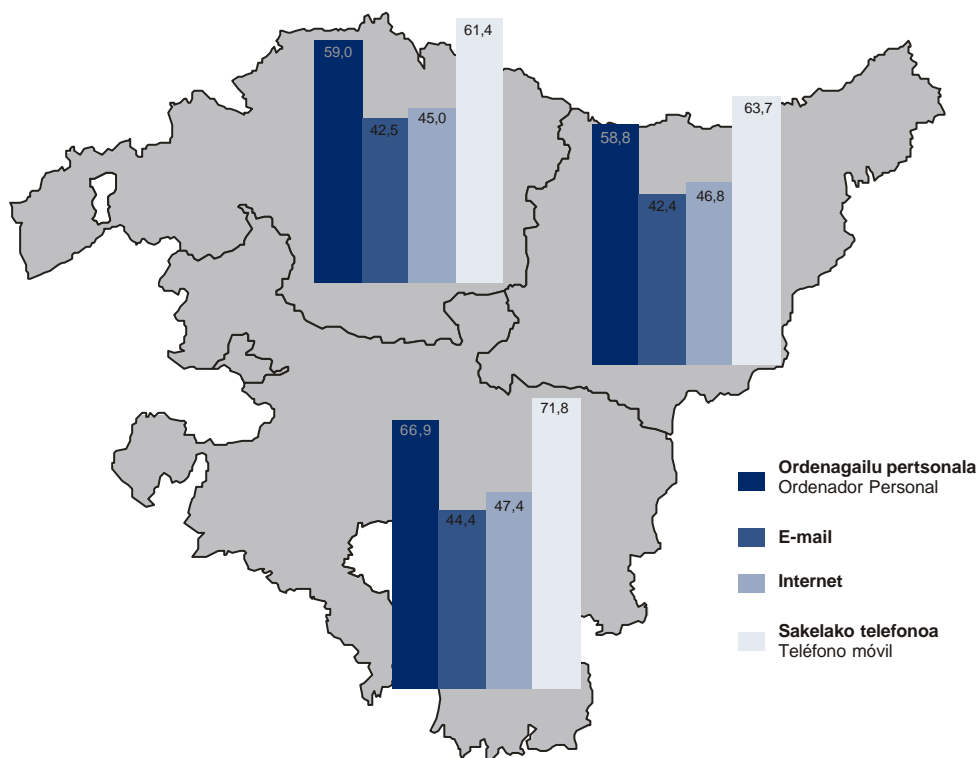
Asimismo, hay que señalar el papel que tiene la Administración Pública en el desarrollo de la Sociedad de la Información. Desde la Administración Pública se ha apostado fuertemente en favor de las nuevas tecnologías, incorporándolas masivamente a sus centros de trabajo. Así, el uso de ordenadores personales en la Administración Pública llega prácticamente al 100% de los organismos públicos y la utilización del correo electrónico y de la red se da en un 90% de los centros de la Administración Pública vasca.

Si el análisis se hace por Territorio Histórico, se observa cómo el grado de equipamiento de las diferentes tecnologías de la información y la comunicación en las empresas es algo superior en Alava respecto a los territorios de Bizkaia y Gipuzkoa, obteniendo estos dos últimos territorios unos resultados muy similares entre sí.

Establecimientos por equipamientos TIC y Territorio Histórico en 2004. (%)

5.

Establecimientos, IKT hornikuntzen arabera, lurraldeka, 2004. (%)



Beraz, informazioaren eta komunikazioaren teknologia bereganatzen dinamikoa den sektorea aldatu egingo da azterketaren ikuspegiaren arabera. Teknologia horiek dituzten establezimenduen proportzioa aztertuz gero, argi eta garbi nabarmentzen da industria-sektorea gainerako sektoreen gainetik. Aldiz, hornikuntza horiek erabiltzen dituzten enplegatuen ehunekoa hartzen badugu kontuan, zerbitzu-sektorea nabarmentzen da.

Hori azaltzeko, kontuan izan behar dugu industriako establezimenduek, handiagoak direnez, hornikuntza gehiago dutela, baina langile asko ekoizpen-lanetan aritzen denez, halako langileek ez dituztela teknologia horiek erabiltzen. Zerbitzu-sektorean, aldiz, establezimenduak txikiagoak izan ohi diren arren, langile gehienak bulegoetan aritzen dira, eta hor erabiltzen dira gehien hornikuntza horiek.

Nabarmentzekoa da, bestalde, Administrazio Publikoak informazioaren gizartearen garapenean duen papera. Administrazio Publikoak teknologia berriak sustatzeko ahalegin irmoa egin du, eta bere lantokietan hornikuntza ugari ezarri du. Hala bada, Administrazio Publikoan, ordenagailuak erakunde publikoetako ia % 100etan erabiltzen dira. Posta elektronikoa eta sarea eskual Administrazio Publikoko zentroetako % 90ean erabiltzen dira.

Lurraldeka, informazioaren eta komunikazioaren teknologietan enpresek duten hornikuntza aztertuta, ikusten da Arabak hornikuntza-maila altuxeagoa duela, Bizkaia eta Gipuzkoa baino. Azken bi lurralde horiek oso antzeko emaitzak dituzte.

Respecto a los datos que se obtuvieron el año anterior, cabe indicar que, este año, los mayores incrementos en los equipamientos observados varían según el territorio. Así, en puntos porcentuales, Alava logra el mayor incremento en ordenadores (+3,3), Bizkaia, por su parte, obtiene un significativo crecimiento este año en correo electrónico (+3,7), mientras que Gipuzkoa es el territorio que alcanza unas tasas de crecimiento más altas en Internet (+3,6).

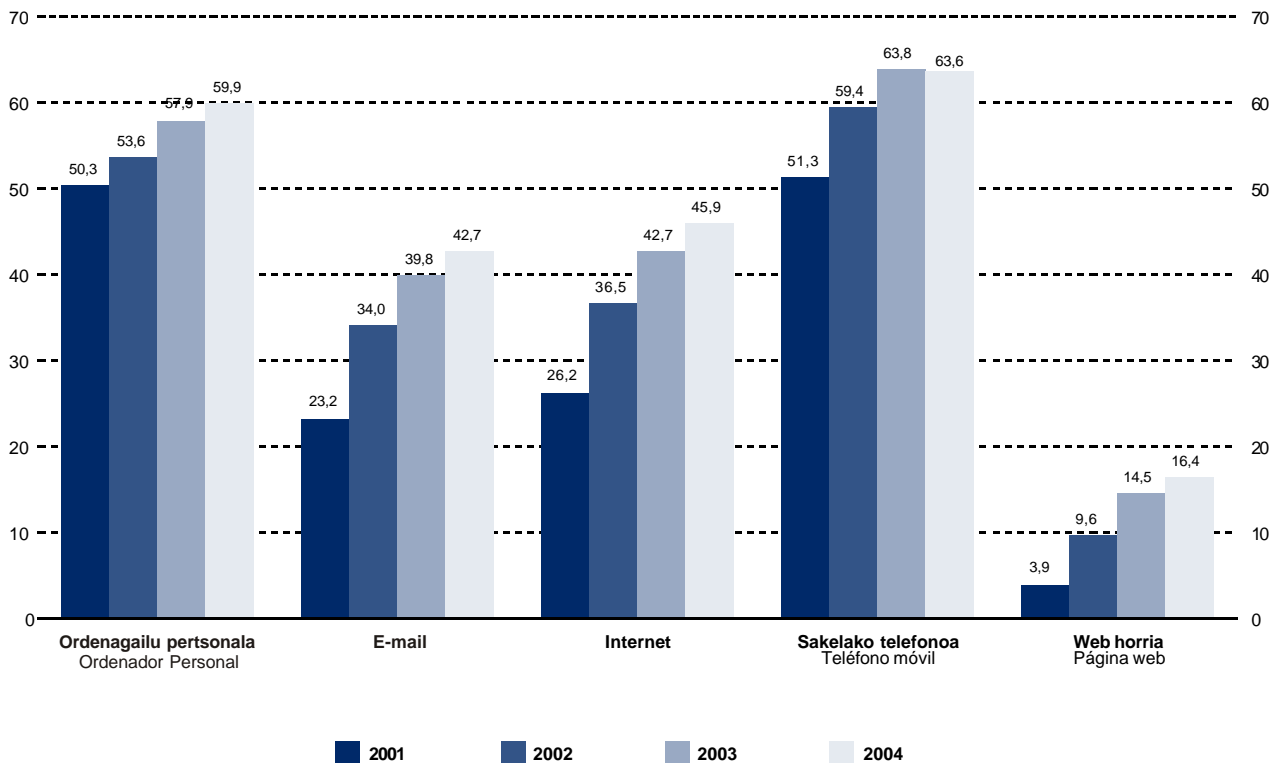
Hay otras tecnologías más especializadas, como redes locales, intranet, extranet, etc, con unos niveles de incorporación a los establecimientos más reducidos. De red local o extendida disponen el 24,8% de los establecimientos, mientras que la utilización de otras redes basadas en el protocolo de Internet, como intranet o extranet, alcanzan respectivamente el 11,9% y el 4,4% de los establecimientos. En cuanto a otros usos de las tecnologías de la información, como pueden ser la transferencia electrónica de fondos o el intercambio de datos informatizados (EDI), su utilización, por parte de los establecimientos, es del 27,4% y del 6,5% respectivamente.

Aurreko urtean lortu ziren emaitzekin alderatuta, aurten gehien gehitu diren hornikuntzak ezberdinak dira, lurraldearen arabera. Hartara, ehuneko-puntutan, Arabak lortu du hazkunderik handiena ordenagailuetan (+3,3); Bizkaiak, bestalde, hazkunde handia izan du posta elektronikoa (+3,7); eta, azkenik, Gipuzkoan izan da Interneten hazkunde tasarik handiena (+3,6).

Teknologia espezializatuagoi (sare lokalak, intranet, estranet...) gagozkiela, gutxiago ezarri dituzte establezimenduetan. Hala, establezimenduen % 24,8k sare lokala edo hedatua dute; aldiz, Interneteko protokoloan oinarritutako beste sare batzuen (intranet eta estranet) erabilera establezimenduen % 11,9ra eta % 4,4ra iristen da, hurrenez hurren. Informazioaren teknologien beste erabilera batzuk aztertuta, hala nola funtsen transferentzia elektronikoa edo datu informatizatuen elkartrukea (EDI), establezimenduen % 27,4an eta % 6,5ean erabiltzen dira, hurrenez hurren.

Evolución en los establecimientos vascos de los equipamientos TIC 2001-2004. (%)

6. IKT hornikuntzen bilakaera Euskal Aeko establezimenduetan, 2001-2004. (%)



Estas tecnologías, por sus propias características, van unidas a organizaciones de un cierto tamaño, lo que se comprueba al observar cómo escasamente el 5,7% y el 2,1% de los establecimientos de 0 a 2 empleados tienen intranet o extranet respectivamente. Sin embargo, en los establecimientos de más de 100 empleados, estas mismas tecnologías alcanzan unos porcentajes que se elevan hasta el 81,3% y el 40,4% respectivamente, lo que confirma la fuerte correlación existente entre el tamaño del establecimiento y la presencia o no de estas redes o protocolos.

Teknologia horiek, haien ezaugarriak direla medio, erakunde handi samarretan erabili ohi dira. Argi nabari da hori ohartzen bagara 0 eta 2 enplegatu bitarteko establezimenduetan % 5,7k eta % 2,1ek baino ez dutela intranet edo estranet, hurrenez hurren. Aitzitik, 100 langile baino gehiago dituzten establezimenduetan, % 81,3ek eta % 40,4k, hurrenez hurren, erabiltzen dituzte teknologia horiek. Horrek egiaztatzen du lotura handia dagoela establezimenduaren eta sare edo protokolo horiek erabiltzearen artean.

Por último, si se observa la evolución que han tenido estas tecnologías en las empresas vascas durante los últimos años, se puede apreciar un continuo aumento en su implantación, aunque, de forma gradual, también se aprecia una cierta desaceleración según se van logrando unos porcentajes de uso más importantes.

### 3. Tipos de acceso a la red

En la C.A. de Euskadi, prácticamente la mitad de los establecimientos tienen acceso a Internet. Así, el número de establecimientos con conexión a Internet en este último año asciende al 45,9% del total, tras haber experimentado un crecimiento de algo más de 3 puntos porcentuales desde el 42,7% conseguido el año anterior. Si sólo se consideran los establecimientos de diez o más empleados, este porcentaje alcanza una cifra del 88,1%, tras haber conseguido, asimismo, un incremento de 1,4 puntos porcentuales respecto al año anterior.

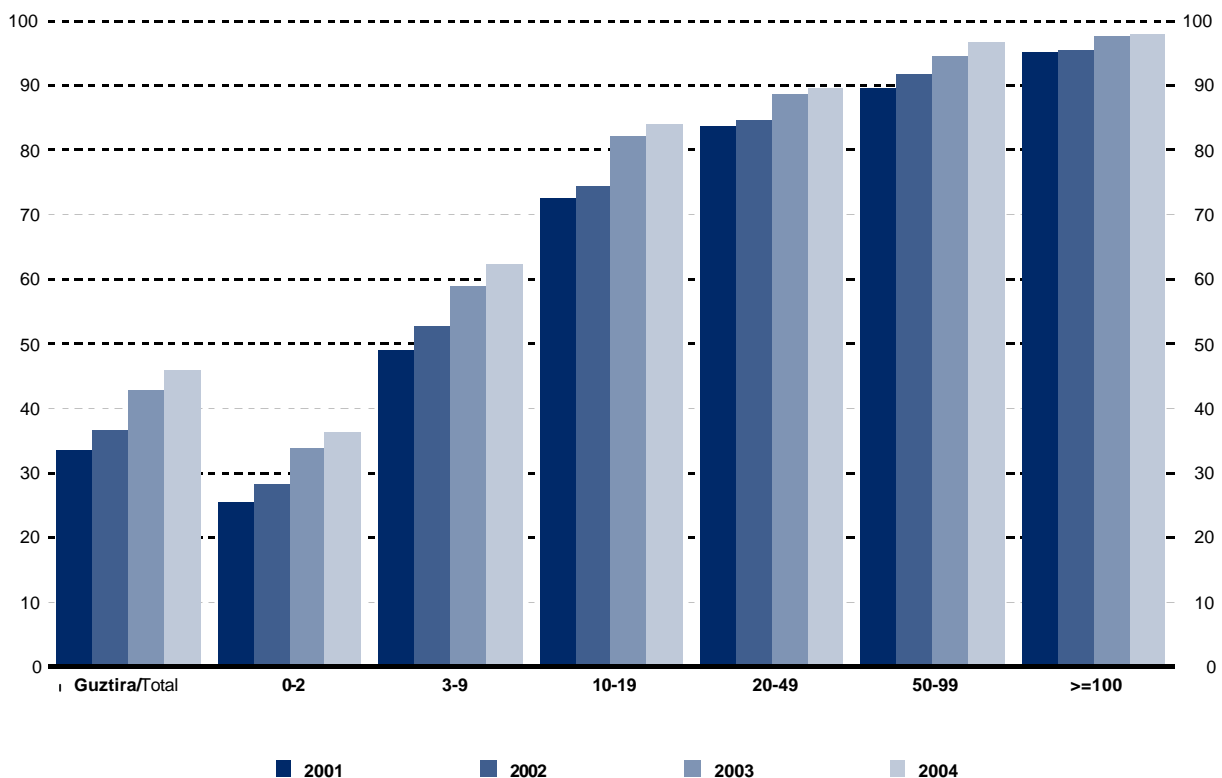
Azkenik, Euskal Aeko enpresetan teknologia horiek izan duten bilakaerari begiratuta, ikus daiteke azken urteetan gero eta gehiago ezarri direla, eta etengabe, arian-arian ezarri badira ere. Halaber, nolabaiteko moteltzea atzematen da, erabilerak ehuneko handiagoak lortu ahala.

### 3. Sarerako sarbide-motak

Euskal Aeko establezimenduen ia erdian Interneterako sarbidea dute. Hartara, azken urtean Interneteko konexioa zuten establezimenduak % 45,9 ziren. Aurreko urtean izandako ehunekoarekin erkatuta (% 42,7), 3 ehuneko-puntu igo da. Hamar langileko edo gehiagoko establezimenduak baino ez baditugu kontuan hartzen, % 88,1era iristen da, eta, aurreko urtearen aldean, igoera 1,4 ehuneko-puntu izan da.

Establecimientos con acceso a Internet por estrato de empleo y año. (%)

7. Interneteko sarbidea duten establezimenduak, enplegu-geruzaren eta urtearen arabera. (%)



Además de tener acceso a Internet, en el grado de implantación de las tecnologías de la sociedad de la información, también tiene una gran importancia el sistema que se emplee para incorporarse a la red. Esto es debido a que, para acceder a la información disponible en Internet, es fundamental el grado de desarrollo de las redes de acceso y el tipo de conexión que se utilice.

Entre las empresas que tienen acceso a Internet, algo más de la mitad, concretamente el 53,3%, acceden a través de las líneas ADSL, haciendo que ésta sea, por primera vez, la principal forma de acceso a Internet para las empresas. Respecto al año

Interneteko sarbidea izateaz gain, informazioaren gizarteko teknologien ezartze-mailan garrantzi handia du sarean sartzeko erabiltzen den sistemak. Izan ere, Interneten eskuragarri dagoen informaziora iristeko, oinarritzkoa dira sarbide-sareen garen-maila eta erabiltzen den konexio-mota.

Interneterako sarbidea duten enpresen artean, erdiak baino apur bat gehiagok -% 53,3k, zehazki- ADSL lineen bidez sartzeko dira Interneten. Hala, bada, lehenbizikoz, hori da enpresek Interneten sartzeko erabiltzen duten era nagusia. Aurreko urte-

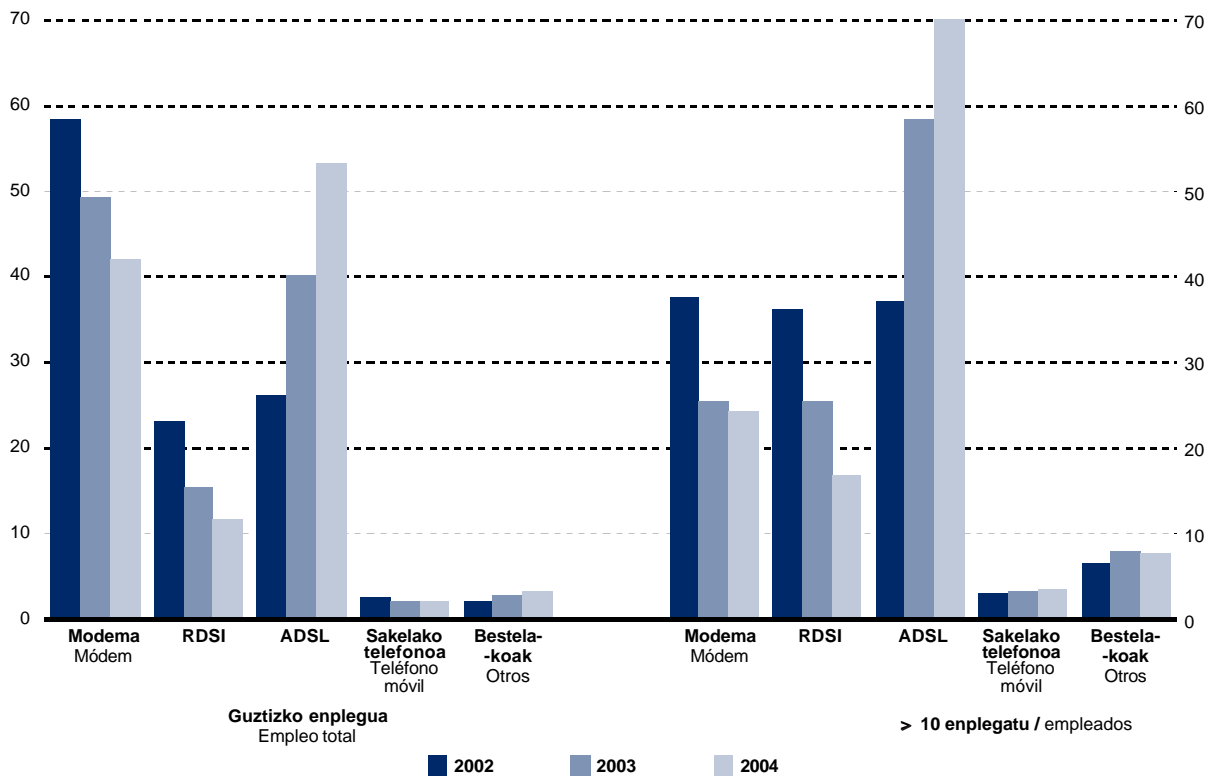
anterior, su utilización aumenta en 13 puntos porcentuales, desde el 40,3% que representaba. En sentido contrario, la utilización de las líneas telefónicas ordinarias con módem, que hasta ahora eran las más utilizadas, continúa descendiendo y, este año en concreto, tras perder 7,2 puntos porcentuales, el total de establecimientos con acceso a Internet mediante este sistema, representa el 42,0%. Las líneas RDSI, por su parte, también sufren un retroceso de 3,7 puntos porcentuales, representando actualmente al 11,6% del total de establecimientos conectados.

aren aldean, linea horien erabilera 13 ehuneko-puntu hazi zen, urte horretan enpresa erabiltzaileak % 40,3 ziren eta. Aitzitik, modemarekiko telefono-linea arrunten erabilerak (orain arte erabilienak izan dira horiek) behera egiten jarraitzen du. Aurten, 7,2 ehuneko-puntu galdu du, eta Interneten sartzeko sistema hori erabiltzen duten establezimenduak % 42,0 dira. Bestalde, RDSI lineek ere 3,7 ehuneko-puntuko atzerakada izan dute, eta gaur egun konektatuta dauden establezimendu guztien % 11,6 dira.

Establecimientos con acceso a Internet por tipo de conexión, estrato de empleo y año. (%)

Interneteko sarbidea duten establezimenduak, konexio-motaren, enplegu-geruzaren eta urtearen arabera. (%)

8.



Además, hay otro tipo de conexiones, normalmente de banda ancha y limitadas a las empresas más grandes, que suponen el 5,4% del total de establecimientos.

Gainera, bestelako konexioak (oro har, banda zabalekoak dira, eta enpresa handienetan baino ez daude) ditugu, eta establezimendu guztien % 5,4an daude.

Finalmente, si se observa el tamaño del establecimiento, se aprecia cómo el sistema de acceso a la red, a partir de 10 ó más empleados, es claramente mayoritario a través de las líneas ADSL, representando el 70,2% de los establecimientos de este tamaño y habiendo ganado su utilización entre las empresas 11,8 puntos porcentuales respecto al año anterior.

Azkenik, establezimenduaren tamainari begiratuta, atzeman daiteke sarerako sarbide-sistema gehien-gehienetan ADSL lineena dela 10 langileko edo gehiagoko establezimenduetan, % 70,2an, hain zuzen. Hortaz, enpresetan haren erabilera 11,8 ehuneko-puntu igo da, aurreko urtearen aldean.

Este fuerte incremento en una de las modalidades de acceso a Internet, lógicamente, ha repercutido de forma negativa en las demás formas de acceso. Así, tanto la utilización del módem, que ahora representa el 24,4%, como de las líneas RDSI, que ahora suponen el 16,8%, han descendido, respectivamente, 1,1 y 7,6 puntos porcentuales. El empleo de otro tipo de conexiones se mantiene en un 11,2%.

Interneteko sarbide-modalitate batean izandako hazkunde handi horrek, jakina, eragin negatiboa izan du gainerako sarbide-motetan. Modemek (% 24,4) eta RDSI lineek (% 16,8) 1,1 eta 7,6 ehuneko-puntu galdu dituzte, hurrenez hurren. Bestelako konexioen erabilera % 11,2koa da oraingo datuetan ere.

## 4. Utilización de Internet

Por los datos recogidos en la encuesta, se puede conocer qué uso se hace y qué es lo que más interesa de la red a los establecimientos con acceso. Este interés puede ser muy diferente dependiendo de la perspectiva empresarial o comercial que se le quiera dar.

Así, entre los principales usos que hacen las empresas de sus equipos de Internet, se puede destacar tanto la utilización del correo electrónico como la búsqueda documental. Estas son las dos actividades principales, realizándolas más del 90% de los establecimientos con conexión de la C.A. de Euskadi, independientemente del sector de actividad o del estrato de empleo en el que estén ubicados.

Establecimientos por tipo de utilización de la red en 2004. (%)

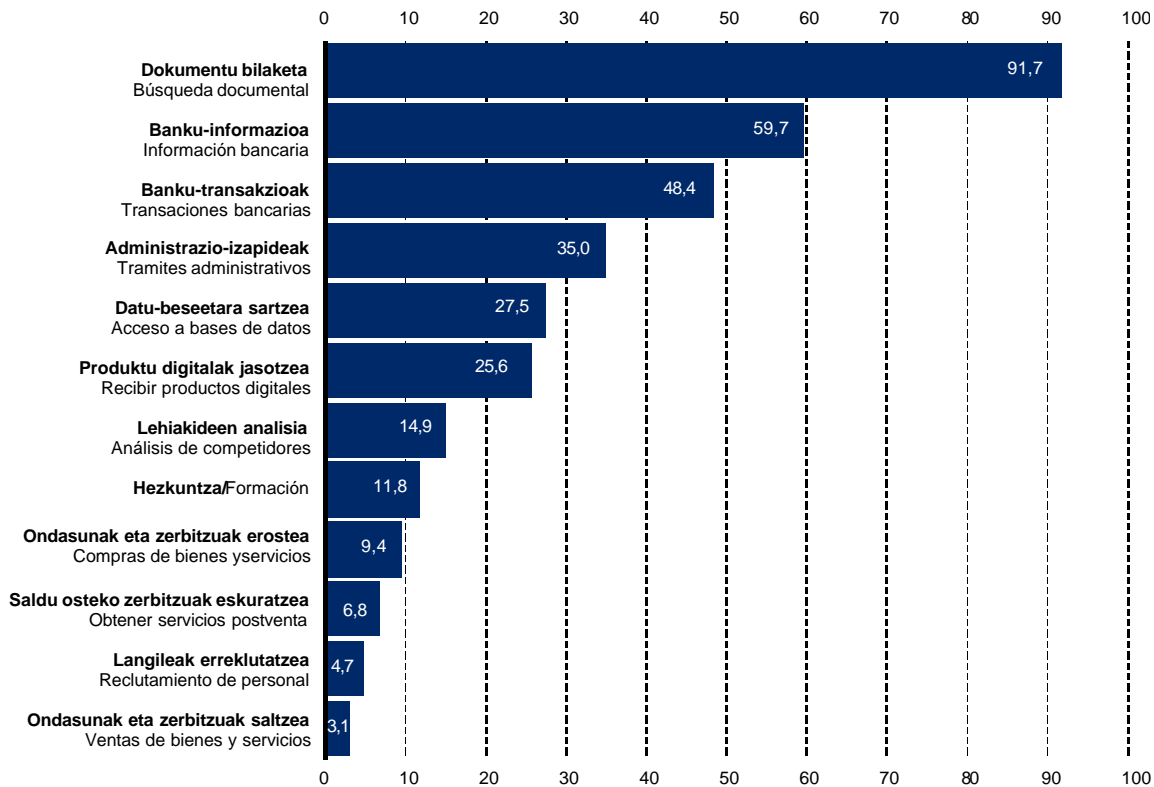
## 4. Interneten erabilera

Inkestan jasotako datuei esker, jakin dezakegu nola erabiltzen den, eta sarbidea duten establezimenduei zer den saretik gehien interesatzen zaiena. Interes hori asko alda daiteke, ematen zaion enpresa- edo merkataritza-ikuspegiaren arabera.

Hala, enpresek beren Internet-ekipoen ematen dizkieten erabilera nagusien artean, posta elektronikoa eta dokumentuen bilaketa nabarmentzen dira. Horiek dira bi jarduera nagusiak, eta Euskal AEn konexioa duten establezimenduen % 90ean baino gehiagotan egiten dituzte, jarduera-sektorea nahiz enplegu-geruza gorabehera.

Establezimenduak, sarearen erabilera-motaren arabera, 2004. (%)

9.



A continuación figura la obtención de información bancaria o financiera y la realización de transacciones con entidades financieras, con un 59,7% y un 48,4% respectivamente del total de establecimientos con acceso a la red.

También, se puede destacar, con un 35,0% del total de empresas, la importancia que éstas dan al uso de Internet para su comunicación con las Administraciones Públicas y, así, poder realizar, mediante esta vía, algunos trámites administrativos.

Como otros usos importantes, hay que señalar que el 27,5% de los establecimientos utilizan Internet para acceder a las bases de datos de proveedores-clientes y el 25,6% lo emplean para recibir o bajarse de la red productos digitales como software, etc.

Jarraian ditugu banka- nahiz finantza-informazioa lortzea eta finantza-erakundeekiko transakzioak; hurrenez hurren, sarera konektaturiko establezimendu guztien % 59,7k eta % 48,4k erabiltzen dute sarea horietarako.

Halaber, nabarmendu behar da enpresek gero eta gehiago erabiltzen dutela Internet -enpresen % 35,0ek- Administrazio Publikoekin komunikatzeko, eta, horrela, administrazio izapide zenbait modu horretan egiteko.

Beste erabilera garrantzitsu batzuen artean, esan behar da establezimenduen % 27,5ek Internet erabiltzen dutela hornitzaile eta bezeroen datu-baseetan sartzeko; bestalde, % 25,6k saretik produktu digitalak (softwarea, ....) jasotzeko edo deskargatzeko erabiltzen dute.

Además de estos usos, que son los que mayor utilización tienen, también hay que hacer referencia a otras actividades que, aunque se emplean de forma menos habitual, también las realizan las empresas con conexión a Internet. Estas otras actividades serían: análisis de competidores (14,9%), acceso a cursos o formación del personal (11,8%), compras de bienes y servicios (9,4%), obtención de servicios post-venta (6,8%), reclutamiento de personal (4,7%) y ventas de bienes y servicios (3,1%).

## 5. Presencia de las empresas en Internet

A la hora de analizar la posición que ocupan las empresas en el uso de las nuevas tecnologías, otro indicador importante es la presencia que tienen en Internet a través de una página web, ya sea mediante un servidor propio o alojada en un servidor ajeno.

A comienzos de 2004, el 16,4% del total de establecimientos disponía de página web, ya fuera propia (10,9%) o alojada en otro servidor (5,5%). Esto supone un aumento de 1,9 puntos porcentuales respecto a la misma fecha del año anterior.

Establecimientos con presencia en Internet por rama de actividad y estrato de empleo y año. (%) **10.**

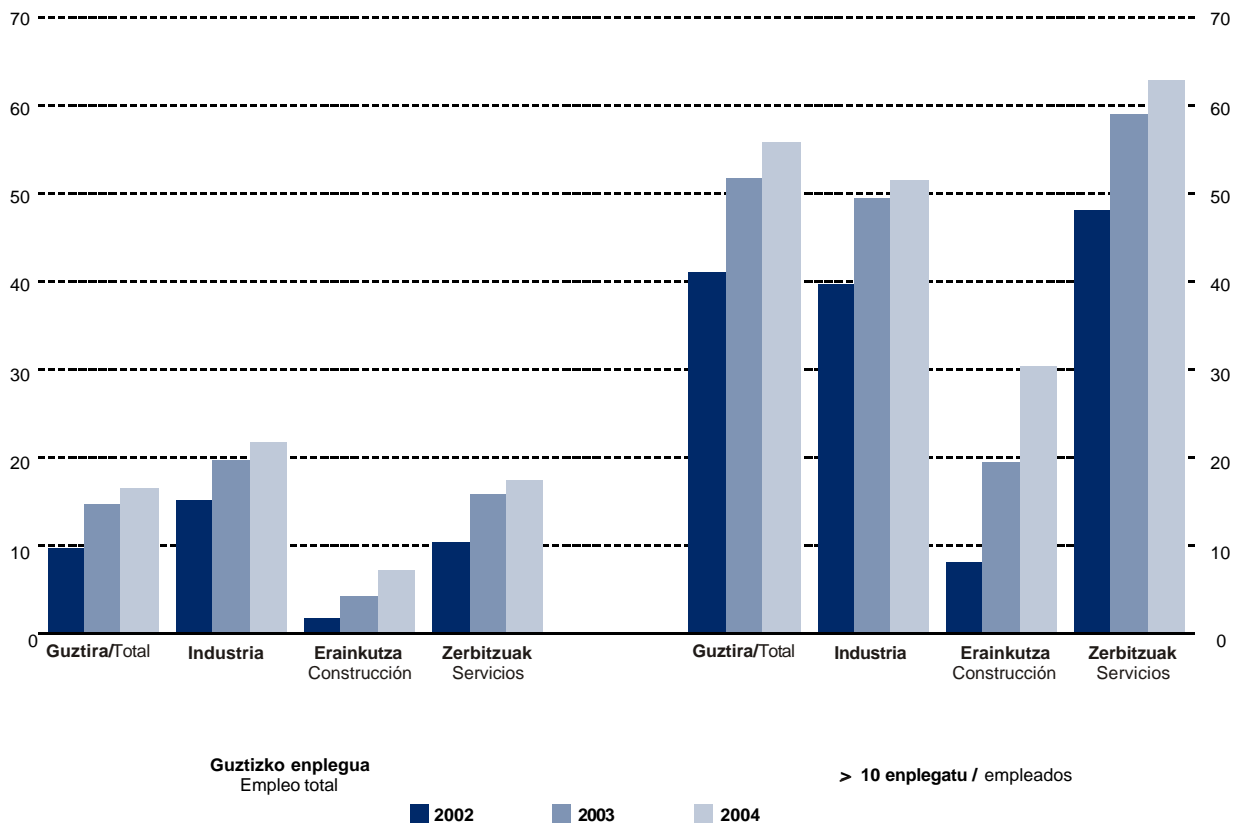
Erabilera horiez gain (zabalduenak), Internetera konektaturiko enpresek egiten dituzten beste jarduera batzuk ere aipatu behar dira, nahiz eta ez diren hain ohikoak. Hona hemen beste jarduera horiek: lehiakideen analisia (% 14,9), ikastaroak edo langileen prestakuntza (% 11,8), ondasunak eta zerbitzuak erostea (% 9,4), salmenta ondoko zerbitzuak jasotzea (% 6,8), langileak kontratatzea (% 4,7), eta ondasunak eta zerbitzuak saltzea (% 3,1).

## 5. Enpresek Interneten duten presentzia

Enpresek teknologia berriak zenbateraino erabiltzen dituzten jakinarazten digun beste adierazle garrantzitsu bat dugu enpresek Interneten duten presentzia, bai zerbitzari propio bateko webgunearen bidez bai beste zerbitzari batean sartutako webgune batekin.

2004aren hasieran, guztizko establezimenduen % 16,4ek webgunea zuten, bai propioa (% 10,9) bai beste zerbitzari batean (% 5,5). Horren arabera, 1,9 ehuneko-puntuko igoera izan da, aurreko urteko data beraren aldean.

Interneten dauden establezimenduak, jardueradarraren eta enplegu-geruzaren arabera, urteka. (%)



Como se aprecia en el gráfico, de nuevo los porcentajes que se obtienen son muy diferentes según el tamaño que tenga el establecimiento. Así, la presencia en la red se incrementa, desde el citado 16,4% para el total de los establecimientos, hasta alcanzar al 55,8% de los establecimientos de 10 ó más empleados, tras aumentar 4,1 puntos porcentuales el porcentaje obtenido el año anterior. En este tamaño de empleo, la distribución de las páginas web entre propia o alojada en otro servidor sería de un 36,7% y un 19,1% respectivamente. También a destacarse, que en los establecimientos de más empleo, 100 ó más empleados, el porcentaje de los que tienen página web supone ya el 84,5%.

Por sectores, es industria el que mayor porcentaje alcanza (21,6%) en el total de establecimientos con página web. Muy cerca se sitúa el sector servicios (17,4%) y en tercer lugar, aunque algo alejado, está el sector construcción (7,2%). Si también se tiene en cuenta el tamaño del establecimiento y se observan exclusivamente los de 10 ó más empleados, este orden varía, siendo ahora servicios con un 62,9% el sector que ocupa el primer lugar, seguido por industria con un 51,6% y en tercer y último lugar el sector construcción con un 30,4%.

También, se puede observar en el gráfico adjunto cómo, en los últimos años, la creación de páginas web tiene unos crecimientos sostenidos, ligeramente por encima del 10% anual, tanto para el total de empresas como para los establecimientos de 10 ó más empleados. Actualmente, más de la mitad de las páginas web están creadas en el año 2000 o anteriormente.

Establecimientos con presencia en Internet por año de creación de las páginas web y estrato de empleo. (%)

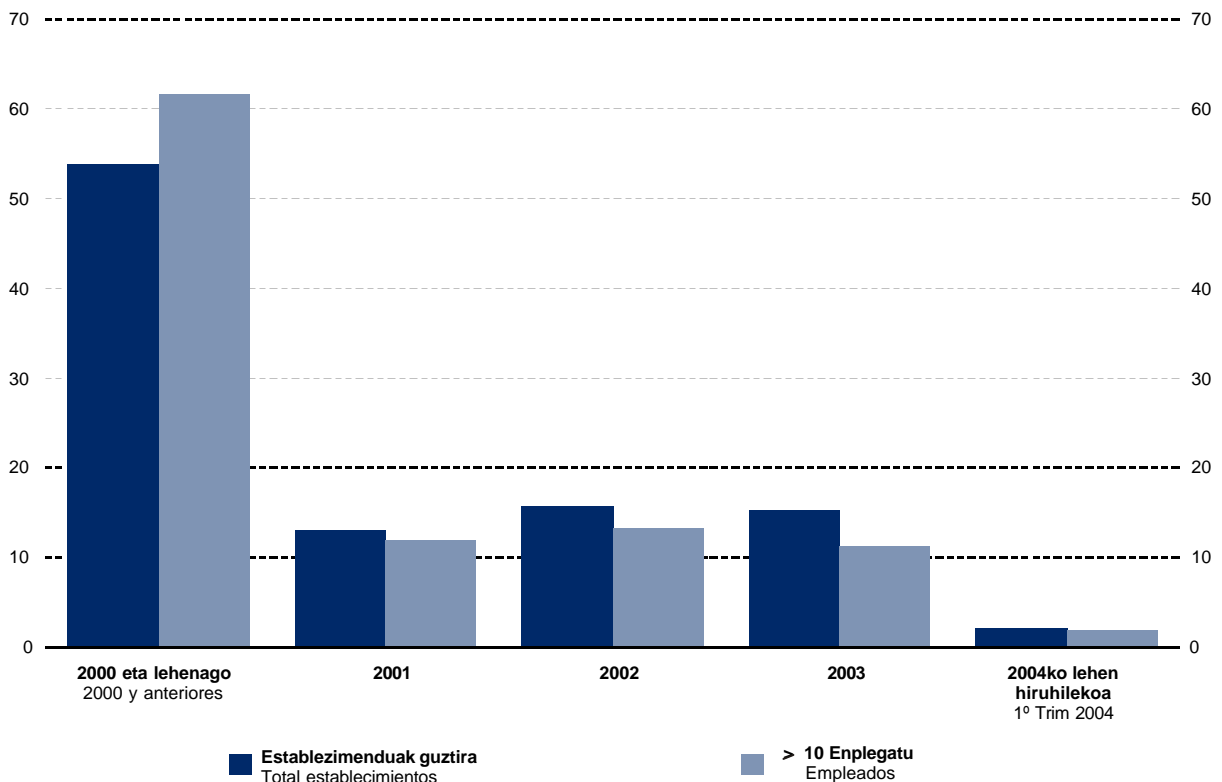
Grafikoa ageri den bezala, oraingoa ere emaitzak oso ezberdinak dira establezimenduaren tamaina kontuan izanda. Horrenbestez, establezimendu guztiak hartuta, % 16,4 daude sarean; 10 langileko edo gehiagoko establezimenduak soilik hartuta, baina, % 55,8ra igotzen da ehunekoa. Gainera, aurreko urtearen aldean, azken datu hori 4,1 ehuneko-puntu igo da. Enplegu-maila hori duten establezimenduetan, webgune propioak eta beste zerbitzari batea sartutakoak honela banatuta daude: hurrenez hurren, % 36,7 eta % 19,1. Esan beharrekoa da, era berean, enplegu gehieneko establezimenduetan, hots, 100 enplegatuko edo gehiagokoetan, webgunea dutenak % 84,5 direla.

Sektoreka, webgunea duten establezimendu guztien artean, industriak du ehunekorik handiena (% 21,6). Ondoren, zerbitzu-sektorea dugu (% 17,4), eta hirugarren, urrutixeago egon arren, eraikuntza-sektorea (% 7,2). Gainera, establezimenduaren tamaina aintzat hartzen bada, eta 10 enplegatuko edo gehiagokoei baino ez badiegu behatzen, hurrenkera hori aldatu egiten da, eta zerbitzu-sektorea (% 62,9) da lehenengoa; bigarrena, industria (% 51,6); eta hirugarrena, eraikuntza (% 30,4).

Grafikoa ikus daiteke, halaber, azken urteetan gero eta webgune gehiago sortu direla, eta ehuneko berdintsuetan (% 10eko baino apur bat gehiagoko hazkundea urtean). Hori gertatu da bai enpresa guztiak oro har hartuta, bai 10 langileko edo gehiagoko enpresak soilik kontuan izanda. Egun, webguneen erdia baino gehiago 2000. urtean edo lehenago sortutakoak dira.

11.

Interneten dauden establezimenduak, webguneak sortu dituzten urtearen eta enplegu-geruzaren arabera. (%)



El idioma empleado por las empresas en sus páginas web también es un dato importante, ya que permite observar a qué grupo de usuarios van dirigidos sus mensajes según cuál sea el idioma que utilicen. Así, prácticamente la totalidad de las páginas web de los establecimientos de la C.A. de Euskadi, el 98,1%, se pueden leer en castellano. El euskera, por su parte, es posible encontrarlo en un tercio, concretamente en el 32,4% de los casos. Este último porcentaje es ligeramente superior al que alcanzan las páginas a las que se puede acceder en inglés que suponen el 30,6%. Por último, en el 13,8% de las páginas web de las empresas se pueden encontrar otros idiomas.

Tanto a nivel territorial como a nivel sectorial o de estrato de empleo, estos porcentajes varían. Así, a nivel de Territorio Histórico, el mayor porcentaje de páginas web en euskera se encuentra claramente en Gipuzkoa con un 39,9%, frente al 29,8% y al 27,6% de Alava y Bizkaia respectivamente.

Enpresek beren webguneetan erabiltzen duten hizkuntza garrantziko datua da; izan ere, hizkuntza bat edo bestea erabiltzeak adierazten digu zein erabiltzaile-talderentzat diren webguneetako mezuak. Euskal AEko establezimenduen ia webgune guztiak (% 98,1) gaztelaniaz irakur daitezke. Bestalde, euskara heren batean dugu, hain zuzen, webguneen % 32,4an. Azken ehuneko hori ingelesez irakur daitezkeen webguneen ehunekoa (% 30,6) baino apur bat handiagoa da, besterik ez. Azkenik, enpresen webguneen % 13,8an beste hizkuntza batzuk dituzte.

Ehunekoak aldatu egiten dira lurraldearen, sektorearen nahiz enplegu-geruzaren arabera. Hala, lurraldeei dagokienez, Gipuzkoan sortu da, argiro, euskarazko webguneen ehuneko handiena, hain zuzen, % 39,9; Araban eta Bizkaian, berriz, % 29,8 eta % 27,6, hurrenez hurren, sortu dira.

1.TAULA  
TABLA 1  
INFORMAZIOAREN GIZARTEARI BURUZKO INKESTA-ENPRESAK  
ENCUESTA SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN-EMPRESAS

**INTERNETEN DAUDEN ESTABLEZIMENDUAK, ERABILITAKO HIZKUNTZAREN ARABERA, LURRALDEA, JARDUERA-SEKTOREA ETA EMPLEGU-GERUZA KONTUTAN IZANIK, 2004. (%)**  
ESTABLECIMIENTOS CON PRESENCIA EN INTERNET POR IDIOMA EMPLEADO, SEGÚN TERRITORIO HISTÓRICO, SECTOR DE ACTIVIDAD Y ESTRATO DE EMPLEO EN 2004 (%)

	<b>Euskara</b> Euskera	<b>Gaztelania</b> Castellano	<b>Ingelesa</b> Inglés	<b>Bestelakoak</b> Otros
<b>Lurralde-eremuak / Ambitos Territoriales</b>				
<b>Euskal AE / C.A. de Euskadi</b>	32,4	98,1	30,6	13,8
<b>Araba / Álava</b>	29,8	99,7	36,5	12,0
<b>Bizkaia</b>	27,6	98,0	31,6	12,9
<b>Gipuzkoa</b>	39,9	97,6	27,1	15,5
<b>Jarduera-adarra / Rama de actividad</b>				
<b>Industria</b>	18,0	96,6	48,7	22,8
<b>Eraikuntza / Construcción</b>	26,5	100,0	26,1	7,9
<b>Zerbitzuak / Servicios</b>	34,9	98,1	28,4	12,9
<b>Enplegu-geruza / Estrato de empleo</b>				
<b>0etik 2ra / De 0 a 2</b>	30,9	97,2	24,7	8,9
<b>3tik 9ra / De 3 a 9</b>	30,2	98,8	29,6	14,9
<b>10etik 19ra / De 10 a 19</b>	30,5	99,0	31,4	15,2
<b>20tik 49ra / De 20 a 49</b>	44,9	97,4	41,3	19,9
<b>50tik 99ra / De 50 a 99</b>	43,6	99,2	55,0	24,5
<b>100 eta gehiagoak / De 100 y más</b>	41,1	96,4	62,9	27,3

Por sectores económicos, se puede reseñar cómo la industria con un 48,7% es la que más ha incorporado el inglés a sus páginas web y la que menos, con un 18,0%, utiliza el euskera. En el sector servicios, por el contrario, al 34,9% de páginas web se puede acceder en euskera y al 28,4% en inglés. Por su parte, el sector construcción, aunque tiene menos establecimientos con página web (7,2%), de ellos, el 26,5% utiliza el euskera y el 26,1% emplea el inglés. También cabe resaltar, como otra nota característica, que conforme aumenta el tamaño de los establecimientos crece el abanico de idiomas ofertados en la red y el idioma inglés, en concreto, se va generalizando, hasta alcanzar el 62,9% de los establecimientos de 100 o más empleados.

Ekonomia-sektoreen arloan, industriari erabili du gehien ingeleza webguneetan, % 48,7ko ehunekoarekin, eta euskara gutxien, % 18,0ko ehunekoarekin. Zerbitzuetako sektorean, aitzitik, webguneen % 34,9 irakur daitezke euskaraz, eta % 28,4 ingelesez. Bestalde, eraikuntzako sektorean, nahiz eta webgunea duten establezimenduak gutxiago diren (% 7,2), haietako % 26,5ek erabiltzen du euskara, eta % 26,1 ingeleza. Beste ezaugarri berezi bat nabarmendu behar da; alegia, establezimenduen tamaina handitu ahala, sarean erabiltzen diren hizkuntzen sorta ere handiagoa dela. Ingelesa, bereziki, gero eta orokorragoa da, eta 100 langileko edo gehiagoko establezimenduen % 62,9k erabiltzen dute.



Para finalizar con este capítulo, se pueden analizar las principales prestaciones y características que se encuentran en las páginas web de las empresas.

Si el disponer de un sitio web es importante para poder catalogar y medir la incorporación de las nuevas tecnologías, no es menos importante analizar qué prestaciones o funciones ofrecen las empresas que han decidido mostrarse en Internet por medio de una página propia. Así, estas posibilidades u opciones ofertadas van desde las funciones exclusivamente informativas y de carácter general sobre la empresa, hasta las que permiten realizar las ventas y los pagos de las transacciones efectuadas.

Las empresas pueden desarrollar, a través de sus páginas web, múltiples actividades relacionadas con publicidad, marketing, compra y venta de bienes y servicios, etc. En definitiva, pueden realizar una serie de tareas, propiciadas por este nuevo canal, que podrían revolucionar la actividad comercial y empresarial.

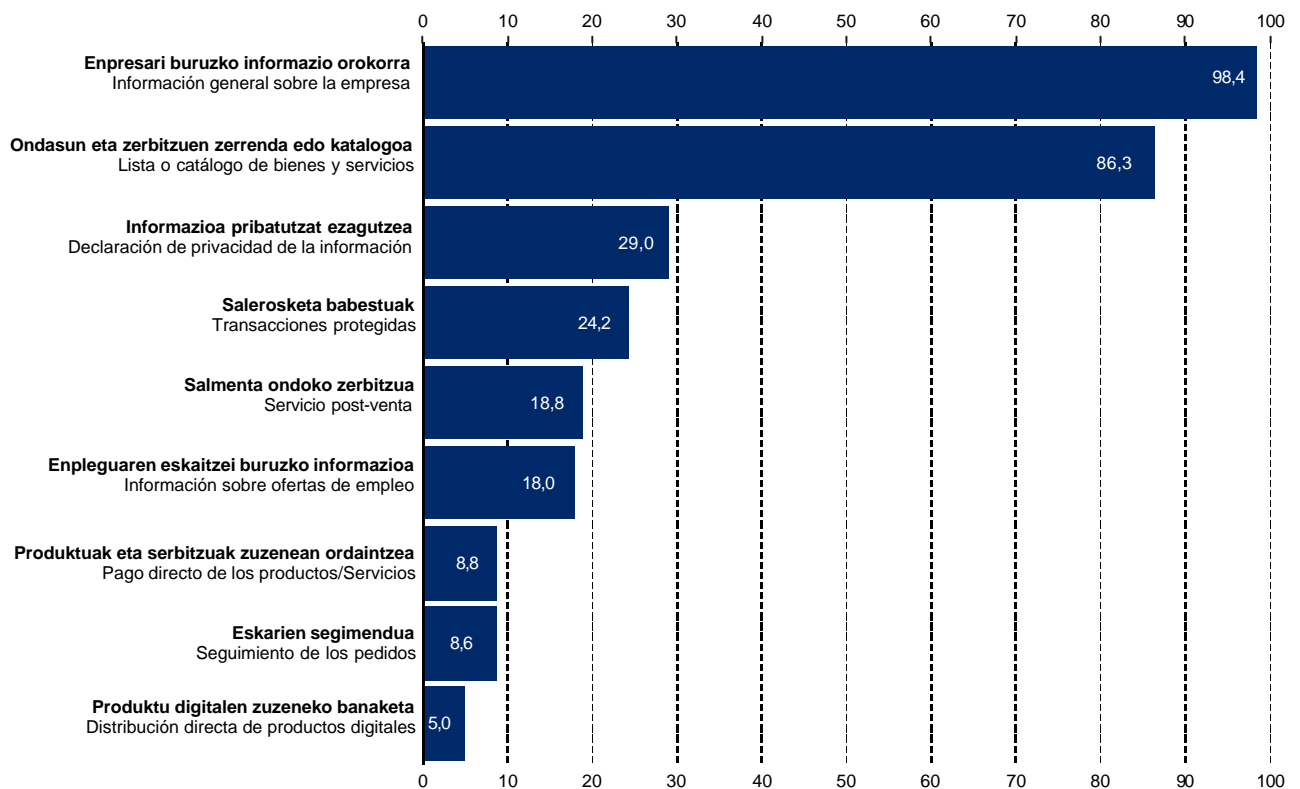
Establecimientos con presencia en Internet por prestaciones ofertadas en 2004. (%)

Atal honekin amaitzeko, enpresen webguneen prestazio eta ezaugarri nagusiak aztertuko ditugu.

Webgune bat izatea garrantzitsua da teknologia berrien ezarpena sailkatu eta neurtzeko, baina, webgune propioen bitartez Interneten azaltzea erabaki eta gero, enpresek eskaintzen dituzten zerbitzu edo funtzioak ez dira ahaztu behar. Eskaintzen dituzten aukerak, bada, informazio hutsekoak eta enpresari buruzkoak izan daitezke, edo, bestalde, salmentak eta salerosketen ordainketak egitea ahalbidetzen dutenak.

Enpresek, webguneen bidez, publizitateari, marketinari, ondasun eta zerbitzuen salerosketari... lotutako jardura ugari egin dezakete. Azken finean, bide berri horren bitartez, merkataritza eta enpresa-jardura goitik behera alda dezaketen lanak egin ditzakete.

12. Interneten dauden establezimenduak, eskaintako prestazioen arabera, 2004. (%)



Si se observa el tipo de prestaciones que ofrecen las empresas en sus páginas web, se puede comprobar qué grado de aceptación alcanzan las diferentes opciones. Así, la diferencia que hay en el uso de las prestaciones de carácter meramente informativo o de comunicación y las relacionadas más directamente con la actividad comercial de las empresas es más que apreciable.

Enpresek beren webguneetan eskaintzen dituzten prestazioak aztertuz gero, aukera bakoitza zenbateraino onartzen den ikus dezakegu. Hala, oso alde nabarmena dago, batetik, informazio edo komunikazio hutseko prestazioen erabileraren eta, bestetik, enpresen merkataritza-jarduerari modu zuzenagoan lotzen zaizkien prestazioen erabileraren artean.

Prácticamente en todas las páginas web, concretamente en el 98,4%, las empresas ofrecen información general sobre la propia empresa y, en la mayoría de los casos, en el 86,3%, se puede obtener una lista o un catálogo de los bienes y servicios de que disponen.

Sin embargo, las prestaciones con menor utilización, como se observa en la parte baja del gráfico, son las que están más relacionadas con la operativa comercial de las empresas, entre ellas: la distribución directa de los productos y servicios sólo se puede encontrar en el 5,0% de los casos y el seguimiento de los pedidos o el pago directo, "on line", de los mismos, lo ofertan escasamente el 8,6% y el 8,8% de las páginas respectivamente.

En una situación intermedia se encuentran otras posibilidades, como la declaración de privacidad de la información, que figura en el 29,0% de las páginas disponibles, las transacciones protegidas que alcanza al 24,2% o los servicios post-venta, opción recogida en el 18,8% de las páginas. Además, información sobre ofertas de empleo, se pueden encontrar en el 18,0% de las páginas.

Por último, se observa cómo son las empresas del sector servicios las que utilizan, en mayor medida que en el resto de los sectores, las opciones que están más vinculadas a la actividad comercial y a su control. Esto puede ser debido en parte, al mayor nivel de desarrollo que han adquirido, en las actividades cotidianas, las empresas situadas en las ramas de banca y seguros o de transportes y comunicaciones, para poder operar a través de Internet.

## 6. Seguridad informática

Uno de los problemas más importantes con que se encuentran las empresas a la hora de acceder a la red es la proliferación de virus informáticos en Internet. Así, prácticamente a diario, aparece información referente a los últimos virus informáticos que circulan por la red y a las cuantiosas pérdidas económicas provocadas, tanto por el gran número de ordenadores infectados por estos virus, como por la paralización total o parcial de la actividad que ello puede acarrear, así como por la destrucción de archivos que contienen información que en ocasiones se produce.

Para evitar estos ataques, es de gran importancia para las empresas disponer de medidas adecuadas que protejan y salvaguarden sus equipos informáticos y consigan que no se vea alterado su funcionamiento diario.

Son varias las medidas que pueden adoptar las empresas para protegerse y, entre ellas, destaca en primer lugar, muy por encima de las demás, la utilización por casi la mitad del total de establecimientos (47,6%) de programas de detección de virus o antivirus. A continuación, aunque con una menor utilización, figuran otro tipo de precauciones, como son, estar suscrito a un servicio de seguridad (26,5%), realizar backups fuera del establecimiento (14,4%), tener firewalls o cortafuegos (13,7%) o utilizar servidores seguros (13,6%).

la webgune guztietan (% 98,4), enpresei buruzko informazio orokorra eskaintzen da, eta, kasu gehienetan (% 86,3), eskaintzen dituzten ondasun eta zerbitzuen zerrenda edo katalogoa lor daiteke.

Hala ere, gutxien erabiltzen diren prestazioak, grafikoaren behealdean ikus daitekeenez, enpresen merkataritza-eragiketei lotzen zaizkienak dira. Hona hemen: produktu eta zerbitzuen banaketa zuzena % 5,0ek baino ez dute, eta eskarien segimendua edo zuzeneko ordainketa on-line egitea webguneen % 8,6k edo % 8,8k baino ez dute eskaintzen, hurrenez hurren.

Beste aukera batzuk daude tarteko mailan, hala nola informazioaren pribatutasunaren aitortpena (webguneen % 29,0), salerosketa babestuenak (% 24,2), edo salmenta ondoko zerbitzuak (webguneen % 18,8). Horrez gain, webguneen % 18,0an lan-eskaintzei buruzko informazioa dago.

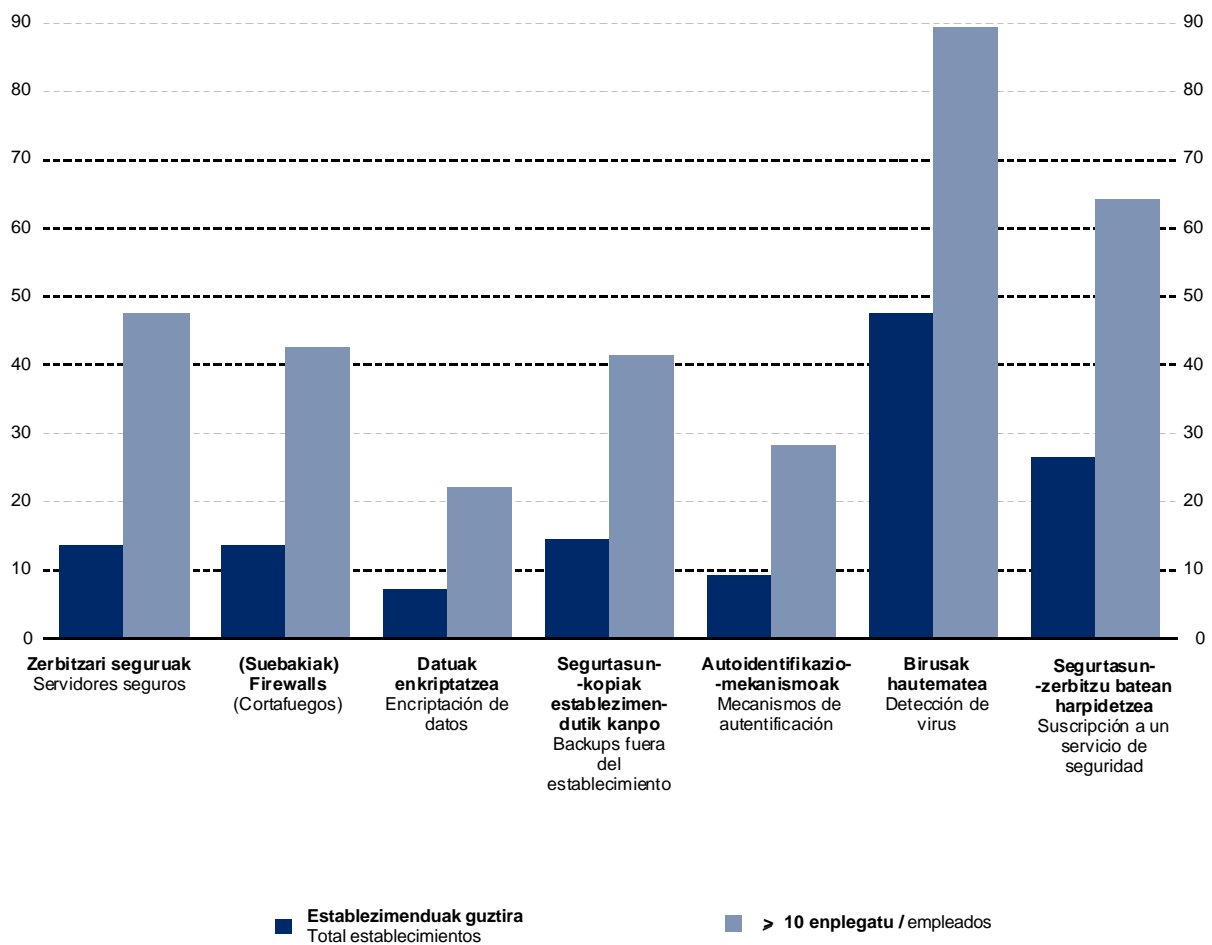
Azkenik, ageri da zerbitzuetako sektoreko enpresek gainerako sektoreetan baino gehiago erabiltzen dituztela merkataritza-jarduerari eta jarduera horren kontrolari loturiko aukerak. Hori neurri batean azaltzeko, kontuan izan behar dugu banka eta aseguru-etako edo garraio eta komunikazioko adarretan dauden enpresek garapen-maila handiago lortu dutela, eguneroko jarduerari dagokionez, Interneten jarduteko.

## 6. Informatika-segurtasuna

Enpresek sarean sartzean topatzen duten arazo nagusietakoa da Interneten birus informatiko ugariak egotea. Hartara, ia egunero, sarean dabilzan azken birus informatikoen berri ematen da. Halaber, birus horiek sortzen dituzten galera ekonomikoen berri ere ematen da, birusek ordenagailu-kopuru handia infektatzen dutelako, jarduera zati batean edo erabat geldiarazten dutelako, eta, zenbaitetan, informazioa duten artxibategiak deuseztatzen dituztelako.

Eraso horiei aurrea hartzeko, enpresentzat garrantzitsua da informatika-ekipoak babesten dituzten neurri egokiak izatea, enpresen eguneroko lana eten ez dadin lortzen dutenak, alegia.

Enpresek hainbat neurri har dezakete. Gainerako neurrien artean, eta oso gaineratik, birusen kontrako programak erabiltzea ageri da lehenik, establezimendu guztietatik, ia erdiak erabiltzen baititu (% 47,6). Ondoren, gutxiago erabiltzen diren beste neurri batzuk datoz, hala nola segurtasun-zerbitzu batean harpidetzea (% 26,5), segurtasun-kopiak egitea establezimendutik kanpo (% 14,4), suebakiak (firewall) izatea (% 13,7), edo zerbitzari seguruak erabiltzea (% 13,6).



En las empresas de un cierto tamaño, 10 ó más empleados, el uso de estas medidas se incrementa de forma considerable. Así, la mayoría de estos establecimientos, el 89,4%, utiliza programas de detección de virus y casi dos terceras partes, el 64,1%, están suscritos a un servicio de seguridad. También destaca la utilización de servidores seguros (47,5%), la instalación de firewalls o cortafuegos (42,6%) o la realización de backups fuera del establecimiento (41,5%).

También, es importante saber con qué periodicidad se actualizan estas medidas. Como es sabido, los virus informáticos que aparecen en la red se están renovando continuamente, circulando por Internet, cada vez con mayor frecuencia, nuevos virus o mutaciones de virus anteriores. Esto hace necesario que los sistemas de protección instalados por las empresas, para que sigan siendo efectivos, tengan que estar renovándose continuamente, por medio de actualizaciones preparadas por las compañías que prestan estos servicios.

Según los datos obtenidos en la encuesta ESI-empresas, un 33,0% de los establecimientos de la C.A. de Euskadi actualizaron sus protecciones en los tres meses anteriores a la toma de datos para este informe y un 42,2% lo hicieron en el último año. A partir de un cierto tamaño de empleo, 10 ó más empleados, estos porcentajes se elevan hasta alcanzar el 69,5%, los que han actualizado en los últimos tres meses, y el 84,2%, los que lo han hecho en el último año.

Tamaina batetik aurrerako enpreetan (10 langile edo gehiago), neurri horiek askoz gehiago erabiltzen dira. Horrela, establezimendu horietako gehienek (% 89,4) birusak hautemateko programak erabiltzen dituzte, eta ia bi herenek (% 64,1) izena emana dute segurtasun-zerbitzuren batean. Era berean, nabarmentzen dira zerbitzari seguruak erabiltzea (% 47,5), suebakiak instalatzea (% 42,6), eta establezimendutik kanpo segurtasun-kopiak egitea (% 41,5).

Orobat, garrantzitsua da jakitea noizetik noizera eguneratzen diren neurri horiek. Guztiok dakigunez, sarean azaltzen diren birus informatikoak etengabe berritzen dira. Beraz, Interneten gero eta maizago azaltzen dira birus berriak edo lehengo birusen aldaerak. Horren ondorioz, enpresek instalatzen dituzten babes-sistemak eraginkorrak izango badira, etengabe berritu behar dituzte, zerbitzu horiek ematen dituzten enpresek prestatuturiko eguneratzeen bitartez.

IGI: enpresak inkestan lortutako datuen arabera, Euskal AEko establezimenduen % 33,0k txosten honetarako datuak hartu baino lehenagoko hiru hilabeteetan eguneratu zituzten beren babesak, eta % 42,2k azken urtean eguneratu zituzten. Tamaina batetik aurrerako enpreetan (10 langile edo gehiago), ehuneko hori % 69,5koa izatera iritsi da sistemak azken hiru hilabeteetan eguneratu dituztenen artean, eta % 84,2koa azken urtean eguneratu dituztenetan.

Estos altos porcentajes en la utilización de medidas de seguridad, indican el cuidado que tienen las empresas en los sistemas de protección y por su actualización. Su preocupación, por cierto, está basada muchas veces en la experiencia propia. Así, el 12,0% del total de establecimientos declara haber tenido algún ataque de virus informático en el último año y el 1,3% ha sufrido accesos no autorizados a sus sistemas informáticos o a sus datos en ese mismo período. En los establecimientos de 10 ó más empleados, el porcentaje de las empresas que han sufrido alguno de estos ataques informáticos es superior, alcanzando el 28,5% y el 3,6% respectivamente.

## 7. Comercio electrónico

Para analizar esta variable hay que tener en cuenta que, en este estudio, la unidad encuestada es el establecimiento y no la empresa. Esto supone una dificultad añadida al análisis de la propia variable ya que, muy frecuentemente, el total de compras y de ventas electrónicas que realiza una determinada empresa, cuando ésta tiene varios establecimientos, lo centraliza en uno de ellos. Por tanto, la tabulación de datos dará unos resultados diferentes según cual sea la unidad elegida.

También hay que comentar que los datos obtenidos son relativos a 2003, a diferencia del resto de datos de este estudio, que están referenciados al comienzo del 2004.

El volumen de negocio generado en el año 2003 a través de la red o mediante otros sistemas electrónicos (EDI, Intercambio de datos electrónicos, etc.) ascendió a 3.702,5 millones de euros en cuanto a ventas electrónicas realizadas y a 1.794,7 millones en lo que hace referencia a compras efectuadas.

Segurtasun-neurrien erabileran dauden ehuneko handiek adierazten dute zenbaterainoko arduraren enpresek babes-sistemez, bai eta haiek eguneratzeaz ere. Arduraren hori norberaren esperientzian oinarritzen da, hala ere. Hartara, establezimendu guztien % 12,0k esan dute birus informatikoen erasoren bat pairatu dutela azken urtean, eta, denbora-tarte berean, % 1,3ren sistema informatikoetara edo datuetara baimenik gabe sartu dira inoiz. Hamar langile edo gehiago dituzten establezimenduetan, eraso informatikoak pairatu dituzten enpresen ehuneko handiagoa da (hurrenez hurren, % 28,5 eta % 3,6).

## 7. Merkataritza elektronikoa

Aldagai hau aztertzeke, kontuan izan behar dugu establezimenduen arabera egin dela inkesta azterlan honetan, eta ez enpresaren arabera. Horren ondorioz, aldagaiaren azterketa zaildu egiten da, enpresek, askotan, establezimendu bakarrean zentralizatzen baitituzte erosketak eta salmenta elektronikoz, establezimendu bat baino gehiago dutenean. Aukeratzen dugun unitatearen arabera, beraz, emaitza batzuk edo beste batzuk emango ditu datuen tabulazioak.

Halaber, esan behar da datuak 2003koak direla, azterlan honetako gainerako datuak ez bezala, horiek 2004ko hasierakoak dira eta.

2003an sarearen edo bestelako sistema elektronikoen (EDI, datu-truke elektronikoa, etab.) bidez sortutako negozio-bolumena 3.702,5 milioi eurora iritsi zen salmentetan, eta 1.794,7 milioi eurora erosketetan.

2.TAULA  
TABLA 2

INFORMAZIOAREN GIZARTEARI BURUZKO INKESTA-ENPRESAK  
ENCUESTA SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN-EMPRESAS

### MERKATARITZA ELEKTRONIKO BIDEZ EGINDAKO EROSKETAK ETA SALMENTAK, LURRALDEAREN, JARDUERA-ADARRAREN ETA ENPLEGU-GERUZAREN ARABERA. (MILIOI EUROTAN ETA %TAN)

COMPRAS Y VENTAS POR COMERCIO ELECTRÓNICO SEGÚN EL TERRITORIO, LA RAMA DE ACTIVIDAD Y EL ESTRATO DE EMPLEO (EN MILLONES DE EUROS Y %)

	EROSKETAK COMPRAS			SALMENTAK VENTAS		
	2002	2003	%	2002	2003	%
<b>Euskal AE / C.A. de Euskadi</b>	1.509,5	1.794,7	18,9	2.833,7	3.702,5	30,7
<b>Lurralde historikoa / Territorio Histórico</b>						
<b>Araba / Álava</b>	345,8	373,8	8,1	1.587,2	1.722,0	8,5
<b>Bizkaia</b>	898,1	1.073,0	19,5	625,9	1.135,3	81,4
<b>Gipuzkoa</b>	265,7	347,8	30,9	620,5	845,2	36,2
<b>Jarduera-adarra / Rama de actividad</b>						
<b>Industria</b>	919,3	840,7	-8,5	1.890,8	2.379,4	25,8
<b>Eraikuntza / Construcción</b>	0,6	7,6	-	0,2	0,0	-
<b>Zerbitzuak / Servicios</b>	589,7	946,3	60,5	942,7	1.323,1	40,4
<b>Enplegu-geruza / Estrato de empleo</b>						
<b>0etik 9ra / De 0 a 9</b>	176,5	469,1	165,7	100,1	370,0	269,6
<b>10 eta gehiagoak / De 10 y más</b>	1.333,0	1.325,6	-0,6	2.733,6	3.332,5	21,9

Estas cifras representan, respecto al año anterior, unos incrementos del 30,7% en el caso de las ventas a través de comercio electrónico - desde los 2.833,7 millones alcanzados ese año - y del 18,9% en cuanto a las compras realizadas por este mismo sistema - desde los 1.509,5 millones que se obtuvieron en 2002 -.

Pormenorizando un poco más esta información, se observa como, por Territorio Histórico, es Alava en ventas y Bizkaia en compras las que destacan por su facturación. Si se analiza por ramas de actividad, en ventas sobresale industria respecto al resto de sectores, mientras que en compras tanto industria como servicios consiguen cifras similares, siendo irrelevante el sector construcción. Por último, y teniendo en cuenta el tamaño de los establecimientos, se aprecia como son los de 10 o más empleados los que obtienen las principales cifras económicas en el uso del comercio electrónico.

El desarrollo y la evolución de esta variable tiene una gran importancia en esta encuesta, ya que, uno de los grandes objetivos de Internet era y es conseguir que, por medio de la red, una cantidad de empresas considerable realice un alto número de transacciones comerciales, que esté acorde con la importancia que el uso de esta tecnología está adquiriendo en la sociedad.

Sin embargo, los establecimientos vascos siguen sin hacer gran uso del comercio electrónico. La proporción de los que efectúan compras o ventas a través de la red, o mediante otros sistemas electrónicos (EDI, Intercambio de datos electrónicos, etc), continúa siendo baja, lo que hace que la estimación estadística siga siendo insegura y los datos elevados de esta variable deban ser analizados con una cierta cautela.

Establecimientos que realizan comercio electrónico por estrato de empleo y año. (%)

14.

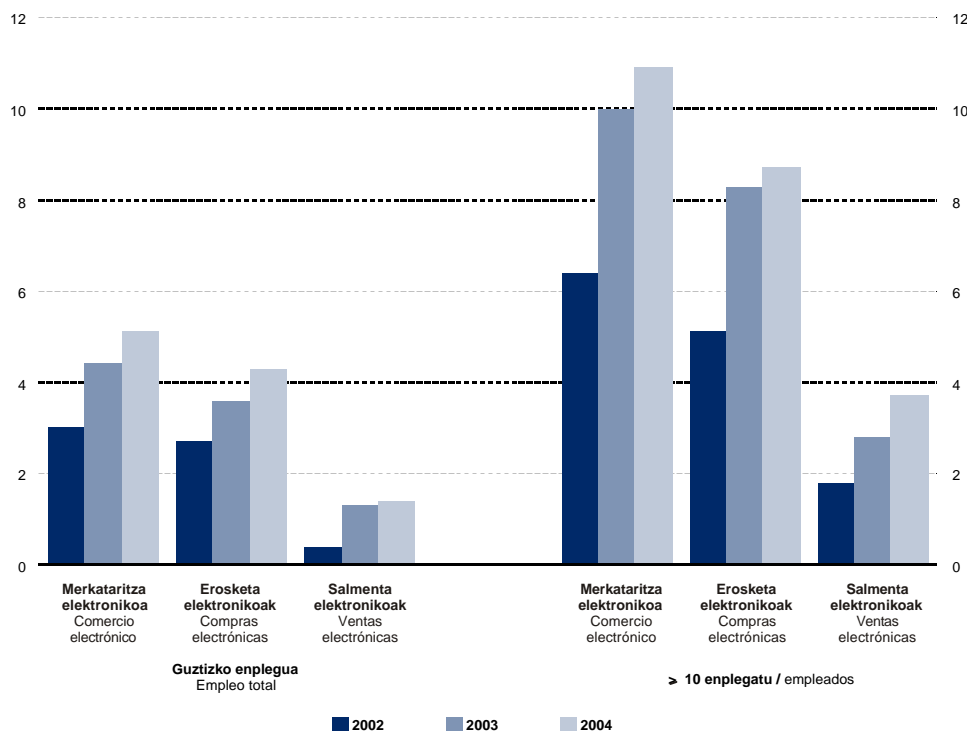
Zifra horien arabera, aurreko urtearen aldean %30,7 gehitu ziren merkataritza elektronikoa bidez egindako salmentak, aurreko urtean 2.833,7 milioira iritsi baitziren. Erosketak, berriz, %18,9 gehitu ziren, 2002an lortutako 1.509,5 milioietatik.

Informazio hori gehiago zehaztuta, argi ikusten da Araba izan zela salmentetan gehien fakturatu zuen lurraldea eta Bizkaia erosketetan gehien fakturatu zuena. Jarduera--adarraren arabera aztertuta, salmentetan industria nabarmendu zen gainerako sektoreen aldean; erosketetan, aldiz, industria eta zerbitzuak sektoreek antzerako zifrak lortu zituzten eta eraikuntzak ez zuen garrantzi handirik izan. Bukatzeko, establezimenduen tamainari erreparatuta, 10 enplegatu edo gehiagokoek lortu zituzten emaitza nagusiak merkataritza elektronikoen erabileran.

Aldagai horren garapena eta bilakaera oso garrantzitsuak dira inkesta honetarako, Interneten erronka nagusietako bat baitzen -baita- enpresa-kopuru handi batek merkataritza-salerosteta ugari sarearen bidez egin dezan lortzea, teknologia horrek gizartean bereganatu duen garrantziarekin bat eginik.

Hala ere, Euskal AEko establezimenduek, oraindik ere, ez dute asko erabiltzen merkataritza elektronikoa. Sarearen edo beste-lako sistema elektronikoen (EDI, datu-truke elektronikoa, eta abar) bidez erosten edo saltzen dutenen proportzioak oraindik apalak direnez, zenbatespena ez da estatistikoki segurua, eta errore-marjina handia du.

**Merkataritza elektronikoa egiten duten establezimenduak, enplegu-guzuzaren arabera, urteka. (%)**



Aún así, se puede constatar un crecimiento del número de establecimientos que realizan comercio electrónico, al haber logrado alcanzar este año un porcentaje del 5,1% del total de establecimientos, desde el 4,4% observado el año anterior. Este incremento se debe principalmente al aumento de empresas que compran por vías electrónicas y que suponen ya el 4,3% de ellas, frente al 3,6% del año anterior. Sin embargo, las empresas que realizan ventas por las mismas vías se quedan prácticamente igual, pues ahora representan el 1,4%, cuando año anterior llegaron al 1,3%.

A esto, se puede añadir que las compras y ventas desarrolladas por Internet suponen, en promedio, el 17,4% y el 20,6% respectivamente del total de compras y ventas que han realizado los establecimientos con comercio electrónico.

Por último, hay que decir que se estima en unos 8.700 el número de establecimientos que realizan comercio electrónico en la C.A. de Euskadi.

En cuanto al tamaño de los establecimientos, también aquí va a incidir en el porcentaje de los que realizan comercio electrónico, alcanzando este año, los de 10 ó más empleados, porcentajes de utilización del 10,9%, lo que representa un escaso avance desde el 10,0% conseguido el año anterior. En actividades de compras, estos establecimientos representan el 8,7% y en actividades de ventas el 3,7%. Se debe añadir también que, en los establecimientos de este estrato de empleo y que realizan comercio electrónico, de sus compras o ventas totales, el 9,6% y el 15,5% respectivamente están realizadas a través de la red.

Más aún, si se observan los estratos de empleo más alejados entre sí, es decir, por un lado los establecimientos de mayor tamaño, con 100 ó más empleados, y por otro los que emplean a menos de 3 personas, los porcentajes que se obtienen de establecimientos que realizan comercio electrónico, varían desde el 17,2% del primer grupo hasta el 3,7% del segundo.

Por sectores de actividad, se observa cómo la industria y los servicios son las actividades que obtienen mayores porcentajes en el uso del comercio electrónico, con el 5,9% y el 5,4% respectivamente de los establecimientos totales, seguidos de construcción con un 2,7%.

Hala eta guztiz ere, merkataritza elektronikoa egiten duten establezimenduen kopuruak gora egin du, aurtan % 5,1era iritsi baitira, eta aurreko urtean, ordea, % 4,4ra. Bide elektronikoak erabili erosten duten enpresak gehitzeak ekarri du igoera, % 4,3 baitira dagoeneko, aurreko urteko % 3,6aren aldean. Hala ere, bide berberak erabili saltzen duten enpresak ia ehuneko berdinetan gelditu dira: % 1,4 orain, eta % 1,3 aurreko urtean.

Horrez gain, Internet bidez egiten diren erosketak eta salmentak dira, batez beste, merkataritza elektronikoa erabili duten establezimenduetan egindako erosketak eta salmenta guztien % 17,4 eta % 20,6, hurrenez hurren.

Azkenik, Euskal AEn merkataritza elektronikoa egiten duten establezimenduak 8.700 direla zenbatu da.

Establezimenduen tamainari dagokionez, gai honetan ere garrantzia izango du ezaugarri horrek ehunekoetan. Hala, bada, 10 langileko edo gehiagoko establezimenduetan, merkataritza elektronikoren erabilera % 10,9 izan da aurtan. Gehikuntza txikia izan da, beraz, aurreko urtean % 10,0 izan zen eta. Erosketei dagokionez, establezimendu horiek % 8,7 dira, eta salmentak egiten dituztenak, % 3,7. Merkataritza elektronikoa egiten duten enplegu-geruza horretako establezimenduek erosketak edo salmenta guztien % 9,6 eta % 15,5, hurrenez hurren, sarearen bidez egiten dituzte.

Are gehiago, bata bestetik urrunen dauden enplegu-geruzak kontuan hartuta, hots, establezimendu handienak (100 langile edo gehiago) eta txikiak (3 enplegatutako baino gutxiago) kontuan hartuta, merkataritza elektronikoa dihardutenen ehunekoetan alde handia ikusten dugu: % 17,2 eta % 3,7, hurrenez hurren.

Jarduera-sektoreei begiratuta, industriak eta zerbitzuek ehunekorik handienak dituzte merkataritza elektronikoren erabileran (hurrenez hurren, establezimendu guztien % 5,9 eta % 5,4), eta hurrengo sektorea eraikuntzarena da (% 2,7).

3 TAULA  
TABLA 3

INFORMAZIOAREN GIZARTEARI BURUZKO INKESTA-ENPRESAK  
ENCUESTA SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN-EMPRESAS

**MERKATARITZA ELEKTRONIKOA DUTEN ESTABLEZIMENDUAK, JARDUERA-SEKTOREAREN ETA ENPLEGU-GERUZAREN ARABERA. 2003AN. (%)**

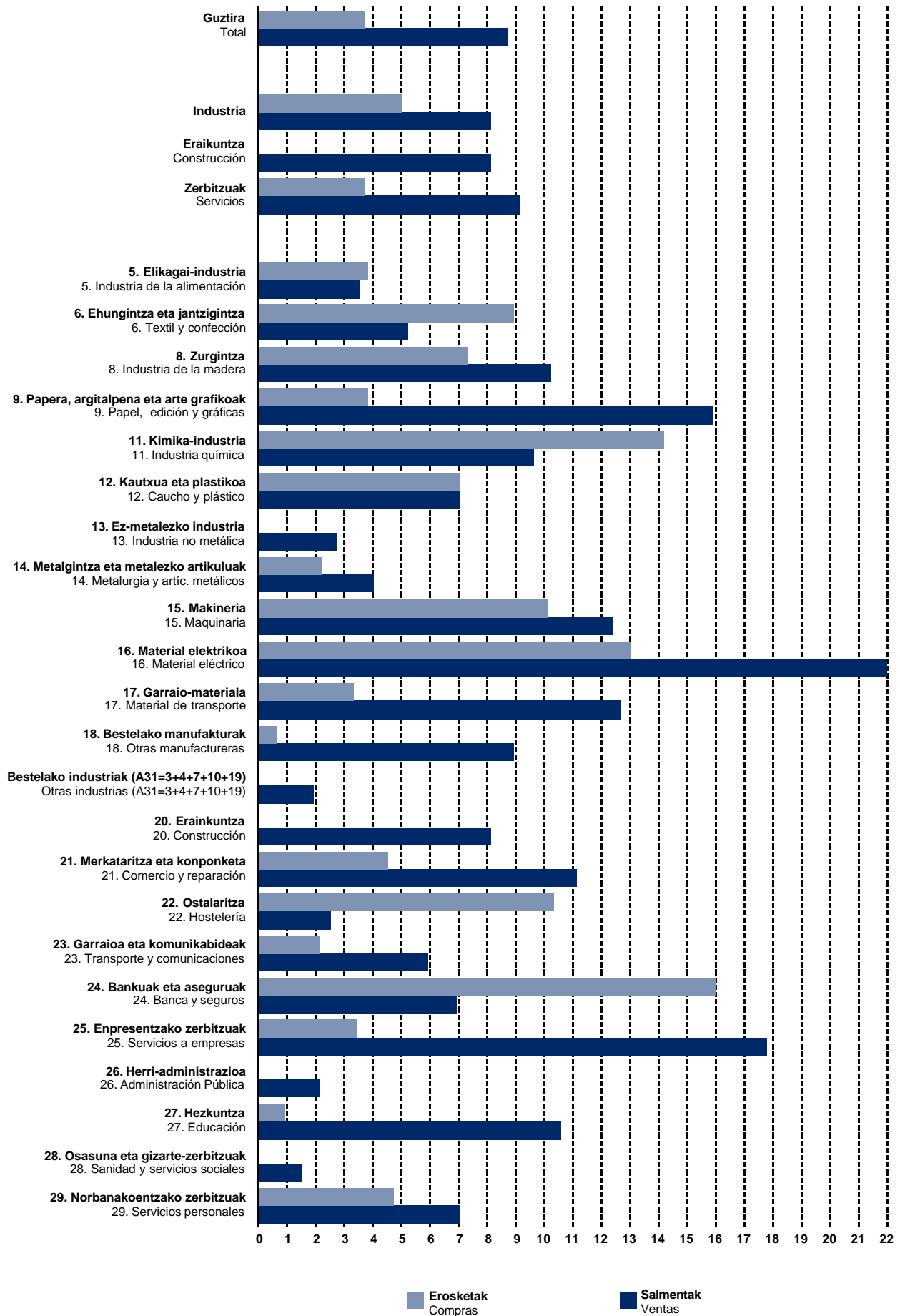
ESTABLECIMIENTOS CON COMERCIO ELECTRÓNICO SEGÚN EL SECTOR DE ACTIVIDAD Y EL ESTRATO DE EMPLEO EN 2003. (%)

	Merkataritza elektronikoa Comercio electrónico		Interneten bidezko erosketak Compras por Internet		Interneten bidezko salmentak Ventas por Internet	
	Guztira Total	≥ 10	Guztira Total	≥ 10	Guztira Total	≥ 10
<b>Guztira / Total</b>	5,1	10,9	4,3	8,7	1,4	3,7
<b>Jarduera-adarra / Rama de actividad</b>						
<b>Industria</b>	5,9	11,0	4,4	8,1	2,7	5,0
<b>Eraikuntza / Construcción</b>	2,7	8,1	2,7	8,1	0,0	0,0
<b>Zerbitzuak / Servicios</b>	5,4	11,3	4,6	9,1	1,5	3,7

Establecimientos de 10 ó más empleados con comercio electrónico por sectores de actividad en 2003. (%)

15.

Merkataritza elektronikoa erabili duten 10 enplegatuko eta gehiagoko establezimenduak, 2003. (%)



En cuanto a los establecimientos de 10 ó más empleados, el orden es similar aunque, ahora, las diferencias entre sectores son más reducidas, alcanzando unos porcentajes del 11,0% en industria, del 11,3% en servicios y, por último, del 8,1% en construcción.

En lo que se refiere a las compras, y siguiendo en este tamaño de empleo (10 ó más empleados), si se pormenoriza un poco más esta información se observa cómo, en industria, que de media consigue un 8,1% de establecimientos que participan de esta actividad, son los sectores "Material eléctrico" y "Papel, edición y gráficas", los que obtienen mayores porcentajes con un 22,0% y un 15,9% respectivamente. En servicios, que obtiene de media el 9,1% de establecimientos que compran por este sistema, son los sectores de "Servicios a empresas" y "Comercio y reparación", los que destacan con un 17,8% y un 11,1%. En construcción, por su parte, son el 8,1% de establecimientos los que compran electrónicamente.

Por el lado de las ventas, como ya se observaba anteriormente, el número de establecimientos que ofrece sus productos a través de la red es bastante más reducido. Así, solamente el 5,0%, en este tamaño (10 ó más empleados), oferta a través de esta vía en el sector industrial, mientras que en el sector servicios supone escasamente el 3,7%. En construcción, sin embargo, ningún establecimiento declara haber realizado ventas mediante este sistema. Desglosando un poco más estos sectores de actividad, se aprecia cómo los establecimientos de 10 ó más empleados englobados en "Industria química" y en "Material eléctrico", dentro del sector industrial, son los que más usan esta vía, alcanzando al 14,2% y al 13,0% de ellos. En servicios, por su parte, destaca "Banca y seguros" y "Hostelería" con un 16,0% y un 10,3% respectivamente como las actividades con mayor presencia de establecimientos a la hora de realizar ventas electrónicas.

También es importante comentar que, si bien las transacciones reales y el número de empresas que participan en el comercio electrónico está todavía muy por debajo de lo esperado, la importancia que tiene Internet en este campo es muy superior a lo que las cifras de intercambio nos puedan manifestar. Esto es debido a la importancia creciente de lo que se denomina "ventas inducidas" a través de la web y que, aunque aún no se consideran dentro de las estadísticas de comercio electrónico, se trata de ventas en las que las empresas, antes de adquirir de forma tradicional un producto, se informan a través de la red de las diferentes posibilidades que existen en el mercado, para conocer, tanto los diferentes precios a los que se ofertan, como las características que tiene cada uno de ellos y así, con todos los datos, poder elegir la mejor opción aunque se acabe comprando con el sistema de siempre.

Otro de los apartados de la encuesta ESI-empresas facilita información acerca del tipo de cliente al que se han destinado las ventas en el comercio electrónico.

Así, en el año 2003, el 44% del total de ventas electrónicas ha ido destinado a otras empresas (el comercio denominado B2B), el 54% ha tenido como destinatarios consumidores particulares (B2C) y el 2% restante se ha repartido entre otros destinos como Administraciones Públicas, etc (B2G). Comparando estas

Hamar langile edo gehiago dituzten establezimenduetan, antzeko hurrenkeran datoz sektoreak, baina haien arteko aldeak txikiagoak dira; hala, bada, industrian % 11,0k erabiltzen dute merkataritza elektronikoa, zerbitzuetan % 11,3k, eta eraikuntzan % 8,1ek.

Erosketei dagokienez, enpleguaren maila horretan (10 langile edo gehiago) informazioa era xehatuagoan aztertzen bada, industrian ikusten da (batez beste, establezimenduen % 8,1ek dihardute jarduera horretan) material elektrikoa eta papera, argitalpena eta arte grafikoak sektoreetan daudela ehunekorik handienak: hurrenez hurren, % 22,0 eta % 15,9. Zerbitzuetan (batez beste, establezimenduen % 9,1ek erosten dute sistema horren bidez), enpresentzako zerbitzuak eta merkataritza eta konponketa sektoreak nabarmentzen dira: % 17,8 eta % 11,1. Eraikuntzan, bestalde, establezimenduen % 8,1ek erosten dute bide elektronikoa erabiliz.

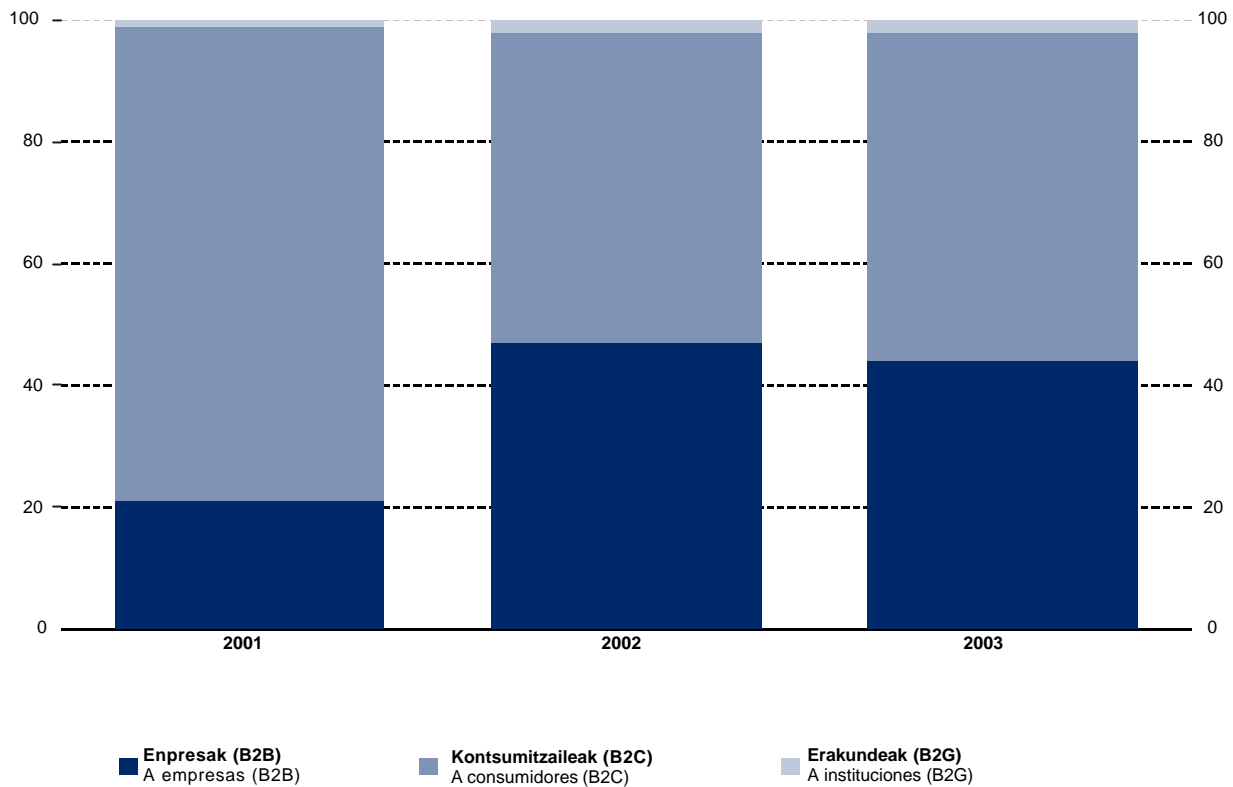
Salmentei dagokienez, lehendik ere ikusten den bezala, sarean beren produktuak eskaintzen dituzten establezimenduen kopurua nahiko txikiagoa da. Horrela, tamaina horretako industrian (10 langile edo gehiago) % 5,0ek eskaintzen dute zerbitzu hori, eta zerbitzuen sektorean, % 3,7k. Eraikuntzan, baina, establezimendu batek ere ez du adierazi salmentarik egin duenik sistema horren bidez. Jarduera-sektoreak pixka bat gehiago xehekatuta, industria-sektorearen baitan industria kimikoa eta material elektrikoa taldeetan dauden 10 langileko edo gehiagoko establezimenduek erabiltzen dute gehien bide hori (% 14,2k eta % 13,0k, hurrenez hurren). Zerbitzuen baitan, bestalde, banka eta aseguruak eta ostalaritza nabarmentzen dira salmenta elektronikoa gehien egin dituzten establezimenduetzat. Hurrenez hurren % 16,0ko eta % 10,3ko ehunekoak izan dituzte.

Merkataritza elektronikoa parte hartzen duten enpresen kopurua zein enpresen benetako salerosketak espero zenaren azpitik dauden arren, eremu honetan Internetek duen garrantzia zifra horiek adierazten dutena baino askoz ere handiagoa da. Hori webgunearen bidezko «salmenta indutitua» deritzonagatik gertatzen da: enpresek produktua betiko eran erosi aurretik, Interneten bidez informazioa jasotzen dute merkaturaren diren aukeren inguruan, bai prezioei buruz bai produktuen ezaugarriei buruz, datu guztiak izanda aukerarik hoberena erosteko, betiko sisteman erosten badute ere. Horregatik, salmenta horiek ez dira merkataritza elektronikoko estatistiketan islatzen

Bestalde, IGI: enpresak inkestako beste atal batean, merkataritza elektronikoko salmentak zer bezero-motarentzat diren azaltzen da.

Datu horien arabera, 2003an, salmenta guztien % 44 beste enpresa batzuentzat izan dira (B2B deritzon merkataritza), % 54 kontsumitzaile partikularrentzat (B2C), eta gainerako % 2 beste batzuentzat izan da, hala nola administrazio publikoentzat eta abarrentzat (B2G). Datu horiek aurreko urtekoekin konparaturik,





cifras con el año anterior, se aprecia una ligera redistribución de las ventas a favor de los consumidores (B2C), ganando, este destino, 3 puntos porcentuales desde el 51% anterior. Sin embargo, las ventas destinadas a otras empresas (B2B), pierden esos 3 puntos porcentuales, desde el 47% del año anterior, quedándose el resto igual.

Por tanto, observando el gráfico adjunto, se aprecia, en este último año 2003, una distribución de las ventas electrónicas muy similar al obtenido el año anterior.

Otro dato interesante se obtiene al observar el comercio electrónico según su distribución geográfica.

La distribución de las ventas realizadas a través de la red según la localización de los clientes da como resultado que, más de la mitad, en concreto el 56% del total facturado, tiene como destino el mercado interior de la C.A. de Euskadi, un 36% iría al resto del Estado, otro 5% se enviaría a la UE y el 3% restante se habría solicitado desde el resto del mundo. Respecto al año anterior, esta distribución ha variado en los dos principales destinos, ganando ahora peso las ventas al País Vasco. Éstas aumentan 5 puntos porcentuales desde el 51% del año anterior, mientras las destinadas al resto del Estado pierden esos 5 puntos porcentuales, desde el 41% que habían logrado. El resto de destinos se mantienen con los mismos porcentajes. Por sectores, el comportamiento es muy dispar en la distribución de sus ventas. Mientras industria deja el 44% en el País Vasco y envía el 37% al resto del Estado, servicios vende el 59% en la Comunidad y destina el 36% al resto del Estado. Construcción, por su parte, como ya se veía, no realiza esta actividad.

salmenten banaketan kontsumitzaileek (B2C) apur bat irabazi dutela atzematen da, 3 ehuneko-puntu berenganatu baitituzte, aurreko urtean % 51 izan eta gero. Hala eta guztiz ere, beste enpresa batzuei eginiko salmentek (B2B) 3 ehuneko-puntu horiek galdu dituzte (aurreko urtean % 47 izan ziren), eta gainerako salmenta-motak berdin gelditu dira.

Hartara, grafikoari begiratu gero, 2003. urtean salmenta elektronikoek izan zuten banaketa eta aurreko urtean izan zuten banaketa oso antzekoa direla ikusten da.

Merkataritza elektronikoaren banaketa geografikoari begiratu badiogu, beste datu interesgarri batzuk atzemango ditugu.

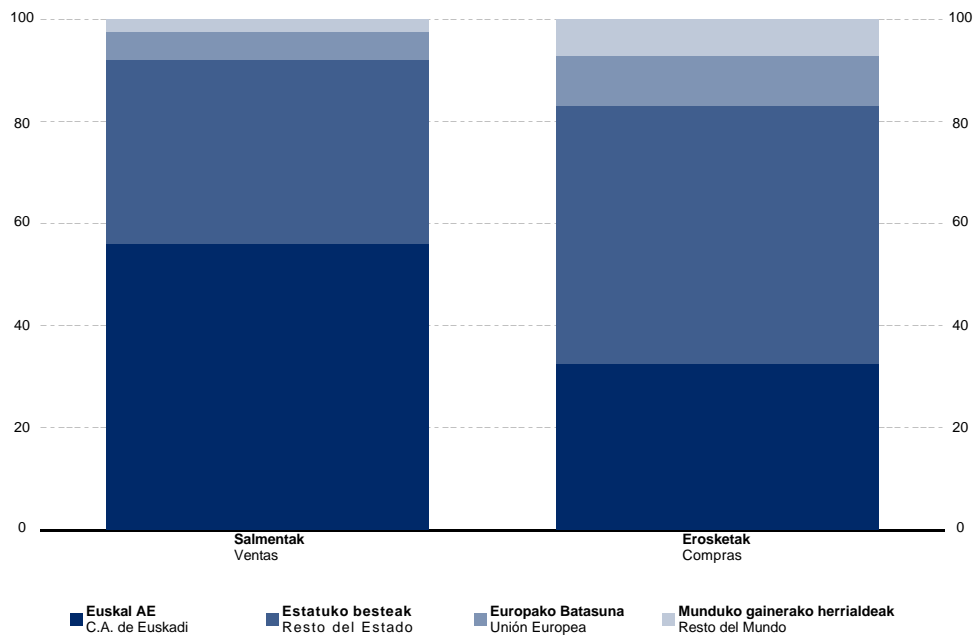
Sarearen bidez egindako salmentak aztertzean, bezeroak non dauden kontuan hartzen badugu, erdia baino gehiago -zehazki, guztira fakturatutakoaren % 56- Euskal AEko barne-merkatuari dagokio; salmenten % 36 Estatuko gainerako tokietara egin dira; beste % 5 Europar Batasunera; eta gainerako % 3, munduko beste toki batzuetara. Aurreko urtearen aldean, salmenten banaketa aldatu egin da, eta Euskal AERen barrukoek garrantzia handiagoa dute. Hain zuzen, 5 ehuneko-puntutan gehitu ziren, aurreko urtearen aldean (% 51). Gainera, Estatuko gainerako tokietara egindako salmentak 5 ehuneko-puntu horietan galdu dituzte (aurreko urtean % 42 izan ziren). Salmenten gainerako helmugek ehuneko berak izan dituzte. Sektoreka, salmenten banaketari dagokionez oso joera ezberdinak izan dira. Horrela, industria-sektoreko salmenten % 44 Euskal AEn geratzen dira, eta % 37 Estatuko gainerako tokietara bidaltzen dira. Zerbitzuen sektorean, % 59 Euskal AEn saltzen da, eta % 36 Estatuko gainerako tokietan. Eraikuntzan, eta espero bezala, ez da honelako jarduerarik egiten.

En cuanto a las compras, las empresas declaran ahora como primer origen, con el 51% del total de compras electrónicas, al resto del Estado. A continuación, con el 32% a la propia Comunidad y el resto vendría, desde la UE el 10% y desde el resto del Mundo el 7%. Respecto al año anterior, esta distribución ha variado también, básicamente, en los dos principales destinos. Las compras en la propia Comunidad han ganado 10 puntos porcentuales, desde el 22% anterior, y las compras al resto del Estado ha disminuido 9 puntos, desde el 60% obtenido un año antes. Además, UE sube 2 puntos y resto del Mundo baja 3 puntos desde el 8% y el 10% respectivamente. Por sectores, la distribución tendría mayor similitud en este caso. Así, del total de compras realizadas por Internet, la mayoría, el 45% en el caso de industria, el 50% en servicios y el 68% en construcción, proceden del resto del Estado. En el País Vasco, por su parte, se habrían realizado el 24%, el 33% y el 32% de las compras según el orden anterior.

Erosketei dagokienez, enpresek adierazten dute erosketa elektronikoen jatorri nagusia Estatuko gainerako tokiak direla. Hurren, Euskal AEn bertan egiten dituzte erosketa elektronikoen % 32, eta gainerakoak Europar Batasunean (% 10) eta munduko gainerako tokietan (% 7) egiten dituzte. Aurreko urteko banaketaren aldean, aldaketak daude honetan ere, bi jatorri nagusiei dagokienez, batik bat. Euskal AEn bertan egindako erosketak 10 ehuneko-puntutan gehitu dira (% 22 aurreko urtean), eta Estatuko gainerako tokietan egindakoak 9 puntutan murriztu dira (aurreko urtean, % 60). Horrez gain, Europar Batasunean egindako erosketak 2 puntu igo dira, eta munduko gainerako tokietan egindakoak 3 puntu galdu dituzte (aurreko urtean, hurrenez hurren, % 8 eta % 10 zegozkien). Sektoreka, banaketak antz handiagoa du. Interneten bidez egindako erosketa gehienak Estatuko gainerako tokietatik datoz: hain zuzen ere, industriaren sektoreko erosketen % 45, zerbitzuetako erosketen % 50 eta eraikuntzako erosketen % 68. Euskal AEn, aurreko hurrenkera berari jarraikiz, erosketen % 24, % 33 eta % 32 egin dira .

Compras y ventas electrónicas por destino u origen geográfico en 2003. (%)

17. Erosketa eta salmenta elektronikoa, helmuga edo jatorri geografikoaren arabera, 2003. (%)



## 8. Obstáculos al comercio electrónico

Varias pueden ser las causas por las que, a fecha de hoy, las cifras obtenidas en el comercio electrónico, tanto de empresas participantes en el mismo como de número y volumen de transacciones efectuadas, están todavía lejos de las cifras de negocio previstas por la mayoría de los expertos, no habiendo cumplido las expectativas que se habían generado.

Las empresas consultadas consideran que hay varios obstáculos para el pleno desarrollo del comercio electrónico y entre ellos destacan:

## 8. Merkataritza elektronikoa erabatekoak

Egun, merkataritza elektronikoa lortu diren zifrak -parte hartzen duten enpresen kopuruari zein salerosketen bolumenari dagokienez- urrun dira, oraindik ere, adituek aurreikusi zituzten negozio-zifretatik, hau da, ez da espero zena bete. Horretarako, arrazoi bat baino gehiago egon daiteke.

Galdetu zaien enpresen ustez, hainbat oztopo dago merkataritza elektronikoa erabatekoak garatzeko. Oztopoen artean, honako hauek nabarmentzen dituzte:

En primer lugar, casi dos de cada tres empresas (63,6%) opinan que la principal causa para no participar en este comercio es que sus productos y servicios no son adecuados para este tipo de transacciones.

A continuación, con cifras muy similares de opinión, aparecen como obstáculos más importantes para su desarrollo, el problema de seguridad que sigue existiendo respecto a los pagos (34,5%), la incertidumbre que hay respecto a las leyes que rigen este mercado, los plazos de entrega existentes y las garantías que ofrecen ante cualquier problema que pudiera surgir (33,7%) y, también, un 33,0% piensa que sus clientes no están preparados suficientemente.

Por último, otro obstáculo a tener en cuenta para el 28,6% de las empresas, es que todavía existen una serie de problemas logísticos que, mientras no se resuelvan, harán muy difícil que este tipo de comercio adquiera unas dimensiones considerables tanto en el número de transacciones realizadas como en el número de empresas que participan en él.

## 9. Comparación con otros países

Una vez terminado este informe, los datos disponibles para los países de la UE se refieren al año 2002, mientras que en el caso de la C.A. de Euskadi y de España, además de para esa fecha, se dispone de datos posteriores, 2003 en el caso España y comienzos de 2004 para la C.A. de Euskadi.

Lehenik, ia hiru enpresatik bik (% 63,6) merkataritza horretan ez parte hartzeko ematen duten arrazoi nagusia da beren produktuak eta zerbitzuak ez direla egokiak salerosketa-mota horretarako.

Hurren, honako oztopo hauek ageri dira merkataritza horren garapenean, oso antzeko ehunekoekin: ordainketetan oraindik ere den segurtasun-arazoa (% 34,5); zalantzazko egoera merkatu hori arautzen duten legeen inguruan, produktua emateko epeen inguruan eta, arazorik sortzen bada, dauden bermeen inguruan (% 33,7); eta, halaber, % 33,0k uste dute beren bezeroek ez daudela nahiko prestatuak.

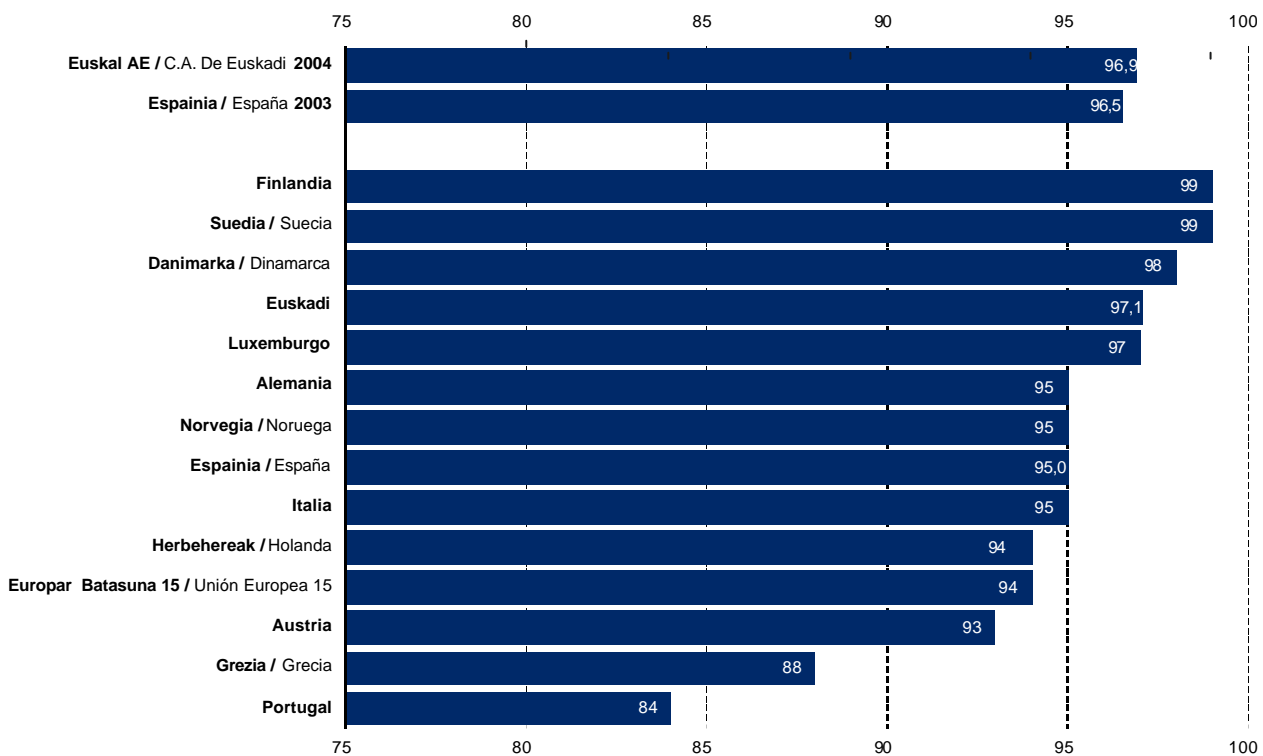
Azkenik, enpresen % 28,6k kontuan hartzen duten beste oztopo bat da logistikako arazoak daudela oraindik ere. Arazo horiek konpontzen ez diren bitartean, zaila izango da merkataritza-mota honek neurri garrantzitsuak lortzea, bai egindako salerosketa-kopuruari dagokionez, bai parte hartzen duten enpresa-kopuruari dagokionez.

## 9. Beste herrialde batzuekiko aldeak

Txosten hau bukatu ondoren, Europar Batasuneko herrialdeei buruz eskura daitezkeen datuak 2002koak dira. Euskal AERen eta Espainiaren kasuan, ostera, urte horretako zein geroagoko datuak daude (2003koak Espainiarako, eta 2004ko hasierakoak Euskal AERako).

Establecimientos de 10 ó mas empleados que usan ordenadores por países en 2002-2004. (%) 18.

Ordenagailuak erabiltzen dituzten 10 langileko edo gehiagoko establezimenduak, herrialdeka, 2002-2004. (%)



E-commerce sailkapenaren araberako datuak (Jarduera Ekonomikoen Sailkapen Nazionalako sektoreak D, G, 55.1, 55.2, I, 67, K)  
 Datos según clasificación E-commerce (Sectores CNAE: D, G, 55.1, 55.2, I, 67, K)

Iturria/Fuente: Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta (IGI): enpresak. EUSTAT / Encuesta sobre la Sociedad de la Información ESI-Empresas, EUSTAT  
 ETICCE 2003 inkesta, INE / Encuesta ETICCE 2003 INE  
 Statistics on the information society in Europe 2003, EUROSTAT

Por tanto, y para poder ubicar a las empresas vascas en un contexto internacional, en los siguientes gráficos se comparan los datos a la misma fecha, añadiendo además para el País Vasco y para España los últimos datos disponibles, a fin de observar la evolución experimentada.

También hay que comentar que los datos empleados en este apartado para la C.A. de Euskadi, son ligeramente diferentes a los que aparecen en el resto del informe. Esto es debido a que, en aras de una mejor comparabilidad, se ha empleado la sectorización E-commerce que utiliza Eurostat.

El empleo de ordenadores por parte de las empresas ha alcanzado tal nivel de utilización que ya forma parte del equipamiento básico de los establecimientos de este tamaño y, por tanto, superar esas cifras será muy complicado a partir de ahora en los países que están próximos a su umbral de utilización.

Hortaz, eta euskal enpresak nazioartean kokatu ahal izateko, honako grafiko hauetan data berean genituen datuak islatuko ditugu. Horrez gain, Euskal AERI eta Espainiari buruz lortutako azken datuak gehituko ditugu, izandako bilakaera ikusi ahal izateko.

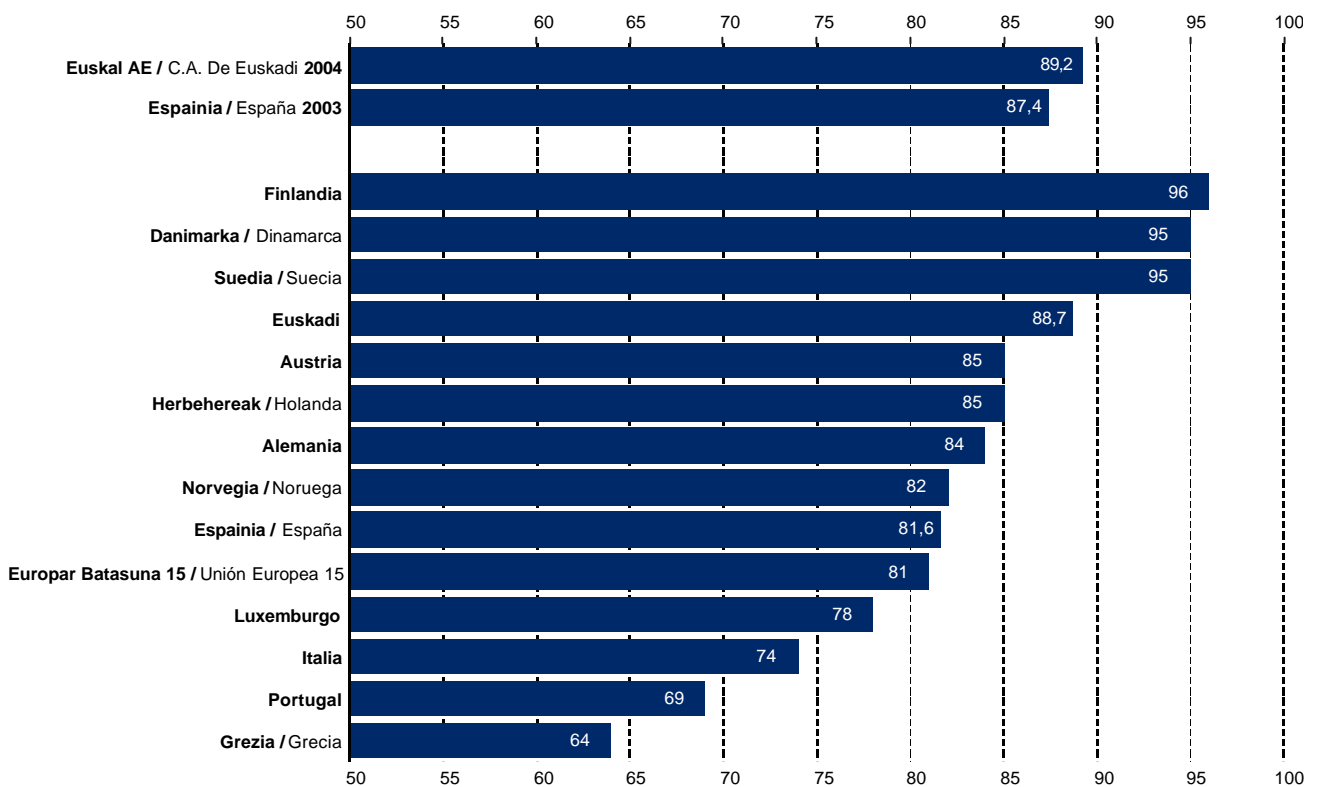
Aipatu behar da atal honetan Euskal AERako erabili diren datuak eta txostenaren gainerako ataletan erabilitakoak ez direla erabat berdinak. Horren arrazoia da Eurostaten baliatzen duen E-commerce sektorizazioa erabili dela, konparagarritasuna hobetze aldera.

Enpresek halako neurrian erabiltzen dituzte ordenagailuak, non oinarritzko hornikuntza baita jada tamaina horretako establezimenduetan; hortaz, erabilera-atalasetik hurbil dauden herrialdeetan, ehuneko horiek gainditzea oso zaila izango da hemendik aurrera.

Establecimientos de 10 ó mas empleados con acceso a Internet por países en 2002-2004. (%)

19.

Interneteko sarbidea duten 10 langileko edo gehiagoko establezimenduak, herrialdeka, 2002-2004. (%)



E-commerce sailkapenaren araberako datuak (Jarduera Ekonomikoaren Sailkapen Nazionalako sektoreak D, G, 55.1, 55.2, I, 67, K)  
 Datos según clasificación E-commerce (Sectores CNAE: D, G, 55.1, 55.2, I, 67, K)

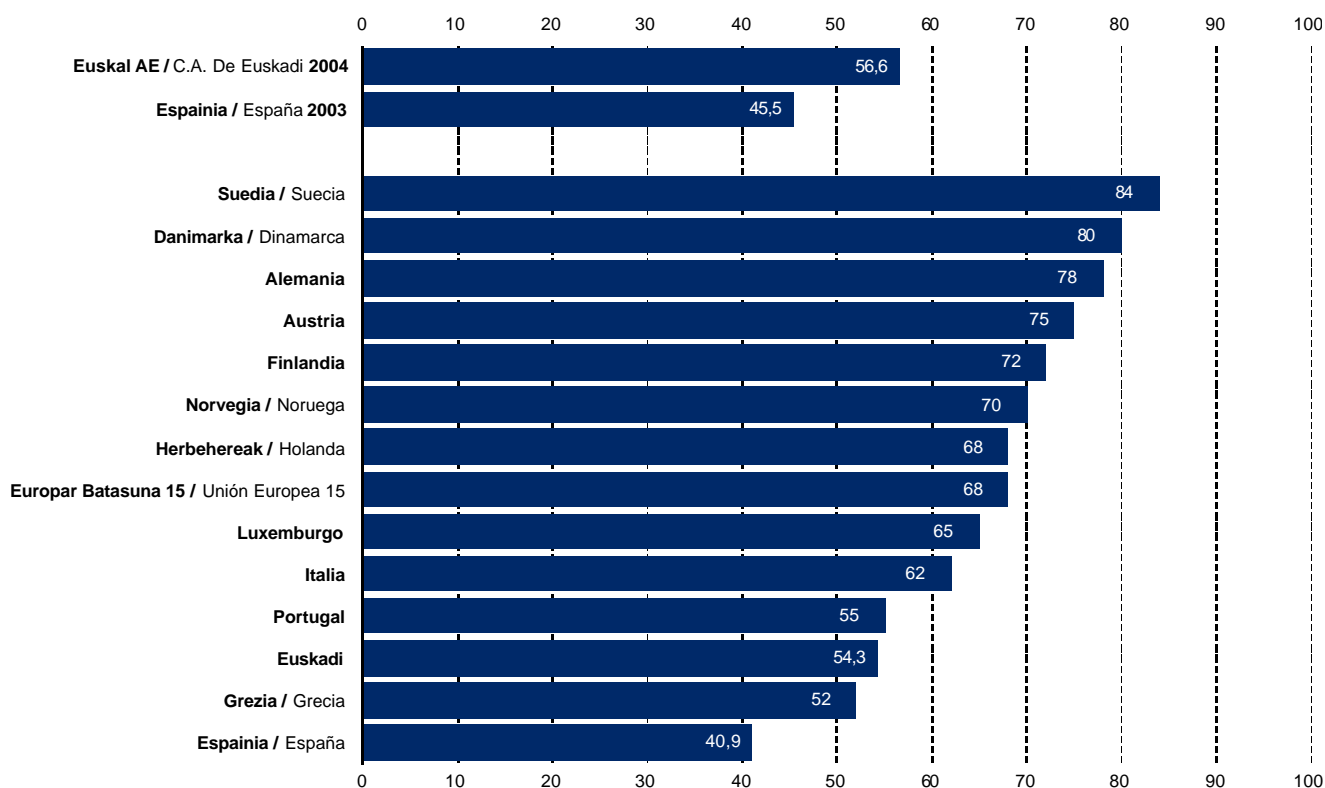
Iturria/Fuente: Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta (IGI): enpresak. EUSTAT / Encuesta sobre la Sociedad de la Información ESI-Empresas, EUSTAT  
 ETICCE 2003 inkesta, INE / Encuesta ETICCE 2003 INE  
 Statistics on the information society in Europe 2003, EUROSTAT

En cuanto a los porcentajes que se obtienen en el acceso a Internet, son los países nórdicos los que claramente se destacan del resto, estando por encima del 90%. La C.A. de Euskadi, por su parte, alcanza unas cotas de acceso muy importantes, habiéndose generalizado su uso entre las empresas de este tamaño, lo que la sitúa entre los primeros puestos de la UE en esta clasificación.

Interneteko konexioan lortu diren ehunekoei dagokienez, Ipar Europako herrialdeak nabarmentzen dira guztien artean, % 90 gainditzen dute eta. Euskal AE, bestalde, Interneteko sarbideak oso maila altua lortu du, tamaina horretako enpresetan Interneten erabilera orokor bihurtu baita. Sailkapen horretan, beraz, Euskal AE Europar Batasuneko lehen postuetan dago.

Establecimientos de 10 ó mas empleados con página web por países en 2002-2004. (%)

20. Webgunea duten 10 langileko edo gehiagoko establezimenduak, herrialdeka, 2002-2004. (%)



E-commerce sailkapenaren araberako datuak (Jarduera Ekonomikoen Sailkapen Nazionaleko sektoreak D, G, 55.1, 55.2, I, 67, K)

Datos según clasificación E-commerce (Sectores CNAE: D, G, 55.1, 55.2, I, 67, K)

Iturria/Fuente: Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta (IGI): enpresak. EUSTAT / Encuesta sobre la Sociedad de la Información ESI-Empresas, EUSTAT  
ETICCE 2003 inkesta, INE / Encuesta ETICCE 2003 INE  
Statistics on the information society in Europe 2003, EUROSTAT

Como se puede apreciar en este gráfico, en la C.A. de Euskadi, a pesar del alto porcentaje de empresas que tienen acceso a Internet, su presencia en la red mediante página web alcanza cotas bajas y, por tanto, al compararla con el resto de países de la UE se queda en los últimos puestos de la tabla.

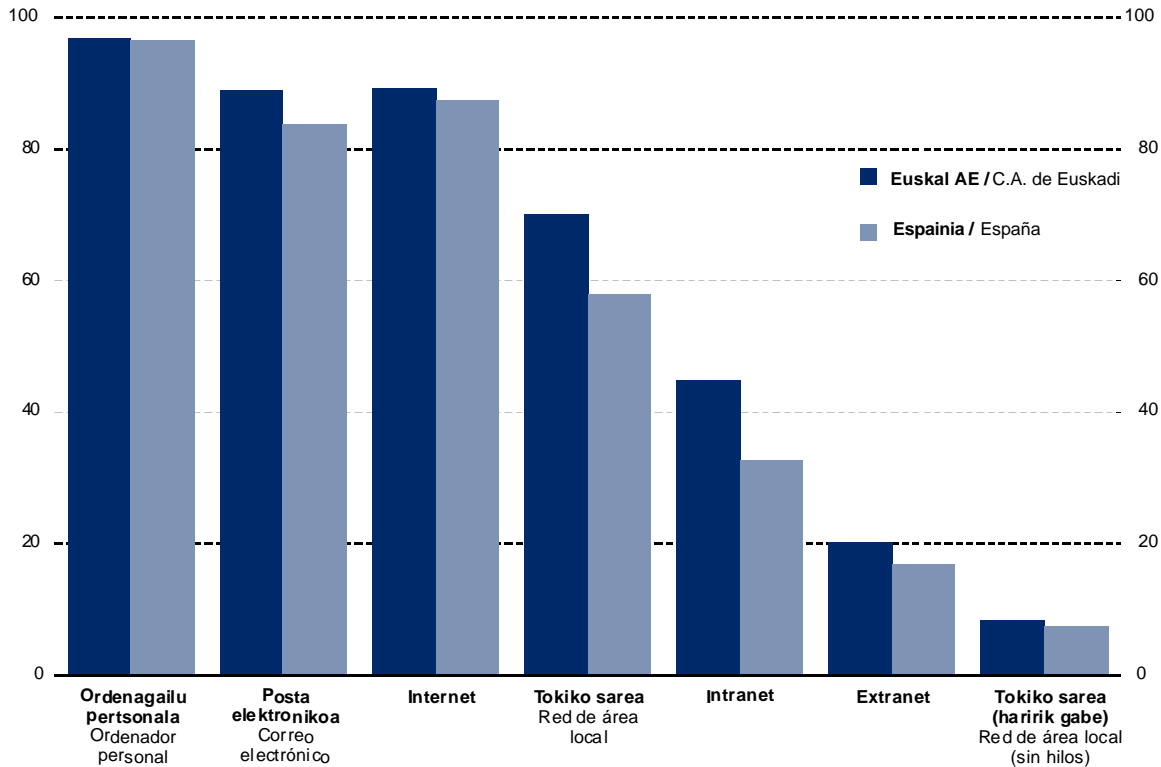
Grafikoan ikus daitekeenez, Euskal AEn, nahiz eta Internetera konektaturiko enpresen ehunekoa oso handia den, webgunearen bidez sarean daudenak gutxi dira. Europar Batasuneko gainerako herrialdeekin erkatzean, beraz, azken postuetan gelditzen da.

En cuanto a la comparación con España de los principales equipamientos TIC, los porcentajes obtenidos son muy similares para los equipamientos básicos y es en el apartado de redes donde estos porcentajes son superiores en la C. A. de Euskadi, como se puede apreciar en el siguiente gráfico adjunto.

Informazioaren eta komunikazioaren teknologietako hornikuntza nagusiak Espainiakoeekin konparatzean, oinarritzko hornikuntzetan antzeko ehunekoak lortu direla ikusten da. Sareen atalean, baina, Euskal AEko ehunekoak handiagoak dira, hurrengo grafikoan ageri denez.

Establecimientos de 10 ó mas empleados por equipamientos TIC, Euskadi 2004 - España 2003. (%) **21.**

**10 langileko edo gehiagoko establezimenduak, IKT hornikuntzen arabera, Euskadi 2004 - España 2003. (%)**



E-commerce sailkapenaren araberako datuak (Jarduera Ekonomikoen Sailkapen Nazionalako sektoreak D, G, 55.1, 55.2, I, 67, K)  
 Datos según clasificación E-commerce (Sectores CNAE: D, G, 55.1, 55.2, I, 67, K)

Iturria/Fuente: Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta (IGI): enpresak. EUSTAT / Encuesta sobre la Sociedad de la Información ESI-Empresas, EUSTAT  
 ETICCE 2003 inkesta, INE / Encuesta ETICCE 2003 INE

## 10. Notas metodológicas. Cuestionarios

### 10.1 Ficha metodológica

#### Identificación

Denominación de la operación	Encuesta de la Sociedad de la Información ESI - Empresas
Código de la Operación	000124 (Plan Vasco de Estadística)
Organismo responsable	EUSTAT
Periodicidad	Anual
Clase de operación	Encuesta por muestreo
Metodología según el origen de los datos	Recogida directa de datos primarios por muestreo

La Encuesta sobre la Sociedad de la Información ESI - Empresas es una operación estadística de periodicidad anual que se realiza con recogida directa de datos primarios por muestreo.

#### Objetivos

El objetivo genérico de la ESI es proporcionar a los responsables políticos, agentes económicos y sociales, universidad, investigadores privados y ciudadanía en general, información periódica sobre la penetración de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación -TIC- en las empresas del País Vasco.

Este objetivo general se puede concretar en tres objetivos específicos:

1. El grado de utilización y su previsión de uso de las principales Tecnologías de la Información y de la Comunicación, incluyendo el acceso del personal laboral a las mismas, y las medidas de seguridad informática en los establecimientos.
2. El uso de Internet en los distintos establecimientos: sistemas de acceso a Internet, actividades desarrolladas a través de Internet, así como las características principales de los sitios web de las empresas: prestaciones que ofrece.
3. La importancia del comercio electrónico en la actividad económica: características y medios a través de los cuales se realizan las compras y ventas de comercio electrónico, tipología de los clientes y proveedores, origen geográfico de los mismos y factores considerados como obstáculos o estímulos al desarrollo del mismo.

#### Ambito

- Poblacional: Conjunto de establecimientos de cualquier tamaño y de cualquier sector de actividad que ejerza su actividad en el ámbito de la C.A. de Euskadi, salvo el sector primario, el servicio doméstico y los organismos extraterritoriales.

## 10. Metodologia-oharrak. Galdesortak

### 10.1 Metodologia-fitxa

#### Identifikazioa

Eragiketaren izena	Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta (IGI) - Enpresak -
Eragiketaren kodea	000124 (Euskal Estatistika Plana)
Erakunde arduraduna	EUSTAT
Maiztasuna	Urterokoa
Eragiketa-mota	Laginketa bidezko inkesta
Metodologia, datuen jatorriaren arabera	Oinarrizko datuak laginketa bidez zuzenean biltzen dira

Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta (IGI) - Enpresak urtero egiten den eragiketa estatistikoa da, eta oinarrizko datuak laginketa bidez bilduta gauzatzen da.

#### Helburuak

IGIren helburu orokorra da informazioaren eta komunikazioaren teknologia berriek (IKT) Euskal Autonomia Erkidegoko enpresetan izan duten sartzeko-mailari buruzko aldi behingo informazioa ematea arduradun politikoei, eragile ekonomiko eta sozialei, unibertsitateari, ikertzaile pribatuei eta herritarrei oro har.

Helburu orokor hori hiru helburu berezitan laburbiltzen da:

1. Informazioaren eta komunikazioaren teknologia nagusien erabilera-maila eta teknologia horien erabilera-aurreikuspena neurtzea, lan-pertsonalaren sarbidea eta establezimenduetako segurtasun-neurri informatikoak barne.
2. Interneten erabilera, establezimenduetan: Interneten sartzeko sistemak, gauzatzen diren jarduerak, enpresen web guneen ezaugarri nagusiak: eskaintzen dituen prestazioak
3. Merkataritza elektronikoak ekonomiaren jardueran duen garrantzia: Internet bidez egindako erosketak eta salmenten ezaugarriak, bezero eta hornitzaileen ezaugarriak, bezero eta hornitzaileen jatorri geografikoa eta merkataritzaren garapenean oztopotzat edo pizgarritzat hartzen diren faktoreak.

#### Eremua

- Biztanleria-eremua: Edozein tamainatako eta edozein jarduera-sektoretako establezimenduen multzoa, jarduera Euskal AERen eremuan gauzatzen duena, lehen sektorean, etxeko-zerbitzuan eta lurraldez kanpoko erakundeetan izan ezik.

- Geográfico: Contempla la C.A. de Euskadi y sus tres Territorios Históricos.
- Temporal: La recogida de información se realizó en el primer trimestre de 2004.

### Diseño muestral

La ESI -Empresas- es una encuesta constituida por una muestra probabilística continua, es decir, un panel sobre los establecimientos de la C.A. de Euskadi de todos los sectores de actividad, salvo el sector primario y el servicio doméstico.

Este panel es censal en los establecimientos de 100 ó más empleados y muestral, repartidos proporcionalmente según el tamaño de cada estrato, en los menores de 100 empleados hasta completar una muestra de 7.500 establecimientos.

Se toma como base del muestreo el Directorio de Actividades Económicas de Eustat (marco de la encuesta 170.111 establecimientos) que integra la relación de unidades que ejercen la actividad económica en el ámbito de la C.A. de Euskadi, independientemente de que su titularidad sea persona física o jurídica.

Las variables de estratificación han sido:

- El Territorio Histórico (Alava, Bizkaia, Gipuzkoa).
- El tamaño del establecimiento, agrupado en 6 modalidades:
  - De 0 a 5 empleados.
  - De 6 a 9 empleados.
  - De 10 a 19 empleados.
  - De 20 a 49 empleados.
  - De 50 a 99 empleados.
  - De 100 empleados en adelante.
- La rama de actividad, clasificada según la sectorización normalizada A31 de Eustat (corresponde a agrupaciones de actividades de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas - CNAE 1993), ampliada en el sector servicios, en algunos de sus apartados, hasta 3 dígitos de la CNAE-93.

La información se recoge por vía postal, telefónica, Internet o entrevista personal, mediante el cuestionario específico que se adjunta, enviado por correo.

- Geografía-eremua: Euskal Autonomia Erkidegoa eta hiru lurralde historikoak hartzen ditu.
- Denbora-eremua: Informazioa 2004ko lehenengo hiruhilekoan bildu zen.

### Laginaren diseinua

IGI-Enpresak probabilitate-lagin jarraitu bidezko inkesta da, hau da, jarduera-sektore guztietako Euskal AEko establezimenduen gaineko panela; hala ere, ez ditu kontuan hartzen lehen sektorea eta etxe-zerbitzua.

Panel hori zentsu-panela da 100 enplegatu edo gehiagoko establezimenduetan; eta lagin-panela, geruza bakoitzaren tamainaren arabera proportzionalki banatuta, 100 enplegatu baino gutxiagoko establezimenduetan, 7.500 establezimenduko lagin bat egin arte.

Eustaten Jarduera Ekonomikoen Gidazerrenda hartzen da laginketaren oinarritzat (inkestaren testuingurua: 170.111 establezimendu). Gidazerrenda horrek jarduera ekonomikoa Euskal AERen eremuan gauzatzen duten unitateen zerrenda osatzen du, haien titulartasuna pertsona fisikoa edo juridikoa den gora-behera.

Honakoak dira geruzatze-aldagaiak:

- Lurralde historikoa (Araba, Bizkaia eta Gipuzkoa).
- Establezimenduaren tamaina, 6 modalitetan sailkatuta:
  - 0tik 5 enplegatura.
  - 6tik 9 enplegatura.
  - 10etik 19 enplegatura.
  - 20tik 49 enplegatura.
  - 50etik 99 enplegatura.
  - 100 enplegatutik aurrera.
- Jarduera-adarra Eustaten A31 sektorizazio normalizatuaren arabera sailkatu da (sektorizazio hori Jarduera Ekonomikoen Sailkapen Nazionalaren jarduera-taldekatzei dagokie. JESN 1993). Zerbitzu-sektorearen zenbait atal JESN-93ko hiru digitu arte zabaldu dira.

Posta, telefono, Internet edo elkarrizketa pertsonal bidez biltzen da informazioa, eta honekin batera doan galdesorta berezia postaz bidaltzen da.

A31	CNAE-93	IGI: EMPRESAK 2003 INKESTARAKO SEKTORIZAZIOA / SECTORIZACIÓN PARA LA E.S.I. - EMPRESAS 2003
03	CA	PETROLIOA ETA GASA ATERATZEA / EXTRACCIÓN DE PETRÓLEO Y GAS
04	CB	METALEZKOAK DIREN ETA EZ DIREN BESTELAKO MEAK ATERATZEA / EXTRACCION DE OTROS MINERALES METÁLICOS Y NO METÁLICOS
05	DA	ELIKAGAI-INDUSTRIA / INDUSTRIA DE LA ALIMENTACION
06	DB	EHUNGINTZA ETA JANTZIGINTZA / TEXTIL Y CONFECCIÓN
07	DC	LARRUAREN ETA OINETAKOEN INDUSTRIA / INDUSTRIA DEL CUERO Y CALZADO
08	DD	ZURGINTZA / INDUSTRIA DE LA MADERA
09	DE	PAPERA, ARGITALPENA ETA ARTE GRAFIKOAK / PAPEL, EDICIÓN Y ARTES GRAFICAS
10	DF	PETROLIOA FINTZEA / REFINO DE PETROLEO
11	DG	KIMIKA-INDUSTRIA / INDUSTRIA QUIMICA



A31	CNAE-93	IGI: EMPRESAK 2003 INKESTARAKO SEKTORIZAZIOA / SECTORIZACIÓN PARA LA E.S.I. - EMPRESAS 2003
12	DH	<b>KAUTXUA ETA PLASTIKOAK / CAUCHO Y PLÁSTICO</b>
13	DI	<b>EZ-METALEZKO INDUSTRIA / INDUSTRIA NO METÁLICA</b>
14	DJ	<b>METALGINTZA ETA METALEZKO GAIAK / METALURGIA Y ARTICULOS METÁLICOS</b>
15	DK	<b>MAKINERIA / MAQUINARIA</b>
16	DL	<b>MATERIAL ELEKTRIKOA / MATERIAL ELÉCTRICO</b>
17	DM	<b>GARRAIO-MATERIALA / MATERIAL DE TRANSPORTE</b>
18	DN	<b>BESTELAKO MANUFATURA-IND. / OTRAS MANUFACTURERAS</b>
19	E	<b>ENERGIA ELEKTRIKOA, GASA ETA URA / ENERGÍA ELÉCTRICA, GAS Y AGUA</b>
20	F	<b>ERAIKUNTZA / CONSTRUCCIÓN</b>
21	G	<b>MERKATARITZA ETA KONPONKETA / COMERCIO Y REPARACIÓN</b>
	50	<b>Motordun ibilgailuak, motozikletak eta ziklomotorrak saldu eta konpontzea; motordun ibilgailuen txikizkako salmenta /</b> Venta y reparación de vehículos de motor y motocicletas; venta al por menor de combustible para vehículos de motor
	51	<b>Handizkako merkataritza eta merkataritzako bitartekariak /</b> Comercio al por Mayor e intermediarios del comercio
	521	<b>Saltoki ez-espezializatueta txikizkako merkataritza /</b> C.p.m. en establecimientos no especializados
	522	<b>Elikagaien, edarien eta tabakoaren txikizkako merkataritza saltoki espezializatueta /</b> C.p.m. de alimentos, bebidas y tabaco en establecimientos especializados
	523	<b>Farmaziako, medikuntzako, edergintzako eta higieneko gaien txikizkako merkataritza /</b> C.p.m. de productos farmacéuticos, artículos médicos, belleza e higiene
	526	<b>Saltokietan egiten ez den txikizkako merkataritza /</b> C.p.m. no realizado en establecimientos
	527	<b>Konponketak /</b> Reparaciones
	524-525	<b>Gainerako txikizkako merkataritza /</b> Resto C.p.m.
22	H	<b>OSTALARITZA / HOSTELERIA</b>
	551	<b>Hotelak /</b> Hoteles
	553	<b>Jatetxeak /</b> Restaurantes
	554	<b>Tabernak /</b> Bares
	552,555	<b>Gainerako ostalaritza /</b> Resto hostelería
23	I	<b>GARRIOA ETA KOMUNIKAZIOAK / TRANSPORTES Y COMUNICACIONES</b>
	60	<b>Lehorreko garraioa; hodi bidezko garraioa /</b> Transporte terrestre; transporte por tuberías
	61-62	<b>Bestelako garraioa /</b> Otro transporte
	633	<b>Bidaia-agentziak /</b> Agencias de viajes
	631-632,634	<b>Garraioei erantsitako beste jarduerak /</b> Resto actividades anexas a los transportes
	64	<b>Posta eta telekomunikazioak /</b> Correos y telecomunicaciones
24	J	<b>BANKUAK ETA ASEGURUAK / BANCA Y SEGUROS</b>
	65	<b>Finantza-bitartekaritza /</b> Intermediación financiera
	66	<b>Aseguruak eta pentsio-planak /</b> Seguros y planes de pensiones
	67	<b>Finantza-bitartekaritzako laguntza-jarduerak /</b> Actividades auxiliares a la intermediación financiera
25	K	<b>ENPRESENTZAKO ZERBITZUAK / SERVICIOS A EMPRESAS</b>
	70	<b>Onibar-jarduerak /</b> Actividades inmobiliarias
	71	<b>Langilerik gabeko makineria eta tresneria, norberaren gauzak eta etxeko ondasunak alokatzea /</b> Alquiler de maquinaria y equipo sin operario, de efectos personales y enseres domésticos
	72	<b>Informatika-jarduerak /</b> Actividades informáticas
	73	<b>Ikerketa eta Garapena /</b> Investigación y desarrollo
	741	<b>Juridikoa eta kontabilitatekoa /</b> Jurídico y contable
	742	<b>Ingeniaritza /</b> Ingeniería
	744	<b>Publizitatea /</b> Publicidad
	745	<b>Langileak hautatu eta lana ematea /</b> Selección y colocación de personal
	743,746-748	<b>Gainerako enpresa-jarduerak /</b> Resto Otras actividades empresariales
26	L	<b>HERRI-ADMINISTRAZIOA / ADMINISTRACION PÚBLICA</b>
27	M	<b>HEZKUNTZA / EDUCACIÓN</b>
	801	<b>Lehen hezkuntza /</b> Enseñanza primaria
	802	<b>Bigarren hezkuntza /</b> Enseñanza secundaria
	803	<b>Goi-mailako ikasketak /</b> Enseñanza superior
	804	<b>Bestelako hezkuntza /</b> Otros Educación
28	N	<b>OSASUNA ETA GIZARTE-ZERBITZUAK / SANIDAD Y SERVICIOS SOCIALES</b>
	851	<b>Osasun Saila /</b> Sanidad
	852	<b>Albaitaritza-zerbitzuak /</b> Servicios veterinarios
	853	<b>Gizarte-zerbitzuak /</b> Servicios sociales
29	O	<b>GIZABANAKOENTZAKO ZERBITZUAK / SERVICIOS PERSONALES</b>
	90	<b>Saneamendu publikoko jarduerak /</b> Actividades de saneamiento público
	91	<b>Elkarteetako jarduerak /</b> Actividades asociativas
	92	<b>Jolas-, kultura-, eta kirol-jarduerak /</b> Actividades recreativas, culturales y deportivas
	93	<b>Norbanakoentzako zerbitzuen bestelako jarduerak /</b> Actividades diversas de servicios personales

### Sustituciones:

Para sustituir la carencia de respuesta, el panel se va renovando anualmente, según los criterios anteriormente establecidos, con aquellos establecimientos de nueva incorporación al Directorio de Actividades Económicas de Eustat.

Formándose así una bolsa de suplentes por Territorio Histórico con la misma sectorización, pero con una estratificación de empleo más agregada que la original: sólo dos estratos de empleo, de 0 a 9 empleados y de 10 a 99 empleados. Es decir, se dispondrá de una bolsa de sustitutas para cada uno de los 59 sectores de actividad de cada Territorio Histórico y para cada uno de los dos estratos definidos anteriormente.

Al realizar una sustitución, sin embargo, se ha tenido en cuenta el estrato de empleo de la unidad a sustituir, buscándose dentro de la bolsa correspondiente, la más próxima en tamaño a la sustituida.

### Errores de muestreo

Como es habitual en Eustat, se han calculado los errores de muestreo que provienen del hecho de haber tenido que tomar una muestra y hacer inferencia sobre la población.

Un buen indicador del error de muestreo de un estimador es su desviación típica. Las formas más habituales en las que se expresa el error de muestreo son las siguientes:

- Error absoluto de muestreo: Semiamplitud del intervalo de confianza

$$d = 1,96\sqrt{\text{Var}\hat{\theta}}$$

- Error relativo de muestreo al 95% de confianza: Cociente entre el error absoluto de muestreo y la estimación del parámetro

$$r = \frac{1,96\sqrt{\text{Var}\hat{\theta}}}{\hat{\theta}}$$

Coefficiente de variación: Cociente entre la desviación típica del parámetro a estimar y el propio parámetro.

$$CV = \frac{\sqrt{\text{Var}\hat{\theta}}}{\hat{\theta}}$$

Toda estimación con un error de muestreo elevado debe ser tomada con reservas.

### Ordezkapenak:

Erantzun gabezia ordeztzeko, panela urtero berritzen da aurrean ezarritako irizpideen arabera, Eustat Jarduera Ekonomikoen Gidazerrendan sartu berri diren establezimenduekin.

Horrela, ordeztzeko-poltsa bat ematen da probintzia bakoitzeko, sektorizazio berdinarekin, baina jatorrizkoak baino enplegu-geruzatze bateratuagoarekin: bi enplegu-geruza besterik ez, 0 eta 9 eta 10 eta 99 enplegatu artekoak. Hau da, ordeztzeko-poltsa bat izango da probintzia bakoitzeko 59 sektore bakoitzerako, eta lehenago definitutako geruza bakoitzerako.

Ordezkapen bat egitean, ordea, ordezkatu beharreko unitatearen enplegu-geruza hartu da kontuan, eta ordeztzekoaren antzekoena bilatu da dagokion poltsan.

### Laginketako erroreak

Eustaten egin ohi denez, lagina hartu eta biztanleei buruzko inferentzia egin behar izanak sortutako laginketako akatsak kalkulatu dira.

Zenbateslearen laginketako akatsaren adierazle ona da haren desbiderapen tipikoa. Laginketako akatsak adierazten dituztenak, batez ere, ondoko hauek dira:

- Laginketako errore absolutua: Konfiantza-tartearen anplitude-erdia

$$d = 1,96\sqrt{\text{Var}\hat{\theta}}$$

- Laginketako errore erlatiboa, %95eko konfiantzarekin: Laginketako errore absolutuaren eta parametroaren estimazioaren arteko zatidura

$$r = \frac{1,96\sqrt{\text{Var}\hat{\theta}}}{\hat{\theta}}$$

Aldakuntza-koefizientea: Estimatu beharreko parametroaren desbideraketa tipikoaren eta parametroaren beraren arteko zatidura.

$$CV = \frac{\sqrt{\text{Var}\hat{\theta}}}{\hat{\theta}}$$

Laginketako errore handia duten estimazio guztiak arretaz hartu behar dira kontuan.

## 10.2 Conceptos y definiciones

Se incluye en este apartado aquella terminología complementaria a la desarrollada en el apartado 6.2.- Definiciones de la PARTE I: La Sociedad de la Información y las Familias.

### Actividad

Una actividad económica es un conjunto de acciones productoras cuya fin es la creación de bienes o la prestación de servicios concretos y se lleva a cabo en los establecimientos o se organiza desde ellos.

Para los establecimientos se recoge su actividad principal, bien la única ejercida en el mismo, bien la más importante por valor añadido, volumen de facturación o en su defecto por personal o tiempo ocupado. Dicha actividad se codifica con arreglo a la Clasificación Nacional de Actividades Económicas 1993, CNAE-93.

Para las empresas se recoge su actividad en función de la de sus establecimientos en la C.A. de Euskadi, obteniéndose sus diferentes niveles de clasificación CNAE-93 - división, grupo, clase y subclase- a partir del peso de dichos establecimientos en cada nivel.

La clasificación de actividad estándar incluida en el estudio de la Encuesta sobre la Sociedad de la Información es la denominada A31, propuesta en el Sistema Europeo de Cuentas -SEC-1995 cuya referencia es la NACE-Rev.1, y en el caso del Estado, la CNAE-1993.

### Disponibilidad de sitio web

Esta información se refiere generalmente a las empresas y no a los establecimientos, por no ser habitual que los establecimientos dispongan de una página web diferenciada de la de la empresa, aunque puedan tener un apartado específico dentro de la misma.

### Empresa

Unidad jurídica que da soporte legal a las actividades de los establecimientos, es decir, cualquier sociedad, institución, organismo, persona física o cualquier ente público o privado, con personalidad jurídica propia, bajo cuya responsabilidad y dirección se realizan aquellas actividades en uno o varios establecimientos ubicados en el C.A. de Euskadi.

### Empleo (Establecimientos)

Promedio de personas que en el año de referencia han participado de forma activa en las actividades desarrolladas, a cambio de una remuneración en dinero o en especie o bien de una participación en los beneficios empresariales.

Incluye al mano de obra de cualquier tipo: Propietarios, autónomos y socios activos, ayudas familiares con participación continuada o no, personal asalariado fijo continuo o discontinuo y personal asalariado eventual, aun cuando se hayan producido

## 10.2 Kontzeptuak eta definizioak

Idatz-zati horretan 6.2.- idatz-zatian garatutakoa osatzeko terminologia sartzen da I. ZATIKO definizioak: Informazioaren gizartea eta familiak.

### Jarduera

Jarduera ekonomikoa ekintza ekoizle batzuen multzoa da, ondasunak sortzeko eta zerbitzu jakin batzuk emateko helburua du, eta establezimenduetan gauzatu edo antolatzen da.

Establezimenduei dagokienez, jarduera nagusia jasotzen da, hartan gauzatzen den bakarra edota balio erantsia, fakturazio-bolumena edo bestela enplegatu eta ordu kopurua hartuta garrantzi handiena duena. Jarduera hori 1993ko Jarduera Ekonomikoen Sailkapen Nazionalaren (JESN-93) arabera kodifikatzen da.

Enpresei dagokienez, enpresak Euskal AEn dituen establezimenduen arabera jasotzen da jarduera. JESN-93ko hainbat sailkapen-maila -dibisioa, taldea, klasea eta azpiklasea- ateratzen da horrela, establezimenduek maila bakoitzean duten garrantziaren arabera.

A31 izenekoa da Informazioaren Gizartearen gaineko Inkestan dagoen jarduera estandarren sailkapena, KSE-1995 Kontuen Sistema Europarrean proposatu zuten horrela eta NACE-Rev.1 du erreferentzia, eta, Estatuaren kasuan, JESN-1993.

### Webgunearen erabilgarritasuna

Informazio hori enpresei dagokie oro har, eta ez establezimenduei, ez baita ohikoa establezimenduek web-orririk edukitzea, enpresarenetik bereizia den orririk; nahiz eta atal berezi bat eduki dezaketen orri horren barruan.

### Enpresa

Establezimenduen jardueren euskarri legala den unitate juridikoa, hau da, nortasun juridiko propioa duen edozein sozietate, erakunde, organismo, pertsona fisiko edo edozein erakunde publiko edo pribatu, betiere, haren ardurapean eta zuzendari-tzapean, Euskal AEn kokatutako establezimendu batean edo batzuetan egiten direnean ekintza horiek.

### Enplegua (establezimenduak)

Urte horretan establezimenduan diru-truke, jeneroen truke edo enpresako etekinetan partaidetza izatearen truke, batez beste lanean aritu den langile-kopurua.

Edozein modutako esku-lana barne: Jabeak, autonomoak eta bazkide aktiboak, partaidetza jarraituko edo eteneko familia-laguntzak, soldatapeko langile finkoak edo aldizkakoak eta soldatapeko behin-behineko langileak, nahiz eta edozein arrazoi

ausencias temporales del trabajo por cualquier motivo que conlleve una permanencia de la relación laboral tal como enfermedad, permiso por maternidad, vacaciones, huelga, regulación de jornada, etc.

Para las actividades ejercidas a tiempo parcial, de temporada, las ejercidas en período inferior al año por apertura o cierre durante el mismo, las ejercidas por asalariados eventuales o fijos discontinuos, se computa como personal ocupado su equivalente en promedio anual a tiempo completo.

### **Establecimiento**

Es una unidad productora de bienes o servicios, la cual desarrolla una o más actividades de carácter económico o social, bajo la responsabilidad de un titular o empresa, en un lugar, local o conjunto de locales conexos situados en un emplazamiento topográfico determinado.

Si por sus propias características las actividades no se ejercen en un emplazamiento fijo -transporte, construcción, alquileres, limpieza, actividades artísticas, etc.-, el establecimiento es el lugar desde donde se organizan o coordinan tales actividades, pudiendo, en último caso, referirse a la sede social o domicilio legal de la empresa o titular.

### **Equipamiento de la tecnologías de la información y de la comunicación -TIC- y redes informáticas**

Conjunto de aparatos electrónicos y servicios anexos que giran en torno al ordenador personal, incluyendo la comunicación entre ordenadores y los servicios que dichas redes de intercomunicación precisan. Se han incluido como fundamentales:

- **Teléfono móvil u otros servicios de comunicación personal**

Comprende, además del teléfono móvil, los buscas, walky-talky y todos aquellos aparatos móviles que sirven para lograr una comunicación entre personas, excluyendo los que requieren del uso de ordenador.

- **Redes informáticas de la empresa**

- Red de área local (LAN-Local Area Network): es una red de comunicaciones entre ordenadores que abarca una determinada área geográfica en un diámetro de unos pocos kilómetros/metros, generalmente de oficina, cuya finalidad es la de compartir recursos e intercambiar ficheros entre los ordenadores que componen la red.
- Red extendida (WAN-Wide Area Network): son redes de área definida en su extensión que teóricamente pueden abarcar todo el mundo. La diferencia fundamental con las anteriores es su extensión; esta extensión tienen implicaciones tecnológicas amplias y una repercusión clara: la velocidad a la que se transmite la información es mucho menor en éstas, ya que los sistemas de conexión se establecen mediante enlaces telefónicos u otros servicios como

dela-kausa, aldiren batean lanera joan ez (gaixorik egon dela-ko, amatasun lizentzia izan duelako, oporretan egon delako, greba egin duelako, lanaldia erregulatu diotelako, eta abar).

Egun-zatiko, denboraldi baterako, ixten edota irekitzen delako urtebete baino denbora gutxiagoan gauzatu diren, soldatapeko behin-behineko enplegatuek edo aldizkako enplegatu finkoek egindako jardueri dagokienez, langile okupatuek urtebetean jardunaldi osoz egingo luketen batez besteko baliokidea hartzen da kontuan.

### **Establezimendua**

Ondasunak edo zerbitzuak ekoizteko unitatea da, jarduera ekonomiko edo sozial bat edo gehiago gauzatzen ditu, titular edo enpresa baten ardurapean, leku, lokal edo toki topografiko jakin batean dauden lokal-multzo lotu batean.

Berezko ezaugarriak direla-medio -garraioak, eraikuntza, alokairuak, garbitasuna, jarduera artistikoak, eta abar-, jarduerak ez badira toki finko batean gauzatzen, jarduerak antolatu edo koordinatzen diren lekua da establezimendua. Azken buruan, enpresa edo titularren egoitza soziala edo legezko egoitza ere har daitezke.

### **Informazioaren eta komunikazioaren teknologien -IKT- eta sare informatikoen hornikuntza**

Nagusiki ordenagailu pertsonalaren inguruan diren aparatu elektronikoen eta zerbitzu erantsien multzoa, ordenagailuen arteko komunikazioa eta interkomunikazio-sare horiek behar dituzten zerbitzuak barne direla. Funtsezkotzat hartu dira honakoak:

- **Telefono mugikorra, edota komunikazio pertsonaleko bestelako zerbitzuak**

Telefono mugikorra ez ezik, pertsona-bilagailuak, walkie-talkieak eta pertsonen arteko komunikazioa lortzeko balio duten aparatu mugikor guztiak sartzen dira, ordenagailuaren erabilera behar dutenak kenduta.

- **Enpresako sare informatikoak**

- Eremu lokaleko sarea (LAN, Local Area Network): ordenagailuen arteko sarea da, eta eremu geografiko jakin bat hartzen du kilometro edo metro gutxioko diametroan, normalean bulego bateko diametroan. Sarea osatzen duten ordenagailuen artean baliabideak partekatu eta fitxategiak elkartrukatzeko xedea du.
- Sare hedatua (WAN, Wide Area Network): printzipioz mundu osoa har dezaketen area definituko sareak dira. aurrekoekin duen oinarritzko aldea hedadura da; hedadura honek teknologia-inplikazio zabalak eta ondorio argia ditu: Hedapena da ezberdintasun nagusia aurrekoekin konparatuta; inplikazio handiak eta oihartzun argiak ditu hedapen horrek. informazioa igortzeko abiadura askoz ere txikiagoa da kasu horretan, konexio-sistemak lotura telefonikoen edo

Frame Relay o SMDS-Synchronous Multimegabit Data Service.

- Redes inalámbricas (Wireless): Una red que utiliza ondas electromagnéticas para enlazar los equipos conectados a la red en lugar de los cables coaxiales, de par trenzado o de fibra óptica que se utilizan en las redes convencionales cableadas. Estos enlaces se implementan básicamente a través de tecnología de microondas y -en menor medida- de infrarrojos.
- Redes Privadas Virtuales (VPN) o de Valor Añadido (VAN): Redes virtuales que usan como medio físico una red pública -como es internet- pero que no es accesible para nadie no deseado o redes físicas (redes particulares) respectivamente, que ofrecen servicios o información que no está disponible en redes públicas como son la transmisión de ficheros EDI o la posibilidad de poder conectarse a la empresa desde cualquier punto remoto y usar todos los recursos de ésta para trabajar.

#### **Intranet**

Es una red que utiliza los protocolos básicos de Internet, una red IP (Protocolo Internet), que da servicio a una determinada organización. Una Intranet puede ser grande o pequeña (puede ser tan grande que incluya varios servidores Web, servidores de Correo y otros servicios propios de Internet), pero los canales de comunicación de esa red tienen el acceso restringido a los propios usuarios de la red sin que sea posible, acceder a la misma desde su exterior.

#### **Extranet**

Se la podría describir como una Intranet con unas puertas hacia Internet que, para franquear, se necesita cumplir ciertos requisitos. Una Extranet puede ser, por ejemplo, una parte de una Intranet abierta, bajo ciertas condiciones, al usuario de Internet: mediante el uso de una clave de acceso generalmente.

#### **Transferencia electrónica de fondos**

Se incluyen en este apartado todas las compras y/o ventas realizadas a través de tarjeta de crédito, datáfono, tan usuales en el sector del comercio así como las transferencias electrónicas de fondos realizadas en telebanca a través de ordenador.

#### **Intercambio de datos informatizados (EDI-Electronic Data Interchange)**

Es el intercambio de datos a través de diversas redes (Internet, Redes de Valor Añadido-VAN,...) en un formato normalizado (Edifact, XMLS,...) entre los sistemas informáticos de quienes participan en las transacciones, con la finalidad de realizar pedidos, transmitir facturas y efectuar transacciones de tipo económico entre organizaciones.

beste zerbitzu batzuen bidez ezartzen baitira, Frame Relay edo SMDS (Synchronous Multimegabit Data Service) zerbitzuen bidez, besteak beste.

- Hari gabeko sareak (Wireless): Sareari lotutako ekipoak lotzeko, ohiko sare kableatuetan erabiltzen diren kable koaxialak, pare bihurritukoak edo zuntz optikozkoak erabili beharrean, uhin elektromagnetikoak erabiltzen dituen sareak dira. Lotura horiek batez ere mikrouhinen eta neurri txikiagoan infragorrien teknologiaren bidez inplementatzen dira.
- Sare Pribatu Birtualak (VPN) edo Balio Erantsikoak (VAN): Sare birtualek Internet moduko sare publiko bat erabiltzen dute bitarteko fisiko gisa, baina horietan ezin da edozein sartu. Sare birtual edo fisikoek (sare partikularrak) sare publikoetan eskuragarri ez dauden informazio eta zerbitzuak eskaintzen dituzte, esaterako, EDI fitxategien transmisioa edo edozein lekutatik enpresarekin konektatu eta lan egiteko bertako baliabideak erabiltzeko aukera.

#### **Intraneta**

Interneteko oinarritzko protokoloak erabiltzen dituen sarea da; IP (Internet protokoloa) sarea erabiltzen du, antolakunde jakin bati zerbitzua ematen diona. Intraneta handia edo txikia izan daiteke (zenbait web-zerbitzari, posta-zerbitzariak eta Interneteko beste zerbitzu batzuk izateko bezain handia izan daiteke), baina sare horretako komunikazio-bideek sarbide mugatua dute sareko erabiltzaileentzat, eta kanpotik ezin da haietara sartu.

#### **Estraneta**

Interneten sartzeko atea dituen intraneta dela esan daiteke, eta atea zeharkatzeko baldintza batzuk daude. Estranet bat Interneteko erabiltzaile bat sar daitekeen intranet baten zati bat izan daiteke adibidez, eta erabiltzaileak zenbait baldintza bete behar ditu sartzeko. sartzeko gako bat erabili behar izaten da,oro har.

#### **Funtsen transferentzia elektronikoa**

Merkataritzan oso arruntak diren kreditu-txartelaren edo datafonoaren bitartez egindako erosketa eta salmenta guztiak sartzten dira hemen, bai eta ordenagailuaren bidez telebankan egindako transferentzia elektronikoa ere.

#### **Datu informatizatuak elkartrukatzea (EDI, Electronic Data Interchange)**

Transakzioetan parte hartzen dutenen informatika-sistemen artean hainbat sareren (Internet, VAN Balio Erantsiko Sareak...) bitartez datuak formatu normalizatuan (Edifact, XMLS...) elkartrukatzea da, eta helburua eskariak egin, fakturak igorri eta erakundearen artean transakzio ekonomikoak egitea da.

## · Ordenadores

Pc's de sobremesa, portátiles, pantallas dependientes de un gran ordenador.

- PC- Personal Computer: es una computadora personal formada por una unidad central (CPU), bien de sobremesa o de tipo tower, un monitor y un teclado.
- Workstation: estación de trabajo análoga a un PC convencional, pero especialmente diseñado para aplicaciones gráficas y de diseño.
- Terminal/pantalla conectada a un gran ordenador: monitor, situado en la periferia de la unidad central y a distancia, que permite la salida de datos que se solicitan al sistema global. Hay también terminales activos que, mediante un teclado u otro dispositivo, pueden introducir datos al sistema. Además, cierto tipo de terminales puede ejecutar algunas operaciones de tipo general o especializadas. Es cada vez más frecuente utilizar PC's como terminales, con lo que la consideración de éstos aumenta en rango puesto que, además de las funcionalidades propias de su conexión al host, pueden actuar de forma autónoma.
- Ordenadores portátiles: también llamados laptops. Son aquellos ordenadores lo bastante pequeños como para caber en un maletín.
- Agendas electrónicas tipo Palm (PDA): agendas electrónicas portátiles que permiten captura de datos por pantalla, transmisión de éstos, así como su tratamiento. Permiten un continuo flujo de datos entre la empresa y el personal móvil de ésta para la agilización en la toma de decisiones.

## · Correo electrónico / e-mail

Se entiende por correo electrónico aquel buzón que posibilita el envío y la recepción de información concreta a través de ordenadores conectados a este servicio.

Dentro de estos correos electrónicos o e-mails se pueden distinguir diferentes usos:

Correo con entrada y salida de información al exterior.

- El/los correo/s electrónico/s general/es del establecimiento.
- Los correos electrónicos personales de los empleados de dicho establecimiento, los cuales pueden estar o no contratados a una empresa que ofrece el mantenimiento y el propio servicio de utilización de los correos.

Correo de utilización interna entre los miembros de un establecimiento o empresa a través de una Intranet.

La utilización simultánea de los dos tipos anteriores.

## · Ordenagailuak

Mahai gaineko ordenagailu pertsonalak, eramangarriak edo ordenagailu handi baten mende dauden pantailak.

- Ordenagailu Pertsonala: mahai gaineko edo tower motako unitate zentral batek, monitore batek eta teklatu batek osatutako ordenagailu pertsonala da.
- Workstation: ohiko ordenagailu pertsonal baten antzeko lan-estazioa, baina aplikazio grafikorako eta diseinuko aplikaziorako bereziki diseinatuta.
- Ordenagailu handi bati konektatutako terminal/pantaila: unitate zentraletik kanpo eta distantziara ezarritako monitorea; sistema globalari eskatutako datuak ateratzea ahalbidetzen du. Teklatu edo gailu baten bidez datuak sisteman sar ditzaizkete terminal aktiboak ere badaude. Terminal-mota baten bidez eragiketa orokor edo espezializatu batzuk egin daitezke gainera. Geroz eta gehiago erabiltzen dira ordenagailu pertsonalak terminal gisa, eta lehen baino kategoria handiagoa dute orain, ostalariarekiko konexioaren berezko funtzionaltasunak izan ez ezik, modu autonomoan jardun baitezakete.
- Ordenagailu eramangarriak: laptop izena ere badute. Maleta txiki batean sartzeko bezain txikiak diren ordenagailuak dira.
- Palm motako agenda elektronikoak (PDA): datuak pantailaz hartu, datuak igorri eta lantzeko balio duten agenda elektroniko eramangarriak. Enpresaren eta mugitzen diren bertako langileen arteko datuen elkartruke etengabea izateko balio dute, eta erabakiak bizkorrago hartu ahal izateko erabiltzen dira.

## · Posta elektronikoa eta helbide elektronikoa

Posta elektronikoa zerbitzu horri konektatutako ordenagailuen bidez informazio jakin bat bidali eta jasotzeko balio du.

Posta edo helbide elektronikoa horien artean hainbat erabilera bereizten da:

Informazioak kanpotik sartu eta kanpora ateratzeko aukera ematen duen posta.

- Establezimenduaren posta elektroniko nagusiak.
- Establezimenduko enplegatuen posta elektroniko pertsonalak; postaren mantentzea eta erabilpen-zerbitzua ematen duen enpresa batekin kontratatuta egon daitezke.

Establezimendu edo enpresa bateko kideen artean intranet baten bitartez erabiltzeko barne-posta.

Aurreko bi motak aldi berean erabiltzea.

## · **Conexión a Internet**

Se entiende por Internet la interconexión de redes informáticas que permite a las computadoras conectadas comunicarse directamente. El término suele referirse a una interconexión en particular que conecta redes informáticas de organismos oficiales, educativos y empresariales.

Cabe observar que Internet y www no son equivalentes. La World Wide Web es sólo una parte de los "servicios" que ofrece Internet. El anteriormente reseñado correo electrónico (e-mail) es otro, seguramente el más usado; para la transferencia de ficheros existen una serie de programas y protocolos específicos que se designan con el nombre FTP (File Transfer Protocol); mediante Telnet es posible conectarse a un ordenador remoto convirtiéndolo en la terminal del ordenador local o viceversa.

Además, existen una serie de herramientas específicas de búsqueda de información en Internet.

### **Vías de acceso a Internet**

Se refiere a la forma en la que se realiza el acceso a Internet desde un establecimiento. Se distinguen las siguientes modalidades:

#### · **Líneas telefónicas ordinarias con módem**

Se caracterizan por utilizar un módem (modulador - demodulador) para convertir las señales digitales en analógicas para ser enviadas a través de la línea telefónica convencional y viceversa para la recepción de estas señales. Las siglas técnicas con las que se designa a este tipo de líneas es RTB (Red de telefonía básica)

#### · **Teléfono móvil**

Son aquellas conexiones a Internet establecidas a través de un teléfono móvil.

- Mediante WAP (Wireless Application Protocol) estándar para aplicaciones sobre redes sin cable, que ofrece contenidos de Internet y servicios avanzados de telefonía sobre teléfonos celulares digitales y otros terminales móviles solucionando los problemas de limitación de estos aparatos en lo que respecta a procesamiento, ancho de banda e inestabilidad de las comunicaciones, pantalla de visualización y autonomía.
- Teléfono móvil en sustitución de la línea telefónica convencional, conectado a un ordenador (en la mayoría de los casos portátil) dotado de módem para el envío y recepción de datos. Permite de este modo el acceso a Internet desde cualquier ubicación, aunque no se disponga de línea telefónica.

## · **Interneteko konexioa**

Internet sare informatikoen interkonexioa da, eta lotutako ordenagailuei zuzenean komunikatzea ahalbidetzen dute. Erakunde ofizialen, hezkuntza-erakundeen edo enpresa-erakundeen sare informatikoak konektatzen dituen interkonexio jakin bati ematen zaio izen hori.

Esan dezagun Internet eta www ez direla baliokideak. World Wide Web Internetek ematen dituen zerbitzuen arteko bat besterik ez da. Lehenago azaldutako posta elektronikoa (e-mail) da beste bat, ziurrenik erabiliena. Fitxategien transferentziak egiteko zenbait programa eta protokolo espezifiko daude, eta FTP (File Transfer Protocol) izena ematen zaie. Telnet-en bidez urrutiko ordenagailu bati konekta daiteke, ordenagailu hori ordenagailu lokalaren terminal bihurtuta edo alderantziz.

Interneten informazioa bilatzeko tresna espezifikoak ere badaude.

### **Interneteko sarbideak**

Interneterako sarbidea establezimendu batetik nola egiten den adierazten du. Modalitate hauek bereizten dira:

#### · **Telefono-linea arrunt modemdunak**

Seinale digitala analogikora eta analogikoa digital bihurtzeko modema (moduladorea - demoduladorea) izatearen ezaugarria du. Seinale horiek telefono-linea arruntaren bidez bidali eta jasotzen dira. Horrelako lineak izendatzeko sigla teknikoak RTB (oinarrizko telefonia-sarea) dira.

#### · **Sakelako telefonoa**

Sakelako telefono baten bitartez ezarritako konexioak dira.

- Haririk gabeko sareetako aplikazioetarako WAP (Wireless Application Protocol) estandarren bitartez, Interneteko edukiak eta telefonia-zerbitzu aurreratuak ematen ditu telefono zelular digitalen eta beste terminal mugikorren gainean, eta aparatu horiek mugatzen dituzten arazoak konpon-tzen ditu, prozesaketari, banda-zabalerari eta komunikazioen ezegonkortasunari, ikusteko pantailari eta autonomia-ri dagokienez.
- Telefono-linea arruntaren ordeztako sakelako telefonoa, ordenagailu bati (gehienetan eramangarria) konektatua; ordenagailuak datuak bidali eta jasotzeko modema izan behar du. Edozein lekutan egonda Interneten sartzeko balio du, telefono-linea izan gabe ere.

## · RDSI

Sistema de comunicación entre ordenadores que procesan digitalmente (sin conversión digital - analógica) los datos que se reciben o envían.

## · ADSL

(Asymmetric Digital Subscriber Line) Línea digital asimétrica de abonado. Sistema íntegramente digital que se caracteriza por el carácter asimétrico (distintas velocidades de transmisión en un sentido y en otro) de la transmisión de datos que utiliza, sobre líneas telefónicas convencionales.

## Comercio electrónico

Conjunto de transacciones comerciales realizadas mediante Internet con el fin de comprar o vender diversos productos o servicios, ya sea entre empresas, familias, personas, gobiernos u otros organismos públicos o privados. Los pedidos se efectúan por Internet, EDI o correo electrónico en tanto que el pago y la entrega pueden hacerse on line o por otra vía.

## Seguridad informática

### · Servidores seguros

Servidores de páginas html (Servicio de tipo World Wide Web) que establece una conexión con el cliente, de manera que la información circula a través de Internet encriptada mediante algoritmos que aseguran que sea inteligible sólo para el servidor y el visualizador que accede al web. Normalmente se sustenta en el protocolo de seguridad SSL (Secure Sockets Layer) que codifica la información enviada a través de internet y están autenticados por un certificado de seguridad para que el usuario final puede estar seguro de que el servidor al que está conectado es quien dice ser, y que ofrece todas las garantías necesarias de seguridad.

### · Firewalls (cortafuegos)

Un firewall es un sistema de defensa que se basa en la instalación de una "barrera" normalmente entre un ordenador e Internet, por la que circulan todos los datos. Este tráfico entre Internet y el ordenador es autorizado o denegado por el firewall (la "barrera"), siguiendo las instrucciones que le hayamos configurado.

El funcionamiento de éste tipo de programas se basa en el "filtrado de paquetes". Todo dato o información que circule entre el ordenador e Internet es analizado por el programa (firewall) con la misión de permitir o denegar su paso en ambas direcciones (Internet-->PC ó PC--->Internet).

### · Encriptación para guardar la confidencialidad

La encriptación de datos se efectúa mediante algoritmos que aseguran que sea inteligible exclusivamente para el emisor y el receptor de información cuya confidencialidad ha de ser protegida.

## · RDSI

Bidali edo jasotako datuak digitalki prozesatzen dituen ordenagailuen arteko komunikazio-sistema (bihurketa digital - analogikoa egin gabe).

## · ADSL

(Asymmetric Digital Subscriber Line) abonatuaren linea digital asimetrikoa. Zeharo digitala den sistema, erabiltzen dituen datuen transmisio-sistemaren asimetriotasunak (transmisio-abiadura ezberdinak norabide bietan) bereizten du telefono-linea arrunteei dagokienez.

## Merkataritza elektronikoa

Internet bidez egiten diren salerosketa komertzialen multzoa da, produktu edo zerbitzu batzuk erosteko edo saltzeko. Enpresen, familien, pertsonen, gobernuen eta beste erakunde publiko eta pribatuaren artekoak izan daitezke. Interneten, EDIren edo posta elektronikoen bitartez egiten dira eskaerak, ordainketa eta entrega, ordea, on-line edo beste bide batetik egin daiteke.

## Segurtasun informatikoa

### · Zerbitzari seguruak

Bezeroarekin konexioa ezartzen duten html orrien zerbitzariak (World Wide Web motako zerbitzua). Era horretan, zerbitzariak eta webean sartutako pantailak bakarrik ulertzea bermatzen duten algoritmoen bidez kodetuta ibiliko da informazioa Interneten. Normalean, SSL segurtasun-protokoloan (Secure Sockets Layer) sostengatzen da. Protokolo horrek Internet bidez bidalitako informazio kodetzen du eta segurtasun-ziurtagiri batek baimentzen ditu, azken erabiltzaileak ziurtasunez jakin dezan konektatuta dagoen zerbitzari hori benetan diona dela eta beharrezko segurtasun berme guztiak eskaintzen dituela.

### · Firewalls (suebakiak)

Firewall defentsa-sistema bat da. Normalean, ordenagailuaren eta Interneten artean "hesia" jartzen du eta datuak bertatik pasatzen dira. Internet eta ordenagailuaren arteko trafiko hori baimendu edo ukatu egiten du firewallak ("hesiak"), konfiguratzearan eman dizkiogun instrukzioen arabera.

Programa-mota honen funtzionamendua "paketeen iragazkian" oinarritzen da. Ordenagailuaren eta Interneten artean mugitzen den datu edo informazio oro aztertzen du programak (firewall), norabide bietako (Internet-->PC edo PC--->Internet) pasua baimentzeko edo ukatzeko.

### · Konfidentzialtasuna zaintzeko kodetzea

Konfidentzialtasuna babestu behar zaion informazioaren igorleak eta hartzaileak bakarrik uler dezaketela bermatzen duten algoritmoen bidez kodetzen dira datuak.



- **Backup de datos almacenados fuera del establecimiento**

El "backup" consiste en realizar copias de seguridad de la información para proteger los datos contra pérdida por borrado accidental o desastres fortuitos o provocados por ataques informáticos, etc. El alojamiento fuera del establecimiento permite eliminar otra serie de riesgos físicos como robo, incendio, inundación, etc.

- **Firma electrónica digital.**

Es el conjunto de datos únicos, como códigos o claves criptográficas privadas, anejos a otros datos electrónicos o asociados funcionalmente con ellos, utilizados como medio para identificar formalmente al autor o a los autores del documento que la recoge.

- **Código PIN**

Los códigos PIN (Personal Identification Number) son códigos privados para restringir determinados accesos a redes, ordenadores, internet, web, etc.

- **Identificación biométrica.**

Los métodos de identificación biométrica se basan en características fisiológicas únicas para cada ser humano, tales como el iris, las huellas digitales y la voz.

- **Detección de virus o software antivirus**

Programas dirigidos a la detección y eliminación de virus informáticos (pequeños programas escritos intencionalmente para instalarse en el ordenador de un usuario sin el conocimiento o el permiso de este constituyendo un programa parásito porque ataca a los archivos o sector de arranque del ordenador y se replica a sí mismo para continuar su esparcimiento pudiendo producir serios daños que pueden afectar a los sistemas).

- **Suscripción a un servicio de seguridad informática.**

Contrato o suscripción firmada con alguna empresa que nos provee de servicios para garantizar la seguridad informática del establecimiento.

- **Establezimenduaz kanpo gordetako datuen backupak**

Nahi gabe ezabatzeagatik, ustekabeko hondamendiek eraginda edo informatika-erasoengatik datuak galtzetik babesteko, informazioaren segurtasun-kopiak egitea da "backup". Establezimenduaz kanpo gordetzeak beste arrisku fisiko batzuk ezabatzen ditu, esate baterako, lapurretak, suteak, uholdeak eta abar.

- **Sinadura elektronikoko digitala.**

Datu elektronikoei erantsitako edo euren artean funtzionalki elkartutako datu bakarren (esate baterako kode edo gako kode-tu pribatuak) multzoa da. Jasotzen duen dokumentuaren egilea edo egileak formalki identifikatzeko erabiltzen dira.

- **PIN kodea**

PIN kodeak (Personal Identification Number) kode pribatuak dira eta sareetara, ordenagailuetara, Internetera, webera eta abarrera sarrera jakin batzuk mugatzeko erabiltzen dira.

- **Identifikazio biometrikoa.**

Identifikazio biometrikoko metodoak gizaki bakoitzaren ezaugarri fisiologiko bakarretan oinarritzen dira, hala nola, irisa, hatz-markak eta hotsa.

- **Birus-detekzioa edo birusen kontrako softwarea.**

Informatikako birusak detektatzeko eta ezabatzeko programak dira. Birusak nahita idatzitako programa txikiak dira erabiltzaile baten ordenagailuan bere baimenik edo ezagutzarik gabe instalatzeko eginak. Fitxategiei edo ordenagailuaren arranke-sektoreari erasotzen dion programa parasittoa da eta bere burua errepikatzen du zabaltzen jarraitzeko. Sistemei eragin diezaieketen kalte larriak sor ditzakete.

- **Segurtasun-zerbitzuren bateko harpidetza.**

Establezimenduaren segurtasun informatikoa bermatzeko zerbitzuak ematen dizkigun enpresaren batekin sinatutako kontratu edo harpidetza.