



NOTA DE PREMSA

A170. Enquesta sobre l'ús de tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) i el comerç electrònic en les empreses. Any 2018

Data de publicació: dijous, 23/04/2020

www.estadistica.ad

Resum

En termes generals, les empreses d'Andorra utilitzen ordinadors i altres tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) en més del 88%. El percentatge del personal d'aquestes empreses que utilitza TIC és del 79% i gairebé el 87% de les empreses disposen d'accés a Internet segons les dades recollides de les 606 enquestes rebudes.

Pel que fa a la utilització de programari lliure, el 26% de les empreses el fan servir en un percentatge que representa el 54% del total de programari d'aquestes empreses.

Quant a les empreses que contracten especialistes en TIC representen un 24% del total per a l'any 2018 i les que van proporcionar activitats formatives per desenvolupar o millorar coneixements sobre les TIC no arriben al 15%. Principalment les funcions TIC són assumides per proveïdors externs.

Pel que fa a les empreses que paguen un servei per anunciar-se a Internet representen el 32% i les empreses que utilitzen signatura digital en alguna comunicació amb agents externs representen el 44% i la majoria ho fa per a relacions amb l'Administració pública.

En termes globals, el 50% de les empreses enquestades tenen pàgina web. En quant a les xarxes socials, el 42% l'utilitza i consideren en la seva majoria que aquests mitjans són útils per a la generació o desenvolupament del negoci i les empreses que utilitzen serveis de núvol de pagament representen el 24%.

Pel que fa al format de les factures enviades el 35% es fan en suport paper, el 55% en format PDF o similar i el 10% són factures electròniques que permeten el seu processament informàtic automàtic.

Les empreses que han rebut comandes i/o reserves de béns o de serveis a través d'una pàgina web o d'aplicacions mòbils representen el 19% en el sector dels serveis. Per tipus de client, les llars representen al voltant del 71% i més del 60% es fa amb la resta de països.

Globalment, s'observa que el 22% aproximadament de les empreses d'Andorra han fet comandes i/o reserves de béns o serveis a través d'una web o d'aplicacions mòbils i el 77% s'ha realitzat a fora del territori.

L'anàlisi dels resultats mostra que els assessors habituals dels empresaris en la seva majoria són les empreses d'informàtica. Pel que fa a les condicions que farien adoptar en major mesura les noves tecnologies de la informació i les comunicacions les respostes més valorades són que siguin clarament rendibles i que s'adaptin a les necessitats d'una empresa petita.

Índex

Introducció	4
1. Presència i ús de les TIC en les empreses d'Andorra	5
2. Utilització de programari lliure	7
3. Treballadors especialistes en TIC	8
4. Desenvolupament de les funcions TIC.....	9
5. Usos d'Internet	10
6. Pàgina web	12
7. Xarxes socials i núvol	13
8. Format de les factures.....	14
9. Vendes en comerç electrònic	15
10. Compres en comerç electrònic.....	17
11. Assessors en TIC	18
12. Condicions per adoptar les TIC en major mesura.....	20
13. Notes metodològiques.....	21
14. Dates de les properes publicacions previstes.....	24
15. Annexos.....	25

Introducció

L'enquesta sobre l'ús de les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) i del comerç electrònic en les empreses és una enquesta estructural que està integrada en els plans estadístics de la Unió Europea per quantificar la Societat de la informació. Es regeix pel Reglament (CE) núm. 808/2004 del Parlament Europeu i el consell, relatiu a les estadístiques comunitàries de la societat de la informació. L'objectiu d'aquesta operació és obtenir la informació necessària per mesurar l'ús de les TIC i el comerç electrònic en les empreses.

L'enquesta ha estat realitzada pel Departament d'Estadística juntament amb l'enquesta d'activitats econòmiques amb un mòdul específic per diferents sectors d'activitat (excloent els sectors de l'agricultura, el sistema financer, l'administració pública, l'educació, les activitats sanitàries, les activitats artístiques, les llars i els organismes extraterritorials).

La població enquestada han estat les empreses ubicades al Principat d'Andorra, amb una mostra de 1010 empreses seleccionades dels sectors C, D, E, F, G, H, I, J, L, M, N, S segons la CAEA 2019 i la NACE Rev.2. S'han recollit en total 606 enquestes vàlides (47 per a la Indústria, 65 per a la construcció i 494 per als serveis) que són les que ofereixen els resultats, en percentatges, de penetració de les TIC i el comerç electrònic en el teixit empresarial andorrà.

Pel que fa el comerç electrònic, es considera com a tal, qualsevol transacció portada a terme a través de les xarxes telemàtiques. Els béns i serveis es contracten a través d'aquestes xarxes, però el pagament o el repartiment del bé o del servei pot realitzar-se per altres vies.

La publicació s'estructura en dotze apartats on es presenten els resultats segons la variable a estudiar i per sectors econòmics. Pel que fa a la metodologia aplicada, en el darrer capítol es presenten els principals conceptes i procediments aplicats per a la seva realització.

Addicionalment, com a annex del document s'incorpora l'estructura i correspondència de la CAEA-99 i de la NACE Rev.2 (annex 1) i també hi figura el qüestionari de l'enquesta (annex 2).

1. Presència i ús de les TIC en les empreses d'Andorra

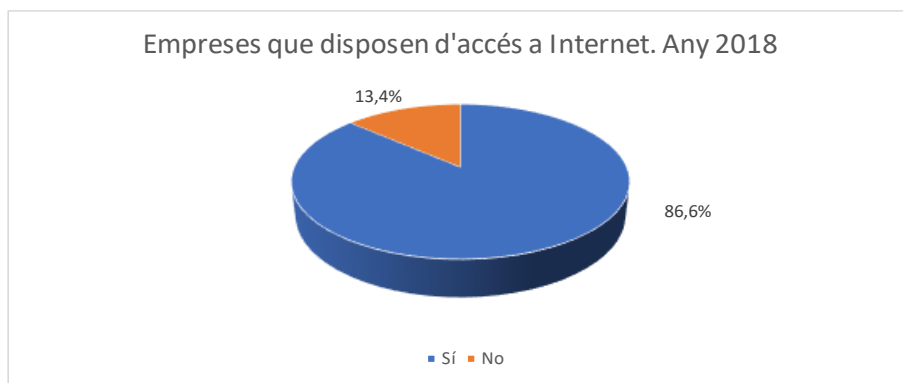
En termes generals, les empreses dels sectors econòmics es nodreixen d'ordinadors i altres tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) en més del 88%. El percentatge del personal que utilitza aquestes TIC és d'un 79% i gairebé el 87% de les empreses disposen d'accés a Internet.

Amb un enfocament sectorial, les empreses de la indústria utilitzen TIC i disposen d'accés a Internet en més del 93% però el personal que l'utilitza està per sota de la mitjana amb un 70%. En el cas de la construcció el percentatge del personal que utilitza TIC no arriba al 50%.

	Total sectors	Indústria	Construcció	Serveis
Presència i ús de les TIC en les empreses d'Andorra (en percentatges). Any 2018				
Empreses que utilitzen ordinadors i altres TIC (ordinador de sobretaula, portàtil, tauleta, PDA, smartphone, notebook, netbook)	88,4	95,7	86,2	88,1
<i>D'aquestes empreses quin:</i>				
- Percentatge del personal total de l'empresa utilitza ordinadors i altres TIC amb fins empresarials	78,9	70,5	47,2	83,8
Empreses que disposen d'accés a Internet	86,6	93,6	86,2	86,0
<i>D'aquestes empreses quin:</i>				
- Percentatge del personal total de l'empresa utilitza ordinadors amb connexió a Internet amb fins empresarials	73,8	64,0	37,4	79,6
Empreses que proporcionen als treballadors dispositius portàtils* que permetin la connexió a Internet per a ús empresarial	48,2	68,1	46,2	46,6
<i>D'aquestes empreses quin:</i>				
- Percentatge del personal de l'empresa se li proporciona	62,7	52,3	45,9	66,4
Empreses que proporcionen als treballadors accés remot al correu electrònic, documentació o programari de l'empresa a través de connexió a Internet	50,7	57,4	46,2	50,6

*dispositius portàtils: ordinador portàtil, tauleta, telèfon mòbil, PDA...





2. Utilització de programari lliure

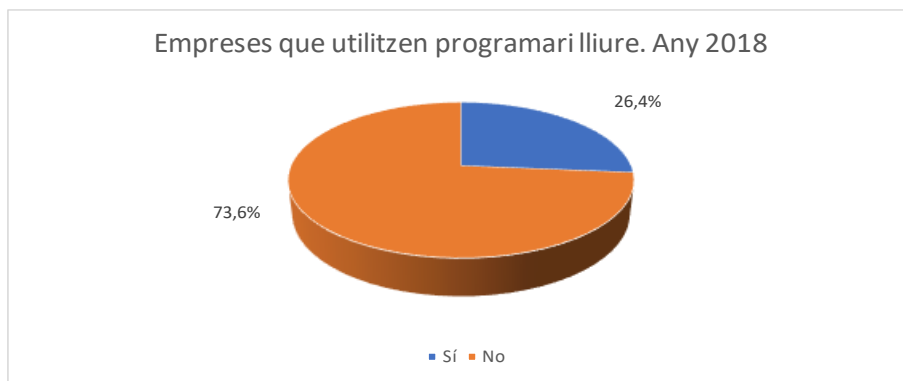
Pel que fa a la utilització de programari lliure, un 26% de les empreses el fan servir en un percentatge que representa el 54% del total de programari d'aquestes.

Utilització de programari lliure (en percentatges)	Any 2018
Empreses que utilitzen oprogramari lliure*	26,4
<i>D'aquestes empreses quin:</i>	
- Percentatge representa el programari lliure sobre el total del programari utilitzat per l'empresa	53,9
Principals motius que limiten l'utilització de programari lliure	
- Desconeixement de solucions i falta de referències sobre productes de programari lliure	28,9
- Els problemes que pot ocasionar la migració (ex.: problemes de compatibilitat amb d'altres productes i/o programes)	34,3
- La inèrcia del mercat	25,4
- La percepció de falta de qualitat d'aquesta mena de solucions	24,6
- Falta de suport, o desconeixement del programari, per part d'organismes públics a les empreses per a l'adopció	29,9
- Altres**	5,1

* programari lliure: programari que permet a l'usuari d'executar-ho sense posar-li condicions, de distribuir-ne còpies, de modificar-ne el codi font per perfeccionar-ne el funcionament o adaptar-ho a usos concrets, i de difondre els resultats d'aquestes modificacions.

(ex: Linux, Mozilla, Firefox, Open Office, Apache, Send mail, Hadoop...).

**Respostes especificades més freqüents ("No hi ha necessitat" - "Servei externalitzat")



3. Treballadors especialistes en TIC

Les empreses que contracten especialistes en TIC representen un 24% del total per a l'any 2018. Les empreses que van proporcionar activitats formatives per desenvolupar o millorar coneixements sobre les TIC no arriben al 15%.

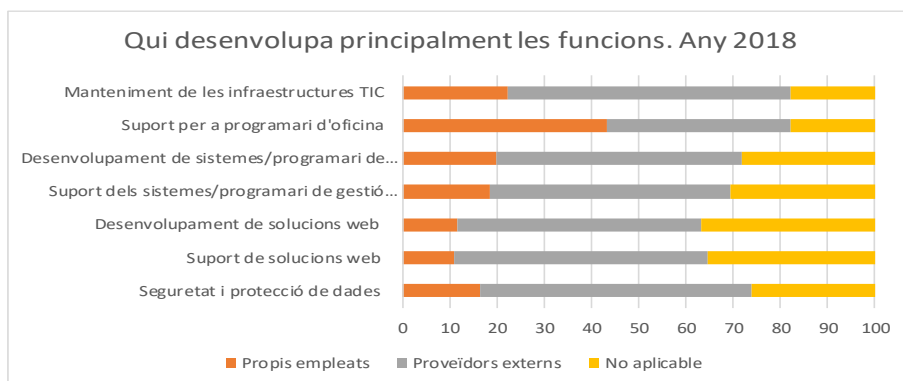
Treballadors especialistes en TIC (en percentatges)	Any 2018
Empreses que empleen especialistes en TIC	23,8
Empreses que van contractar o intentar contractar especialistes en TIC al llarg de l'any	22,8
Empreses que van tenir dificultats per cobrir alguna vacant d'especialista en TIC	5,8
Empreses que van proporcionar activitats formatives per desenvolupar o millorar els coneixements sobre les TIC al personal especialista en TIC	10,6
Empreses que van proporcionar activitats formatives per desenvolupar o millorar els coneixements sobre les TIC per altre personal de l'empresa	14,9



4. Desenvolupament de les funcions TIC

Principalment les funcions TIC són assumides per proveïdors externs i pel que fa al suport per a programari d'oficina també pels propis empleats de les empreses en qüestió.

Qui desenvolupa principalment les funcions TIC (en percentatges). Any 2018	Propis empleats	Proveïdors externs	No aplicable
Manteniment de les infraestructures TIC (ex.: servidors, ordinadors, impressores, xarxa...)	22,3	60,1	17,7
Suport per a programari d'oficina (ex.: processadors de text, full de càlcul...)	43,4	38,8	17,8
Desenvolupament de sistemes/programari de gestió empresarial (ex.: ERP, utilitzat per gestionar els recursos compartint la informació entre les diferents àrees, com comptabilitat, planificació, producció, i marketing; CRM, programari per gestionar la informació dels clients, de recursos humans, bases de dades)	19,8	52,1	28,1
Suport dels sistemes/programari de gestió empresarial (ex.: ERP, CRM, RH, base de dades)	18,6	50,7	30,7
Desenvolupament de solucions web (llocs web, solucions de comerç electrònic)	11,6	51,7	36,8
Suport de solucions web (llocs web, solucions de comerç electrònic)	11,1	53,5	35,5
Seguretat i protecció de dades (ex.: programari de seguretat, proves de seguretat)	16,5	57,4	26,1

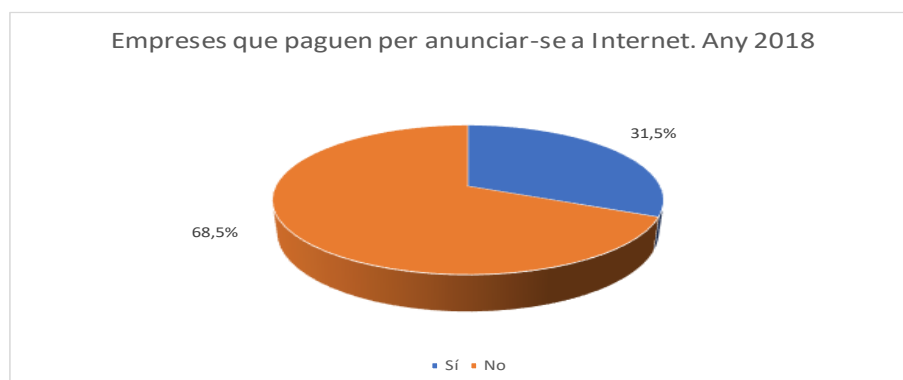


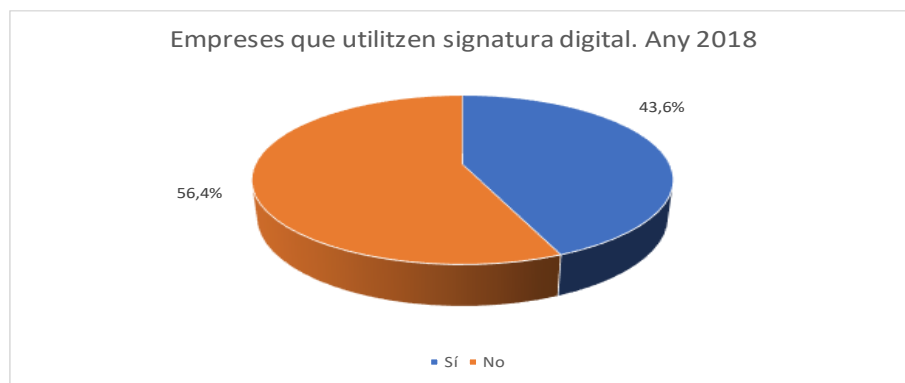
5. Usos d'Internet

Les empreses que paguen un servei per anunciar-se a Internet representen un terç del teixit empresarial excepte al sector de la construcció que representa el 15%.

Pel que fa a les empreses que utilitzen signatura digital en alguna comunicació amb agents externs representen el 44% i la majoria ho fa per a relacions amb l'Administració pública.

Usos d'Internet (en percentatges). Any 2018	Total sectors	Indústria	Construcció	Serveis
Empreses que paguen per anunciar-se a Internet (ex.: anuncis a cercadors, xarxes socials, altres)	31,5	31,9	15,4	33,6
<i>D'aquestes empreses quin mètode publicitari es basen:</i>				
- En el contingut de pàgines web o en paraules clau que hagin buscat els usuaris	79,1	73,3	70,0	80,1
- En el seguiment d'activitats passades dels usuaris d'Internet o del seu perfil	49,7	40,0	30,0	51,8
- En la geolocalització dels usuaris d'Internet	43,5	20,0	30,0	46,4
- En qualsevol altre mètode publicitari personalitzat en Internet no especificat	39,3	13,3	30,0	42,2
Empreses que utilitzen signatura digital	43,6	40,4	44,6	43,7
<i>D'aquestes empreses l'utilitzen:</i>				
- Per a relacions amb els seus clients i/o proveïdors	22,3	15,8	13,8	24,1
- Per a relacions amb l'Administració pública	96,2	94,7	100,0	95,8
<i>Tipus d'interacció que la vostra empresa ha utilitzat via Internet amb les Administracions públiques:</i>				
- Per obtenir informació a través de pàgines web	74,3	80,9	72,3	73,9
- Per obtenir impresos o formularis de pàgines web	77,2	85,1	81,5	75,9
- Per retornar impresos emplenats	60,9	63,8	58,5	60,9
- Per a la declaració d'impostos de forma electrònica, sense la necessitat de fer cap tràmit addicional en paper (inclòs el pagament si fos necessari)	71,5	83,0	66,2	71,1
- Per a declaracions de contribucions a la CASS de forma electrònica, sense la necessitat de fer cap tràmit addicional en paper (inclòs el pagament si fos necessari)	77,2	89,4	81,5	75,5

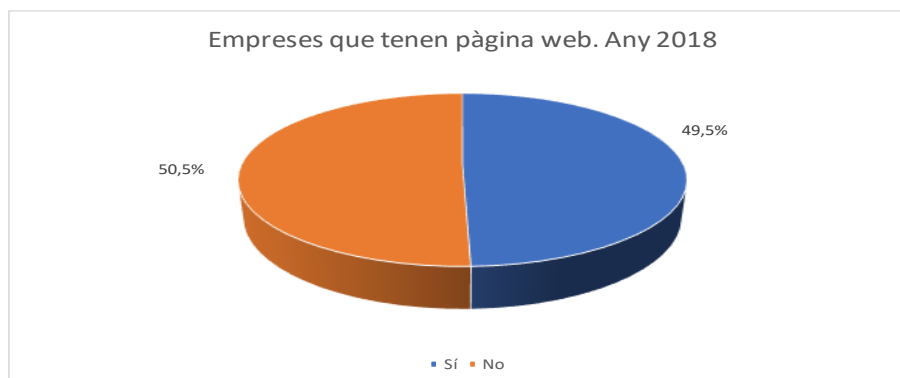




6. Pàgina web

Globalment, una de cada dues empreses enquestades tenen pàgina web, en quant al sector de la construcció aquesta dada suposa una de cada tres aproximadament.

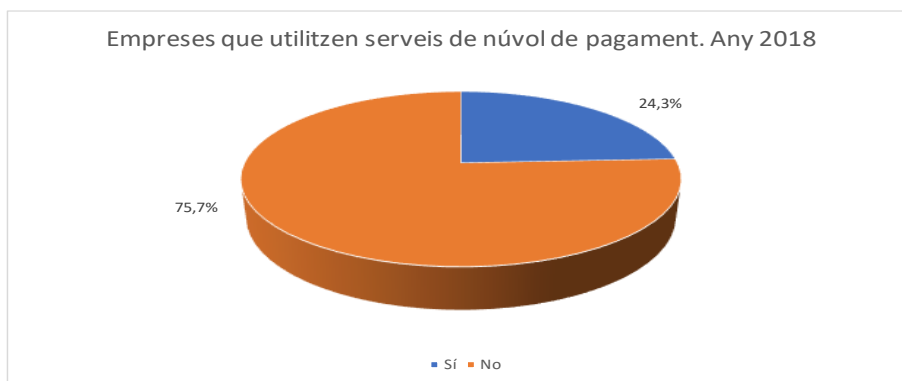
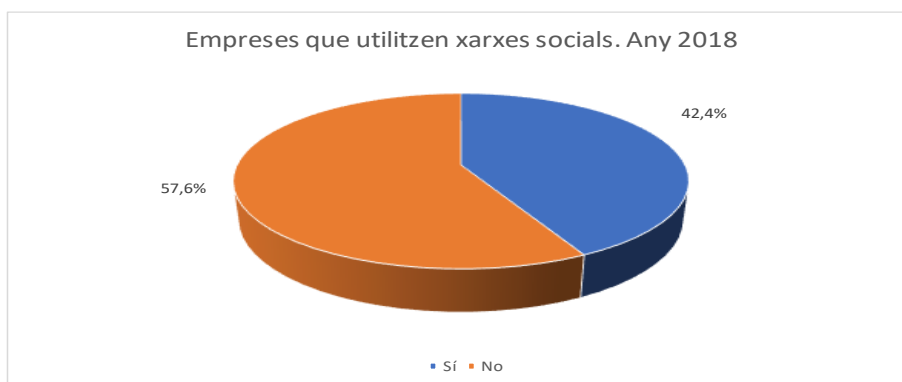
Pàgina web (en percentatges). Any 2018	Total sectors	Indústria	Construcció	Serveis
Empreses que tenen pàgina web	49,5	55,3	36,9	50,6
<i>D'aquestes quins serveis tenen disponibles:</i>				
- Accés a catàlegs de productes o a llistes de preus	65,7	50,0	37,5	70,0
- Recepció de comandes o reserves en línia	42,0	26,9	4,2	47,2
- Possibilitat de personalitzar o dissenyar els productes per part dels clients	15,3	11,5	4,2	16,8
- Seguiment de les comandes en línia	24,0	11,5	0,0	27,6
- Contingut personalitzat en el lloc web per a visitants habituals o recurrents	25,3	26,9	29,2	24,8
- Enllaços o referències als perfils de les xarxes socials de l'empresa	55,7	53,8	45,8	56,8



7. Xarxes socials i núvol

El 42% de les empreses utilitzen xarxes socials i un 24% serveis de núvol de pagament.

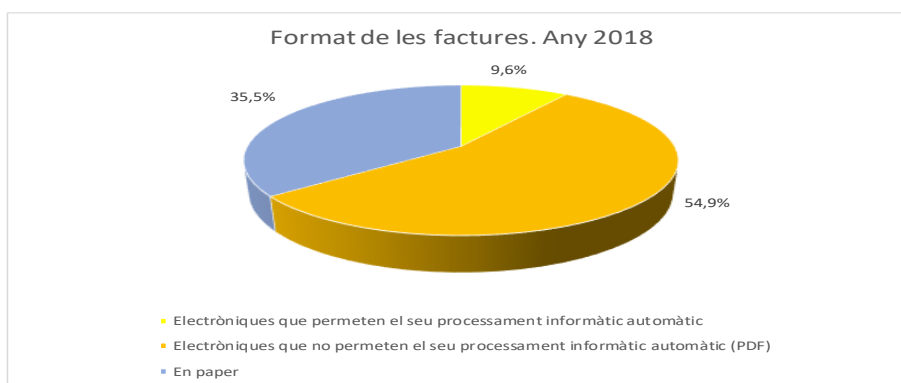
Xarxes socials i núvol (en percentatges). Any 2018	Total sectors			
	Total sectors	Indústria	Construcció	Serveis
Empresa que utilitzen xarxes socials, blogs o llocs web (ex.: Facebook, LinkedIn, Twitter, Youtube, Instagram...)	42,4	50,0	33,8	42,5
Consideren que els mitjans socials són útils per a la generació o el desenvolupament del negoci:				
- Molt útils	17,3	22,2	9,2	18,6
- Útils	55,6	44,4	60,0	54,0
- Gens Útils	27,1	33,3	30,8	27,3
Empreses que utilitzen serveis de núvol (cloud) de pagament (ex: Serveis Cloud d'Andorra telecom o altres...)	24,3	11,1	21,5	23,1



8. Format de les factures

Quant al format de les factures enviades el 35% encara són en suport paper i més del 50% són factures electròniques que no permeten el seu processament automàtic, com per exemple en PDF.

Format factures (en percentatges). Any 2018	Total sectors	Indústria	Construcció	Serveis
De totes les factures enviades, quin percentatge ha estat enviat com a:				
- Factures electròniques que permeten el seu processament informàtic automàtic	9,6	5,6	5,8	10,4
- Factures electròniques que no permeten el seu processament informàtic automàtic (ex.: PDF)	54,9	46,9	64,4	53,1
- Factures en paper	35,5	47,5	29,7	36,6



9. Vendes en comerç electrònic

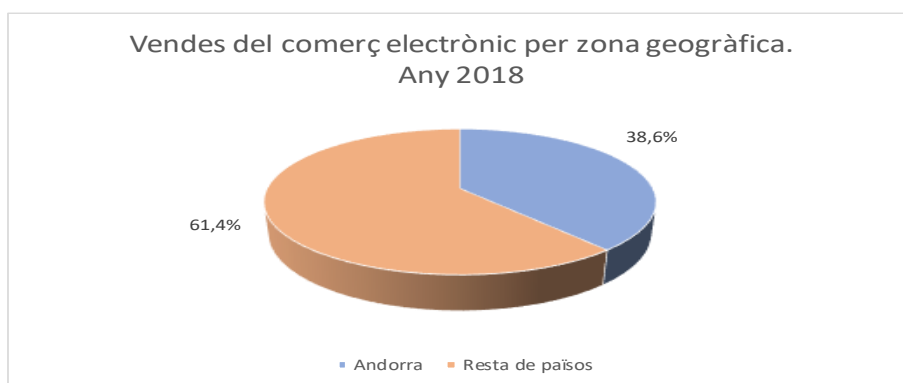
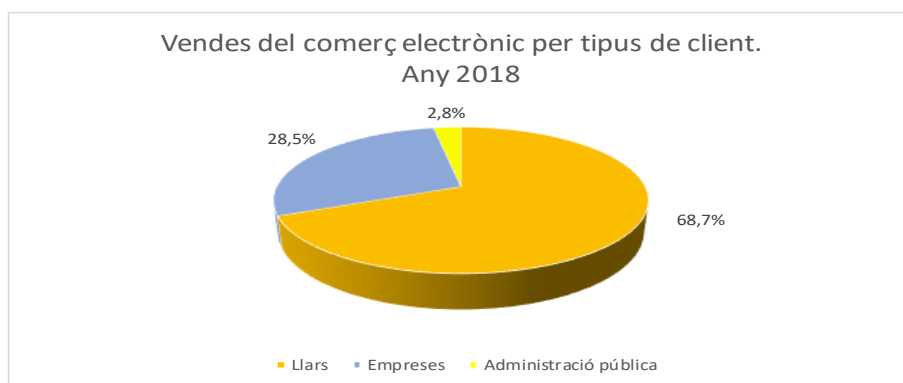
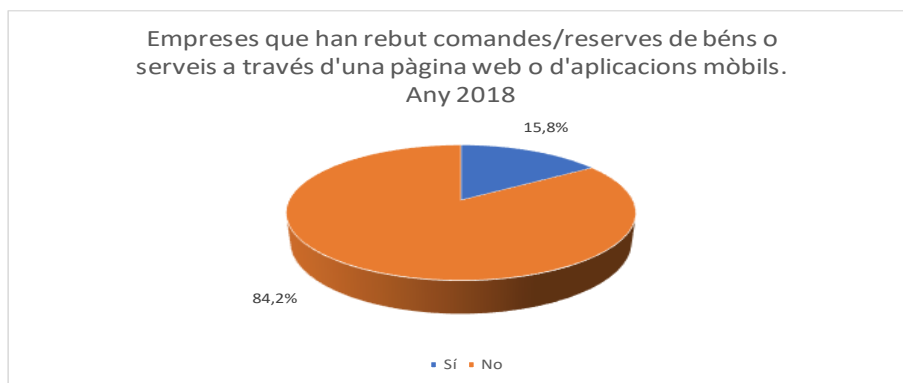
En termes generals, les empreses que han rebut comandes i/o reserves de béns o de serveis a través d'una pàgina web o d'aplicacions mòbils representen gairebé un 16%. D'aquestes empreses el volum de vendes en terme d'import sobre el total de les seves vendes representa un 43%.

Amb un enfocament sectorial, per tipus de client la Indústria ven a les llars un 25% i a d'altres empreses un 75%, el sector dels serveis ven 71% a les llars, 26% a d'altres empreses i 3% a l'administració pública. El sector de la construcció no utilitza aquest servei per les seves característiques.

A nivell de situació geogràfica s'observa que el sector de la Indústria ven el 75% del seu comerç electrònic a Andorra i el 25% a la resta del món. Pel que fa, al sector dels serveis el comportament és a la inversa i les vendes a l'exterior (63%) són superiors a les realitzades al país (37%).

Vendes en comerç electrònic* (en percentatges). Any 2018	Total sectors	Indústria	Construcció	Serveis
Empreses que han rebut comandes/reserves de béns o serveis a través d'una pàgina web o d'aplicacions mòbils (excloent-ne correus electrònics escrits de forma manual)	15,8	8,5	0,0	18,6
<i>D'aquestes empreses quin:</i>				
- Percentatge de l'import total de les vendes correspon a comandes/reserves a través d'una pàgina web o d'aplicacions mòbils	43,0	25,0	0,0	43,8
<i>D'aquest percentatge quin correspon:</i>				
- Per tipus de client:				
- A les llars	68,7	25,0	0,0	70,6
- A d'altres empreses	28,5	75,0	0,0	26,5
- A l'Administració pública	2,8	0,0	0,0	2,9
- Per zona geogràfica:				
- A Andorra	38,6	75,0	0,0	37,0
- A la resta de països	61,4	25,0	0,0	63,0

*El comerç electrònic (e-commerce) es defineix com les transaccions efectuades a través d'Internet. Els béns o serveis es contracten a través d'Internet, però el pagament o l'entrega del producte poden fer-se fora de línia, a través de qualsevol altre canal. Les comandes fetes per telèfon, per fax o per correu electrònic escrit de forma manual no es consideren comerç electrònic.



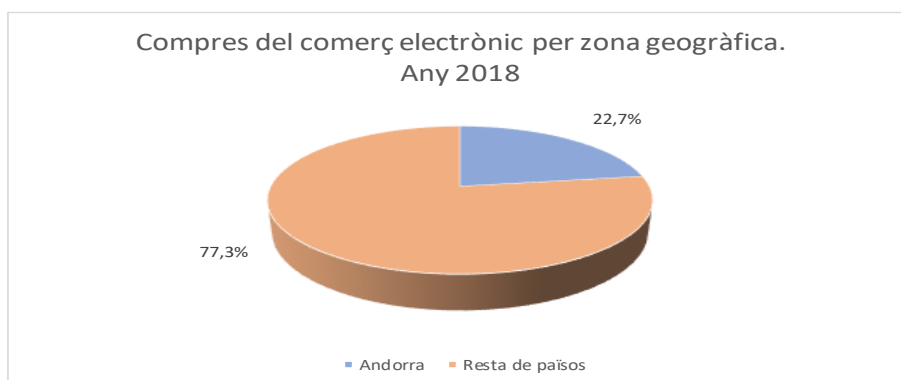
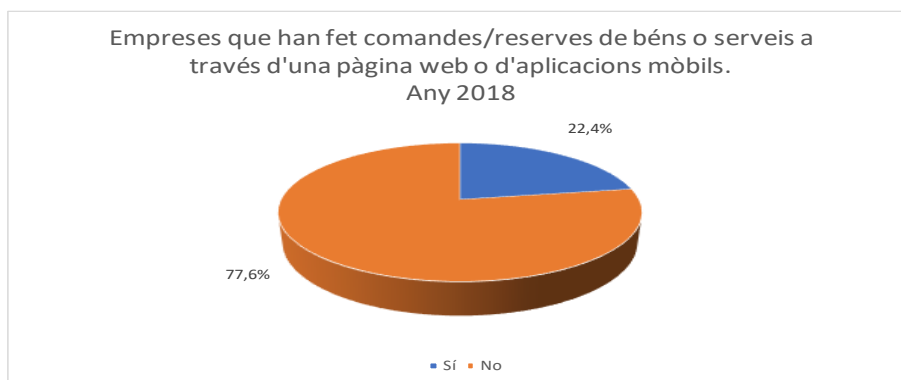
10. Compres en comerç electrònic

Respecte a les compres en comerç electrònic, es detecta que el 22% de les empreses d'Andorra han fet comandes i/o reserves de béns o de serveis a través d'una pàgina web o d'aplicacions mòbils i que els hi ha representat gairebé el 34% del volum de les seves compres.

Quant a la situació geogràfica d'aquestes compres, s'observa que el 23% es fa al país i el 77% amb la resta del món.

	Total sectors	Indústria	Construcció	Serveis
Compres en comerç electrònic* (en percentatges). Any 2018				
Empreses que han fet comandes/reserves de béns o serveis a través d'una pàgina web o d'aplicacions mòbils (excloent-ne correus electrònics escrits de forma manual)	22,4	25,5	10,8	23,7
D'aquestes empreses quin:				
- Percentatge de l'import total de les compres correspon a comandes/reserves a través d'una pàgina web o d'aplicacions mòbils	33,7	22,6	19,4	35,7
D'aquest percentatge quin correspon:				
- A Andorra	22,7	15,8	23,6	23,3
- A la resta de països	77,3	84,2	76,4	76,7

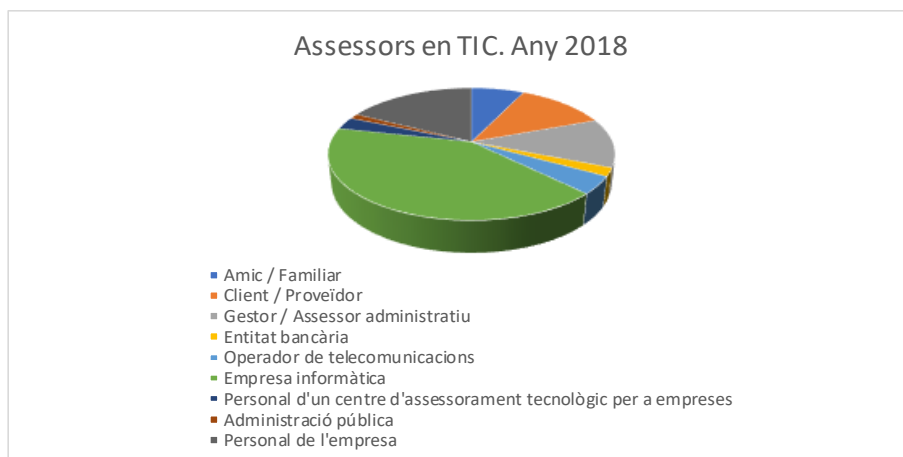
*El comerç electrònic (e-commerce) es defineix com les transaccions efectuades a través d'Internet. Els béns o serveis es contracten a través d'Internet, però el pagament o l'entrega del producte poden fer-se fora de línia, a través de qualsevol altre canal. Les comandes fetes per telèfon, per fax o per correu electrònic escrit de forma manual no es consideren comerç electrònic.



11. Assessors en TIC

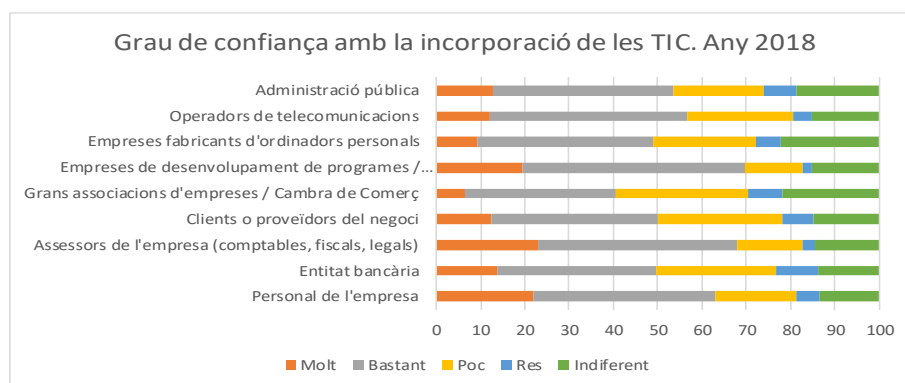
D'altra banda, els assessors habituals que tenen les empreses són les empreses d'informàtica per un 41% d'enquestats. Respecte al grau de confiança que tenen les empreses en qüestions relacionades amb la incorporació de les TIC amb els diferents assessors és "bastant" en general, i amb major mesura per les empreses de desenvolupament de programes i/o aplicacions informàtiques.

Assessors en TIC (en percentatges)	Any 2018
Quin assessor habitual tenen les empreses:	
- Amic / Familiar	7,1
- Client / Proveïdor	12,1
- Gestor / Assessor administratiu	11,9
- Entitat bancària	2,0
- Operador de telecomunicacions	4,3
- Empresa informàtica	41,0
- Personal d'un centre d'assessorament tecnològic per a empreses	3,0
- Administració pública	1,3
- Personal de l'empresa	17,3



A170. Enquesta sobre l'ús de tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) i el comerç electrònic en les empreses. Any 2018

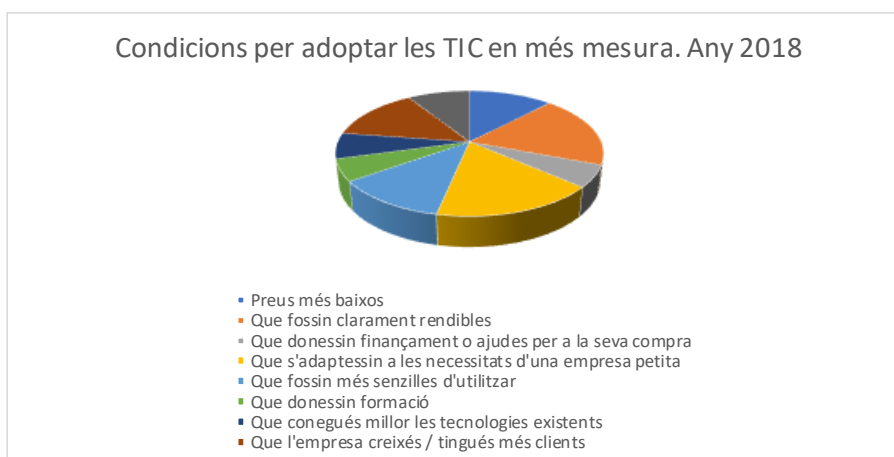
Grau de confiança (en percentatges), Any 2018	Molt	Bastant	Poc	Res	Indiferent
Quin grau de confiança tenen les empreses en qüestions relacionades amb la incorporació de les TIC amb els assessors següents:					
- Administració pública	12,7	40,8	20,3	7,4	18,8
- Operadors de telecomunicacions	12,0	44,7	23,9	4,0	15,3
- Empreses fabricants d'ordinadors personals	9,4	39,6	23,1	5,6	22,3
- Empreses de desenvolupament de programes / aplicacions informàtiques	19,6	50,2	12,9	2,3	15,0
- Grans associacions d'empreses / Cambra de Comerç	6,4	34,0	30,0	7,6	21,9
- Clients o proveïdors del negoci	12,4	37,8	27,9	7,3	14,7
- Assessors de l'empresa (comptables, fiscals, legals)	22,9	45,0	14,7	3,0	14,4
- Entitat bancària	14,0	35,6	26,9	9,6	13,9
- Personal de l'empresa	21,9	41,1	18,2	5,3	13,5



12. Condicions per adoptar les TIC en major mesura

Pel que fa a les condicions que farien adoptar en més gran mesura les noves tecnologies de la informació i les comunicacions, les respostes més valorades són que siguin clarament rendibles i que s'adaptin a les necessitats d'una empresa petita.

Condicions per adoptar les TIC en més mesura (en percentatges). Any 2018	Total sectors	Indústria	Construcció	Serveis
Quines condicions farien adoptar en més mesura les noves tecnologies de la informació i les comunicacions:				
- Preus més baixos	12,1	14,3	8,3	12,3
- Que fossin clarament rendibles	18,8	24,8	17,4	18,4
- Que donessin finançament o ajudes per a la seva compra	5,7	3,8	6,3	5,8
- Que s'adaptessin a les necessitats d'una empresa petita	16,8	12,4	18,1	17,1
- Que fossin més senzilles d'utilitzar	11,8	12,4	10,4	11,9
- Que donessin formació	5,7	2,9	6,3	5,8
- Que conegués millor les tecnologies existents	6,6	11,4	10,4	5,7
- Que l'empresa creixés / tingués més clients	13,7	8,6	11,8	14,5
- Que fossin més segures	9,0	9,5	11,1	8,6



13. Notes metodològiques

Marc metodològic:

L'objectiu principal d'aquesta publicació és oferir informació que permeti estudiar les característiques de la presència i l'ús de les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) i el comerç electrònic en les empreses d'Andorra. Es presenten les dades més significatives en percentatges del total d'enquestats i en algun cas amb el detall per 3 grans sectors, segons la classificació NACE Rev.2. (Statistical classification of economic activities in the European Community) del 2006.

➤ Unitat estadística:

La unitat estadística de la investigació és l'empresa que realitza una activitat econòmica dins del Principat d'Andorra.

Per empresa s'entén la combinació més petita d'unitats jurídiques que constitueix una unitat organitzativa productora de béns o serveis i que disposa d'un cert grau d'autonomia en la presa de decisions, principalment a l'hora d'emprar els recursos corrents que disposa. Una empresa pot exercir les seves activitats en una o diverses unitats locals (establiments).

➤ Àmbit poblacional:

La població objecte d'estudi és el conjunt de 1010 empreses que tenen personal assalariat donat d'alta a la Caixa Andorrana Seguretat Social (CASS). S'estudia les empreses, sense tenir en compte les inactives, que han presentat al Registre de Dipòsit de Comptes els estats comptables en règim simplificat, abreujat o normal.

No són objecte d'estudi les empreses que tot i tenir forma jurídica pròpia disposen de més d'un 50% d'accionariat públic (són considerades no productores de mercat), ni les empreses que pertanyen als sectors 65.1 Activitats d'òrgans tècnics executius de l'autoritat financera, 65.2 Activitats de les entitats bancàries, 65.3 Activitats de les entitats financeres no bancàries de crèdit especialitzat, 66 Activitats d'assegurances, llevat de la Seguretat Social obligatòria, 91.1 Activitats d'organitzacions empresarials, professionals i patronals, 91.2 Activitats de sindicats d'assalariats i 91.3 Activitats associatives.

Per una altra banda, pel que fa a les empreses de les seccions A "Agricultura, ramaderia, silvicultura i pesca", P "Educació", Q "Activitats sanitàries i de serveis socials" i R "Activitats artístiques, recreatives i d'entreteniment" tampoc formen part de l'estudi.

➤ **Àmbit temporal:**

El període de referència de les dades sol·licitades és l'any natural 2018.

➤ **Àmbit geogràfic:**

Totes les unitats estadístiques actives objecte de l'estadística ubicades al Principat d'Andorra.

➤ **Disseny mostral:**

➤ **Marc mostral**

El marc mostral és el Registre Estadístic d'Empreses, llista d'empreses que s'actualitza amb diverses fonts administratives, principalment tributàries i del Registre de Dipòsit de Comptes.

➤ **Tabulació:**

La informació es presenta organitzada en tres grans sectors (Indústria, Construcció i Serveis) i/o en la seva totalitat.

Per a cada activitat econòmica presentada en l'estudi es publiquen els principals resultats. Els resultats es publiquen en percentatges segons les respostes recollides.

Dades recollides al mateix moment que l'enquesta d'activitats econòmiques amb un mòdul específic a part sobre les TIC.

• **Conceptes:**

Destí i/o origen geogràfic: procedència del comprador o venedor, segons el tipus d'operació (venta o compra) diferenciant entre Andorra i la resta del món.

• **Procés de l'estadística:**

L'etapa inicial del procés de la informació de l'enquesta es desenvolupa de forma paral·lela a la mateixa recollida dels qüestionaris. El sistema establert se centra en dos aspectes fonamentals: un procés d'actualització de forma contínua i una depuració integrada en la gravació del contingut del qüestionari. El seu objectiu global és establir uns nivells de qualitat suficients que permetin una significativa simplificació posterior del tractament de la informació.

La recollida de la informació es porta a terme entre els mesos de setembre i novembre de 2019. Es potencia l'ompliment del qüestionari per Internet, però els enquestats també tenen disponibles altres canals de resposta (correu electrònic, fax, telèfon o correu postal).

A més a més, en el procés de recollida de la informació es poden presentar una sèrie d'incidències que no permeten l'obtenció del qüestionari. El seu tractament rigorós és de gran importància, ja que la seva anàlisi permet actualitzar el marc de l'enquesta i incidir en el tractament de la informació.

Les incidències que es tenen en compte són:

- Baixa o tancament definitiu: l'empresa ha cessat la seva activitat de forma definitiva.
- Tancada temporalment o inactiva: l'empresa està tancada durant el període de recollida de la informació i no es pot localitzar cap informant.
- Il·localitzable, negativa i no resposta: aquestes situacions, que són minoritàries, són tractades especialment per evitar la manca de resposta.

La gravació dels qüestionaris es fa de forma contínua, i s'estableixen les normes de control necessàries per garantir un nivell adequat en la qualitat de tot el procés. Això permet controlar, ja en aquesta fase, els errors que poden afectar les dades obtingudes de les unitats informants. L'objectiu és garantir qüestionaris complets, detectar duplicats i errors de cobertura i al mateix temps poder efectuar una primera valoració sobre la qualitat de les variables recollides.

Adicionalment, es porta a terme un nou procés de micro-depuració enfocat a la detecció i depuració d'errades i inconsistències en les variables de cada registre, així com la depuració i imputació d'errors de contingut.

- **Referències metodològiques:**

Reglament (CE) núm. 808/2004 del Parlament Europeu i el consell, relatiu a les estadístiques comunitàries de la societat de la informació.

Reglament (UE) 2017/1515 de la Comissió de 31 d'agost de 2017 per el que estableix les disposicions d'aplicació del Reglament (CE) núm. 808/2004 del Parlament Europeu i el consell, relatiu a les estadístiques comunitàries de la societat de la informació, per a l'any de referència 2018.

- **Citació:**

Per a qualsevol utilització de la informació continguda en aquesta nota de premsa gràcies de citar "Dades del Departament d'Estadística per a la Nota de Premsa ref. NP-A170_20200423".

- **Contactes:**

Per estar informat en qualsevol moment de les noves publicacions us podeu inscriure a la nostra "Alerta informativa" a la nostra web. També hi podeu trobar l'històric de les notes de premsa d'aquest tema: <http://www.estadistica.ad>. Amb l'objectiu de maximitzar la difusió de la informació estadística d'Andorra, les notes de premsa del Departament d'Estadística es podran seguir també per [TWITTER](#).

14. Dates de les properes publicacions previstes

Nota de premsa “A170. Enquesta sobre l'ús de tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) i el comerç electrònic en les empreses. Any 2022”: primer trimestre del 2024

15. Annexos

Annex 1: correspondència CAEA-99 – NACE Rev. 2 (2006)

• CAEA-99 (Classificació d'Activitats Econòmiques d'Andorra de l'any 1999)

Nivell	Codi	Descripció
Secció	A	AGRICULTURA, RAMADERIA, CAÇA I SILVICULTURA
Secció	B	PESCA
Secció	C	INDÚSTRIES EXTRACTIVES
Secció	D	INDÚSTRIES MANUFACTURERES
Secció	E	PRODUCCIÓ I DISTRIBUCIÓ D'ENERGIA ELÈCTRICA, GAS I AIGUA
Secció	F	CONSTRUCCIÓ
Secció	G	COMERÇ I REPARACIÓ DE VEHICLES DE MOTOR, MOTOCICLETES I CICLOMOTORS, I ARTICLES PERSONALS I D'ÚS DOMÈSTIC
Secció	H	HOTELERIA
Secció	I	TRANSPORT. EMMAGATZEMATGE I COMUNICACIONS
Secció	J	SISTEMA FINANCER
Secció	K	ACTIVITATS IMMOBILIÀRIES I DE LLOGUER; SERVEIS EMPRESARIALS
Secció	L	ADMINISTRACIÓ PÚBLICA, DEFENSA I SEGURETAT SOCIAL OBLIGATÒRIA
Secció	M	EDUCACIÓ
Secció	N	ACTIVITATS SANITÀRIES I VETERINÀRIES, SERVEIS SOCIALS
Secció	O	ALTRES ACTIVITATS SOCIALS I DE SERVEIS PRESTATS A LA COMUNITAT; SERVEIS PERSONALS
Secció	P	LLARS QUE OCUPEN PERSONAL DOMÈSTIC
Secció	Q	ORGANISMES EXTRATERRITORIALS

• NACE Rev.2 (Statistical classification of economic activities in the European Community 2006)

Nivell	Codi	Descripció
Secció	A	AGRICULTURA, RAMADERIA, SILVICULTURA I PESCA
Secció	B	INDÚSTRIES EXTRACTIVES
Secció	C	INDÚSTRIES MANUFACTURERES
Secció	D	SUBMINISTRAMENT D'ENERGIA ELÈCTRICA, GAS, VAPOR I AIRE CONDICIONAT
Secció	E	SUBMINISTRAMENT D'AIGUA; ACTIVITATS DE SANEJAMENT, GESTIÓ DE RESIDUS I DESCONTAMINACIÓ
Secció	F	CONSTRUCCIÓ
Secció	G	COMERÇ A L'ENGRÒS I AL DETALL; REPARACIÓ DE VEHICLES DE MOTOR I MOTOCICLETES
Secció	H	TRANSPORT I EMMAGATZEMATGE
Secció	I	HOSTALERIA
Secció	J	INFORMACIÓ I COMUNICACIONS
Secció	K	ACTIVITATS FINANCERES I D'ASSEGURANCES
Secció	L	ACTIVITATS IMMOBILIÀRIES
Secció	M	ACTIVITATS PROFESSIONALS, CIENTÍFIQUES I TÈCNIQUES
Secció	N	ACTIVITATS ADMINISTRATIVES I SERVEIS AUXILIARS
Secció	O	ADMINISTRACIÓ PÚBLICA, DEFENSA I SEGURETAT SOCIAL OBLIGATÒRIA
Secció	P	EDUCACIÓ
Secció	Q	ACTIVITATS SANITÀRIES I DE SERVEIS SOCIALS
Secció	R	ACTIVITATS ARTÍSTIQUES, RECREATIVES I D'ENTRETENIMENT
Secció	S	ALTRES SERVEIS
Secció	T	ACTIVITATS DE LES LLARS QUE DONEN OCUPACIÓ A PERSONAL DOMÈSTIC; ACTIVITATS DE LES LLARS QUE PRODUÏXEN BÉNS I SERVEIS PER A ÚS PROPI
Secció	U	ORGANISMES EXTRATERRITORIALS

Annex 2: qüestionari del mòdul de l'enquesta d'activitats econòmiques sobre l'ús de tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC) i el comerç electrònic en les empreses. Any 2018

6. MÒDUL SOBRE L'ÚS DE TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LES COMUNICACIONS (TIC)
I EL COMERÇ ELECTRÒNIC EN LES EMPRESES

- **Completeu els quadres** del mòdul següent d'informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa **durant el 2018**.

6.1 La vostra empresa utilitza les TIC següents?

a) Ordinadors i altres (ordinador de sobretaula, portàtil, tauleta, PDA, *smartphone*, *notebook*, *netbook*).

b) Indiqueu el percentatge estimat del personal total de la vostra empresa que utilitza ordinadors i altres TIC amb fins empresarials.

c) La vostra empresa disposa d'accés a Internet?

1. En cas afirmatiu, indiqueu el percentatge estimat del personal total de la vostra empresa que utilitza ordinadors amb connexió a Internet amb fins empresarials.

d) La vostra empresa proporciona als treballadors *dispositius portàtils** que permetin la connexió a Internet per a ús empresarial?

1. Indiqueu el percentatge estimat del personal de l'empresa a qui es proporcionen.

e) La vostra empresa proporciona als treballadors accés remot al correu electrònic, documentació o programari de l'empresa a través de connexió a Internet?

**dispositius portàtils: ordinador portàtil, tauleta, telèfon mòbil, PDA...*

Marcar "X" on correspongui	
Sí	No
☐	☐

% (entre 0 i 100)

----------------------	----------------------

----------------------	----------------------

----------------------	----------------------

Marcar "X" on correspongui	
Sí	No
☐	☐

6.2 La vostra empresa utilitza programari lliure *?

(En cas de resposta negativa, podeu passar al punt 6.3)

1. Indiqueu el percentatge estimat del programari lliure sobre el total de programari que la vostra empresa utilitza.

6.3 Alguns dels motius següents limiten la vostra empresa a l'hora utilitzar programari lliure *?

a) Desconeixement de solucions i falta de referències sobre productes de programari lliure.

b) Els problemes que pot ocasionar la migració (ex.: problemes de compatibilitat amb d'altres productes i/o programes).

c) La inèrcia del mercat.

d) La percepció de falta de qualitat d'aquesta mena de solucions.

e) Falta de suport, o desconeixement del programari, per part d'organismes públics a les empreses per a l'adopció de programari lliure.

f) Altres.

Especifiqueu:

Marcar "X" on correspongui	
Sí	No
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐

**programari lliure: programari que permet a l'usuari d'executar-ho sense posar-li condicions, de distribuir-ne còpies, de modificar-ne el codi font per perfeccionar-ne el funcionament o adaptar-ho a usos concrets, i de difondre els resultats d'aquestes modificacions.*

(ex: *Linux, Mozilla, Firefox, Open Office, Apache, Send mail, Hadoop...*).

**6. MÒDUL SOBRE L'ÚS DE TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LES COMUNICACIONS (TIC)
I EL COMERÇ ELECTRÒNIC EN LES EMPRESES**

- Completeu els quadres del mòdul següent d'informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa durant el 2018.

6.7 Pàgina web

a) La vostra empresa té pàgina web?

(si la resposta és negativa, a continuació podeu passar directament al punt 6.8)

aa) La vostra pàgina web té disponibles alguns dels serveis següents?

1. Accés a catàlegs de productes o a llistes de preus.
2. Recepció de comandes o reserves en línia.
3. Possibilitat de personalitzar o dissenyar els productes per part dels clients.
4. Seguiment de les comandes en línia.
5. Contingut personalitzat en el lloc web per a visitants habituals o recurrents.
6. Enllaços o referències als perfils de les xarxes socials de l'empresa.

Marcar "X" on correspongui	
Sí	No

6.8 Xarxes socials i núvol

a) La vostra empresa utilitza xarxes socials, blogs o llocs web (ex.: Facebook, LinkedIn, Twitter, Youtube, Instagram...)?

Marcar "X" on correspongui	
Sí	No

b) Fins a quin punt considereu que els mitjans socials són útils per a la generació o el desenvolupament del vostre negoci?

Marcar "X" on correspongui		
Molt útils	Útils	Gens útils

c) La vostra empresa utilitza serveis de núvol (cloud) de pagament (ex: Serveis Cloud d'Andorra telecom o altres...)?

Marcar "X" on correspongui	
Sí	No

6.9 Factures

a) De totes les **factures enviades** per la vostra empresa, quin percentatge estimat ha estat enviat com a:

1. Factures electròniques que **permeten** el seu processament informàtic automàtic (ex.: EDI, UBL, XML...).
2. Factures electròniques que **no permeten** el seu processament informàtic automàtic (ex.: PDF, factures en paper escanejades...).
3. Factures en paper.

% (entre 0 i 100)

Total (punt a) 100%

ENQUESTA ANUAL D'ACTIVITATS ECONÒMIQUES
FORMULARI DE RESPOSTA
Apartat 7.4 << Mòdul TIC >>

6. MÒDUL SOBRE L'ÚS DE TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LES COMUNICACIONS (TIC)
I EL COMERÇ ELECTRÒNIC EN LES EMPRESES

- **Completeu els requadres** del mòdul següent d'informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa **durant el 2018**.

6.10.1 Comerç electrònic (vendes)

El comerç electrònic (*e-commerce*) es defineix com les transaccions efectuades a través d'Internet. Els béns o serveis es contracten a través d'Internet, però el pagament o l'entrega del producte poden fer-se fora de línia, a través de qualsevol altre canal. **Les comandes fetes per telèfon, per fax o per correu electrònic escrit de forma manual no es consideren comerç electrònic.**

Marcar "X" on correspongui		% (entre 0 i 100)
Sí	No	

a) La vostra empresa **ha rebut** comandes/reserves de béns o serveis a través d'una pàgina web o d'aplicacions mòbils (excloent-ne correus electrònics escrits de forma manual)? (si la resposta és negativa podeu passar directament al punt 6.10.2).

b) Indiqueu el percentatge estimat de l'import total de les **vendes** que correspongui a comandes/reserves a través d'una pàgina web o d'aplicacions mòbils.

c) Indiqueu el percentatge estimat desglossat de l'import de les **vendes** efectuades a través d'una pàgina web o d'aplicacions mòbils per tipus de client i per zona geogràfica.

1. A les llars.
2. A d'altres empreses.
3. A l'Administració pública.

Total (punts 1,2 i 3) 100%

- c1. A Andorra.
- c2. A la resta de països.

Total (punts c1 i c2) 100%

6.10.2 Comerç electrònic (compres)

El comerç electrònic (*e-commerce*) es defineix com les transaccions efectuades a través d'Internet. Els béns o serveis es contracten a través d'Internet, però el pagament o l'entrega del producte poden fer-se fora de línia, a través de qualsevol altre canal. **Les comandes fetes per telèfon, per fax o per correu electrònic escrit de forma manual no es consideren comerç electrònic.**

Marcar "X" on correspongui	
Sí	No

a) La vostra empresa **ha fet** comandes/reserves de béns o serveis amb proveïdors a través d'una pàgina web o d'aplicacions mòbils (excloent-ne correus electrònics escrits de forma manual)? (si la resposta és negativa podeu passar directament al punt 6.11).

% (entre 0 i 100)

b) Indiqueu el percentatge estimat de l'import total de les **compres** que correspongui a comandes/reserves a través d'una pàgina web o d'aplicacions mòbils.

% (entre 0 i 100)

c) Indiqueu el percentatge estimat desglossat de l'import de les **compres** efectuades a través d'una pàgina web o d'aplicacions mòbils per zona geogràfica.

- c1. A Andorra.
- c2. A la resta de països.

Total (punt c) 100%

6. MÒDUL SOBRE L'ÚS DE TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LES COMUNICACIONS (TIC)
I EL COMERÇ ELECTRÒNIC EN LES EMPRESES

- **Completeu els quadres** del mòdul següent d'informació general sobre els sistemes TIC de l'empresa **durant el 2018**.

6.11 Despesa en TIC

a) Despesa total en TIC (ordinadors i equips perifèrics, programari, serveis, consulta, telecomunicacions...) en euros, al llarg de l'últim any.

Import euros

--

6.12 Assessors en TIC

a) Qui és el vostre assessor tecnològic habitual? (Fa recomanacions o ajuda en matèria de TIC, com la instal·lació de programari, la selecció d'equipament...)
(Selecioneu, les opcions que considereu més rellevants, **fins a un màxim de tres**).

1. Amic / Familiar.
2. Client / Proveïdor.
3. Gestor / Assessor administratiu.
4. Entitat bancària.
5. Operador de telecomunicacions.
6. Empresa informàtica.
7. Personal d'un centre d'assessorament tecnològic per a empreses.
8. Administració pública.
9. Personal de l'empresa.

Marcar "X" on correspongui (les 3 més rellevants màxim)

b) Valoreu el grau de confiança que tenen per a la vostra empresa els agents següents com a assessors en qüestions relacionades amb la incorporació de les TIC.

1. L'Administració pública.
2. Operadors de telecomunicacions.
3. Empreses fabricants d'ordinadors personals.
4. Empreses de desenvolupament de programes / aplicacions informàtiques.
5. Grans associacions d'empreses / Cambra de Comerç.
6. Els clients o proveïdors del seu negoci.
7. Els seus assessors (comptables, fiscals, legals).
8. La vostra entitat bancària.
9. El personal de l'empresa.

Marcar "X" on correspongui				
Molt	Bastant	Poc	Res	Indiferent

6.13 Condicions per adoptar les TIC en més mesura

a) Què hauria de canviar perquè la vostra empresa adoptés en més mesura les noves tecnologies de la informació i les comunicacions? (Selecioneu les opcions que considereu més rellevants, **fins a un màxim de tres**).

1. Preus més baixos.
2. Que fossin clarament rendibles.
3. Que em donessin finançament o ajudes per a la seva compra.
4. Que s'adaptessin a les necessitats d'una empresa petita.
5. Que fossin més senzilles d'utilitzar.
6. Que em donessin formació.
7. Que conegués millor les tecnologies existents.
8. Que l'empresa creixés / tingués més clients.
9. Que fossin més segures.

Marcar "X" on correspongui (les 3 més rellevants màxim)

Observacions finals: (opcional)

--

Moltes gràcies per la vostra col·laboració.