

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)

Febrer de 2010

The background of the slide is a complex, abstract composition of various shades of green and yellow. It features overlapping geometric shapes, including triangles and rectangles, and patterns of small, repeating motifs. A prominent white horizontal band runs across the center of the image, serving as a backdrop for the text. The overall aesthetic is modern and digital.

Índex



1. INTRODUCCIÓ	5
2. METODOLOGIA	7
3. FITXA TÈCNICA	9
4. RESULTATS GLOBALS. 2008-2009	11
5. EMPRESES DE 10 O MÉS ASSALARIATS. RESULTATS PER DIMENSIÓ DE L'EMPRESA I SECTOR D'ACTIVITAT. 2008-2009	36
6. EMPRESES DE MENYS DE 10 ASSALARIATS. RESULTATS PER DIMENSIÓ DE L'EMPRESA. 2008-2009	67



1. Introducció



- L'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) –en endavant TIC Empreses– és una enquesta anual desenvolupada per l'Institut Nacional de Estadística ([INE](http://www.ine.es)¹). Mitjançant un conveni amb l'INE, l'Institut d'Estadística de Catalunya ([Idescat](http://www.idescat.cat)²) fa una ampliació dels resultats per a Catalunya. L'Idescat cedeix els resultats, gràcies a un conveni de col·laboració, a la Fundació Observatori per a la Societat de la Informació de Catalunya ([FOBSIC](http://www.fobsic.cat)³) per a la seva anàlisi i difusió.
- Aquest document analitza l'equipament TIC i el comerç electrònic a les empreses catalanes. Els resultats estan referenciats al total d'empreses, diferenciant dos grans grups: les empreses de menys de 10 assalariats i les empreses de 10 o més assalariats.
- L'enquesta TIC Empreses respon al Programa estadístic de la Unió Europea i Pla estadístic de Catalunya i, per tant, les dades són directament comparables amb les de l'Eurostat i les de la resta de comunitats autònomes. Per facilitar la comparació amb les dades europees, els resultats agregats s'han calculat sense tenir en compte les empreses del sector financer.

¹ <http://www.ine.es>

² <http://www.idescat.cat>

³ <http://www.fobsic.cat>



2. Metodologia



- L'objectiu de l'enquesta TIC Empreses 2008-2009 és analitzar la implantació i l'ús de les TIC i el comerç electrònic al sector empresarial.
- La [metodologia](#)⁴ emprada en la realització de l'enquesta TIC Empreses 2008-2009 és la de l'INE.
- El [qüestionari](#)⁵ de l'INE de l'enquesta TIC Empreses 2008-2009 s'estructura en nou mòduls. Compta amb un full complementari que és un mòdul que només el responen les empreses de menys de 10 assalariats. A més a més, el qüestionari general s'adapta per a les empreses del sector financer.
- L'enquesta TIC Empreses 2008-2009 considera un doble àmbit temporal. Les variables sobre ús de les TIC estan referenciades a gener de l'any 2009. El període de referència per a les variables de comerç electrònic, la interacció amb l'Administració Pública i la formació en TIC és el 2008. Les dades referents a l'ocupació se sol·liciten com una mitjana anual de l'any 2008. Les dades econòmiques relatives a vendes i compres es refereixen al total de l'any 2008.

⁴ <http://www.ine.es/daco/daco42/comele/metocor.pdf>

⁵ http://www.ine.es/metodologia/t09/eticce1_08.pdf



3. Fitxa tècnica



■ Disseny mostral

- El marc poblacional de l'enquesta és el Directori Central d'Empreses ([DIRCE](#)⁶).
- La població d'empreses objecte de l'enquesta s'ha estratificat mitjançant el creuament de les següents variables:
 - Dimensió de l'empresa segons el nombre d'assalariats.
 - Agrupacions d'activitat de la Classificació Nacional d'Activitats Econòmiques (CNAE-2009): seccions C, D, E, F, G, H, I, J, les classes 64.19, 64.92, 66.12 i 66.19 i els grups 65.1 i 65.2 de la secció K, la secció L, les divisions de la 69 a la 74 de la secció M, i la secció N.

■ Treball de camp

- En l'operació 2008-2009 la mostra seleccionada a Catalunya va ser d'aproximadament 4.000 empreses.
- La recollida de la informació es va realitzar mitjançant la tramesa del qüestionari per correu. El primer trimestre de 2009 es van enquestar les empreses de menys de 10 assalariats i al segon trimestre de 2009, la resta d'empreses.

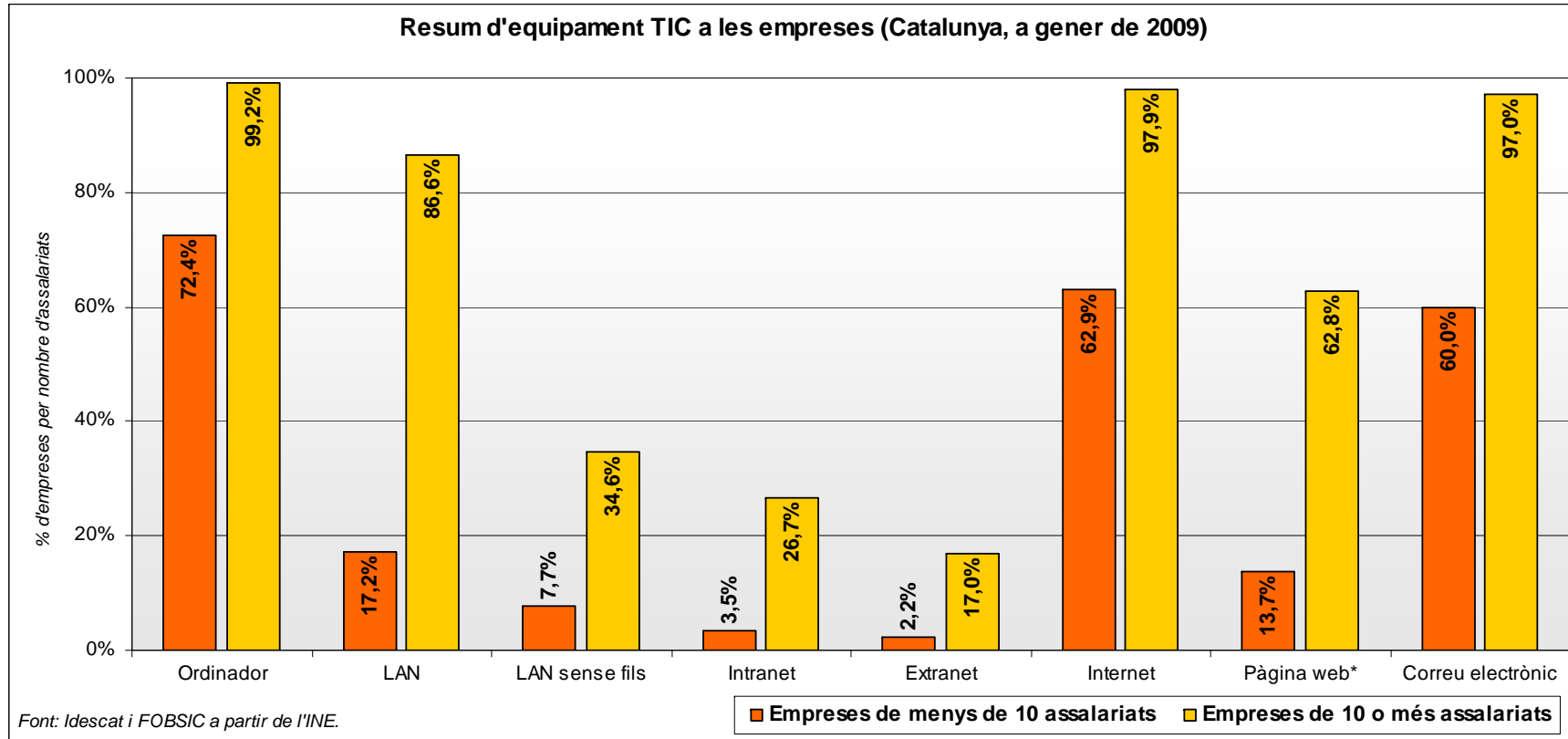
⁶ <http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=%2Ft37/p201&file=inebase&L=0>



4. Resultats globals. 2008-2009

Variables de desagregació

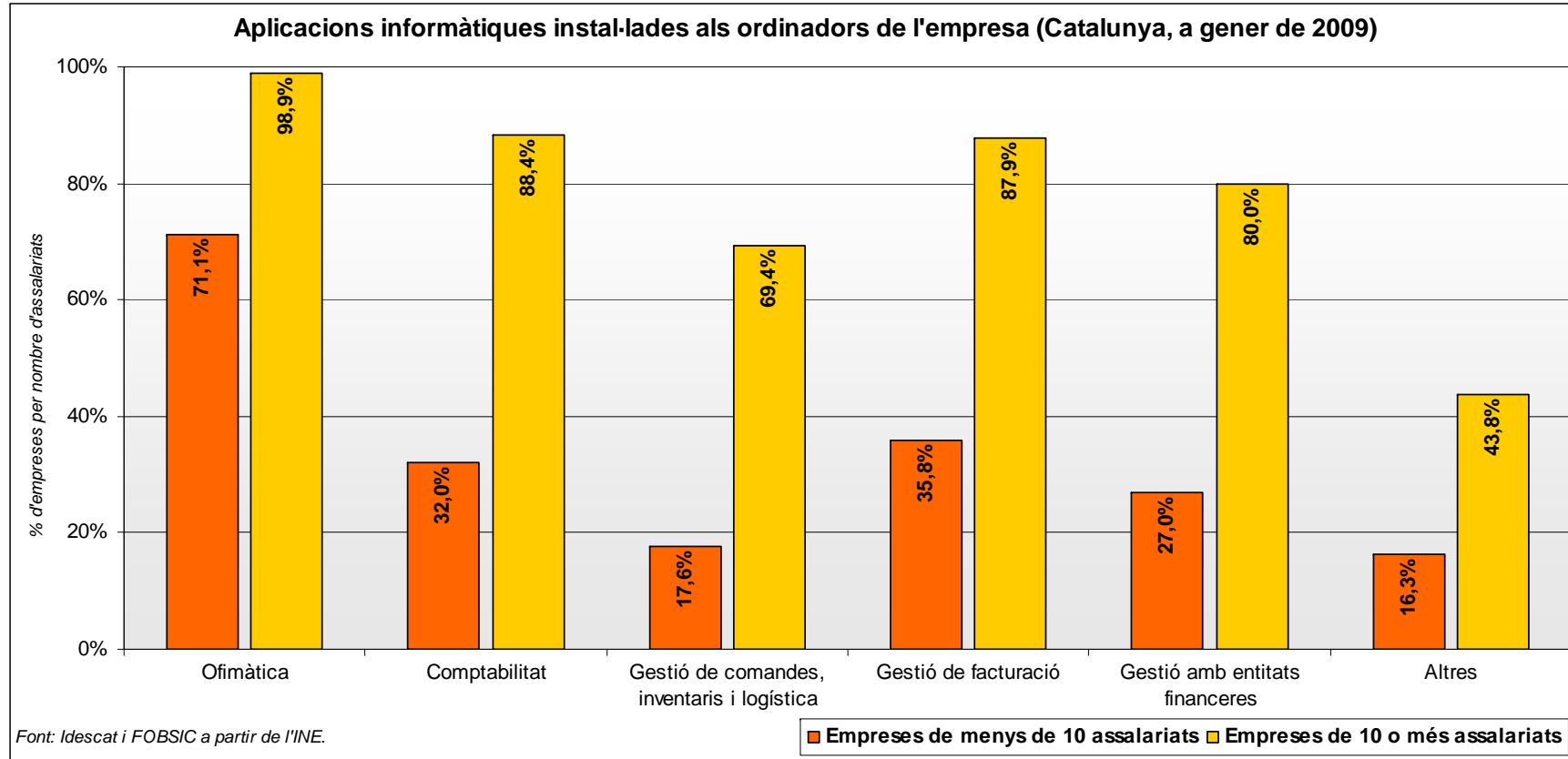
- Les dades es presenten referenciades al total d'empreses i desagregades per la següent variable:
 - **Dimensió de l'empresa**
 - Empreses de menys de 10 assalariats (microempreses)
 - Empreses de 10 o més assalariats



* Es considera que sí tenen pàgina web les empreses que han respost "sí" o "en construcció".

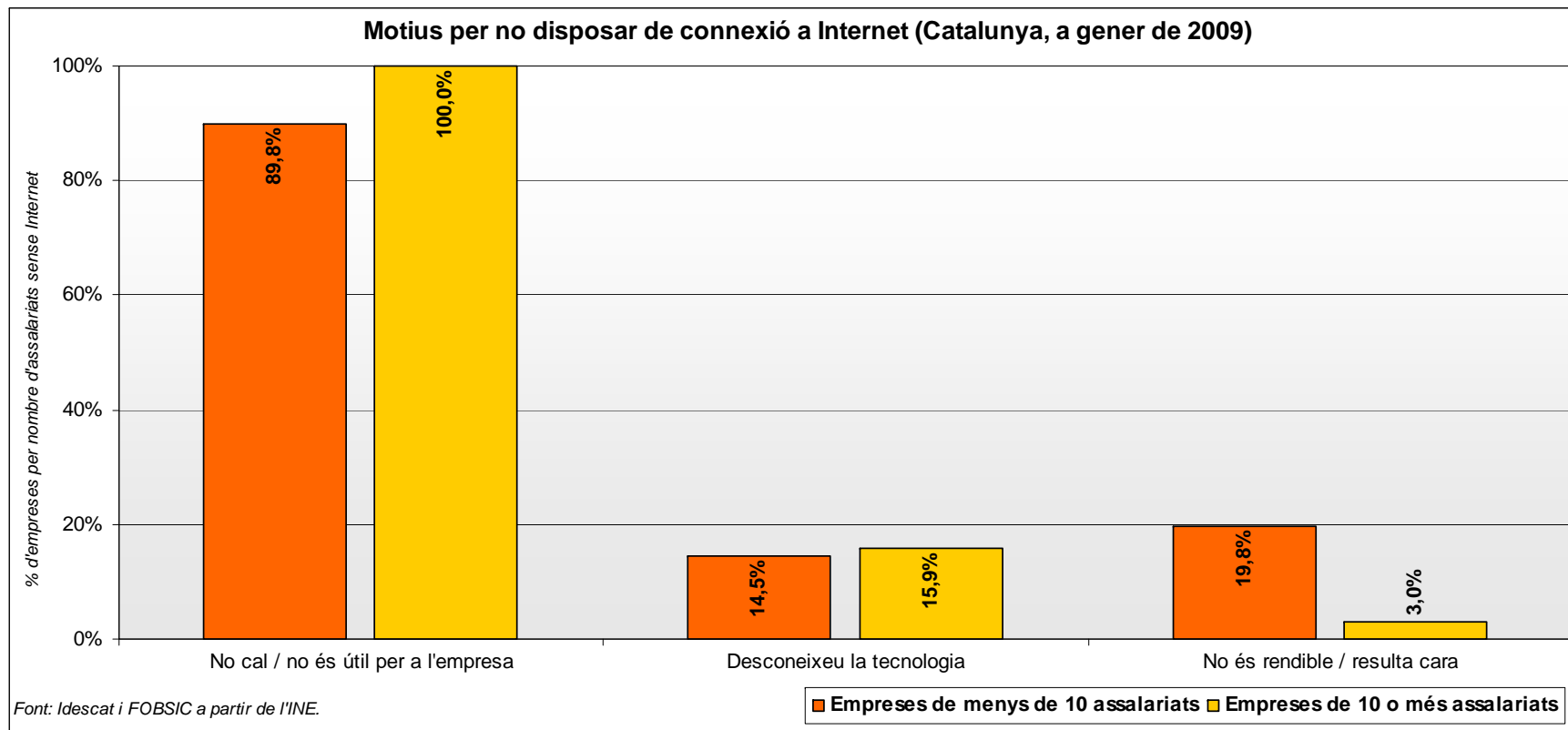
Extranet: Xarxa tancada que utilitza protocols d'Internet, que permet a l'empresa compartir informació de forma segura amb els seus socis, clients i/o proveïdors. Pot prendre la forma d'una prolongació segura de la Intranet o d'una part privada de la pàgina web de l'empresa amb accés restringit.

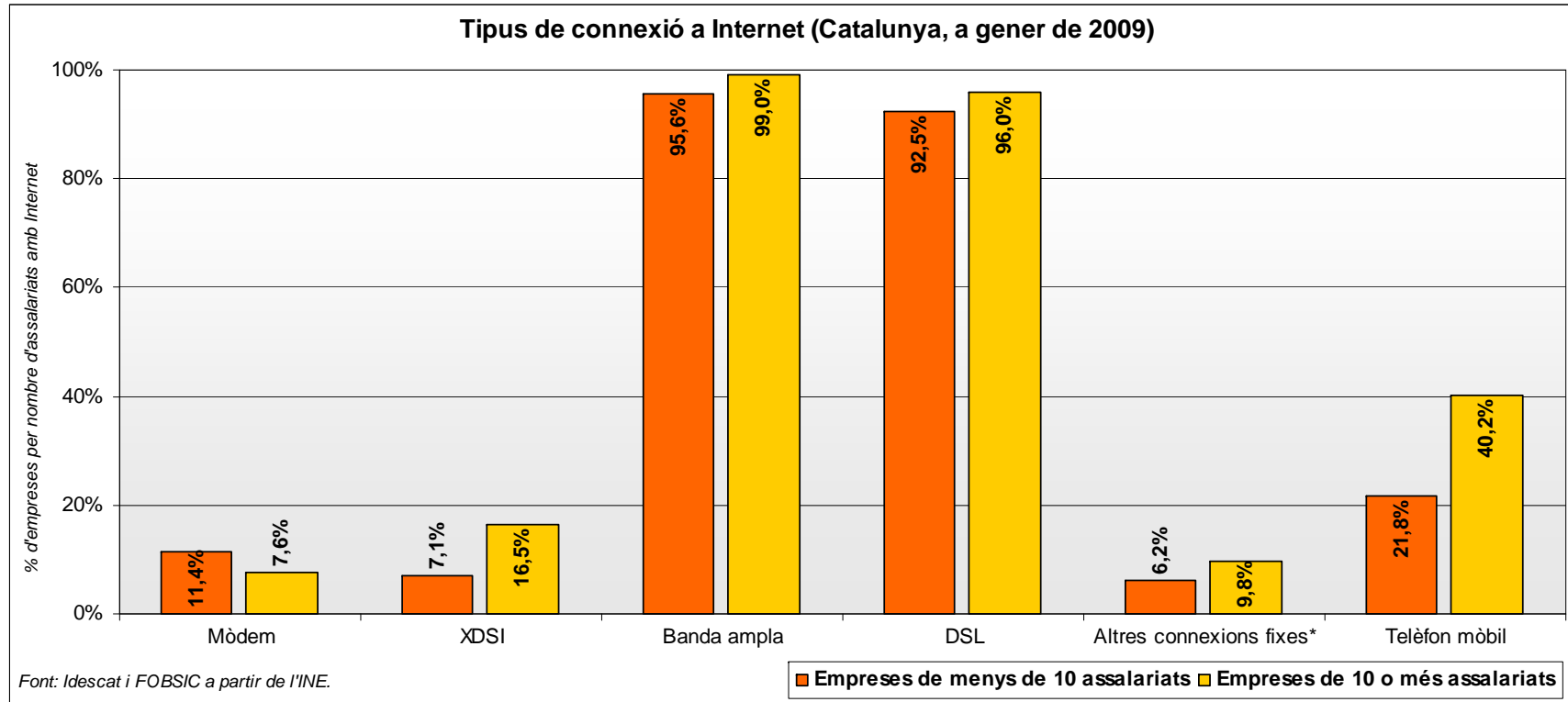
Intranet: Xarxa interna d'una organització que, habitualment amb estàndards d'Internet, ofereix continguts i serveis per a ús exclusiu de l'organització.





Motius per no disposar de connexió a Internet





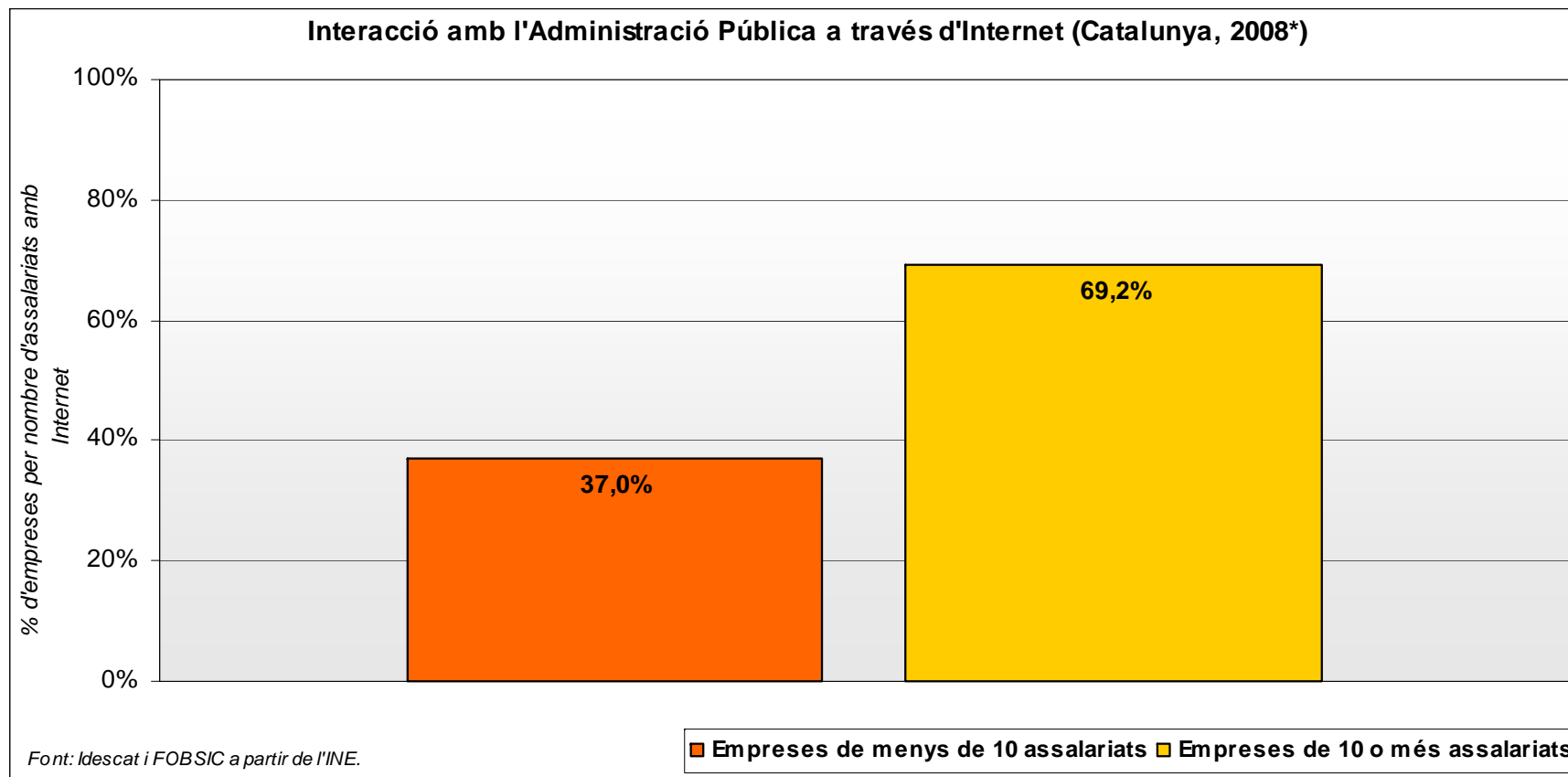
* Es consideren "Altres connexions fixes", per exemple, cable, PLC i leased line.

PLC (Power Line Communications): Tecnologia que possibilita la transmissió de dades a través de la xarxa elèctrica. Converteix els endolls en potencials connexions a les quals és necessari afegir un mòdem per accedir a serveis com Internet, telefonia IP, videoconferència, etc.

Leased line (línia dedicada): Se'n diu d'aquella línia telefònica privada permanent que interconnecta dues parts amb una xarxa. Les línies en renta, generalment, s'utilitzen per connectar xarxes d'àrea local de grandària moderada a un proveïdor de serveis d'Internet. Una de les seves variants és la més coneguda i utilitzada pels proveïdors d'Internet: la línia punt a punt.



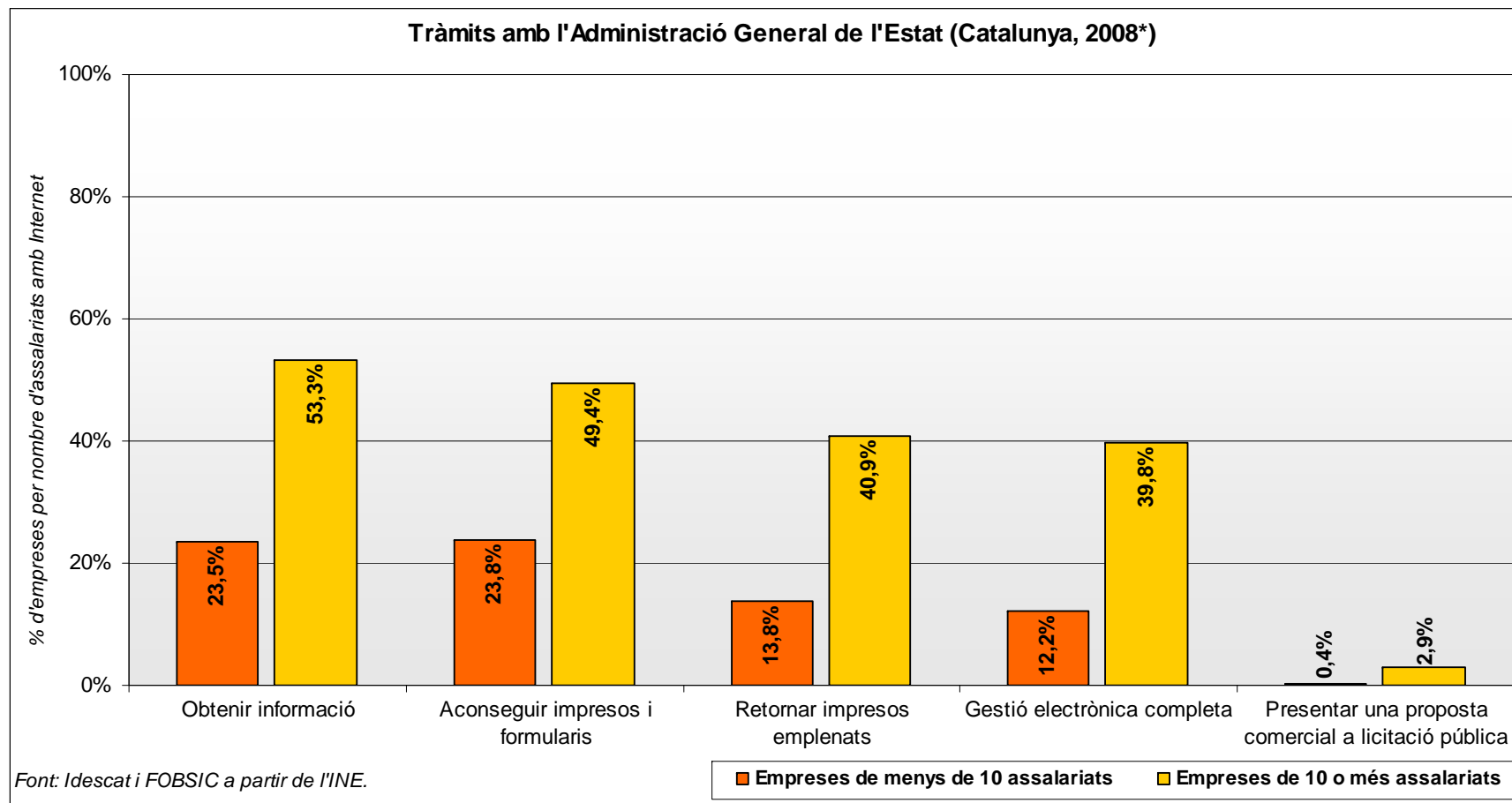
Ús d'Internet per a interaccionar amb l'Administració Pública (1/4)



* Les dades d'interacció amb l'Administració Pública fan referència a l'any 2008.



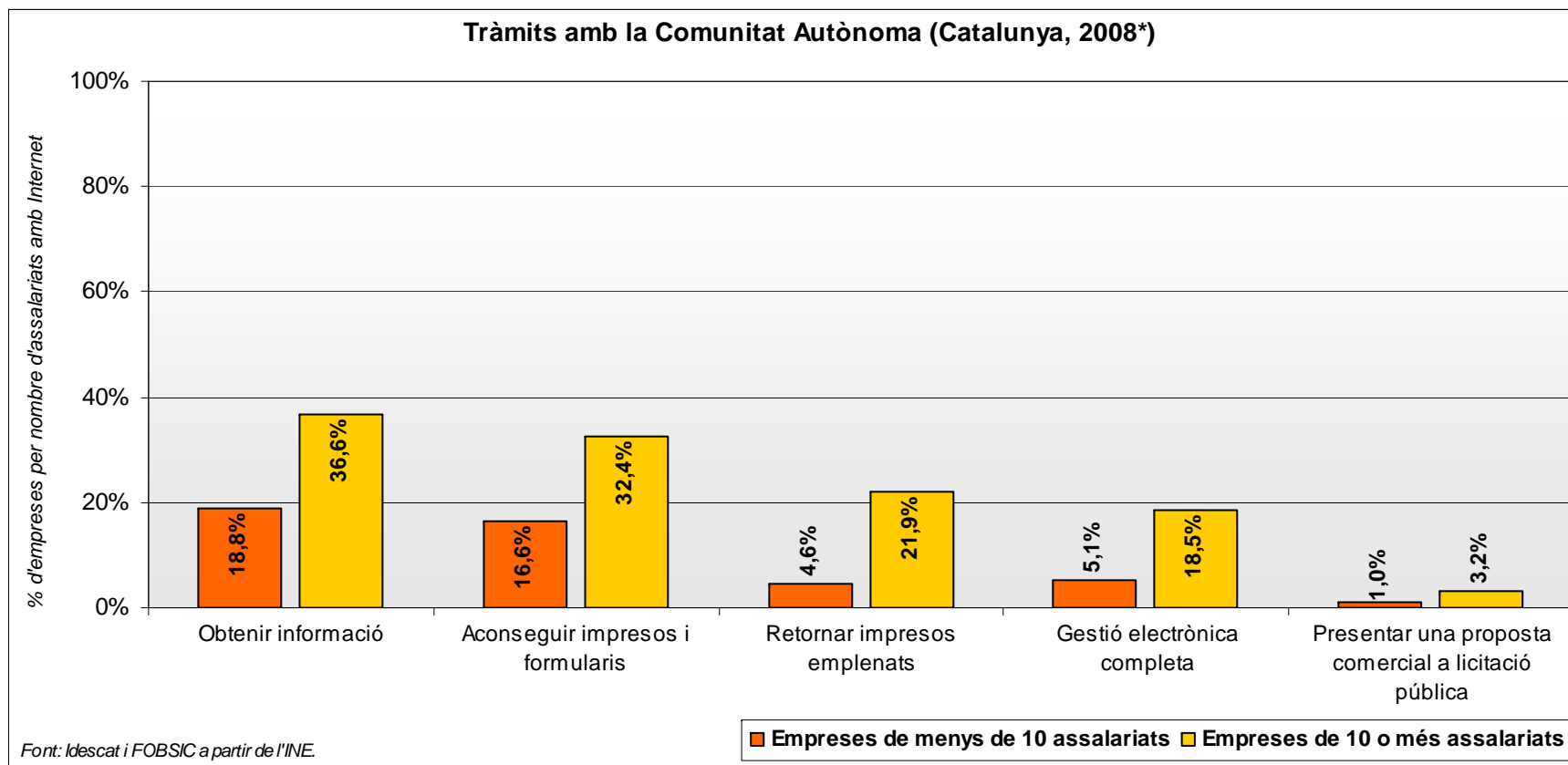
Ús d'Internet per a interaccionar amb l'Administració Pública (2/4)



* Les dades d'interacció amb l'Administració Pública fan referència a l'any 2008.



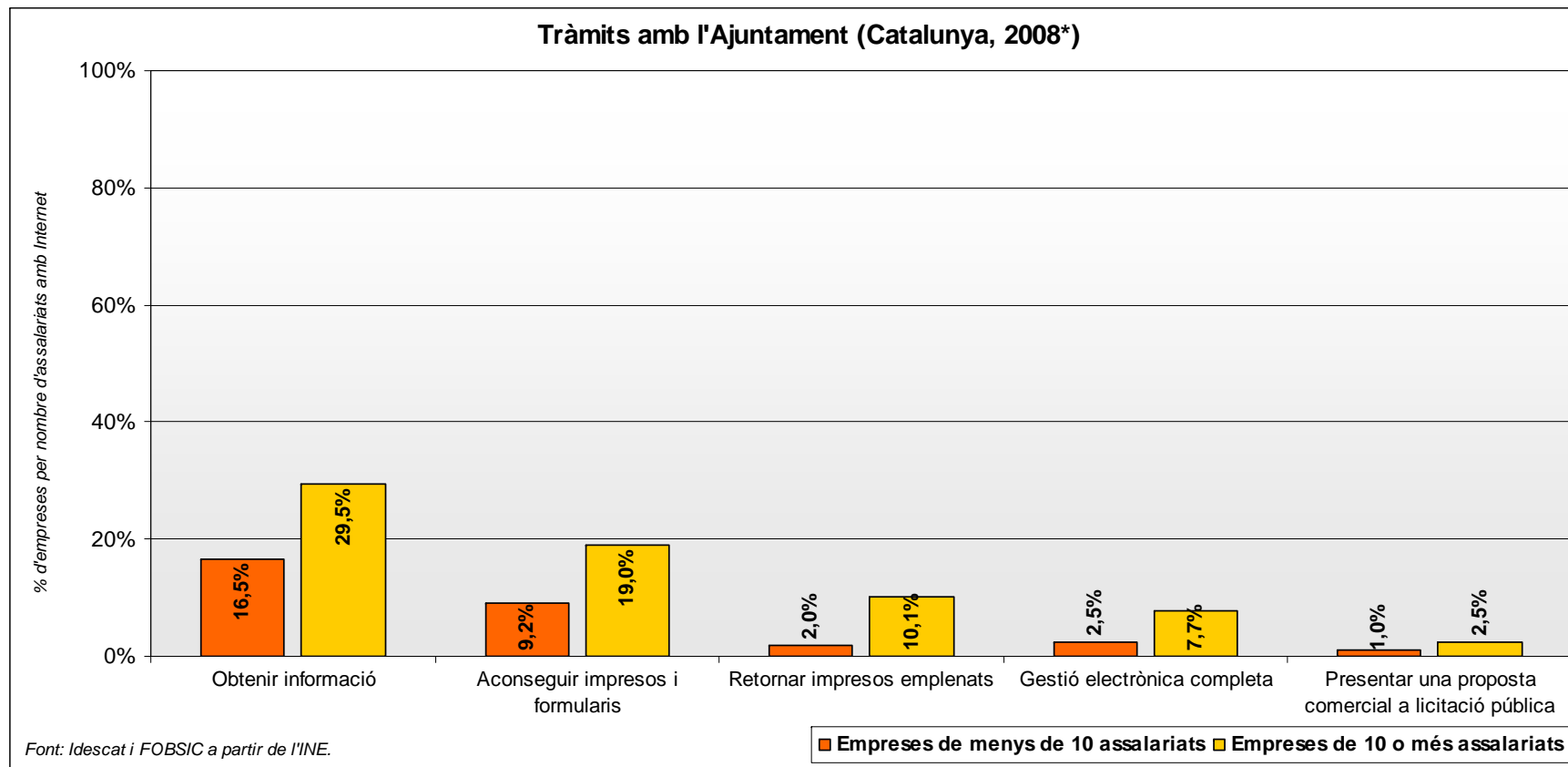
Ús d'Internet per a interaccionar amb l'Administració Pública (3/4)



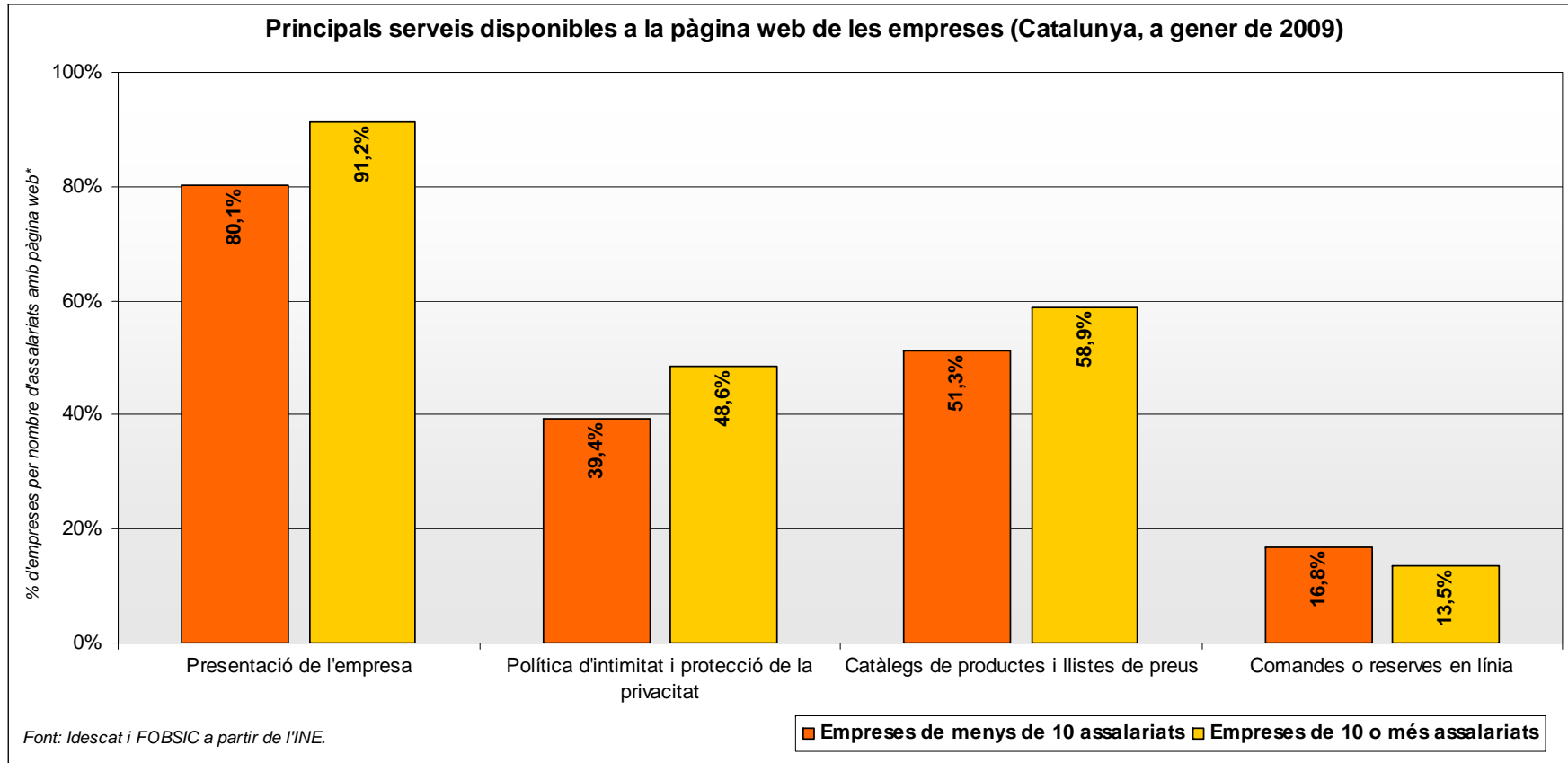
* Les dades d'interacció amb l'Administració Pública fan referència a l'any 2008.



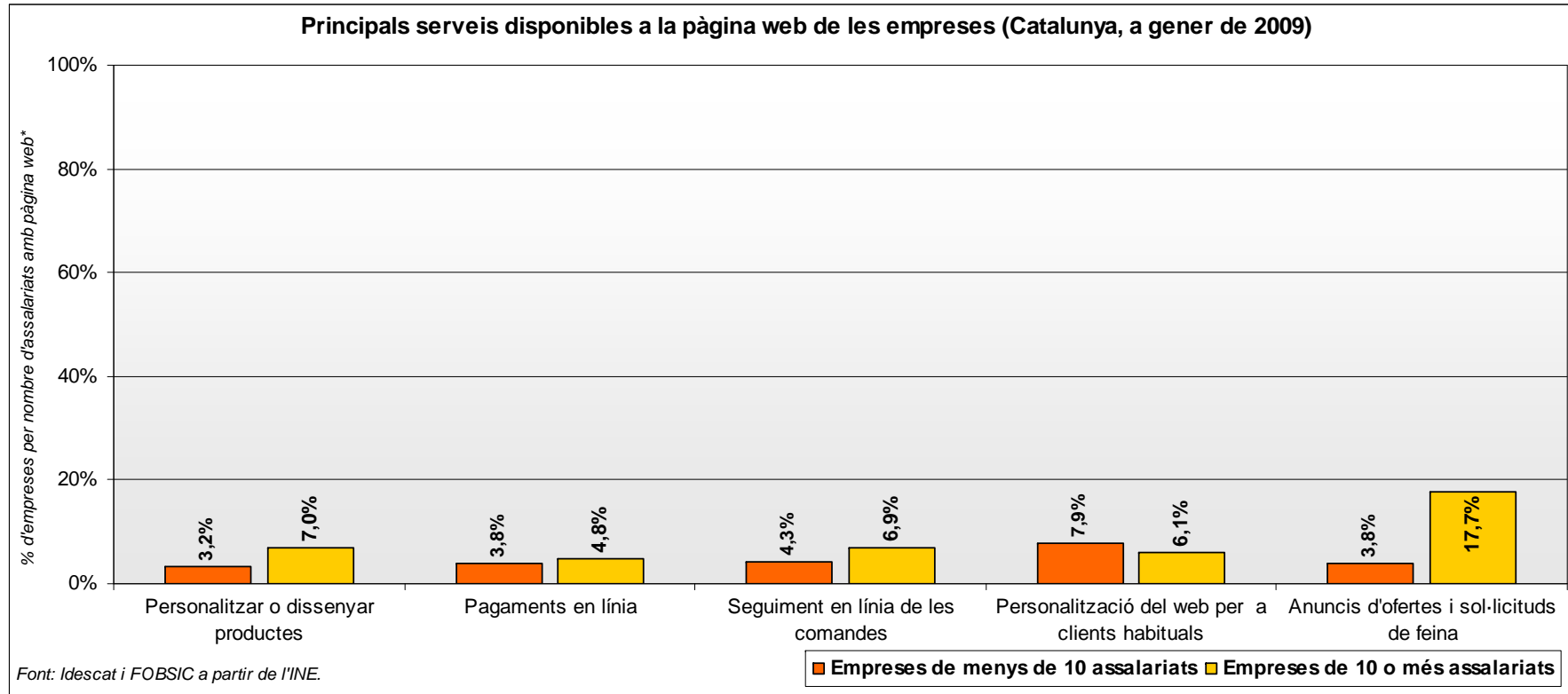
Ús d'Internet per a interaccionar amb l'Administració Pública (4/4)



* Les dades d'interacció amb l'Administració Pública fan referència a l'any 2008.

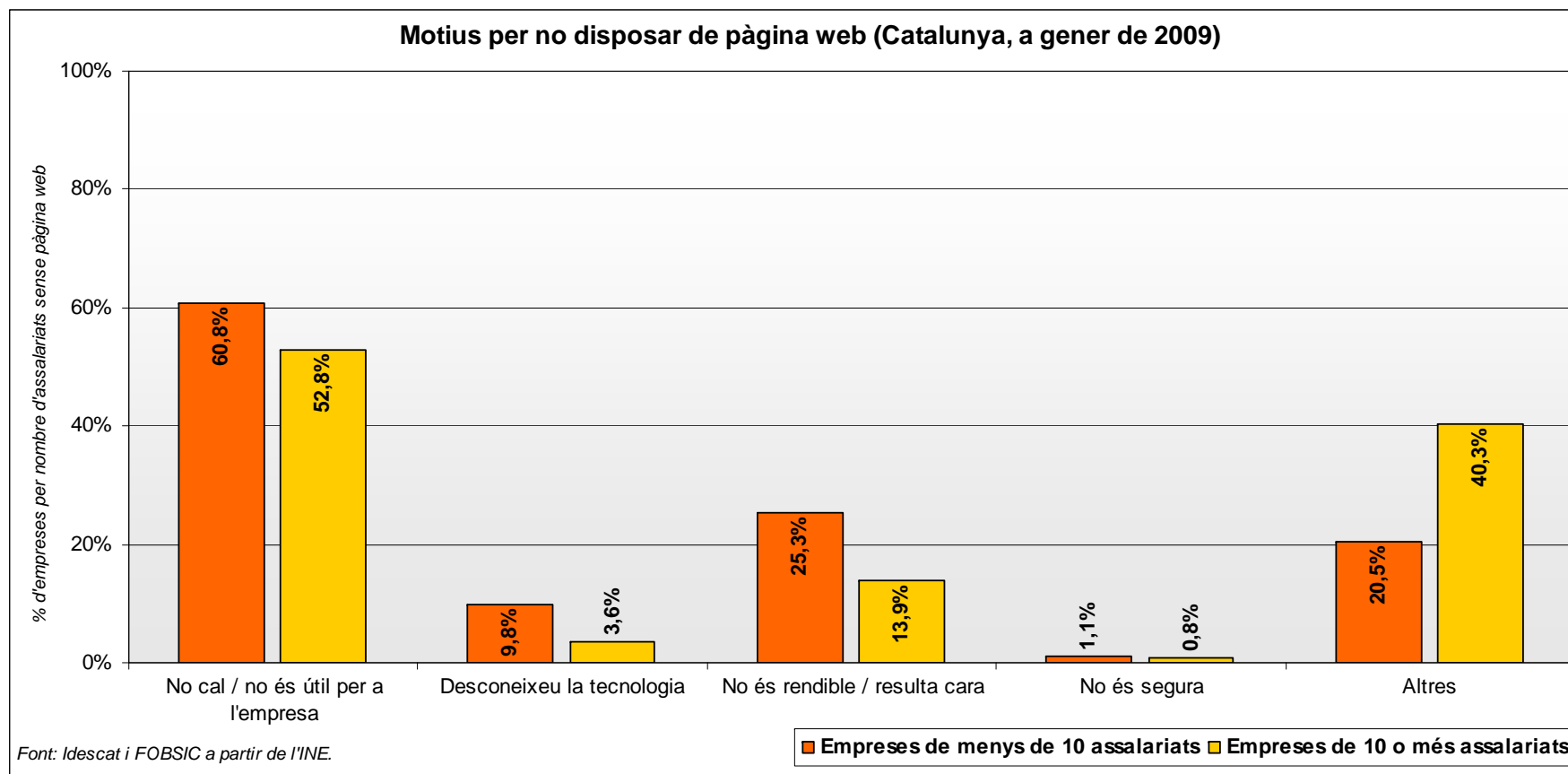


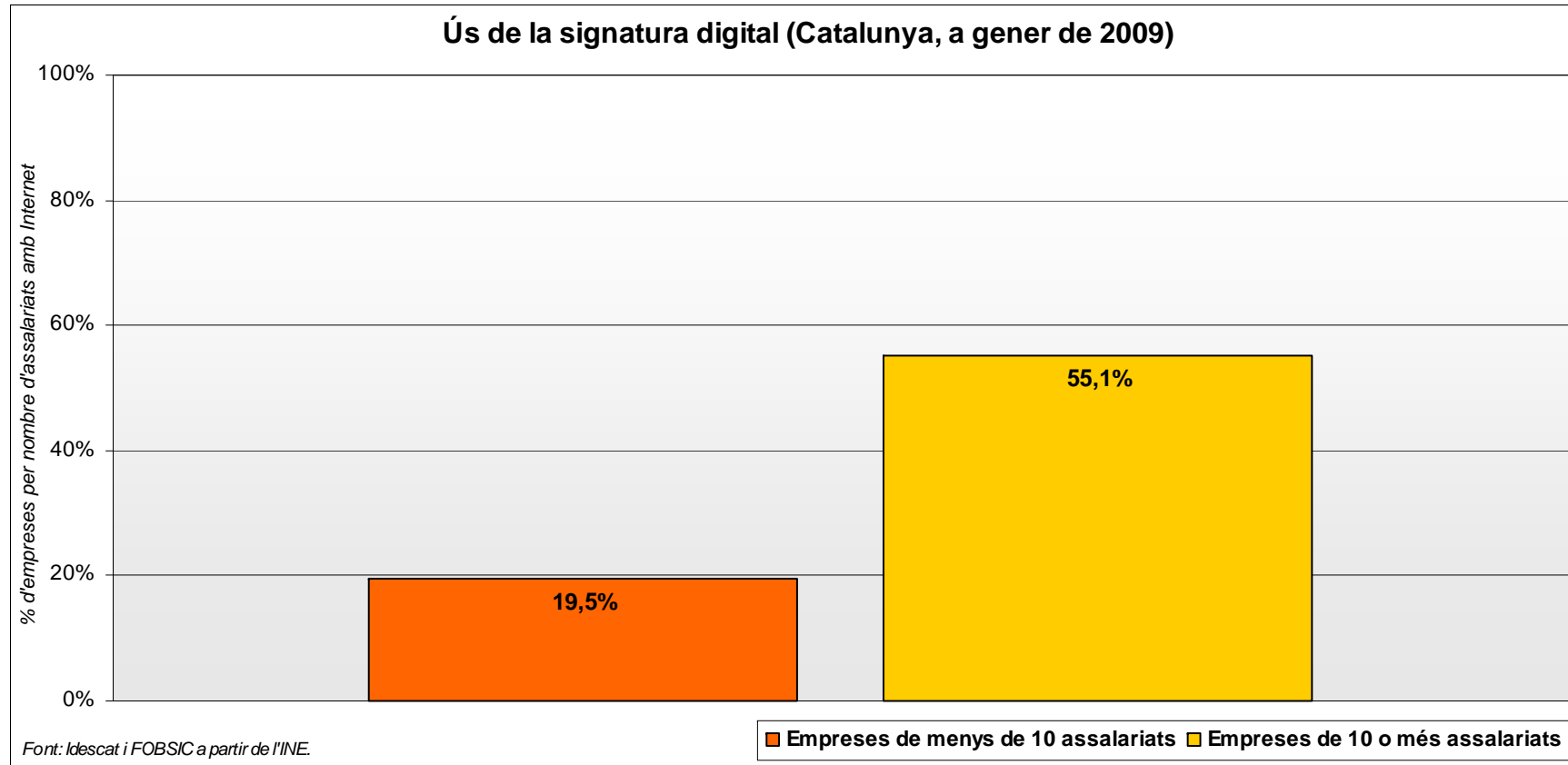
* Es considera que tenen pàgina web les empreses que han respost "sí" o "en construcció".



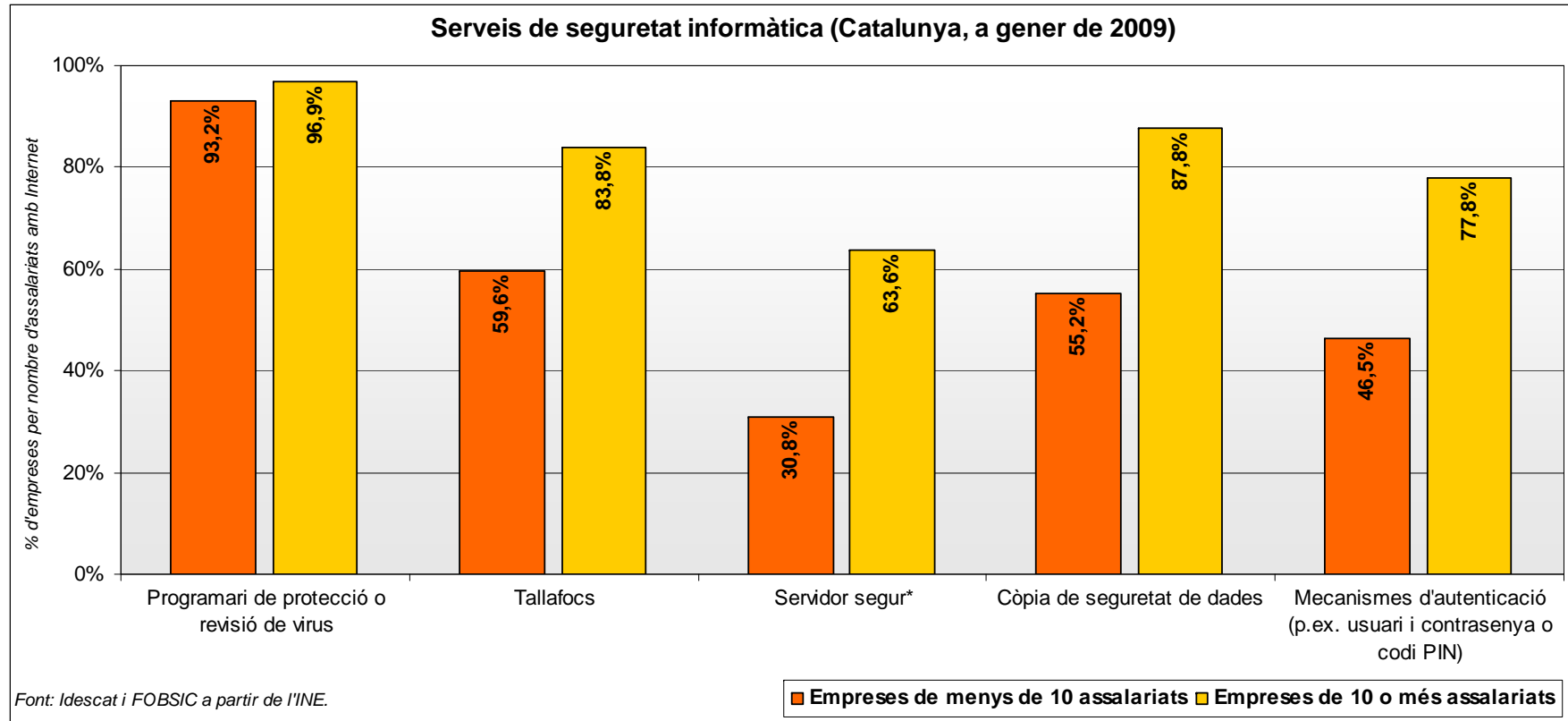
* Es considera que tenen pàgina web les empreses que han respost "sí" o "en construcció".

Motius per no disposar de pàgina web



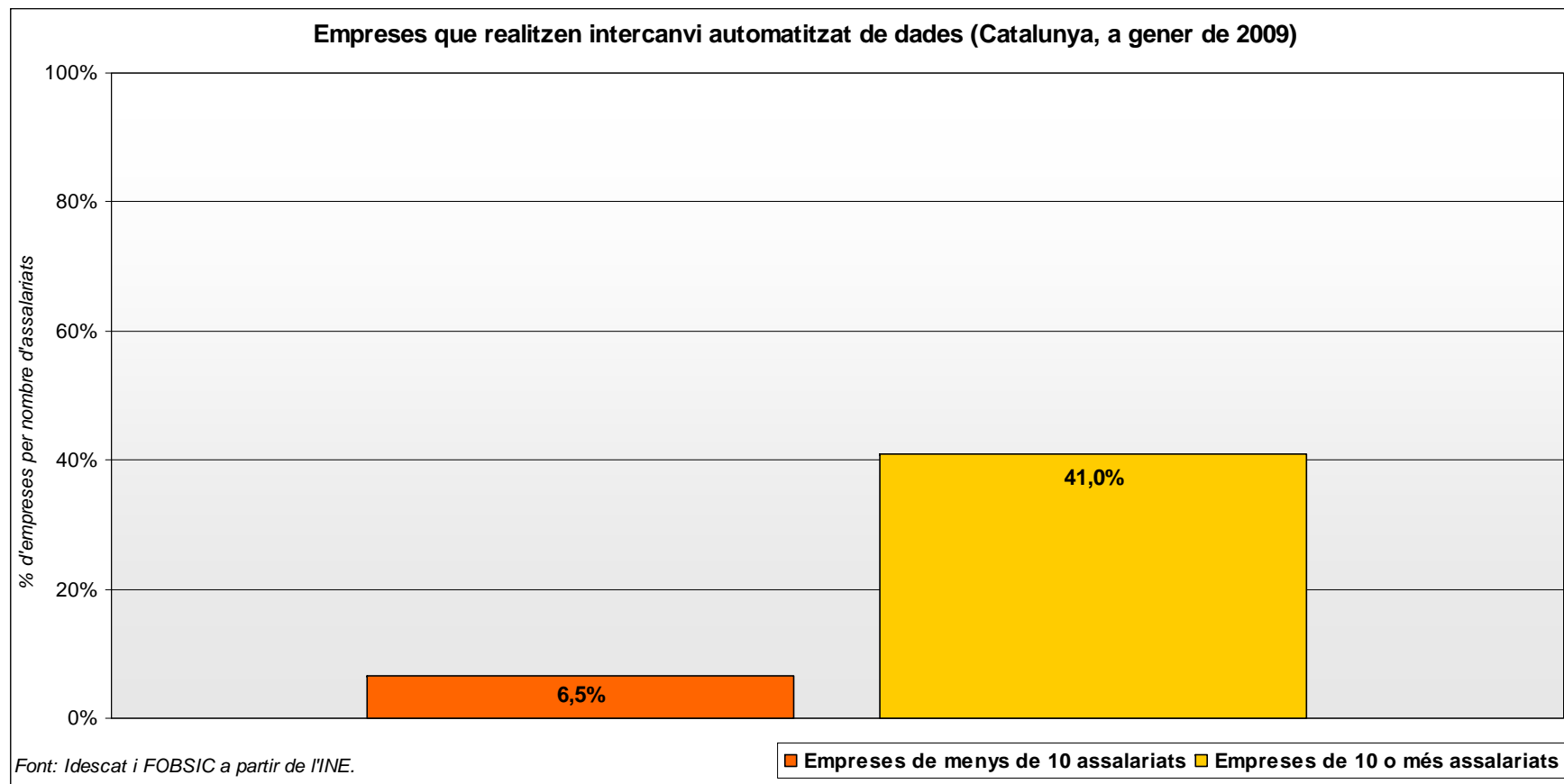


Signatura digital: Informació xifrada que identifica a l'autor d'un document electrònic i autentifica la seva identitat. De la mateixa manera que les signatures manuals, és única i específica d'un usuari o un ordinador.

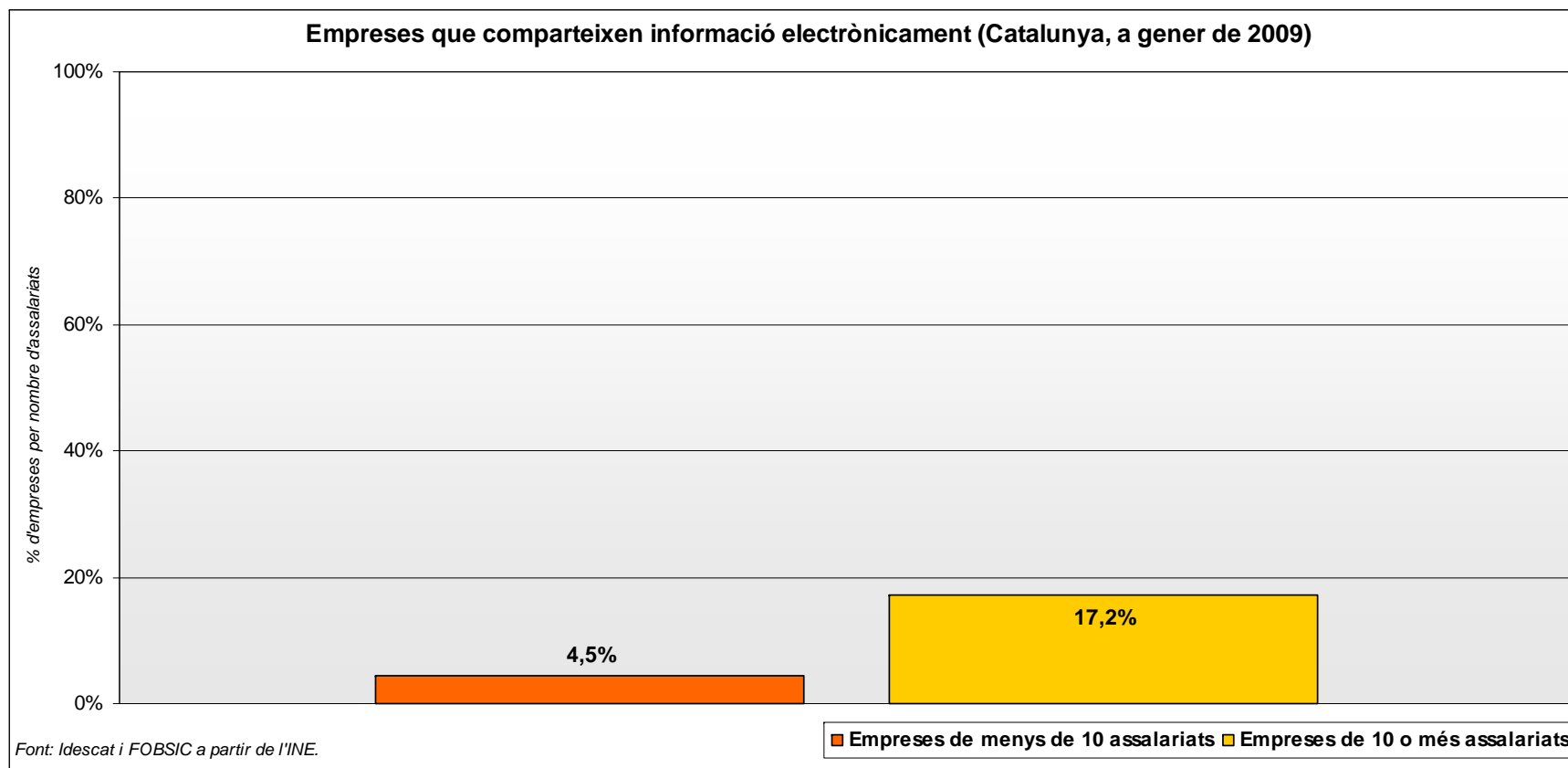


* Es considera "Servidor segur" el que admet protocols segurs, com ara l'https.

Protocols Segurs (SSL/TLS): *Secure Sockets Layer (SSL)* i *Transport Layer Security (TLS)* són protocols criptogràfics que permeten realitzar comunicacions segures a través d'Internet.

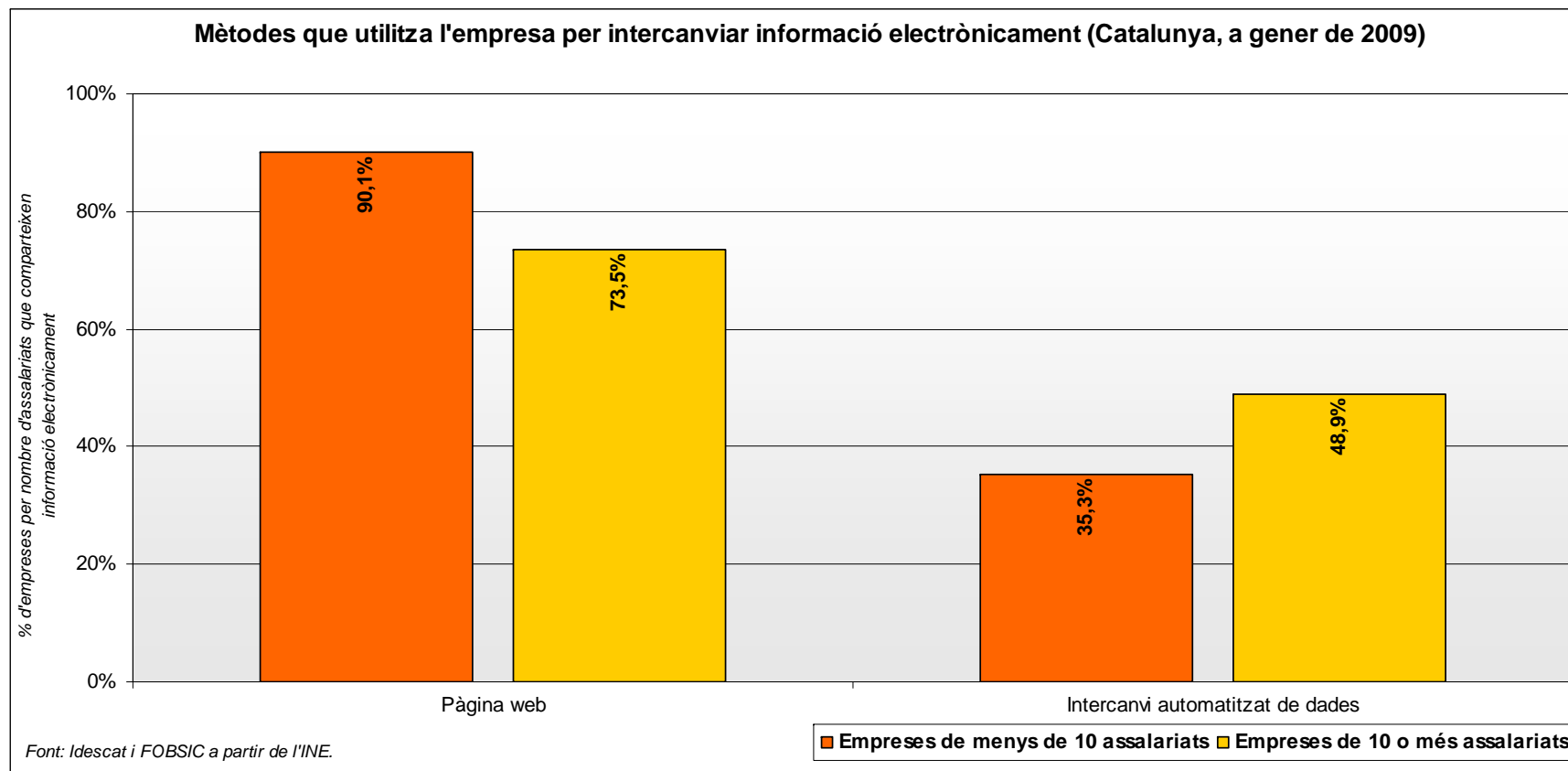


L'**intercanvi automatitzat de dades** entre l'empresa i altres sistemes TIC externs de la mateixa consisteix en l'intercanvi de missatges (p.ex. comandes, factures, transaccions de pagament o descripció de productes), via Internet o altres xarxes telemàtiques, en un format acordat que permeti el processament automàtic del mateix (p.ex. XML, EDIFACT, etc), exclosos els correus electrònics escrits de forma manual.



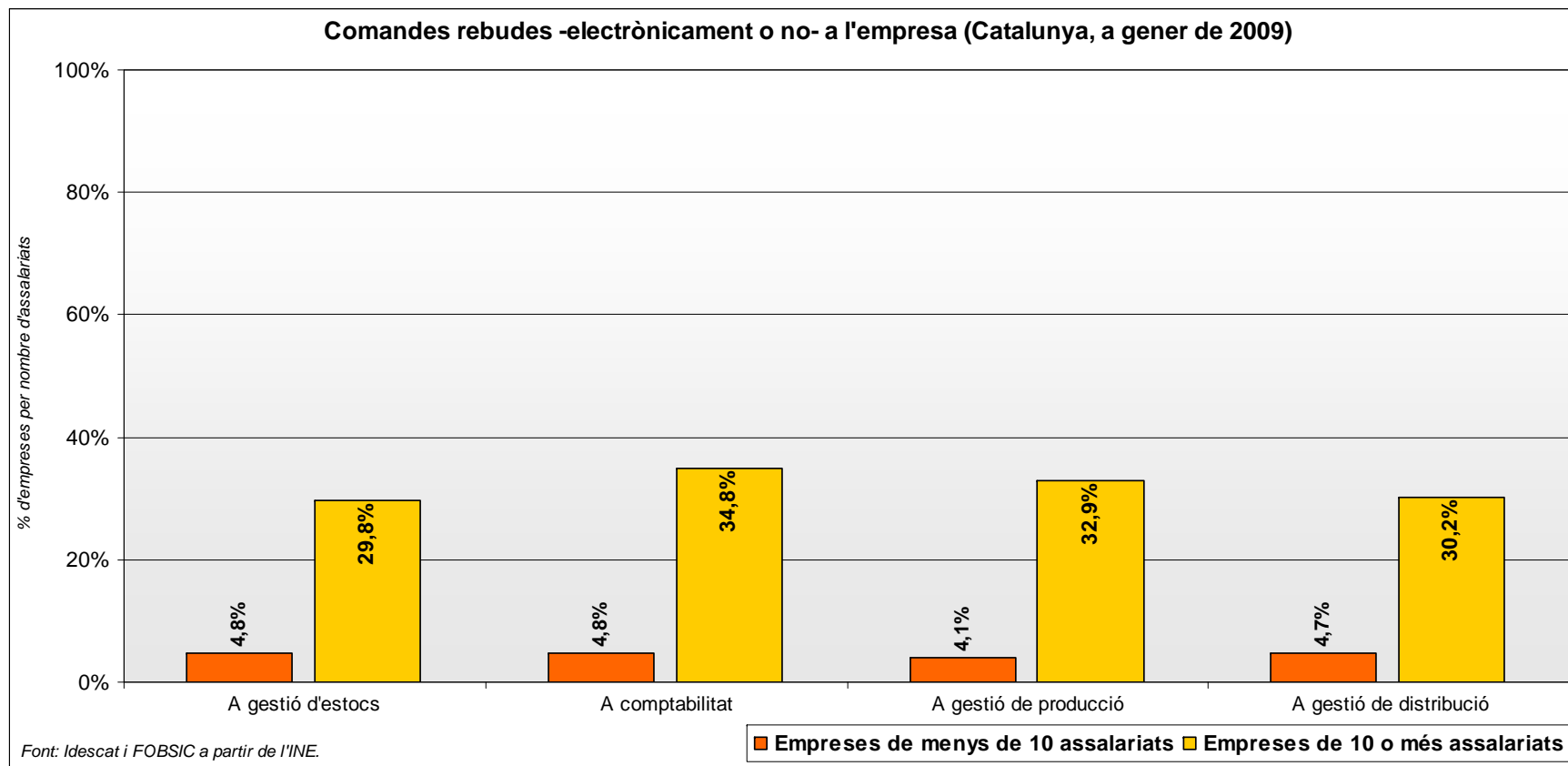
Compartir informació electrònicament amb proveïdors i clients de la cadena de subministrament significa, intercanvi d'informació de la cadena de subministrament, amb proveïdors i/o clients, destinada a coordinar la disponibilitat i distribució de productes o serveis al consumidor final. S'hi inclou la informació sobre previsions de demanda, inventaris (existències), producció o distribució, via qualsevol tipus de xarxes telemàtiques (Internet o altres connexions). La comunicació pot ser en ambdós sentits: de l'empresa a clients/proveïdors i viceversa. Aquesta informació pot ser intercanviada a través de llocs web o via l'intercanvi automatitzat de dades, quedant exclosos els correus electrònics escrits a mà.

Compartir informació electrònicament (2/2)



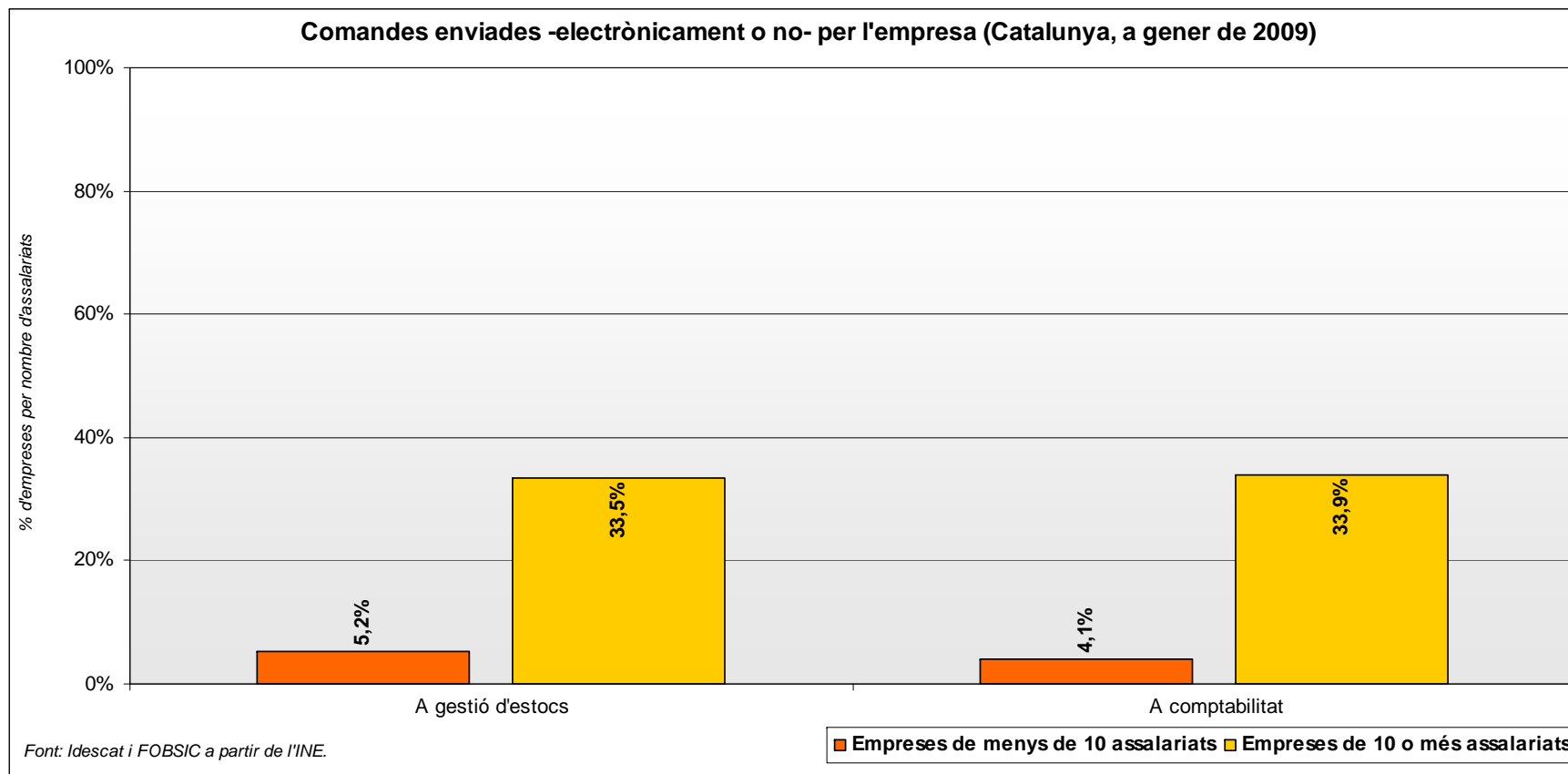


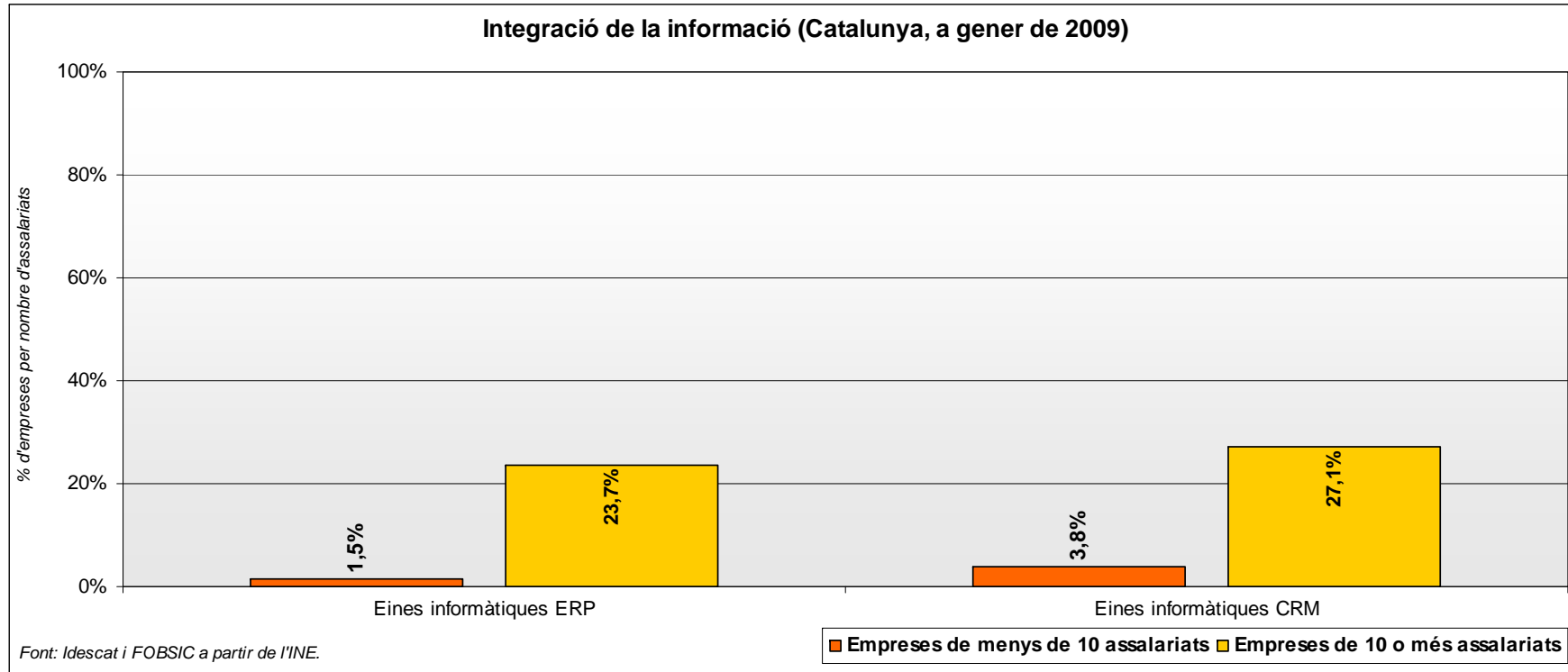
Recepció automàtica de comandes (1/2)





Recepció automàtica de comandes (2/2)

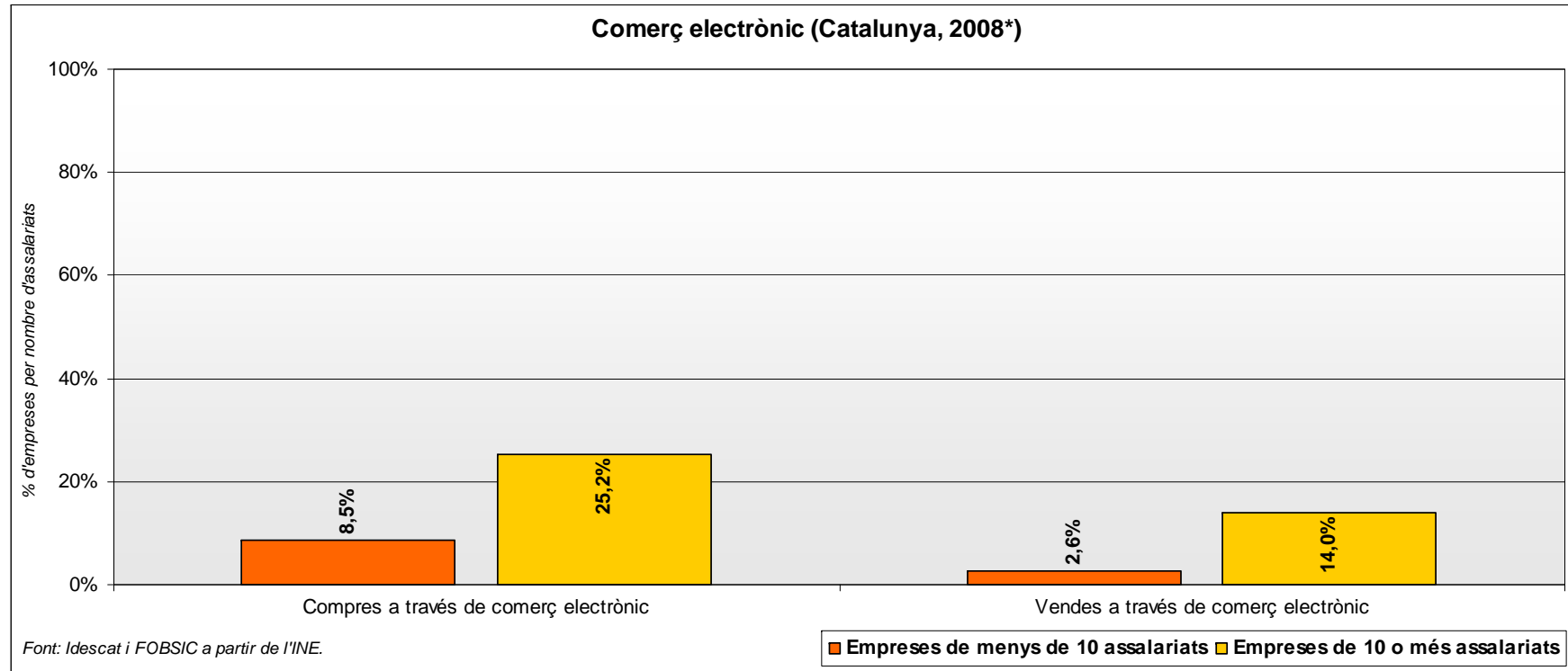




La informació dins d'una empresa està integrada quan es comparteix electrònicament i automàticament entre les diferents àrees, utilitzant una única eina de programari o diverses eines de programari que comparteixen la informació extreta d'una base de dades comuna. S'inclou també l'intercanvi automatitzat de dades (IAD) entre les diferents àrees de l'empresa.

ERP (Enterprise Resource Planning): Conjunt d'eines informàtiques que permeten gestionar de forma integrada els processos i la informació corresponent 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.

CRM (Customer Relation Management): Eines informàtiques dedicades a la gestió integrada d'informació sobre clients. Aquestes aplicacions permeten des d'emmagatzemar i organitzar aquesta informació, fins a integrar, processar i analitzar la mateixa.



* Les dades de comerç electrònic fan referència a l'any 2008.

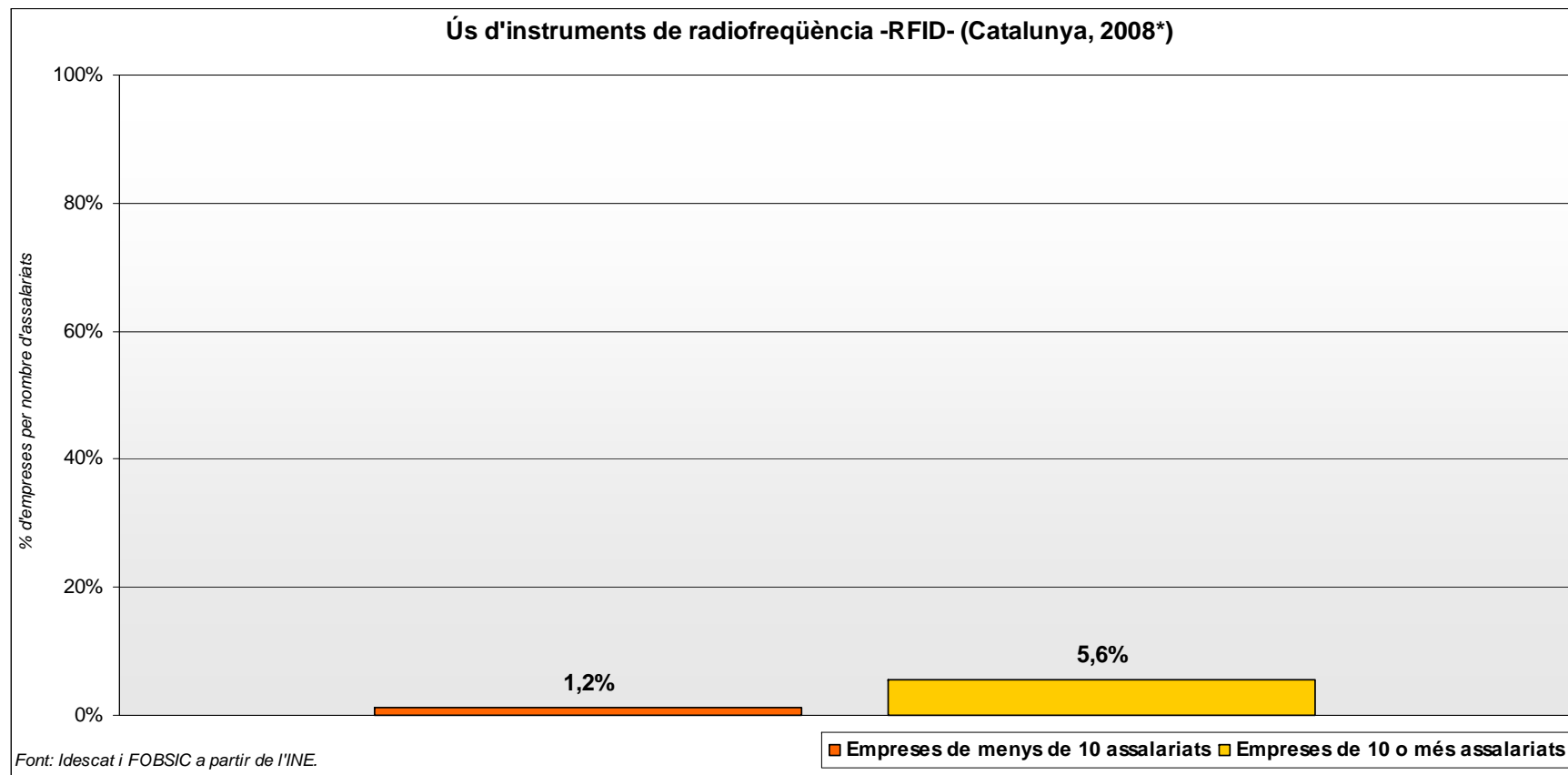
El **comerç electrònic** es defineix com les transaccions realitzades a través de xarxes basades en protocols d'Internet (TCP/IP) o sobre altres xarxes telemàtiques. Els béns i serveis es contracten o reserven a través d'aquestes xarxes, però el pagament o el lliurament del producte pot realitzar-se fora de línia, a través de qualsevol altre canal. Les comandes realitzades per telèfon, fax o mitjançant correu-e escrit de forma manual no es consideren comerç electrònic.

Compres per comerç electrònic: Realització de comandes o reserves de béns o serveis a través de comerç electrònic mitjançant Internet o altres xarxes telemàtiques (excloent correus electrònics escrits manualment).

Vendes per comerç electrònic: Recepció de comandes o reserves de béns o serveis a través de comerç electrònic mitjançant Internet o altres xarxes telemàtiques (excloent correus electrònics escrits manualment).



Identificació per radiofreqüència (1/2)

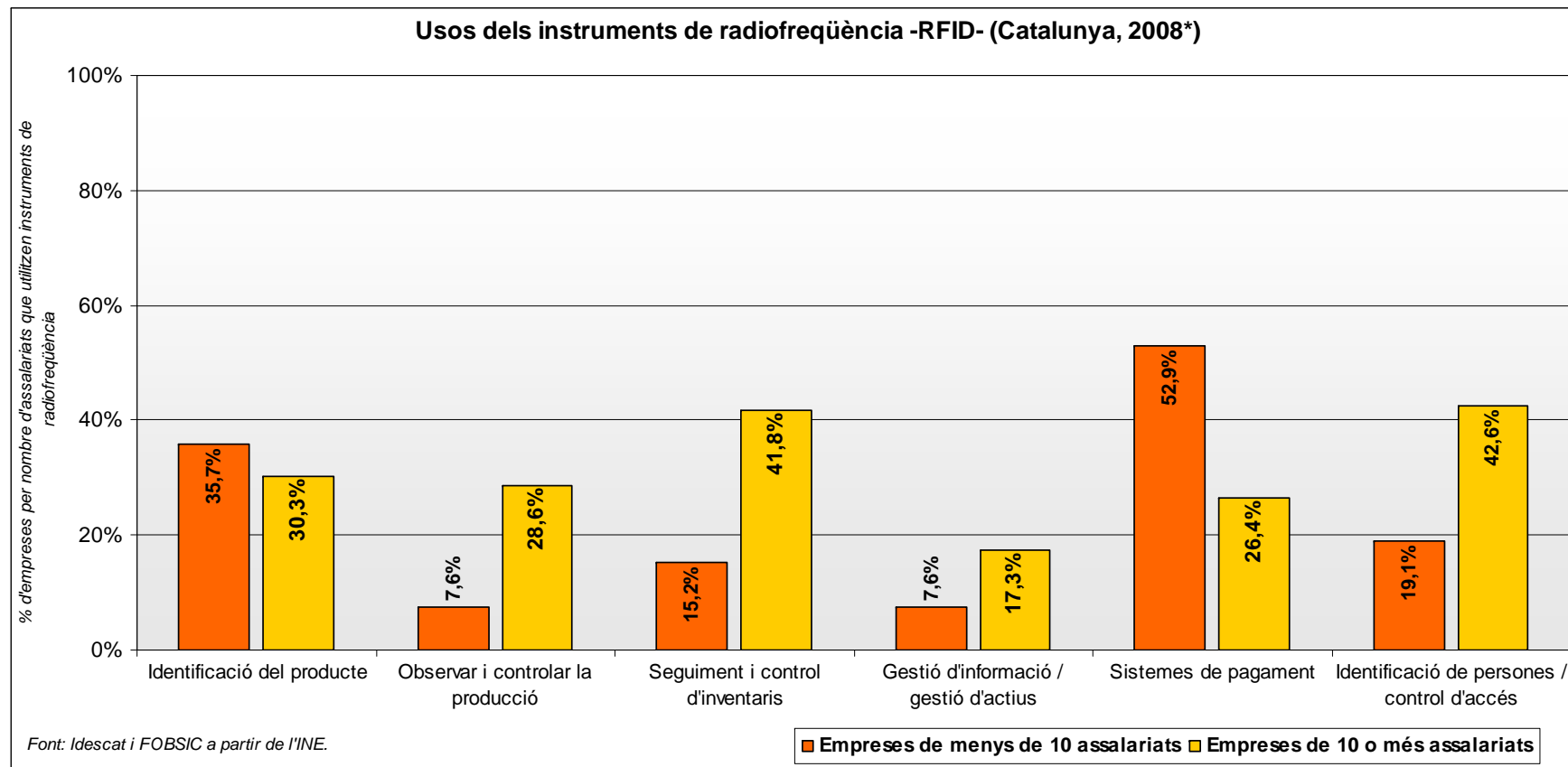


* Les dades d'RFID fan referència a l'any 2008.

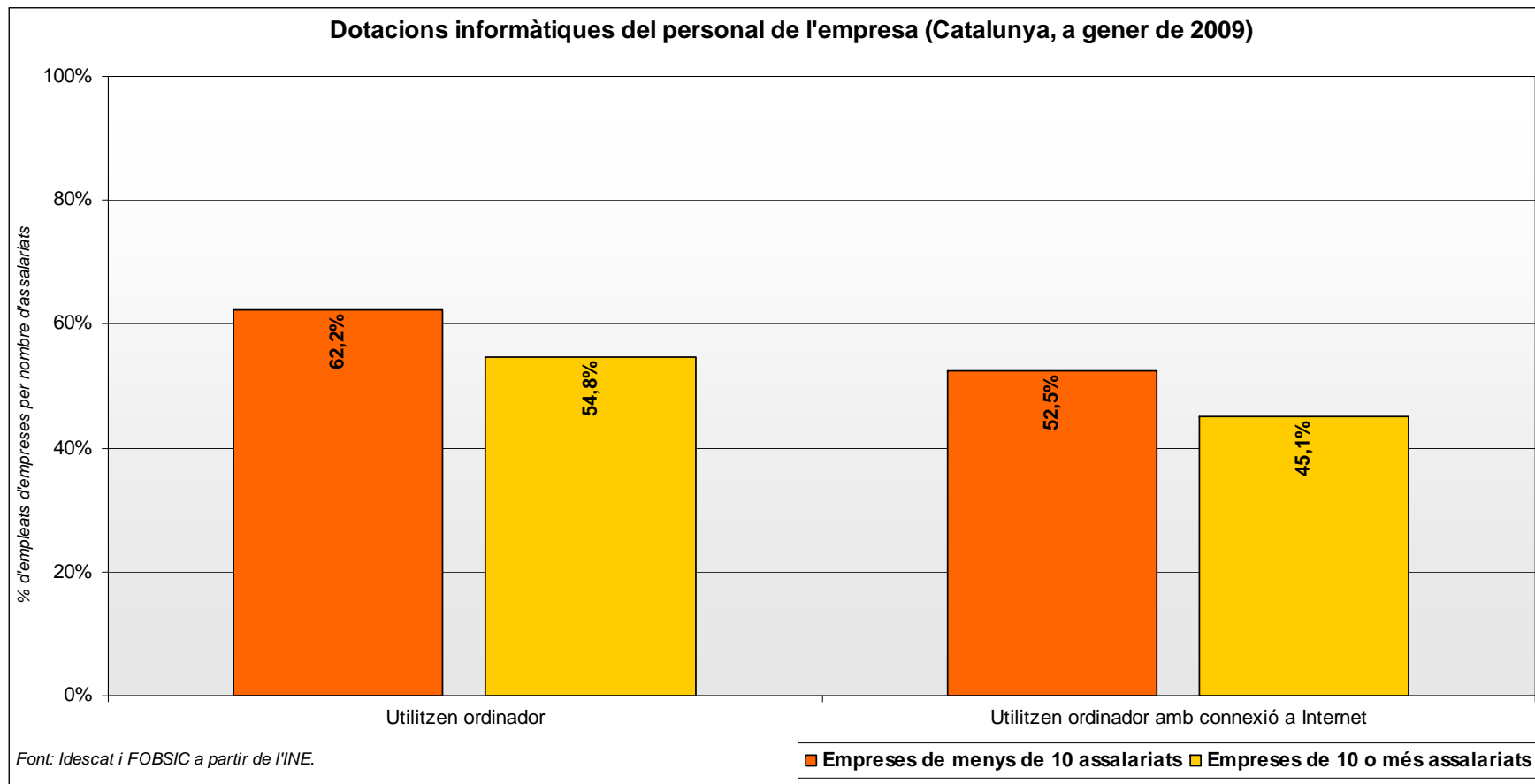
RFID (Radio Frequency Identification): És un sistema d'emmagatzemament i recuperació de dades remot que utilitza dispositius denominats etiquetes, transponedores o tags RFID. Una etiqueta RFID és un dispositiu petit, similar a un adhesiu, que pot ser adherida o incorporada a un producte, animal o persona.



Identificació per radiofreqüència (2/2)



* Les dades d'RFID fan referència a l'any 2008.



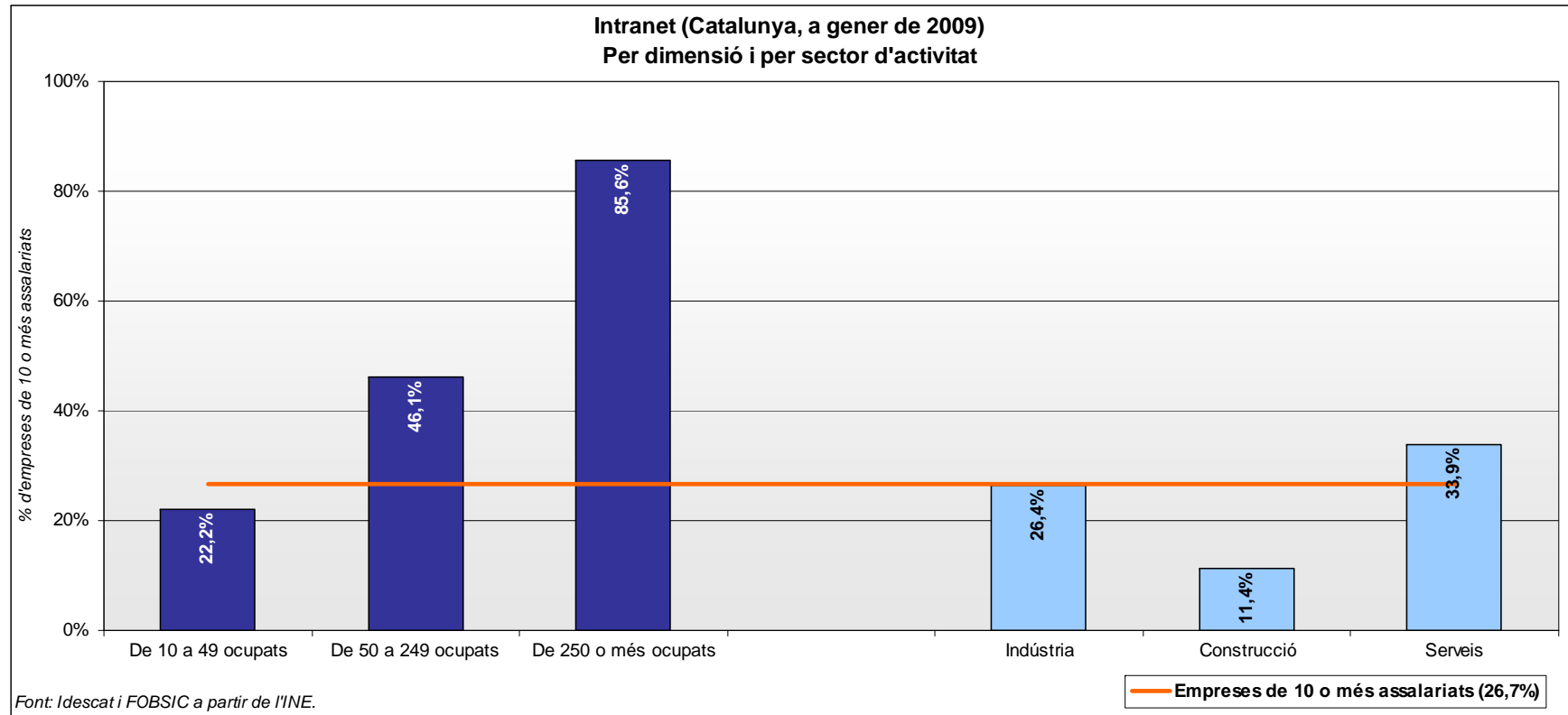


5. Empreses de 10 o més assalariats. 2008-2009

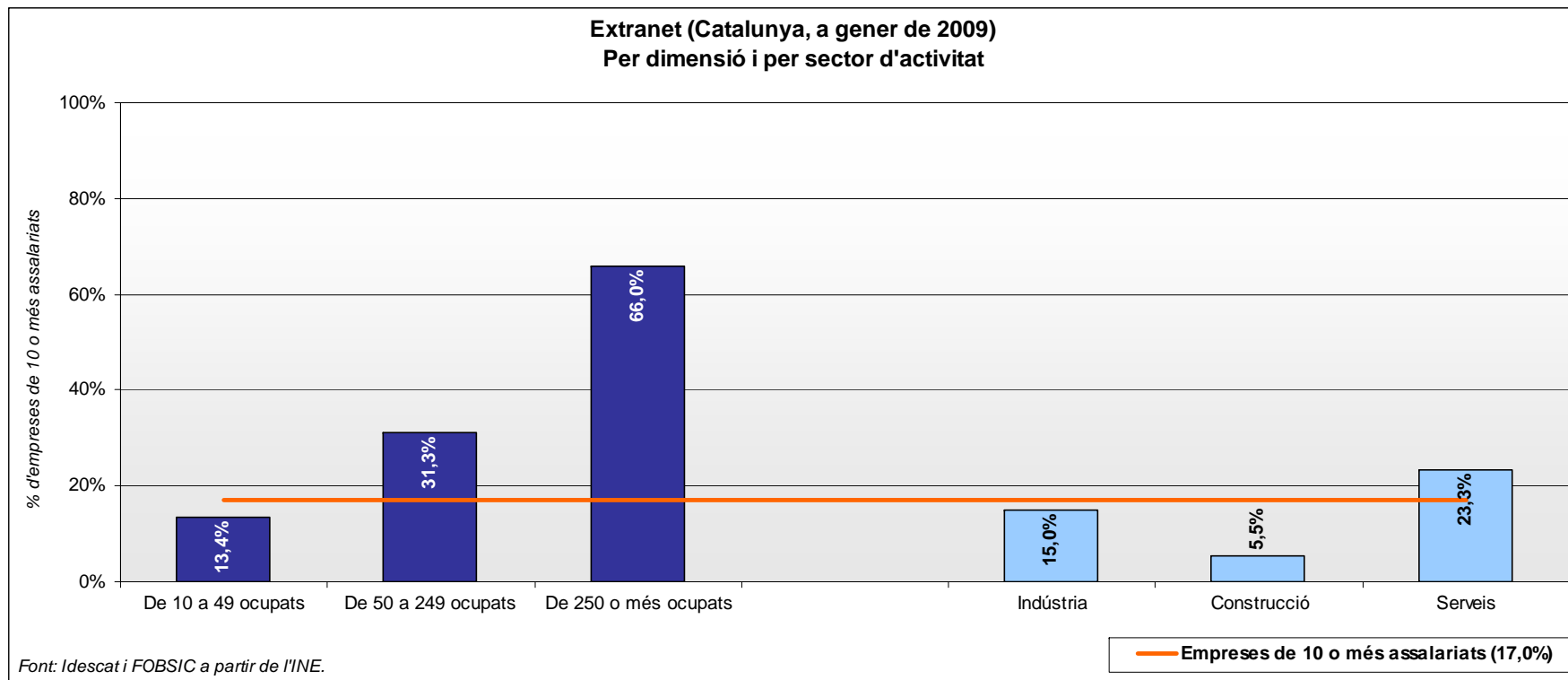


Variables de desagregació

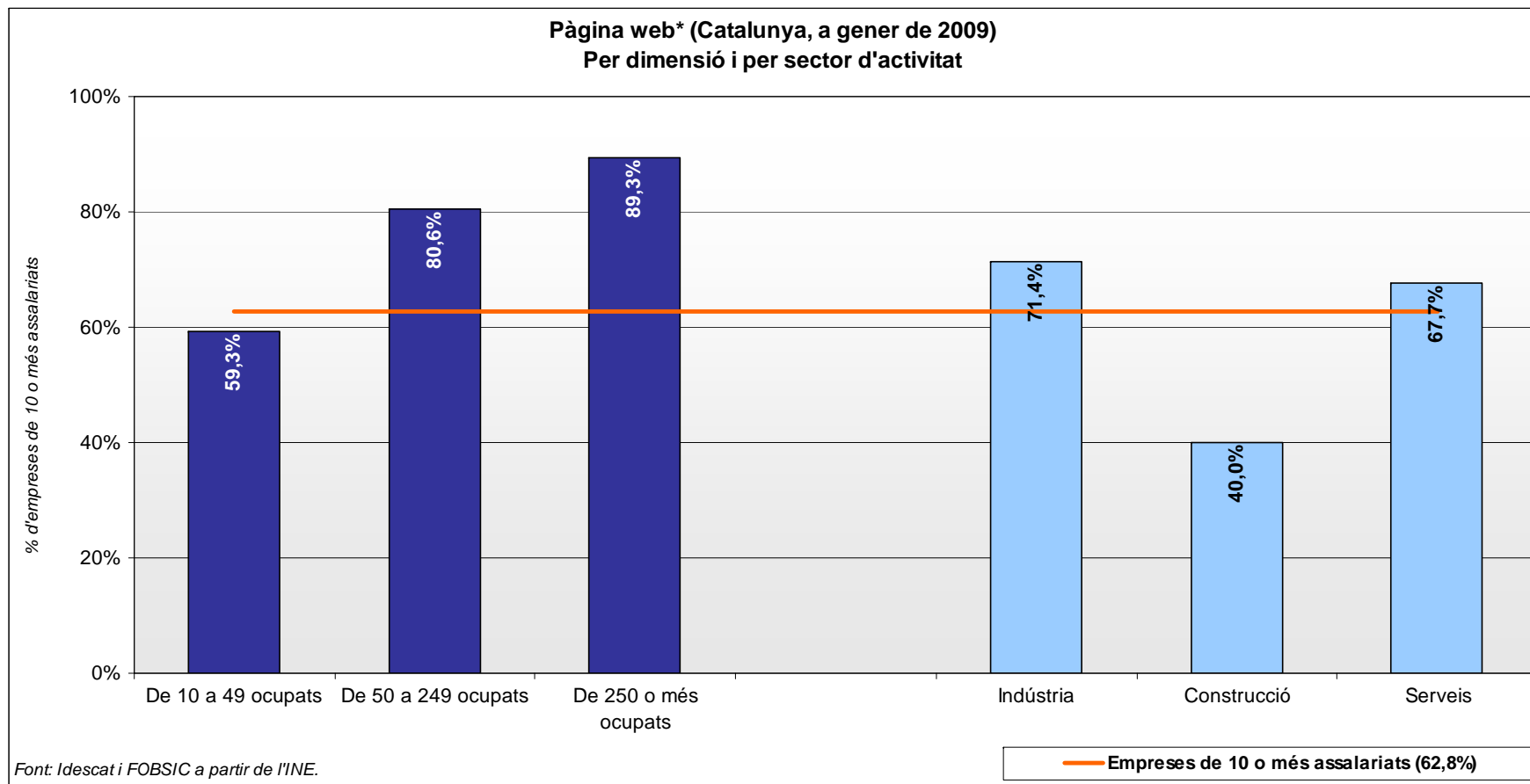
- Les dades es presenten referenciades a les empreses de 10 o més assalariats desagregades per les següents variables:
 - **Dimensió de l'empresa**
 - De 10 a 49 ocupats
 - De 50 a 249 ocupats
 - De 250 o més ocupats
 - **Sector d'activitat**
 - Indústria
 - Construcció
 - Serveis



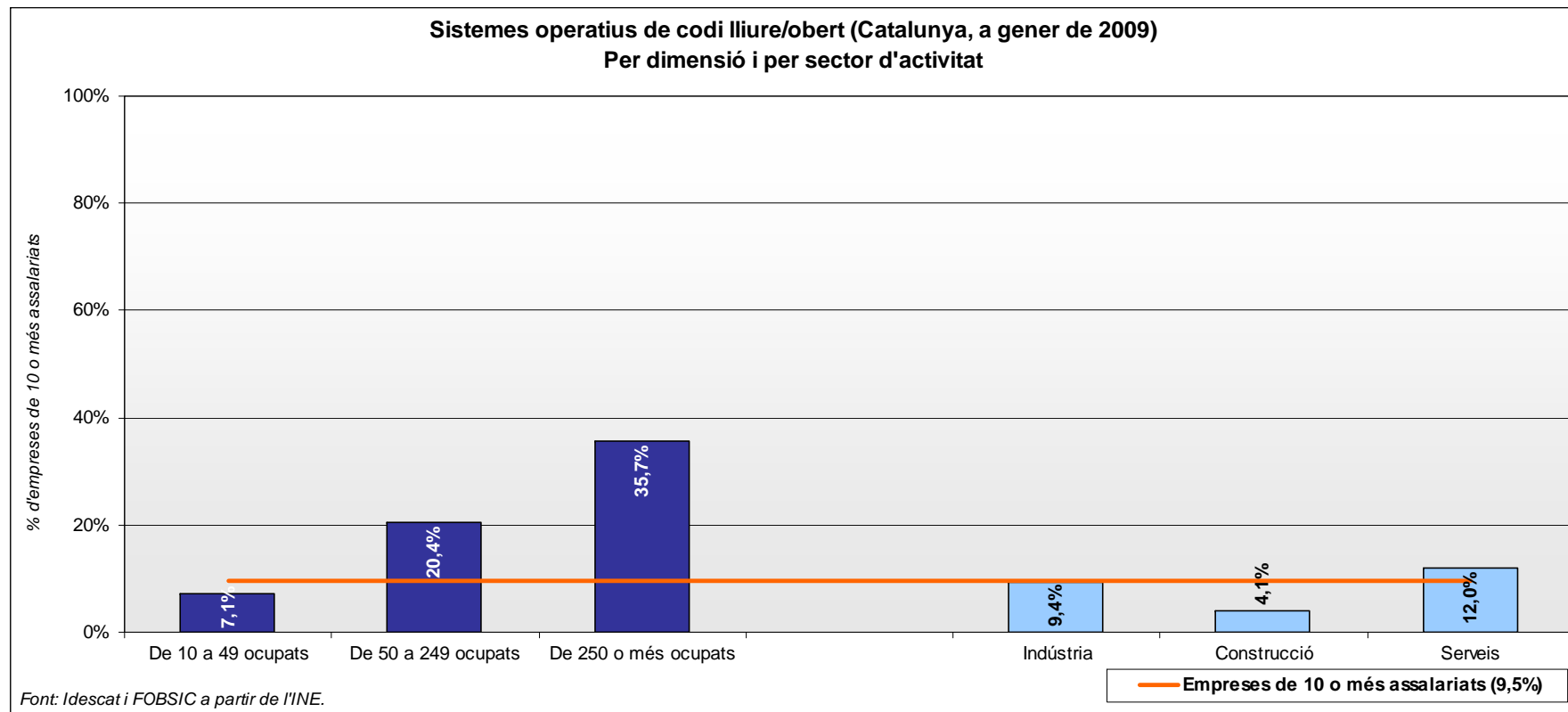
Intranet: Xarxa interna d'una organització que, habitualment amb estàndards d'Internet, ofereix continguts i serveis per a ús exclusiu de l'organització.

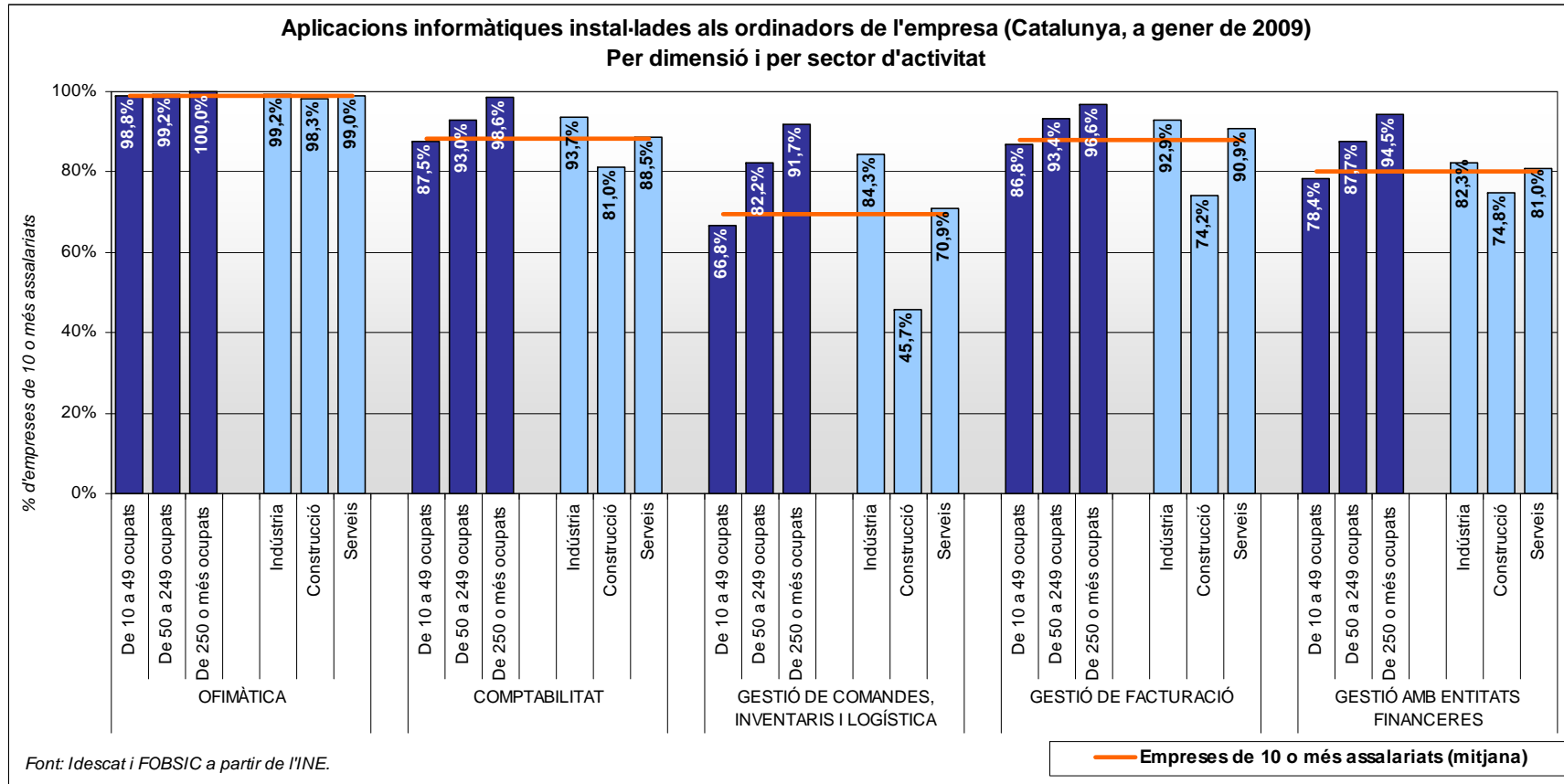


Extranet: Xarxa tancada que utilitza protocols d'Internet, que permet a l'empresa compartir informació de forma segura amb els seus socis, clients i/o proveïdors. Pot prendre la forma d'una prolongació segura de la Intranet o d'una part privada de la pàgina web de l'empresa amb accés restringit.

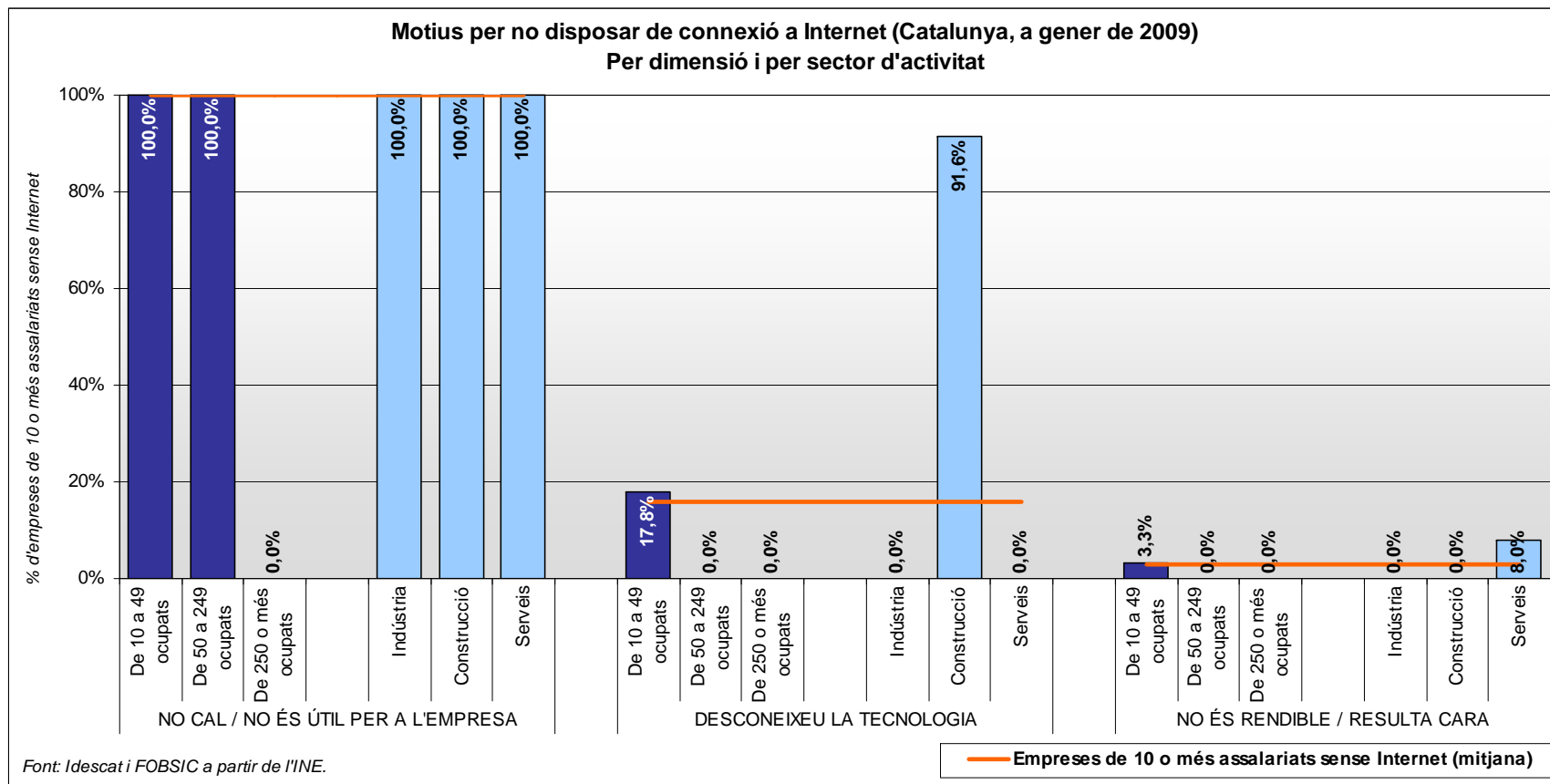


* Es considera que tenen pàgina web les empreses que han respost "sí" o "en construcció".

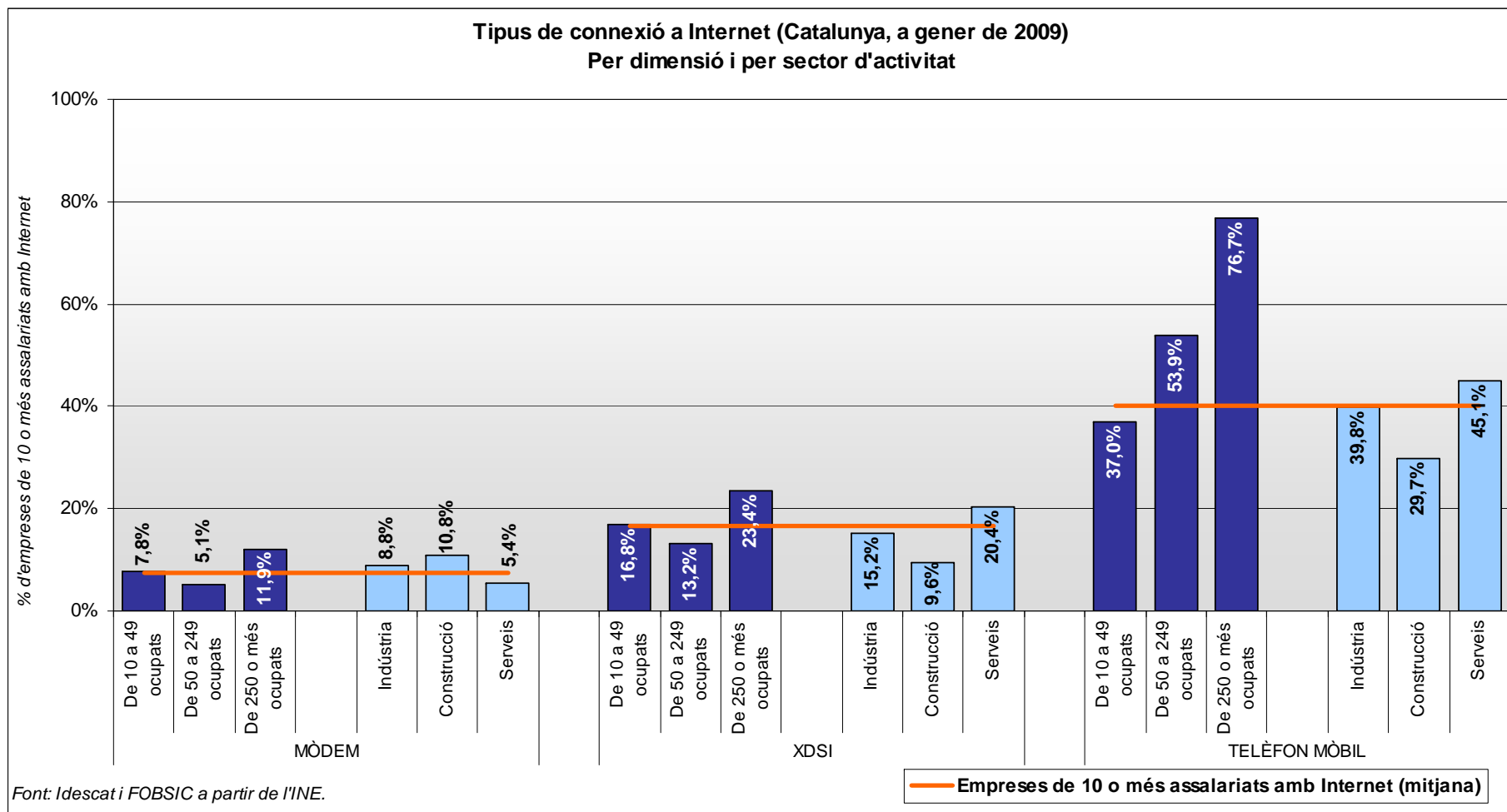




Motius per no disposar de connexió a Internet

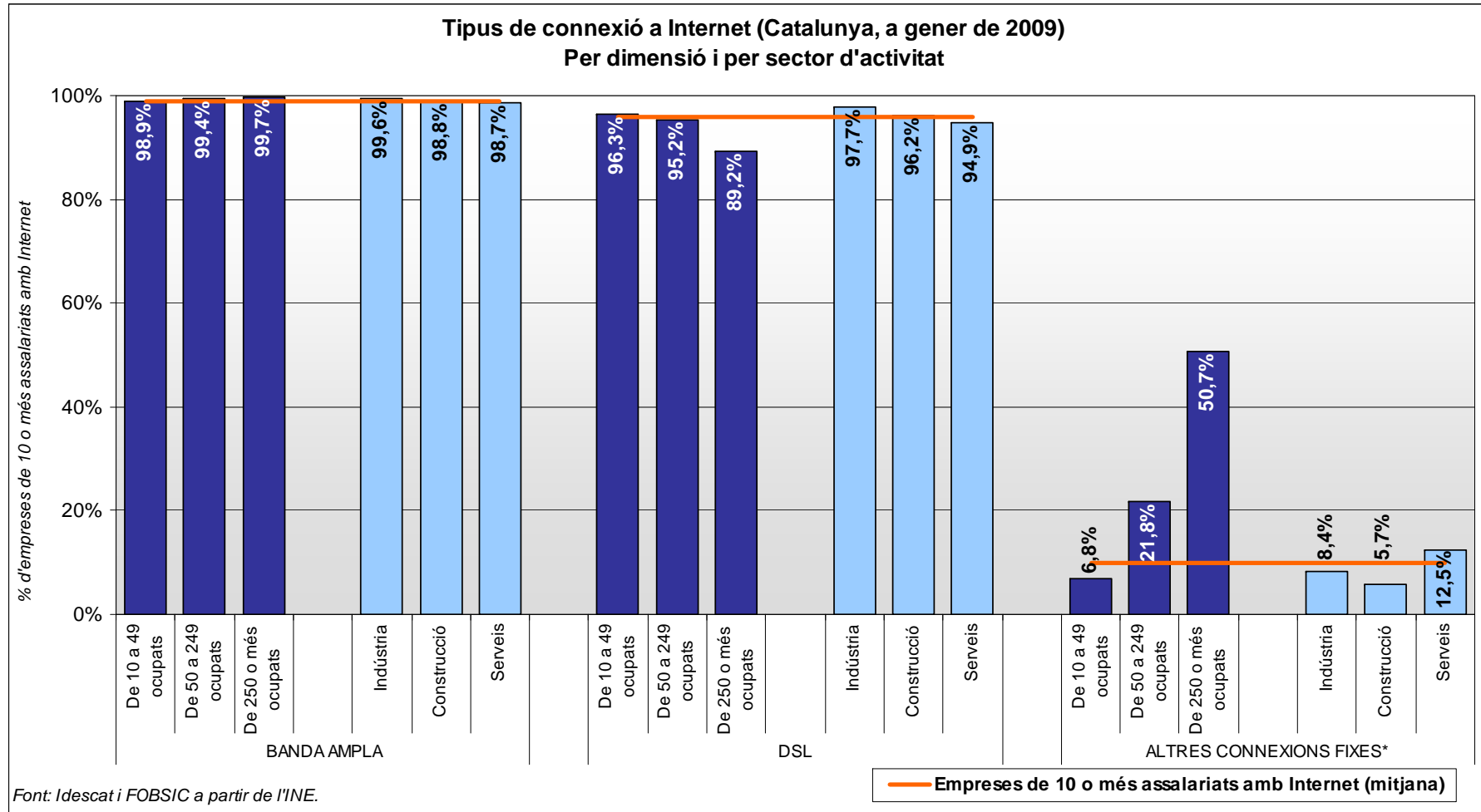


Tipus de connexió a Internet (1/2)





Tipus de connexió a Internet (2/2)



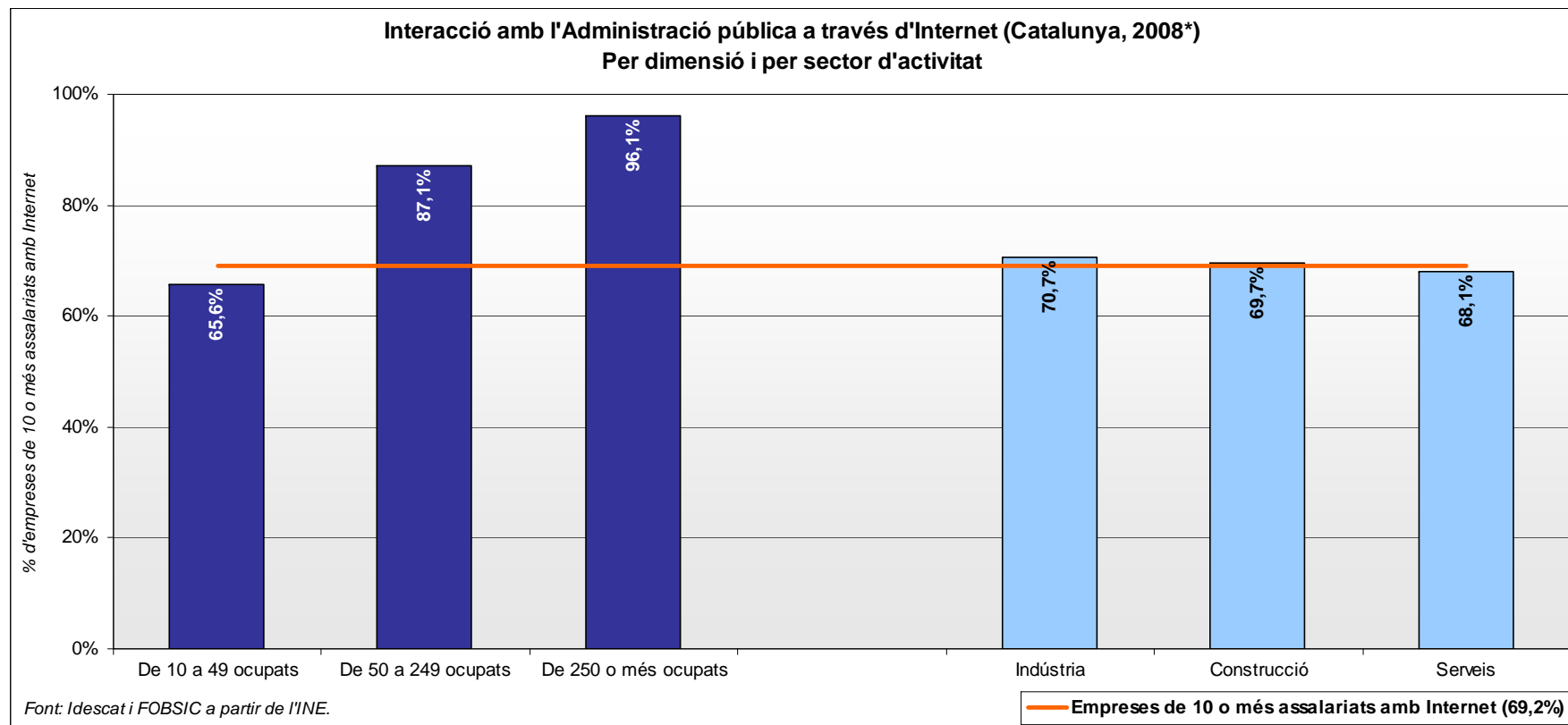
* Es consideren "Altres connexions fixes", per exemple, cable, PLC i leased line.

PLC (Power Line Communications): Tecnologia que possibilita la transmissió de dades a través de la xarxa elèctrica. Converteix els endolls en potencials connexions a les quals és necessari afegir un mòdem per accedir a serveis com Internet, telefonia IP, videoconferència, etc.

Leased line (línia dedicada): Se'n diu d'aquella línia telefònica privada permanent que interconnecta dues parts amb una xarxa. Les línies en renta, generalment, s'utilitzen per connectar xarxes d'àrea local de grandària moderada a un proveïdor de serveis d'Internet. Una de les seves variants és la més coneguda i utilitzada pels proveïdors d'Internet: la línia punt a punt.



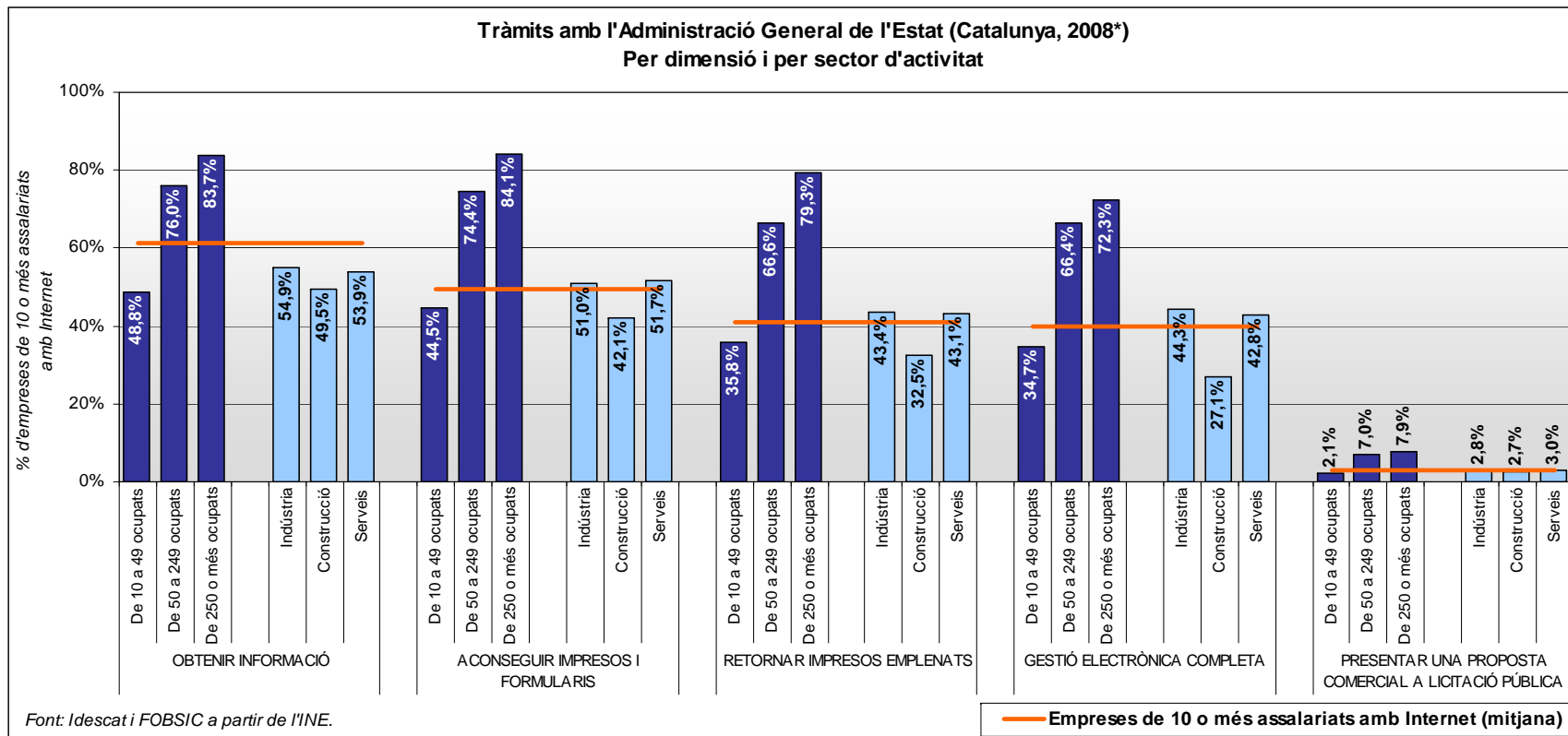
Ús d'Internet per a interaccionar amb l'Administració Pública (1/4)



* Les dades d'interacció amb l'Administració Pública fan referència a l'any 2008.



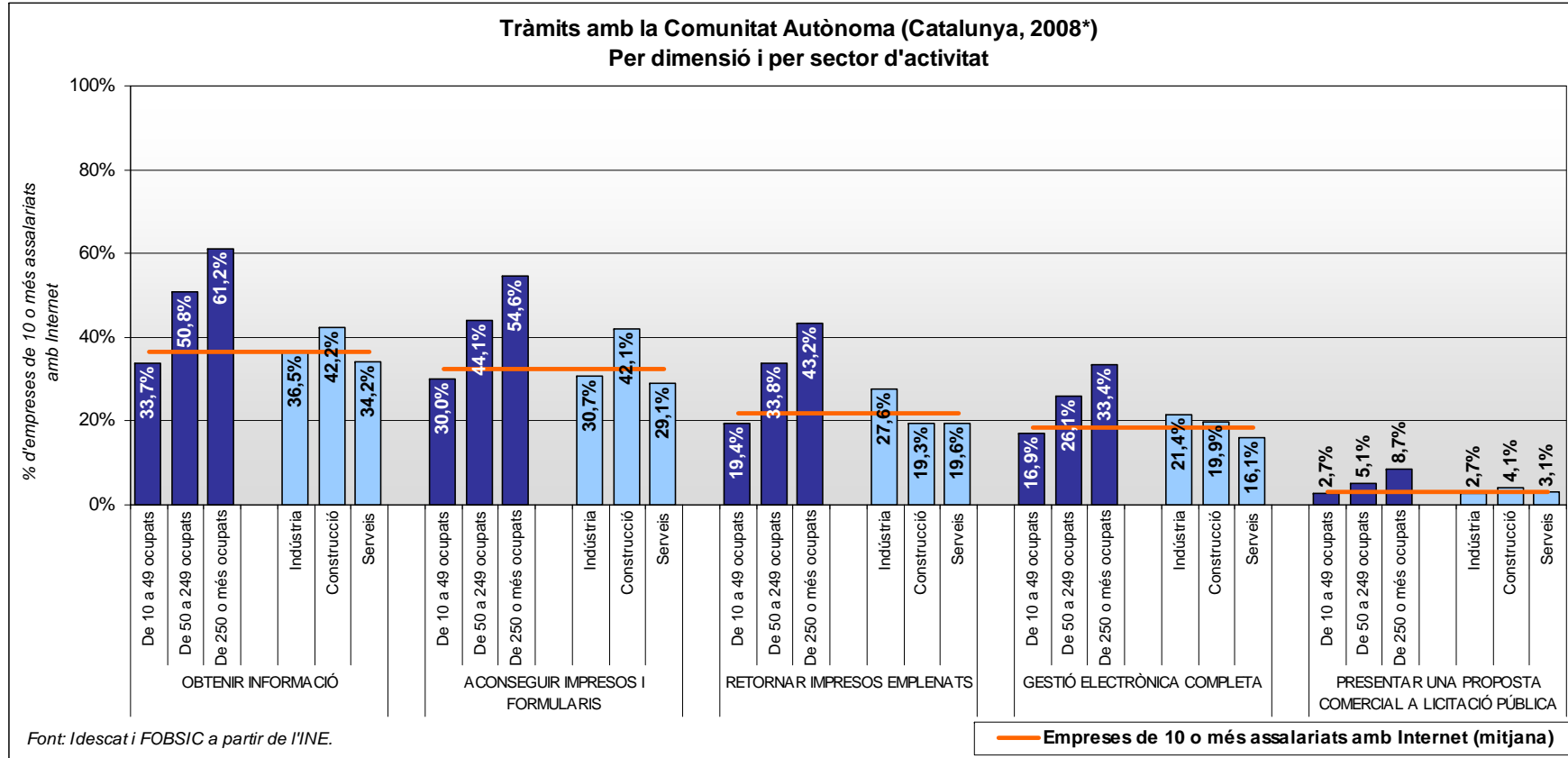
Ús d'Internet per a interaccionar amb l'Administració Pública (2/4)



* Les dades d'interacció amb l'Administració Pública fan referència a l'any 2008.



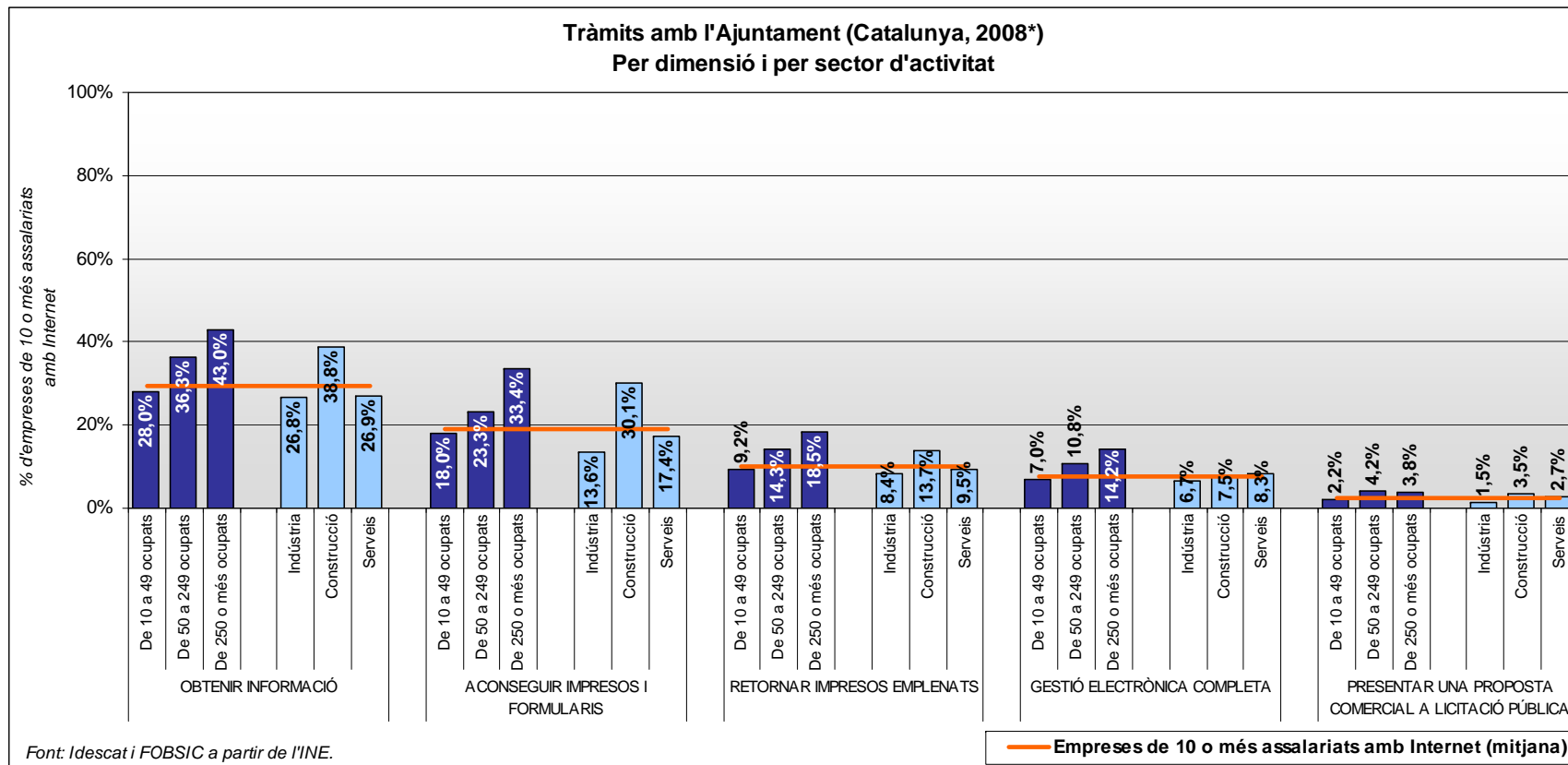
Ús d'Internet per a interaccionar amb l'Administració Pública (3/4)



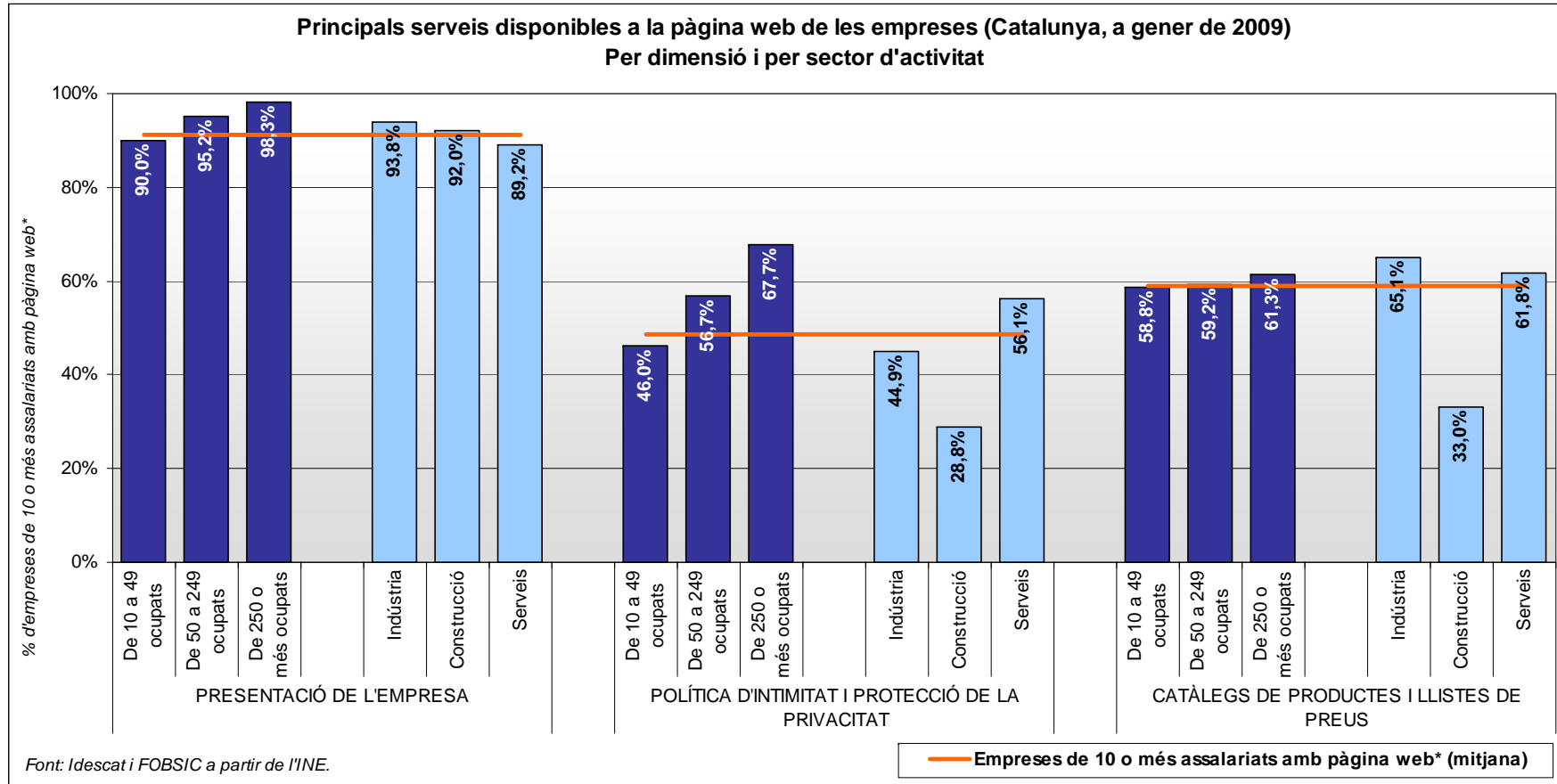
* Les dades d'interacció amb l'Administració Pública fan referència a l'any 2008.



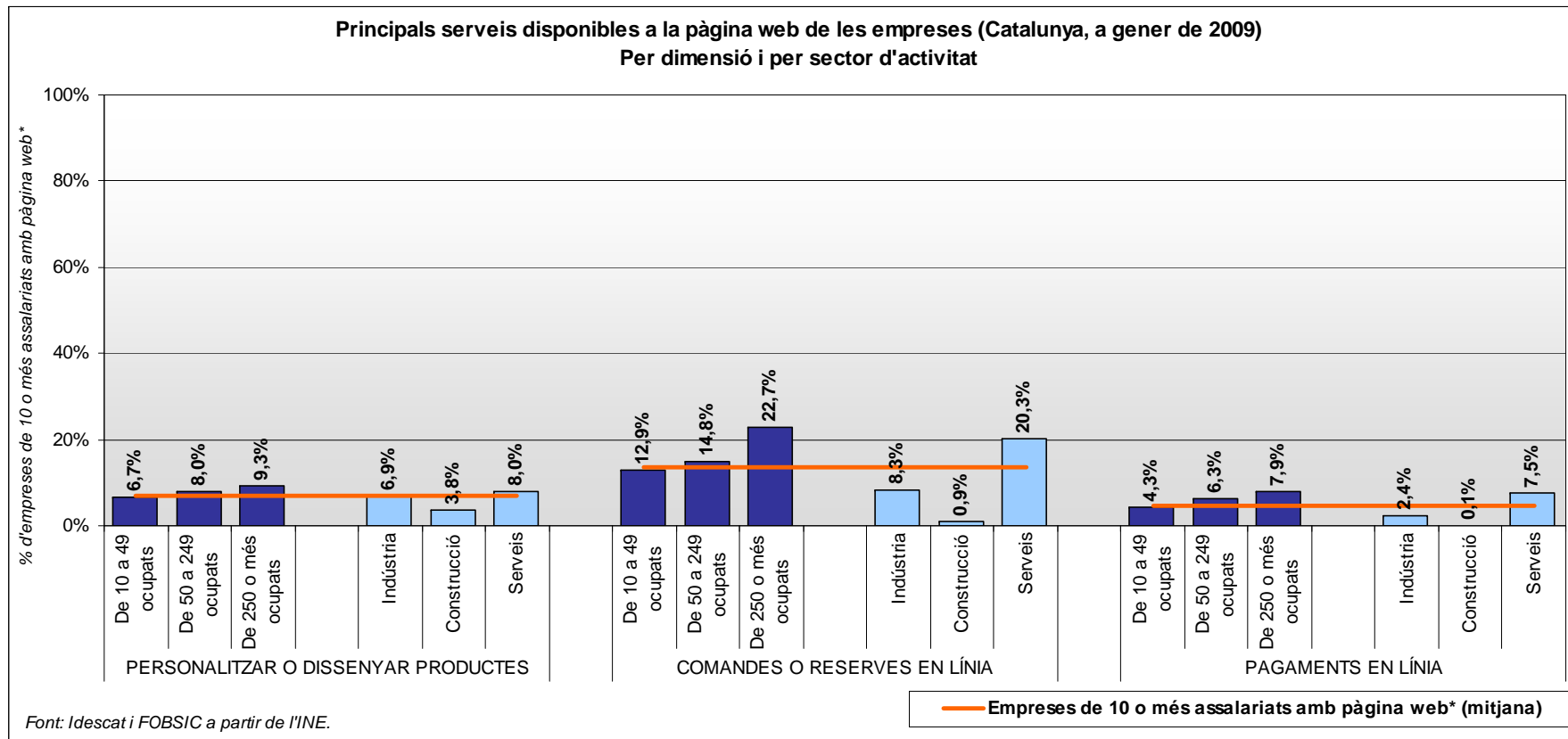
Ús d'Internet per a interaccionar amb l'Administració Pública (4/4)



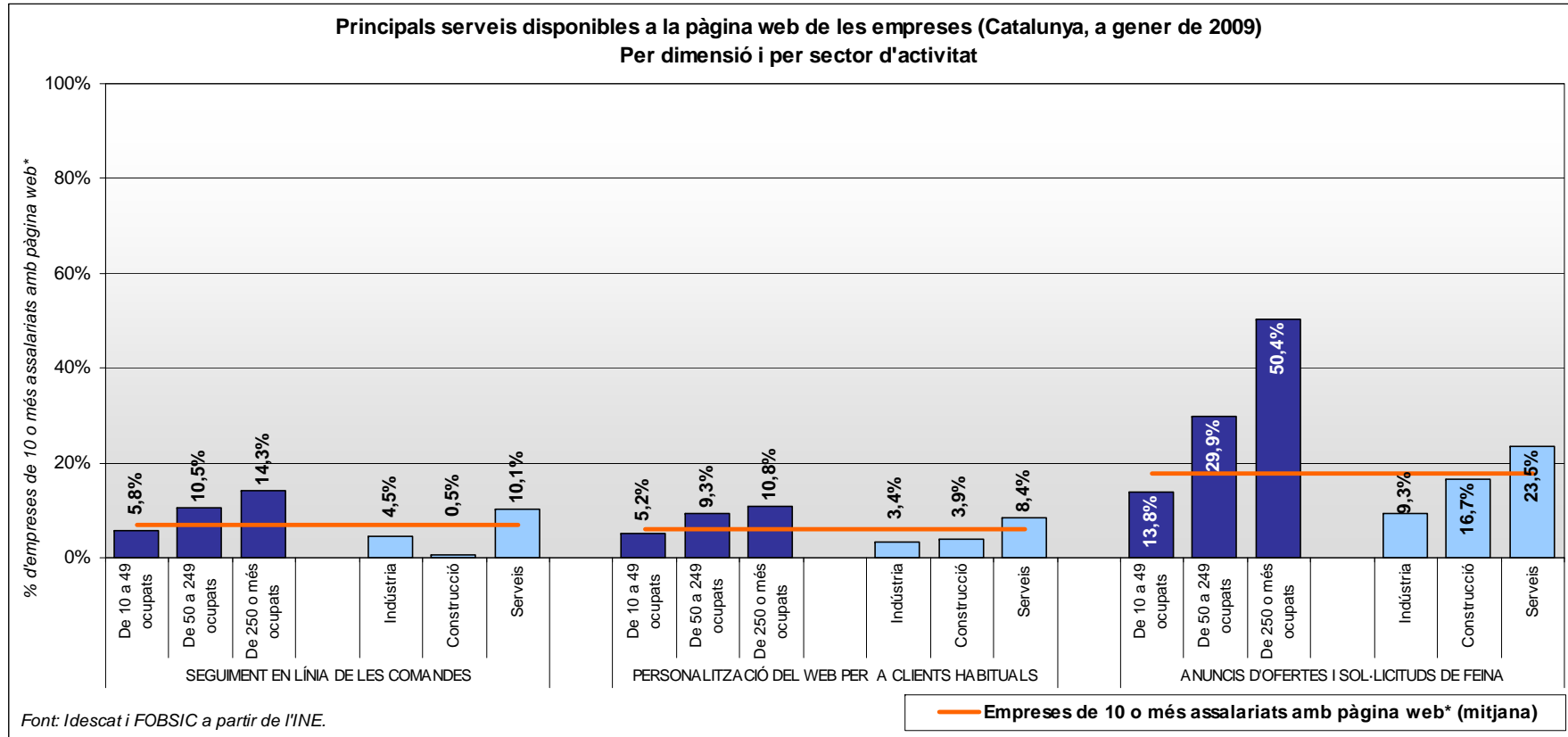
* Les dades d'interacció amb l'Administració Pública fan referència a l'any 2008.



* Es considera que tenen pàgina web les empreses que han respost "sí" o "en construcció".

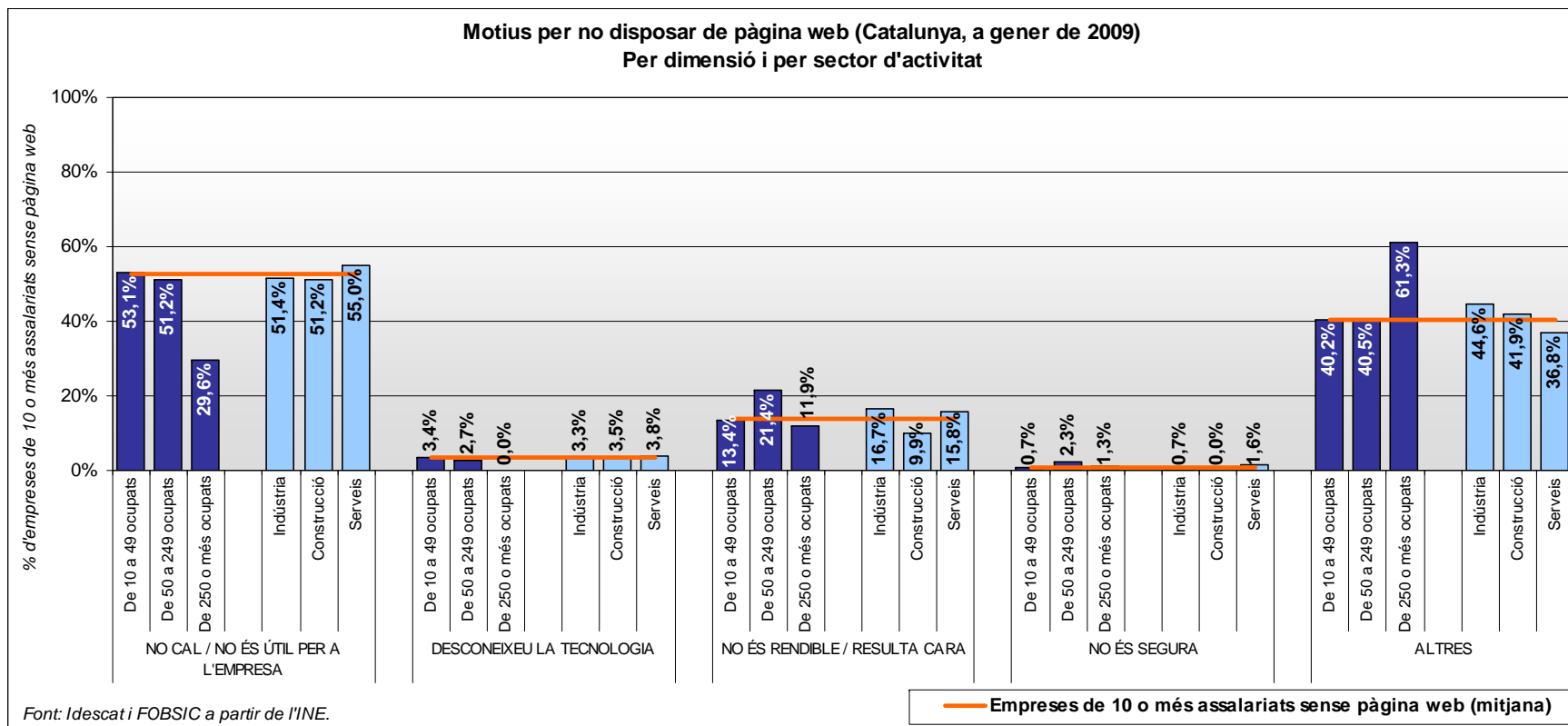


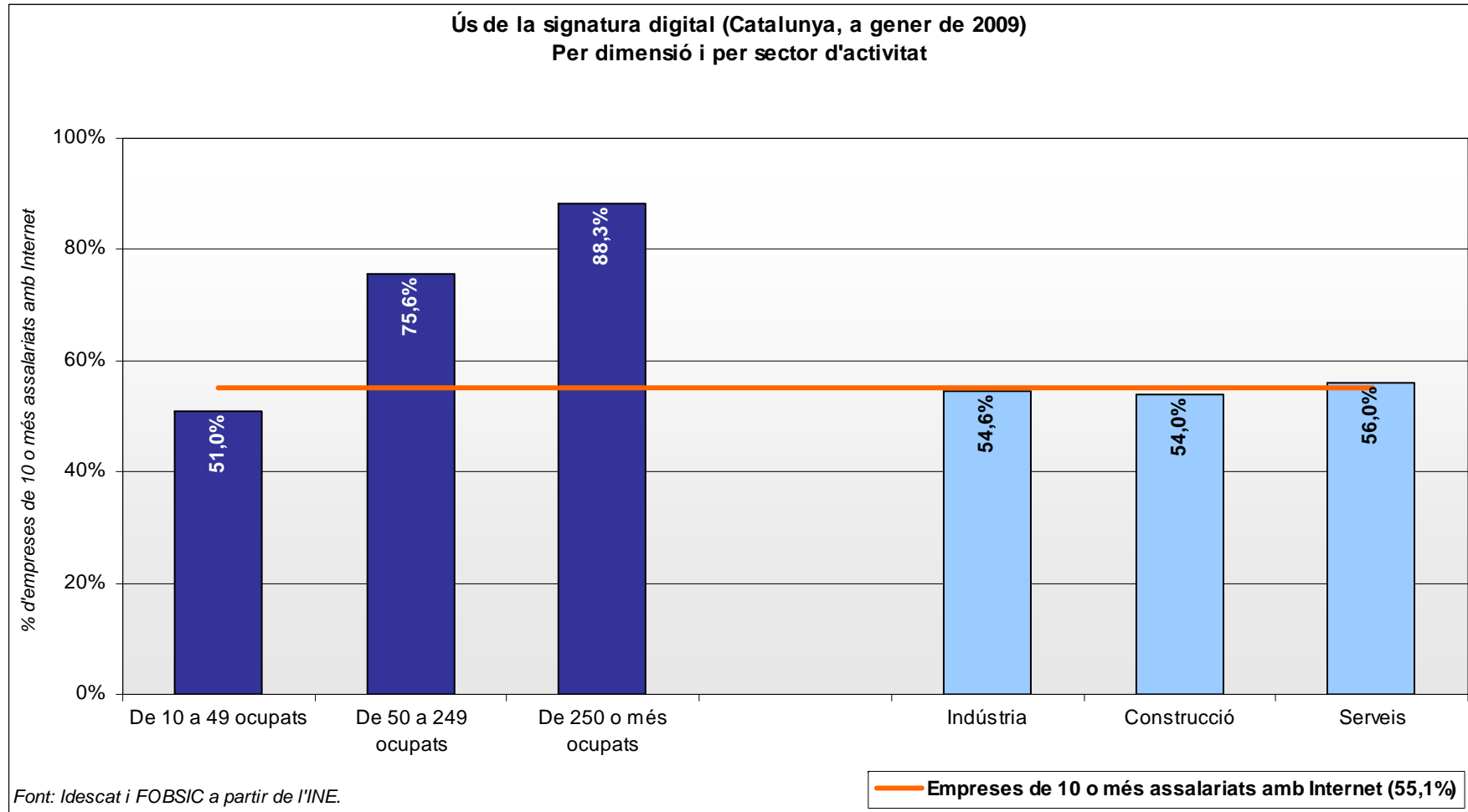
* Es considera que tenen pàgina web les empreses que han respost "sí" o "en construcció".



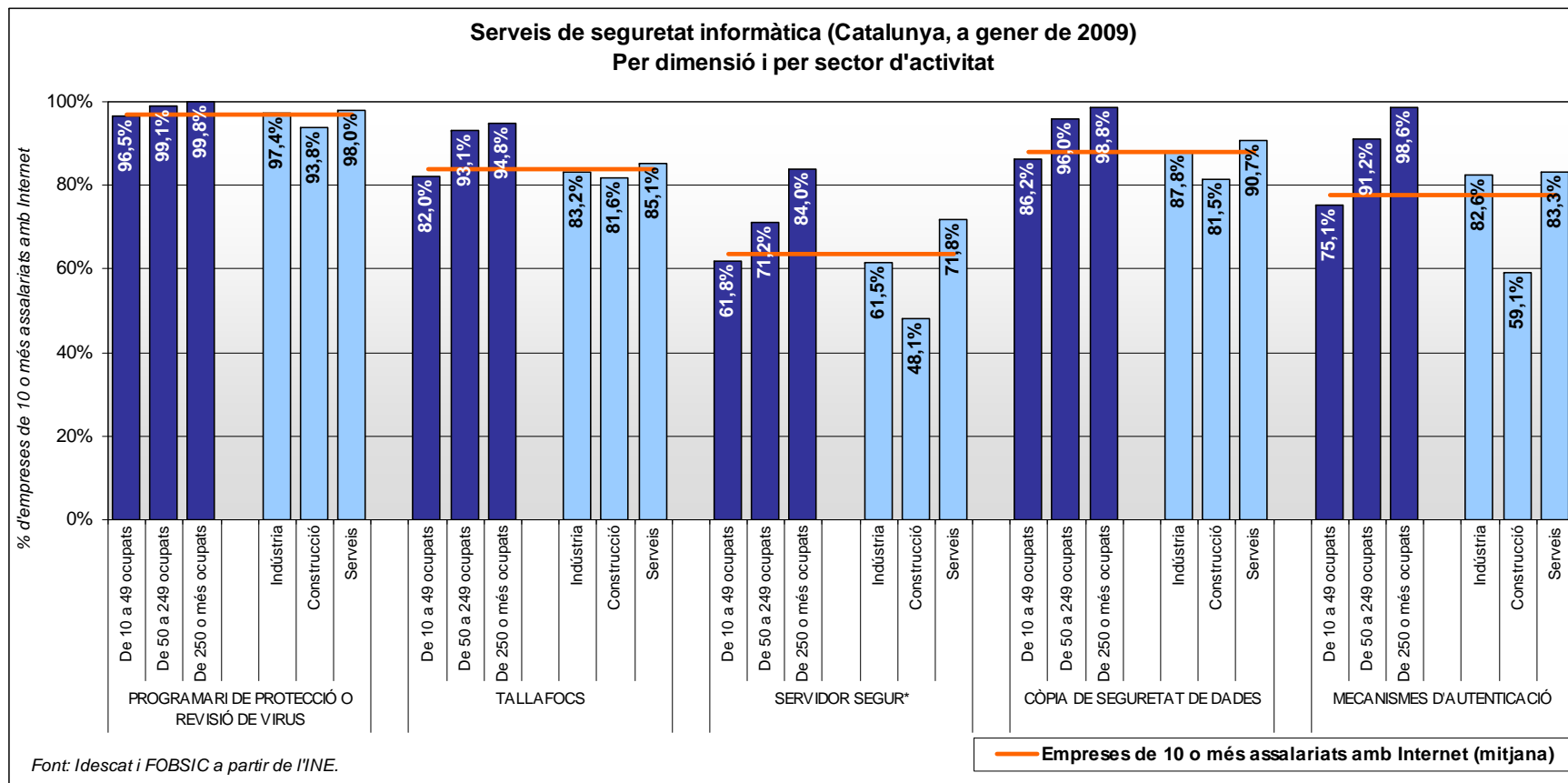
* Es considera que tenen pàgina web les empreses que han respost "sí" o "en construcció".

Motius per no disposar de pàgina web



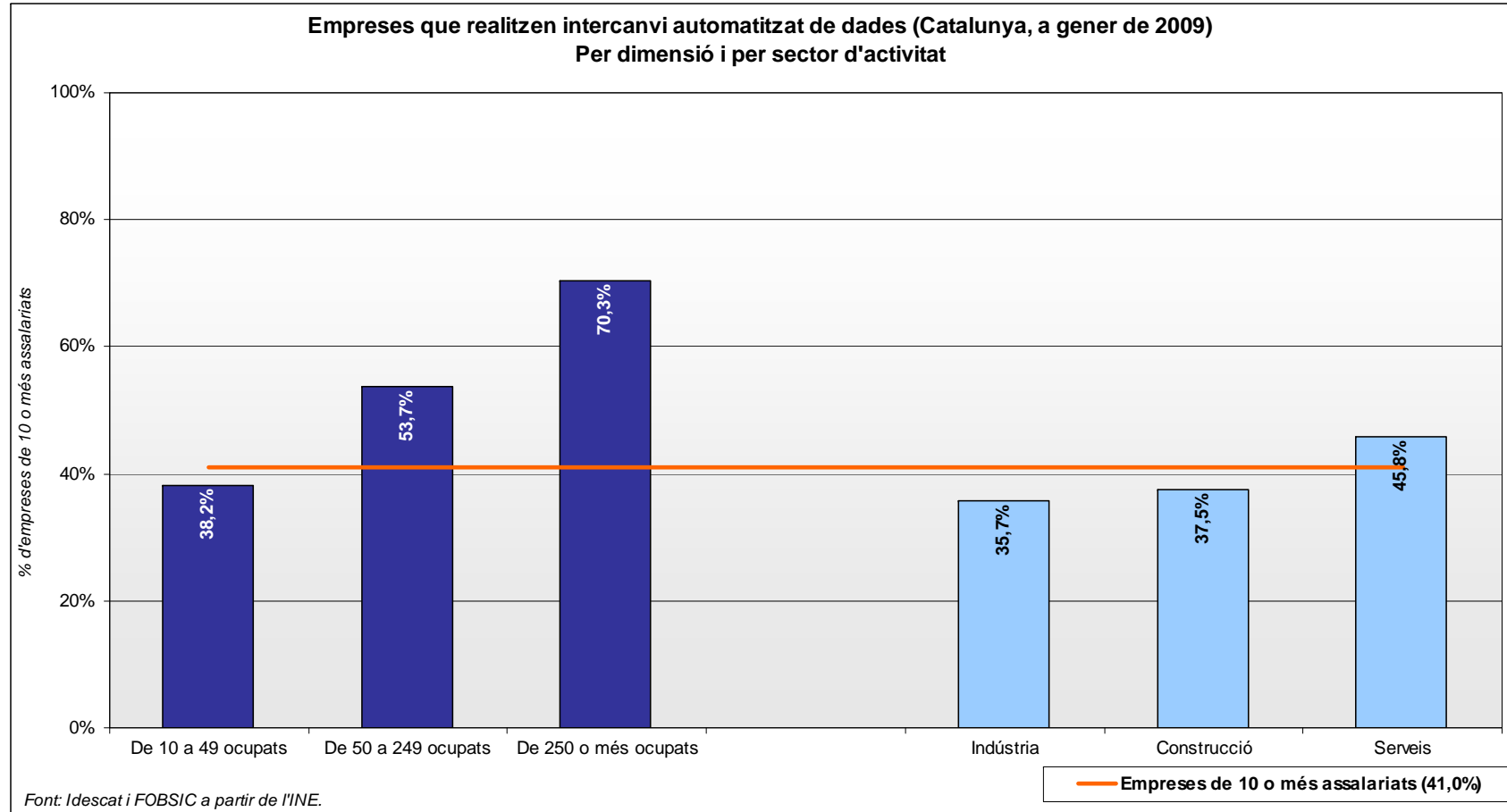


Signatura digital: Informació xifrada que identifica a l'autor d'un document electrònic i autentifica la seva identitat. De la mateixa manera que les signatures manuals, és única i específica d'un usuari o un ordinador.

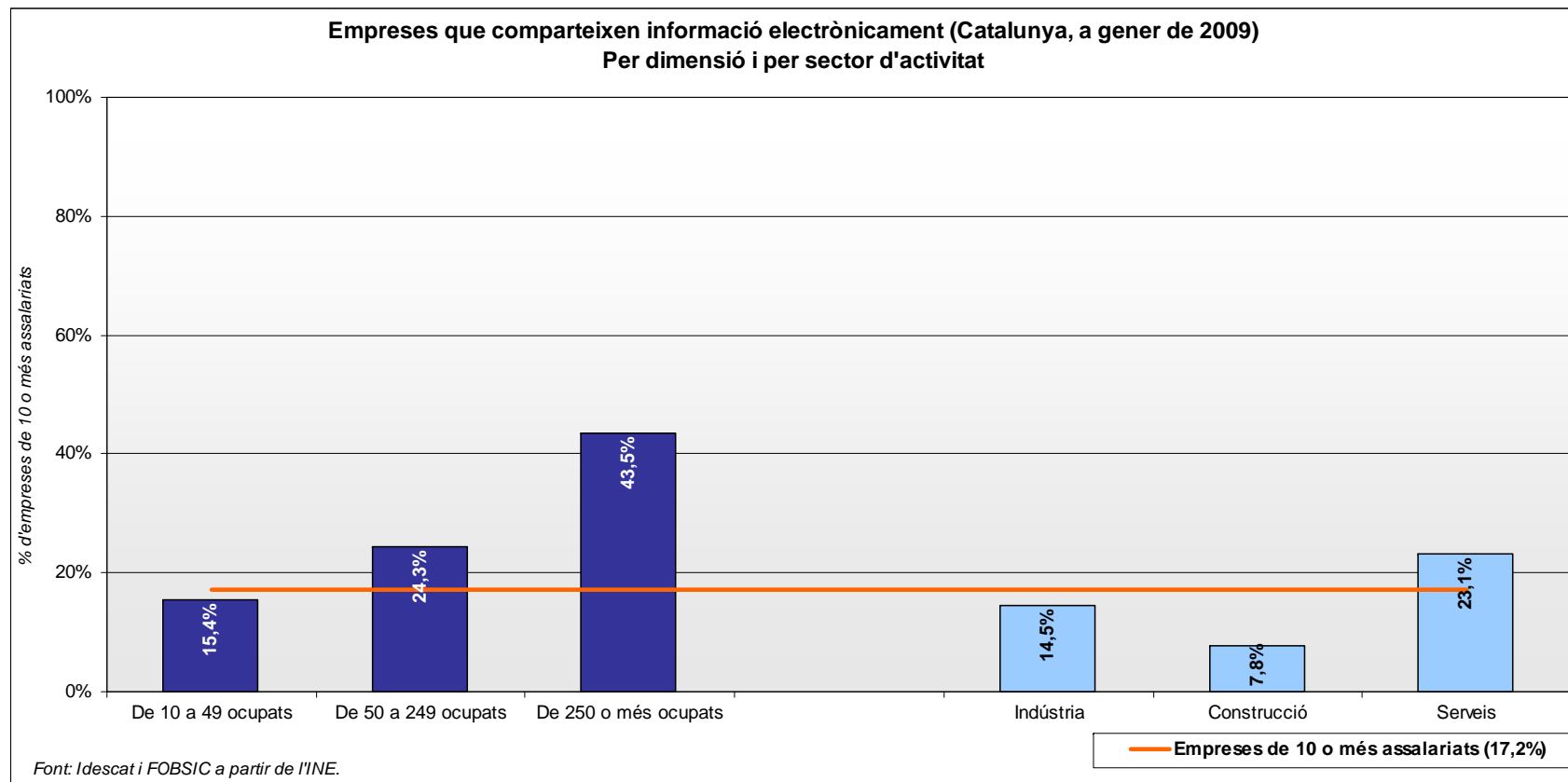


* Es considera "Servidor segur" el que admet protocols segurs, com ara l'htps.

Protocols Segurs (SSL/TLS): Secure Sockets Layer (SSL) i Transport Layer Security (TLS) són protocols criptogràfics que permeten realitzar comunicacions segures a través d'Internet.



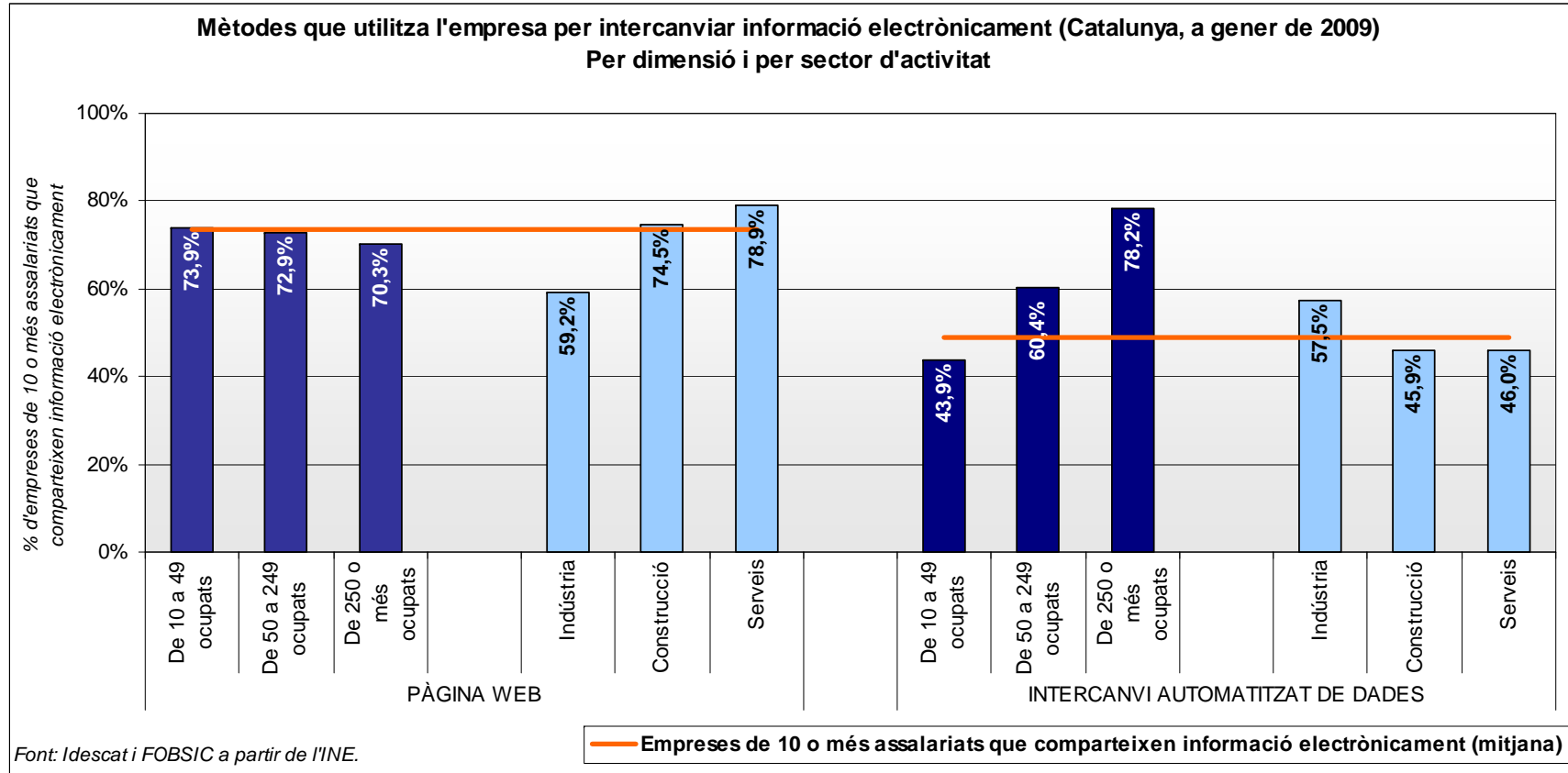
L'**intercanvi automatitzat de dades** entre l'empresa i altres sistemes TIC externs de la mateixa consisteix en l'intercanvi de missatges (p.ex. comandes, factures, transaccions de pagament o descripció de productes), via Internet o altres xarxes telemàtiques, en un format acordat que permeti el processament automàtic del mateix (p.ex. XML, EDIFACT, etc), exclosos els correus electrònics escrits de forma manual.



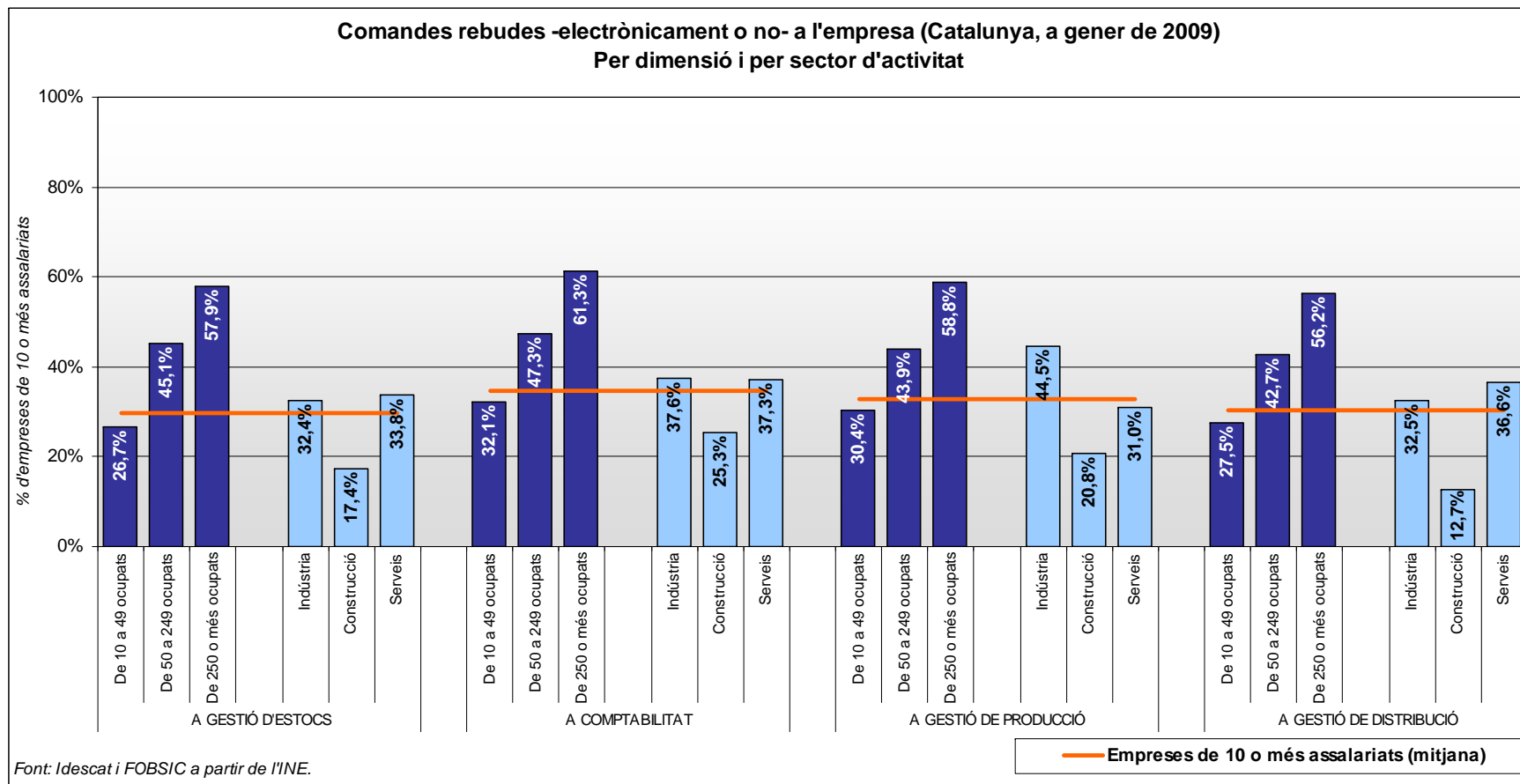
Compartir informació electrònicament amb proveïdors i clients de la cadena de subministrament significa, intercanvi d'informació de la cadena de subministrament, amb proveïdors i/o clients, destinada a coordinar la disponibilitat i distribució de productes o serveis al consumidor final. S'hi inclou la informació sobre previsions de demanda, inventaris (existències), producció o distribució, via qualsevol tipus de xarxes telemàtiques (Internet o altres connexions). La comunicació pot ser en ambdós sentits: de l'empresa a clients/proveïdors i viceversa. Aquesta informació pot ser intercanviada a través de llocs web o via l'intercanvi automatitzat de dades, quedant exclosos els correus electrònics escrits a mà.



Compartir informació electrònicament (2/2)

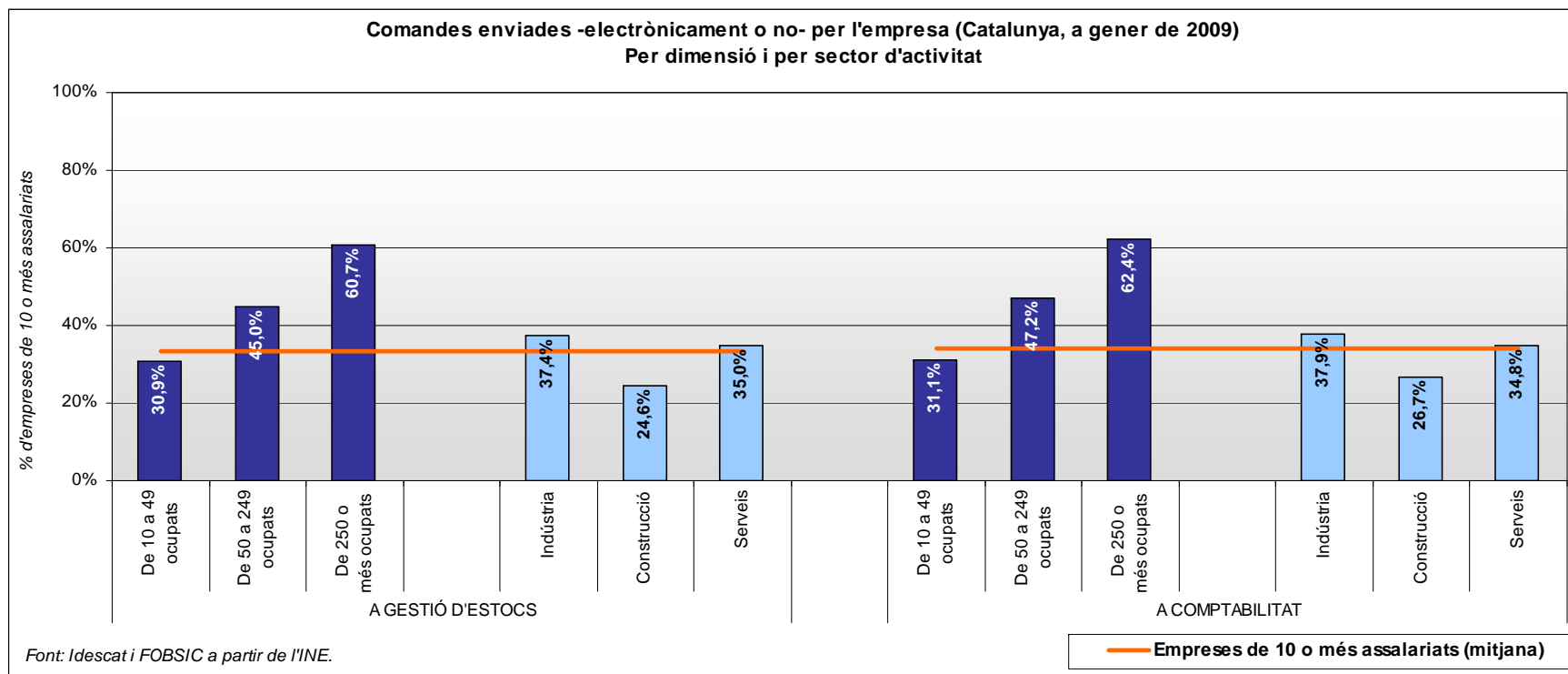


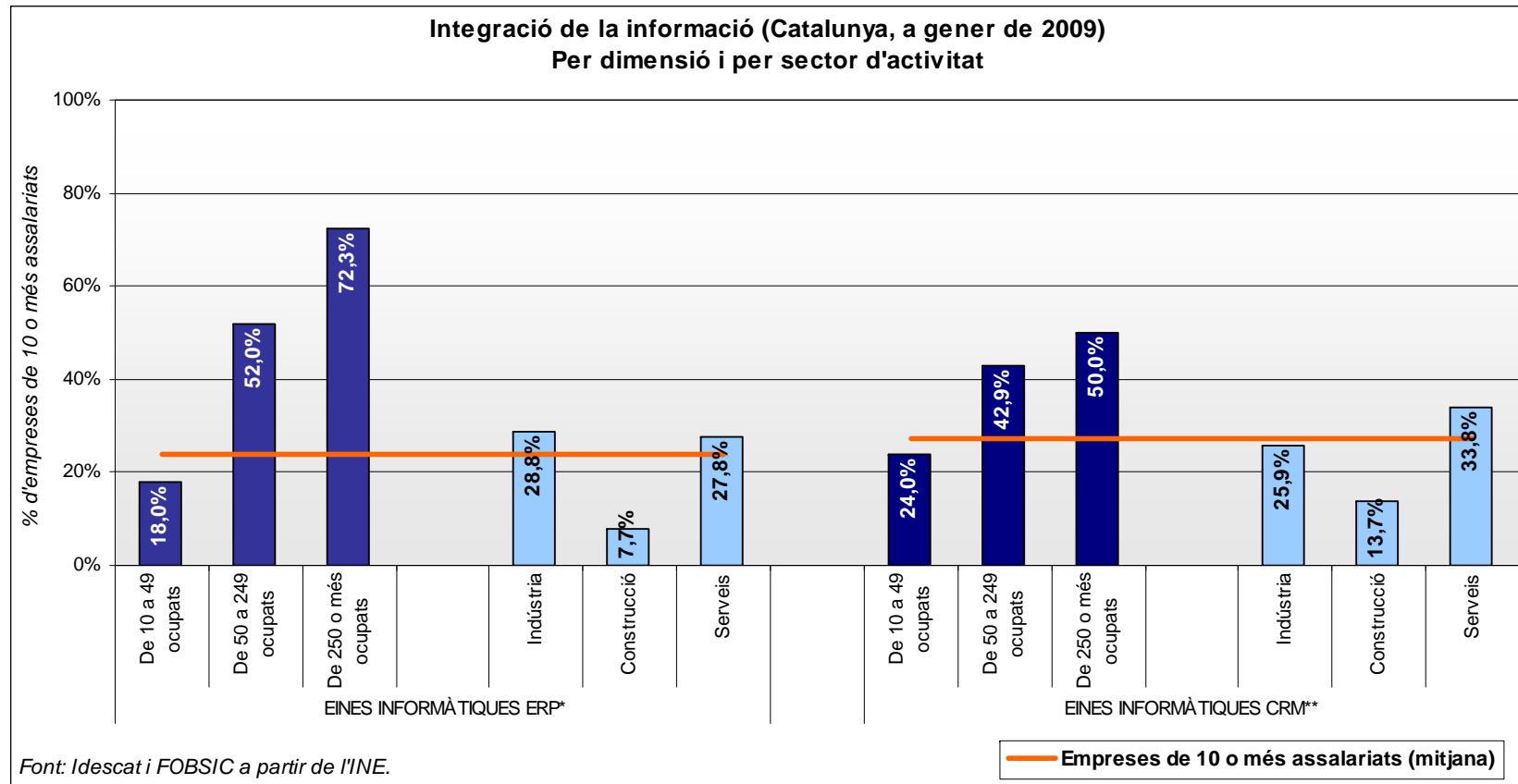
Recepció automàtica de comandes (1/2)





Recepció automàtica de comandes (2/2)

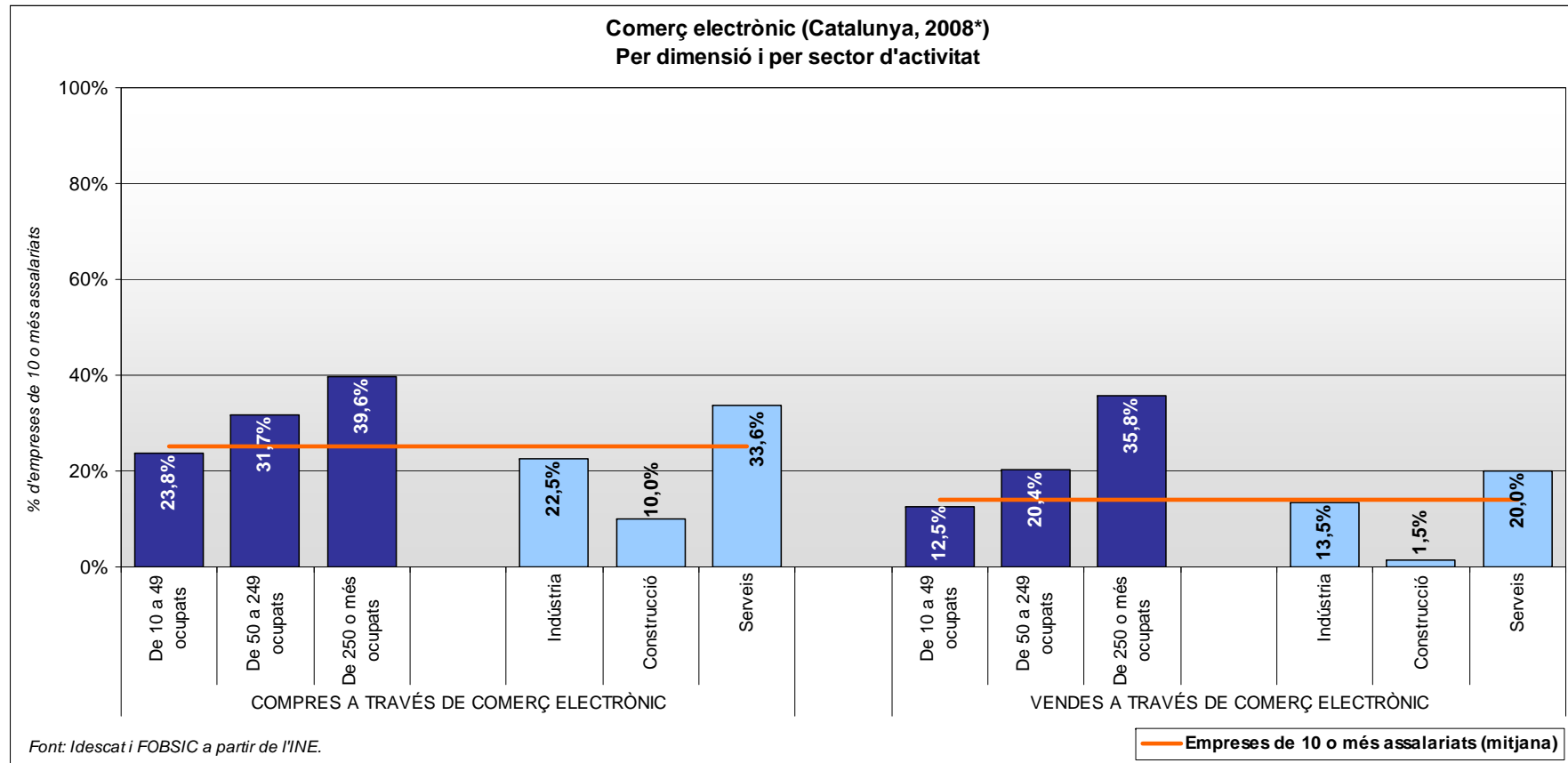




La informació dins d'una empresa està integrada quan es comparteix electrònicament i automàticament entre les diferents àrees, utilitzant una única eina de programari o diverses eines de programari que comparteixen la informació extreta d'una base de dades comuna. S'inclou també l'intercanvi automatitzat de dades (IAD) entre les diferents àrees de l'empresa.

ERP (Enterprise Resource Planning): Conjunt d'eines informàtiques que permeten gestionar de forma integrada els processos i la informació corresponent 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.

CRM (Customer Relation Management): Eines informàtiques dedicades a la gestió integrada d'informació sobre clients. Aquestes aplicacions permeten des d'emmagatzemar i organitzar aquesta informació, fins a integrar, processar i analitzar la mateixa.



* Les dades de comerç electrònic fan referència a l'any 2008.

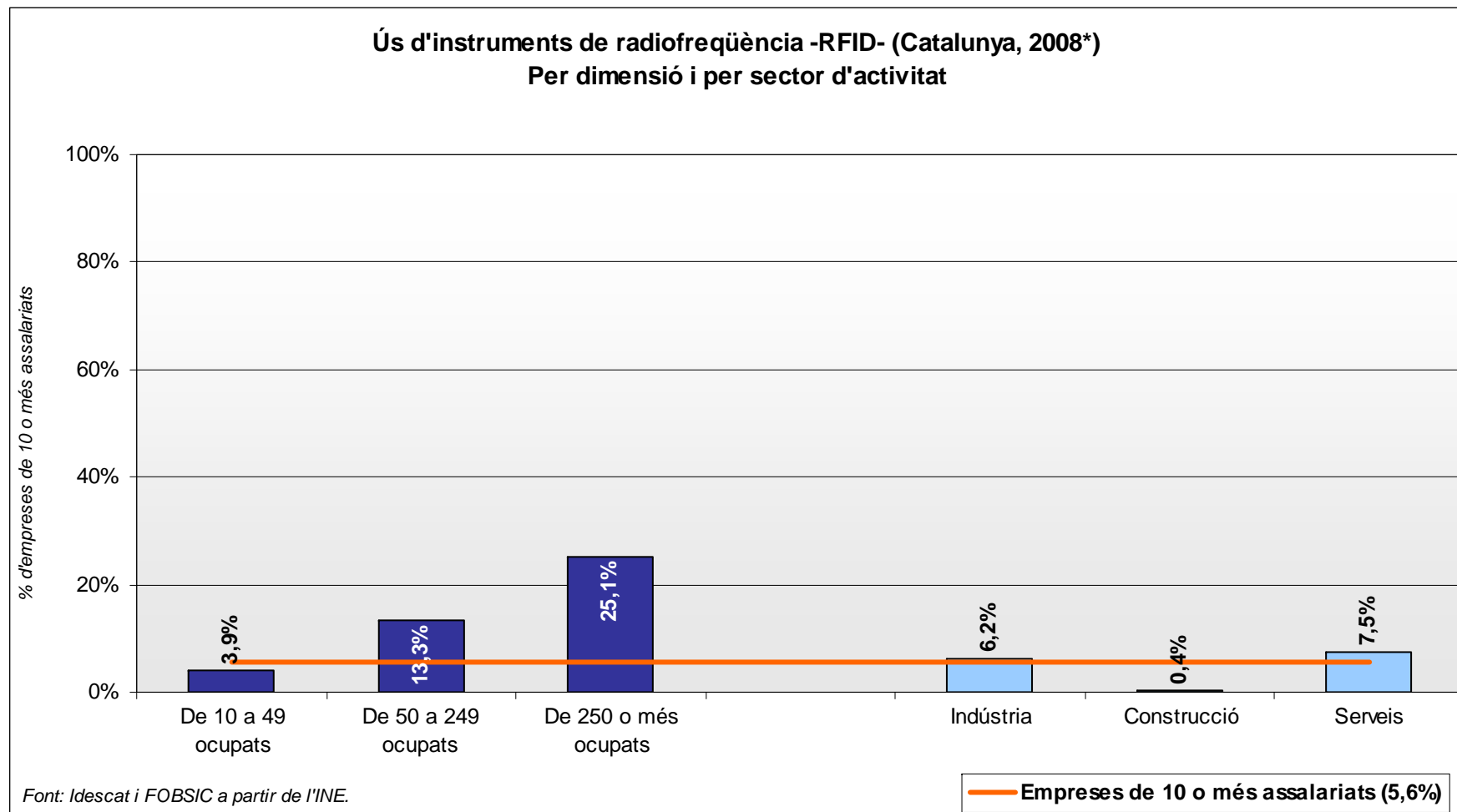
El **comerç electrònic** es defineix com les transaccions realitzades a través de xarxes basades en protocols d'Internet (TCP/IP) o sobre altres xarxes telemàtiques. Els béns i serveis es contracten o reserven a través d'aquestes xarxes, però el pagament o el lliurament del producte pot realitzar-se fora de línia, a través de qualsevol altre canal. Les comandes realitzades per telèfon, fax o mitjançant correu-e escrit de forma manual no es consideren comerç electrònic.

Compres per comerç electrònic: Realització de comandes o reserves de béns o serveis a través de comerç electrònic mitjançant Internet o altres xarxes telemàtiques (excloent correus electrònics escrits manualment).

Vendes per comerç electrònic: Recepció de comandes o reserves de béns o serveis a través de comerç electrònic mitjançant Internet o altres xarxes telemàtiques (excloent correus electrònics escrits manualment).



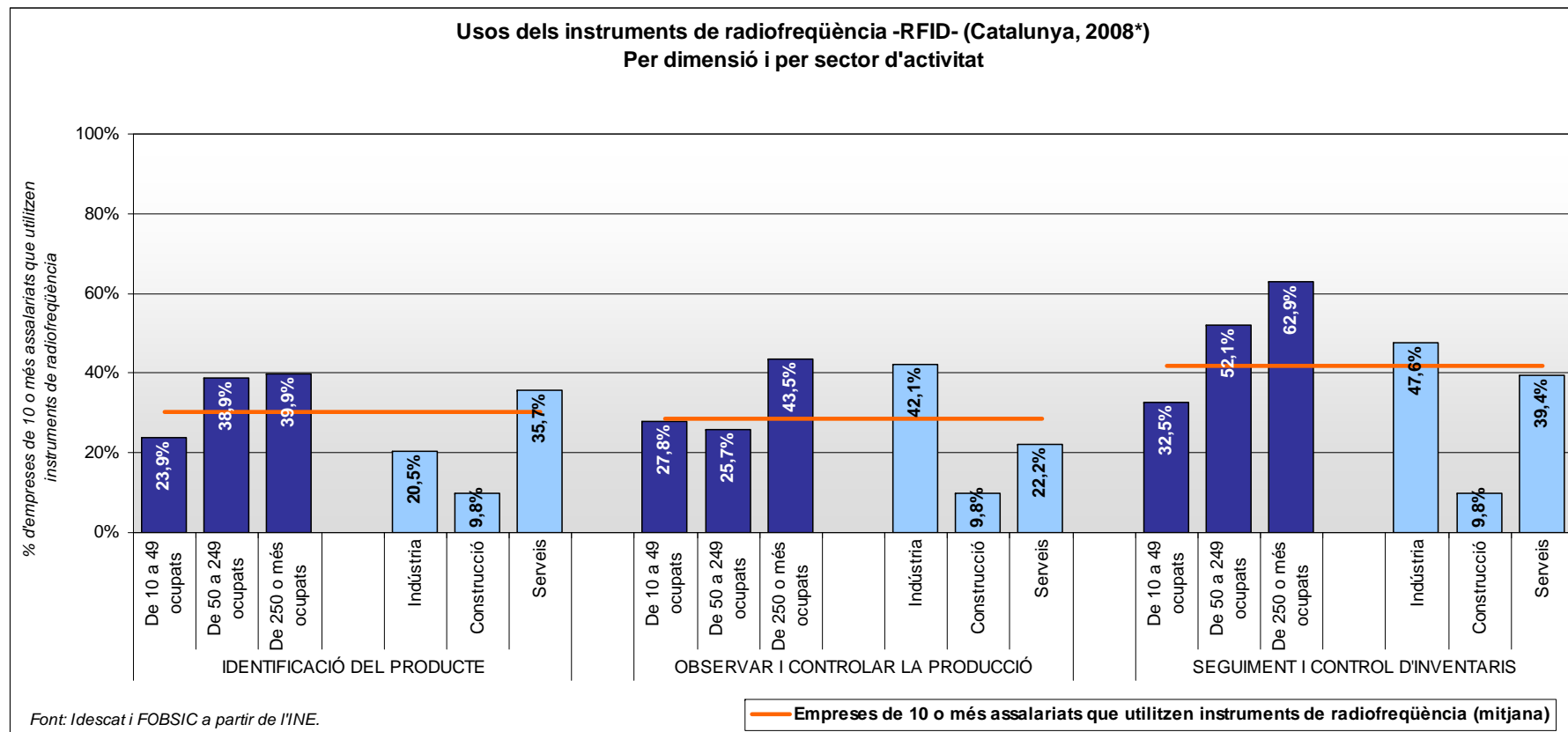
Identificació per radiofreqüència (1/3)



* Les dades d'RFID fan referència a l'any 2008.

RFID (Radio Frequency Identification): És un sistema d'emmagatzemament i recuperació de dades remot que utilitza dispositius denominats etiquetes, transponedores o tags RFID. Una etiqueta RFID és un dispositiu petit, similar a un adhesiu, que pot ser adherida o incorporada a un producte, animal o persona.

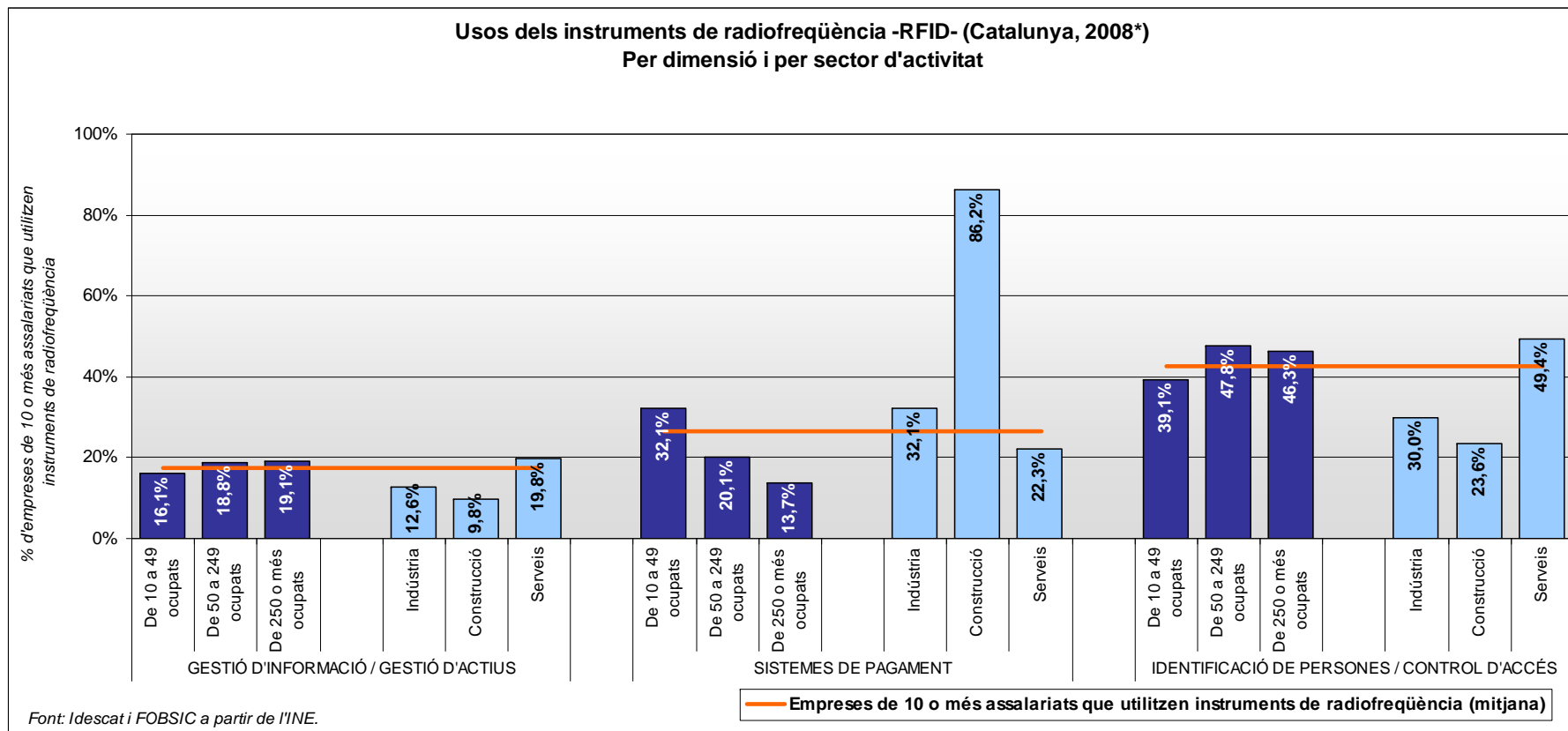
Identificació per radiofreqüència (2/3)



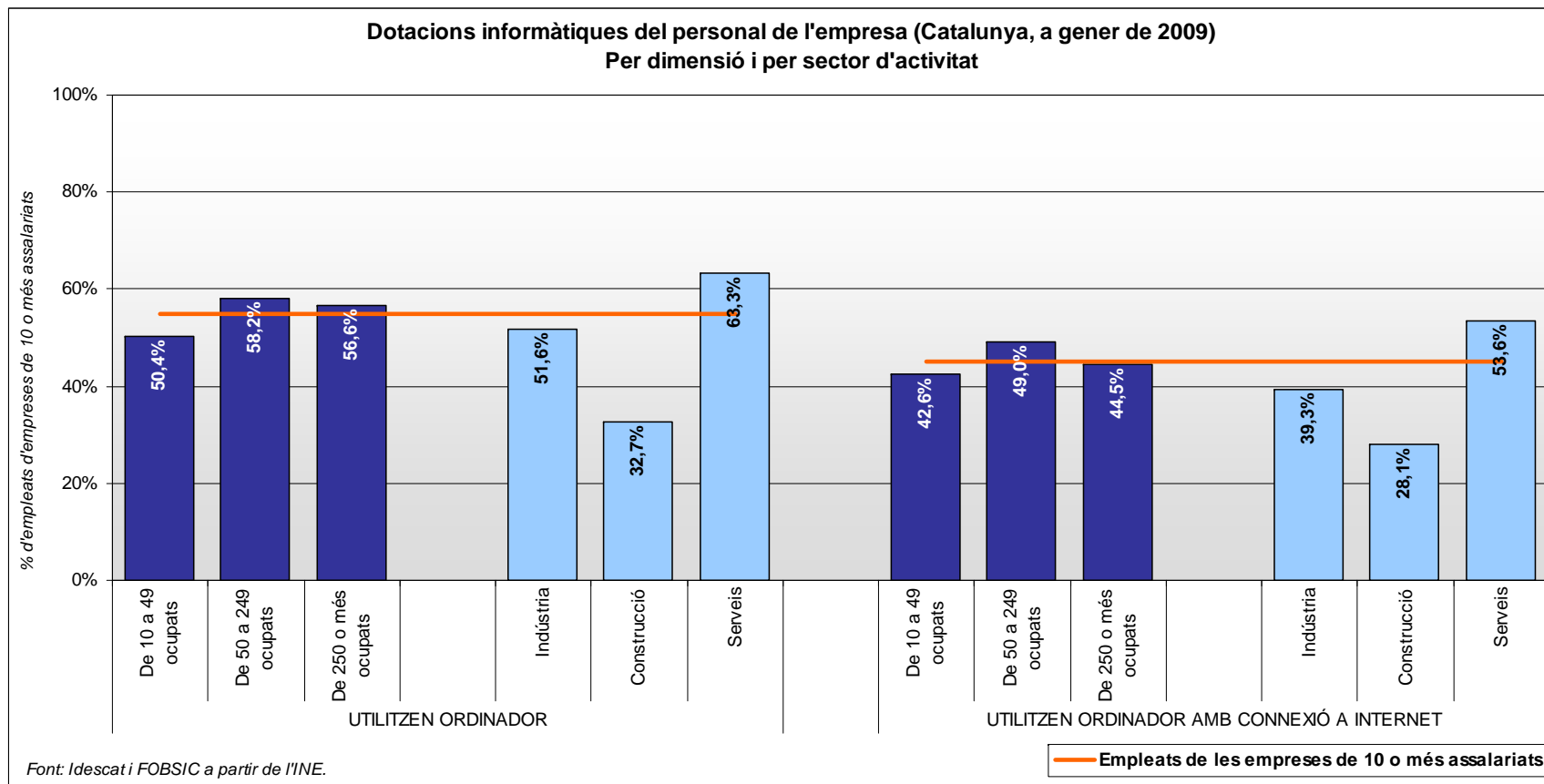
* Les dades d'RFID fan referència a l'any 2008.



Identificació per radiofreqüència (3/3)



* Les dades d'RFID fan referència a l'any 2008.





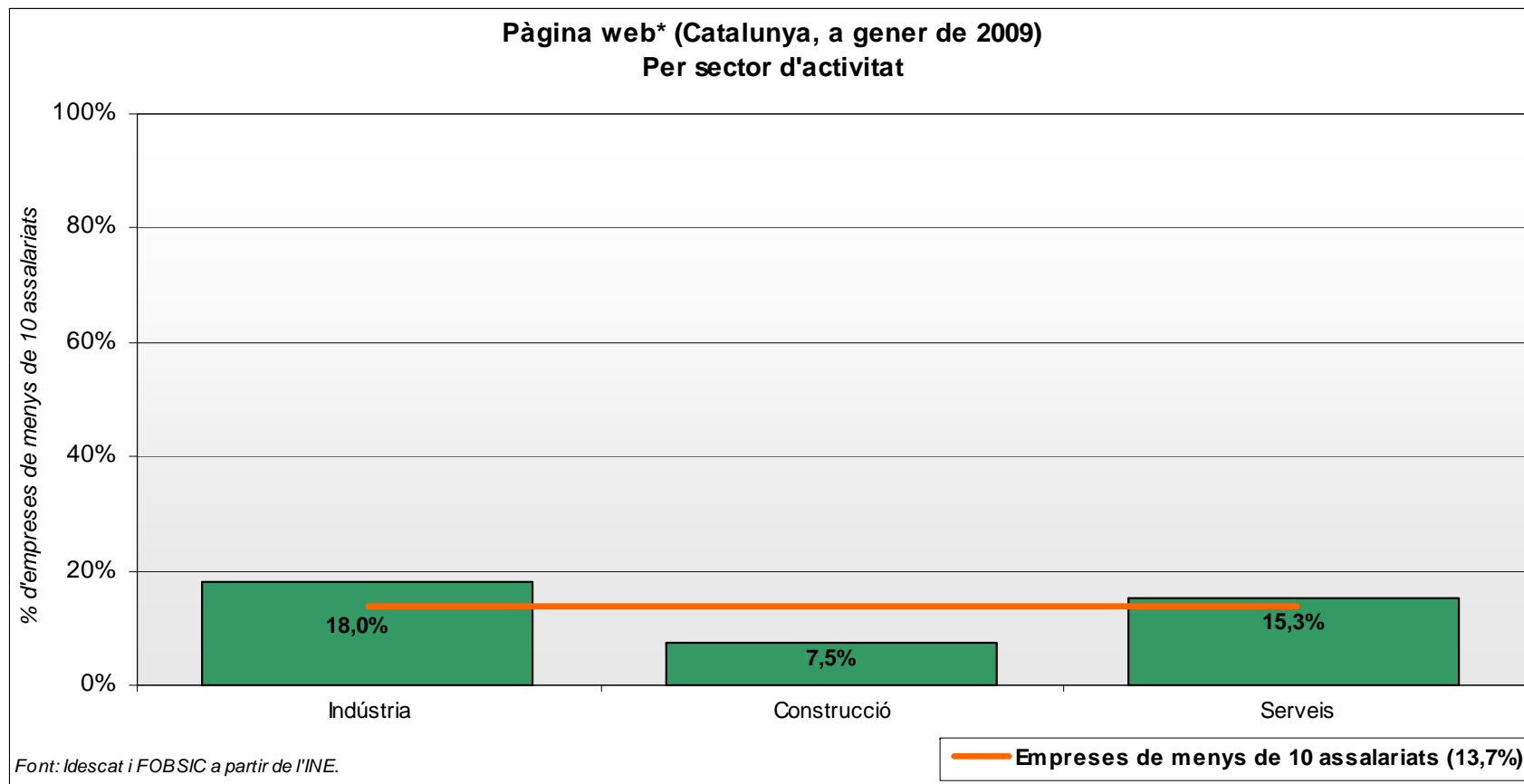
6. Empreses de menys de 10 assalariats. 2008-2009



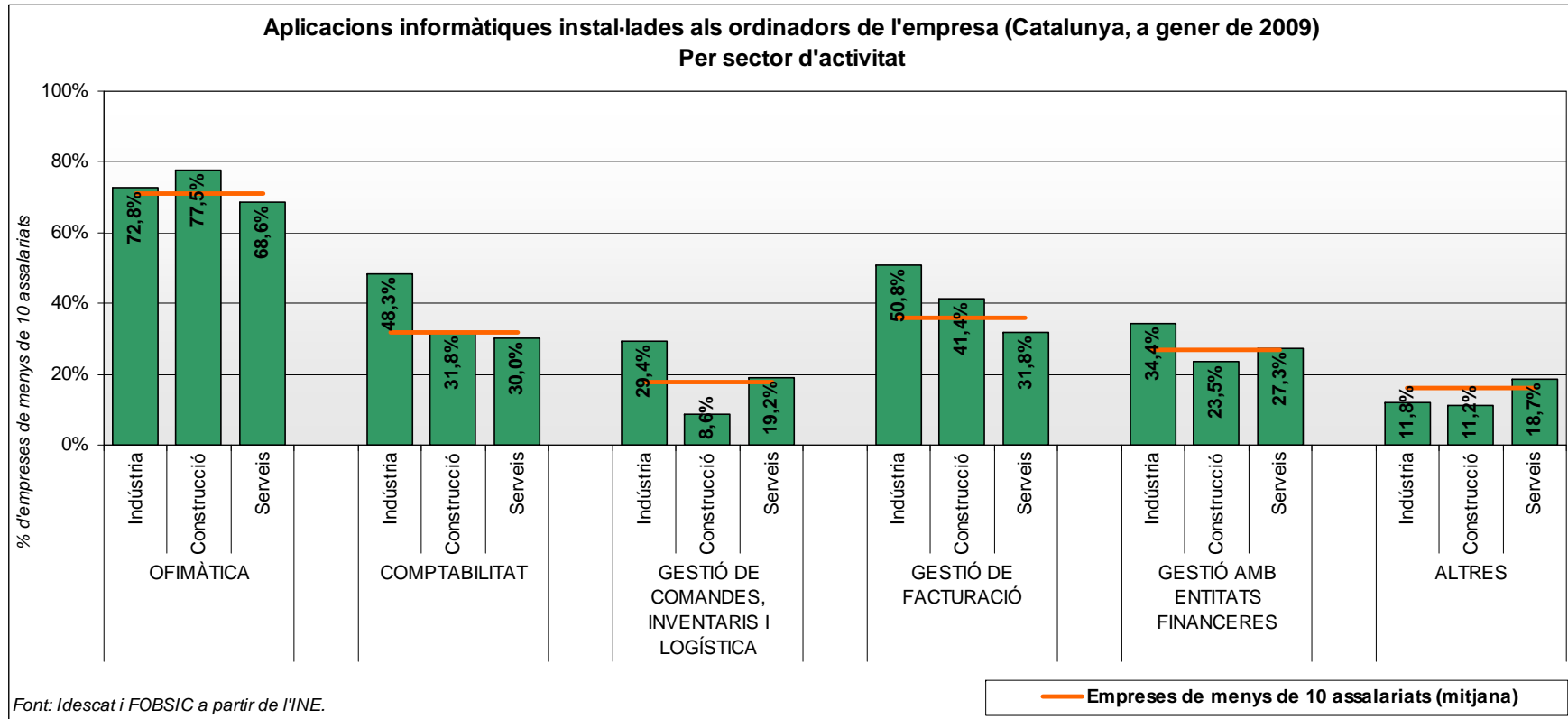
Variables de desagregació

- Les dades es presenten referenciades a les empreses de menys de 10 assalariats desagregades per la següent variable:

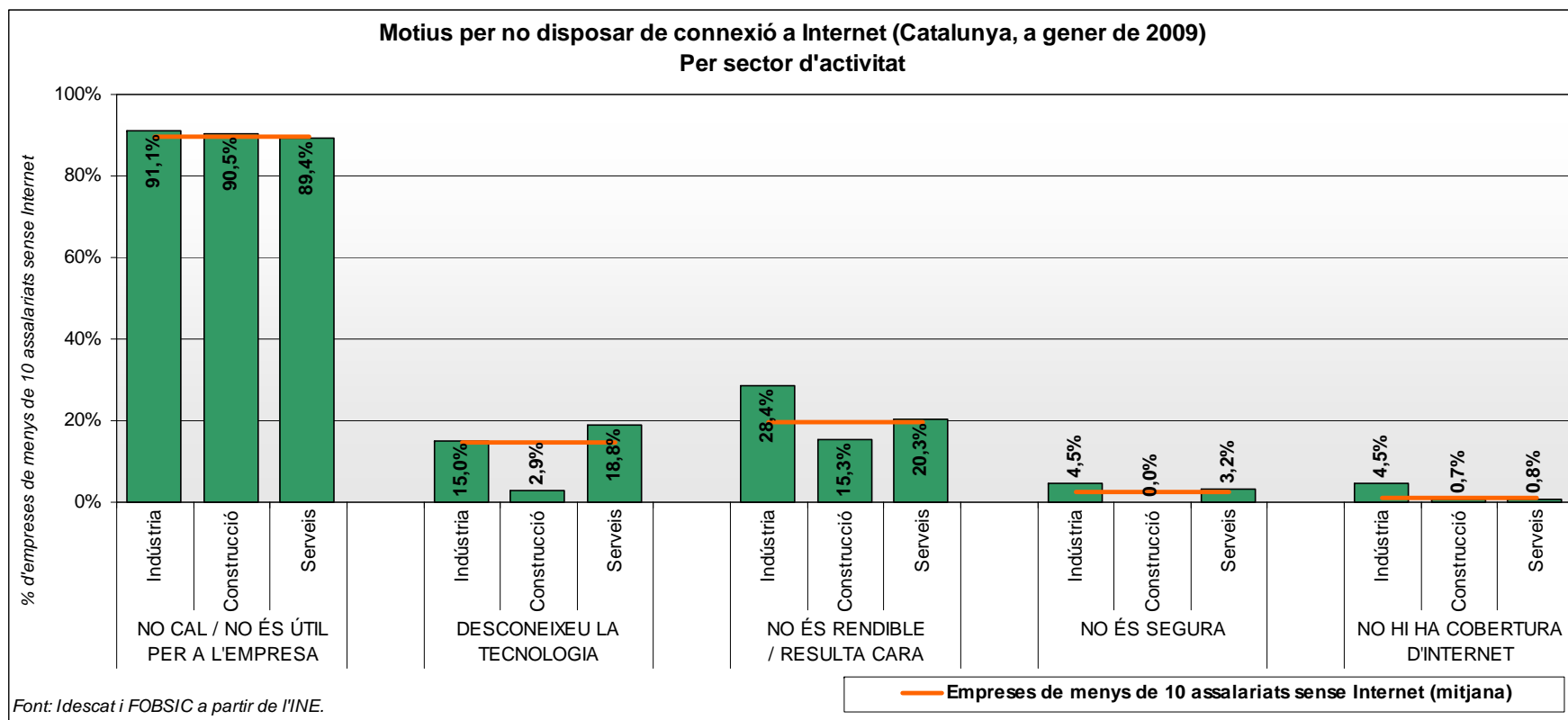
- **Sector d'activitat**
 - Indústria
 - Construcció
 - Serveis



* Es considera que tenen pàgina web les empreses que han respost "sí" o "en construcció".

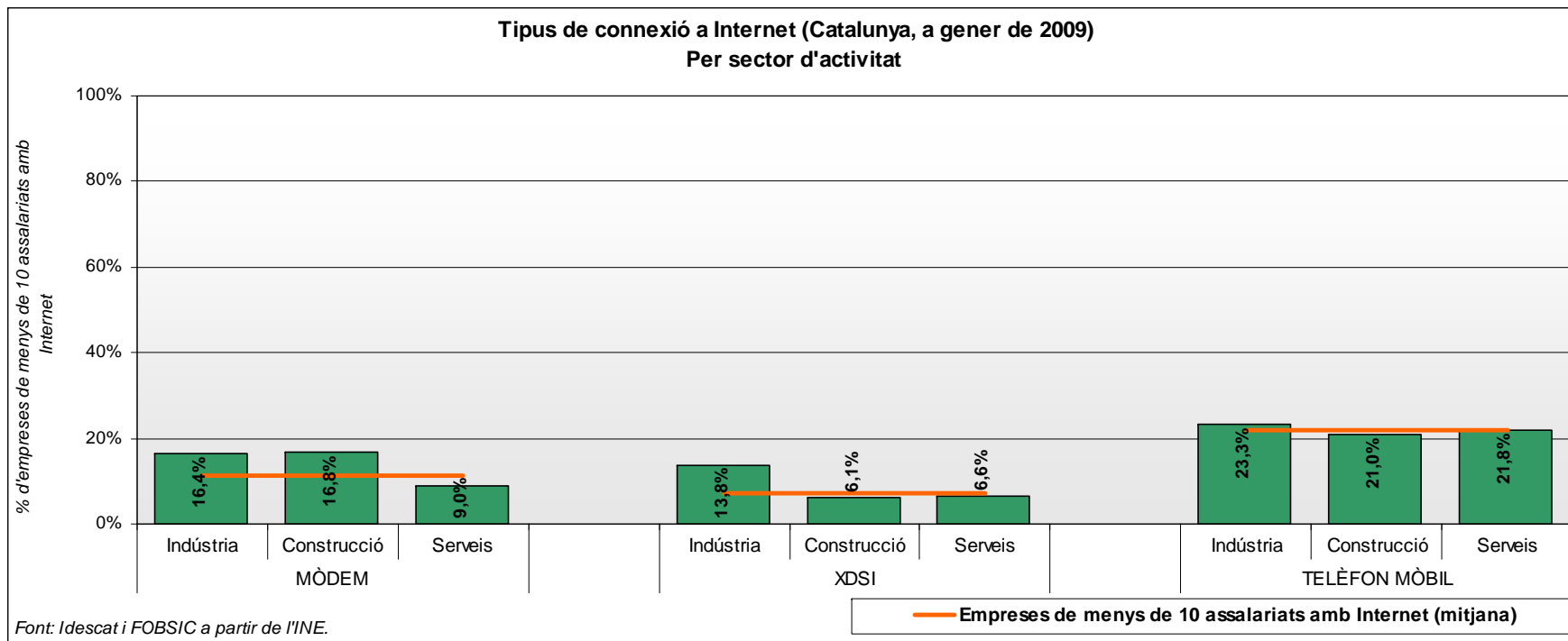


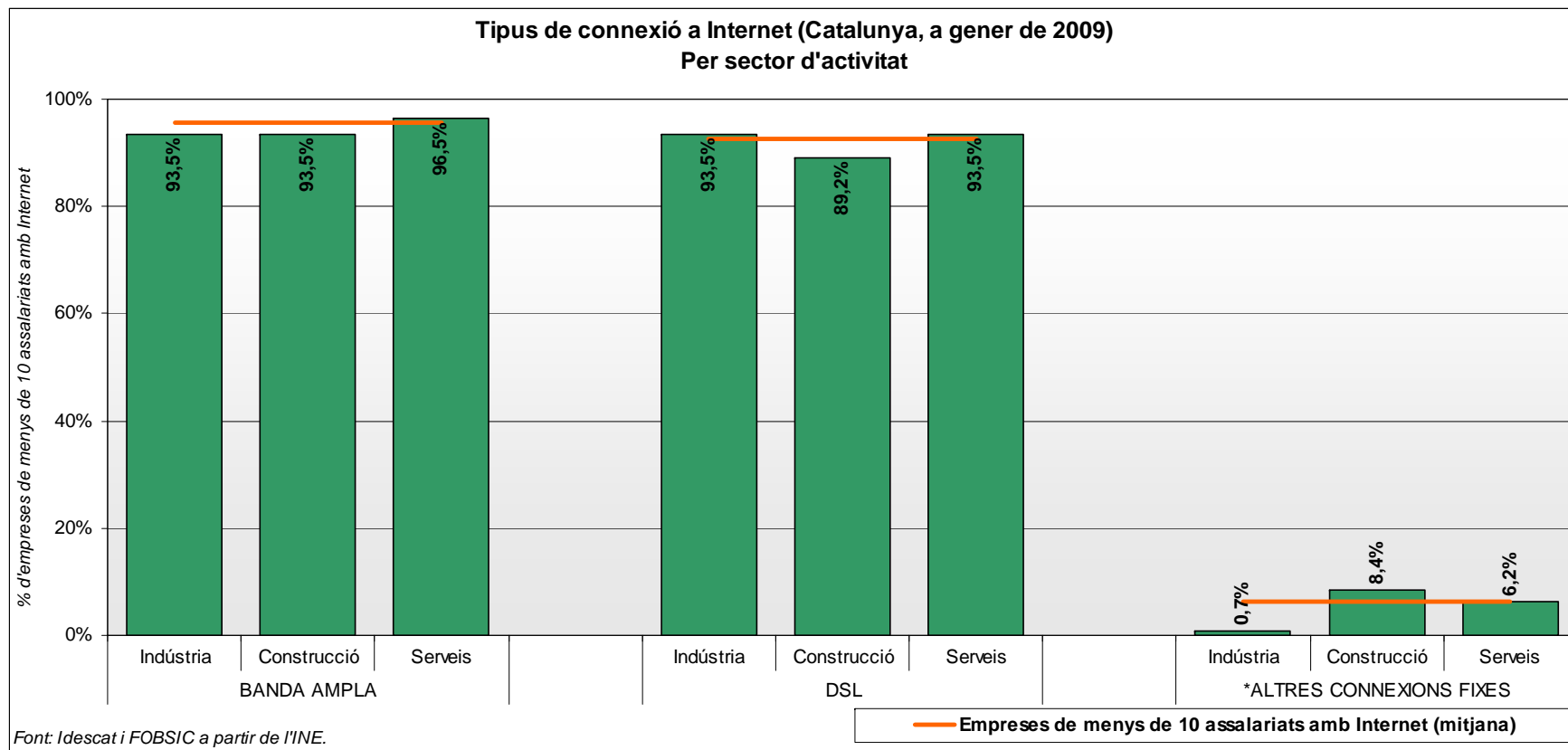
Motius per no disposar de connexió a Internet





Tipus de connexió a Internet (1/2)





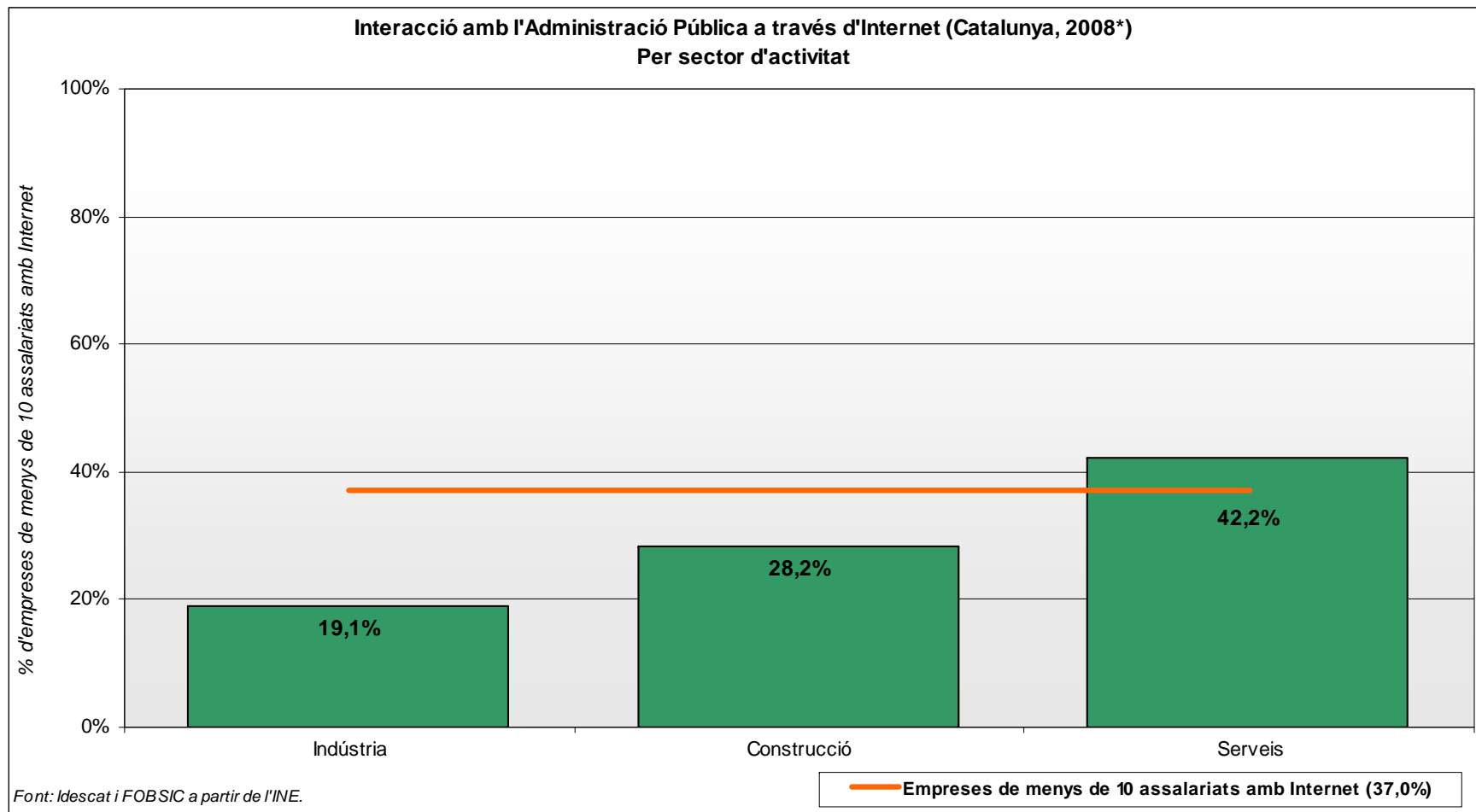
* Es consideren "Altres connexions fixes", per exemple, cable, PLC i leased line.

PLC (Power Line Communications): Tecnologia que possibilita la transmissió de dades a través de la xarxa elèctrica. Converteix els endolls en potencials connexions a les quals és necessari afegir un mòdem per accedir a serveis com Internet, telefonia IP, videoconferència, etc.

Leased line (línia dedicada): Se'n diu d'aquella línia telefònica privada permanent que interconnecta dues parts amb una xarxa. Les línies en renta, generalment, s'utilitzen per connectar xarxes d'àrea local de grandària moderada a un proveïdor de serveis d'Internet. Una de les seves variants és la més coneguda i utilitzada pels proveïdors d'Internet: la línia punt a punt.



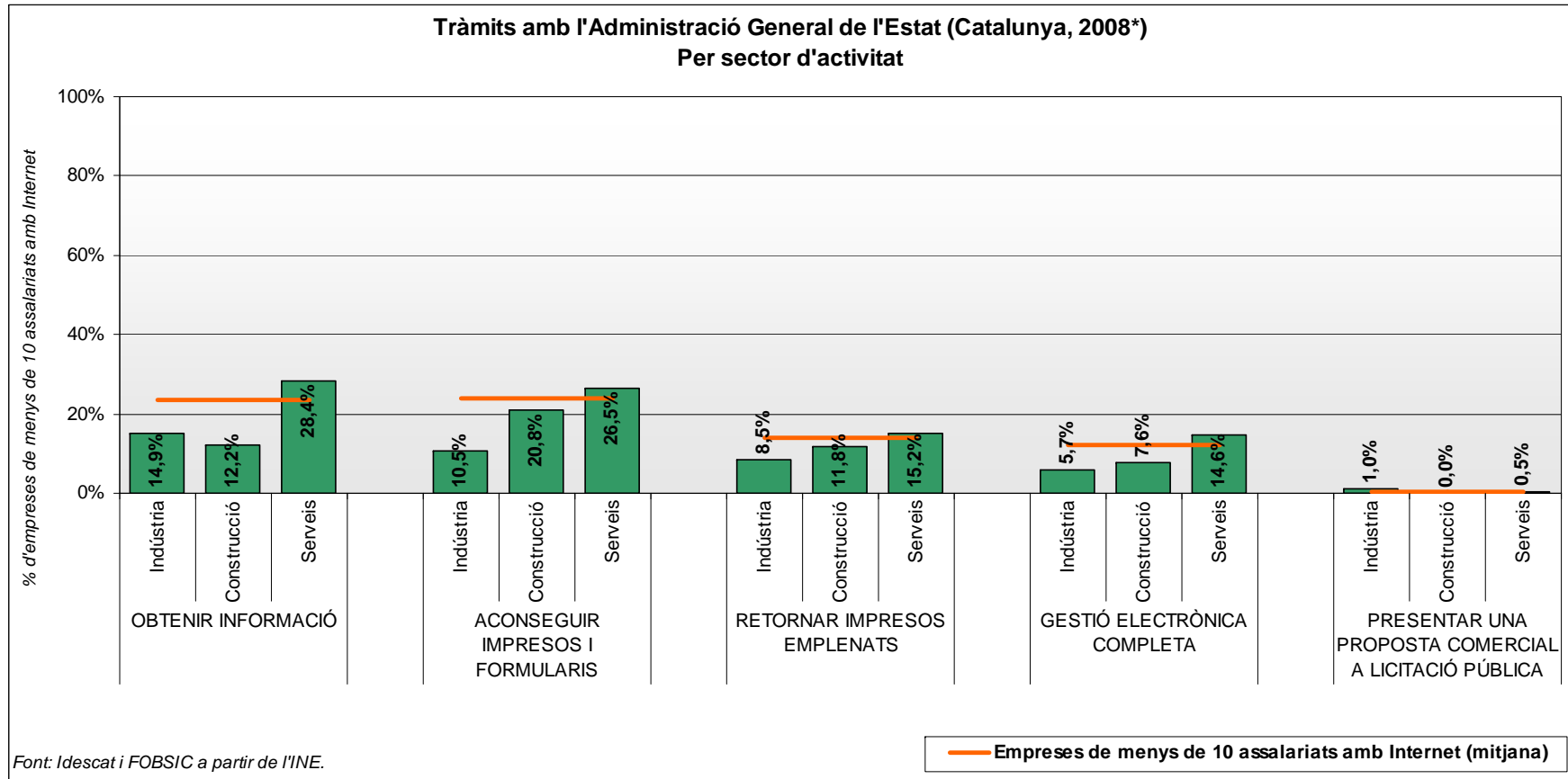
Ús d'Internet per a interaccionar amb l'Administració Pública (1/4)



* Les dades d'interacció amb l'Administració Pública fan referència a l'any 2008.



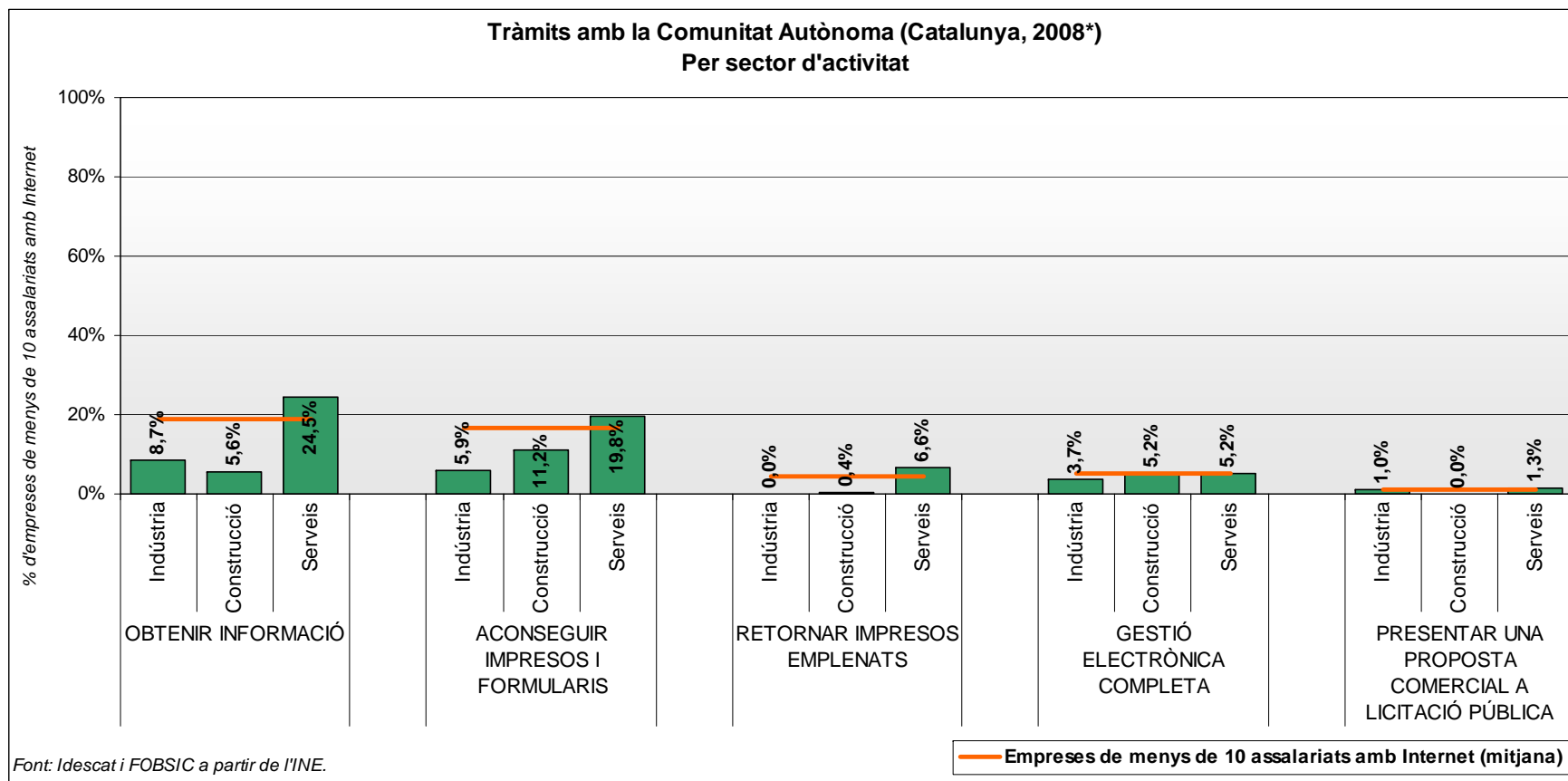
Ús d'Internet per a interaccionar amb l'Administració Pública (2/4)



* Les dades d'interacció amb l'Administració Pública fan referència a l'any 2008.



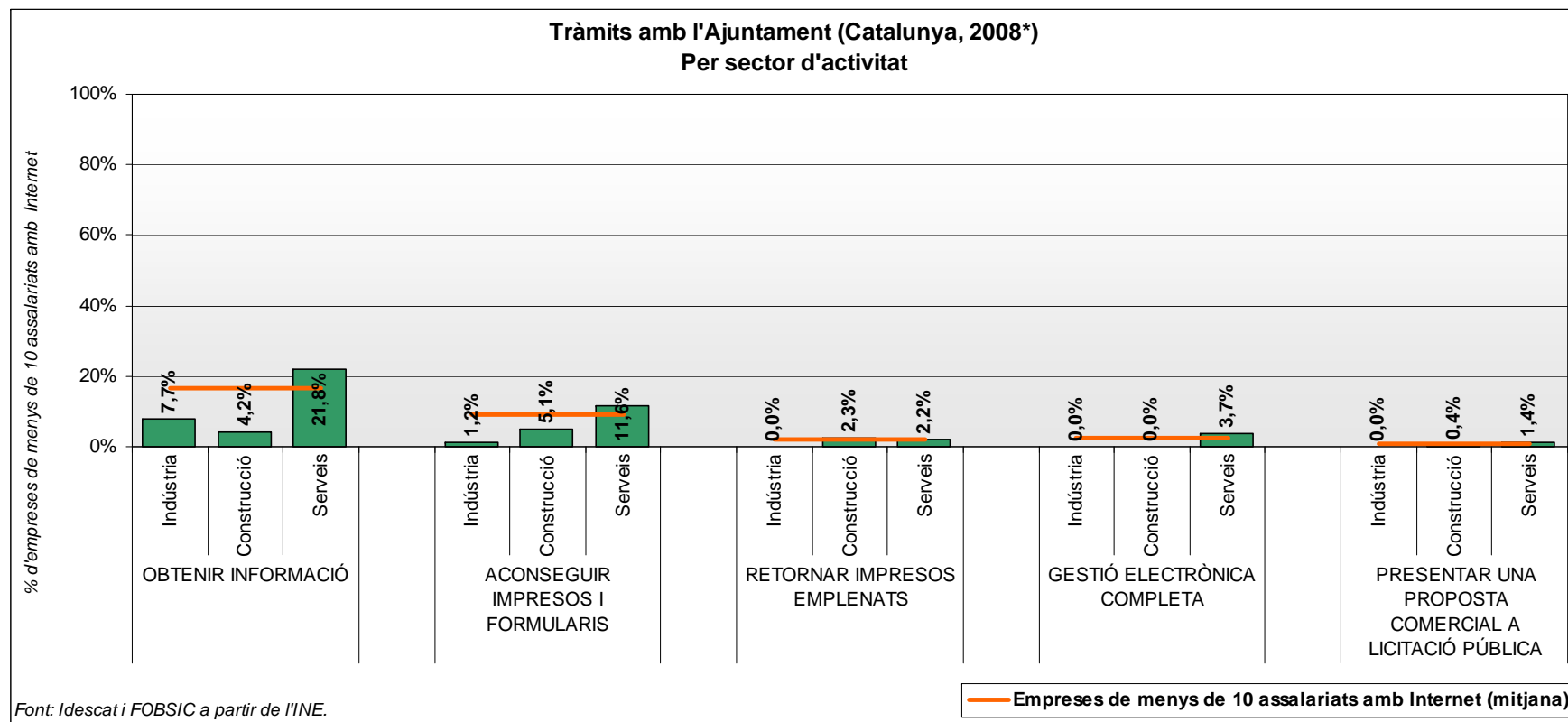
Ús d'Internet per a interaccionar amb l'Administració Pública (3/4)



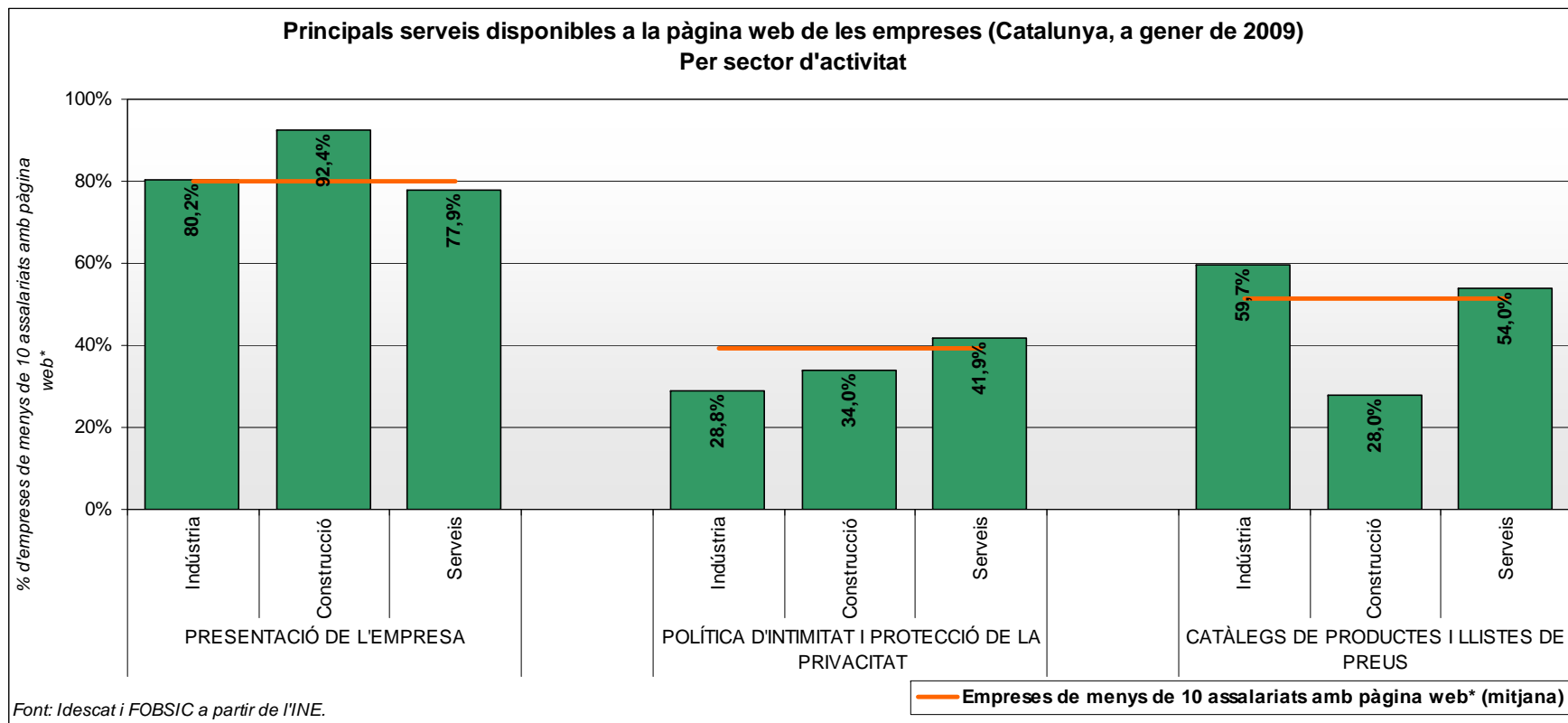
* Les dades d'interacció amb l'Administració Pública fan referència a l'any 2008.



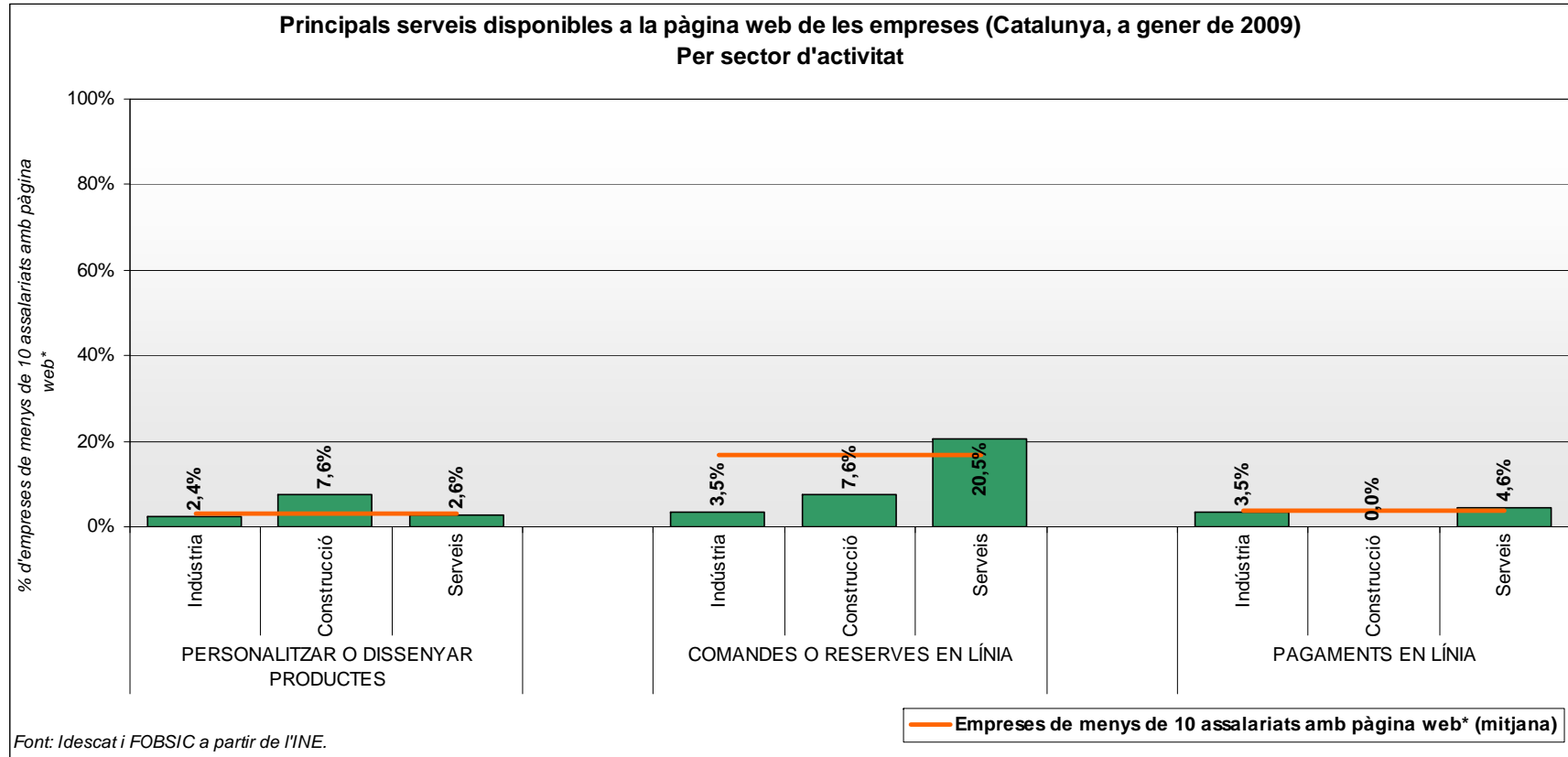
Ús d'Internet per a interaccionar amb l'Administració Pública (4/4)



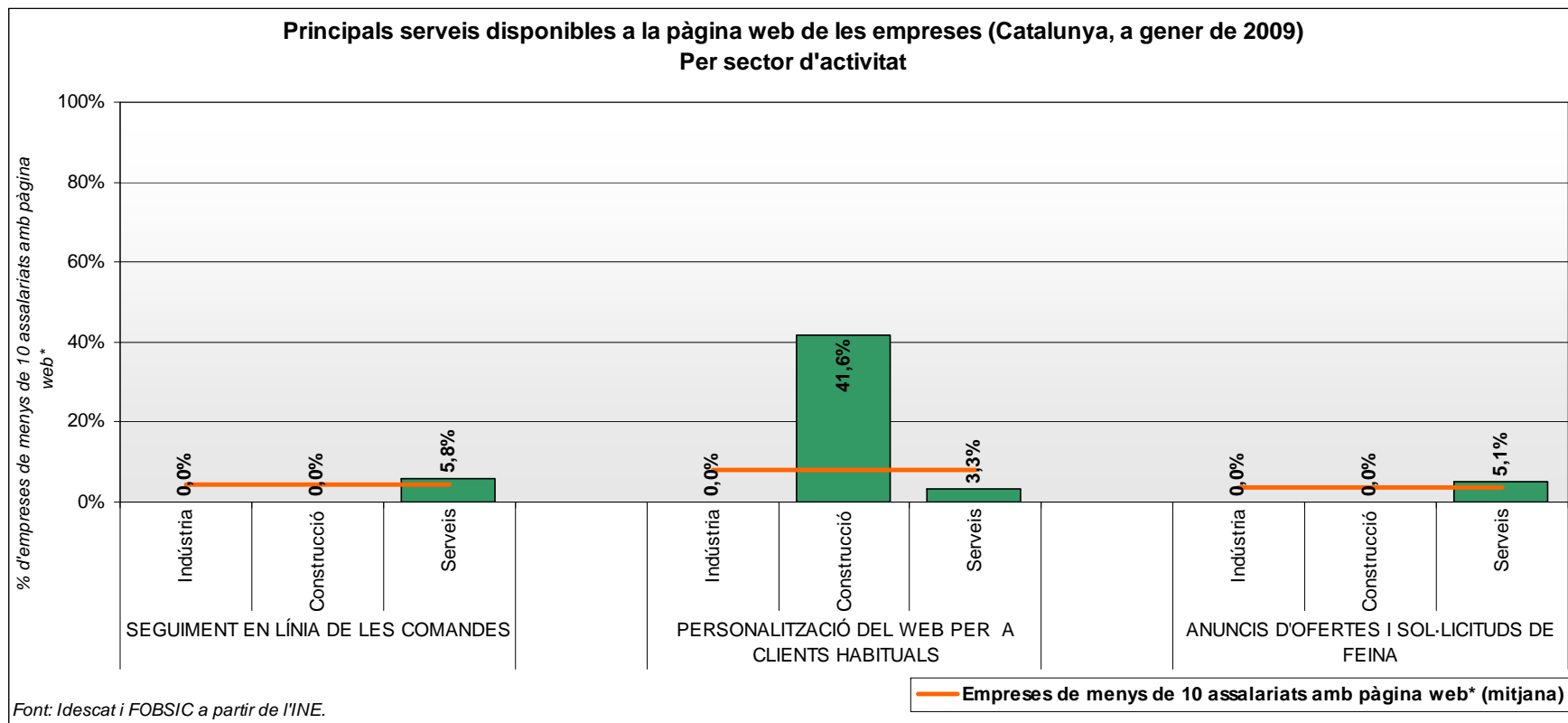
* Les dades d'interacció amb l'Administració Pública fan referència a l'any 2008.



* Es considera que tenen pàgina web les empreses que han respost "sí" o "en construcció".

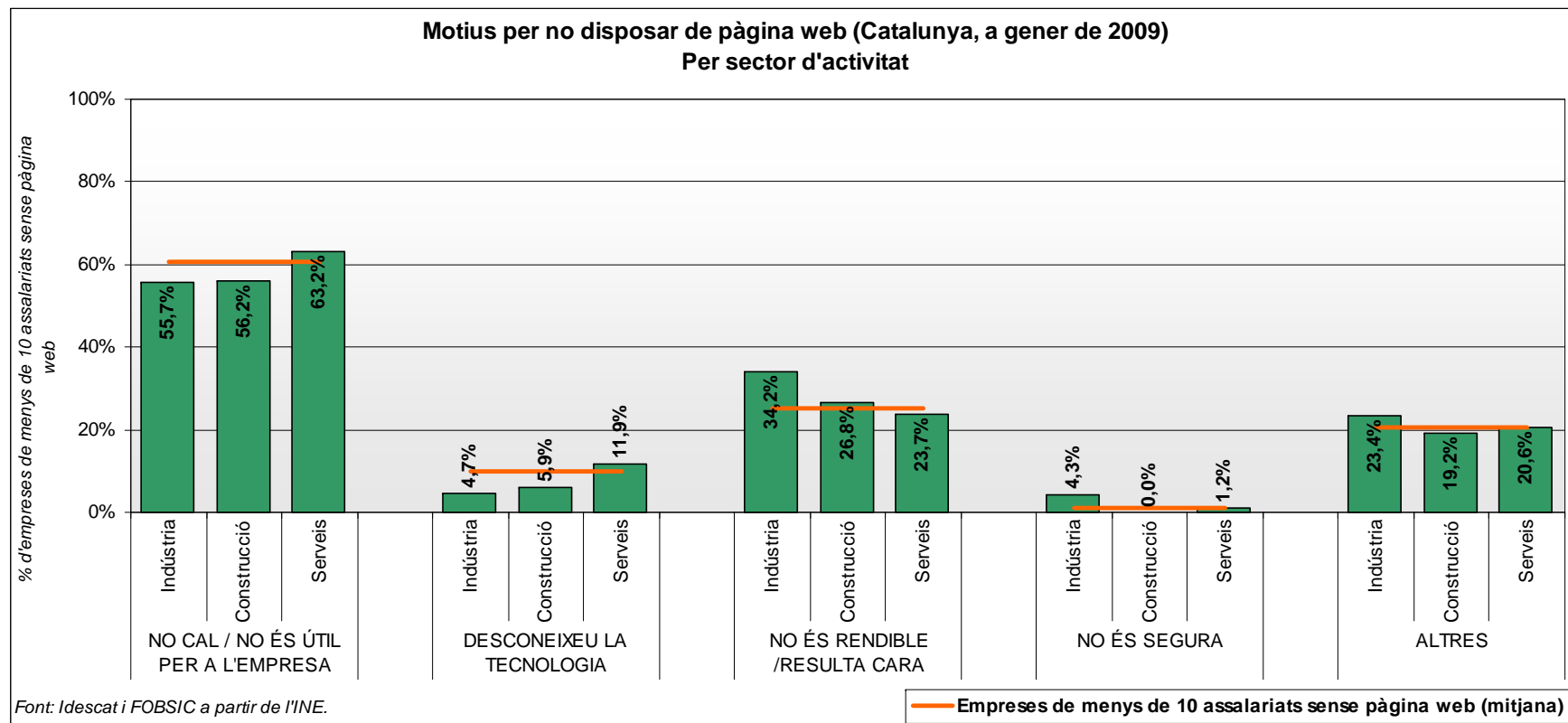


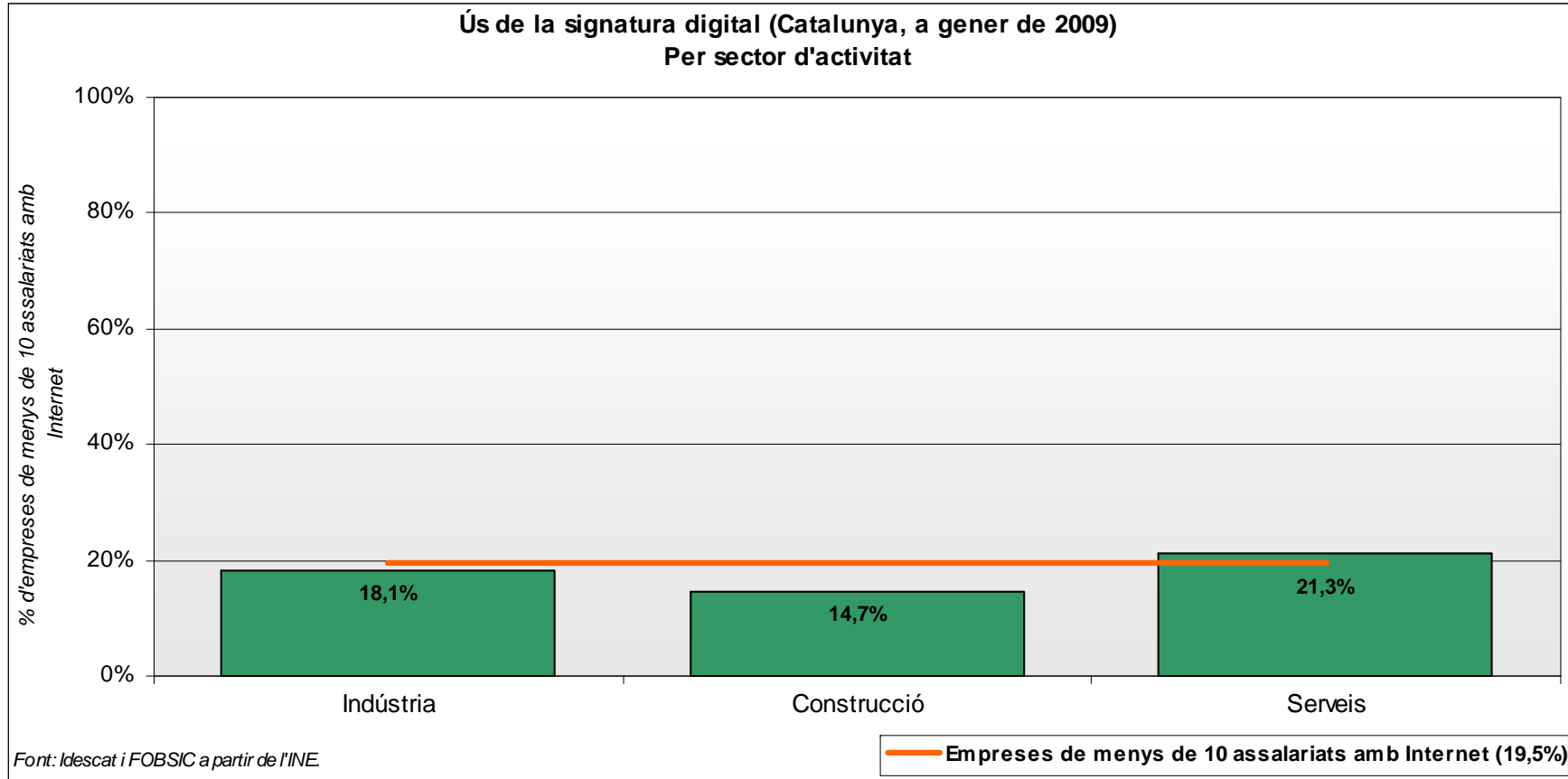
* Es considera que tenen pàgina web les empreses que han respost "sí" o "en construcció".



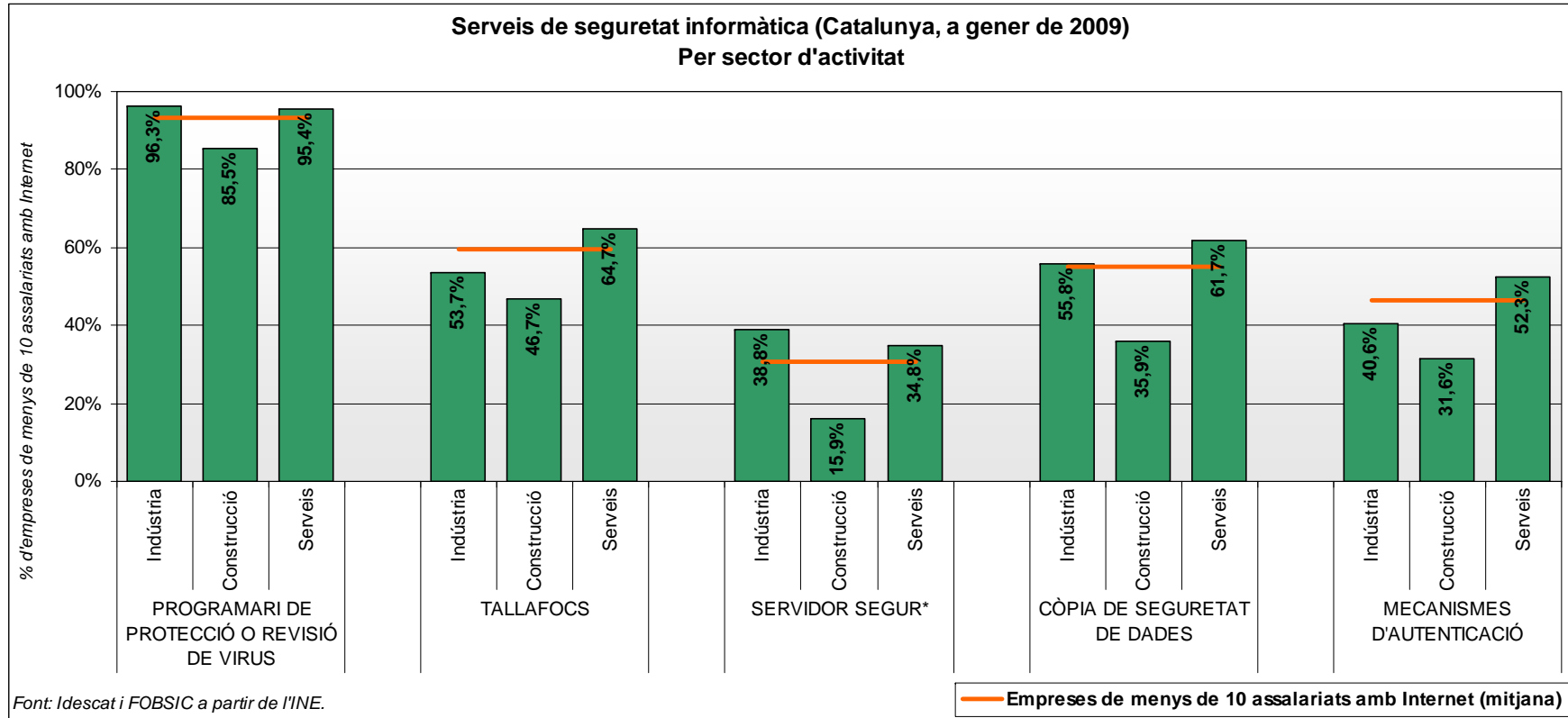
* Es considera que tenen pàgina web les empreses que han respost "sí" o "en construcció".

Motius per no disposar de pàgina web



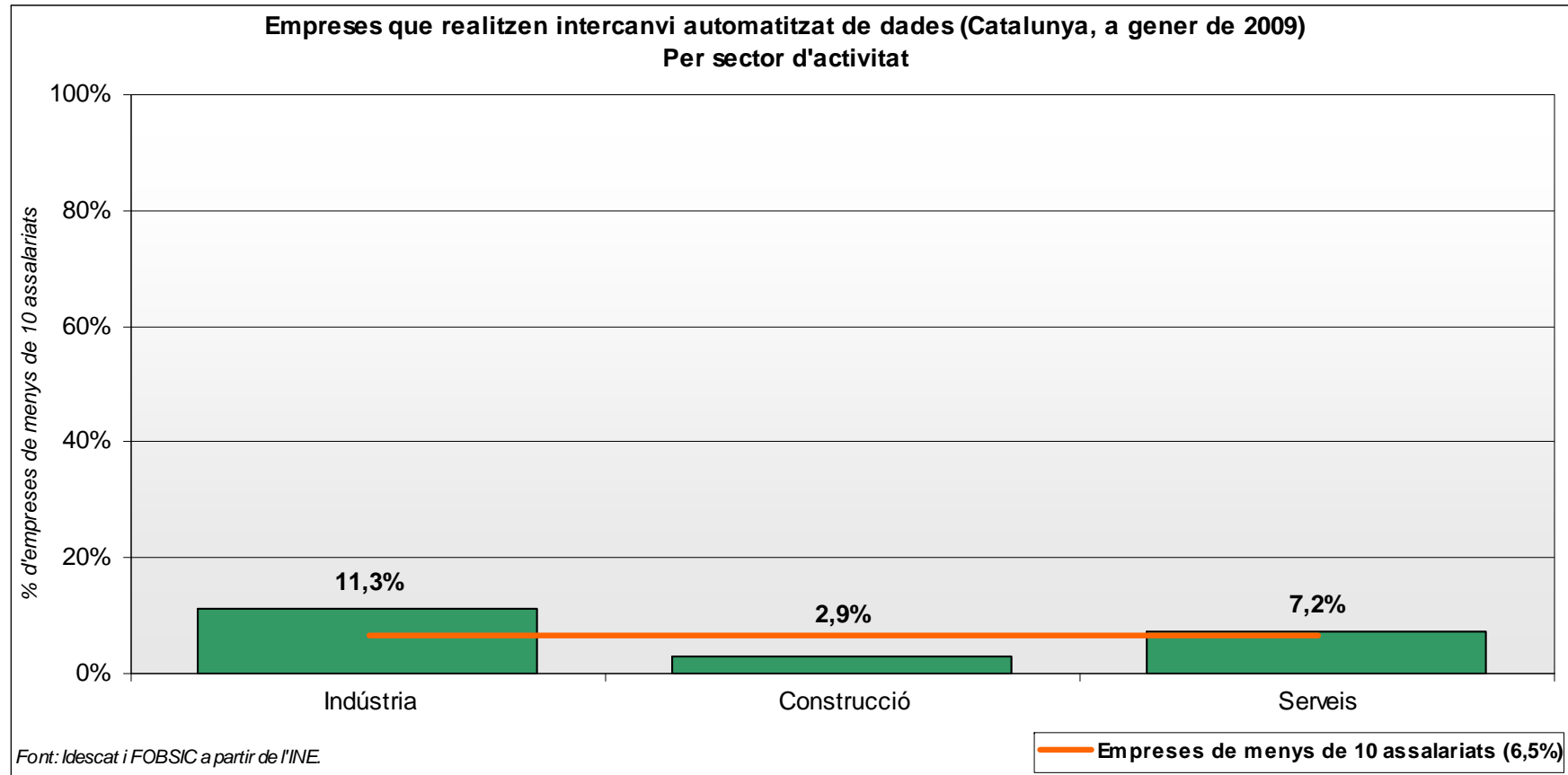


Signatura digital: Informació xifrada que identifica a l'autor d'un document electrònic i autentifica la seva identitat. De la mateixa manera que les signatures manuals, és única i específica d'un usuari o un ordinador.



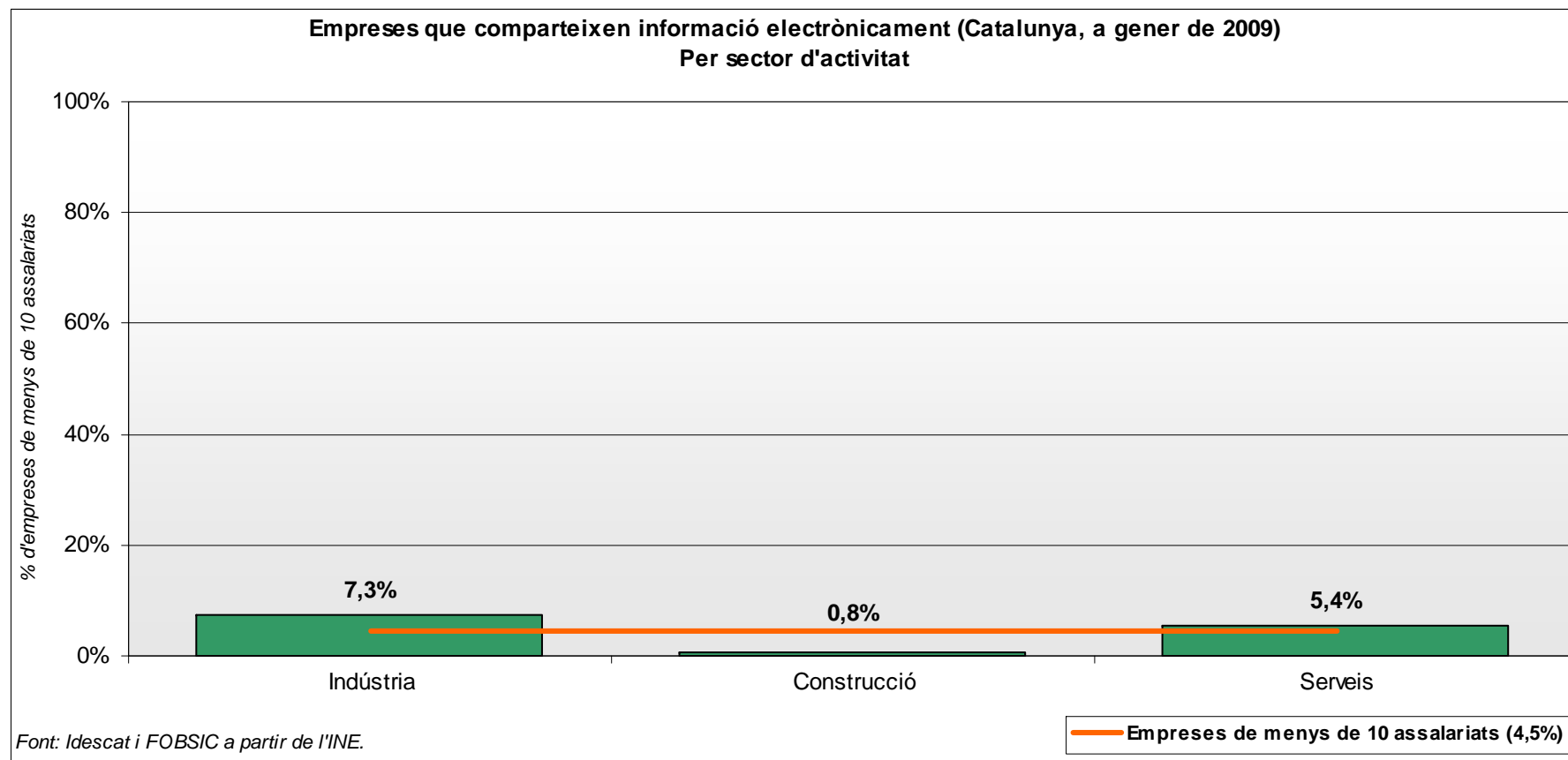
* Es considera "Servidor segur" el que admet protocols segurs, com ara l'https.

Protocols Segurs (SSL/TLS): Secure Sockets Layer (SSL) i Transport Layer Security (TLS) són protocols criptogràfics que permeten realitzar comunicacions segures a través d'Internet.

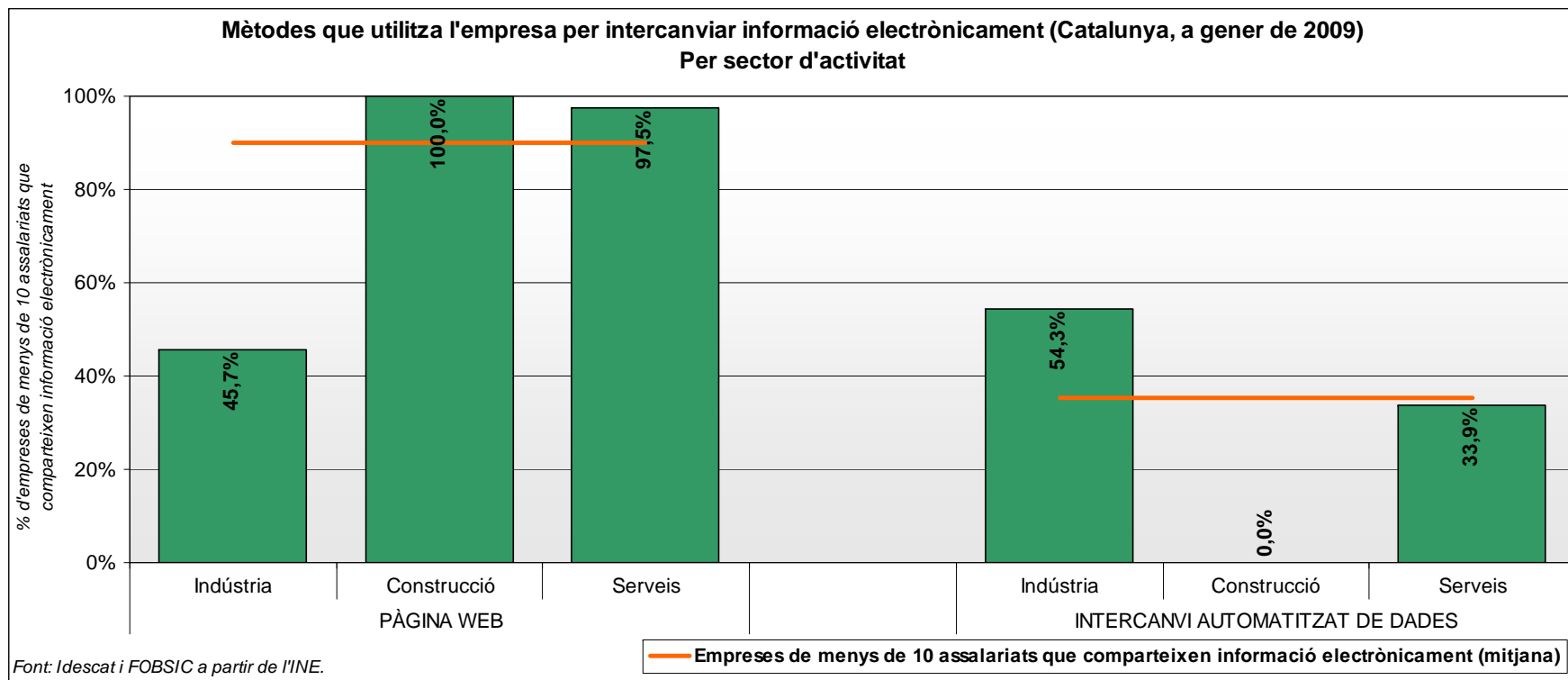


L'**intercanvi automatitzat de dades** entre l'empresa i altres sistemes TIC externs de la mateixa consisteix en l'intercanvi de missatges (p.ex. comandes, factures, transaccions de pagament o descripció de productes), via Internet o altres xarxes telemàtiques, en un format acordat que permeti el processament automàtic del mateix (p.ex. XML, EDIFACT, etc), exclosos els correus electrònics escrits de forma manual.

Compartir informació electrònicament (1/2)

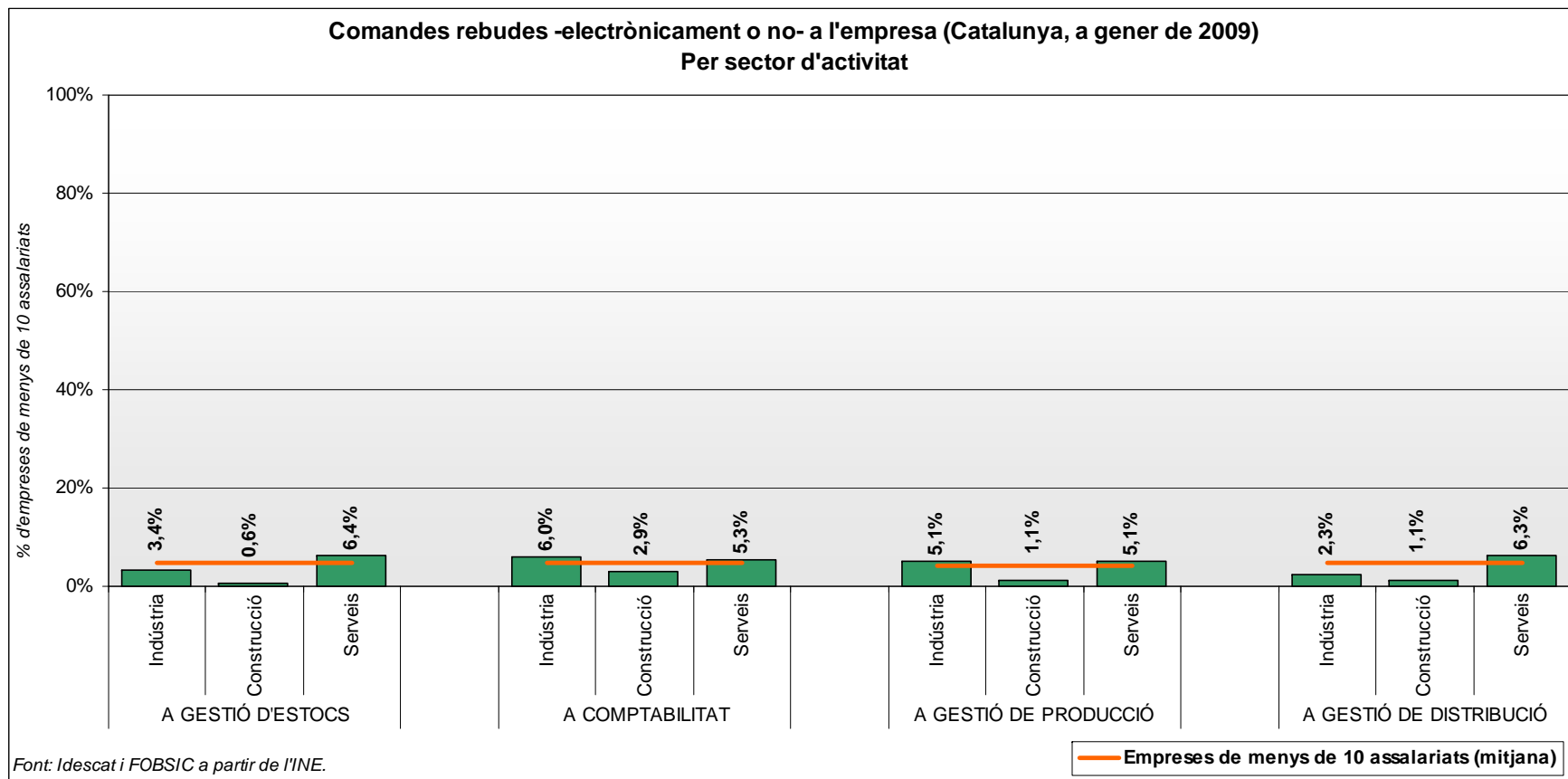


Compartir informació electrònicament amb proveïdors i clients de la cadena de subministrament significa, intercanvi d'informació de la cadena de subministrament, amb proveïdors i/o clients, destinada a coordinar la disponibilitat i distribució de productes o serveis al consumidor final. S'hi inclou la informació sobre previsions de demanda, inventaris (existències), producció o distribució, via qualsevol tipus de xarxes telemàtiques (Internet o altres connexions). La comunicació pot ser en ambdós sentits: de l'empresa a clients/proveïdors i viceversa. Aquesta informació pot ser intercanviada a través de llocs web o via l'intercanvi automatitzat de dades, quedant exclosos els correus electrònics escrits a mà.



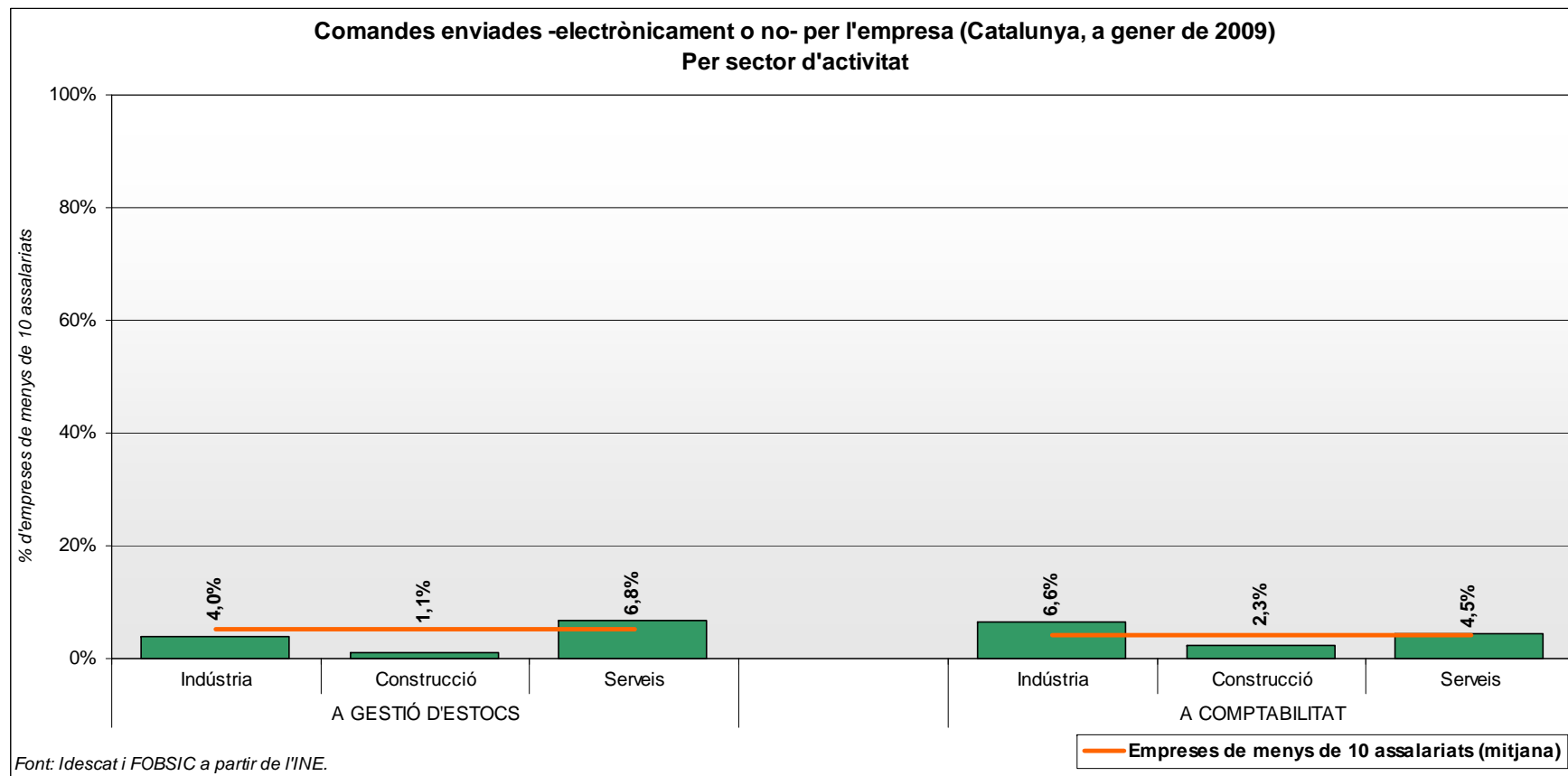


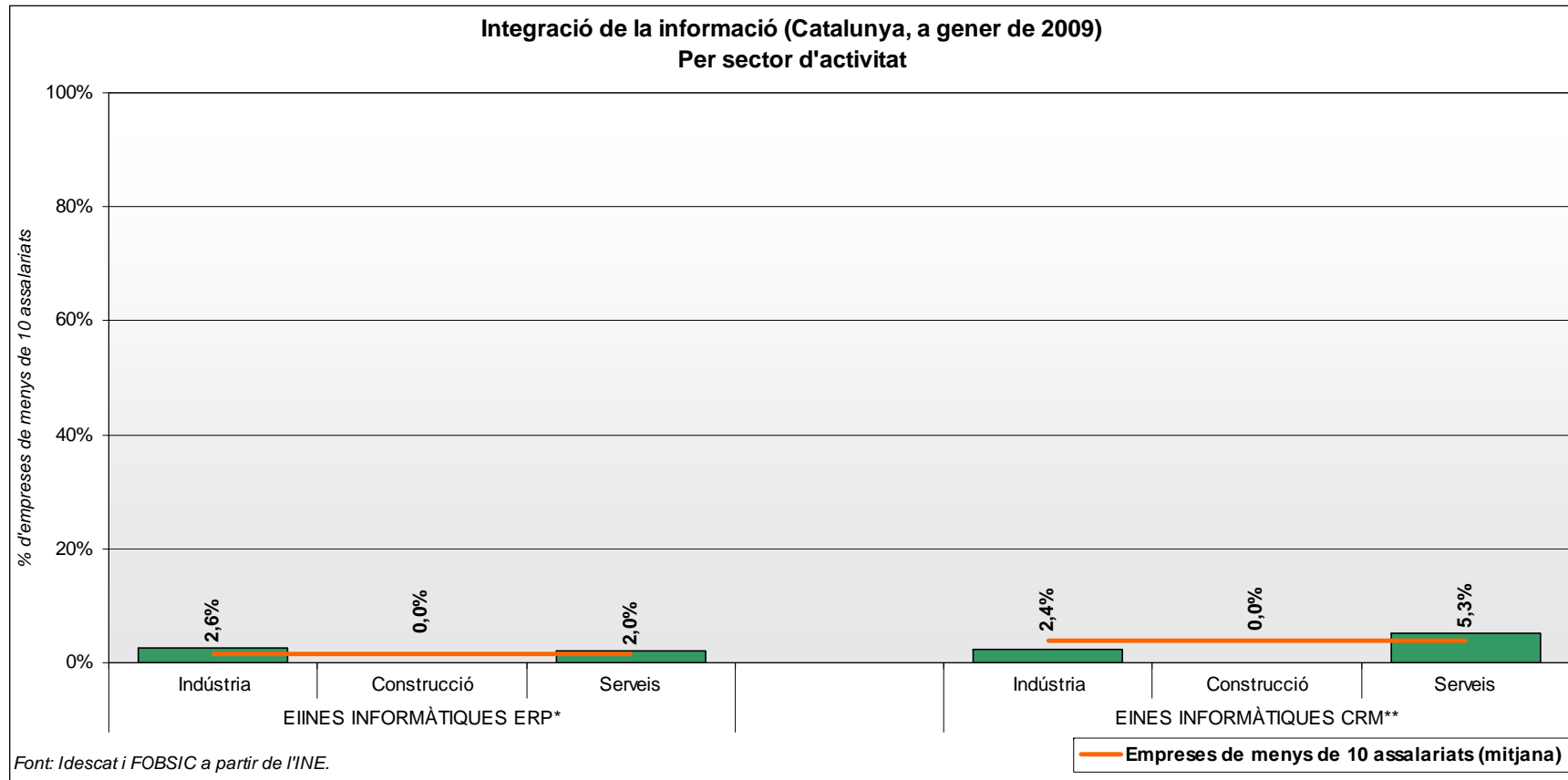
Recepció automàtica de comandes (1/2)





Recepció automàtica de comandes (2/2)

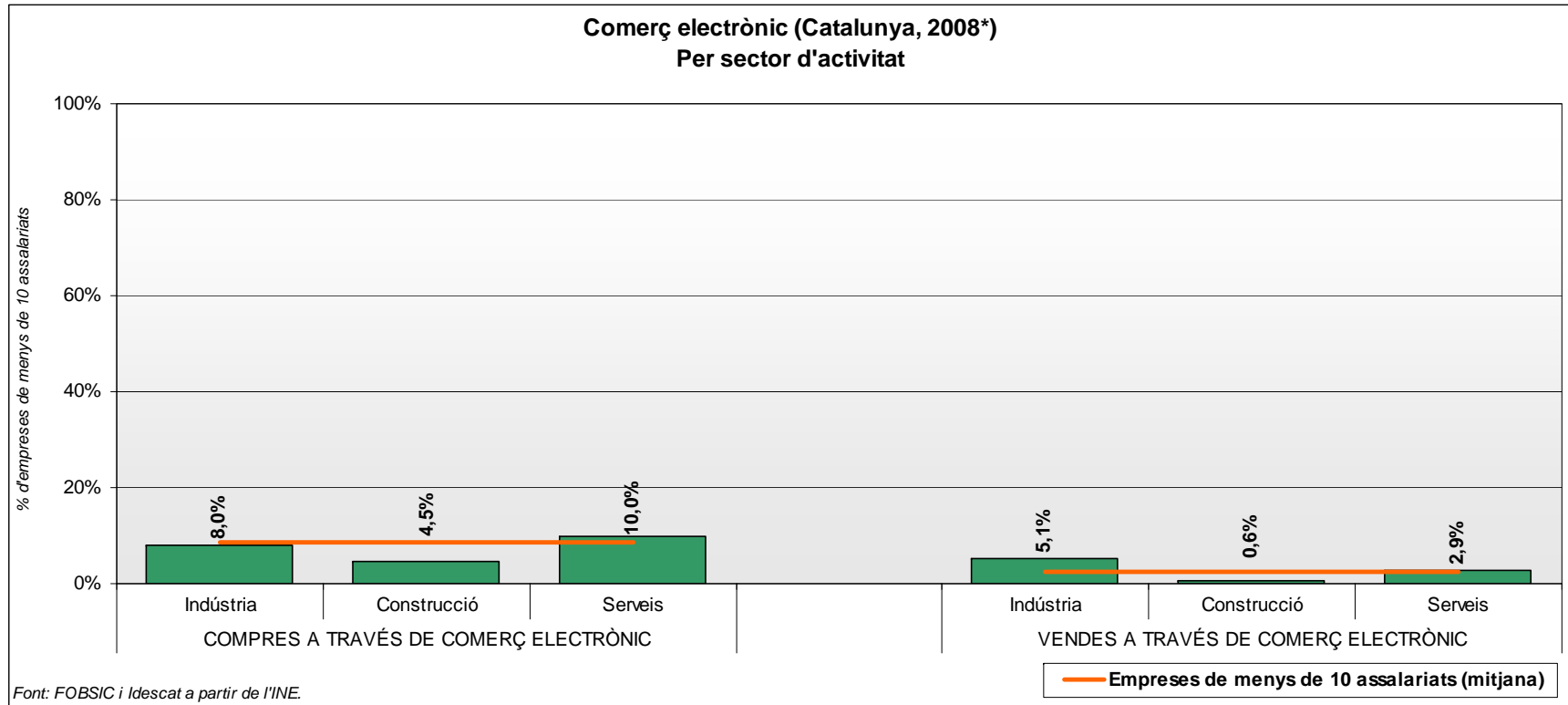




La informació dins d'una empresa està integrada quan es comparteix electrònicament i automàticament entre les diferents àrees, utilitzant una única eina de programari o diverses eines de programari que comparteixen la informació extreta d'una base de dades comuna. S'inclou també l'intercanvi automatitzat de dades (IAD) entre les diferents àrees de l'empresa.

ERP (Enterprise Resource Planning): Conjunt d'eines informàtiques que permeten gestionar de forma integrada els processos i la informació corresponent 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.

CRM (Customer Relation Management): Eines informàtiques dedicades a la gestió integrada d'informació sobre clients. Aquestes aplicacions permeten des d'emmagatzemar i organitzar aquesta informació, fins a integrar, processar i analitzar la mateixa.



* Les dades de comerç electrònic fan referència a l'any 2008.

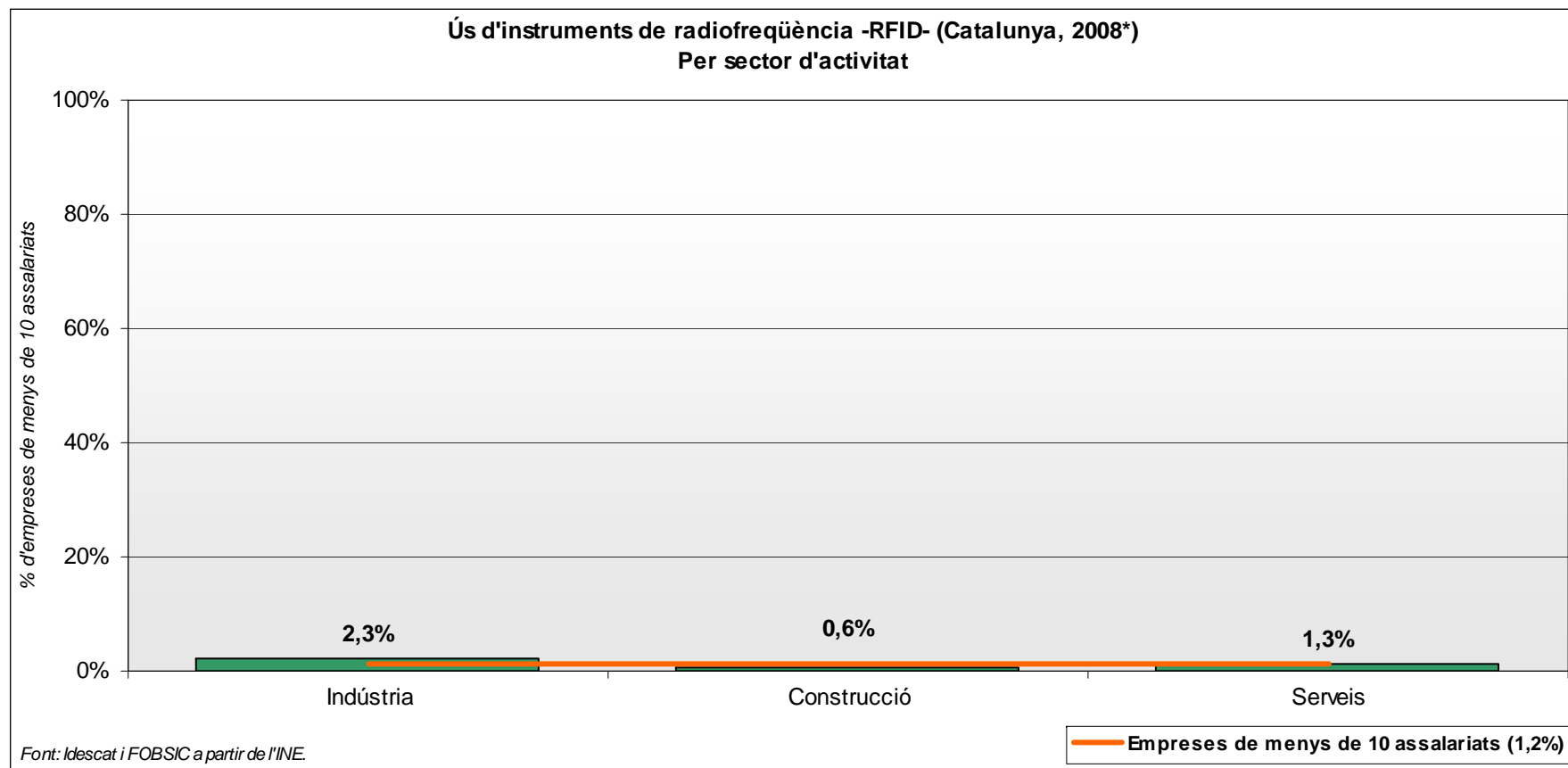
El **comerç electrònic** es defineix com les transaccions realitzades a través de xarxes basades en protocols d'Internet (TCP/IP) o sobre altres xarxes telemàtiques. Els béns i serveis es contracten o reserven a través d'aquestes xarxes, però el pagament o el lliurament del producte pot realitzar-se fora de línia, a través de qualsevol altre canal. Les comandes realitzades per telèfon, fax o mitjançant correu-e escrit de forma manual no es consideren comerç electrònic.

Compres per comerç electrònic: Realització de comandes o reserves de béns o serveis a través de comerç electrònic mitjançant Internet o altres xarxes telemàtiques (excloent correus electrònics escrits manualment).

Vendes per comerç electrònic: Recepció de comandes o reserves de béns o serveis a través de comerç electrònic mitjançant Internet o altres xarxes telemàtiques (excloent correus electrònics escrits manualment).



Identificació per radiofreqüència (1/2)

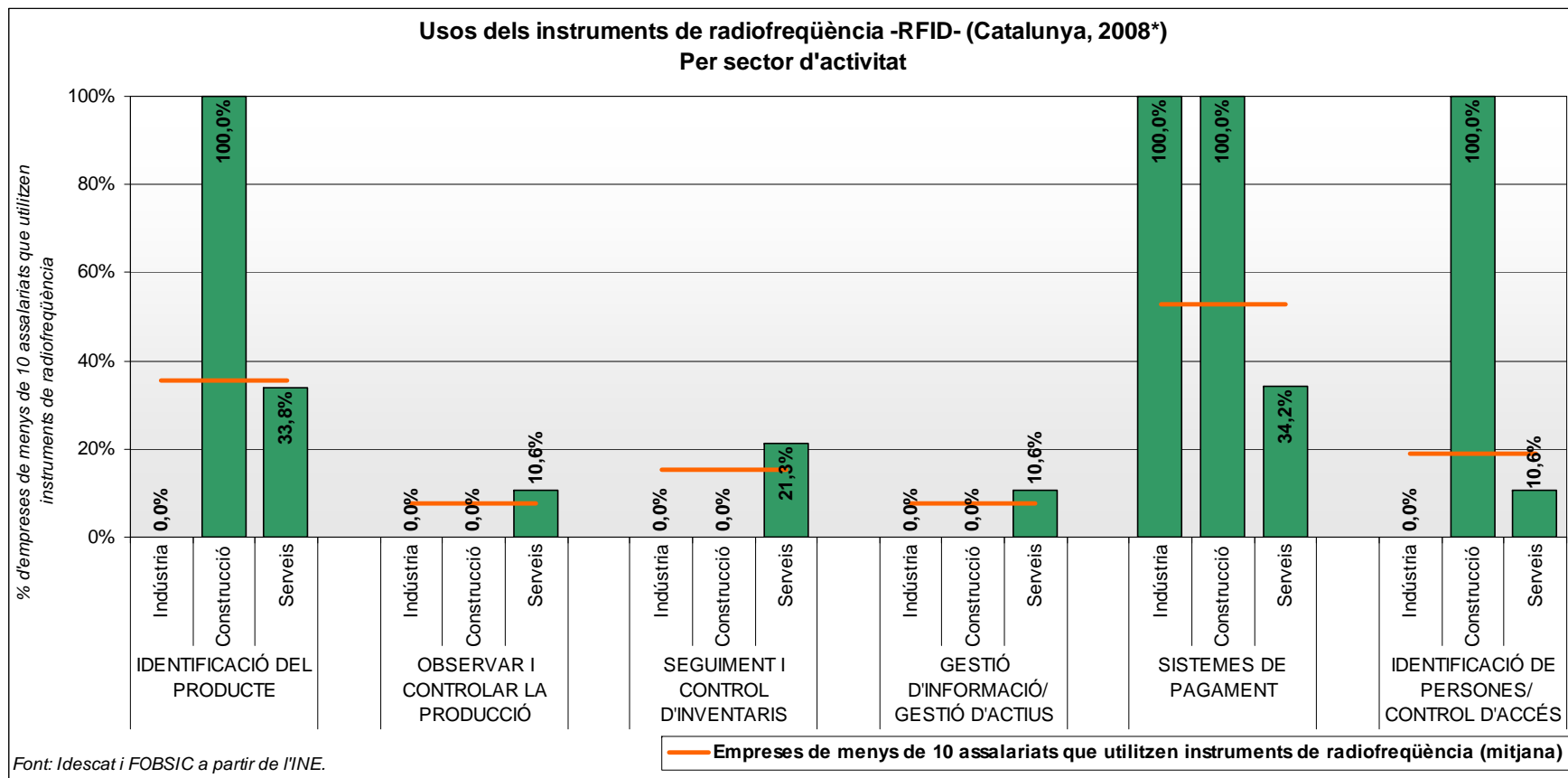


* Les dades d'RFID fan referència a l'any 2008.

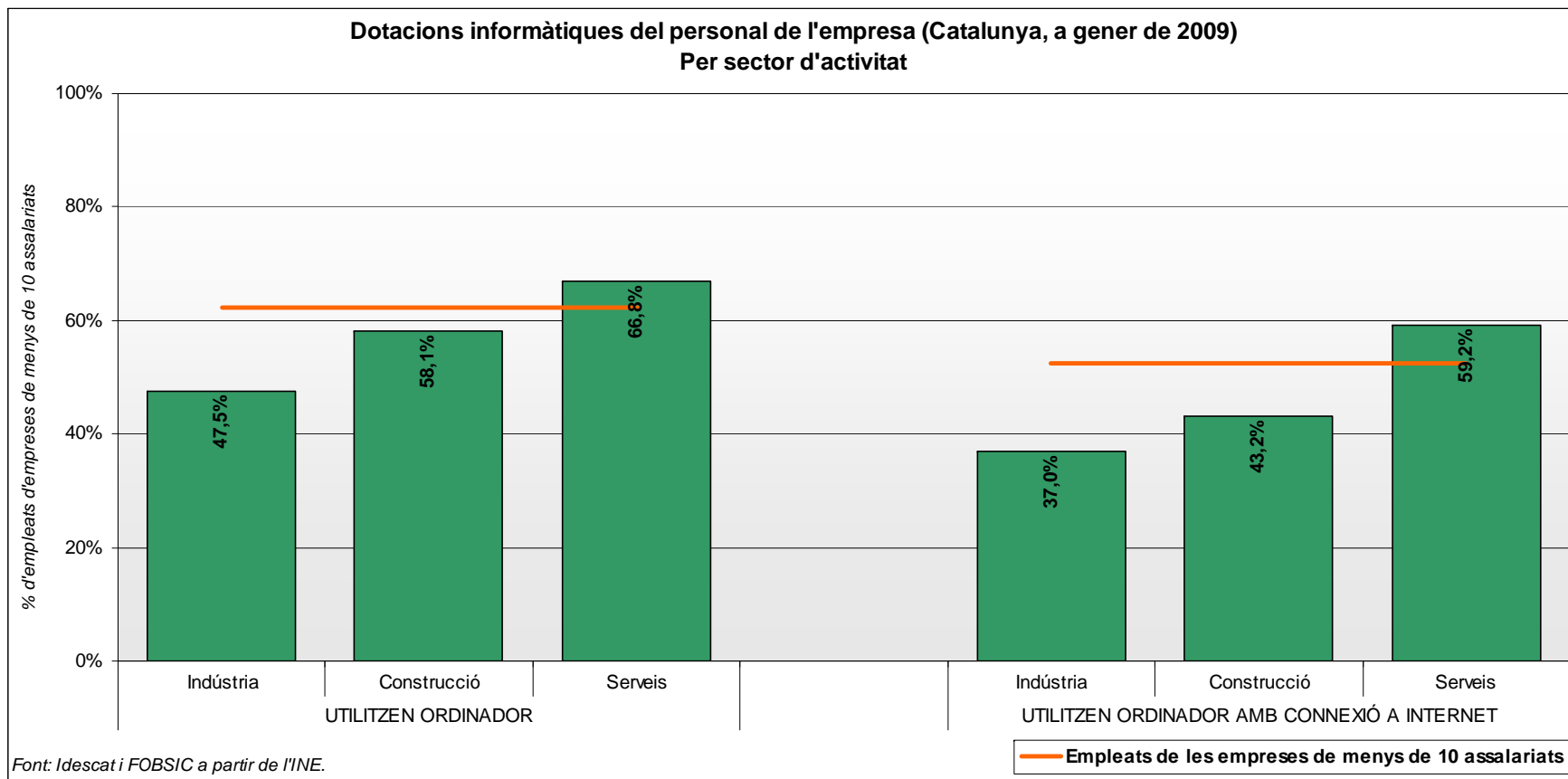
RFID (Radio Frequency Identification): És un sistema d'emmagatzemament i recuperació de dades remot que utilitza dispositius denominats etiquetes, transponedores o tags RFID. Una etiqueta RFID és un dispositiu petit, similar a un adhesiu, que pot ser adherida o incorporada a un producte, animal o persona.



Identificació per radiofreqüència (2/2)



* Les dades d'RFID fan referència a l'any 2008.



FOBSIC



Fundació Observatori
per a la Societat
de la Informació de
Catalunya



Generalitat de Catalunya
Institut d'Estadística
de Catalunya