

# KANTAR

## Flitspeiling digitalisering MKB

Datum: 18 maart 2020



# Achtergrond en doel van het onderzoek

Het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) organiseert van 16 tot en met 19 maart 2020 de Conferentie Nederland Digitaal\*. Voor die conferentie wil EZK inzicht krijgen in de houding van MKB-ondernemers ten aanzien van nieuwe digitale technologieën.

Ter voorbereiding op deze conferentie heeft Kantar een flitspeiling uitgevoerd onder MKB bedrijven.

Het onderzoek stelt zich ten doel om inzicht te krijgen in:

- De houding van MKB ondernemers ten aanzien van nieuwe digitale technologieën;
- De kansen en belemmeringen die MKB ondernemers ten aanzien van nieuwe digitale technologieën ervaren.

De peiling is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK).

In dit rapport worden de uitkomsten van dit onderzoek gepresenteerd.

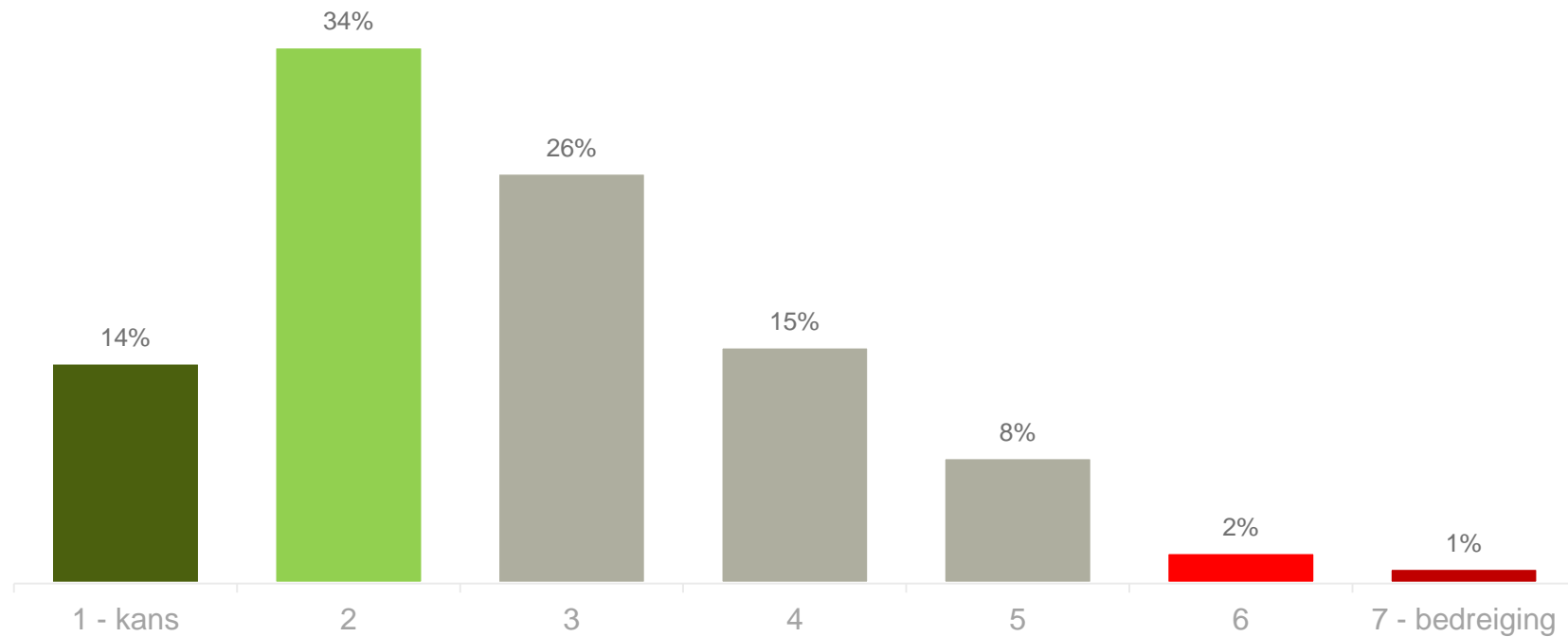
\*in verband met het corona virus is het evenement afgelast.

# Samenvatting

- Primaire associaties met digitalisering gaan vaak over vervanging van werken op papier naar digitaal werken en over digitaal communiceren.
- De helft van de MKB ondernemers ziet digitalisering als een kans voor het eigen bedrijf.
- Driekwart van de MKB bedrijven past digitalisering toe bij de administratie.
- Digitale administratie vormt verreweg de meest genoemde toepassing, maar een derde noemt ook reservering van diensten en online verkoop.
- De belangrijkste voordelen van digitalisering binnen ondernemingen zijn een 'eenvoudigere administratie', 'efficiënter werken' en 'met de tijd meegaan'.
- De belangrijkste belemmeringen om niet te investeren in digitale technologieën zijn het gebrek aan meerwaarde en de kosten.
- Ongeveer een derde (34%) van de ondernemers geeft aan dat zij geen belemmering om te investering ervaren.
- MKB ondernemers hebben vooral kennis in de vorm van voorlichting, ondersteuning door trainingen en gekwalificeerd personeel nodig om de digitalisering binnen hun organisatie te realiseren.
- Up-to-date blijven, opleidingen voor het personeel en ruimte om te experimenteren zijn belangrijkste aandachtspunten om klaar te zijn voor de digitale toekomst.



# De helft van de MKB ondernemers ziet digitalisering als een kans voor het eigen bedrijf

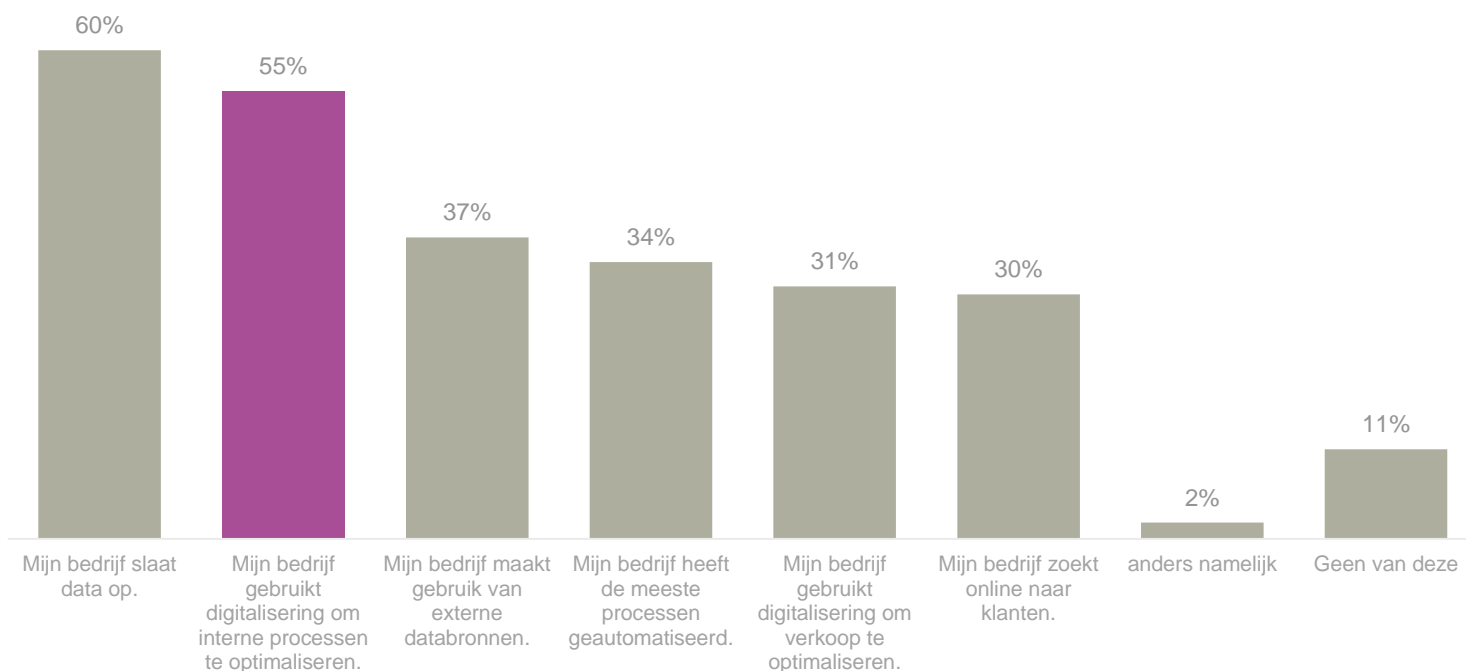


Is digitalisering voor u en uw bedrijf eerder een kans of een bedreiging? (n=931)

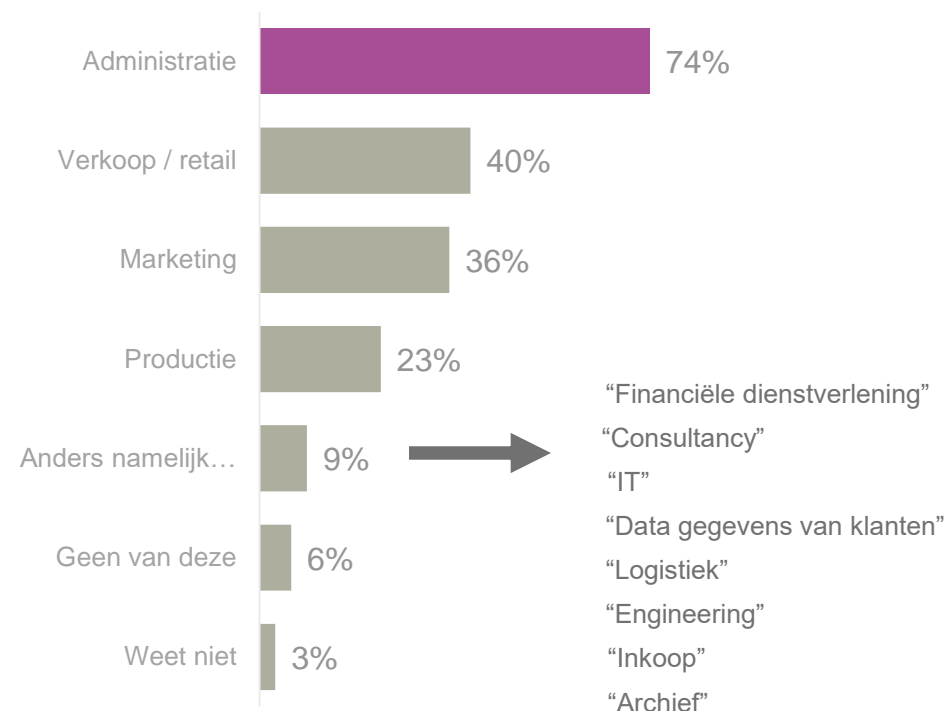
# Driekwart van de MKB bedrijven past digitalisering toe bij de administratie

- Veel MKB bedrijven noemen het optimaliseren van interne processen als reden om digitalisering te gebruiken (55%).

In hoeverre is er in uw bedrijf sprake van onderstaande situaties? % ja.



In welk onderdeel van het bedrijf?

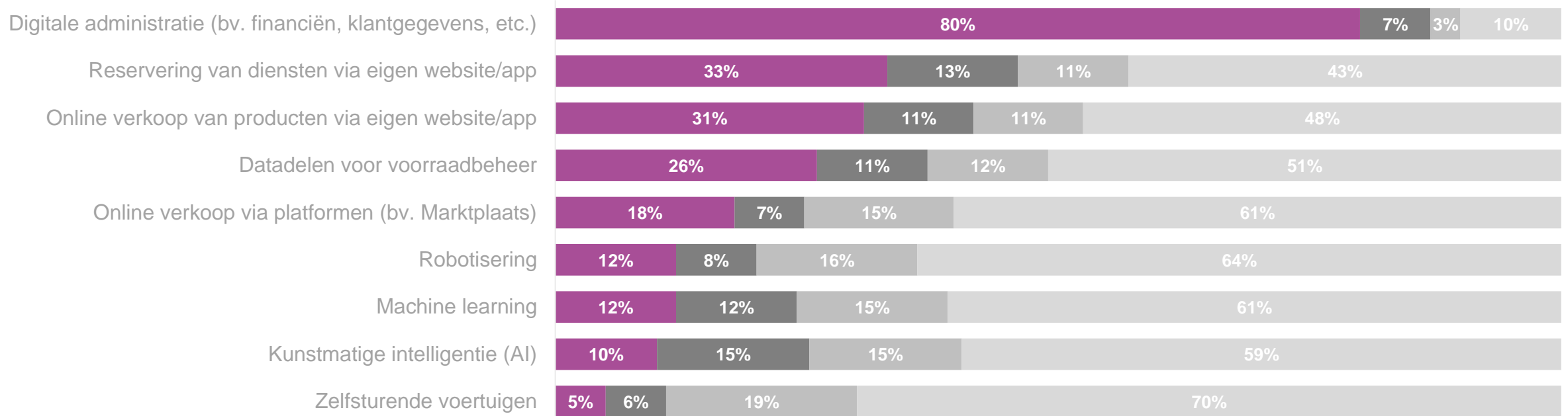


In hoeverre is er in uw bedrijf sprake van onderstaande situaties? Basis: (n=931)

Kunt u aangeven in welke onderdelen van uw bedrijf op dit moment gebruik wordt gemaakt van digitalisering? Basis: (n=931)

# Digitale administratie vormt verreweg de meest genoemde toepassing, maar een derde noemt ook reservering van diensten en online verkoop

- Ongeveer één op de zeven bedrijven is van plan om gebruik te maken van kunstmatige intelligentie (AI) (15%) of machine learning (12%).



■ maakt op dit moment gebruik van ■ geen gebruik van, maar wel binnen 3 jaar van plan ■ geen gebruik van, ook niet van plan ■ Niet van toepassing op mijn bedrijf.

Hieronder ziet u een aantal voorbeelden van toepassingen van digitale technologieën binnen ondernemingen. Kunt u per voorbeeld aangeven of uw bedrijf hier (geen) gebruik van maakt, of dit in de toekomst mogelijk wel van plan is?  
Basis: (n=931)

# De belangrijkste voordelen van digitalisering binnen ondernemingen zijn een 'eenvoudigere administratie', 'efficiënter werken' en 'met de tijd meegaan'

- De belangrijkste nadelen van digitalisering binnen ondernemingen zijn de 'afhankelijkheid van systemen' en 'de veiligheid van gegevens'.

## Voordelen



## Nadelen



Hieronder ziet u een lijst van mogelijke **voordelen** van digitalisering binnen ondernemingen. Kunt aangeven welke voor u het belangrijkste zijn? Basis: (n=931)

Hieronder ziet u een lijst van mogelijke **nadelen** van digitalisering binnen ondernemingen. Kunt aangeven welke voor u het belangrijkste zijn? Basis: (n=931)



# MKB Ondernemers verwachten komend jaar een aanzienlijk deel van de omzet te investeren in digitalisering

- Maar twee derde van de ondernemers geeft aan het niet te weten of niet te willen zeggen.

**15%**

van de omzet verwachten MKB ondernemers het komende jaar te besteden aan digitalisering

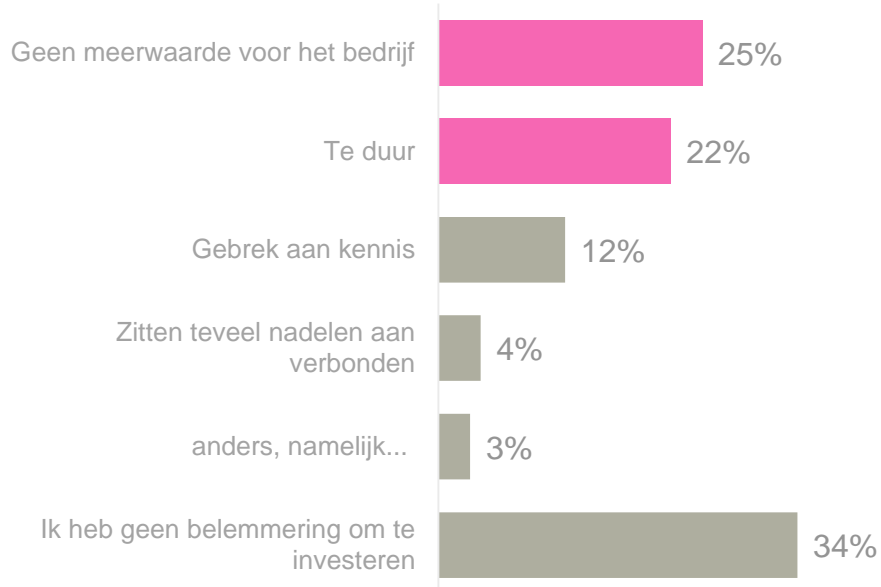
*(69% weet niet/wil niet zeggen)*

Welk percentage omzet is uw bedrijf van plan om de komende 3 jaar te investeren in digitale technologieën? Basis: (n=931).

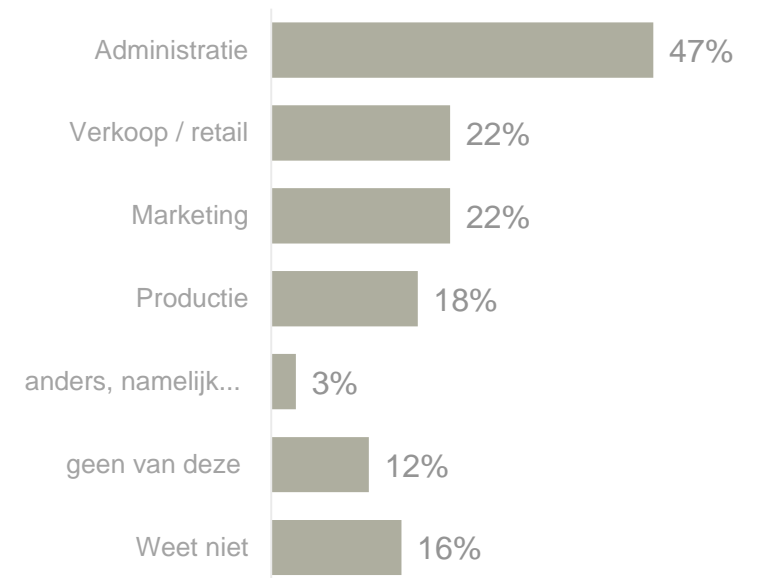
# De belangrijkste belemmeringen om niet te investeren in digitale technologieën zijn het gebrek aan meerwaarde en de kosten

- De belangrijkste belemmering om niet te investeren in digitale technologieën is dat MKB ondernemers denken dat het geen meerwaarde heeft voor het bedrijf (25%) of dat het te duur is (22%).
- Ongeveer een derde (34%) van de ondernemers geeft aan dat zij geen belemmering om te investering ervaren.

## Redenen om niet te investeren in digitalisering

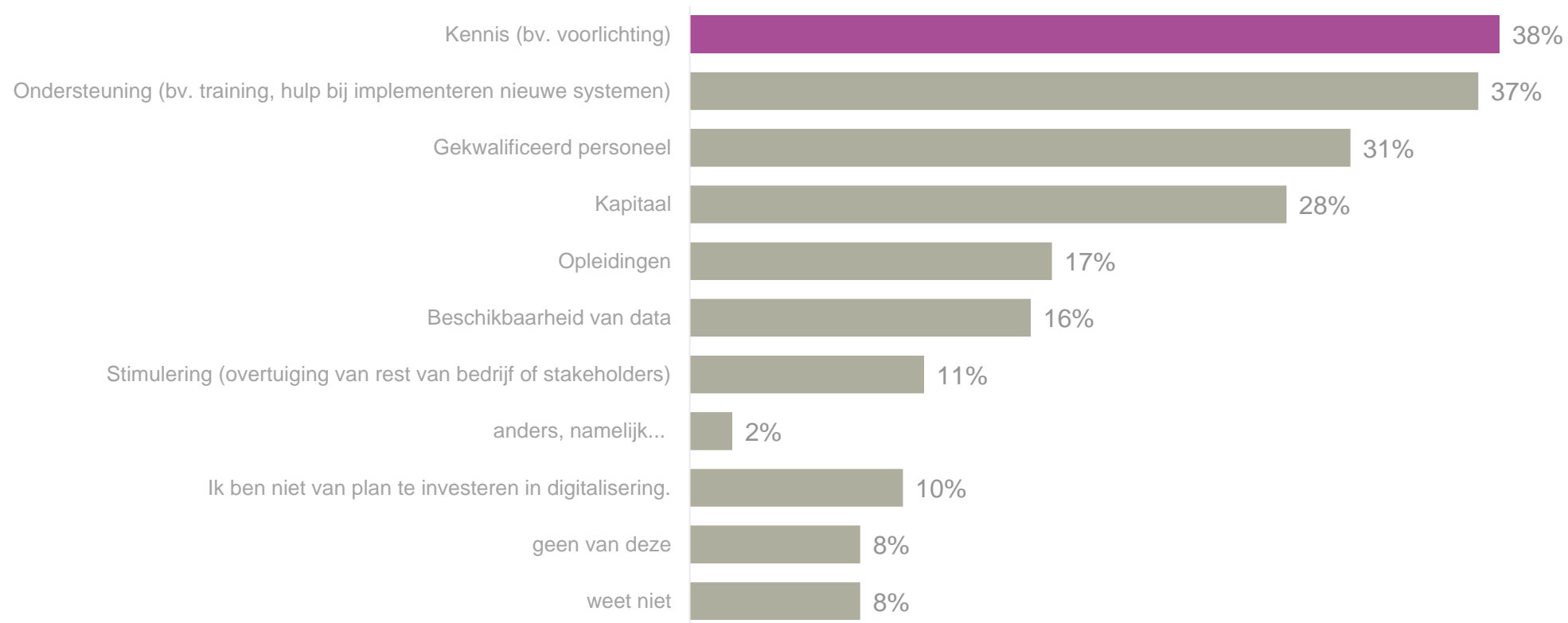


## Onderdelen waarin men van plan is te investeren



Wat zou voor uw bedrijf de belangrijkste reden zijn om op dit moment niet te investeren in digitalisering? Basis: (n=931).  
In welk onderdeel van uw bedrijf bent u van plan te gaan investeren in digitale technologieën? Basis: (n=931)

# MKB ondernemers hebben vooral kennis in de vorm van voorlichting, ondersteuning door trainingen en gekwalificeerd personeel nodig om de digitalisering binnen hun organisatie te realiseren



Wat heeft u nodig om digitalisering binnen uw organisatie te realiseren? U kunt meerdere antwoorden selecteren. Basis: (n=931)

# Up-to-date blijven, opleidingen voor het personeel en ruimte om te experimenteren zijn belangrijkste aandachtspunten om klaar te zijn voor de digitale toekomst

“Regelmatig inventariseren of alles goed functioneert.”

“Opleiding personeel en investeren in gerichte oplossingen.”

“We doen wat mogelijk is qua beschikbare middelen. Iemand houdt zich anderhalve dag per week hiermee bezig. Houdt innovaties bij en stimuleert het gebruik van ICT.”

“Wij hebben ons administratieve systeem vorig jaar geüpdatet, we hebben allen via onze mobiel de beschikking over e-mail en data en verder zijn we zo klein dat we geen hier geen investering in doen.”

“Goed gekwalificeerde nerds in dienst hebben en je niet laten meeslepen in de mode van de dag.”

“Wij zitten in de digitaliseringsbusiness en blijven alleen daardoor al goed op de hoogte van het expertisegebied.”

“Meerwaarde m.b.t. digitalisering bekijken, vervolgens zorgen voor verbinding richting werkvloer.”

“Opleidingen.”

“Tijd vrijmaken om met AI te experimenteren en überhaupt tijd vrij maken om de mogelijkheden te blijven volgen.”

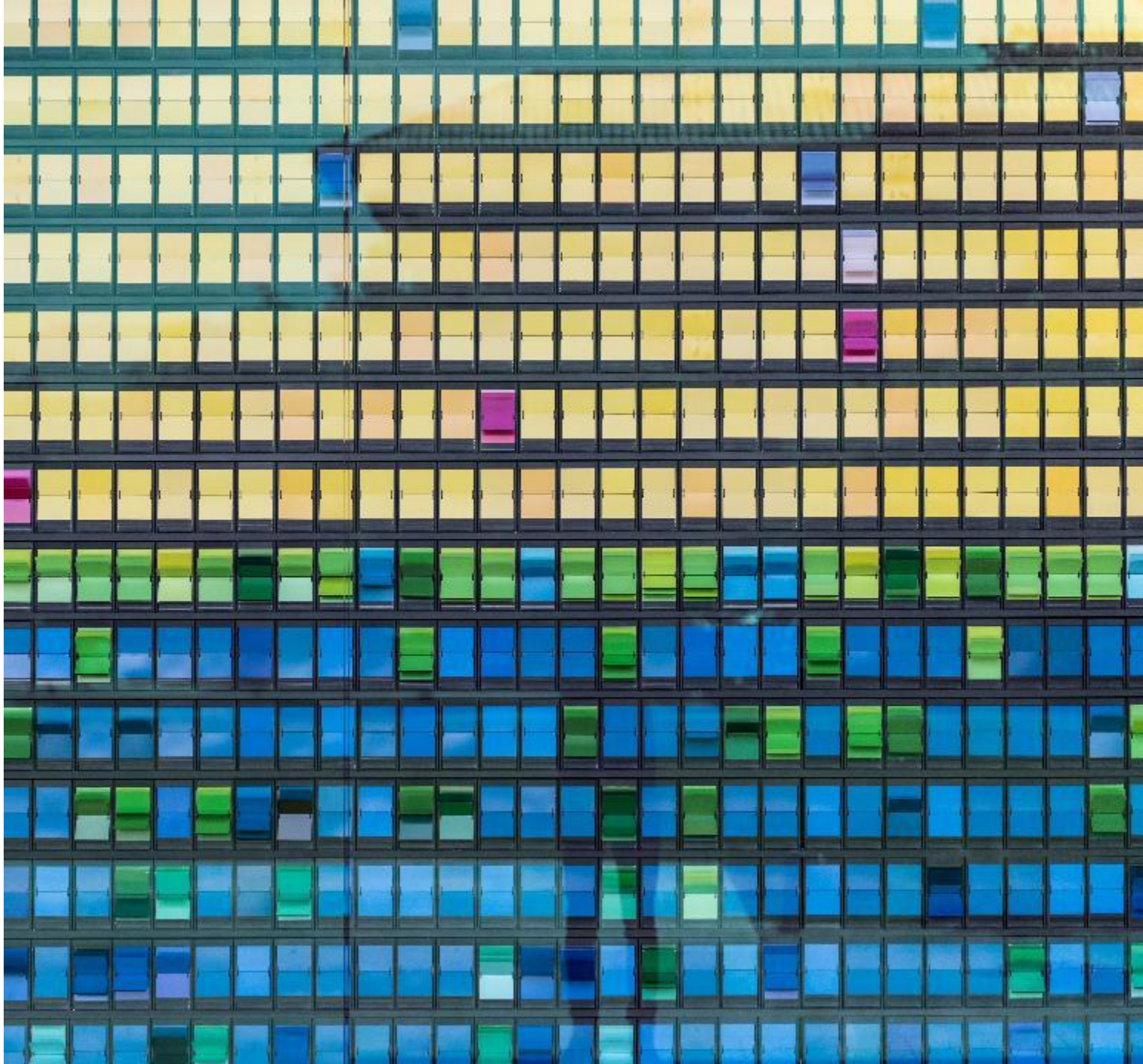
“Door de juiste mensen in te schakelen om ons te ondersteunen. Dit kan zowel eigen personeel zijn, maar ook uitbesteed aan specialisten.”

“Processen verbeteren en op tijd vernieuwen. Niet wachten totdat de apparatuur is verouderd waardoor er storing en vertraging kan optreden.”

“Goed op de hoogte blijven van IT ontwikkelingen en daarop anticiperen en mijn personeel daarin ook meenemen, de passie voor IT.”

Hoe zorgt u ervoor dat uw bedrijf klaar is voor de digitale toekomst? Basis: (n=931)

# Onderzoeksverantwoording



# Onderzoeksspecificaties



## Doelgroep

Het onderzoek is uitgevoerd onder netto  $n=931$  MKB bedrijven. Daarvoor zijn  $n=2.000$  directeur/eigenaren van MKB bedrijven benaderd. De steekproef is als volgt samengesteld. Eerst zijn alle beschikbare respondenten met een bedrijf gelijk aan of groter dan 2 werknemers en kleiner dan 249 werknemers geselecteerd. Bij deze selectie is zo goed mogelijk gelet op spreiding naar regio. Vervolgens is de steekproef aangevuld met ZZP'ers totdat er een bruto steekproef resteerde met  $n=2.000$  MKB bedrijven. Na de gegevensverzameling is er geen weging op de data toegepast omdat normcijfers ontbreken.



## Steekproefbron

NIPObase bedrijvenpanel.



## Respons

Er zijn bruto  $n=2.000$  ondernemers uitgenodigd. In totaal hebben er netto  $n=931$  deelgenomen. Dat is een respons van 47%.



## Online methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een online vragenlijst (CAWI: computer assisted web interviewing). Respondenten ontvingen een e-mail vanuit Kantar met daarin informatie over het onderzoek en een link naar de online vragenlijst.



## Vragenlijst

De vragenlijst is in samenspraak met het ministerie van EZK opgesteld.



## Veldwerkperiode

Het veldwerk heeft gelopen van 06 maart 18.00 uur t/m 09 maart 13.30 uur 2020.