



Resum: Anàlisi de l'ús de les TIC als comerços de les Illes Balears

En un món cada vegada més competitiu i que tendeix a estar permanentment connectat, els comerços han d'esforçar-se per atendre d'una manera àgil i flexible a les demandes canviants dels seus mercats. L'ecosistema comerços - clients està experimentant una transformació sense precedents degut a l'ús de les Tecnologies de la Informació i Comunicacions (TIC's), com a mitjà per a optimitzar els processos de negoci i generar noves oportunitats de desenvolupament. En aquest context, la utilització de les TIC's per part dels comerços constitueix un component clau del negoci i actualment ja no és només un factor diferenciador sinó una necessitat imperiosa per a competir eficientment.

És per això que emmarcades en el Plan Avanza, cofinançat pel Govern de les Illes Balears i el Ministeri d'Indústria Turisme i Comerç, s'ha portat a terme dues accions complementaries enfocades als comerços de balears amb la participació de l'IBI Comerç com a representant del sector.

Per una banda, s'ha realitzat un estudi de l'ús de les TIC en el comerç de les Illes Balears, i per altra banda s'ha realitzat un catàleg de solucions TIC adaptades a les necessitats dels comerços.

Les principals conclusions d'aquest estudi sobre l'ús de les TIC en el Comerç de les illes són:

- En connexió a Internet, els comerços minoristes de les balears es troben 5 punts per davall de la mitjana nacional.
- Els comerços minoristes associats tenen més coneixements que els no associats quant a TIC. Respecte a equipament informàtic, les empreses associades estan, segons l'estudi, a més de 10 punts percentuals per damunt de la resta pel que fa a l'ús de la TPV (Terminal de Punt de Venta). En general, es denota una manca de confiança dels comerços envers les TIC, i el comerç electrònic. Si parlem dels comerços majoristes, trobem que fan un menor ús de les TPV's que els minoristes, ja que les seves transaccions són de B2B i per, tant, segons diu l'estudi, el crèdit i el finançament a curt termini són més rellevants i el pagament diferit per transferència és la forma més habitual.
- Disposen de web corporativa el 44,5% dels comerços minoristes i, d'aquests, 2 de cada 3, no actualitzen la pàgina mai o quasi mai. Així, la funció de la seva web és la de tenir presència a Internet. El 26,8% de les empreses amb pàgina web són microempreses i estan associades. Pels comerços majoristes, tenen web corporativa el 51,5%.
- Dels comerços minoristes que tenen pàgina web, pràcticament tots inclouen informació de l'empresa, entorn el 60% mostren el seu catàleg de productes i serveis, el 40% donen a conèixer els preus i ofertes, el 37% reben reserves, sol·licituds o comandes des de la web, quasi el 30% tenen servei post-venda i només el 17% venen directament a través de la web. De les empreses que venen a través de la web: el 22,5% venen només al client final; el 15% ven tant al client final com a empreses; i el 2,3% ven només a empreses.
- L'estudi, en parlar de comerç electrònic als comerços minoristes balears, conclou que aquests, compren més que no pas venen. D'altra banda, el 32,4% dels ciutadans de les IB afirmen haver comprat per Internet (Font: INE 2009), essent la Comunitat Autònoma on més persones afirmen haver realitzat compres a través d'Internet, seguida de Madrid. Aquesta dada ens mostra una oportunitat real pel desenvolupament del comerç electrònic a les empreses de la nostra comunitat. Pel que fa al comerç majorista, el comerç electrònic està més desenvolupat, amb taxes que dupliquen o, fins i tot, tripliquen el seu ús.

A més d'aquest estudi, s'ha realitzat un catàleg de solucions TIC adaptades a les necessitats dels



comerços per tal de donar-les a conèixer als seus beneficis i així, indicar quines empreses balears ofereixen aquests serveis i productes. Aquest llistat d'empreses s'ha elaborat amb la participació de les dues patronals del sector TIC de les Balears, GsBIT i InfomaTICS.

Aquest catàleg està dividit en diferents tipus de solucions: Hardware, software, xarxes de comunicació, comerç electrònic, i serveis. Finalment una fitxa per cada empresa dona tots els detalls per posar-se en contacte amb les empreses proveïdores de solucions TIC.

Amb aquest catàleg, s'ha creat una eina per apropar més el món tecnològic de les TIC al sector comerç esperant donar-li una informació pràctica, directa, enfocada a les seves necessitats, amb l'objectiu de donar a conèixer totes les solucions disponibles per facilitar al comerciant la gestió del seu negoci, augmentar la qualitat del seu servei i respondre a les noves exigències dels seus clients.