

Equipament i ús TIC de les empreses al municipi de Sant Feliu de Llobregat

DYM
MARKET RESEARCH

Estudi realitzat per **DYM** per a la



09473143

Setembre de 2009

INTRODUCCIÓ	3
OBJECTIUS DE L'ESTUDI	7
METODOLOGIA	10
RESULTATS OBTINGUTS	
Dades de classificació de les empreses	16
Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa	20
Ús d'Internet	48
Web corporatiu	78
Integració de la informació dins de l'empresa	83
Comerç electrònic	93
Inversió, finançament i despesa en tecnologia	110
Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l'empresa	122
Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori	126
SÍNTESI D'INDICADORS	131
COMPARATIVA D'INDICADORS	133
SÍNTESI DE RESULTATS	138
ANNEX 1_ QÜESTIONARI UTILITZAT	151
ANNEX 2_ TAULES	167
ANNEX 3_ ÍNDEX DE GRÀFICS I TAULES	169

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS DE L'ESTUDI

METODOLOGIA

RESULTATS OBTINGUTS

Dades de classificació de les empreses

Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa

Ús d'Internet

Web corporatiu

Integració de la informació dins de l'empresa

Comerç electrònic

Inversió, finançament i despesa en tecnologia

Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l'empresa

Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori

SÍNTESI D'INDICADORS

COMPARATIVA D'INDICADORS

SÍNTESI DE RESULTATS

ANNEX 1_ QÜESTIONARI UTILITZAT

ANNEX 2_ TAULES

ANNEX 3_ ÍNDEX DE GRÀFICS I TAULES

El programa Ciutats Digitals 2008-2010, impulsat pel Departament de Governació i Administracions Públiques a través de la Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació, s'emmarca dins de les actuacions del Pla Avança per al desenvolupament de la Societat de la Informació i el Coneixement, que lidera el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç i porta a terme la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació. L'objectiu principal del programa Ciutats Digitals 2008-2010 és l'extensió de les TIC a l'Àmbit Local, mitjançant el finançament conjunt del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, la Generalitat de Catalunya i les ciutats o els ens locals, per a la realització de projectes com viviers empresarials, serveis digitals dirigits a ciutadans i empreses de l'entorn local, formació, i accions de difusió. L'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat ha estat un dels territoris de Catalunya sol·licitants d'aquestes ajudes.

Els antecedents d'actuació de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat a l'àmbit de les TIC es remunten a finals de la dècada dels noranta. Al Pla d'Actuació del Mandat (2003-2007) es definien els principals objectius polítics de l'Ajuntament en matèria de noves tecnologies, i un dels seus apartats era "Innovar i desenvolupar la societat del coneixement", fruit de la reflexió de la ciutat davant dels canvis socials i culturals generats amb l'eclosió de les noves tecnologies. En aquest període es va treballar i es van generar directrius d'actuació en diversos àmbits d'intervenció: canvi social i cultural, serveis administratius al ciutadà, formació i educació, infraestructures, continguts digitals i comunicació o activitat econòmica entre d'altres. L'any 2008 es van portar a terme diversos projectes, que abasten des de la *Jornada Virtual "Sant Feliu Innova"* o el documental "*Connectats*" fins a la *Casa d'Oficis en noves tecnologies*, la *Gimcana WiFi-IdCat* o l'*impuls de la SantfeliuSfera*, la *comunitat de blocs locals*.

Aquestes actuacions representen més de 10 anys de treball des de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat per tal d'evitar l'aparició d'una nova forma d'exclusió social que afecta tant a persones treballadores com a teixit empresarial i entitats socials: la denominada "escletxa digital" entre connectats i desconnectats. Una llarga trajectòria en posar a l'abast dels ciutadans i el teixit socioeconòmic les eines bàsiques perquè es tingui accés lliure a les xarxes d'informació i als serveis que ja utilitzen les noves tecnologies com a canal d'accés.

En aquest context d'iniciativa per al foment de les TIC, el projecte presentat per l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat esdevé beneficiari d'un dels 10 ajuts donats a Catalunya del programa Ciutats Digitals 2008-2010.

El projecte Sant Feliu Ciutat Digital desenvolupat per l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat cerca afermar el paper de la ciutat com:

- Espai de referència pel desenvolupament de serveis digitals dirigits a ciutadans i empreses de l'entorn local.
- Motor de potenciació dels referents territorials en la difusió i formació de les TIC (Punts TIC).
- Punt de trobada en la localització i impuls d'iniciatives empresarials amb alt valor afegit tecnològic.

El projecte "Sant Feliu Ciutat Digital" parteix de l'establiment d'un marc físic de referència en el qual tenen representació tant l'Administració com el teixit social, les empreses i la universitat. Aquest espai el conformen la **xarxa local de Punts TIC "Sant Feliu On Line"** (amb el lideratge del Punt TIC del Palau Falguera), el **Centre de Promoció Econòmica Can Maginàs** i el **"Triangle del Coneixement" de la Torre dels Rosers** conformat per la Universitat Oberta de Catalunya, la Biblioteca Montserrat Roig i el projecte municipal d'inclusió digital "Sant Feliu On Line". Un dels pilars del projecte Sant Feliu Ciutat Digital és la creació a la Torre del Roser d'una **Factoria del coneixement i la innovació**, un centre des d'on, a partir de la combinació d'infraestructura i serveis, actuar per la divulgació de les TIC i la investigació sobre la innovació socioeconòmica que comporten, la creació i digitalització de continguts i la generació de continguts per a l'oci i a la cultura.

Els objectius d'aquest espai tecnològic i d'innovació sistèmic i en xarxa són: La capacitació digital intensiva del teixit social, l'increment de la competitivitat, la creació de noves empreses en sectors emergents i la millora de la capacitació professional dels treballadors i les treballadores.

Vertebrats en aquest nou espai físic de referència de la Societat de la Informació i el Coneixement es defineixen els següents eixos d'actuació dins el projecte Sant Feliu Ciutat Digital:

- Vivers empresarials.
- Serveis digitals per ciutadania i empreses.
- Difusió i formació de les TIC a ciutadans i empreses.

A aquests eixos, s'afegeix l'avaluació de l'impacte de les polítiques endegades en el marc del projecte Ciutats Digitals. Aquesta avaluació es realitza amb la col·laboració de la Fundació Observatori per a la Societat de la Informació de Catalunya (en endavant FOBSIC), i respon al requeriment de l'ordre GAP/497/2008, que especifica que els projectes beneficiaris de la subvenció hauran d'incloure estudis d'avaluació sobre l'impacte de les actuacions desenvolupades en el territori.

A les següents planes es presenta l'informe de resultats de les tasques portades a terme, a fi d'avaluar l'impacte de les polítiques dirigides a empreses dins el projecte Ciutats Digitals de Sant Feliu de Llobregat.

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS DE L'ESTUDI

METODOLOGIA

RESULTATS OBTINGUTS

Dades de classificació de les empreses

Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa

Ús d'Internet

Web corporatiu

Integració de la informació dins de l'empresa

Comerç electrònic

Inversió, finançament i despesa en tecnologia

Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l'empresa

Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori

SÍNTESI D'INDICADORS

COMPARATIVA D'INDICADORS

SÍNTESI DE RESULTATS

ANNEX 1_ QÜESTIONARI UTILITZAT

ANNEX 2_ TAULES

ANNEX 3_ ÍNDEX DE GRÀFICS I TAULES

Els objectius principals dels estudis d'avaluació del projecte Ciutats Digitals 2008-2010 són:

- Donar compte del seguiment del Pla Avança a Catalunya
- Obtenir indicadors a nivell municipal i/o comarcal
- Analitzar l'evolució de la implantació i ús de les TIC al territori
- Obtenir dades comparables amb territoris de nivell superior de referència
- Iniciar estudis TIC a nivell local

Per tal de garantir la comparabilitat de les dades, part dels indicadors a recollir vénen marcats per les directrius de l'Eurostat i la OCDE, que determinen els processos de benchmarking per a avaluar el Pla d'Acció i2010 (continuació del Pla eEurope 2005), amb l'objectiu de crear un marc comú per a la producció sistemàtica d'estadístiques comunitàries de la Societat de la Informació. Aquestes directrius són les mateixes que guien les operacions estadístiques sobre Societat de la Informació a nivell nacional i autonòmic que realitzen l'Institut Nacional d'Estadística i l'Institut d'Estadística de Catalunya. A aquests s'han afegit altres d'interès per a l'avaluació de les polítiques concretes portades a terme dins el projecte Ciutats Digitals a Sant Feliu de Llobregat.

Els objectius generals del present estudi, relatiu a l'Equipament i ús de les TIC per part de les empreses de Sant Feliu de Llobregat, que conformen els blocs que han estructurat el qüestionari per a la recollida de dades són:

- | | |
|--|--|
| ▪ Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa | ▪ Inversió, finançament i despesa en tecnologia |
| ▪ Ús d'Internet | ▪ Formació en TIC |
| ▪ Web corporatiu | ▪ Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori |
| ▪ Integració de la informació dins de l'empresa | |
| ▪ Comerç electrònic | |

Els indicadors recollits dins els diferents blocs han estat els següents:

- Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa: disposició de TIC (ordinadors, xarxa d'àrea local, LAN amb accés sense fils, intranet, extranet i telefonia mòbil), motivacions a la incorporació de TIC, assessors tecnològic de les empreses, realització de teletreball dels empleats de l'empresa, ús d'eines i aplicacions de programari lliure, disposició d'equips de videoconferència, i adaptació de l'equipament TIC per a treballadors discapacitats.
- Ús d'Internet: disposició de connexió a Internet, tipus de connexió a Internet, disposició de correu electrònic, finalitats de l'ús d'Internet, interacció amb l'Administració Pública, tipus d'interacció amb l'Administració Local, disposició de sistemes de seguretat informàtica.
- Web corporatiu: disposició de lloc web, serveis de que disposa el lloc web, llengües de la pàgina web.
- Integració de la informació dins l'empresa: disposició d'eines informàtiques ERP, disposició d'aplicacions informàtiques per a gestionar informació de clients (CRM).
- Comerç electrònic: realització de compres per Internet; realització de vendes per Internet, motivacions per a la venda per Internet, limitacions per a la venda per Internet, previsió d'implantar comerç electrònic i perspectives de millora del negoci per a la implantació de comerç electrònic.
- Inversió, finançament i despesa en tecnologia: conceptes en que s'ha realitzat inversió o despesa en el darrer any, acolliment a ajuts o finançament públic.
- Formació en TIC: proporció d'activitats formatives en TIC al personal, nombre de treballadors que van rebre formació en TIC, formació presencial o en línia, acolliment de la formació a finançament públic.
- Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori: coneixement de les actuacions de l'Ajuntament del municipi per al foment de les TIC, valoració d'aquestes actuacions, participació en activitats programades per l'Ajuntament del municipi per al foment de les TIC, valoració de les mateixes.

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS DE L'ESTUDI

METODOLOGIA

RESULTATS OBTINGUTS

Dades de classificació de les empreses

Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa

Ús d'Internet

Web corporatiu

Integració de la informació dins de l'empresa

Comerç electrònic

Inversió, finançament i despesa en tecnologia

Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l'empresa

Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori

SÍNTESI D'INDICADORS

COMPARATIVA D'INDICADORS

SÍNTESI DE RESULTATS

ANNEX 1_ QÜESTIONARI UTILITZAT

ANNEX 2_ TAULES

ANNEX 3_ ÍNDEX DE GRÀFICS I TAULES

UNIVERS I ÀMBIT TERRITORIAL:

L'univers d'aquesta investigació ha estat les empreses de l'àmbit territorial del municipi de Sant Feliu de Llobregat.

FORMA DE RECOLLIDA DE LA INFORMACIÓ:

Entrevista telefònica assistida per ordinador (sistema C.A.T.I.), mètode que implica el tractament i control informatitzats tant de la mostra com del qüestionari de la investigació.

MIDA I DISTRIBUCIÓ DE LA MOSTRA:

La mida de la mostra ha estat de 406 entrevistes.

Donat que no es disposava d'informació sobre l'univers d'empreses, la possibilitat d'assolir una distribució determinada venia marcada per la disponibilitat de contactes a les bases de dades. Només es van fixar quotes de control de sector d'activitat i nombre d'empleats per trams.

FORMA DE SELECCIÓ DE LA MOSTRA:

La mostra s'ha escollit aleatòriament partint de la base de dades disponible.

Aquesta base de dades va ser facilitada per la FOBSIC a Instituto DYM sota un contracte de confidencialitat. Aquesta base de dades prové de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, i va ser depurada per Instituto DYM per eliminar registres duplicats, incorrectes o amb manca de dades abans de començar el treball de camp.

ERROR MOSTRAL:

L'error mostral per a un nivell de confiança del 95,5% i sota el supòsit de màxima indeterminació estadística ($p=q=50\%$) segons la fórmula d'errors mostrals per universos infinits, és del $\pm 5\%$ a nivell de les dades totals.

Aquest error ha estat calculat amb la fórmula:

$$e = \pm 2 \sqrt{(p \cdot q) / n}$$

e = error mostral
 $p = q = 50$
 n = extensió mostral

PERSONA INFORMANT:

Es va definir la persona informant com: *“La persona encarregada de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació de l’empresa (l’encarregat dels temes d’informàtica i Internet) o la persona que estigui més ben assabentada del funcionament de l’empresa (directiu, gerent, responsable o propietari)”*.

FUNCIONAMENT DE LA BASE DE DADES / TAXA DE RESPOSTA:

Es considera que el funcionament de la base de dades ha estat bo donat l’elevat rendiment i taxa de resposta.

La taxa de resposta ha estat del 71,9%, calculat com: (enquestes finalitzades) / (enquestes finalitzades + enquestes anul·lades + negatives).

El rendiment de la base de dades ha estat del 31,8%, calculat com: (enquestes finalitzades) / (total de registres emprats).

PONDERACIÓ DE LES DADES:

No s’ha realitzat ponderació de les dades donat que no es disposava d’informació per segments sobre l’univers d’empreses.

DATES DEL TREBALL DE CAMP:

Del 7 al 21 de juliol de 2009. L’horari del treball de camp ha estat de les 9:00 del matí a les 21:00 del vespre, concentrant-se el gruix d’entrevistes en l’horari de matí.

El treball de camp ha estat realitzat per entrevistadors/es de la divisió DYMPHONE d’Instituto DYM, especialitzats en l’administració d’entrevistes telefòniques. Les instal·lacions C.A.T.I. de DYMPHONE es troben al carrer Còrsega 329 (5a planta) de Barcelona. Durant la realització del treball de camp les instal·lacions de DYMPHONE van restar obertes als clients per a la realització de tasques de supervisió.

NOMBRE D’ENTREVISTADORS QUE HAN INTERVINGUT EN L’OPERACIÓ:

En la present investigació van participar un total de 18 enquestadors/es.

MÈTODE I PERCENTATGE DE SUPERVISIÓ:

La supervisió de les enquestes ha estat telefònica simultània a l'entrevista (en temps real). Cada lloc de supervisió està dotat d'un monitor per a seguir visualment l'entrevista en un determinat lloc de treball (seleccionable) i d'un equip d'escolta amb sistema d'accés a línia imperceptible per a ambdós interlocutors (entrevistador/a i entrevistat/da).

El percentatge de supervisió ha estat del 8% de les entrevistes finalitzades.

QÜESTIONARI I MILLORES:

El qüestionari va ser dissenyat per la FOBSIC tenint en compte la comparabilitat amb altres estudis oficials sobre ús de TIC a l'empresa (TIC empresas – Instituto Nacional de Estadística) així com els interessos i necessitats dels diferents municipis implicats i del projecte Ciutats Digitals. El qüestionari va ser revisat per Instituto DYM i adaptat a les necessitats del sistema CATI.

Les millores que es van portar a terme en el qüestionari després de la realització d'una prova pilot van ser:

- Amb la redacció del qüestionari inicial, en alguns casos es dubtava si s'havia de donar el nombre d'empleats de tota l'empresa o només de l'establiment. Finalment es va optar pel total de l'empresa degut a que es considerava que aquest determinaria més l'equipament i us de TIC a l'empresa que no pas el de l'establiment. Es va redactar una introducció per a que totes les empreses responguessin la mateixa dada.
- Definició d'alguns conceptes: LAN amb accés sense fils, telefonia mòbil per a us empresarial, programari lliure, connexió de banda ampla per XDSL, lloc web i maquinari. Es van revisar les definicions i incorporar exemples, doncs molts enquestats no entenien a quins equipaments es feia referència, i en alguns casos hi havia dubtes sobre quan considerar que es disposava d'un equipament concret (per exemple, si en el cas de la telefonia mòbil es tenien en compte els mòbils personals però amb usos relacionats amb l'empresa).
- Es van incorporar filtres al qüestionari, donat que la gent que no disposava de determinats equipaments rebutjava respondre preguntes relacionades amb els mateixos i això provocava un rebuig a respondre la resta del qüestionari. Es van incorporar filtres a B3 (si disposa d'ordinador) i F3 (si venen per Internet).
- Es va eliminar algun filtre per evitar que es saltessin preguntes que pertocaven per diferent comprensió d'alguns ítems C6 (interacció amb l'administració), C2c1 i C2c2 (banda ampla).

LLENGÜES DE TREBALL:

El qüestionari s'ha realitzat tant en català com en castellà segons la preferència idiomàtica de la persona entrevistada. S'ha usat el català com a llengua de contacte però aquesta es podia canviar en qualsevol punt de l'enquesta, ja que hi havia una doble versió escrita del qüestionari, accessible en qualsevol moment: una en català i una en castellà.

FONT DE LES TAULES I GRÀFICS CONTINGUTS EN AQUEST DOCUMENT:

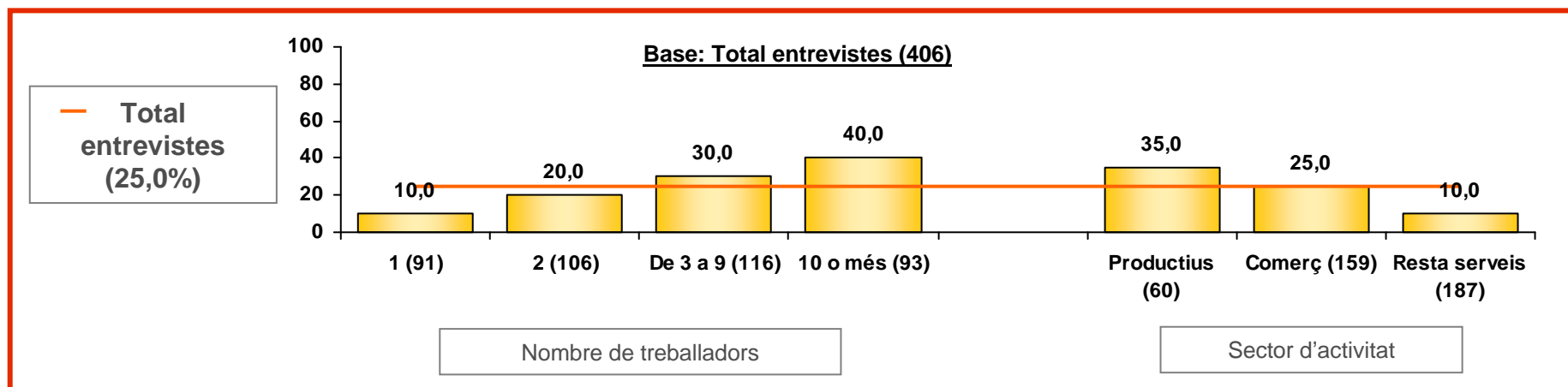
Els gràfics i les taules d'aquest informe han estat elaborats per Instituto DYM per a la FOBSIC a partir de l'enquesta "Equipament i ús de les TIC per part de les empreses" per l'estudi sobre l'avaluació del projecte Ciutats Digitals 2008-2010 en el marc del Pla Avanza per descriure la implantació de les TIC en el territori.

Totes les dades citades en aquest informe parteixen d'aquesta font, excepte quan s'indiqui el contrari.

Tant l'apartat de la metodologia com la resta de l'informe s'han elaborat seguint la norma UNE 20252:2006 (Norma de Investigación de mercados, social y de la opinión. Vocabulario y requisitos del servicio (ISO 20252:2006))

ANÀLISI PER SEGMENTS

L'anàlisi per segments es realitza mitjançant el següent gràfic:



Les barres corresponen al percentatge obtingut en cada segment en la medició objecte de l'anàlisi, mentre que la línia vermella correspon al percentatge obtingut pel total entrevistats, indicat al costat del gràfic. D'aquesta forma es permet observar aquells segments es situen per sobre o per sota del total entrevistats.

En concret es realitza l'anàlisi per segments segons les variables *Nombre de treballadors de l'empresa* i *Sector d'Activitat*. La base (en valors absoluts) corresponent al total entrevistats que han respost la pregunta s'indica en la capçalera del gràfic, mentre que la base de cadascun del segments s'indica entre parèntesi. Els percentatges han estat calculats sobre les bases corresponents.

Les diferències significatives obtingudes en els segments respecte el total entrevistes s'especifiquen en els comentaris. En aquest sentit, aquells segments amb una base de 30 a 55 individus es consideren base reduïda i per tant no es calculen diferències significatives respecte el total entrevistats, mentre que els segments amb base de 1 a 29 individus es consideren amb base insuficient, pel que les dades han de ser interpretades qualitativament.

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS DE L'ESTUDI

METODOLOGIA

RESULTATS OBTINGUTS

Dades de classificació de les empreses

Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa

Ús d'Internet

Web corporatiu

Integració de la informació dins de l'empresa

Comerç electrònic

Inversió, finançament i despesa en tecnologia

Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l'empresa

Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori

SÍNTESI D'INDICADORS

COMPARATIVA D'INDICADORS

SÍNTESI DE RESULTATS

ANNEX 1_ QÜESTIONARI UTILITZAT

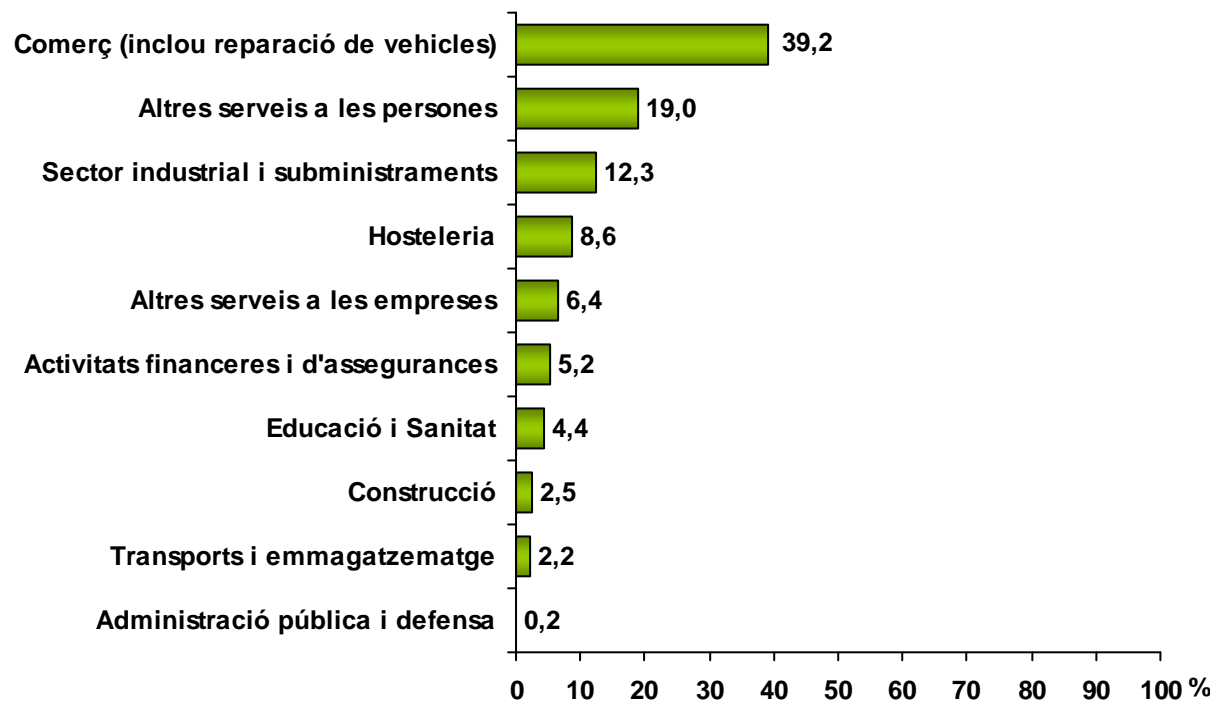
ANNEX 2_ TAULES

ANNEX 3_ ÍNDEX DE GRÀFICS I TAULES

ACTIVITAT PRINCIPAL DE L'EMPRESA

A0. Digui'm, si us plau, l'activitat principal de la seva empresa

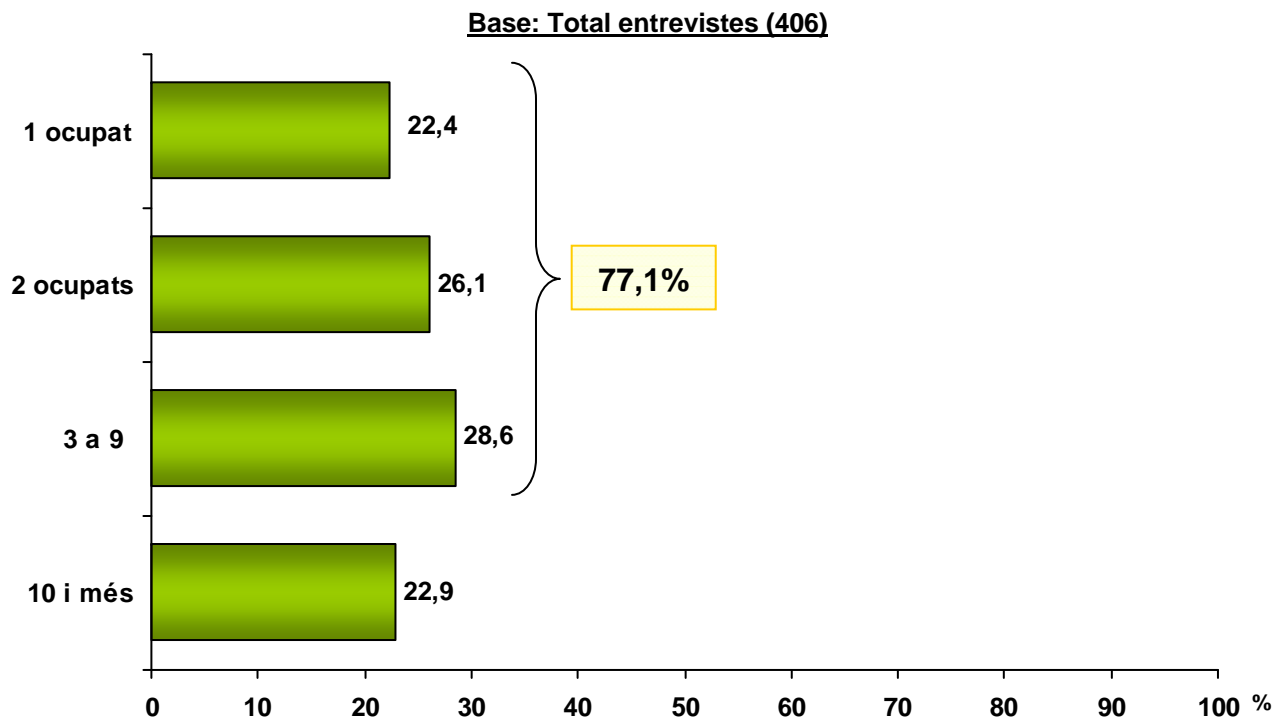
Base: Total entrevistes (406)



El 39,2% de les empreses de Sant Feliu de Llobregat enquestades pertanyen al sector Comerç. En segon lloc, se situen els sectors d'altres serveis a les persones (19,0%) i el sector industrial i subministraments (12,3%).

NOMBRE DE TREBALLADORS

A1. Digui'm, si us plau, la mitjana anual d'ocupats (o d'empleats) de la seva empresa. Digui'm, si us plau, al menys un nombre aproximat.



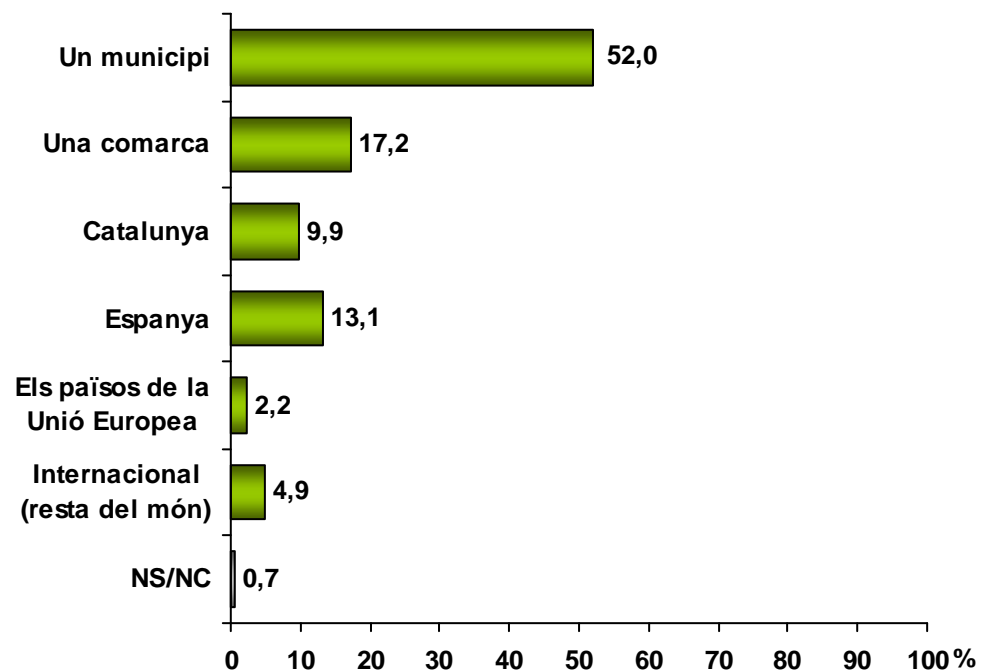
El 77,1% de les empreses enquestades a Sant Feliu de Llobregat tenen menys de 10 treballadors. El 22,9% en tenen 10 o més.

(*) Nombre d'empleats: es va fixar el criteri de preguntar pels empleats de tota l'empresa en cas de que aquesta tingués més d'un establiment, però això només s'indicava als enquestats com aclariment en cas de dubte. A l'inici del qüestionari s'indicava que les respostes s'havien de donar en relació a l'establiment, i es va detectar que algunes empreses grans donaven nombres d'empleats no coherents. Es va canviar de lloc la nota, indicant-ho després de les preguntes relatives a sector i empleats, i es va afegir al redactat de la pregunta que el nombre d'empleats era del total de l'empresa, per tal de llegir-ho a tothom. Es van revisar les dades recollides i es va retrucar a les empreses amb dades incoherents per tal de corregir-ho.

ÀMBIT TERRITORIAL D'ACTUACIÓ

A2. Quin és l'àmbit d'actuació principal de la seva empresa? (on s'ubica el seu mercat)

Base: Total entrevistes (406)



L'àmbit d'actuació de les empreses de Sant Feliu de Llobregat és majoritàriament local (52,0%). Un 17,2% ho fa a la comarca, un 9,9% opera a Catalunya i un 20,2% ho fa fora.

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS DE L'ESTUDI

METODOLOGIA

RESULTATS OBTINGUTS

Dades de classificació de les empreses

Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa

Ús d'Internet

Web corporatiu

Integració de la informació dins de l'empresa

Comerç electrònic

Inversió, finançament i despesa en tecnologia

Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l'empresa

Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori

SÍNTESI D'INDICADORS

COMPARATIVA D'INDICADORS

SÍNTESI DE RESULTATS

ANNEX 1_ QÜESTIONARI UTILITZAT

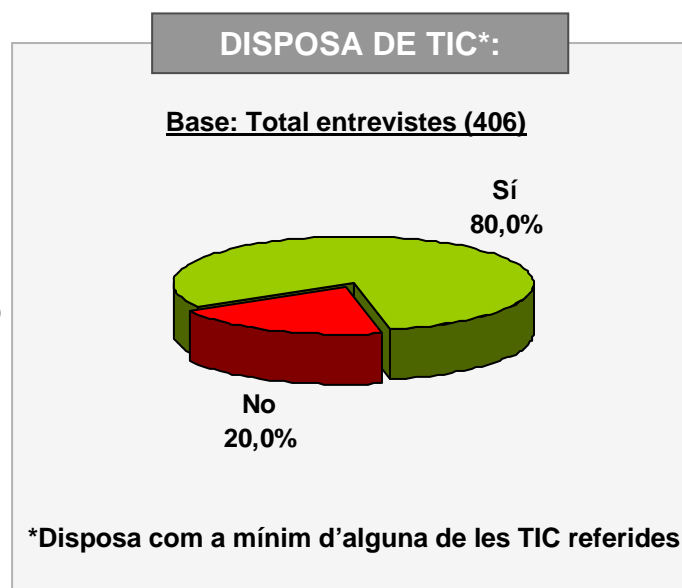
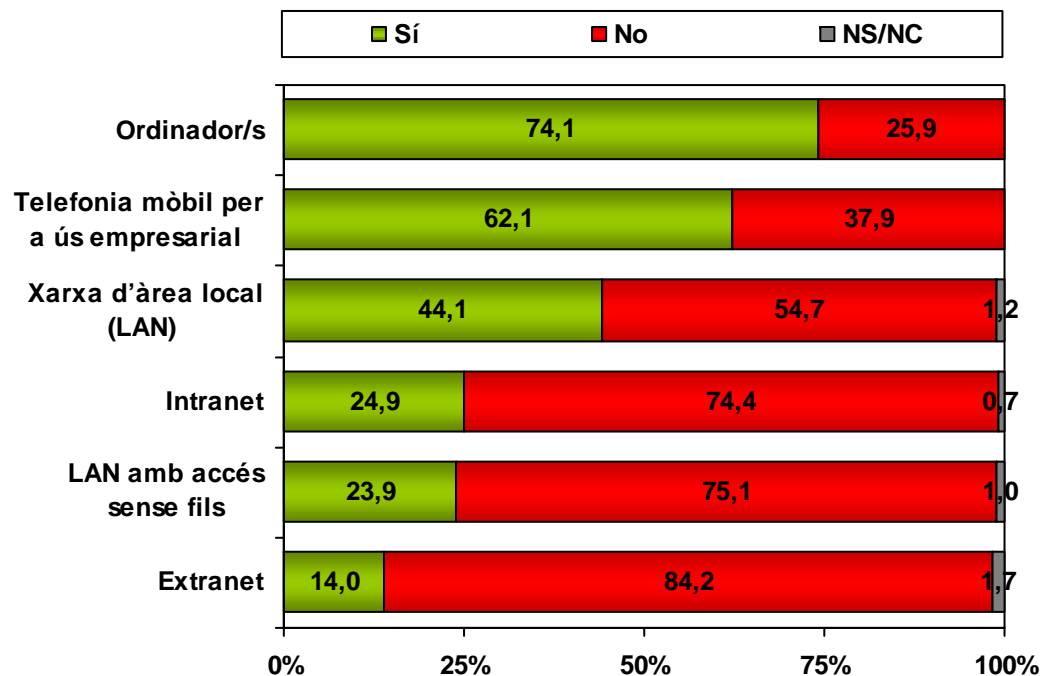
ANNEX 2_ TAULES

ANNEX 3_ ÍNDEX DE GRÀFICS I TAULES

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

B1. Disposa la seva empresa de les següents Tecnologies de la Informació i de les Comunicacions (TIC)?

Base: Total entrevistes (406)



El 80,0% de les empreses enquestades disposen de TIC. Les tecnologies més usuals són els *Ordinadors* (74,1%) i la *Telefonia mòbil per a ús empresarial* (62,1%).
L'*Extranet* (14,0%) és la TIC menys implantada.

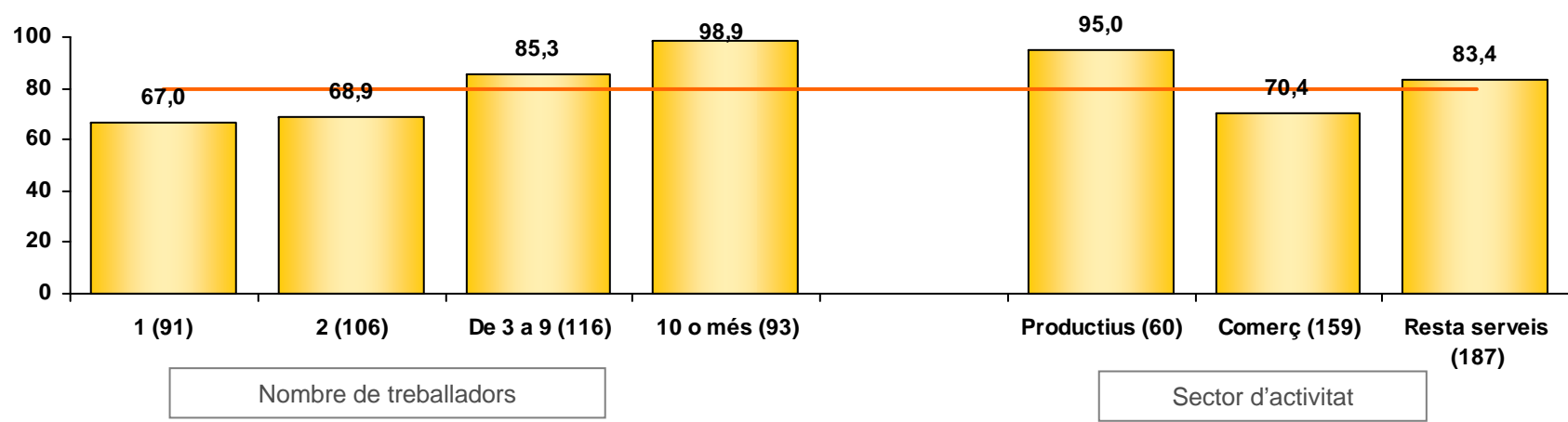
(*) Preguntes sobre equipaments: es van produir queixes d'alguns enquestats a les preguntes relatives a equipaments, degudes a que es preguntava per la disponibilitat d'una sèrie d'equipaments vinculats a ordinadors a persones que ja havien indicat (en el primer ítem de la mateixa bateria de preguntes) que no en disposaven. Finalment es van filtrar aquests ítems per si disposaven d'ordinador.

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

B1. Disposa la seva empresa de les següents Tecnologies de la Informació i de les Comunicacions (TIC)?

Base: Total entrevistes (406)

— Disposa de TIC (80,0%)



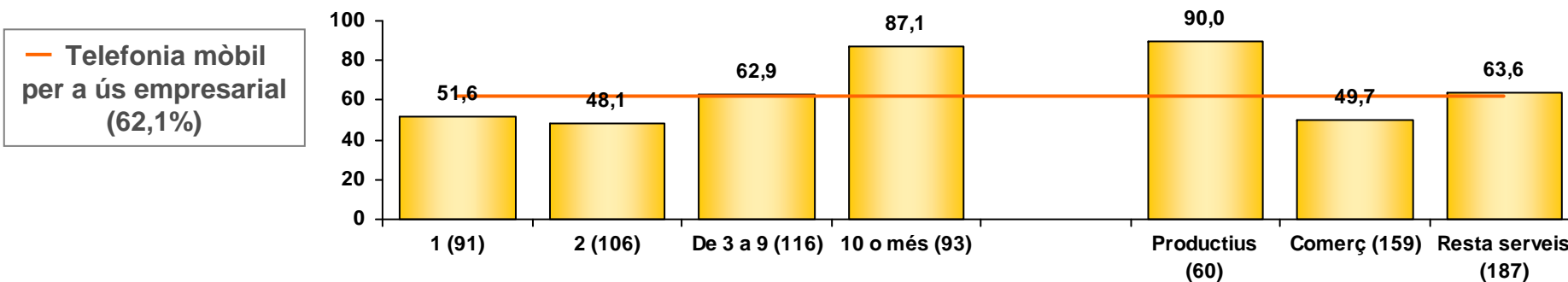
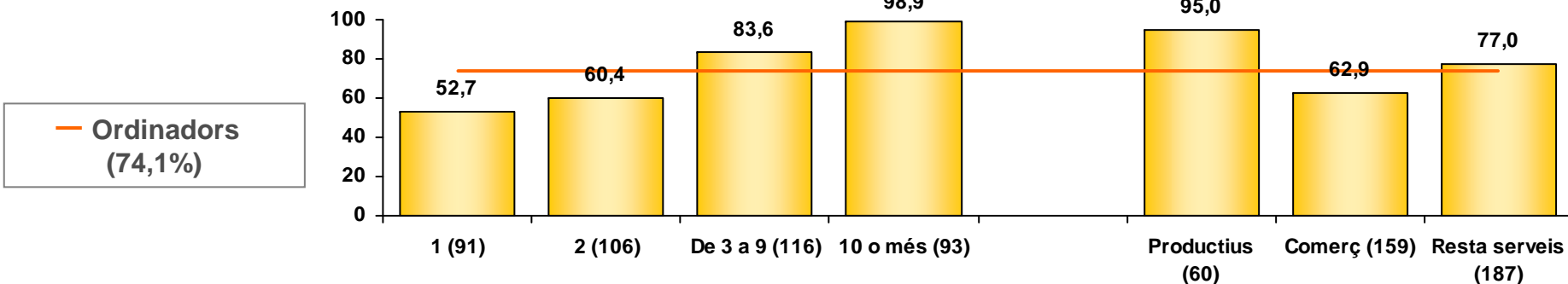
A mida que augmenta el nombre de treballadors, augmenta la implantació de les TIC a les empreses. En particular, el percentatge **d'empreses amb 10 o més treballadors** que disposa de TIC és significativament superior al total (98,9%).
 Les empreses dedicades a activitats **productives** destaquen per tenir un grau d'implantació de les TIC superior a total de les empreses enquestades (95,0%).

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

B1. Disposa la seva empresa de les següents Tecnologies de la Informació i de les Comunicacions (TIC)?

Base: Total entrevistes (406)



Nombre de treballadors

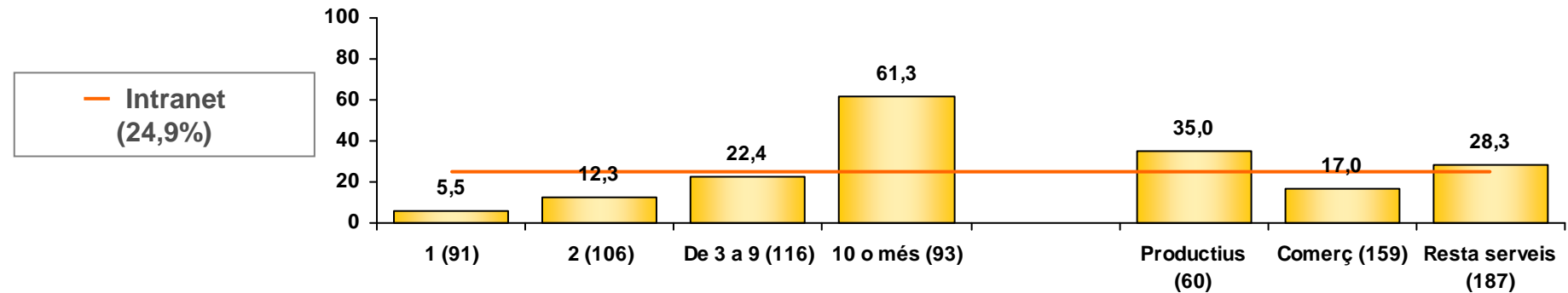
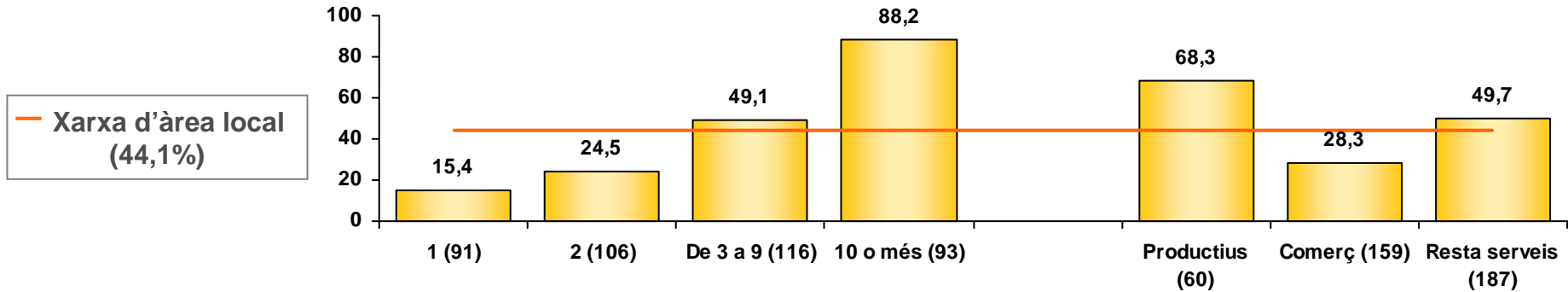
Sector d'activitat

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

B1. Disposa la seva empresa de les següents Tecnologies de la Informació i de les Comunicacions (TIC)?

Base: Total entrevistes (406)



Nombre de treballadors

Sector d'activitat

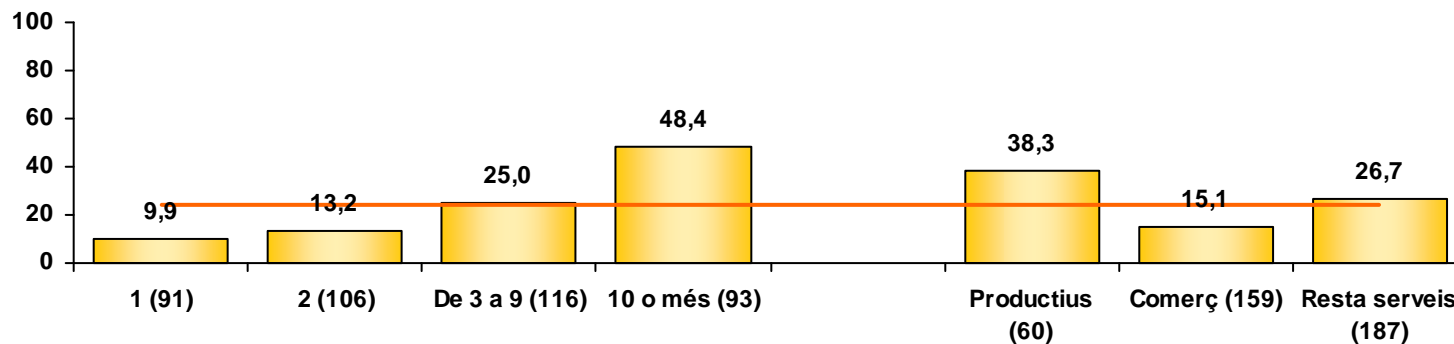
SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

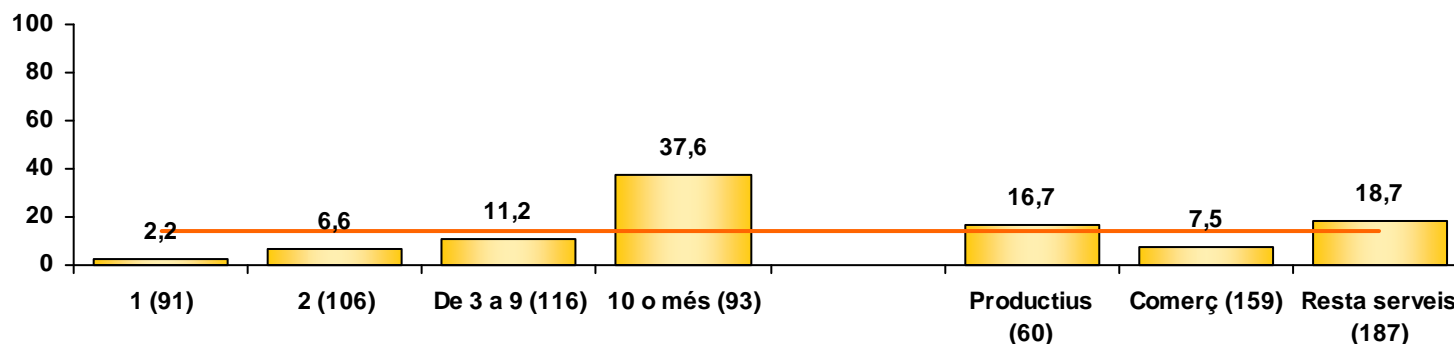
B1. Disposa la seva empresa de les següents Tecnologies de la Informació i de les Comunicacions (TIC)?

Base: Total entrevistes (406)

— LAN amb accés sense fils (23,9%)



— Extranet (14,0%)



Nombre de treballadors

Sector d'activitat

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

B1. Disposa la seva empresa de les següents Tecnologies de la Informació i de les Comunicacions (TIC)?

Nombre de treballadors

A mesura que el número de treballadors de l'empresa s'incrementa, augmenta el grau d'implantació de totes les TIC (Ordinadors, Telefonía mòbil per a ús empresarial, Xarxa d'àrea local, LAN amb accés sense fils, Intranet i Extranet.).

Sector d'activitat

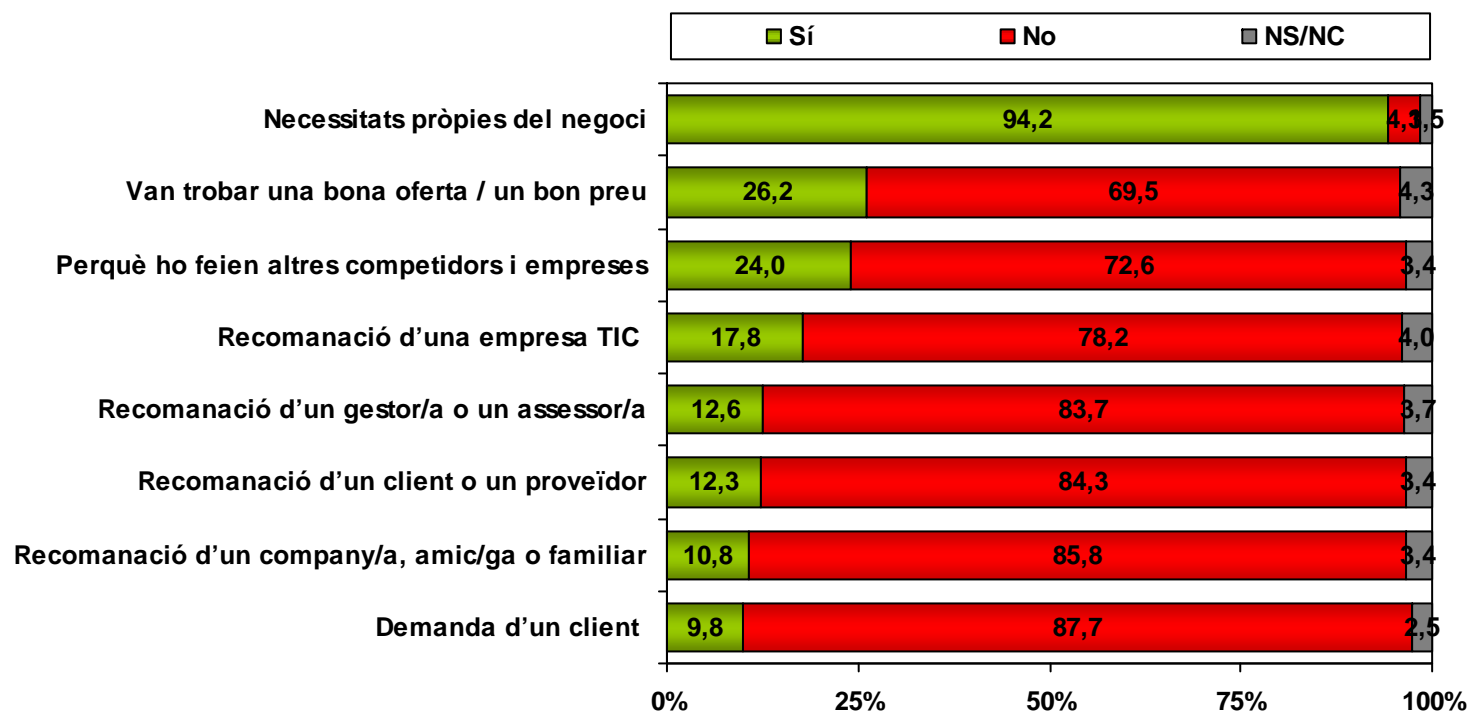
Pel que fa el sector d'activitat, les empreses dedicades a sectors **productius** destaquen per obtenir un percentatge superior al total d'empreses en la implantació d'ordinadors (95,0%), telefonía mòbil per a ús empresarial (90,0%), xarxa d'àrea local (68,3%), intranet (35,0%) i LAN amb accés sense fils (38,3%) mentre que les empreses del sector **comerç** obtenen un percentatge inferior en la implantació de totes les TIC incloses al qüestionari.

El segment **resta serveis** destaca per obtenir una major implantació de la xarxa de l'àrea local (49,7%) i l'extranet (18,7%).

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

A3. Què els va fer decidir incorporar Tecnologies de la Informació i la Comunicació a la seva empresa?

Base: Disposa de TIC (325)



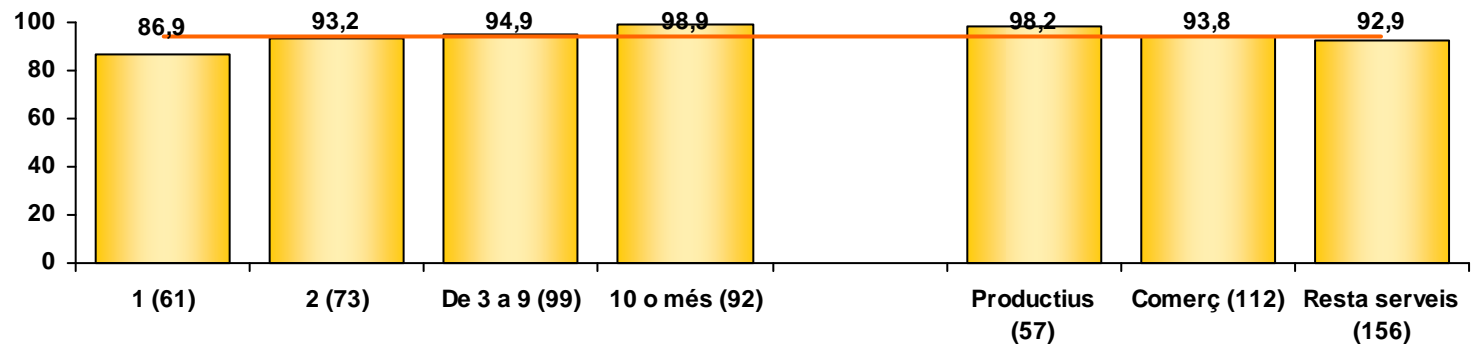
El 94,2% de les empreses que disposen de TIC van decidir incorporar aquestes tecnologies per les necessitats pròpies del negoci. La resta de motius obtenen percentatges de citació molt més baixos.

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

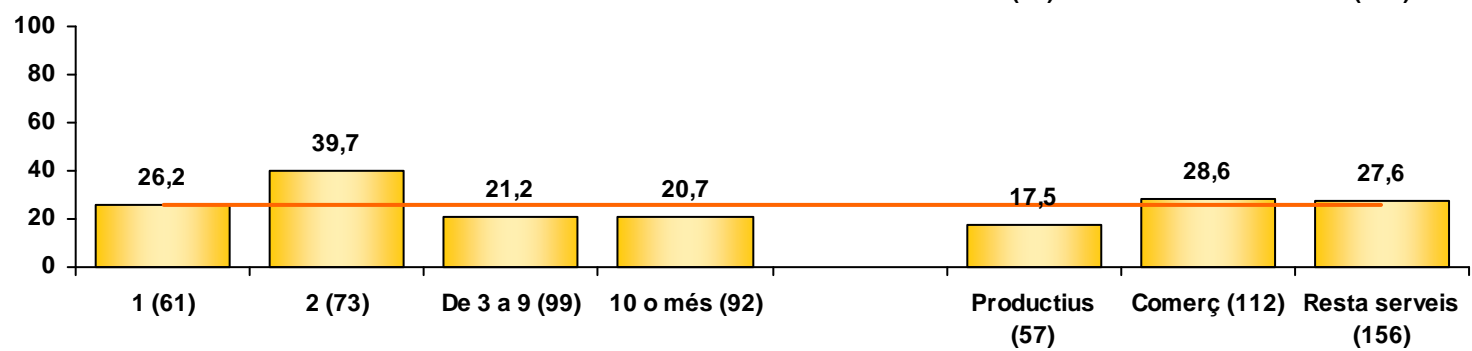
A3. Què els va fer decidir incorporar Tecnologies de la Informació i la Comunicació a la seva empresa?

Base: Disposa de TIC (325)

— Necessitats pròpies del negoci (94,2%)



— Van trobar una bona oferta / un bon preu (26,2%)



Nombre de treballadors

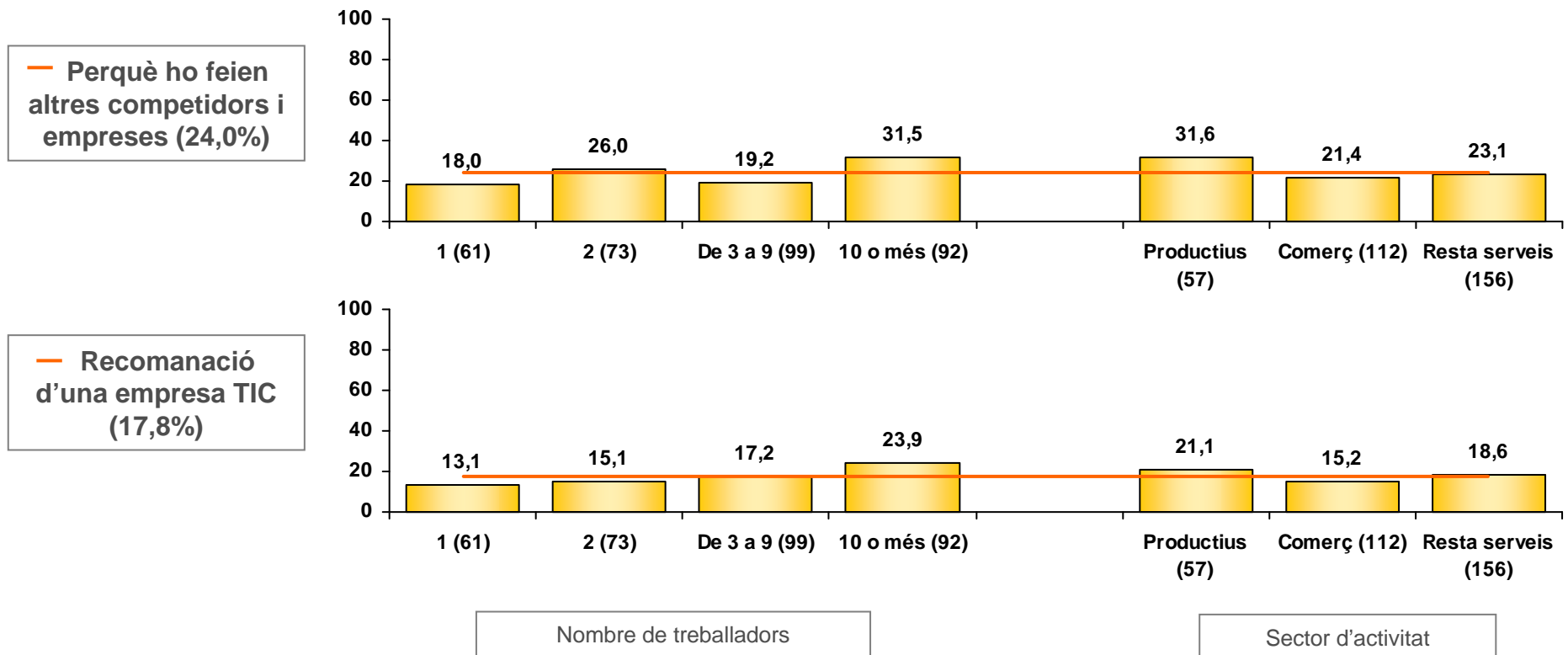
Sector d'activitat

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

A3. Què els va fer decidir incorporar Tecnologies de la Informació i la Comunicació a la seva empresa?

Base: Disposa de TIC (325)

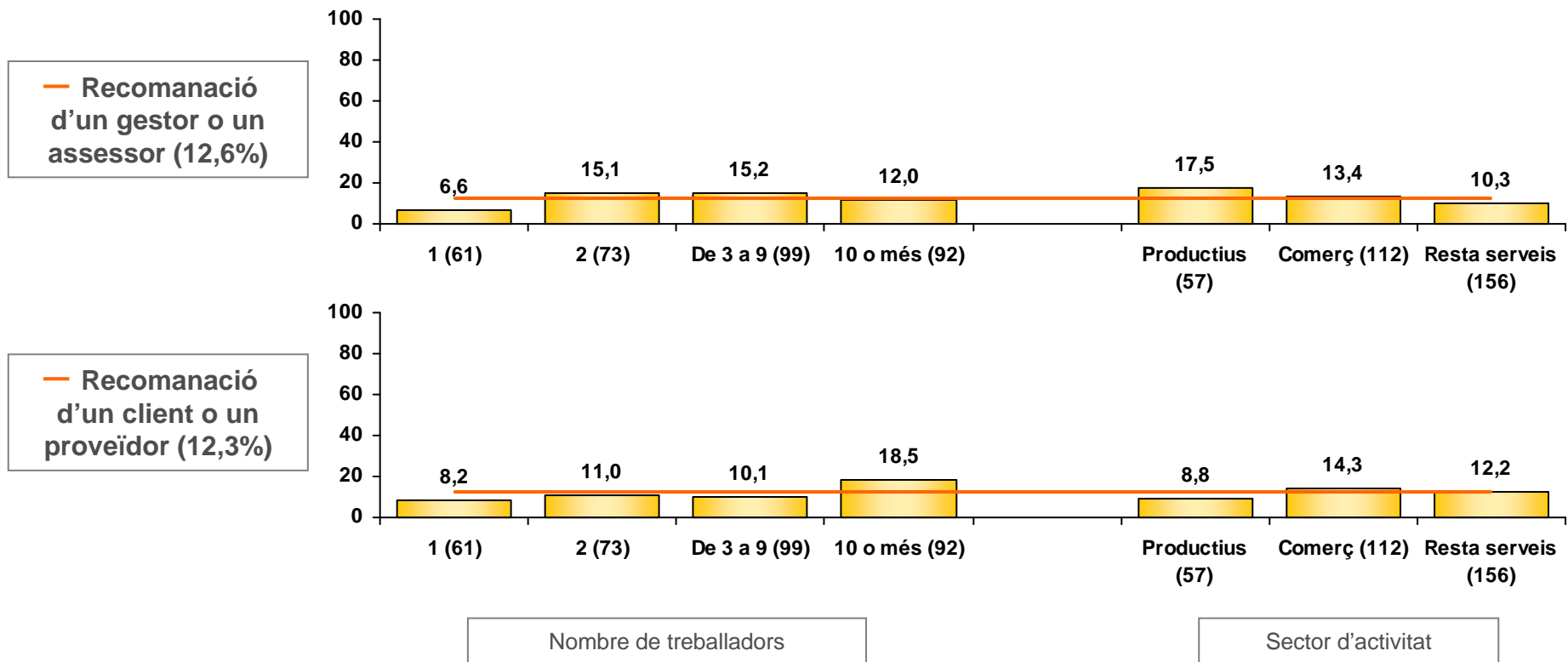


SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

A3. Què els va fer decidir incorporar Tecnologies de la Informació i la Comunicació a la seva empresa?

Base: Disposa de TIC (325)

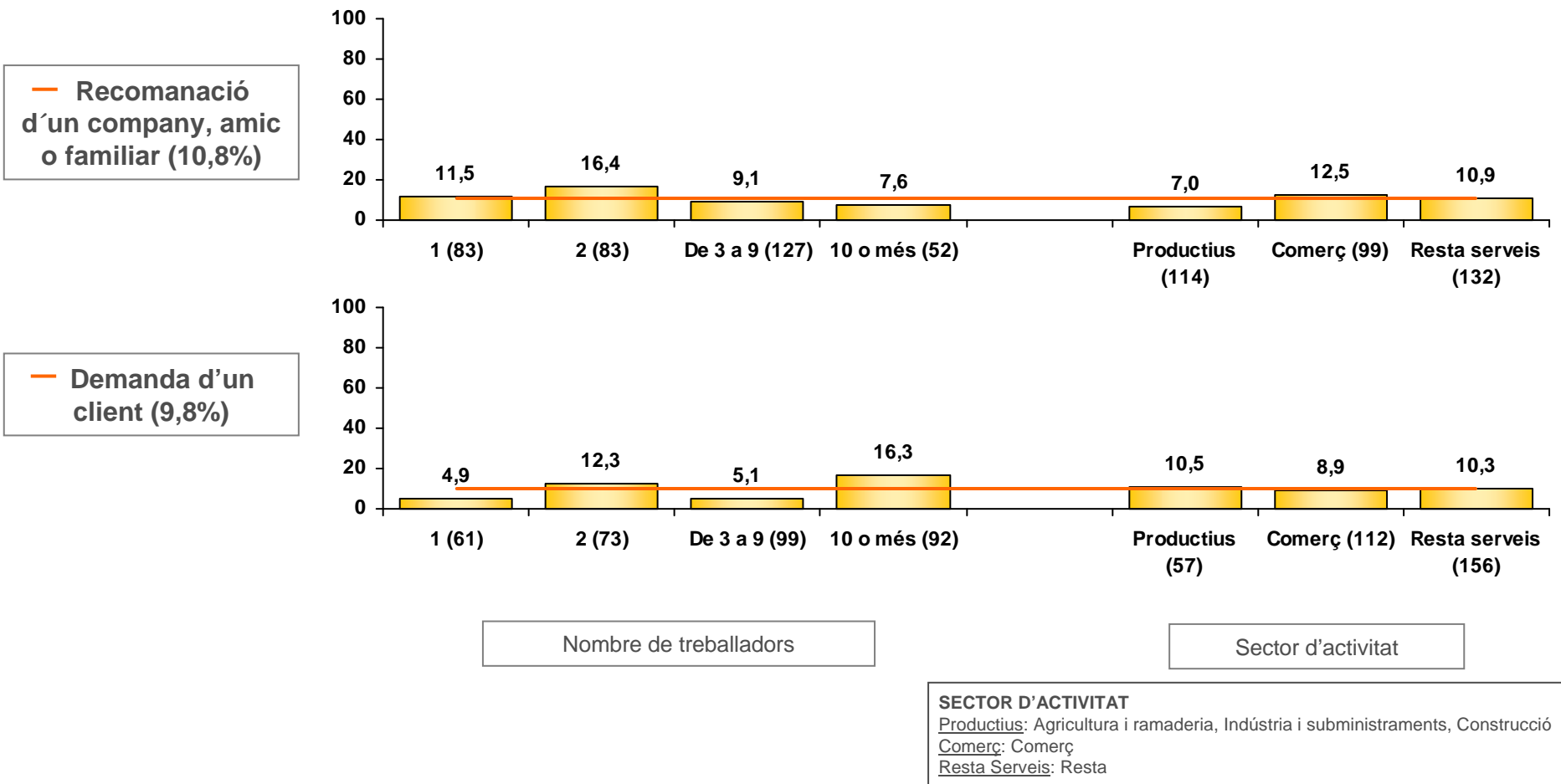


SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

A3. Què els va fer decidir incorporar Tecnologies de la Informació i la Comunicació a la seva empresa?

Base: Disposa de TIC (325)



INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

A3. Què els va fer decidir incorporar Tecnologies de la Informació i la Comunicació a la seva empresa?

Nombre de treballadors

Les **empreses amb 10 o més ocupats** destaquen per obtenir un percentatge superior al total d'entrevistes en els motius *necessitats pròpies del negoci* (98,9%), *perquè ho feien altres competidors i empreses* (31,5%), *recomanació d'un client o un proveïdor* (18,5%) i *demanda d'un client* (16,3%).

Entre les **empreses amb 2 ocupats** destaca el fet que *van trobar una bona oferta o un bon preu* (39,7%) com a motiu que els va fer decidir a incorporar TIC a l'empresa.

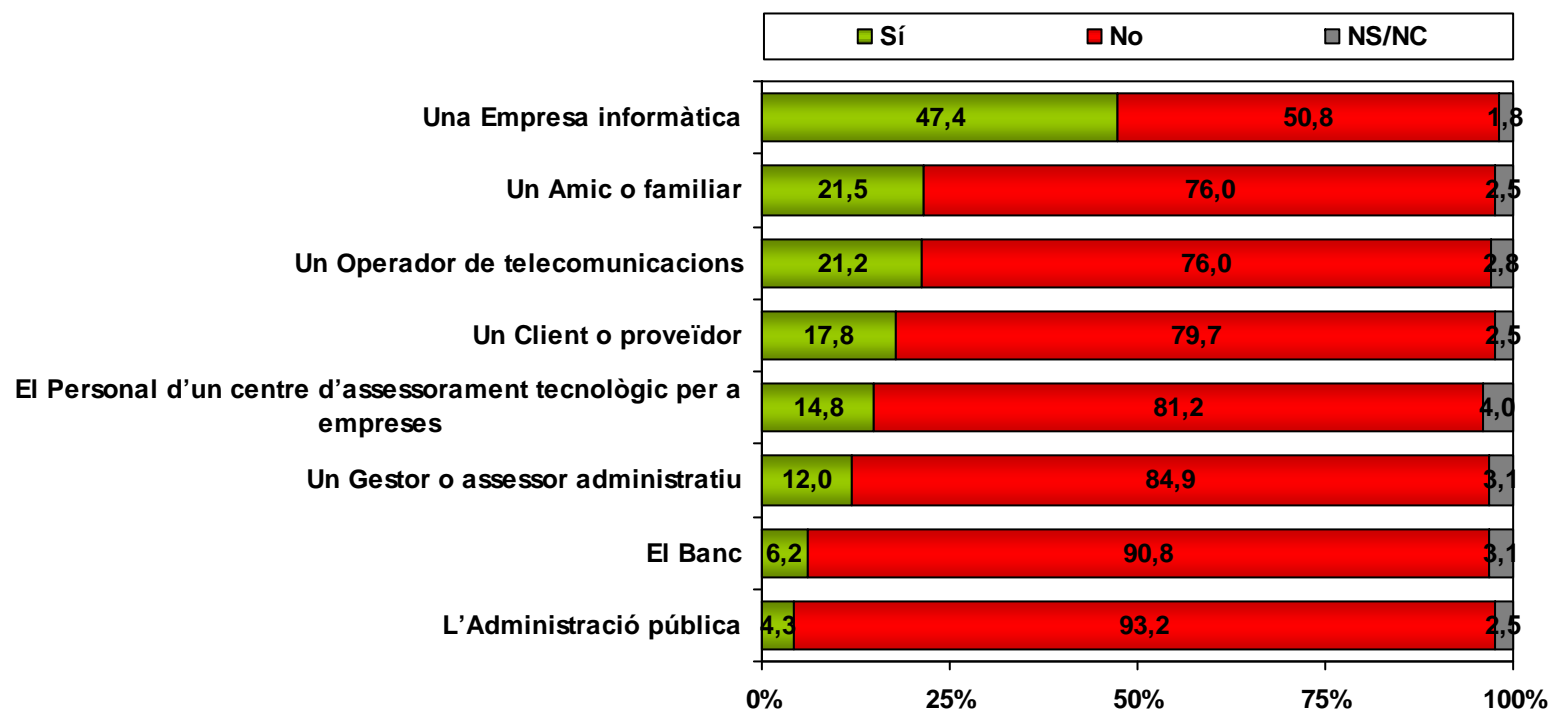
Sector d'activitat

No hi ha diferències significatives pel que fa al motiu que els va fer decidir incorporar tecnologies de la informació i la comunicació en els segments de sector d'activitat.

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

A4. Qui ha estat el seu assessor/a tecnològic habitual?

Base: Disposa de TIC (325)



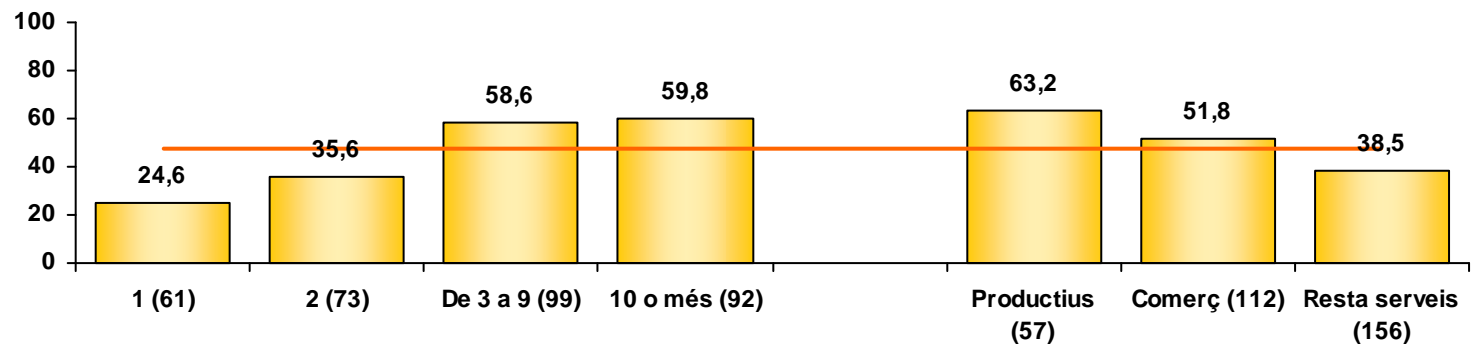
L'assessor tecnològic habitual pel 47,4% de les empreses que disposen de TIC és una empresa d'informàtica. En segon lloc, destaca la importància de l'assessorament d'amics o familiars (21,5%) i d'un gestor o assessor administratiu (21,2%).

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

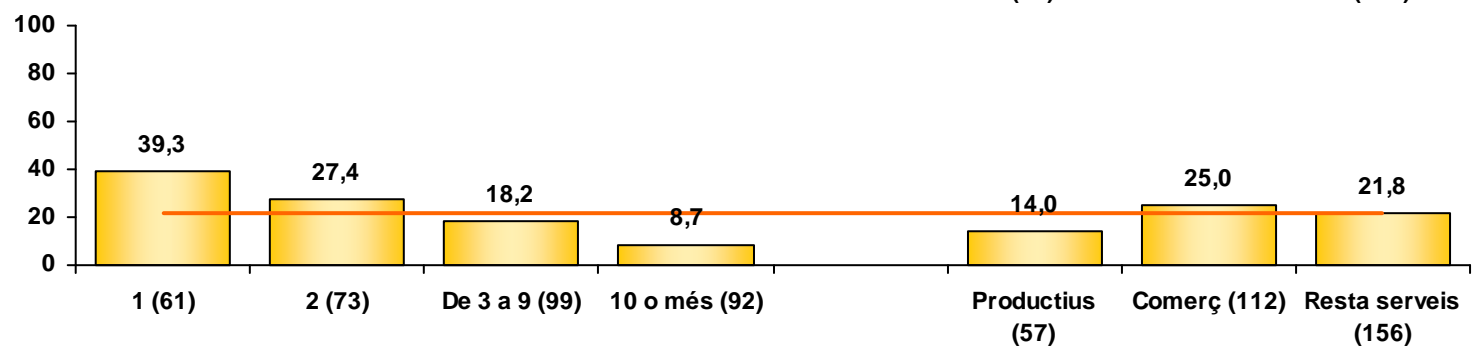
A4. Qui ha estat el seu assessor/a tecnològic habitual?

Base: Disposa de TIC (325)

— Una empresa informàtica (47,4%)



— Un amic o familiar (21,5%)



Nombre de treballadors

Sector d'activitat

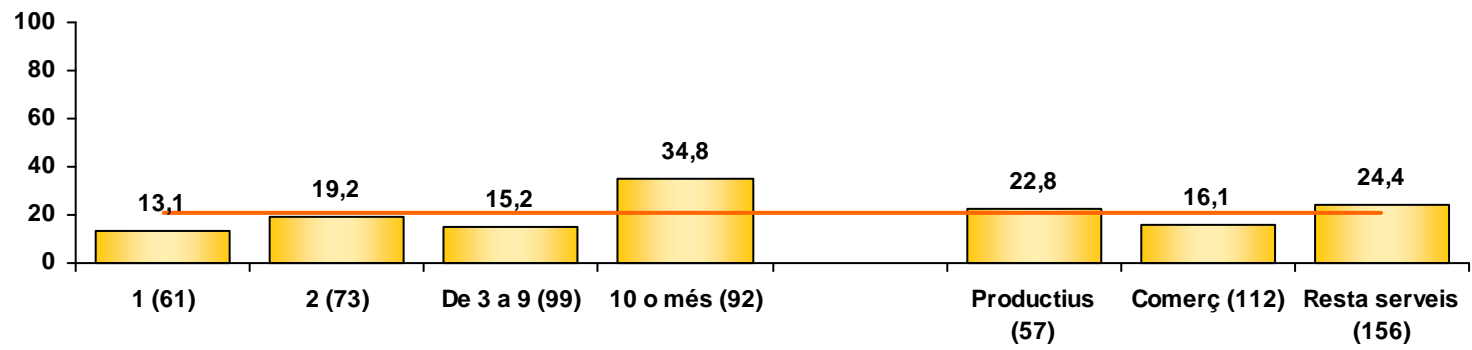
SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

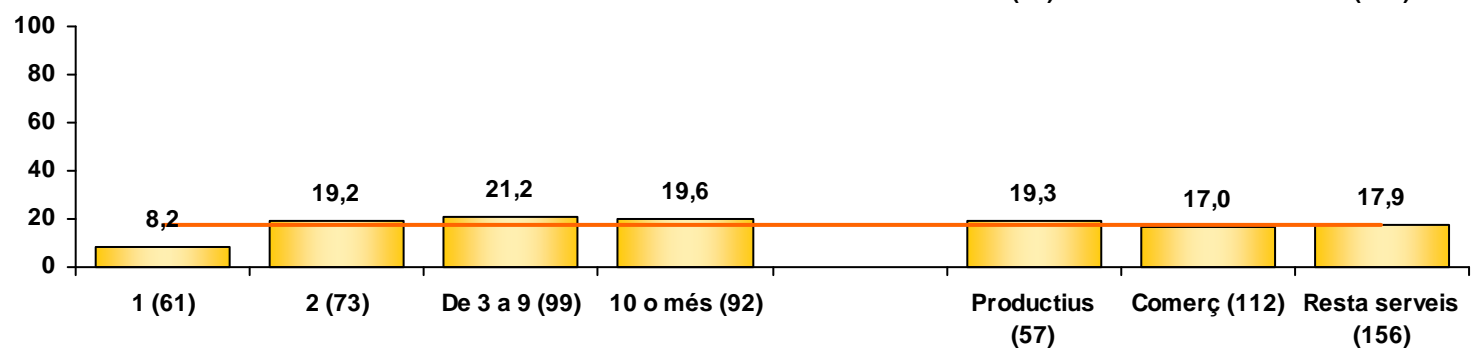
A4. Qui ha estat el seu assessor/a tecnològic habitual?

Base: Disposa de TIC (325)

— Un Operador de telecomunicacions (21,2%)



— Un Client o proveïdor (17,8%)



Nombre de treballadors

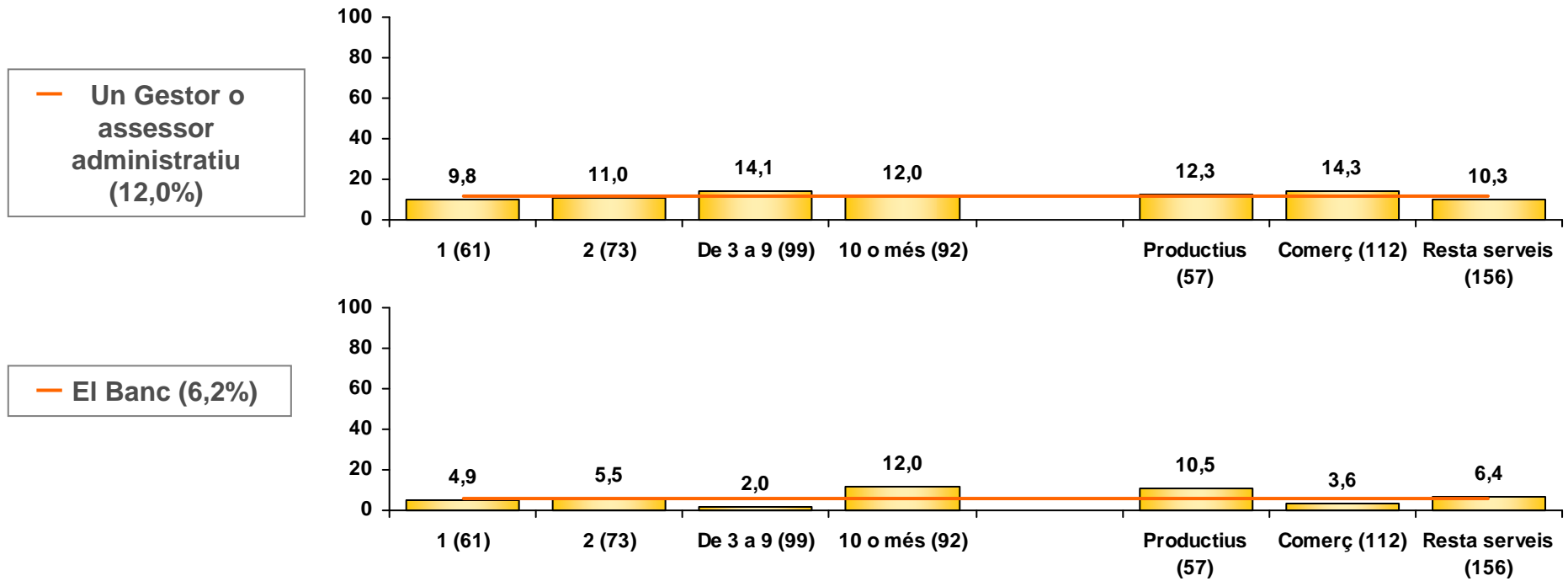
Sector d'activitat

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

A4. Qui ha estat el seu assessor/a tecnològic habitual?

Base: Disposa de TIC (325)



Nombre de treballadors

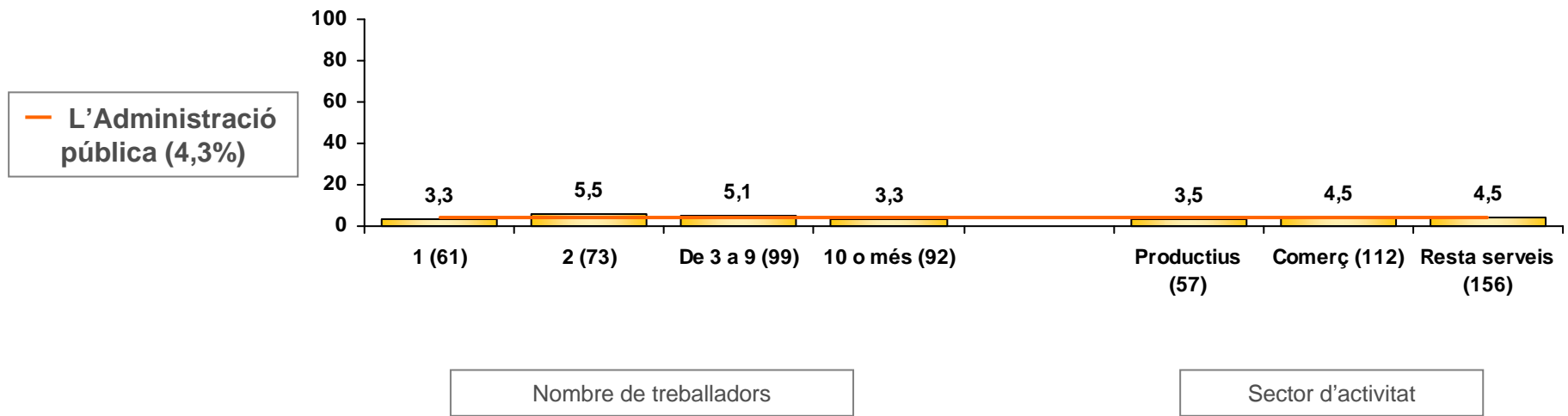
Sector d'activitat

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

A4. Qui ha estat el seu assessor/a tecnològic habitual?

Base: Disposa de TIC (325)



SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

A4. Qui ha estat el seu assessor/a tecnològic habitual?

Nombre de treballadors

El percentatge d'empreses que citen una empresa d'informàtica com a assessor tecnològic habitual és més alt entre les **empreses de 3 o més treballadors** i més baix en les **empreses amb 1 o 2 treballadors**.

L'assessorament d'un amic o familiar, és superior entre les **empreses amb 1 ocupat** (39,3%) i és menor entre les **empreses amb 10 o més ocupats** (8,7%).

També destaca per sobre el total entrevistats l'assessorament d'Un operador de telecomunicacions **entre les empreses de 10 o més ocupats** (34,8%) i el Banc (12,0%).

Les **empreses amb 1 ocupat** obtenen un percentatge inferior en l'assessorament d'un client o proveïdor i el personal d'un centre d'assessorament tecnològic per a empreses (8,2% i 3,3% respectivament).

Les **empreses que tenen entre 3 i 9 treballadors** obtenen un percentatge inferior en el banc (2,0%) com a assessor tecnològic.

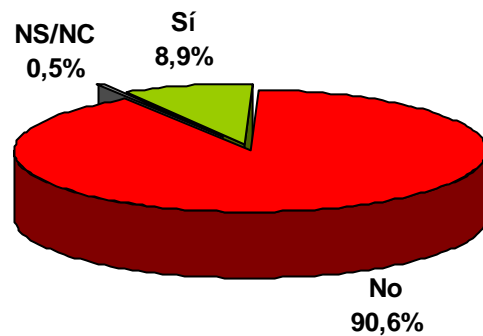
Sector d'activitat

Destaca la importància de l'assessorament d'una empresa informàtica entre les empreses del segment **productiu** (63,2%), mentre que el segment **resta serveis** obté un percentatge inferior al total d'empreses (38,5%) en aquest motiu. No s'observen diferències significatives en la resta de motius.

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

B2. Algun dels empleats de la seva empresa fa teletreball, és a dir treballa, de manera regular, fora dels locals de l'empresa, almenys mitja jornada setmanal, utilitzant xarxes telemàtiques per connectar-se amb els sistemes TIC de l'empresa?

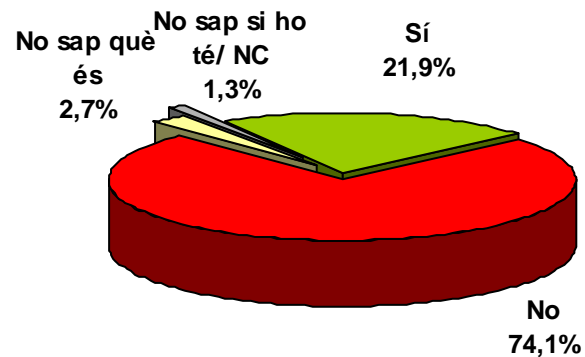
Base: Total entrevistes (406)



Al 8,9% de les empreses enquestades hi ha algun treballador que realitza teletreball de manera regular.

B3. La seva empresa fa servir aplicacions i eines de programari lliure?

Base: Disposa d'ordinador (301)

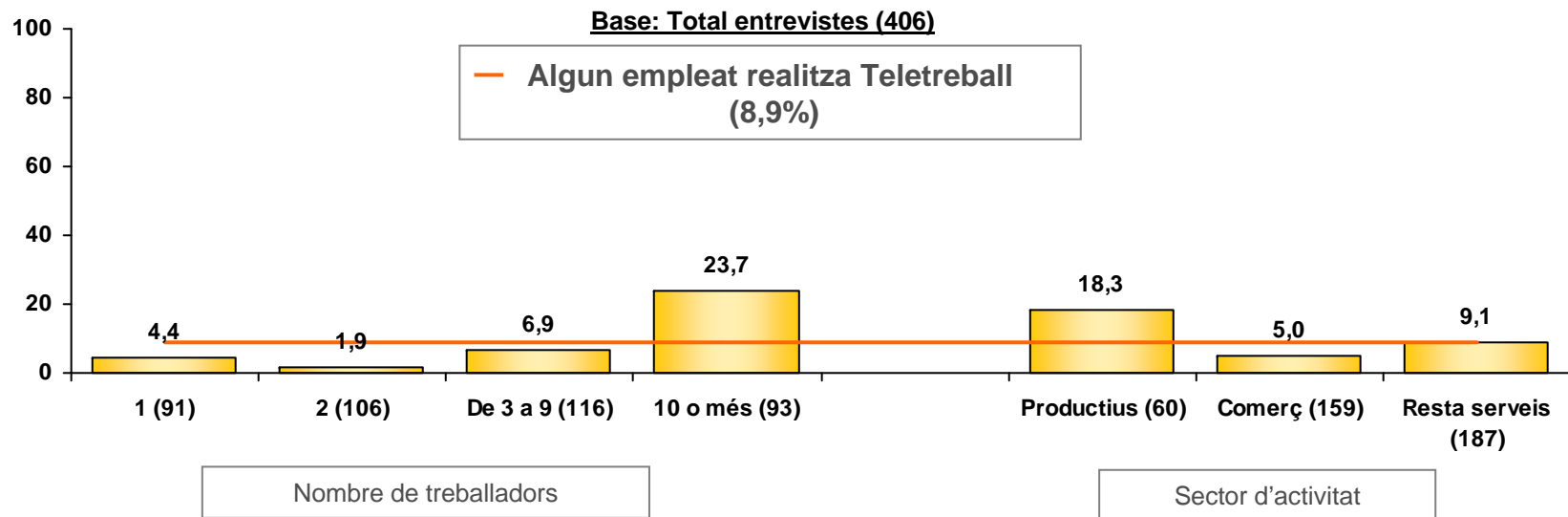


El 21,9% de les empreses fan servir aplicacions i eines de programari lliure.

Un 2,7% no sap què és el programari lliure i un 1,3% no sap si a la seva empresa en fan servir.

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

B2. Algun dels empleats de la seva empresa fa teletreball, és a dir treballa, de manera regular, fora dels locals de l'empresa, almenys mitja jornada setmanal, utilitzant xarxes telemàtiques per connectar-se amb els sistemes TIC de l'empresa?



El percentatge d'empreses que realitzen teletreball en el segment d'empreses amb 2 ocupats és inferior (1,9%), mentre que el percentatge d'empreses amb més de 10 ocupats és superior (23,7%).

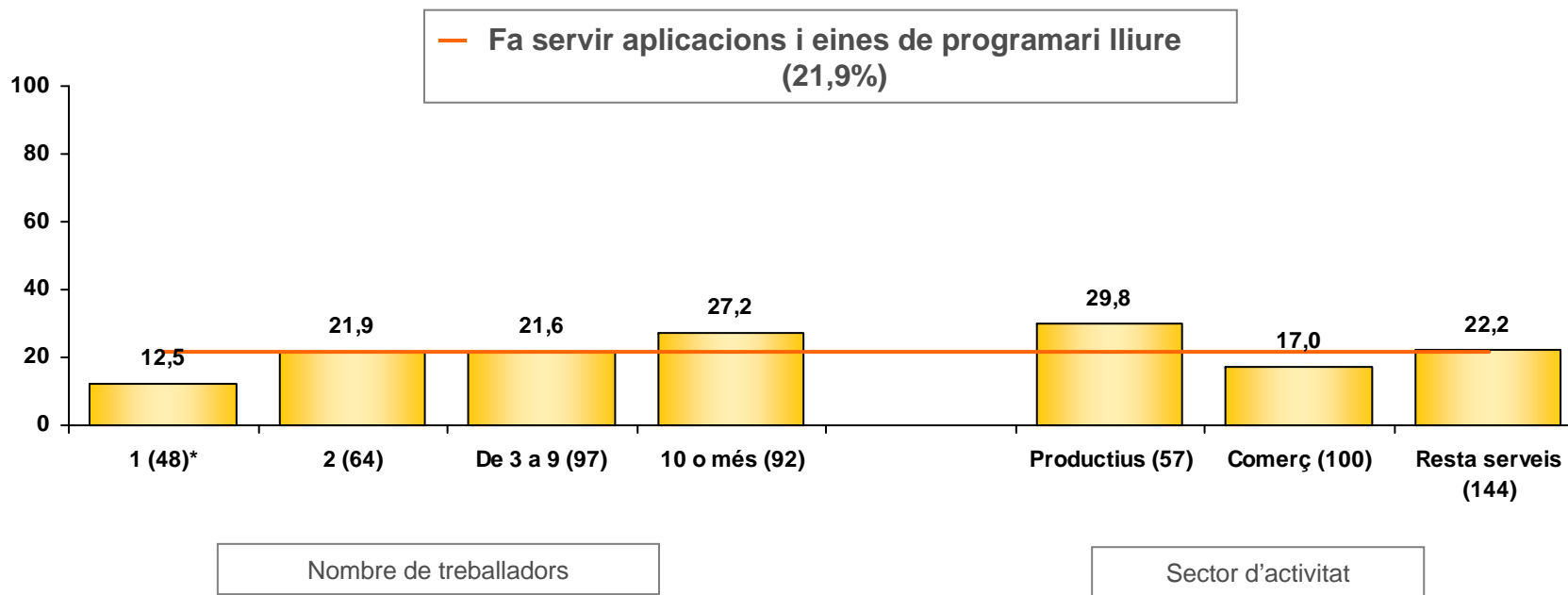
El sector productiu (18,3%) destaca per sobre el total empreses mentre que el sector comerç obté un percentatge inferior (5,0%).

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

B3. La seva empresa fa servir aplicacions i eines de programari lliure?

Base: Disposa d'ordinador (301)



No hi ha diferències significatives en aquesta medició.

(*) Base reduïda (30-55 indiv.: es donen dades però no es calculen diferències)

SECTOR D'ACTIVITAT
 Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
 Comerç: Comerç
 Resta Serveis: Resta

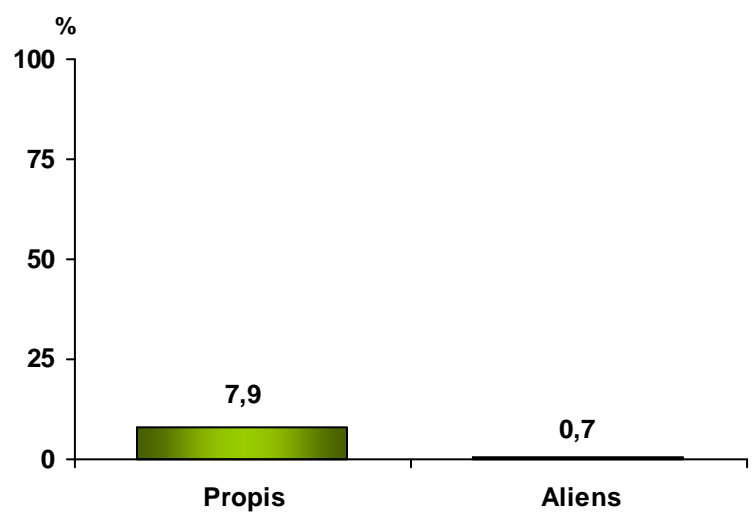
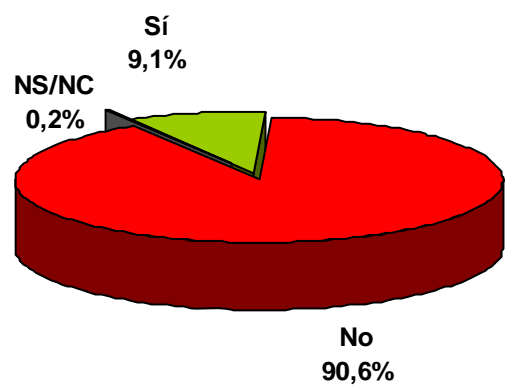
INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

B4. Disposen d'algun equip de videoconferències a la seva empresa?

B5. La seva empresa ha fet ús, en el darrer any, d'equips de videoconferència...?

Base: Total entrevistes (406)

Base: Total entrevistes (406)

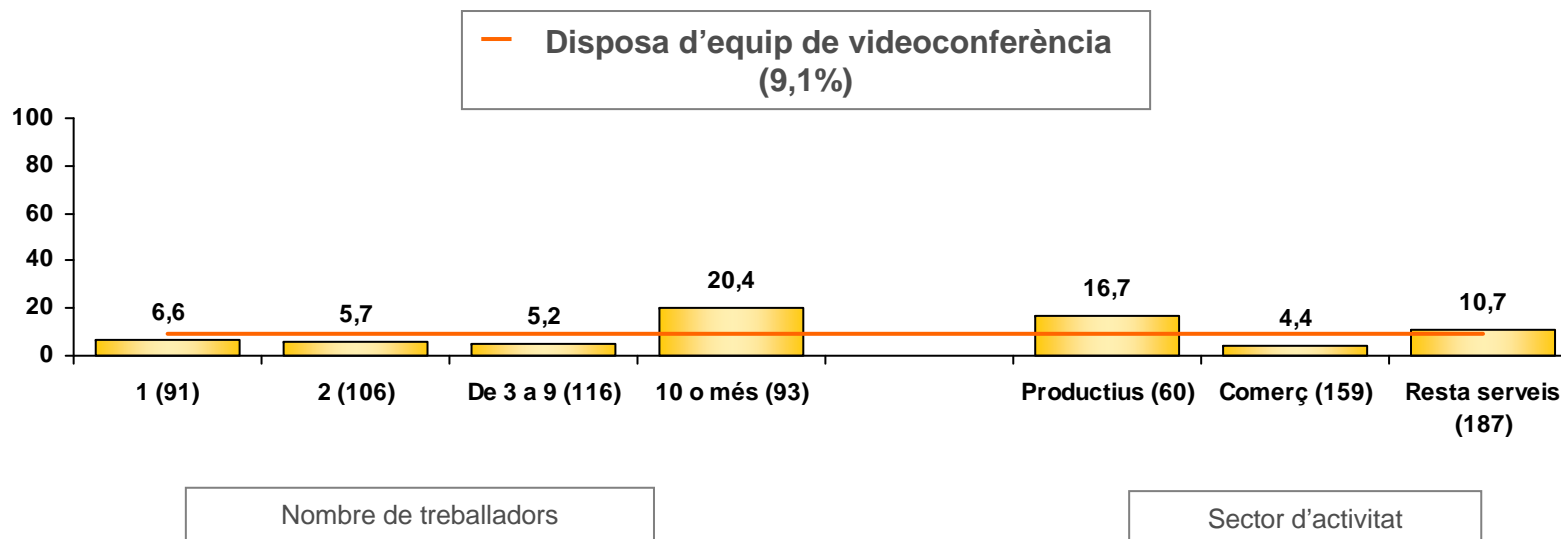


Un 9,1% de les empreses disposa d'equip de videoconferències.
 En el darrer any un 7,9% ha fet ús d'un equip propi de videoconferència i un 0,7% d'un equip aliè.

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

B4. Disposen d'algun equip de videoconferències a la seva empresa?

Base: Total entrevistes (406)



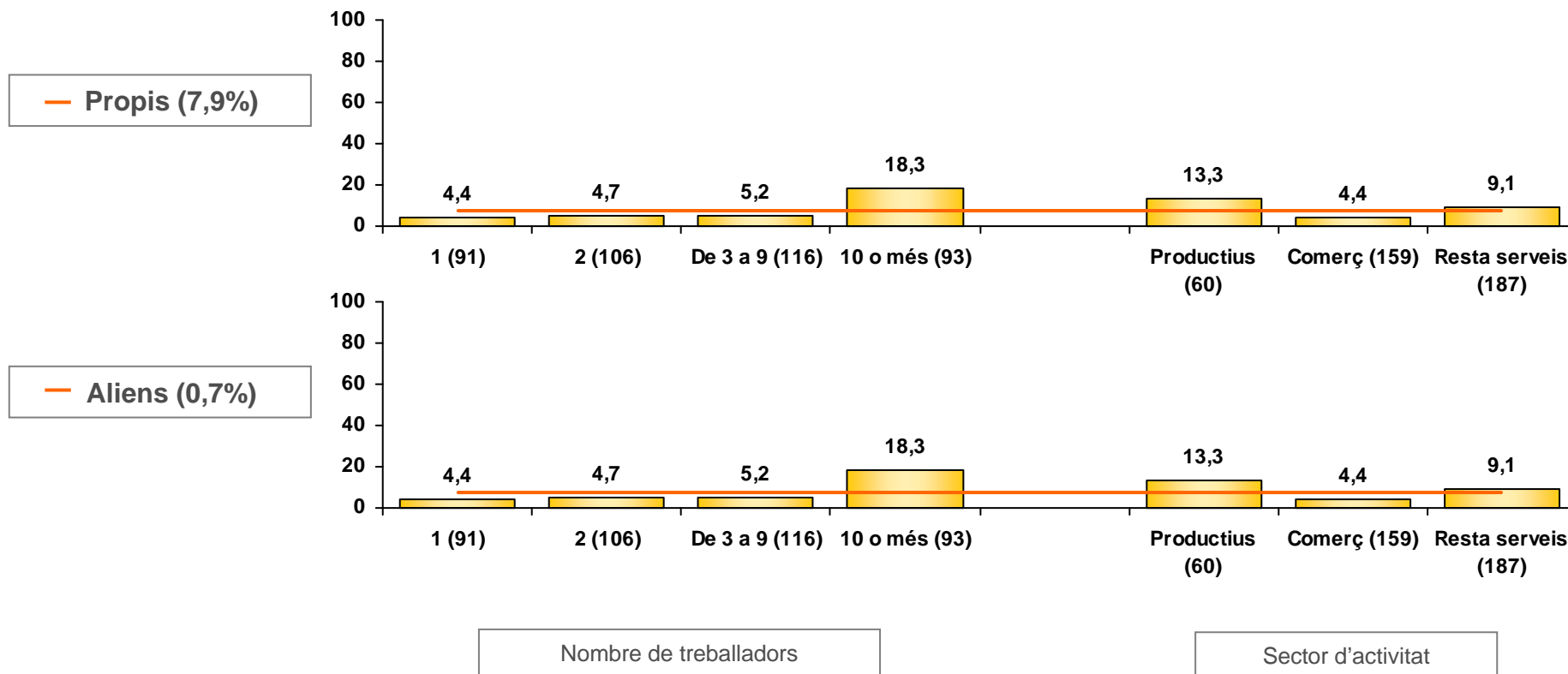
Un major percentatge d'empreses de 10 o més ocupats disposa d'un equip de videoconferència (20,4%). El segment d'empreses del sector productiu, obté un percentatge superior (16,7%) en aquesta medició i el segment comerç, un percentatge significativament inferior (4,4%).

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

Base: Total entrevistes (406)

B5. La seva empresa ha fet ús, en el darrer any, d'equips de videoconferència...?



SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

B5. La seva empresa ha fet ús, en el darrer any, d'equips de videoconferència...?

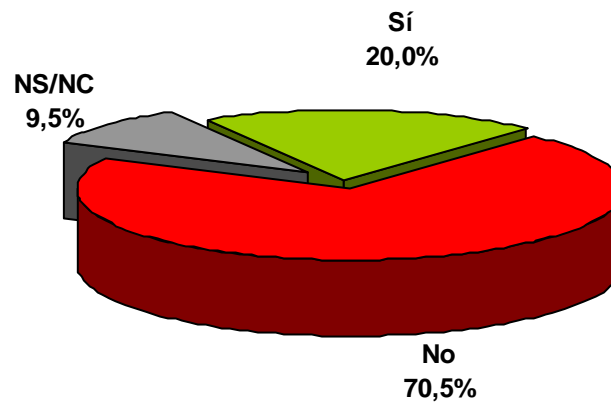
El percentatge d'**empreses de 10 o més ocupats** és superior pel que fa a l'ús d'equips propis (18,3%).

Segons sector d'activitat, el percentatge d'empreses del segment **comerç** que utilitzen l'equip de videoconferència propi (4,4%) és significativament inferior al total d'empreses (aquest percentatge és inferior donat que també ho és en el cas de disposar d'aquest servei).

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

B6. Els aparells o equipament TIC de la seva empresa estan adaptats per a treballadors discapacitats?

Base: Disposa de TIC (325)



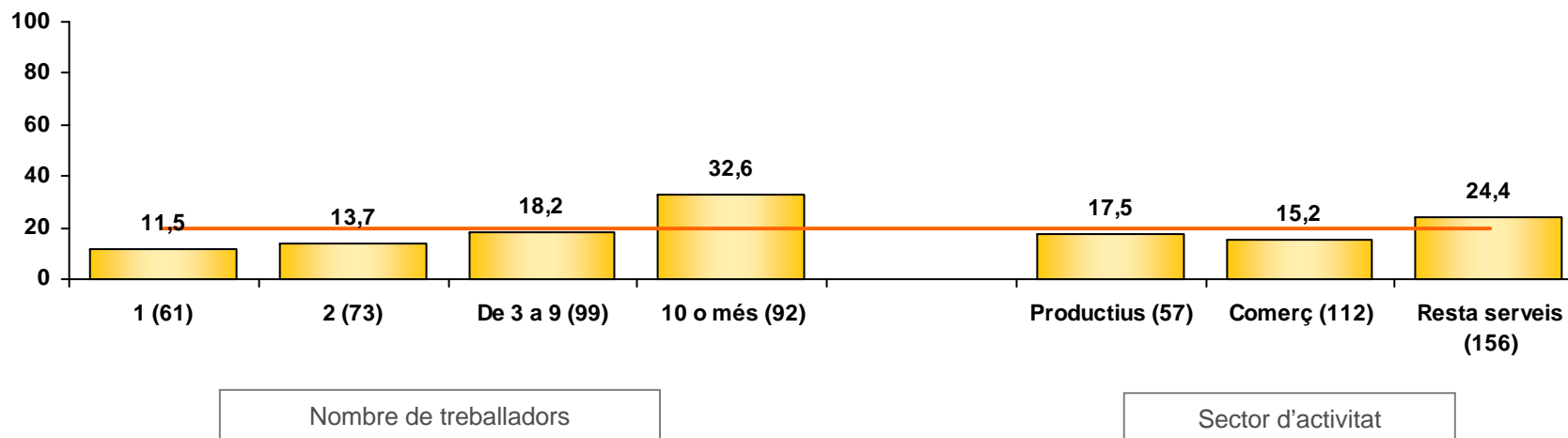
El 20,0% de les empreses que disposen de TIC tenen aparells o equipament adaptats per a treballadors discapacitats.

INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

B6. Els aparells o equipament TIC de la seva empresa estan adaptats per a treballadors discapacitats?

Base: disposa de TIC (325)

— Els aparells o equipaments TIC de l'empresa estan adaptats per a treballadors amb discapacitats (20,0%)



El percentatge d'empreses amb aparells o equipaments TIC adaptats a treballadors amb discapacitats és superior entre les empreses amb **10 o més treballadors** (32,6%).

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS DE L'ESTUDI

METODOLOGIA

RESULTATS OBTINGUTS

Dades de classificació de les empreses

Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa

Ús d'Internet

Web corporatiu

Integració de la informació dins de l'empresa

Comerç electrònic

Inversió, finançament i despesa en tecnologia

Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l'empresa

Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori

SÍNTESI D'INDICADORS

COMPARATIVA D'INDICADORS

SÍNTESI DE RESULTATS

ANNEX 1_ QÜESTIONARI UTILITZAT

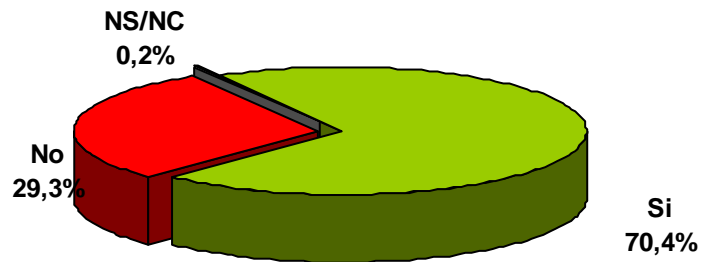
ANNEX 2_ TAULES

ANNEX 3_ ÍNDEX DE GRÀFICS I TAULES

ÚS D'INTERNET

C1. Disposa la seva empresa de connexió a Internet?

Base: Total entrevistes (406)



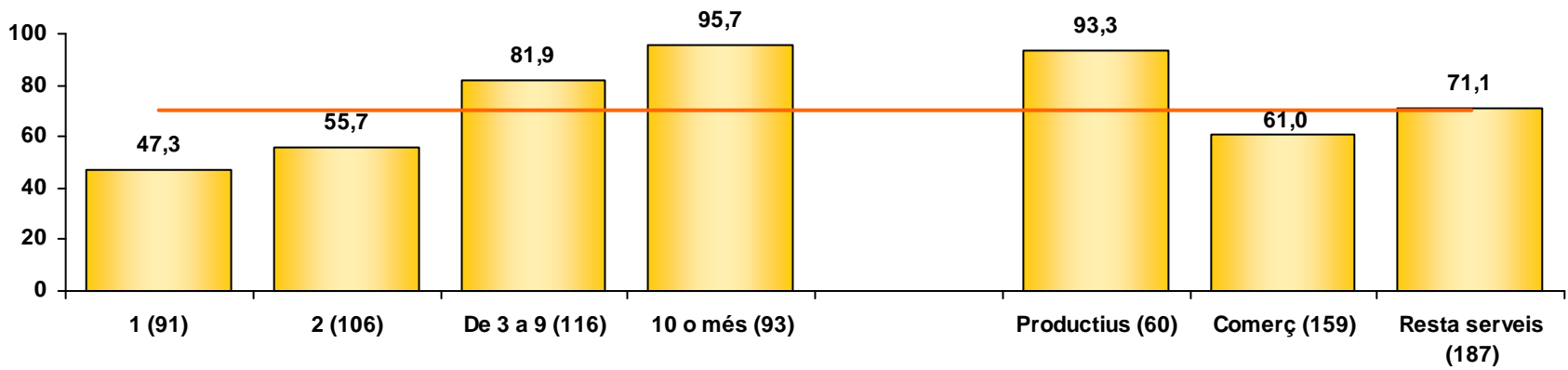
Del total d'empreses enquestades a Sant Feliu de Llobregat, més de dos terços (70,4%) disposa de connexió a Internet.

ÚS D'INTERNET

C1. Disposa la seva empresa de connexió a Internet?

Base: Total entrevistes (406)

— Disposa de connexió a Internet (70,4%)



Nombre de treballadors

Sector d'activitat

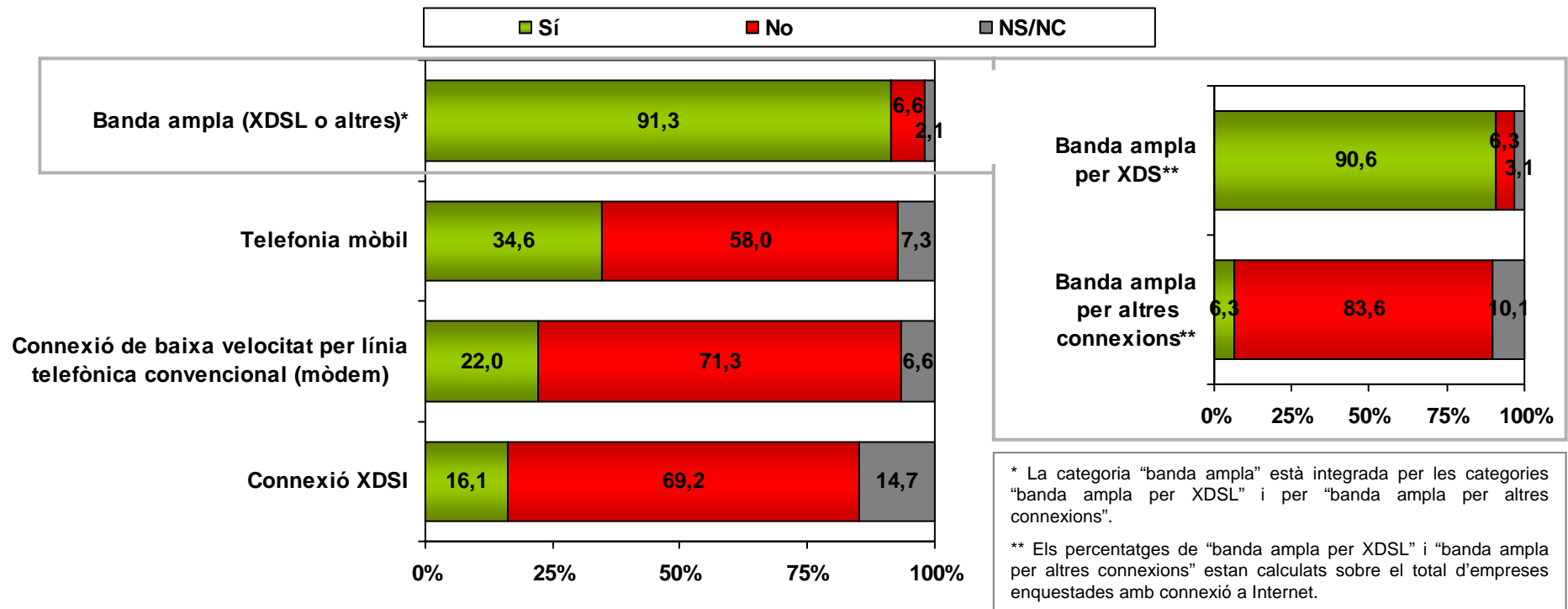
El percentatge d'empreses amb connexió a Internet creix a mida que augmenta el nombre d'empleats.
 Segons sector d'activitat, destaca per sobre del total empreses la implantació d'Internet entre el segment d'empreses del sector **productiu** (93,3%), mentre que el segment **comerç** destaca per obtenir un percentatge inferior (61,0%).

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

ÚS D'INTERNET

C2. Amb quin dels següents tipus de connexió accedeixen a Internet a la seva empresa?

Base: Tenen connexió a Internet (286)



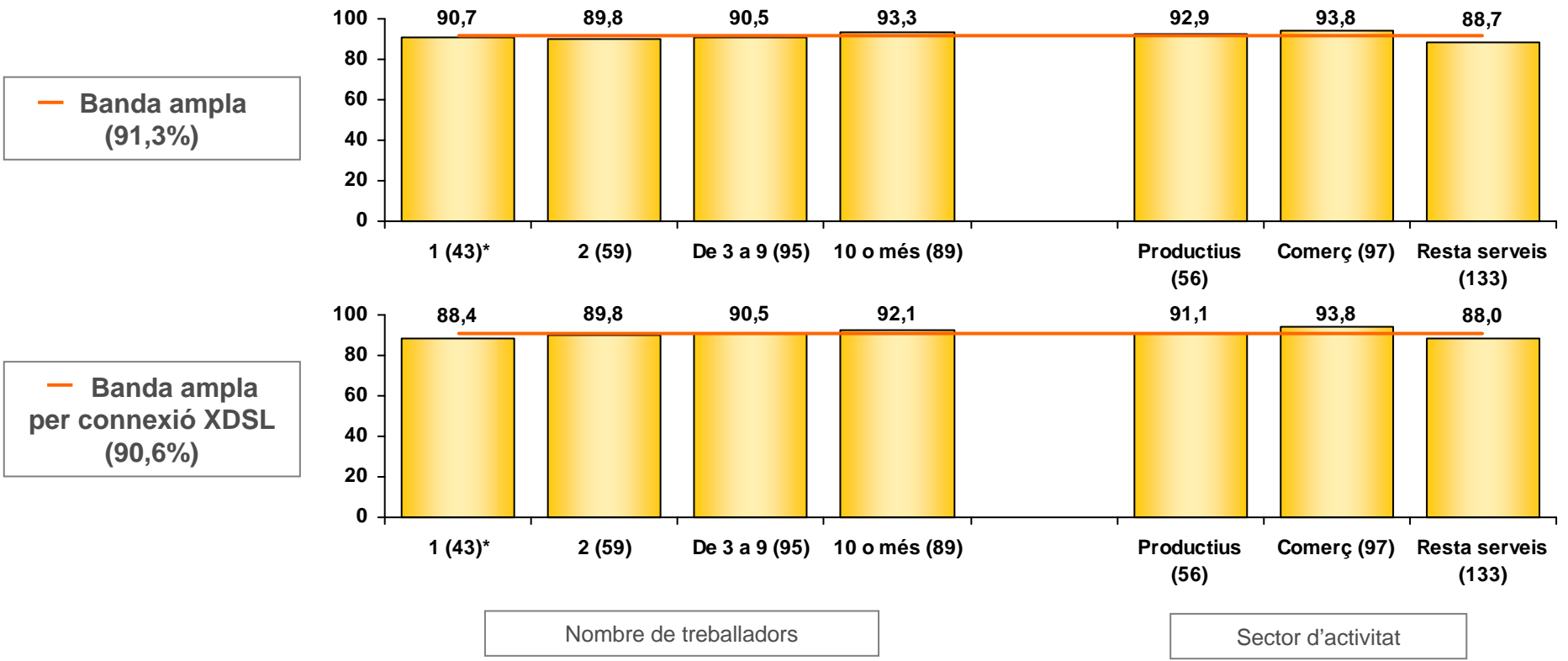
La banda ampla està implementada al 91,3% de les empreses que disposen d'Internet, en concret, el 90,6% d'aquestes empreses disposa de banda ampla per XDSL i un 6,3% disposa de banda ampla per altres connexions.

El 34,6% de les empreses amb connexió a Internet disposa de connexió per la telefonia mòbil, el 22,0% disposa de connexió de baixa velocitat per línia telefònica convencional (o mòdem) i el 16,1% disposa d'XDSI.

ÚS D'INTERNET

C2. Amb quin dels següents tipus de connexió accedeixen a Internet a la seva empresa?

Base: Tenen connexió a Internet (286)



(*) Base reduïda (30-55 indiv.: es donen dades però no es calculen diferències)

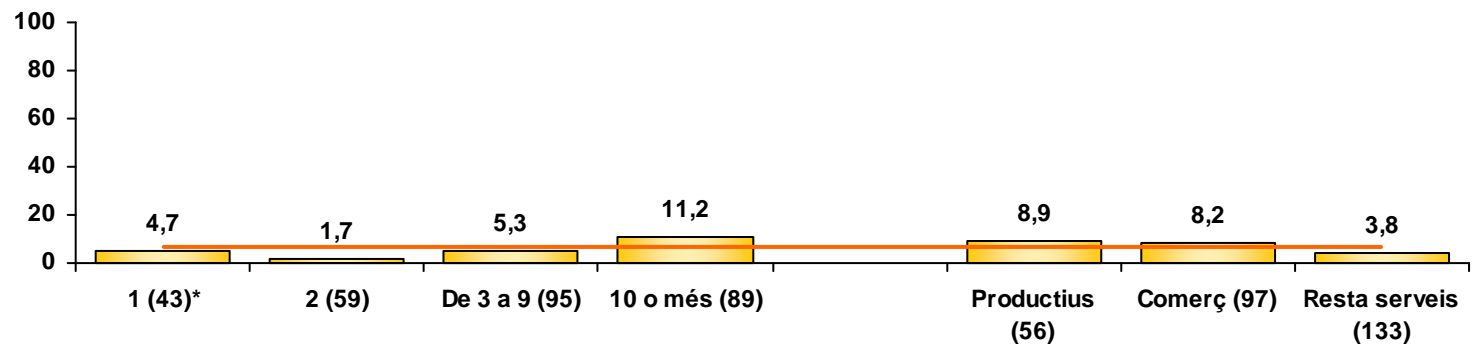
SECTOR D'ACTIVITAT
 Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
 Comerç: Comerç
 Resta Serveis: Resta

ÚS D'INTERNET

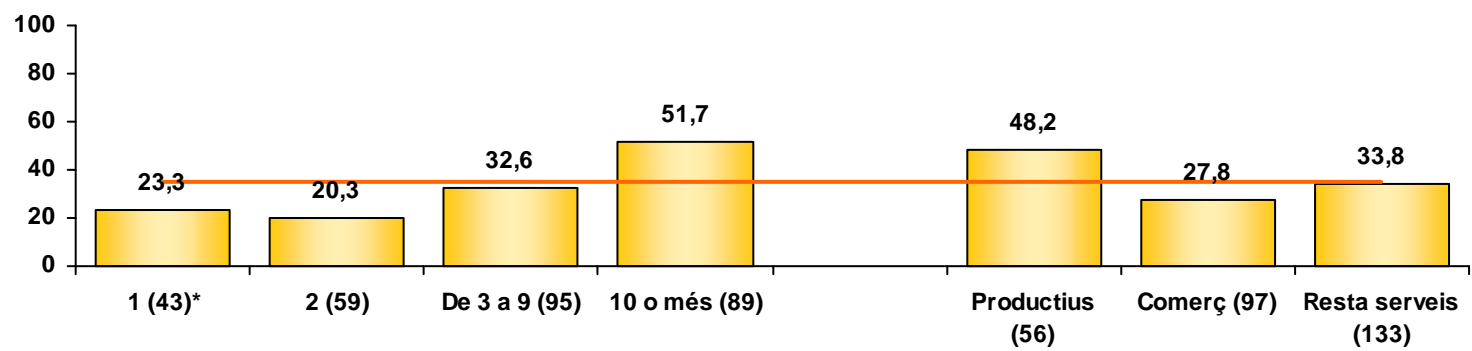
C2. Amb quin dels següents tipus de connexió accedeixen a Internet a la seva empresa?

Base: Tenen connexió a Internet (286)

— Banda ampla per altres connexions (6,3%)



— Telefonia mòbil (34,6%)



Nombre de treballadors

Sector d'activitat

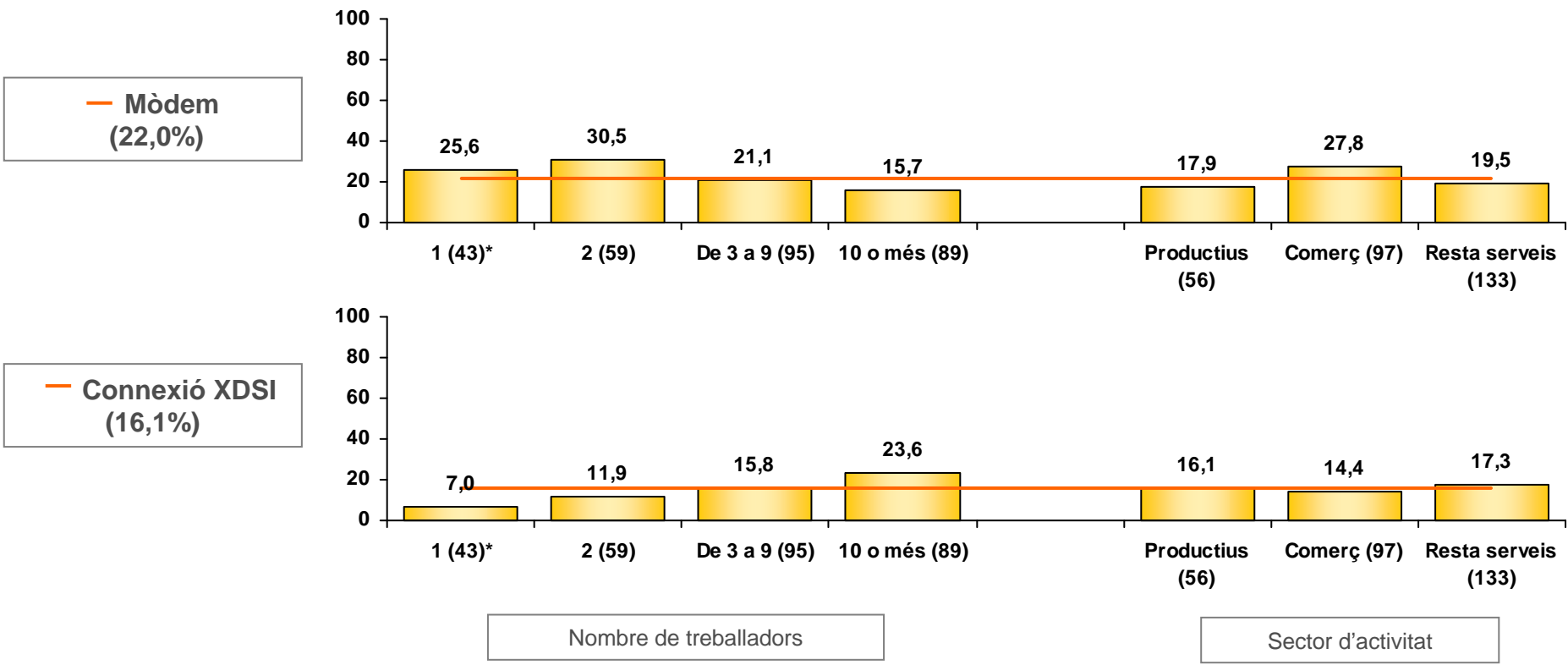
SECTOR D'ACTIVITAT
 Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
 Comerç: Comerç
 Resta Serveis: Resta

(*) Base reduïda (30-55 indiv.: es donen dades però no es calculen diferències)

ÚS D'INTERNET

C2. Amb quin dels següents tipus de connexió accedeixen a Internet a la seva empresa?

Base: Tenen connexió a Internet (286)



SECTOR D'ACTIVITAT
 Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
 Comerç: Comerç
 Resta Serveis: Resta

(*) Base reduïda (30-55 indiv.: es donen dades però no es calculen diferències)

ÚS D'INTERNET

C2. Amb quin dels següents tipus de connexió accedeixen a Internet a la seva empresa?

Nombre de treballadors

La implantació de la banda ampla no destaca significativament en cap segment, si bé la implantació de la banda ampla per altres connexions és superior entre les **empreses de 10 o més ocupats** (11,2% de les empreses que disposen de connexió a Internet).

Per altra banda, la implantació de la connexió per telefonia mòbil i per XDSI augmenta a mida que s'incrementa el nombre d'ocupats de l'empresa i és significativament superior en les **empreses de 10 o més ocupats** (51,7% i 23,6% de les empreses amb connexió a Internet, respectivament). A les **empreses de 2 treballadors** és inferior el percentatge d'accés a Internet amb telefonia mòbil (20,3% de les empreses que disposen de connexió a Internet).

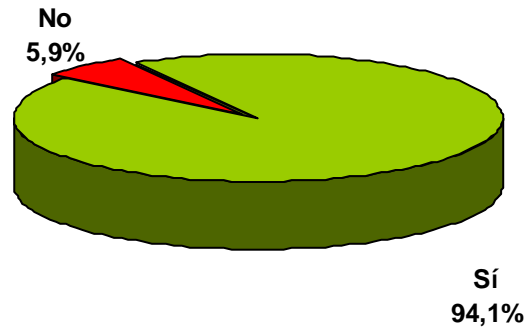
Sector d'activitat

Destaca la implantació de la connexió per telefonia mòbil per sobre el total entre les empreses del segment **productiu** (48,2% de les empreses amb connexió a Internet).

ÚS D'INTERNET

C3. Disposa la seva empresa de correu electrònic?

Base: Tenen connexió a Internet (286)



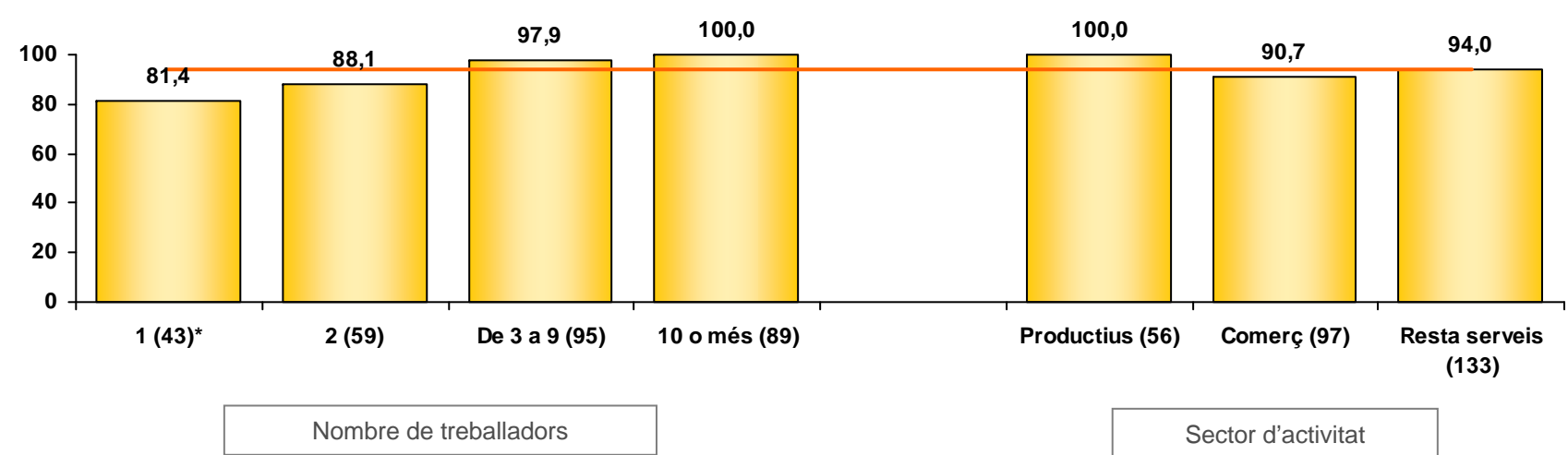
El 94,1% de les empreses amb connexió a Internet disposa de correu electrònic.

ÚS D'INTERNET

C3. Disposa la seva empresa de correu electrònic?

Base: Tenen connexió a Internet (286)

— Disposa de correu electrònic (94,1%)



El percentatge d'empreses que disposen de correu electrònic creix a mida que el nombre de treballadors s'incrementa. No hi ha diferències per sectors d'activitat.

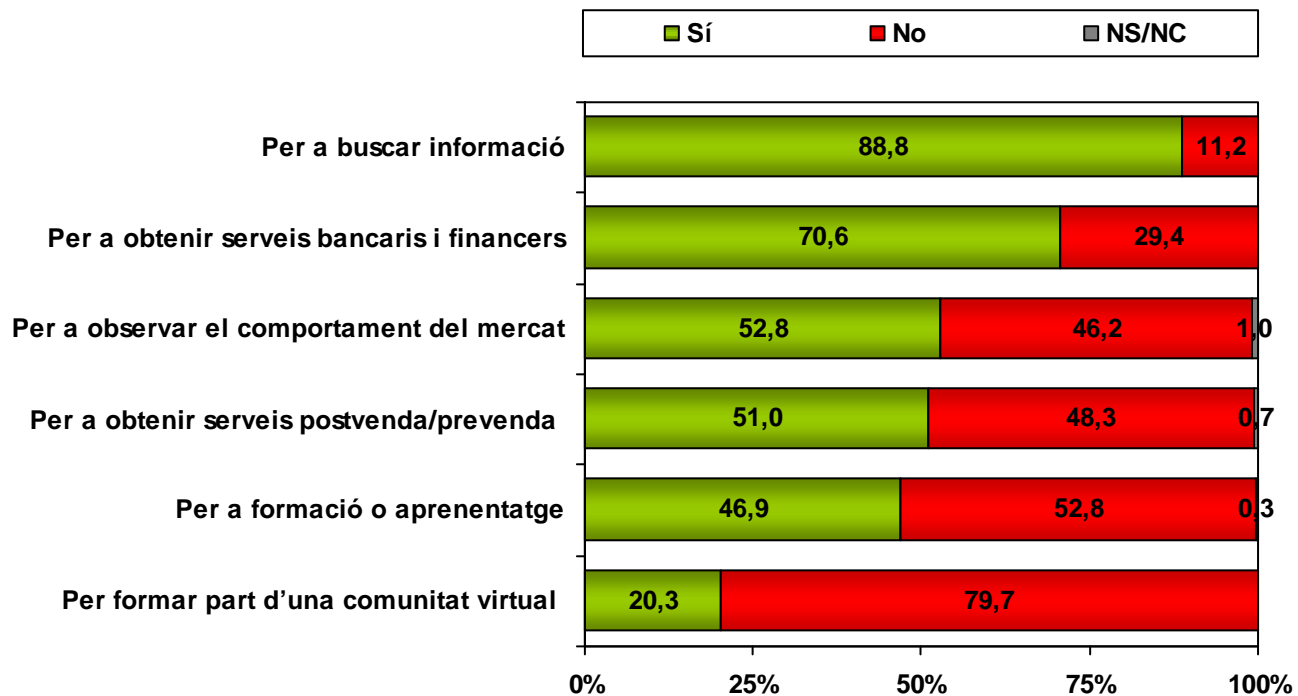
(*) Base reduïda (30-55 indiv.; es donen dades però no es calculen diferències)

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

ÚS D'INTERNET

C4. Amb quines de les següents finalitats utilitza la seva empresa Internet?

Base: Tenen connexió a Internet (286)

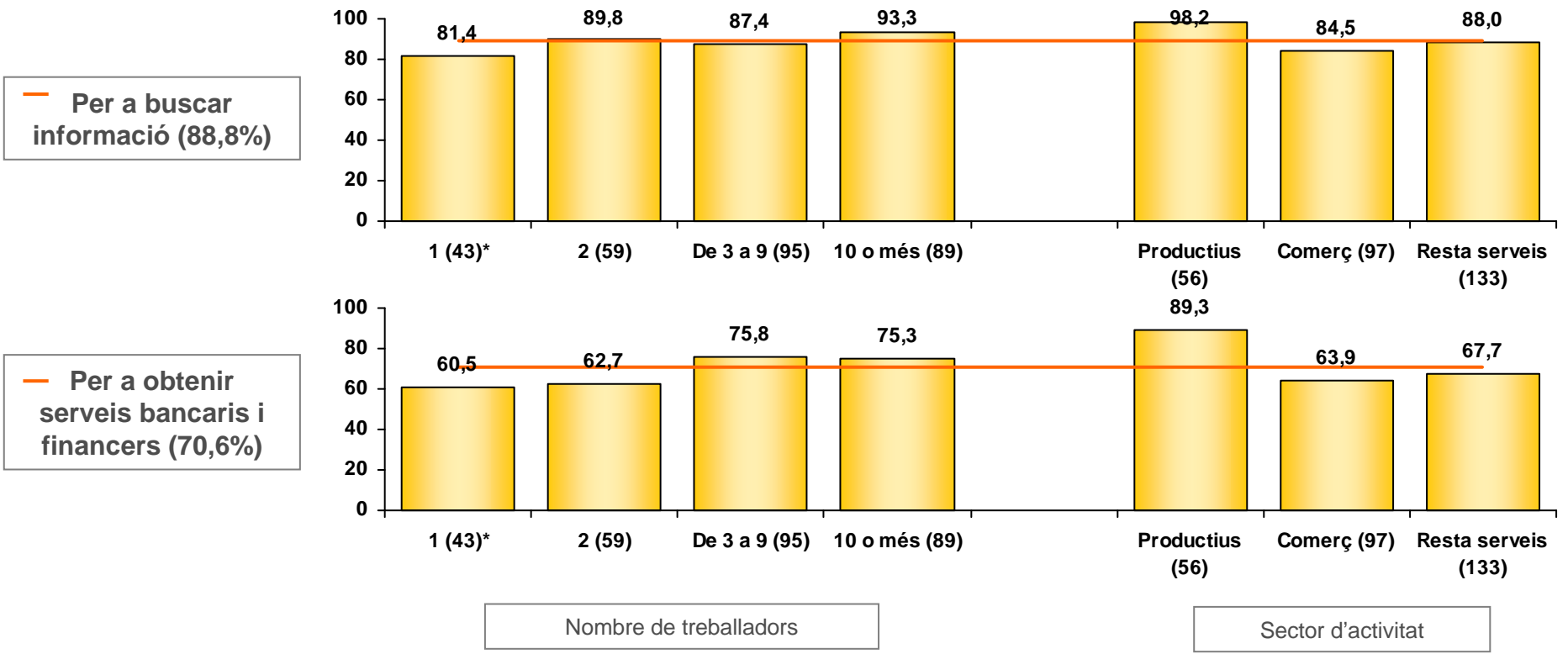


Les activitats més usuals entre les empreses que disposen de connexió a Internet són buscar informació (88,8%) i obtenir serveis bancaris i financers (70,6%). Segueixen l'observació del comportament del mercat (52,8%), obtenir serveis postvenda/prevenda (51,0%) i per formació o aprenentatge (46,9%).
L'activitat menys usuals és formar part d'una comunitat virtual (20,3%).

ÚS D'INTERNET

C4. Amb quines de les següents finalitats utilitza la seva empresa Internet?

Base: Tenen connexió a Internet (286)



SECTOR D'ACTIVITAT
 Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
 Comerç: Comerç
 Resta Serveis: Resta

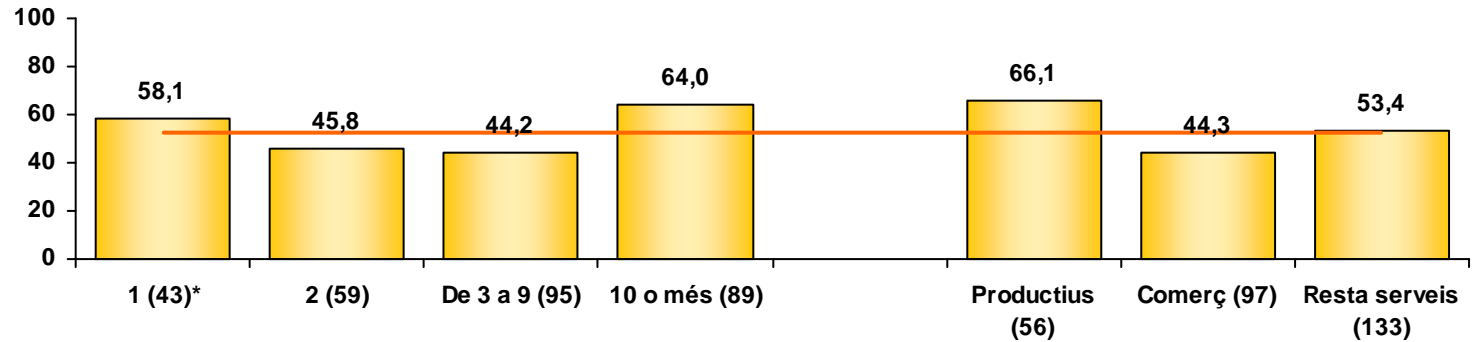
(*) Base reduïda (30-55 indiv.: es donen dades però no es calculen diferències)

ÚS D'INTERNET

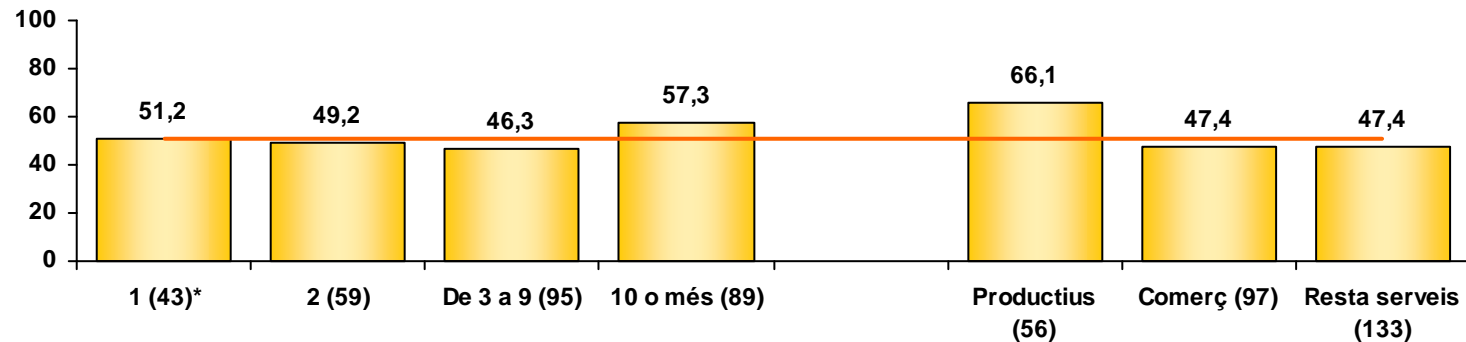
C4. Amb quines de les següents finalitats utilitza la seva empresa Internet?

Base: Tenen connexió a Internet (286)

— Per a observar el comportament del mercat (52,8%)



— Per a obtenir serveis postvenda/prevenda (51,0%)



Nombre de treballadors

Sector d'activitat

SECTOR D'ACTIVITAT
 Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
 Comerç: Comerç
 Resta Serveis: Resta

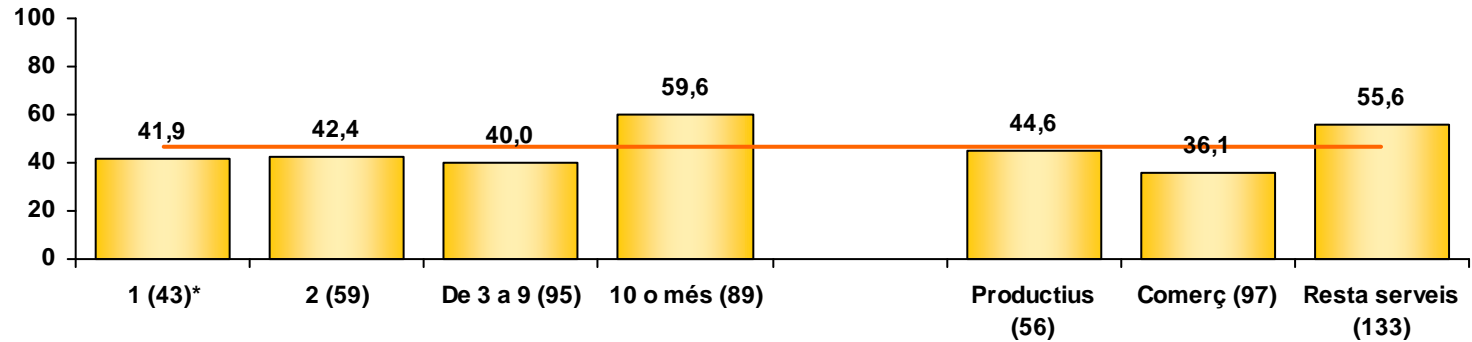
(*) Base reduïda (30-55 indiv.: es donen dades però no es calculen diferències)

ÚS D'INTERNET

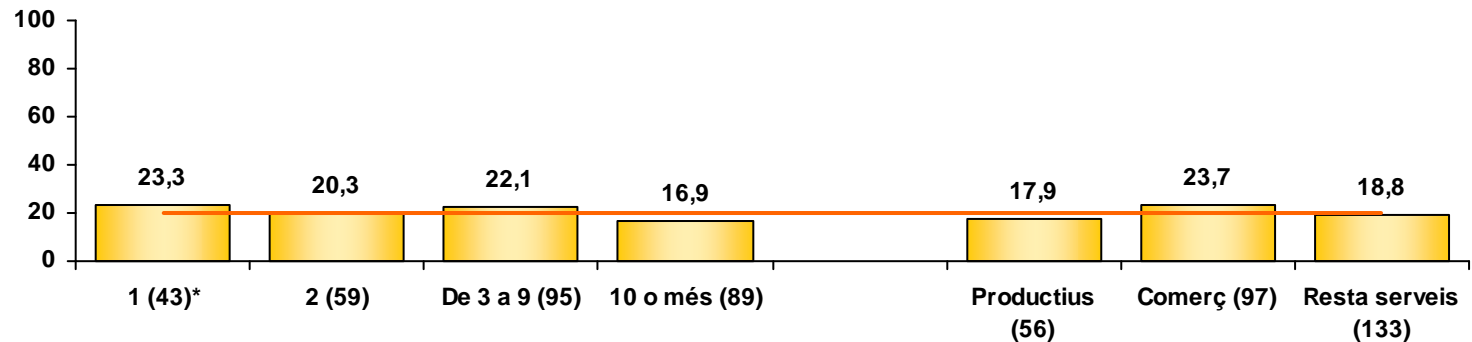
C4. Amb quines de les següents finalitats utilitza la seva empresa Internet?

Base: Tenen connexió a Internet (286)

— Per a formació o aprenentatge (46,9%)



— Per formar part d'una comunitat virtual (20,3%)



Nombre de treballadors

Sector d'activitat

SECTOR D'ACTIVITAT
 Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
 Comerç: Comerç
 Resta Serveis: Resta

(*) Base reduïda (30-55 indiv.: es donen dades però no es calculen diferències)

ÚS D'INTERNET

C4. Amb quines de les següents finalitats utilitza la seva empresa Internet?

Nombre de treballadors

Les **empreses amb 10 o més ocupats** destaquen per obtenir un percentatge superior al total d'empreses en els usos per a formació o aprenentatge (59,6%) i observar el comportament del mercat (64,0%). Per contra, aquest darrer ítem obté un percentatge significativament inferior en el segment **d'empreses de 3 a 9 treballadors** (44,2%).

Sector d'activitat

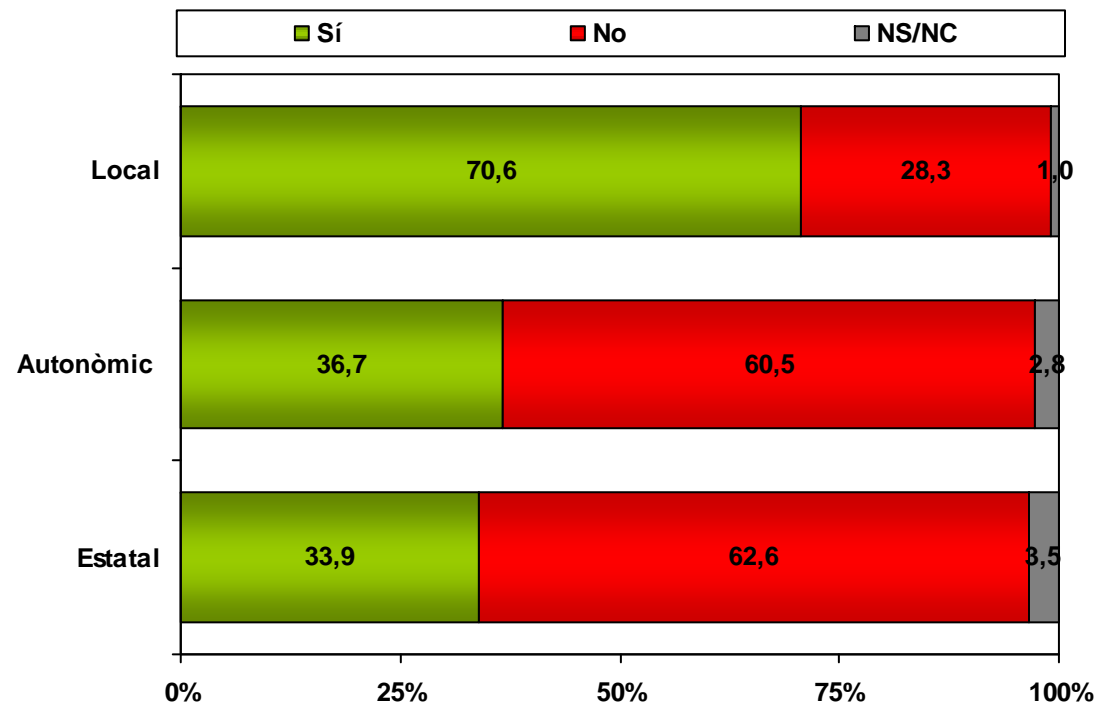
Les empreses del sector **productiu** obtenen un percentatge superior al total empreses en els ítems: per a buscar informació (98,2%), per a obtenir serveis bancaris i financers (89,3%), per a observar el comportament del mercat (66,1%) i per a obtenir serveis postvenda/prevenda (66,1%). Per contra, el segment **comerç** obté un percentatge significativament inferior en l'ítem per a observar el comportament del mercat (44,3%).

L'ús per a formació o aprenentatge destaca per sobre el total empreses entre les empreses del sector **resta serveis** (55,6%) i amb un percentatge inferior en el segment **comerç** (36,1%).

ÚS D'INTERNET

C5. Ha utilitzat la seva empresa Internet per interaccionar amb els següents nivells de l'Administració pública?

Base: Tenen connexió a Internet (286)



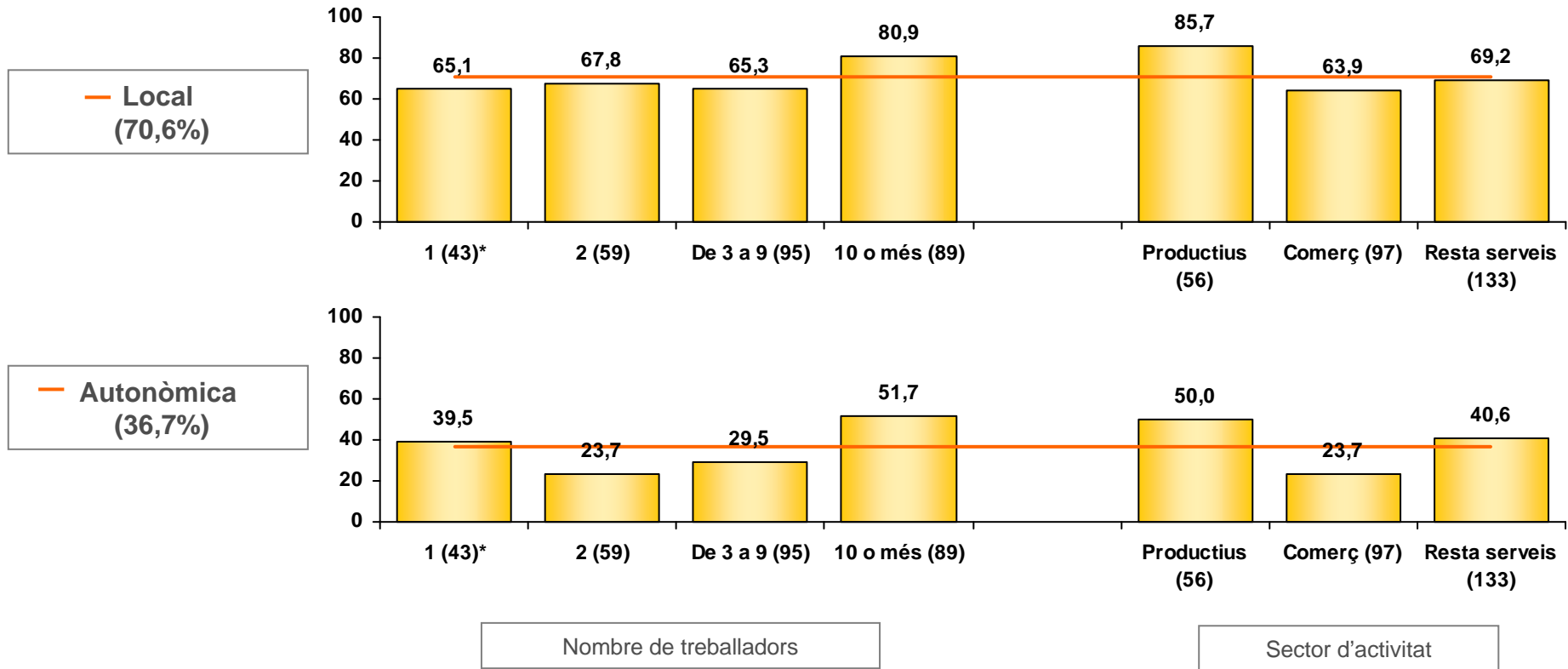
La interacció a través d'Internet de les empreses enquestades amb l'Administració local (70,6%), és superior que amb l'Administració autonòmica (36,7) i estatal (33,9).

(*) Interacció amb l'Administració local: un dels tipus d'interacció amb l'Administració local considerats era el d'obtenir informació, i es va detectar que moltes empreses podien considerar que no hi havien interaccionat, fet que filtrava que no contestessin la pregunta sobre el tipus d'interacció. Es va treure el filtre per tal de fer-li aquesta pregunta a tothom, imputant que sí havien interaccionat aquells que citaven algun dels tipus d'interacció considerats.

ÚS D'INTERNET

C5. Ha utilitzat la seva empresa Internet per interaccionar amb els següents nivells de l'Administració pública?

Base: Tenen connexió a Internet (286)



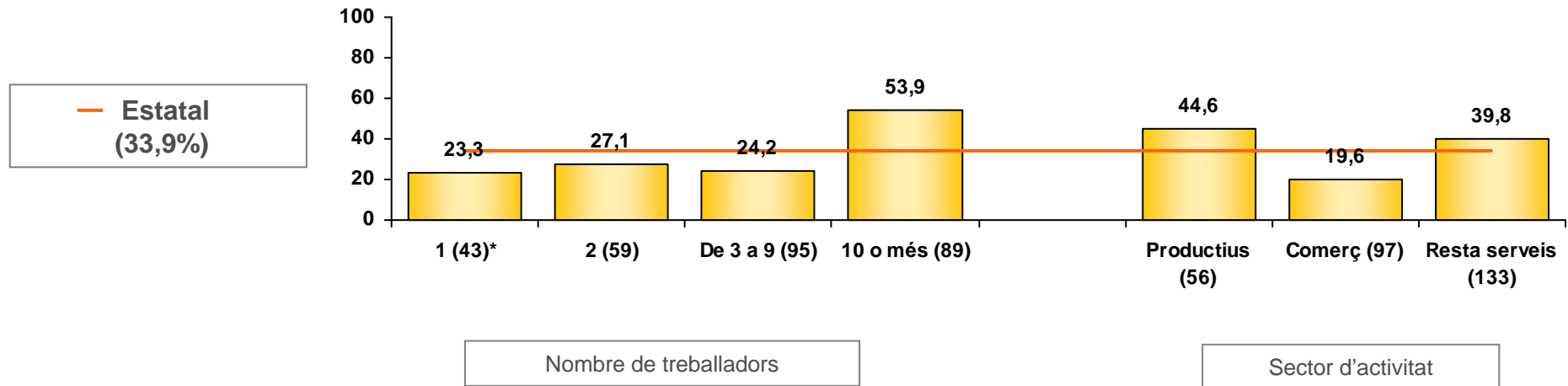
(*) Base reduïda (30-55 indiv.: es donen dades però no es calculen diferències)

SECTOR D'ACTIVITAT
 Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
 Comerç: Comerç
 Resta Serveis: Resta

ÚS D'INTERNET

C5. Ha utilitzat la seva empresa Internet per interaccionar amb els següents nivells de l'Administració pública?

Base: Tenen connexió a Internet (286)



(*) Base reduïda (30-55 indiv.: es donen dades però no es calculen diferències)

SECTOR D'ACTIVITAT
 Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
 Comerç: Comerç
 Resta Serveis: Resta

ÚS D'INTERNET

C5. Ha utilitzat la seva empresa Internet per interaccionar amb els següents nivells de l'Administració pública?

Nombre de treballadors

El percentatge d'empreses que ha interaccionat amb l'Administració local, autonòmica i estatal és superior entre les empreses del segment amb **10 o més ocupats** (80,9% i 51,7% i 53,9%, respectivament). Mentre que les **empreses amb 2 ocupats** interaccionen amb l'Administració autonòmica en un percentatge significativament inferior (23,7%) al total d'entrevistats, així com les **empreses de 3 a 9 treballadors** en el cas de l'Administració estatal (24,2%).

Sector d'activitat

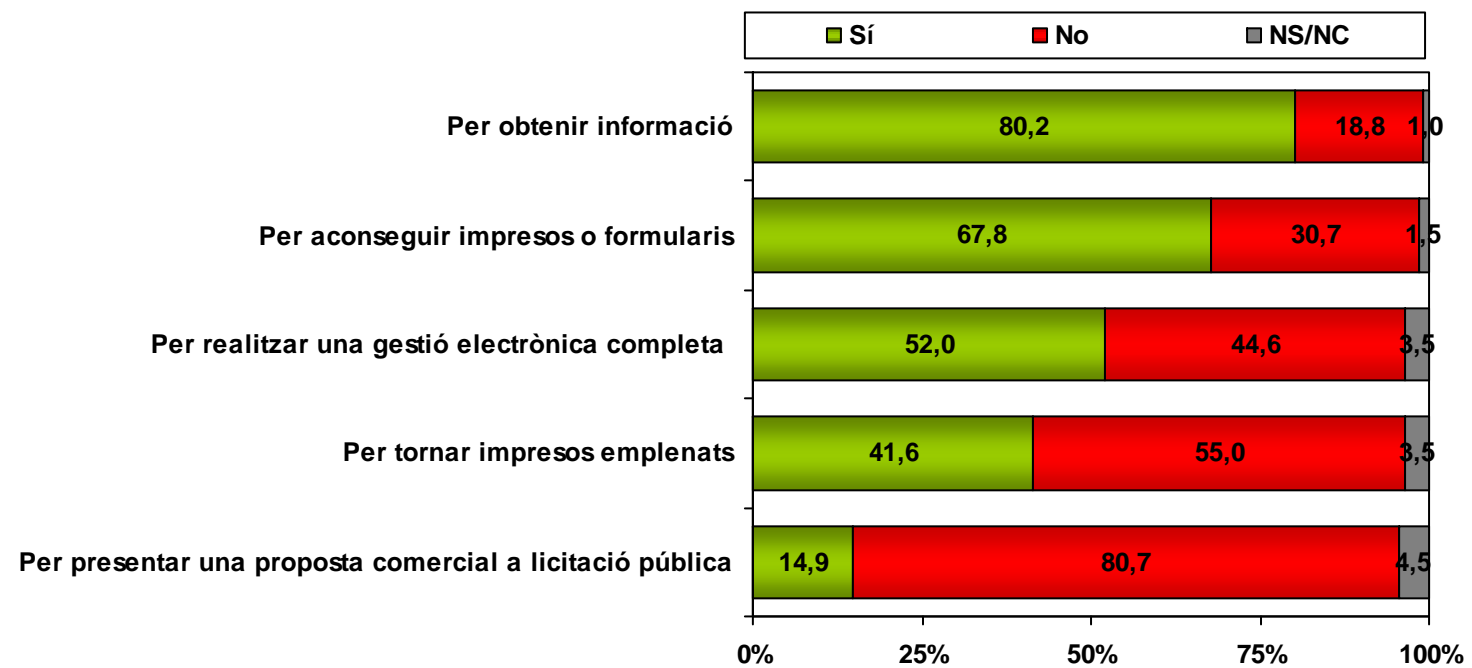
El percentatge d'empreses del sector **productiu** que interaccionen amb l'Administració local i autonòmica és superior al percentatge obtingut pel total d'empreses (85,7% i 50,5%, respectivament), mentre que les empreses del sector **resta serveis** destaquen per obtenir un percentatge superior en la interacció amb l'Administració estatal (39,8%).

Les empreses del sector **comerç** destaquen per obtenir un percentatge d'interacció amb les Administracions autonòmica i estatal inferior al total (23,7% i 19,6% respectivament).

ÚS D'INTERNET

C6. Heu mantingut algun dels següents tipus d'interacció per Internet amb l'Administració local?

Base: Han mantingut interacció amb l'Administració Local (202)

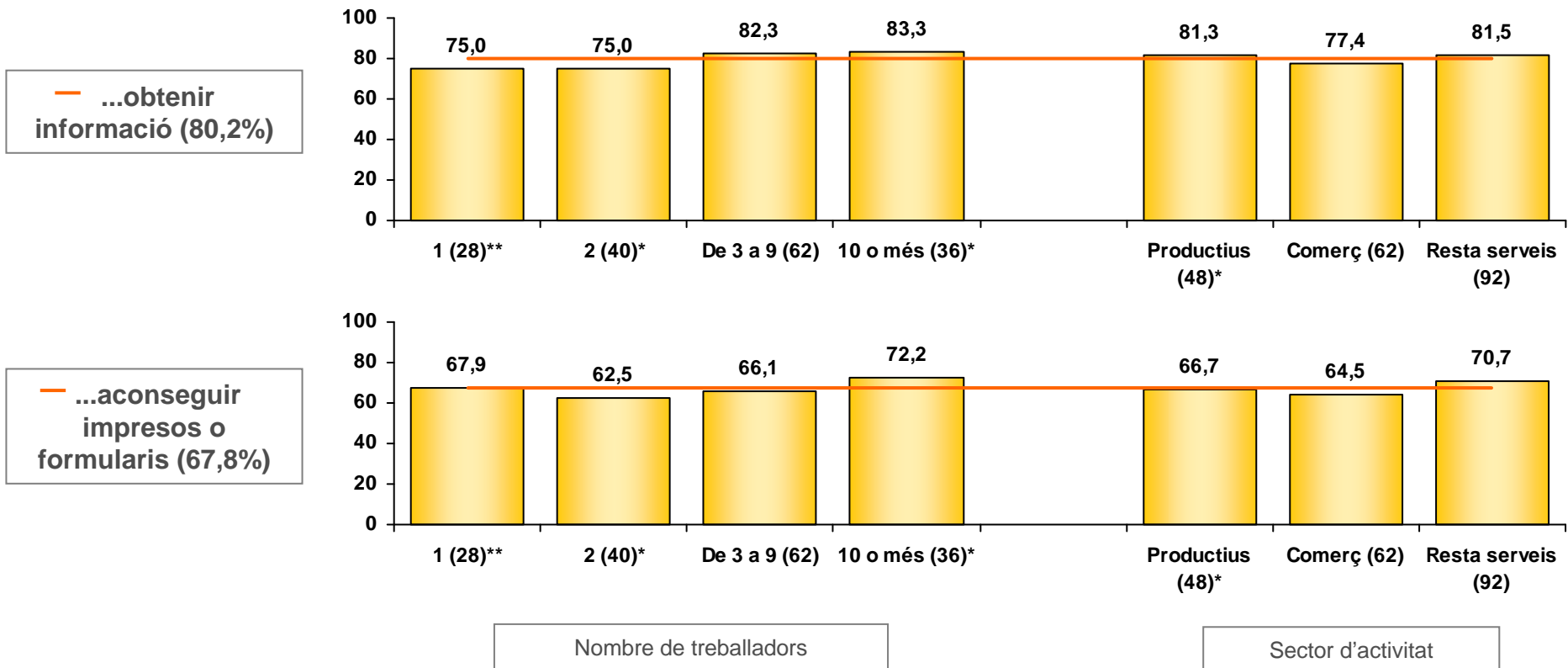


El tipus d'interacció més freqüent és per obtenir informació (80,2%), seguit de aconseguir impresos i formularis (67,8%).
 L'acció menys freqüent és presentar una proposta comercial a licitació pública, que només ha estat realitzada pel 14,9% de les empreses que han mantingut interacció amb l'Administració local.

ÚS D'INTERNET

C6. Heu mantingut algun dels següents tipus d'interacció per Internet amb l'Administració local?

Base: Han mantingut interacció amb l'Administració Local (202)



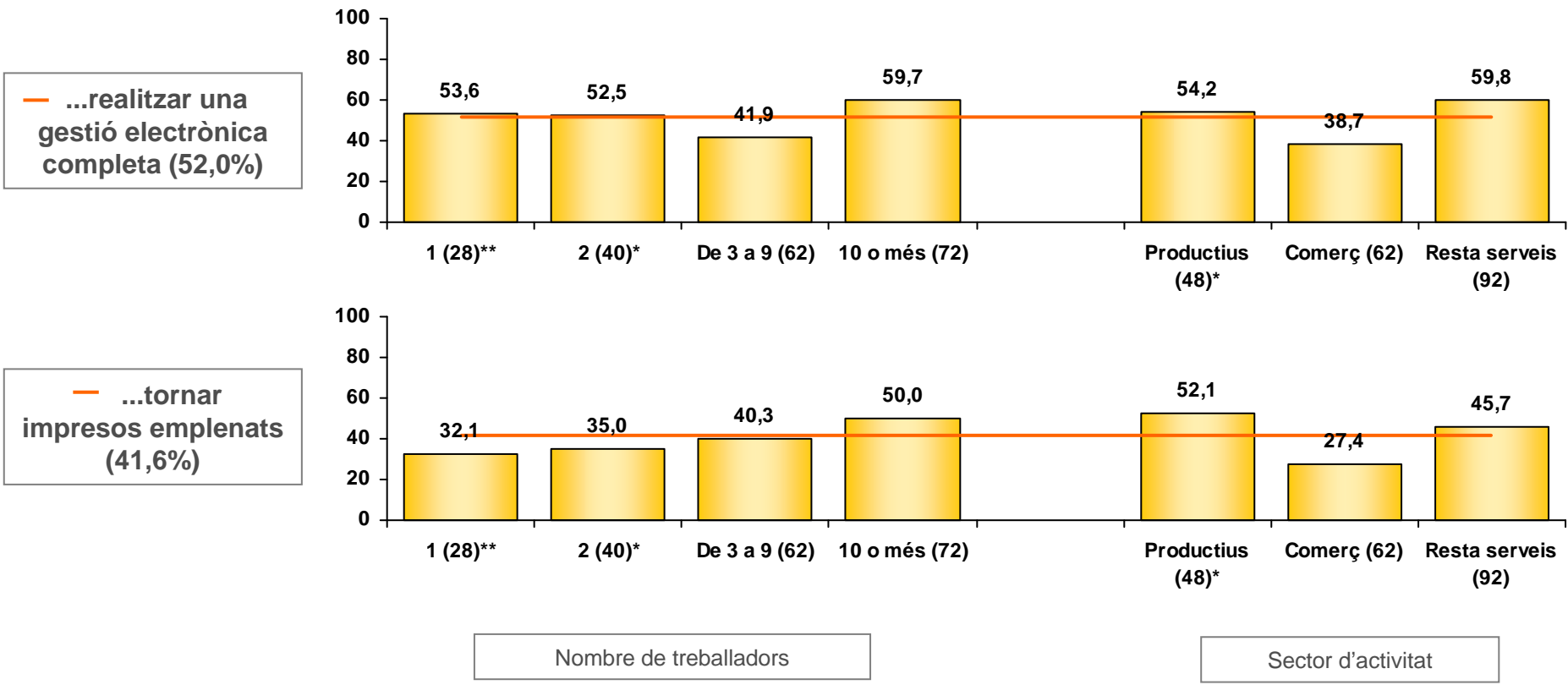
SECTOR D'ACTIVITAT
 Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
 Comerç: Comerç
 Resta Serveis: Resta

(*) Base reduïda (30-55 indiv.; es donen dades però no es calculen diferències)
 (**) Base insuficient (1-29 indiv.; dades d'interpretació qualitativa)

ÚS D'INTERNET

C6. Heu mantingut algun dels següents tipus d'interacció per Internet amb l'Administració local?

Base: Han mantingut interacció amb l'Administració Local (195)



SECTOR D'ACTIVITAT
 Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
 Comerç: Comerç
 Resta Serveis: Resta

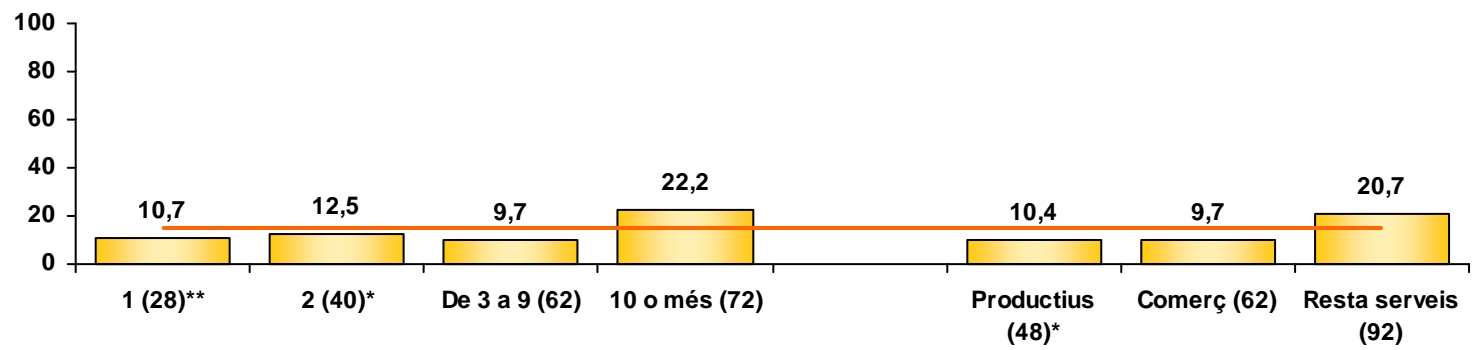
(*) Base reduïda (30-55 indiv.; es donen dades però no es calculen diferències)
 (**) Base insuficient (1-29 indiv.; dades d'interpretació qualitativa)

ÚS D'INTERNET

C6. Heu mantingut algun dels següents tipus d'interacció per Internet amb l'Administració local?

Base: Han mantingut interacció amb l'Administració Local (195)

— ...presentar una proposta comercial a licitació pública (14,9%)



Nombre de treballadors

Sector d'activitat

SECTOR D'ACTIVITAT
 Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
 Comerç: Comerç
 Resta Serveis: Resta

(*) Base reduïda (30-55 indiv.; es donen dades però no es calculen diferències)
 (**) Base insuficient (1-29 indiv.; dades d'interpretació qualitativa)

ÚS D'INTERNET

C6. Heu mantingut algun dels següents tipus d'interacció per Internet amb l'Administració local?

Nombre de treballadors

Les empreses del segment d'empreses amb **10 o més ocupats** que han interaccionat amb l'Administració local destaquen per sobre el total d'empreses per haver-ho fet per presentar una proposta comercial a licitació pública (22,2%).

Sector d'activitat

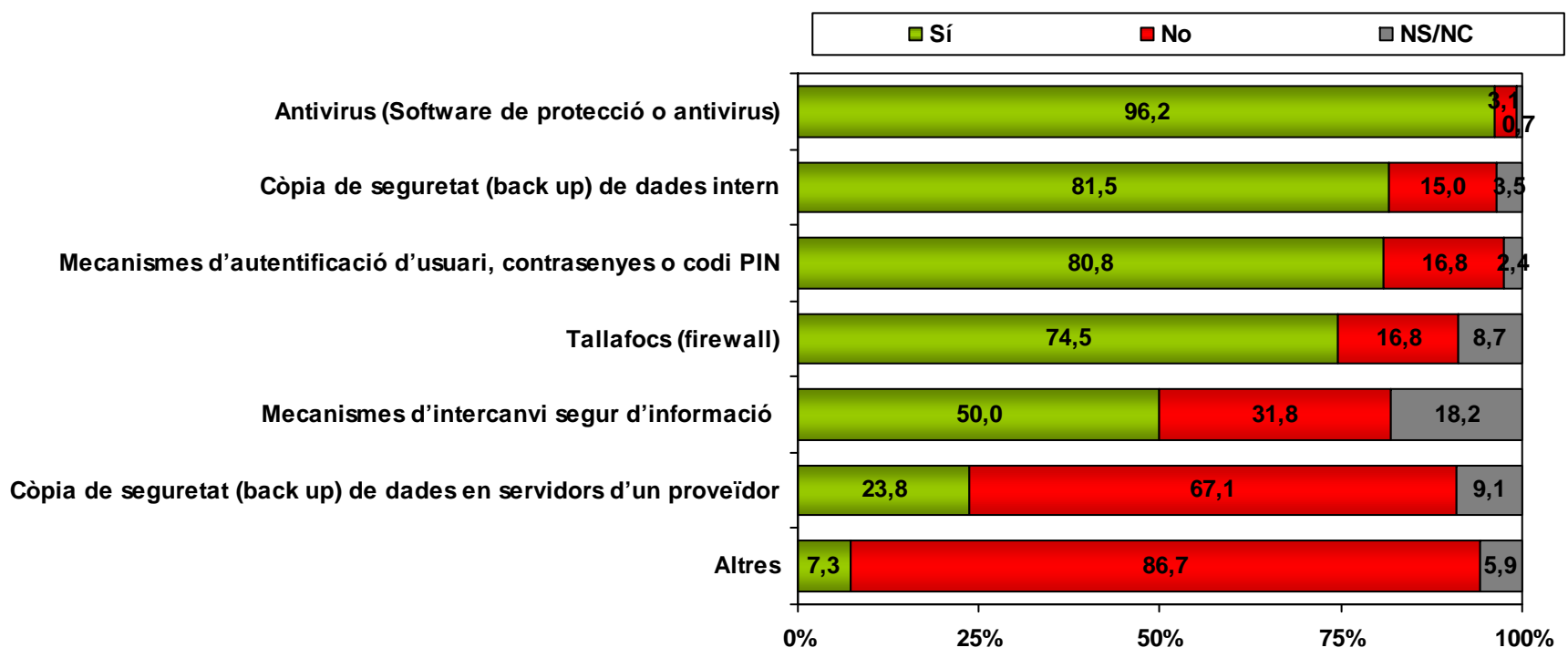
Les empreses del sector **comerç** destaquen per obtenir un percentatge inferior en realitzar una gestió electrònica completa (38,7%) i tornar impresos emplenats (27,4%).

Les empreses del sector **resta serveis** destaquen per obtenir un percentatge significativament superior en realitzar una gestió electrònica completa (59,8%) i presentar una proposta comercial a licitació pública (20,7%).

ÚS D'INTERNET

C7. La seva empresa disposa dels següents sistemes de seguretat informàtica? (Es considera "sistemes de seguretat" tenir antivirus o tallafocs, fer còpies de seguretat...)

Base: Tenen connexió a Internet (286)

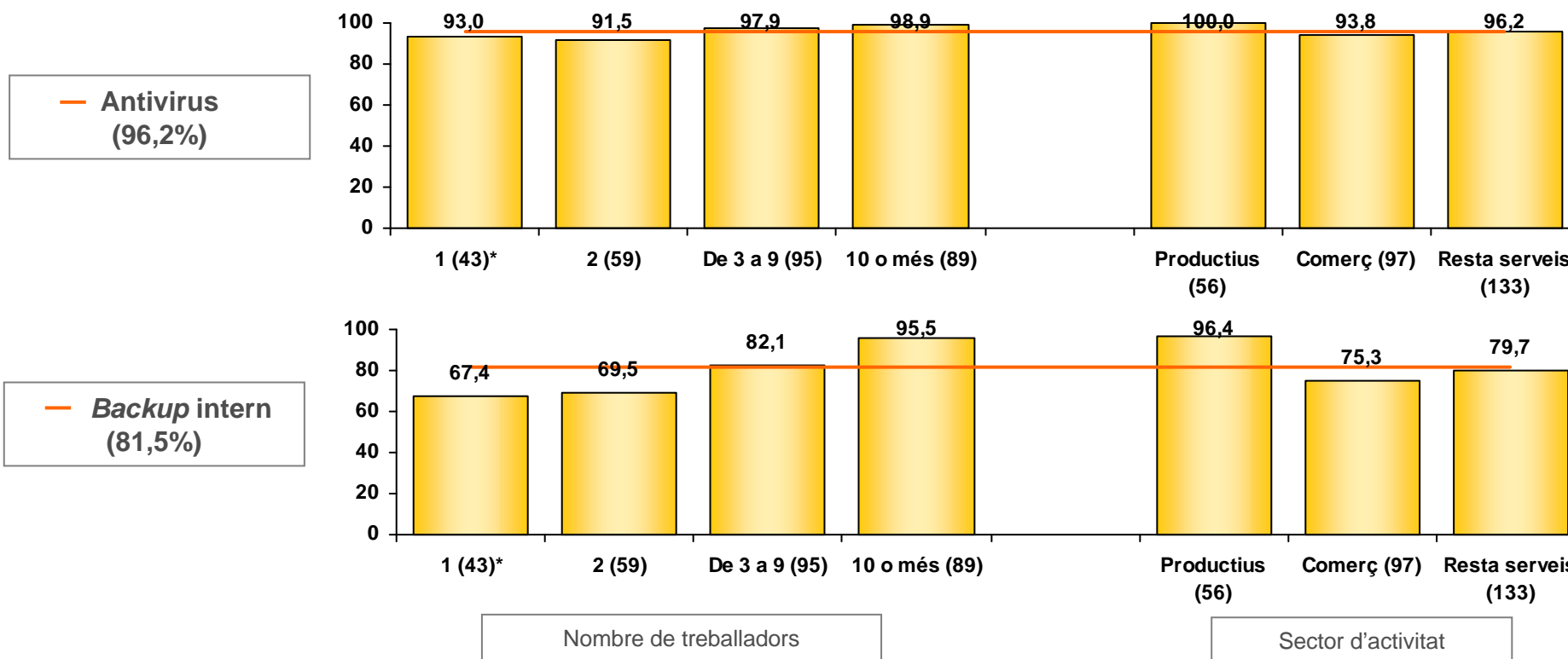


El sistema de seguretat informàtica més implantat és l'antivirus (96,2% de les empreses amb connexió a Internet), seguit per la còpia de seguretat de dades interna (81,5%), els mecanismes d'autenticació d'usuari (80,8%) i el tallafocs (74,5%).

ÚS D'INTERNET

C7. La seva empresa disposa dels següents sistemes de seguretat informàtica? (Es considera "sistemes de seguretat" tenir antivirus o tallafocs, fer còpies de seguretat...)

Base: Tenen connexió a Internet (286)



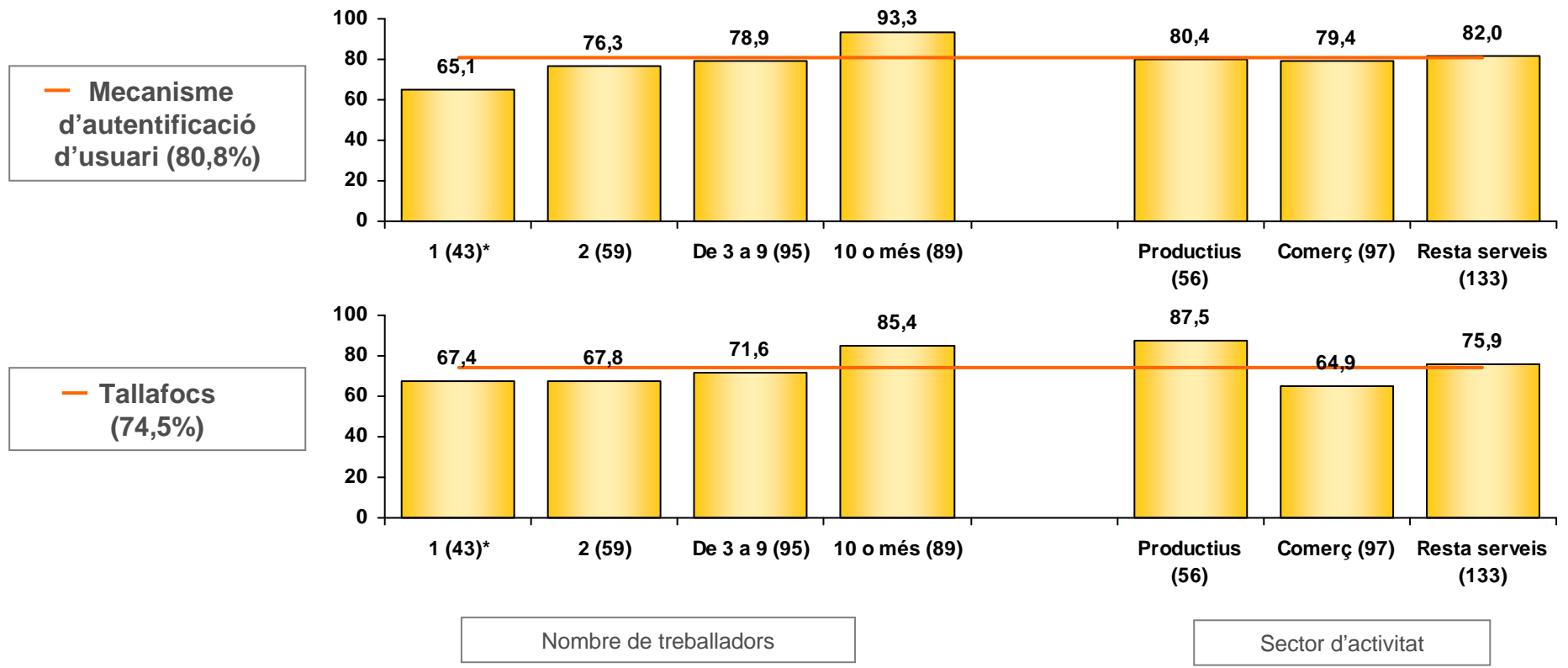
(*) Base reduïda (30-55 indiv.: es donen dades però no es calculen diferències)

SECTOR D'ACTIVITAT
 Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
 Comerç: Comerç
 Resta Serveis: Resta

ÚS D'INTERNET

C7. La seva empresa disposa dels següents sistemes de seguretat informàtica? (Es considera "sistemes de seguretat" tenir antivirus o tallafocs, fer còpies de seguretat...)

Base: Tenen connexió a Internet (286)



(*) Base reduïda (30-55 indiv.: es donen dades però no es calculen diferències)

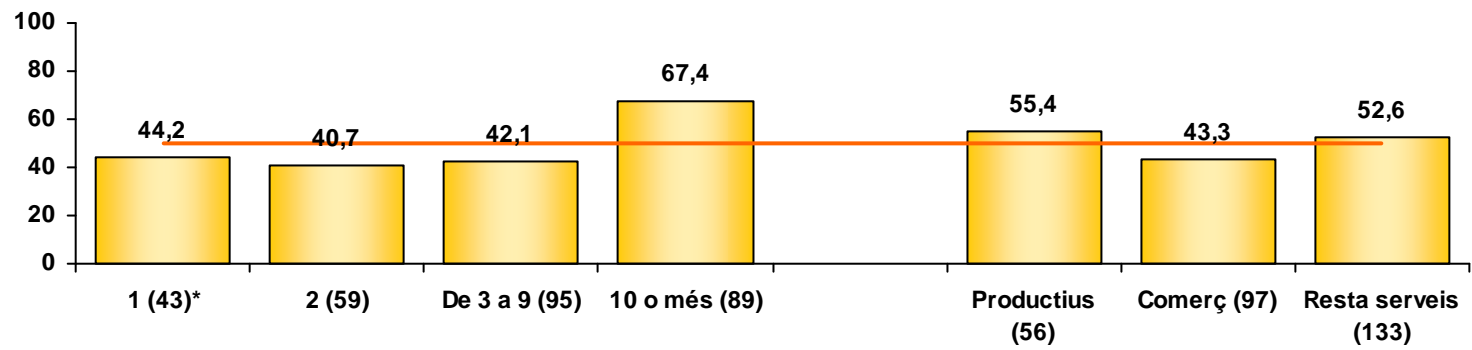
SECTOR D'ACTIVITAT
 Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
 Comerç: Comerç
 Resta Serveis: Resta

ÚS D'INTERNET

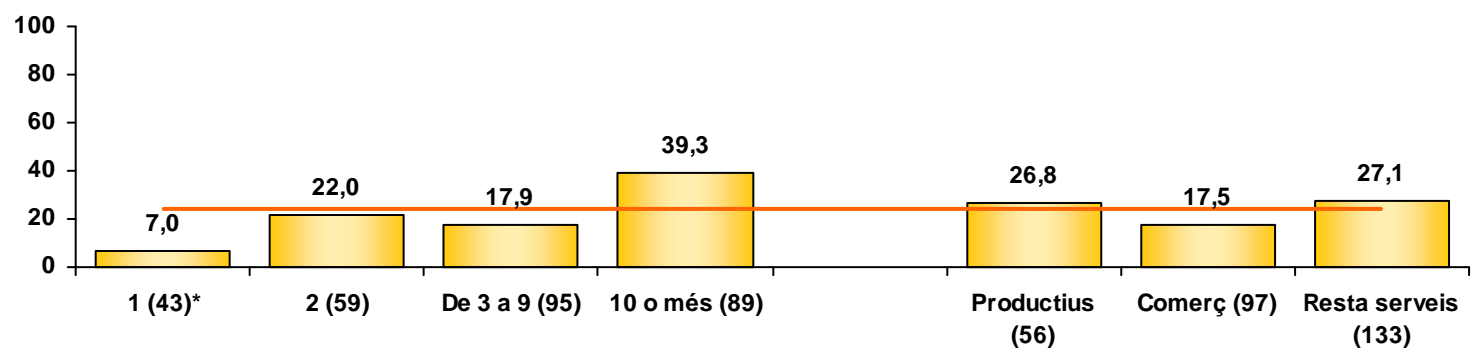
C7. La seva empresa disposa dels següents sistemes de seguretat informàtica? (Es considera "sistemes de seguretat" tenir antivirus o tallafocs, fer còpies de seguretat...)

Base: Tenen connexió a Internet (286)

— Mecanismes d'intercanvi segur d'informació (50,0%)



— Backup en servidors d'un proveïdor (23,8%)



Nombre de treballadors

Sector d'activitat

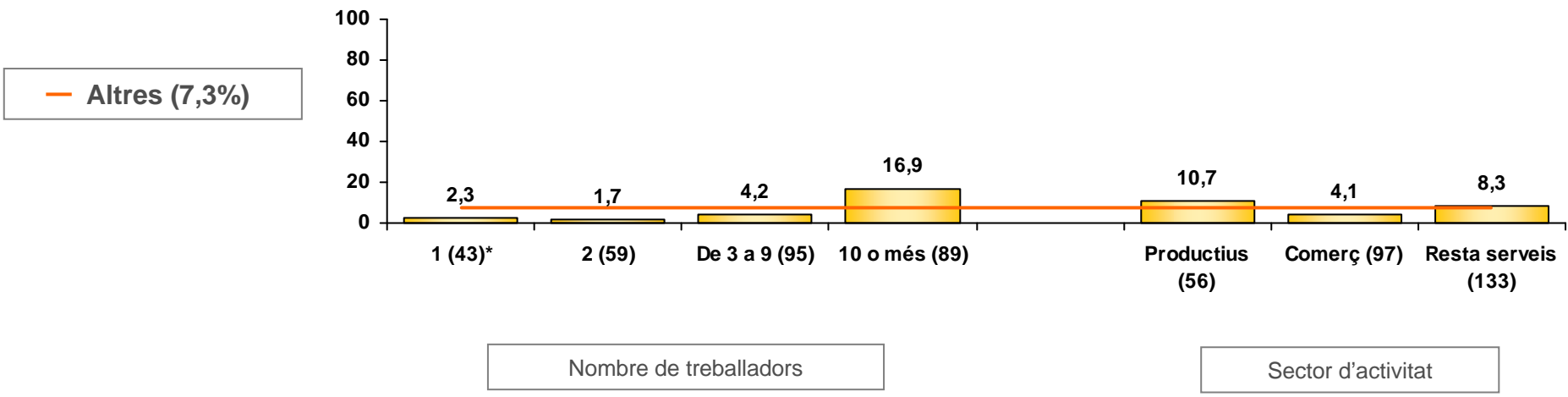
SECTOR D'ACTIVITAT
 Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
 Comerç: Comerç
 Resta Serveis: Resta

(*) Base reduïda (30-55 indiv.: es donen dades però no es calculen diferències)

ÚS D'INTERNET

C7. La seva empresa disposa dels següents sistemes de seguretat informàtica? (Es considera "sistemes de seguretat" tenir antivirus o tallafocs, fer còpies de seguretat...)

Base: Tenen connexió a Internet (286)



(*) Base reduïda (30-55 indiv.: es donen dades però no es calculen diferències)

SECTOR D'ACTIVITAT
 Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
 Comerç: Comerç
 Resta Serveis: Resta

ÚS D'INTERNET

C7. La seva empresa disposa dels següents sistemes de seguretat informàtica? (Es considera "sistemes de seguretat" tenir antivirus o tallafocs, fer còpies de seguretat...)

Nombre de ocupats

Les **empreses amb 10 ocupats o més** destaquen per obtenir un percentatge superior al total empreses en la tinença de tots els sistemes de seguretat informàtica, a excepció del l'antivirus, on no s'observen diferències significatives en cap dels segments.

Les **empreses amb 2 ocupats** obtenen un percentatge inferior en la tinença de *backup* intern (69,5%).

Sector d'activitat

Destaca per sobre del total empreses la tinença de backup intern entre les empreses del sector **productiu** (96,4%) i de tallafoc (87,5%), mentre que entre les empreses del sector **comerç** obté un percentatge significativament inferior al total (64,9%) en la tinença de tallafocs.

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS DE L'ESTUDI

METODOLOGIA

RESULTATS OBTINGUTS

Dades de classificació de les empreses

Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa

Ús d'Internet

Web corporatiu

Integració de la informació dins de l'empresa

Comerç electrònic

Inversió, finançament i despesa en tecnologia

Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l'empresa

Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori

SÍNTESI D'INDICADORS

COMPARATIVA D'INDICADORS

SÍNTESI DE RESULTATS

ANNEX 1_ QÜESTIONARI UTILITZAT

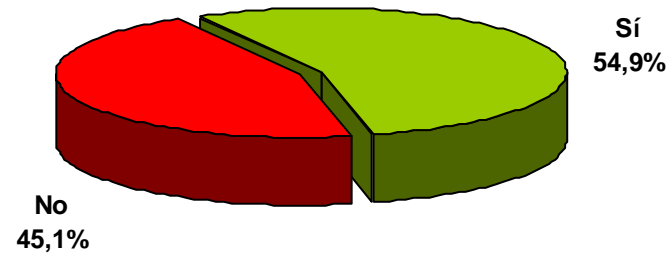
ANNEX 2_ TAULES

ANNEX 3_ ÍNDEX DE GRÀFICS I TAULES

WEB CORPORATIU

D1. Disposa la seva empresa de lloc web o pàgina web?

Base: Tenen connexió a Internet (286)



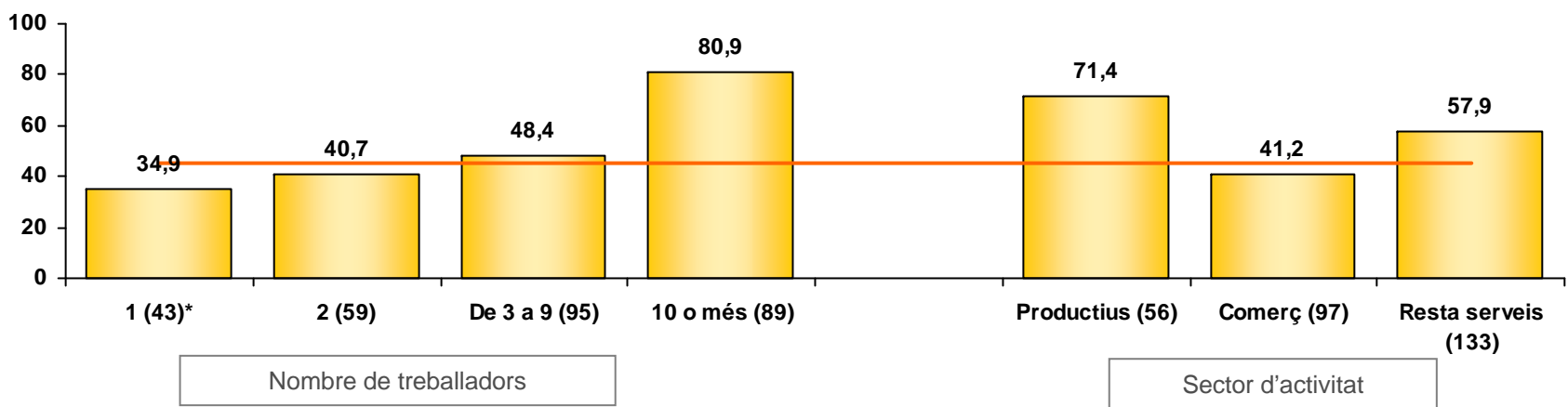
El 54,9% les empreses enquestades que disposen de connexió a Internet disposa de lloc o pàgina web.

WEB CORPORATIU

D1. Disposa la seva empresa de lloc web o pàgina web?

Base: Tenen connexió a Internet (286)

— Disposa de pàgina web (54,9%)



La disponibilitat de pàgina web destaca per sobre el total entre les **empreses amb 10 o més ocupats** (80,9%) mentre que les **empreses amb 2 ocupats** obtenen un percentatge significativament inferior (40,7%).

Aquesta medició és també significativament superior entre les empreses dels sectors **productius** (71,4%), mentre que el sector **comerç** obté un percentatge inferior (41,2%) .

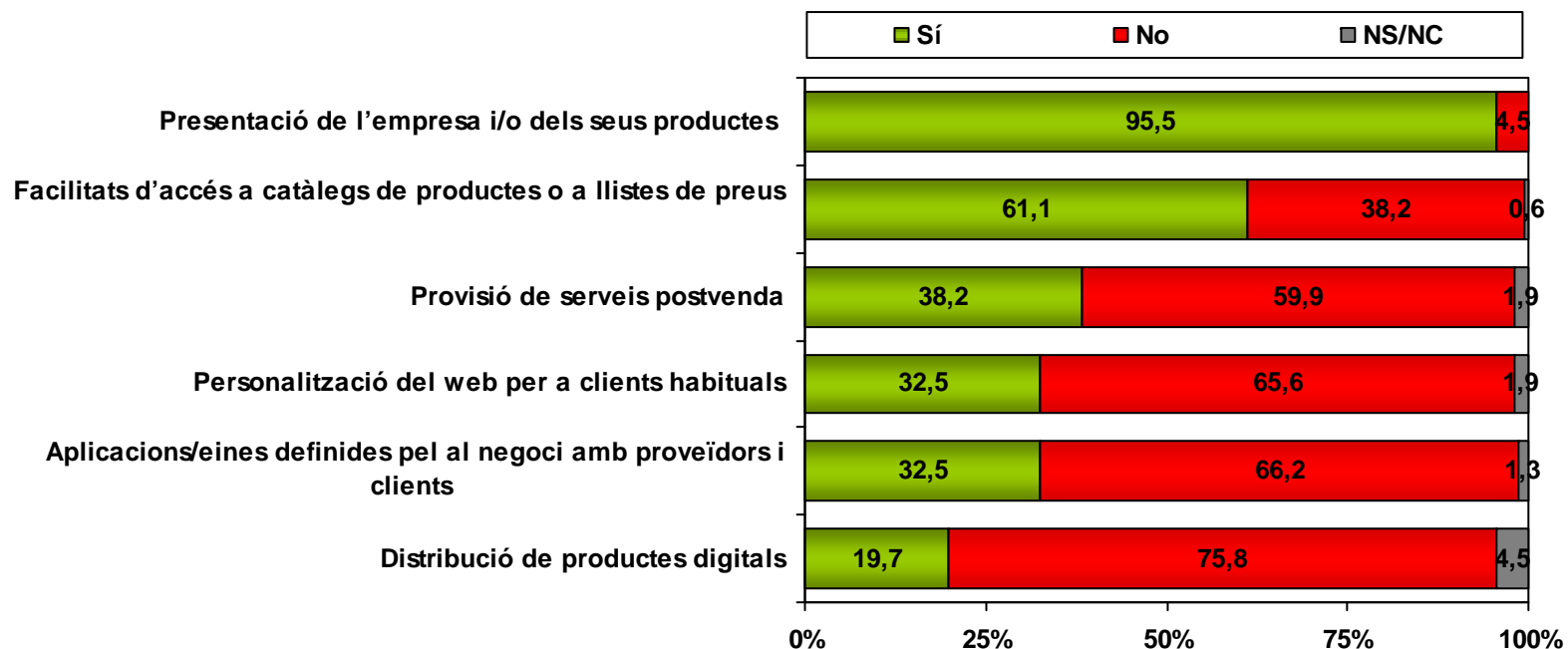
SECTOR D'ACTIVITAT
 Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
 Comerç: Comerç
 Resta Serveis: Resta

(*) Base reduïda (30-55 indiv.; es donen dades però no es calculen diferències)

WEB CORPORATIU

D1A. Indiqui de quins dels següents serveis disposen en el lloc web de l'empresa

Base: Tenen pàgina web (157)



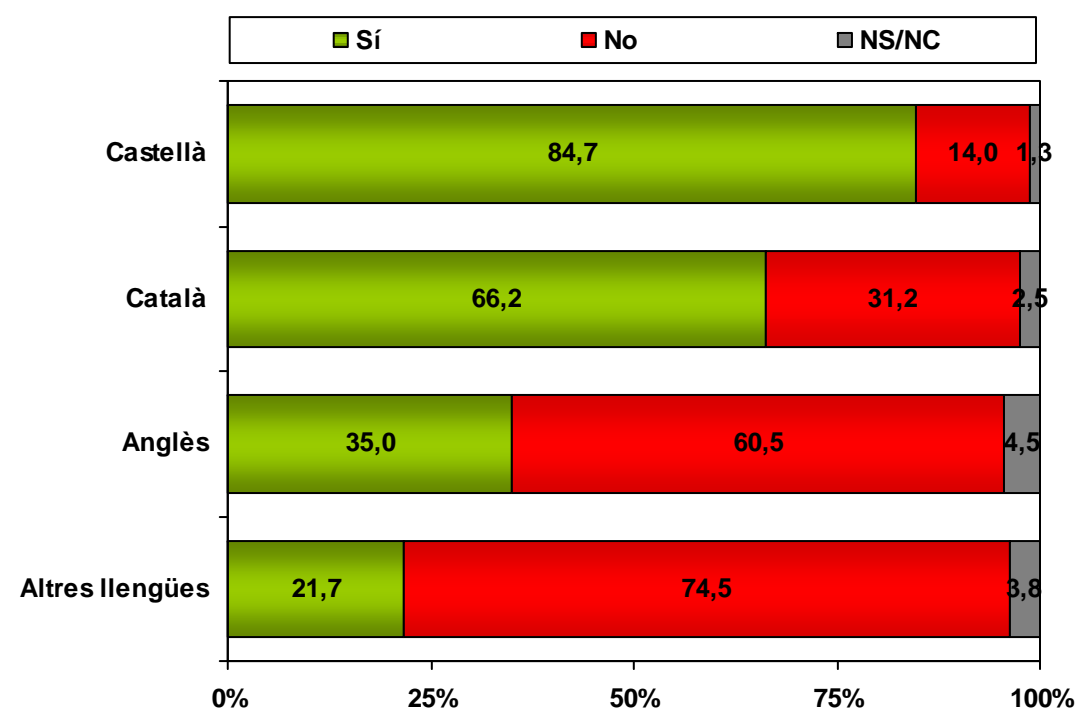
No es presenten diferències significatives per segments degut a base insuficient en la majoria d'ells

El 95,5% de les empreses que disposen de pàgina web ofereixen la presentació de l'empresa i/o dels seus productes. El següent servei més important és la facilitat d'accés a catàlegs de productes o a llistes de preus, ofert pel 61,1% de les empreses enquestades.

WEB CORPORATIU

D1B. En quina o quines llengües es pot consultar la seva pàgina web?

Base: Tenen pàgina web (157)



No es presenten diferències significatives per segments degut a base insuficient en la majoria d'ells

El 84,7% de les empreses ofereixen la possibilitat de consultar la seva pàgina web en castellà, mentre que el 66,2% permet fer-ho en català. Un 35,0% permet fer-ho en anglès i un 21,7% en altres llengües.

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS DE L'ESTUDI

METODOLOGIA

RESULTATS OBTINGUTS

Dades de classificació de les empreses

Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa

Ús d'Internet

Web corporatiu

Integració de la informació dins de l'empresa

Comerç electrònic

Inversió, finançament i despesa en tecnologia

Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l'empresa

Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori

SÍNTESI D'INDICADORS

COMPARATIVA D'INDICADORS

SÍNTESI DE RESULTATS

ANNEX 1_ QÜESTIONARI UTILITZAT

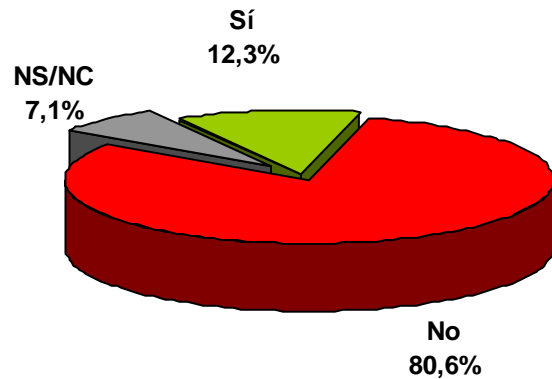
ANNEX 2_ TAULES

ANNEX 3_ ÍNDEX DE GRÀFICS I TAULES

INTEGRACIÓ DE LA INFORMACIÓ DINS DE L'EMPRESA

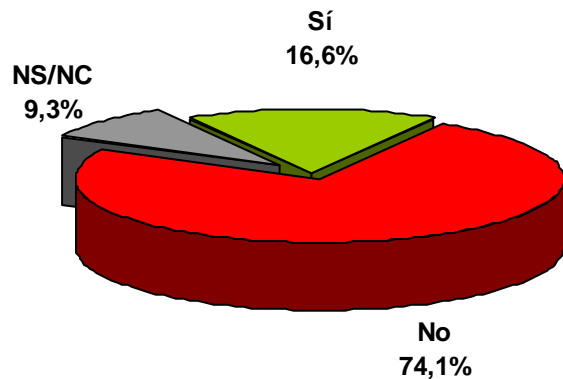
E1. Actualment, la seva empresa disposa d'eines informàtiques de gestió ERP (Enterprise Resource Planning) per a compartir la informació sobre compres i vendes amb altres àrees funcionals de l'empresa (per exemple Finances, Organització, Màrqueting, ...)?

Base: Total entrevistes (406)



El 12,3% de les empreses enquestades disposa d'eines informàtiques de gestió ERP.

Base: Disposa d'ordinador (301)

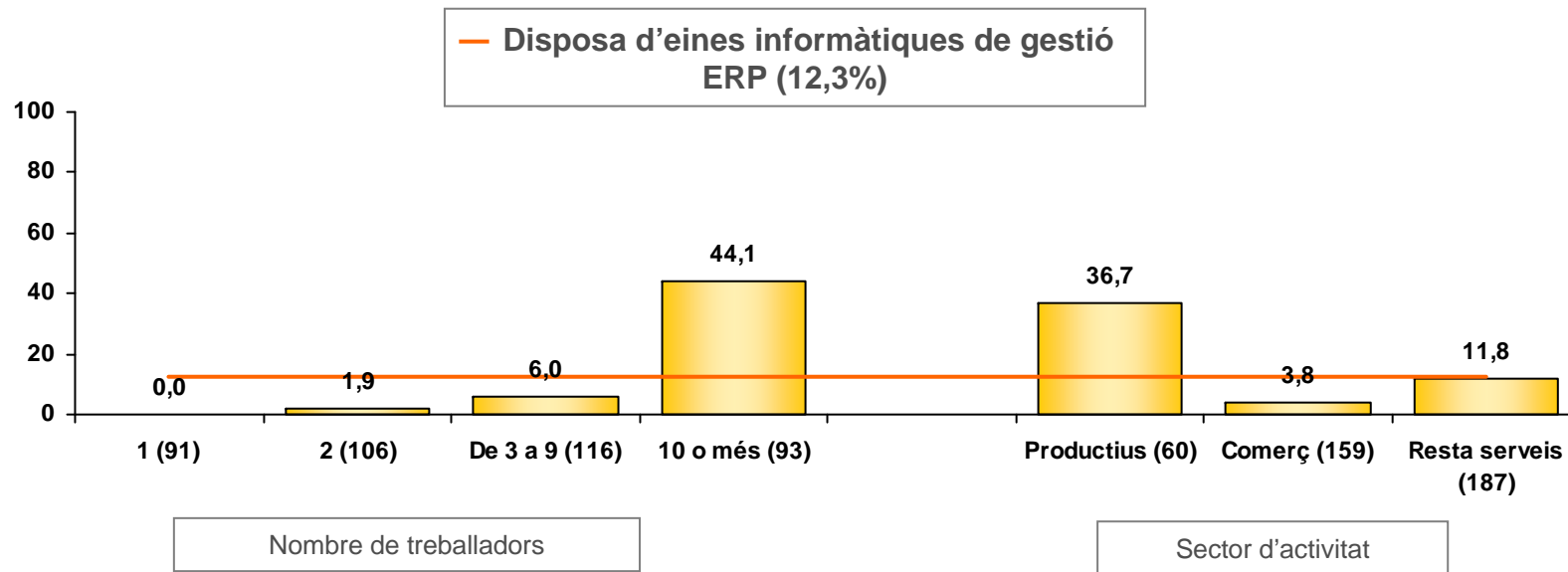


El 16,6% de les empreses que tenen ordinadors disposa d'eines informàtiques de gestió ERP.

INTEGRACIÓ DE LA INFORMACIÓ DINS DE L'EMPRESA

E1. Actualment, la seva empresa disposa d'eines informàtiques de gestió ERP per a compartir la informació sobre compres i vendes amb altres àrees funcionals de l'empresa (per exemple Finances, Organització, Màrqueting, ...)?

Base: Total entrevistes (406)



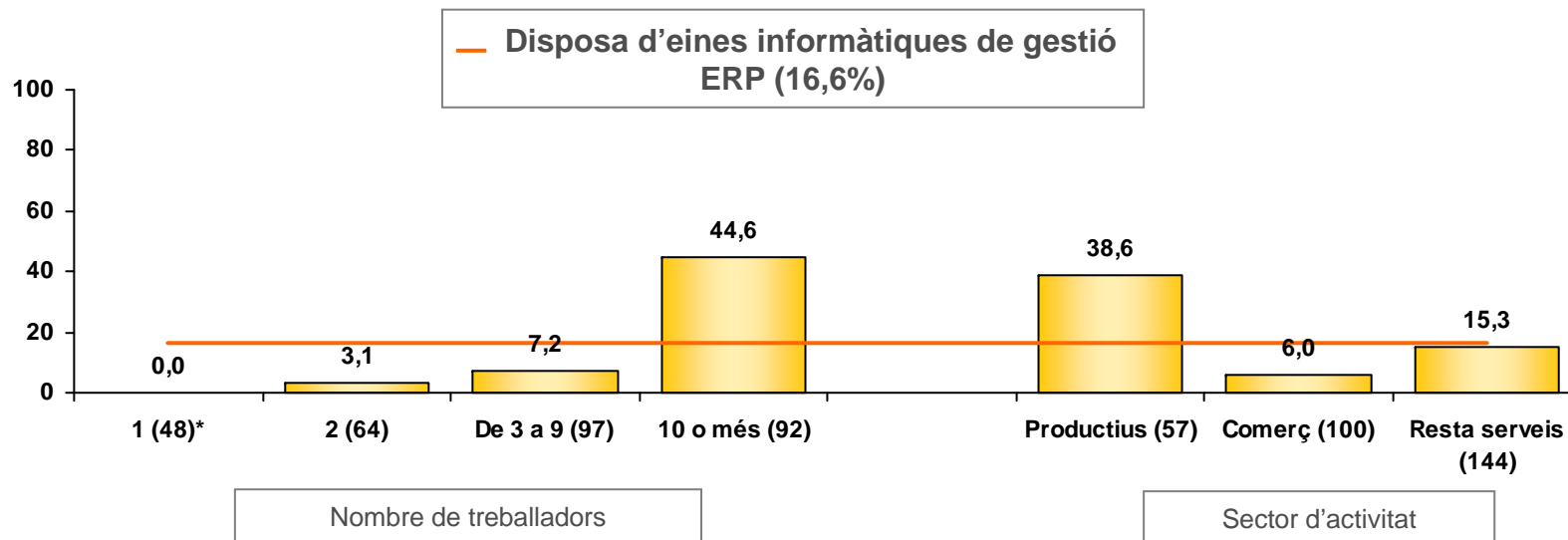
L'ERP està implantat bàsicament a les **empreses de 10 treballadors o més** (44,1%).
 Segons segment d'activitat, destaca per obtenir un percentatge superior el segment **productiu** (36,7%), mentre que el segment **comerç** obté un percentatge significativament inferior (3,8%)

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INTEGRACIÓ DE LA INFORMACIÓ DINS DE L'EMPRESA

E1. Actualment, la seva empresa disposa d'eines informàtiques de gestió ERP per a compartir la informació sobre compres i vendes amb altres àrees funcionals de l'empresa (per exemple Finances, Organització, Màrqueting, ...)?

Base: Disposa d'ordinador (301)



Tenint en compte les empreses que disposen d'ordinadors, la implantació de ERP segueix la mateixa tendència, és inferior entre les **empreses de 2 o de 3 a 9 treballadors** (3,1% i 7,2% respectivament), i superior a les **empreses de 10 treballadors o més** (44,6%).

Segons segment d'activitat, en el cas de les empreses que disposen d'ordinadors també destaca per obtenir un percentatge superior el segment **productiu** (38,6%), mentre que el segment **comerç** obté un percentatge significativament inferior (6,0%)

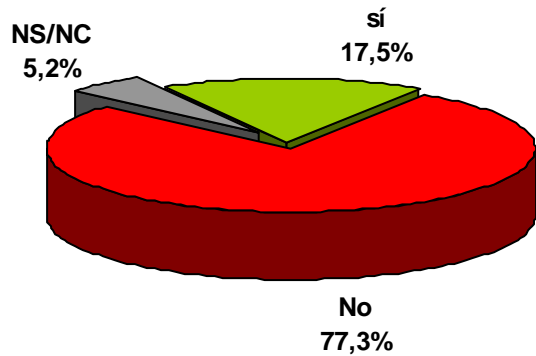
SECTOR D'ACTIVITAT
 Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
 Comerç: Comerç
 Resta Serveis: Resta

(* Base reduïda (30-55 indiv.; es donen dades però no es calculen diferències)

INTEGRACIÓ DE LA INFORMACIÓ DINS DE L'EMPRESA

E2a. Actualment, la seva empresa disposa d'alguna aplicació informàtica per a gestionar informació de clients (eines CRM-Customer Relation Management) que permeti ... Capturar, emmagatzemar i compartir amb altres àrees funcionals de l'empresa informació sobre clients?

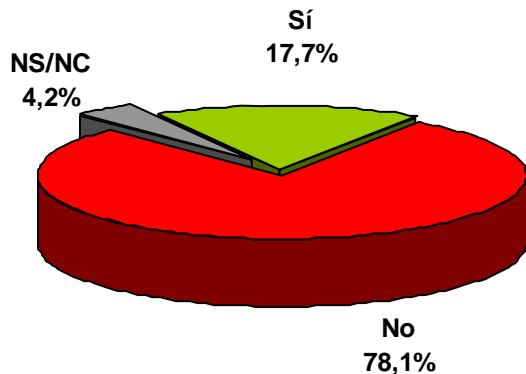
Base: Total entrevistes (406)



El 17,5% de les empreses enquestades disposa d'alguna aplicació informàtica de CRM que li permet capturar, emmagatzemar i compartir amb altres àrees funcionals de l'empresa informació sobre clients.

E2b. Actualment, la seva empresa disposa d'alguna aplicació informàtica per a gestionar informació de clients (eines CRM-Customer Relation Management) que permeti ... Analitzar la informació disponible sobre els clients amb finalitats comercials i de màrqueting?

Base: Total entrevistes (406)

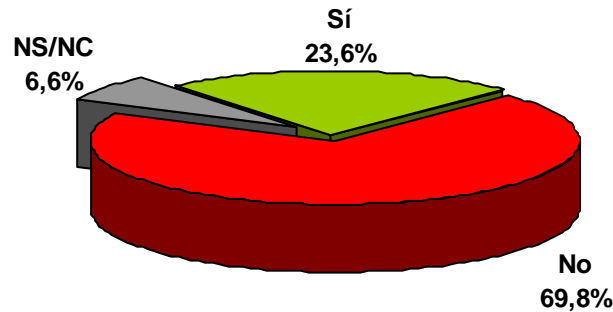


El 17,7% de les empreses enquestades pot analitzar la informació disponible sobre els clients amb finalitats comercials i de màrqueting amb alguna aplicació informàtica de CRM.

INTEGRACIÓ DE LA INFORMACIÓ DINS DE L'EMPRESA

E2a. Actualment, la seva empresa disposa d'alguna aplicació informàtica per a gestionar informació de clients (eines CRM-Customer Relation Management) que permeti ... Capturar, emmagatzemar i compartir amb altres àrees funcionals de l'empresa informació sobre clients?

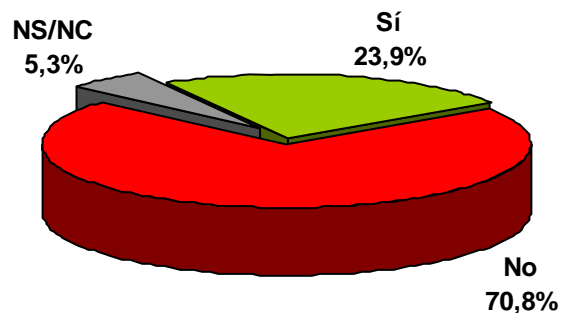
Base: Disposa d'ordinador (301)



El 23,6% de les empreses enquestades que tenen ordinadors disposa d'alguna aplicació informàtica CRM que li permet capturar, emmagatzemar i compartir amb altres àrees funcionals de l'empresa informació sobre clients.

E2b. Actualment, la seva empresa disposa d'alguna aplicació informàtica per a gestionar informació de clients (eines CRM-Customer Relation Management) que permeti ... Analitzar la informació disponible sobre els clients amb finalitats comercials i de màrqueting?

Base: Disposa d'ordinador (301)

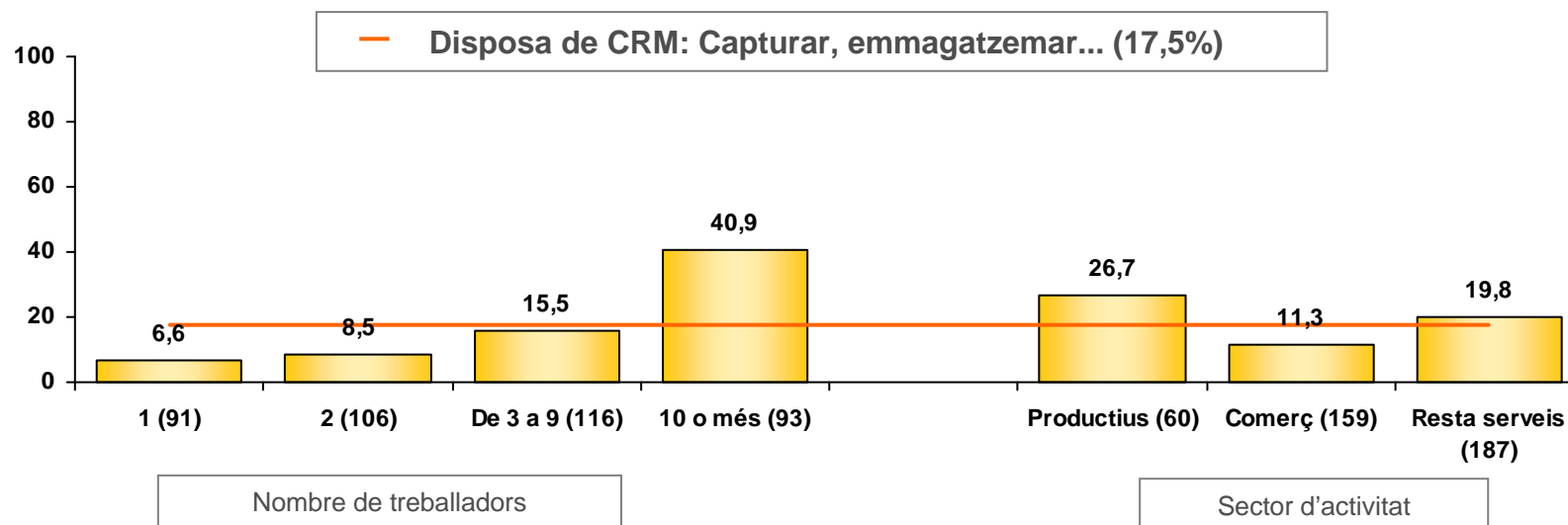


El 23,9% de les empreses enquestades que tenen ordinadors disposa d'alguna aplicació informàtica CRM que permet analitzar la informació disponible sobre els clients amb finalitats comercials i de màrqueting.

INTEGRACIÓ DE LA INFORMACIÓ DINS DE L'EMPRESA

E2a. Actualment, la seva empresa disposa d'alguna aplicació informàtica per a gestionar informació de clients (eines C.R.M.-Customer Relation Management) que permeti ... Capturar, emmagatzemar i compartir amb altres àrees funcionals de l'empresa informació sobre clients?

Base: Total entrevistes (406)



De nou, les empreses que disposen d'alguna CRM que permeti capturar, emmagatzemar i compartir amb altres àrees funcionals de l'empresa informació sobre clients són les **de 10 o més treballadors** (40,9%).

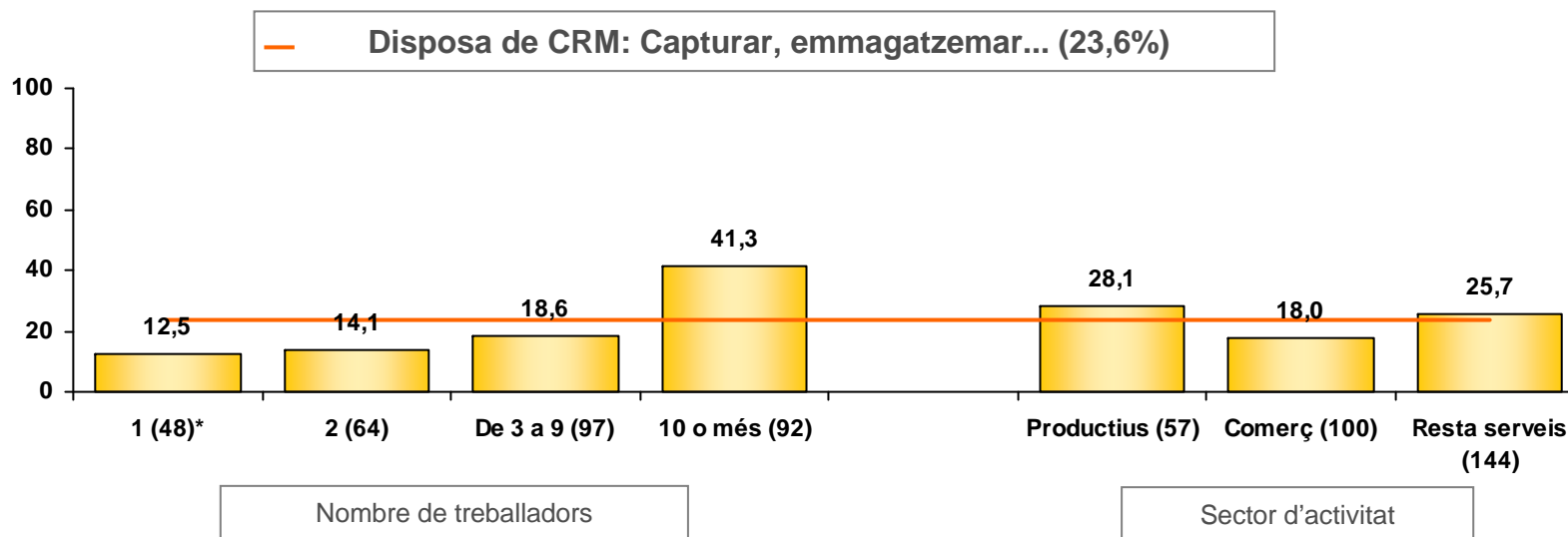
Per segment d'activitat, destaca per obtenir un percentatge superior el sector **productiu** (26,7%), mentre que el segment **comerç** obté un percentatge significativament inferior (11,3%)

SECTOR D'ACTIVITAT
Productiu: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INTEGRACIÓ DE LA INFORMACIÓ DINS DE L'EMPRESA

E2a. Actualment, la seva empresa disposa d'alguna aplicació informàtica per a gestionar informació de clients (eines CRM-Customer Relation Management) que permeti ... Capturar, emmagatzemar i compartir amb altres àrees funcionals de l'empresa informació sobre clients?

Base: Disposa d'ordinador (301)



Entre les empreses que tenen ordinadors, disposen en major mesura d'alguna aplicació CRM que permeti capturar, emmagatzemar i compartir amb altres àrees funcionals de l'empresa informació les empreses **de 10 o més treballadors** (41,3%).

No hi ha diferències per sector d'activitat en la implantació de CRM a les empreses que disposen d'ordinador.

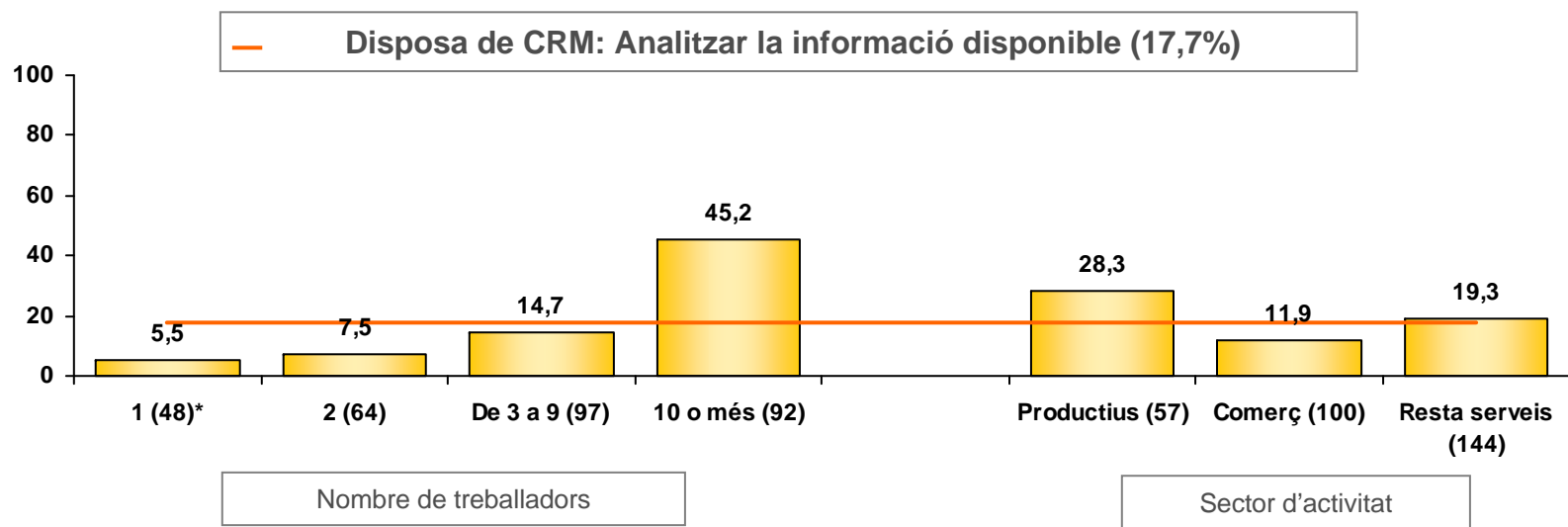
SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

(*) Base reduïda (30-55 indiv.: es donen dades però no es calculen diferències)

INTEGRACIÓ DE LA INFORMACIÓ DINS DE L'EMPRESA

E2b. Actualment, la seva empresa disposa d'alguna aplicació informàtica per a gestionar informació de clients (eines CRM-Customer Relation Management) que permeti ... Analitzar la informació disponible sobre els clients amb finalitats comercials i de màrqueting?

Base: Total entrevistes (406)



També són les **empreses amb 10 o més treballadors** (45,2%) les que disposen en un percentatge més alt d'alguna CRM que permeti analitzar informació disponible sobre els clients amb finalitats comercials i de màrqueting.

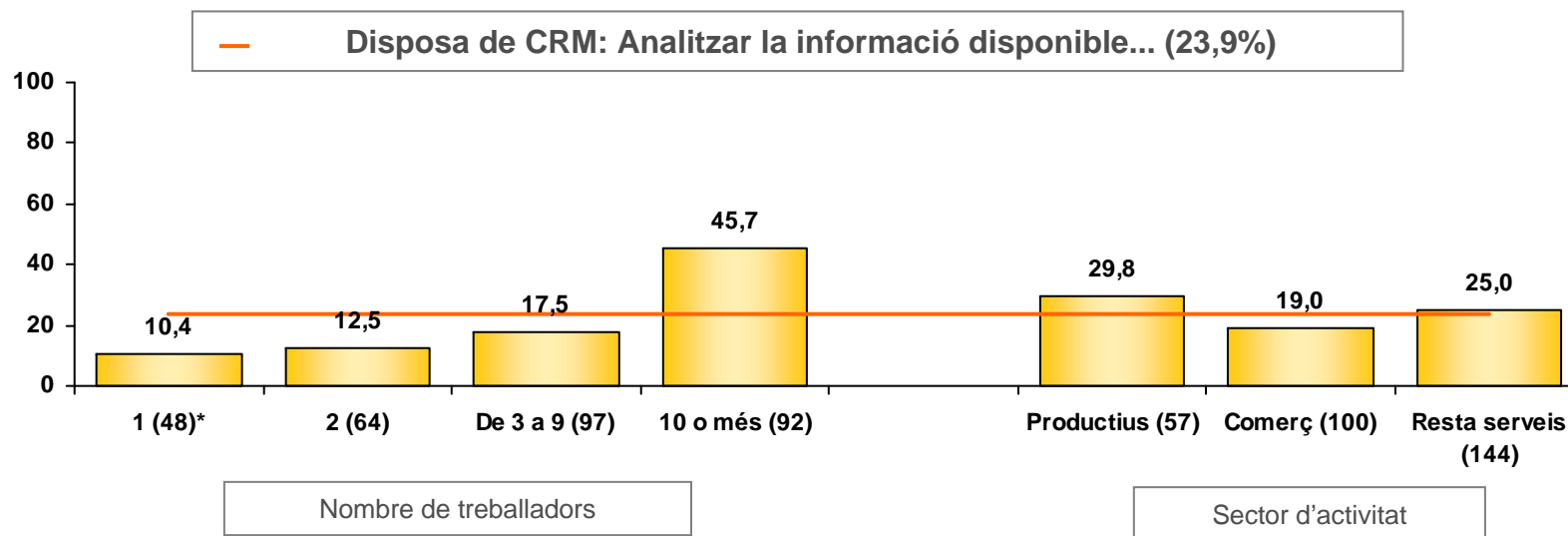
El segment d'empreses dedicades a activitats **productives** destaca per tenir un percentatge d'empreses superior (28,3%), mentre que el percentatges d'empreses del sector **comerç** és inferior (11,9%).

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INTEGRACIÓ DE LA INFORMACIÓ DINS DE L'EMPRESA

E2b. Actualment, la seva empresa disposa d'alguna aplicació informàtica per a gestionar informació de clients (eines CRM-Customer Relation Management) que permeti ... Analitzar la informació disponible sobre els clients amb finalitats comercials i de màrqueting?

Base: Disposa d'ordinador (301)



Tenint en compte les empreses que disposen d'ordinador, també són les **empreses amb 10 o més treballadors (45,7%)** les que disposen en un percentatge més alt d'alguna CRM que permeti analitzar informació disponible sobre els clients amb finalitats comercials i de màrqueting.

No hi ha diferències per sector d'activitat en la implantació de CRM a les empreses que disposen d'ordinador.

SECTOR D'ACTIVITAT
 Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
 Comerç: Comerç
 Resta Serveis: Resta

(*) Base reduïda (30-55 indiv.: es donen dades però no es calculen diferències)

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS DE L'ESTUDI

METODOLOGIA

RESULTATS OBTINGUTS

Dades de classificació de les empreses

Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa

Ús d'Internet

Web corporatiu

Integració de la informació dins de l'empresa

Comerç electrònic

Inversió, finançament i despesa en tecnologia

Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l'empresa

Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori

SÍNTESI D'INDICADORS

COMPARATIVA D'INDICADORS

SÍNTESI DE RESULTATS

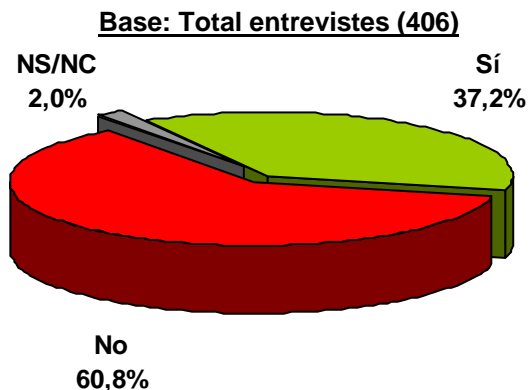
ANNEX 1_ QÜESTIONARI UTILITZAT

ANNEX 2_ TAULES

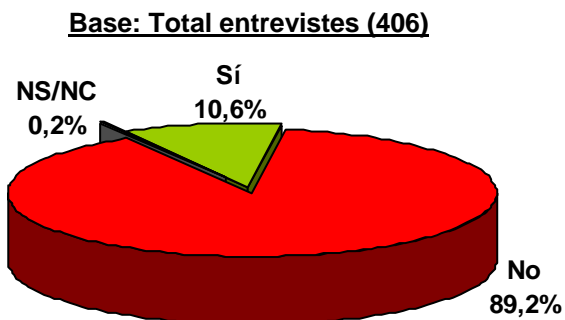
ANNEX 3_ ÍNDEX DE GRÀFICS I TAULES

COMERÇ ELECTRÒNIC

F1. Ha realitzat la seva empresa compres per Internet i/o altres xarxes telemàtiques durant el darrer any?



F2. Ha realitzat la seva empresa vendes per Internet i altres xarxes telemàtiques durant el darrer any?

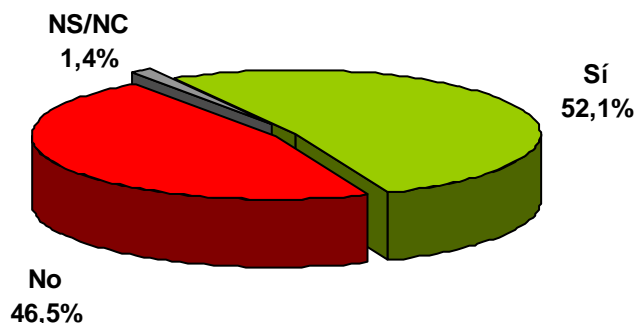


El 37,2% de les empreses enquestades han realitzat compres per Internet durant el darrer any i un 10,6% ha realitzat vendes, per Internet o altres xarxes telemàtiques.

COMERÇ ELECTRÒNIC

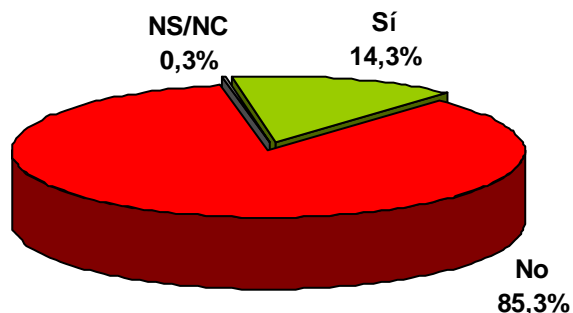
F1. Ha realitzat la seva empresa compres per Internet i/o altres xarxes telemàtiques durant el darrer any?

Base: Tenen connexió a Internet (286)



F2. Ha realitzat la seva empresa vendes per Internet i altres xarxes telemàtiques durant el darrer any?

Base: Tenen connexió a Internet (286)

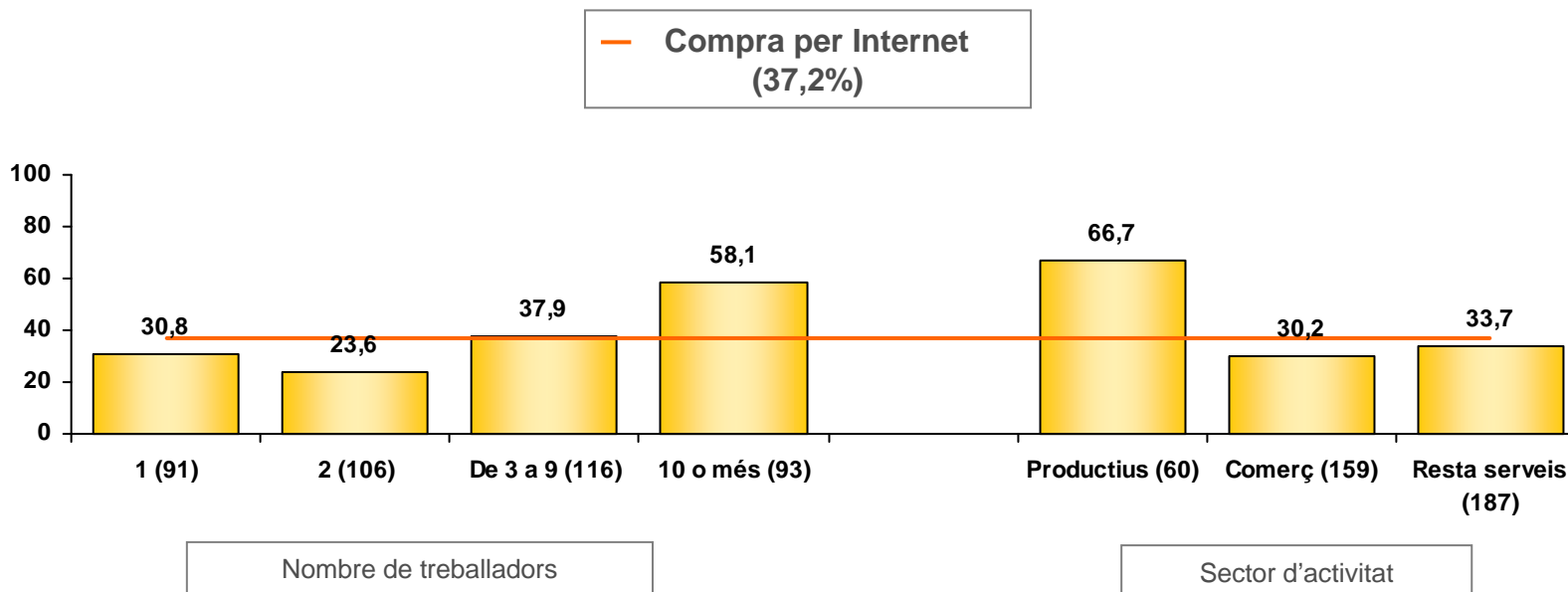


El 52,1% de les empreses amb connexió a Internet enquestades han realitzat compres per Internet o altres xarxes telemàtiques durant el darrer any i el 14,3% ha realitzat vendes.

COMERÇ ELECTRÒNIC

F1. Ha realitzat la seva empresa compres per Internet i/o altres xarxes telemàtiques durant el darrer any?

Base: Total entrevistes (406)



El percentatge d'empreses que han realitzat compres a través d'Internet és superior al total entre les **empreses amb 10 ocupats o més** (58,1%) i inferior a les **empreses amb 2 ocupats** (23,6%).

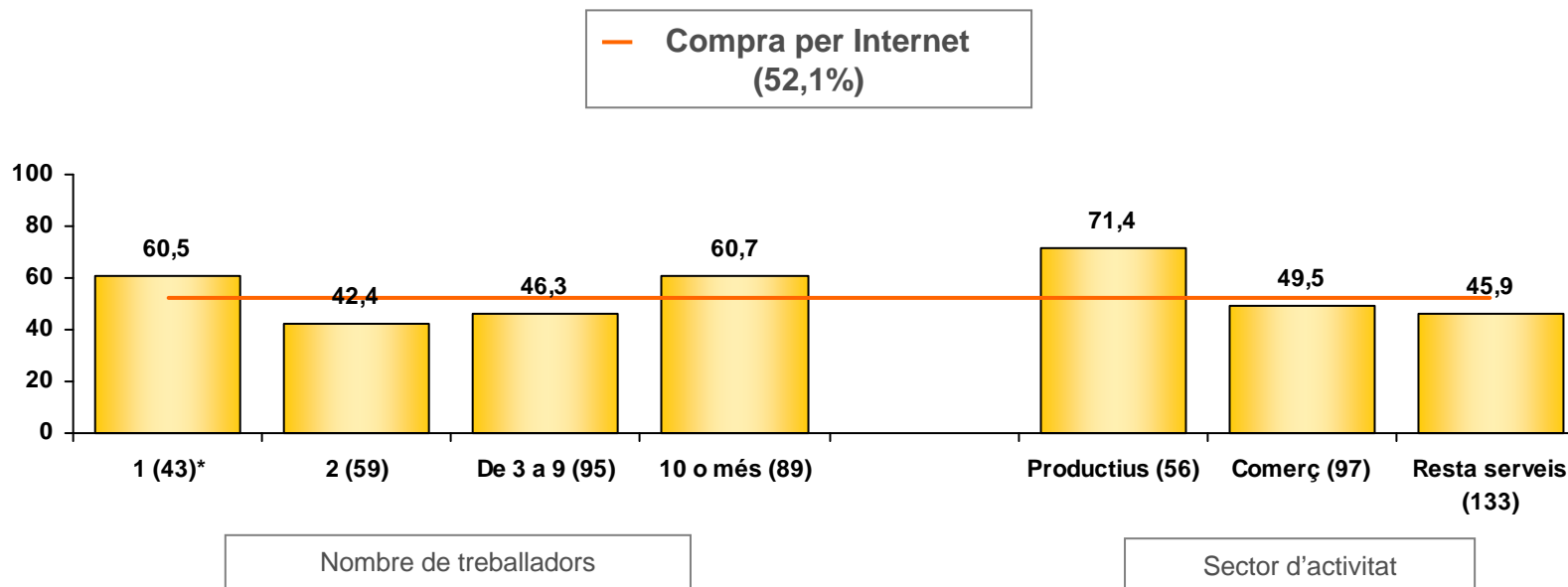
El percentatge d'empreses dels sectors **productius** que han realitzat compres per Internet en el darrer any és superior (66,7%) i el de les empreses del sector **comerç** és inferior (30,2%).

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

COMERÇ ELECTRÒNIC

F1. Ha realitzat la seva empresa compres per Internet i/o altres xarxes telemàtiques durant el darrer any?

Base: Tenen connexió a Internet (286)



El percentatge d'empreses dels sectors **productius** que disposen de connexió a Internet i han realitzat compres per Internet en el darrer any és superior (71,4%) al total d'empreses.

(*) Base reduïda (30-55 indiv.; es donen dades però no es calculen diferències)

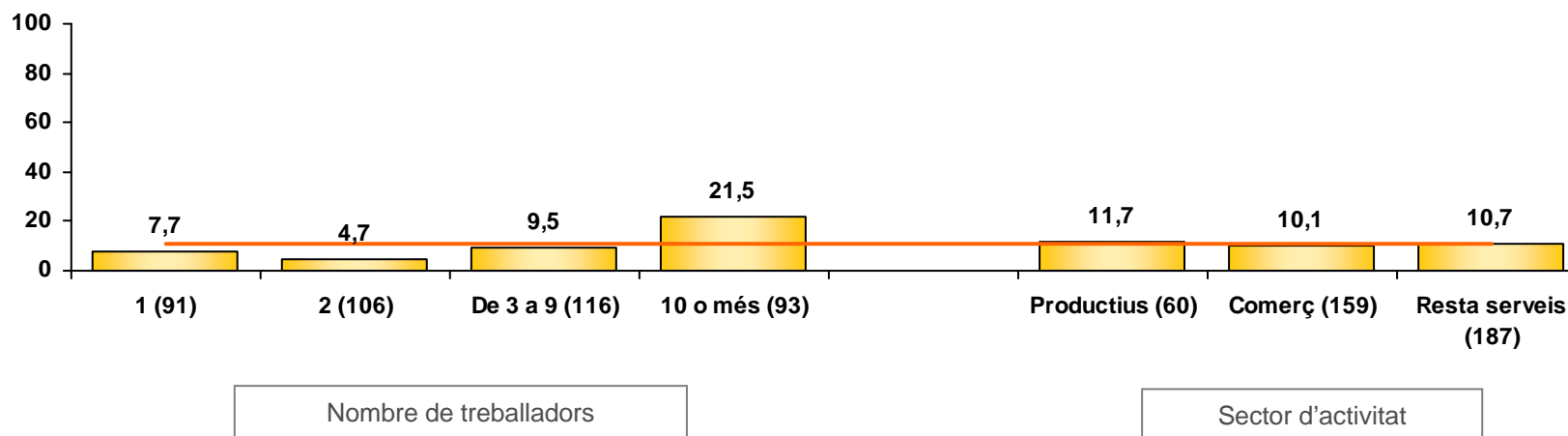
SECTOR D'ACTIVITAT
 Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
 Comerç: Comerç
 Resta Serveis: Resta

COMERÇ ELECTRÒNIC

F2. Ha realitzat la seva empresa venes per Internet i altres xarxes telemàtiques durant el darrer any?

Base: Total entrevistes (406)

— Ven per Internet (10,6%)



El percentatge d'empreses que venen a través d'Internet és superior al total empreses entre les empreses amb **10 ocupats o més** (21,5%) mentre que les **empreses amb 2 ocupats** obtenen un percentatge significativament inferior (4,7%).

SECTOR D'ACTIVITAT

Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció

Comerç: Comerç

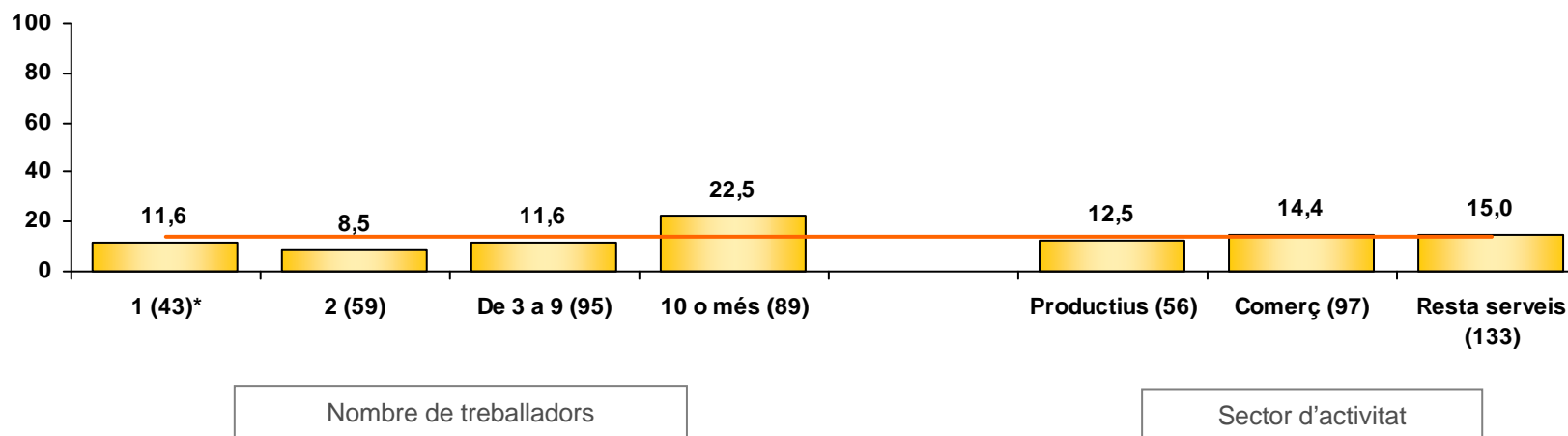
Resta Serveis: Resta

COMERÇ ELECTRÒNIC

F2. Ha realitzat la seva empresa ventes per Internet i altres xarxes telemàtiques durant el darrer any?

Base: Tenen connexió a Internet (286)

— Ven per Internet (14,3%)



No hi ha diferències per segments de nombre de treballadors o sector d'activitat pel que fa a la realització de vendes per Internet entre aquelles empreses que disposen de connexió a Internet.

(*) Base reduïda (30-55 indiv.; es donen dades però no es calculen diferències)

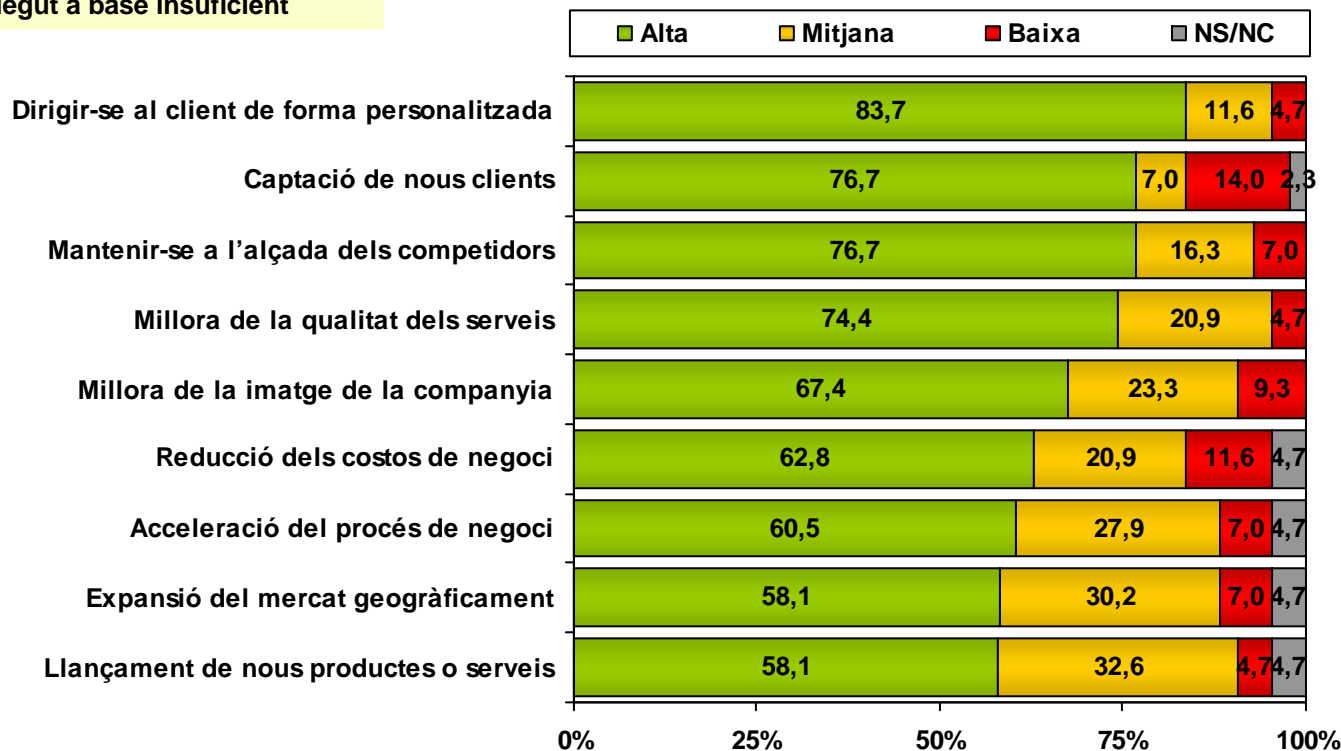
SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

COMERÇ ELECTRÒNIC

F3. Valori la importància dels següents motius per a vendre a través d'Internet.

No es calculen diferències significatives per segments degut a base insuficient

Base: Venen per Internet (43)*



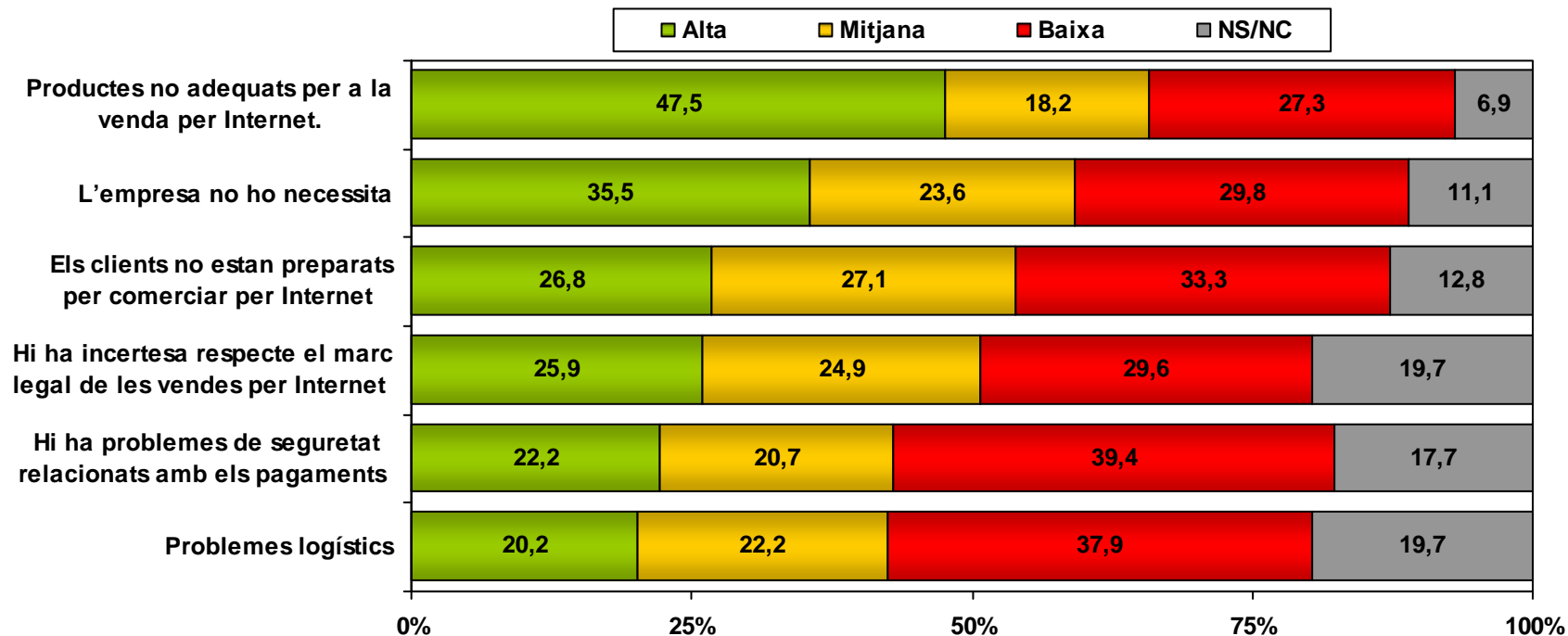
A mode qualitatiu, els motius més importants per a vendre a través d'Internet entre les empreses que ho fan són: dirigir-se al client de forma personalitzada, la captació de nous clients, mantenir-se a l'alçada dels competidors i la millora de la qualitat dels serveis.

(*) Base reduïda (30-55 indiv.: es donen dades però no es calculen diferències)

COMERÇ ELECTRÒNIC

F4. (SI VEN PER INTERNET) Valori la importància dels següents obstacles o limitacions per a la venda a través d'Internet.
F4. (SI NO VEN PER INTERNET) Valori la importància dels següents obstacles o limitacions pels quals la seva empresa no ven a través d'Internet.

Base: Total entrevistes (406)



El principal obstacle per a la venda per Internet és que els productes no són adequats per la venda per Internet, citat pel 47,5% de les empreses. Segueixen els motius: l'empresa no ho necessita (35,5%); els clients no estan preparats per comerciar per Internet (26,8%); l'incertesa respecte el marc legal de les vendes per Internet (25,9%); els problemes de seguretat relacionats amb els pagaments (22,2%); i els problemes logístics (20,2%). S'ha de destacar que hi ha un percentatge important de no resposta a aquests ítems, (NS/NC entre 6,9% i el 19,7%).

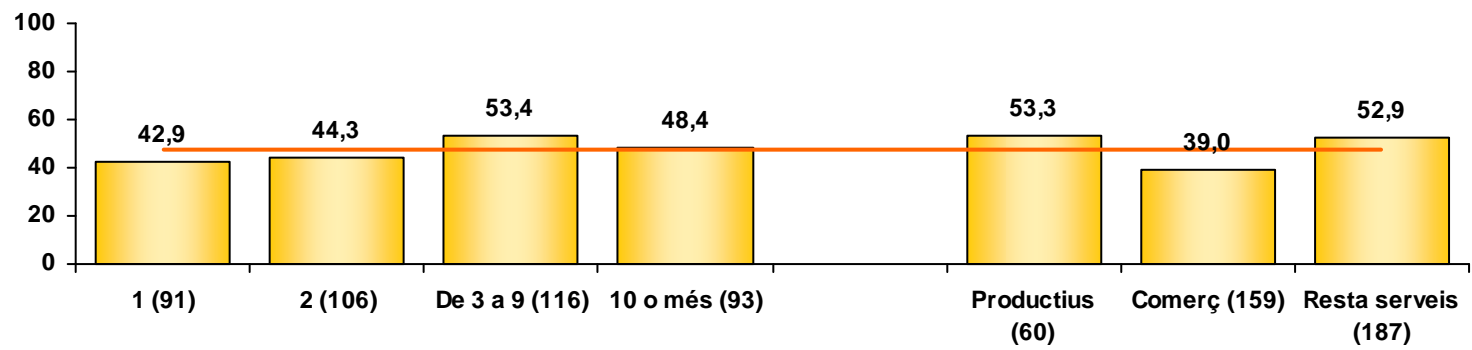
COMERÇ ELECTRÒNIC

F4. Valori la importància dels següents obstacles o limitacions per a la venda a través d'Internet.
F4. Valori la importància dels següents obstacles o limitacions pels quals la seva empresa no ven a través d'Internet.

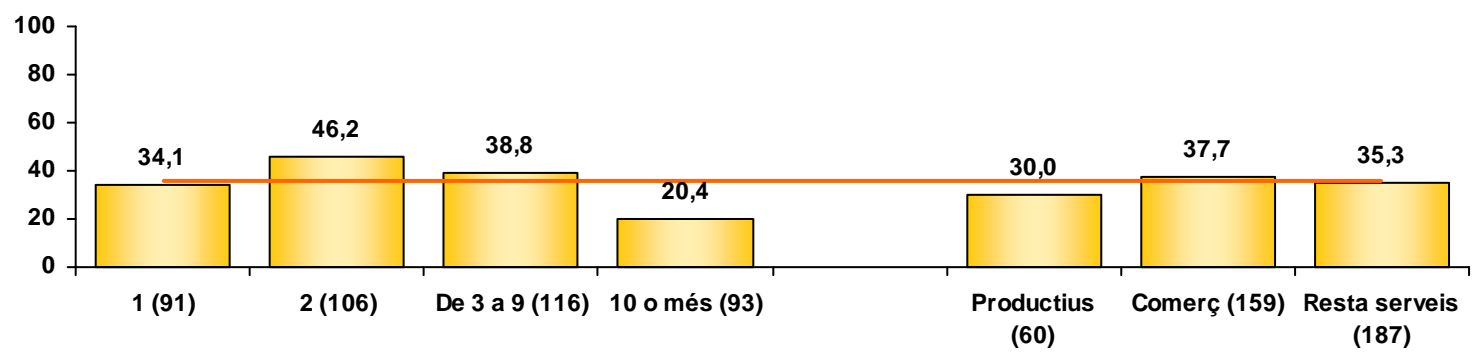
IMPORTÀNCIA ALTA

Base: Total entrevistes (406)

— Productes no adequats per a la venda per Internet. (47,5%)



— L'empresa no ho necessita (35,5%)



Nombre de treballadors

Sector d'activitat

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

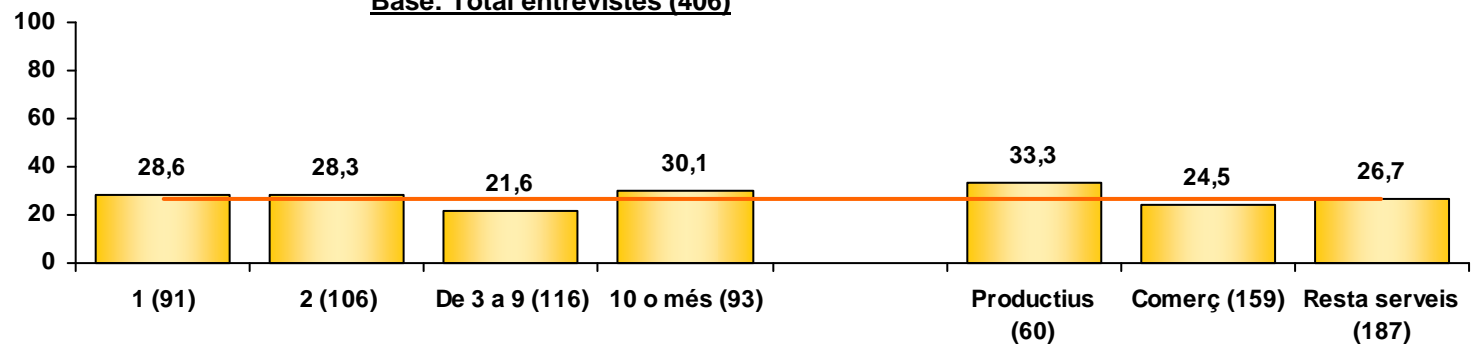
COMERÇ ELECTRÒNIC

F4. Valori la importància dels següents obstacles o limitacions per a la venda a través d'Internet.
F4. Valori la importància dels següents obstacles o limitacions pels quals la seva empresa no ven a través d'Internet.

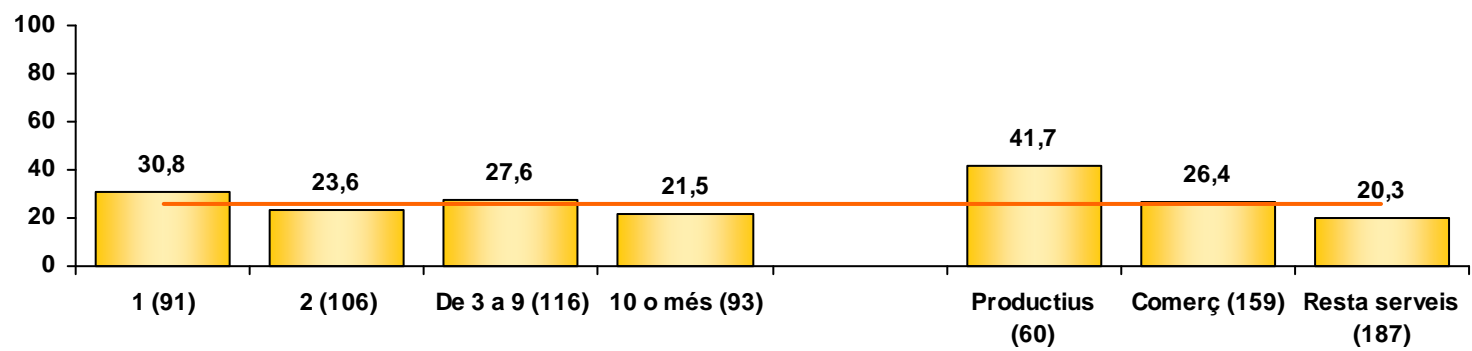
IMPORTÀNCIA ALTA

Base: Total entrevistes (406)

— Els clients no estan preparats per comerciar per Internet (26,8%)



— Incertesa respecte el marc legal de les vendes per Internet (25,9%)



Nombre de treballadors

Sector d'activitat

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

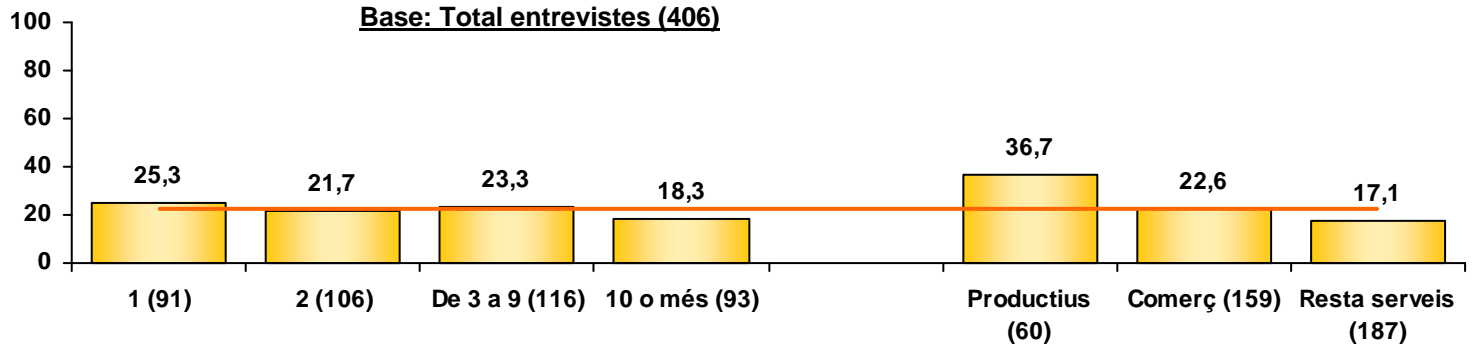
COMERÇ ELECTRÒNIC

**F4. Valori la importància dels següents obstacles o limitacions per a la venda a través d'Internet.
F4. Valori la importància dels següents obstacles o limitacions pels quals la seva empresa no ven a través d'Internet.**

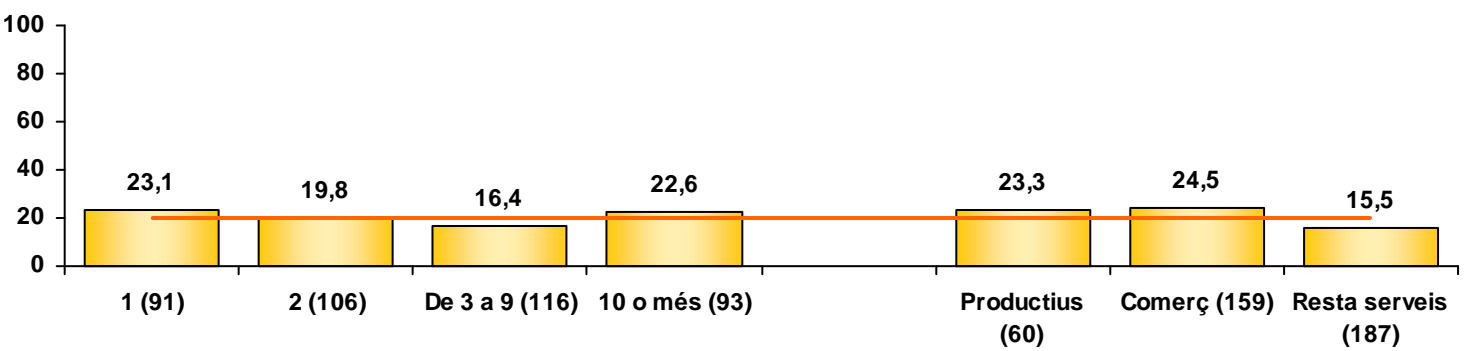
IMPORTÀNCIA ALTA

Base: Total entrevistes (406)

— Problemes de seguretat relacionats amb els pagaments (22,2%)



— Problemes logístics (20,2%)



Nombre de treballadors

Sector d'activitat

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

COMERÇ ELECTRÒNIC

F4. Valori la importància dels següents obstacles o limitacions per a la venda a través d'Internet.
F4. Valori la importància dels següents obstacles o limitacions pels quals la seva empresa no ven a través d'Internet.

Nombre de treballadors

El fet que l'empresa no ho necessiti té una importància "alta" significativament superior al total d'empreses entre les **empreses de 2 ocupats** (46,2%), mentre que aquest ítem obté un percentatge d'importància "alta" inferior entre les **empreses amb 10 o més ocupats** (20,4%).

Sector d'activitat

Les empreses del segment **resta serveis** destaquen per valorar com d'importància "alta" el fet que els seus productes no són adequats per a la venda per Internet (52,9%), mentre que valoren per sota del total la incertesa respecte el marc legal de les vendes per Internet (20,3%), problemes de seguretat relacionats amb els pagaments (17,1%) i problemes logístics (15,5%).

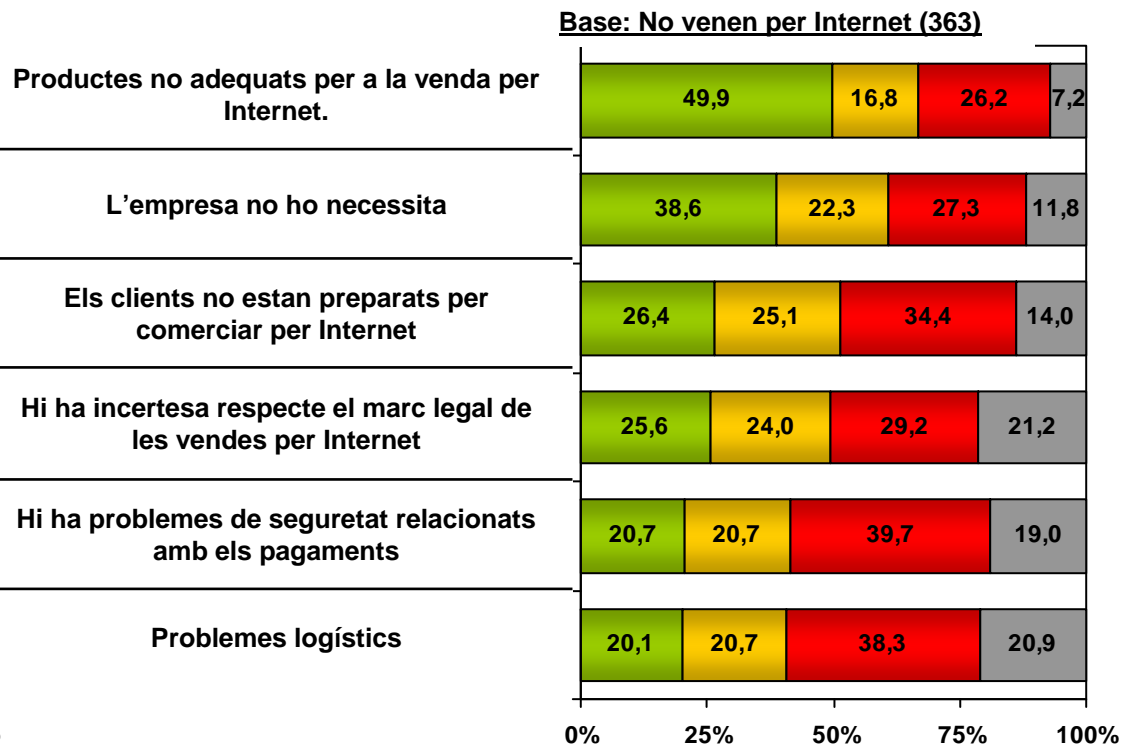
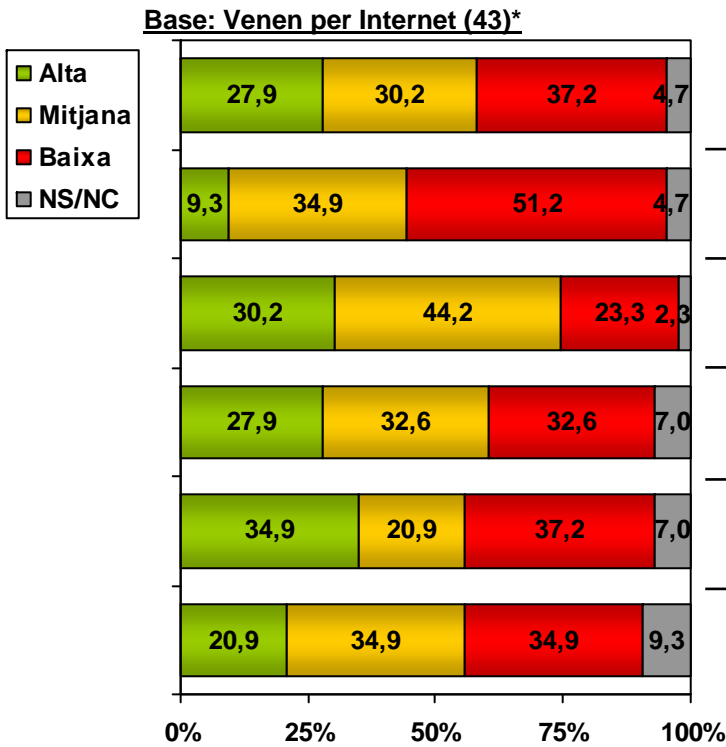
Les empreses dels sectors **productius** destaquen per obtenir un percentatge superior en la limitació de l'incertesa respecte el marc legal de les vendes per Internet (41,7%) i problemes de seguretat relacionats amb els pagaments (36,7%).

Les empreses del sector **comerç** valoren per sota el total el fet que els seus productes no són adequats per a la venda per Internet (39,0%),

COMERÇ ELECTRÒNIC

F4. Valori la importància dels següents obstacles o limitacions per a la venda a través d'Internet.

F4. Valori la importància dels següents obstacles o limitacions pels quals la seva empresa no ven a través d'Internet



Els motius *els productes no són adequats per a la venda per Internet* i *l'empresa no ho necessita* tenen menor importància com a obstacles per vendre per Internet entre les empreses que ja ho fan. Pel contrari, els motius *els clients no estan preparats per comerciar per Internet* i *hi ha problemes de seguretat relacionats amb els pagaments* són més importants. Hi ha percentatges considerables de no resposta a aquesta pregunta, sobretot en el cas de les empreses que no venen per Internet.

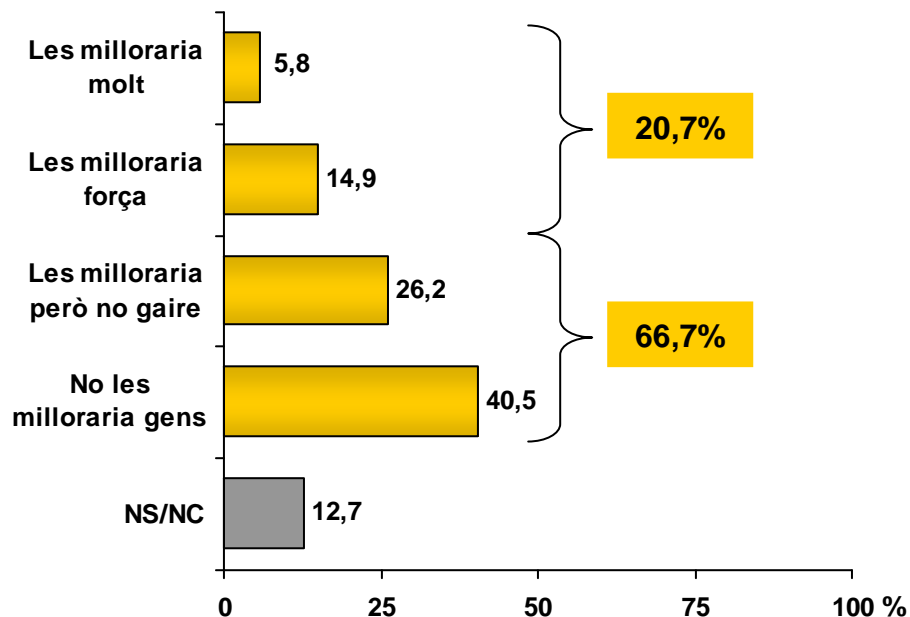
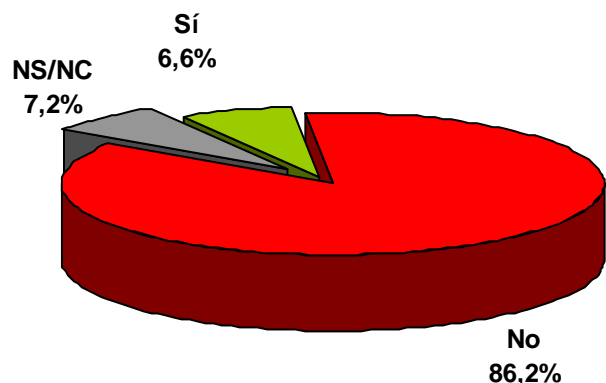
(* Base reduïda (30-55 indiv.: es donen dades però no es calculen diferències)

COMERÇ ELECTRÒNIC

F5. En el proper any, la seva empresa té prevista la implantació del comerç electrònic?

F6. Creu que la implantació del comerç electrònic a la seva empresa en un futur milloraria les seves perspectives de negoci?

Base: No venen per Internet (363)



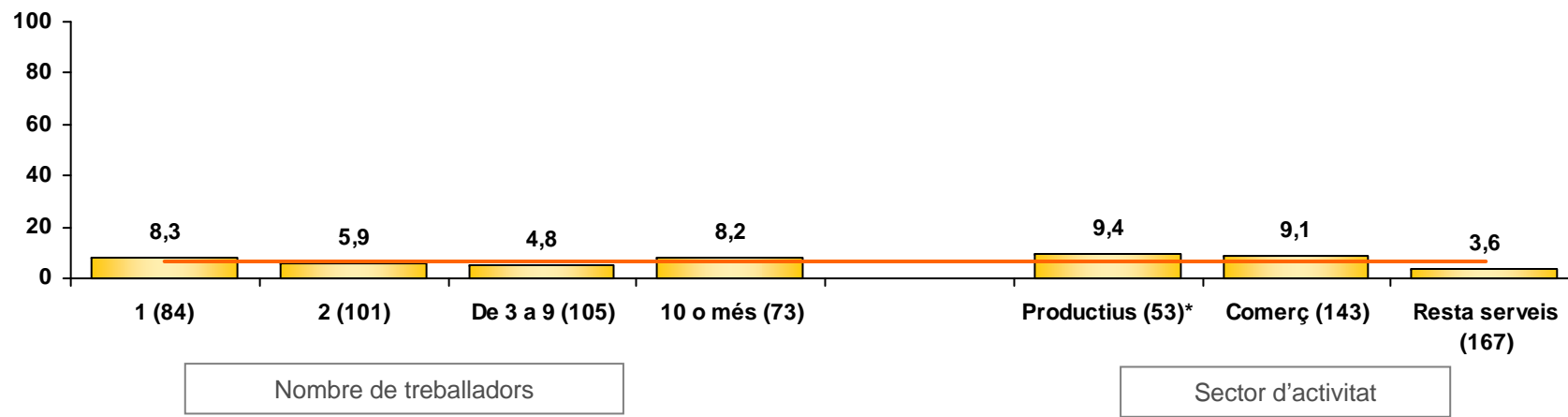
El 6,6% de les empreses enquestades preveu la implantació del comerç electrònic en el proper any. Cal destacar que el 66,7% de les empreses creu que la implantació del comerç electrònic milloraria però no gaire o no milloraria gens les perspectives de negoci de l'empresa. Un 20,7% pensa que les milloraria molt o força.

COMERÇ ELECTRÒNIC

F5. En el proper any, la seva empresa té prevista la implantació del comerç electrònic?

Base: No venen per Internet (363)

— Té prevista la implantació del comerç electrònic (6,6%)

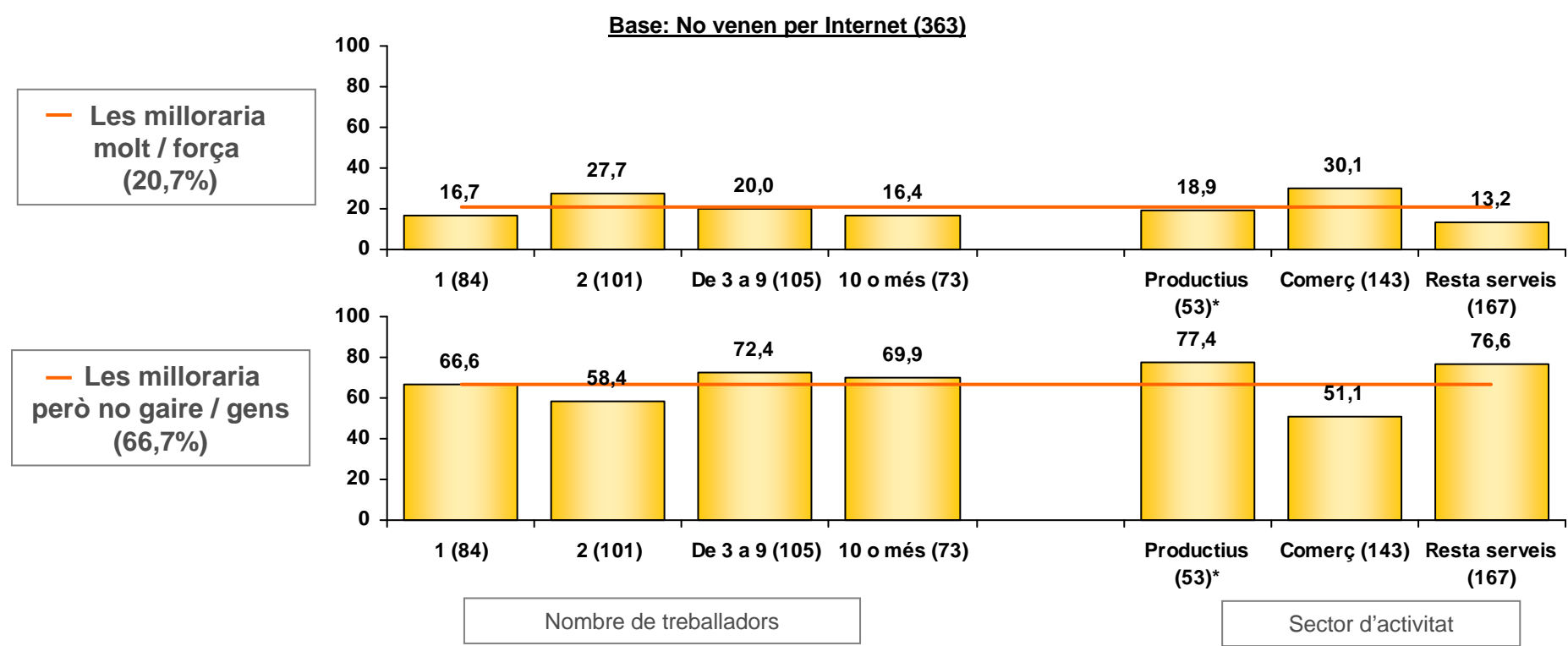


El segment **resta serveis** obté un percentatge significativament inferior al total empreses en aquesta medició (3,6%).

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

COMERÇ ELECTRÒNIC

F6. Creu que la implantació del comerç electrònic a la seva empresa en un futur milloraria les seves perspectives de negoci?



Destaca el segment **comerç** per obtenir un percentatge d'empreses inferior que creuen que la implantació del comerç electrònic milloraria però no gaire o gens les perspectives de negoci (51,1%).

SECTOR D'ACTIVITAT
 Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
 Comerç: Comerç
 Resta Serveis: Resta

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS DE L'ESTUDI

METODOLOGIA

RESULTATS OBTINGUTS

Dades de classificació de les empreses

Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa

Ús d'Internet

Web corporatiu

Integració de la informació dins de l'empresa

Comerç electrònic

Inversió, finançament i despesa en tecnologia

Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l'empresa

Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori

SÍNTESI D'INDICADORS

COMPARATIVA D'INDICADORS

SÍNTESI DE RESULTATS

ANNEX 1_ QÜESTIONARI UTILITZAT

ANNEX 2_ TAULES

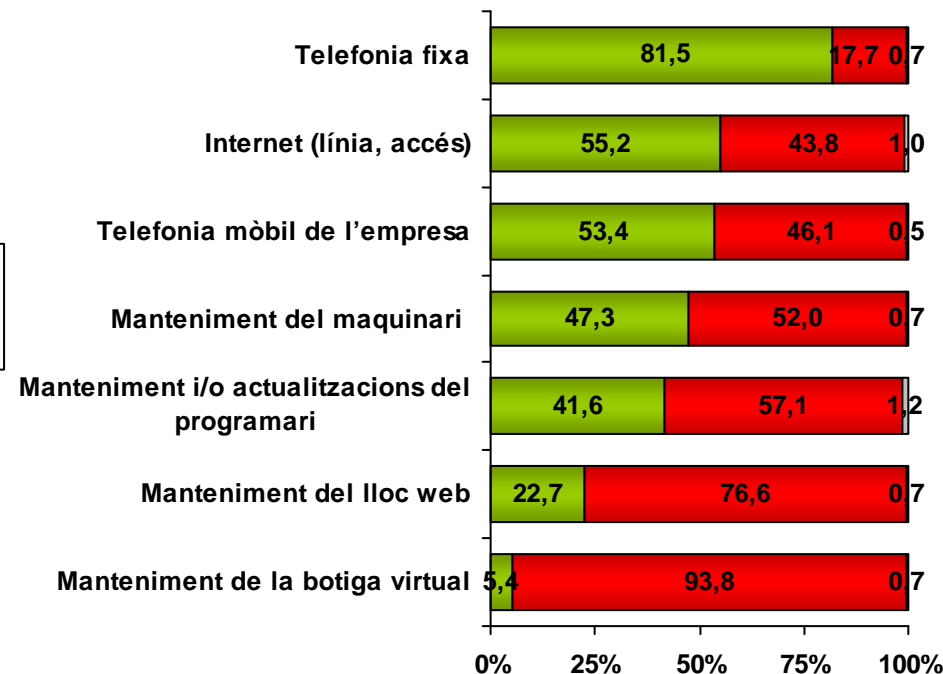
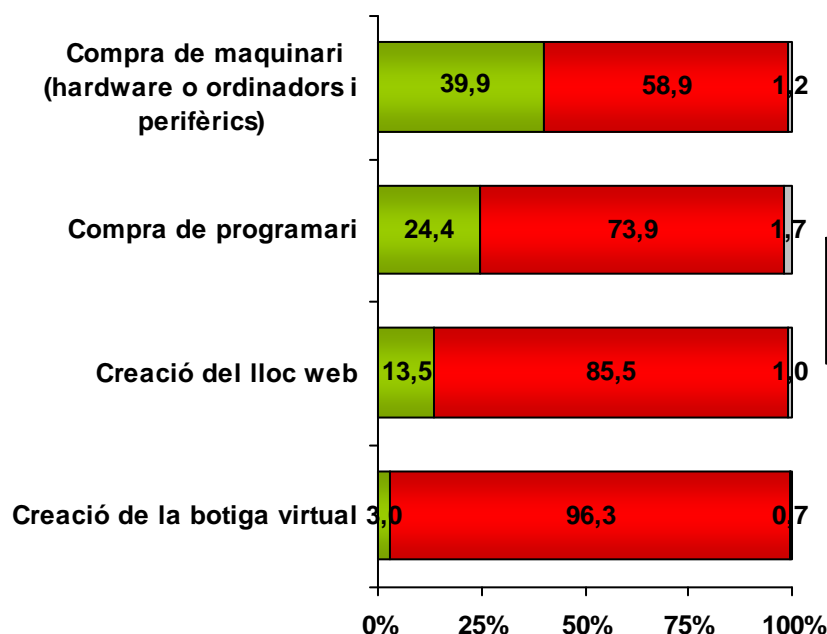
ANNEX 3_ ÍNDEX DE GRÀFICS I TAULES

INVERSIÓ, FINANÇAMENT I DESPESA EN TECNOLOGIA

G1. En el darrer any, heu realitzat inversió en els següents conceptes?

G1. En el darrer any, heu tingut despeses en els següents conceptes?

Base: Total entrevistes (406)

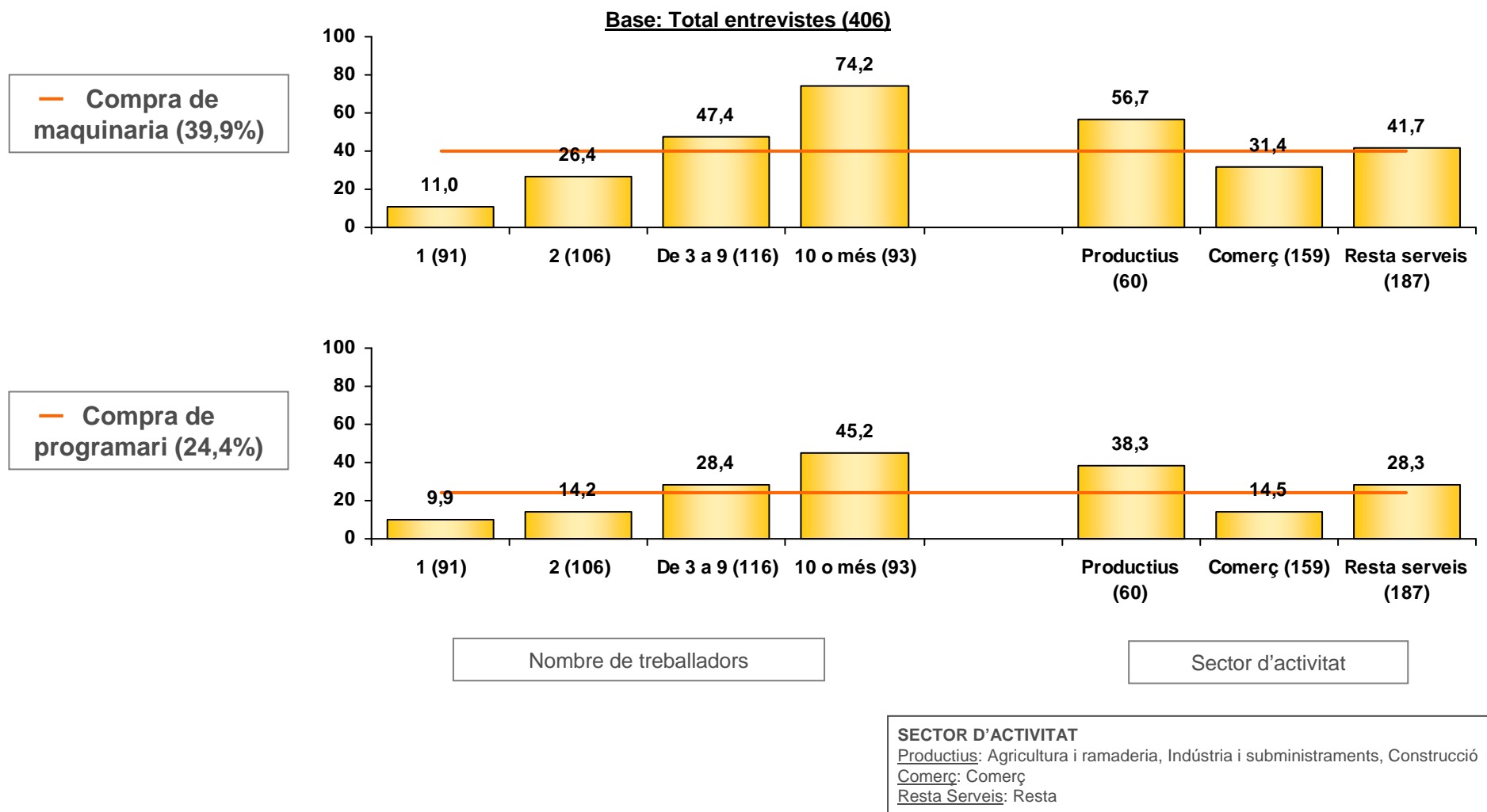


Gairebé el 40% de les empreses han realitzat inversió en la compra de maquinari en el darrer any i un 24,4% ho ha fet en la compra de programari.

El 81,5% de les empreses enquestades ha tingut despeses en telefonia fixa. Els següents conceptes de despeses més importants han estat la línia d'Internet i la telefonia mòbil de l'empresa, despeses citades pel 55,2% i 53,4% de les empreses. Segueixen les despeses en manteniment del maquinari (47,3) i manteniment o actualització del programari (41,6).

INVERSIÓ, FINANÇAMENT I DESPESA EN TECNOLOGIA

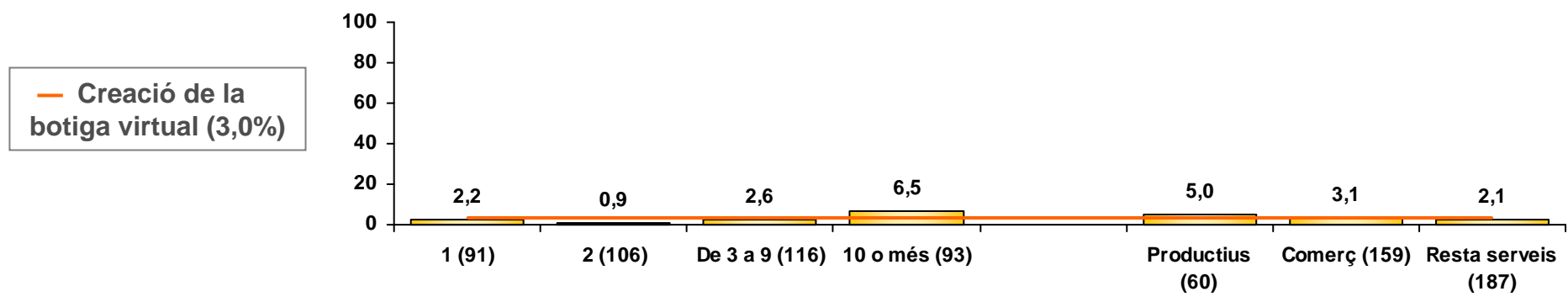
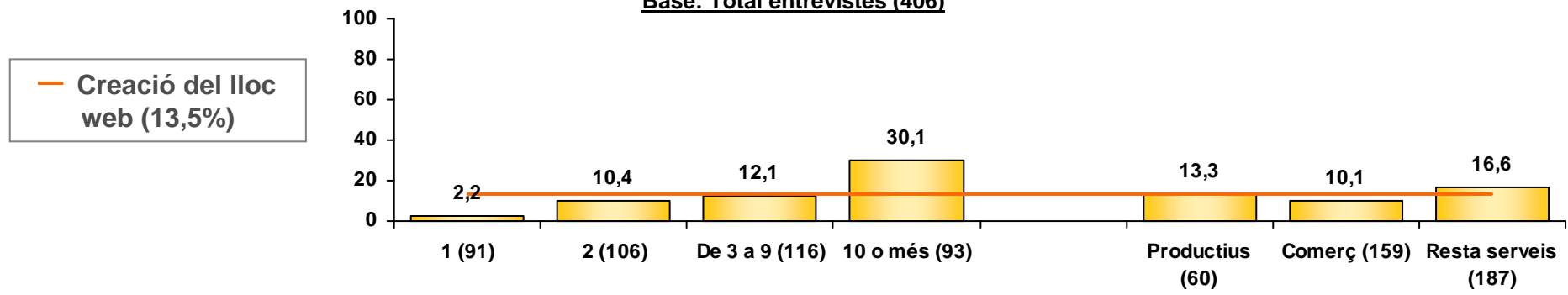
G1. En el darrer any, heu realitzat inversió en els següents conceptes?



INVERSIÓ, FINANÇAMENT I DESPESA EN TECNOLOGIA

G1. En el darrer any, heu realitzat inversió en els següents conceptes?

Base: Total entrevistes (406)



Nombre de treballadors

Sector d'activitat

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INVERSIÓ, FINANÇAMENT I DESPESA EN TECNOLOGIA

G1. En el darrer any, heu realitzat inversió en els següents conceptes?

Nombre de treballadors

El percentatge d'empreses que han invertit en compra de maquinari, compra de programari i creació del lloc web creix a mida que augmenta el nombre de treballadors, així aquestes medicions obtenen un percentatge inferior al total entre les **empreses amb 1 ocupat** (11,0%, 9,9% i 2,2% respectivament) mentre que entre les **empreses amb 10 ocupats o més**, obtenen un percentatge superior (74,2%, 45,2% i 30,1% respectivament).

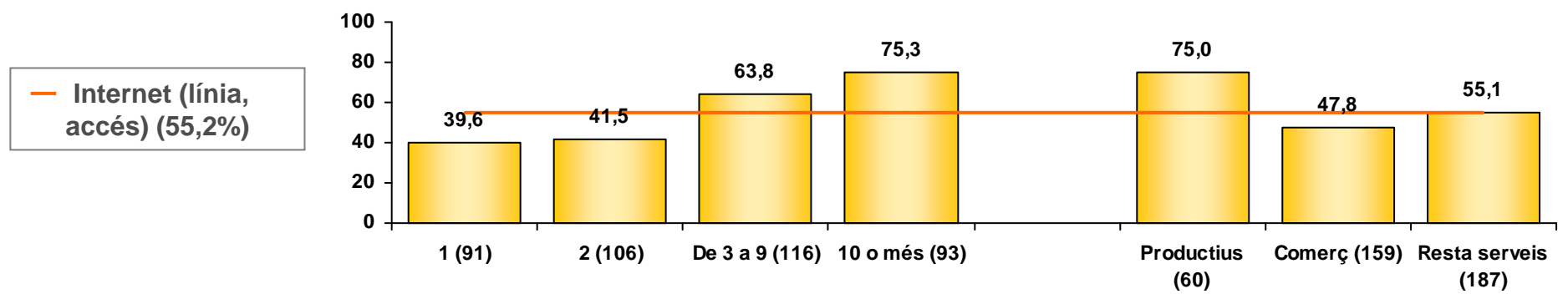
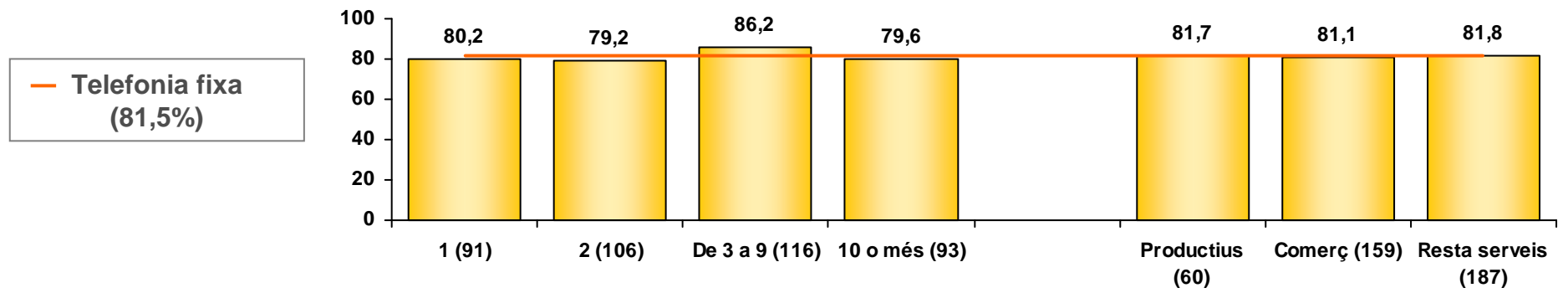
Sector d'activitat

Les empreses del sector **productiu** obtenen un percentatge superior al total en la compra de maquinari (56,7%) i la compra de programari (38,3%), mentre que les empreses del sector **comerç** obtenen un percentatge inferior en aquestes medicions (31,4% i 14,5%).

INVERSIÓ, FINANÇAMENT I DESPESA EN TECNOLOGIA

G1. En el darrer any, heu tingut despeses en els següents conceptes?

Base: Total entrevistes (406)



Nombre de treballadors

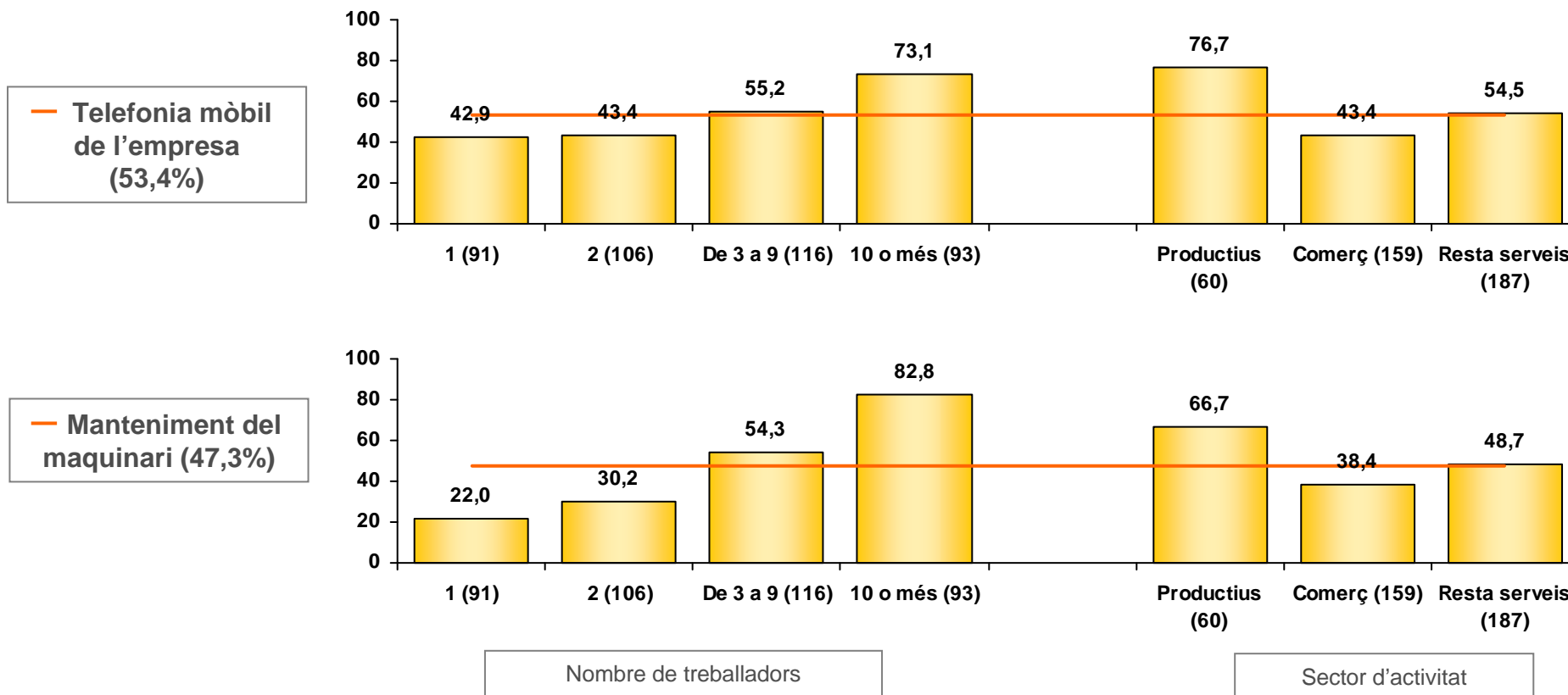
Sector d'activitat

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INVERSIÓ, FINANÇAMENT I DESPESA EN TECNOLOGIA

G1. En el darrer any, heu tingut despeses en els següents conceptes?

Base: Total entrevistes (406)



SECTOR D'ACTIVITAT

Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció

Comerç: Comerç

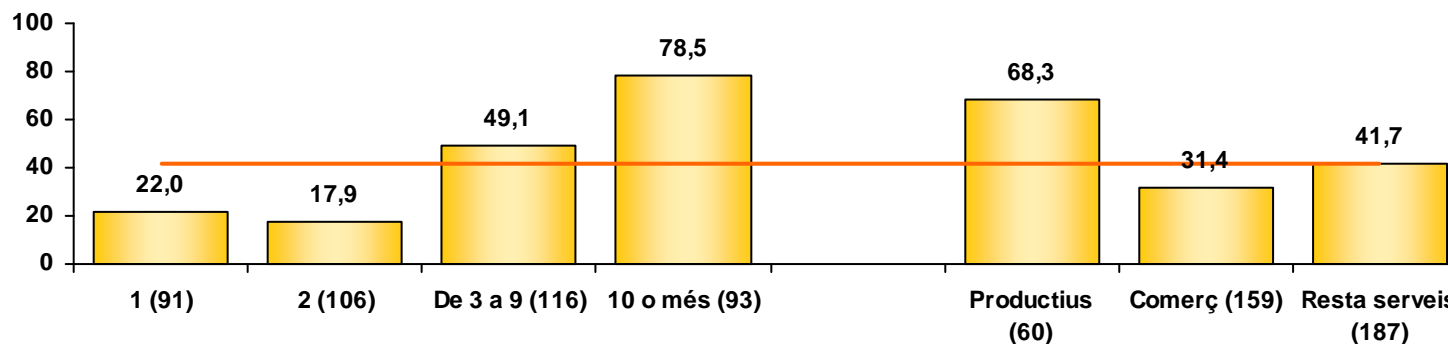
Resta Serveis: Resta

INVERSIÓ, FINANÇAMENT I DESPESA EN TECNOLOGIA

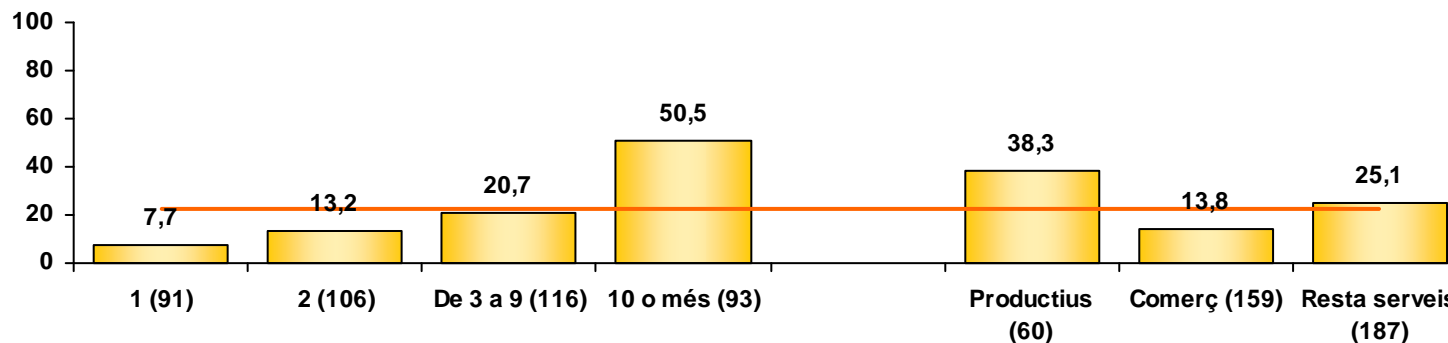
G1. En el darrer any, heu tingut despeses en els següents conceptes?

Base: Total entrevistes (406)

— Manteniment i/o actualitzacions del programari (41,6%)



— Manteniment del lloc web (22,7%)



Nombre de treballadors

Sector d'activitat

SECTOR D'ACTIVITAT

Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció

Comerç: Comerç

Resta Serveis: Resta

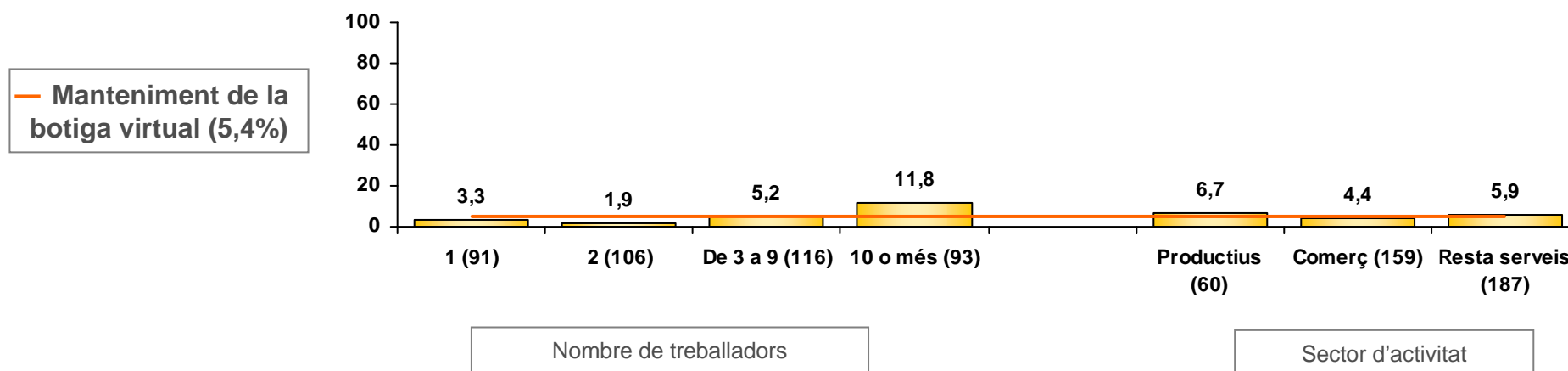
(*) Base reduïda (30-55 indiv.; es donen dades però no es calculen diferències)

(**) Base insuficient (1-29 indiv.; dades d'interpretació qualitativa)

INVERSIÓ, FINANÇAMENT I DESPESA EN TECNOLOGIA

G1. En el darrer any, heu tingut despeses en els següents conceptes?

Base: Total entrevistes (406)



SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INVERSIÓ, FINANÇAMENT I DESPESA EN TECNOLOGIA

G1. En el darrer any, heu tingut despeses en els següents conceptes?

Nombre de treballadors

El percentatge d'empreses que han tingut despeses en telefonia mòbil de l'empresa, Internet, manteniment del maquinari, manteniment i/o actualitzacions del programari, manteniment del lloc web creix a mida que augmenta el nombre d'ocupats de les empreses.

El percentatge d'empreses que ha realitzat despeses en manteniment de la botiga virtual és superior al total també entre les **empreses amb 10 o més ocupats**, si bé no hi ha diferències significatives per a la resta segments en aquesta despesa.

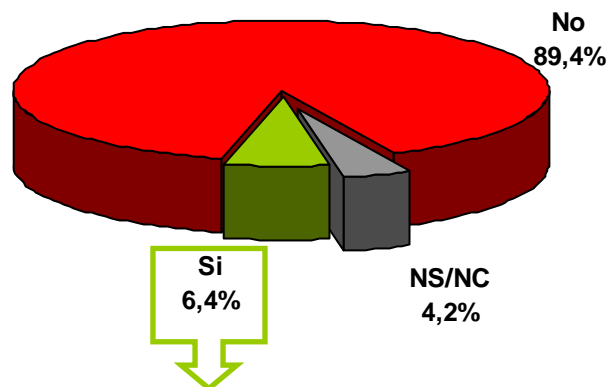
Sector d'activitat

Un percentatge superior d'empreses del sector **productiu** han tingut despeses en Internet (75,0%), telefonia mòbil de l'empresa (76,7%) i manteniment del maquinari (66,7%), manteniment i/o actualització del programari (68,3%) i manteniment del lloc web (38,3%). Per contra, aquestes medicions obtenen un percentatge significativament inferior en el sector **comerç** (47,8%, 43,4%, 38,4%, 31,4% i 13,8%).

INVERSIÓ, FINANÇAMENT I DESPESA EN TECNOLOGIA

G2. En el darrer any, us heu acollit a finançament o ajuts públics per incorporar / utilitzar tecnologia?

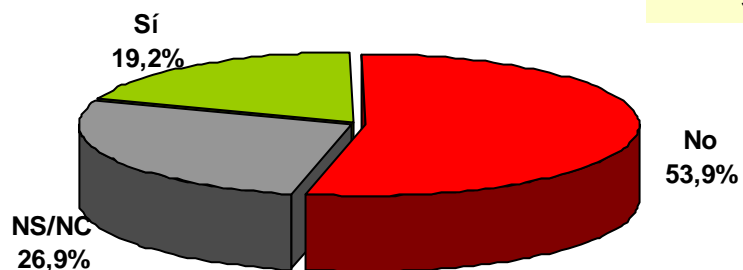
Base: Total entrevistes (406)



G3. Aquests ajuts provenien del programa PIMESTIC?

Base: Es van acollir a ajudes (26)**

No es calculen diferències significatives per segments degut a base insuficient



El 6,2% de les empreses enquestades es van acollir a finançament o ajuts públic en el darrer any. A mode qualitatiu, el 19,2% d'aquestes ajudes provenien del programa PIMESTIC.

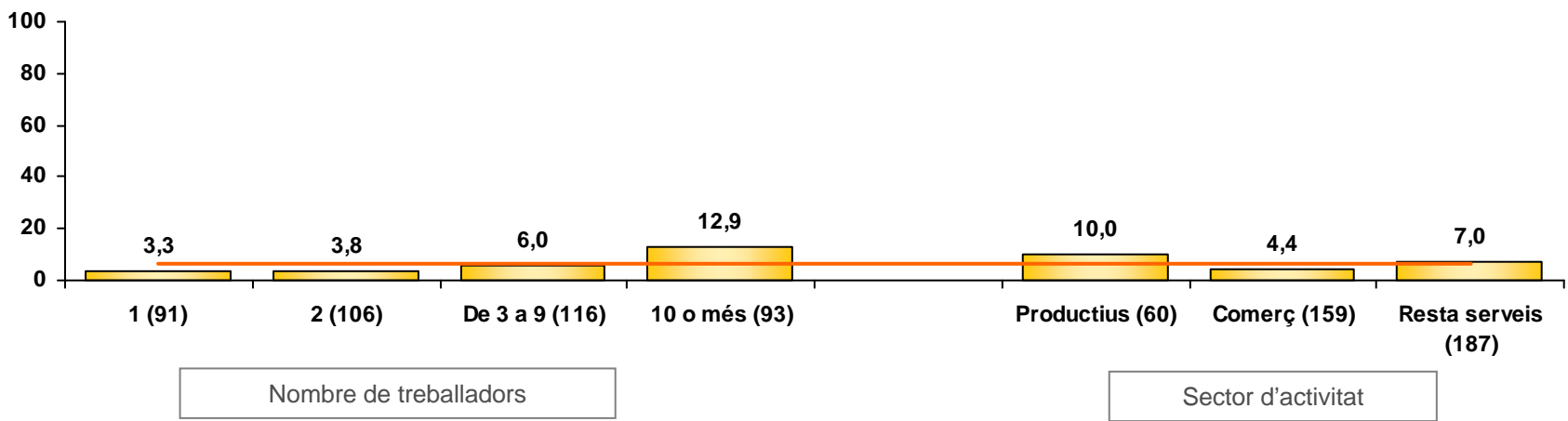
(**) Base insuficient (1-29 indiv.: dades d'interpretació qualitativa)

INVERSIÓ, FINANÇAMENT I DESPESA EN TECNOLOGIA

G2. En el darrer any, us heu acollit a finançament o ajuts públics per incorporar / utilitzar tecnologia?

Base: Total entrevistes (406)

— S'ha acollit a finançament o ajuts públics (6,4%)



S'observa un major percentatge d'empreses de **10 o més treballadors** (12,9%) que s'han acollit a finançament o ajuts públics per incorporar o utilitzar tecnologia en el darrer any.

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS DE L'ESTUDI

METODOLOGIA

RESULTATS OBTINGUTS

Dades de classificació de les empreses

Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa

Ús d'Internet

Web corporatiu

Integració de la informació dins de l'empresa

Comerç electrònic

Inversió, finançament i despesa en tecnologia

Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l'empresa

Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori

SÍNTESI D'INDICADORS

COMPARATIVA D'INDICADORS

SÍNTESI DE RESULTATS

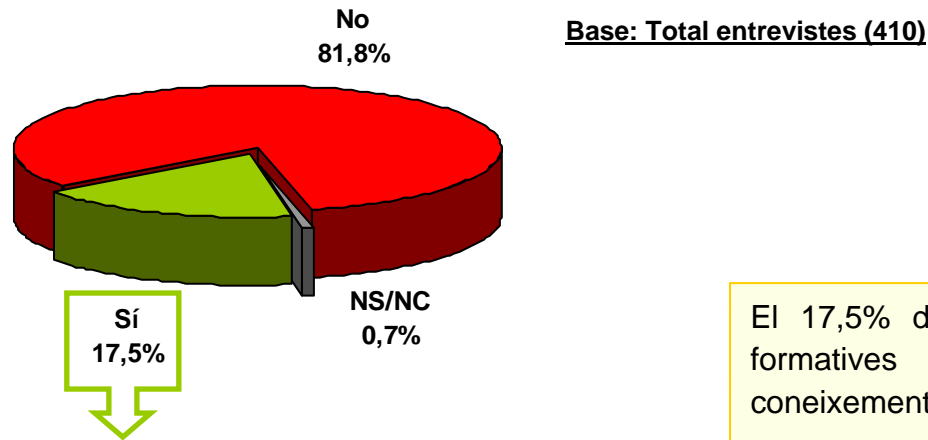
ANNEX 1_ QÜESTIONARI UTILITZAT

ANNEX 2_ TAULES

ANNEX 3_ ÍNDEX DE GRÀFICS I TAULES

FORMACIÓ EN TIC. NIVELL I DEMANDA DE CONEIXEMENTS SOBRE LES TIC A L'EMPRESA

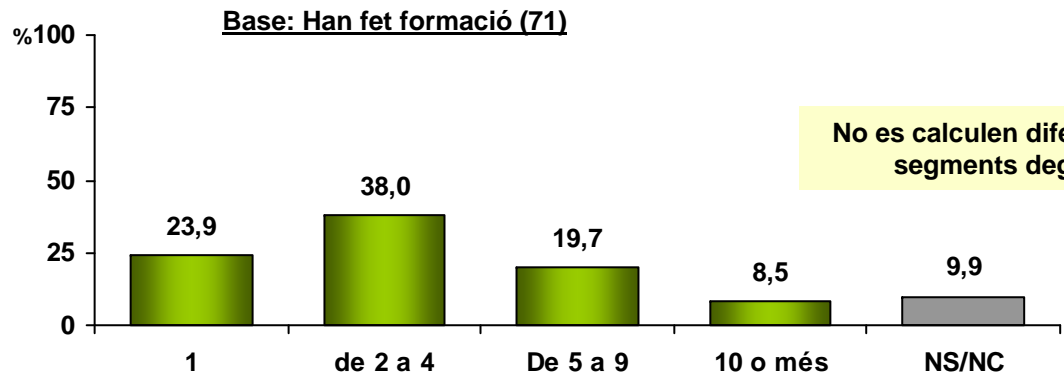
H1. En el darrer any, ha proporcionat la seva empresa activitats formatives per desenvolupar o millorar el coneixement sobre l'ús de les TIC del seu personal?



H1A. Indiqui el nombre de treballadors/res que van rebre formació en TIC durant el darrer any:

El 17,5% de les empreses van proporcionar activitats formatives al seu personal per desenvolupar el coneixement sobre l'ús de les TIC.

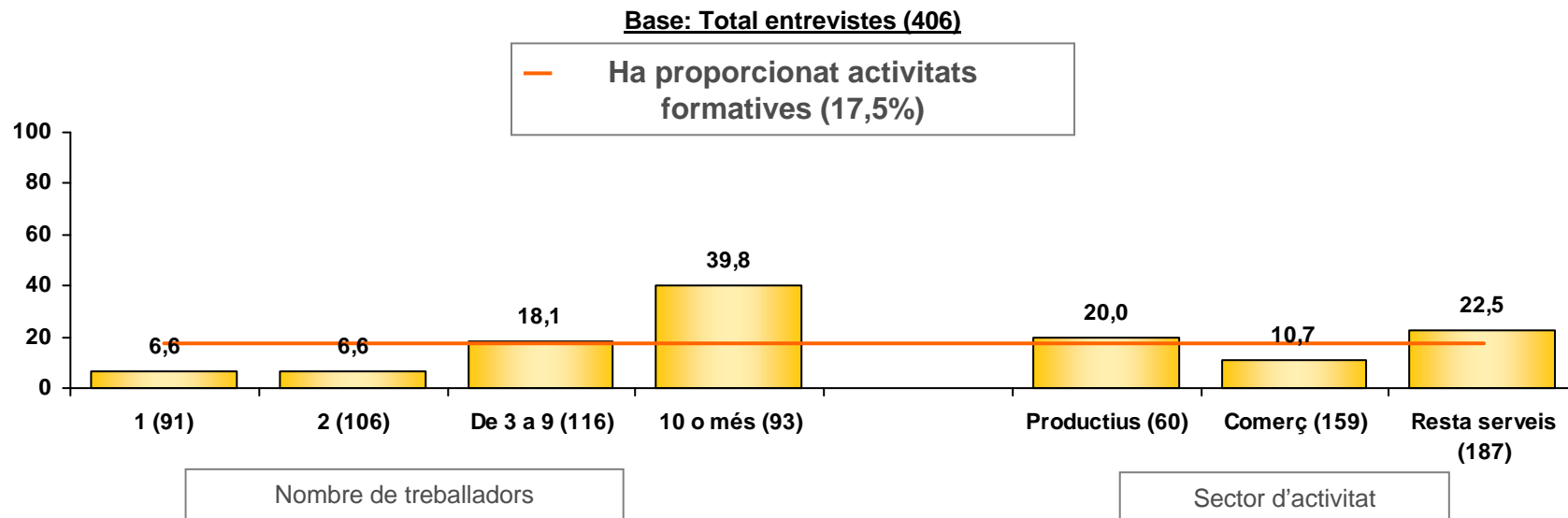
Aquesta formació va ser per 1 treballador en el 23,9% dels casos, entre 2 i 4 treballadors en el 38,0% dels casos i entre 5 i 9 treballadors en el 19,7%.



No es calculen diferències significatives per segments degut a base insuficient

FORMACIÓ EN TIC. NIVELL I DEMANDA DE CONEIXEMENTS SOBRE LES TIC A L'EMPRESA

H1. En el darrer any, ha proporcionat la seva empresa activitats formatives per desenvolupar o millorar el coneixement sobre l'ús de les TIC del seu personal?



A mida que augmenta el nombre de treballadors, el percentatge d'empreses que ofereixen activitats formatives sobre l'ús de les TIC al seu personal augmenta. Aquest percentatge és també significativament superior entre les empreses del segment **resta serveis** (22,5%) i inferior en les empreses del sector **comerç** (10,7%).

SECTOR D'ACTIVITAT

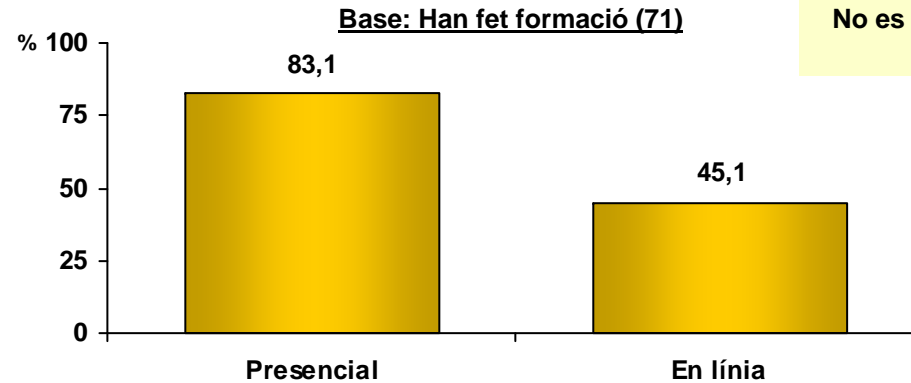
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció

Comerç: Comerç

Resta Serveis: Resta

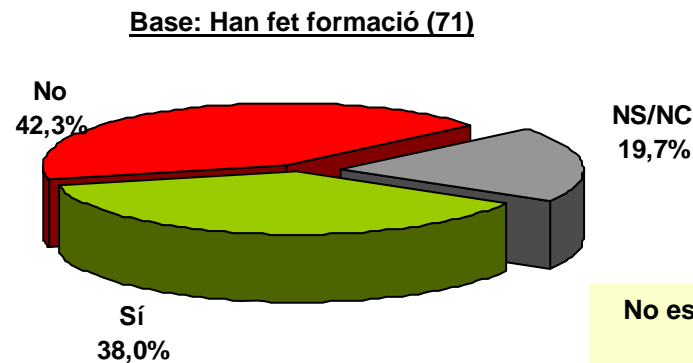
FORMACIÓ EN TIC. NIVELL I DEMANDA DE CONEIXEMENTS SOBRE LES TIC A L'EMPRESA

H1B. Aquesta formació ha estat:



No es calculen diferències significatives per segments degut a base reduïda

H1C. Aquesta formació s'ha acollit en part o en la seva totalitat a finançament públic?



No es calculen diferències significatives per segments degut a base reduïda

El 83,1% de les empreses que van realitzar formació ho van fer de forma presencial i un 45,1% en línia. En el 38,0% dels casos, les empreses es van acollir en part o en la seva totalitat a finançament públic.

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS DE L'ESTUDI

METODOLOGIA

RESULTATS OBTINGUTS

Dades de classificació de les empreses

Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa

Ús d'Internet

Web corporatiu

Integració de la informació dins de l'empresa

Comerç electrònic

Inversió, finançament i despesa en tecnologia

Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l'empresa

Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori

SÍNTESI D'INDICADORS

COMPARATIVA D'INDICADORS

SÍNTESI DE RESULTATS

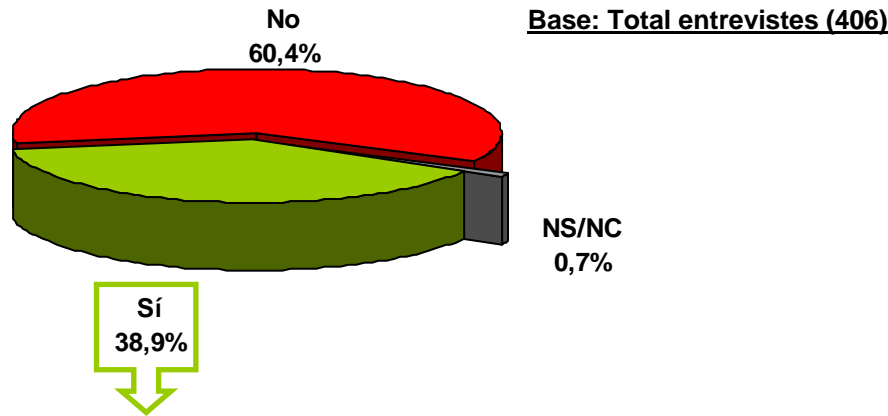
ANNEX 1_ QÜESTIONARI UTILITZAT

ANNEX 2_ TAULES

ANNEX 3_ ÍNDEX DE GRÀFICS I TAULES

AVALUACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL COM A PROMOTORA DE LES TIC AL SEU TERRITORI

11. Coneix o a sentit parlar de les actuacions que està duent a terme l'Ajuntament del seu municipi per a donar a conèixer i fomentar les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) al seu territori?

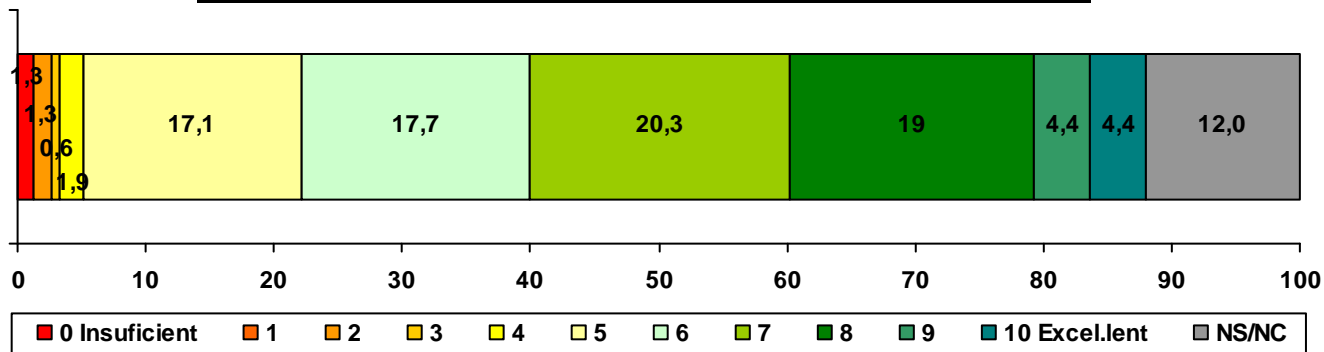


El 38,9% de les empreses enquestades coneixen les actuacions de l'Ajuntament per donar coneixement i fomentar els TIC.

La valoració mitja d'aquesta acció se situa en 6,61 punts, en una escala del 0 al 10.

12. Valori l'actuació de l'Ajuntament del seu municipi en aquest camp amb una nota de 0 a 10, on 0 significa molt deficient i 10 excel·lent

Base: Coneix actuacions ajuntament foment de les TIC al territori (158)



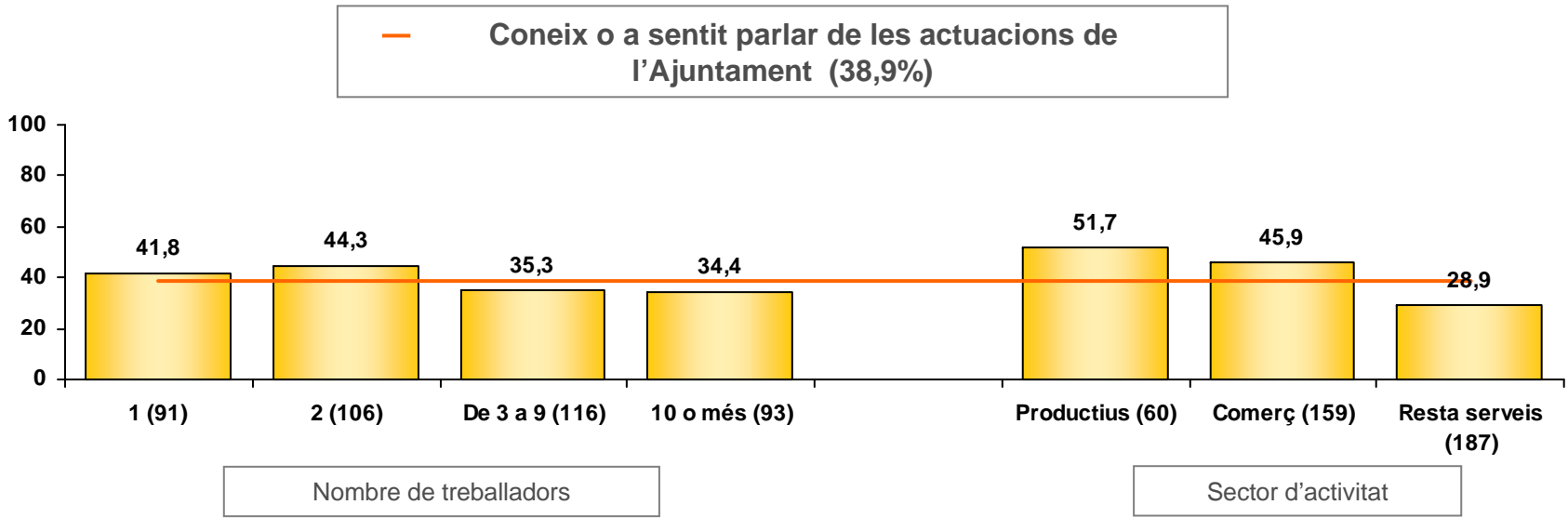
Mitjana: 6,61

No es calculen diferències significatives per segments degut a base insuficient

AVALUACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL COM A PROMOTORA DE LES TIC AL SEU TERRITORI

11. Coneix o a sentit parlar de les actuacions que està duent a terme l'Ajuntament del seu municipi per a donar a conèixer i fomentar les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) al seu territori?

Base: Total entrevistes (406)



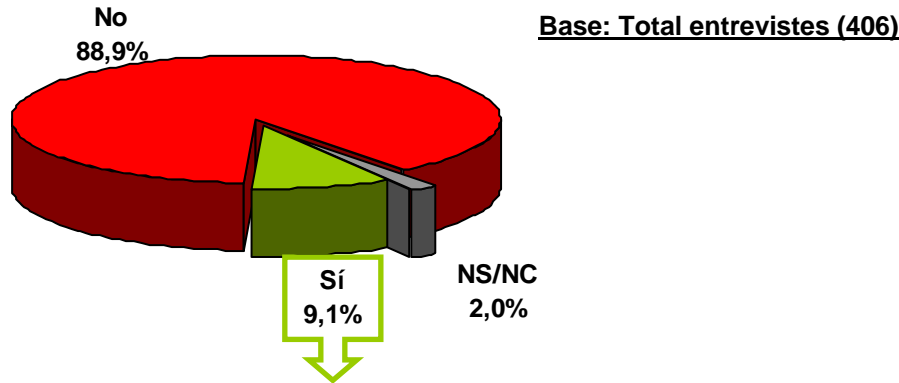
Un percentatge superior d'empreses dels sectors **productius** i **comerç** coneixen o han sentit parlar de les actuacions de l'Ajuntament per a donar a conèixer i fomentar les TIC (51,7% i 45,9%), mentre que el coneixement és menor entre les empreses del sector **resta serveis** (28,9%).

No hi ha diferències entre els segments de grandària de l'empresa.

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

AVALUACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL COM A PROMOTORA DE LES TIC AL SEU TERRITORI

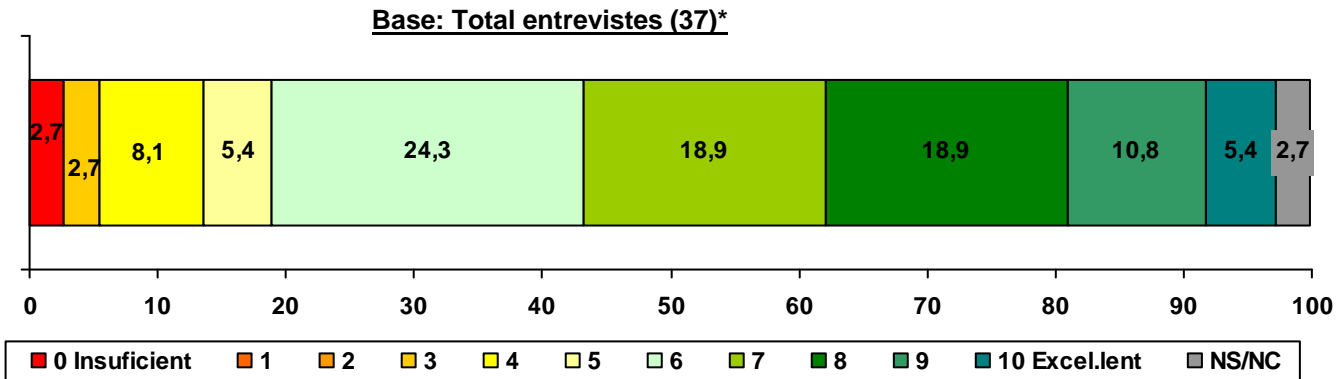
13. Durant el darrer any, la seva empresa ha participat en alguna de les activitats programades per l'Ajuntament del seu municipi per a promoure la implantació i ús de les TIC entre les empreses del territori (jornades, cursos, tallers, etc.)?



El 9,1% de les empreses enquestades ha participat en activitats programades per l'Ajuntament per promoure la implantació i ús de les TIC.

La valoració mitja atorgada per les empreses que han participat d'aquestes activitats se situa en 6,22 punts, en una escala del 0 al 10.

14. Valori en una escala de 0 a 10 (on 0 és gens útil i 10 és molt útil) la utilitat per a la seva empresa del fet d'haver participat en alguna/es de les activitats sobre les TIC a les empreses promogudes per l'Ajuntament:



Mitjana: 6,22

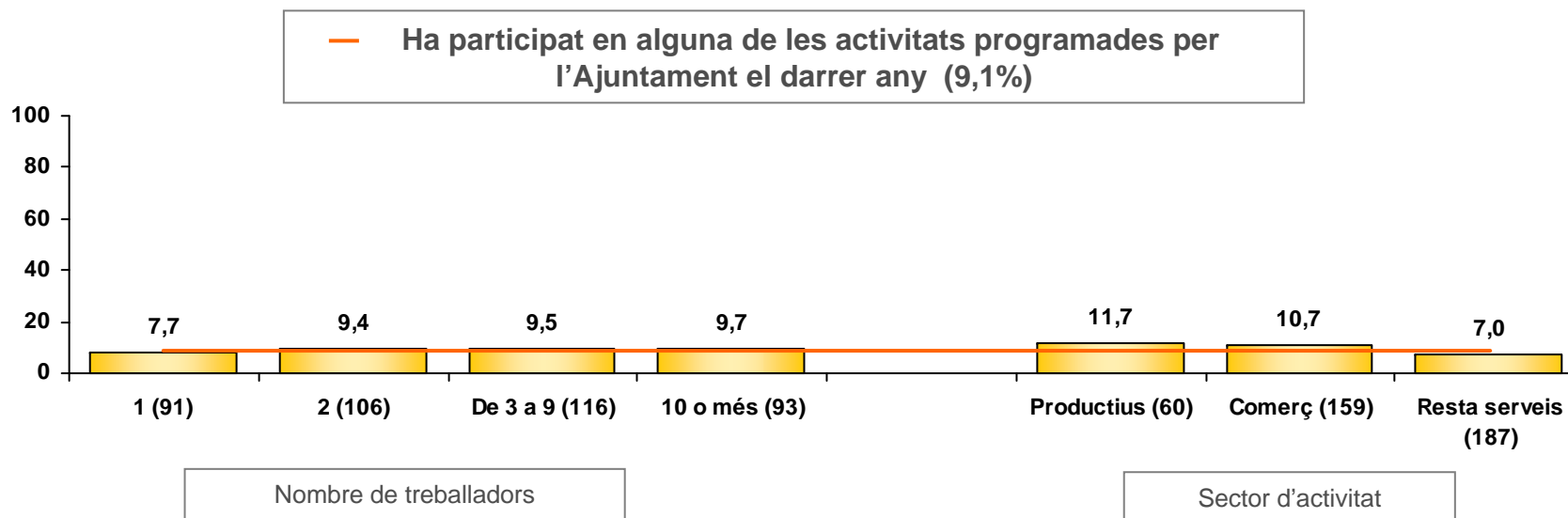
No es calculen diferències significatives per segments degut a base insuficient

(* Base reduïda (30-55 indiv.: es donen dades però no es calculen diferències)

AVALUACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL COM A PROMOTORA DE LES TIC AL SEU TERRITORI

13. Durant el darrer any, la seva empresa ha participat en alguna de les activitats programades per l'Ajuntament del seu municipi per a promoure la implantació i ús de les TIC entre les empreses del territori (jornades, cursos, tallers, etc.)?

Base: Total entrevistes (406)



No hi ha diferències significatives per segments en aquesta medició.

SECTOR D'ACTIVITAT
Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció
Comerç: Comerç
Resta Serveis: Resta

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS DE L'ESTUDI

METODOLOGIA

RESULTATS OBTINGUTS

Dades de classificació de les empreses

Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa

Ús d'Internet

Web corporatiu

Integració de la informació dins de l'empresa

Comerç electrònic

Inversió, finançament i despesa en tecnologia

Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l'empresa

Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori

SÍNTESI D'INDICADORS

COMPARATIVA D'INDICADORS

SÍNTESI DE RESULTATS

ANNEX 1_ QÜESTIONARI UTILITZAT

ANNEX 2_ TAULES

ANNEX 3_ ÍNDEX DE GRÀFICS I TAULES

	BASE		RESULTAT
			%
ELS SISTEMES TIC A DE L'EMPRESA			
B1. Tinença de TIC	Total entrevistes:	406	80,0
B1A. Ordinador	Total entrevistes:	406	74,1
B1B. Xarxa d'àrea local (LAN)	Total entrevistes:	406	44,1
B1B1. LAN amb accés sense fils	Total entrevistes:	406	23,9
B1C. Intranet	Total entrevistes:	406	24,9
B1D. Extranet	Total entrevistes:	406	14,0
B1E. Telefonía mòbil per a ús empresarial	Total entrevistes:	406	62,1
B2. Realització de teletreball per part d'algun empleat	Total entrevistes:	406	8,9
B3. Ús d'aplicacions i eines de programari lliure	Disposa d'ordinador:	301	21,9
B4. Disponibilitat d'equip de videoconferència	Total entrevistes:	406	9,1
B6. Disponibilitat d'equip TIC adaptat pels treb. discapacitats	Disposa de TIC:	325	20,0
ÚS D'INTERNET			
C1. Disponibilitat de connexió a Internet	Total entrevistes:	406	70,4
C2. Tipus de connexió a Internet			
C2a. Línia telefònica convencional (Mòdem)	Tenen connexió a Internet:	286	22,0
C2b. Connexió X.D.S.I.	Tenen connexió a Internet:	286	16,1
C2c. Banda ampla	Tenen connexió a Internet:	286	91,3
C2e. Telefonía mòbil	Tenen connexió a Internet:	286	34,6
C3. Disposició de correu electrònic	Tenen connexió a Internet:	286	94,1
C5. Interacció amb l'Administració...	Tenen connexió a Internet:	286	75,5
C5a. Local	Tenen connexió a Internet:	286	70,6
C5b. Autònoma	Tenen connexió a Internet:	286	36,7
C5d. Estatal	Tenen connexió a Internet:	286	33,9
C7. Disponibilitat dels sistemes de seguretat	Tenen connexió a Internet:	286	97,2
WEB CORPORATIU			
D1. Disponibilitat de lloc o pàgina web	Tenen connexió a Internet:	286	54,9
COMERÇ ELECTRÒNIC			
F1. Realització de compres per Internet (darrer any)	Total entrevistes:	406	37,2
F2. Realització de vendes per Internet (darrer any)	Total entrevistes:	406	10,6
F5. Previsió de la implantació del comerç electrònic (pròxim any)	No venen per Internet:	363	6,6
INVERSIÓ, FINANÇAMENT I DESPESA EN TECNOLOGIA			
G1. Realització d'inversió en tecnologia (darrer any)	Total entrevistes:	406	44,6
G1. Realització de despesa en tecnologia (darrer any)	Total entrevistes:	406	92,1
FORMACIÓ EN TIC			
H1. Realització d'activitats formatives pel personal sobre TIC	Total entrevistes:	406	17,5

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS DE L'ESTUDI

METODOLOGIA

RESULTATS OBTINGUTS

Dades de classificació de les empreses

Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa

Ús d'Internet

Web corporatiu

Integració de la informació dins de l'empresa

Comerç electrònic

Inversió, finançament i despesa en tecnologia

Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l'empresa

Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori

SÍNTESI D'INDICADORS

COMPARATIVA D'INDICADORS

SÍNTESI DE RESULTATS

ANNEX 1_ QÜESTIONARI UTILITZAT

ANNEX 2_ TAULES

ANNEX 3_ ÍNDEX DE GRÀFICS I TAULES

A continuació es presenta la comparació dels indicadors més rellevants amb diversos àmbits superiors de referència, com són Catalunya, Espanya, UE 15, UE 25 i UE 27. Aquestes dades s'han obtingut a partir d'estadístiques de caire oficial de diversos organismes, la FOBSIC i l'Idescat (a partir de l'INE) per a aquelles relatives a Catalunya, l'INE per a les d'Espanya i Eurostat per les relatives a les diferents agrupacions de països de la Unió Europea. Els països que inclou cadascuna d'aquestes agrupacions són els següents:

- UE-15: Bèlgica, Alemanya, França, Itàlia, Luxemburg, Països Baixos, Regne Unit, Irlanda, Dinamarca, Grècia, Espanya, Portugal, Àustria, Finlàndia i Suècia.
- UE-25: UE 15 més República Txeca, Xipre, Eslovàquia, Eslovènia, Estònia, Hongria, Letònia, Lituània, Malta i Polònia.
- UE-27: UE 25 més Romania i Bulgària.

Les operacions estadístiques corresponents a aquestes dades han estat:

Sant Feliu de Llobregat: "Equipament i ús de les TIC per part de les empreses a Sant Feliu de Llobregat" FOBSIC - 2009.

Per Catalunya i Espanya: "Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico en las empresas 2007-2008" Instituto Nacional de Estadística – 2008, amb la col·laboració de l'Idescat en el cas de Catalunya. En el cas de Catalunya s'ha emprat la tabulació feta per la FOBSIC i l'Idescat a partir de les dades recollides per l'INE. Es pot accedir a aquesta tabulació des de http://www.fobsic.net/opencms/opencms/ca/index?centerPage=nivell2.jsp&contentPath=/ca/nav_esq/Dades_i_estadistiques/TIC_Empresa/2007-2008_TIC_Empreses. Les dades corresponents a Espanya es poden consultar a <http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=/t09/e02/a2007-2008&file=pcaxis>

UE (15, 25 i 27): Agregació de les operacions portades a terme en els estats membres segons les indicacions de la OCDE i l'Eurostat. Accessibles a http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information_society/data/database

El període de referència és 2009 per a les dades de Sant Feliu de Llobregat, 2008 per a les corresponents a Catalunya i Espanya (excepte les dades de comerç electrònic, referenciades a 2007), i 2008 per a les dades de la UE (excepte teletreball, corresponents a 2006)

SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

Base: Total entrevistats

	Sant Feliu de Llobregat - 2009 (406)		Catalunya - 2008 (3.579)		Espanya - 2008 (29.430)		UE 15 - 2008 (+50000 ¹)		UE 25 - 2008 (+50000 ¹)		UE 27 - 2008 (133.300)	
	<10 (313)	>=10 (93)	<10 (1.126)	>=10 (2.453)	<10 (12.222)	>=10 (17.208)	<10	>=10	<10	>=10	<10	>=10
Nombre d'empleats												
Disposen d'ordinador	66,8%	98,9%	67,6%	98,1%	64,7%	97,8%	::	97,0%	::	97,0%	::	96,0%
Disposen de xarxa area local (LAN)	31,0%	88,2%	24,5%	85,0%	20,9%	78,5%	::	76,0%	::	74,0%	::	72,0%
Disposen de LAN sense fils	16,6%	48,4%	10,7%	32,1%	12,3%	29,2%	::	-	::	-	::	-
Disposen d'intranet	14,1%	61,3%	2,6%	23,0%	3,1%	18,2%	::	-	::	-	::	-
Disposen d'extranet	7,0%	37,6%	0,7%	10,0%	1,5%	9,1%	::	-	::	-	::	-
Disposen de telefonia mobil per a ús empresarial	54,6%	87,1%	70,7%	91,2%	69,1%	91,2%	::	-	::	-	::	-
Realització de teletreball per algun empleat	4,5%	23,7%	-	18,5%	2,3%	14,7%	::	23,0%	::	21,0%	::	21,0%

A les empreses de 10 i més empleats de Sant Feliu de Llobregat hi ha una major disposició d'ordinadors (98,9%) que a la UE 27 (96,0%). Pel que fa a la resta d'indicadors sobre disposició de TIC (xarxa d'àrea local –LAN-, LAN sense fils, intranet i extranet, els valors són superiors als de tots els àmbits estudiats, exceptuant les empreses de 10 i més treballadors de Catalunya en el cas de la xarxa d'àrea local. Només en el cas de la telefonia mòbil per a ús empresarial el grau d'implantació a les empreses de menys de 10 treballadors de Sant Feliu de Llobregat és menor (54,6%) que per al conjunt de Catalunya (70,7%) i d'Espanya (69,1%). A les empreses de 10 i més treballadors de Sant Feliu de Llobregat el percentatge de realització de teletreball per algun empleat és més alt que a les empreses del mateix segment d'Espanya (14,7%).

¹ No es disposa de la base d'entrevistes realitzades als àmbits UE 15 i UE 25, es calculen les diferències amb una base hipotètica de 50000 casos

CONNEXIÓ I ÚS D'INTERNET

Base: Total entrevistes

	Sant Feliu de Llobregat - 2009 (406)		Catalunya - 2008 (3.579)		Espanya - 2008 (29.430)		UE 15 - 2008 (+50000 ¹)		UE 25 - 2008 (+50000 ¹)		UE 27 - 2008 (133.300)	
	<10 (313)	>=10 (93)	<10 (1.126)	>=10 (2.453)	<10 (12.222)	>=10 (17.208)	<10	>=10	<10	>=10	<10	>=10
Nombre d'empleats												
Disposen de connexió a Internet	62,9%	95,7%	56,9%	96,3%	53,0%	94,9%	::	95,0%	::	95,0%	::	93,0%
Disposen de connexió a Internet per banda ampla	56,9%	89,3%	52,4%	94,9%	48,9%	92,1%	::	86,0%	::	83,0%	::	81,0%
Disposen de correu electrònic	57,5%	95,7%	52,1%	95,9%	49,1%	93,3%	::	-	::	-	::	-
Han interaccionat amb l'Administració	43,8%	84,9%	43,2%	71,8%	40,9%	67,1%	::	70,0%	::	70,0%	::	68,0%

A les empreses de menys de 10 treballadors de Sant Feliu de Llobregat hi ha una major disposició de connexió a Internet (62,9%), banda ampla (56,9%) i correu electrònic (57,5%) que a les empreses del mateix segment d'Espanya (53,0%, 48,9% i 49,1% respectivament). Pel que fa a les empreses de 10 i més treballadors de Sant Feliu de Llobregat el percentatge en que disposen de banda ampla (89,3%) és més alt que a la UE 25 (83,0%) i UE 27 (81,0%). El percentatge d'empreses de 10 i més treballadors de Sant Feliu de Llobregat que ha interaccionat amb l'administració (84,9%) és significativament superior al de les empreses del mateix segment de la resta d'àmbits, que presenten valors entre el 68,0% (UE27) i el 71,8% (Catalunya).

¹ No es disposa de la base d'entrevistes realitzades als àmbits UE 15 i UE 25, es calculen les diferències amb una base hipotètica de 50000 casos

WEB CORPORATIU I COMERÇ ELECTRÒNIC

Base: Total entrevistes

	Sant Feliu de Llobregat - 2009 (406)		Catalunya - 2008 (3.579)		Espanya - 2008 (29.430)		UE 15 - 2008 (+50000 ¹)		UE 25 - 2008 (+50000 ¹)		UE 27 - 2008 (133.300)	
	<10 (313)	>=10 (93)	<10 (1.126)	>=10 (2.453)	<10 (12.222)	>=10 (17.208)	<10	>=10	<10	>=10	<10	>=10
Nombre d'empleats												
<i>Disposen de pàgina web</i>	27,2%	77,4%	14,0%	63,2%	21,4%	54,6%	::	67,0%	::	66,0%	::	64,0%
<i>Han realitzat compres per internet</i>	31,0%	58,1%	10,3%	26,5%	10,6%	21,4%	::	32,0%	::	30,0%	::	28,0%
<i>Han realitzat vendes per Internet</i>	7,3%	21,5%	3,8%	15,9%	2,8%	11,0%	::	18,0%	::	17,0%	::	16,0%

A les empreses de Sant Feliu de Llobregat es disposa de pàgina web en major mesura que a la resta d'àmbits estudiats, per als dos segments de treballadors considerats (en els casos en què es disposen dades). També en el cas de les compres per Internet les empreses de Sant Feliu de Llobregat obtenen percentatges més alts que la resta d'àmbits. Pel que fa a les vendes per Internet, el percentatge d'empreses de menys de 10 treballadors de Sant Feliu de Llobregat que les han realitzat (7,3%) és superior al de Catalunya (3,8%) i Espanya (2,8%), i el d'empreses de 10 i més treballadors (21,5%) és superior all de les empreses d'Espanya del mateix segment (11,0%).

¹ No es disposa de la base d'entrevistes realitzades als àmbits UE 15 i UE 25, es calculen les diferències amb una base hipotètica de 50000 casos

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS DE L'ESTUDI

METODOLOGIA

RESULTATS OBTINGUTS

Dades de classificació de les empreses

Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa

Ús d'Internet

Web corporatiu

Integració de la informació dins de l'empresa

Comerç electrònic

Inversió, finançament i despesa en tecnologia

Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l'empresa

Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori

SÍNTESI D'INDICADORS

COMPARATIVA D'INDICADORS

SÍNTESI DE RESULTATS

ANNEX 1_ QÜESTIONARI UTILITZAT

ANNEX 2_ TAULES

ANNEX 3_ ÍNDEX DE GRÀFICS I TAULES

Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa

El 80,0% de les empreses de Sant Feliu de Llobregat enquestades declaren que disposen d'alguna Tecnologia de la Informació i la Comunicació (TIC).

Els sistemes de què més es disposa són l'ordinador (74,1%) i el telèfon mòbil per a ús empresarial (62,1%). Un 44,1% de les empreses té xarxa d'àrea local (LAN) i amb percentatges per sota del 25% es troben l'intranet (24,9%), el LAN amb accés sense fils (23,9%) i l'extranet (14,0%).

Entre les empreses que disposen d'algun sistema TIC, el principal motiu que els va fer decidir a incorporar aquestes tecnologies va ser la necessitat del propi negoci (94,2%). La resta de motius proposats obtenen percentatges de citació al voltant del 25% o per sota.

El principal assessor tecnològic habitual són les empreses d'informàtica (47,4%), seguit d'amics o familiars (21,5%) i un operador de telecomunicacions (21,2%). La resta d'assessors obtenen percentatges de citació per sota del 20%. L'administració pública com a assessor tecnològic ho és per al 4,3% de les empreses que disposen de TIC.

El 8,9% de les empreses de Sant Feliu de Llobregat tenen algun empleat que fa teletreball.

Un 9,1% de les empreses disposa d'algun equip de videoconferència i un 7,9% n'ha fet ús en el darrer any.

De les empreses que disposen de TIC, un 20,0% declara que aquestes tecnologies estan adaptades per a treballadors discapacitats.

De les empreses que tenen ordinador, el 21,9% utilitza aplicacions i eines de programari lliure.

Ús d'Internet

El 70,4% de les empreses de Sant Feliu de Llobregat disposen de connexió a Internet.

D'aquestes, el tipus de connexió amb la qual hi accedeixen és principalment la banda ampla (91,3% de les empreses amb connexió a Internet) i concretament amb banda ampla per XDSL (90,6%). Un 34,6% es connecten pel telèfon mòbil, un 22,0% amb connexió de baixa velocitat per línia telefònica convencional i un 16,1% amb una connexió XDSI.

De les empreses que disposen de connexió a Internet, gairebé totes tenen correu electrònic (un 94,1%).

L'ús principal que fan les empreses d'Internet és buscar informació (88,8%). Segueixen els usos d'obtenir serveis bancaris i financers (70,6%), per observar el comportament del mercat (52,8%), per obtenir serveis postvenda/prevenda (51,0%), per a formació o aprenentatge (46,9%) i finalment un 20,3% declara que també l'utilitza per formar part d'una comunitat virtual.

L'administració amb la que més han interaccionat per Internet les empreses enquestades ha estat la local (70,6%), i els principals tipus d'interacció que han mantingut amb la mateixa han estat per a obtenir informació (80,2%), per a aconseguir impresos o formularis (67,8%) i per a realitzar una gestió electrònica completa (52,0%). Amb percentatges inferiors trobem que les empreses han interaccionat amb l'administració local electrònica per a tornar impresos emplenats (41,6%) i per a presentar una proposta comercial a licitació pública (14,9%).

La interacció per Internet amb l'administració autonòmica ha estat del 36,7% i amb l'estatal del 33,9% de les empreses de Sant Feliu de Llobregat que tenen connexió a Internet.

Els principals sistemes de seguretat informàtica de què disposen les empreses que tenen connexió a Internet són l'antivirus (96,2%), la còpia de seguretat de dades interna (81,5%), els mecanismes d'autenticació d'usuari (80,8%) i el tallafocs (74,5%). Altres sistemes menys usats són els mecanismes d'intercanvi segur d'informació (50,0%) i la còpia de seguretat de dades d'un proveïdor (23,8%). Un 7,3% declara que utilitza altres sistemes de seguretat.

Web corporatiu

El 54,9% de les empreses que tenen connexió a Internet disposen de lloc o pàgina web.

Entre les empreses que en disposen, el servei més ofert en la seva web és la presentació de l'empresa i/o els seus productes (95,5%), seguit pels serveis de facilitar accés a catàlegs de productes o llistes de preus (61,1%), la provisió de serveis postvenda (38,2%), la personalització del web per a clients habituals (32,5%), les aplicacions definides pel negoci amb proveïdors i clients (32,5%), i la distribució de productes digitals (19,7%).

La pàgina web de les empreses que en tenen és consultable en català en el 84,7% dels casos, en castellà en el 66,2%, en anglès en el 35,0% i un 21,7% també ho és en altres llengües.

Integració de la informació dins de l'empresa

El 12,3% de les empreses enquestades de Sant Feliu de Llobregat disposen d'eines informàtiques de gestió ERP. El 17,5% disposa d'alguna aplicació CRM per capturar, emmagatzemar i compartir amb altres àrees funcionals de l'empresa informació sobre clients i el 17,7% disposa d'aquesta eina per analitzar la informació disponible sobre els clients amb finalitats comercials i de màrqueting.

Comerç electrònic

El 37,2% de les empreses ha realitzat compres per Internet durant el darrer any i el 10,6% hi ha realitzat vendes.

Els principals obstacles i limitacions entre les empreses que no venen són que els productes no són adequats per a la venda per Internet (49,9%) i que l'empresa no ho necessita (38,6%). Entre les empreses que sí que venen per Internet, aproximadament la tercera part cita com a principal limitació que hi ha problemes de seguretat relacionats amb els pagaments i que els clients no estan preparats per comerciar per Internet (no es dona el percentatge per base insuficient).

De les empreses que no venen per Internet, un 6,6% declara que té prevista la implantació del comerç electrònic per al proper any. Un 20,7% (de les empreses que no venen per Internet) opina que la implantació del comerç electrònic milloraria molt o força les seves perspectives de negoci i un 66,7% opina que no les milloraria gaire o que no les milloraria gens.

Inversió, finançament i despesa en tecnologia

Els conceptes en els que les empreses han realitzat més inversió en el darrer any són la compra de maquinari (39,9%) i en la compra de programari (24,4%).

Pel que fa a despeses, la més habitual és la telefonia fixa (81,5%) seguit de la línia d'Internet (55,2%), el telèfon mòbil per l'empresa (53,4%), el manteniment de maquinari (47,3%) i el manteniment o actualització de programari (41,6%). Un 22,7% cita el manteniment del lloc web i un 5,4% el manteniment de la botiga virtual.

Pel que fa al finançament o ajut públic, un 6,4% de les empreses de Sant Feliu de Llobregat s'hi han acollit en el darrer any. D'aquestes, aproximadament una de cada cinc declara que els ajuts provenien del programa PIMESTIC (no es dona el percentatge per base insuficient).

Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l'empresa

El 17,5% de les empreses declaren que en el darrer any han proporcionat activitats formatives sobre l'ús de les TIC al seu personal. D'aquestes un 23,9% ho ha fet per a un sol treballador, un 38,0% per a dos tres o quatre treballadors i un 28,2% per a cinc o més treballadors.

Aquesta formació ha estat presencial en el 83,1% dels casos i en línia en el 45,1%. S'han acollit, en part o en la seva totalitat, a finançament públic el 38,0% de les empreses.

Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori

El 38,9% de les empreses de Sant Feliu de Llobregat coneix o ha sentit parlar de les actuacions que està duent a terme l'Ajuntament per donar a conèixer i fomentar les TIC en el territori. D'aquestes, la valoració que fan d'aquestes actuacions, en una escala de 0 a 10, és d'un 6,61.

El 9,1% de les empreses ha participat en alguna de les activitats programades per l'Ajuntament per promoure les TIC en el territori. La utilitat d'aquestes activitats per la seva empresa és valorada per les empreses que hi han participat amb un 6,22, en una escala de 0 a 10.

NOMBRE DE TREBALLADORS (*)

Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa

En general, pel que fa a la disposició de tecnologies de la informació i la comunicació s'observa una tendència d'una major disposició a mida que s'incrementa la grandària de l'empresa. En particular les empreses de 10 treballadors obtenen un percentatge superior al total.

La tendència a una major disposició a mida que creix el nombre de treballadors de l'empresa, es repeteix pel que fa a la disposició d'ordinadors, telefonia mòbil per a ús empresarial, xarxa d'àrea local, Intranet, LAN amb accés sense fils i Extranet: en particular el percentatge d'empreses d'un i dos treballadors que disposa d'aquestes tecnologies és inferior al total i el de les empreses de 10 i més treballadors és superior.

En quant als motius que els van fer decidir a incorporar aquestes tecnologies, les necessitats pròpies del negoci, perquè ho feien altres competidors i empreses, la recomanació d'un client o proveïdor i la recomanació d'un client són motius més importants per a les empreses de 10 i més treballadors. El motiu de trobar una bona oferta o un bon preu és més citat per les empreses de 2 treballadors.

Com a assessors en TIC, "una empresa d'informàtica" és menys citat per les empreses d'1 i 2 treballadors i més citat per les empreses de 3 o més treballadors. "Un amic o familiar" com a assessor és més citat entre les empreses d'1 treballador i ho és menys entre les empreses de 10 i més treballadors. Aquest assessor mostra una tendència decreixent a mida que augmenta el nombre de treballadors de l'empresa. L'"operador de telecomunicacions" és més citat per les empreses de 10 o més treballadors. "Un client o proveïdor" i "el personal d'un centre d'assessorament tecnològic per a empreses" són menys citats per les empreses d'1 treballador. Per últim, "el banc" com a assessor és més citat per les empreses de 10 i més treballadors i menys per les empreses de 3 a 9 treballadors.

El percentatge d'empreses que compten amb empleats que fan teletreball és inferior entre les empreses amb 2 treballadors i més alt entre les empreses de 10 i més treballadors. Aquesta variable també mostra una tendència a l'alça a mida que creix la grandària de l'empresa.

() Només es comenten les diferències significatives dels segments en aquelles medicions en les que disposen de base suficient (superior a 55 enquestes)*

NOMBRE DE TREBALLADORS (*)

Tant la tinença com l'ús d'equips de videoconferència són superiors a les empreses de 10 i més treballadors.

No hi ha diferències en la variable d'ús de programari lliure.

És superior el nombre d'empreses amb 10 i més treballadors que tenen l'equipament TIC adaptat per a treballadors discapacitats.

Ús d'Internet

De nou la tendència de disposar de connexió a Internet és a l'alça a mida que creix el nombre de treballadors de l'empresa. És significativament inferior en les empreses d'1 i 2 treballadors i superior a les empreses de 3 i més treballadors.

Pel que fa al tipus de connexió és significativament superior el percentatge d'empreses de 10 i més treballadors que disposen de connexió per telefonia mòbil, per XDSI i per banda ampla amb altres connexions. És inferior el percentatge d'empreses de 2 treballadors que disposa de connexió pel telèfon mòbil.

En quant a la tinença de correu electrònic aquesta és significativament superior el percentatge d'empreses de 10 i més treballadors.

Les úniques diferències per nombre de treballadors a l'empresa que mostra la variable de finalitats per les que s'usa Internet, són un increment de l'ús pel que fa a observar el comportament del mercat i per formació o aprenentatge entre les empreses de 10 i més treballadors. Les empreses de 3 a 9 treballadors obtenen un percentatge inferior en l'ús per observar el comportament del mercat.

Les empreses de 10 i més treballadors tenen més interacció amb les tres administracions (local, autonòmica i estatal). L'autonòmica és menys citada per les empreses de 2 treballadors i l'estatal per les empreses de 3 a 9 treballadors. Pel que fa al tipus d'interacció que han mantingut amb l'administració local la única diferència es troba en una major citació de "presentar una proposta comercial a licitació pública" per part de les empreses de 10 i més treballadors.

() Només es comenten les diferències significatives dels segments en aquelles medicions en les que disposen de base suficient (superior a 55 enquestes)*

NOMBRE DE TREBALLADORS (*)

Sobre els sistemes de seguretat informàtica que disposen les empreses que tenen connexió a Internet, les empreses de 10 i més treballadors destaquen per major disposició de tots els sistemes excepte l'antivirus, que no presenta diferències significatives. El *backup* intern obté un percentatge de citació inferior en les empreses de 2 treballadors.

Web corporatiu

La disposició de lloc o pàgina web és superior entre les empreses de 10 i més treballadors i inferior en les empreses de 2 treballadors (les empreses d'1 treballador no presenten diferència significativa per base reduïda).

No s'han presentat diferències significatives per nombre de treballadors en les variables de serveis que disposen en la pàgina web i llengües en les que es pot consultar per base insuficient en la majoria dels segments.

Integració de la informació dins de l'empresa

L'eina ERP és bàsicament utilitzada per les empreses de 10 i més treballadors donat que la resta d'empreses presenten percentatges significativament inferiors al total i a més són percentatges molt baixos.

L'eina CRM (tant per capturar, emmagatzemar i compartir amb altres àrees funcionals de l'empresa informació sobre clients, com per analitzar la informació disponible sobre els clients amb finalitats comercials i de màrqueting) és més utilitzada en les empreses de 10 i més treballadors i menys en les empreses d'1 i 2 treballadors.

Comerç electrònic

Les empreses de 2 treballadors han realitzat menys compres i vendes per Internet respecte al resultat general i les empreses de 10 i més treballadors n'han realitzat més.

(*) Només es comenten les diferències significatives dels segments en aquelles medicions en les que disposen de base suficient (superior a 55 enquestes)

NOMBRE DE TREBALLADORS (*)

La limitació a la venda per Internet “L’empresa no ho necessita” és menys citada per les empreses de 10 i més treballadors i més citada per les empreses de 2 treballadors. La resta de motius no presenten diferències significatives en els seus percentatges de citació.

Tampoc hi ha diferències en la previsió d’implantació de comerç electrònic, entre les empreses que no venen, ni de si aquesta implantació milloraria o no les perspectives de negoci.

Inversió, finançament i despesa en tecnologia

Les variables d’inversió en compra de maquinari i de programari presenten percentatges inferiors en les empreses d’1 i 2 treballadors, superior en les empreses de 10 i més treballadors i una tendència creixent a mida que augmenta la grandària de l’empresa.

Pel que fa a la despesa totes les variables presenten aquest comportament (despesa en línia d’Internet, telefonia mòbil de l’empresa, manteniment de maquinari, manteniment, actualització de programari i manteniment del lloc web i manteniment de la botiga virtual) menys la de despesa en telefonia fixa que no presenta diferències.

Un major percentatge d’empreses de 10 i més treballadors s’han acollit a finançament o ajuts públics en el darrer any.

Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l’empresa

Un percentatge més alt d’empreses de 10 i més treballadors han proporcionat activitats formatives sobre l’ús de les TIC en el darrer any. Aquesta dada decreix significativament en les empreses d’1 i 2 treballadors.

Avaluació de l’administració local com a promotora de les TIC al seu territori

No hi ha diferències per nombre de treballadors a l’empresa pel que fa al coneixement de les actuacions que està duent a terme l’Ajuntament per donar a conèixer i fomentar les TIC ni en la participació en les activitats programades per l’Ajuntament.

() Només es comenten les diferències significatives dels segments en aquelles medicions en les que disposen de base suficient (superior a 55 enquestes)*

SECTOR D'ACTIVITAT (*)

Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa

Les empreses dels sectors productius són les que obtenen un percentatge superior en la tinença de tecnologies de la informació i la comunicació a l'empresa. En particular aquestes empreses destaquen en la tinença d'ordinadors, telèfon mòbil per a ús empresarial, xarxa d'àrea local, Intranet i LAN amb accés sense fils. Les empreses del sector comerç tenen un percentatge inferior al total en totes les TIC que es preguntaven. Les empreses de la resta de serveis obtenen un percentatge superior en la xarxa d'àrea local i l'Extranet.

No hi ha diferències per sector d'activitat en els motius que els van fer decidir a incorporar TIC a l'empresa.

Pel que fa als assessors tecnològics, les úniques diferències respecte el total de la població d'empreses són que les empreses dels sectors productius tenen un major assessorament d'una empresa informàtica i les empreses de la resta de serveis atorguen un percentatge inferior en aquest assessorament.

El teletreball és més implantat en les empreses dels sectors productius i menys en les empreses de comerç.

No hi ha diferències per sector pel que fa a l'adaptació dels equipaments TIC per a treballadors amb alguna discapacitat ni en l'ús d'aplicacions i eines de programari lliure.

La disposició d'equips de videoconferència és inferior entre les empreses del sector comerç i superior en els sectors productius.

Ús d'Internet

La disposició de connexió a Internet és més alta en les empreses dels sectors productius i més baixa en el sector comerç.

SECTOR D'ACTIVITAT

Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció

Comerç: Comerç

Resta Serveis: Resta

(*) *Només es comenten les diferències significatives dels segments en aquelles medicions en les que disposen de base suficient (superior a 55 enquestes)*

SECTOR D'ACTIVITAT (*)

En el tipus de connexió només s'observa un percentatge superior d'empreses dels sectors productius que es connecten amb la telefonia mòbil.

Tampoc s'observen diferències per sectors en la disposició de correu electrònic.

Pel que fa a l'ús d'Internet, les empreses dels sectors productius utilitzen més Internet per buscar informació, per obtenir serveis bancaris i financers, per observar el comportament del mercat i per obtenir serveis postvenda i prevenda. Els sectors de la resta de serveis l'utilitzen més per a formació o aprenentatge. Les empreses del sector comerç obtenen percentatges inferiors en l'ús d'Internet per a observar el comportament del mercat i per a la formació o aprenentatge.

La interacció a través d'Internet amb l'administració local i autonòmica és més elevada en les empreses productives. En les empreses del sector comerç la interacció amb l'administració autonòmica i estatal és inferior. Les empreses de la resta de serveis interaccionen amb l'administració estatal per Internet per sobre del total empreses.

Els tipus d'interacció mantinguts amb l'administració local "realitzar una gestió electrònica completa" i "presentar una proposta comercial a licitació pública" són més citats per les empreses de la resta de serveis. "Realitzar una gestió electrònica completa" i "tornar impresos emplenats" ho són menys per les empreses de comerç.

El *backup* intern i el tallafocs són sistemes de seguretat més utilitzats entre les empreses dels sectors productius que tenen connexió a Internet. El Tallafocs és menys citat per les empreses del sector comerç.

Web corporatiu

La disponibilitat de pàgina web destaca per sobre el total en les empreses dels sectors productius i és inferior en les empreses del sector comerç.

SECTOR D'ACTIVITAT

Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció

Comerç: Comerç

Resta Serveis: Resta

(*) Només es comenten les diferències significatives dels segments en aquelles medicions en les que disposen de base suficient (superior a 55 enquestes)

SECTOR D'ACTIVITAT (*)

No s'han presentat diferències significatives per sectors d'activitat en les variables de serveis que disposen a la pàgina web i llengües en les que es pot consultar, per base insuficient en la majoria dels segments.

Integració de la informació dins de l'empresa

L'eina ERP és utilitzada per un major percentatge d'empreses del sector productiu i per un percentatge inferior d'empreses del sector comerç.

Aquest comportament es repeteix en la disponibilitat d'eines CRM, tant per capturar, emmagatzemar i compartir amb altres àrees funcionals de l'empresa informació sobre clients, com per analitzar la informació disponible sobre els clients amb finalitats comercials i de màrqueting.

Comerç electrònic

Les compres per Internet són més realitzades per les empreses dels sectors productius i menys per les empreses de comerç. No hi ha diferències per sectors d'activitat pel que fa a la venda a través d'Internet en el darrer any.

En les limitacions que tenen per vendre per Internet, les empreses dels sectors productius destaquen la "incertesa respecte al marc legal de les vendes per Internet" i els "problemes de seguretat relacionats amb els pagaments". Les empreses de la resta de serveis destaquen que els "productes no són adequats per a la venda per Internet" i troben que hi ha menys limitacions en la "incertesa respecte al marc legal de les vendes per Internet", els "problemes de seguretat relacionats amb els pagaments" i els "problemes logístics". Les empreses del sector comerç donen menys importància a que els productes no són adequats per vendre per Internet.

En la previsió de la implantació del comerç electrònic en el proper any és inferior a les empreses del sector de la resta de serveis. Les empreses de comerç opinen en menor mesura que no milloraria gaire o gens les seves perspectives de negoci.

SECTOR D'ACTIVITAT

Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció

Comerç: Comerç

Resta Serveis: Resta

(*) *Només es comenten les diferències significatives dels segments en aquelles medicions en les que disposen de base suficient (superior a 55 enquestes)*

SECTOR D'ACTIVITAT (*)

Inversió, finançament i despesa en tecnologia

La inversió en la compra de maquinari i en la compra de programari és més alta en les empreses dels sectors productius i més baixa en les empreses de comerç.

Pel que fa a la despesa, s'obtenen percentatges més alts entre les empreses dels sectors productius en els conceptes de línia d'Internet, telefonia mòbil de l'empresa, manteniment del maquinari, manteniment o actualització del programari i manteniment del lloc web. Les empreses de comerç obtenen percentatges més baixos en aquests mateixos conceptes.

No hi ha diferències per sectors d'activitat entre les empreses que s'han acollit a finançament o ajuts públics per incorporar o utilitzar tecnologia.

Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l'empresa

Les empreses de la resta de serveis són les que més activitats formatives per millorar l'ús de les TIC han proporcionat en el darrer any. Al sector comerç, aquest percentatge és significativament inferior.

Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori

El coneixement de les actuacions que està duent a terme l'Ajuntament per donar a conèixer i fomentar les TIC és més alt en les empreses dels sectors productius i de comerç, i més baix en les empreses de la resta de serveis.

No hi ha diferències per sector d'activitat pel que fa a la participació en les activitats programades per l'Ajuntament.

SECTOR D'ACTIVITAT

Productius: Agricultura i ramaderia, Indústria i subministraments, Construcció

Comerç: Comerç

Resta Serveis: Resta

(*) Només es comenten les diferències significatives dels segments en aquelles medicions en les que disposen de base suficient (superior a 55 enquestes)

INTRODUCCIÓ
OBJECTIUS DE L'ESTUDI
METODOLOGIA
RESULTATS OBTINGUTS
Dades de classificació de les empreses
Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa
Ús d'Internet
Web corporatiu
Integració de la informació dins de l'empresa
Comerç electrònic
Inversió, finançament i despesa en tecnologia
Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l'empresa
Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori
SÍNTESI D'INDICADORS
COMPARATIVA D'INDICADORS
SÍNTESI DE RESULTATS
ANNEX 1_ QÜESTIONARI UTILITZAT
ANNEX 2_ TAULES
ANNEX 3_ ÍNDEX DE GRÀFICS I TAULES

Pantalles de Contacte:

i. [ENTREVISTADOR/A: ANOTI EL RESULTAT DE LA TRUCADA]

RESPONEN	1 PASSEU A PREG P0
COMUNIQUEN	2 PASSEU A ENGAGED
NO RESPONEN	3 PASSEU A NOREPLAY
CONTESTADOR AUTOMÀTIC DE LLAR	4 PASSEU A NOREPLAY
CONTESTADOR AUTOMÀTIC EMPRESA	5 PASSEU A NOREPLAY
TELÈFON CANVIAT	6 PANTALLA N T
TELÈFON INEXISTENT	7 PASSEU A UNO
TELEFAX/MODEM	8 PASSEU A NOREPLAY

P0. Bon dia/tarda. Parlem amb l'empresa ... [NOM DE L'EMPRESA]?

IDENTIFICACIÓ CORRECTA	1 PASSEU A PREG R4
IDENTIFICACIÓ CORRECTA / DIFERENT NOM	2 PASSEU A PREG iii
IDENTIFICACIÓ INCORRECTA	3 PASSEU A NOUTIL
TELÈFON EQUIVOCAT	4 PANTALLA TLF. EQUIV.

iii. (SI CODI 2 EN P0) Digui'm el nom actual de l'empresa, si us plau.

R4. Bon dia/bona tarda. Estem realitzant un estudi per l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat sobre l'adopció de les TIC (Tecnologies de la Informació i la Comunicació) a les empreses de Sant Feliu de Llobregat .

Posi'm si us plau amb la persona encarregada de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació de l'empresa (l'encarregat dels temes d'informàtica i Internet) o amb la persona que estigui més ben assabentada del funcionament de l'empresa (directiu, gerent, responsable o propietari).

[ENTREVISTADOR/A: SI NO HI HA UN CÀRREC ESPECÍFIC, CAL PARLAR AMB LA PERSONA QUE CONEGUI L'EQUIPAMENT INFORMÀTIC I DE TELECOMUNICACIONS DE L'EMPRESA I QUE TINGUI CAPACITAT PER DECIDIR LA COMPRA O CONTRACTACIÓ D'AQUESTS PRODUCTES O SERVEIS]

S'HI POSA	1 PASSEU A PREG X1
ABSENT	2 PASSEU A APPOINTMENT
OCUPAT/DA	3 PASSEU A APPOINTMENT
NEGATIVA A PASSAR AMB LA PERSONA	4 PASSEU A P_NEG
NEGATIVA DE LA PERSONA	5 PASSEU A P_NEG
TELÈFON EQUIVOCAT	6 PANTALLA TLF. EQUIV.
NO CONTACTABLE	7 PASSEU A NCTABLE

X1. Ens pot dir el nom i el càrrec a la empresa de la persona amb la que hem de parlar?

R6. Bon dia/bona tarda. Estem realitzant un estudi per l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat sobre l'adopció de les TIC (Tecnologies de la Informació i la Comunicació) a les empreses de Sant Feliu de Llobregat. Ens pot dedicar uns minuts?

SÍ, ACCEPTA	1 PASSEU A x
PROPOSA AJORNAMENT	2 PASSEU A APPOINTMENT
NO ACCEPTA FER L'ENQUESTA	3 PASSEU A P_NEG
ENS ADREÇA A UNA ALTRA PERSONA	4 PASSEU A X1

X1. Ens pot dir el nom i el càrrec a la empresa de la persona amb la que hem de parlar?

R8. ENTREVISTADOR/A: ANOTI SI:

S'HI POSA	1 PASSEU A R9
ABSENT	2 PASSEU A APPOINTMENT
OCUPAT/DA	3 PASSEU A APPOINTMENT
NEGATIVA A PASSAR AMB LA PERSONA	4 PASSEU A P_NEG
NEGATIVA DE LA PERSONA	5 PASSEU A P_NEG
TELÈFON EQUIVOCAT	6 PANTALLA TLF. EQUIV.
NO CONTACTABLE	7 PANTALLA NCTABLE

R9. Bon dia/bona tarda. Estem realitzant un estudi per l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat sobre l'adopció de les TIC (Tecnologies de la Informació i la Comunicació) a les empreses de Sant Feliu de Llobregat. Ens pot dedicar uns minuts?

SÍ, ACCEPTA	1 PASSEU A x
PROPOSA AJORNAMENT	2 PASSEU A APPOINTMENT
NO ACCEPTA FER L'ENQUESTA	3 PASSEU A P_NEG

P_NEG	
NEGATIVA	1 PASSEU A NEGATIVA
DEMANA PER FAX	2 PASSEU A P_FAX
DEMANA PER E-MAIL	3 PASSAR A P_E-MAIL

P_FAX. Digui'm el nom de la persona a la que es té que dirigir el fax i el número de fax, si us plau:

P_E-MAIL. Digui'm l'adreça de e-mail i el nom de la persona a la que es té que dirigir el correu, si us plau:

x. En quin idioma prefereix fer l'entrevista?

- CATALÀ 1 PASSEU A QST CATALÀ,
 CASTELLÀ 2 PASSEU A QST CASTELLÀ
 INDIFERENT 3 PASSEU A QST CATALÀ

DISPLAY (A TOTS): "En aquesta enquesta parlarem exclusivament de l'establiment situat a <ADREÇA DE LA BASE DE DADES> de <MUNICIPI DE LA BASE DE DADES>

Qüestionari:

A0. Digui'm, si us plau, l'activitat principal de la seva empresa. (LLEGIU NOMÉS EN CAS DE DUBTE) (RESPOSTA SIMPLE)

- | | |
|--|----|
| Agricultura i ramaderia | 1 |
| Sector industrial i subministraments | 2 |
| Construcció | 3 |
| Comerç (inclou reparació de vehicles) | 4 |
| Transports i emmagatzematge | 5 |
| Hosteleria | 6 |
| Activitats financeres i d'assegurances | 7 |
| Administració pública i defensa | 8 |
| Educació i Sanitat | 9 |
| Altres serveis a les persones | 10 |
| Altres serveis a les empreses | 11 |
| NS/NC | 99 |

A1. Digui'm, si us plau, la mitjana anual d'ocupats (o d'empleats) de la seva empresa, tenint en compte tots els establiments de que disposi l'empresa i incloent tots els càrrecs. Digui'm, si us plau, al menys un nombre aproximat.

A2. Quin és l'àmbit d'actuació principal de la seva empresa? (on s'ubica el seu mercat) (LLEGIU) (RESPOSTA SIMPLE)

- | | |
|-------------|---|
| Un municipi | 1 |
| Una comarca | 2 |
| Catalunya | 3 |

Espanya	4
Els països de la Unió Europea	5
Internacional (resta del món)	6
NS/NC	99

DISPLAY (A TOTS): "Si la seva empresa té diversos establiments contesti la resta de l'enquesta fent referència exclusivament a l'establiment situat a <ADREÇA DE LA BASE DE DADES> de <MUNICIPI DE LA BASE DE DADES>

B. INFORMACIÓ GENERAL SOBRE ELS SISTEMES TIC DE L'EMPRESA

B1. Disposa la seva empresa de les següents tecnologies de la informació i de les comunicacions (TIC)? (LLEGIU) (RESPOSTA SIMPLE EN CADA CAS)

B1A. Ordinador/s

Sí	1
No	2
NS/NC	99

[ÍDEM PER A:]

B1B. (SI TENEN ORDINADORS: B1A(1)) Xarxa d'àrea local (Lan)

ENTREVISTADOR/A SI DEMANA ACLARIMENT: Xarxa de comunicació entre ordinadors situats en un mateix edifici o en edificis propers que permet als seus usuaris l'intercanvi de dades i la compartició de recursos.

B1B1. (SI B1B(1)) Lan amb accés sense fils (com el wifi)

B1C. (SI TENEN ORDINADORS: B1A(1)) Intranet

ENTREVISTADOR/A SI DEMANA ACLARIMENT: Xarxa interna d'una organització que ofereix continguts i serveis per ús exclusiu de la organització.

B1D. (SI TENEN ORDINADORS: B1A(1)) Extranet

ENTREVISTADOR/A SI DEMANA ACLARIMENT: Xarxa tancada d'Internet que permet a l'empresa compartir informació de forma segura amb els socis, clients i/o proveïdors.

B1E. Telefonía mòbil per a ús empresarial

A3. (SI DISPOSA DE TIC: B1A|B1B|B1B1|B1C|B1D|B1E (1))

Què els va fer decidir incorporar tecnologies de la informació i la comunicació a la seva empresa? (LLEGIU) (RESPOSTA SIMPLE EN CADA CAS)

A3A. Recomanació d'un company/a, amic/ga o familiar

Sí	1
No	2
NS/NC	99

[ÍDEM PER A:]

A3B. Recomanació d'un client o un proveïdor

A3C. Recomanació d'una empresa TIC (venedor d'ordinadors, informàtic, operador de telecomunicacions)

A3D. Recomanació d'un gestor/a o un assessor/a

A3E. Demanda d'un client

A3F. Perquè ho feien altres competidors i empreses

A3G. Van trobar una bona oferta / un bon preu

A3H. Necessitats pròpies del negoci

A4. (SI DISPOSA DE TIC: B1A|B1B|B1B1|B1C|B1D|B1E (1)) Qui ha estat el seu assessor/a tecnològic habitual?

A4A. Un Amic o familiar

Sí	1
No	2
NS/NC	99

[ÍDEM PER A:]

A4B. Un Client o proveïdor

A4C. Un Gestor o assessor administratiu

A4D. El Banc

A4E. Un Operador de telecomunicacions

A4F. Una Empresa informàtica

A4G. El Personal d'un centre d'assessorament tecnològic per a empreses

A4H. L'Administració pública

B2. Algun dels empleats de la seva empresa fa teletreball, és a dir treballa, de manera regular, fora dels locals de l'empresa, almenys mitja jornada setmanal, utilitzant xarxes telemàtiques per connectar-se amb els sistemes TIC de l'empresa?

Sí	1
No	2
NS/NC	99

B3. (SI DISPOSA D'ORDINADOR: B1A(1))

La seva empresa fa servir aplicacions i eines de programari lliure?

ENTREVISTADOR/A SI DEMANA ACLARIMENT: Programari que un cop obtingut pot ser usat, copiat, estudiat, modificat i redistribuït lliurement (per exemple el Mozilla FireFox /motzila fairfox/, Gimp, Thunderbird /zánderbert/, etc.)

Sí	1
No	2
NO SAP QUÈ ÉS	98
NO SAP SI HO TÉ/NC	99

B4. Disposen d'algun equip de videoconferències a la seva empresa?

ENTREVISTADOR/A SI DEMANA ACLARIMENT: equip per a la comunicació simultània d'imatge i so, que permet mantenir reunions entre grups de persones situades en llocs allunyats entre sí.

Sí	1
No	2
NS/NC	99

B5 . La seva empresa ha fet ús, en el darrer any, d'equips de videoconferència...?

B5A. (SI DISPOSEN D'EQUIP DE VIDEOCONFERÈNCIA: B4(1); SI B4(2|99) => B5A (2|99))

Propis

Sí	1
No	2
NS/NC	99

[ÍDEM PER A:]

B5B. Aliens (municipals, telecentres, etc.)

B6. (SI DISPOSA DE TIC: B1A|B1B|B1B1|B1C|B1D|B1E (1))

Els aparells o equipament TIC de la seva empresa estan adaptats per a treballadors discapacitats?

[ENTREVISTADOR/A, ELS TIC DE QUE DISPOSA SÓN: LLISTA DE CODIS MARCATS AMB UN 1 A B1]

Sí	1
No	2
NS/NC	99

C. ÚS D'INTERNET

C1. Disposa la seva empresa de connexió a Internet?

Sí 1
No 2
NS/NC 99

PROGRAMACIÓ: FER LA RESTA DEL BLOC C I EL BLOC D NOMÉS SI TENEN CONNEXIÓ: C1(1))

C2. Amb quin dels següents tipus de connexió accedeixen a Internet a la seva empresa?

C2a. Connexió de baixa velocitat per línia telefònica convencional (Mòdem)

Sí 1
No 2
NS/NC 99

[ÍDEM PER A:]

C2b. Connexió x.d.s.i (o r.d.s.i)

ENTREVISTADOR/A SI DEMANA ACLARIMENT: Servei mitjançant el qual les línies telefòniques poden transportar senyals digitals en lloc d'analògiques

C2c. Banda ampla

ENTREVISTADOR/A SI DEMANA ACLARIMENT: Xarxa capaç d'assolir altes velocitats de transmissió d'informació

C2c1. Banda ampla per x.d.s.l (com a.d.s.l.)

ENTREVISTADOR/A SI DEMANA ACLARIMENT: x.d.s.l. és un grup de tecnologies de comunicació que permet transportar informació multimedia a majors velocitats que les que s'obtenen via mòdem, a través de les línies telefòniques convencionals. L'a.d.s.l. és un tipus de x.d.s.l.

C2c2. Banda ampla per altres connexions (com cable, p.l.c., l.m.d.s., Frame relay /freim riley/, satèl·lit, etc.)

C2e. Telefonía mòbil (com g.s.m., g.p.r.s., u.m.t.s.)

[PROGRAMACIÓ: SI C2A||C2E (2|99) CAL QUE SURTI UN WARNING PER ELS/LES ENTREVISTADORS/ES QUE DIGUI: "Ens ha dit que tenen connexió a Internet a la seva empresa i necessitaríem saber el tipus de connexió" ANAR A UNA OPEN I SEGUIR A C3]

C3. (SI TENEN CONNEXIÓ: C1(1)) Disposa la seva empresa de correu electrònic?

Sí 1
No 2
NS/NC 99

C4 . Amb quines de les següents finalitats utilitza la seva empresa Internet?

C4a. Per a buscar informació

Sí 1

No 2

NS/NC 99

[ÍDEM PER A:]

C4b. Per a obtenir serveis bancaris i financers

C4c. Per a formació o aprenentatge

C4d. Per a observar el comportament del mercat (per exemple preus)

C4e. Per a obtenir serveis postvenda/prevenda (atenció al client)

C4f. Per formar part d'una comunitat virtual (fòrums, llistes de discussió, blocs o facebook, entre d'altres).

C5. Ha utilitzat la seva empresa Internet per interaccionar amb els següents nivells de l'Administració pública?

C5a. Local (municipi, consell comarcal, diputació...)

Sí 1

No 2

NS/NC 99

[ÍDEM PER A:]

C5b. Autonòmic (Generalitat)

C5c. Estatal

C6. Heu mantingut algun dels següents tipus d'interacció per Internet amb l'Administració Local?

C6a. ...obtenir informació

Sí 1

No 2

NS/NC 99

[ÍDEM PER A:]

C6b. ...aconseguir impresos o formularis

C6c. ...tornar impresos emplenats

C6d. ...realitzar una gestió electrònica completa (sense necessitat de cap tràmit addicional en paper)

C6e. ...presentar una proposta comercial a licitació pública

C7. La seva empresa disposa dels següents sistemes de seguretat informàtica? (Es considera "sistemes de seguretat" tenir antivirus o tallafocs, fer còpies de seguretat...)

C7a. Antivirus (Software de protecció o antivirus)

Sí 1
No 2
NS/NC 99

[ÍDEM PER A:]

C7b. Tallafocs (firewall)

C7c. Mecanismes d'intercanvi segur d'informació (servidor segur, admet protocols segurs com ara h.t.t.p.s)

C7d. Còpia de seguretat (*backup*) de dades intern

C7e. Còpia de seguretat (*backup*) de dades en servidors d'un proveïdor

C7f. Mecanismes d'autenticació d'usuari, contrasenyes o codi PIN. (SI TENEN CONTRASENYA PER OBRIR L'ORDINADOR, PER OBRIR EL CORREU ELECTRÒNIC O SI TENEN QUE POSAR UN PIN QUAN ENGEGUEN EL MÒBIL, S'HA DE MARCAR QUE SÍ)

C7g. Altres

D. WEB CORPORATIU

D1. Disposa la seva empresa de lloc web o pàgina web?

Sí 1
No 2
NS/NC 99

D1A .(SI DISPOSEN DE LLOC WEB: D1(1)) Indiqui de quins dels següents serveis disposen en el lloc web de l'empresa

D1A1. Presentació de l'empresa i/o dels seus productes (inclou màrqueting, promocions, etc.)

Sí 1
No 2
NS/NC 99

[ÍDEM PER A:]

D1A2. Facilitats d'accés a catàlegs de productes o a llistes de preus

D1A3. Personalització del web per a clients habituals

D1A4. Distribució de productes digitals

D1A5. Provisió de serveis postvenda (atenció al client)

D1A6. Aplicacions/eines definides pel al negoci amb proveïdors i clients (p. ex. comandes, distribució, facturació)

D1B. (SI DISPOSEN DE LLOC WEB: D1(1)) En quina o quines llengües es pot consultar la seva pàgina web?

D1B1. Català

Sí 1

No 2

NS/NC 99

[ÍDEM PER A:]

D1B2. Castellà

D1B3. Anglès

D1B4. Altres llengües

E. INTEGRACIÓ DE LA INFORMACIÓ DINS DE L'EMPRESA

E1. Actualment, la seva empresa disposa d'eines informàtiques de gestió ERP (Enterprise Resource Planning /enterpris risors planing/) per a compartir la informació sobre compres i vendes amb altres àrees funcionals de l'empresa (per exemple Finances, Organització, Màrqueting, ...)?

Sí 1

No 2

NS/NC 99

E2. Actualment, la seva empresa disposa d'alguna aplicació informàtica per a gestionar informació de clients (eines c.r.m.-Customer Relation Management /castomer rileixon manaixmen/) que permeti alguna de les següents opcions?

E2A. Capturar, emmagatzemar i compartir amb altres àrees funcionals de l'empresa informació sobre clients?

Sí 1

No 2

NS/NC 99

[ÍDEM PER A:]

E2B. Analitzar la informació disponible sobre els clients amb finalitats comercials i de màrqueting (fixació de preus, promocions comercials, selecció de canals de distribució)?

F. COMERÇ ELECTRÒNIC

F1. Ha realitzat la seva empresa compres per Internet i/o altres xarxes telemàtiques durant el darrer any?

ENTREVISTADOR, SI DEMANA ACLARIMENT: Queden excloses les comandes fetes amb correus electrònics escrits manualment independentment de si ha realitzat el pagament en línia o per altres mitjans, i independentment de si ha rebut el producte/servei en línia o fora de línia.

ENTREVISTADOR: SI PREGUNTA SI S'INCLOU EDI, DIEU QUE SÍ

Sí	1
No	2
NS/NC	99

F2. Ha realitzat la seva empresa vendes per Internet i altres xarxes telemàtiques durant el darrer any?

ENTREVISTADOR/A, SI DEMANA ACLARIMENT: Queden excloses les comandes rebudes amb correus electrònics escrits manualment independentment de si ha realitzat el pagament en línia o per altres mitjans, i independentment de si ha rebut el producte/servei en línia o fora de línia.

ENTREVISTADOR: SI PREGUNTA SI S'INCLOU EDI, DIEU QUE SÍ

Sí	1
No	2
NS/NC	99

F3. (SI VENEN PER INTERNET: F2(1)) Valori la importància dels següents motius per a vendre a través d'Internet.

F3a. La millora de la imatge de la companyia té una importància...

Alta	1
Mitjana	2
Baixa	3
NC/NC	99

[ÍDEM PER A:]

F3b. La reducció dels costos de negoci té una importància...

F3c. L'acceleració del procés de negoci té una importància...

F3d. La millora de la qualitat dels serveis té una importància...

F3e. La captació de nous clients té una importància...

F3f. El llançament de nous productes o serveis té una importància...

F3g. Mantenir-se a l'alçada dels competidors té una importància...

F3h. L'expansió del mercat geogràficament té una importància...

F3i. Dirigir-se al client de forma personalitzada té una importància...

F4. (SI VENEN PER INTERNET: F2(1)) Valori la importància dels següents obstacles o limitacions per a la venda a través d'Internet.
(SI NO VENEN PER INTERNET: F2(2|99)) Valori la importància dels següents obstacles o limitacions pels quals la seva empresa no ven a través d'Internet.

F4a. Els productes de l'empresa no són adequats per a vendre'ls per Internet. Aquest obstacle té una importància...

Alta	1
Mitjana	2
Baixa	3
NC/NC	99

[ÍDEM PER A:]

F4b. Els clients no estan preparats per comerciar per Internet. Aquest obstacle té una importància...

F4c. Hi ha problemes de seguretat relacionats amb els pagaments. Aquest obstacle té una importància...

F4d. Hi ha incertesa respecte el marc legal de les vendes per Internet (p.ex. en contractes, termes de lliurament, i garanties). Aquest obstacle té una importància...

F4e. Problemes logístics. Aquest obstacle té una importància...

F4f. L'empresa no ho necessita. Aquest obstacle té una importància...

F5. (SI NO VENEN PER INTERNET: F2(2|99)) En el proper any, la seva empresa té prevista la implantació del comerç electrònic?

Sí	1
No	2
NS/NC	99

F6. (SI NO VENEN PER INTERNET: F2(2|99)) Creu que la implantació del comerç electrònic a la seva empresa en un futur milloraria les seves perspectives de negoci?

Les milloraria molt	1
Les milloraria força	2
Les milloraria però no gaire	3
No les milloraria gens	4
NS/NC	5

G. INVERSIÓ, FINANÇAMENT I DESPESA EN TECNOLOGIA

G1. En el darrer any, heu realitzat inversió en els següents conceptes?

G1a. (SI DISPOSA DE TIC: B1A|B1B|B1B1|B1C|B1D|B1E (1)). Compra de maquinari (hardware o ordinadors i perifèrics)

Sí 1
No 2
NS/NC 99

[ÍDEM PER A:]

G1b. (SI DISPOSA DE TIC: B1A|B1B|B1B1|B1C|B1D|B1E (1)) Compra de programari

G1c. (SI TÉ PÀGINA WEB: D1(1)) Creació del lloc web

G1d. (SI VEN A TRAVÉS D'INTERNET: F2(1)) Creació de la botiga virtual

G1. En el darrer any, heu tingut despeses en els següents conceptes?

G1e. Telefonía fixa

G1f. (SI TÉ TELÈFON MÒBIL D'EMPRESA: B1E(1)) Telefonía mòbil de l'empresa

G1g. (SI TÉ CONNEXIÓ A INTERNET: C1(1)) Internet (línia, accés)

G1h. (SI DISPOSA DE TIC: B1A|B1B|B1B1|B1C|B1D|B1E (1)) Manteniment del maquinari (hardware o ordinadors i perifèrics)

G1i. (SI DISPOSA DE TIC: B1A|B1B|B1B1|B1C|B1D|B1E (1)) Manteniment i/o actualitzacions del programari

G1j. (SI TÉ PÀGINA WEB: D1(1)) Manteniment del lloc web

G1k. (SI VEN A TRAVÉS D'INTERNET: F2(1)) Manteniment de la botiga virtual

G2. En el darrer any, us heu acollit a finançament o ajuts públics per incorporar / utilitzar tecnologia?

Sí 1
No 2
NS/NC 99

G3. (SI ES VAN ACOLLIR A AJUDES: G2(1)) Aquests ajuts provenien del programa PIMESTIC?

Sí 1
No 2
NS/NC 99

H. FORMACIÓ EN TIC. NIVELL I DEMANDA DE CONEIXEMENTS SOBRE LES TIC A L'EMPRESA

H1. En el darrer any, ha proporcionat la seva empresa activitats formatives per desenvolupar o millorar el coneixement sobre l'ús de les TIC del seu personal?

Sí 1
No 2
NS/NC 99

H1A. (SI HAN FET FORMACIÓ: H1(1)) Indiqui el nombre de treballadors/res que van rebre formació en TIC durant el darrer any:

H1B. (SI HAN FET FORMACIÓ: H1(1)) Aquesta formació ha estat:

H1Ba. Presencial

Sí	1
No	2
NS/NC	99

[IDEM PER A]

H1Bb. En línia

H1C. (SI HAN FET FORMACIÓ: H1(1)) Aquesta formació s'ha acollit en part o en la seva totalitat a finançament públic?

Sí	1
No	2
NS/NC	99

I. AVALUACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL COM A PROMOTORA DE LES TIC AL SEU TERRITORI

I1. Coneix o a sentit parlar de les actuacions que està duent a terme l'Ajuntament del seu municipi per a donar a conèixer i fomentar les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) al seu territori?

Sí	1
No	2
NS/NC	99

I2. (SI CONEIX ACTUACIONS: I1(1)) Valori l'actuació de l'Ajuntament del seu municipi en aquest camp amb una nota de 0 a 10 on 0 significa molt deficient i 10 excel·lent

I3. Durant el darrer any, la seva empresa ha participat en alguna de les activitats programades per l'Ajuntament del seu municipi per a promoure la implantació i ús de les TIC entre les empreses del territori (jornades, cursos, tallers, etc.)?

Sí	1
No	2
NS/NC	99

I4. (SI HA PARTICIPAT: I3(1)) Valori en una escala de 0 a 10 (on 0 és gens útil i 10 és molt útil) la utilitat per a la seva empresa del fet d'haver participat en alguna/es de les activitats sobre les TIC a les empreses promogudes per l'Ajuntament:

Help / Nota informativa:

NOMÉS SI L'ENTREVISTAT PREGUNTA QUI FA L'ENQUESTA:

Una empresa d'enquestes telefòniques que es diu DYMPHONE CIF (A-08149304).
Truquem en nom de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

NOMÉS SI L'ENTREVISTAT PREGUNTA PEL TEMA DE LA ENQUESTA:

Es tracta d'una enquesta sobre l'adopció de les TIC (Tecnologies de la Informació i la Comunicació) per part de les empreses.

NOMÉS SI L'ENTREVISTAT PREGUNTA POR LA DURADA DE L'ENQUESTA:

Uns 15 minuts.

NOMÉS SI L'ENTREVISTAT PREGUNTA PER A QUI ÉS L'ENQUESTA:

Aquesta enquesta es fa per encàrrec de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat en el marc del projecte "Avaluació del projecte Ciutats Digitals 2008-2010 en el marc del Pla Avança". Si desitja fer alguna consulta sobre aquesta enquesta, pot adreçar-se a ...
VEURE LLISTAT EN PAPER

NOMÉS SI L'ENTREVISTAT PREGUNTA COM HEM ACONSEGUIT EL SEU TELÈFON INICIALMENT:

A partir d'una mostra de telèfons proporcionada per l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

INTRODUCCIÓ
OBJECTIUS DE L'ESTUDI
METODOLOGIA
RESULTATS OBTINGUTS
Dades de classificació de les empreses
Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa
Ús d'Internet
Web corporatiu
Integració de la informació dins de l'empresa
Comerç electrònic
Inversió, finançament i despesa en tecnologia
Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l'empresa
Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori
SÍNTESI D'INDICADORS
COMPARATIVA D'INDICADORS
SÍNTESI DE RESULTATS
ANNEX 1_ QÜESTIONARI UTILITZAT
ANNEX 2_ TAULES
ANNEX 3_ ÍNDEX DE GRÀFICS I TAULES

Les taules s'han lliurat en format EXCEL en el document "09473143_tab_Sant Feliu de Llobregat.xls"

INTRODUCCIÓ

OBJECTIUS DE L'ESTUDI

METODOLOGIA

RESULTATS OBTINGUTS

Dades de classificació de les empreses

Informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa

Ús d'Internet

Web corporatiu

Integració de la informació dins de l'empresa

Comerç electrònic

Inversió, finançament i despesa en tecnologia

Formació en TIC. Nivell i demanda de coneixements sobre les TIC a l'empresa

Avaluació de l'administració local com a promotora de les TIC al seu territori

SÍNTESI D'INDICADORS

COMPARATIVA D'INDICADORS

SÍNTESI DE RESULTATS

ANNEX 1_ QÜESTIONARI UTILITZAT

ANNEX 2_ TAULES

ANNEX 3_ ÍNDEX DE GRÀFICS I TAULES

Gràfic 1:	Activitat principal de l'empresa	17
Gràfic 2:	Nombre de treballadors de l'empresa	18
Gràfic 3:	Àmbit territorial d'actuació	19
Gràfic 4a:	Disposició de TIC específiques	21
Gràfic 4b:	Disposició de TIC en general	21
Gràfic 4.1:	Disposició de TIC: en general (per segments)	22
Gràfic 4.2:	Disposició de TIC: ordinador (per segments)	23
Gràfic 4.3:	Disposició de TIC: telefonia mòbil (per segments)	23
Gràfic 4.4:	Disposició de TIC: xarxa d'àrea local (per segments)	24
Gràfic 4.6:	Disposició de TIC: intranet (per segments)	24
Gràfic 4.5:	Disposició de TIC: LAN sense fils (per segments)	25
Gràfic 4.7:	Disposició de TIC: extranet (per segments)	25
Gràfic 5:	Motius per incorporar TIC	27
Gràfic 5.1:	Motius per incorporar TIC: per necessitats pròpies del negoci (per segments)	28
Gràfic 5.2:	Motius per incorporar TIC: van trobar una bona oferta/bon preu (per segments)	28
Gràfic 5.3:	Motius per incorporar TIC: perquè ho feien altres competidors i empreses (per segments)	29
Gràfic 5.4:	Motius per incorporar TIC: recomanació d'empresa TIC (per segments)	29
Gràfic 5.5:	Motius per incorporar TIC: recomanació d'un gestor/assessor (per segments)	30
Gràfic 5.6:	Motius per incorporar TIC: recomanació d'un client/proveïdor (per segments)	30
Gràfic 5.7:	Motius per incorporar TIC: recomanació d'un company/amic/familiar (per segments)	31
Gràfic 5.8:	Motius per incorporar TIC: demanda d'un client (per segments)	31
Gràfic 6:	Assessor tecnològic	33
Gràfic 6.1:	Assessor tecnològic: empresa informàtica (per segments)	34
Gràfic 6.2:	Assessor tecnològic: amic o familiar (per segments)	34
Gràfic 6.3:	Assessor tecnològic: operador de telecomunicacions (per segments)	35

Gràfic 6.4:	Assessor tecnològic: client o proveïdor (per segments)	35
Gràfic 6.5:	Assessor tecnològic: gestor o assessor administratiu (per segments)	36
Gràfic 6.6:	Assessor tecnològic: banc (per segments)	36
Gràfic 6.7:	Assessor tecnològic: personal d'un centre d'assessorament tecnològic per empreses (per segments)	37
Gràfic 6.8:	Assessor tecnològic: administració pública (per segments)	37
Gràfic 7:	Realització de teletreball per part d'algun empleat	39
Gràfic 8:	Ús d'eines o aplicacions de programari lliure	39
Gràfic 7.1:	Realització de teletreball per part d'algun empleat (per segments)	40
Gràfic 8.1:	Ús d'eines o aplicacions de programari lliure (per segments)	41
Gràfic 9:	Disposició d'equip de videoconferències	42
Gràfic 10:	Ús d'equips de videoconferència propis o aliens	42
Gràfic 9.1:	Disposició d'equip de videoconferències (per segments)	43
Gràfic 10.1:	Ús d'equips de videoconferències propis (per segments)	44
Gràfic 10.2:	Ús d'equips de videoconferències aliens (per segments)	44
Gràfic 11:	Disposició d'aparells o equipament TIC adaptat per treballadors discapacitats	46
Gràfic 11.1:	Disposició d'aparells o equipament TIC adaptat per treballadors discapacitats (per segments)	47
Gràfic 12:	Disposició de connexió a Internet	49
Gràfic 12.1:	Disposició de connexió a Internet (per segments)	50
Gràfic 13:	Tipus de connexió a Internet	51
Gràfic 13.1:	Tipus de connexió a Internet: banda ampla (per segments)	52
Gràfic 13.2:	Tipus de connexió a Internet: banda ampla per XDSL (per segments)	52
Gràfic 13.3:	Tipus de connexió a Internet: banda ampla per altres connexions (per segments)	53
Gràfic 13.4:	Tipus de connexió a Internet: telefonia mòbil (per segments)	53
Gràfic 13.5:	Tipus de connexió a Internet: mòdem (per segments)	54
Gràfic 13.6:	Tipus de connexió a Internet: connexió XDSI (per segments)	54

Gràfic 14:	Disposició de correu electrònic	56
Gràfic 14.1:	Disposició de correu electrònic (per segments)	57
Gràfic 15:	Finalitats amb que s'utilitza Internet	58
Gràfic 15.1:	Finalitats amb que s'utilitza Internet: per a buscar informació (per segments)	59
Gràfic 15.2:	Finalitats amb que s'utilitza Internet: per obtenir serveis bancaris i financers (per segments)	59
Gràfic 15.3:	Finalitats amb que s'utilitza Internet: per observar el comportament del mercat (per segments)	60
Gràfic 15.4:	Finalitats amb que s'utilitza Internet: per a obtenir serveis prevenda/postvenda (per segments)	60
Gràfic 15.5:	Finalitats amb que s'utilitza Internet: per a formació o aprenentatge (per segments)	61
Gràfic 15.6:	Finalitats amb que s'utilitza Internet: per formar part d'una comunitat virtual (per segments)	61
Gràfic 16:	Ús d'Internet per interaccionar amb l'Administració	63
Gràfic 16.1:	Ús d'Internet per interaccionar amb l'Administració: local (per segments)	64
Gràfic 16.2:	Ús d'Internet per interaccionar amb l'Administració: autonòmica (per segments)	64
Gràfic 16.3:	Ús d'Internet per interaccionar amb l'Administració: estatal (per segments)	65
Gràfic 17:	Tipus d'interacció amb l'Administració local	67
Gràfic 17.1:	Tipus d'interacció amb l'Administració local: obtenir informació (per segments)	68
Gràfic 17.2:	Tipus d'interacció amb l'Administració local: aconseguir impresos o formularis (per segments)	68
Gràfic 17.3:	Tipus d'interacció amb l'Administració local: realitzar una gestió electrònica completa (per segments)	69
Gràfic 17.4:	Tipus d'interacció amb l'Administració local: tornar impresos emplenats (per segments)	69
Gràfic 17.5:	Tipus d'interacció amb l'Administració local: presentar una proposta comercial a licitació pública (per segments)	70
Gràfic 17:	Disposició de sistemes de seguretat informàtica	72
Gràfic 17.1:	Disposició de sistemes de seguretat informàtica: antivirus (per segments)	73
Gràfic 17.2:	Disposició de sistemes de seguretat informàtica: <i>backup</i> intern (per segments)	73
Gràfic 17.3:	Disposició de sistemes de seguretat informàtica: mecanisme d'autenticació d'usuari (per segments)	74
Gràfic 17.4:	Disposició de sistemes de seguretat informàtica: tallafocs (per segments)	74

Gràfic 17.5:	Disposició de sistemes de seguretat informàtica: mecanismes d'intercanvi segur d'informació (per segments)	75
Gràfic 17.6:	Disposició de sistemes de seguretat informàtica: <i>backup</i> en servidors d'un proveïdor (per segments)	75
Gràfic 17.6:	Disposició de sistemes de seguretat informàtica: altres (per segments)	76
Gràfic 17:	Disposició de lloc web	79
Gràfic 17.1:	Disposició de lloc web (per segments)	80
Gràfic 18:	Serveis de què disposa el lloc web	81
Gràfic 19:	Llengües en què es pot consultar el lloc web	82
Gràfic 20:	Disposició d'eines ERP (base total entrevistes)	84
Gràfic 20.1:	Disposició d'eines ERP (base disposen d'ordinador)	84
Gràfic 20.2:	Disposició d'eines ERP (base total entrevistes per segments)	85
Gràfic 20.3:	Disposició d'eines ERP (base disposen d'ordinador per segments)	86
Gràfic 21:	Disposició d'eines CRM que permetin capturar informació (base total entrevistes)	87
Gràfic 22:	Disposició d'eines CRM que permetin analitzar la informació (base total entrevistes)	87
Gràfic 21.1:	Disposició d'eines CRM que permetin capturar informació (base disposen d'ordinador)	88
Gràfic 22.1:	Disposició d'eines CRM que permetin analitzar la informació (base disposen d'ordinador)	88
Gràfic 21.2:	Disposició d'eines CRM que permetin capturar informació (base total entrevistes per segments)	89
Gràfic 21.3:	Disposició d'eines CRM que permetin capturar informació (base disposen d'ordinador per segments)	90
Gràfic 22.2:	Disposició d'eines CRM que permetin analitzar la informació (base total entrevistes per segments)	91
Gràfic 22.3:	Disposició d'eines CRM que permetin analitzar la informació (base disposen d'ordinador per segments)	92
Gràfic 23:	Realització de compres per Internet	94
Gràfic 24:	Realització de vendes per Internet	94
Gràfic 23.1:	Realització de compres per Internet (base tenen connexió a Internet)	95
Gràfic 24.1:	Realització de vendes per Internet (base tenen connexió a Internet)	95

Gràfic 23.2:	Realització de compres per Internet (base total entrevistes per segments)	96
Gràfic 23.3:	Realització de compres per Internet (base tenen connexió a Internet per segments)	97
Gràfic 24.2:	Realització de vendes per Internet (base total entrevistes per segments)	98
Gràfic 24.3:	Realització de vendes per Internet (base tenen connexió a Internet per segments)	99
Gràfic 25:	Motius per a la venda per Internet	100
Gràfic 26:	Obstacles o limitacions per a la venda per Internet	101
Gràfic 26.1:	Obstacles o limitacions per a la venda per Internet: productes no adequats per a la venda per Internet (per segments)	102
Gràfic 26.2:	Obstacles o limitacions per a la venda per Internet: l'empresa no ho necessita (per segments)	102
Gràfic 26.3:	Obstacles o limitacions per a la venda per Internet: els clients no estan preparats per comerciar per Internet (per segments)	103
Gràfic 26.4:	Obstacles o limitacions per a la venda per Internet: incertesa respecte el marc legal de les vendes per Internet (per segments)	103
Gràfic 26.5:	Obstacles o limitacions per a la venda per Internet: problemes de seguretat relacionats amb els pagaments (per segments)	104
Gràfic 26.6:	Obstacles o limitacions per a la venda per Internet: problemes logístics (per segments)	104
Gràfic 26.7:	Obstacles o limitacions per a la venda per Internet (base venen per Internet)	106
Gràfic 26.8:	Obstacles o limitacions per a la venda per Internet (base no venen per Internet)	106
Gràfic 27:	Previsió d'implantar comerç electrònic	107
Gràfic 28:	Percepció de millora en les perspectives de negoci si s'implantés comerç electrònic	107
Gràfic 27.1:	Previsió d'implantar comerç electrònic (per segments)	108
Gràfic 28.1:	Percepció de millora en les perspectives de negoci si s'implantés comerç electrònic: les milloraria molt/força (per segments)	109
Gràfic 28.2:	Percepció de millora en les perspectives de negoci si s'implantés comerç electrònic: les milloraria però no gaire/gens (per segments)	109

Gràfic 29:	Inversió en TIC	111
Gràfic 30:	Despesa en TIC	111
Gràfic 29.1:	Inversió en TIC: compra de maquinari (per segments)	112
Gràfic 29.2:	Inversió en TIC: compra de programari (per segments)	112
Gràfic 29.3:	Inversió en TIC: creació del lloc web (per segments)	113
Gràfic 29.4:	Inversió en TIC: creació de la botiga virtual (per segments)	113
Gràfic 30.1:	Despesa en TIC: telefonia fixa (per segments)	115
Gràfic 30.2:	Despesa en TIC: telefonia mòbil de l'empresa (per segments)	115
Gràfic 30.3:	Despesa en TIC: Internet (línia, accés) (per segments)	116
Gràfic 30.4:	Despesa en TIC: manteniment del maquinari (per segments)	116
Gràfic 30.5:	Despesa en TIC: manteniment i/o actualitzacions del programari (per segments)	117
Gràfic 30.6:	Despesa en TIC: manteniment del lloc web (per segments)	117
Gràfic 30.7:	Despesa en TIC: manteniment de la botiga virtual (per segments)	118
Gràfic 31:	Acolliment a finançament públic per incorporar tecnologia	120
Gràfic 32:	Acolliment a ajuts del programa PIMESTIC	120
Gràfic 31.1:	Acolliment a finançament públic per incorporar tecnologia (per segments)	121
Gràfic 33:	Proporció de formació en TIC als treballadors	123
Gràfic 34:	Nombre de treballadors que van rebre formació en TIC el darrer any	123
Gràfic 33.1:	Proporció de formació en TIC als treballadors (per segments)	124
Gràfic 35:	Tipus de formació en TIC	125
Gràfic 36:	Acolliment a finançament públic per formació en TIC	125
Gràfic 37	Coneixement actuacions Ajuntament per al foment de les TIC	127
Gràfic 38	Valoració actuacions Ajuntament per al foment de les TIC	127
Gràfic 37.1	Coneixement actuacions Ajuntament per al foment de les TIC (per segments)	128
Gràfic 39	Participació en activitats programades per l'Ajuntament per al foment de les TIC	129

Gràfic 40	Valoració activitats programades per l'Ajuntament per al foment de les TIC	129
Gràfic 39.1	Participació en activitats programades per l'Ajuntament per al foment de les TIC (per segments)	129
Taula 1:	Síntesi d'indicadors	132
Taula 2:	Comparativa d'indicadors: sistemes TIC de l'empresa	135
Taula 3:	Comparativa d'indicadors: connexió i ús d'Internet	136
Taula 4:	Comparativa d'indicadors: web corporatiu i comerç electrònic	137

DYM
MARKET RESEARCH

PASSIÓ PER LA INVESTIGACIÓ

Barcelona: Còrsega 329, 4ª Planta Tel 93 415 20 20 Fax 93 238 06 49 E.mail: mr@institutodym.es

Madrid. Núñez de Balboa 120, 2ª Dcha. Tel 91 782 01 20 Fax: 91 564 24 82 E.mail: madrid@institutodym.es

www.institutodym.es