

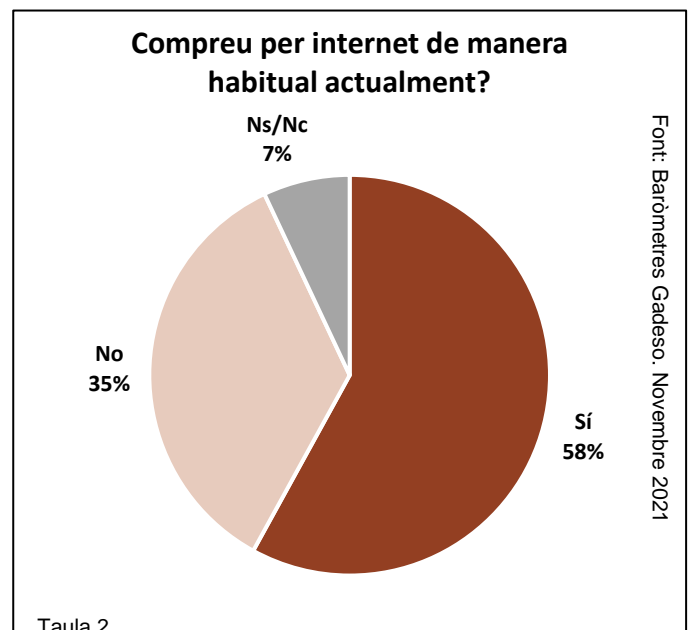
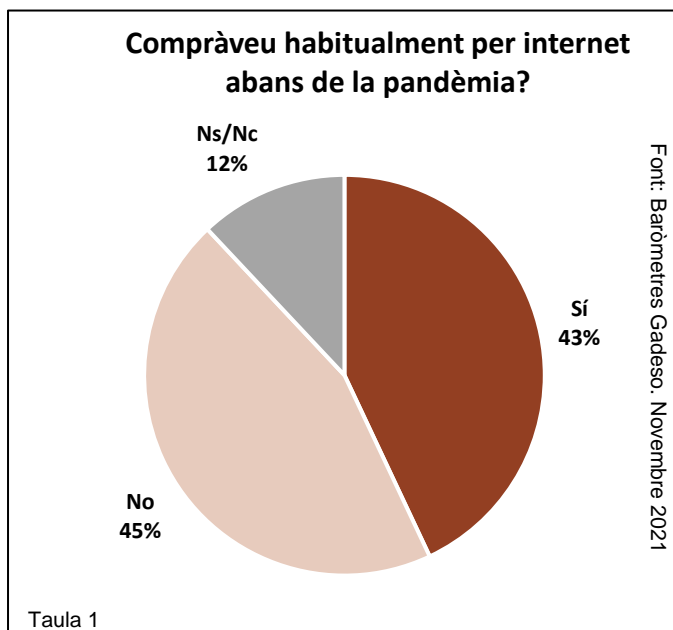
POSTPANDÈMIA (IV)

DIGITALITZACIÓ: CAP A LA CONSOLIDACIÓ?

Si alguna cosa ha quedat palesa amb el temps que portem immersos en la pandèmia és que, aquesta, no només ha suposat una emergència sanitària. Els seus efectes van molt més enllà, ha afectat a la manera com ens relacionem amb les persones, a l'economia i al sistema productiu, a la manera de treballar, a la mobilitat, etc. Els efectes són diversos i profunds. I un dels efectes que més crida l'atenció és com la pandèmia ha afectat en els hàbits de consum de la ciutadania, on i com adquirim els productes que necessitem i els efectes que això pot tenir en el teixit comercial de les nostres illes. En aquest número de Quaderns Gadeso volem fer una aproximació a l'anomenat *e-commerce*, és a dir, al comerç digital, el qual segons els experts s'ha disparat durant el darrer any i mig gràcies a la COVID-19.

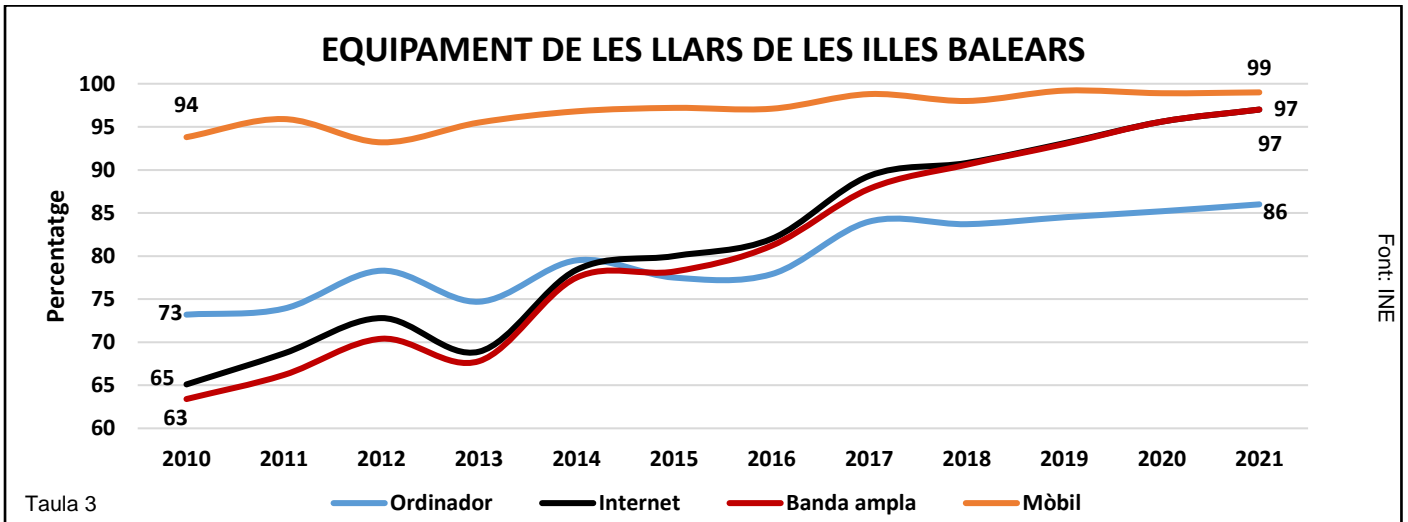
Segons afirmen els experts, i les xifres semblen demostrar-ho, la pandèmia ha provocat una acceleració del canvi en els hàbits de consum de la gent. L'anomenat *e-commerce*, o comerç a través d'internet, portava, ja des d'abans de l'inici de la crisi sanitària, un ritme de creixement continuat i imparabile. L'arribada de la COVID-19 i les restriccions que, per a combatre-la, ens van ser imposades va obligar a la ciutadania a replantejar-se molts aspectes de la seva vida quotidiana. Les restriccions a la mobilitat i el tancament de tots els comerços no essencials va impulsar a la gent a cercar noves estratègies per adquirir aquells productes que, malgrat tot, encara necessitaven.

Però el que semblava una situació conjuntural a causa de la pandèmia ha adquirit carta de naturalesa i el comerç a través d'internet s'ha acabat consolidant. Abans de l'esclat de la crisi sanitària i de tot el que va comportar, **únicament el 43% de la població balear adquiria productes de forma habitual via internet**. Actualment, com podem veure a la Taula 2, **el percentatge de persones que fa ús habitual d'internet per adquirir productes, del tipus que sigui, s'ha incrementat de manera significativa fins arribar al 58%**, xifra que augmenta dia a dia, la qual cosa ve a demostrar el canvi d'hàbits de consum de la població illenca, cosa que repercuteix, també, en el nostre teixit comercial, que com veurem més endavant necessita adaptar-se a aquests nous hàbits si vol sobreviure.



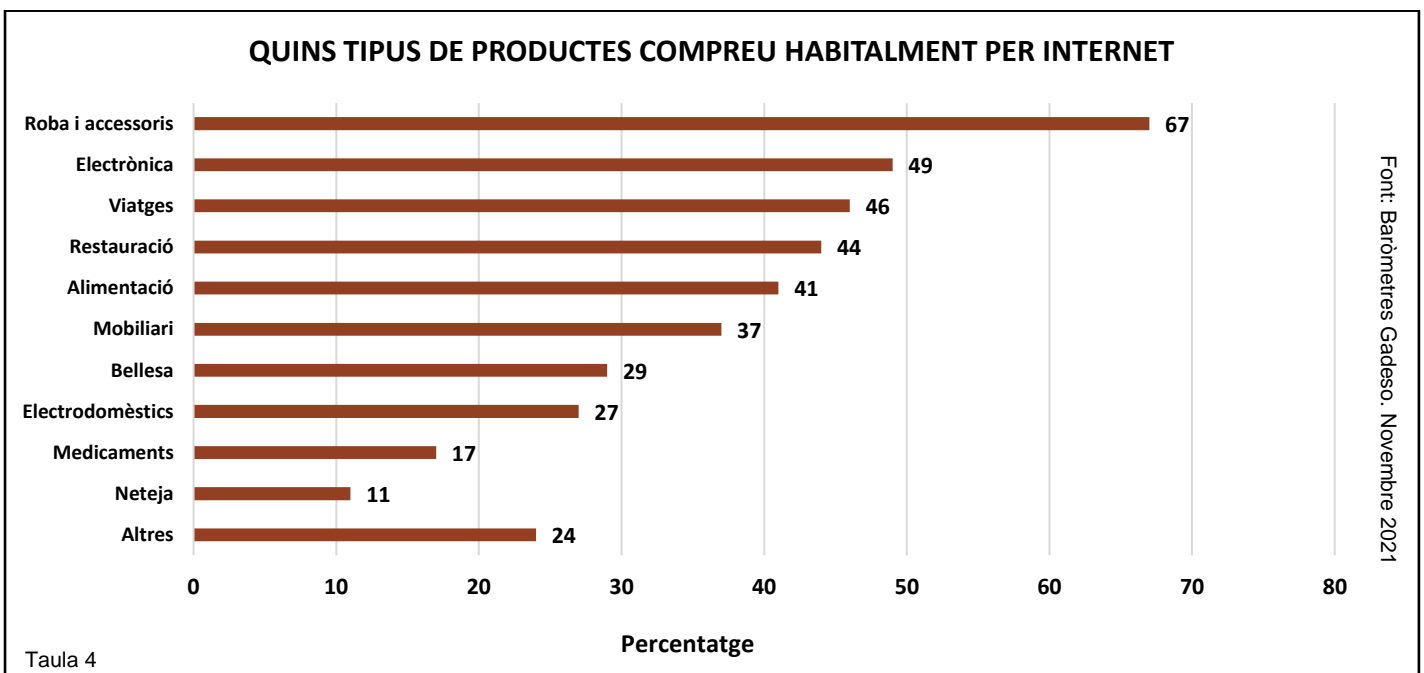
CONSUMIDORS: LA DIGITALITZACIÓ AUGMENTA

La implantació d'internet continua imparable a la nostra societat. Avui dia ens sembla impossible viure sense connectar-nos a la xarxa. Inicialment es feia un ús destinat a la feina, a la recerca d'informació, estudis o oci. Amb l'aparició de les anomenades Xarxes Socials, l'ús d'internet es va disparar de forma exponencial. Si al final de la dècada dels 90 parlar en temps real amb algú que visqués a Austràlia ens hagués semblat una bogeria, per car i poc accessible, avui ens sembla d'allò més normal i habitual, per tant no és d'estranyar que, poc a poc, internet amplii els seus usos cap a altres camps, entre ells l'e-commerce.



Les llars de les nostres illes, amb al menys un membre entre els 16 i 74 anys d'edat que disposen d'accés a internet i a la banda ampla s'ha incrementat un 31% en els darrers 10 anys. Ja sigui mitjançant l'ordinador o bé a través de l'ús de dispositius mòbils, els quals estan presents en el 99% d'aquestes llars.

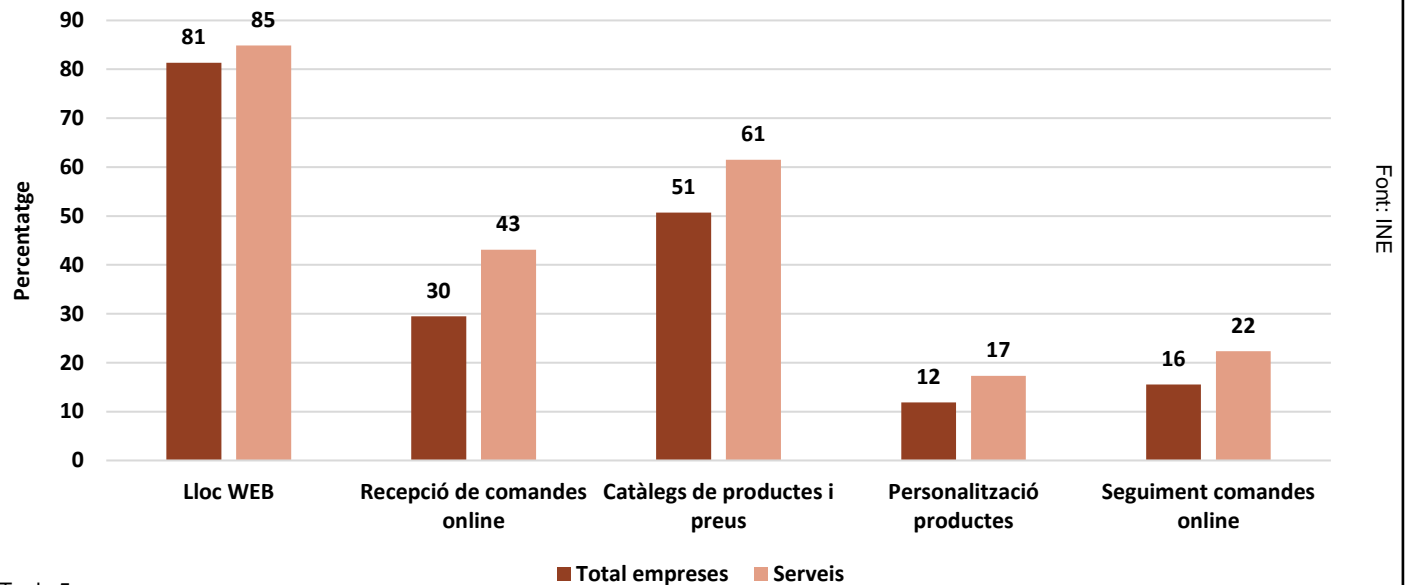
El 67% de les compres realitzades per internet corresponen a roba i accessoris, un tipus de comerç que va haver de tancar durant el confinament i que ha patit forces restriccions. El 44% correspon a restauració, l'altre gran damnificat per l'emergència sanitària. En total, segons l'INE, més de 640.000 persones de les nostres illes van comprar per internet, que suposen el 55% de la població total de la nostra comunitat, un 12% més que l'any anterior, un indicador força important del que suposa el comerç electrònic a les nostres illes.



MITJANES I GRANS EMPRESES: EN PROCÉS DIGITALITZACIÓ

Malgrat que la ciutadania illenca sembla força iniciada en l'e-commerce, a les nostres empreses, especialment les més petites, els queda un llarg camí per recórrer fins assolir la plena digitalització. I temps no els sobra. La pèrdua de competitivitat que pot suposar no fer ús de les TIC poc tenir com a conseqüència una forta caiguda de les vendes que, indubtablement, forçaria al tancament per a moltes d'aquestes empreses o a una necessària reestructuració del model de negoci cap a una major especialització, el producte autòcton o el luxe.

DIGITALITZACIÓ DE MITJANES I GRANS EMPRESES A BALEARS



Taula 5

La gran oportunitat de reinventar-se gràcies al comerç digital. La pandèmia que assola al món, el Covid-19 provoca que molts dels negocis hagin decidit invertir en noves estratègies comercials basades en el màrqueting digital i les dades demostren que és una decisió encertada.

D'altra banda, cal destacar que en el comerç digital on el creixement era regular ha sofert un creixement considerable a causa de la pandèmia. Encara que sorprèn que les indústries que van veure un major creixement en les vendes en línia, no eren les habituals, sinó aquelles dedicades a l'alimentació, esports en la llar, mobles, tecnologia i jardineria, a causa del confinament que sofriren els ciutadans. Mentre que en els sectors que alimentaven principalment al comerç digital van sofrir una baixada de manera considerable com és el turisme.

A més, el trànsit i les interaccions dels usuaris amb les diferents empreses presents en plataformes, com les xarxes socials o en aplicacions generalistes o pròpies han augmentat. Principalment amb aquelles que ja fa temps que treballen en aquest àmbit, distribuïdores com Amazon, o empreses comercials com IKEA.

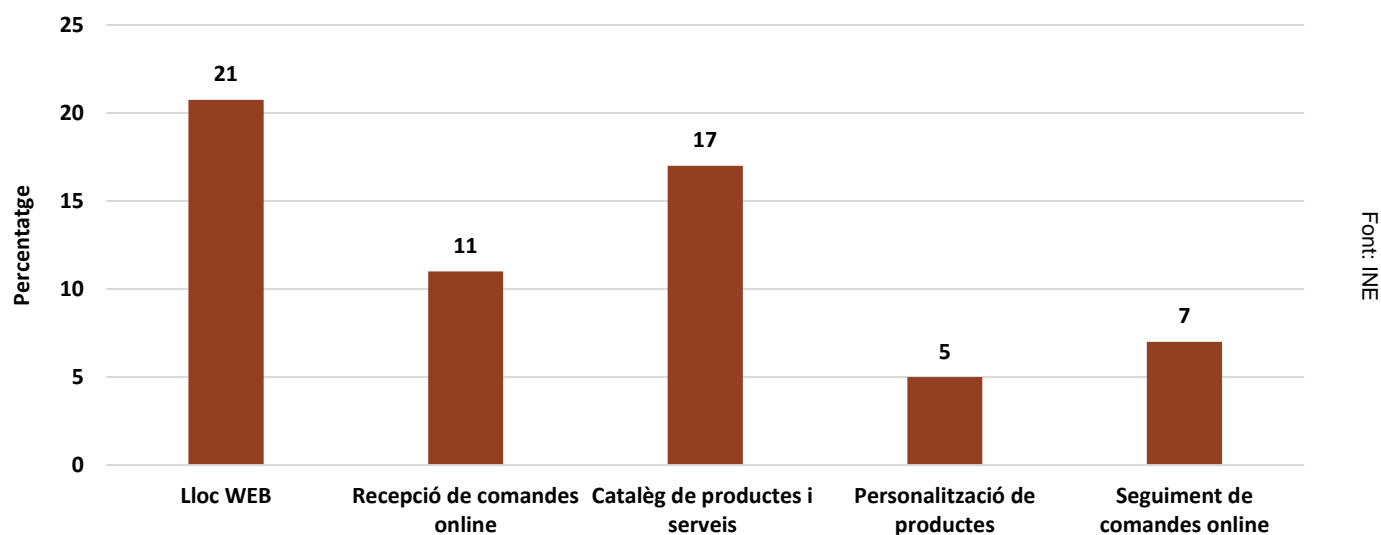
Malgrat això, encara queda molt per fer a Balears. Així, la gran majoria de les empreses de més de 10 treballadors a les nostres illes (81%) i el 85% de les dedicades al sector serveis, disposa de lloc WEB. Però, només el 30% del total i el 43% del sector serveis poden rebre comandes online. Queda palès doncs que al comerç electrònic li queda un llarg camí per recórrer a les Balears.

Un altre aspecte important, i que resta competència a aquestes empreses és el fet que només un 12% d'elles (17% en el cas de les empreses de serveis) permeten la personalització online dels seus productes os serveis i només un 16% permeten fer el seguiment de comandes o reserves de manera telemàtica (22% en el cas de les empreses de serveis). **És evident doncs que cal posar mans a la feina si el nostre sector productiu no vol quedar endarrerit davant monstres del comerç electrònic com ara Amazon o les grans cadenes comercials que cada cop més aposten per la digitalització com a principal model de negoci, a mitjà i llarg termini.**

PETITES EMPRESES: QUASI NUL-DIGITALITZACIÓ

Sense dubte, el gran perjudicat per aquest canvi en els hàbits de consum com a conseqüència de la Pandèmia ha estat i és el petit comerç de proximitat. Un tipus d'empresa que ja patia els efectes d'haver de competir amb les grans superfícies comercials i que any rere any pateixen per assolir un nivell de facturació per a subsistir i poder continuar la seva activitat econòmica i laboral. El comerç electrònic pot ser una eina útil per donar sortida als seus productes i serveis, però a la vegada pot constituir una amenaça a la qual, de no fer-li front pot suposar la destrucció de molts llocs de feina.

DIGITALITZACIÓ DE PETITES EMPRESES A BALEARS



Taula 6

La gairebé nul·la digitalització, com es pot veure a la taula 6, de les petites empreses de la nostra comunitat, juntament amb el canvi d'hàbits de consum de la ciutadania podria provocar un canvi important en la fisonomia dels nostres carrers i places. Amb comerços tancats i poca activitat comercial. És evident que cal ajudar al petit comerç i a les petites empreses a digitalitzar-se, i si els costos de la digitalització són inassumibles, facilitar la creació de cooperatives de e-comerç en les quals els comerços d'un carrer o d'un poble es poden ajuntar en un sol HUB de recepció de comandes i compartir despeses, incloent-hi les de logística. Si no només podran sobreviure aquelles empreses que ofereixen el que no es pugui trobar a la xarxa, les que ofereixen productes molt especialitzats, producte autòcton o de luxe.

Un bon exemple del que estem dient és la web *Botiges Virtuals* desenvolupada per la Fundació Bit. Es tracta d'un directori i mapa de comerços, serveis i productors locals que permeten realitzar comandes de manera telemàtica, via tenda virtual, web, correu electrònic, xarxes socials o WhatsApp, i que ofereixen el servei a domicili. Aquesta web.

El portal es va posar en marxa durant l'estat d'alarma a causa de la crisi sanitària provocada pel Covid-19, i tenia com a objectiu inicial posar en contacte els negocis locals i els consumidors en un moment d'incertesa, oferir als negocis un portal obert mentre la majoria havia hagut de tancar les seves portes, i informar el consumidor de les opcions locals, de proximitat, on realitzar les compres des de casa, i que a l'Agost de 2020 ja comptava amb més de 600 empreses de les quatre illes.