



XUNTA DE GALICIA

CONSELLERÍA DE INNOVACIÓN
E INDUSTRIA

Dirección Xeral de Promoción Industrial
e da Sociedade da Información



Fundación para o Fomento
da Calidade Industrial e
o Desenvolvemento
Tecnolóxico de Galicia



sociedadedainformacion.eu
Estratexia galega da Sociedade da Información

ENQUIA A EMPRESAS SOBRE A SOCIEDADE DA INFORMACIÓN EN GALICIA

Nº CUESTIONARIO (Non cubrir)

--	--	--	--

IDENT: / /

Bos días/Boas tardes: Por encargo do Observatorio Galego da Sociedade da Información pertencente á Dirección Xeral de Promoción Industrial e da Sociedade da Información da Consellería de Innovación e Industria, a empresa Obradoiro de Socioloxía, S.L. está a realizar unha enquisa que ten por obxecto ampliar o coñecemento sobre a relación de distintos sectores coa sociedade da información. Por este motivo, solicitamos a súa colaboración, mediante a cobertura deste cuestionario, garantíndolle total confidencialidade. Informámolo/a, ademais, que para axudalo/a na cumprimentación dos datos un/ha axente entrevistador/a acudiría á sede da empresa, aínda que se o prefire, pode proceder persoalmente á súa cobertura, para o cal tamén lle facilitamos o seguinte teléfono de consulta gratuito, de cara á solución de calquera dúbida que poida xurdir: **900101164** ou fax **981555831**, ou o **correo electrónico: estadística@obradoiro.e.telefonica.net** debendo dirixirse á **Sra. Cancio**, de xeito que os/as atenderemos coa mellor disposición posible. Agradecemoslle de antemán a súa colaboración.

0.1

MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN

Nome ou razón social da empresa: _____
Enderezo: _____
Concello: _____ Provincia: _____ Código Postal: _____
Teléfono: _____ Fax: _____
Correo electrónico: _____ Páxina web: _____

Como pode comprobar, o cadro superior 0.1. recolle os datos de identificación da empresa cos que se conta. Pregámoslle que no seguinte cadro sinala a situación actual da empresa, así como os posibles erros ou cambios producidos que figuren nos datos anteriormente apuntados. Por favor, escriba con letra clara, utilizando sempre letras maiúsculas.

0.2

MÓDULO DE IDENTIFICACIÓN PARA POSIBLES CORRECCIÓNS

Nome ou razón social da empresa: _____
Enderezo: _____
Concello: _____ Provincia: _____ Código Postal: _____
Teléfono 1: _____ Teléfono 2: _____ Fax: _____
Correo electrónico: _____ Páxina web: _____
Tipo
Persoa de contacto (a quen dirixirse, en caso necesario, para consultas, aclaracións ou modificacións sobre este cuestionario) _____
Cargo que ocupa na empresa: _____
Teléfono: _____ Fax: _____
Correo electrónico: _____

Para contestar ás preguntas do cuestionario, pregámoslle teña en conta os seguintes criterios de cobertura:

O cuestionario divídese en dous tipos de preguntas: as preguntas **con recadros en branco** e as preguntas **que xa traen números**. As preguntas con recadros cubriranse anotando as cifras que se solicitan. As preguntas con números cubriranse redondeando o número asignado á resposta que corresponda. Cando a resposta non se adapte a ningunha das categorías contempladas, deberá marcar a resposta "Outra" ou "Outros" e, se se pide "especificar", escribir a resposta literalmente. Por favor, escriba con claridade en letras maiúsculas. É importante contestar todas as preguntas, excepto naqueles casos nos que unha resposta dada obrigue, como se indica, a saltar algunha.

A.1 DATOS XERAIS DA EMPRESA

P.1. Por favor, describa nas seguintes liñas a actividade principal que xera maior valor engadido ou, no seu defecto, maior cifra de negocios:

CNAE:

P.2. A que actividade se dedica a súa empresa?

- Extractiva..... 1
- Fabricación..... 2
- Transportes..... 3
- Construción..... 4
- Comercio por xunto..... 5
- Comercio polo miúdo..... 6
- Finanzas..... 7
- Servizos..... 8

A.2 DATOS XERAIS DA EMPRESA

P.3. En que ano se constituíu a empresa?

P.4. Desde o punto de vista do seu capital e maior cifra de negocios, a súa é unha empresa...

- Galega..... 1
- Estatual con sede en Galicia..... 2
- Estatual con establecementos en Galicia..... 3
- Multinacional con sede en Galicia..... 4
- Multinacional con establecementos en Galicia..... 5

P.5. A súa empresa forma parte dun grupo empresarial?

- Si.....1
- Non.....2 (*Pasar a P.6*)

P.5.a. Cal é a denominación completa do grupo, o no seu defecto, da empresa matriz?

P.5.b. Cal é a relación da empresa co grupo?

- Empresa matriz..... 1
- Empresa filial..... 2
- Empresa conxunta..... 3
- Empresa asociada..... 4

P.6. E con cantos/as traballadores/as conta na actualidade? (*Considerar o conxunto do cadro de persoal -a tempo completo ou parcial, temporais e indefinidos/as, etc; así como as funcións que desenvolven na empresa*)

	Homes	Mulleres	Total
a. Dirección			
b. Persoal técnico			
c. Persoal de administración			
d. Outros			

P.7. En que mercados xeográficos vendeu a súa empresa bens ou servizos durante os últimos doce meses?

	SI	NON	NS/NC
Mercado local/autonómico	1	2	9
Mercado español	1	2	9
Outros países da Unión Europea	1	2	9
Todos os demais países	1	2	9

P.8. Cal é a facturación anual da empresa a nivel galego (*do conxunto de establecementos da compañía en Galicia*)?

- Menos de 600.000 euros..... 1
- De 601.000 a un millón de euros..... 2
- De 1 a 3 millóns de euros..... 3
- Máis de 3 millóns de euros..... 4
- Ns/Nc..... 9

Continuar en P.9 SÓ se teñen establecementos fóra de Galicia (P.4# 1). En caso contrario pasar a P.10.

P.9. Cal é a facturación anual da empresa a nivel global?

- Menos de 600.000 mil euros..... 1
- De 601.000 a un millón de euros..... 2
- De 1 a 3 millóns de euros..... 3
- Máis de 3 millóns de euros..... 4
- Ns/Nc..... 9

B EQUIPAMENTOS E SERVIZOS TIC (TECNOLOXÍAS DA INFORMACIÓN E DA COMUNICACIÓN)

Comezaremos por unha serie de cuestións de carácter xeral relacionadas co equipamento tecnolóxico da súa empresa.

P.10. Indique por favor se dispón do seguinte equipamento:

	SI	NON	NS/NC
a. Ordenador	1	2	9
b. Rede de área local (LAN)	1	2	9
c. Rede de área local sen fíos	1	2	9
d. Servidores para bases de datos, aplicacións ou arquivos	1	2	9
e. Intranet corporativa	1	2	9
f. Videoconferencia	1	2	9
g. Centralíña telefónica	1	2	9
h. Telefonía móbil corporativa para comunicacións de voz (*)	1	2	9
i. Telefonía móbil corporativa para comunicacións de datos	1	2	9

(*) Entendendo como tal algún tipo de contrato específico para grupos de usuarios.

Se non teñen ordenador (P.10.a=NON) saltar a P.21. En caso contrario continuar en P.11.

P.11. Que proporción dos/as traballadores/as da empresa emprega o ordenador cando menos unha vez á semana?

%

P.12. Que proporción dos/as traballadores/as da empresa accede a Internet cando menos unha vez á semana?

%

P.13. Conta a súa empresa con empregados/as que se conectan a sistemas TIC a través de redes telemáticas externas á empresa?

- Si..... 1
- Non..... 2 (Pasara a P.14)
- Ns/Nc..... 9 (Pasara a P.14)

P.13.a. E desde onde acceden ...? (Admite resposta múltiple)

- Desde a casa..... 1
- En Instalacións de clientes ou empresas asociadas..... 2
- Outras localizacións da súa empresa ou grupo..... 3
- Durante viaxes de negocio (desde hotels, aeroportos, etc)..... 4
- Outros (especificar)..... 8

P.14. Respecto aos servizos de telecomunicacións, ten contratado o mesmo operador para os servizos de telefonía fixa, telefonía móbil e comunicación de datos?

- Si..... 1
- Non..... 2
- Ns/Nc..... 9

P.15. Diría Vde. que desde a súa empresa o seguimento activo de novidades tecnolóxicas en materia de equipamentos e servizos é...?

- Moi intenso..... 4
- Bastante intenso..... 3
- Pouco intenso..... 2
- Nada intenso..... 1
- Ns/Nc..... 9

P.16. Podería dicirme se a empresa, para o desenvolvemento da súa xestión, emprega ferramentas informáticas relacionadas con...?

	SI	NON	NS/NC
Xestión contable e financeira	1	2	9
Xestión administrativa de vendas e compras	1	2	9
Xestión de clientes e provedores	1	2	9
Xestión de produción	1	2	9
Xestión de loxística (almacén e distribución)	1	2	9

Non dispón de sistemas informáticos para a xestión.....0 (Pasara a P.18)

P.17. Emprega sistemas informáticos específicos para?

	SI	NON	NS/NC
1. A relación comercial con clientes	1	2	9
2. A relación comercial con provedores	1	2	9

(Se P.17.1 ou P.17.2= SI; continuar en P.17.a, se non pasar a P.18)

P.17.a. E cal dos sistemas emprega?

	Extranet da propia empresa	Extranet de compras do cliente	Intercambio vía EDI ou redes similares
A relación comercial con clientes	1	2	3
A relación comercial con provedores	1	2	3

P.17.b. Que volume do total de COMPRAS supoñen as realizadas por estas vías?

%

P.17.c. Que volume do total de VENDAS supoñen as realizadas por estas vías?

%

P.17.d. Emprega a súa empresa facturación electrónica?

- Si..... 1
- Non..... 2
- Ns/Nc..... 9

P.18. E emprega a empresa software libre (software que, unha vez obtido, pode ser usado, copiado, estudado, modificado e redistribuído libremente)?

	SI	NON	NS/NC
Nos postos de usuario (sistema operativo)	1	2	9
Nos postos de usuario (paquete/s de ofimática)	1	2	9
Nos servidores: sistema operativo, bases de datos, servizos en Internet	1	2	9
Nas aplicacións de xestión	1	2	9

Falemos agora da comunicación e intercambio de información...

P.19. Dispón a súa empresa dunha conta principal de correo electrónico á que poidan remitir mensaxes dirixidas á mesma?

- Si, ten..... 1
- Non, non ten..... 2 (Pasara a P.20)
- Ns/Nc..... 9 (Pasara a P.20)

P.19.a. E que proporción dos/as traballadores/as dispón de correo electrónico?

%

P.19.b. E a proporción de cargos directivos que o teñen é do...?

%

P.20. Cal é o nivel de uso do fax na empresa? (excluíndo o envío/recepción de fax a través do ordenador)

Intercámbiase por fax con outras entidades, administracións, etc....

- A totalidade da documentación..... 1 (Pasara a P. 21)
- A maioría da documentación..... 2 (Pasara a P.21)
- Parte da documentación..... 3
- Pouca ou moi pouca..... 4
- Ningunha documentación..... 5
- Non dispón de fax..... 6

P.20.a. Só se o fax non é a vía maioritaria (P.20 = 3, 4, 5 ou 6) Cal é a vía maioritaria?

- Correo electrónico..... 1
- Outras vías..... 2
- Ns/Nc..... 9

C

SERVIZOS EMPREGADOS A TRAVÉS DE INTERNET

P.21. Dispón a empresa de acceso a Internet?

- Si..... 1 (Pasara a P.22)
- Non..... 2
- Ns/Nc..... 9 (Pasara a P.31)

P.21.a. Por cal/es do/s seguinte/s motivo/s non dispón de acceso a Internet? (Admite resposta múltiple)

- Falta de interese (non o necesitan, non o queren, non lles resulta útil)..... 1
- Non teñen coñecementos ou teñen poucos coñecementos para usalo..... 2
- Hai outras prioridades..... 3
- A conexión ou o equipo custan demasiado..... 4
- Non teñen información suficiente sobre posibilidades, tecnoloxía ou provedores..... 5
- Outros motivos (especificar).....
- Ns/Nc..... 9

P.21.b. En todo caso, cre que a conexión a Internet representaría, a medio prazo, un beneficio para a empresa?

- Si.....1
- Non.....2
- Ns/Nc.....9

Pasara a P.31

P.22. Desde que ano dispón de acceso a Internet na empresa?

P.23. E que tecnoloxía ten contratada?

- Telefonía básica e módem..... 1 **Pasar a P.26**
 RDSL..... 2 **Pasar a P.26**
 ADSL..... 3 **Continuar en P.24**
 CABLE..... 4 **Continuar en P.24**
 Outras tecnoloxías de banda larga (*)..... 9 **Continuar en P.24**
 (*) Aplíquese o termo "banda larga" ás conexións de datos permanentes cunha taxa de transferencia igual ou superior a 512 Kbps nalgúns dos dous sentidos.

P.24. E a que velocidade?

- Menor de 512 Kbps..... 1
 Entre 512 Kbps e 2 Mbps..... 2
 Entre 2 Mbps e 4 Mbps..... 3
 Maior de 4 Mbps..... 4
 Ns/Nc..... 9

P.25. Cre que a empresa se podería beneficiar a medio prazo de aumentar a velocidade de conexión?

- Si.....1
 - Non.....2
 - Ns/Nc.....9

Continuar en P.26 SÓ se teñen acceso a Internet de baixa velocidade (P.23=1 ou 2). En caso contrario (P.23=3, 4 ou 9) pasar a P.27

P.26. (Só se non teñen banda larga). Cales dos seguintes son os motivos polos que a empresa non contrata banda larga? (Admite resposta múltiple)

- A velocidade actual abonda..... 1
 O custo que supón non o xustifica..... 2
 Non é accesible, dado o emprazamento da empresa..... 3
 Os servizos que emprega a empresa non necesitan banda larga..... 4
 Outros motivos (especificar).....

P.27. Cales dos seguintes servizos emprega a través de Internet?

	SI	NON	NS/NC
Busca de información en xeral	1	2	9
Obtención de servizos bancarios e financeiros	1	2	9
Formación e aprendizaxe	1	2	9
Seguimento do comportamento do mercado	1	2	9
Para recibir produtos/servizos dixitais	1	2	9
Para obter servizos postvenda/prevenda	1	2	9
Acceso a aplicacións/ferramentas definidas para o negocio	1	2	9
Control do rendemento laboral do persoal que traballa en locais alleos á empresa ou en exteriores	1	2	9
Servizos de transporte e aloxamento	1	2	9
Busca de persoal	1	2	9
Publicidade da súa empresa	1	2	9
Operacións nalgún marketplace	1	2	9
Outros. Cales? <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1	2	9

P.28. Como valora o uso destes servizos na actividade ordinaria da empresa?

	Moi positiva-mente	Positiva-mente	Nin positiva nin negati-vamente	Negativa-mente	Moi negativa-mente	Ns/Nc
Busca de información en xeral	5	4	3	2	1	9
Obtención de servizos bancarios e financeiros	5	4	3	2	1	9
Formación e aprendizaxe	5	4	3	2	1	9
Seguimento do comportamento do mercado	5	4	3	2	1	9

	Moi positiva-mente	Positiva-mente	Nin positiva nin negati-vamente	Negativa-mente	Moi negativa-mente	Ns/Nc
Para recibir produtos/servizos dixitais	5	4	3	2	1	9
Para obter servizos postvenda/ prevenda	5	4	3	2	1	9
Acceso a aplicacións/ferramen-tas definidas para o negocio	5	4	3	2	1	9
Control do rendemento laboral do persoal que traballa en locais alleos á empresa ou en exteriores	5	4	3	2	1	9
Servizos de transporte e aloxamento	5	4	3	2	1	9
Busca de persoal	5	4	3	2	1	9
Publicidade da empresa	5	4	3	2	1	9
Operación nalgún marketplace	5	4	3	2	1	9
Outros <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	5	4	3	2	1	9

Falemos agora de aspectos relacionados coa seguridade...

P.29. Conta a empresa con elementos actualizados de seguridade?

	SI	NON	NS/NC
Software antivirus ou similar	1	2	9
Devasa (cortafuegos, firewall)	1	2	9
Servidor seguro	1	2	9
Mecanismos de copia de seguridade off-site	1	2	9
Encryptación de datos	1	2	9
Mecanismos de autenticación mediante sinatura electrónica	1	2	9
Outros mecanismos de autenticación (nºPIN ou usuario/a/contrasinal)	1	2	9
Arquivos informáticos con datos de carácter persoal rexistrados na Axencia de Protección de Datos	1	2	9

P.30. Tivo a súa empresa algún problema relacionado coa seguridade nos últimos doce meses?

	SI	NON	NS/NC
Ataque de virus informático	1	2	9
Acceso non autorizado ao sistema informático ou a datos da empresa	1	2	9
Fraude económica (p.e. Phishing)	1	2	9

D USOS E DESENVOLVEMENTO TECNOLÓXICOS

P.31. Dispón a empresa de persoal propio dedicado ás Tecnoloxías da Información e a Comunicación -TIC-?

- Si..... 1
 - Non..... 2 (Pasar a P.32)
 - Ns/Nc..... 3 (Pasar a P.32)

P.31.a. Indique, por favor, o número total de postos de traballo directamente relacionados coas Tecnoloxías da Información e a Comunicación- TIC-:

HOMES	MULLERES	TOTAL

P.31.b. Tivo dificultades a súa empresa á hora de contratar novo persoal con coñecementos en TIC?

- Si..... 1
- Non..... 2 (Pasara P.32)
- Ns/Nc..... 3 (Pasara P.32)

P.31.c. Que tipo de dificultades atoparon? (Admite resposta múltiple)

- Carencia de candidatos con coñecementos axeitados a nivel usuario en TIC..... 1
- Carencia de candidatos especialistas en TIC..... 2
- Custos demasiado altos para a contratación de especialistas en TIC..... 3
- Outras (especificar).....

P.32. Como seguramente saberá Vde., o teletraballo é unha forma novidosa de desenvolvemento de funcións no ámbito laboral través da utilización de novas tecnoloxías. Neste sentido, operan a distancia mediante a conexión ao sistema informático da empresa os/as traballadores desta?

- Si..... 1
- Non..... 2 (Pasara P.33)
- Ns/Nc..... 9 (Pasara P.33)

P.32.a. Existe na empresa algún sistema de control que rexistre as funcións e tarefas dos/as traballadores/as contratados/as a través desta modalidade de traballo?

- Si..... 1
- Non..... 2
- Ns/Nc..... 9

P.33. Ten contratados a empresa servizos de?

	SI	NON	NS/NC
Mantemento de aplicacións	1	2	9
Mantemento de servidores ou redes	1	2	9
Mantemento de microinformática (postos de usuarios, impresoras, etc.)	1	2	9

P.34. Respecto ás seguintes magnitudes económicas, podería indicar a porcentaxe que supón, sobre o volume de negocio da empresa?

	Porcentaxe
Investimento anual en equipos de telecomunicacións (hardware, electrónica de rede, centraliñas...)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %
Investimento anual en software (sistemas de información, equipamento, licenzas, servizos, etc.)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %
Gasto anual en equipos de telecomunicacións (hardware, electrónica de rede, centraliñas...)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %
Gasto anual en software (sistemas de información, equipamento, licenzas, servizos, etc.)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %
Custo de persoal TIC sobre o total de custos de persoal	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %
Servizos de datacenter externos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %

P.35. Podería referirnos a porcentaxe anual destinada a TIC (comunicación, centraliñas, software, ordenadores persoais, servidores, ...)

%

P.36. Na súa opinión, as magnitudes económicas que a súa empresa destina a Tecnoloxías da Información e Comunicación son, en relación aos beneficios que obtén co seu emprego?

- Moi altas..... 5
- Altas..... 4
- Axustadas..... 3
- Baixas..... 2
- Moi baixas..... 1
- Ns/Nc..... 9

E

PÁXINA WEB

P.37. Dispón a empresa de páxina web en funcionamento?

- Si.....1 (Pasara P.38)
- Non.....2

P.37.a. Por cales dos seguintes motivos non dispón de páxina web? (Admite resposta múltiple)

- Non teñen información suficiente sobre posibilidades, tecnoloxía ou fornecedores..... 1
- Hai outras prioridades..... 2
- Non hai demanda dos contidos da empresa..... 3
- A empresa non ten recursos para creala e mantela..... 4
- Outros (especificar)..... 5
- Ns/Nc..... 9

P.37.b. Cre que a empresa se podería beneficiar, a medio prazo, de dispor de páxina web?

- Si.....1
- Non.....2 (Pasara P.49)
- Ns/Nc.....9 (Pasara P.49)

P.37.c. Ordene de maior a menor (de 1 a 6) a utilidade das seguintes posibles liñas de cooperación desde a Administración para a implantación de páxina web da empresa.

	ORDE
Formación ao persoal	
Asesoramento tecnolóxico	
Servizos de deseño e creación da páxina	
Servizos de mantemento da páxina	
Servizos de aloxamento da páxina	
Axuda económica	

Pasara P.49

P.38. E desde que ano dispón de páxina web?

P.39. Dispón a empresa de dominio propio?

- Si..... 1
- Non..... 2
- Ns/Nc..... 9

P.40. Con que frecuencia se actualizan os seus contidos?

- Diariamente..... 1
- Semanalmente..... 2
- Quincenalmente..... 3
- Mensualmente..... 4
- Anualmente..... 5
- Máis de un ano..... 6
- Nunca..... 7
- Ns/Nc..... 9

P.41. Cumpre a páxina web as normas de accesibilidade? (Adaptación dos formatos para persoas con discapacidade)

- Si..... 1
- Non..... 2
- Ns/Nc..... 9

P.42. Cal é o idioma principal dos contidos da páxina?

- Galego..... 1
- Castelán..... 2

P.43. E en cales dos seguintes idiomas existe versión da páxina? (Admite resposta múltiple)?

- Galego..... 1
- Castelán..... 2
- Inglés..... 3
- Francés..... 4
- Portugués..... 5
- Outros..... 6

P.44. A elaboración de contidos corresponde principalmente a...

- Ao persoal contratado da empresa..... 1
- A servizos contratados externamente..... 2
- Ns/Nc..... 9

P.45. E quen realiza o servizo de mantemento da páxina web?

- O persoal contratado da empresa..... 1
- Servizos contratados externamente..... 2
- Non teñen mantemento..... 3
- Ns/Nc..... 9

P.46. Ten capacidade a súa web para servir contidos seguros?

- Si..... 1
- Non..... 2
- Ns/Nc..... 9

P.47. A que tipo de contidos, produtos ou servizos se pode acceder a través da súa páxina web?

	SI	NON	NS/NC
Presentación da empresa e os seus produtos	1	2	9
Facilidade de acceso a catálogos de produtos e listas de prezos	1	2	9
Personalización del site para clientes habituais	1	2	9
Distribución de produtos dixitais	1	2	9
Provisión de servizos postvenda	1	2	9
Aplicacións/ferramentas definidas para o negocio	1	2	9

P.48. En termos xerais, como valora a presenza da empresa en Internet e o uso dos medios telemáticos na súa actividade?

- Moi positiva..... 5
- Positiva..... 4
- Nin positiva nin negativa..... 3
- Negativa..... 2
- Moi negativa..... 1
- Ns/Nc..... 9

F COMPRAVENDA EN INTERNET

P.49. A súa empresa realizou compras a través de Internet nos últimos doce meses?

- Si.....1 (Pasara a P.50)
- Non.....2
- Ns/Nc.....9 (Pasara a P.53)

P.49.a. E cales son os motivos polos que a empresa non merca en Internet? (Admite resposta múltiple)

- Prefiren a relación tradicional co provedor..... 1
- Non saben como facelo..... 2
- Preocúpalles a seguridade (ao dar detalles da tarxeta de crédito)..... 3
- Preocúpalles a privacidade (ao dar detalles persoais)..... 4
- Non tiveron necesidade..... 5
- Cren que non funciona ben a recepción e devolución das compras..... 6
- Outros (especificar).....
- Ns/Nc..... 98

Pasara a P.53

P.50. Cal é o peso das compras a través de páxinas web sobre o total de compras da empresa?

%

P.51. Que tipo de compras realiza por Internet? (Admite resposta múltiple)

- Produtos finais..... 1
- Subministracións..... 2
- Servizos..... 3
- Outros..... 4
- Ns/Nc..... 9

P.52. E tiveron algún/s problemas a realizar compras a través de Internet?

- Si.....1
- Non.....2 (Pasara a P.53)
- Ns/Nc.....9 (Pasara a P.53)

P.52.a. E que tipo de problemas atoparon? (Admite resposta múltiple)

- Dificultade en atopar información sobre garantías..... 1
- Tardanza na entrega..... 2
- Falta de claridade no prezo..... 3
- Produtos ou servizos non entregados ou entregados con defectos..... 4
- Problemas de seguridade de pago..... 5
- Reclamacións non atendidas satisfactoriamente..... 6
- Utilización non autorizada de datos persoais..... 7
- Publicidade enganosa..... 8
- Outros problemas.....
- Ns/Nc/Non recorda (Non ler)..... 99

CONTINUAR EN P.53 SÓ SE TEÑEN PÁXINA WEB, E DICIR SE RESPONDEU AFIRMATIVAMENTE A P.37(P.37=SI).EN CASO CONTRARIO PASAR A P.59

P.53. Recibe a súa empresa algún pedido ou realiza algunha venda a través de Internet?

- Si..... 1 (Pasara a P.54)
- Non..... 2
- Ns/Nc..... 9 (Pasara a P.59)

P.53.a. Cales son os principais motivos polos que a súa empresa non vende en Internet? (Admite resposta múltiple)

- Os produtos ou servizos non son axeitados para a venda por Internet..... 1
- A venda por Internet non aporta beneficios claros..... 2
- O custo do desenvolvemento e mantemento da plataforma tecnolóxica..... 3
- Hai outras prioridades..... 4
- Os clientes non están preparados..... 5
- Os problemas de seguridade..... 6
- Os problemas de distribución..... 7
- Outros (especificar).....
- Ns/Nc..... 9

Pasara a P.59

P.54. Cales son os principais motivos polos que a súa empresa vende a través de Internet? (Admite resposta múltiple)

- Lanzamento de novos produtos ou servizos..... 1
- Prestación de servizos personalizados ao cliente..... 2
- Redución dos custos do negocio..... 3
- Mellora da calidade do servizo..... 4
- Expansión xeográfica do mercado..... 5
- Aceleración do proceso do negocio..... 6
- Captación de novos clientes..... 7
- Mellora da imaxe da empresa..... 8
- Outros (especificar).....
- Ns/Nc..... 9

P.55. Cal é o destino xeográfico das vendas que fai a través de Internet, aproximadamente?

- Galicia..... %
- Resto de España..... %
- Resto da Unión Europea..... %
- Resto do mundo..... %
- TOTAL..... **100 %**

P.56. Podería indicar a porcentaxe que supuxeron estas vendas a través da súa páxina web sobre a facturación total da compañía?

%

P.57. Desta porcentaxe de vendas a través da páxina web, podería indicar as canles nas que foron efectuadas así como unha estimación da súa porcentaxe?
(**Admite resposta múltiple**)

- Tarxeta de crédito..... 1 %
- Pasarela de pago (enlace a través dun servidor seguro da entidade bancaria)..... 2 %
- Outras vías (pago contra reembolso, transferencia bancaria)..... 3 %

P.58. Como valora a experiencia de venda a través de Internet na súa empresa?

- Moi positiva..... 5
- Positiva..... 4
- Nin positiva nin negativa..... 3
- Negativa..... 2
- Moi negativa..... 1
- Ns/Nc..... 9

G FORMACIÓN

P.59. Emprega a empresa o e-learning -formación mediante ferramentas informáticas e electrónicas- como técnica de formación...?

- Si..... 1
- Non..... 2
- Ns/Nc..... 9

P.60. E durante o último ano, recibiron os traballadores da empresa algún tipo de formación en Tecnoloxías da Información e Comunicación?

- Si..... 1
- Non..... 2 (**Pasar a P.61**)
- Ns/Nc..... 9 (**Pasar a P.61**)

P.60.a. Que porcentaxe de traballadores/as da empresa recibiron formación en Tecnoloxías da Información e Comunicación?

%

P.60.b. Dos traballadores que recibiron formación en TIC, en que porcentaxe se distribuían segundo a súa función habitual?

- Desenvolven funcións TIC..... %
- Non desenvolven funcións TIC..... %
- TOTAL..... **100 %**

P.60.c. Podería referirnos a cantidade anual destinada á formación dos/as traballadores/as en Tecnoloxías da Información-TIC-?

€

P.61. Na súa opinión, a súa empresa ten capacidade por si mesma para o desenvolvemento das accións formativas en Tecnoloxías da Información e da Comunicación?

- Si.....1 (**Pasar a P.62**)
- Non.....2
- Ns/Nc.....9 (**Pasar a P.62**)

P.61.a. Qué tipo de apoios precisaría?

H AXUDAS PARA O DESENVOLVEMENTO DE TIC

P.62. En termos globais, considera que a súa empresa aproveita as vantaxes que actualmente poden proporcionar as Tecnoloxías da Información?

- Si..... 1
- Non..... 2
- Ns/Nc..... 9

P.63. Que liñas de apoio considera que serían máis útiles para facilitar a incorporación das TIC á súa empresa? (**Admite resposta múltiple**)

- Apoio económico..... 1
- Asesoría na planificación..... 2
- Asesoría sobre as solucións existentes..... 3
- Formación..... 4
- Divulgación de boas prácticas..... 5
- Falta de provedores axeitados..... 6
- Outras (especificar).....
- Ns/Nc..... 9

P.64. Recibiu a súa empresa algunha axuda en relación coa incorporación das TIC nos últimos tres anos?

- Si..... 1
- Non..... 2 **FIN**
- Ns/Nc..... 9 **FIN**

P.64.a. Con que finalidade recibiu a/as axuda/s ?

	SI	NON	NS/NC
Para o investimento en equipo e/ou redes	1	2	9
Para o investimento en software	1	2	9
Para o investimento en presenza en Internet	1	2	9
Para a implantación e certificación de modelos de xestión	1	2	9
Para a contratación de persoal TIC	1	2	9
Para a formación en Tecnoloxías da Información	1	2	9

Moi ben, isto foi todo. Moitas grazas pola súa colaboración.

EMPRESA CONSULTORA PARA O ESTUDO



DATOS DE CONTROL

NOME DO/A VALIDADOR/A: _____ CÓDIGO:

NOME DO/A GRAVADOR/A: _____ CÓDIGO:

OBSERVACIÓNS:

