

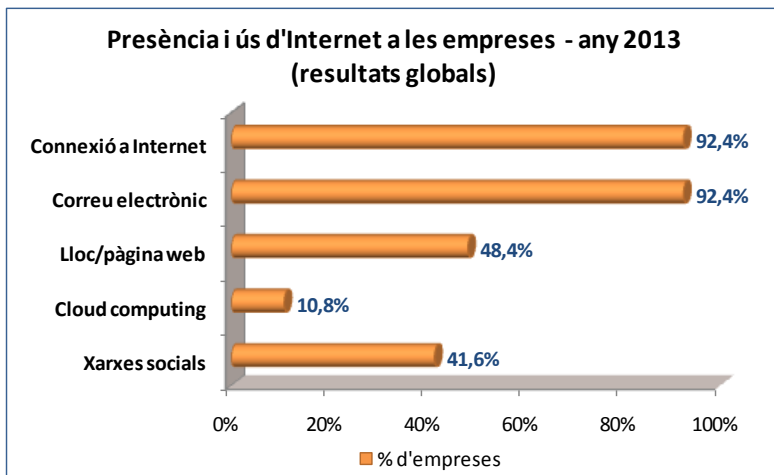


CAMBRA
DE COMERÇ
INDÚSTRIA I SERVEIS
D'ANDORRA

PRESÈNCIA I ÚS D'INTERNET A LES EMPRESSES – ANY 2013

Comentaris i gràfics

1.- Empreses que durant l'any 2013 han disposat i/o utilitzat: Internet, correu electrònic, lloc/pàgina web, cloud computing i xarxes socials.



Segons l'enquesta realitzada per la Cambra, **la majoria d'empreses utilitzen Internet** en el desenvolupament de l'activitat empresarial.

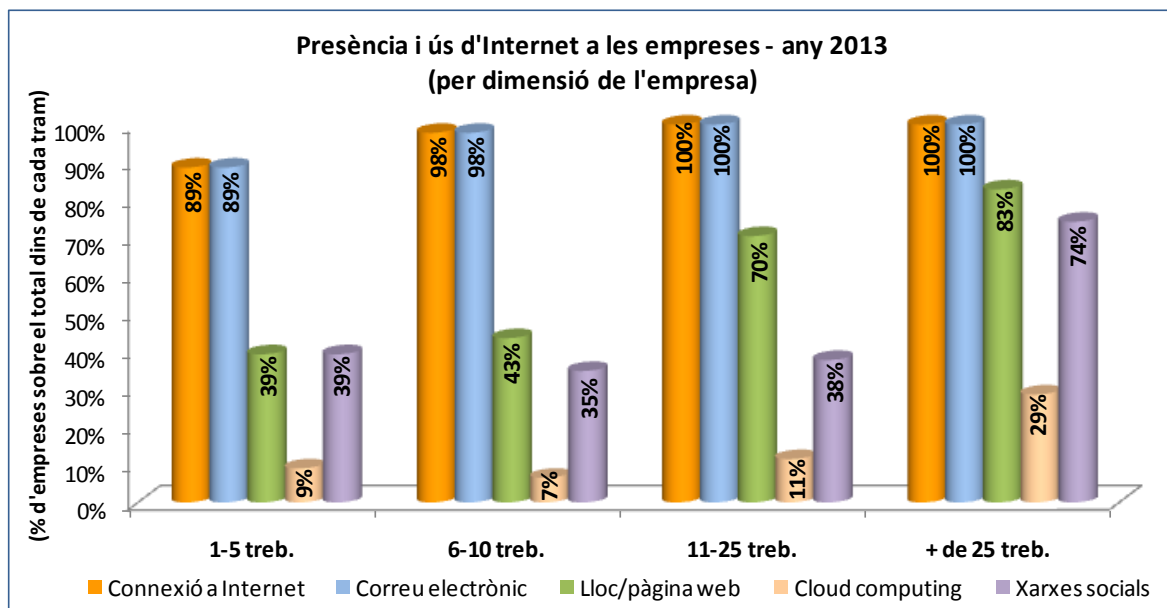
L'ús d'Internet ha esdevingut del tot necessari i un element clau per a les empreses com a **eina important de competitivitat, de creixement i de gestió dels negocis.**

- Concretament, **el 92,4% de les empreses enquestades han indicat que tenen connexió a Internet.** A més, l'ús del correu electrònic està estès en la totalitat d'aquestes empreses.

* Per dimensió de les empreses, les de més de 10 treballadors estan totes connectades a Internet, mentre que les empreses que tenen d'1 a 5 treballadors ho estan en un 89%.

- **El 48,4% del total d'empreses disposa de lloc/pàgina web.**

* A les empreses de més de 25 empleats aquest percentatge arriba al 83%.



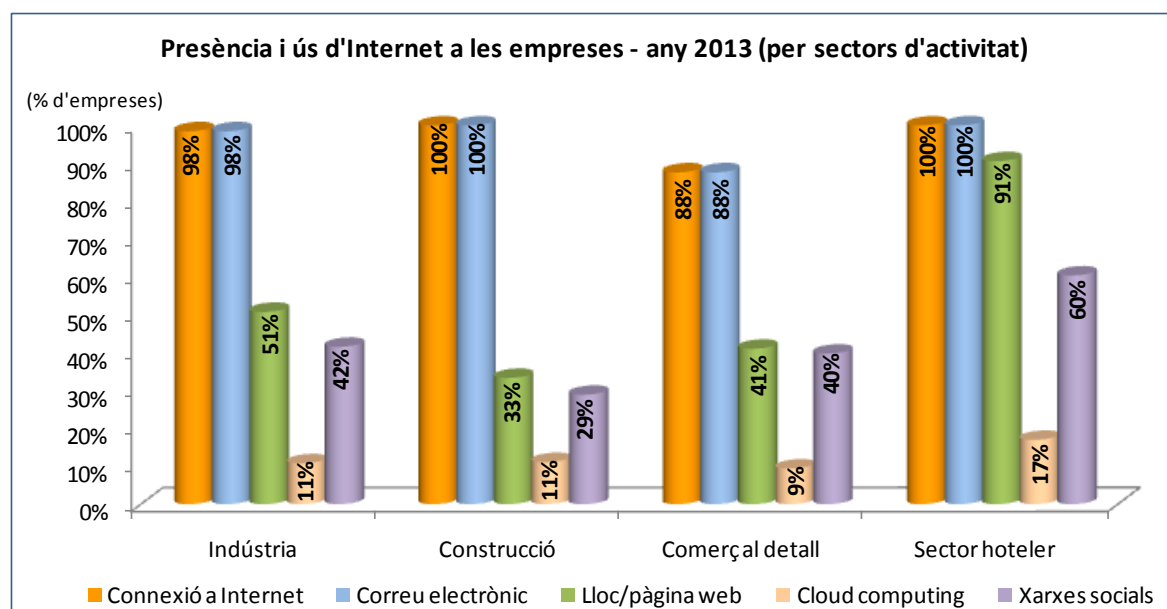
- Aproximadament **4 de cada 10 empreses han utilitzat** durant l'any 2013 les **xarxes socials en l'àmbit laboral**.

* Segons la grandària de l'empresa, **les empreses més grans són les que més presència tenen en les xarxes socials** (entre les empreses de més de 25 empleats gairebé 3 de cada 4 empreses les utilitzen).

* Ara bé, cal remarcar que **les empreses més petites també aposten de manera decidida per ser a les xarxes socials**. En concret, el 39% de les empreses de menys de 5 treballadors hi són presents, i a més, entre aquestes empreses de menor dimensió, les xarxes socials ja són tan utilitzades com el mitjà web per desenvolupar-se professionalment.

- En termes globals, **la computació en núvol (Cloud computing) ha estat utilitzada pel 10,8% de les empreses**.

* Considerant només les empreses de més de 25 treballadors aquest percentatge augmenta fins al 29%, i en canvi, a les més petites no arriba al 10%.



L'anàlisi per sectors d'activitat mostra algunes diferències significatives. Els principals resultats són:

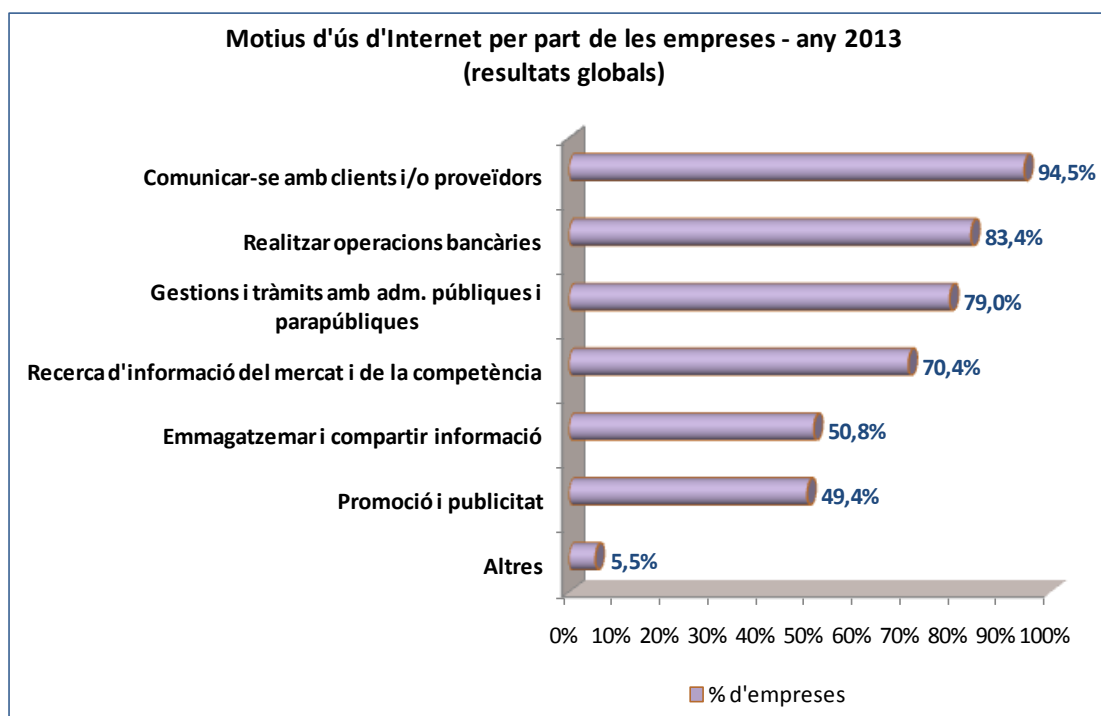
- Com succeeix al nostre entorn, **les empreses del sector hotelier fan servir més les noves tecnologies que les empreses d'altres sectors**.

* En concret, les empreses hoteleres **fan un ús més intens d'Internet i tenen una presència més activa en les xarxes socials** (el 60% dels hotels utilitzen aquest mitjà en els seus negocis). En aquest sector l'ús de les xarxes socials esdevé cada cop més imprescindible per garantir el contacte directe amb el client i aconseguir-ne la fidelització, en l'actual context de forta competència empresarial.

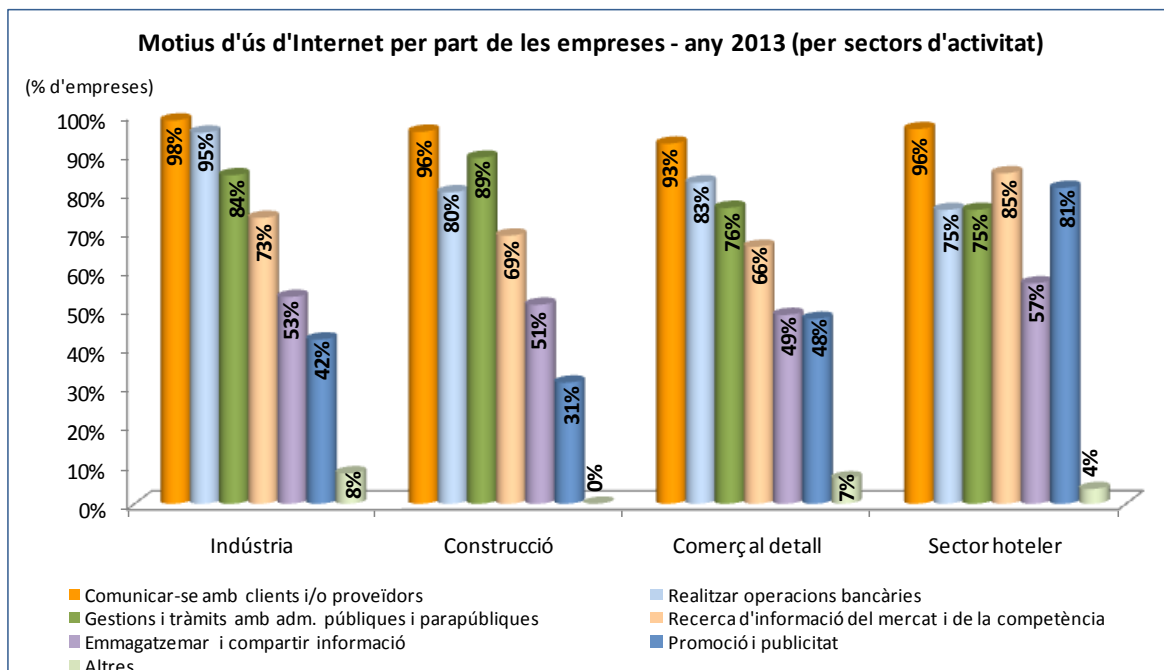
* D'altra banda, **9 de cada 10 hotels tenen lloc/pàgina web i el 17% de les empreses del sector utilitzen el *Cloud computing***.

- El **comerç minorista** és el sector que menys es connecta a Internet (el 88% de les empreses).
* A més, només el **41% dels comerços té desenvolupat un lloc/pàgina web** orientat al seu negoci i **4 de cada 10 comerços participen en les xarxes socials**.
- En el **sector industrial**, 5 de cada 10 empreses tenen lloc/pàgina web propis i el 42% de les empreses del sector fan ús de les xarxes socials.
- Finalment, la **construcció** és la branca d'activitat amb menys presència a Internet: només el 33% de les empreses del sector té lloc/pàgina web i el 29% de les empreses utilitzen les xarxes socials.

2.- Motius d'ús d'Internet per part de les empreses:



- El principal motiu pel qual les empreses utilitzen Internet és per **comunicar-se amb clients i proveïdors** (assenyalat pel 94,5% del total de les empreses). En segon lloc, entre els usos més estesos destaca la **realització d'operacions bancàries** (el 83,4%).
- D'altra banda, el 79% de les empreses han indicat que utilitzen Internet per **realitzar gestions i tràmits amb les administracions públiques i parapúbliques**, i el 70,4%, per **cercar informació del mercat i de la competència**.

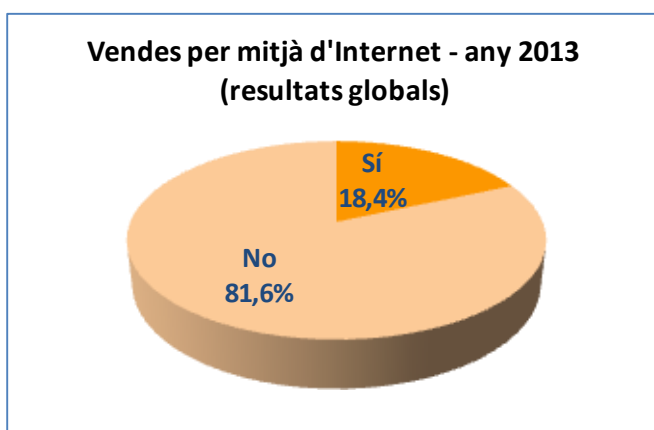


Pel que fa als motius d'utilització d'Internet, l'anàlisi per sectors d'activitat mostra que hi ha molt poques diferències entre els sectors. Els principals resultats són:

- Les empreses del **sector de la indústria** i, en particular, les de la **construcció**, són les que més interactuen per mitjà d'Internet amb les administracions públiques. En la construcció, aquest és el segon motiu d'ús més citat per les empreses.
- També cal remarcar que en el **sector hotelier** és on s'utilitza més Internet per guanyar coneixement del mercat i de la competència i per fer promoció i publicitat.

3.- Empreses que durant l'any 2013 han efectuat vendes dels seus productes per mitjà d'Internet (comerç electrònic).*

*Vendes realitzades per Internet, independentment del canal de pagament (que pot ser offline). Les transaccions efectuades per telèfon, fax o per correu electrònic manualment no es consideren comerç electrònic.

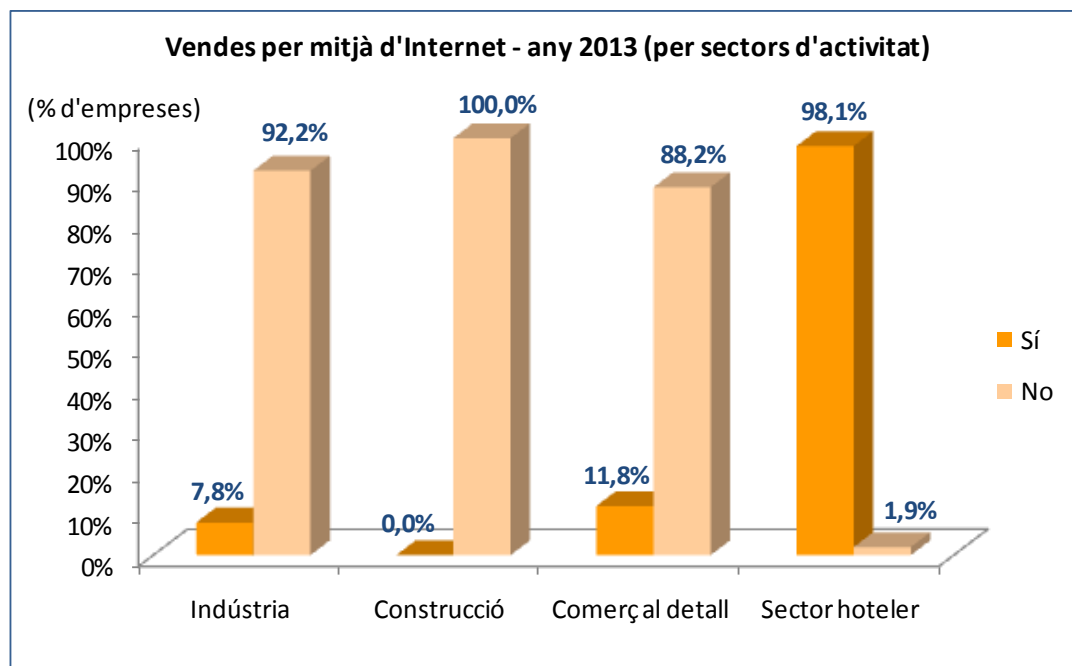


En termes globals, el **18,4%** de les empreses enquestades han indicat que han realitzat alguna venda per mitjà d'Internet durant l'any 2013.

A partir de l'anàlisi sectorial, es destaquen els resultats següents:

- El **sector hotelier** és la branca d'activitat amb el percentatge més elevat d'empreses que fan vendes per mitjà d'Internet. En concret, **el 98,1% del total d'establiments hotelers han realitzat vendes mitjançant comerç electrònic.**

* A més, aquestes vendes online han suposat, de mitjana per establiment, el 53,2% de l'import total de les vendes.



- En el **comerç minorista**, en canvi, **només l'11,8% de les empreses han realitzat vendes per mitjà de comerç electrònic** durant l'any 2013.

* Entre aquests comerços que efectuen comerç online, les vendes per Internet han representat de mitjana el 18,2% del total de la facturació de l'empresa.

Ara bé, cal matisar que **el 65% d'aquests comerços** que han efectuat vendes mitjançant Internet **han assenyalat que aquestes vendes representen com a molt un 5% del total de la facturació.** Només el 13% dels comerços han indicat que tenen una activitat principalment orientada a la venda online (amb una quota de venda per Internet igual o superior al 70% del total de les vendes).

- Pel que fa a la resta de sectors –indústria i construcció–, **només les empreses del sector industrial han indicat que han realitzat alguna venda per mitjà de comerç electrònic** (en concret el 7,8% del total de les indústries).

*A més, en el sector industrial, les vendes online representen, de mitjana, el 15,4% del volum total de negoci de les empreses.