



Centraal Bureau voor de Statistiek

Divisie Bedrijfseconomische statistieken
Sector Statistische analyse

Postbus 4000
2270 JM Voorburg

Belemmeringen e-commerce

Onderzoek naar de door de Nederlandse bedrijven ervaren knelpunten bij het ontwikkelen van activiteiten op het terrein van e-commerce

Februari 2003

Auteur:
Ben Stigter

Voor meer informatie:
Internet : www.cbs.nl
e-mail : infoservice@cbs.nl

Kennisgeving:
De in dit rapport weergegeven opvattingen zijn die van de auteur en komen niet noodzakelijk overeen met het beleid van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

Belemmeringen e-commerce

Samenvatting:

Bedrijven die voor hun verkoop geen gebruik maken van elektronische netwerken zoals internet, geven in veel gevallen geen grote knelpunten aan waaraan dit is te wijten. Het aantal ervaren knelpunten door bedrijven die wel verkopen via elektronische netwerken is groter. Ervaring met e-commerce leidt dus niet tot een 'milder' oordeel. Bedrijven met ervaring met elektronische verkoop ondervinden met name meer knelpunten op het terrein van de kosten, de rechtsgeldigheid van de transacties en de betaling.

De bouwnijverheid kent de meeste problemen bij elektronische verkoop. Naast de aard van het product (voor)zien de bedrijven in deze bedrijfstak grote problemen bij de juridische en financiële afwikkeling van elektronische transacties.

Kleinere bedrijven zien vaker op tegen de hoge kosten van het creëren van elektronische verkoopfaciliteiten.

Elektronisch inkopen stuit op minder grote belemmeringen dan het verkopen. Dit geldt ook voor de bedrijven die niet elektronisch inkopen. Elektronisch inkopen is ook makkelijker te realiseren voor een bedrijf. Men hoeft zich immers slechts toegang tot bijvoorbeeld internet te verschaffen om van deze mogelijkheid gebruik te kunnen maken. Elektronische inkoop lijkt vooral in de sector vervoer en communicatie goed te bevallen; het aantal grote problemen is daar bijzonder laag. Bedrijven in de bouwnijverheid die elektronisch inkopen melden wel grote bezwaren, vooral bij de betaling van de elektronische transacties.

De ervaren belemmeringen van bedrijven die uitsluitend over het openbare internet beschikken wijken over het algemeen niet af van die van de bedrijven met (ook) een ander extern netwerk.

Trefwoorden: internet, knelpunten, belemmeringen, elektronische inkoop, elektronische verkoop, externe datacommunicatie, netwerken, e-commerce, bedrijven.

1 Inleiding

Op het hoogtepunt van de internethype leek het wel alsof bedrijven, overheden en huishoudens collectief stonden te trappelen om massaal *on line* te gaan. Wat iedereen altijd al wilde, werd technisch eindelijk mogelijk. Bedrijven, overheden en huishoudens die deze ambitie niet hadden zouden zichzelf een slechte dienst bewijzen. De traditionele communicatiekanalen zouden nog slechts in de marge blijven bestaan. Deze verwachtingen werden aangewakkerd door de enorme hoeveelheid kapitaal die onder andere in de vorm van (nieuwe) aandelen beschikbaar kwam voor bedrijven op het terrein van de informatie- en communicatietechnologie (ICT) en beginnende internetbedrijven. Ook de overheid versterkte het gevoel dat Nederland internationaal achterop zou raken als niet op grote schaal geïnvesteerd zou worden in het gebruik van ICT.

Eén van de manieren om te bezien in welke mate deze ontwikkeling zich ook daadwerkelijk zou gaan voltrekken is het ‘droog’ meten van aantallen huishoudens met internet, bedrijven die via internet in- en verkopen, gemeenten met een eigen *website* etc. Daarnaast is het beleidsmatig interessant vast te stellen of er bepaalde knelpunten zijn die een massale en hoogwaardige toepassing van ICT in de weg staan. Immers, de overheid doet zijn best om de ontwikkelingskansen voor het gebruik van ICT in Nederland zo gunstig mogelijk te beïnvloeden. Van de bedrijven die deze kansen uiteindelijk zelf moeten zien en grijpen is het van belang te ‘horen’ hoe zij deze randvoorwaarden voor het gebruik van ICT waaronder internet, beoordelen. Als er duidelijk aanwijsbare belemmeringen zijn dan is het van belang deze te kennen en zo mogelijk weg te nemen. Als er geen pregnante belemmeringen zijn dan zijn er kennelijk andere oorzaken waarom niet alle bedrijven bijvoorbeeld elektronisch in- en verkopen. Deze belemmeringen liggen dan wellicht meer in het niet zien of onderkennen van de mogelijkheden van ICT. Dit te beïnvloeden vergt weer een ander soort beleid dan specifieke belemmeringen wegnemen.

In de Automatiseringsenquête is aan een groot aantal bedrijven gevraagd of zij bepaalde knelpunten ervaren ‘.....bij het (verder) ontwikkelen van het gebruik van internet / andere elektronische netwerken t.b.v. de inkopen respectievelijk verkopen van uw bedrijf?’ De volledige vraagstelling en de daarbij geformuleerde (mogelijke) knelpunten zijn opgenomen als annex II.

2 Aanpak van de analyse

In de vragenlijst van de Automatiseringsenquête 2000 zijn twee blokken met vragen over mogelijke knelpunten met betrekking tot het elektronisch in- en verkopen opgenomen. Van *zeven verkoopknelpunten* en *zes inkoopknelpunten* kon worden aangegeven of deze knelpunten 'groot', 'gemiddeld', 'klein' of 'niet van toepassing' waren.

Als indicatie voor een (reële) belemmering om internet of een ander extern netwerk ten behoeve van het elektronisch in- en verkopen te gebruiken worden in deze analyse knelpunten als knelpunt 'geteld' wanneer een bedrijf aangeeft dit als een *groot* knelpunt te ervaren. Knelpunten die als gemiddeld of klein worden aangemerkt blijven bij de analyse in de hoofdstukken 4 tot en met 8 dus buiten beschouwing. De resultaten worden in percentages per knelpunt weergegeven, waarbij per knelpunt de score op 'groot' de teller is en de som van scores op 'groot', 'gemiddeld', 'klein' en 'niet van toepassing (knelpunt niet ervaren)' de noemer. Een gering aantal bedrijven verzuimde soms bij een knelpunt één van de vier mogelijkheden aan te kruisen. Door de toegepaste berekening wordt van deze non-respondenten impliciet aangenomen dat deze gemiddeld hetzelfde antwoordpatroon kennen als de respondenten.

In de analyse worden tevens de bedrijven die geen gebruik maken van internet of andere elektronische netwerken, buiten beschouwing gelaten. De vragen over ervaren belemmeringen spitsen zich immers toe op het elektronisch in- en verkopen. Een voorwaarde hierbij is dat men gebruik maakt van externe netwerken. De mate waarin de externe datacommunicatie beschikbaar is - en het feitelijk gebruik ervan voor in- en verkoop - wordt in hoofdstuk 3 kort geschetst.

In hoofdstuk 4 wordt kort aandacht besteed aan de frequentie waarmee de Nederlandse bedrijven knelpunten als 'groot', 'gemiddeld', 'klein' en 'niet van toepassing (knelpunt niet ervaren)' kwalificeren. Zo ontstaat een algemeen beeld van de ernst van de ervaren knelpunten bij het (verder) ontwikkelen van het gebruik van elektronische netwerken ten behoeve van het elektronisch in- en verkopen.

De belemmeringen bij de elektronische verkoop komen in hoofdstuk 5 aan de orde. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen bedrijven met en zonder elektronische verkoop. Hierbij wordt verondersteld dat de mate van ervaring met en kennis van e-commerce activiteiten ook invloed heeft op het oordeel over mogelijke knelpunten. Om die reden wordt binnen de groep bedrijven zonder elektronische verkoop nog weer nader onderscheid gemaakt tussen bedrijven zonder enige verkoopfaciliteit en bedrijven met tenminste een eigen *website*. Van de bedrijven met elektronische verkoop worden de bedrijven met een omzet *e-commerce* van tenminste 1% van de totale omzet van het bedrijf, ook apart geanalyseerd.

In hoofdstuk 6 worden de inkoopknelpunten geanalyseerd. Hier worden de bedrijven zonder elektronische inkoop afgezet tegen de bedrijven met elektronische inkoop.

De bedrijven die uitsluitend internet als extern netwerk gebruiken worden als een aparte groep gezien met mogelijk andere ervaren belemmeringen met betrekking tot

het elektronisch in- en verkopen. Het gebruik van uitsluitend het openbare internet kan immers leiden tot andersoortige ervaringen dan het gebruik van gesloten netwerken waar de gebruikers elkaar ‘kennen’. Hieraan wordt in hoofdstuk 7 aandacht besteed.

Tenslotte wordt in hoofdstuk 8 apart aandacht besteed aan de ervaren belemmeringen bij het elektronisch in- en verkopen door de detailhandel. Dit is namelijk een bedrijfstak die zich voornamelijk richt op de ‘anonieme’ consument. Mogelijkerwijze leidt dit tot andere ervaringen en belemmeringen.

De genoemde hoofdstukken zijn waar nodig ter verduidelijking voorzien van staten en grafieken. Gedetailleerde informatie is opgenomen in de tabellen achterin dit rapport. Aan de nummering van staten, grafieken en tabellen is te zien op welk hoofdstuk ze betrekking hebben.

In staten, grafieken en tabellen worden wisselende groepen bedrijven gepresenteerd. Daarbij wordt niet alleen onderscheid gemaakt naar bedrijfstak en -grootte maar ook naar het gebruik van *e-commerce* (inkoop- en verkoopfaciliteiten). De wijze waarop deze groepen zijn samengesteld is schematisch weergegeven in annex I (indicatoren). In annex II is voor elk van de in dit rapport genoemd knelpunten de exacte vraagstelling geformuleerd en gekoppeld aan de afgekorte aanduiding zoals die in dit rapport is gehanteerd. De complete vragenlijst van de Automatiseringsenquête tenslotte, is als annex III bijgevoegd.

3 Externe datacommunicatie en elektronische in- en verkoop

Onder externe datacommunicatie wordt verstaan de mogelijkheid om via de computer(s) van het eigen bedrijf te communiceren met computers van derden. Van alle 108 000 bedrijven in de beschreven populatie beschikt ruim driekwart over

Staat 3.1
Bedrijven¹⁾ met externe datacommunicatie en elektronische in- en verkoop, 2000

	Totaal aantal bedrijven	w.v. met		
		externe data- communicatie	elektronische verkoop ²⁾	elektronische inkoop ³⁾
	aantal	% van totaal aantal bedrijven		
<i>Bedrijfstak</i>				
Landbouw, bosbouw en visserij	4538	68	23	22
Delfstoffenwinning	127	78	18	32
Industrie	16 207	81	36	34
Energie- en waterleidingbedrijven	76	99	34	59
Bouwnijverheid	12 954	68	11	23
Handel, horeca en reparatie	34 753	73	31	35
Vervoer en communicatie	6 583	72	34	24
Financiële en zakelijke dienstverlening	19 585	84	33	44
Overige dienstverlening	13 178	80	19	35
Totaal	108 001	76	28	34
<i>Bedrijfsgrootte</i>				
5 tot 10 werknemers	45 914	70	25	29
10 tot 20 werknemers	30 797	77	31	35
20 tot 50 werknemers	19 039	82	30	37
50 tot 100 werknemers	6 369	90	29	41
100 tot 200 werknemers	2 971	90	32	48
200 tot 500 werknemers	1 865	89	32	49
500 en meer werknemers	1 046	88	31	52

¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronische orderontvangst incl. elektronische boekings/reserveringssystemen.

³⁾ Elektronisch bestellen van producten/diensten bij derden.

Bron: CBS, Automatiseringsenquête.

internet of een andere vorm van externe datacommunicatie. Van deze groep maken ruim 30 000 bedrijven gebruik van deze externe netwerken om daadwerkelijk goederen en diensten aan te bieden (*elektronische verkoop*). Dit is 28% van het totaal aantal bedrijven en – uitgedrukt als percentage van het aantal bedrijven met externe datacommunicatie – circa 37%. Een groter aantal bedrijven – ruim 36 000 – maakt gebruik van externe netwerken om goederen en diensten te bestellen bij derden (*elektronische inkoop*). Dit is 34% van het totaal aantal bedrijven of wel bijna 45% van het aantal bedrijven met externe datacommunicatie. Staat 3.1 geeft een overzicht per bedrijfstak en bedrijfsgrootte van de mate waarin door bedrijven gebruik wordt gemaakt van externe netwerken voor het elektronisch in- en verkopen.

Per bedrijfstak gezien maken de bedrijven in de bouwnijverheid het minste gebruik van de mogelijkheid om via externe netwerken te in- en verkopen. Externe

datacommunicatie en het gebruik ervan voor elektronische in- en verkoop komt – van de grotere bedrijfstakken – het meest frequent voor in de financiële en zakelijke dienstverlening. Per bedrijfsgrootte valt op dat de grotere bedrijven iets vaker over de mogelijkheden van externe datacommunicatie beschikken. Het gebruik van externe datacommunicatie voor elektronische verkoop verschilt daarentegen niet zoveel tussen de onderscheiden bedrijfsgrootten. Voor elke bedrijfsgrootte geldt dat het aantal bedrijven dat wel eens elektronisch inkoopt, groter is dan het aantal dat elektronisch verkoopt. Daarnaast is er sprake van een structureel verschil tussen bedrijfsgrootten: grotere bedrijven gebruiken externe netwerken vaker voor het elektronisch inkopen.

In tabel 3.1 zijn genoemde gegevens – waar mogelijk – per bedrijfstak nog nader uitgesplitst naar bedrijfsgrootte.

4 Ervaren belemmeringen in het algemeen

Vragen naar ervaren knelpunten zijn subjectiever van aard dan bijvoorbeeld de vraag of een bedrijf over een internetaansluiting beschikt. Ten eerste zal de één eerder zeggen dat iets een ‘groot’ knelpunt is, terwijl een ander het houdt op ‘gemiddeld’. Daarnaast is er in de vraagstelling een gelimiteerd aantal mogelijke knelpunten geformuleerd. Als een bedrijf aangeeft geen van deze knelpunten als een belemmering te ervaren kan dit ook betekenen dat ‘zijn’ knelpunten er niet bij zitten. Het kan echter ook zo zijn dat genoemd bedrijf niet de ambitie heeft en er (dus) ook niet over heeft nagedacht om *on line* te in- en verkopen. In deze laatste situatie zal een bedrijf ook niet zo gauw knelpunten zien.

De voorgelegde knelpunten en de gegeven antwoorden bieden met inachtneming van genoemde kanttekeningen wel voldoende aanknopingspunten om de vraag te beantwoorden of de bedrijven in Nederland op grote schaal belemmeringen ervaren om *on line* te in- en verkopen en zo ja, wat dan die belemmeringen zijn.

Algemeen beeld

Van de bedrijven *met elektronische verkoop* meldt ongeveer de helft daarbij geen enkel ‘groot’ knelpunt te ervaren of te verwachten. Ook ‘gemiddelde’ en ‘kleine’ knelpunten worden door de helft van deze bedrijven niet genoemd. De bedrijven met

Staat 4.1
Aantal keren dat verkoopknelpunt is gemeld, bedrijven¹⁾ met externe datacommunicatie, 2000

	0	1	2	3	4	5	6	7	totaal
	%								
<i>Bedrijven met elektronische verkoop²⁾</i>									
groot knelpunt	51	21	12	7	5	1	0	1	100
gemiddeld knelpunt	48	15	14	10	7	4	1	1	100
klein knelpunt	48	21	12	9	6	2	1	1	100
Niet van toepassing (knelpunt niet ervaren)	24	11	11	11	7	6	7	23	100
<i>Bedrijven zonder elektronische verkoop²⁾</i>									
groot knelpunt	60	13	10	7	5	2	2	1	100
gemiddeld knelpunt	70	13	8	5	3	1	1	1	100
klein knelpunt	74	11	7	5	2	1	0	0	100
Niet van toepassing (knelpunt niet ervaren)	17	7	6	5	4	6	6	48	100

¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronische orderontvangst incl. elektronische boekings/reserveringssystemen.

Bron: CBS, Automatiseringsenquête.

grote knelpunten melden er doorgaans maar één of twee. Minder dan één op de tien bedrijven meldt meer dan drie grote knelpunten. Zo'n 23% van de bedrijven met elektronische verkoop zegt hierbij geen enkel knelpunt te ervaren.

Van de bedrijven *met externe datacommunicatie maar zonder elektronische verkoop* geeft 60% aan geen groot knelpunt te ervaren. Bijna de helft van deze groep bedrijven geeft aan geen enkel van de genoemde knelpunten als een belemmering te zien om tot elektronische verkoop over te gaan. Desondanks maken deze bedrijven geen gebruik van deze mogelijkheid (zie staat 4.1).

Bij de elektronische inkoop van goederen en diensten worden door de bedrijven in het algemeen minder belemmeringen ervaren of verwacht. Van de bedrijven *met elektronische inkoop* meldt eenderde één of meer grote knelpunten. Gemiddelde en kleine knelpunten worden wat vaker genoemd. Bedrijven *zonder elektronische inkoop* noemen zoals verwacht weinig problemen. Tweederde van deze bedrijven ziet geen enkel van de genoemde knelpunten als een belemmering om externe netwerken te benutten voor elektronische inkoop (zie staat 4.2). Dit ondanks het feit dat deze bedrijven de mogelijkheid onbenut laten.

Staat 4.2

Aantal keren dat inkoopknelpunt is gemeld, bedrijven¹⁾ met externe datacommunicatie, 2000

	0	1	2	3	4	5	6	totaal
	%							
<i>Bedrijven met elektronische inkoop²⁾</i>								
groot knelpunt	70	17	7	3	2	0	1	100
gemiddeld knelpunt	61	18	10	5	3	2	2	100
klein knelpunt	50	14	9	8	7	7	5	100
Niet van toepassing (knelpunt niet ervaren)	29	8	8	7	7	11	30	100
<i>Bedrijven zonder elektronische inkoop²⁾</i>								
groot knelpunt	82	10	4	2	1	1	1	100
gemiddeld knelpunt	84	6	3	2	2	1	2	100
klein knelpunt	83	6	4	3	1	1	1	100
Niet van toepassing (knelpunt niet ervaren)	13	4	3	2	5	7	67	100

¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronisch bestellen van producten/diensten bij derden.

Bron: CBS, Automatiseringsenquête.

In het algemeen ervaren bedrijven dus minder knelpunten bij het gebruik van externe netwerken voor het inkopen in vergelijking met het verkopen. Dit lijkt consistent met het gegeven dat ook meer bedrijven elektronische netwerken gebruiken voor het inkopen dan voor het verkopen. Elektronisch inkopen vergt van het bedrijf zelf ook een geringere inspanning. Men hoeft zich immers slechts toegang te verschaffen tot internet of een ander netwerk om van deze mogelijkheid gebruik te kunnen maken. Als een bedrijf via internet de mogelijkheid biedt om goederen en diensten te bestellen vergt dit een grotere inspanning; het bedrijf dient deze faciliteiten zelf te (laten) creëren.

5 Knelpunten verkoop

In deze paragraaf komen de specifieke verkoopknelpunten van bedrijven die beschikken over internet of een ander extern netwerk, aan de orde. De bedrijven zonder de mogelijkheid tot externe datacommunicatie blijven buiten beschouwing. De analyse is verder beperkt tot knelpunten die door de geënquêteerden als 'groot' zijn gekwalificeerd.

Bedrijven zonder elektronische verkoop

Van de bedrijven die in het geheel niet elektronisch verkopen noemt een kwart de ongeschiktheid van hun producten of diensten een groot knelpunt (zie staat 5.1).

Staat 5.1
Grote verkoopknelpunten bij bedrijven¹⁾ met externe datacommunicatie zonder elektronische verkoop²⁾, 2000

	weinig klanten	kosten te hoog	betaling onzeker	rechtszekerheid transacties	logistiek complex	huidige kanalen voldoen	producten ongeschikt
	%						
<i>Bedrijfstak</i>							
Landbouw, bosbouw en visserij	10	11	6	6	14	18	26
Delfstoffenwinning	20	13	6	5	33	41	46
Industrie	15	16	11	13	27	22	30
Energie- en waterleidingbedrijven	4	27	0	0	6	10	18
Bouwnijverheid	9	12	10	8	20	24	28
Handel, horeca en reparatie	15	16	12	6	23	25	25
Vervoer en communicatie	16	9	5	10	18	16	22
Financiële en zakelijke dienstverlening	15	12	5	6	15	18	28
Overige dienstverlening	6	10	3	3	8	8	19
Totaal	13	13	8	7	19	20	26
<i>Bedrijfsgrootte</i>							
5 tot 10 werknemers	12	12	10	8	20	20	24
10 tot 20 werknemers	12	15	8	7	17	20	26
20 tot 50 werknemers	13	12	8	5	20	18	25
50 tot 100 werknemers	14	17	9	10	19	24	34
100 tot 200 werknemers	14	13	7	5	20	22	30
200 tot 500 werknemers	12	11	5	5	17	16	23
500 en meer werknemers	11	13	3	5	21	16	35

¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronische orderontvangst incl. elektronische boekings/reserveringssystemen.

Bron: CBS, Automatiseringsenquête.

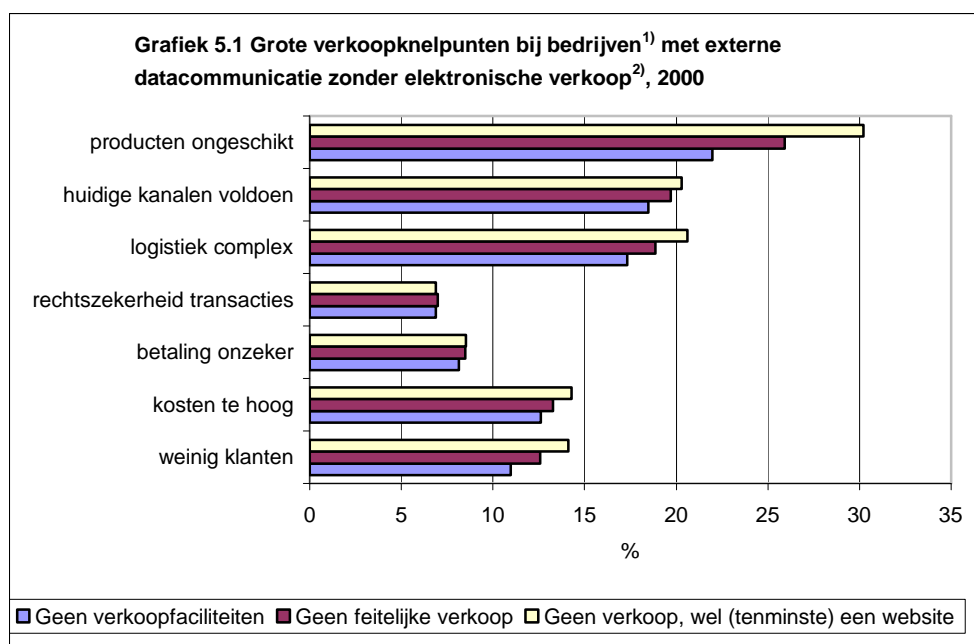
Ook de tevredenheid met de bestaande verkoopmethoden en afzetkanalen is een belangrijke factor. Verder speelt de complexe logistiek van de afhandeling van de mogelijke elektronische bestellingen een grote rol. Van de meer omvangrijke bedrijfstakken worden deze knelpunten met name in de industrie, de bouwnijverheid en de handel, horeca en reparatie het meest genoemd. Aan de kosten die gepaard gaan met het opzetten en onderhouden van de faciliteiten voor elektronische verkoop

tilt men minder zwaar. Vooral in de sectoren vervoer en communicatie en de overige dienstverlening ziet men dit laatste niet vaak als een groot knelpunt. Ook de vrees dan men te weinig nieuwe klanten kan bereiken wordt van secundair belang geacht.

Mogelijke problemen met betrekking tot de rechtsgeldigheid en de financiële afwikkeling van de elektronische transacties zijn van ondergeschikt belang. Met name de grotere bedrijven zien dit soort knelpunten niet als groot. Per bedrijfstak bezien ervaart alleen in de industrie meer dan 10% van de bedrijven deze knelpunten als 'groot'.

Geen elektronische verkoop, wel een *website*

Binnen de groep bedrijven die niet elektronisch verkoopt worden in het onderstaande twee groepen onderscheiden. Namelijk de groep die geen enkele faciliteit voor elektronische verkoop ter beschikking heeft en de groep die tenminste een eigen *website* heeft. De bedrijven in eerstgenoemde groep hebben minder kennis van of op zijn minst minder ervaring met *e-commerce*. Deze groep bedrijven heeft zelf immers geen enkele elektronische faciliteit gecreëerd ter ondersteuning van de verkoopfunctie van het bedrijf. De bedrijven in de tweede groep hebben in ieder geval een *website* gecreëerd. De bedrijven zonder enige verkoopfaciliteit blijken minder zwaar te tillen aan een aantal knelpunten. Bij de bedrijven met een *website* – met een veronderstelde grotere kennis van en ervaring met *e-commerce* – wegen de



¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronische orderontvangst incl. elektronische boekings/reserveringssytemen.

Bron: CBS, Automatiseringsenquête.

knelpunten juist zwaarder (zie grafiek 5.1). De grafiek suggereert een positieve samenhang tussen de kennis van en ervaring met *e-commerce* en de ervaren problemen. Dit geldt echter niet voor alle onderscheiden bedrijfstakken en -grootten (zie hiervoor ook de tabellen 5.1 tot en met 5.3). Zo onttrekt de industrie als geheel zich aan het geschetste patroon. In de bouwnijverheid leidt de kennismaking met *e-*

commerce weer wel tot een groter aantal knelpunten (producten ongeschikt, tevredenheid met de huidige verkoopmethoden, logistiek complex en te weinig klanten). In de financiële en zakelijke dienstverlening kan het verband voor vrijwel alle knelpunten worden geconstateerd. In het algemeen lijkt dus te gelden: hoe groter de ervaring met *e-commerce*, des te groter de bezwaren. De volgorde van de genoemde knelpunten is voor alle onderscheiden groepen bedrijven overigens wel dezelfde. De zorgen over de rechtsgeldigheid van de transactie en de betaling worden niet vaak genoemd als groot knelpunt. Bedrijven die minimaal een *website* hebben geven vaker aan dat ze vinden dat er te weinig klanten zijn en dat de kosten (te) hoog zijn dan de andere onderscheiden groepen. Ondanks dat ze de beslissing genomen hebben om minimaal een *website* te creëren valt het deze bedrijven achteraf niet mee, zou je voorzichtig kunnen concluderen.

Bedrijven met elektronische verkoop

De bedrijven die een deel van hun verkoop langs elektronische weg realiseren ervaren daarbij op vele fronten knelpunten (zie staat 5.2). De ongeschiktheid van het

Staat 5.2

Grote verkoopknelpunten bij bedrijven¹⁾ met externe datacommunicatie met elektronische verkoop²⁾, 2000

	weinig klanten	kosten te hoog	betaling onzeker	rechtszekerheid transacties	logistiek complex	huidige kanalen voldoen	producten ongeschikt
	%						
<i>Bedrijfstak</i>							
Landbouw, bosbouw en visserij	29	27	22	17	24	18	10
Delfstoffenwinning	16	0	0	0	34	29	26
Industrie	14	19	16	11	18	18	20
Energie- en waterleidingbedrijven	9	7	0	7	16	34	25
Bouwnijverheid	23	17	27	27	17	9	28
Handel, horeca en reparatie	10	18	16	13	16	16	21
Vervoer en communicatie	7	14	14	10	8	12	14
Financiële en zakelijke dienstverlening	13	15	10	10	12	16	16
Overige dienstverlening	13	17	10	6	11	13	11
Totaal	13	17	15	12	15	16	18
<i>Bedrijfs grootte</i>							
5 tot 10 werknemers	13	20	14	14	14	13	17
10 tot 20 werknemers	12	15	18	13	13	15	19
20 tot 50 werknemers	14	18	14	11	18	21	21
50 tot 100 werknemers	12	17	12	7	15	15	16
100 tot 200 werknemers	8	16	6	5	17	20	16
200 tot 500 werknemers	12	10	6	4	17	17	17
500 en meer werknemers	17	10	14	5	11	17	11

¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronische orderontvangst incl. elektronische boekings/reserveringssystemen.

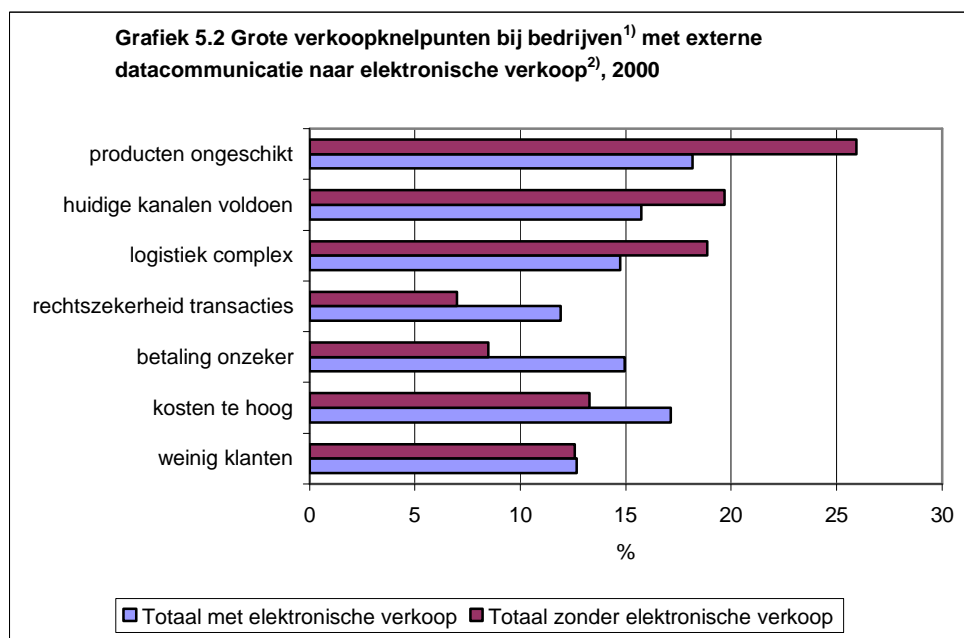
Bron: CBS, Automatiseringsenquête.

product en de hoge kosten worden het meest genoemd, maar ook de overige

knelpunten worden niet véél minder vaak als groot ervaren. De variatie tussen de bedrijfstakken is echter aanzienlijk. In de dienstverlening en vervoer en communicatie ligt het niveau ‘grote knelpunten’, ongeacht welk knelpunt, doorgaans tussen de 10 en 16%. Binnen de bedrijfstak handel, horeca en reparatie ligt het niveau hoger, maar de spreiding tussen de knelpunten is ook daar beperkt. De industrie kent veel grote knelpunten maar de bouwnijverheid scoort bij de meeste grote knelpunten verreweg het hoogst. De ongeschiktheid van de producten staat bovenaan, maar het wantrouwen tegenover de financiële en juridische afhandeling van de transacties is er, vergeleken met de overige bedrijfstakken, groot. Wat bedrijfsgrootte betreft valt op dat het vertrouwen in de juridische status van elektronische verkoop bij de kleinere bedrijven (tot 50 werknemers) te wensen overlaat. Kleinere bedrijven zien ook vaker op tegen de hoge kosten van (verder) investeren in *e-commerce*. In tabel 5.4 is voor de meeste bedrijfstakken ook de bedrijfsgrootte (in drie klassen) gegeven.

Bedrijven met versus bedrijven zonder elektronische verkoop

Vergelijken we de knelpunten van de bedrijven zonder elektronische verkoop met



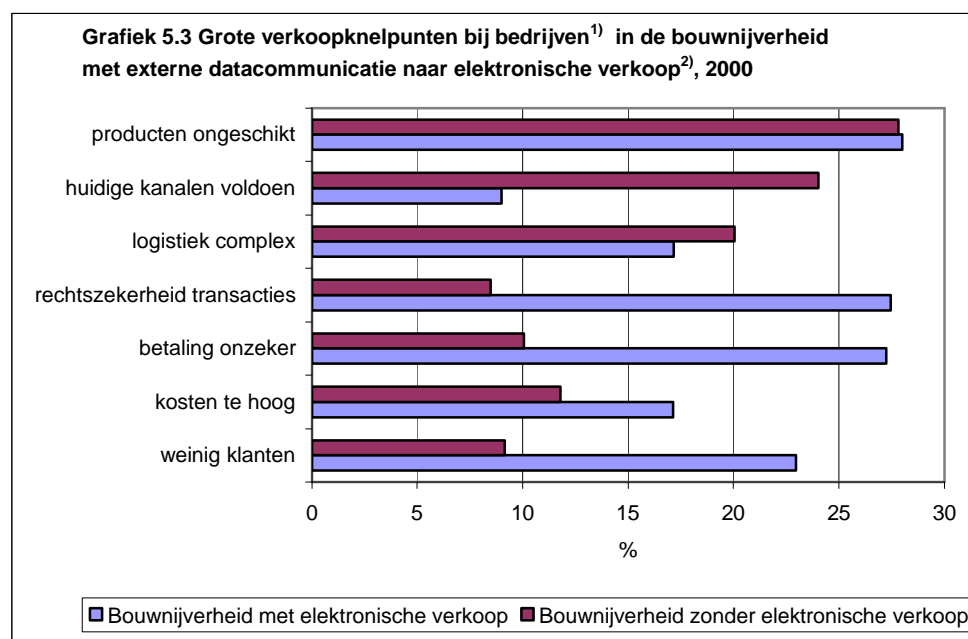
¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronische orderontvangst incl. elektronische boekings/reserveringssystemen.

Bron: CBS, Automatiseringsenquête.

die van de bedrijven met elektronische verkoop dan ziet men binnen de laatste groep minder bedrijven met grote belemmeringen in de aard van het product, de logistiek van de afzet en de tevredenheid met de huidige afzetkanalen. Deze bedrijven hadden de keuze voor elektronische verkoop immers gemaakt en in zekere zin deze knelpunten per saldo ‘overwonnen’. De hieruit voortvloeiende kennismaking met *e-commerce* leidt evenwel tot een gemiddeld negatiever oordeel over de knelpunten kosten, betaling en de rechtszekerheid van de transacties in vergelijking met de groep bedrijven zonder elektronische verkoop (zie grafiek 5.2). Vooral binnen de bouwnijverheid is het oordeel van de bedrijven die ervaring hebben opgedaan met *e-*

commerce negatief (zie grafiek 5.3). Een interessante groep bedrijven binnen de elektronische verkopers wordt gevormd door de bedrijven die daarmee tenminste 1% van hun omzet realiseren. Het overzicht van als groot ervaren knelpunten van deze bedrijven is in tabel 5.5 opgenomen. Vergelijkt men deze uitkomsten met staat 5.2 dan vallen alleen in sommige bedrijfstakken verschillen op. Het feit dat met name de betaling en de rechtsgeldigheid weinig verschil vertonen mag enige verbazing wekken. Alleen de (weinig) bouw- en vervoersbedrijven en bedrijven in de overige dienstverlening onderscheiden zich hier op punten van de totale groep elektronische verkopers. De handel, horeca en reparatie met meer dan 1 % verkoop oordeelt de logistiek, de aard van het product en de tevredenheid met de huidige afzetmogelijkheden vaker als een grote belemmering. De vrees voor te weinig klanten weegt hier juist minder zwaar.



¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronische orderontvangst incl. elektronische boekings/reserveringssystemen.

Bron: CBS, Automatiseringsenquête.

6 Knelpunten inkoop

In deze paragraaf komen de inkoopknelpunten aan de orde van bedrijven die beschikken over internet of een ander extern netwerk. De bedrijven zonder een mogelijkheid tot externe datacommunicatie blijven hier buiten beschouwing. De analyse is verder beperkt tot knelpunten die door de geënquêteerden als ‘groot’ worden gekwalificeerd.

Bedrijven zonder elektronische inkoop

Van de bedrijven met externe datacommunicatiemogelijkheden kopen er ongeveer 47 000 niet elektronisch in (zie staat 3.1). Daarvoor worden weinig ‘grote’

Staat 6.1

Grote inkoopknelpunten bij bedrijven¹⁾ met externe datacommunicatie zonder elektronische inkoop²⁾, 2000

	weinig toeleveranciers	toename afleveringskosten	betaling onzeker	logistieke problemen	rechtszekerheid transacties	producten ongeschikt
	%					
<i>Bedrijfstak</i>						
Landbouw, bosbouw en visserij	2	1	4	2	4	10
Delfstoffenwinning	21	4	8	4	4	23
Industrie	10	5	8	8	8	17
Energie- en waterleidingbedrijven	0	0	0	0	0	12
Bouwnijverheid	13	9	9	6	8	15
Handel, horeca en reparatie	9	2	3	6	1	12
Vervoer en communicatie	9	5	6	2	6	15
Financiële en zakelijke dienstverlening	4	2	4	3	4	10
Overige dienstverlening	3	1	3	3	3	5
Totaal	7	3	5	5	4	12
<i>Bedrijfsgrootte</i>						
5 tot 10 werknemers	8	4	6	5	4	13
10 tot 20 werknemers	5	3	4	4	5	11
20 tot 50 werknemers	8	3	5	4	5	13
50 tot 100 werknemers	9	4	5	7	6	12
100 tot 200 werknemers	5	2	4	4	4	11
200 tot 500 werknemers	8	3	6	5	5	12
500 en meer werknemers	6	2	2	4	3	7

¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronisch bestellen van producten/diensten bij derden.

Bron: CBS, Automatiseringsenquête.

belemmeringen aangevoerd. De voornaamste belemmering – de aard van het aan te schaffen product – wordt door slechts 12% van de bedrijven genoemd. In de bedrijfstakken industrie, bouwnijverheid en vervoer en de communicatie liggen de percentages wat boven het gemiddelde. De overige belemmeringen worden nog minder vaak genoemd (zie staat 6.1). Het feit dat in het algemeen weinig grote knelpunten worden ervaren kan worden geduid als een zekere desinteresse bij deze

bedrijven om bij het inkopen gebruik te maken van internet of andere elektronische netwerken. Men zou tevreden kunnen zijn met de bestaande inkoopkanalen. Tabel 6.1 bevat voor de meeste bedrijfstakken de bedrijfsgrootte in drie klassen.

Bedrijven met elektronische inkoop

De 35 000 bedrijven die via een extern datacommunicatiekanaal orders plaatsen ondervinden ook weinig grote knelpunten. De ongeschiktheid van de producten en de onzekerheid over de betaling worden het meest genoemd. De bouwnijverheid valt

Staat 6.2

Grote inkoopknelpunten bij bedrijven¹⁾ met externe datacommunicatie met elektronische inkoop²⁾, 2000

	weinig toeleveranciers	toename afleveringskosten	betaling onzeker	logistieke problemen	rechtszekerheid transacties	producten ongeschikt
	%					
<i>Bedrijfstak</i>						
Landbouw, bosbouw en visserij	12	6	10	14	9	18
Delfstoffenwinning	24	0	0	0	0	31
Industrie	9	6	12	10	8	13
Energie- en waterleidingbedrijven	0	0	12	12	9	6
Bouwnijverheid	6	5	20	9	11	15
Handel, horeca en reparatie	14	7	12	7	10	12
Vervoer en communicatie	3	4	7	6	8	15
Financiële en zakelijke dienstverlening	6	3	12	4	9	12
Overige dienstverlening	10	3	12	4	9	15
Totaal	10	5	12	6	9	13
<i>Bedrijfsgrootte</i>						
5 tot 10 werknemers	11	6	14	6	11	15
10 tot 20 werknemers	9	6	13	7	10	10
20 tot 50 werknemers	8	4	10	6	7	12
50 tot 100 werknemers	9	2	9	5	10	17
100 tot 200 werknemers	10	1	9	6	6	14
200 tot 500 werknemers	7	2	9	6	4	16
500 en meer werknemers	12	2	8	4	6	10

¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

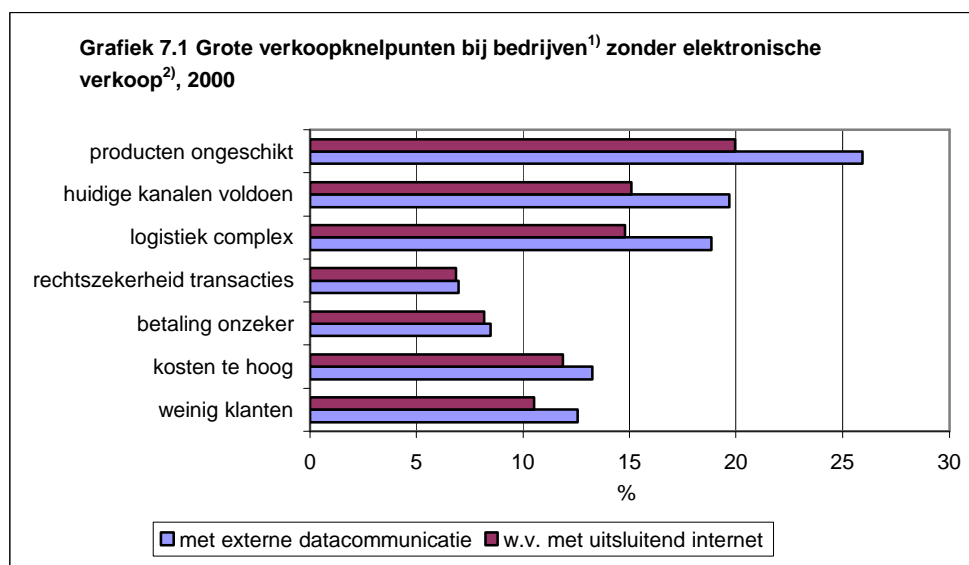
²⁾ Elektronisch bestellen van producten/diensten bij derden.

Bron: CBS, Automatiseringsenquête.

op door het grote aantal grote knelpunten. Daarbij worden met name betalingsproblemen gevreesd. Daarentegen ziet de bedrijfstak vervoer en communicatie opvallend weinig grote problemen. Ook daar prijkt de ongeschiktheid van het product boven aan de lijst met grote knelpunten (zie staat 6.2). Geringe aantallen toeleveranciers vormt in de bedrijfstak handel, horeca en reparatie de belangrijkste belemmering bij het (verder) investeren in elektronische inkoop. Tabel 6.2 bevat de gebruikelijke details (bedrijfsgrootte) voor de meeste bedrijfstakken.

7 Bedrijven met uitsluitend internet

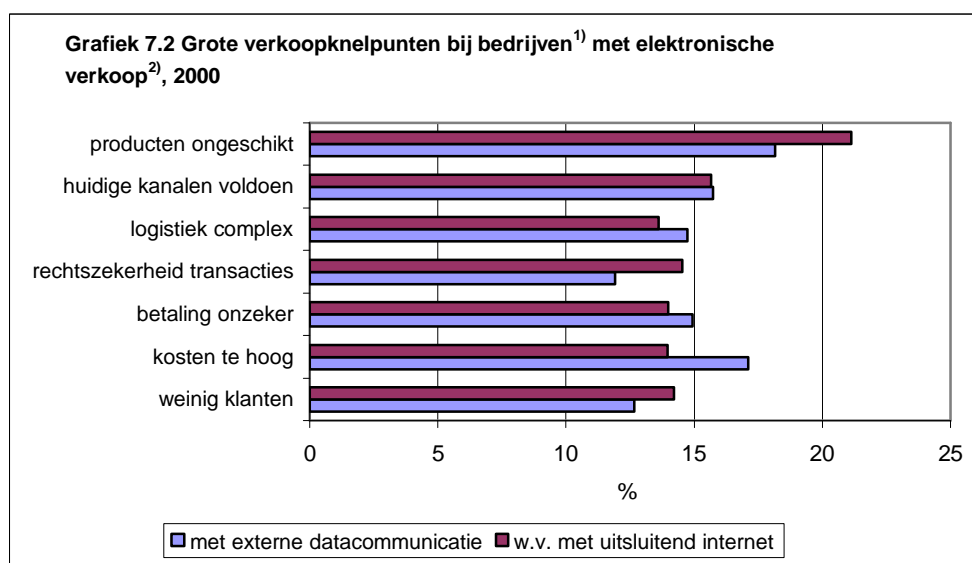
Het internet is een openbaar medium om met anderen te communiceren. De oudere vormen van externe datacommunicatie, zoals EDI, hebben een meer gesloten karakter. Bedrijven die al dan niet in combinatie met internet een oudere vorm gebruiken zijn doorgaans langer bekend met elektronische datacommunicatie. Daarnaast gaat het vaak om *e-commerce* met afnemers dan wel toeleveranciers die men kent. Via het openbare internet kan een bedrijf ook geconfronteerd worden met klanten waar hij nog nooit zaken mee heeft gedaan. De vraag is of dit leidt tot meer bezwaren tegen het gebruik van *e-commerce* of de uitbreiding daarvan.



¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronische orderontvangst incl. elektronische boekings/reserveringssystemen.

Bron: CBS, Automatiseringsenquête.



¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers

²⁾ Elektronische orderontvangst incl. elektronische boekings/reserveringssystemen

Bron: CBS, Automatiseringsenquête

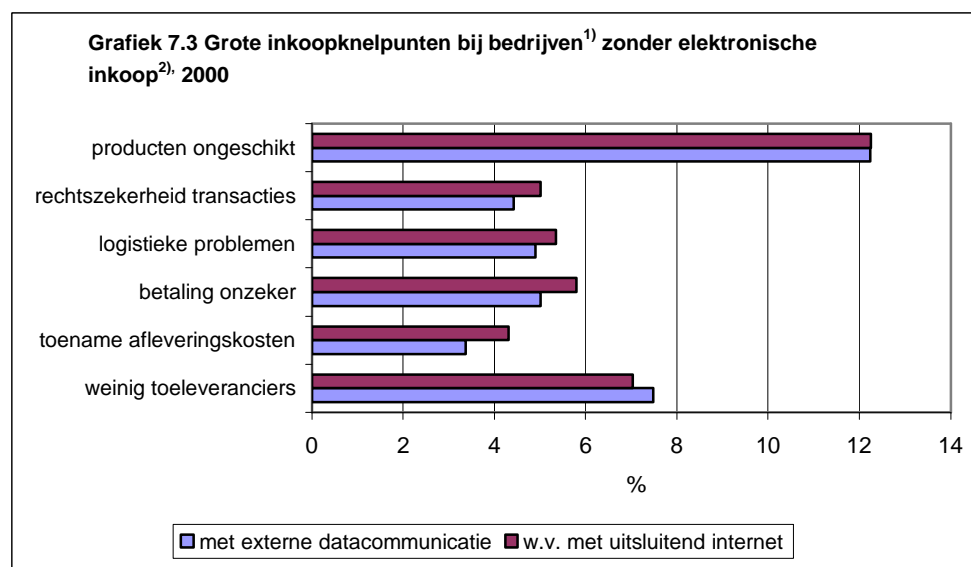
Verkoopknelpunten bij bedrijven met uitsluitend internet

Bij de bedrijven die (nog) *niet* tot elektronische verkoop hebben besloten zien we het volgende beeld: in het algemeen noemen de bedrijven met uitsluitend internet in vergelijking met de totale groep, minder knelpunten. Met name de ongeschiktheid van het product, de tevredenheid met de huidige afzetkanalen en de complexe logistiek worden minder genoemd (zie grafiek 7.1).

Bij de bedrijven die wel langs elektronische weg verkopen is geen duidelijk *overall* verschil te zien tussen de bedrijven met uitsluitend internet en de bedrijven met (ook) een andere vorm van datacommunicatie. Per saldo noemen de bedrijven met uitsluitend internet de aard van het product en de juridische afwikkeling wat vaker een groot knelpunt (zie grafiek 7.2).

Inkoopknelpunten bij bedrijven met uitsluitend internet

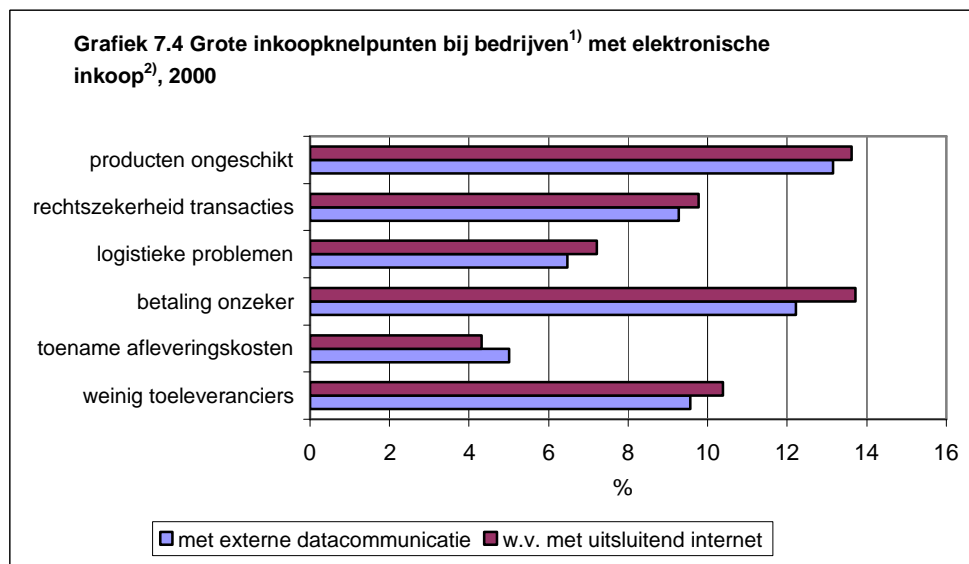
De groep ‘uitsluitend internet, geen elektronische inkoop’ kent als geheel geen ander profiel van grote bezwaren dan de vergelijkbare bedrijven met (ook) een ander extern netwerk. Ook hier is de aard van het product de grootste belemmering. De minder belangrijke knelpunten wegen bij de bedrijven met uitsluitend internet iets zwaarder (zie grafiek 7.3). Het knelpuntenprofiel van de groep bedrijven met uitsluitend internet *met* elektronische inkoop wijkt in grote lijnen niet af van de bedrijven die (ook) over een ander netwerk beschikken (zie grafiek 7.4).



¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers

²⁾ Elektronisch bestellen van producten/diensten bij derden.

Bron: CBS, Automatiseringsenquête



¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers

²⁾ Elektronisch bestellen van producten/diensten bij derden.

Bron: CBS, Automatiseringsenquête

8 Detailhandel

Tot slot van deze rapportage wordt kort stilgestaan bij de knelpunten die de detailhandel ervaart. Staat 8.1 bevat enkele populatiegegevens van deze sector. Daarin is te zien dat de bedrijven in de detailhandel binnen de bedrijfstak handel, horeca en reparatie, minder vaak beschikken over een extern netwerk. De

Staat 8.1

Bedrijven¹⁾ detailhandel met externe datacommunicatie en elektronische in- en verkoop naar bedrijfstak en grootteklasse, 2000

	Totaal aantal bedrijven	w.v. met		
		externe data- communicatie	elektronische verkoop ²⁾	elektronische inkoop ³⁾
	aantal	% van totaal aantal bedrijven		
<i>Bedrijfstak</i>				
Handel, horeca en reparatie	34 753	73	31	35
w.v. Detailhandel	10 608	64	21	37
Totaal	108 001	76	28	34

¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

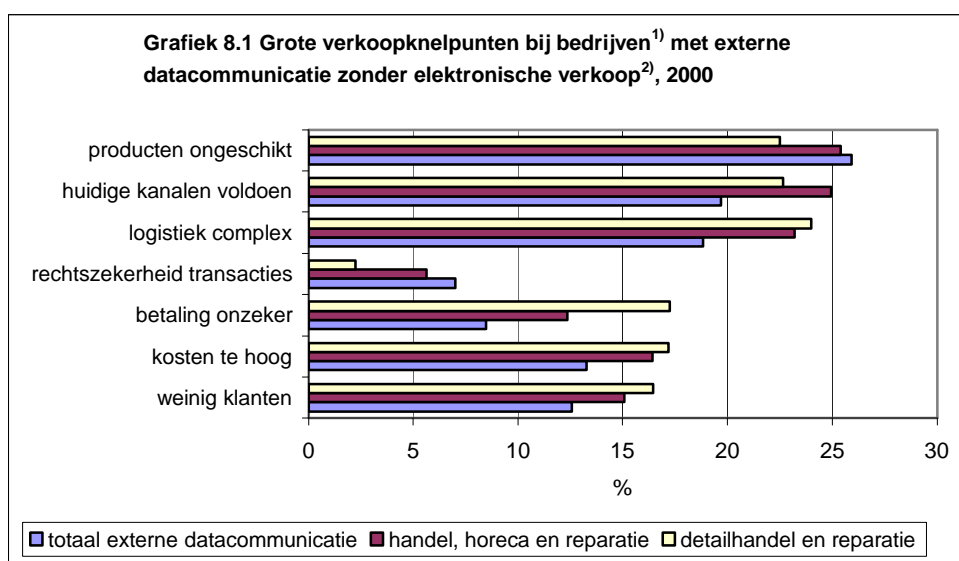
²⁾ Elektronische orderontvangst incl. elektronische boekings/reserveringssystemen.

³⁾ Elektronisch bestellen van producten/diensten bij derden.

Bron: CBS, Automatiseringsenquête.

elektronische verkoop blijft achter vergeleken met de overige sectoren.

Als geen andere sector richt de detailhandel – 7 000 bedrijven met 5 en meer werknemers – zich bij de verkoop op de consumentenmarkt. De vraag is of elektronische verkoop daarbij gepaard gaat met andere ervaringen. Voor de volledigheid worden ook de knelpunten bij de inkoop behandeld. Als referentiekader

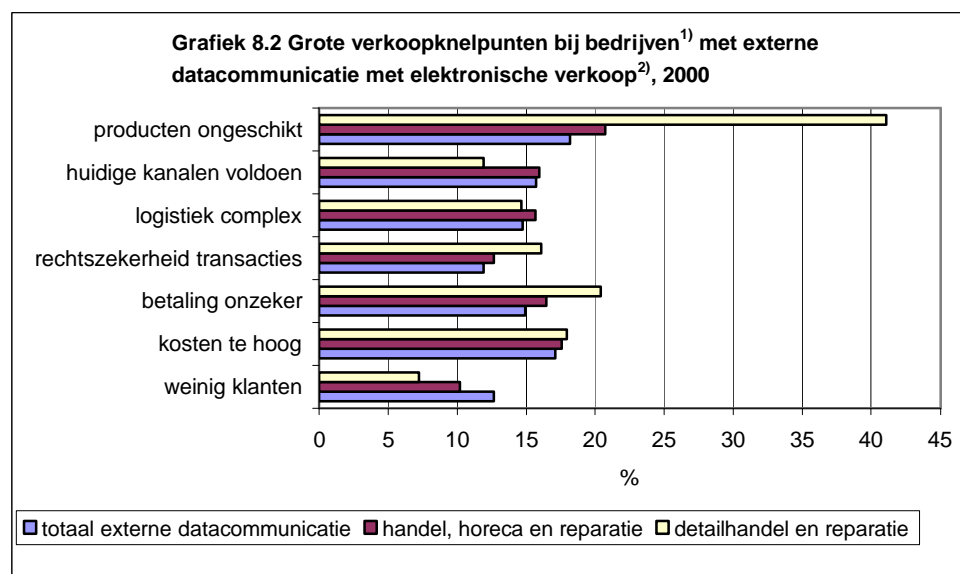


¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronische orderontvangst incl. elektronische boekings/reserveringssystemen.

Bron: CBS, Automatiseringsenquête.

fungeren het gehele bedrijfsleven met externe datacommunicatie en de sector handel, horeca en reparatie waarvan de detailhandel onderdeel is. In de detailhandel vormen de ongeschiktheid van de producten, de complexe logistiek en de tevredenheid met de huidige verkoopmethoden de belangrijkste redenen om niet tot elektronische *verkoop* over te gaan. Hierin onderscheidt de detailhandel zich niet van de overige sectoren die (nog) niet tot elektronische verkoop zijn overgegaan (zie grafiek 8.1). De vrees dat de financiële afronding problemen oplevert is bij de detailhandel groot. Over de rechtsgeldigheid van de transacties – in het algemeen al van ondergeschikt belang – maakt men zich geen grote zorgen.



¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronische orderontvangst incl. elektronische boekings/reserveringssystemen.

Bron: CBS, Automatiseringsenquête.

Staat 8.2

Grote verkoopknelpunten bij bedrijven¹⁾ detailhandel met externe datacommunicatie, 2000

	weinig klanten	kosten te hoog	betaling onzeker	rechtszekerheid transacties	logistiek complex	huidige kanalen voldoen	producten ongeschikt
%							
<i>Elektronische verkoop²⁾</i>							
Zonder elektronische verkoop	16	17	17	2	24	23	22
Met elektronische verkoop	7	18	20	16	15	12	41

¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronische orderontvangst incl. elektronische boekings/reserveringssystemen.

Bron: CBS, Automatiseringsenquête.

Feitelijke ervaring met elektronische verkoop gaat in deze sector gepaard met meer problemen met de financiële en juridische afronding (zie grafiek 8.2). De grootste belemmering bij de elektronisch verkopende detaillisten is gelegen in de aard van het product. Liefst vier op de tien bedrijven noemt dit een groot knelpunt bij de (verdere ontwikkeling van de) elektronische verkoop. Staat 8.2 bevat de cijfers over de verkoopknelpunten in de detailhandel.

Staat 8.3

Grote inkoopknelpunten bij bedrijven¹⁾ detailhandel met externe datacommunicatie, 2000

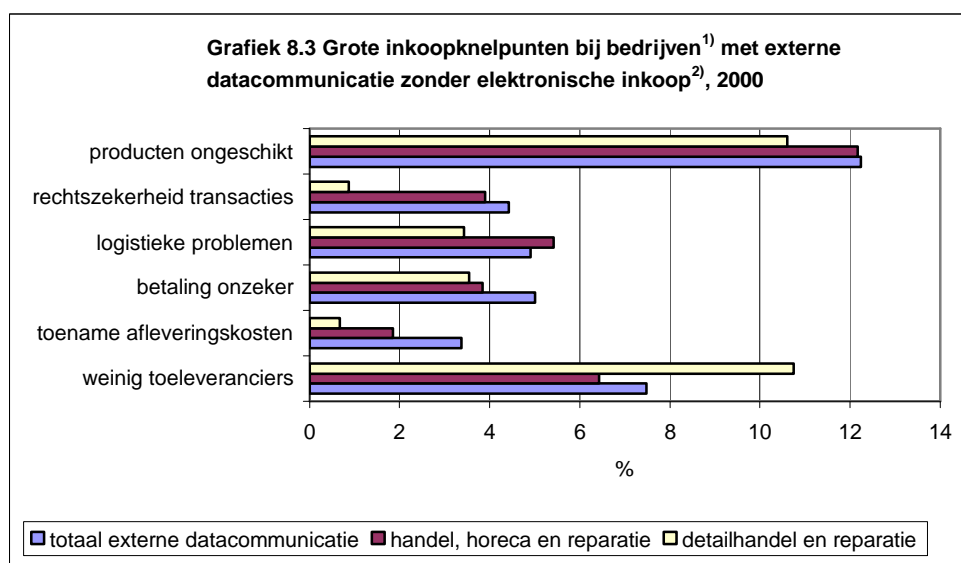
	weinig toeleveranciers	toename afleveringskosten	betaling onzeker	logistieke problemen	rechtszekerheid transacties	producten ongeschikt
%						
<i>Elektronische inkoop</i> ²⁾						
Zonder elektronische inkoop	11	1	4	3	1	11
Met elektronische inkoop	14	1	6	4	4	11

¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronisch bestellen van producten/diensten bij derden.

Bron: CBS, Automatiseringsenquête.

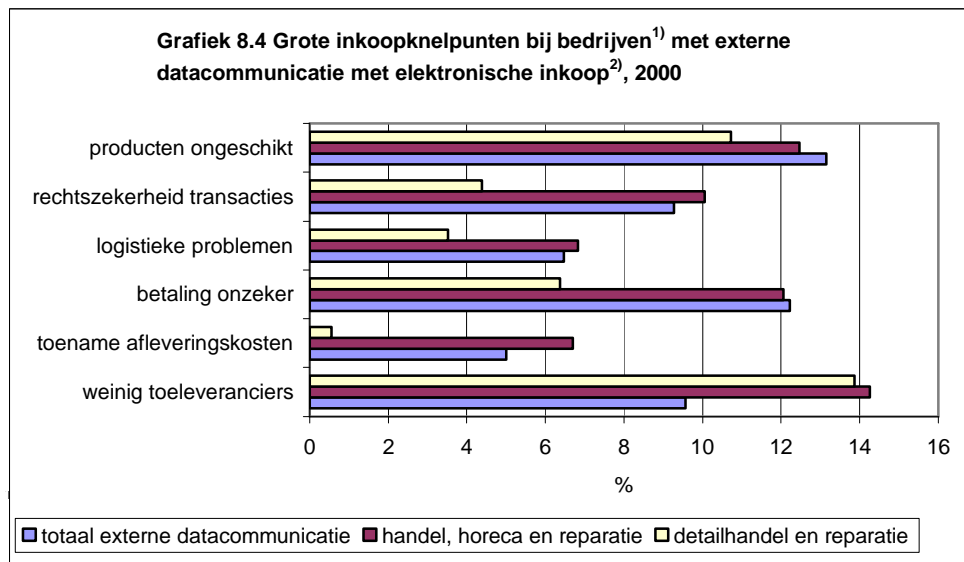
De vrees voor te weinig toeleveranciers is in de detailhandel – meer dan in de overige sectoren – een belangrijke reden om niet tot elektronische *inkoop* over te gaan (zie grafiek 8.3). Ook de aard van het product speelt een grote rol. Over de kosten en de rechtsgeldigheid maakt men zich opvallend weinig zorgen. Ook de detaillisten met ervaring in elektronische verkoop zijn vergeleken met de overige



¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronisch bestellen van producten/diensten bij derden.

Bron: CBS, Automatiseringsenquête.



¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronisch bestellen van producten/diensten bij derden.

Bron: CBS, Automatiseringsenquête.

sectoren over beide zaken erg mild (zie grafiek 8.4). Deze laatste groep ziet ook minder problemen rond de betaling en de logistiek van de afname van elektronisch ingekochte goederen en diensten. Cijfers over de inkoopknelpunten voor de detailhandel zijn weergegeven in staat 8.3.

Tabellen

Tabel 3.1
Bedrijven¹⁾ met externe datacommunicatie en elektronische in- en verkoop naar bedrijfstak en grootteklasse, 2000

	Totaal aantal bedrijven	w.v. met		
		externe data- communicatie	elektronische verkoop ³⁾	elektronische inkoop ⁴⁾
	aantal	% van totaal aantal bedrijven		
<i>Bedrijfstak</i>				
Landbouw, bosbouw en visserij ²⁾	4 538	68	23	22
Delfstoffenwinning ²⁾	127	78	18	32
Industrie	16 207	81	36	34
w.v. 5 tot 20 werknemers	9 715	76	35	30
20 tot 100 werknemers	5 070	89	37	36
100 en meer werknemers	1 422	93	44	50
Energie- en waterleidingbedrijven ²⁾	76	99	34	59
Bouwnijverheid	12 954	68	11	23
w.v. 5 tot 20 werknemers	9 076	64	9	22
20 tot 100 werknemers	3 459	76	17	24
100 en meer werknemers	419	85	15	36
Handel, horeca en reparatie	34 753	73	31	35
w.v. 5 tot 20 werknemers	27 251	69	29	33
20 tot 100 werknemers	6 633	86	35	43
100 en meer werknemers	869	88	46	55
Vervoer en communicatie	6 583	72	34	24
w.v. 5 tot 20 werknemers	4 357	70	29	21
20 tot 100 werknemers	1 912	72	42	26
100 en meer werknemers	314	86	60	52
Financiële en zakelijke dienstverlening	19 585	84	33	44
w.v. 5 tot 20 werknemers	14 389	83	34	41
20 tot 100 werknemers	4 216	86	31	50
100 en meer werknemers	980	86	32	52
Overige dienstverlening	13 178	80	19	35
w.v. 5 tot 20 werknemers	7 944	75	22	30
20 tot 100 werknemers	3 459	84	16	39
100 en meer werknemers	1 775	90	14	47
Totaal	108 001	76	28	34
w.v. 5 tot 20 werknemers	76 711	73	27	31
20 tot 100 werknemers	25 408	84	30	38
100 en meer werknemers	5 882	89	32	49
<i>Bedrijfs grootte</i>				
5 tot 10 werknemers	45 914	70	25	29
10 tot 20 werknemers	30 797	77	31	35
20 tot 50 werknemers	19 039	82	30	37
50 tot 100 werknemers	6 369	90	29	41
100 tot 200 werknemers	2 971	90	32	48
200 tot 500 werknemers	1 865	89	32	49
500 en meer werknemers	1 046	88	31	52

¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Te weinig waarnemingen voor een nadere onderverdeling naar bedrijfs grootte.

³⁾ Elektronische orderontvangst incl. elektronische boekings/reserveringssystemen.

⁴⁾ Elektronisch bestellen van producten/diensten bij derden.

Bron: CBS, Automatiseringsenquête.

Tabel 5.1
Grote verkoopknelpunten bij bedrijven¹⁾ met externe datacommunicatie zonder elektronische verkoop²⁾, 2000

	weinig klanten	kosten te hoog	betaling onzeker	rechtszekerheid transacties	logistiek complex	huidige kanalen voldoen	producten ongeschikt
	%						
<i>Bedrijfstak</i>							
Landbouw, bosbouw en visserij ³⁾	10	11	6	6	14	18	26
Delfstoffenwinning ³⁾	20	13	6	5	33	41	46
Industrie	15	16	11	13	27	22	30
w.v. 5 tot 20 werknemers	13	13	14	18	28	20	27
20 tot 100 werknemers	16	20	7	6	26	25	34
100 en meer werknemers	20	21	10	7	26	26	33
Energie- en waterleidingbedrijven ³⁾	4	27	0	0	6	10	18
Bouwnijverheid	9	12	10	8	20	24	28
w.v. 5 tot 20 werknemers	10	14	11	10	20	22	23
20 tot 100 werknemers	6	6	10	5	18	27	35
100 en meer werknemers	21	11	6	10	44	40	54
Handel, horeca en reparatie	15	16	12	6	23	25	25
w.v. 5 tot 20 werknemers	14	17	13	5	23	26	27
20 tot 100 werknemers	17	16	10	6	24	21	22
100 en meer werknemers	21	18	13	7	21	23	19
Vervoer en communicatie	16	9	5	10	18	16	22
w.v. 5 tot 20 werknemers	13	8	3	8	16	15	21
20 tot 100 werknemers	23	13	12	18	23	20	23
100 en meer werknemers	18	6	0	4	23	27	26
Financiële en zakelijke dienstverlening	15	12	5	6	15	18	28
w.v. 5 tot 20 werknemers	16	13	5	7	15	18	28
20 tot 100 werknemers	12	10	7	6	16	15	28
100 en meer werknemers	12	9	4	7	21	27	33
Overige dienstverlening	6	10	3	3	8	8	19
w.v. 5 tot 20 werknemers	5	9	2	2	7	7	17
20 tot 100 werknemers	8	12	5	5	10	10	23
100 en meer werknemers	5	8	2	2	8	6	22
Totaal	13	13	8	7	19	20	26
w.v. 5 tot 20 werknemers	12	13	9	8	19	20	25
20 tot 100 werknemers	13	13	8	6	20	20	28
100 en meer werknemers	13	13	6	5	19	19	29
<i>Bedrijfsgrootte</i>							
5 tot 10 werknemers	12	12	10	8	20	20	24
10 tot 20 werknemers	12	15	8	7	17	20	26
20 tot 50 werknemers	13	12	8	5	20	18	25
50 tot 100 werknemers	14	17	9	10	19	24	34
100 tot 200 werknemers	14	13	7	5	20	22	30
200 tot 500 werknemers	12	11	5	5	17	16	23
500 en meer werknemers	11	13	3	5	21	16	35

¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronische orderontvangst incl. elektronische boekings/reserveringssystemen.

³⁾ Te weinig waarnemingen voor een nadere onderverdeling naar bedrijfsgrootte.

Tabel 5.2

Grote verkoopknelpunten bij bedrijven¹⁾ met externe datacommunicatie zonder elektronische verkoop²⁾ en overige verkoopfaciliteit, 2000

	weinig klanten	kosten te hoog	betaling onzeker	rechtszekerheid transacties	logistiek complex	huidige kanalen voldoen	producten ongeschikt
	%						
<i>Bedrijfstak</i>							
Landbouw, bosbouw en visserij ³⁾	10	12	7	7	11	16	22
Delfstoffenwinning ³⁾	20	6	5	8	36	40	46
Industrie	14	19	12	14	28	24	31
w.v. 5 tot 20 werknemers	15	17	15	18	29	25	33
20 tot 100 werknemers	11	23	5	6	26	23	24
100 en meer werknemers	24	26	12	5	23	24	42
Energie- en waterleidingbedrijven ³⁾	8	38	0	0	13	20	37
Bouwnijverheid	7	14	12	9	19	21	24
w.v. 5 tot 20 werknemers	8	17	12	11	19	21	21
20 tot 100 werknemers	6	5	12	4	18	17	33
100 en meer werknemers	27	16	12	12	38	35	49
Handel, horeca en reparatie	14	14	10	4	22	24	20
w.v. 5 tot 20 werknemers	15	14	11	4	23	28	21
20 tot 100 werknemers	12	14	6	3	17	12	15
100 en meer werknemers	17	19	19	6	19	20	13
Vervoer en communicatie	15	5	4	12	17	18	21
w.v. 5 tot 20 werknemers	13	5	1	10	18	18	22
20 tot 100 werknemers	20	2	14	20	15	18	18
100 en meer werknemers	41	11	0	0	21	36	36
Financiële en zakelijke dienstverlening	12	10	4	5	11	12	19
w.v. 5 tot 20 werknemers	14	11	3	5	10	12	18
20 tot 100 werknemers	7	6	7	6	11	11	23
100 en meer werknemers	4	5	7	8	20	14	25
Overige dienstverlening	4	7	2	3	6	8	18
w.v. 5 tot 20 werknemers	5	8	3	2	5	8	15
20 tot 100 werknemers	3	7	3	4	7	7	22
100 en meer werknemers	3	4	1	1	7	6	18
Totaal	11	13	8	7	17	18	22
w.v. 5 tot 20 werknemers	12	13	9	8	18	20	21
20 tot 100 werknemers	9	11	7	5	16	15	23
100 en meer werknemers	11	10	6	4	15	15	26
<i>Bedrijfs grootte</i>							
5 tot 10 werknemers	11	11	10	9	19	21	20
10 tot 20 werknemers	13	16	7	6	16	19	24
20 tot 50 werknemers	9	11	7	4	16	13	21
50 tot 100 werknemers	9	13	7	11	18	18	28
100 tot 200 werknemers	13	10	8	5	16	17	29
200 tot 500 werknemers	8	8	4	2	13	11	20
500 en meer werknemers	7	12	5	5	20	14	28

¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronische orderontvangst incl. elektronische boekings/reserveringssystemen.

³⁾ Te weinig waarnemingen voor een nadere onderverdeling naar bedrijfs grootte.

Bron: CBS, Automatiseringsenquête.

Tabel 5.3
Grote verkoopknelpunten bij bedrijven¹⁾ met externe datacommunicatie zonder elektronische verkoop²⁾ met (tenminste) een website, 2000

	weinig klanten	kosten te hoog	betaling onzeker	rechtszekerheid transacties	logistiek complex	huidige kanalen voldoen	producten ongeschikt
	%						
<i>Bedrijfstak</i>							
Landbouw, bosbouw en visserij ³⁾	5	10	0	0	43	36	55
Delfstoffenwinning ³⁾	13	16	0	0	24	37	42
Industrie	14	13	11	12	25	21	28
w.v. 5 tot 20 werknemers	11	7	14	19	27	14	16
20 tot 100 werknemers	15	17	8	6	20	27	43
100 en meer werknemers	19	20	10	7	27	26	30
Energie- en waterleidingbedrijven ³⁾	0	19	0	0	0	0	0
Bouwnijverheid	13	6	5	6	23	31	36
w.v. 5 tot 20 werknemers	18	6	4	7	23	22	30
20 tot 100 werknemers	7	7	7	5	18	39	39
100 en meer werknemers	19	9	1	8	49	44	59
Handel, horeca en reparatie	16	20	13	7	24	23	31
w.v. 5 tot 20 werknemers	13	21	13	5	21	20	34
20 tot 100 werknemers	21	19	15	10	31	29	28
100 en meer werknemers	25	14	10	8	23	26	22
Vervoer en communicatie	16	18	9	5	19	13	22
w.v. 5 tot 20 werknemers	14	14	10	0	10	6	20
20 tot 100 werknemers	22	32	8	16	36	26	28
100 en meer werknemers	10	4	0	6	24	24	23
Financiële en zakelijke dienstverlening	16	12	7	7	18	21	33
w.v. 5 tot 20 werknemers	16	12	7	7	17	22	33
20 tot 100 werknemers	15	12	7	6	21	17	31
100 en meer werknemers	16	11	3	4	22	30	38
Overige dienstverlening	9	14	4	4	11	8	22
w.v. 5 tot 20 werknemers	7	11	1	2	10	5	21
20 tot 100 werknemers	13	19	9	7	14	13	23
100 en meer werknemers	6	14	3	4	11	7	25
Totaal	14	14	9	7	21	20	30
w.v. 5 tot 20 werknemers	13	14	8	7	19	18	29
20 tot 100 werknemers	16	15	10	7	23	25	32
100 en meer werknemers	14	14	5	5	22	22	31
<i>Bedrijfsgrootte</i>							
5 tot 10 werknemers	16	15	10	7	20	16	32
10 tot 20 werknemers	10	12	7	6	18	19	26
20 tot 50 werknemers	15	14	10	6	24	24	29
50 tot 100 werknemers	16	19	10	9	20	27	37
100 tot 200 werknemers	15	15	7	5	24	26	31
200 tot 500 werknemers	15	12	5	6	19	20	25
500 en meer werknemers	12	14	2	3	22	16	38

¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronische orderontvangst incl. elektronische boekings/reserveringssystemen.

³⁾ Te weinig waarnemingen voor een nadere onderverdeling naar bedrijfsgrootte.

Tabel 5.4
Grote verkoopknelpunten bij bedrijven¹⁾ met externe datacommunicatie met elektronische verkoop²⁾, 2000

	weinig klanten	kosten te hoog	betaling onzeker	rechtszekerheid transacties	logistiek complex	huidige kanalen voldoen	producten ongeschikt
	%						
<i>Bedrijfstak</i>							
Landbouw, bosbouw en visserij ³⁾	29	27	22	17	24	18	10
Delfstoffenwinning ³⁾	16	0	0	0	34	29	26
Industrie	14	19	16	11	18	18	20
w.v. 5 tot 20 werknemers	13	20	19	12	16	14	19
20 tot 100 werknemers	15	18	14	13	23	25	22
100 en meer werknemers	11	12	8	5	17	18	18
Energie- en waterleidingbedrijven ³⁾	9	7	0	7	16	34	25
Bouwnijverheid	23	17	27	27	17	9	28
w.v. 5 tot 20 werknemers	20	12	27	36	15	0	26
20 tot 100 werknemers	27	26	29	18	18	17	29
100 en meer werknemers	26	3	12	9	41	36	51
Handel, horeca en reparatie	10	18	16	13	16	16	21
w.v. 5 tot 20 werknemers	10	18	18	15	15	14	21
20 tot 100 werknemers	11	16	12	8	20	22	22
100 en meer werknemers	12	13	4	4	10	18	7
Vervoer en communicatie	7	14	14	10	8	12	14
w.v. 5 tot 20 werknemers	4	12	16	13	9	8	15
20 tot 100 werknemers	9	16	12	6	4	15	13
100 en meer werknemers	12	18	8	5	17	25	11
Financiële en zakelijke dienstverlening	13	15	10	10	12	16	16
w.v. 5 tot 20 werknemers	13	15	10	11	11	17	16
20 tot 100 werknemers	12	13	10	8	11	13	13
100 en meer werknemers	11	14	14	7	20	14	22
Overige dienstverlening	13	17	10	6	11	13	11
w.v. 5 tot 20 werknemers	14	16	12	6	10	13	10
20 tot 100 werknemers	14	24	7	9	13	12	15
100 en meer werknemers	4	13	2	1	12	16	7
Totaal	13	17	15	12	15	16	18
w.v. 5 tot 20 werknemers	12	17	16	13	14	14	18
20 tot 100 werknemers	14	18	13	10	17	19	20
100 en meer werknemers	11	13	8	5	16	19	15
<i>Bedrijfs grootte</i>							
5 tot 10 werknemers	13	20	14	14	14	13	17
10 tot 20 werknemers	12	15	18	13	13	15	19
20 tot 50 werknemers	14	18	14	11	18	21	21
50 tot 100 werknemers	12	17	12	7	15	15	16
100 tot 200 werknemers	8	16	6	5	17	20	16
200 tot 500 werknemers	12	10	6	4	17	17	17
500 en meer werknemers	17	10	14	5	11	17	11

¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronische orderontvangst incl. elektronische boekings/reserveringssystemen.

³⁾ Te weinig waarnemingen voor een nadere onderverdeling naar bedrijfs grootte.

Tabel 5.5

Grote verkoopknelpunten bij bedrijven¹⁾ met externe datacommunicatie met elektronische verkoop²⁾, tenminste 1% van de omzet, 2000

	weinig klanten	kosten te hoog	betaling onzeker	rechtszekerheid transacties	logistiek complex	huidige kanalen voldoen	producten ongeschikt
	%						
<i>Bedrijfstak</i>							
Landbouw, bosbouw en visserij ³⁾	21	20	22	17	29	15	14
Delfstoffenwinning ³⁾	19	0	0	0	41	34	30
Industrie	14	21	16	12	18	20	20
w.v. 5 tot 20 werknemers	15	24	18	12	15	14	20
20 tot 100 werknemers	13	19	15	15	23	30	23
100 en meer werknemers	12	12	9	5	17	17	15
Energie- en waterleidingbedrijven ³⁾	18	0	0	0	32	49	32
Bouwnijverheid	29	20	30	31	18	7	30
w.v. 5 tot 20 werknemers	27	14	33	43	17	0	30
20 tot 100 werknemers	32	32	25	9	17	16	30
100 en meer werknemers	37	0	0	0	55	53	55
Handel, horeca en reparatie	13	16	15	11	13	14	19
w.v. 5 tot 20 werknemers	14	17	18	13	10	12	19
20 tot 100 werknemers	14	15	9	7	22	16	20
100 en meer werknemers	9	12	5	5	9	18	6
Vervoer en communicatie	9	14	17	9	9	14	16
w.v. 5 tot 20 werknemers	6	15	21	10	11	11	18
20 tot 100 werknemers	11	12	12	8	4	18	14
100 en meer werknemers	17	18	9	8	19	22	15
Financiële en zakelijke dienstverlening	13	14	12	8	12	18	16
w.v. 5 tot 20 werknemers	13	15	11	9	12	19	16
20 tot 100 werknemers	12	14	10	7	10	13	14
100 en meer werknemers	9	12	18	9	19	12	22
Overige dienstverlening	12	15	11	6	12	15	10
w.v. 5 tot 20 werknemers	12	14	13	5	9	15	8
20 tot 100 werknemers	16	20	8	12	16	13	17
100 en meer werknemers	4	16	4	0	22	22	7
Totaal	14	17	15	11	14	16	18
w.v. 5 tot 20 werknemers	14	17	17	13	12	14	18
20 tot 100 werknemers	14	17	12	10	18	19	20
100 en meer werknemers	11	13	9	6	17	18	14
<i>Bedrijfs grootte</i>							
5 tot 10 werknemers	14	19	15	13	14	13	19
10 tot 20 werknemers	14	15	19	12	11	15	16
20 tot 50 werknemers	15	18	12	11	19	22	21
50 tot 100 werknemers	12	14	12	8	15	13	17
100 tot 200 werknemers	7	16	9	7	19	21	17
200 tot 500 werknemers	14	8	6	4	17	15	15
500 en meer werknemers	16	9	17	4	11	16	7

¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronische orderontvangst incl. elektronische boekings/reserveringssystemen.

³⁾ Te weinig waarnemingen voor een nadere onderverdeling naar bedrijfs grootte.

Tabel 6.1
Grote inkoopknelpunten bij bedrijven¹⁾ met externe datacommunicatie zonder elektronische inkoop²⁾, 2000

	weinig toeleveranciers	toename afleveringskosten	betaling onzeker	logistieke problemen	rechtszekerheid transacties	producten ongeschikt
	%					
<i>Bedrijfstak</i>						
Landbouw, bosbouw en visserij ³⁾	2	1	4	2	4	10
Delfstoffenwinning ³⁾	21	4	8	4	4	23
Industrie	10	5	8	8	8	17
w.v. 5 tot 20 werknemers	11	7	11	9	11	17
20 tot 100 werknemers	8	3	5	6	4	18
100 en meer werknemers	6	2	4	5	4	12
Energie- en waterleidingbedrijven ³⁾	0	0	0	0	0	12
Bouwnijverheid	13	9	9	6	8	15
w.v. 5 tot 20 werknemers	14	9	9	6	8	15
20 tot 100 werknemers	10	7	8	6	9	15
100 en meer werknemers	14	3	5	9	7	22
Handel, horeca en reparatie	9	2	3	6	1	12
w.v. 5 tot 20 werknemers	7	2	2	6	1	12
20 tot 100 werknemers	13	2	4	7	2	14
100 en meer werknemers	4	5	5	5	7	9
Vervoer en communicatie	9	5	6	2	6	15
w.v. 5 tot 20 werknemers	9	6	6	0	4	18
20 tot 100 werknemers	9	3	7	6	10	9
100 en meer werknemers	11	0	7	1	3	5
Financiële en zakelijke dienstverlening	4	2	4	3	4	10
w.v. 5 tot 20 werknemers	3	2	4	3	4	10
20 tot 100 werknemers	5	1	5	1	5	10
100 en meer werknemers	7	2	2	3	3	9
Overige dienstverlening	3	1	3	3	3	5
w.v. 5 tot 20 werknemers	2	1	2	3	1	5
20 tot 100 werknemers	4	2	0	2	5	5
100 en meer werknemers	4	2	4	2	3	8
Totaal	7	3	5	5	4	12
w.v. 5 tot 20 werknemers	7	4	5	5	4	12
20 tot 100 werknemers	9	3	5	5	5	13
100 en meer werknemers	6	2	4	4	4	11
<i>Bedrijfs grootte</i>						
5 tot 10 werknemers	8	4	6	5	4	13
10 tot 20 werknemers	5	3	4	4	5	11
20 tot 50 werknemers	8	3	5	4	5	13
50 tot 100 werknemers	9	4	5	7	6	12
100 tot 200 werknemers	5	2	4	4	4	11
200 tot 500 werknemers	8	3	6	5	5	12
500 en meer werknemers	6	2	2	4	3	7

¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronisch bestellen van producten/diensten bij derden.

³⁾ Te weinig waarnemingen voor een nadere onderverdeling naar bedrijfs grootte.

Tabel 6.2
Grote inkoopknelpunten bij bedrijven¹⁾ met externe datacommunicatie met elektronische inkoop²⁾, 2000

	weinig toeleveranciers	toename afleveringskosten	betaling onzeker	logistieke problemen	rechtszekerheid transacties	producten ongeschikt
	%					
<i>Bedrijfstak</i>						
Landbouw, bosbouw en visserij ³⁾	12	6	10	14	9	18
Delfstoffenwinning ³⁾	24	0	0	0	0	31
Industrie	9	6	12	10	8	13
w.v. 5 tot 20 werknemers	7	5	11	10	7	10
20 tot 100 werknemers	10	10	13	10	11	14
100 en meer werknemers	9	3	11	6	5	20
Energie- en waterleidingbedrijven ³⁾	0	0	12	12	9	6
Bouwnijverheid	6	5	20	9	11	15
w.v. 5 tot 20 werknemers	4	6	25	10	12	15
20 tot 100 werknemers	10	3	8	6	7	16
100 en meer werknemers	5	2	16	12	12	20
Handel, horeca en reparatie	14	7	12	7	10	12
w.v. 5 tot 20 werknemers	16	8	14	7	12	12
20 tot 100 werknemers	10	3	8	6	7	15
100 en meer werknemers	8	1	5	5	4	10
Vervoer en communicatie	3	4	7	6	8	15
w.v. 5 tot 20 werknemers	1	6	8	8	7	15
20 tot 100 werknemers	2	1	3	0	10	13
100 en meer werknemers	15	0	12	12	7	17
Financiële en zakelijke dienstverlening	6	3	12	4	9	12
w.v. 5 tot 20 werknemers	6	4	13	3	10	13
20 tot 100 werknemers	5	2	8	5	8	8
100 en meer werknemers	5	2	9	8	7	10
Overige dienstverlening	10	3	12	4	9	15
w.v. 5 tot 20 werknemers	12	3	14	6	12	16
20 tot 100 werknemers	5	2	11	3	5	15
100 en meer werknemers	12	2	7	1	5	11
Totaal	10	5	12	6	9	13
w.v. 5 tot 20 werknemers	10	6	14	7	10	13
20 tot 100 werknemers	8	4	9	6	8	14
100 en meer werknemers	9	2	9	6	6	14
<i>Bedrijfsgrootte</i>						
5 tot 10 werknemers	11	6	14	6	11	15
10 tot 20 werknemers	9	6	13	7	10	10
20 tot 50 werknemers	8	4	10	6	7	12
50 tot 100 werknemers	9	2	9	5	10	17
100 tot 200 werknemers	10	1	9	6	6	14
200 tot 500 werknemers	7	2	9	6	4	16
500 en meer werknemers	12	2	8	4	6	10

¹⁾ Bedrijven met 5 of meer werknemers.

²⁾ Elektronisch bestellen van producten/diensten bij derden.

³⁾ Te weinig waarnemingen voor een nadere onderverdeling naar bedrijfsgrootte.

Annex I Indicatoren

Bedrijven met externe datacommunicatie (hoofdstukken 5 en 6)

<i>Omschrijving noemer</i>	<i>Knelpunten</i>	<i>Staten</i>	<i>Grafieken</i>	<i>Tabellen</i>
Bedrijven zonder elektronische verkoop	Verkoop	5.1	5.1	5.1
Bedrijven zonder elektronische verkoop en geen enkele verkoopfaciliteit ¹⁾	Verkoop		5.1	5.2
Bedrijven zonder elektronische verkoop, maar met (tenminste) een <i>website</i>	Verkoop		5.1	5.3
Bedrijven met elektronische verkoop	Verkoop	5.2	5.2 5.3	5.4
Bedrijven met elektronische verkoop van tenminste 1% van de totale omzet	Verkoop			5.5
Bedrijven zonder elektronische inkoop	Inkoop	6.1		6.1
Bedrijven met elektronische inkoop	Inkoop	6.2		6.2

Bedrijven met uitsluitend internet (hoofdstuk 7)

<i>Omschrijving</i>	<i>Knelpunten</i>	<i>Staten</i>	<i>Grafieken</i>	<i>Tabellen</i>
Bedrijven zonder elektronische verkoop	Verkoop		7.1	
Bedrijven met elektronische verkoop	Verkoop		7.2	
Bedrijven zonder elektronische inkoop	Inkoop		7.3	
Bedrijven met elektronische inkoop	Inkoop		7.4	

Detailhandel, bedrijven met externe datacommunicatie (hoofdstuk 8)

<i>Omschrijving</i>	<i>Knelpunten</i>	<i>Staten</i>	<i>Grafieken</i>	<i>Tabellen</i>
Bedrijven zonder elektronische verkoop	Verkoop	8.2	8.1	
Bedrijven met elektronische verkoop	Verkoop	8.2	8.2	
Bedrijven zonder elektronische inkoop	Inkoop		8.3	
Bedrijven met elektronische inkoop	Inkoop		8.4	

¹⁾ Geen verkoopfaciliteiten als: *website*, *on line* product- en prijsinformatie, elektronische aflevering, *on line* klantondersteuning, *e-markets* (zie Annex III).

Annex II Knelpuntenvraagstelling

Omschrijving in de vragenlijst	Toelichting in de vragenlijst	Omschrijving in rapport
Verkoopknelpunten		
<i>Wat is de betekenis van onderstaande knelpunten bij het (verder) ontwikkelen van activiteiten op internet/andere elektronische netwerken t.b.v. de verkoopfunctie van uw bedrijf?</i>		
Aantal (toekomstige) klanten / afnemers te gering	Te weinig klanten	Weinig klanten
Investering en onderhoud <i>e-commerce</i> -faciliteiten te duur	Kosten te hoog	Kosten te hoog
Onzeker over betaling		Betaling onzeker
Onzeker over rechtsgeldigheid transacties via <i>e-commerce</i>	Contracten, leveringsvoorwaarden, garanties e.d.	Rechtszekerheid transacties
Logistiek afzet past niet /moeilijk bij <i>e-commerce</i>	Logistiek te complex	Logistiek complex
Bestaande verkoopmethoden / afzetkanalen voldoen	Verandering niet nodig	Huidige kanalen voldoen
Onze producten / diensten ongeschikt voor <i>e-commerce</i>		Producten ongeschikt
Inkoopknelpunten		
<i>Wat is de betekenis van onderstaande knelpunten bij het (verder) ontwikkelen van activiteiten op internet/andere elektronische netwerken t.b.v. de inkopen van uw bedrijf?</i>		
Aantal (toekomstige) toeleveranciers te gering		Weinig toeleveranciers
Afleveringskosten zullen hoger worden door <i>e-commerce</i>	Veranderde afleveringskosten	Toename afleveringskosten
Onzeker over betalingsverkeer		Betaling onzeker
Logistieke problemen (snelheid / tijdigheid van aflevering)	Minder zekere aflevering	Logistieke problemen
Onzeker over rechtsgeldigheid transacties via <i>e-commerce</i>	Contracten, leveringsvoorwaarden, garanties e.d.	Rechtszekerheid transacties
In te kopen producten / diensten ongeschikt voor <i>e-commerce</i>		Producten ongeschikt

Annex III Vragenformulier Automatiseringsenquête 2000-2002



Gaarne terugzenden voor
in bijgevoegde portvrije retourenvelop.
Wilt u controleren of de code in het venster
zichtbaar is?

Onderwerp:

De enquête gaat over **alle** toepassingen van automatisering/informatietechnologie (IT): van kantoorautomatisering tot alle andere vormen van automatisering bij uw administraties, planning en logistieke functies. Ook meetellen computerondersteund productontwerp (indien van toepassing), datacommunicatie (zoals internet-gebruik), elektronisch zakenverkeer (e-commerce) en geautomatiseerde telefooncentrales. **Echter niet:** fabrieks- & procesautomatisering.

1. Aantal computers

	2000	2001 prognose	2002 prognose	
Totaal aantal PC's/terminals per eind:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	11
Hoeveel PC's zijn onderling gekoppeld in een netwerk(en) binnen uw bedrijf?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	12
Hoeveel PC's hebben direct of indirect aansluiting op internet?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	13
	1	2	3	

Alle desktops en laptops operationeel in uw bedrijf. Te benaderen met bijv. totaal personeel x het gemiddeld aantal PC's per werkplek/werknemer.

Dus inclusief PC's die via een centrale computer binnen uw bedrijf toegang hebben tot internet.

2. Automatiserings-/IT-personeel

	2000	2001 prognose	2002 prognose	
Totaal aantal arbeidsjaren automatiseringspersoneel op uw eigen loonlijst in:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	11
Hoeveel arbeidsjaren eigen automatiseringspersoneel werden in 2000 besteed aan software-ontwikkelwerk t.b.v. de automatisering van uw eigen bedrijf?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	12
Aantal vacatures IT-functies per eind 2000:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> geen vacatures	<input type="text"/>	13
Aantal telewerkers per eind 2000:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> geen telewerkers	<input type="text"/>	14
Totaal aantal arbeidsjaren werknemers van uw bedrijf per eind 2000:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	15

Automatiseringspersoneel: personeel met een primair in de automatisering gelegen functie dat werkt aan de automatisering binnen uw eigen bedrijf.

Automatiseringspersoneel dat voor *derden* automatiseringswerk verricht (zoals computerservicebureaus) hier niet opgeven.

Software-ontwikkelwerk: in eigen beheer ontwikkelde software of groot onderhoud aan bestaande software.

Telewerkers: medewerkers die m.b.v. computers thuis of op een andere werkplek, werk verrichten voor uw bedrijf. Dit gebeurt met enige regelmaat en op basis van afspraken met uw bedrijf. Bij klanten gedetacheerde werknemers niet meetellen.

Arbeidsjaar: 3 dagen per week bijv. is 3/5=0,6 arbeidsjaar. Afronden op hele arbeidsjaren (0,4=0; 0,6=1).

3. Externe datacommunicatie

S.v.p. aankruisen wat voor uw bedrijf van toepassing is.

	Ja, reeds in 2000	Ja, voor het eerst in 2001-2002	Nee	
Maakt uw bedrijf gebruik van internet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11
Maakt uw bedrijf gebruik van elektronische netwerken anders dan internet om met derden te communiceren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12
	1	2	3	

→ Bij 2 x nee naar vraag 5

Zoals gebruik externe databanken, terminalservices, EDI, extranetten, branchegebonden (gesloten) netwerken, online bankieren e.d.

4. Gebruik internet/andere elektronische netwerken

	Ja, reeds in 2000	Ja, voor het eerst in 2001-2002	Nee	
a. Algemene toepassingen				
Opvragen gratis informatie/websurfen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11
Verzenden/ontvangen van berichten (e-mail)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12
Financiële transacties (w.o. online bankieren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13
Werven van personeel voor uw bedrijf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14
Uitwisselen van informatie met overheidsinstellingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15
b.1. Toepassingen t.b.v. de afzet/verkoop van uw bedrijf				
Presentatie eigen bedrijf via home-page/website	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	21
Verstrekken van informatie over uw producten/diensten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22
Verstrekken van prijsinformatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23
Elektronisch ontvangen van orders/opdrachten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24
↳ Zo ja, worden de bij deze orders behorende betalingen ook wel eens elektronisch ontvangen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25
Elektronisch afleveren van producten/diensten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26
Klantondersteuning, after sales service e.d.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27
Wordt door uw bedrijf voor uw verkopen/afzet gebruik gemaakt van elektronische marktplaatsen (e-markets)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28
	1	2	3	
b.2. Betekenis afzet/verkoop via elektronische netwerken				
Hoeveel procent van uw totale omzet in 2000 is gerealiseerd met orders die zijn ontvangen via internet of andere elektronische netwerken?	<input type="text"/> % ◆			31
Déze omzet s.v.p. globaal verdelen (totaal= 100%) over:				
Omzet/afzet in Nederland	<input type="text"/>	%		32
Omzet/afzet in overige EU-landen	<input type="text"/>	%		33
Omzet/afzet buiten EU	<input type="text"/>	%		34
	100	%		
Hoeveel bedraagt het hierboven opgegeven percentage (zie ◆) indien u alléén rekening houdt met uw omzet gerealiseerd bij huishoudens/consumenten?	<input type="text"/> %			35

Het verrichten van allerlei financiële transacties via elektronische netwerken. Geen PIN.

Het via elektronische netwerken werven en/of zoeken van personeel.

Het 'elektronisch' verzorgen van belastingaangiftes; ook het elektronisch aanvragen van vergunningen en subsidies.

Bij b. gaat het dus om uw bedrijf als aanbieder/verkoper van producten.

Algemene informatie over uw bedrijf.

Van de producten van uw eigen bedrijf.

Incl. elektronische boekings- en/of reserveringssystemen.

Dit kan uiteraard alleen bij 'digitale' producten zoals software en informatie.

Globale ramingen volstaan.

4. Gebruik internet/andere elektronische netwerken (vervolg)

b.3. Knelpunten gebruik netwerken bij afzet/verkoop

Wat is de betekenis van onderstaande knelpunten bij het (verder) ontwikkelen van activiteiten op internet/andere netwerken t.b.v. de verkoopfunctie van uw bedrijf?

Knelpunten:

- Aantal (toekomstige) klanten/afnemers te gering
- Investering en onderhoud *e-commerce*-faciliteiten te duur
- Onzeker over betaling
- Onzeker over rechtsgeldigheid transacties via *e-commerce*
- Logistiek afzet past niet/moeilijk bij *e-commerce*
- Bestaande verkoopmethoden/afzetkanalen voldoen
- Onze producten/diensten ongeschikt voor *e-commerce*

Betekenis knelpunten			N.v.t. (knelpunt niet ervaren)	
groot	gemiddeld	klein		
1	2	3	4	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	41
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	42
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	43
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	44
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	45
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	46
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	47

- Te weinig klanten.
- Kosten te hoog.
- Contracten, leveringsvoorwaarden, garanties e.d.
- Logistiek te complex.
- Verandering niet nodig.

c.1. Gebruik elektronische netwerken/internet t.b.v. de inkopen door uw bedrijf

- Elektronisch bestellen van producten/diensten bij derden
- ↳ Zo ja, worden de bij deze orders behorende betalingen ook wel eens elektronisch voldaan?
- Elektronisch ontvangen bestelde producten/diensten
- Het tegen betaling opvragen van informatie
- Wordt voor de inkopen door uw bedrijf gebruik gemaakt van elektronische marktplaatsen (*e-markets*)?

Ja, reeds in 2000	Ja, voor het eerst in 2001-2002	Nee	
1	2	3	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	51
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	52
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	53
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	54
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	55

- In c. gaat het dus om uw bedrijf als afnemer/klant van producten van derden.
- Dit kan uiteraard alleen bij 'digitale' producten zoals software en informatie.
- Bijv. raadplegen betaalde databanken.

c.2. Betekenis inkopen via elektronische netwerken

Hoeveel procent van de totale inkoopwaarde van uw bedrijf in 2000 is gerealiseerd met bestellingen die via internet of andere elektronische netwerken zijn geplaatst?

<input type="text"/>	%	61
----------------------	---	----

Globale raming volstaat.

c.3. Knelpunten gebruik netwerken bij inkopen/bestellen

Wat is de betekenis van onderstaande knelpunten bij het (verder) ontwikkelen van het gebruik van internet/andere elektronische netwerken t.b.v. de inkopen van uw bedrijf?

Knelpunten:

- Aantal (toekomstige) toeleveranciers te gering
- Afleveringskosten zullen hoger worden door *e-commerce*
- Onzeker over betalingsverkeer
- Logistieke problemen (snelheid/tijdigheid van aflevering)
- Onzeker over rechtsgeldigheid transacties via *e-commerce*
- In te kopen producten/diensten ongeschikt voor *e-commerce*

Betekenis knelpunten			N.v.t. (knelpunt niet ervaren)	
groot	gemiddeld	klein		
1	2	3	4	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	71
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	72
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	73
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	74
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	75
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	76

- Veranderende afleveringskosten.
- Minder zekere aflevering.
- Contracten, leveringsvoorwaarden, garanties e.d.

**VALUTA!**

Bijv. 36 856,- opgeven als:

37.000,-

5. Financiële gegevens automatisering 2000

		Exploitatie- kosten ¹⁾	Investerings ²⁾	Afschrijvingen	Geen Afschrijving (indien van toepassing aankruisen!)	
		1	2	3	4	
Hardware	PC's, servers en andere netwerkapparatuur, incl. besturingssoftware en aanverwante netwerk-faciliteiten.	.000,-	.000,-	.000,-	<input type="checkbox"/>	11
Software	Standaardpaketten en/of ontwikkeltools van derden betrokken.	.000,-	.000,-	.000,-	<input type="checkbox"/>	12
	Maatwerk: speciaal voor uw bedrijf door derden ontwikkelde software en/of groot onderhoud en modificaties van bestaande software.	.000,-	.000,-	.000,-	<input type="checkbox"/>	13
Inhuur	Kosten inhuur IT-personeel van derden, excl. inhuurkosten die u bij bovenstaande posten opgaf.	.000,-				14
Overige	Andere, niet eerder genoemde automatiserings-/IT-kosten (excl. loonkosten eigen automatiseringspersoneel en investeringen).	.000,-			<input type="checkbox"/>	15
	Totaal 2000	.000,-	.000,-	.000,-		16
	Prognose 2001	.000,-	.000,-	.000,-		17
	Prognose 2002	.000,-	.000,-	.000,-		18
Loonkosten eigen IT-personeel in 2000	Loonkosten van uw <i>eigen</i> automatiseringspersoneel, zoals opgegeven bij vraag 2. Loonkosten: bruto loon vermeerderd met werkgeversaandeel sociale lasten.	.000,-				19

1) Huur, operational lease, onderhoud en andere kleinere kosten voor hard- en software. Géén afschrijvingen.

2) Aanschafwaarde van in eigendom verkregen hard- en software. Financial lease meerekenen (aanschafwaarde = 36 x maandlasten). Ook software-aanschaffingen vermelden als daar NIET op afgeschreven wordt.

6. Algemeen

Ingevuld door:	<input type="text"/>	6111
Telefoon (facultatief):	<input type="text"/>	6121
Zakelijk e-mail adres (facultatief):	<input type="text"/>	6131

7. Ruimte voor opmerkingen

<input type="text"/>	7111
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	

8. Invultijd

Hoeveel tijd is besteed aan het invullen van de vragenlijst?	<input type="text"/> ¹ uur <input type="text"/> ² minuten	11
--	---	----