

# Les TIC a la pime balear

Estudi sobre el grau d'implantació  
de les tecnologies de la informació  
i la comunicació a les pimes  
de les Illes Balears



# Les TIC a la pime balear

Estudi sobre el grau d'implantació  
de les tecnologies de la informació  
i la comunicació a les pimes  
de les Illes Balears

Coordinadora del projecte  
**Bel Llodrà Riera**

Cap del projecte  
**Francina Mas Parera**

Autors  
**Francina Mas Parera i Jordi Morell Ramos**

Estudi elaborat per l'Observatori Balear de la Societat de la Informació  
de la Fundació iBit

Alguns drets reservats



Aquesta obra està sota una llicència

**Reconeixement-No comercial-Compartir sota la mateixa llicència**

3.0 Espanya de Creative Commons. Per veure una còpia d'aquesta llicència, visiteu <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/es/>

o envieu una carta a Creative Commons,

171 Second Street, Suite 300, San Francisco, Califòrnia 94105, USA.

Edita:



**Govern  
de les Illes Balears**

Conselleria d'Innovació,  
Interior i Justícia



**OBSI**  
Observatori de la societat  
de la informació  
[obsi.ibit.org](http://obsi.ibit.org)

Fundació IBIT

Parc Bit. Ctra. Valldemossa, Km. 7,4 Edifici 17 - Planta 3ª Porta D-2

07121 Palma, Illes Balears, Espanya

Tel: +34 971177270/1

**[www.ibit.org](http://www.ibit.org)**

Disseny i il·lustracions: [www.accentgrafic.com](http://www.accentgrafic.com)

Impressió: Gràfiques Rubines

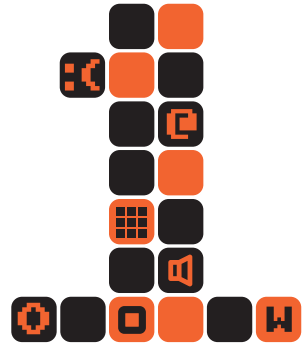
Dip. Legal: PM- 1430-2010

ISBN: 978-84-693-4506-1

# Sumari

Pròleg .....	5
Presentació .....	10
Introducció al treball .....	15
Metodologia .....	21
Destacats .....	27
Resultats .....	31
Equipament i connectivitat .....	33
Administració electrònica .....	58
Negoci electrònic .....	63
Banca electrònica .....	64
Factura electrònica .....	66
Signatura digital .....	70
Comerç electrònic .....	73
Presència a la xarxa .....	79
Formació i teletreball .....	90
Indicador TIC .....	97
Apèndix (qüestionari) .....	105
Índex de gràfics i taules .....	119
Glossari de termes .....	125
Referències i bibliografia .....	143





<Pròleg>



Avui en dia, una de les receptes bàsiques per generar riquesa és crear empreses basades en la innovació, és a dir que donin valor i utilitats a les necessitats dels consumidors de forma diferent, amb nous productes, amb nous serveis, amb nous models de gestió i amb la tecnologia. Hi ha molts de tipus d'innovació: innovació en producte, innovació en servei, innovació en nous models de negoci, innovació en noves maneres de comercialització i innovació tecnològica.

Les TIC, tecnologies de la informació i la comunicació, es consideren innovació tecnològica, un tipus d'innovació que al llarg dels darrers anys s'ha convertit en un recurs clau per al creixement econòmic i social i, en conseqüència, un mitjà per millorar la competitivitat i la productivitat de les pimes, sobretot de les pimes de les Illes Balears, ja que el seu àmbit d'actuació és la nàutica, el turisme, el comerç, la indústria i el sector de serveis, els quals viuen una revolució tecnològica quant a productes i serveis.

Les TIC són fruit de la revolució tecnològica, que molts d'experts en temes de les noves tecnologies consideren la revolució silenciosa, i que és fruit de la convergència de molts de factors: la digitalització, Internet, banda ampla en tecnologia mòbil, etc. Actualment, encara no tenim les «cartes de navegació del món digital», estem en una fase embrionària o de llançament.

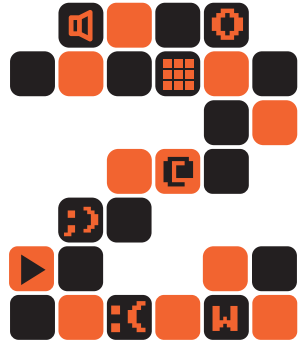
La revolució tecnològica dels darrers anys fa necessari que les empreses que vulguin adaptar-se a les noves necessitats hagin d'incorporar aquestes revolucions tecnològiques en els processos productius i en les àrees funcionals de l'empresa. La revolució tecnològica suposa un creixement exponencial i il·limitat de la utilització de les noves tecnologies, sobretot de les tecnologies 2.0, per tant, la combinació de TIC i pimes garanteix l'èxit empresarial perquè es fonamenta en la revolució tecnològica que vivim, cosa que fa que les pimes s'adaptin a les noves necessitats de la societat i, per tant, siguin més productives i més competitives.



Un altre aspecte que cal destacar és l'augment d'ús de les TIC, i això implica que surtin noves oportunitats de negoci i al mateix temps un creixement social. També podem remarcar la capacitat de transformar sectors productius tradicionals i generar noves oportunitats de negoci. En definitiva, la utilització de les TIC és un nou recurs perquè la societat, l'economia i les pimes es reforcin, i més tenint en compte la conjuntura econòmica actual.

**Sr. Àngel Pujol i Rosselló**

Director gerent de l'IDI



<Presentació>



Oferir el treball següent, en què s'analitza la implantació de les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) a la petita i mitjana empresa (pime) de les Illes Balears, és un repte i una gran oportunitat. L'impuls de la innovació tecnològica i de la generació de coneixement constitueix un dels fonaments sobre els quals les administracions públiques es recolzen per millorar la competitivitat del seu teixit empresarial i de la societat en general. Un exemple del compromís que aquesta tasca suposa és el desenvolupament del Plan Avanza,<sup>1</sup> amb el qual, i segons s'explica a l'estudi de la COTEC,<sup>2</sup> «es pretén aconseguir un ús adequat de les TIC a Espanya, de manera que contribueixi a l'èxit d'un creixement econòmic basat en la millora de la capacitat i la productivitat. Perquè es produeixi un enriquiment de la igualtat social i regional, alhora que una millora en el benestar i la qualitat de vida dels ciutadans, les seves àrees d'actuació persegueixen la implantació digital en els entorns de l'economia, la ciutadania i els serveis públics, a més de la creació d'un context digital generalitzat. El seguiment eficaç de programes de promoció de la innovació com aquest constitueix una mitjà molt útil, d'una banda, per conèixer-ne el rendiment amb l'avaluació dels èxits aconseguits i, de l'altra, per tenir l'oportunitat de corregir els errors comesos».

Les TIC tenen un paper essencial en el creixement econòmic i social d'un país. Al llarg dels darrers anys, l'ús d'aquestes tecnologies s'ha convertit en un factor important de dinamització del creixement econòmic basat en l'augment de la competitivitat, la productivitat i la qualitat del treball. S'ha mostrat com l'adopció de les TIC per part d'empreses de qualsevol sector econòmic ha ajudat a millorar-ne el rendiment i ha posat les bases d'un model de creixement econòmic més sòlid i sostenible. Per això, en l'actualitat hi ha un consens gairebé generalitzat sobre la importància d'emprar les tecnologies de la informació per desenvolupar qualsevol tipus d'empresa i sobre el fet que ambdós factors necessiten interacció i es configuren com a elements fonamentals per a l'arrencada i la superació d'un país.

---

1. Pla de finançament pel desenvolupament de la societat de la informació i el coneixement i que ha estat dissenyat per posar a Espanya en una situació de preferència dins la societat del coneixement, per millorar la seva productivitat econòmica i el benestar de tots els ciutadans espanyols.

2. *Plan Avanza. Enfoque del seguimiento de sus medidas desde la perspectiva de la innovación tecnológica.* Fundació COTEC.

Ens trobem en un període d'incrementos elevats de la productivitat vinculats a la revolució tecnològica digital, fet que ha permès també cercar noves formes de negoci sorgides arran de l'accés, cada vegada més fàcil, de la població a les TIC. L'ús d'aquestes tecnologies ha de ser transversal a tots els nivells de l'empresa, i s'han d'adequar els recursos humans i l'organització a les exigències que impliquen. Així, les empreses que apostin per la innovació seran les que assoleixin uns nivells més alts d'internacionalització i de competitivitat. Des del punt de vista de les empreses, l'adopció de les TIC als seus negocis ha de ser entesa com una inversió; és tasca nostra animar les pimes a fer aquesta passa. El sector d'activitat al qual pertany una pime, la zona on es troba situada i la dimensió referent al nombre de persones que hi treballen, constitueixen factors que condicionen, a priori, aquest grau d'equipament, ús i aprofitament, però no han de limitar el rendiment que pot treure cada companyia d'aquestes tecnologies. De fet, la capacitat d'adaptació al canvi és, fins i tot, més important que la dimensió. Si més no, la situació comporta que s'hagi de tenir una atenció especial de la petita i mitjana empresa, ja que representa el motor principal i més dinàmic de la nostra economia i de la generació d'ocupació laboral. Cal considerar que el seu volum equival al 99% del total d'empreses si parlem d'empreses de 0 fins a 49 treballadors, i del 95% sobre el total d'empreses si parlem d'empreses de menys de 10 treballadors.<sup>3</sup> Per això, les iniciatives destinades a promoure l'ús de les TIC de manera que orientin el negoci cap a l'èxit s'han de centrar en les pimes. En aquest context i entre les diferents iniciatives promogudes pel sector públic per aconseguir «l'alfabetització tecnològica»<sup>4</sup> de les empreses, sorgeix la necessitat de garantir un ús segur de les tecnologies en aquest tipus d'organitzacions. Aquest estudi ens ha de permetre obtenir una radiografia de l'estat de les pimes en l'àmbit tecnològic i ens ha d'oferir una informació valuosa per orientar el rumb de la implicació de l'Administració pública en la millora de l'aprofitament de les TIC.

A mesura que l'ús de les TIC per part de les pimes, principalment, avança

---

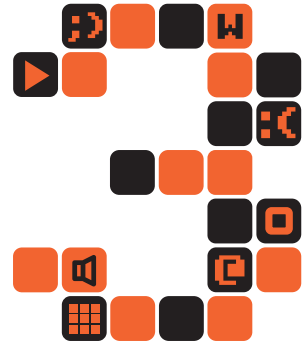
3. Font: INE. *Directorí central d'empreses 2009*.

4. El 1997, Paul Gilster va definir l'alfabetització digital com «la capacitat d'entendre i utilitzar la informació en múltiples formats en un ampli rang de recursos quan és presentada a través d'ordinadors». Quasi 10 anys després, la definició continua essent totalment vàlida. Tanmateix, la seva interpretació s'ha fet més i més complexa pel grau d'implantació de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en la nostra vida quotidiana.

des de la infraestructura tecnològica bàsica cap a l'ús d'aplicacions específiques i la implantació del negoci electrònic, es fa encara més imprescindible abordar-ne l'estudi amb un enfocament ampli capaç de donar-nos a conèixer les expectatives i les necessitats d'aquest sector que, ja ho hem dit, representa més del 95% del nostre teixit empresarial. Certament, no serà una tasca gens fàcil, s'hi haurà de fer molta de feina i canvis importants, tant en la forma de treballar com en la de comunicar-se, però algun dia haurem de començar. Com va dir John F. Kennedy en el seu discurs de presa de possessió el 1961:

«No s'aconseguirà tot això en els primers cent dies. Tampoc no es durà a terme en els primers mil dies, ni en la vida d'aquest Govern, potser ni tan sols en el curs de la nostra vida en aquest planeta. Però comencem.»





# <Introdució al treball>





La Fundació Illes Balears Innovació Tecnològica (Fundació iBit), complint el seu objectiu de fomentar el desenvolupament de la societat de la informació i el coneixement, dins el marc del Plan Avanza —pla cofinançat pel Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç i per la Direcció General de Tecnologia i Comunicacions de la Conselleria d'Innovació, Interior i Justícia del Govern de les Illes Balears—, ha posat en marxa aquest estudi, que ha estat dirigit per l'Observatori Balear de la Societat de la Informació (OBSI). Aquesta investigació aporta una de les bases de dades més importants que hi ha en l'actualitat sobre la implantació de les TIC a les pimes de les Balears.

L'estudi ha estat possible gràcies a la implicació i al suport de les entitats del sector, que han col·laborat tant en el disseny del qüestionari com aportant la seva visió, experiència i coneixements:

- Associació joves empresaris de Balears
- Cambra de Comerç de Mallorca
- Cambra de Comerç d'Eivissa i Formentera
- Cambra de Comerç, Indústria i Navegació de Menorca
- Centre de Recerca Econòmica (CRE)
- gsBIT. Associació Balear d'Empreses de Software, Internet i Noves Tecnologies
- Institut Balear de Turisme (IBATUR)
- Institut d'Innovació Empresarial de les Illes Balears (IDI)
- Petita i Mitjana Empresa d'Eivissa i Formentera (PIMEEF)
- PIME Balears. Confederació de la petita i mitjana empresa de Balears
- Pimeco. Associació del Petit i Mitjà Comerç de Mallorca
- PIME Menorca. Federació de la Petita i Mitjana Empresa de Menorca
- Unitat d'Innovació del Parc Bit

El propòsit d'aquest treball és conèixer l'estat de la nostra comunitat en relació amb la implantació de les TIC a les nostres pimes i fer propostes d'actuació per, més endavant, poder avaluar l'eficàcia de les mesures de desenvolupament portades a terme i fer possible l'anàlisi dels resultats. El recull de les propostes d'actuació es farà conjuntament amb les entitats anomenades en forma de plantejaments que pretenen donar resposta a les necessitats detec-

tades i també acostar la societat de la informació a les pimes de les Illes.

Els objectius del projecte es podrien resumir en:

#### Objectius generals

- Establir un diagnòstic sobre l'estat de les pimes amb referència a l'equipament i l'ús de les TIC.
- Establir diferències en la implantació de les TIC segons els diferents segments.

#### Objectius específics

- Detectar mancances d'equipament en les TIC.
- Detectar els motius de les reticències a l'ús de les TIC.
- Analitzar sectorialment la implantació de les TIC.
- Identificar les línies estratègiques d'activitat.

A l'inici d'aquest estudi es va voler comparar l'estat de l'empresa balear amb la resta de comunitats autònomes per contextualitzar la situació de les empreses de la nostra comunitat respecte dels principals indicadors. El gràfic següent, elaborat a partir de dades de l'INE del 2009, respon al conjunt d'indicadors principals de l'enquesta que du a terme l'INE anualment: *Encuesta sobre el uso de TIC y el comercio electrónico en las empresas*.

La metodologia que ha utilitzat l'Institut Nacional d'Estadística és substancialment diferent de la que s'ha fet servir per a aquest estudi, sobretot quant als universos mostrals i a la formulació dels ítems. Però amb la finalitat d'ampliar les conclusions del treball i establir un marc contextual que ens permeti ubicar-nos, s'ha duit a terme la comparativa següent, feta a partir de dades de l'INE.

Segon l'INE, podem dir que a les Illes Balears estem per sobre de la mitjana nacional en els ítems següents:

- Empreses que disposen d'ordinador/s.
- Empreses amb connexió a Internet.
- Empreses amb telefonia mòbil d'ús empresarial.
- Empreses amb correu electrònic.
- Empreses que utilitzen el sistema operatiu de codi obert LINUX.
- Empreses que disposen de programari de detecció de virus.

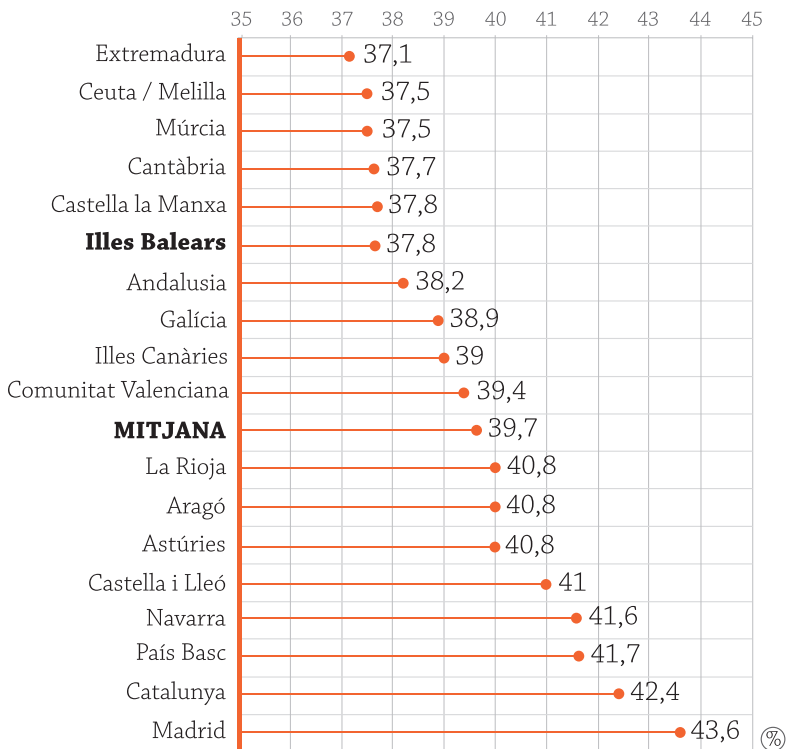
En canvi, ens trobem per sota de la mitjana en aquests altres:

- Empreses que disposen d'intranet.
- Empreses que interaccionen amb l'Administració pública a través d'Internet.
- Empreses que disposen de lloc/pàgina web.
- Empreses que han utilitzat la signatura digital.
- Empreses que varen proporcionar formació en TIC als seus treballadors.

Estem, segons aquest gràfic de valor adimensional, ja que no es refereix a cap percentatge en concret sinó a un conjunt d'indicadors, a 2 punts per sota de la mitjana. Podem dir que ens trobem gairebé a la coa del gràfic, amb només 4 comunitats autònomes per darrere i una al costat, mentre que 12 comunitats obtenen millor puntuació que les Balears. Amb això, i a priori, es pot indicar que les nostres empreses estan ben equipades, però que podrien fer un ús més intensiu de les TIC.

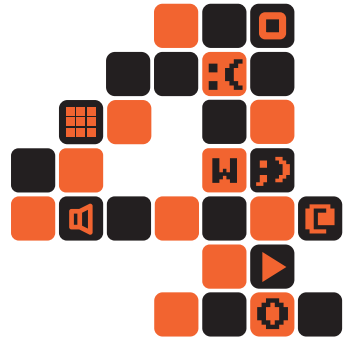
### Gràfic 1. Comparativa per comunitats autònomes (valor adimensional)

(Font: INE 2009.)



Al llarg d'aquest treball, s'analitzen indicadors no disponibles a l'INE i que no s'havien estudiat encara amb aquesta profunditat a la nostra comunitat. Això fa impossible que es puguin comparar, de moment, amb dades oficials de la resta del territori nacional. Els ítems que s'hi han afegit són:

- Tipologia d'ordinador/s, diferenciant entre portàtils, de sobre-  
taula i PDA.
- Eines de negoci: ofimàtiques, de facturació i comptabilitat, de  
gestió d'inventari i estocs, de gestió de comandes, de gestió de  
recursos humans, de gestió documental, de gestió de projectes,  
TPV i ERP.
- Aplicacions multimèdia, fent referència a eines destinades al  
disseny per ordinador, ja sigui CAD, 3D, gràfic o vídeo i àudio.
- Intranet: utilitats de les quals disposa i si hi ha accés des de  
fora de l'oficina.
- Telefonia mòbil: amb connexió a Internet i tipus de connexió.
- Sistema operatiu.
- Freqüència de les actualitzacions del web de l'empresa, si dis-  
posen de domini propi, els idiomes disponibles en què es troba  
traduïda i si fan servir servidor segur.
- Correu electrònic: finalitats d'ús.
- Publicitat per Internet: tipus, confiança en la publicitat a la  
xarxa i freqüència d'insercions.
- Administració electrònica: entitats amb què s'han relacionat,  
finalitats d'ús i aspectes negatius de la interacció.
- Factura electrònica: coneixement de la Llei 11/2007 i mètode  
per emetre factures.
- Signatura electrònica: finalitats d'ús.
- Comerç electrònic: formes de pagament.
- Formació en TIC: tipus de formació i finançament de la formació.
- Teletreball en els seus diferents aspectes.



<Metodologia>



El treball d'investigació es basa en sis fases. La Fundació iBit ha confeccionat el qüestionari, mentre que la resta de fases han estat desenvolupades per l'Institut Balear d'Estudis Socials Avançats (IBES):<sup>5</sup>

- Confecció del qüestionari.
- Validació del qüestionari i pretest.
- Confecció de la base de dades de pimes a partir de sis fonts diferents i formada per més de 50.000 empreses que representen el 50% de l'univers censal.
- Mostreig per quotes.
- Agrupació de les empreses en segments assegurant un error màxim per segment del 6%.
- Treball de camp, fet per mitjà del sistema d'enquestes CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing).

<b>TOTAL</b>		<b>91.826</b>
Indústria		5.464
Construcció		14.216
Comerç		19.431
Turisme		10.873
	Hotels i altres allotjaments turístics (CNAE 551, 552)	1.650
	Restaurants (CNAE 553, 554, 555)	8.736
	Agències de viatge, majoristes i minoristes (CNAE 663)	487
Altres serveis no turístics		41.842

\*Totes les referències a la CNAE són de divisió (2 dígits), excepte per a turisme, que són de grup (3 dígits).

Font: IBESTAT a partir de dades del DIRCE 2009 (INE).

5. [http://www.ibesinvestigacion.com/index\\_ca.html](http://www.ibesinvestigacion.com/index_ca.html).



## Fitxa tècnica de l'estudi

### Disseny de la mostra:

El marc poblacional de l'estudi són les pimes de les Illes Balears, considerant la pime com a empresa de fins a 250 treballadors.

La població d'empreses s'ha segmentat segons les variables següents:

- Dimensió de l'empresa, entesa com a nombre de persones que hi treballen.
- Zona geogràfica on s'ubica l'empresa a les Illes Balears: Palma, Mallorca (sense Palma), Menorca, Eivissa i Formentera.
- Agrupacions d'activitat segons la Classificació Nacional d'Activitats Econòmiques: CNAE-2009.

La grandària de la mostra per al total de les Balears és de 1.800 pimes, i assegura un nivell de confiança del 95,5% i un error global màxim del 2,2%.

La distribució mostral per estrats es reflecteix a la taula següent:

Segment	Categoria	Teòric	Real	%
Zona	Palma	500	523	29,1
	Mallorca (sense Palma)	500	527	29,3
	Menorca	350	334	18,3
	Eivissa	350	375	20,3
	Formentera	100	37	2,1
	NS	0	4	0,2
Activitat	Indústria	400	116	6,4
	Construcció	400	146	8,1
	Comerç	400	268	14,9
	Turisme / hoteleria	400	317	28,7
	Altres serveis	200	748	41,3
Dimensió (nre. de treballadors)	1-4	1000	826	45,9
	5-9		375	20,9
	10-49	800	382	21,2
	+ de 50		81	5,1
	NS		126	7,0

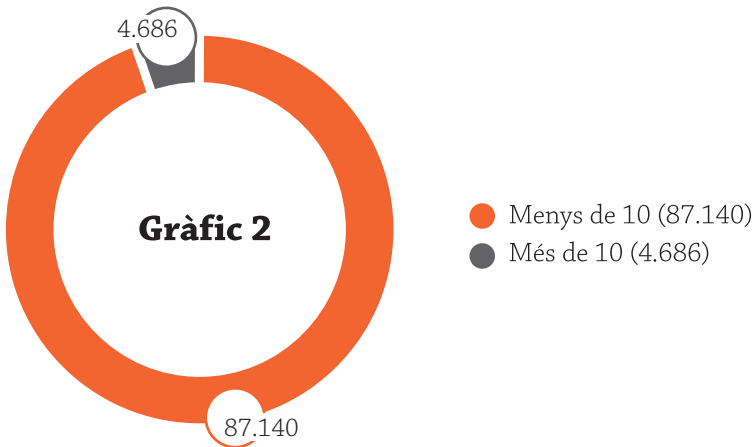
## Com es va fer l'estudi?

El qüestionari es va dur a terme durant els mesos d'agost, setembre i octubre del 2009 a una mostra de 1.800 pimes: 116 del sector de la indústria, 146 de la construcció, 268 del comerç, 317 de turisme/hoteleria i 748 de serveis (no turístics). L'univers d'estudi que es va considerar inclou totes les pimes de les Illes Balears.

Segons les dades de l'Institut Nacional d'Estadística (INE), recollides al Directori central d'empreses (DIRCE 2009), el nombre total d'empreses a Espanya arriba a 3.355.830, amb un clar protagonisme de les microempreses (de 0 a 9 treballadors). A les Balears, el nombre total d'empreses és de 91.826, i les de menys de 10 treballadors representen el 95%.<sup>6</sup>

### **Gràfic 2.** Nombre d'empreses a les Balears l'any 2009, per dimensió.

(Font: DIRCE 2009.)



Amb tot això i amb l'objectiu de donar resposta als interrogants sobre l'impacte digital en l'activitat empresarial de la nostra comunitat autònoma, es va començar elaborant el qüestionari,<sup>7</sup> que consta de 61 preguntes i té la base en els estudis més remarcables<sup>8</sup> que s'han fet els darrers anys sobre

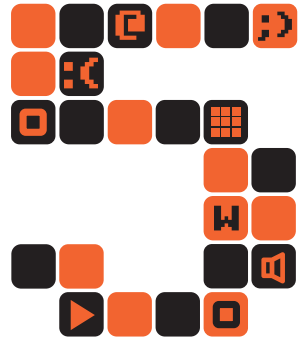
6. Font: DIRCE 2009.

7. Es troba disponible a l'apèndix.

8. *Encuesta sobre el uso de TIC y comercio electrónico en las empresas 2008-2009*, INE.  
*Las tecnologías de movilidad en la empresa española*, ONTSI.  
*Diagnóstico tecnológico sector hotelero 2007*, ONTSI.

el tema, tot i que també disposa d'indicadors nous, que ja s'han esmentat anteriorment. Aquest treball defensa que hi ha dos factors clau que intervenen en les transformacions de l'organització, les pràctiques i l'estratègia empresarial a partir de les TIC: l'equipament i l'ús. Una aproximació completa ha d'incloure, no tan sols l'estudi dels equipaments implantats, sinó també la utilització que se'n fa. L'estructura del treball està dividida en 5 mòduls:

- Equipament i connectivitat
- Administració electrònica
- Negoci electrònic
  - Banca electrònica
  - Factura electrònica
  - Signatura digital
  - Comerç electrònic
- Presència a Internet
- Formació i teletreball

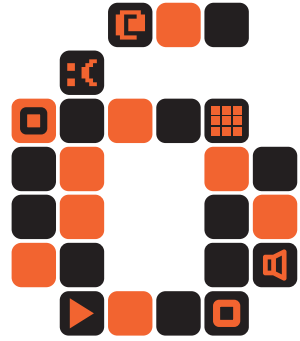


<Destacats>



- Les diferències referents tant a l'equipament com als usos de les TIC a les pimes les trobem, sobretot, relacionades amb la dimensió de l'empresa, no amb el sector ni amb la zona on estan situades.
- El 86,3% de les petites i mitjanes empreses disposen d'ordinador. Els ordinadors de sobretaula són els més abundants a les pimes (92,1%), seguits dels ordinadors portàtils (39,6%) i de les PDA (16,8%). De les pimes que no en tenen, 6 de cada 10 argumenten que no en necessiten.
- Compartir informació és la funcionalitat més utilitzada de la intranet.
- La implantació de la telefonia mòbil d'ús empresarial, amb un 68%, és inferior a l'accés a Internet.
- Windows, amb un 93,4% d'implantació, és el sistema operatiu més utilitzat. Un 5% no sap quin sistema o sistemes operatius utilitzen, mentre un 0,9% fa servir Mac i un 0,8% Linux.
- 8 de cada 10 pimes tenen accés a Internet i, d'aquestes, més del 80% hi accedeixen per mitjà d'ADSL.
- Del total de pimes amb mòbil d'ús empresarial, n'hi ha un 40,3% amb connexió a Internet. D'aquestes, la majoria (un 69,2%) es connecta a través de la tecnologia 3G.
- De les pimes amb connexió a Internet, un 90% utilitza el correu electrònic com a mitjà de contacte.
- Un 92,2% de les pimes disposen de sistemes de seguretat informàtica; el més implantat és l'antivirus, amb un 83,5%.
- La targeta és el mètode de pagament més utilitzat per les pimes en el comerç electrònic.
- Gairebé una de cada dues pimes ha utilitzat Internet per relacionar-se amb l'Administració durant el darrer any, sobretot per fer tràmits amb l'Agència Tributària i amb la Seguretat Social.

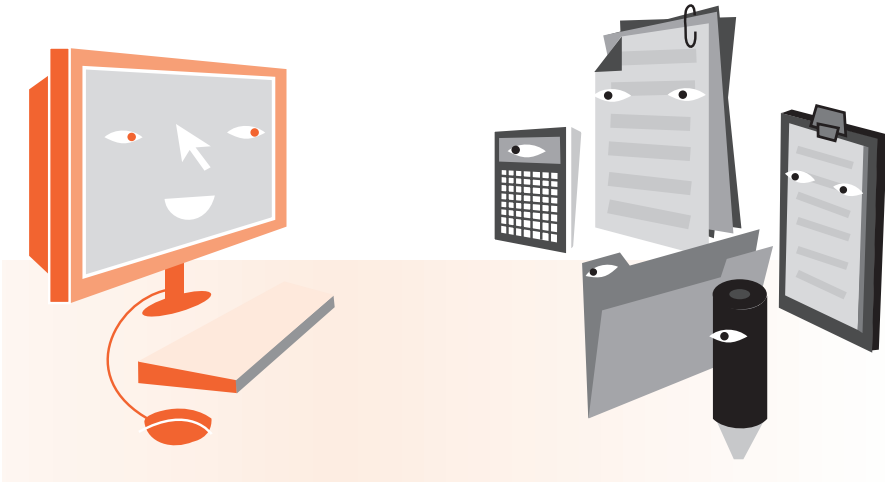
- El 48% de les microempreses de 5 a 9 treballadors disposa de lloc web propi, però un 25% només l'actualitza anualment.
- El 88% dels webs de les pimes estan disponibles en llengua castellana i un 48,8% en anglès, però només un 37,6% ho estan en català.
- La gran majoria de pimes usuàries de l'Administració electrònica no destaquen cap aspecte negatiu del seu ús.
- El 24,3% de les pimes han fet publicitat per Internet durant el darrer any, però només 1 de cada 2 afirmen que ho tornaran a fer el proper any.
- La publicitat contextual, els directoris d'empresa i els bàners són les formes més utilitzades a l'hora de fer publicitat per la xarxa.
- Només 9 de cada 100 pimes utilitzen les xarxes socials com a mètode per fer publicitat a Internet.
- El sector de turisme/hoteleria és el que més es relaciona amb l'Administració de forma telemàtica.
- Només un 23,8% de les petites i mitjanes empreses han utilitzat la factura electrònica.
- El 9% del total de pimes té personal que teletreballa. A les pimes d'1 a 4 treballadors, la xifra es redueix a la meitat.
- La banca electrònica és utilitzada per més de 7 de cada 10 pimes.
- El 67% de la formació que reben els treballadors està finançada per la pime mateixa.
- El 34% de les pimes ha comprat per Internet durant el darrer any. El sector de la indústria destaca amb un 41,4%.
- Només un 6,4% de pimes del sector del comerç afirmen haver venut béns i/o serveis per Internet durant el darrer any, mentre que el sector de turisme/hoteleria triplica la mitjana balear amb un 37,3%.



<Resultats>







Com ja hem dit, una aproximació completa a la realitat digital de les pimes ha d'incloure no tan sols l'estudi de l'equipament del qual disposa, sinó també l'ús que en fa. Per això, l'estudi analitza, d'una banda, les infraestructures digitals que tenen les pimes, cosa que ens apropa a l'equipament principal que tenen a l'abast la majoria de companyies, com telèfon mòbil, ordinadors, xarxa LAN, accés a Internet, lloc web, correu electrònic, etc.; de l'altra, estudia l'ús d'aquest equipament i, el que és més important, quin tipus d'ús en fan, ja que, segons s'explica a l'informe *Les TIC i les transformacions de l'empresa catalana. Informe de recerca II*: «Una adequada integració de la tecnologia a les empreses permet l'augment i la millora de la seva capacitat productiva. Per aquesta raó, cal que la tecnologia s'adapti perquè sigui usada com a font d'innovacions de tot tipus.»

## Equipament i connectivitat

### Ordinador

Avui en dia, la majoria de pimes disposen d'algun tipus d'ordinador, ja sigui de sobretaula, portàtil o una PDA. A les Balears, el 86% de les pimes en tenen, com a mínim, un; però dels que no en tenen 6 de cada 10 argumenten que no en necessiten. Aquest indicador ens permet fer una primera

aproximació a l'equipament de les pimes i també al principal motiu de no tenir-ne, que es repeteix durant l'estudi i que consisteix en el fet que les que no disposen d'equipament —en la majoria de casos les pimes més petites— consideren que no el necessiten. Per això, és necessari donar a conèixer les funcionalitats que un ordinador pot oferir a qualsevol tipus d'empresa i també fomentar la inversió en TIC. Val a dir que avui dia la presència d'Internet com a complement necessari de l'ordinador implica que el fet de tenir només ordinador, sense connexió a la xarxa, esdevingui insuficient.

- Si mirem aquest indicador per zones, veiem que **Formentera** es troba significativament per sota d'aquesta dada, ja que poc més d'1 de cada 2 pimes enquestades afirma tenir-ne, mentre que la resta de zones mantenen percentatges superiors al 80%.
- Si ens centrem en els sectors, el de la **construcció** apareix com el que té més implantació de TIC, amb més de 7 punts percentuals de diferència respecte del sector que el segueix.
- I, d'acord amb la dimensió, entesa com a nombre de treballadors de l'empresa, podem dir que a mesura que creix el nombre de treballadors també augmenta el nombre de pimes que tenen ordinadors, fins a arribar al 100% en el cas de les pimes que superen els **50 treballadors**, tot i que es pot afirmar que pràcticament la totalitat de pimes de més de 10 treballadors en tenen.

**Taula 1:** Pimes que disposen d'ordinador, per sector, zona i dimensió (%)

(Base: Total de les pimes.)

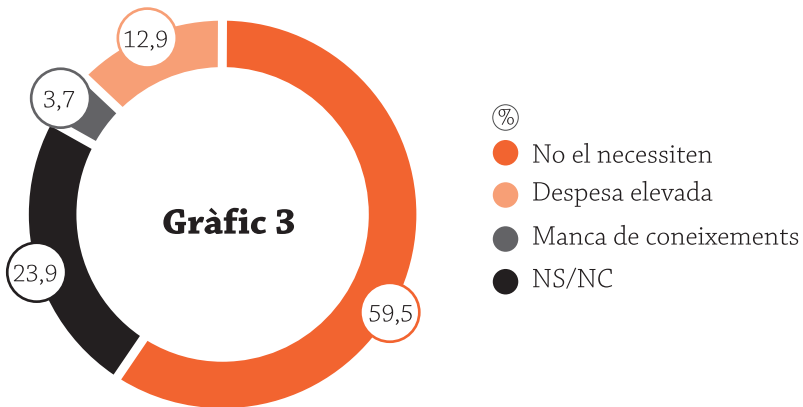
	Total	Zona					Sector					Nombre d'empleats			
	Illes Balears	Palma	Mallorca (sense Palma)	Menorca	Eivissa	Formentera	Indústria	Construcció	Comerç	Turisme/hoteleria	Serveis	D'1 a 4	De 5 a 9	De 10 a 49	Més de 50
Si	86,3	85,9	87,3	85,0	84,0	54,1	87,1	97,3	78,3	76,9	90,1	72,6	93,6	98,7	100,0
No	13,6	14,0	12,7	14,7	14,9	45,9	10,3	2,1	21,5	23,1	9,8	27,4	6,4	1,3	0,0

Si observem els motius pels quals les pimes afirmen no disposar d'ordinador, que són un 13,6%, ens trobem que la resposta en la qual coincideixen 6 de cada 10 és que no el necessiten; el fet de ser una despesa elevada és el segon motiu més important.

- Per zones, destaca **Menorca**, on el 65,5% de pimes declaren no necessitar-ne, seguida de **Mallorca (sense Palma)** amb un 58,5%.
- Per sector, sorprèn que sigui **serveis** que declari amb un percentatge més gran que no el necessita, fins a un 58,8%, i que un alt percentatge (el 25%) de pimes dedicades al turisme/hoteleria declarin no tenir ordinador a causa de l'elevada despesa que suposa.
- Per dimensió, sorprèn també que a les pimes que tenen d'**1 a 4 treballadors** el percentatge que afirma que no el necessita arribi al 74%, després el percentatge baixa a 54,2% a les pimes de **5-9**, i a les pimes de **10 a 49** torna a pujar fins a un 71,4%.

### Gràfic 3. Motiu principal de no disposar d'ordinador, total de les Balears

(Base: Pimes que no disposen d'ordinadors.)



Pel que fa a les pimes que no disposen d'ordinador, davant la pregunta de si tenen pensat adquirir-ne algun durant el proper any, només un 7,6% ha contestat que sí, davant un 58,1% que ha contestat que no.

- **Formentera** manifesta una tendència més positiva que la resta davant l'adquisició d'ordinadors, amb un 15,8%. Tot i això, essent la zona amb menys nombre d'ordinadors, un elevat 63,2% no té intenció d'implantar-ne.

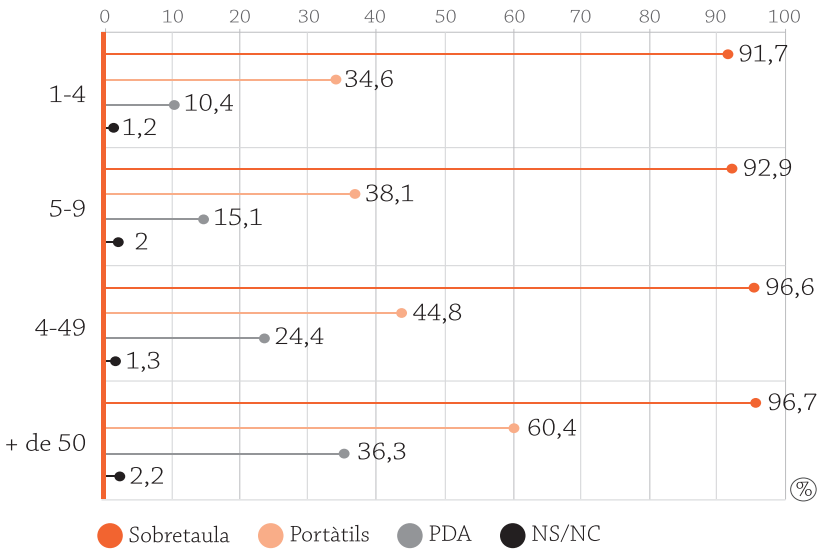
- En el sector de **turisme/hoteleria**, sector amb menys implantació d'ordinadors, s'hi produeix la major predisposició, amb un 11,1% de pimes que afirmen que pensen adquirir ordinadors durant el proper any.
- I a les pimes de menys de 5 treballadors, en les quals la implantació de l'ordinador és menor que a la resta, només un 9,7% en té prevista l'adquisició el proper any, i són les pimes més petites les que presenten més resistència al canvi.

Si parlem del tipus d'ordinador del qual disposen, destaca l'ús de l'ordinador de sobretaula, amb un 92,1% d'implantació, tot i que hi ha un alt percentatge de pimes que disposen de portàtil (39,6%) i un 16,8% que tenen PDA.

- Per zones, **Menorca** té l'ús més baix de portàtils, amb un 33,9%, i el més alt d'ordinadors de sobretaula, amb un 95,5%. La mitjana segons el **total de les Balears** que utilitza ordinadors portàtils se situa en el 39,6%.
- El sector de **turisme/hoteleria** està per sobre de la resta de sectors en l'ús de la PDA, amb un 24,5%. Aquest ordinador, també anomenat ordinador de butxaca, en el qual les dades se solen introduir amb un llapis electrònic, és més propi d'activitats relacionades amb l'hoteleria i la restauració. El sector de la **construcció** apareix amb el menor percentatge de portàtils, amb un 27,3%, i el sector de la **indústria**, amb un 48,6%, com a major consumidor d'aquest tipus de producte.
- Pel que fa a la **dimensió**, com més elevat és el nombre de treballadors de la pime més augmenta el percentatge de portàtils, ja que la major dimensió de les pimes n'afavoreix l'ús, segons indiquen les xifres; per tant, els percentatges de portàtils oscil·len entre un 34,6% en el cas d'**1 a 4** treballadors, i un 60,4% per a pimes de **més de 50 treballadors**.

## Gràfic 4. Tipus d'ordinadors per dimensió de la pime (%)

(Base: Pimes que disposen d'ordinador.)



## Xarxa LAN

En parlar de xarxa LAN es fa referència a la xarxa de comunicació entre ordinadors situats al mateix edifici o en edificis pròxims que permet als usuaris intercanviar dades i aplicacions, així com compartir recursos.

- Per zones, **Menorca** en té la implantació més baixa, amb 7 punts percentuals per sota de la mitjana balear, i a les **Pitiüses** hi ha els percentatges més alts, que freguen el 70%.
- El sector de **serveis** destaca positivament quant a l'ús d'aquesta tecnologia, seguit del sector de **turisme/hoteleria**, a una distància de 3 punts.
- En aquest indicador es torna a veure molt clarament com l'adopció de TIC a les pimes creix a mesura que augmenta el nombre de treballadors: així, a les pimes de **més de 50 treballadors** amb ordinador, la implantació de la LAN és gairebé el doble que a les empreses més petites. Probablement, la necessitat de comunicar-se internament i de compartir informació entre un nombre elevat de treballadors fa que la presència de xarxes locals sigui més elevada a les empreses de més grandària.

## Taula 2: Implantació de la xarxa LAN per sector i dimensió (%)

(Base: Pimes amb ordinador.)

	Sector d'activitat						Dimensió			
	Total	Indústria	Construcció	Comerç	Turisme/ hoteleria	Serveis	De 1-4	De 5-9	De 10-49	Més de 50
Sí	63,4	49,5	63,6	59,2	66,0	69,0	49,2	70,5	84,1	93,4
No	33,1	42,9	31,5	37,4	28,2	28,4	49,0	29,0	15,1	4,4
NS/NC	3,5	7,7	4,9	3,4	5,7	2,5	1,9	0,6	0,8	2,2

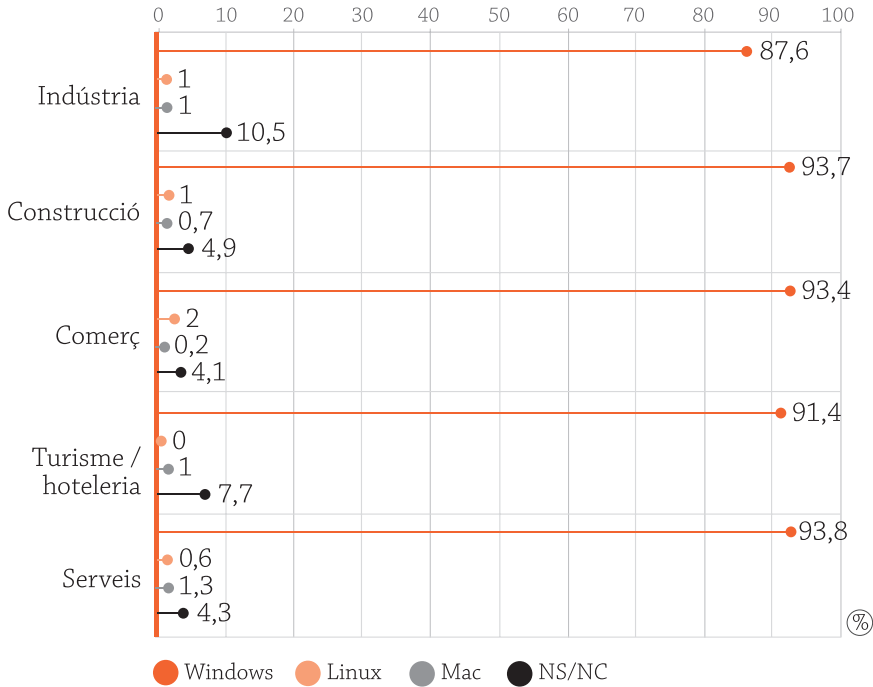
### Sistema operatiu

Windows està instal·lat en el 93,4% dels ordinadors, i deixa uns percentatges marginals tant a Linux com a Mac, amb un 0,9% i un 0,8% respectivament. És més que evident la quasi omnipresència de la família de sistemes operatius Windows a la nostra comunitat. Tanmateix, 5 de cada 100 pimes desconeixen el sistema operatiu instal·lat als seus ordinadors. Aquestes xifres ens demostren la desconeixença que tenen les pimes, d'una banda, de les tecnologies que utilitzen, i de l'altra, de les que tenen al seu abast. I és que no hem d'oblidar que els sistemes operatius de codi obert, gairebé inexistents als ordinadors de les Illes, representen un avantatge comparatiu a l'hora d'estalviar un cost per a l'empresa que sovint les companyies desconeixen.

Amb referència a aquest indicador, no hi ha diferències importants per zona ni tampoc per sector; les diferències més grans queden reflectides en la dimensió de la pime. Tot i això, s'ha detectat que destaca la zona d'Eivissa respecte de les altres, amb un 2% de pimes que tenen Linux i un 1,3% que tenen Mac; a **Eivissa** la xifra de les pimes que utilitzen Windows arriba al 90,6%, però hi ha també un alt 6,3% que no sap quin sistema operatiu utilitza. **Menorca**, seguida de **Formentera**, amb un 95,1% i un 95,0% respectivament, són les zones on més implantat està l'ús de Windows a les pimes.

**Gràfic 5.** Sistemes operatius implantats, per sector (%)

(Base: Pimes que disposen d'ordinador.)

**Eines de gestió empresarial**

A continuació, s'exposa el programari de negoci del qual disposen les pimes de les Balears. Aquí, s'ha avaluat tant l'equipament com l'ús en que fan. Se'ls ha demanat si tenen les eines següents i si les fan servir:

**Ofimàtica:** Es refereix a aplicacions que es fan servir per crear, emmagatzemar, manipular i transmetre informació digitalment. Per zones, destaca **Palma**, on 7 de cada 10 pimes tenen eines ofimàtiques instal·lades i les fan servir; per sector, destaca **indústria**, amb un 77,0%, que és on estan més implantades i s'utilitzen més. Pel que fa al nombre de treballadors, la tendència a usar més les eines ofimàtiques augmenta a mesura que creix el nombre de treballadors. Finalment, destaca el nombre de pimes que desconeixen si disposen o no d'aquest tipus d'eina.



### Taula 3. Pimes que disposen d'eines ofimàtiques, per sector (%)

(Base: Pimes amb ordinador.)

	Indústria	Construcció	Comerç	Turisme/ hoteleria	Serveis
En tenen i en fan un ús habitual	77	70	57,6	62,4	69,5
En tenen però no les utilitzen	4	3,1	3,8	4,8	3,5
No en tenen i no creuen que siguin útils	13	16,2	26,2	21,2	16,4
No en tenen però creuen que són útils	1	1,5	1,9	3,7	2,2
NS/NC	5	9,2	10,5	8	8,4

**Facturació i comptabilitat:** Un 76,8% confirma que utilitza eines que li permeten gestionar la facturació i la comptabilitat financera de la pime. Però, per sobre d'aquest total de les **Balears**, destaca **Menorca**, on quasi 8 de cada 10 pimes les utilitzen habitualment; la **indústria** és el sector en el qual n'hi ha més implantació i ús, i, per dimensió, el nombre de treballadors continua tenint una progressió en forma de proporció directa amb la implantació d'eines TIC, és a dir, com més treballadors, més ús d'eines de gestió, amb un 97,6% de pimes amb **més de 50 treballadors** que en tenen d'implantades.

### Taula 4. Pimes que disposen d'eines destinades a la facturació i la comptabilitat, per sector (%)

(Base: Pimes amb ordinador.)

	Indústria	Construcció	Comerç	Turisme/ hoteleria	Serveis
En tenen i en fan un ús habitual	82	80,8	67,6	77,8	76,5
En tenen però no les utilitzen	5	0,8	2,7	4,2	2,8
No en tenen i no creuen que siguin útils	8	7,7	17,8	9	11,8
No en tenen però creuen que són útils	0	2,3	1,4	1,6	1,4
NS/NC	5	8,5	10,5	7,4	7,4

**Gestió d'inventari i estoc:** Aquestes aplicacions permeten organitzar, planificar i controlar el conjunt d'estocs que pertanyen a una empresa. En l'ús d'aquestes eines de gestió, hi trobem més diferències entre sectors que amb la resta d'eines comentades fins ara, ja que no totes les activitats re-

quereixen tenir aquest tipus d'aplicacions. El sector de la **indústria** torna a destacar positivament, mentre que en el sector de **serveis** les eines de gestió només són utilitzades per 4 de cada 10 pimes i el 43% del total no les considera útils. En aquest ítem, sorprèn l'alt percentatge de pimes que no saben si en tenen o no, que arriben a ser el 10,9% en el sector del **comerç**, en el qual és molt necessari disposar d'aquesta informació.

**Taula 5.** Pimes que disposen d'eines destinades a la gestió d'inventari i estoc, per sector (%)

(Base: Pimes amb ordinador.)

	Indústria	Construcció	Comerç	Turisme/ hoteleria	Serveis
En tenen i en fan un ús habitual	68	44,6	65,7	64,6	40,8
En tenen però no les utilitzen	3	3,1	2,2	3,2	5,7
No en tenen i no creuen que siguin útils	21	39,2	19,5	20,6	43
No en tenen però creuen que són útils	3	3,8	1,9	3,2	2,8
NS/NC	5	9,3	10,9	8,5	7,8

**Gestió de comandes de clients/reserves:** Aquestes aplicacions permeten introduir, modificar i gestionar les sol·licituds, les comandes i les reserves dels clients o consumidors. Una de cada dues pimes de les Balears utilitza aquest tipus d'eina. Per sectors, el de **turisme** està significativament per sobre d'aquesta dada i el de **serveis** no hi arriba. Pel que fa a la dimensió, i continuant amb la lògica que segueixen els resultats, l'augment del nombre de persones que hi treballen està lligat a l'augment d'ús de les TIC; així, a les pimes d'**1 a 4** treballadors un 45,8% utilitza aquesta eina, i aquest percentatge augmenta a mesura que creix el nombre de treballadors, fins a arribar a un 85,5% a les pimes amb **més de 50 treballadors**. Un total de 32,5% de pimes de les Balears afirmen no tenir-ne i, a més, també consideren que aquesta eina no els seria d'utilitat.

**Taula 6.** Pimes que disposen d'eines destinades a la gestió de comandes de clients/reserves, per sector (%)

(Base: Pimes amb ordinador.)

	Indústria	Construcció	Comerç	Turisme/ hoteleria	Serveis
En tenen i en fan un ús habitual	67	46,2	58,1	74,1	43,1
En tenen però no les utilitzen	9	1,5	4,1	3,7	3,8
No en tenen i no creuen que siguin útils	18	39,2	25,4	11,6	42,3
No en tenen però creuen que són útils	1	3,8	1,9	2,1	2,5
NS/NC	5	9,3	10,5	8,4	8,2

**Gestió de recursos humans:** Aquesta eina permet que una pime gestioni i organitzi les nòmines dels treballadors, les prestacions de treball, els indicadors de productivitat de l'empresa, etc. Tot i això, el percentatge d'implantació i/o necessitat d'aquesta eina és molt baix respecte de la resta; només 2 de cada 10 pimes del total de les Balears la utilitzen. Si considerem el nombre de treballadors, la penetració a les pimes de **menys de 5** és del 8,2%, i a les de **més de 50** la xifra és del 72,3%.

**Taula 7.** Pimes que disposen d'eines destinades a la gestió de recursos humans, per sector (%)

(Base: Pimes amb ordinador.)

	Indústria	Construcció	Comerç	Turisme/ hoteleria	Serveis
En tenen i en fan un ús habitual	20	18,5	9,2	34,9	22
En tenen però no les utilitzen	2	0	4,1	6,3	5,1
No en tenen i no creuen que siguin útils	65	67,7	72,6	45	59,4
No en tenen però creuen que són útils	3	3,8	2,7	5,3	5,5
NS/NC	10	10	11,4	8,5	8

**Gestió documental:** Fa referència a aplicacions que permeten gestionar, cercar i emmagatzemar grans quantitats de documents electrònics o digitalitzats. Un 35,3% utilitza eines de gestió de documents a les Illes, davant un 47,7% que considera que aquestes eines no serveixen per al seu tipus

d'empresa o que no les necessita. A **Menorca** hi ha l'ús més baix d'aquesta aplicació, amb un 24,2%, i el sector de la **indústria** representa l'activitat que menys la necessita.

**Taula 8.** Pimes que disposen d'eines destinades a la gestió de documents, per sector (%)

(Base: Pimes amb ordinador.)

	Indústria	Construcció	Comerç	Turisme/ hoteleria	Serveis
En tenen i en fan un ús habitual	16	30,8	23,5	35,4	41,9
En tenen però no les utilitzen	4	0,8	3,5	5,3	3,8
No en tenen i no creuen que siguin útils	65	54,6	58,6	45,5	42,8
No en tenen però creuen que són útils	4	3,8	2,4	3,7	3
NS/NC	11	10	11,9	10	8,5

**Gestió de comandes de proveïdors:** Gairebé 1 de cada 2 pimes utilitza aplicacions d'aquest tipus, que permeten introduir, modificar i gestionar les sol·licituds o comandes dels proveïdors. La xifra més alta per zones la trobem a **Mallorca (Palma no inclosa)**, amb un 50,6%, seguida de **Menorca**, amb un 48,7%, i per sector, el **d'indústria**, amb un 61%. La implantació a les pimes amb **més de 50 empleats** és de més de 7 de cada 10.

**Taula 9.** Pimes que disposen d'eines destinades a la gestió de comandes de proveïdors, per sector (%)

(Base: Pimes amb ordinador.)

	Indústria	Construcció	Comerç	Turisme/ hoteleria	Serveis
En tenen i en fan un ús habitual	61	44,6	57,8	59,3	37,4
En tenen però no les utilitzen	4	1,5	3	1,6	4,3
No en tenen i no creuen que siguin útils	28	40	25,7	27,5	46,9
No en tenen però creuen que són útils	1	3,8	1,9	3,2	3
NS/NC	6	10	11,6	8,4	8,4

**Gestió de projectes:** Tot i permetre organitzar i administrar recursos, i definir, entre altres coses, l'abast, la temporalitat i les despeses dels projectes, aquesta és una altra eina amb poca implantació. Considerant el total de les Balears, tenen i utilitzen aquesta eina el 22,7% de pimes, mentre que un 60,1% ni la tenen ni creuen que seria útil tenir-la. En el sector del **comerç**, per la naturalesa de la seva activitat, n'hi ha el percentatge més baix; la implantació de l'eina en els sectors de la **construcció** i de la **indústria** és del 30% a cadascun, i són els sectors d'activitat amb més implantació d'aquesta eina, per les característiques pròpies de les tasques que desenvolupen. Destaca positivament la implantació de l'eina a **Palma** i negativament a **Eivissa i Formentera**.

**Taula 10.** Pimes que disposen d'eines destinades a la gestió de projectes, per sector (%)

(Base: Pimes amb ordinador.)

	Indústria	Construcció	Comerç	Turisme/ hoteleria	Serveis
En tenen i en fan un ús habitual	30	30	16,5	19	22,3
En tenen però no les utilitzen	5	1,5	3,3	4,2	3,9
No en tenen i no creuen que siguin útils	55	54,6	64,8	64	61,5
No en tenen però creuen que són útils	2	3,8	3,3	3,2	4,1
NS/NC	8	10	12,2	9,5	8,2

**TPV (terminal punt de venda):** També anomenat datàfon, aquesta eina, que permet cobrar mitjançant targeta, té la implantació més elevada en els sectors de **turisme/hoteleria** i del **comerç**, i en tots dos sectors se'n fa un ús habitual. Només un 1% afirma tenir-la i no utilitzar-la; això demostra que només la tenen implantada les pimes que en fan ús. Si més no, el 37,3% afirma ni tenir-la ni necessitar-la, mentre que un 3,4% diu que no en té però que sí que li seria útil tenir-la. Per zones, sorprèn que sigui **Palma** la zona en què hi ha menys implantació i ús dels TPV, amb 5 punts percentuals menys que la mitjana de les Balears, que se situa en un 48,8%.

**Taula 11.** Pimes que disposen de terminal de punt de venda, per sector (%)

(Base: Pimes amb ordinador.)

	Indústria	Construcció	Comerç	Turisme/ hoteleria	Serveis
En tenen i en fan un ús habitual	36,4	17,7	68,9	80,4	39,6
En tenen però no l'utilitzen	1	1,5	0,3	1,1	1,1
No en tenen i no creuen que sigui útil	51,5	64,6	18	8,5	46,2
No en tenen però creuen que és útil	1	5,4	1,4	2,1	4,7
NS/NC	10,1	10,7	11,5	7,9	8,4

**ERP (Enterprise Resource Planning):** Un ERP és un conjunt d'eines informàtiques que permeten gestionar de forma integrada els processos i la informació corresponents a les diferents àrees de negoci d'una empresa. Generalment, un sistema ERP integra la gestió de les àrees de planificació, aprovisionament, logística, vendes, màrqueting, relació amb el client, finances, recursos humans, etc. La baixa implantació dels ERP és generalitzada a tots els sectors i les zones. Només el segment que divideix per nombre de treballadors ens mostra diferències entre les **pimes**: a les de **més de 50 treballadors** la implantació és del 12%, mentre que la mitjana al total de les Balears és del 6%, fet que la converteix en l'eina menys utilitzada de les estudiades en aquest document. Fins a un 57,5% de les pimes afirma ni tenir ni utilitzar aquest sistema de gestió empresarial.

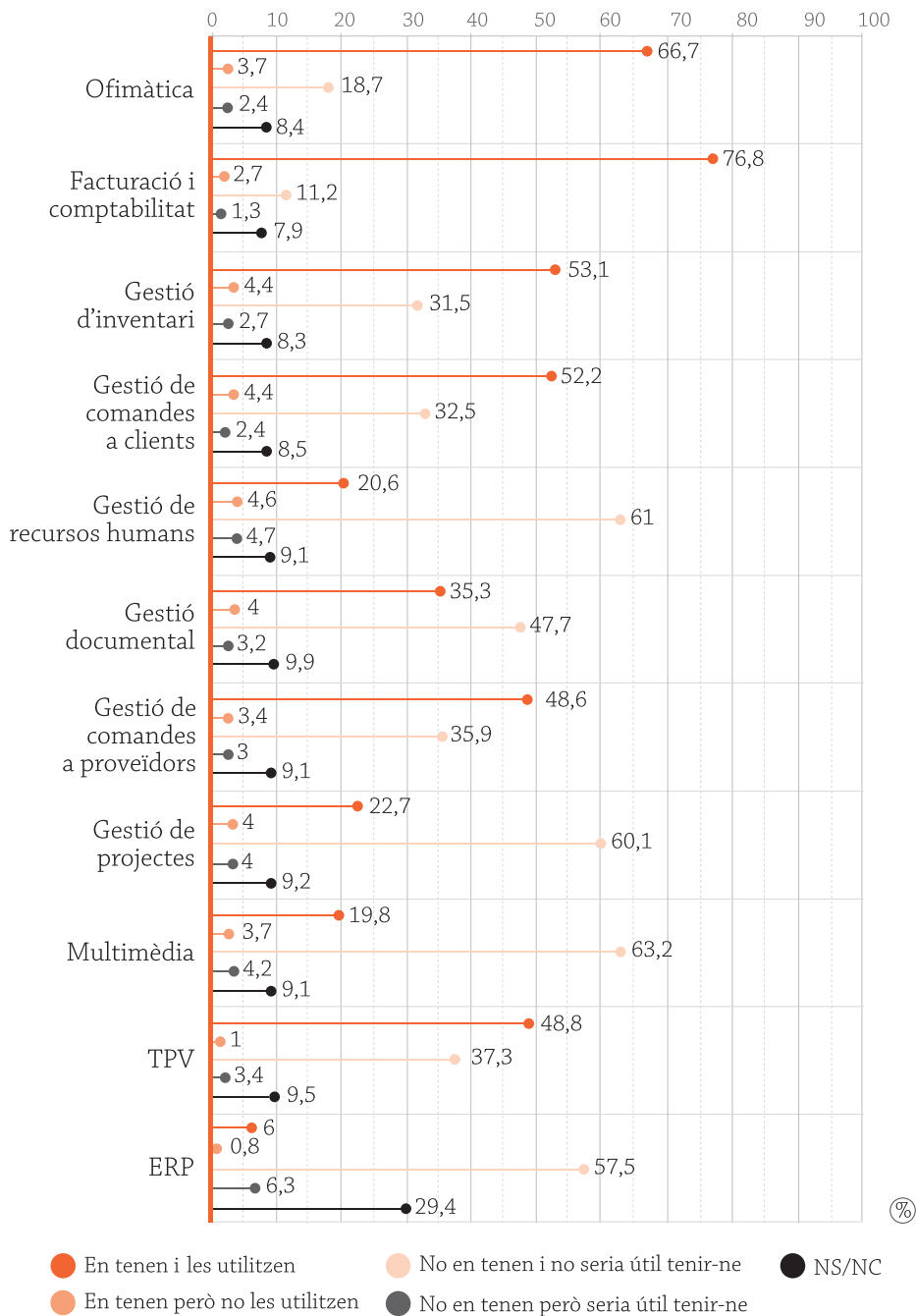
**Taula 12.** Pimes que disposen d'eines ERP, per sector (%)

(Base: Pimes amb ordinador.)

	Indústria	Construcció	Comerç	Turisme/ hoteleria	Serveis
En tenen i en fan un ús habitual	0	3,1	4,9	9	6,6
En tenen però no les utilitzen	0	0,8	0,5	1,1	0,6
No en tenen i no creuen que siguin útils	44	63,1	63,7	54	58,3
No en tenen però creuen que són útils	2	5,4	4,1	8,5	7
NS/NC	54	27,7	26,8	27,5	27,5

## Gràfic 6. Resum de programari de negoci (eines de gestió), total de les Balears (%)

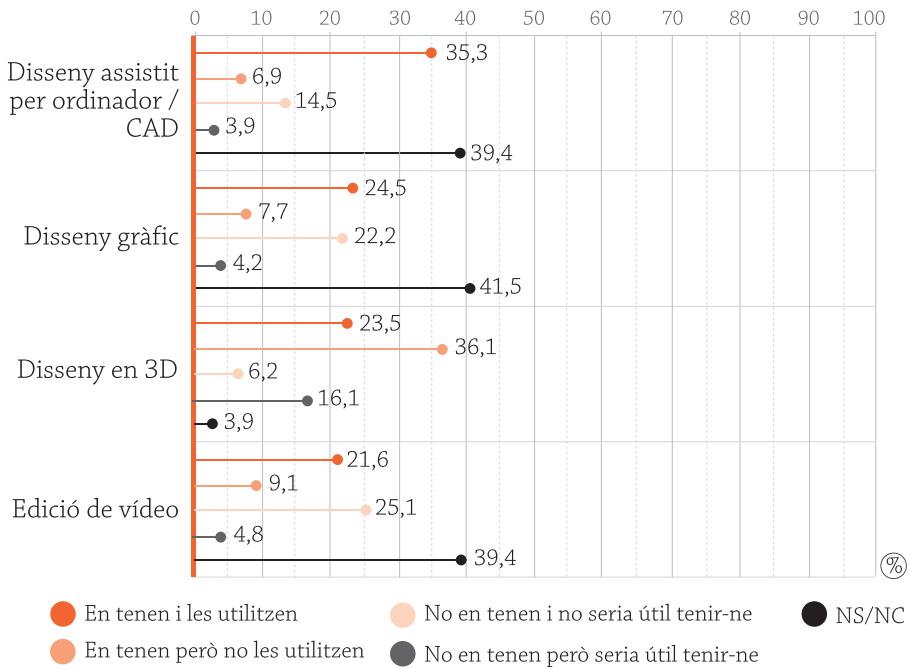
(Base: Pimes amb ordinador.)



**Multimèdia:** Es refereix a les aplicacions que permeten accedir, tractar, visualitzar i/o reproduir contingut presentat en una combinació de múltiples formats, ja sigui text, àudio, vídeo, animació, imatges estàtiques o qualsevol altre d'interactiu. La utilització d'aquest tipus de programari, que és del 23,5%, es vincula sovint a les pimes que assumeixen les tasques de màrqueting en els seus propis recursos. El sector que en fa més ús, amb un 24%, és el de la **indústria**, i **Palma**, amb un 20,9%, és la zona que més destaca. Així i tot, la penetració és baixa i l'ús que se'n fa també. A la taula següent es pot veure un resum d'eines de disseny i d'edició partint del 23,5% de les pimes que afirmen disposar d'aquest tipus de programari.

### Gràfic 7. Resum d'eines multimèdia, total de les Balears (%)

(Base: Pimes que disposen d'alguna aplicació multimèdia.)



### Sistemes de seguretat informàtica

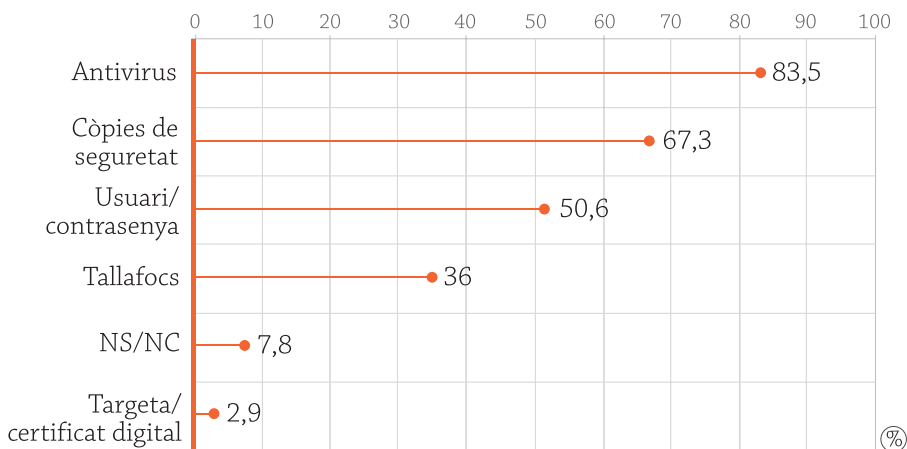
Podríem dir que gairebé totes les pimes que disposen d'ordinadors també tenen sistemes de seguretat informàtica per protegir els ordinadors de possibles virus o programes que fan perillar la seguretat de la informació.



L'antivirus és, sense dubte, el sistema més implantat. Aquest programari, que permet detectar i eliminar programes maliciosos, gaudeix d'un 83,5% d'implantació. El segueixen les còpies de seguretat i els sistemes d'autenticació. En aquest ítem, no hi ha diferències ni entre sectors ni zones, ni tan sols en la dimensió de l'empresa. Així, l'antivirus és el sistema de seguretat informàtica més utilitzat a tots els segments.

### Gràfic 8. Tipus de seguretat informàtica implantada, total de les Balears (%)

(Base: Pimes amb ordinador.)



### Telefonia

No totes les empreses disposen de telefonia mòbil d'empresa, ja sigui perquè no en necessiten pel nombre de persones que hi treballen, per la naturalesa de l'activitat que desenvolupen o per altres motius. Però, en l'actualitat, podem afirmar que la penetració d'Internet és superior a la implantació del telèfon mòbil d'ús empresarial.

Quant al total de les Balears, un 68% de les pimes tenen telèfons mòbils d'empresa que utilitzen els treballadors.

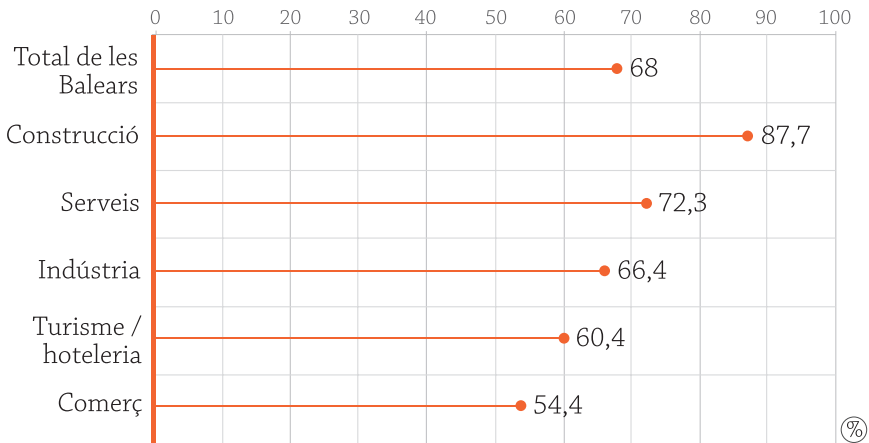
- Per zones, **Mallorca (sense Palma)** és l'única que se situa per sobre de la mitjana balear, en què 7 de cada 10 pimes disposen de telefonia mòbil com a eina de feina.
- Per sectors, destaca el de la **construcció**, que es troba quasi 20

punts percentuals per sobre de la mitjana, i el sector del **comerç**, situat a més de 10 punts per sota de la mitjana.

- I si parlem de les pimes illenques amb **més de 50 treballadors**, el 93,4% disposa de telèfons mòbils, mentre que només en tenen un 53,1% de les d'**1 a 4** treballadors.

### Gràfic 9. Pimes que disposen de telefonia mòbil d'ús empresarial, per sector (%)

(Base: total de pimes.)



Cada dia hi ha més aplicacions que permeten gestionar el negoci per mitjà del mòbil; el rang de solucions és molt ampli i, per això, assistim a l'adopció de dispositius mòbils com a eina de treball. La telefonia mòbil amb accés a Internet presenta una llarga llista d'avantatges dels quals es beneficien els treballadors, que poden accedir a un gran nombre d'aplicacions des del telèfon.

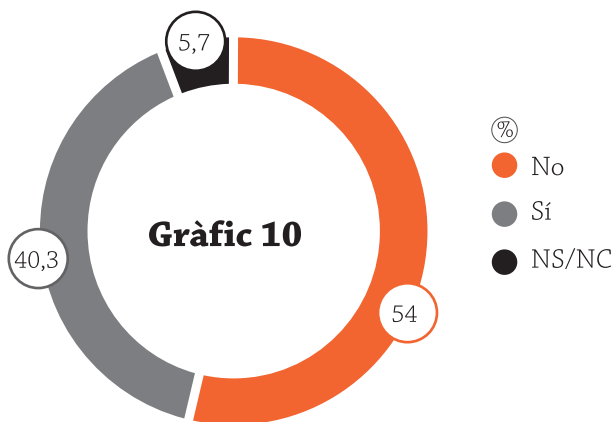
Dels telèfons mòbils de les pimes, amb 4 de cada 10 es pot accedir a Internet. La forma de connexió és, sobretot, amb la tecnologia 3G, seguida del GPRS. Fins a un 23% desconeix la tecnologia per mitjà de la qual es connecta.

- **Palma**, amb un 47%, seguida d'**Eivissa**, amb un 40,2%, són les zones on es troben les pimes més proclius a utilitzar mòbils amb accés a Internet; destaca l'ús elevat de 3G a **Menorca**, amb un 76,7%; la resta de tecnologies es distancien de la 3G en totes les zones estudiades.

- Si parlem de sectors, el de **serveis**, amb un 44,7%, i el de la **indústria**, amb un 42,2%, destaquen per sobre de la mitjana. El sector de la **construcció**, que és el que més telefonia mòbil d'empresa té implantada, és, a la vegada, el que menys disposa d'accés a Internet, amb un 31,1%.
- I en relació amb la dimensió, la implantació d'Internet en el mòbils oscil·la entre un 38,9% i un 49,4%, i l'ús de la tecnologia 3G per connectar-se a Internet va del 72,8% a les pimes més petites al 78,8% a les més grans.

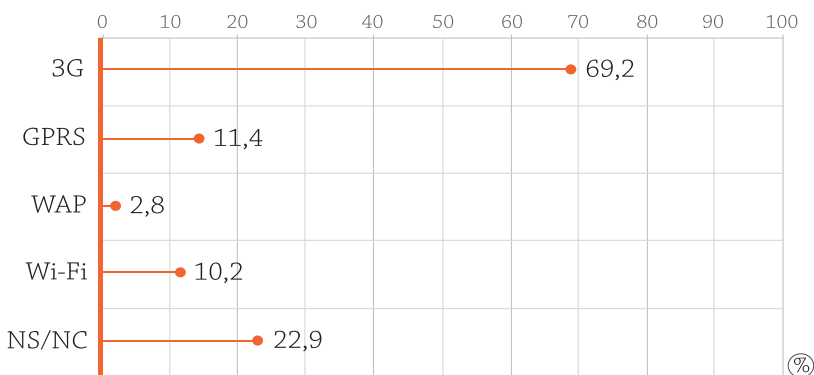
**Gràfic 10.** Pimes que disposen de connexió a Internet des del telèfon mòbil, total de les Balears (%)

(Base: total de pimes que tenen telefonia mòbil.)



**Gràfic 11.** Tecnologia per mitjà de la qual es connecten amb telèfon mòbil, total de les Balears (%)

(Base: total de pimes que tenen telefonia mòbil amb accés a Internet.)



## Connexió a Internet

El fet que 8 de cada 10 pimes de les Balears tinguin connexió a Internet no és suficient avui dia. I si el 65,6% de les que no en té pensa que no el necessita, s'agreuja el problema. Ja hem dit que l'ús de les TIC ha de ser transversal a totes les pimes, independentment de la dimensió, de la zona on es troba situada aquesta i del sector a què es dedica. Internet fa de qual-sevol pime una empresa més competitiva; per a qualsevol negoci, estar en contacte amb Internet és estar en contacte amb el món.

Aquests són només alguns dels avantatges que Internet ofereix a les pimes:

- Millora els processos comunicatius i fomenta formes noves i poderoses de comunicar-se.
- Facilita la cerca d'informació.
- Permet compartir coneixement.
- Ofereix a les empreses tenir una visibilitat que cap altre mitjà els pot oferir.
- Possibilita fer publicitat amb més difusió i de forma gratuïta.
- Fomenta la reducció de costos i temps en les transaccions diàries.
- Connecta els mercats.
- Ajuda les empreses a oferir els seus serveis a un públic més nombrós.
- Possibilita la baixada d'aplicacions per al negoci.
- Concedeix la possibilitat de conèixer els competidors i el perfil dels seus consumidors.

Les xifres mostren que pràcticament totes les pimes amb ordinador el tenen connectat a la xarxa. El factor que implica més diferències en aquest sentit continua essent la dimensió de l'empresa, i no el sector d'activitat del qual s'ocupa ni la zona geogràfica on es troba la pime. Així i tot, cal fer les remarques següents:

- Encara que les zones no suposen diferències importants, destaca **Formentera**, on el percentatge de pimes amb Internet no arriba al 50%.
- Respecte del sector, destaca positivament el de la **construcció**, amb una diferència de 13 punts percentuals respecte del sec-

tor del **comerç**, que és el més reticent a implantar Internet i en presenta el percentatge més baix, amb un 67,9%. En general, i pel que s'ha comentat fins ara, el sector del comerç és un dels que pateix una major fractura digital i, en aquest cas, l'accés a Internet és un dels indicadors més importants en parlar de les TIC; hauria de ser un repte per als comerços de les Illes augmentar aquesta xifra amb vista al proper any.

- La dimensió de la pime és el factor més rellevant en parlar d'accés a Internet. Podem afirmar que totes les pimes de **més de 10** treballadors tenen accés a la xarxa.

Les previsions d'accedir a Internet per part de les pimes no són gaire alentidores. Segons es reflecteix a l'estudi, només el 5,1% de les pimes sense accés a Internet manifesten la intenció de tenir-ne en els propers 12 mesos, mentre que el 61,8% expressen obertament la seva manca d'interès de tenir-hi accés.

El fet que les pimes afirmen que no necessiten Internet podria respondre a les reticències d'algunes companyies de caire més tradicional en la forma d'organitzar el negoci, que les du a creure que Internet no encaixa amb el seu tipus d'empresa o que no els pot oferir res. La despesa només és considerada com a causa de no tenir accés a la xarxa pel 4,6%; això deixa clar que segons el 65,6% de les que no disposen d'Internet el fet de no necessitar tenir-ne és el principal motiu.

- S'ha de destacar **Formentera**, on un 16,7% afirma que no en té perquè és complicat disposar de la connexió. Sorprenen que només 4,6 de cada 100 pimes considerin que l'alta despesa que suposa la connexió és el motiu principal de no tenir-ne.
- El sector del **turisme/hoteleria** i els altres **serveis** són els que expressen el fet de no necessitar Internet amb un percentatge més elevat; en el sector del comerç, tot i que també són de les pimes que argumenten tenir-ne menys necessitat, hi ha un 7,2% que justifica el fet de no disposar de connexió pels preus que aquesta suposa.
- Pel que fa a la dimensió de la pime, sembla que tenir una plantilla més reduïda hauria d'incitar a un ús més intensiu de les TIC, si més no, és evident que no és així.

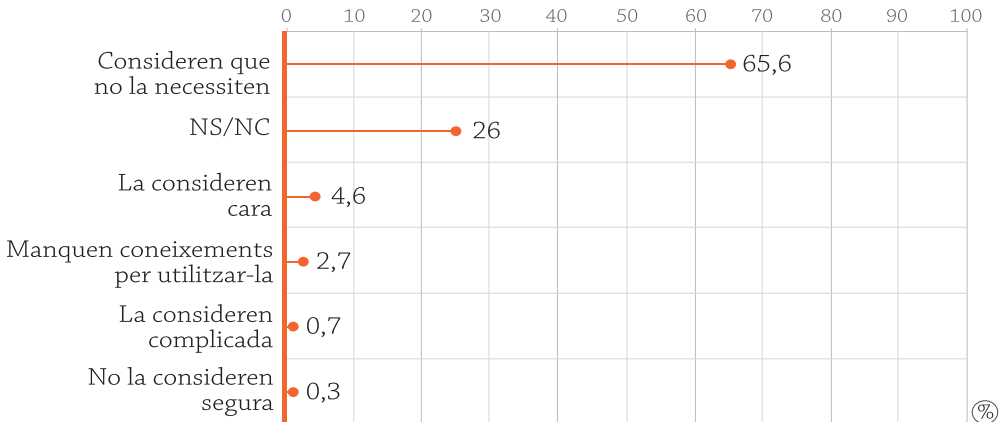
**Taula 13:** Accés a Internet de les pimes, per sector, zona i dimensió (%)

(Base: Total de les pimes.)

	Total	Zona						Sector					Nombre d'empleats			
	Illes Balears	Palma	Mallorca (sense Palma)	Menorca	Eivissa	Formentera	Indústria	Construcció	Comerç	Turisme/hoteleria	Serveis	D'1 a 4	De 5 a 9	De 10 a 49	Més de 50	
Sí	79,0	79,7	79,1	77,8	76,0	48,6	78,4	90,4	67,9	71,3	84,5	68,3	89,9	97,6	98,9	
No	16,4	15,3	15,2	20,4	17,3	45,9	13,8	4,8	25,5	23,9	12	31	10,1	2,4	1,1	
NS/NC	4,6	5	5,7	1,8	6,7	5,4	7,7	4,8	6,6	4,9	3,5	0,7	0	0	0	

**Gràfic 12.** Motius pels quals les pimes no disposen de connexió a Internet, total de les Balears (%)

(Base: Pimes sense accés a Internet.)

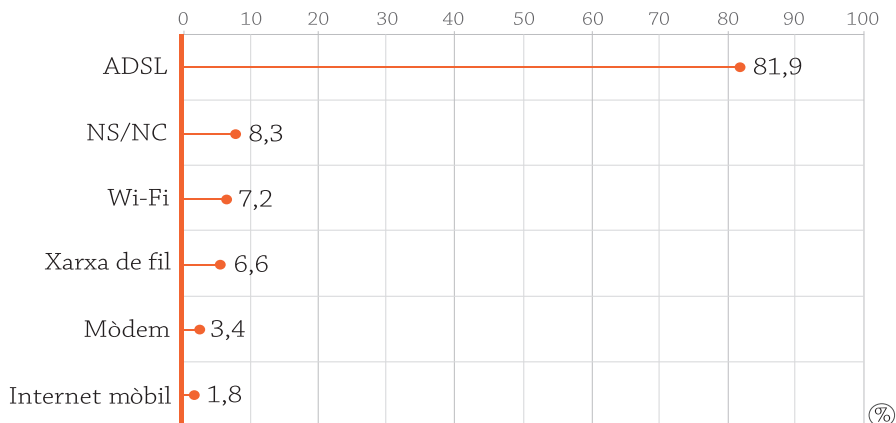


El tipus de connexió a Internet que utilitzen de forma majoritària les pimes analitzades és l'ADSL. Aquesta lidera les connexions de les pimes de les Balears, amb un 81,9%, seguida de lluny de la xarxa de fil, que se situa en el 6,6%, i del mòdem, amb el 3,4% d'implantació.

- **Palma** té la menor implantació d'ADSL, amb 6 punts per sota de la mitjana balear, a la vegada que és la zona on hi ha més connexions a través de la xarxa de fil, amb un 10%, a causa probablement que hi ha més disponibilitat d'infraestructures d'aquest tipus en aquesta ciutat.
- Per sectors, no es pot dir que l'ADSL destaquí en cap; en tots la implantació d'aquests tipus de connexió supera el 80%.
- A mesura que augmenta la dimensió de la pime també ho fa la connexió per ADSL; en canvi, l'ús d'Internet mòbil, com, per exemple, els mòdems USB, segueix una direcció inversa.

**Gràfic 13.** Tipus de connexió a Internet des de la pime, total de les Balears (%)

(Base: Pimes amb accés a Internet.)



### Correu electrònic

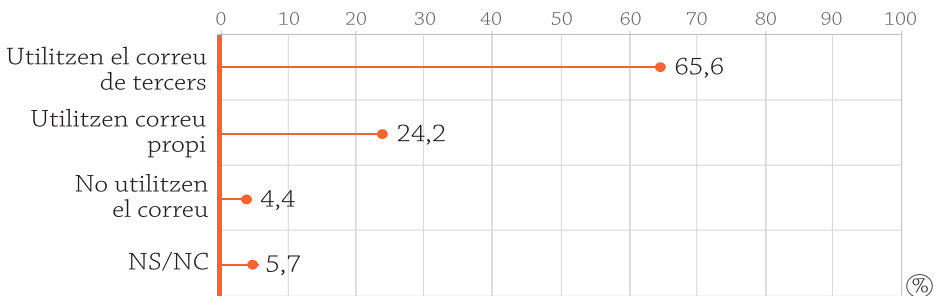
El correu electrònic en molts de casos ha substituït, no tan sols l'enviament de paper, sinó també el telèfon. El correu electrònic també permet adjuntar-hi arxius de dades, imatges, música i vídeos, entre d'altres, tot i que els missatges que s'envien fonamentalment són de text. Moltes de pimes l'utilitzen com a forma de contacte amb clients i proveïdors, però també amb finalitats publicitàries.

Del 79% de pimes de les Balears amb connexió a Internet, 9 de cada 10 utilitzen el correu electrònic de l'empresa, ja sigui un correu de tercers o propi, que serveix de contacte amb clients i proveïdors. Per correu de tercers, s'entén el que proporcionen subministradors de serveis de correu, com ara Gmail o Hotmail. Per correu propi, s'entén el que proporciona l'empresa mateixa.

- Destaca, per sobre, **Menorca**, on el percentatge de pimes que utilitzen un correu electrònic de contacte és el 90,6% i, per sota, **Eivissa**, amb un 86,4%. Tot i així, n'hi ha una implantació alta que supera el 86% a totes les zones.
- El sector de la **construcció**, amb un 92,8%, és el que en demostra més ús, seguit del sector de serveis, amb un 92,3%. El sector que menys utilitza el correu electrònic és el del **comerç**, amb un 84,6%.
- Per dimensió, totes les pimes de **més de 50 treballadors** també l'utilitzen, mentre que també ho fan el 91% de les de **menys de 5 treballadors**.

#### Gràfic 14. Utilització del correu electrònic a les pimes, total de les Balears (%)

(Base: Pimes amb accés a Internet.)



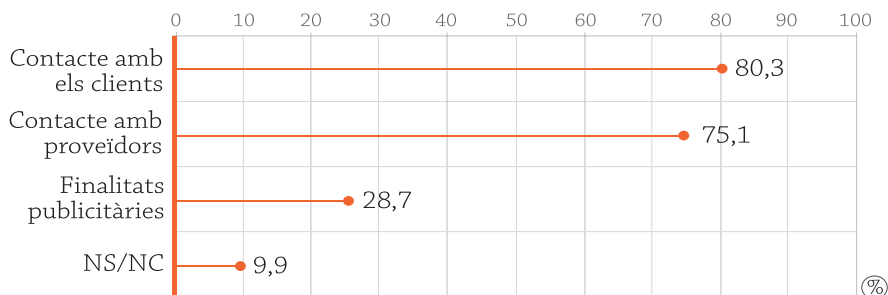
El motiu principal de no utilitzar el correu electrònic és el de no necessitar-lo, resposta esmentada pel 51,3% de les pimes que no l'utilitzen. Un 3,5% admet no fer-ho per manca de temps a l'hora de gestionar-lo i un 45,1% no sap per què no el fa servir. És a les pimes que afirmen no necessitar-lo i a les que no saben per què no l'utilitzen en què s'ha d'insistir en els avantatges que suposa, avui en dia, utilitzar aquesta eina. Les companyies que sí que en fan ús la finalitat que més anomenen és el contacte amb clients, com es pot veure al gràfic següent. També són moltes, un 75,1%, les que



l'utilitzen per mantenir contacte amb proveïdors, i poques les que ho fan amb finalitats publicitàries.

### Gràfic 15. Finalitat en l'ús del correu electrònic, total de les Balears (%)

(Base: Pimes amb accés a Internet i correu electrònic.)



### Intranet

La intranet, xarxa interna de la qual disposen algunes organitzacions i que es compon habitualment d'estàndards d'Internet, permet oferir continguts i serveis per a un ús exclusiu de l'empresa. Quant al total de pimes, només 2 de cada 10 en tenen.

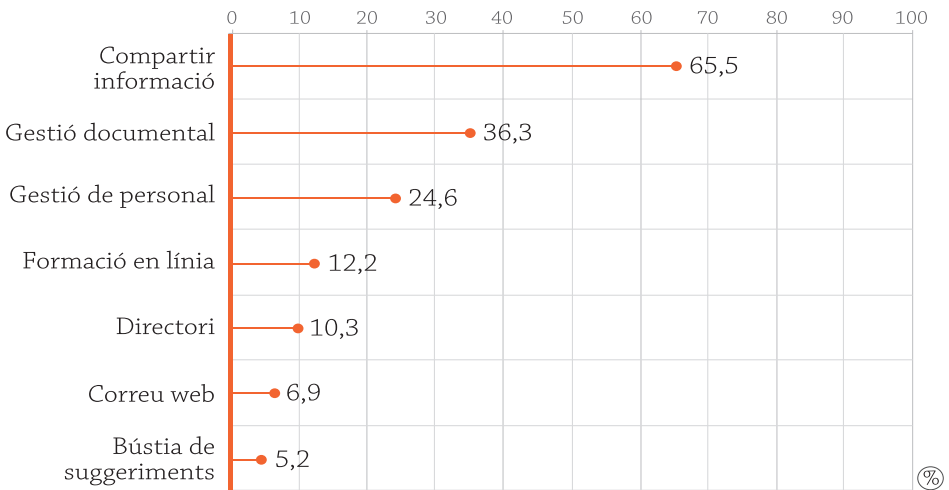
- **Menorca** destaca negativament en aquest ítem amb un 10,8%; en canvi, a **Mallorca (sense Palma)**, la implantació de la intranet està per sobre de la mitjana balear, amb un 22,2%.
- Per sectors, destaca positivament el sector de **serveis**, amb una implantació del 23,5%, els sectors de la **indústria** i el **turisme/hoteleria** el segueixen amb un 21,6% cadascun. El sectors del comerç i de la construcció es troben per sota de la mitjana balear.
- Per dimensió de la pime, es manifesta clarament una tendència a usar aquesta tecnologia segons el nombre de treballadors de l'empresa, que arriba a un 55% en el cas de les pimes de **més de 50 treballadors**. La intranet com a sistema de coordinació i intercanvi d'informació guanya més pes en les pimes amb més treballadors, tot i que un 8,8% de les **microempreses d'1 a 4** també en disposen.

Pel que fa a les pimes que afirmen no tenir intranet, el motiu que més esmenten és que no els fa falta, amb un 78,6%; la manca de coneixements

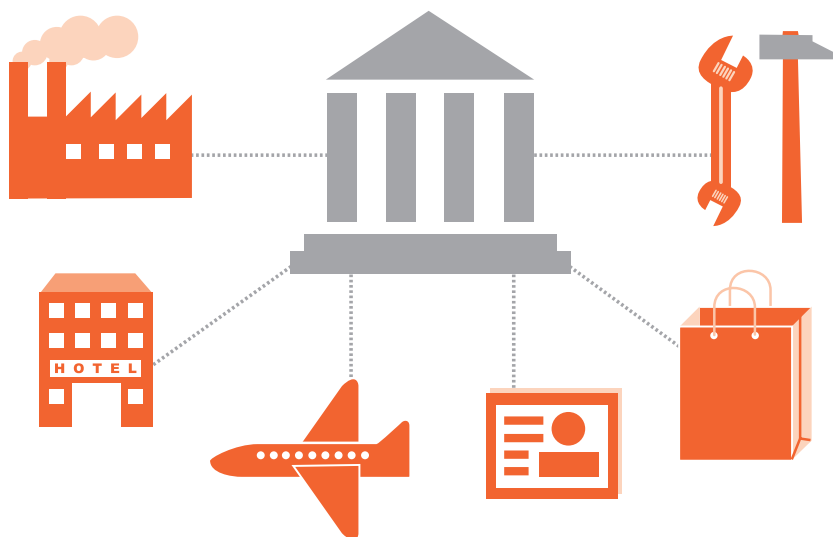
de l'eina, amb un 9,5%, és el segon motiu, i un 4,2% considera que és una aplicació complicada. Crida l'atenció que un 85,4% de les pimes de més de 50 treballadors que no en tenen considerin que no la necessiten. I del 74,5% de pimes que no disposen d'intranet, només un 3,6% s'han plantejat implantar-ne en els seus sistemes.

**Gràfic 16.** Utilitat que donen les pimes a la intranet, total de les Balears (%)

(Base: Pimes amb intranet.)



Els usos més freqüents de la connexió a la intranet per part de les pimes són compartir informació i dur a terme la gestió documental i la gestió de personal. Un 35,7% de les intranets són accessibles des de fora de l'oficina, mentre que un 43% només són accessibles des de la feina. I fins a un 21,3% no sap si hi pot accedir des de fora o no. Per sectors, els usos no varien; en contra del que es podia esperar, tampoc no ho fan per zona ni per dimensió de la pime.



## Administració electrònica

Segons s'explica al tercer llibre de la col·lecció Ibitàcoles *Pla ANIBAL. Pla d'actuació per a la implantació de l'Administració electrònica a les Illes Balears d'acord amb la Llei 11/2007 (LAECSP)*,<sup>9</sup> la gran passa en el desenvolupament d'una administració electrònica avançada té l'origen en la publicació de la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics (LAECSP). Aquesta Llei reconeix drets a la ciutadania per gestionar la seva relació amb les administracions públiques, i comporta canvis radicals en la gestió i l'ús de les eines necessàries per poder fer-ho realitat i perquè l'exercici del dret sigui plenament efectiu.

Alguns dels beneficis de l'ús de l'Administració electrònica:

- 24 hores, 365 dies a l'any.
- Accés des de qualsevol lloc amb connexió a Internet.
- Supressió dels desplaçaments físics.
- Estalvi de costos per desplaçaments.
- Simplificació dels tràmits.
- Millora de l'accés a la informació generada per l'Administració.

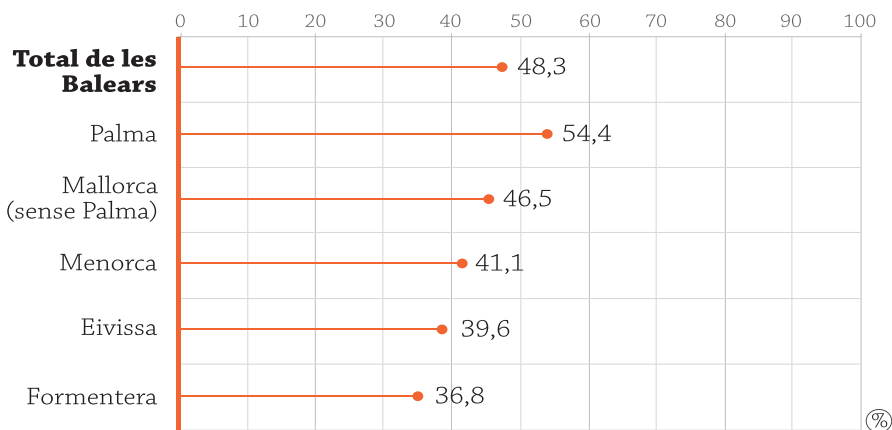
9. <http://www.ibit.org/home/difusion/ver.php?id=2601>.

En aquest aspecte, s'ha fet referència a la utilització de l'Administració electrònica per part de les pimes durant l'any anterior a l'elaboració de l'enquesta. La consulta s'ha fet sobre un any tenint en compte que hi ha tràmits que només es fan una vegada a l'any. Per això, es va considerar que era un temps suficient perquè les pimes hi haguessin fet tràmits. Els resultats indiquen que gairebé 1 de cada 2 pimes del total de les Balears, el 48,3%, s'ha relacionat amb l'Administració electrònica mitjançant Internet durant el darrer any.

- Sorprèn que sigui **Palma** la zona on més s'ha utilitzat, ja que pel fet de ser la capital aglutina un nombre més gran de delegacions públiques. En canvi, **Eivissa** i **Formentera** són les zones on menys s'utilitza Internet per fer aquest tipus de transaccions telemàtiques.
- El sector del **turisme** i el de la resta de **serveis** destaquen positivament en aquest sentit, ja que són els sectors que més interactuen amb l'Administració a través de la xarxa, amb un 51% i un 55% respectivament;
- Respecte de la dimensió, es nota clarament que a mesura que augmenta el nombre d'empleats s'incrementa també, de manera molt significativa, el nombre de pimes que fan tràmits administratius per Internet, que va del 37% a les pimes d'1 a 4 treballadors al 80% a les pimes de **més de 50 treballadors**.

### Gràfic 17. Ús de l'Administració electrònica durant el darrer any, per zones (%)

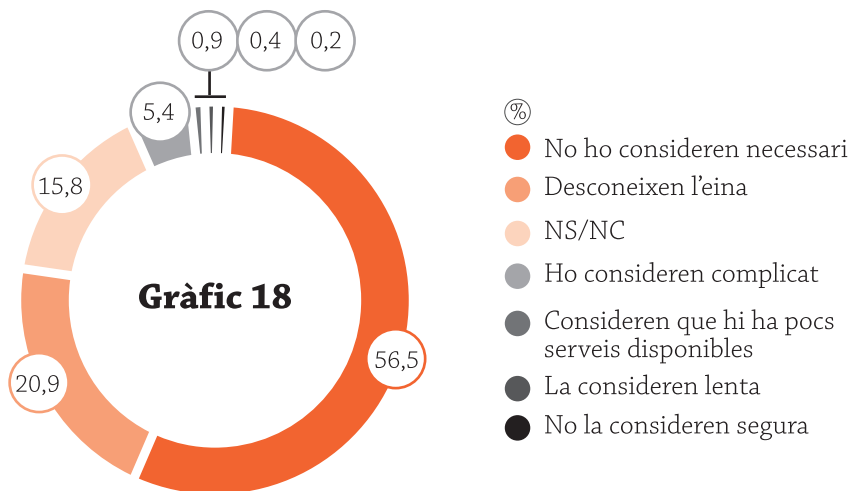
(Base: Total de les pimes.)



Les pimes que esmenten que no han fet transaccions electròniques per Internet comenten que el motiu és que no els fa falta utilitzar aquest servei, seguit de la manca de coneixements per utilitzar-lo. Davant la pregunta de si pensen que l'utilitzaran durant el proper any, només un 4,4% han assegurat que sí, un 65,5% té clar que no ho farà, i un 30,2% desconeix si ho farà. En aquest punt, cal remarcar el repte que representa per a l'Administració mostrar els beneficis de fer aquests tràmits mitjançant la xarxa i aconseguir que les pimes la utilitzin.

### Gràfic 18. Motiu principal de no utilitzar l'Administració electrònica, total de les Balears (%)

(Base: Pimes que no han utilitzat l'Administració electrònica durant el darrer any.)



Les entitats amb les quals les pimes duen a terme un major nombre de transaccions per mitjans telemàtics són l'Agència Tributària, seguida de la Seguretat Social i els tràmits relacionats amb la sol·licitud d'ajuts i subvencions, que són els tres ítems més esmentats per les pimes que asseguren haver interactuat amb l'Administració per Internet.

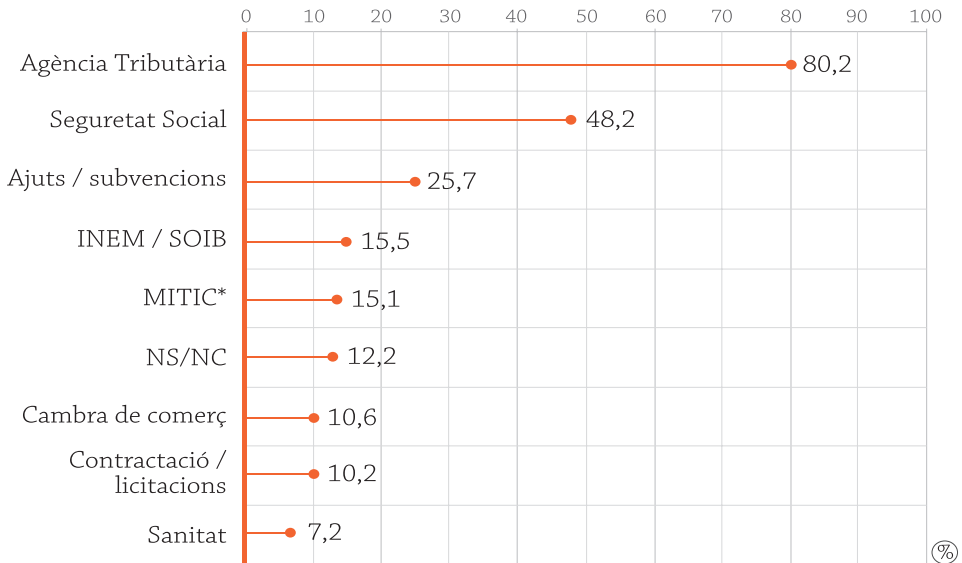
- Per zones, només destaca **Palma**, amb un 15% de pimes que han duit a terme tràmits electrònics amb la Cambra de Comerç i un 20% amb el SOIB.
- No hi ha grans diferències entre sectors. Quant a tràmits amb l'Agència Tributària, només destaca el sector de **serveis**, amb un 83,3% de pimes que hi han fet tràmits, i amb un 28,7% que han

dut a terme tràmits relacionats amb ajuts i subvencions. El sector del **turisme**, en canvi, destaca per les transaccions amb la Seguretat Social, amb un 58,3%. El sector de la **indústria** és el que més tràmits ha fet telemàticament amb Sanitat, amb un 10%.

- Les pimes amb **més de 50 treballadors** reflecteixen un comportament similar al de **Palma** com a zona, és a dir, destaquen també en els tràmits amb la Cambra de Comerç i amb el SOIB, amb un 20,8% i un 22,2% respectivament.

### Gràfic 19. Entitats amb les quals les pimes han interaccionat a través d'Internet, total de les Balears (%)

(Base: Pimes que han utilitzat l'Administració electrònica durant el darrer any.)



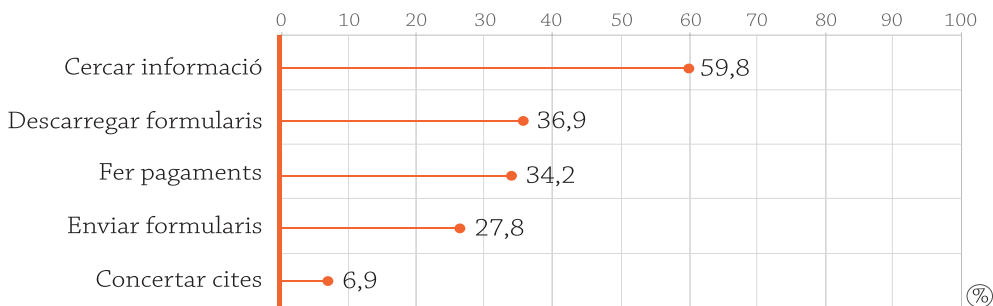
\* Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç.

Amb relació a la finalitat per a la qual han fet servir aquests serveis disponibles per Internet, 6 de cada 10 pimes utilitzen el contacte telemàtic amb l'Administració per cercar i recollir informació; descarregar formularis i pagar taxes i impostos són els serveis següents més utilitzats en el contacte amb l'Administració. Es manifesta una tendència a usar la xarxa o els serveis que ofereix com una via unidireccional de flux d'informació. Les pimes de les Balears veuen, segons els resultats, aquests serveis telemàtics com una eina per evitar les primeres passes dels tràmits, com la cerca d'informació o la descàrrega de formularis, però no s'acullen a la possibilitat de fer el tràmit complet

amb l'Administració. Les passes que cal seguir per lliurar informació encara no es mereixen tota la confiança del teixit empresarial de les Illes Balears.

**Gràfic 20.** Funcions fetes per les pimes amb l'Administració electrònica, total de les Balears (%)

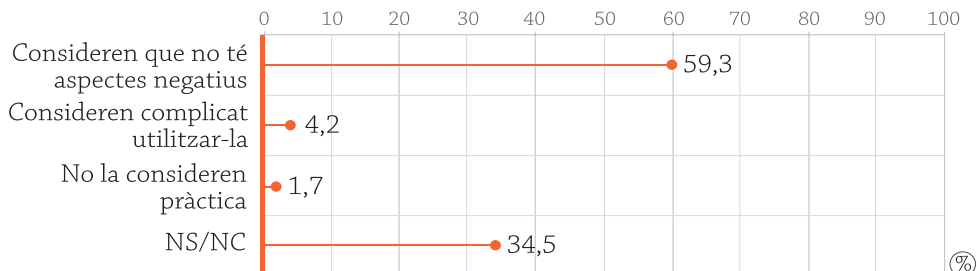
(Base: Pimes que han utilitzat l'Administració electrònica durant el darrer any.)

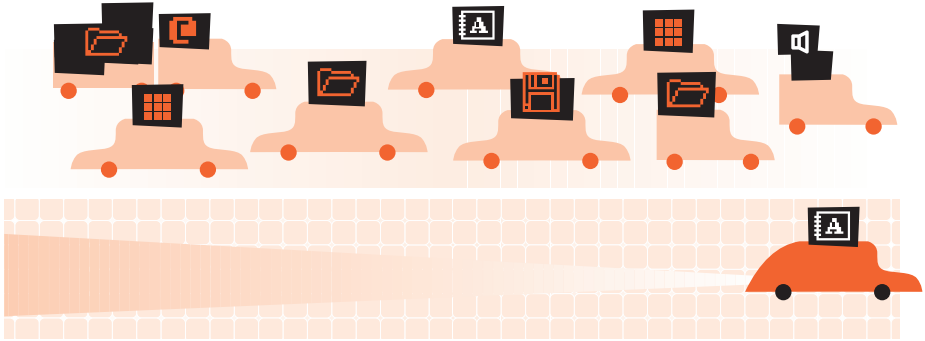


Ja hem dit que el fet de poder dur a terme tràmits administratius durant les 24 hores del dia i tots els dies de l'any i de no haver de fer coes ni desplaçaments a les oficines perquè els tràmits es poden completar des de casa o des de qualsevol altre lloc amb connexió a Internet suposa un ventall d'avantatges per la PIME. Ara bé, els aspectes més positius ja els coneixem; per això, hem volgut esbrinar què en pensen les pimes que utilitzen l'Administració electrònica (48,3%) i quins aspectes negatius hi troben. La resposta és que la majoria afirma que no hi ha aspectes negatius, i molt poques pimes pensen que l'Administració electrònica no és pràctica o que és massa complicat utilitzar-la. Els que han contestat que no saben si l'Administració electrònica té aspectes negatius també representen un percentatge alt, cosa que fa pensar que la utilitzen poc o que no troben gaires inconvenients en l'ús.

**Gràfic 21.** Aspectes negatius que destaquen les pimes que han utilitzat l'Administració electrònica, total de les Balears (%)

(Base: Pimes que han utilitzat l'Administració electrònica durant el darrer any.)



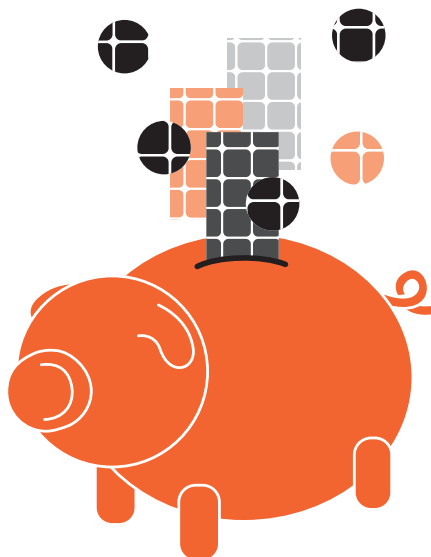


## Negoci electrònic

El negoci electrònic fa referència a una nova manera de fer empresa que es basa en l'ús intensiu de les tecnologies digitals. Aquesta nova configuració i la seva adaptació a les característiques de la nova economia ha suposat un canvi important en l'enfocament tradicional i en les pràctiques productives i organitzacionals de la feina. També anomenat e-bussiness, és un concepte general que abasta el comerç electrònic i l'adopció de formes de negoci en xarxa com B2B (d'empresa a empresa) o B2C (d'empresa a consumidor).

En aquest punt, s'ha de recordar la importància i el gran repte que ha de suposar per a les pimes efectuar una inversió en TIC, tot i que per a les empreses petites els costos resulten proporcionalment molt elevats respecte a les empreses més grans, sobretot al principi; però a la llarga l'augment de l'eficàcia en el desenvolupament del negoci i en la reducció de despeses justifica la inversió.





## Banca electrònica

En aquest apartat es fa referència a l'ús de la banca a través d'Internet o banca en línia, que comprèn les eines que ofereix una entitat perquè els seus clients facin les operacions bancàries per ordinador utilitzant una connexió a la xarxa.

Entre alguns dels avantatges que la banca per Internet proporciona a les empreses, hi ha els següents:

- Servei les 24 hores: Disposició dels serveis bancaris durant les 24 hores del dia tots els dies de l'any.
- Oficina mòbil: Facilita una gestió puntual de la tresoreria en qualsevol moment i des de qualsevol lloc. Un servei avançat de banca electrònica, no tan sols permet operar des d'un ordinador, sinó que també ofereix dispositius mòbils com el telèfon o les agendes electròniques o PDA.
- Ús personalitzat: L'empresari mateix, ja sigui des de casa o des de la seva pròpia empresa, pot dur a terme totes aquestes gestions. Ja no cal la dedicació d'una persona a temps complet per efectuar les tasques bancàries.

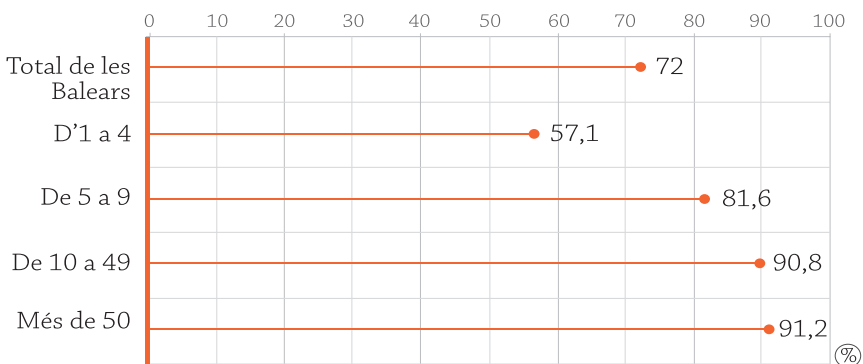
- Estalvi de temps: S'eviten desplaçaments a l'oficina bancària física per fer operacions habituals, amb l'estalvi de temps consegüent.
- Facilitat d'ús: No és necessari tenir alts nivells de coneixement sobre informàtica, ja que aquests sistemes estan dissenyats tenint en compte la intuïció de l'usuari, per tant és molt senzill familiaritzar-s'hi.

L'ús de la banca electrònica està bastant generalitzat entre les pimes de les Illes Balears; aquest servei és utilitzat per un 72% de les pimes, mentre que un 23,4% afirma que no l'usa. Les pimes que utilitzen aquest servei ho fan de manera habitual, ja que, del 72% que el fa servir, un 94,5% ho ha fet durant els darrers tres mesos, i això ens indica que en fan un ús regular.

- Per zones, no hi ha gaires diferències respecte de l'ús d'aquest servei: a **Mallorca** n'hi ha l'ús més elevat, i a les **Pitiüses** és on l'utilitzen menys.
- Els sectors que més transaccions bancàries efectuen en línia són el de la **construcció** i el de **serveis**, amb un 74% i un 76,7% respectivament.
- Per dimensió, a l'igual que a la majoria d'indicadors, com més quantitat de treballadors, més ús de la banca electrònica: des d'un 57,1% a les pimes de **menys de 5 treballadors** fins a un 91,2% a les pimes de **més de 50**.

## Gràfic 22. Pimes que utilitzen la banca electrònica, per dimensió (%)

(Base: Total de les pimes.)





## Factura electrònica

La factura electrònica és un document electrònic que compleix els requisits legals i exigibles a les factures tradicionals, i que en garanteix, entre altres aspectes, l'autenticitat quant a l'origen i la integritat quant al contingut. La factura electrònica és, per tant, la versió electrònica de les factures tradicionals en suport paper i ha de ser funcional i legalment equivalent a aquestes. Per la seva pròpia naturalesa, les factures electròniques es poden emmagatzemar, gestionar i intercanviar per mitjans electrònics o digitals.

A partir del novembre de 2010,<sup>10</sup> les empreses estaran obligades a fer servir la factura electrònica per fer transaccions amb el sector públic, però en el moment de passar el qüestionari només n'estava al corrent el 26,4% de les pimes, mentre que un 68,3% ho desconeixia. Respecte del mètode

---

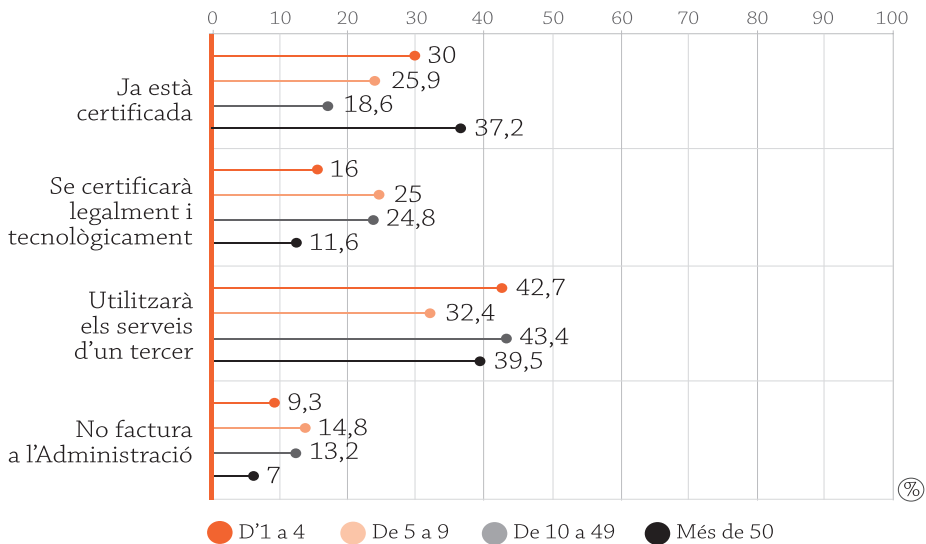
10. D'acord amb l'Esquema de l'àmbit d'aplicació i terminis d'entrada en vigor, a partir de l'1 de novembre de 2010 està prevista l'obligació que una gran quantitat d'usuaris faci servir la factura electrònica. <http://www.facturae.es/es-ES/Documentacion/Normativa/Normativa/CuadroPlazos.pdf>

que tenen pensat utilitzar les empreses o que ja estan utilitzant per emetre factures, amb referència al 26,4% que té constància de l'obligatorietat:

- Un 35,5% pensa utilitzar els serveis d'un tercer, com, per exemple, una gestoria.
- Un 21,5% afirma que ja està certificat, s'entén que està preparat per emetre factures electròniques.
- Un 18,1% pensa certificar legalment i tecnològicament la seva empresa per poder fer-ho.
- Un 10,1% explica que no ho necessita perquè el seu negoci no factura a l'Administració pública.
- Un 14,8% encara no sap com ho farà.

**Gràfic 23.** Mètode que utilitzaran les pimes per certificar-se a l'hora de facturar a l'Administració, per dimensió (%)

(Base: Pimes que saben que a partir del mes de novembre del 2010 hi haurà l'obligació d'emetre factures digitalment en les transaccions amb l'Administració.)



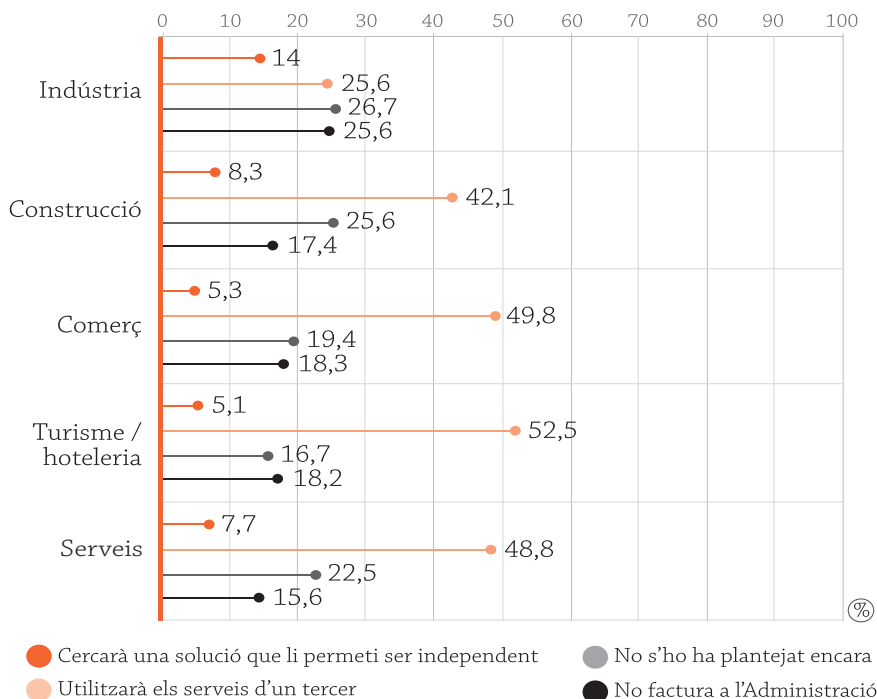
S'ha demanat al 68,3% que no té coneixement d'aquesta obligació com pensa solucionar el tema en cas que necessiti facturar a l'Administració:

- Un 7,1% assegura que cercarà una solució que li permeti ser independent.

- Un 45,3% diu que utilitzarà serveis de tercers.
- Un 21,3% admet que, com que no ho sabia, no s'ho ha plantejat.
- Un 19,6% diu que no ho necessita perquè no factura a l'Administració.

### Gràfic 24. Mètode que utilitzaran les pimes a l'hora de facturar a l'Administració, per sector (%)

(Base: Pimes que desconeixen que a partir del mes de novembre del 2010 hi haurà l'obligació d'emetre factures digitalment en les transaccions amb l'Administració.)



Amb referència a l'ús de la factura electrònica, l'han utilitzada, durant el darrer any, un 23,8% de les pimes, i ho han fet tant amb clients/proveïdors com amb l'Administració, i tant per enviar-ne com per rebre'n. Però encara hi ha un 61,7% que no ha utilitzat aquest tipus de factura durant el darrer any.

- Destaca **Palma**, amb un 26% de pimes que han utilitzat factures electròniques, i la segueix **Mallorca (sense Palma)** amb un 24%. Palma, com a zona, destaca no tan sols en aquest indicador, sinó també en molts altres ítems relacionats amb l'ús de les TIC.
- Per sectors, el de **turisme**, amb un 41,2%, que representa gairebé

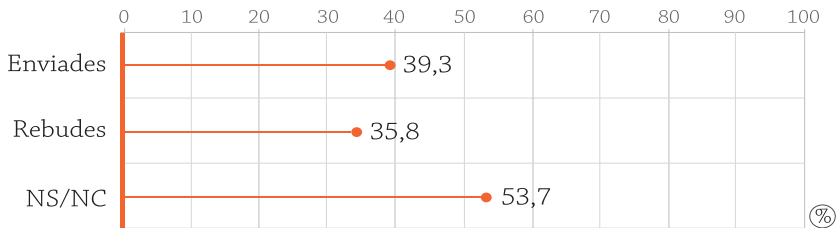
el doble de la mitjana de les Balears, és el sector en el qual hi ha més facturació electrònica, seguit de lluny pel sector de **serveis**.

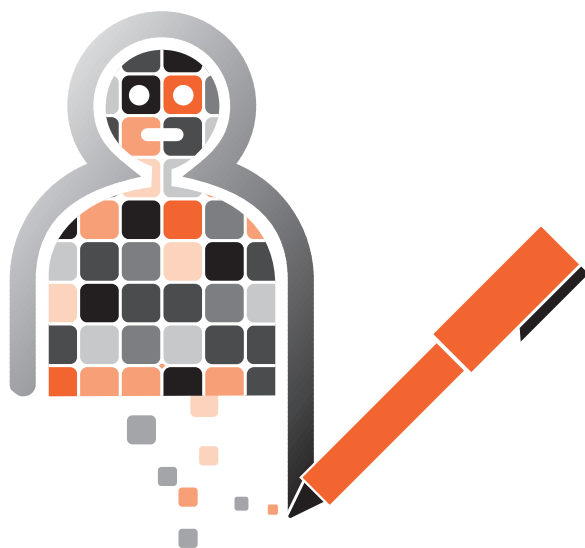
- Per dimensió, destaquen les pimes amb **més de 50 treballadors**, on gairebé una de cada dues pimes (48,8%) ha emès factures electròniques. Les pimes amb **menys de 5 treballadors** presenten la segona xifra més alta, amb un 26,7%, que trenquen la norma de com més dimensió, més implantació de TIC.
- Cal destacar que els sectors de turisme/hoteleria i d'indústria i també les pimes de més de 50 treballadors representen els segments en què més factures electròniques s'han emès i s'han rebut, en la gran majoria de casos, entre l'empresa i l'Administració, i no tant amb clients/proveïdors.

L'enviament de factures, a tots els segments, està per sobre de la recepció de factures; els percentatges són del 39,3% de factures enviades i del 35,5% de rebudes, amb l'excepció de les pimes més grans, les de més de 50 treballadors, en les quals la xifra de factures enviades és del 63%, i de rebudes, el 66,7%.

### Gràfic 25. Direcció en la utilització de factures electròniques, total de les Balears (%)

(Base: Pimes que han utilitzat la factura electrònica durant el darrer any.)





## Signatura digital

La signatura digital o electrònica es refereix a informació xifrada que identifica de forma inequívoca l'autor d'un document o la transacció electrònica i autentifica que és qui diu ser. És un sistema d'autenticació que permet efectuar, a través d'Internet, operacions fiscals com el pagament d'impostos o l'emissió de factures electròniques.

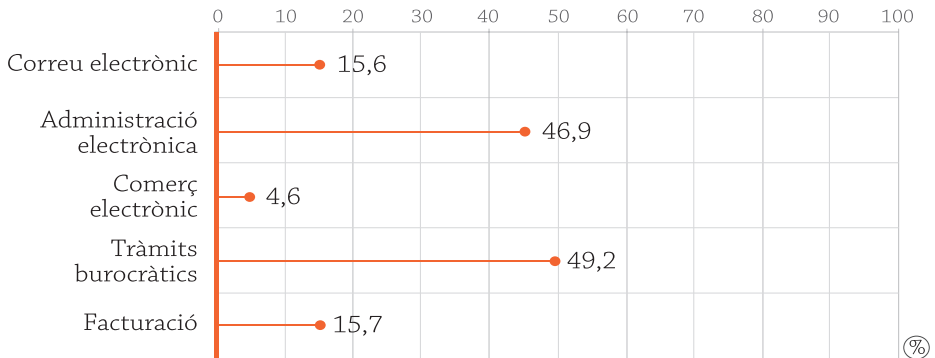
A les Balears hi ha un 21,5% de pimes que han utilitzat la signatura digital en el darrer any, mentre que un 72,8% no ho han fet encara. Aquesta utilització es concentra en els tràmits burocràtics i en la relació amb l'Administració.

- Si fem la comparació entre zones, no hi trobem gaires diferències. Només destaca **Palma**, on l'ús de la signatura digital, amb un 25,8%, és superior a la resta, i pel que fa als usos concrets, a **Menorca** predomina l'ús que en fan amb l'Administració i a **Palma** en relació amb els tràmits burocràtics.
- Per sectors, destaca el de **serveis**, amb una utilització per part del 27,7% de les pimes, sobretot per signar documents relacionats amb l'Administració.
- On hi ha més diferència és en la dimensió de la PIME, en què el percentatge d'ús continua tenint un augment directament pro-

porcional al nombre de persones que hi treballen: del 13% a les pimes amb **menys de 5 treballadors**, del 22,7% per a les pimes de 5 a 9, del 31,2% a les que en tenen de 10 a 49 i del 49,5% a les pimes de **més de 50 treballadors**.

### Gràfic 26. Finalitat d'ús de la signatura digital, total de les Balears (%)

(Base: Pimes que han utilitzat la signatura electrònica.)



La signatura digital és utilitzada, sobretot, per fer tràmits burocràtics i en procediments relacionats amb l'Administració electrònica, com ara el pagament d'impostos i de multes. En menor proporció, també és utilitzada per facturar i per enviar correus electrònics. L'ús d'aquesta signatura està relacionat amb el comerç electrònic, i com que hi ha una baixa implantació d'aquest, també n'hi ha el percentatge més baix d'utilització.

Però més de 7 de cada 10 no han utilitzat la signatura digital durant el darrer any i no ho han fet per algun d'aquests motius:

- Un 42% no ho ha fet per desconeixement.
- Un 36,7% perquè no li fa falta.
- Un 6,6% perquè considera que és complicat.
- Un 0,2% ho troba car.
- Un 0,9% pensa que no és segur.
- Un 13,6% no sap per què.

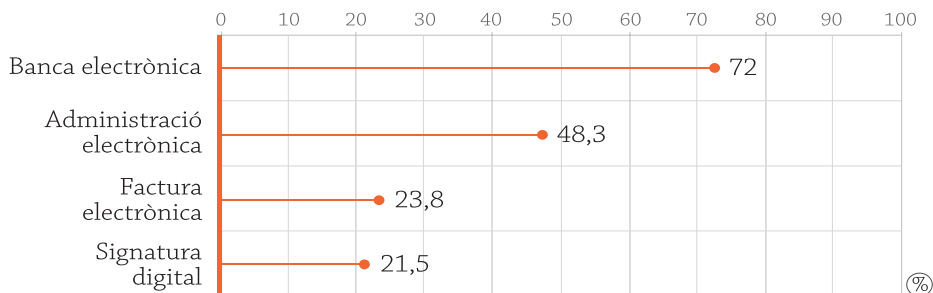
Com es pot comprovar al gràfic següent, que resumeix els usos de les transaccions electròniques analitzades en aquest estudi, la transacció bancària



és la més utilitzada per part de les pimes, amb un ús important de les companyies balears; la segueix l'Administració, utilitzada per gairebé 1 de cada 2 pimes. La factura i la signatura digital, en canvi, tenen un impacte menor.

### **Gràfic 27.** Resum de transaccions electròniques, total de les Balears (%)

(Base: Total de pimes.)





## Comerç electrònic

Les Illes Balears és la comunitat on més persones afirmen haver comprat béns o serveis a través d'Internet. Un 38,7%<sup>11</sup> de ciutadans de les Illes d'entre 16 i 74 anys han comprat alguna vegada per mitjà de la xarxa. Aquest podria ser un motiu per animar les empreses de les Balears a oferir tant els seus productes com els seus serveis en línia.

En aquest punt, en què es parla de comerç electrònic en el sentit de comprar i vendre productes o serveis a través de mitjans electrònics com Internet, hem inclòs tant el comerç B2B<sup>12</sup> com el comerç B2C<sup>13</sup>. Mentre que el primer fa referència al comerç entre empreses, el segon es refereix al comerç entre empresa i client/usuari final.

Una de cada tres pimes de les Balears ha comprat alguna vegada per Internet. A les pimes de més de 50 treballadors hi trobem la xifra més alta, amb un 57,1% de companyies que han comprat béns o serveis a través de la

11. Font: *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares 2009*, de l'INE.

12. *Business to Business*

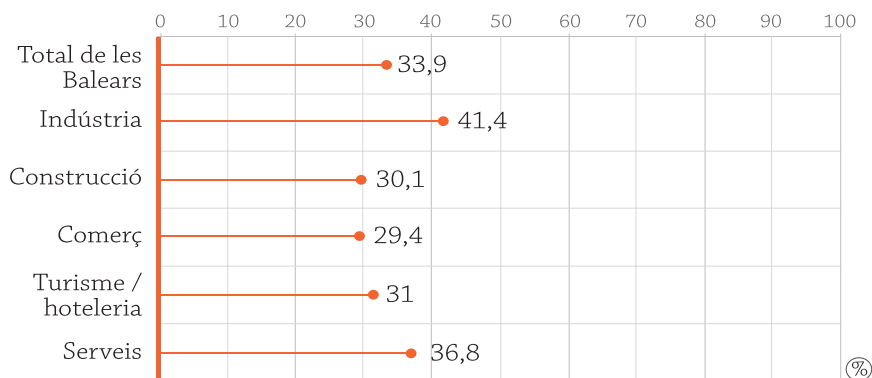
13. *Business to Consumer*

xarxa durant el darrer any, i la més baixa, a les de fins a 4 treballadors, amb un 26,9%. Les diferències, per tant, es concentren en el nombre de treballadors i no en la resta de segments.

- **Palma** és la zona on més s'ha practicat aquest comerç entre les pimes, amb un 36,5%, seguida de **Menorca**, amb un 34,1%, tot i que no hi ha diferències destacables entre zones.
- El sector de la **indústria**, per una banda, destaca per sobre de la resta de pimes que compren a través de la xarxa, i el sector del **comerç**, per l'altra, amb la xifra més baixa, destaca per sota de la mitjana de les Balears.
- Per dimensió, gairebé 6 de cada 10 de les pimes amb **més de 50 treballadors** també afirmen haver comprat telemàticament, mentre que en el cas de les empreses més petites la xifra es redueix a la meitat, possiblement perquè el funcionament de les empreses més petites respon a una relació comercial més directa i personal.

**Gràfic 28.** Pimes que han comprat per Internet durant el darrer any, per sector (%)

(Base: Total de les pimes.)



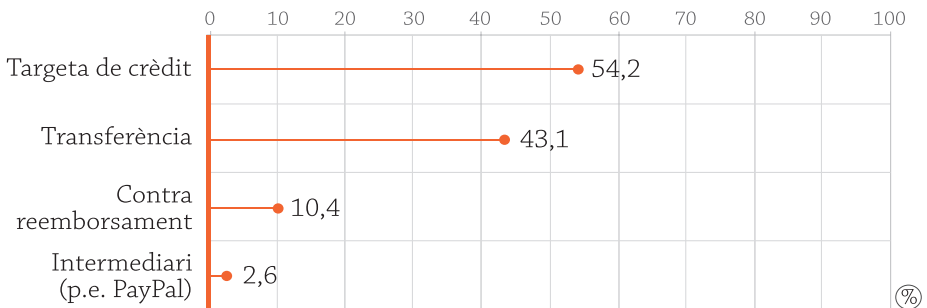
Els percentatges de les compres que han fet les pimes per Internet (sobre el total de compres) són els següents:

- Les compres representen **menys d'un 25%** en el 74,4% de pimes.
- Les compres representen **entre un 25% i un 50%** en el 7,5% de pimes.
- Les compres representen **entre un 50% i un 75%** en l'1,2% de pimes.
- Les compres representen **més del 75%** en l'1,6% de pimes.

Els percentatges de compres per Internet demostren que la majoria no es fan mitjançant la xarxa, sinó fora d'aquesta. Només 3 de cada 100 compren en línia més del 50% del total de les seves compres.

**Gràfic 29.** Mètode de pagament de les pimes en el comerç electrònic, total de les Balears (%)

(Base: Pimes que han comprat per Internet.)

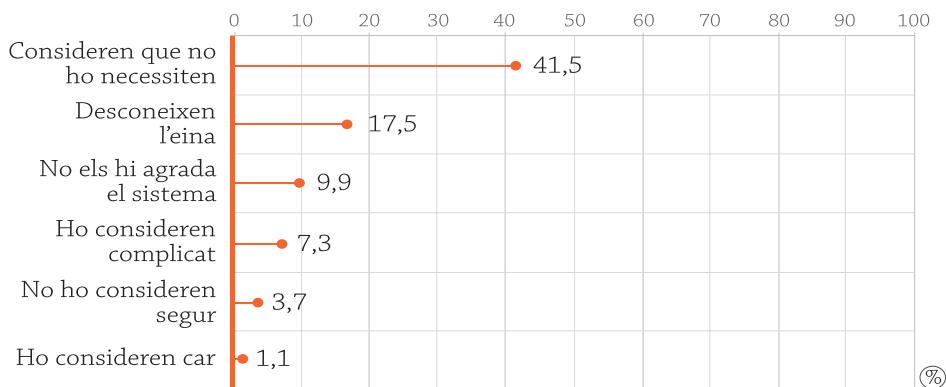


Més de la meitat del total de les pimes utilitzen la targeta com a forma de pagament, però, si observem les dades per segments, hi trobem algunes excepcions:

- **Menorca** és l'única zona on les pimes utilitzen més la transferència bancària que no la targeta com a mètode de pagament.
- Els sectors de la **indústria** i de la **construcció** també acostumen a utilitzar més la transferència que no la targeta; en el cas de la indústria, la xifra d'utilització de la transferència com a mitjà de pagament representa el doble que la targeta.
- En aquest cas, el nombre de treballadors no determina l'ús de cap dels mitjans de pagament; **fins a 50**, predomina l'ús de la targeta, i **a partir de 50**, el de la transferència bancària.

### Gràfic 30. Motius de no haver comprat per Internet durant el darrer any, total de les Balears (%)

(Base: Pimes que no han comprat per Internet durant el darrer any.)

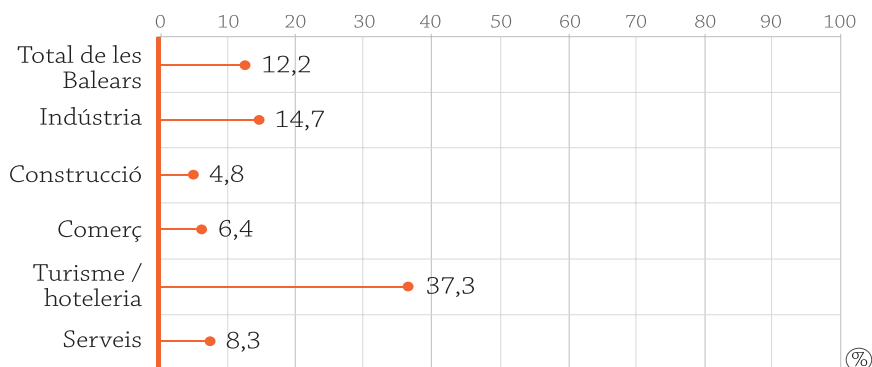


Fins a un 61,5% de pimes no ha fet compres per Internet. El motiu principal és, segons la majoria, que no els fa falta, tot i que és sabut que comprar per Internet permet adquirir productes a millors preus, i, a més d'un ventall més gran de béns i serveis, ofereix disponibilitat les 24 hores del dia i evita els desplaçaments i les aglomeracions.

En pitjor situació estan les vendes de béns i serveis en línia, que són inferiors a les compres; només un 12,2% de les pimes han fet vendes per Internet. Això ens mostra que les pimes no donen la mateixa importància als avantatges que els ofereix la xarxa depenent de si actuen com a proveïdors, ja sigui de béns o de serveis, o de si ho fan com a clients.

### Gràfic 31. Pimes que han venut per Internet durant el darrer any, per sector (%)

(Base: Total de les Pimes.)



El sector d'activitat és clau en aquest indicador, tal com mostren els resultats obtinguts a l'estudi:

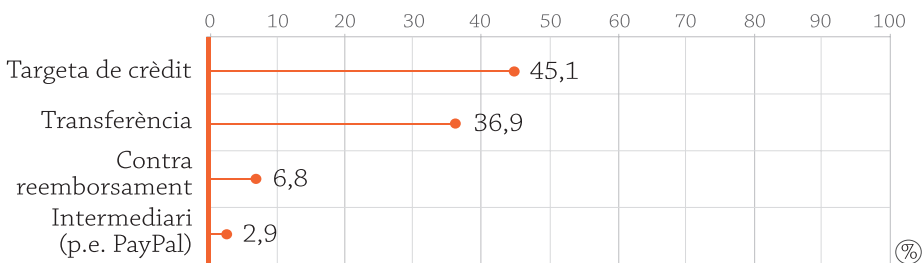
- Per zones, no hi trobem diferències destacables, ja que totes les zones es troben al voltant del 12%, que representa la mitjana del total de les Balears.
- Al sector de la **construcció**, el percentatge de vendes en línia representa un 4,8%, i al de **turisme/hoteleria**, aquest percentatge arriba fins a un 37,3%, fet que el converteix en el sector que més ven per Internet.
- 7 de cada 100 pimes de **menys de 5 treballadors** han venut béns o serveis per Internet durant el darrer any, però a les pimes de **més de 50** la situació és diferent, ja que 1 de cada 2 ha venut en línia.

Els percentatges de les vendes que han fet les pimes per Internet (sobre el total de vendes) han estat els següents:

- Les vendes representen **menys d'un 25%** en el 45,1% de pimes.
- Les vendes representen **entre un 25% i un 50%** en el 14,1% de pimes.
- Les vendes representen **entre un 50% i un 75%** en el 4,4% de pimes.
- Les vendes representen **més del 75%** en el 3,6% de pimes.

### Gràfic 32. Forma de cobrament en les vendes, total de les Balears (%)

(Base: Pimes que han venut per Internet durant el darrer any.)

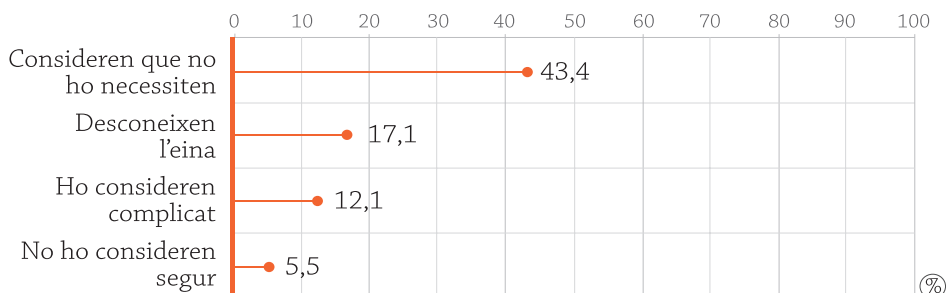


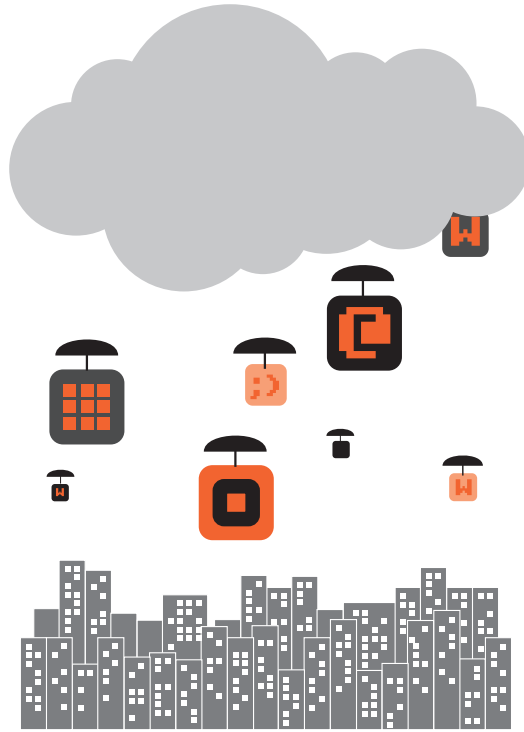
Els sistemes més utilitzats a l'hora d'efectuar o de rebre els pagaments dels productes mitjançant el comerç electrònic són la targeta i la transferència en ambdós casos. Però en el cas de les vendes, hi ha un alt percentatge de pimes, un 36,4%, que afirmen no saber el mètode utilitzat per cobrar, xifra que es converteix en un 16% a l'hora de fer els pagaments. Les pimes de les

Balears demostren tenir més coneixement sobre la forma que utilitzen per pagar que la que fan servir per cobrar. De totes maneres, són més les pimes que compren que no pas les que venen, fins a un 82,8% no ha venut ni béns ni serveis per Internet durant el darrer any. Els motius que expressen per no haver-ho fet són els següents:

**Gràfic 33.** Motius de no haver venut per Internet durant el darrer any, total de les Balears (%)

(Base: Pimes que no han venut per Internet durant el darrer any.)





## Presència a la xarxa

En aquest apartat s'ha intentat expressar la disposició de les pimes de les Balears a projectar la seva imatge en línia, a mostrar-se en el món digital i a tenir-hi identitat i presència. Per això, s'han tingut en compte ítems com tenir pàgina/lloc web, fer publicitat a través de xarxes socials creant un perfil o enviar correus electrònics amb finalitats publicitàries.

### **Pàgina o lloc web**

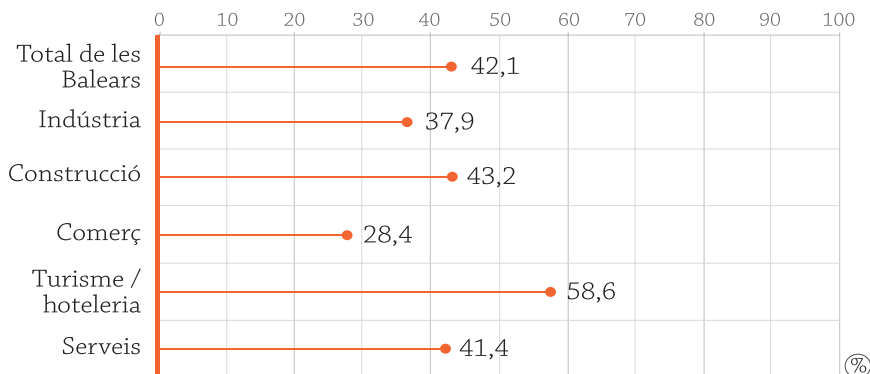
El primer indicador estudiat ha estat el nombre de pimes de les Balears que disposen de pàgina o lloc web; cada vegada és més important disposar-ne com a mitjà per tenir presència en el món digital. Respecte del total de les Illes Balears, hi ha un 42,1% de pimes que sí que en tenen, mentre que un 53,3% no en tenen. D'aquest total de pimes que tenen web, un 84,6% disposa de domini propi.



- La zona on es troba situada la pime no esdevé un factor rellevant, ja que les diferències no són tan notables com a la resta d'estrats.
- En canvi, l'anàlisi sectorial de disponibilitat de web posa de manifest que el sector de **turisme/hoteleria**, amb un 58,6% de pimes amb web, és el que té més presència a la xarxa en aquest sentit, probablement per les característiques associades a la seva activitat.
- Les grans diferències sorgeixen en considerar la dimensió de la pime. Parteix d'un 24,3% a les de **menys de 5 treballadors** i arriba al 82,4% a les pimes de **més de 50**; la dimensió de la pime, en aquest cas, esdevé una variable imprescindible a l'hora d'explorar aquest terreny.

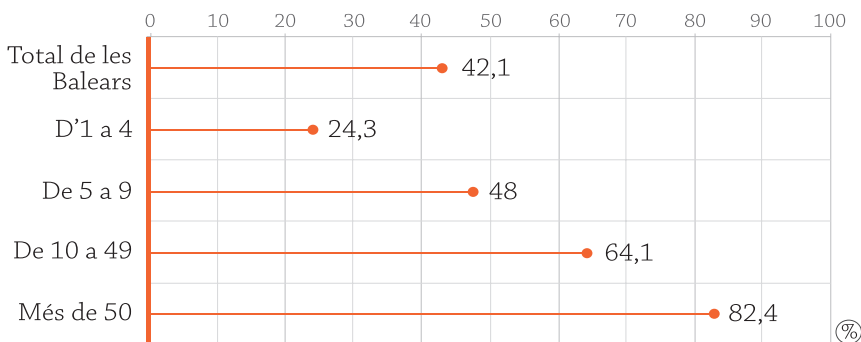
### Gràfic 34. Pimes que tenen pàgina o lloc web, per sector (%)

(Base: Total de pimes.)



### Gràfic 35. Pimes que tenen pàgina o lloc web, per dimensió (%)

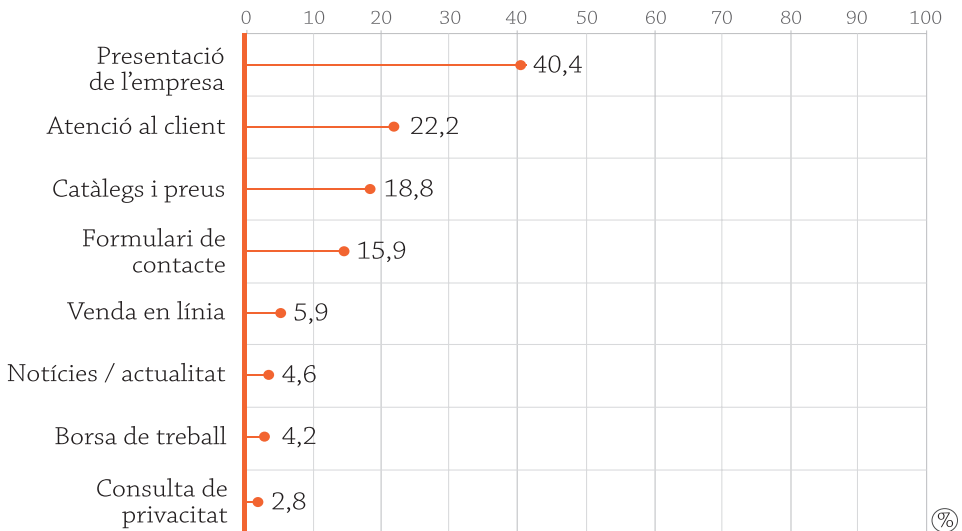
(Base: Total de pimes.)



Les pimes que disposen de pàgina o lloc web l'utilitzen sobretot per presentar l'empresa, com a porta d'entrada on es troba la informació necessària per conèixer la companyia. Després, hi ha la funció d'oferir atenció al client, seguida de la presentació de catàlegs i preus, com es reflecteix al gràfic següent:

**Gràfic 36.** Funcions de la pàgina o lloc web, segons el total de les Balears (%)

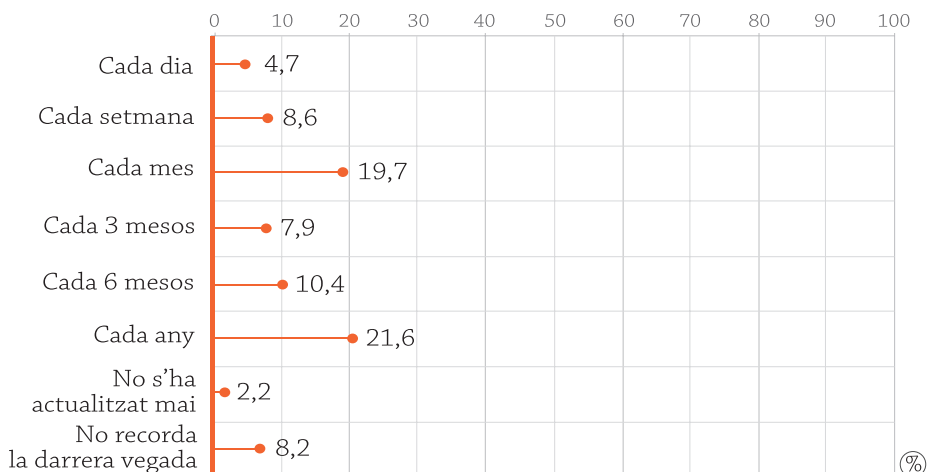
(Base: Pimes amb pàgina o lloc web.)



Però la majoria d'aquests webs no s'actualitzen gaire sovint; de fet, només un 4,7% l'actualitza cada dia, un 8,6% ho fa cada setmana, i un 19,7% l'actualitza mensualment, mentre que un 21,6% només l'actualitza cada any. Hi ha pimes que, com veiem, només utilitzen el seu web com a targeta de presentació; aquest fet és un exemple clar que l'equipament, si no s'utilitza bé, no tan sols pot no augmentar la competitivitat, sinó que pot disminuir-la. Així, tenir web i no emprar-lo o no actualitzar-lo es pot convertir en un handicap per a la imatge de l'empresa.

### Gràfic 37. Freqüència d'actualització de la pàgina o lloc web, total de les Balears (%)

(Base: Pimes amb pàgina o lloc web.)



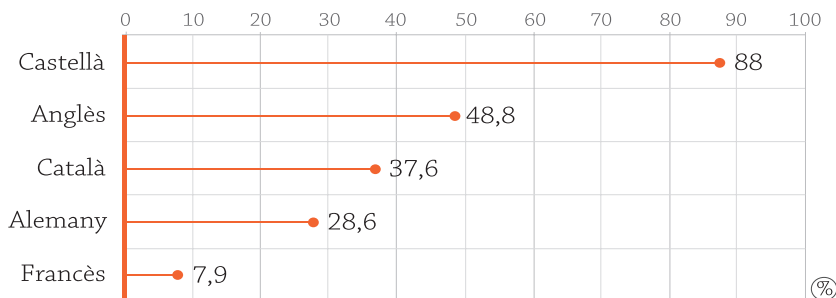
El 42,3% afirma que del manteniment se n'encarrega personal propi de l'empresa, mentre que un 56% afirma que delega aquesta tasca en personal extern.

### Idiomes disponibles als webs

Hi ha webs que estan disponibles només en una llengua, d'altres que hi estan en dues, en tres, en quatre o més. En aquesta pregunta s'ha volgut analitzar en quina o quines llengües estan disponibles els webs de les pimes de les Illes Balears. Les llengües més utilitzades són el castellà i l'anglès. El català es troba en tercera posició, seguit de l'alemany i del francès.

### Gràfic 38. Llengües en què es troben disponibles els webs de les pimes, total de les Balears (%)

(Base: Pimes amb pàgina o lloc web.)



**Català:** Al gràfic següent es detecta que, com més gran és la pime, menor és l'ús del català als webs, llevat de les pimes de 5 a 9 treballadors, amb un 38,9%. El percentatge més gran de webs en català, un 43,1%, el trobem a les pimes de menys de 5 treballadors, les característiques de les quals fan que estiguin més enfocades al client local que no les que tenen una dimensió més elevada. Si fem cas de les zones on es troben ubicades les pimes, destaca Menorca, on tenen 1 de cada 2 webs traduïts al català. Per sectors d'activitat, en el sector de la indústria hi ha el percentatge més gran de webs en català, un 53,8%, i el menor és en el de turisme. Aquest sector, principal motor econòmic de la nostra comunitat, porta intrínseca la necessitat d'oferir als potencials clients la informació en diferents idiomes. Per aquesta raó, els llocs web de les pimes d'aquest sector són els que estan traduïts a més llengües.

**Castellà:** La disponibilitat de webs en castellà està més generalitzada. A Menorca n'hi ha un alt percentatge, un 93,6%. En el sector de turisme/hoteleria 9 de cada 10 webs també hi estan traduïdes, i a les pimes de més de 5 treballadors, pràcticament totes també disposen de la llengua castellana als webs. El castellà, per ser la llengua oficial de l'Estat i llengua cooficial a les Illes Balears, a part de ser una de les llengües més parlades al món, implica que sigui la llengua més implantada als webs de les pimes illenques.

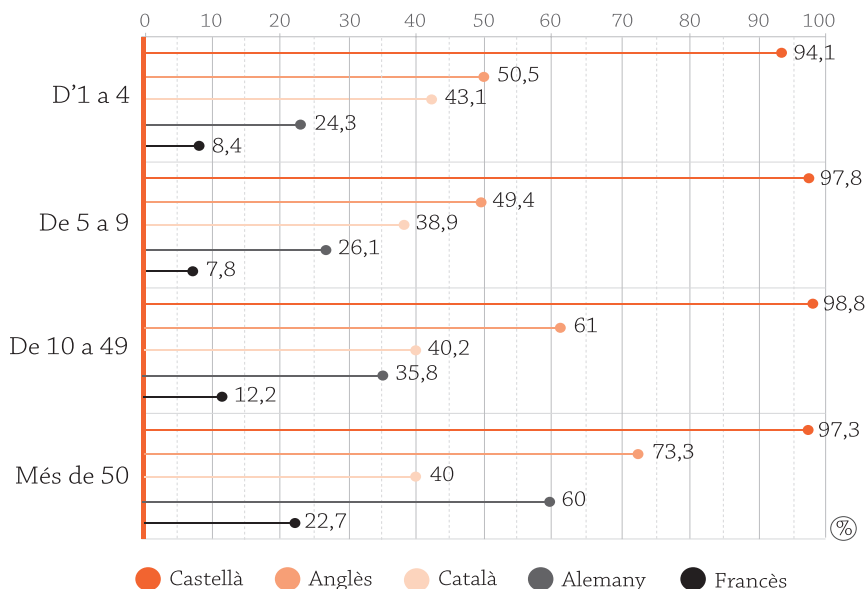
**Anglès:** Considerant el total de les Balears, l'anglès és present en 1 de cada 2 pimes illenques, sobretot als webs de les pimes del sector de turisme/hoteleria, amb un 82,2% de disponibilitat. Les pimes de les Pitiüses destaquen en l'ús de l'anglès als seus webs, tot i que la zona no resulti un segment per destacar. Per dimensió, la disponibilitat de llocs en anglès augmenta en la mesura que creix la dimensió de l'empresa, i arriba al 73,3% a les pimes de més de 50 treballadors.

**Alemany:** Tant a Mallorca (sense Palma) com a les Pitiüses, amb un 37% i un 43,5% respectivament, hi ha el nombre més elevat de webs disponibles en alemany, lluny del 19% que representen a Menorca. Si observem les dades per sector, torna a destacar el de turisme/hoteleria, on 7 de cada 10 hi tenen el web traduït; el sector de serveis el segueix a molta distància, amb 2 de cada 10 webs en alemany. I, per nombre de treballadors, l'ús de d'aquesta llengua també augmenta de conformitat amb el nombre de treballadors de la pime.

**Francès:** El francès només destaca en el sector de turisme/hoteleria, en què està disponible al 23,7% dels webs. En el sector de la construcció, el francès no hi té implantació, i a la resta de sectors la disponibilitat d'aquesta llengua no és gaire freqüent. Per zones, destaquen les Pitiüses, on els webs en francès hi tenen un percentatge més alt que a la resta d'illes.

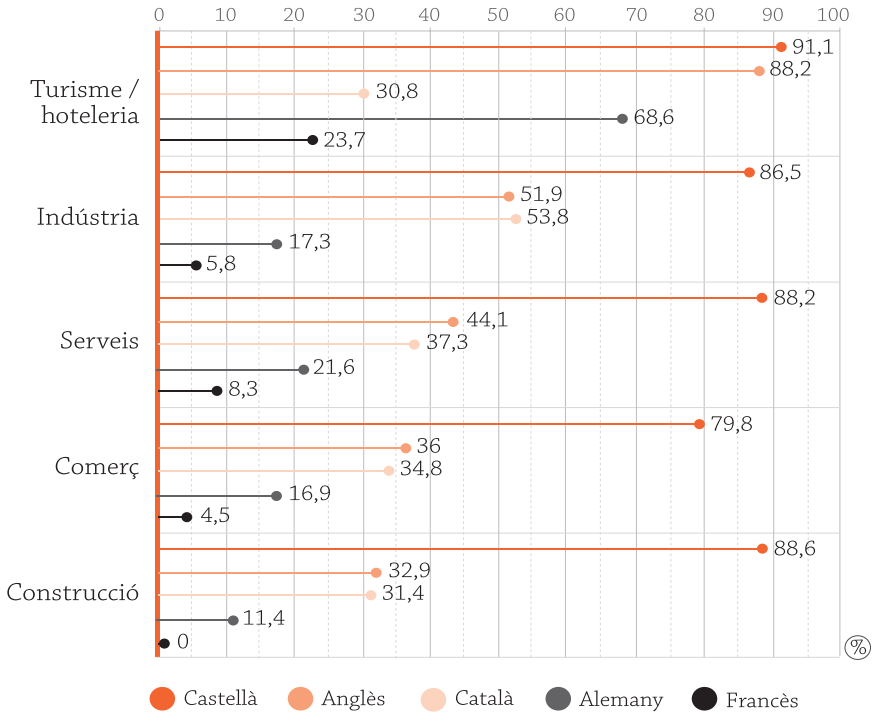
**Gràfic 39.** Llengües en què es troben disponibles els webs de les pimes, per dimensió

(Base: Pimes amb web.)



## Gràfic 40. Llengües en què es troben disponibles els webs de les pimes, per sector

(Base: Pimes amb web.)

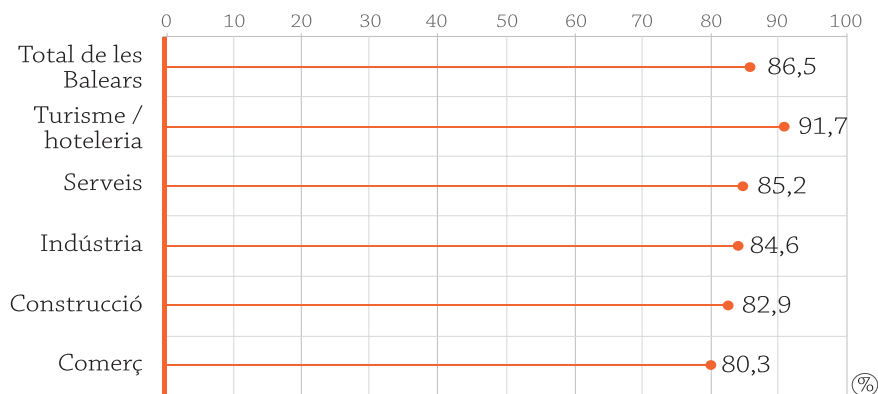


## Servidor segur

És un servidor de pàgines web configurat amb l'objectiu d'establir una connexió segura amb el client i que fa que la informació que circula entre client i servidor sigui a través d'Internet, encriptada i intel·ligible només pel servidor i el visualitzador que accedeix al web. És una plataforma que permet protegir la informació confidencial, com, per exemple, els números de compte de les targetes, i és un requisit imprescindible per establir serveis de banca electrònica o de comerç electrònic.

## Gràfic 41. Webs amb servidor segur, per sectors (%)

(Base: Pimes amb web.)



El sector del comerç, amb un 80,3%, és el que té menys implantació de webs amb servidor segur de tots els sectors. Crida l'atenció, tenint en compte que és un dels sectors que, per les seves característiques, més hauria de fer servir el comerç electrònic. El sector de turisme és el que més practica la venda en línia, motiu suficient per necessitar el servidor segur als webs. I, per zones, només destaca Menorca, que es troba més de 5 punts per sobre de la mitjana balear, amb un percentatge que arriba al 92%. Eivissa, amb un 80,1%, és la zona que en té menys implantació. Quant a la dimensió de la pime, no hi ha pràcticament diferència entre segments, tot i que el percentatge més elevat recau en les pimes més grans.

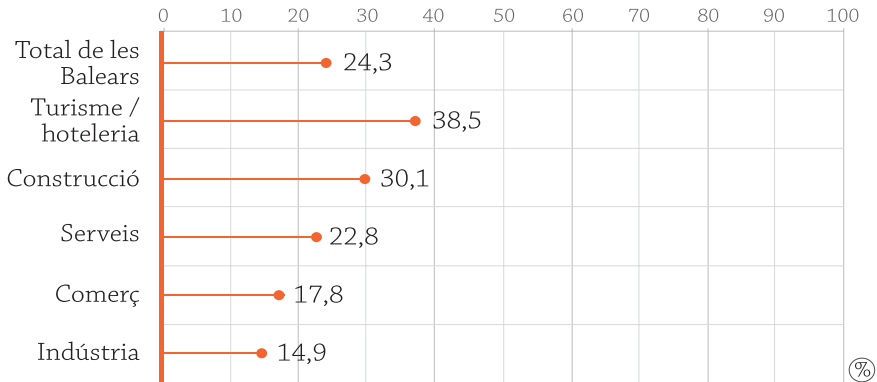
## Publicitat a Internet

Cada vegada més, la publicitat per Internet esdevé un factor molt important per a les empreses que volen ampliar el seu públic objectiu i donar a conèixer la seva companyia. De fet, Nikesh Arora, president de vendes de Google, creu que d'aquí a 5-8 anys el 50% de la publicitat serà digital. Ara per ara, la publicitat per Internet ja és el tercer suport publicitari a Espanya, i genera 654,15 milions d'euros, el doble que fa 3 anys, segons el treball *Estudio sobre inversión publicitaria en medios digitales. Resultados del año 2009 (IAB-PwC)*. Segons aquest mateix informe, Internet es col·loca com a tercer mitjà, per davant de la ràdio i les revistes i per darrere de la televisió i els diaris. Mentre que la inversió en publicitat a la resta de mitjans l'any 2009 es va reduir, a Internet va créixer un 4,9%. Tot i la importància

d'aquesta, les pimes de les Balears que han fet publicitat a la xarxa durant el darrer any només han estat el 24,3%, davant un 71,4% que no n'ha fet.

### Gràfic 42. Pimes que fan publicitat a Internet, per sector (%)

(Base: Total de pimes.)



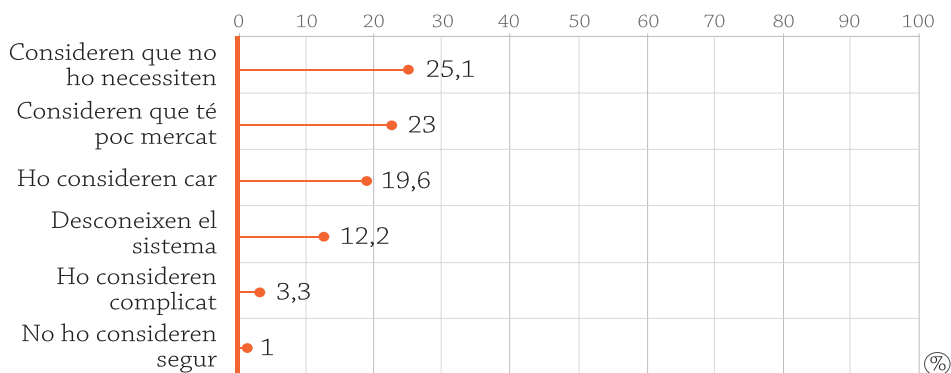
- Per zones no hi ha diferències, ja que totes freguen la mitjana de les Balears; aquesta només és superada a la zona de **Palma**.
- El sector de **turisme/hoteleria** és el que més publicitat ha fet per Internet durant aquest darrer any, amb un 38,5%. Destaca que el sector del comerç estigui només lleugerament per sobre del sector de la indústria.
- Per dimensió de la pime, la publicitat en línia també augmenta de manera correlativa al nombre de treballadors, amb un 16,8% en el cas de les pimes d'entre 1 i 4 treballadors, fins a gairebé triplificar-se la xifra a les pimes de més de 50.

També se'ls ha demanat per la freqüència amb què utilitzen aquest mitjà per fer-hi publicitat, i un 44,5% ha afirmat que ho fa sovint, un 50,3% que n'ha fet alguna vegada i un 5,2% que no sap amb quina freqüència ho fa. Pel que fa al 71,4% que no hi ha fet publicitat, se n'exposen els motius al gràfic següent:



### Gràfic 43. Motius de no fer publicitat a través d'Internet, total de les Balears (%)

(Base: Pimes que no han fet publicitat per Internet.)



La majoria de les pimes no considera necessari fer publicitat per Internet. Per dimensió, a les pimes més grans és on hi ha el nombre més elevat de les que afirmen que no els fa falta, un 43,4%, i la xifra decreix a mesura que ho fa el nombre de treballadors, que arriba al 22,8% a les pimes més petites. Aquest indicador segueix una direcció inversa a la detectada a la resta d'ítems de l'estudi respecte de les pimes més digitalitzades. És a dir, mentre que a la majoria dels indicadors s'ha vist que com més dimensió més maduresa, en aquest cas la norma no es compleix, ja que són les pimes més grans les que creuen menys en la necessitat de fer publicitat a la xarxa.

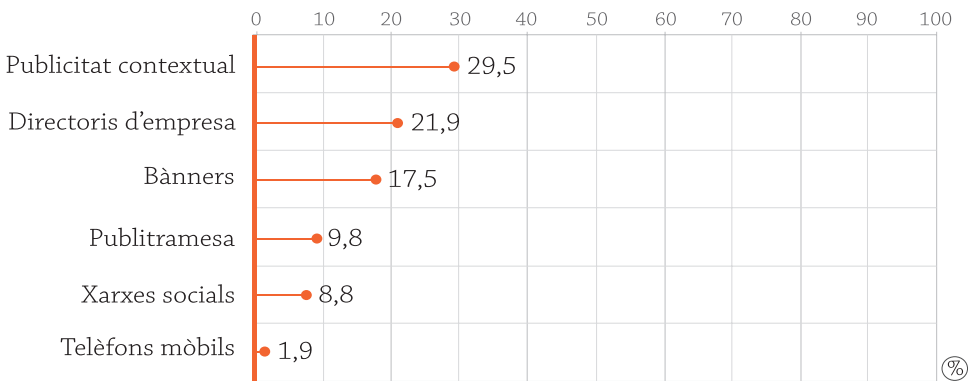
Hi ha moltes maneres de donar-se a conèixer per Internet. Una de molt recent i popular que les pimes poden utilitzar per comunicar-se són les xarxes socials, en les quals les organitzacions poden crear-se un perfil o una pàgina i oferir informació, promocionar actes i publicar ofertes, entre moltes altres accions. En les formes de fer publicitat per Internet, no s'ha diferenciat entre tenir-hi presència de forma gratuïta o inserint anuncis de pagament.

Els bàners, d'altra banda, tot i ser una de les formes més conegudes de fer publicitat a la xarxa, no és la més utilitzada a la nostra comunitat. Així, la publicitat contextual és la més utilitzada a les Balears, seguida dels directors d'empresa. Les pimes de les Balears, com que no utilitzen les xarxes socials per fer-hi publicitat, perden l'oportunitat d'establir una relació més

propera amb els seus usuaris i potencials clients. Aquesta relació entre empresa i usuari s'ha de fomentar per augmentar la competitivitat de les nostres organitzacions, no tan sols amb l'objectiu d'augmentar el públic, sinó també de rebre'n la retroacció (feedback) que farà que la pime millori quant a productivitat.

**Gràfic 44.** Formes en què les pimes han fet publicitat a la xarxa, total de les Balears (%)

(Base: Pimes que han fet publicitat per Internet.)



S'ha demanat a les pimes si, en general, confien en l'eficàcia d'inserir publicitat en un mitjà com és Internet. Tot i que només 1 de cada 4 pimes ha fet publicitat a Internet durant el darrer any, un 75,4% d'aquestes creu en l'eficàcia d'aquest mètode; un 8,7% diu que no confia en aquest tipus d'estratègia i un alt 15,8% no sap si confia en l'eficàcia del sistema, majoritàriament perquè no el coneix.

De les pimes que no utilitzen Internet per fer publicitat, un 72,6% creu que aquest canal no els seria útil; en canvi, un 15,5% creu que sí. Pel que fa a les expectatives de tornar a inserir publicitat a Internet durant el proper any, del 24,3% de pimes que ja n'hi ha inserida més de la meitat diu que sí que farà publicitat a través de la xarxa, mentre que un 16,3% té clar que no ho tornarà a fer l'any vinent i un 29,2% que encara no ho ha decidit. És a dir, de les pimes que han fet publicitat per Internet durant el darrer any, destaca un 16,3% que ha quedat descontent amb l'experiència o que no en pot assumir el cost.



## Formació i teletreball

### Formació

En els darrers anys, les tasques que s'han de desenvolupar dins les empreses han variat substancialment amb la irrupció de les TIC. Per això, la formació és cada vegada més necessària en tots els àmbits i en tots els sectors. Hi ha empreses que ofereixen formació en tecnologies de la informació i les comunicacions als seus treballadors, d'altres no l'ofereixen directament però la subvencionen, i d'altres permeten als treballadors formar-se durant la jornada laboral, en aquest cas el finançament pot provenir de l'Administració o del treballador mateix.

Un 22,7% de les pimes afirma que el seu personal ha assistit a activitats formatives en TIC durant el darrer any. D'aquests, un 17,3% han estat formats en eines bàsiques, mentre que un 5,4% ho ha fet en eines a mida de l'empresa.

- **Palma** és la zona on hi ha el percentatge més elevat de pimes que afirma que els seus treballadors han rebut formació en TIC durant el darrer any, amb un 27,6%; la segueix **Mallorca (sense**

**Palma**), amb un 22,4%. Bona part de l'oferta formativa la trobem a Palma, potser per això és la zona més propensa a formar-se.

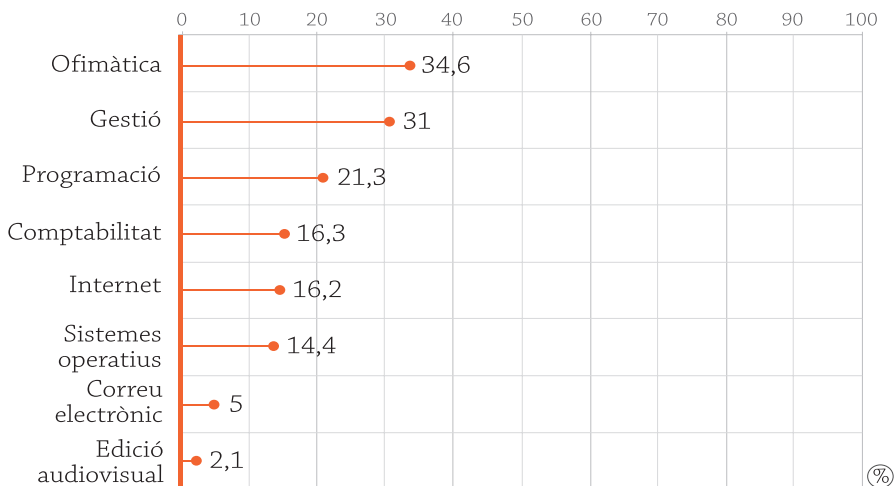
- El sector de **serveis** destaca sobre la resta pel que fa a la formació dels treballadors, amb un 27,2%. A gairebé tots els segments la formació en eines bàsiques triplica la formació en eines a mida, amb l'excepció del sector de la **indústria**, en què la formació que es fa es divideix en un 11,2% en eines a mida i un 11,2% en eines bàsiques.
- A les pimes de **més de 50 treballadors** el percentatge arriba al 38,5% amb personal format, mentre que a les pimes més petites la xifra és del 13,5%. Destaquen les pimes **de 10 a 49** treballadors, en què el 9,7% del personal ha rebut formació en eines a mida. Val a dir que les pimes més petites tenen més dificultats a l'hora de mantenir el personal format, no tan sols pel menor nombre de treballadors i tot el que això comporta, sinó també perquè una inversió en TIC no suposa el mateix per a una empresa gran que per a una de petita.

Del 72,2% de pimes en què els treballadors no han rebut formació, fins a un 80% creuen que no necessiten formar-se en TIC, ja sigui per les característiques o per la dimensió del negoci. I no es pot atribuir la manca de formació de les pimes al cost dels cursos, ja que només un 1% considera car el fet de formar els treballadors. Però s'ha comprovat que la formació en TIC de tots els sectors i de totes les dimensions augmenta la competitivitat de la pime i que una integració adequada de les TIC a les pimes n'augmenta i en millora la capacitat productiva. Per això, és molt important que l'empresa s'adapti a l'ús de les TIC, ja que s'ha demostrat que la incorporació de les tecnologies té uns efectes directes en la millora de la qualitat del treball.

De les pimes que afirmen que els seus treballadors sí que han rebut formació, la temàtica és variada i està en concordança amb allò que consideren útil per al seu negoci; tot i així, el percentatge dels treballadors que han rebut la formació en eines bàsiques triplica la xifra dels que l'han rebuda en eines a mida.

### Gràfic 45. Tipus de formació en TIC que han rebut els treballadors de les pimes, total de les Balears (%)

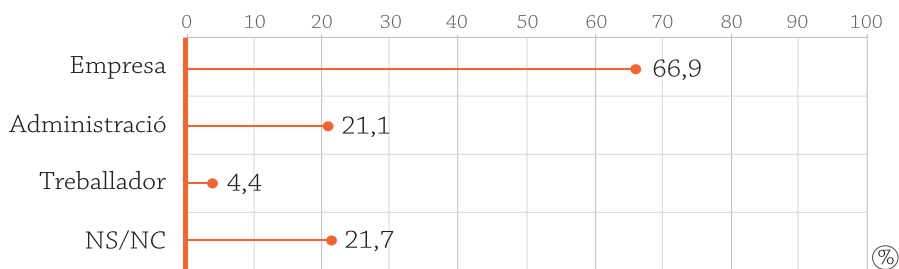
(Base: Pimes en què els treballadors han rebut formació durant el darrer any.)



El finançament d'aquesta formació prové de diferents fons, però en la majoria de casos l'empresa es fa càrrec d'aquesta despesa, ja que un 67% de les pimes financen la formació dels seus treballadors.

### Gràfic 46. Finançament de la formació a les pimes, total de les Balears (%)

(Base: Pimes en què els treballadors han rebut formació durant el darrer any.)



## Teletreball

«En la societat de la informació ha de ser la feina la que transiti per les xarxes virtuals i no els treballadors per les xarxes de carreteres.» (Jack Nilles)

*E-treball*, teledesplaçament, treball virtual (no presencial), treballar des de casa o a casa consisteix a dur a terme l'activitat professional en una ubicació diferent de l'oficina (normalment el domicili) i, en ocasions, en un horari laboral distint de l'habitual. Aquesta podria ser una definició de teletreball, però en cap cas és l'única. Una altra podria ser la que el considera com una forma flexible d'organització de la feina d'acord amb la qual es fa l'activitat professional sense la presència física del treballador o la treballadora a l'empresa durant una part important del seu horari laboral i que, a més, implica:

- Ús intensiu de les tecnologies de la informació.
- Ús permanent d'algun mitjà de comunicació (telèfon, correu electrònic, missatgeria instantània, etc.) per permetre el contacte del treballador en el seu horari laboral amb l'empresa i els clients.
- Aportació d'un valor afegit per al teletreballador dins l'empresa relacionat amb l'ús d'aquestes tecnologies.

Davant la pregunta: Disposa la seva empresa de persones que treballen per mitjà d'Internet fora dels locals de l'empresa? Només un 9% de les pimes de les Balears han contestat que sí, mentre que un 86,5% ha dit que no; d'aquestes, un 83,4% afirma que no ho necessiten i un 3,1% declara que seria interessant plantejar-ho. En aquest punt no s'han tingut en compte els comercials, que representen un col·lectiu de treballadors que, per les característiques que té la seva tasca, generalment fan feina fora dels locals de l'oficina. Tot i això, és possible que la pregunta s'hagi interpretat en aquest sentit.

- Per zones, només destaca **Palma**, que es troba 2,5 punts percentuals per sobre de la mitjana de les Balears, i **Eivissa**, amb un 5,9%, que representa la zona amb menys penetració del teletreball.
- Els sectors de la **indústria** i de **serveis** representen els percentatges més alts, amb un 10,3% cadascun, mentre que el sector del comerç presenta la xifra més baixa, amb un 5,8%.
- Per dimensió, el percentatge de teletreballadors augmenta a mesura que creix el nombre de treballadors de l'empresa, que passa d'un 4,5% a les pimes més petites a un 19,8% a les més grans.

També s'ha formulat la pregunta següent en relació amb el mateix tema: Ofereix la seva empresa la possibilitat de treballar des de casa per Internet? Tot i que només un 9% de les pimes té teletreballadors, fins a un 16,5% ofereix la possibilitat de teletreballar als seus empleats.

Del 50,4% de pimes que no tenen teletreballadors a la companyia, un 10,1% s'ho plantegen en un futur, mentre que un 45,8% ni en té ni s'ho planteja. Tanmateix, hi ha empreses que fan activitats que no necessiten ni permeten la figura del teletreballador, com, per exemple, els bars, ja que les seves tasques no es poden dur a terme de forma remota.

De les pimes que manifesten disposar de personal que teletreballa, un 16% disposa d'un protocol de teletreball. Un 44,7% diu que no té protocol i un 39,4% desconeix si la seva empresa disposa de protocol o no.

I pel que fa a la mitjana de dies que teletreballen els treballadors, veiem que la majoria de persones que treballen fora dels locals de l'empresa ho fan 15 o més dies al mes. Hi ha la possibilitat que a l'hora de fer la pregunta hi hagi hagut confusió pel que fa al que s'entén per teletreball, i això representaria que els comercials estarien inclosos en el 9% de pimes; el fet que un 57,1% afirmi que els treballadors de la seva empresa que teletreballen ho fan 15 o més dies al mes fa pensar en aquesta opció.

Freqüència en relació amb els dies al mes de teletreball:

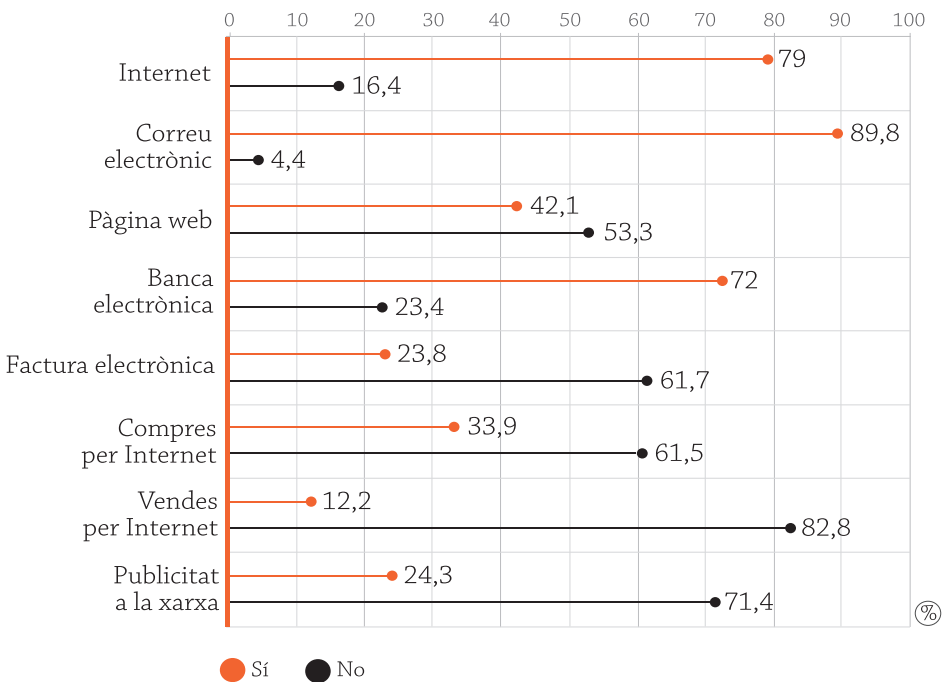
- 5 o menys dies al mes: 14,4%
- De 6 a 10 dies al mes: 19,1%
- 15 o més dies al mes: 57,1%
- Flexible, segons les necessitats: 9,5%

## Conclusió

A continuació, i com a conclusió, es presenta el gràfic següent, que resumeix el principal equipament en TIC i l'ús que en fan les pimes.

### Gràfic 47. Resum d'equipament i usos de les TIC, total de les Balears (%)

(Base: Sobre el 100% de les pimes amb l'excepció del correu electrònic, que té com a base les pimes amb accés a Internet.)



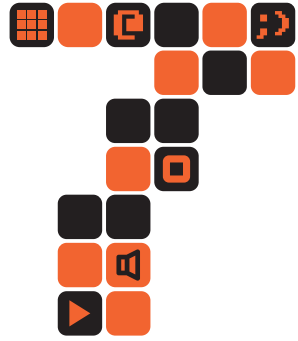
El gràfic mostra la infrautilització de l'equipament TIC per part de les pimes. Majoritàriament, aquestes disposen de l'equipament necessari per usar de manera intensiva i rendible les tecnologies que tenen a l'abast, però les xifres ens indiquen que no el fan servir o, com a mínim, no en treuen tot el profit. Podem dir, per tant, que la pime balear està ben equipada, si bé els usos que fa de les TIC són millorables.



La presència de la pime balear a la xarxa és baixa. En bona part dels casos, les companyies de la nostra comunitat no confien en l'eficàcia de tenir-hi identitat i no imaginem el rendiment que poden obtenir d'Internet. S'ha d'implantar la consciència que Internet ha canviat les regles del joc i que val més aprendre a jugar que quedar eliminat de la partida.

Cal dir que queda molt de camí per recórrer; els resultats ens revelen la importància de la difusió de les TIC a les pimes de les Balears i de la formació, i ens conviden a fer una anàlisi amb profunditat que ens permeti, primer, conèixer i, després, superar les reticències i la desconfiança que es manifesten al llarg d'aquest treball envers l'ús de les TIC en el negoci.

L'estudi indica la importància que s'ha de donar a la difusió, però també a la capacitació de les pimes com a motor imprescindible per superar el desconeixement i la desconfiança que hi ha, fet que suposa el principal fre pel desenvolupament de les TIC a les pimes balears.



<Indicador TIC>



L'indicador TIC (d'ara endavant iTIC) ha estat creat amb la intenció d'avaluar la maduresa en l'ús de les TIC per part de les pimes de les Illes Balears. L'objectiu és que mitjançant aquest índex, en forma d'autoavaluació, la persona responsable de la pime o la que coneix amb profunditat l'organització i la forma de treballar a l'empresa pugui detectar l'ús que s'hi fa de les diferents eines digitals que té a l'abast. La idea de crear un indicador que permeti a les empreses puntuar-se segons l'ús que fan de les TIC té l'origen en altres treballs que s'han elaborat en el sector.<sup>14</sup>

L'iTIC és un índex que va de 0 a 10, en què 0 significa que l'empresa és immadura pel que fa a l'ús i l'aprofitament de les TIC, i 10 significa un bon aprofitament d'aquestes tecnologies, segons el criteri amb el qual s'ha creat l'indicador.<sup>15</sup> Per aprovar, és necessari treure, com a mínim, 5 punts. Les pimes amb millor puntuació són considerades, en aquest sentit, empreses més competitives, més obertes, més innovadores i amb més facilitat d'adaptació al canvi.

S'han elaborat dues taules diferents amb l'objectiu de diferenciar les pimes de les micropimes, amb referència al nombre de treballadors, ja que ambdós tipus d'empreses viuen, sovint, realitats ben diferents quant a l'ús de TIC. La idea és que cada pime triï la taula que li pertoca segons el nombre de persones que hi treballen, assenyali cadascun dels indicadors segons si els fa servir o no i calculi la seva pròpia nota, per obtenir una idea aproximada de l'ús que fa de les TIC. D'aquesta manera, l'empresa es pot autoavaluar sobre com aprofita les tecnologies que té a l'abast, que, com ja s'ha vist en els resultats de l'estudi, són moltes, però en la majoria de casos estan infrutilitzades.

Els indicadors que s'han tingut en compte a l'hora d'elaborar l'iTIC han estat seleccionats per la Fundació iBit, d'acord amb el seu coneixement del sector de les noves tecnologies. Se'n podrien haver triat uns altres, però en

14. Uso de las TIC en las empresas de la PIMEEF (2007) i «Índice de madurez tecnológica en el sector hotelero», de Turistec (2008).

15. L'indicador TIC ha estat creat per Julia Comino, Francina Mas i Jordi Morell, consultors de l'Àrea de Cibersocietat de la Fundació iBit.

el moment de crear-lo s'ha entès que eren adequats a l'objectiu proposat. S'han assignat diferents punts als indicadors depenent del pes o la importància de l'indicador avaluat.

Els indicadors són els següents:

**1. Internet:** Aquest indicador es refereix al fet de disposar de connexió a la xarxa al lloc de feina i fer-lo servir amb caràcter general i en el dia a dia de la pime amb finalitats empresarials i sense tenir en compte el dispositiu utilitzat per accedir-hi (ordinador, telèfon, PDA o un altre). Per exemple, si la pime fa servir en el seu àmbit professional Internet per cercar o consultar informació o qualsevol altra de les possibilitats indicades més endavant, s'entén que usa Internet.

**2. Correu electrònic:** Al·ludeix al fet de disposar d'un compte propi de l'empresa o de tercers (Hotmail, Gmail, Yahoo Mail o qualsevol altre que sigui gratuït) que la pime faci servir de forma habitual per mantenir contacte amb clients i/o proveïdors. Per exemple, si la pime utilitza el correu electrònic per informar els usuaris d'un servei o un producte o per fer les comandes a un dels seus proveïdors, s'entén que utilitza el correu electrònic.

**3. Espai web (pàgina i/o blog) actualitzat:** Per espai web s'entén un lloc web o un blog a Internet en el qual l'empresa ofereix informació. Aquest espai ha de ser actualitzat de forma regular d'acord amb les necessitats de la pime; cada empresa ha de determinar, segons les característiques del seu negoci i del tipus d'espai, si l'actualització del contingut és l'adequada.

**4. Ús de la banca electrònica:** Es tracta d'utilitzar de manera habitual els serveis bancaris a través d'Internet. Amb aquest ítem s'entendrà que la pime du a terme, de forma habitual, les gestions i els tràmits amb entitats financeres mitjançant Internet, sense necessitat d'haver de desplaçar-se a l'oficina i operant a l'hora i el moment que consideri oportú. Es refereix, per exemple, a fer transferències, pagaments, traspassos, consultes, etc.

**5. Publicitat / visibilitat a Internet:** S'entén que la pime dóna a conèixer els seus serveis o els productes fent servir les formes i les eines de comunicació i/o publicitat que Internet proporciona. Per exemple, són els casos en què

la pime paga perquè a la part superior d'una pàgina web surti el seu producte (la integració d'un bàner) o un enllaç cap al seu web o servei (com ara el servei Google Adwords), per estar present en un directori empresarial en línia (com les Pàgines Grogues en la versió d'Internet), o, de forma gratuïta, envia per correu electrònic el seu butlletí informatiu a clients i/o proveïdors (com Newsletter), participa en xarxes socials (com Facebook), fòrums o grups de discussió aportant informació de l'empresa o fa activitats de publicitat electrònica (emailing), entre d'altres.

**6. Formació en TIC:** Per formació en TIC s'entén que la pime ofereix o possibilita als seus treballadors, d'acord amb el lloc de feina ocupat i la tasca desenvolupada, els mitjans i/o recursos necessaris per adquirir coneixements nous en matèria de noves tecnologies, independentment de si el finançament d'aquesta formació prové de l'empresa, del treballador o de l'Administració. Per exemple, si la pime facilita l'accés, la realització o fins i tot els diners perquè algun dels seus treballadors assisteixi a un curs sobre l'ús d'Internet, el correu electrònic, els processadors de textos (per escriure documents) o els fulls de càlcul (per portar els comptes al dia), s'entendrà que dona formació en TIC.

**7. Comerç electrònic (compravenda) (B2B i B2C):** Aquest indicador expressa si la pime ha comprat i/o venut béns o serveis mitjançant Internet, tant si la transacció ha estat entre empresa i empresa, com entre empresa i client final.

**8. Ús d'eines de negoci:** Inclou els programes o les eines de gestió empresarial, com ara les eines ofimàtiques, de facturació i comptabilitat, de gestió de recursos, TPV, ERP, etc. S'entén que cada empresa utilitza les eines de negoci més adequades al tipus d'activitats que du a terme.

**9. Interacció amb l'Administració pública:** Per interacció amb l'Administració pública mitjançant Internet s'entén que la pime ha utilitzat la xarxa durant el darrer any per informar-se, comunicar-se o accedir a les múltiples possibilitats, les eines i els documents que l'Administració posa a la seva disposició per Internet. Per exemple, informar-se d'allò que afecta la pime en matèria de taxes o altres obligacions al web del seu ajuntament, aconseguir formularis que necessita emplenar, enviar documents mitjançant la xarxa, pagar taxes, etc.

**10. Ús de la signatura electrònica:** En aquest cas s'entén que la pime, en lloc de signar documents de forma tradicional, manuscrita, durant el darrer any ha firmat de forma digital gràcies a la signatura electrònica que proporcionen el DNI electrònic o el certificat digital. Per exemple, si la pime signa el pressupost d'un encàrrec sense imprimir el document i des de l'ordinador amb el seu certificat o DNI electrònic, s'entén que utilitza la signatura electrònica, a l'igual que quan presenta la declaració de la renda, demana una subvenció o consulta la vida laboral únicament mitjançant Internet. Per valorar aquest indicador, s'ha de tenir en compte que no fa falta que se signin electrònicament tots els documents, sinó que obtindran la puntuació les empreses que hagin usat la signatura electrònica durant el darrer any.

### Taula d'autoavaluació:

Indicadors	Menys de 10 treballadors	Més de 10 treballadors
	Punts	Punts
Ús/accés a Internet al lloc de feina	2	1,4
Ús del correu electrònic per tenir contacte amb clients i/o proveïdors	1,6	1,3
Espai web (pàgina i/o blog) actualitzat	1,2	1
Ús de la banca electrònica	1,1	1
Publicitat / visibilitat a Internet	0,9	1
Formació en TIC	1	1,2
Ús del comerç electrònic (compra/ venda) (B2B, B2C)	0,6	0,8
Ús d'eines de gestió de negoci	0,7	0,5
Interacció amb l'Administració pública	0,5	1
Signatura electrònica	0,4	0,8

***Per autoavaluar-se: cada empresa ha de sumar els punts dels indicadors que compleixi. Si du a terme l'indicador, correspon a l'empresa puntuar-lo; si no, no se suma cap punt. Finalment, se sumen tots els punts obtinguts en els diferents indicadors i s'obté així la puntuació final.***

Les diferents puntuacions que s'han donat als indicadors responen a les diferències detectades en l'ús de les TIC tenint en compte el nombre de treballadors de la pime. Amb aquesta intenció de diferenciar les empreses

segons la dimensió, s'ha creat una taula amb dues columnes, una per a empreses de fins a 10 treballadors i una per a empreses amb més de 10, amb puntuacions diferents dels mateixos indicadors, ja que s'ha considerat oportú atorgar diferents punts segons el pes o la importància de l'indicador avaluat i de la columna on es troba. Com a exemple, es pot dir que el fet d'utilitzar Internet al lloc de feina no té el mateix pes en una empresa de més de 10 treballadors que en una de més petita.

### **Puntuació:**

**0:** L'empresa té un grau de maduresa nul; no utilitza cap dels ítems valorats en aquesta taula.

**Puntuació superior a 0 i inferior a 5:** L'empresa presenta un grau de maduresa insuficient, ja que no disposa de les aptituds necessàries per ser competitiva pel que fa a l'ús i l'aprofitament de les TIC.

**Puntuació superior a 5 i inferior a 6:** L'empresa té un grau de maduresa suficient, disposa dels recursos necessaris per ser competitiva i dinàmica en l'ús de les TIC, però no arriba a aprofitar tot el que aquestes ofereixen.

**Puntuació superior a 6 i inferior a 8:** L'empresa té un grau de maduresa avançat, ja que, a més de disposar de les competències necessàries, fa un bon ús de les TIC, tot i que no en treu el màxim rendiment.

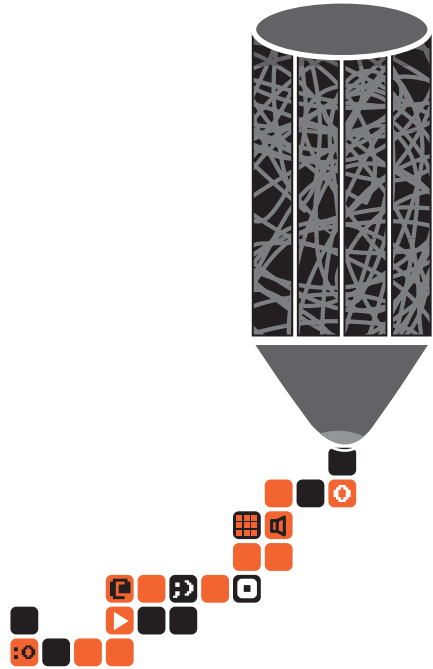
**Puntuació superior a 8:** L'empresa disposa d'un grau de maduresa superior, ja que fa un ús destacat de les TIC, aprofita la majoria de recursos que aquestes posen al seu abast i demostra que té una aptitud competent i d'adaptació al canvi.











## EQUIPAMENT I CONNECTIVATAT

<1>. Disposa la seva empresa d'ordinadors?

- Sí                       No                       NS/NC

1. a) Per quin motiu no en té?

- No en necessita                       Manca de coneixements d'ús  
 Despesa elevada                       Altres  
 NS/NC

1. b) Té previst, amb vista a l'any vinent, adquirir-ne?

- Sí                       No                       NS/NC

<2>. De quin/s tipus d'ordinadors disposa?

- Sobretaula     Portàtil                       PDA  
 Altres                       NS/NC

<3>. Disposa de xarxa LAN?

- Sí                       No                       NS/NC

<4>. Quin sistema o sistemes operatius utilitzen a l'empresa?

- Windows     Linux             Mac  
 NS/NC         Altres

<5>. De quins sistemes informàtics i aplicacions següents disposen i quins empren?

	Quin/s	En tenen i en fan ús	En tenen però no els usen	No en tenen i no seria útil tenir-ne	No en tenen però seria útil tenir-ne	No en tenen i NS/NC si seria útil tenir-ne	NS/NC
Ofimàtica (processador de textos, fulls de càlcul, presentacions, etc.)							
Facturació i comptabilitat							
Gestió d'inventari i estoc							
Gestió de comandes de clients/reserves							
Gestió de recursos humans							
Gestió documental							
Gestió de comandes de proveïdors							
Gestió de projectes							
Multimèdia:	Disseny assistit per ordinador / CAD						
	Disseny gràfic						
	Disseny en 3D						
	Edició de vídeo						
TPV							
ERP							

<6>. Disposa la seva empresa de sistemes de seguretat informàtica? De quin/s?

- Còpies de seguretat                       Antivirus  
 Tallafoc                                       Usuari/contrasenya  
 Targeta / certificat digital                 NS/NC

<7>. Disposen d'intranet a l'empresa?

- Sí                       No                       NS/NC

7. a) Per quin motiu no en tenen?

- No en necessita                       Manca de coneixements d'ús  
 Per desconeixement                       No és segura  
 Altres                       NS/NC

7. b) Creu que el proper any en tindran?

- Sí                       No                       NS/NC

<8>. Quines utilitats de la intranet fan servir?

- Gestor documental                       Formació  
 Gestió de personal                       Correu web (Webmail)  
 Directori/agenda                       Bústia de suggeriments  
 Compartir informació                       Altres

<9>. Hi ha accés a la intranet des de fora de l'oficina?

- Sí                       No                       NS/NC

<10>. Disposa la seva empresa de telefonia mòbil d'ús empresarial?

- Sí                       No                       NS/NC

<11>. Tenen, els telèfons mòbils, connexió a Internet?

- Sí                       No                       NS/NC

<12>. Per mitjà de quina/es tecnologia/es?

- 3G                       GPRS  
 WAP                       Wi-Fi  
 NS/NC

<13>. Disposa la seva empresa de connexió a Internet?

- Sí                       No                       NS/NC

13. a) Per quin motiu no disposa de connexió a Internet?

- No en necessita                       Manca de coneixements per utilitzar-la  
 Despesa elevada                       No és segura  
 Altres                                       NS/NC

13. b) Té previst accedir a Internet el proper any?

- Sí                       No                       NS/NC

<14>. De quin tipus de connexió o connexions a Internet disposa la seva empresa?

- ADSL                       Cable                       Internet mòbil  
 Mòdem                       Wi-Fi-WiMAX                       NS/NC

<15>. Utilitza la seva empresa el correu electrònic?

- Sí, un de propi                       Sí, de tercers (per ex. Gmail, Hotmail...)  
 No                                       NS/NC

15. a) Quin és el motiu principal de no utilitzar el correu electrònic?

- No en necessiten                       Manca de coneixements d'ús  
 No és segur                               Manca de temps per gestionar-lo  
 Altres                                       NS/NC

<16>. Amb quines finalitats utilitzen el correu electrònic?

- Per mantenir contacte amb clients  
 Per mantenir contacte amb proveïdors  
 Per fer tasques de publicitat  
 Altres                                       NS/NC

## ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

<17>. Ha utilitzat la seva empresa Internet per relacionar-se amb l'Administració pública durant el darrer any?

- Sí                       No                       NS/NC

17. a) Per quin motiu no ho ha fet?

- No ha fet falta                       Manca de coneixements d'ús  
 No és segura                       Hi ha pocs serveis disponibles  
 És lenta                       Altres  
 NS/NC

17. b) Creu que el proper any utilitzarà Internet per relacionar-se amb l'Administració?

- Sí                       No                       NS/NC

<18>. Amb quines entitats la seva empresa ha duit a terme transaccions per via telemàtica?

- Agència Tributària                       Seguretat Social  
 Sanitat                       SOIB/INEM  
 MITIC                       Cambra de Comerç / finestreta única  
 Licitacions                       Ajuts/subvencions  
 NS/NC

<19>. Amb quines finalitats l'ha utilitzada?

- Cercar informació                       Pagar taxes i/o impostos  
 Concertar cites                       Descarregar formularis  
 Enviar formularis                       Demanar o consultar subvencions  
 NS/NC



<20>. Quins aspectes negatius destacaria de l'ús de l'Administració electrònica?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> És poc pràctica     | <input type="checkbox"/> És massa complicat utilitzar-la        |
| <input type="checkbox"/> Cap aspecte negatiu | <input type="checkbox"/> Falta infraestructura per utilitzar-la |
| <input type="checkbox"/> Altres              | <input type="checkbox"/> NS/NC                                  |

## BANCA ELECTRÒNICA

<21>. Utilitza la seva empresa la banca electrònica?

- |                             |                             |                                |
|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> NS/NC |
|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|

<22>. L'ha utilitzada en els darrers 3 mesos?

- |                             |                             |                                |
|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> NS/NC |
|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|

<23>. Té previst continuar utilitzant-la el proper any?

- |                             |                             |                                |
|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> NS/NC |
|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|

## FORMACIÓ

<24>. Els treballadors han rebut formació en TIC durant el darrer any?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sí, en eines bàsiques | <input type="checkbox"/> Sí, en eines a mida |
| <input type="checkbox"/> No                    | <input type="checkbox"/> NS/NC               |

24. a) Per quin motiu?

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> No és necessària   | <input type="checkbox"/> És cara |
| <input type="checkbox"/> Per desconeixement | <input type="checkbox"/> NS/NC   |

<25>. En quines eines han rebut la formació?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ofimàtica         | <input type="checkbox"/> Internet           |
| <input type="checkbox"/> Correu electrònic | <input type="checkbox"/> Sistema operatiu   |
| <input type="checkbox"/> Comptabilitat     | <input type="checkbox"/> Programació        |
| <input type="checkbox"/> Gestió            | <input type="checkbox"/> Edició audiovisual |
| <input type="checkbox"/> Altres            |   |

<26>. Qui va finançar la formació?

- L'empresa                       El treballador  
 L'Administració                 NS/NC

## FACTURA ELECTRÒNICA

<27>. Sabia que a partir del novembre del 2010 totes les empreses estaran obligades a fer servir la factura electrònica per efectuar transaccions amb el sector públic?

- Sí                       No                       NS/NC

<28>. Quin mètode utilitzarà la seva empresa per certificar-se i poder emetre les factures? (Si ha contestat «Sí» a la pregunta 27.)

- Ja està certificada  
 Certificarà l'empresa legalment i tecnològicament per poder fer-ho  
 Utilitzarà els serveis de tercers  
 No ho necessita perquè no factura a l'Administració

<29>. En el cas que necessiti facturar a l'Administració, com té pensat solucionar-ho? (Si ha contestat «No» a la pregunta 27.)

- Cercarà una solució que li permeti ser independent  
 Utilitzarà els serveis de tercers  
 Encara no s'ho ha plantejat  
 NS/NC

<30>. La seva empresa ha facturat electrònicament durant el darrer any?

- Sí                       No                       NS/NC

<31>. L'ha utilitzada per:

- Emetre factures                 Rebre factures  
 NS/NC

## SIGNATURA ELECTRÒNICA

<32>. La seva empresa ha utilitzat la signatura electrònica durant el darrer any?

- Sí                       No                       NS/NC

32. a) Per quin motiu no l'ha utilitzada?

- No és útil/necessari                       Manca de coneixements d'ús  
 No coneix la tecnologia                       És cara  
 No és segura                       Altres  
 NS/NC

<33>. Per a què l'ha utilitzada?

- Correu electrònic                       Administració electrònica  
 Comerç electrònic                       Tràmits burocràtics  
 Facturació                       NS/NC

## PRESÈNCIA A INTERNET

<34>. La seva empresa disposa de lloc o pàgina web?

- Sí                       No                       NS/NC

<35>. Cada quan l'actualitzen?

- Diàriament                       Setmanalment  
 Mensualment                       Cada 3 mesos  
 Cada 6 mesos                       Cada any  
 No s'ha actualitzat mai                       No recorda la darrera vegada  
 NS/NC

<36>. Disposa de domini propi?

- Sí                       No                       NS/NC

<37>. Qui fa el manteniment del web?

- Personal propi de l'empresa  
 Personal extern a l'empresa  
 NS/NC

<38>. En quins idiomes es troba disponible el web de la seva empresa?

- Català       Castellà       Anglès  
 Alemany       Altres       NS/NC

<39>. Quins serveis es troben disponibles al web de la seva empresa?

- Informació de l'empresa       Catàleg/preus  
 Atenció al client       Borsa de feina  
 Consulta de privacitat       Actualitat/notícies  
 Formulari de contacte       Vendes en línia  
 Altres       NS/NC

<40>. Disposa de servidor segur (https)?

- Sí       No       NS/NC

## COMERÇ ELECTRÒNIC

<41>. La seva empresa ha comprat béns i/o serveis per Internet durant el darrer any?

- Sí       No       NS/NC

41. a) Per quin motiu no ho ha fet?

- No li agrada el sistema       No coneix la tecnologia  
 Ho troba complicat       No ho necessita  
 És car       No és segur  
 Altres       NS/NC

<42>. Quin percentatge suposen a la seva empresa, sobre el total de compres, les compres per Internet?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Menys del 25%         | <input type="checkbox"/> Entre un 25% i un 50% |
| <input type="checkbox"/> Entre un 50% i un 75% | <input type="checkbox"/> Més d'un 75%          |
| <input type="checkbox"/> NS/NC                 |  |

<43>. Com han fet els pagaments?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Targeta de crèdit/dèbit         | <input type="checkbox"/> Contra reemborsament   |
| <input type="checkbox"/> Amb intermediari (tipus PayPal) | <input type="checkbox"/> Transferència bancària |
| <input type="checkbox"/> Altres                          | <input type="checkbox"/> NS/NC                  |

<44>. La seva empresa ha venut béns i/o serveis per Internet durant el darrer any?

- |                             |                             |                                |
|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> NS/NC |
|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|

44. a) Per quin motiu no ho ha fet?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> No ho necessita         | <input type="checkbox"/> És car             |
| <input type="checkbox"/> No coneix la tecnologia | <input type="checkbox"/> Ho troba complicat |
| <input type="checkbox"/> No és segur             | <input type="checkbox"/> Altres             |
| <input type="checkbox"/> NS/NC                   |   |

<45>. Quin percentatge suposen a la seva empresa, sobre el total de vendes, les vendes per Internet?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Menys del 25%         | <input type="checkbox"/> Entre un 25% i un 50% |
| <input type="checkbox"/> Entre un 50% i un 75% | <input type="checkbox"/> Més d'un 75%          |
| <input type="checkbox"/> NS/NC                 |  |

<46>. Com han fet els cobraments?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Targeta de crèdit/dèbit | <input type="checkbox"/> Contra reemborsament            |
| <input type="checkbox"/> Transferència bancària  | <input type="checkbox"/> Amb intermediari (tipus PayPal) |
| <input type="checkbox"/> Altres                  | <input type="checkbox"/> NS/NC                           |

## TELETREBALL

<47>. A la seva empresa hi ha teletreballadors, és a dir, hi ha persones que treballen un o més dies al mes fora dels locals de l'empresa mitjançant Internet?

- Sí                       No  
 No, però ho considera interessant  
 NS/NC

<48>. La seva empresa ofereix la possibilitat de treballar des de casa per mitjà de la xarxa?

- Sí                       No                       NS/NC

48. a) S'ho planteja per a un futur?

- Sí                       No                       NS/NC

<49>. A l'empresa disposen d'un protocol definit per al teletreball?

- Sí                       No                       NS/NC

<50>. La seva empresa ha fet comunicació comercial i publicitat per mitjà d'Internet durant el darrer any?

- Sí                       No                       NS/NC

50. a) Per quin motiu no ho ha fet?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> No ho necessita      | <input type="checkbox"/> És car        |
| <input type="checkbox"/> No coneix el sistema | <input type="checkbox"/> És complicat  |
| <input type="checkbox"/> No és segur          | <input type="checkbox"/> Té poc mercat |
| <input type="checkbox"/> Altres               | <input type="checkbox"/> NS/NC         |

<51>. De quina forma?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Bàners                | <input type="checkbox"/> Publitramesa electrònica |
| <input type="checkbox"/> Mòbils                | <input type="checkbox"/> Directoris d'empresa     |
| <input type="checkbox"/> Publicitat contextual | <input type="checkbox"/> Xarxes socials           |
| <input type="checkbox"/> NS/NC                 |   |

<52>. En general, confia en la publicitat a través de la xarxa?

Sí

No

NS/NC

<53>. Amb quina freqüència la seva empresa ha inserit publicitat a Internet?

Sovint

Alguna vegada

Mai

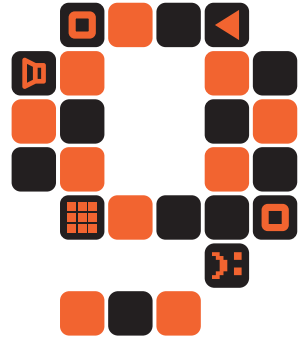
NS/NC

<54>. Creu que el proper any continuarà inserint publicitat a la xarxa?

Sí

No

NS/NC



# <Índex de gràfics i taules>





- Gràfic 1. Comparativa per comunitats autònomes (valor adimensional)
- Gràfic 2. Nombre de pimes a les Balears l'any 2009, per dimensió
- Gràfic 3. Motiu principal de no disposar d'ordinador, total de les Balears
- Gràfic 4. Tipus d'ordinadors, per dimensió de la pime
- Gràfic 5. Sistemes operatius implantats, per sector
- Gràfic 6. Resum de programari de negoci (eines de gestió), total de les Balears
- Gràfic 7. Resum d'eines multimèdia, total de les Balears
- Gràfic 8. Tipus de seguretat informàtica implantada, total de les Balears
- Gràfic 9. Pimes que disposen de telefonia mòbil d'ús empresarial, per sector
- Gràfic 10. Pimes que disposen de connexió a Internet des del telèfon mòbil, total de les Balears
- Gràfic 11. Tecnologia a través de la qual es connecten amb el telèfon mòbil, total de les Balears
- Gràfic 12. Motius pels quals les pimes no disposen de connexió, total de les Balears
- Gràfic 13. Tipus de connexió a Internet des de la pime, total de les Balears
- Gràfic 14. Utilització del correu electrònic a les pimes, total de les Balears
- Gràfic 15. Finalitat en l'ús del correu electrònic, total de les Balears
- Gràfic 16. Utilitat que donen les pimes a la intranet, total de les Balears
- Gràfic 17. Ús de l'Administració electrònica durant el darrer any, per zones
- Gràfic 18. Motiu principal de no utilitzar l'Administració electrònica, total de les Balears
- Gràfic 19. Entitats amb les quals les pimes han interaccionat a través d'Internet, total de les Balears
- Gràfic 20. Funcions fetes per les pimes amb l'Administració electrònica, total de les Balears
- Gràfic 21. Aspectes negatius que destaquen les pimes que han utilitzat l'Administració electrònica, total de les Balears
- Gràfic 22. Pimes que utilitzen la banca electrònica, per dimensió
- Gràfic 23. Mètode que utilitzaran les pimes per certificar-se a l'hora de facturar a l'Administració, per dimensió
- Gràfic 24. Mètode que utilitzaran les pimes a l'hora de facturar a l'Administració, per sector

- Gràfic 25. Direcció en la utilització de factures electròniques, total de les Balears
- Gràfic 26. Finalitat d'ús de la signatura digital, total de les Balears
- Gràfic 27. Resum de transaccions electròniques, total de les Balears
- Gràfic 28. Pimes que han comprat per Internet durant el darrer any, per sector
- Gràfic 29. Mètode de pagament de les pimes en el comerç electrònic, total de les Balears
- Gràfic 30. Motius de no haver comprat per Internet durant el darrer any, total de les Balears
- Gràfic 31. Pimes que han venut per Internet durant el darrer any, per sector
- Gràfic 32. Forma de cobrament en les vendes, total de les Balears
- Gràfic 33. Motius de no haver venut per Internet durant el darrer any, total de les Balears
- Gràfic 34. Pimes que tenen pàgina o lloc web, per sector
- Gràfic 35. Pimes que tenen pàgina o lloc web, per dimensió
- Gràfic 36. Funcions de la pàgina o lloc web, total de les Balears
- Gràfic 37. Freqüència d'actualització de la pàgina o lloc web, total de les Balears
- Gràfic 38. Llengües en què es troben disponibles els webs de les pimes, total de les Balears
- Gràfic 39. Llengües en què es troben disponibles els webs de les pimes, per dimensió
- Gràfic 40. Llengües en què es troben disponibles els webs de les pimes, per sector
- Gràfic 41. Webs amb servidor segur, per sector
- Gràfic 42. Pimes que fan publicitat a Internet, per sector
- Gràfic 43. Motius de no fer publicitat a través d'Internet, total de les Balears
- Gràfic 44. Formes en què les pimes han fet publicitat a la xarxa, total de les Balears
- Gràfic 45. Tipus de formació en TIC que han rebut els treballadors de les pimes, total de les Balears
- Gràfic 46. Finançament de la formació a les pimes, total de les Balears
- Gràfic 47. Resum d'equipament i usos de TIC, total de les Illes Balears

- Taula 1. Pimes que disposen d'ordinador, per sector, zona i dimensió
- Taula 2. Implantació de xarxa LAN, per sector i dimensió
- Taula 3. Pimes que disposen d'eines ofimàtiques, per sector
- Taula 4. Pimes que disposen d'eines destinades a la facturació i la comptabilitat, per sector
- Taula 5. Pimes que disposen d'eines destinades a la gestió d'inventari i estoc, per sector
- Taula 6. Pimes que disposen d'eines destinades a la gestió de comandes de clients/reserves, per sector
- Taula 7. Pimes que disposen d'eines destinades a la gestió de recursos humans, per sector
- Taula 8. Pimes que disposen d'eines destinades a la gestió de documents, per sector
- Taula 9. Pimes que disposen d'eines destinades a la gestió de comandes de proveïdors, per sector
- Taula 10. Pimes que disposen d'eines destinades a la gestió de projectes, per sector
- Taula 11. Pimes que disposen de terminal de punt de venda, per sector
- Taula 12. Pimes que disposen d'eines ERP, per sector
- Taula 13. Accés a Internet de les pimes







**3G:** La tecnologia Internacional Mobile Telecommunications-2000 (IMT-2000), més coneguda com a 3G o de tercera generació, és la família d'estàndards tecnològics establerta per la Unió Internacional de Telecomunicacions per a les telecomunicacions dels telèfons o dispositius mòbils.

Font: Smith, Clint; Collins, Daniel. (2000). *3G Wireless Networks*, pàgina 136.

Aquests estàndards inclouen UMTS i CDMA2000, així com els estàndards sense fil per als dispositius no mòbils, DECT i WiMAX. La 3G, per comparació a la 2G o 2,5G, permet fer servir de forma simultània serveis de veu i dades així com velocitats molt més altes. Els sistemes de 3G actuals poden arribar a oferir fins a 14 Mbit/s en velocitat de baixada i 5,8 Mbit/s en velocitat de pujada.

**Administració electrònica:** Consisteix en un sistema d'administració pública en què s'utilitzen les tecnologies de la informació i la comunicació per optimitzar el disseny i la implantació de polítiques i serveis públics de manera eficient, i també per establir una comunicació bidireccional amb els administrats.

Font: Talaia. *Observatori de Terminologia de la Societat del Coneixement*. Diccionaris en Línia. Centre de Terminologia TERMCAT. Publicat el 16/03/2009.

La Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans al serveis públics, té l'objectiu de garantir el dret dels ciutadans a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics, i regula els aspectes bàsics de la utilització de la informació en l'activitat administrativa, ja sigui entre les administracions públiques o entre aquestes i els ciutadans.

Més informació a: *Pla ANIBAL. Pla d'actuació per a la implantació de l'Administració electrònica a les Illes Balears, d'acord amb la Llei 11/2007 (LAECSP)*, Col·lecció Ibitàcoles, núm 3.

<http://www.ibit.org/home/difusion/ver.php?id=2601>. [Data de consulta el 06/05/2010]

**ADSL - Línia d'abonat digital asimètrica:** Tecnologia de comunicació de dades que permet transmetre informació mitjançant les línies telefòniques de coure d'una forma més ràpida que no mitjançant els mòdems



convencionals. Per aconseguir més velocitat, utilitza freqüències que no són emprades pels serveis de veu.

Font: Fundació iBit.

**Alfabetització digital:** El 1997, Paul Gilster va definir l'alfabetització digital com «la capacitat d'entendre i utilitzar la informació en múltiples formats en un ampli rang de recursos quan és presentada a través d'ordinadors». Quasi deu anys després, la definició continua tenint tota la validesa. Així i tot, la interpretació s'ha fet més i més complexa pel grau d'implantació de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en la nostra vida quotidiana. A més, aquesta incidència de la implantació ha comportat l'entrada en un cicle d'apropiació de la tecnologia que implica la demanda de noves funcionalitats, novetats que han de tornar a incorporar-se en la vida quotidiana i que a la vegada implicaran noves necessitats de funcionalitats, i així successivament.

Font: Peña López, Ismael. (2006). *Capacitación digital en la UOC: la alfabetización tecnológica vs. la competencia informacional y funcional*.

[http://www.ictlogy.net/articles/20060316\\_ismael\\_pena\\_capacitacion\\_digital.pdf](http://www.ictlogy.net/articles/20060316_ismael_pena_capacitacion_digital.pdf). [Descarregat el 03/05/2010.]

**Antivirus:** Programari que permet preveure, detectar i eliminar l'anomenat *malware* o programes maliciosos, és a dir, cucs, cavalls de Troia o virus que afecten i alteren el funcionament correcte d'un aparell i el seu programari. Es considera que el primer antivirus o eliminació de programari maliciós d'un ordinador es va produir el 1987 i es va dur a terme Bernt Finx.

Font: Wells, Joe. (1996). «Virus timeline». IBM. [Http://www.research.ibm.com/antivirus/timeline](http://www.research.ibm.com/antivirus/timeline). [Data de consulta: 2010-05-07.]

**B2B - D'empresa a empresa:** Tipus de comerç electrònic en el qual la petició d'informació, ja siguin béns o serveis, es fa entre empreses. També es diu de la petició d'informació o de serveis que es fa a través d'una xarxa de telecomunicacions, generalment Internet, des d'una empresa cap a una altra empresa.

Font: *Terminologia del comerç electrònic*. Diccionaris en Línia. Centre de Terminologia TERM-CAT. Publicat el 04/04/2007.

**B2C - D'empresa a consumidor:** Tipus de comerç electrònic en el qual la petició d'informació, ja siguin serveis o béns, es fa a través d'una xarxa de telecomunicacions, generalment Internet, des d'una empresa cap a un client o usuari final. També es diu de la petició d'informació o de serveis que es fa a través d'una xarxa de telecomunicacions, generalment Internet, des d'una empresa cap a un client.

Font: *Terminologia del comerç electrònic*. Diccionaris en Línia. Centre de Terminologia TERMCAT. Publicat el 04/04/2007.

**Bàner:** Anunci, generalment de forma rectangular, que, quan s'hi fa clic, permet accedir al web o a una altra pàgina de l'anunciant.

Font: *Terminologia del comerç electrònic*. Diccionaris en Línia. Centre de Terminologia TERMCAT. Publicat el 04/04/2007.

Avis generalment publicitari que ocupa part d'una pàgina web. Fent-hi un clic, es pot arribar al lloc de l'anunciant. D'aquesta manera, els bàners en general es cobren d'acord amb els clics que s'hi fan. / Imatge, gràfic o text amb finalitats publicitàries que habitualment enllaça amb el lloc web de l'anunciant.

**Blog:** El concepte *blog*, sorgit de la simplificació de *weblog*, consisteix en un tipus de pàgina web, normalment mantinguda per un únic individu, amb entrades regulars consistents en comentaris, descripció d'esdeveniments o la distribució d'altre material com gràfics o vídeo. Normalment les entrades són mostrades amb un ordre cronològic revertit, és a dir, de més actual a més antic.

Font: Blood, Rebecca. (2000). *Weblogs: A History And Perspective*.

**Butlletí informatiu electrònic:** Conegut pel seu terme anglosaxó *e-Newsletter*, és definit com una publicació distribuïda de forma regular que tracta sobre un tema principal i concret i que resulta d'interès als seus subscriptors. Les versions electròniques són distribuïdes mitjançant correu electrònic, d'aquí el terme *e-Newsletter*.

Font: Fundació iBit.

**Certificat digital:** Consisteix en un document digital emès per un tercer de confiança, per exemple, una autoritat de certificació com pugui ser la Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre, que garanteix que hi ha un vincle

entre una entitat o persona física i la seva clau pública. Aquesta clau pública es distribueix lliurement perquè la coneguin els membres d'una xarxa de telecomunicacions, cosa que els permet d'enviar missatges encriptats al propietari de la clau o d'autenticar l'arribada de missatges que aquest emet. Font: *Terminologia del comerç electrònic*. Diccionaris en Línia. Centre de Terminologia TERMCAT. Publicat el 04/04/2007.

**Comerç electrònic:** És un conjunt d'activitats financeres i d'intercanvi de productes i serveis realitzat per mitjà d'una xarxa de telecomunicacions, generalment Internet.

Font: *Terminologia del comerç electrònic*. Diccionaris en Línia. Centre de Terminologia TERMCAT. Publicat el 04/04/2007.

Es distingeix entre el comerç electrònic directe i l'indirecte segons el caràcter intangible (per exemple, una cançó) o tangible (per exemple, una camiseta) del producte o servei distribuït o adquirit per mitjans electrònics. D'acord amb la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, la contractació de béns o serveis per mitjans electrònics té la consideració de servei de la societat de la informació, la qual cosa implica la subjecció a aquesta llei i a la seva normativa de desenvolupament.

**Comunicacions:** La comunicació es defineix com un procés pel qual assignam i expressam significat en un intent de crear coneixement compartit. És un procés que requereix un gran repertori d'habilitats intrapersonals i interpersonal que processen, escolten, observen, parlen, qüestionen, analitzen i avaluen.

Font: *Office of Superintendent of Public Instruction. Washington.*

<http://www.k12.wa.us/CurriculumInstruct/Communications/default.aspx>.

[Data de consulta: 14 de març de 2008.]

En aquest cas concret, ens referim als processos de comunicació en què les principals eines que es fan servir són les pròpies de les tecnologies de la informació i la comunicació.

**Contra reemborsament:** Forma de pagament en què l'usuari paga una vegada lliurat el producte.

Font: Fundació iBit.

**Correu electrònic:** Servei de missatgeria basat en Internet mitjançant el qual un usuari (ordinador) pot intercanviar missatges amb altres usuaris (ordinadors) a través de la xarxa. Els missatges són fonamentalment de text, però s'hi poden adjuntar arxius de dades, imatges, vídeo o música. És un dels serveis més populars d'Internet.

Font: *La sociedad de la información en España 2008*. Colección Fundación Telefónica.

Des d'un punt de vista més tècnic, és un mecanisme per intercanviar missatges digitals. Els sistemes de correus estan basats en un model d'emmagatzematge i enviament. D'aquesta forma, el servidor de correu del sistema accepta, respon, entrega i emmagatzema els missatges segons el comportament dels usuaris, que simplement s'han de connectar a la infraestructura de correu amb un sistema que permeti accedir-hi durant el temps necessari i enviar el missatge.

Font: Fundació iBit.

**Correu web:** Servei de correu electrònic al qual s'accedeix per un navegador web en lloc d'accedir-hi mitjançant un client de correu electrònic instal·lat a l'ordinador. D'aquesta manera, permet accedir al correu des de qualsevol dispositiu que tingui accés a Internet.

Font: Fundació iBit.

**Domini:** Part d'una adreça d'Internet que identifica una persona, una empresa o una organització connectada a aquesta xarxa i que expressa generalment la seva adscripció territorial, el tipus d'organització de què es tracta i el sector o empresa de què forma part.

Per exemple, el domini *termcat.cat* identifica un ordinador que pertany al Centre de Terminologia TERMCAT i que està integrat en una xarxa informàtica autònoma.

D'una banda, es parla de dominis de primer nivell quan s'identifiquen estats, països o sectors d'activitat que estan connectats a Internet. Segons la seva naturalesa, es divideixen en dominis territorials i dominis genèrics. Els dominis territorials identifiquen els estats i països i consten de dues lletres, que corresponen al codi establert per l'Organització Internacional per a la Normalització (ISO) (per exemple, *.ch* per a Suïssa, *.ca* per a Canadà i *.ph* per a Filipines). Alguns països atorguen l'ús del seu domini territorial sense requerir que el servei real del demandant es produeixi dins les

seves fronteres i només mantenen la relació de titularitat sobre el domini. Els dominis genèrics (coordinats pel registre d'Internet dels Estats Units, ICANN) identifiquen tipus d'organismes o sectors d'activitat (per exemple, *.com* per a organitzacions comercials, *.edu* per a institucions educatives i *.cat* per a la comunitat lingüística i cultural catalana) i són fruit d'una necessitat d'especificació temàtica que permet identificar la gran quantitat d'ordinadors que hi ha connectats a Internet en alguns països. En llenguatge col·loquial, de vegades, per designar el domini de primer nivell, també s'utilitza la forma *sufix de domini*.

De l'altra, es parla de dominis de segon nivell quan s'identifiquen organismes, empreses, persones o altres entitats que estan connectades a Internet. Per exemple, a <http://www.termcat.cat> el domini de segon nivell és *termcat*. Alguns països divideixen la seva àrea geogràfica per sectors i atorguen adreces del tipus <http://www.business.com.uk>; en aquest cas, el domini de segon nivell és *.com*, i *business* esdevé un domini que es pot anomenar de tercer nivell. Els dominis de segon nivell són autoritzats pel registre d'Internet corresponent de cada país, delegat pel registre d'Internet dels Estats Units (ICANN).

Font: *Terminologia del comerç electrònic*. Diccionaris en Línia. Centre de Terminologia TERMCAT. Publicat el 04/04/2007.

**ERP - Programari de gestió integrada:** Conjunt d'eines informàtiques que permeten gestionar de forma integrada els processos i la informació corresponents a les diferents àrees de negoci d'una empresa. Generalment, un sistema ERP integra la gestió de les àrees de planificació, aprovisionament, logística, vendes, màrqueting, relació amb el client, finances i recursos humans.

Font: *Tecnologías de la información y las comunicaciones en las PYMES y grandes empresas españolas*. (2010). Observatori Nacional de les Telecomunicacions i de la Societat de la Informació (ONTSI).

**Facturació electrònica:** Procediment que consisteix a emetre factures i trametre-les per mitjà d'una xarxa de telecomunicacions, generalment Internet.

Font: *Terminologia del comerç electrònic*. Diccionaris en Línia. Centre de Terminologia TERMCAT. Publicat el 04/04/2007.

La transmissió de les factures o els documents anàlegs entre l'emissor i el

receptor duta a terme per mitjans electrònics i telemàtics es fa amb garanties d'autenticitat i integritat que permeten donar-los la mateixa validesa legal que a les factures o els documents emesos en paper.

Font: Cambra de Comerç de Mallorca.

D'acord amb l'*Esquema de l'àmbit d'aplicació i terminis d'entrada en vigor*, a partir de l'1 de novembre de 2010 està previst que una gran quantitat d'usuaris estiguin obligats a fer servir la factura electrònica.

Font: <http://www.facturae.es/es-ES/Documentacion/Normativa/Normativa/CuadroPlazos.pdf>. [Data de Consulta: 2010-05-10.]

**GPRS - Servei general de paquets de ràdio:** Consisteix en un servei de dades per a telèfons mòbils orientat als usuaris dels sistemes de comunicació cel·lular 2G, als quals ofereix una velocitat de 56-114 kbit/s.

Font: *General Packet Radio Service from Qkport*.

[http://about.qkport.com/g/general\\_packet\\_radio\\_service](http://about.qkport.com/g/general_packet_radio_service).

[Data de Consulta: 2010-05-10]

**Internet:** Xarxa informàtica constituïda per un conjunt de xarxes connectades mitjançant uns determinats protocols, descentralitzada, ampliable indefinidament i d'abast mundial.

Font: *Diccionari de la llengua catalana*. [Consulta en línia: 2010-06-13.]

El protocol de comunicació consisteix en l'Internet Protocol Suite (TCP/IP). L'origen d'Internet es troba als anys seixanta, quan els Estats Units d'Amèrica varen finançar diferents projectes de les seves agències militars per crear xarxes d'ordinadors molt robustes i a prova d'errades.

**Internet mòbil:** Xarxa informàtica mundial, descentralitzada, formada per la connexió directa entre computadores o ordinadors mitjançant un protocol especial de comunicació, però que funciona i es visualitza per mitjà de dispositius mòbils, com, per exemple, els telèfons.

Font: Fundació iBit.

**Intranet:** Xarxa interna d'una organització que, habitualment amb estàndards d'Internet, ofereix continguts i serveis per a ús exclusiu de l'organització.

Font: *Tecnologías de la información y las comunicaciones en las PYMES y grandes empresas españolas*. (2010). Observatori Nacional de les Telecomunica-

cions i de la Societat de la Informació (ONTSI).

En termes tècnics, és una xarxa d'àrea local que fa servir tecnologia basada en web, és a dir, protocols oberts de comunicació (TCP/IP), sistemes estàndards de transferència de fitxers (HTTP i FTP), correu electrònic (SMTP, POP3 i IMAP4), missatgeria (NNTP) i d'altres. En termes més comuns, és una xarxa privada que fa servir els recursos desenvolupats per a Internet per distribuir informació i aplicacions a les quals només pot tenir accés un grup controlat d'usuaris.

Font: [http://www.marketinet.com/ebooks/manual\\_de\\_intranet/manual\\_de\\_intranet.php?pg=1](http://www.marketinet.com/ebooks/manual_de_intranet/manual_de_intranet.php?pg=1). [Data de consulta : 2010-05-11]

**Intermediari:** Mètode de pagament que consisteix a interposar una tercera entitat entre el venedor i el comprador. Aquesta tercera entitat fa la transacció econòmica del comprador en favor del venedor i se n'endú una petita comissió pel tràmit. Sembla que parlem d'una entitat bancària, i fins a cert punt és cert, però ens referim amb aquesta figura a empreses com PayPal, és a dir, empreses que permeten fer pagaments i transferències de diners a través d'Internet i són una alternativa als sistemes tradicionals dels xecs o les transferències.

Font: Fundació iBit.

Linux: Sistema operatiu de codi obert desenvolupat inicialment per Linus Torvalds a principi dels anys noranta. És l'exponent principal del denominat programi lliure.

Font: *La sociedad de la información en España 2008*. Colección Fundación Telefónica.

**Mac OS:** Nom comercial de la sèrie de sistemes operatius i interfícies d'usuari gràfiques creades per l'empresa nord-americana Apple per a la línia d'ordinadors coneguts com a Macintosh. També conegut com a Mac, el primer Macintosh va ser introduït el 24 de gener de 1984 i es va convertir en el primer ordinador personal amb èxit comercial que feia servir un ratolí i una interfície gràfica d'usuari en lloc dels fins llavors típics ordinadors amb interfícies basades en text. La producció d'un Mac es basa en un model vertical d'integració en què Apple facilita tots els aspectes del maquinari i crea el seu propi sistema operatiu, Mac OS, que després preinstal·la a tots els ordinadors Mac. Aquest model de producció contrasta amb el del PC, basat en Windows o Linux, en el qual múltiples venedors creen el maqui-

nari que després farà servir el sistema operatiu d'una altra companyia.

Font: Fundació iBit.

**Mòdem:** Acrònim de MOdulador/DEModulador. Designa el dispositiu que converteix els senyals digitals en analògics i viceversa, i que permet la comunicació entre dos ordinadors a través d'una línia telefònica normal o una xarxa de fil.

Font: *La sociedad de la información en España 2008*. Colección Fundación Telefónica.

L'exemple més típic és un mòdem de banda de veu que converteix la informació digital d'un ordinador en senyals d'àudio analògics que poden ser transmesos per línia telefònica, i una vegada rebuts els senyals a l'altra banda, el dispositiu transforma la informació analògica novament en digital.

Font: Fundació iBit.

**Pàgina web:** Document d'hipertext, generalment escrit en HTML, que es difon al web.

Font: *Terminologia del comerç electrònic*. Diccionaris en Línia. Centre de Terminologia TERMCAT. Publicat el 04/04/2007.

**Perfil a la xarxa:** Perfil virtual d'un usuari. Normalment, l'usuari o companyia decideix quina informació hi vol publicar, des del nom i llinatges o pseudònim, una fotografia o correu electrònic, fins a altres dades de contacte, i en ocasions informació sobre gustos personals, llibres, música, pel·lícules i tendències polítiques o religioses.

Font: Fundació iBit.

**PDA - Organitzador personal:** Dispositiu mòbil que funciona com un aparell de gestió personal d'informació i que té l'habilitat de connectar-se a Internet, i disposa, per tant, d'un navegador web. Actualment, qualsevol PDA ha passat a tenir la consideració de telèfon intel·ligent o *smartphone*, com ara les Blackberry, els iPhone o els HTC.

Font: Fundació iBit.

**Pime - Petita i mitjana empresa:** S'entén per petites i mitjanes empreses les que:

– Donen feina a menys de 250 persones.



- Tenen un volum de negoci anual que no supera els 40 milions d'euros.
- Tenen un balanç general anual que no supera els 27 milions d'euros.

A més, han de complir que el 25% o més del seu capital o dels seus drets de vot no pertanyi a una altra empresa, o conjuntament a unes quantes empreses que no responguin a la definició de pime o de petita empresa, segons els cas. A l'hora de diferenciar entre les empreses mitjanes, petites o microempreses, es considera una microempresa quan hi ha menys de 10 treballadors, una empresa petita quan aquesta té menys de 50 treballadors i una empresa mitjana quan té menys de 250 treballadors.

Font: Recomanació 96/280/CE de la Comissió Europea, de 3 d'abril de 1996, sobre la definició de petites i mitjanes empreses. *Diari Oficial* núm. L 107, de 30 d'abril de 1996.

**Plan Avanza:** Pla de finançament dissenyat per posar Espanya en una situació de preferència dins la societat del coneixement, per millorar la seva productivitat econòmica i el benestar de tots els ciutadans espanyols. Per al període 2005-2009, el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç hi va destinar un pressupost superior als 6.500 milions d'euros.

Font: [www.planavanza.es](http://www.planavanza.es).

**Presència a Internet:** Fa referència als llocs virtuals en què una empresa es projecta i es comunica. Comprèn pàgina web, blogs, participació en fòrums, grups o xarxes socials, geoposicionament d'imatges sobre mapes virtuals, difusió d'imatges, vídeos, documents i presentacions per mitjà de diferents aplicacions web.

Font: Fundació iBit.

**Publicitat contextual:** Tipus de publicitat que de forma automàtica i segons el contingut visualitzat en cada moment per l'usuari selecciona i mostra els anuncis publicitaris més adients. Alguns dels serveis de publicitat contextual més coneguts són Google AdSense, Yahoo! Publisher Network, Microsoft adCenter o AOL Sponsored Listings.

Font: Fundació iBit.

**Publicitat electrònica o en línia:** Comunicació persuasiva o informativa sobre els productes, els serveis o les marques d'un anunciant per mitjà d'anuncis difosos per una xarxa de telecomunicacions, generalment Inter-

net, que es proposa com a objectiu incidir directament o indirectament en els comportaments de compra i de consum dels internautes a qui s'adreça. Font: *Terminologia del comerç electrònic*. Diccionaris en Línia. Centre de Terminologia TERMCAT. Publicat el 04/04/2007.

**Publitramesa electrònica:** Procés que consisteix en l'enviament massiu de correus electrònics amb la finalitat de donar a conèixer, comunicar o promocionar un esdeveniment o un fet. Pel que fa a la publicitat en línia, és una tàctica o un mecanisme habitual, més conegut com *emailing*. Font: Fundació iBit.

**Servidor segur o AAA - Authentication, Authorization i Accounting:** Servidor que controla les demandes dels usuaris per accedir a recursos d'un ordinador i ofereix serveis d'autenticació de les dades, autorització dels accessos i mesura d'ús dels recursos durant un accés. Font: *Terminologia del comerç electrònic*. Diccionaris en Línia. Centre de Terminologia TERMCAT. Publicat el 04/04/2007.

**Signatura electrònica:** Fitxer situat generalment al final d'un document electrònic que conté informació encriptada que n'identifica l'autor i permet al receptor de comprovar-ne l'origen i la validesa.

Font: *Terminologia del comerç electrònic*. Diccionaris en Línia. Centre de Terminologia TERMCAT. Publicat el 04/04/2007.

Regulada en la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, l'article 3 estableix tres tipus de signatura: la signatura electrònica estàndard, consistent en un conjunt de dades en forma electrònica consignades juntament amb d'altres o associades a aquelles, que poden ser utilitzades com a mitjà d'identificació del signant; la signatura electrònica avançada permet identificar el signant i detectar qualsevol canvi ulterior de les dades signades, està vinculada al signant de forma única, a les dades a les quals fa referència i ha estat creada per mitjans que el firmant pot mantenir sota el seu control exclusiu, i, finalment, es parla de signatura electrònica reconeguda quan es tracta d'una signatura electrònica avançada basada en un certificat reconegut i generat mitjançant un dispositiu segur de creació de signatura. Aquest tipus de signatura gaudeix de la mateixa consideració que té la signatura manuscrita respecte de les dades consignades en paper.

**Sistema operatiu:** D'acord amb el Dr. William Stallings, es considera que un sistema operatiu és una aplicació de programari que es troba en un ordinador o dispositiu que s'encarrega d'administrar la forma en la qual diferents programes fan servir el maquinari a la vegada que regula les formes en què un usuari controla l'ordinador o dispositiu.

Font: Fundació iBit.

**Societat de la informació i/o del coneixement:** Societat fruit del desenvolupament i la implantació de les tecnologies de la informació i la comunicació caracteritzada fonamentalment per l'accés a la informació, les noves formes d'organitzar el treball, l'educació, la cultura, les transaccions econòmiques i la comunicació entre les persones. Els termes *societat del coneixement* i *societat de la informació* es poden considerar sinònims, tot i que originàriament el primer posava l'èmfasi en el contingut de la informació i el segon el posava en la tecnologia que en permetia la transmissió.

Font: *Terminologia del comerç electrònic*. Diccionaris en Línia. Centre de Terminologia TERMCAT. Publicat el 04/04/2007.

**Tallafo:** Programa o conjunt de programes d'un servidor d'accés a una xarxa d'àrea local que gestiona i controla les comunicacions amb altres xarxes externes per garantir-ne la seguretat.

Font: *Terminologia del comerç electrònic*. Diccionaris en Línia. Centre de Terminologia TERMCAT. Publicat el 04/04/2007.

**Teletreball:** Acció duta a terme per la persona que fa una activitat professional físicament lluny d'un centre de producció o de serveis per mitjà de l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació.

Font: *Terminologia del comerç electrònic*. Diccionaris en Línia. Centre de Terminologia TERMCAT. Publicat el 04/04/2007.

En qualsevol cas, també es parla de teletreball o treball des de casa o a casa quan es du a terme l'activitat professional en una ubicació diferent de l'oficina (normalment el domicili) i en un horari laboral distint de l'habitual. Una altra definició podria ser la que el considera com una forma flexible d'organització del treball que consisteix a dur a terme l'activitat professional sense la presència física del treballador o la treballadora a l'empresa durant una part important del seu horari laboral i que, a més, implica:

- Ús intensiu de les tecnologies de la informació.

– Ús permanent d'algun mitjà de comunicació (telèfon, correu electrònic, missatgeria instantània, etc.) per permetre el contacte en horari laboral del treballador i l'empresa.

– Aportació d'un valor afegit per al teletreballador dins l'empresa relacionat amb l'ús d'aquestes tecnologies.

A més, una altra definició podria ser la que principalment accepten les organitzacions nord-americanes, que diu que el teletreball és quan els treballadors redueixen els seus desplaçaments en traslladar tota o part de la seva feina a un lloc diferent de l'habitual (oficina).

Font: Fundació iBit.

**TIC - Tecnologies de la informació i la comunicació:** Es podrien definir les tecnologies de la informació i la comunicació, conegudes com a TIC, com el conjunt de tecnologies desenvolupades per gestionar informació i enviar-la d'un lloc a un altre. El seu abast és molt gran, ja que comprèn des de tecnologies per emmagatzemar informació i recuperar-la després, enviar-la i rebre-la d'un lloc a un altre o fins a tecnologies per processar-la per calcular resultats i elaborar informes. En qualsevol cas, i com va dir Kofi Annan, exsecretari general de l'ONU, en el seu discurs inaugural de la primera fase de la Cimera Mundial de la Societat de la Informació, Ginebra 2003: «Les tecnologies de la informació i la comunicació no són cap fórmula màgica, però poden millorar la vida de tots els habitants del planeta. Es disposa d'eines per arribar als objectius de desenvolupament del mil·lenni, d'instruments que faran avançar la causa de la llibertat i la democràcia i dels mitjans necessaris per propagar els coneixements i facilitar la comprensió mútua.»

Font: Fundació iBit.

**TPV - Terminal punt de venda:** El seu nom correcte és datàfon i consisteix en un sistema informàtic o electrònic microcomputeritzat que gestiona el procés de venda mitjançant una interfície accessible per part dels venedors. D'aquesta forma, permet crear i imprimir el rebut, el tiquet o la factura de venda amb els detalls de les referències, dels preus i dels articles venuts; actualitza els canvis quant a existències de mercaderies a la base de dades, i en alguns casos permet autoritzar el pagament amb targetes de crèdit que posteriorment és transferit a les entitats bancàries.

Font: Fundació iBit.

**Transferència bancària:** Sistema de pagament que consisteix a moure diners d'un compte bancari a un altre.

Font: Fundació iBit.

**WAP - Protocol d'aplicació sense fil:** Estàndard internacional obert per a una aplicació de capes que fan servir les comunicacions sense fil. Per exemple, accedir al web mòbil per mitjà d'un telèfon o dispositiu mòbil.

Font: *OMA: The WAP 2.0 conformance release.*

<http://www.wapforum.org/what/technical.htm>. [Data de consulta : 2010-05-15]

Aquests estàndards i protocols de comunicacions es fan servir per normalitzar el mode en què els dispositius sense fil poden accedir al correu electrònic o grups de notícies, entre d'altres.

**Wi-Fi:** Sistema d'enviament de dades sobre xarxes computacionals que fa servir ones de ràdio en comptes de cables. Per ser un dispositiu compatible amb la tecnologia Wi-Fi, ha d'estar basat en la tecnologia IEEE 802.11. Per aquesta raó, Wi-Fi és també una marca de la Wi-Fi Alliance, que certifica que un producte està basat en els estàndards IEEE 802.11.

Font: Fundació iBit.

**Windows:** Nom comercial de la sèrie de sistemes operatius i interfícies d'usuari gràfiques creades per l'empresa nord-americana Microsoft per a la línia d'ordinadors coneguts com a PC.

Font: Fundació iBit.

**Xarxa de fil:** També coneguda com a Internet per cable o mòdem de cable, fa referència al tipus de xarxa que facilita la comunicació d'informació en sentit bidireccional mitjançant una infraestructura de televisió per cable que permet accedir a Internet de banda ampla.

Font: Fundació iBit.

**Xarxa LAN - Xarxa d'àrea local:** Xarxa de comunicació entre ordinadors situats al mateix edifici o en edificis pròxims, de manera que permet als usuaris intercanviar dades i aplicacions, així com compartir recursos.

Font: *Tecnologías de la información y las comunicaciones en las PYMES y grandes empresas españolas.* (2010). Observatori Nacional de les Telecomunica-

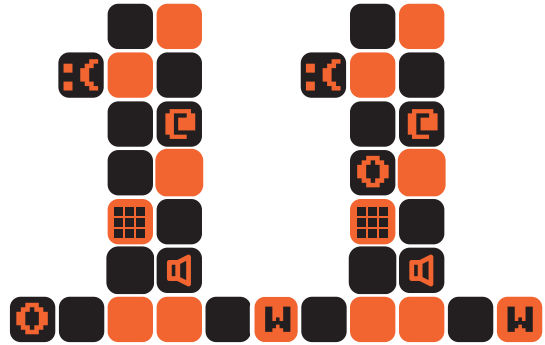
cions i de la Societat de la Informació (ONTSI).

El terme *xarxa local* inclou tant el maquinari com el programari necessari per interconnectar els diferents dispositius i fer el tractament de la informació.

**Xarxa social:** Servei centrat a crear i reflectir en el món virtual les xarxes de persones i relacions socials que en el món real comparteixen interessos o activitats. Una xarxa social dins Internet es compon normalment d'una representació de cada usuari en forma de perfil, els seus enllaços socials, així com una varietat de serveis addicionals, entre els quals es troben la missatgeria instantània o el correu electrònic. Entre les xarxes socials més conegudes hi ha Facebook, Twenti, MySpace, Hi5, Bebo, Twitter i Keteke, entre moltes d'altres.

Font: Fundació iBit.





# <Referències i Bibliografia>





- AETIC; Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç. (2009). *Las tecnologías de la información y las comunicaciones en la empresa española*.
- COTEC. Salcedo Ibort, Francisco, ed. (2008). *Plan Avanza. Enfoque del Seguimiento de sus medidas desde la perspectiva de la innovación tecnológica*. Madrid: Fundación Cotec para la Innovación Tecnológica. Madrid.
- ENTER. (2009). *Prácticas de trabajo virtual y teletrabajo en el sector TIC en España - Informe 2008*. Madrid.
- FOBSIC. (2010). *Enquesta sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) i del comerç electrònic a les empreses de Catalunya (2008-2009)*.
- Fundació Gadeso. (2008). *Avaluació del consum per Internet a les Illes Balears*. Govern de les Illes Balears, Conselleria de Salut i Consum.
- Fundación Telefónica. (2008). *La sociedad de la información en España 2008*.
- FUNDETEC. (2008). *Análisis sectorial de implantación de las TIC en la pyme española*.
- FUNDETEC. (2008). *Informe ePyme 08. Análisis sectorial de implantación de las TIC en la pyme española*. Madrid
- INTECO. (2010). *Estudio sobre la seguridad y la e-confianza en las pequeñas y microempresas españolas*.
- Jaume Mayol, Jaume; Tudurí Vila, Antonio. (2008). «Índice de madurez tecnológica en el sector hotelero». VII Congrès Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Turistec. Escola d'Hoteleria de les Illes Balears.
- Laborda, D.; Salas, F.M.; Barceló, R.; Reus, A. (2009) Pla ANIBAL - *Pla d'actuació per a la implantació de l'Administració electrònica a les Illes Balears d'acord amb la Llei 11/2007 (LAECSP)*. Ed. OBSI, Fundació Illes Balears per a la Innovació Tecnològica. Col·lecció Ibitàcoles, núm. 3. Palma.
- Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç. (2009). *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la empresa española*.
- ONTSI. (2007). *Tecnologías de la información y las comunicaciones en la micro-empresa española. Análisis por sector de actividad y comunidad autónoma*.
- ONTSI. (2010). *Tecnologías de la información y la comunicación en la micro-empresa española*.
- ONTSI. (2010). *Tecnología de la información y las comunicaciones en las PYMES y grandes empresas españolas*.
- Peña López, I. (2006). *Capacitación digital en la UOC: la alfabetización tecnológica vs. la competencia informacional y funcional*.

PIMEEF. (2007). *Estudio sobre el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las empresas de la PIMEEF*. Govern de les Illes Balears, Conselleria de Treball i Formació.

Red.es. (2008). *Las tecnologías de Movilidad en la empresa española*. Madrid.

SAGE. (2010). *Radiografía de la pyme*. Madrid.

Vilaseca i Requena, J.; Torrent i Sellens, J. (2005). *Cap a l'empresa xarxa. Les TIC i les transformacions de l'activitat empresarial a Catalunya*. Editorial UOC.

Vilaseca i Requena, J.; Torrent i Sellens, J. (2003). *Les TIC i les transformacions de l'empresa catalana*. Editorial UOC.

### **Llocs web:**

50% of Advertising Will Be Digital, Says Google Exec:

<http://thenextweb.com/google/2010/05/15/50-of-advertising-will-be-digital-says-google-exec/>.

Centre de Terminologia TERMCAT: <http://www.termcat.cat>.

Estudio sobre inversión publicitaria en medios digitales. Resultados del año 2009 (IAB-PwC): [http://www.slideshare.net/IAB\\_Spain/estudio-de-inversion-en-medios-digitales-iabpwc-2009](http://www.slideshare.net/IAB_Spain/estudio-de-inversion-en-medios-digitales-iabpwc-2009).

Factura electrònica: [www.facturae.es](http://www.facturae.es).

IBM Research: <http://www.research.ibm.com/>.

ICTlogy, blog personal d'Ismael Peña-López, professor i investigador. Societat de la Informació, Divisió Digital, TIC i Desenvolupament: [www.ictlogy.net](http://www.ictlogy.net).

Institut Nacional d'Estadística: [www.ine.es](http://www.ine.es).

MarketiNet, consultoria i agència interactiva: [www.marketinet.com](http://www.marketinet.com).

Office of Superintendent of Public Instruction: [www.k12.wa.us](http://www.k12.wa.us).

Plan Avanza: <http://www.planavanza.es>.

TNW The Next Web: <http://thenextweb.com>.





Les TIC tenen un paper essencial en el creixement econòmic i social d'un país. Al llarg dels darrers anys, l'ús d'aquestes tecnologies s'ha convertit en un factor important de dinamització del creixement econòmic basat en l'augment de la competitivitat, la productivitat i la qualitat del treball. L'adopció de les TIC per part d'empreses de qualsevol sector econòmic ha ajudat a millorar-ne el rendiment i ha posat les bases d'un model de creixement econòmic més sòlid i sostenible. Aquesta investigació aporta una de les bases de dades més importants que hi ha en l'actualitat sobre la implantació de les TIC a les pimes de les Balears i ens ha de permetre obtenir una radiografia del seu estat en l'àmbit tecnològic i oferir una informació valuosa per orientar el rumb de la implicació de l'Administració pública en la millora de l'aprofitament de les TIC.