

ZA3855

**Flash Eurobarometer 136
(The E-Commerce)**

**Questionnaire
Portugal**

B E L L V I E W

C.A.T.I. - Computer Assisted Telephone Interviewing

FLASH EB 136 "E-COMMERCE (2)"

<REGISTO>	REGISTO		
			+-----+
<DN>	DN		
			+-----+
<NOME>	NOME		
			+-----+
<ADDR1>	ADDR1		
			+-----+
<ADDR2>	ADDR2		
			+-----+
<LOCAL>	LOCAL		
			+-----+
<CODPOSTAL>	CODPOSTAL		
			+-----+
<NUT1>	REGIAO/NUTS		
		Norte.....	1
		Centro.....	2
		Lisboa e Vale do Tejo.....	3
		Alentejo.....	4
		Algarve.....	5
		Madeira.....	6
		Acores.....	7
<TELEF>	TELEFONE		
			+-----+
<SIC>	SIC		
			+-----+
<EMPTOT>	EMPTOT		
			+-----+
<ACT>	ACTIVIDADE:		
		Industria.....	1
		Trade.....	2
		Servicos.....	3
<EMP>	EMPREGADOS:		
		10 a 49.....	1
		50 a 249.....	2
		250 ou +.....	3

Bom dia/Boa tarde, o meu nome e %N, do no.. de telefone e estou-lhe a telefonar da Euroteste, um instituto que realiza sondagens de opiniao e estudos de mercado.

Estamos neste momento a realizar um estudo para a Comissao Europeia. O nosso objectivo e conhecer a opiniao dos quadros superiores da empresa sobre a actividade comercial atraves da Internet (E-Commerce).

AQUI DEVE ESTAR A FALAR COM A SECRETARIA/RECEPCIONISTA ...

<CONTACT1> Querria falar com o Director Geral, ou Director Financeiro ou do Departamento de Informatica. SE O ENTREVISTADO NAO ESTA DISPONIVEL, PERGUNTE A QUE HORA PODE VOLTAR A LIGAR E O NOME DA PESSOA A CONTACTAR

RESPONDENTE ACEITA (PASSA A CHAMADA).....	1
NAO RESPONDE/GRAVADOR.....	2
LINHA OCUPADA.....	3
NUMERO TELEFONE NAO ATRIBUIDO.....	4
MARCACAO DE ENTREVISTA.....	5
VOLTAR A LIGAR.....	6
RECUSA DO ENTREVISTADO.....	7
NAO FALA PORTUGUES(S).....	8
RESPONDENTE INCAPACITADO.....	9
EMPRESA NAO EXISTE.....	10
NUMERO DUPLICADO.....	11
FAX OU LINHA DE COMPUTADOR.....	12

<RECUSA1> REGISTRAR MOTIVO DA RECUSA

Falta de tempo para responder.....	1
Nao tem permissao para responder.....	2
Recusa responder por telefone.....	3
Nao esta interessado em responder.....	4
Nao tem informacao.....	5
Pessoa nao esta presente.....	6
Outras razoes (especificar).....	9

AQUI DEVE ESTAR A FALAR COM A PESSOA A ENTREVISTAR ...

<CONTACT> Bom dia/Boa tarde, o meu nome e %N, do no.. de telefone e estou-lhe a telefonar da Euroteste, um instituto que realiza sondagens de opiniao e estudos de mercado. Estamos neste momento a realizar um estudo para a Comissao Europeia. O nosso objectivo e conhecer a opiniao dos quadros superiores da empresa sobre a actividade comercial atraves da Internet (E-Commerce). A Euroteste garante o anonimato das suas respostas que so serao utilizadas para analises estatisticas. CODIFIQUE OS RESULTADOS DESTA CHAMADA.

RESPONDENTE ACEITA.....	1
MARCACAO DE ENTREVISTA.....	2
VOLTAR A LIGAR.....	3
RECUSA DO ENTREVISTADO.....	4
NAO FALA PORTUGUES(S).....	5
RESPONDENTE INCAPACITADO.....	6

<RECUSA> REGISTRAR MOTIVO DA RECUSA

Falta de tempo para responder.....	1
Nao tem permissao para responder.....	2
Recusa responder por telefone.....	3
Nao esta interessado em responder.....	4
Nao tem informacao.....	5
Pessoa nao esta presente.....	6
Outras razoes (especificar).....	9

<A1_A> A1. Exactamente, qual e o seu estatuto e responsabilidade na empresa: ... ?

ENTREV: ESCREVER O CARGO DO ENTREVISTADO

..... 1
..... 2

<A1> ENTREV: CODIFICAR O CARGO DO ENTREVISTADO

DIRECCAO GERAL: Presidente, Director geral, Proprietario, Patrao.....	1
Director Financeiro (principal responsavel pela area)....	2
Director do Departamento Informatico (principal responsavel pela area).....	3
Outros.....	4

U14

<A2> Quantas pessoas a sua empresa emprega regularmente em Portugal ?
ENTREV: SE NS/NR : -----> FAZER F11+D

+---+---+---+---+---+---+

<A3>	A3. A actividade principal da sua empresa e ...? ENTREV: LER - QUANDO NECESSARIO PEDIR PARA ESPECIFICAR COMO INDICADO EM BAIXO: isto e: - SE NECESSARIO PEDIR PARA ESPECIFICAR AS ACTIVIDADES QUE CARACTERIZAM MELHOR A EMPRESA	
	CONSTRUCAO.....	20
	PRODUCAO E INDUSTRIA DE BENS, isto e: -de produtos intermedios ou....	21
	-de produtos finais.....	22
	COMERCIO E DISTRIBUICAO, isto e: - grossista ou.....	31
	- retalhista.....	32
	TRANSPORTES.....	41
	HOTELARIA, RESTAURACAO E CAFES.....	42
	SERVICOS, isto e: - servicos financeiros.....	43
	- servicos a empresas ou.....	44
	- servicos a individuos.....	45
	(Nenhum destes casos) Especificar.....	98
	Nao sabe/Nao responde.....	99

<A4_A> A4. Qual foi o volume de negocios da sua empresa, em Portugal, no ano passado ? Por favor, diga-me o valor em Euro.
ENTREV: [ESPECIFICAR

	_____	1
	_____	2

<A4>	CODIFICAR O VOLUME DE NEGOCIOS	
	Menos de 100.000 Euro.....	1
	Entre + de 100.000 e 250.000 Euro.....	2
	Entre + de 250.000 e 500.000 Euro.....	3
	Entre + de 500.000 e 1.000.000 Euro.....	4
	Entre + de 1 e 2 milhoes Euro.....	5
	Entre + de 2 e 7milhoes Euro.....	6
	Entre + de 7e 20 milhoes Euro.....	7
	Entre + de 20 e 40 milhoes Euro.....	8
	Entre + de 40 e 80 milhoes Euro.....	9
	Entre + de 80 e 150 milhoes Euro.....	10
	Mais de 150 milhoes Euro.....	11
	(NS/NR).....	12

A SUA EMPRESA NA INTERNET

<Q1> Comecaremos por falar da Internet na sua empresa.

Q1. A sua empresa esta ligada a Internet?		
Sim.....	1	
Nao.....	2	FIM
(NS/NR).....	3	U17

FILTRO: INTERNET NA EMPRESA

<Q2> Q2. Que tipo de ligacao a Internet tem na sua empresa?

ENTREVISTADOR: SE FOR NECESSARIA UMA EXPLICACAO LER A NOTA
Nota: LEASED LINE ligacao por cabo de fibra optica, com uma velocidade muito superior a linha ADSL, que pressupoe um contrato entre a empresa e o operador, garantindo a utilizacao durante um certo numero de anos, pode--se falar de uma linha alugada.
ENTREV: LER

Linha normal, por exemplo linha telefonica, RDIS.....	1,
Banda larga (ADSL, cabo de televisao, leased line).....	2,
Movel.....	3,
(NS/NR).....	4,

<Q3>	Q3. A sua empresa tem um site (pagina) na Internet ?	
	Sim.....	1 Q4
	Nao.....	2 Q5
	(NS/NR).....	3 Q5

VENDAS NA INTERNET

FILTRO: TEM UM SITE NA INTERNET

<Q4> Q4. O vosso site (pagina) na Internet pode ser usado para fazer encomendas?
 Sim..... 1
 Nao..... 2
 (NS/NR)..... 3

<Q5> Q5. A vossa empresa vende produtos/servicos atraves de electronic market places (sites especificos para comercio electronico/portais de compra) ?

ENTREVISTADOR: SE FOR NECESSARIA UMA EXPLICACAO LER A NOTA

Nota: ELECTRONIC MARKET PLACES sao sites na Internet que utilizam um software que permite a compradores e vendedores a realizacao simultanea de transaccoes comerciais atraves da Internet. Estes sites podem ter varias formas, como por exemplo catalogos, leiloes ou trocas. Podem ser organizados por vendedores, compradores ou por uma terceira parte.

Sim..... 1
 Nao..... 2
 (NS/NR)..... 3

<Q6> Q6. Que percentagem do total de vendas e actualmente realizada atraves da Internet ?

ENTREV: INSISTIR PARA OBTER UMA ESTIMATIVA

CODIFICAR 000 - SE "NAO FAZ VENDAS ATRAVES DA INTERNET"

SE NS/NR : -----> FAZER F11+D APENAS DEPOIS DE INSISTIR

+---+---+

COMPRAS NA INTERNET

<Q7> Q7. A vossa empresa compra uma parte ou todos os seus fornecimentos (bens ou servicos) atraves da Internet ?
 Sim..... 1
 Nao..... 2
 (NS/NR)..... 3

<Q8> Q8. A vossa empresa compra uma parte ou todos os seus fornecimentos (bens ou servicos) atraves de electronic market places (sites especificos de comercio electronico/portais de compra) ?

ENTREVISTADOR: SE FOR NECESSARIA UMA EXPLICACAO LER A NOTA

Nota: ELECTRONIC MARKET PLACES sao sites na Internet que utilizam um software que permite a compradores e vendedores a realizacao simultanea de transaccoes comerciais atraves da Internet. Estes sites podem ter varias formas, como por exemplo catalogos, leiloes ou trocas. Podem ser organizados por vendedores, compradores ou por uma terceira parte.

Sim..... 1
 Nao..... 2
 (NS/NR)..... 3

<Q9> Q9. Que percentagem do total das vossas compras e actualmente realizada atraves da Internet?
 ENTREV: INSISTIR PARA OBTER UMA ESTIMATIVA

CODIFICAR 000 - SE "NAO FAZ COMPRAS ATRAVES DA INTERNET"

SE NS/NR : -----> FAZER F11+D APENAS DEPOIS DE INSISTIR

+---+---+

QUESTOES DE SEGURANCA

<Q10> Vamos agora falar de questoes de seguranca relativas as compras e vendas electronicas.

Q10. Nos ultimos seis meses, teve algum dos seguintes problemas de seguranca ?
 Nota (cod.6): OCUPACAO DO NOME DO DOMINIO quando alguem usa o seu nome de dominio na Internet sem se registar e sem qualquer autorizacao.

Virus..... 1,
 Acesso nao autorizado..... 2,
 Bloqueio do servico (denial of service)..... 3,
 Desconfiguracao do servidor da Internet..... 4,
 Falsa identificacao/usurpacao de identidade/intruso..... 5,
 Ocupacao do nome do dominio (ver NOTA)..... 6,
 (Outro) Especificar..... 7,
 (Nenhum)..... 8,
 (NS/NR)..... 9,

<Q11> Q11. Das seguintes medidas, quais foram aquelas que tomou para se proteger contra os problemas de segurança ?

ENTREVISTADOR: SE FOR NECESSARIA UMA EXPLICACAO LER A NOTA

Nota: DETECCAO DE INTRUSOS (network intrusion detection systems NIDS): analisa o trafego da rede a fim de detectar ataques, examinam dados para identificar ameacas de utilizadores nao autorizados, ataques e hackers que evitaram os sistemas de controlo para aceder aos dados.

Nota: SECURE SOCKET LAYER (SSL): protocolo de autenticacao (constituído no web browser) entre o terminal e o server, nos browsers, as conecoes SSL sao simbolizadas por uma fechadura em baixo no monitor.

- | | |
|---|----|
| a) Firewall/Barreiras corta - fogo..... | 1, |
| b) Software anti - virus..... | 2, |
| c) Deteccao de intrusos (ver NOTA)..... | 3, |
| d) Secure Socket Layer (SSL) (ver NOTA)..... | 4, |
| e) (Outro) Especificar..... | 5, |
| f) (Nao conhece os detalhes sobre as medidas de segurança)..... | 6, |

<Q12> Q12. Protegem os vossos clientes atraves de ... ?

ENTREVISTADOR: LER

- | | |
|--|----|
| a) Uma garantia de proteccao de dados..... | 1, |
| b) Um programa de confianca da marca..... | 2, |
| c) Acesso a mecanismos para resolucao de conflitos..... | 3, |
| d) Tecnologias para assegurar a confidencialidade dos dados do-..... | 4, |
| e) (Outro) Especificar..... | 5, |
| f) (Nada)..... | 6, |
| g) (NS/NR)..... | 7, |

PARA FINALIZAR, GOSTARIA QUE ME DISSESSE O SEU NOME

TERMINOU A ENTREVISTA

"Gostaria de repetir o meu nome que e %N estou a falar do nro. da Euroteste, em Lisboa. Todas as suas respostas serao consideradas com estrita confidencialidade."

A EUROTESTE AGRADECE A ATENCAO QUE NOS DISPENSOU ...

ENTREV: Se quer voltar a tras ainda o pode fazer, BASTA FAZER F19, antes de fazer Return

Nota: Se desejar sair do estudo, digite F14 antes de fazer Return