

# Informazioaren Gizartea eta enpresak

Emaitzen aurrerapena

## La Sociedad de la Información y las empresas

Análisis de resultados

**Informazioaren Gizartea eta enpresak**  
La Sociedad de la Información y las empresas

---

# ÍNDICE

# AURKIBIDEA

Pág/Or.

## PARTE II: LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y LAS EMPRESAS

1. Introducción	3
2. Equipamientos TIC en las empresas de la C.A. de Euskadi	3
3. Tipos de acceso a la red	11
4. Uso de Internet	12
5. Empresas con sitio web en Internet	13
6. Comercio electrónico	18
7. Obstáculos al comercio electrónico	25
8. Seguridad informática	25
9. Comparación con otros países	27
10. Notas metodológicas.	32
10.1. Ficha metodológica	32
10.2. Conceptos y definiciones	36

## II ZATIA: INFORMAZIOAREN GIZARTEA ETA ENPRESAK

1. Sarrera
2. Informazio- eta komunikazio-hornikuntzak Euskal AEko enpresetan
3. Sarerako sarbide-motak
4. Interneten erabilera
5. Interneten web gunea duten enpresak
6. Merkataritza elektronikoa
7. Merkataritza elektronikorako eragozpenak
8. Segurtasun informatikoa
9. Beste herrialdeetako datuak
10. Metodologia-oharrak.
10.1. Metodologia-fitxa
10.2. Kontzeptuak eta definizioak

## 1. Introducción

La presente edición de la Encuesta sobre la Sociedad de la Información en empresas (ESI empresas), elaborada por Eustat, constata como, de nuevo, se producen importantes crecimientos en el equipamiento de tecnologías de la información y de la comunicación en las empresas de la C.A. de Euskadi al comienzo del año 2005, reactivándose, por tanto, estos crecimientos en tecnologías de la información tras un año anterior mucho más moderado.

Prácticamente todos los incrementos obtenidos en equipamientos TIC -Tecnologías de la Información y de la Comunicación- por las empresas vascas en 2005 se duplican, recuperando las tasas de crecimiento que se obtenían con anterioridad al año 2004.

Por otra parte, el porcentaje de empleados que usan estas tecnologías también se incrementa de manera importante, alcanzando en todos los casos esta utilización a más del 40% del personal.

Esta quinta edición de la Encuesta sobre la Sociedad de la Información (ESI empresas), realizada en el primer trimestre de 2005, 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, así como su distribución geográfica, los obstáculos que encuentran para un mayor desarrollo del mismo y, por último, de qué medidas disponen para su seguridad informática.

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

A continuación, y siguiendo el orden establecido en el cuestionario utilizado para la recopilación de los datos de la Encuesta sobre la Sociedad de la información en empresas, se analiza la información obtenida.

## 2. Equipamientos TIC y su utilización 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.

## 1. Sarrera

Informazioaren Gizartea enpresetan aztertzen duen Eustaten Inkestak (IGI-enpresak) beste bizkorraldi bat antzeman du, aurtengoan, enpresetako informazio eta komunikazio teknologietan, aurreko urtea askoz lasaiagoa izan bazen ere 2005aren hasieran berriz hasi baita Euskal Autonomia Erkidegoko enpresen hornikuntza mota horretako teknologien alorrean.

2005ean IKTak (Informazio eta Komunikazio Teknologia) hazi diren euskal enpresen kasuan hornikuntza ia bikoiztu egin da, 2004aren aurreko hazkuntza tasara itzultzeraino.

Askoz handiagoa da, halaber, teknologia horiek erabiltzen dituzten langileen portzentajea, betiere enplegatuen %40tik gorakoa.

Informazioaren Gizarteari buruzko bosgarren Inkesta hau (IGI-enpresak) 2005eko lehen hiruhilekoan egin zen, lehenean ez beste sektoretan diharduten euskal enpresetan, jakin nahi baitzen zenbateraino dauden informazio eta komunikazio teknologiez (IKT) hornituta eta zertarako erabiltzen dituzten, nola dauden lotuta Interneti, zein helbururekin eta web orririk ote daukaten.

Aztertu zen, orobat, zein neurritan eta nola baliatzen diren merkataritza elektronikoaz, haren hedapen geografikoa, oztoporik ote duten merkataritza elektronikoa garatzeko eta, azkenik, nolako neurriak dituzten segurtasun informatikoa bermatzeko.

Inkestari Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako 7.500 establezimenduk erantzun zioten.

Jarraian ikusiko dugu zer dioen Inkestak Informazioaren Gizarteak enpresetan duen islaz, eta horren inguruko datuak galdetegian ageri diren hurrenkera berean miatuko ditugu.

## 2. IKT-ak eta haien erabilera Euskal Autonomia Erkidegoko enpresetan

Atal honetan ikusiko da zenbateraino dauden finkaturik informazio eta komunikazio teknologia (IKT) Euskal Autonomia Erkidegoko enpresetan eta, zehazki, nola hornitu diren bertako enpresak horrelako teknologiez.

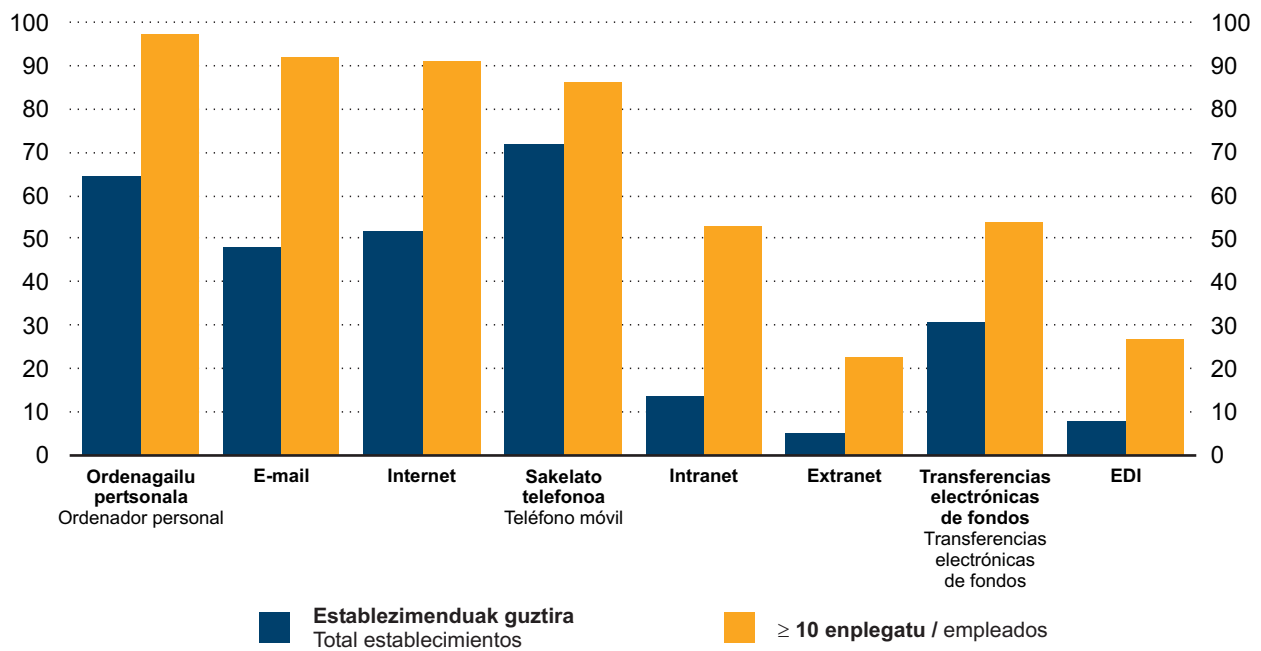
En el primer gráfico se muestra, para cada una de las diferentes tecnologías de la información y la comunicación, el porcentaje de establecimientos que están equipados con cada una de ellas. También, según cuál sea su tamaño de empleo, se puede observar grandes diferencias en los equipamientos que poseen, dándose un porcentaje de implantación muy superior en los establecimientos de 10 o más empleados de la Comunidad Autónoma de Euskadi que en los establecimientos más pequeños.

Lehen grafikoak adierazten digu, ehunekoetan, zenbat enpresak duten informazio eta komunikazio teknologietako bakoitza. Erabilera tasari erreparatuta, alde nabarmena dago hornikuntza mailan, Euskal Autonomia Erkidegoan teknologia hauek askoz ohikoagoak baitira 10 langile edo gehiagoko enpresetan txikiagoetan baino.

Establecimientos por equipamientos TIC y estrato empleo en 2005. (%)

Enpresak, IKTen hornikuntzaren eta langile kopuruaren arabera, 2005 (%).

1



Así, observando una a una estas tecnologías, se ve que prácticamente la totalidad de los establecimientos de la C.A. de Euskadi con 10 o más empleados (97,2%), disponen de ordenador para el desarrollo de su actividad. Este alto porcentaje, sin embargo, desciende hasta el 64,5% si se toma como referencia al 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.

Izan ere, teknologia bakoitzak euskal enpresetan duen hedapena aztertutik, 10 langile edo gehiagokoen artean ia gehienek dute ordenagailu bat beren zereginetarako, baina portzentaje hori, altu samarra, %64,5era jaisten da enpresa guztiak kontuan hartuz gero, ez baita ahaztu behar multzo horren barruan daukela bai titular gisa pertsona fisikoa duten enpresak baita beregaineko langileak ere, eta batzuen zein besteen artean oso txikia da mota honetako teknologietara bideratzen den inbertsioa.

Si se comparan los resultados obtenidos este año con los datos del año anterior, en el caso del ordenador personal se aprecia que, mientras los establecimientos con 10 o más empleados parecen haber tocado techo en lo que respecta a su implantación, pues la diferencia es de 1 punto porcentual (96,2% el año anterior por 97,2% éste), si se tienen en cuenta todos los establecimientos se produce un aumento este año de casi 5 puntos porcentuales (del 59,9% al 64,5%), en el número de establecimientos que incorporan ordenadores a su equipamiento. Este dato denota una cierta tendencia al aumento de este nivel de informatización básico en los estratos más bajos de nivel de empleo en el País Vasco.

Aurtengo emaitzak aurreko urtekoekin alderatuta, badirudi 10 langile edo gehiagoko establezimenduen kasuan ordenagailu pertsonala dutenen kopuruak goia jo duela, urte batetik besterako aldea bakarrik delako %1eko (96,2 iaz eta %97,2 aurtent), baina enpresa guztiak hartzen badira kontuan, ia %5 enpresa gehiagok handitu dute beren hornikuntza ordenagailu batekin (%59,9tik %64,5era). Euskadin, bada, oinarriko informatizazioak aurrera egin du langile gutxiko enpresetan.

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 71,7% de los establecimientos utilizan el móvil u otros servicios de comunicación personal. Este porcentaje se eleva al 86,4% si se toman en cuenta únicamente los establecimientos de 10 o más empleados.

A diferencia del año anterior, en este equipamiento se aprecia una clara reactivación en su evolución ya que, este año 2005, consigue un aumento de 8 y 6 puntos porcentuales en el total y en las empresas de 10 o más empleados respectivamente, mientras en el año 2004, independientemente del tamaño de empleo que tendrían, los porcentajes se mantenían prácticamente constantes, variando alrededor de una décima porcentual.

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.

En la C.A. de Euskadi, el 48,0% de los establecimientos usan el correo electrónico y el 51,9% están conectados a Internet. Estableciendo de nuevo la divisoria en los establecimientos de 10 o más trabajadores, resulta que, en estos últimos, el 91,9% utilizan el correo electrónico y el 91,1% disponen de Internet, apreciándose en todos los casos un importante crecimiento respecto al año anterior.

Para apreciar con más claridad la diferencia en el nivel de equipamientos según el tamaño de los establecimientos, se pueden observar los estratos de empleo más extremos. Así, en los establecimientos más pequeños (hasta 2 empleados), a pesar de haber aumentado en más de 5 puntos porcentuales cada uno de sus equipamientos, siguen teniendo los niveles más bajos, oscilando entre el 38,3% de los que disponen de correo electrónico y el 70,0% de los que tienen teléfono móvil, pasando por el 55,3% que poseen ordenadores y el 42,7% con acceso a Internet. En contraposición, los establecimientos mayores (100 o más empleados) tienen una disponibilidad cercana al 100% en todos los equipamientos.

Por tanto, aunque en los establecimientos pequeños se va notando una progresiva incorporación a la red, aún están lejos de alcanzar las cifras obtenidas en los de mayor empleo.

En cuanto al uso que el personal empleado hace de estas tecnologías, se puede apreciar cómo, en este caso, el tamaño del establecimiento no influye tanto en los porcentajes de utilización que se obtienen.

Bestalde, teknologi tresnetatik eskuko telefonoa da gehien zabaldu dena, Euskal Autonomia Erkidegoko enpresen %71,7k eskukoa edo beste komunikazio zerbitzu pertsonalaren bat erabiltzen baitute. Datua %86,4ra igotzen da soilik erreparatzen badiegu 10 langile edo gehiagoko establezimenduei.

laz ez bezala, 2005ean tresna honek goraldi nabarmena izan du, 8 puntu irabazi baititu enpresa guztien artean, eta %6 10 langile edo gehiagokoetan. 2004an, ordea, portzentajeak ezer gutxi aldatu ziren (%0,1 inguru), enpresetako langile kopurua gorabehera.

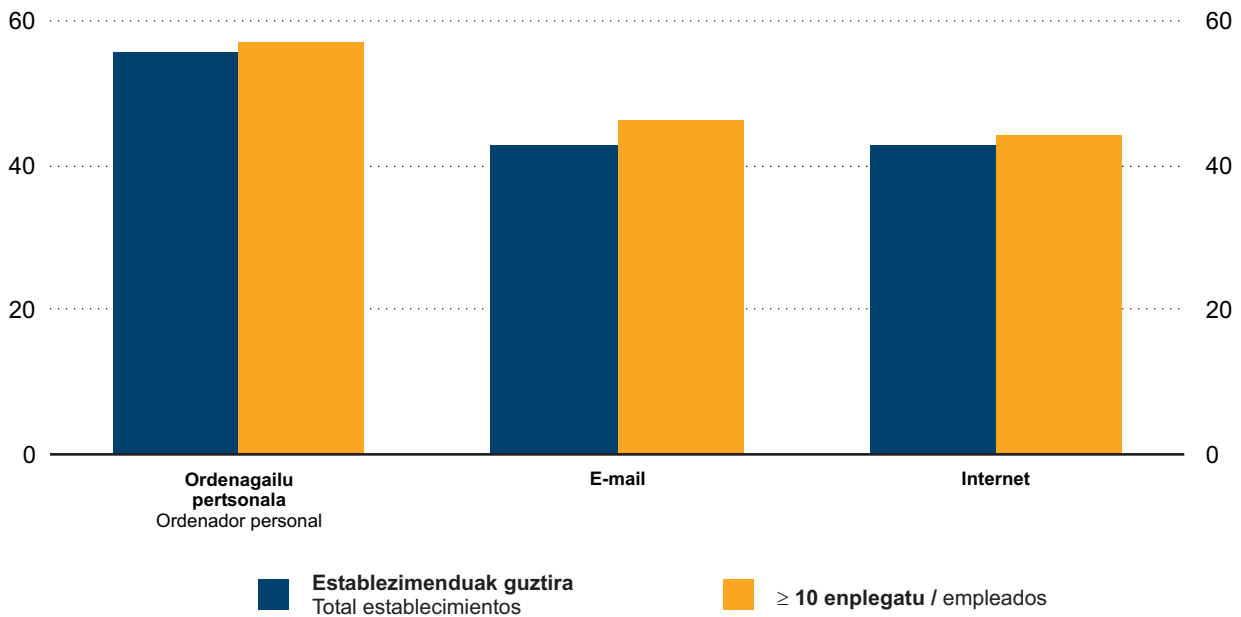
Baina, gaur egun, informazioaren gizarteari lotuen ageri diren teknologiak sarearekin zerikusi dutenak dira, hau da, Internet eta posta elektronikoa.

Euskal Autonomia Erkidegoan lantokien %48 posta elektronikoz baliatzen dira, eta %51,9 Interneti konektaturik daude. Berriz ere langile kopurua bereizgarri gisa erabilita, 10 enplegatu edo gehiago dituzten enpresen artean %91,9k posta elektronikoa erabiltzen dute, eta %91,1ek Internet daukate. Bi kasuetan portzentajea nahikotxo hazi da aurreko urteaz geroztik.

Langile gehieneko eta gutxieneko lantokiak alderatzen baditugu, argiago ikusten da nola aldatzen den hornikuntza maila enpresen tamainaren arabera. Izan ere, txikienetan (2 langilerainokoak) tresna mota bakoitza %5 hazi da, baina hala eta guztiz ere, oraindik daude mailarik apalenean, eta tasak asko aldatzen dira teknologia motaren arabera: %38,3k posta elektronikoa dute, %70ek eskuko telefonoa, %55,3k ordenagailuak eta %42,7k Internetetikiko lotura. 100 langile edo gehiagoko enpresa handien kasuan, aldiz, ia guztiek daukate tresna horiek guztiak.

Hala, bada, nahiz eta gero eta enpresa txiki gehiagok sarearekiko lotura eduki, oraindik ere haien datuak urrun samar daude langile gehiagoko enpresetakoetatik.

Teknologia hauetaz baliatzen den langile kopurua begiratzen badugu, esan beharra dago enpresaren tamainak ez duela eraginik portzentajeetan.



Así, mientras en los establecimientos de menos de tres personas el 49,6% de los empleados utilizan el ordenador personal, en los establecimientos mayores, de cien o más empleados, este porcentaje supone el 58,3%, aumentando de forma similar su utilización respecto al año anterior (4 y 3 puntos porcentuales respectivamente). En el caso del correo electrónico, el personal que lo utiliza supone el 33,2% en los establecimientos más pequeños y el 48,4% en los establecimientos de cien o más empleados, habiendo crecido su utilización en ambos casos en algo más de 4 puntos porcentuales. Por último, en el uso de Internet, las diferencias todavía son más reducidas, pues si en los establecimientos de 0 a 2 empleados el porcentaje es del 37,5%, en los establecimientos más grandes se llega al 39,9%.

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 observan las diferentes actividades que desarrollan las empresas, se pueden ver cuáles son los sectores más dinámicos en la incorporación de las TIC.

Así, se ve claramente en el gráfico cómo, en la Comunidad Autónoma de Euskadi, el sector industrial tiene una mayor participación en la incorporación de estas tecnologías a sus establecimientos que en los sectores de construcción y de servicios.

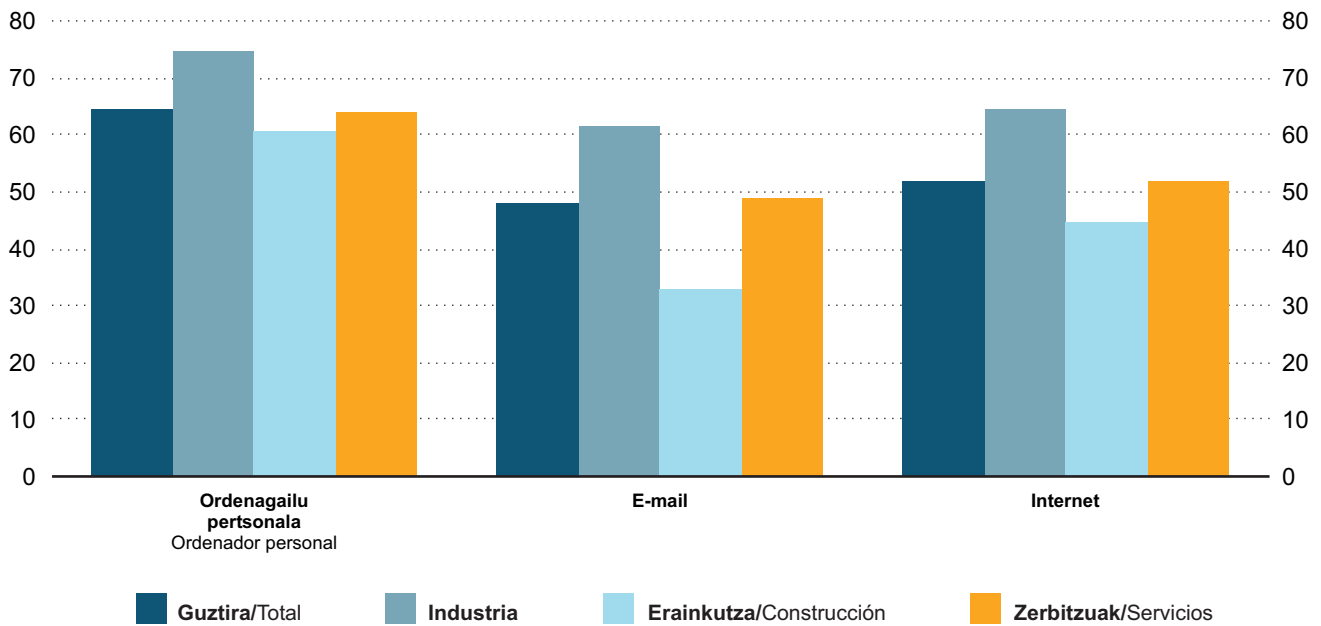
Hiru pertsonatik beherako establezimenduetan, bada, langileen %49,6k ordenagailu pertsonala erabiltzen dute, eta lantoki handietan, ehun enplegatu edo gehiagokoetan, portzentajea %58,3koa da, eta multzo batekoetan zein bestekoetan erabilera antzera hazi da aurreko urtetik (%4 eta %3 hurrenez hurren). Bestetik, enpresa txikienetan langileen %33,2k erabiltzen dute posta elektronikoa, eta %48,4k ehun enplegatu edo gehiagokoetan, eta bi kasuetan erabilera %4tik gora igo da. Azkenik, Interneti dagokionez, aldea estuagoa da, 0-2 langile bitarteko establezimenduetan portzentajea %37,5koa baita, eta handiagoetan %39,9koa.

Hala da, beharbada, lantoki handietan soilik erabiltzen dituztelako honelako tresnak enplegatu batzuek, gehienetan bulegoetakoeak, baina enpresa txikietan, ordea, lana ez dago horren sailkatuta, eta hein batean, pertsona guztiek denetarik egiten dute.

Hortaz, enpresa handiak hornituago dauden arren teknologia hauek erabiltzen dituztenen portzentajea ez da asko aldutzen enpresa txikiagoetako datuetatik, beraz, lantokiaren tamaina ez da erabakigarria.

Bestalde, enpresak jardueraren arabera bereiziz gero agerian geratzen da zein diren sektorerik bizkorrenak IKTak eskuratzeko orduan.

Illo horretatik, grafikoak argi adierazten digu Euskal Autonomia Erkidegoan industri sektoreko enpresek erakuntzakoek edo zerbitzuetakoek baino neurri handiagoan txertatzen dituela teknologia hauek.



Entre los sectores que más contribuyen a alcanzar estos porcentajes de equipamientos TIC, destacan la "Industria química" y el sector de "Papel, edición y artes gráfica" en Industria y "Administración pública" y "Banca y seguros" en Servicios.

Sin embargo, y en sentido contrario, también hay actividades que por sus propias características no parecen adaptarse bien a estas nuevas necesidades tecnológicas. Se pueden destacar en este sentido los sectores de "Hostelería", de "Transporte" y de "Servicios personales" dentro del sector Servicios, así como "Construcción" e incluso "Textil y confección" en la Industria. En estas actividades, una de sus características es el pequeño tamaño de la mayoría de sus establecimientos, lo que no ayuda a la incorporación de tecnologías como Internet o incluso de ordenadores personales a sus locales.

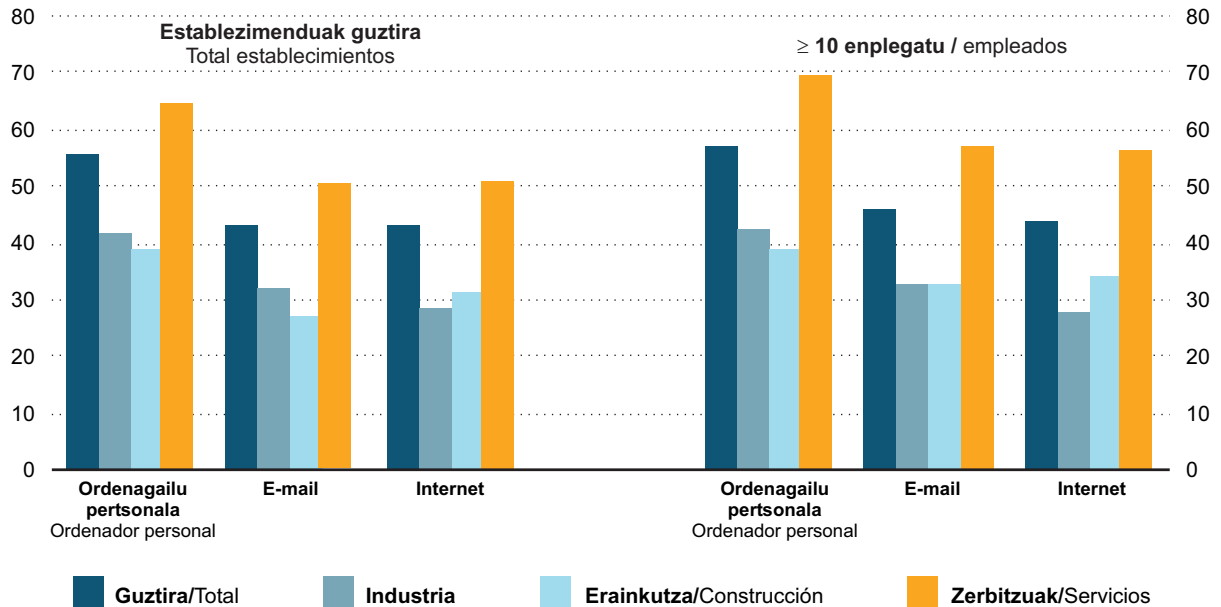
También por sectores de actividad, pero ahora haciendo el análisis teniendo en cuenta el personal ocupado, se observa cómo, en este caso, son los trabajadores del sector servicios los que claramente tienen un mayor acceso a las tecnologías de la información y comunicación, independientemente del tamaño de empleo que se observe.

IKTen hornikuntza gehien hazi den sektoreetan aipatzekoak dira, Industrian, "Industria kimikoa" eta "Papergintza, argitalpenak eta arte grafikoak, eta Zerbitzuetan "Administrazio publikoak" eta "Bankuak eta Aseguruak".

Baina era berean, zenbait jarduera kostata moldatzen dira, beren ezaugarriengatik, teknologiek orain planteatzen dituzten beharretara. Zerbitzuen sektorean, adibidez, hala gertatzen da "Ostalaritzan", "Garraioan" eta "Zerbitzu Pertsonaletan", eta beste horrenbeste Industriako "Eraikuntzan" eta are "Ehungintza eta Jantzigintza" ere. Alor horietan diharduten enpresa gehienak txikiak dira, eta hori ez da, hain zuzen ere, lagungarri bat Internetez eta beste teknologia batzuez hornitzeko, ezta -batzuetan- beren lokaletan ordenagailu pertsonala jartzeko ere.

Jarduera sektoreen azterketa hau langileen kopurua ere kontuan harturik egiten badugu, argi ikusiko dugu zerbitzuetako langileek besteek baino eskuragarriago dauzkatela informazio eta komunikazio teknologiak, enpresa zer tamainatakoa den ere.





Así, en el sector servicios, el ordenador personal lo emplean el 64,4% de sus trabajadores, mientras que en el caso de la industria o de la construcción lo utilizan el 41,7% y el 38,8% respectivamente. Al correo electrónico, por su parte, tiene acceso el 50,1% del personal de servicios mientras que en industria o construcción disponen el 31,9% y el 27,4% respectivamente. Por último, también en el uso de Internet hay una fuerte desproporción entre el 51,1% del personal que lo emplea en servicios y el 28,2% que están conectados en industria o el 31,2% en construcción.

Según lo observado, el sector más dinámico de la economía, en cuanto a disponer de equipamientos TIC, será diferente según cuál sea la forma de analizar los datos obtenidos. El sector de la industria destaca claramente sobre los demás sectores en la proporción de establecimientos que disponen de estas tecnologías, 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 de actividad 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 más pequeños, la mayoría del personal pertenece a administración o atención al público, estando en oficina, que es donde mayor uso se hace de estos equipamientos, y no en talleres.

También, es importante reseñar el papel que tiene la Administración Pública en el desarrollo de la Sociedad de la Información. Desde la Administración Pública se ha apostado

Zerbitzuen sektorean %64,4 langilek erabiltzen dute ordenagailua, eta industrian eta eraikuntzan, ordea, %41,7k eta %38,8k hurrenez hurren. Posta elektronikoa erabiltzaileen portzentajea %50,1ekoa da zerbitzuetan, baina industrian %31,9ra jaisten da, eta eraikuntzan %27,4raino. Internetera joz, horretan ere handi samarra da sektoreen arteko aldea, zerbitzuetan langileen %51,1ek erabiltzen dutelako, eta beste bietan soilik %28,2k (industria) eta %31,2k (eraikuntza).

Esanak esan, IKTetarako joera biziena sektore batetik bestera aldatzen da, zein daturi erreparatzen diogun, hau da, mota honetako teknologia dauzkaten enpresen portzentajea begiratzan badugu, industria da ondoen hornitua, baina tresnak erabil ditzaketan langileen proportzioa irizpide hartuz gero, zerbitzuak dira sektore nagusia.

Gorabehera horien zergatia argitzeko, esan liteke industriako enpresek, handiagoak direnez, hornikuntza hobea dutela, baina beren langile asko ez dira horrelako teknologiez baliatzen, ekoizpen-lanetan jarduten dutelako. Zerbitzuetan, berriz, enpresak txikiagoak izaten diren arren enplegatu gehienek bulegoetan lan egiten dute, administrazioan edo jendaurrean ari direlako, eta zeregin horietan tailerrean baino maizago erabili behar izaten dira mota honetako tresnak.

Aipatzekoa da, halaber, Administrazio Publikoek Informazioaren Gizartearen garapenean duten garrantzia, Administrazioak argi agertu baitira teknologia berrien alde, beren lantokiak ugari hor-

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 más de un 90% de los centros de la Administración Pública vasca.

En cuanto a la distribución geográfica, según cuál sea el equipamiento TIC elegido variará el Territorio Histórico mejor equipado, aunque siempre estarán los resultados obtenidos muy próximos entre sí. Los establecimientos de Álava disponen de ordenador personal y teléfono móvil con más frecuencia que los otros dos territorios, mientras que los de Bizkaia destacan por su equipamiento en correo electrónico y Guipúzcoa por tener un mayor porcentaje de empresas con conexión a Internet. En cuanto a disponer de página Web, los tres Territorios obtienen porcentajes muy similares.

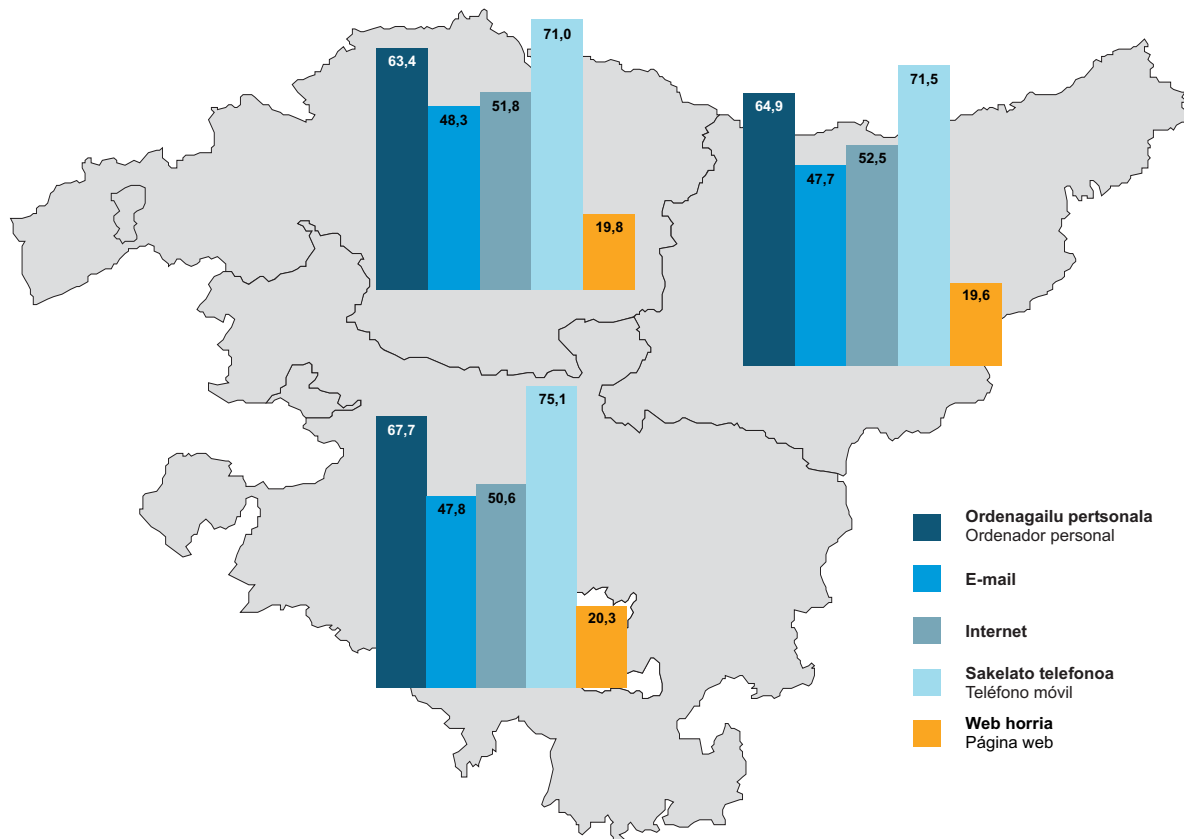
Horren adierazle, Euskal Administrazio Publikoan ordenagailu pertsonalak ia erakunde publikoen %100ean erabiltzen dira, eta posta elektronikoa eta sarea zentroetako %90 baino gehiagotan.

Hedapen geografikoaren aldetik, zein IKT tresnari erreparatu, Lurralde Historiko bat edo bestea izango da ondoen hornitua, baina oro har, emaitzak oso antzerakoak dira hiruren artean. Araban beste bi herrialdeetan baino altuagoa da ordenagailu pertsonala eta eskuko telefonoa dituzten enpresen portzentajea, baina posta elektronikoa duten enpresak ohikoagoak dira Bizkaian, eta Internetera lotutakoak Gipuzkoan. Herrialdeen arteko aldea oso txikia da, berriz, web orria duten enpresen portzentajeak alderatuta.

### Establecimientos por equipamientos TIC y Territorio Histórico en 2005. (%)

### Establezimenduak, IKT hornikuntzen arabera, lurraldeka, 2005. (%)

5



Respecto a los datos obtenidos el año anterior, en este año 2005 los porcentajes obtenidos en equipamientos TIC en los tres Territorios de la C. A. de Euskadi se han acercado mucho entre sí, siendo ahora las diferencias interterritoriales mucho más reducidas. Esto es debido a que Álava, que destacaba anteriormente en todos los equipamientos estudiados, ha obtenido unos crecimientos mucho más moderados que Bizkaia y Gipuzkoa.

Además, existen otras tecnologías más especializadas, como redes locales, Intranet, Extranet, etc., con unos niveles de incorporación a los establecimientos más reducidos. De red local o

Herrialde Historiko bakoitzeko IKT-en hornikuntzaren berri ematen duten datuak nabarmen berdindu dira aurreko urtetik 2005era. Orain, bada, askoz tarte murriztagoa dago herrialde batetik bestera, zeren Arabak, lehenago asko hazia hornigai gutzietan, 2005ean gutxi egin baitu gora Bizkaia eta Gipuzkoaren aldean.

Gainera, teknologia espezializatuak (toki sareak, intranet, extranet...) bakanago agertzen dira oraindik enpresetan. Izan ere, enpresen %27,6k toki sarea edo sare hedatua duten arren,

extendida disponen el 27,6% de los establecimientos, mientras que la utilización de otras redes basadas en el protocolo de Internet, como Intranet o Extranet, alcanzan respectivamente el 13,6% y el 5,5% 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 Electrónico de Datos (EDI), su utilización, por parte de los establecimientos, es del 30,6% y del 7,7% respectivamente.

Estas tecnologías, por sus propias características, van unidas a organizaciones de un cierto tamaño, como se puede observar al ver cómo escasamente el 5,9% y el 2,4% 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 84,4% y el 47,4% respectivamente, lo que confirma la fuerte correlación existente entre el tamaño del establecimiento y el disponer o no de estas redes o protocolos.

Para finalizar con este punto, se puede observar la continua evolución que ha tenido la implantación de estas tecnologías en las empresas vascas durante los cinco últimos años. Así, y a pesar de que en 2004 se produjo una ligera desaceleración en estos equipamientos, en 2005 se vuelve a reactivar de forma importante.

Interneteko protokoloan oinarritutako beste sare batzuk, adibidez intranet, bakarrik ageri da lantokien %13,6an, eta extranet %5,5ean. Era berean, informazio teknologien bestelako erabilerei dagokienez, enpresetako %30,6k baino ez dituzte Funtsen Transferentzia Elektronikoak egiten, eta %7,7 soilik baliatzen dira Datuen Elkartruke Elektronikoaz (EDI).

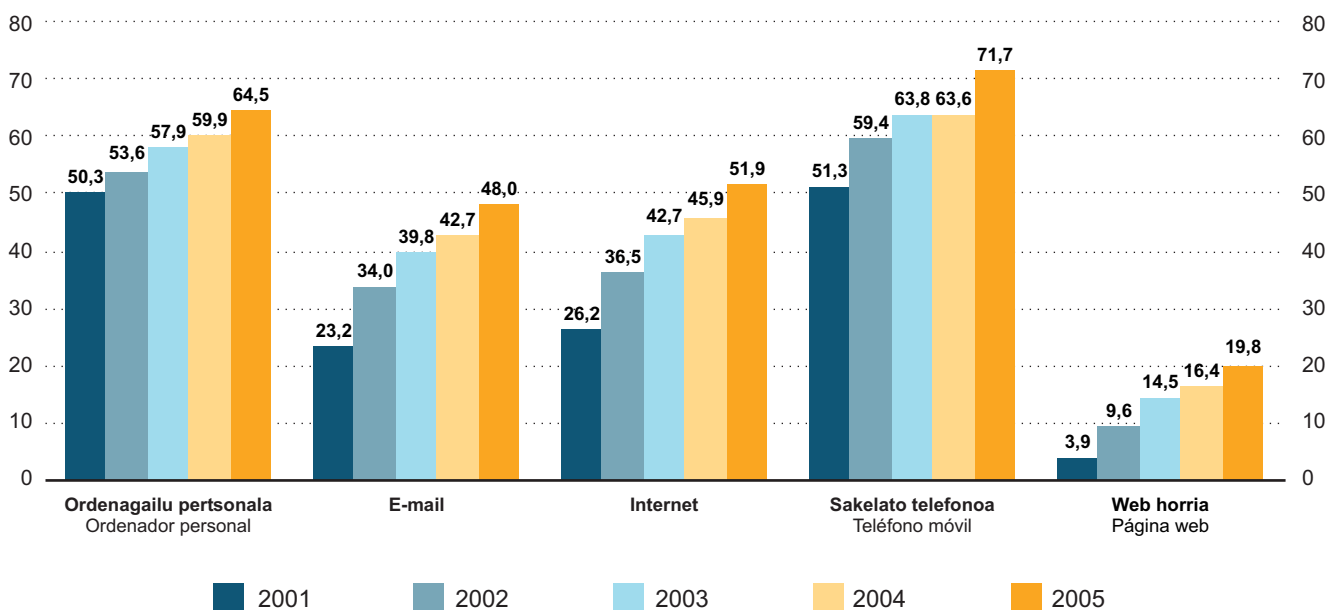
Beren ezaugarriak direla eta, mota horretako teknologiak arruntak dira, batez ere, gutxieneko tamaina batera iristen diren enpresetan, eta horren frogara, 0-2 langile bitarteko enpresetatik %5,9k baino ez dute intranet, eta %2,4k –bestarik ez- extranet. Ehun enplegatutik gorako enpresetan, ordea, bi teknologia horien portzentajea %84,4 eta %47,4koa da hurrenez hurren, beraz, zenbat eta handiagoa izan enpresa, hainbat eta handiagoa ere horrelako sareak edo protokoloak edukitzeko probabilitatea.

Atal hau amaitzeko, ohartzekoa da azken bost urteetan teknologia hauek etengabe zabaldu direla euskal enpresetara, 2004an polikiago hazi baziren ere 2005ean berriz bizkortu baita haien hedapena.

Evolución en los establecimientos vascos de los equipamientos TIC 2001-2005. (%)

6.

IKT hornikuntzen bilakaera Euskal Aeko establezimenduetan, 2001-2005. (%)



### 3. Tipos de acceso a la red

Algo más de la mitad de las empresas vascas, concretamente el 51,9%, tienen acceso a Internet, tras haber experimentado en 2005 un crecimiento de 6 puntos porcentuales desde el 45,9% conseguido el año anterior. Si se consideran sólo los establecimientos de diez o más empleados, este porcentaje alcanza la cifra del 91,1%, al haberse incrementado en 3 puntos porcentuales el porcentaje obtenido en 2004.

En el grado de implantación de las tecnologías de la sociedad de la información, también es importante saber el tipo de conexión que se emplea para incorporarse a la red. Esto es debido a que, para entrar a la información disponible en Internet, es fundamental tanto el grado de desarrollo de las redes de acceso como la forma en que se accede a la red.

### 3. Sarerako sarbide motak

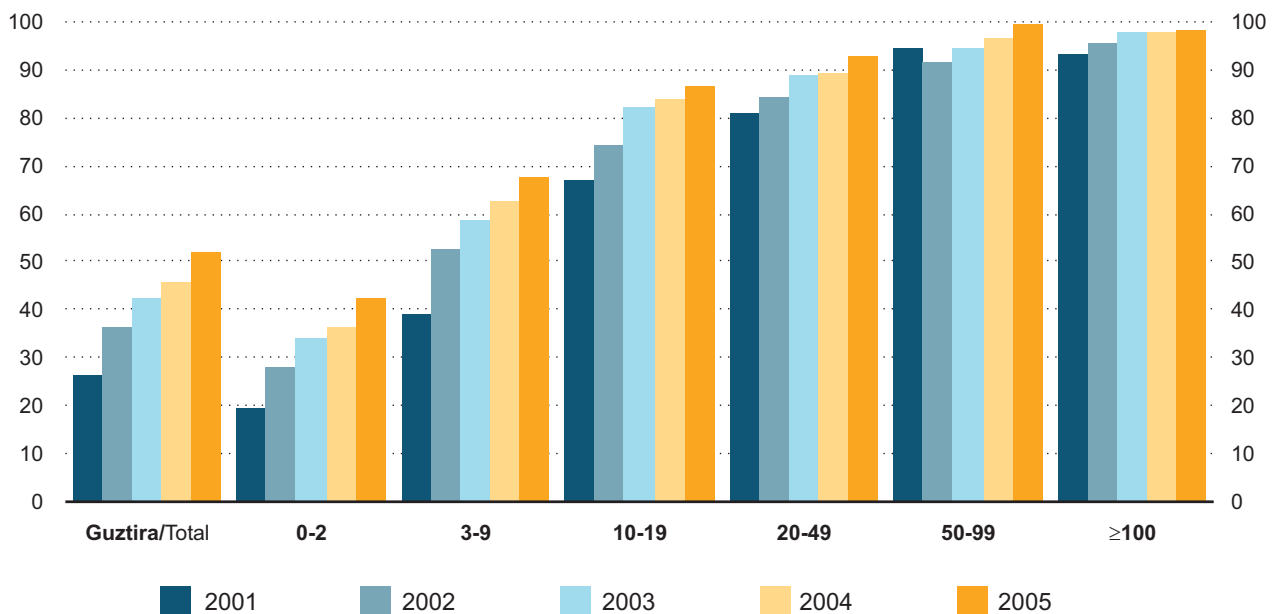
Euskal enpresen erdiek baino gehixeagok (%51,9) Interneterako lotura dute, 2004ko portzentajea (%45,9) 6 puntu hazi baitzen 2005ean. Hamar langile edo gehiagoko enpresetan datu hori %91,1era iristen da, 2004ko portzentajea hiru puntu igo zen eta.

Dena den, informazioaren gizartea ezaugarritzen duten teknologien zabalpena aztertzean kontuan izan behar da nolako sarbide mota erabiltzen den sarera jotzeko, Interneteko informazioa eskuratzeko oinarritzkoa baita zenbateraino dauden garatuta sarbide sareak eta nola sartzen den sarean.

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

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

7.



Así, por segundo año consecutivo, continúan siendo las líneas ADSL la vía principal por la que acceden a Internet las empresas vascas. En concreto, un 61,7% de las empresas que entran a la red lo hacen por esta vía, porcentaje que, respecto al año anterior, aumenta en 8,4 puntos porcentuales desde el 53,3% que representaban. A continuación, y a una distancia cada vez mayor, la segunda vía utilizada sería a través de líneas telefónicas ordinarias con módem, que suponen el 38,0% de las empresas que se conectan a Internet, tras haber perdido 4 puntos porcentuales respecto al año anterior. Las líneas RDSI, por su parte, también sufren un retroceso de 1,2 puntos porcentuales, representando actualmente al 10,4% del total de establecimientos conectados.

Bi urtez lerroan, ADSL lineak Interneterako sarbide nagusia izan dira euskal enpresetan. Izan ere, Internetera sartzen diren enpresetatik, %61,7k bide horretaz baliaturik egiten dute, beraz, aurreko urteko portzentajea (%53,3) 8,4 puntu hazi da. Bigarren sarbide erabiliena –alde handiz baina– telefono linea modemdunak dira, Internetera era horretan sartzen diren enpresak (%38,0) iaz baino %4 gutxiago dira eta. RDSI motako lineak ere %1,2 gutxitu dira, egun bakarrik erabiltzen baitituzte konektatutako enpresen %10,4k.

También, hay otro tipo de conexiones, normalmente de banda ancha y limitadas a las empresas más grandes, que suponen el 9,1% del total de establecimientos.

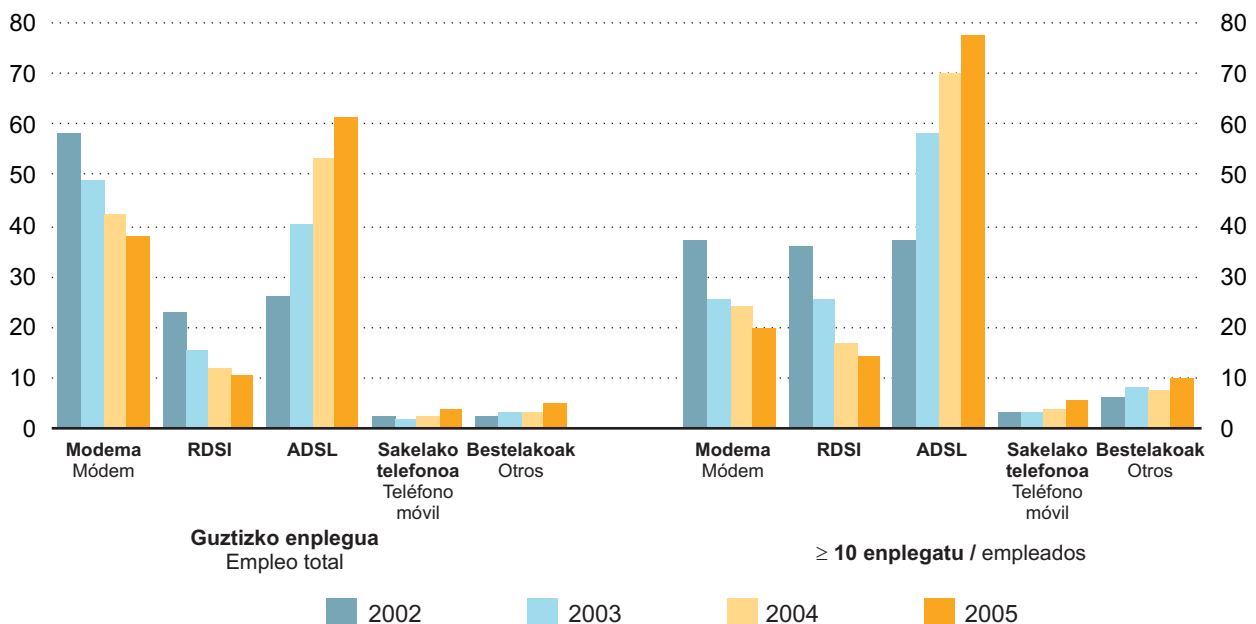
Si se tiene en cuenta el tamaño del establecimiento, la desproporción a favor del acceso a la red a través de las líneas ADSL es todavía mayor, suponiendo en los establecimientos de 10 o más empleados un porcentaje del 77,5%. A continuación, y para este tamaño de establecimiento, figuran las líneas telefónicas ordinarias con módem, con el 19,8% de los establecimientos. Por último, las líneas RDSI y Otras tendrían unos porcentajes de utilización del 14,4% y el 15,4% respectivamente.

Bestelako konexioak, gehienetan banda zabalekoak, batez ere enpresa handienetan kokatzen dira, hortaz, establezimenduen %9,1ean baino ez.

Hamar langile edo gehiagoko enpresen kasuan ADSL lineek are pisu handiagoa dute, sarerako sarbidea baitira tamaina horretako lantokien %77,5ean. Enpresa multzo berean bigarren sarbidea telefono linea modemdunak dira, %19,8k erabiliak, eta azkenik, RDSI lineei eta bestelakoei %14,4 eta %15,4ko erabilera tasak dagozkie hurrenez hurren.

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

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



Por tanto, y como se puede apreciar en el gráfico de acceso a Internet por tipo de conexión, el módem, que en 2002 y 2003 era la forma principal de acceso a la red para el total de los establecimientos, ha ido perdiendo terreno de forma muy acusada a favor del empleo de las líneas ADSL.

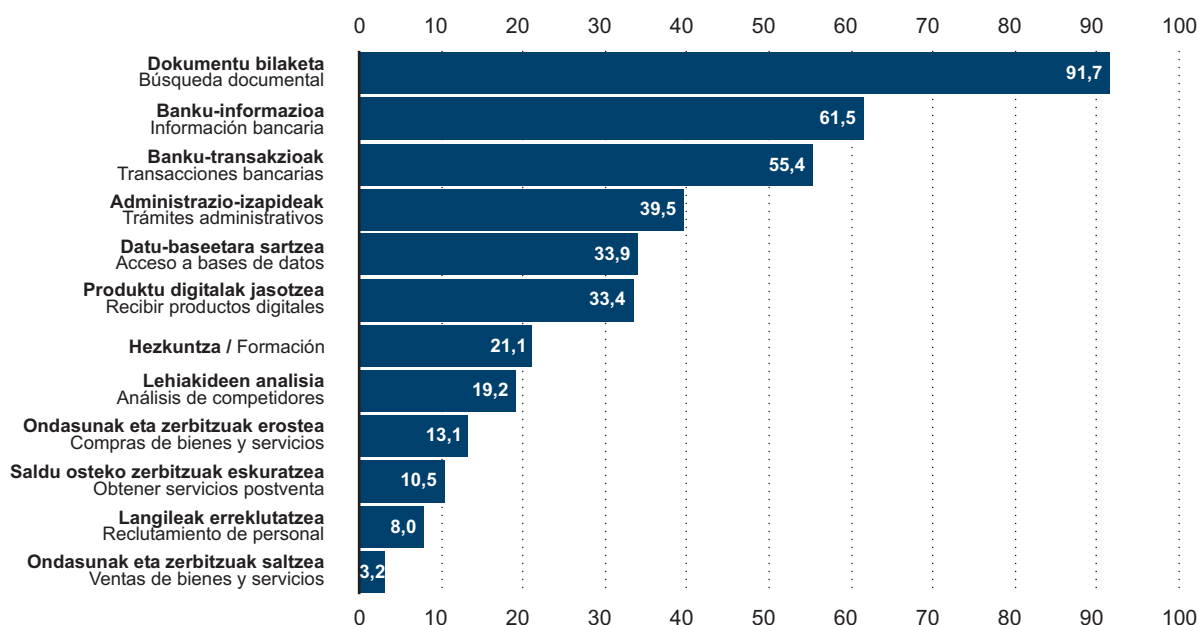
#### 4. Uso de Internet

Entre las preguntas que se solicitan en la encuesta a los establecimientos con acceso a la red, se encuentra para qué se usa y qué es lo que más interesa de Internet. Así, dependiendo de la perspectiva empresarial o comercial que se le quiera dar, este interés puede ser muy diferente.

Interneteko sarbideak irudikatzen dituen grafikoak erakusten digunez, modemak, 2002 eta 2003an sarerako sarbide nagusia izanak, atzera egin du neurri handi batean, eta ADSL lineak zabalduz joan dira haren ordeaz.

#### 4. Interneten erabilera

Sarerako sarbidea duten enpresei inkestan galdetu zitzaizen, besteak beste, zertarako erabiltzen duten Internet eta zergatik gertatzen zaien interesgarri, enpresak zer eta zertarako bilatzen duen sarea, oso desberdinak izan daitezke-eta haren interesaren arrazoiak.



En los usos principales que las empresas hacen de sus equipos en Internet, destaca en primer lugar la búsqueda documental, que lo realizan más del 90% (el 91,7%) de las empresas que tienen acceso a la red, independientemente del sector de actividad o del estrato de empleo en el que estén ubicados.

A continuación, figura la obtención de información bancaria o financiera y la realización de transacciones con entidades financieras, con un 61,5% y un 55,4% respectivamente de establecimientos con Internet.

También se puede destacar, con un 39,5%, las que utilizan Internet para su comunicación con las Administraciones Públicas y poder así realizar, mediante esta vía, algunos trámites administrativos.

Otros usos importantes serían la utilización de Internet para acceder a las bases de datos de proveedores-clientes con un 33,9% y recibir o bajarse de la red productos digitales como software, etc. con un 33,4%.

Además de estos usos, que son los que mayor frecuencia tienen, 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: acceso a cursos o formación del personal (21,1%), análisis de competidores (19,2%), compras de bienes y servicios (13,1%), obtención de servicios post-venta (10,5%), reclutamiento de personal (8,0%) y ventas de bienes y servicios (3,2%).

##### 5. Empresas con sitio web en Internet

Otro indicador importante, a la hora de analizar la posición que ocupan las empresas en el uso de las nuevas tecnologías, es

Enpresek Internet erabiltzeko dauzkaten arrazoietatik, sarrien aipatzen da dokumentuak bilatzea, hala egiten baitute sarerako sarbidea dutenen %90 baino gehiagok (%91,7), enpresaren jarduera tamaina gorabehera.

Bigarren agertzen da banku- edo finantza-informazioa eskuratzea eta finantza erakundeekiko transakzioak egitea, enpresa sarbidedunen %61,5ek lehen motako eragiketak egiten baitituzte Internetez, eta %55,4k bigarren motakoak ere bai.

Azpimarratzekoa da, halaber, enpresen %39,5 Internetez baliatzen direla Administrazio Publikoekin harremanetan jartzeko eta zenbait administrazio-izapide ere horrela egiteko.

Bestetik, Internet maiz erabiltzen da hornitzaileen eta bezeroen datu-baseetara jotzeko (%33,9) eta softwarea edo bestelako produktu digitalak sarearen bidez jasotzeko edo jaisteko (%33,4).

Aipatu ditugun erabilerak sarrienak dira, baina ez bakarrik, sarerako lotura duten enpresak honako hauetarako ere baliatzen direlako Internetez: ikastaroak edo langileentzako prestakuntza saioak (%21,1), lehiakideen azterketa (%19,2), ondasunak eta zerbitzuak erostea (%13,1), saldu osteko zerbitzuak lortzea (%10,5), langileak bilatzea (%0,8) eta ondasunak eta zerbitzuak saltzea (%3,2).

##### 5. Interneten web gunea duten enpresak

Teknologia berrien erabilera enpresetan neurtzean, oso lagungarria da jakitea enpresa horiek web orririk duten Interneten edo

saber si éstas tienen presencia en Internet o no, a través de una página Web, ya sea mediante un servidor propio o alojada en un servidor ajeno.

Así, el 19,8% del total de establecimientos disponía de página Web a comienzos de 2005, ya sea propia (11,7%) o alojada en otro servidor (8,1%).

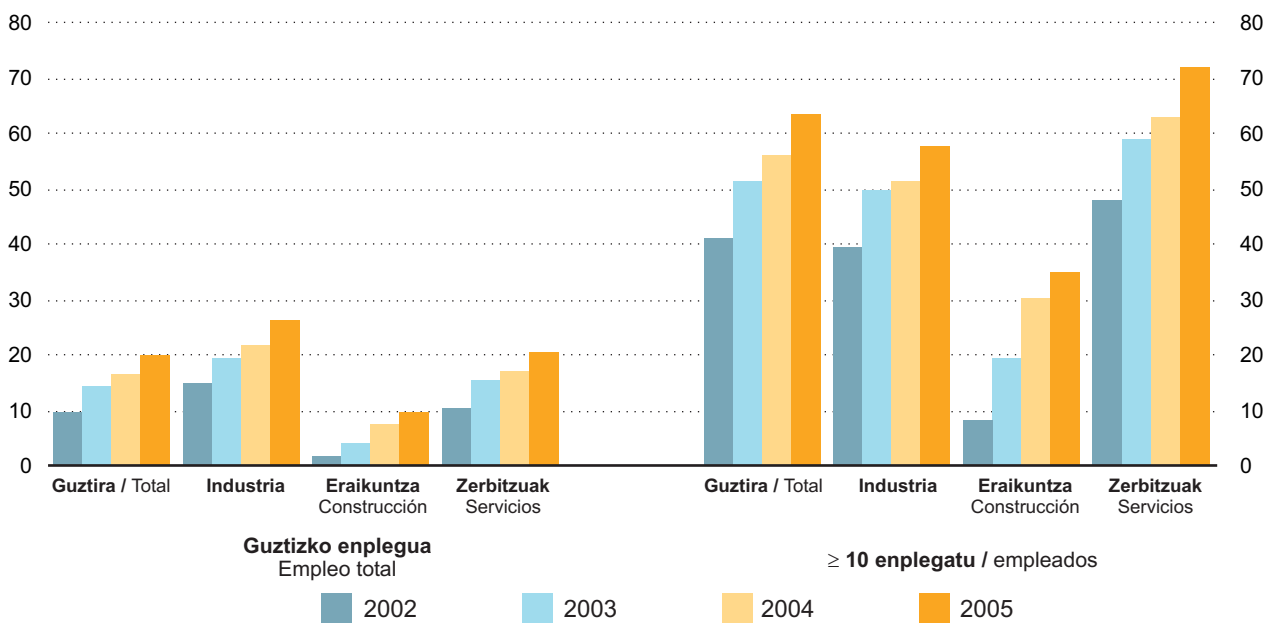
ez, web gune hori berezko zerbitzari batean nahiz besteren zerbitzari batean sartuta eduki ere.

Datuen arabera, 2005aren hasieran establezimenduen %19,8k zeukaten web orri bat, berea (%11,7) edo beste zerbitzari batean kokatua (%8,1).

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

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

10.



Como se aprecia en el gráfico adjunto, los porcentajes que se obtienen son muy diferentes si varía el tamaño del establecimiento. Así, la presencia en la red mediante página Web se incrementa, desde el citado 19,8% para el total de los establecimientos, hasta el 63,7% para los establecimientos de 10 o más empleados, tras aumentar 3,4 y 7,9 puntos porcentuales respectivamente el porcentaje obtenido respecto al año anterior.

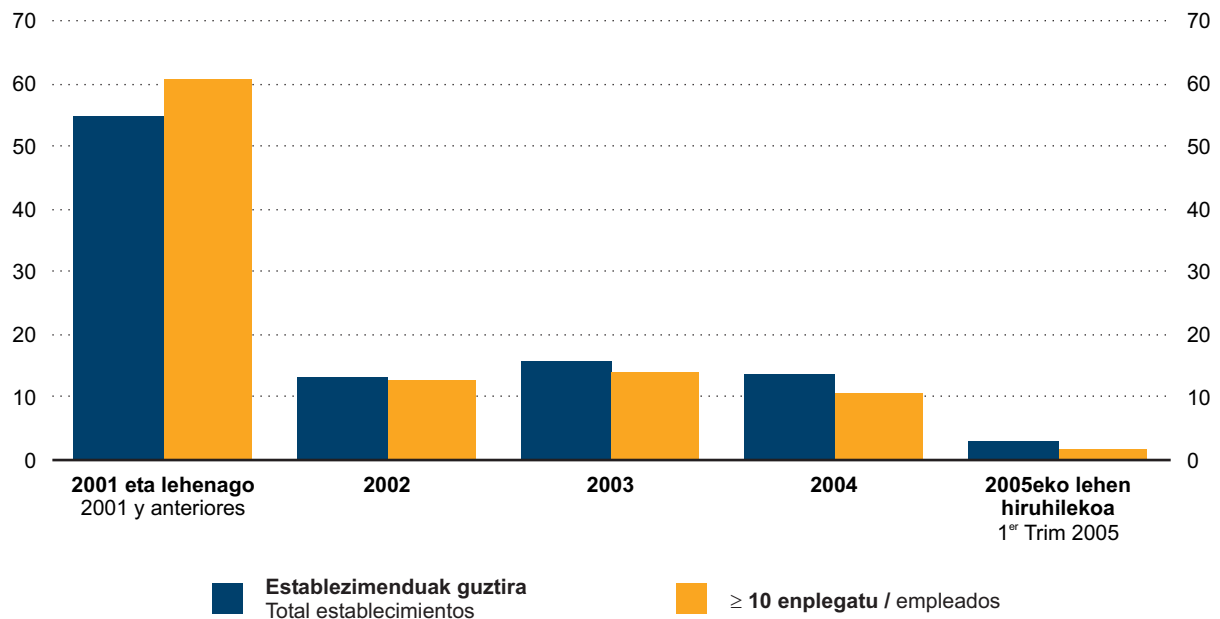
Por tanto, también varía, en las empresas de más de 9 empleados, la distribución de las páginas Web entre propia o alojada en otro servidor, siendo ahora de un 36,6% y un 27,1% respectivamente. Además, se puede resaltar que ya son el 87,2% los establecimientos con 100 o más empleados que tienen página Web.

Por sectores de actividad, en industria se alcanza el 26,4% del total de establecimientos con página Web, mientras que en el sector servicios supone el 20,8% y, a continuación, aunque algo alejado, está el sector construcción con un 9,5%. Este orden varía si se tiene en cuenta el tamaño del establecimiento ya que, en los de 10 o más empleados, es servicios con un 72,1% el sector que ocupa el primer lugar, seguido por industria con un 58,0% y, por último, el sector construcción, con un 34,8%.

Ondoko grafikoan ageri denez, portzentajeak oso desberdinak dira enpresaren tamaina aldatuz gero. Izan ere, sarean web orri bat daukatenen portzentajea (aipatutako %19,8, hots, aurreko urtean baino %3,4 gehiago) %63,7ra iristen da 10 langile edo gehiagoko enpresen kasuan, eta gainera, azken hauek %7,9 hazi dira aurreko urtetik hona.

Hartara, 9 langiletik gorako enpresetan datu horrekin batera aldatzen dira, halaber, web orria berea dutenen portzentajea eta besteren zerbitzarietan dutenena (%36,6 eta %27,1 hurrenez hurren). Azpimarratzekoa da, bestetik, 100 langile edo gehiagoko enpresen %87,2k web orria daukatela dagoeneko.

Sektoreka azterturik, web orria duten enpresen %26,4 industri alorrekoak dira, %20,8 zerbitzuetakoak eta, horien ondoren baina atzera samar, %9,5ek eraikuntzan dihardute. Ordena, haatik, desberdina da lantokiaren tamainari erreparatzen bazaio, 10 langile edo gehiagoko enpresak daudelako lehen tokian (%72,1), industriakoak bigarren (%50,8) eta, azkenik, eraikuntza sektorekoak (%34,8).



Por otra parte, durante los últimos años se puede observar cómo la creación de páginas Web en las empresas del País Vasco tienen unos crecimientos sostenidos, ligeramente por encima del 10% anual, tanto para el total de empresas como para los establecimientos de 10 o más empleados. Actualmente, más de la mitad de las páginas Web se han creado en el año 2001 o anteriores.

Otro dato importante que permite conocer la Encuesta sobre la Sociedad de la información en empresas es el idioma empleado por las empresas en sus páginas Web, ya que permite observar a qué grupo de usuarios van dirigidos sus mensajes según cuál sea el idioma que utilicen. Destaca claramente la utilización del castellano ya que, prácticamente, aparece en la totalidad de las páginas Web de los establecimientos de la C.A. de Euskadi, en el 97,6%. A continuación, es el euskera el idioma más empleado, pudiéndose encontrar en una de cada tres empresas con presencia en Internet, concretamente en el 33,6% de los casos. Seguidamente, figura el inglés como el tercer idioma más utilizado, al poderse acceder al 29,9% de las direcciones existentes. Por último, también hay un 15,4% de páginas Web de empresas vascas en que se pueden encontrar otros idiomas.

La utilización de estos idiomas también varía en función de la distribución geográfica y del sector de actividad al que pertenezcan las empresas. Así, a nivel de Territorio Histórico, es en Gipuzkoa donde se da claramente el mayor porcentaje de páginas Web en euskera, con un 42,9%, frente al 28,9% y al 26,7% de Bizkaia y Alava respectivamente. En castellano y en inglés, sin embargo, el porcentaje de utilización que se da en los tres territorios es muy similar.

Ohartzekoa da, orobat, azken urteotan Euskadiko enpresen web orriak erritmo jarraituan sortu direla, urtean haien kopurua %10etik gora hazi baita, bai enpresa guztiak kontuan hartuta bai 10 langile edo gehiagokoen artean ere. Oraingo web orrietatik, erdiak baino gehiago 2001ean edo aurreko urteetan sortuak dira.

Informazioaren Gizartea enpresetan aztertzeko Inkestak beste datu interesgarri bat ematen digu, enpresek beren erabiltzen duten hizkuntza, alegia, eta horri esker ondoriozta daiteke zein erabiltzaile multzorengana zuzentzen dituen delako enpresa horrek bere mezuak. Hizkuntza nagusia, bistan dago, gaztelania da, ia Euskal Autonomia Erkidegoko enpresa guztien web orrietan ageri baita, zehazki %97,6an. Euskara, bigarren hizkuntza erabiliena, Interneten dauden hiru enpresatik batek (%33,6) dauka bere orrian, eta azkena, ingelesa, helbideen %29,9an agertzen da. Badaude beste hizkuntza batzuk ere euskal enpresen web orrietan, %15,4an hain zuzen ere.

Enpresaren kokapen geografikoak eta haren jarduera sektoreak eragina dute web orriko hizkuntza aukeratzean. Hala, bada, Lurralde Historikoetatik Gipuzkoa da web orri gehien dauzkana euskaraz (%42,9), Bizkaian eta Araban portzentajeak %28,9 eta %26,7koa baitira, hurrenez hurren. Gaztelaniak eta ingelesak, ordea, antzeko portzentajeak dituzte hiru herrialdeetako orrietan.



**INTERNETEN DAUDEN ESTABLEZIMENDUAK, ERABILITAKO HIZKUNTZAREN ARABERA, LURRALDEA, JARDUERA-SEKTOREA ETA EMPLEGU-GERUZA KONTUTAN IZANIK, 2005. (%)**

ESTABLECIMIENTOS CON PRESENCIA EN INTERNET POR IDIOMA EMPLEADO, SEGÚN TERRITORIO HISTÓRICO, SECTOR DE ACTIVIDAD Y ESTRATO DE EMPLEO EN 2005 (%)

	<b>Euskara</b> Euskera	<b>Gaztelania</b> Castellano	<b>Ingelesa</b> Inglés	<b>Bestelakoak</b> Otros
<b>Lurralde-eremuak / Ámbitos Territoriales</b>				
<b>Euskal AE / C.A. de Euskadi</b>	33,6	97,6	29,9	15,4
<b>Araba / Álava</b>	26,7	96,7	32,3	13,9
<b>Bizkaia</b>	28,9	98,1	30,4	13,7
<b>Gipuzkoa</b>	42,9	97,1	28,2	18,3
<b>Jarduera-adarra / Rama de actividad</b>				
<b>Industria</b>	21,4	96,6	48,1	23,4
<b>Eraikuntza / Construcción</b>	24,3	100,0	12,0	5,1
<b>Zerbitzuak / Servicios</b>	36,0	97,5	28,6	15,0
<b>Enplegu-geruza / Estrato de empleo</b>				
<b>0etik 2ra / De 0 a 2</b>	32,6	96,9	25,8	14,7
<b>3tik 9ra / De 3 a 9</b>	32,0	97,8	25,8	11,3
<b>10etik 19ra / De 10 a 19</b>	30,4	98,2	32,5	17,4
<b>20tik 49ra / De 20 a 49</b>	44,7	98,5	48,0	27,6
<b>50tik 99ra / De 50 a 99</b>	41,0	98,9	49,8	26,4
<b>100 eta gehiagoak / De 100 y más</b>	42,1	96,1	62,4	27,4

Por sectores económicos, se puede reseñar cómo la industria, con un 48,1%, es la que más ha incorporado el inglés a sus páginas Web y la que menos, con un 21,4%, utiliza el euskera. En el sector servicios, por el contrario, al 36,0% de las direcciones se puede acceder en euskera y al 28,6% en inglés. El sector construcción, por su parte, aunque tiene menos establecimientos con página Web (9,5%), de ellos, el 24,3% utiliza el euskera y el 12,0% emplea el inglés. Otra característica a resaltar sería que, según aumenta el tamaño de los establecimientos también crece el abanico de idiomas ofertados en la red y el idioma inglés, en concreto, se va generalizando, hasta alcanzar al 62,4% de los establecimientos de 100 o más empleados.

Por último decir que, respecto al ejercicio anterior, los porcentajes de utilización de idiomas en las páginas Web apenas han sufrido modificaciones, siendo muy estables, por tanto, los datos obtenidos.

En este capítulo, también se pueden analizar las principales prestaciones y características que se encuentran en las páginas Web de las empresas.

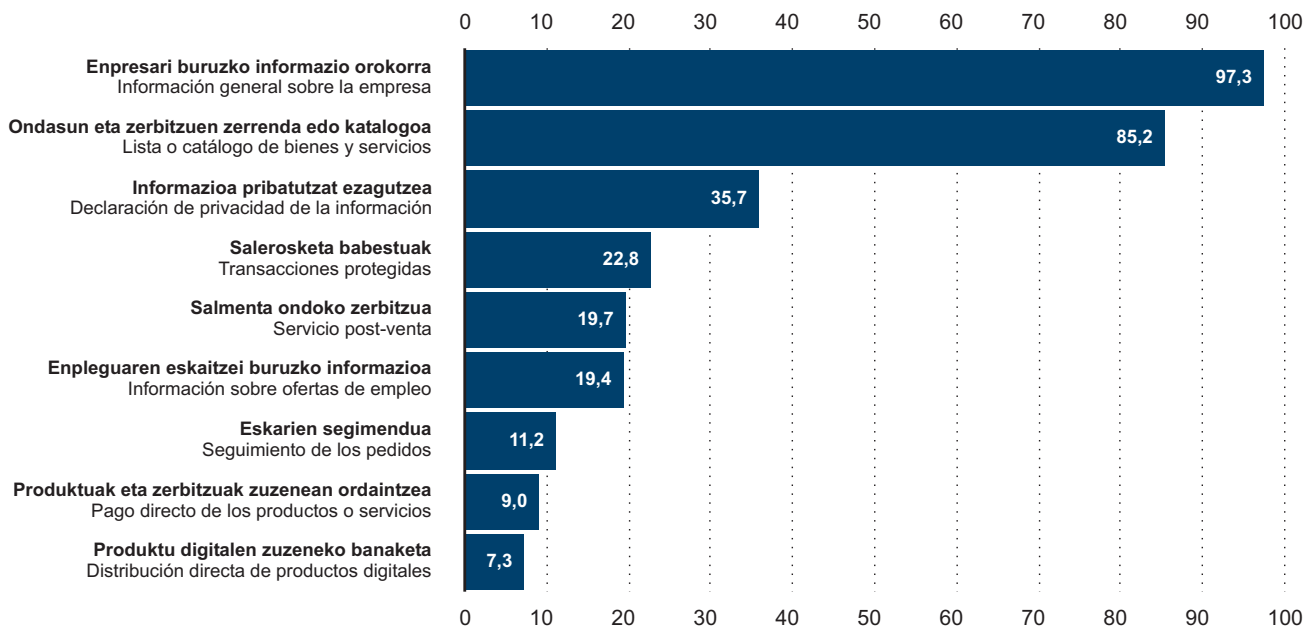
Si disponer de un sitio Web es importante para poder catalogar y medir la incorporación de las nuevas tecnologías, no es menos importante analizar qué prestaciones o funciones ofrecen las empresas que han decidido asomarse a Internet por medio de una página propia. Así, estas posibilidades u opciones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

Ekonomi jardueren arabera, ingelesa maizenik ageri den sektorea industria da, bertako web orrien %48,1ek txertatu baitute, eta era berean, industria da euskarazko orri gutxien daukana ere (%21,4). Zerbitzuetan, berriz, euskaraz helbideen %36ra irits daiteke, eta %28,6ra ingelesez. Eraikuntzan web orria duten enpresak urriagoak dira (%9,5), baina haietako %24,3k euskara erabiltzen dute, eta %12k ingelesa. Deigarria da, bestalde, enpresen tamaina hazi ahala hizkuntza gehiago erabiltzen dituztela sarean, eta ingelesari dagokionez, eremu zabala goa hartuz doa, 100 langile edo gehiagoko enpresen kasuan %62,4k sartu baitute beren web orrietan.

Aipatuko dugu, bukatzeko, aurreko urtetik hona ez dela ia aldaketarik izan web orrietako hizkuntzen aldetik, eta datuak, beraz, lehengo berak dira gutxi gorabehera.

Atal honetan aipatzeko modukoak dira, halaber, enpresek beren web orrietan eskaintzen dituzten zerbitzuak eta orri horien ezauzgarriak.

Teknologia berrien erabilera maila neurtzean oso lagungarria da enpresek web orria duten jakitea, eta hori bezain argigarria da nolako zerbitzuak eta aukerak eskaintzen dituzten, Interneten, beren web orria edukitzea erabaki duten enpresek. Denetarik aukerak daude, informazio hutsa ematen dutenetik saltzeko eta ordainketak egiteko aukera ere ematen duteneraino.



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.

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.

Prácticamente en todas las páginas Web, concretamente en el 97,3%, las empresas ofrecen información general sobre la propia empresa y, en la mayoría de los casos, en el 85,2%, 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 7,3% de los casos y el seguimiento de los pedidos o el pago directo, "on line", de los mismos, lo ofertan escasamente el 11,2% y el 9,0% de las páginas, respectivamente.

En una situación intermedia se encuentran otras posibilidades, como la declaración de privacidad de la información, que figura en el 35,7% de las páginas disponibles, las transacciones protegidas, que alcanza al 22,8%, o los servicios post-venta, opción recogida en el 19,7% de las direcciones. Además, información sobre ofertas de empleo, se pueden encontrar en el 19,4% de las páginas.

Asko dira enpresa batek bere web orriarekin bete ditzakeen lanak: publizitatea, marketinga, ondasunak eta zerbitzuak saldu edo erosi... Horrenbeste zeregin bideratzeko aukera izanik, tresna honek erabat eralda ditzake merkataritza eta enpresen jarduerak.

Begiratu bat ematen badiegu enpresek beren web orrien bitartez eskaintzen dituzten zerbitzuei, ikusiko dugu nolako arrakasta izan duen aukera bakoitzak enpresa horien artean, eta ildo beretik, argi dago enpresek maizago eskaintzen dutela informazio edo komunikazio hutsa beren jarduerari zuzen lotutako zerbitzuak baino, alde handiz gainera.

la web orri guztietan, %97,3an zehazki, enpresei buruzko informazio orokorra azaltzen da, eta gehienetan (%85,2) haien ondasun eta zerbitzuen zerrenda edo katalogo bat.

Grafikoaren behealdean ikusten da, hala ere, gutxien eskaintzen diren zerbitzuak enpresen merkataritza jarduerari lotuenak direla; hala gertatzen da, adibidez, produktuen eta zerbitzuen banaketa zuzenarekin, aukera hau soilik ageri baita orrien %7,3an, eta beste horrenbeste esan daiteke eskaeren jarraipena edo "on line" ordainketa egiteko aukeraz, horrelako eragiketarak bakarrik egin daitezke-eta orrien %11,2an eta %9an hurrenez hurren.

Beste zerbitzu batzuen agerpen-maila tartekoa da; esate baterako, informazioa pribatuztat deklaratzeko aukera orrien %35,7an eskaintzen da, transakzio babestuak %22,8an, saldu osteko zerbitzua %19,7an eta lan eskaintzei buruzko informazioa %19,4an.

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. Así, la posibilidad de realizar el pago directo, "on line" de los pedidos en el sector servicios supone el 10,3% de las páginas Web, duplicando el porcentaje existente de páginas Web con esa posibilidad en el sector industrial, 5,0%, y siendo prácticamente inexistente en construcción, 0,1%. 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. Comercio electrónico

Uno de los principales retos de esta encuesta es poder conocer cómo se desarrolla y qué evolución está teniendo el comercio electrónico. Entre los objetivos de Internet está conseguir que, por medio de la red, una cantidad de empresas considerable realice un alto número de transacciones comerciales, acorde con la importancia que el uso de esta tecnología está adquiriendo en la sociedad.

Ahora bien, a la hora de analizar esta variable, hay que tener en cuenta que, en esta encuesta, la unidad de análisis es el establecimiento y no la empresa. Esto crea una dificultad añadida al análisis de la propia variable ya que, muy frecuentemente, cuando una empresa tiene varios establecimientos, el total de compras y de ventas electrónicas que realiza, lo centraliza en uno de ellos, teniendo, por tanto, mucha importancia la unidad o unidades que aparezcan en la muestra.

También hay que precisar que, en esta encuesta, los datos económicos son relativos a 2004, a diferencia del resto de datos de este estudio, que están referenciados al momento de la encuesta, esto es, al primer trimestre de 2005.

Azkenik, merkataritzarekin berarekin eta haren kontrolarekin zerikusi handiena duten aukerak eskuragarriago daude zerbitzuen sektorean beste sektoreetako enpresetan baino. Horren adibide, zerbitzuen kasuan eskaerak zuzenean eta "on line" ordaindu daitezke web orrien %10,3ren bitartez, hau da, industrian (%5) baino bi aldiz gehiagotan, eta eraikuntzari dagokionez, ia ez dago aukerarik (%0,1). Horren arrazoia izan liteke, nonbait, eguneroko eragiketak Interneten bidez egiteko ahalbidea gehiago garatu dela banku eta aseguruaren azpisektorean eta garraio eta komunikabideenean.

## 6. Merkataritza elektronikoa

Inkestaren helburu nagusietako bat merkataritza elektronikoa- ren garapena eta bilakaera ezagutzea da. Internetekin lortu nahi da, besteak beste, enpresa multzo handi batek merkataritza transakzio ugari egin ditzan sareaz baliaturik, teknologia hau gizartearen duen indar berarekin zabaldu dadin enpresen alorre- ra.

Hala ere, aldagai honi ekitean kontuan izan behar da azterketa- rako unitatea ez dela enpresa, establezimendua baizik. Datu honek ilundu egiten du gaia, establezimendu batzuk dauzkaten enpresen kasuan haien salmenta eta erosketak elektronikoko guz- tiak, maiz, toki batean zentralizatzen direlako, beraz, arreta han- diz begiratu behar da zenbat unitate jasotzen diren laginean.

Ez da ahaztu behar, bestalde, inkestako datu ekonomikoak 2004koak direla, eta ikerketa honetako beste datuak, ordea, 2005eko lehen hiruhilabetekoak, hots, inkesta egin zenekoak.

2.TAULA  
TABLA 2

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

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

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

	EROSKETAK COMPRAS			SALMENTAK VENTAS		
	2003	2004	%	2003	2004	%
<b>Euskal AE / C.A. de Euskadi</b>	<b>1.794,7</b>	<b>2.012,5</b>	<b>12,1</b>	<b>3.702,5</b>	<b>4.311,8</b>	<b>16,5</b>
<b>Lurralde Historikoa / Territorio Histórico</b>						
<b>Araba / Álava</b>	373,8	417,4	11,7	1.722,0	2.142,5	24,4
<b>Bizkaia</b>	1.073,0	1.137,9	6,0	1.135,3	1.241,6	9,4
<b>Gipuzkoa</b>	347,8	457,1	31,4	845,2	927,7	9,8
<b>Jarduera-adarra / Rama de actividad</b>						
<b>Industria</b>	840,7	1.003,3	19,3	2.379,4	2.780,2	16,8
<b>Eraikuntza / Construcción</b>	7,6	4,9	-35,0	0,0	0,6	-
<b>Zerbitzuak / Servicios</b>	946,3	1.004,3	6,1	1.323,1	1.531,0	15,7
<b>Enplegu-geruza / Estrato de empleo</b>						
<b>0etik 9ra / De 0 a 9</b>	469,1	511,4	9,0	370,0	507,2	37,1
<b>10 eta gehiagoak / De 10 y más</b>	1.325,6	1.501,1	13,2	3.332,5	3.804,6	14,2

Teniendo en cuenta estos condicionantes, por los datos obtenidos conocemos que el volumen de negocio generado en el año 2004 a través de la red o mediante otros sistemas electrónicos (EDI, Intercambio de datos electrónicos, etc.), ascendió a 4.311,8 millones de euros en cuanto a ventas electrónicas realizadas y a 2.012,5 millones en lo que hace referencia a compras electrónicas efectuadas.

Estas cifras representan, respecto al año anterior, unos incrementos del 16,5% en el caso de las ventas a través de comercio electrónico -desde los 3.702,5 millones alcanzados en 2003- y del 12,1% en lo referente a las compras realizadas por este mismo sistema -desde los 1.794,7 millones que se obtuvieron anteriormente -.

Por Territorio Histórico, en valores absolutos, al igual que el año anterior destacan por su facturación Álava en ventas y Bizkaia en compras. Si observamos las 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, teniendo en cuenta el tamaño de los establecimientos, se aprecia como son los de 10 o más empleados los que obtienen las principales cifras en el uso del comercio electrónico.

Sin embargo, a pesar de estos incrementos habidos en la facturación del comercio electrónico y de la importancia creciente que el uso de Internet está teniendo en la sociedad, los establecimientos vascos siguen sin hacer un 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), aunque sigue incrementándose todos los años, continúa siendo baja, lo que hace que la estimación estadística y los datos elevados de esta variable deban ser analizados con una cierta cautela.

Así, a pesar de incrementarse en casi un 50% durante el último año el número de empresas vascas que realizan comercio electrónico en la C.A. de Euskadi, todavía representan el 7,6% del total - que suponen unos 13.000 establecimientos -, frente al 5,1% observado el año anterior, que representaba unos 8.700 establecimientos. Este incremento se debe principalmente al aumento de empresas que compran por vías electrónicas y que alcanzan al 6,8% de ellas, frente al 4,3% obtenido el año anterior. Sin embargo, las empresas que realizan ventas por las mismas vías escasamente representan el 1,7%, cuando el año anterior llegaron al 1,4%.

Además, se puede añadir que las compras realizadas por Internet en los establecimientos que hacen comercio electrónico representan, en promedio, el 15,2% de sus compras totales. Las ventas electrónicas, por su parte, alcanzan al 22,0% de las ventas totales.

Por sectores de actividad, se aprecia cómo la industria y los servicios son las actividades que obtienen mayores porcentajes en el uso del comercio electrónico, con el 9,5% y el 8,1% respectivamente de los establecimientos totales. En construcción, por su parte, se alcanza el 3,5%.

Hiru ezaugarri horiei erreparatuta, dauzkagun datuetatik ondorioztatzen da 2004an sarearen bidez edo bestelako sistema elektronikoen (EDI, datu elektronikoen elkartrukea...) egindako negozio zifra 4.311,8 milioi eurokoa izan zela salmenta elektronikoen aldetik, eta 2.012,5 milioikoa erosketatik elektronikoen dagokienez.

Goiko horren arabera, iaz merkataritza elektronikoen bidezko salmentak %16,5 hazi ziren, 2003an 3.702,5 milioi eurokoak izan ziren eta. Erosketatik elektronikoen ere %12,1 egin zuten gora, 2003ko kopurua (1.794,7 milioi euro) gaindituta.

Lurralde Historikoak banan-banan hartuta, aurreko urtean bezala Arabak izan zuen salmenten fakturazio handiena termino absolutuetan, eta Bizkaiak erosketena. Jarduera sektoreei begiratzen badiegu, salmenten aldetik industria beste sektoreei gailendu zitzaizen, baina erosketetan industria eta zerbitzuak elkarren pare ibili ziren, eta eraikuntzako datuak, berriz, ez ziren aintzat hartzeko modukoak izan. Enpresen tamainari dagokionez, 10 langile edo gehiagokoek erabili zuten sarrienik merkataritza elektronikoa.

Hala ere, nahiz eta merkataritza elektronikaren bidezko fakturazioak horrenbeste gora egin eta Internetek gero eta pisu handiagoa eduki gizartean, euskal enpresak gutxiegi baliatzen dira merkataritza bide honetaz. Portzentajea urtetik urtera hazi arren, oraindik gutxi jotzen dute sarera edo beste sistema elektronikotara (EDI, datu elektronikoen elkartrukea...) salerosketan aritzeko, eta horregatik, aldagai honen datuak, altuak izanagatik ere, tentuz baloratu behar dira zenbatespen estatistikoak egiteko orduan.

Izan ere, azken urtean ia %50 hazi ziren merkataritza elektronikoz baliatzen diren Euskal Autonomia Erkidegoko enpresak, baina oraindik %7,6 baino ez dira (13.000 inguru), eta aurrekoan %5,1 soilik, hau da, 8.700 gutxi gorabehera. Portzentajea igo zen, batez ere, gora jo zuelako salmenta elektronikoz egiten dituzten enpresen kopuruak, aurreko urteko %4,3tik %6,8ra pasatuta. Salmenta elektronikoz egiten dituzten enpresak, ordea, gutxi gehiago dira, aurreko urteko %1,4tik %1,7raino bakarrik hazi baitziren.

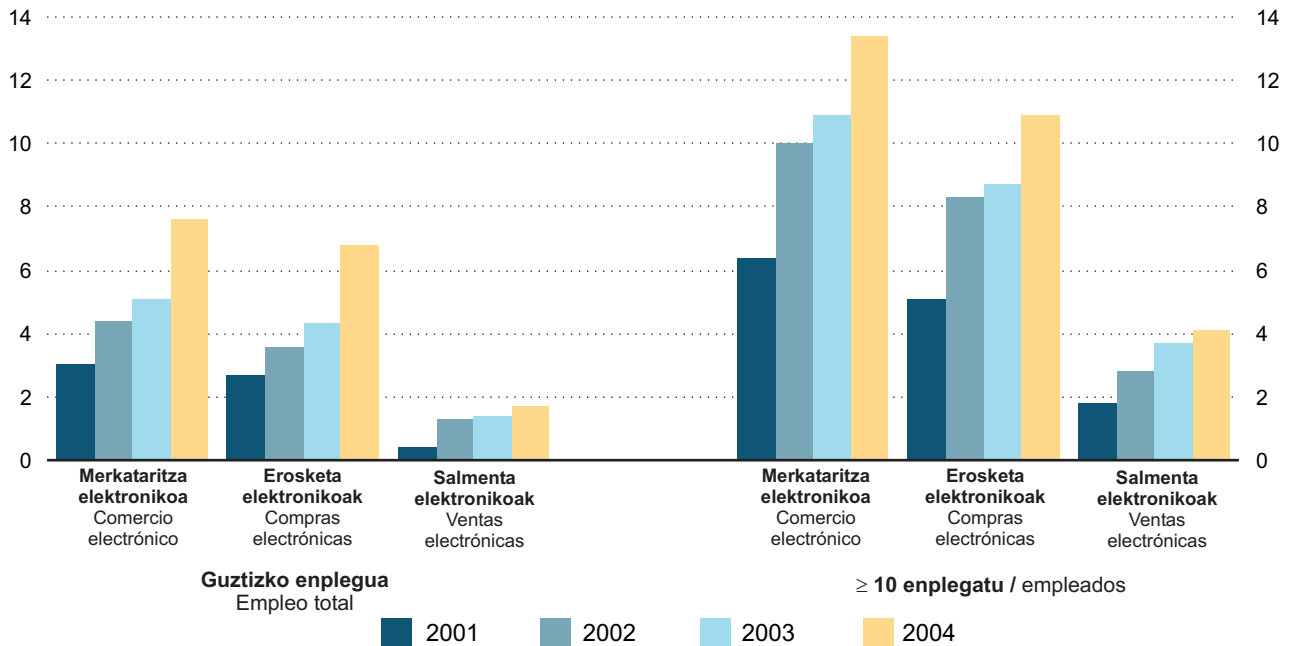
Merkataritza elektronikoz ari diren enpresek, batez beste, beren erosketen %15,2 egin zituzten Internetez, eta bide bereko salmentak salmenta guztien %22ra iritsi ziren.

Sektoreka, industria eta zerbitzuak dira merkataritza elektronikoz neurri handiengan baliatzen direnak (enpresetako %9,5 eta %8,1 hurrenez hurren). Eraikuntzan portzentajea %3,5ekoa da.

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

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

13.



Otra característica que va a incidir en el porcentaje de establecimientos que realizan comercio electrónico es su tamaño. Así, este año los de 10 o más empleados representan el 13,4%, tras un avance de 2,5 puntos porcentuales desde el 10,9% del año anterior. En actividades de compras, estos establecimientos suponen ahora el 10,9%, - 8,7% anteriormente - y en actividades de ventas el 4,1%, - 3,7% anteriormente -. Se debe añadir también que, en los establecimientos con más de 9 empleados y que realizan comercio electrónico, de sus compras o ventas totales, el 12,1% y el 15,0%, respectivamente, están realizadas a través de la red.

Enpresen tamainak ere zerikusia du merkataritza elektronikora jotzen dutenen kopuruan. Aurten, hain zuzen ere, 10 langile edo gehiagokoak %13,4 ziren, beraz, 2,5 puntu hazi ziren aurreko urteko %10,9tik. Erosketen %10,9 enpresa horiek eginak dira -lehen %8,7 - eta salmentetatik %4,1 -lehen %3,7-. Bestalde, merkataritza elektronikoa erabiltzen duten 9 langiletik gorako enpresek bide horretatik egin zituzten beren erosketen %12,1 eta salmenten %15.

La importancia que tiene el tamaño del establecimiento a la hora de realizar comercio electrónico se pone todavía más de manifiesto si se observan los estratos de empleo más alejados entre sí. Si se analizan, por un lado los establecimientos de mayor tamaño, de 100 o 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 19,1% del primer grupo hasta el 5,7% del segundo.

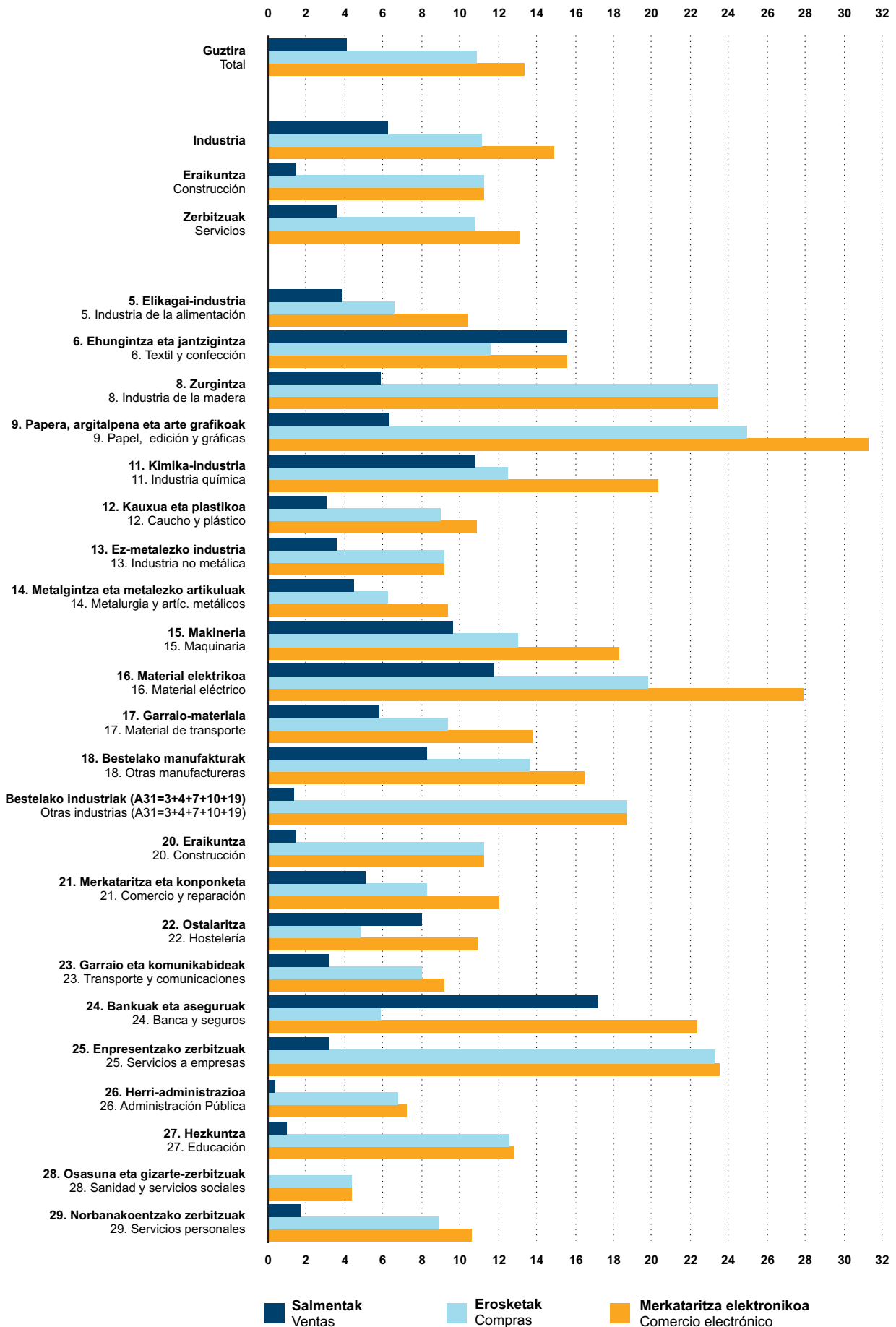
Enpresaren tamainak merkataritza elektronikoen hautuan duen eragina ageriagokoa da langile kopuru handieneko eta txikieneko enpresei erreparatzen bazaie, hau da, 100 langile edo gehiagoko enpresak eta 3 langiletik beherakoak aztertzen badiugu. Izan ere, lehen multzoan merkataritza elektronikoz baliatzen direnak %19,1 dira, eta bigarreanean, berriz, %5,7.

3.TAULA  
TABLA 3  
INFORMAZIOAREN GIZARTEARI BURUZKO INKESTA-ENPRESAK  
ENCUESTA SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION-EMPRESAS

MERKATARITZA ELEKTRONIKOA DUTEN ESTABLEZIMENDUAK, JARDUERA-SEKTOREAREN ETA ENPLEGU-GERUZAREN ARABERA. 2004AN. (%)  
ESTABLECIMIENTOS CON COMERCIO ELECTRÓNICO SEGÚN EL SECTOR DE ACTIVIDAD Y EL ESTRATO DE EMPLEO EN 2004. (%)

	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
Guztira / Total	7,6	13,4	6,8	10,9	1,7	4,1
Jarduera-adarra / Rama de actividad						
Industria	9,5	14,9	8,0	11,1	3,6	6,2
Eraikuntza / Construcción	3,5	11,2	3,5	11,2	0,1	1,4
Zerbitzuak / Servicios	8,1	13,1	7,3	10,8	1,8	3,6

14.



Siguiendo con los establecimientos de 10 o más empleados y desglosando un poco más esta información, se observa cómo, además de ser el 13,4% los que realizan comercio electrónico en este tamaño de empleo, vemos que, por actividad, en el sector industrial suponen el 14,9%, destacando las ramas de actividad "Papel, edición y gráficas" y "Material eléctrico" e "Industria de la madera" y en el sector servicios, que obtiene el 13,1% de media, son los "Servicios a empresas" y "Banca y seguros" las ramas donde los establecimientos tienen mayores porcentajes de participación .

Si nos referimos a los que realizan compras electrónicas y que suponen el 10,9%, se observa cómo, en industria con un 11,1%, sobresalen los mismos sectores citados para el comercio electrónico. En servicios, por su parte, que obtiene el 10,8% es el sector de "Servicios a empresas" el que destaca. Por último, en construcción, son el 11,2% los establecimientos que compran electrónicamente.

Por el lado de las ventas, como ya se observaba para el total, el número de establecimientos que ofrecen sus productos a través de la red es bastante más reducido. Así, solamente el 6,2%, en este tamaño, oferta a través de esta vía en el sector industrial, destacando por sectores "Textil y confección" y "Material eléctrico".

En el sector servicios, por su parte, suponen escasamente el 3,6%, destacando "Banca y seguros" y "Hostelería" como las actividades con mayor presencia de establecimientos a la hora de realizar ventas electrónicas. Por último, en construcción, son únicamente el 1,4% los que declaran haber realizado ventas mediante este sistema.

De todas formas, también es importante comentar que, si bien las transacciones reales y el número de empresas que participan en el comercio electrónico están todavía 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

10 langile edo gehiagoko enpresen multzoa xeheago miatzen badugu, emaitzek dioskute tarte horretan merkataritza baliatzen direnak %14,3 direla, eta enpresa horietako gehienak (%14,9) industri sektorekoak direla; sektore horretan, bestalde, aipatze-koak dira "Papergintza, argitalpenak eta arte gráficoak" eta "zurgintza industriak". Zerbitzuetan horrela jarduten duten enpresak %13,1 dira batez beste, eta azpisektoreka "Enpresentzako zerbitzuek" eta "Bankuak eta aseguruak" dauzkate partehartze-tasa altuenak merkataritza elektronikoan.

Erosketa elektronikoak egiten dituztenen artean (%10,9) industria da nagusi (%11,1), eta sektore horren barruan, merkataritza elektronikoan gailendu diren azpisektore berberak. Zerbitzuen partehartze-tasa %10,8koa da, bertan "Enpresentzako zerbitzuak" nagusi. Eraikuntzan, enpresen %11,3k egiten dituzte erosketa elektronikoak.

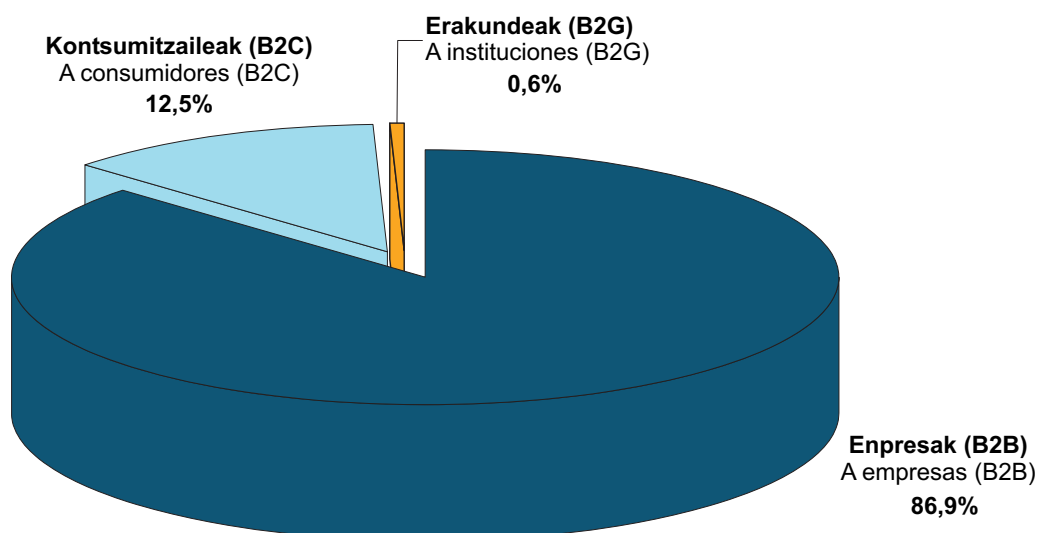
Guztirako salmenta kopurua aztertzean ikusi dugunez, oso enpresa gutxi eskaintzen dituzte beren produktuak sarearen bidez, eta tamaina honetako enpresei dagokienez, industriako-en %6,2k baino ez, haietako gehienak "Ehungintza eta Jantzigintza" eta "Elektrizitate gaiak" azpisektoreetatik.

Zerbitzuen sektorean enpresa gutxi (%3,6)egiten dituzte salmenta elektronikoak, eta batez ere "Bankuak eta aseguruak" eta "Ostalaritza" adarretan daude. Eraikuntzako enpresetatik, bestalde, %1,4k adierazi dute salmentak egin dituztela era horretan.

Azpimarratzekoa da, edonola ere, benetako transakzioak eta merkataritza elektronikora jotzen duten enpresak espero baino gutxiago izan arren, Internetek eremu honetan duen garrantzia elkartrukeen kopuruak iradokitzen duena baino handiagoa dela. Izan ere, gero eta gehiago dira webak "eragindako salmentak",

Destino de las ventas electrónicas por tipo de cliente en 2004. (%)

15. Salmenta elektronikoak, bezero motaren arabera. 2004 (%)



manifiestar. Esto es debido a la importancia creciente de lo que se denominan “ventas inducidas” a través de la Web y que, aunque 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 por el sistema de siempre.

Otro de los apartados de la encuesta ESI-empresas facilita información sobre la distribución que han tenido las ventas en el comercio electrónico.

Así, en cuanto al tipo de cliente al que se han destinado las ventas electrónicas en el año 2004, el 86,9% del total de ventas electrónicas ha ido destinado a otras empresas (el comercio denominado B2B), el 12,5% ha tenido como destinatarios consumidores particulares (B2C) y el 0,6% restante se ha repartido entre otros destinos (B2G), como Administraciones Públicas, etc. Estos porcentajes de distribución han sido muy similares durante los tres últimos años.

oraindik ere merkataritza elektronikoaren estatistikak jaso gabeak. Horrelakoetan enpresek, produktu bat ohiko moduan eskuratu aurretik, merkatuan dauden aukerei buruzko informazioa bilatzen dute sarean, eskaintzen diren prezioen berri izateko eta eskaintza bakoitzaren nondik norakoak jakiteko, eta horretan oinarriturik, ondoen deritzotena aukeratzen dute, nahiz eta azkenean betiko moduan erosi, era tradizionallean, alegia.

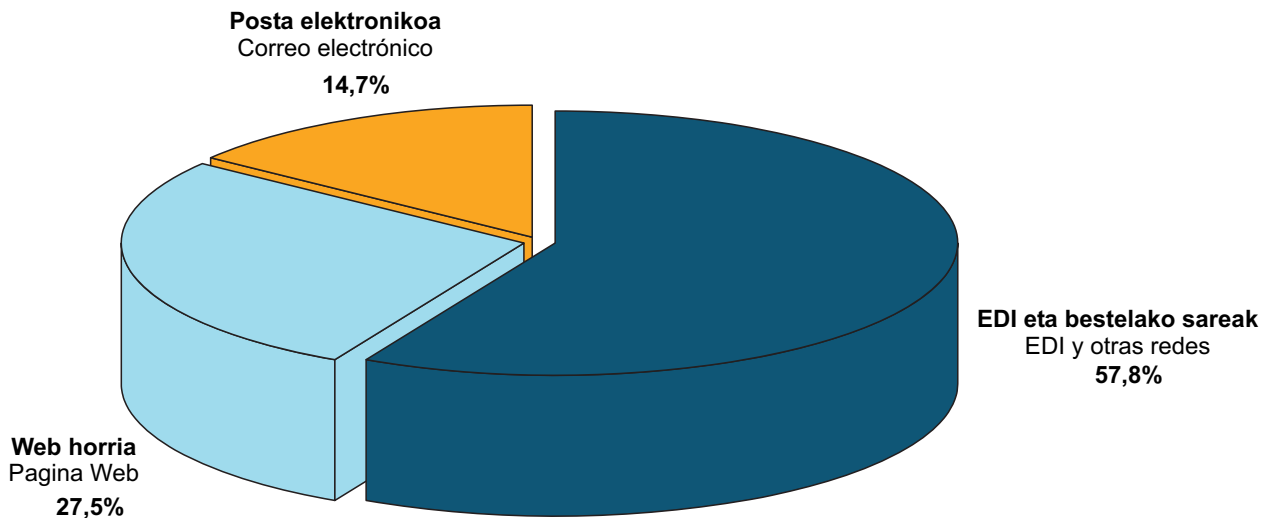
IGI-enpresak inkestaren beste atal batean merkataritza elektronikoaren bidezko salmentak zenbait irizpideren arabera sailkatzen dira.

2004an merkataritza elektronikoaren bidezko salmenten %86,9 beste enpresa batzuei egin zitzaizkien (B2B izeneko merkataritza da hau), %12,5 norbanakoei (B2C), eta gainontzeko %0,6a Administrazio Publikoei eta beste hartzaile batzuei (B2G). Portzentaje hauek gutxi aldatu dira azken hiru urteotan.

Ventas electrónicas según el medio por el que se realizan en 2004. (%)

16.

Salmenta elektronikoak, salbidearen arabera. 2004 (%)



Además, si se hace referencia al medio por el que se han realizado estas ventas electrónicas, se observa que más de la mitad del total, el 57,8%, se han efectuado por EDI y otras redes, el 27,5% ha sido a través de las propias páginas Web de las empresas y el 14,7% restante mediante correo electrónico (e-mail).

Por último, también es interesante observar el comercio electrónico realizado según su distribución geográfica.

Según la localización de los clientes, la distribución de las ventas realizadas a través de la red da como resultado que, el primer lugar y casi con la mitad del total facturado, 45,2%, tiene como destino la Unión Europea. En segundo lugar, con el

Salmenta horiek egiteko bidea aztertutik, ikusten da erdiak baino gehiago (%57,8) EDI eta bestelako sareen bitartez gauzatu direla, haietako %27,5 enpresen web orrietara joz eta gainontzeko %14,7a posta elektronikoaz (e-mail).

Interesgarria da, halaber, merkataritza elektronikoaren banaketa esparru geografikoen arabera.

Bezeroen kokapenari dagokionez, sarearen bidezko salmenta gehienak eta ia fakturazioaren erdia (%45,2) Europako Batasunera zuzendu dira, eta %31,6 Estatuko beste tokietara saldu da; hirugarrenik, %21,1 Euskal Autonomia Erkidegoko



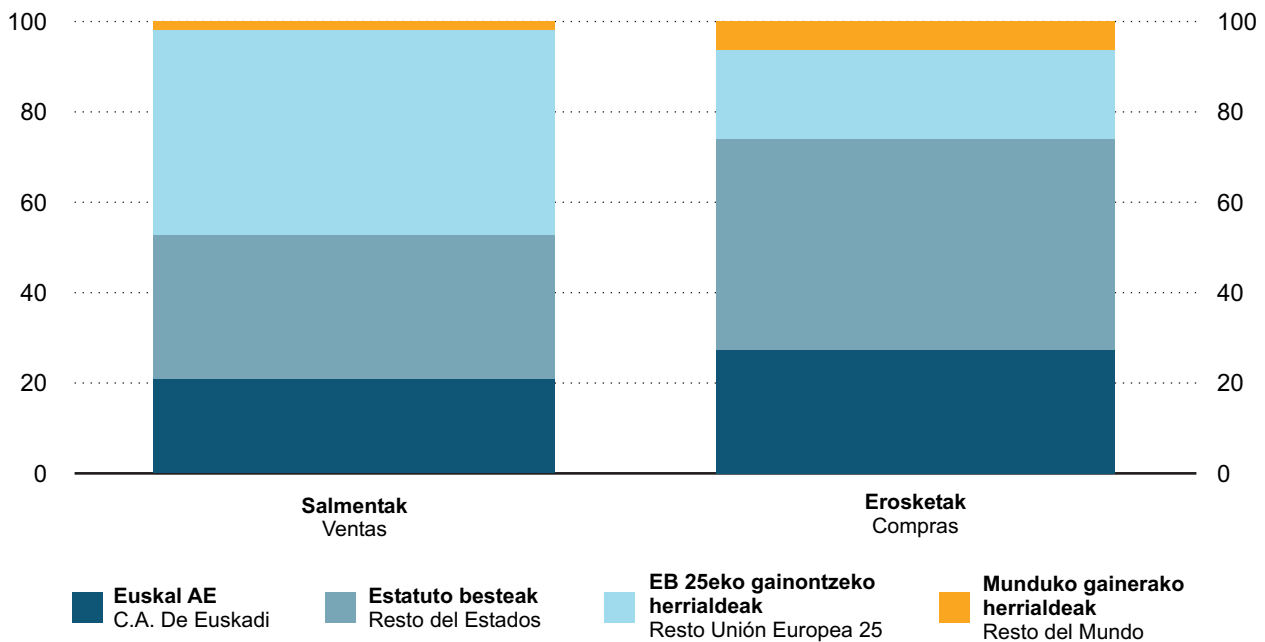
31,6%, figura el resto del Estado, a continuación y como tercer destino, el 21,1% se queda en el mercado interior de la C.A. de Euskadi y, finalmente, el 2,1% restante se manda al resto del mundo. Respecto al año anterior, el porcentaje de las ventas que van a la Unión Europea, que es el primer destino, disminuye en 8 puntos porcentuales, mientras que las ventas al resto del Estado y al País Vasco aumentan en 6 y 2 puntos porcentuales respectivamente, quedándose igual las ventas al resto del mundo. Curiosamente, esta redistribución del destino de las ventas en 2004 respecto a 2003, hace que, prácticamente, se vuelva a la distribución obtenida en 2002.

barne merkatuan saldu da, eta beste %2,1a munduko beste lekuetara joan da. Aurreko urtearekin konparaturik, Europako Batasunari saldutakoaren portzentajea, hots, erosle nagusiari saldutakoa, %8 murriztu da; Estatuko beste tokietara eta Euskadira bertara zuzendutakoak, aldiz, %6 eta %2 egin du gora, hurrenez hurren, eta munduko beste tokietara saldutakoaren portzentajeak berdin iraun du. Deigarria da 2003tik 2004ra izan den aldaketak 2002ko egoera berean utzi duela salmenten banaketa.

**Compras y ventas electrónicas por destino u origen geográfico en 2004. (%)**

**Erosketa eta salmenta elektronikoa, helmuga edo jatorri geografikoaren arabera, 2004. (%)**

17.



Por el lado de las compras, las empresas declaran ahora como primer origen, con el 47,0% del total de compras electrónicas realizadas, al resto del Estado. A continuación figura el País Vasco, donde se realiza el 27,1%, desde la UE vienen el 19,5% del total y, por último, el 6,4% restante llegan desde el resto del mundo. Respecto al año anterior esta distribución no ha variado de forma significativa. Así, el origen más importante sigue siendo el resto del Estado, que además gana 2,5 puntos porcentuales. Las compras hechas en la propia Comunidad y las que vienen del resto del mundo se mantienen prácticamente con los mismos porcentajes, mientras que las procedentes de la UE pierde 4 puntos.

Enpresen erosketek adierazitakoaren arabera, gehienak (%47) Estatu beste tokietan egin dira, %27,1 Euskadin, %19,5 EBn eta %6,4 munduko beste tokietan. Banaketa hori ia aurreko urteko bera da, saltzaile nagusia den Estatuari erositakoa %2,5 hazi arren EAEn bertan eta munduko beste tokietan erositakoaren portzentajea lehengo bera izan delako gutxi gorabehera, eta EB egindako erosketak %4 jaitsi dira.

4.TAULA TABLA 4 INFORMAZIOAREN GIZARTEARI BURUZKO INKESTA-ENPRESAK ENCUESTA SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION-EMPRESAS

**MERKATARITZA ELEKTRIKOEN NORAKOA ETA NONDIKOA 2002-2004 BITARTEAN (%)**

**ORIGEN Y DESTINO GEOGRÁFICO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO 2002-2004. (%)**

	Merkataritza elektronikoa Comercio electrónico			Interneten bidezko salmentak Ventas por Internet		
	2002	2003	2004	2002	2003	2004
<b>Guztira / Total</b>	100	100	100	100	100	100
<b>Euskal AE / C.A. de Euskadi</b>	26,0	26,9	27,1	19,5	18,9	21,1
<b>Estatuko besteak / Resto del Estado</b>	44,4	43,4	47,0	34,1	25,7	31,6
<b>25 / Resto Unión Europea 25</b>	25,0	23,4	19,5	44,7	53,4	45,2
<b>Munduko gainerako herrialdeak / Resto del Mundo</b>	4,6	6,3	6,5	1,7	2,0	2,1

## 7. Obstáculos al comercio electrónico

Han podido ser varias las causas por las que, a fecha de hoy, las empresas vascas siguen si hacer un gran uso del comercio electrónico. Así, tanto las empresas que participan en él como el número y el volumen de las transacciones efectuadas están todavía lejos de las cifras de negocio previstas por la mayoría de los expertos, no habiéndose cumplido hasta ahora las expectativas que se habían generado.

Así, al consultarles a las empresas por las dificultades que consideran más importantes para que esto ocurra, destacan varios obstáculos para el pleno desarrollo del comercio electrónico.

En primer lugar, la mitad de las empresas, el 50,0%, 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, un 38,5% piensa que sus clientes no están preparados suficientemente, el 34,7% considera que hay una gran incertidumbre respecto a las leyes que rigen este mercado, los plazos de entrega existentes y las garantías que se ofrecen ante cualquier problema que pudiera surgir. También, al 33,9% le parece que sigue existiendo un grave problema de seguridad respecto a los pagos y, por último, otro obstáculo a tener en cuenta para el 26,0% 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 por el número de transacciones realizadas como por el número de empresas que participan en él.

## 8. 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, programas espía, etc 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 que provocan, tanto por el gran número de ordenadores infectados como por la paralización total o parcial de la actividad que ello puede acarrear, así como por la destrucción de archivos que contienen información y que en ocasiones se produce.

Por todo ello, es de gran importancia que las empresas dispongan de medidas adecuadas para proteger y salvaguardar tanto sus equipos informáticos como la información que éstos contengan, logrando, además, que no se vea alterado su funcionamiento diario.

Así, las empresas, entre las medidas que pueden adoptar para protegerse, destacan en primer lugar, muy por encima de las demás, la utilización por más de la mitad del total de establecimientos, concretamente el 53,6%, de programas de detección de virus o antivirus. A continuación figuran otro tipo de precauciones como son: estar suscrito a un servicio de seguridad, 34,0%, tener firewalls o cortafuegos, 25,2%, realizar backups fuera del establecimiento, 23,8%, o utilizar servidores seguros, 18,5%.

## 7. Merkataritza elektronikorako eragozpenak

Euskal enpresek, oraindik orain, gutxitan jotzen dute merkataritza elektronikora. Izan ere, ez da bete alor honetatik espero zena, transakzioen kopurua eta tamaina ez baita iristen, inondik ere, aditu gehienek aurreikusten zituzten negozio zifretara.

Enpresei eurei galdetzen bazaie zein diren, haien iritziz, egoera honen arrazoi nagusiak, zenbait oztopo aipatzen dituzte merkataritza elektronikorearen garapen motela azaltzeko.

Lehenik eta behin, enpresen erdiek (%50,0) beren produktu eta zerbitzuetan ikusten dute eragozpen handiena, ez dietelako egokiak irizten mota honetako transakzioei begira.

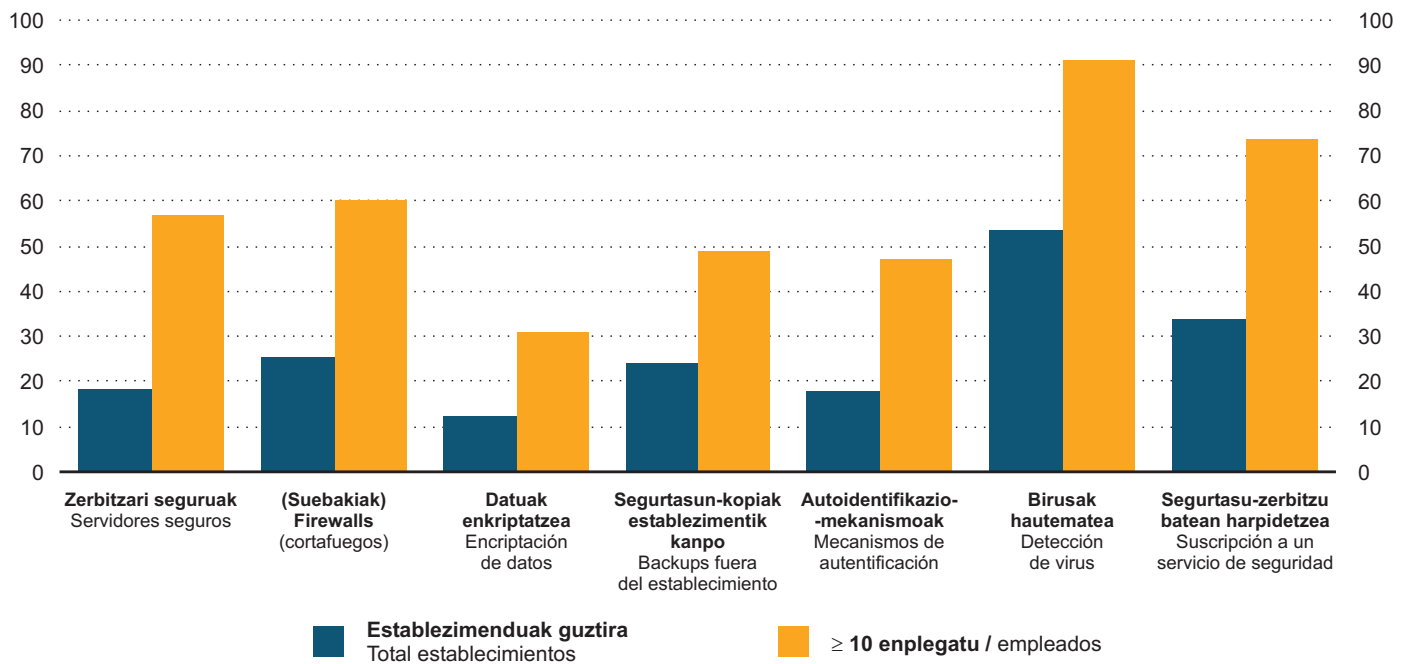
Bigarren arrazoi gisa, %38,5ek uste dute beren bezeroak ez daudela horretarako prestaturik, eta %34,7ren iritziz zalantza handiak daude merkatu mota honi buruzko legeeaz, erositakoa emateko epeez eta ustekabekoetarako bermeez. Horretaz gain, %33,9k diotenez asko falta da ordainketak ziurrak izan daitezzen, eta –hau ere kontuan hartzekoa da– enpresen %26k merkataritza mota hau estutzen duten logistika arazoak igartzen dituzte, arazo larriak bestalde, berez sistema honek transakzio eta enpresa ugari bideratu eta bildu behar dituelako.

## 8. Segurtasun informatikoa

Enpresek sarean sartzerakoan duten arazo larrietako bat Interneten baitan dago, ugariak direlako bertan dabilzan birus informatikoak, programa espiak eta abarrekoak. Egunero dator-kigu eskuetara sareko birus informatiko berriei buruzko informazioa, eta benetan diru galera itzelak eragiten dituzte, bai ordenagailu asko eta asko kutsatzen dituztelako bai jarduerak moteldu eta are etenarazi ere egin ditzaketelako, informazioa duten artxiboak suntsitzeraino batzuetan.

Gauzak horrela, premiazkoa da enpresek neurriak har ditzaten beren ekipo informatikoak eta haietako informazioa babesteko, eguneroko lana ustekabekoetatik salbu gordez.

Enpresek hartutako babes neurrietatik, zabalduena –ale handiz– birusak antzemateko programak edo birusen aurkakoak dira, enpresen erdiek baino gehiagok (%53,6) erabiltzen dituzte eta. Horren atzean, bestelako babesgarriak ere agertzen dira, adibidez segurtasun zerbitzuen harpidetza (%34), “firewalls” edo suhesiak (%25,2), enpresatik kanpoko “backup”-ak (%23,8) edo zerbitzari fidagarriez baliatzea (%18,5).



Estas medidas adoptadas se incrementan de forma muy importante según va aumentando el tamaño del establecimiento. Así, a partir de 10 o más empleados, prácticamente la totalidad de ellos, el 91,2%, utiliza programas de detección de virus y casi tres de cada cuatro, el 73,6%, están suscritos a un servicio de seguridad. También destaca la instalación de firewalls o cortafuegos, 60,2%, la utilización de servidores seguros, 56,9%, o la realización de backups fuera del establecimiento, 48,9%.

Otro dato importante es conocer la periodicidad con que se actualizan estas medidas adoptadas ya que, continuamente, están apareciendo nuevos virus informáticos o mutaciones de virus ya existentes. 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 39,2% 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 48,9% lo hicieron en el último año. También aquí, a partir de un cierto tamaño de establecimiento, 10 o más empleados, estos porcentajes se elevan hasta alcanzar el 77,7% los que han actualizado en los últimos tres meses, y el 90,6%, los que lo han hecho en el último año.

Además, se está observando cómo estos altos porcentajes obtenidos en la utilización de medidas de seguridad crecen año tras año e indican el gran cuidado que tienen las empresas con los sistemas de protección que han adoptado y en su actualización.

Zenbat eta enpresa handiagoa izan, askoz erabiliagoak dira neurri horiek ere. Hamar langile edo gehiagoko establezimenduen artean, zehazki, ia gehienek (%91,2) birusak antzemateko programak dauzkate, eta ia lautik hiru (%73,6) segurtasun zerbitzuen harpidedun dira. Ugariak dira, orobat, firewall edo suebakiak jartzen dituztenak (%60,2), baita zerbitzari fidagarrietara jotzen dutenak edo enpresatik kanpoko backup-ak egiten dituztenak ere (%56,9 eta %48,9 hurrenez hurren).

Interesgarria da jakitea, era berean, zenbatetik behin eguneratzen diren hartutako neurriak, etengabe agertzen direlako birus informatiko berriak, edo lehendik zeudenak mutatu. Enpresek, bada, adi egon behar dute, hala dagokionean babes sistemen bertsio eguneratuak prestatzen dituzten hornitzaileengana joz.

IGI-enpresak inkestaren arabera, txosten honetarako datuak bildu aurreko hiru hilabeteetan Euskal Autonomia Erkidegoko enpresen %39,2k eguneratuta zeuzkaten beren babesgarriak, eta %48,9k azken urtean egina zuten. Datu honi dagokionez ere eragina du enpresaren tamainak, 10 langile edo gehiagoko artean %77,7 direlako beren sistemak azken hiru hilabeteetan berritu dituztenak, eta %90,6 azken urtean egin dutenak.

Ohartzekoa da, bestalde, segurtasun neurriak hartzen dituztenen portzentajeak gora egiten duela urtetik urtera, eta horrek adierazten du enpresek ardura handia dutela beren babesgarriez eta haien berritzeaz.

Esta preocupación, por cierto, no es infundada y muchas veces está basada en la experiencia propia. Así, el 16,5% del total de establecimientos declara haber tenido algún ataque de virus informático en el último año y el 3,4% ha sufrido accesos no autorizados a sus sistemas informáticos o a sus datos en ese mismo período. En los establecimientos de 10 o más empleados, el porcentaje de las empresas que han sufrido ataques informáticos alcanza el 28,6% y el 2,9% respectivamente.

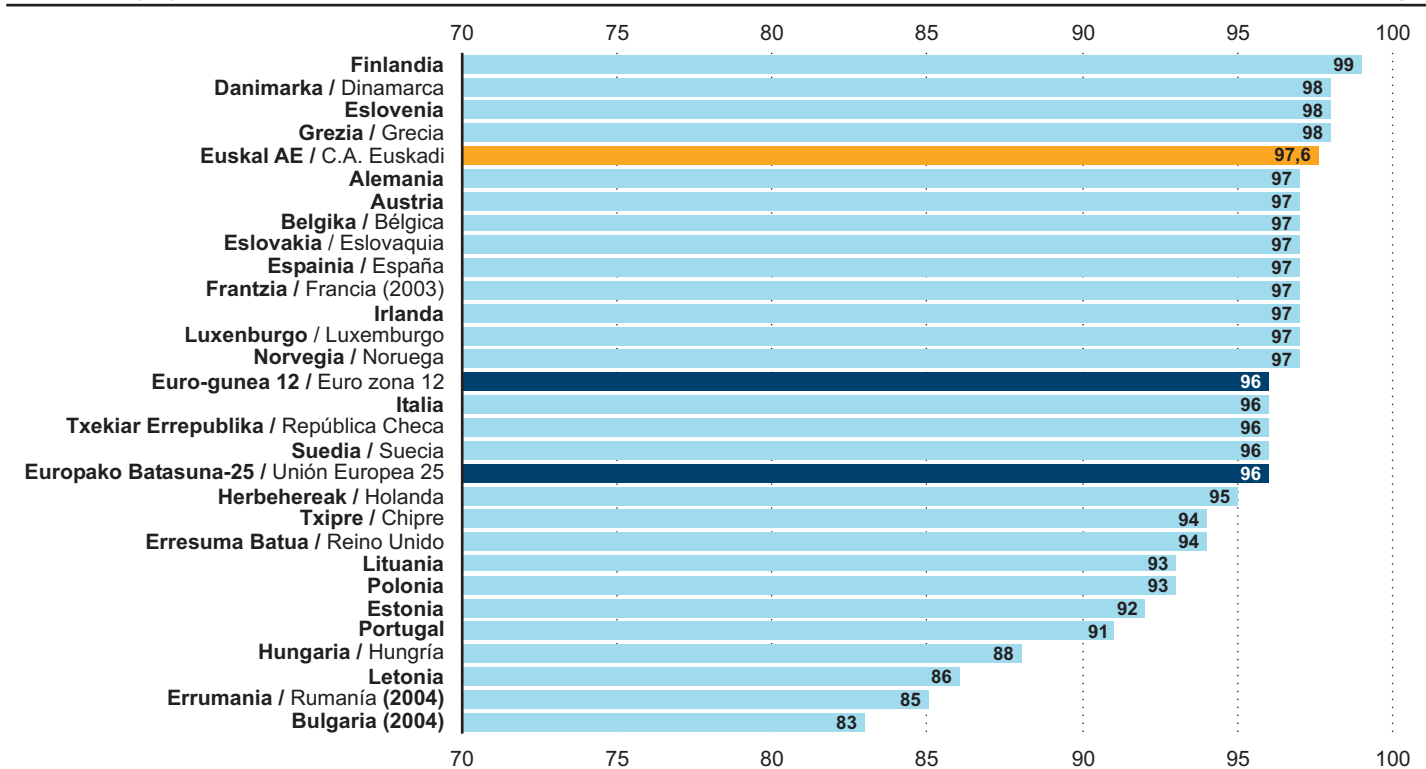
## 9. Comparación con otros países

Hay que reseñar que, así como en el resto del informe los datos ofrecidos para la C.A. de Euskadi por la ESI empresas, incluyen todos los sectores de actividad económica, exceptuando el sector primario, en aras de una mejor comparabilidad con el resto de países, en este apartado vamos a aplicar las distintas sectorizaciones que han empleado otros organismos, con lo que los datos ofrecidos anteriormente, ahora varían ligeramente.

Establecimientos de 10 o más empleados que usan ordenadores por países en 2005. (%)

19.

Ordenagailuak erabiltzen dituzten 10 langileko edo gehiagoko establezimenduak, herrialdeka, 2005. (%)



JESN-93 sektoreak D, F, G, H:(55.1, 55.2), I, K, O: (92.1, 92.2).  
Sectores CNAE-93: D, F, G, H:(55.1, 55.2), I, K, O: (92.1, 92.2).

Iturria/Fuente: Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta (IGI): enpresak. EUSTAT / Encuesta sobre la Sociedad de la Información ESI-Empresas, EUSTAT.  
Statistics on the information society in Europe 2005, 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 techo de utilización.

Jokabide hori ez da, inondik ere, funtsik gabea, eta maiz norberaren eskarmentuaren ondorio da. Horren erakusle, enpresen %16,5ek adierazi dute azken urtean birus informatikoren batek eraso diela, eta bitarte horretan ere, %3,4k sarrera arrotzak izan dituzte beren sistema informatikoetan edo beren datuetan. Hamar langile edo gehiagoko enpresen %28,6k lehen motako arazo informatikoak jasan dituzte, eta %2,9k bigarrenekoak.

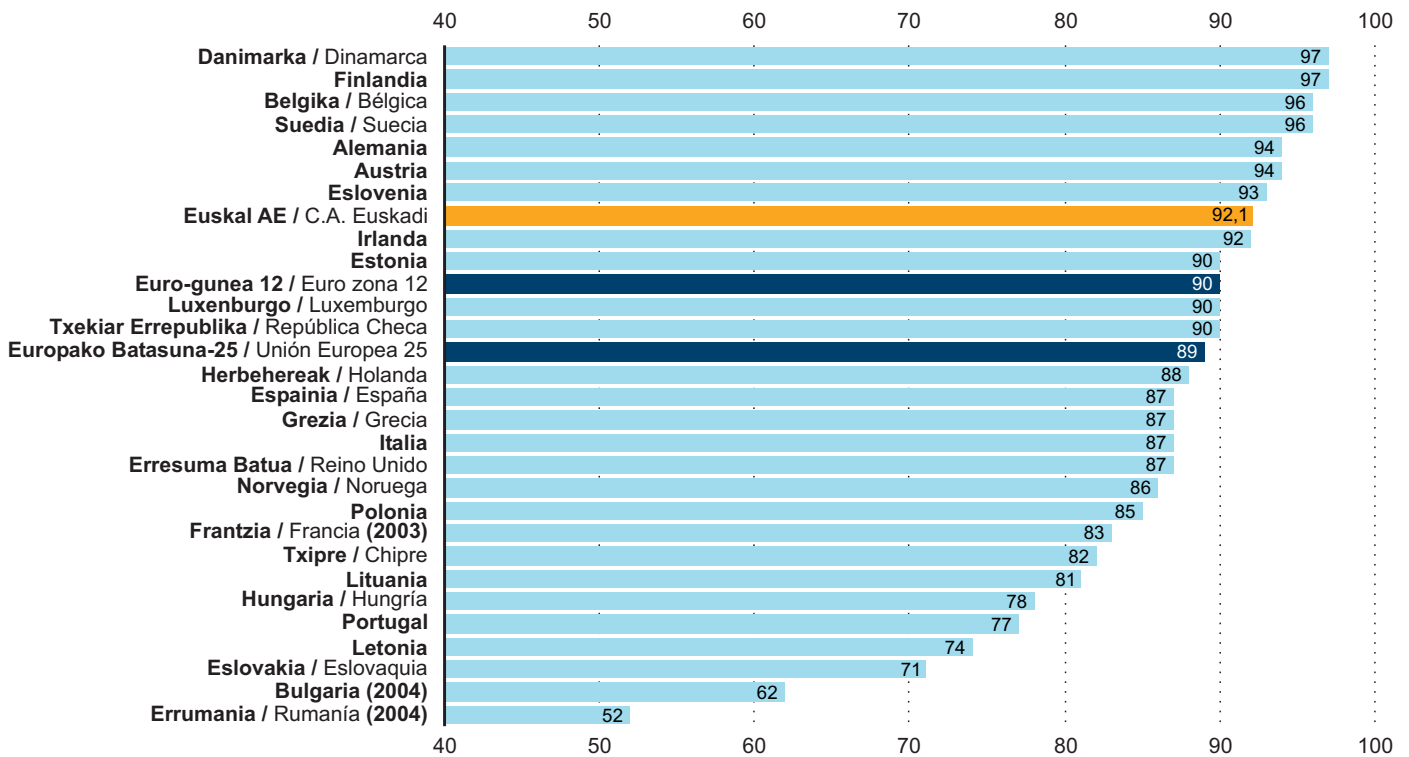
## 9. Beste herrialdeetako datuak

Gogoan eduki behar da txostenaren puntu honetaraino Euskal Autonomia Erkidegoko enpresen inguruan erabili ditugun datuek, IGI-enpresak inkestatik hartuek, jarduera sektore guztiak hartzen zituztela kontuan, lehena izan ezik. Atal honetan, ordea, beste erakunde batzuen sailkapenetara joko dugu, alde-raketak errazago egin ahal izateko. Orain arte eman ditugun datuak, beraz, zertxobait aldatuko dira.

Establecimientos de 10 o más empleados con acceso a Internet por países en 2005. (%)

20.

Interneteko sarbidea duten 10 langileko edo gehiagoko establezimenduak, herrialdeka, 2005. (%)



JESN-93 sektoreak D, F, G, H:(55.1, 55.2), I, K, O: (92.1, 92.2).  
 Sectores CNAE-93: D, F, G, H:(55.1, 55.2), I, K, O: (92.1, 92.2).

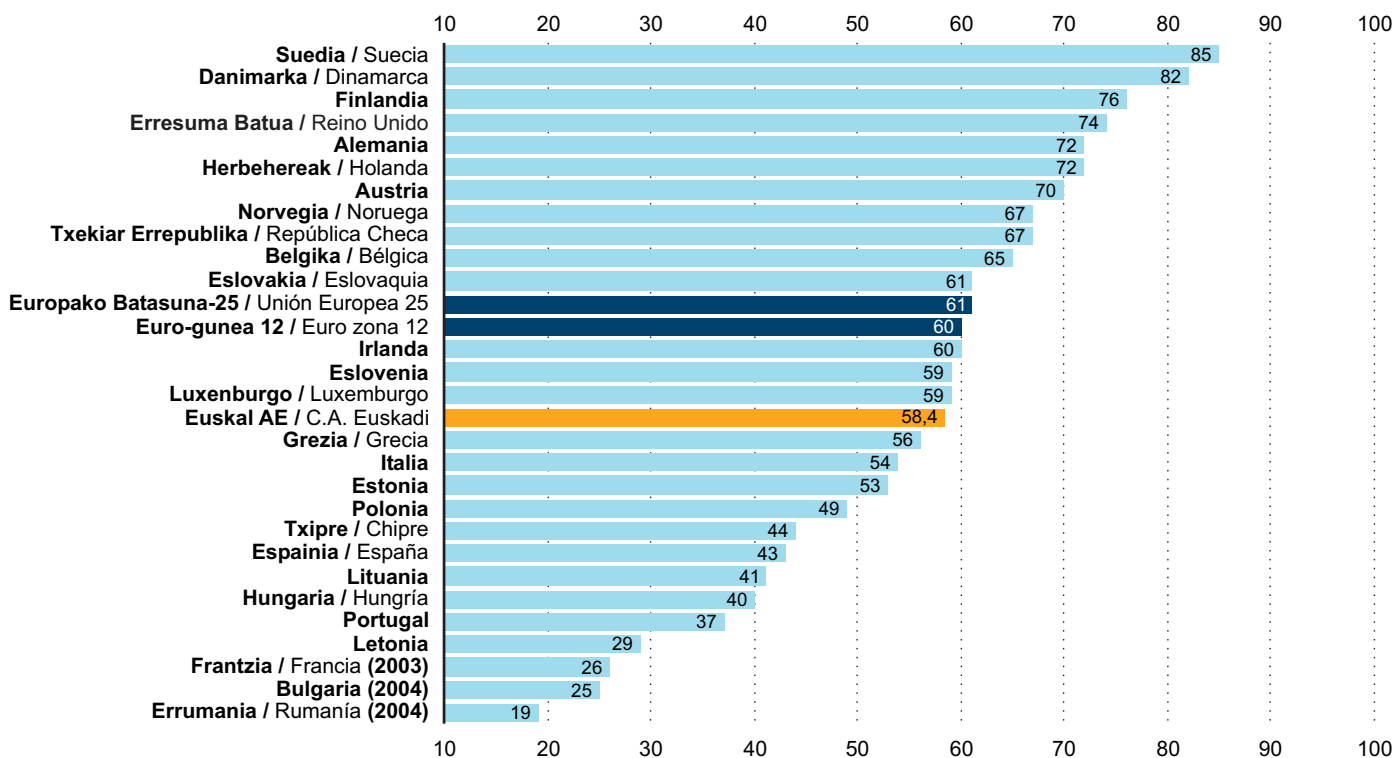
Iturria/Fuente: Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta (IGI): enpresak. EUSTAT / Encuesta sobre la Sociedad de la Información ESI-Empresas, EUSTAT.  
 Statistics on the information society in Europe 2005, EUROSTAT.

En cuanto a los porcentajes que se obtienen en el acceso a Internet, son los países nórdicos los que se destacan del resto, estando por encima del 95%. 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 sarbidea dutenen portzentajeak beste inon baino handiagoak dira iparraldeko herrialdeetan, han %95etik gorakoak dira eta. Euskal Autonomia Erkidegoko tasak ere altu samarrak dira, Interneten erabilera asko zabaldu delako tamaina honetako enpresetan, EBko buruko herrialdeen artean egotera ino, hain zuzen ere.

Establecimientos de 10 o más empleados con página web por países en 2005. (%)

21. Webgunea duten 10 langileko edo gehiagoko establezimenduak, herrialdeka, 2005. (%)



JESN-93 sektoreak D, F, G, H:(55.1, 55.2), I, K, O: (92.1, 92.2).  
 Sectores CNAE-93: D, F, G, H:(55.1, 55.2), I, K, O: (92.1, 92.2).

Iturria/Fuente: Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta (IGI): enpresak. EUSTAT / Encuesta sobre la Sociedad de la Información ESI-Empresas, EUSTAT.  
 Statistics on the information society in Europe 2005, EUROSTAT.

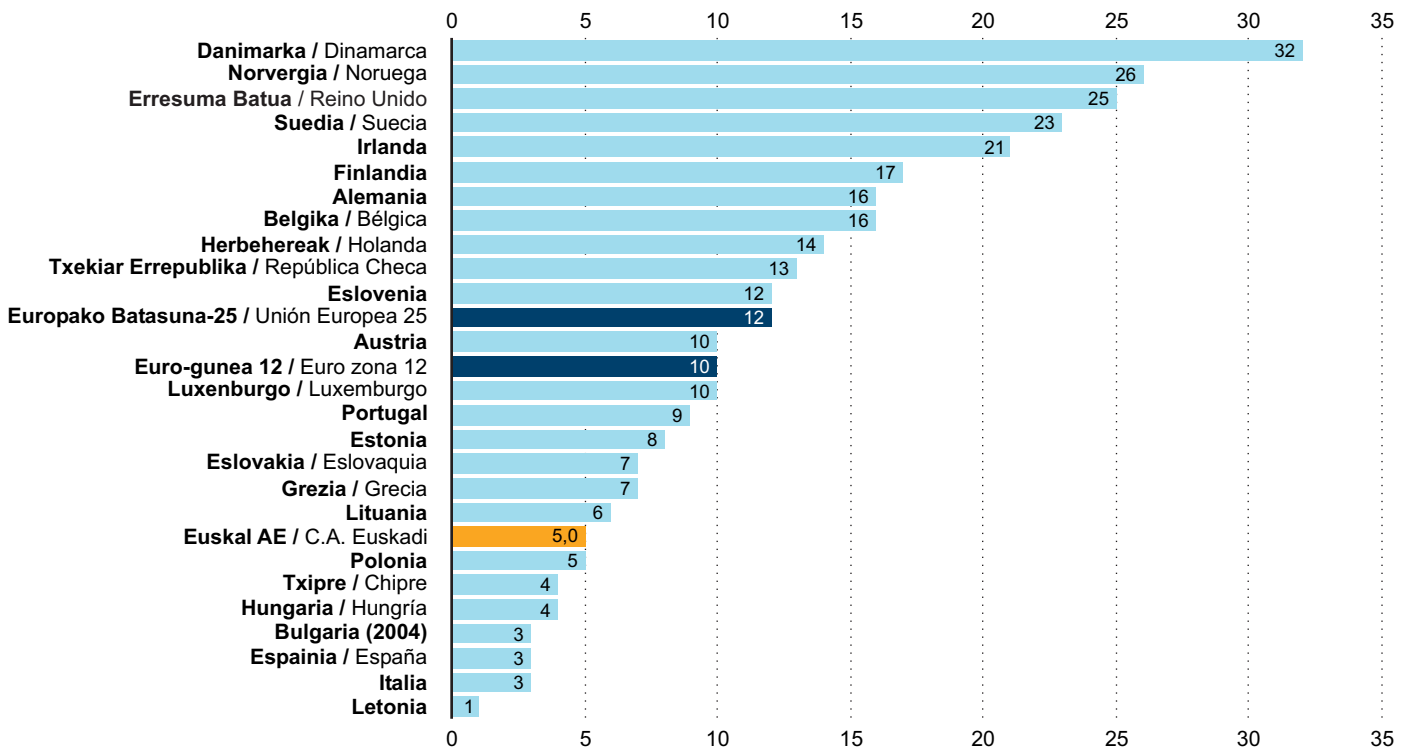
Como se puede apreciar en este gráfico, en la C.A. de Euskadi, a pesar del alto porcentaje de empresas que tienen acceso a Internet, su presencia en la red mediante página web alcanza cotas más bajas y, por tanto, al compararla con el resto de países de la UE se queda en los puestos intermedios-bajos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

Grafikoan adierazten denez, Euskal Autonomia Erkidegoan enpresa askok Interneterako sarbidea dute, baina ez dira horrenbeste, ordea, sarean web orri bat daukatenak, eta alde horretatik, Euskal Autonomia Erkidegoa tarteko-beheko tokietan dago EBko beste herrialdeekin alderatuz gero.

Establecimientos de 10 o más empleados con ventas electrónicas por países en 2004. (%)

Salmenta elektronikoa egiten dituzten enpresen kopurua 10 langile edo gehiagokoen artean eta herrialdeka. 2004 (%)

22.



JESN-93 sektoreak D, F, G, H:(55.1, 55.2), I, K, O: (92.1, 92.2).  
 Sectores CNAE-93: D, F, G, H:(55.1, 55.2), I, K, O: (92.1, 92.2).

Iturria/Fuente: Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta (IGI): enpresak. EUSTAT / Encuesta sobre la Sociedad de la Información ESI-Empresas, EUSTAT.  
 Statistics on the information society in Europe 2005, EUROSTAT.

En esta tabla se vuelve a poner de manifiesto lo comentado en el apartado de comercio electrónico, donde se observaba cómo en Euskadi tiene todavía muy poca aceptación entre las empresas este tipo de intercambios. Así, en relación al resto de países de la Unión Europea se aprecia que está muy lejos de la media europea, ocupando los lugares más bajos de la tabla.

Hemen berriz ere geratzen da agerian merkataritza elektronikoa buruzko atalean azalduakoa, alegia, saldu eta erosteko era honek ez duela orain arte arrakasta handirik izan Euskal Autonomia Erkidegoan. Europako Batasunean azken tokietan gaude, beste herrialdeetako batez bestekotik urrun oraindik.

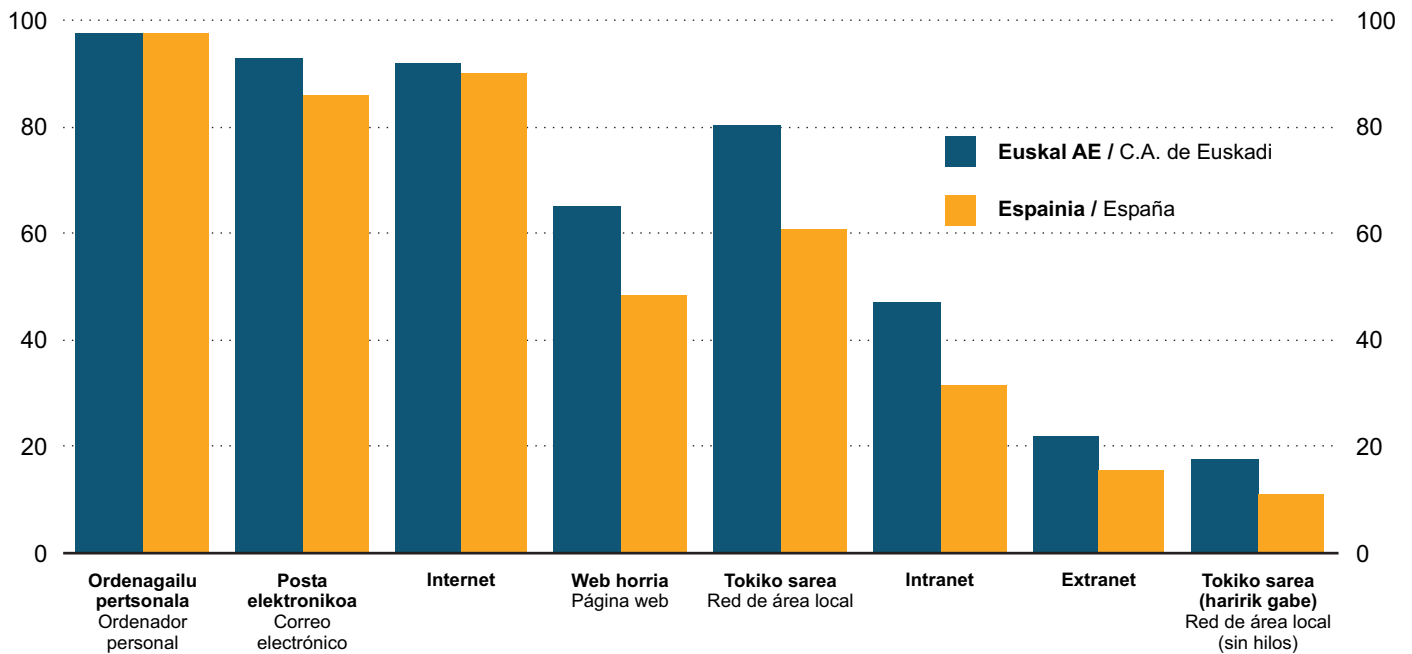
En cuanto a la comparación con España de los principales equipamientos TIC, como se puede apreciar en el siguiente gráfico adjunto, se observa que los porcentajes obtenidos son similares para los equipamientos básicos y es, en el apartado de redes, donde estos porcentajes difieren, siendo superiores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

IKTen hornikuntza mailari erreparatuta, hurrengo taulak erakusten digu Euskal Autonomia Erkidegoa Espainiako gainontzeko tokien pare dagoela, eta batez bestekotik gora dagoela, berriz, sareei dagokienez.

Establecimientos de 10 o más empleado por equipamientos TIC, Euskadi - España. 2005. (%)

23.

10 langileko edo gehiagoko establezimenduak, IKT hornikuntzen arabera, Euskadi - Espainia . 2005. (%)



JESN-93 sektoreak D, F, G, H:(55.1, 55.2), I, K, O: (92.1, 92.2).  
 Sectores CNAE-93: D, F, G, H:(55.1, 55.2), I, K, O: (92.1, 92.2).

Iturria/Fuente: Informazioaren Gizarteari buruzko Inkesta (IGI): enpresak. EUSTAT / Encuesta sobre la Sociedad de la Información ESI-Empresas, EUSTAT.  
 ETICCE 2004/05 inkesta, INE / Encuesta ETICCE 2004/05 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.

#### Ámbito

- 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 2005.

### 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 o 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 (Álava, 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 2005eko lehenengo hiruhilekoan bildu zen.

### Laginarene 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 gorabehera.

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: EMPRESAS 2003 INKESTARAKO SEKTORIZAZIOA /SECTORIZACION PARA LA E.S.I. - EMPRESAS 2003
03	CA	PETROLIOA ETA GASA ATERATZEA /EXTRACCION DE PETROLEO Y GAS
04	CB	METALEZKOAK DIREN ETA EZ DIREN BESTELAKO MEAK ATERATZEA /EXTRACCION DE OTROS MINERALES METALICOS Y NO METALICOS
05	DA	ELIKAGAI-INDUSTRIA /INDUSTRIA DE LA ALIMENTACION
06	DB	EHUNGINTZA ETA JANTZIGINTZA /TEXTIL Y CONFECCION
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, EDICION Y ARTES GRAFICAS
10	DF	PETROLIOA FINTZEA /REFINO DE PETROLEO
11	DG	KIMIKA-INDUSTRIA /INDUSTRIA QUIMICA

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

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

- Coeficiente 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 ordezteko, panela urtero berritzen da aurrean ezarritako irizpideen arabera, Eustat Jarduera Ekonomikoen Gidazerrendan sartu berri diren establezimenduekin.

Horrela, ordezeko-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, ordezeko-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 ordezkoaren 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 cuyo 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 la 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 la 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 ausencias temporales del trabajo por cualquier motivo que con-

## 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 dagokionez, 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 dagokionez, 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 dela-kausa, aldiren batean lanera joan ez (gaixorik egon delako,

lleve 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 las 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 buscadores, 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

amatasun lizentzia izan duelako, oportetan 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 ekonomikoa 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 titularraren 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 gutxiko 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 oinarriko 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 ateak dituen intraneta dela esan daiteke, eta ateak 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 diseñada 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 ditzaketen 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

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

### • Telefono-linea arrunt modemdunak

Señale digitala analogikora eta analogikoa digital bihurtzeko modema (moduladorea-demoduladorea) izatearen ezaugarria du. Señale 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 konpontzen ditu, prozesaketari, banda-zabalerari eta komunikazioen ezegonkortasunari, ikusteko pantailari eta autonomiarri dagokienez.
- Telefono-linea arruntaren ordezkotako 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 este 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 o 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 arruntei 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 pribatuen 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»), konfiguratzeari 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.

