

4. Virksomhedernes brug af it

4.1 Introduktion

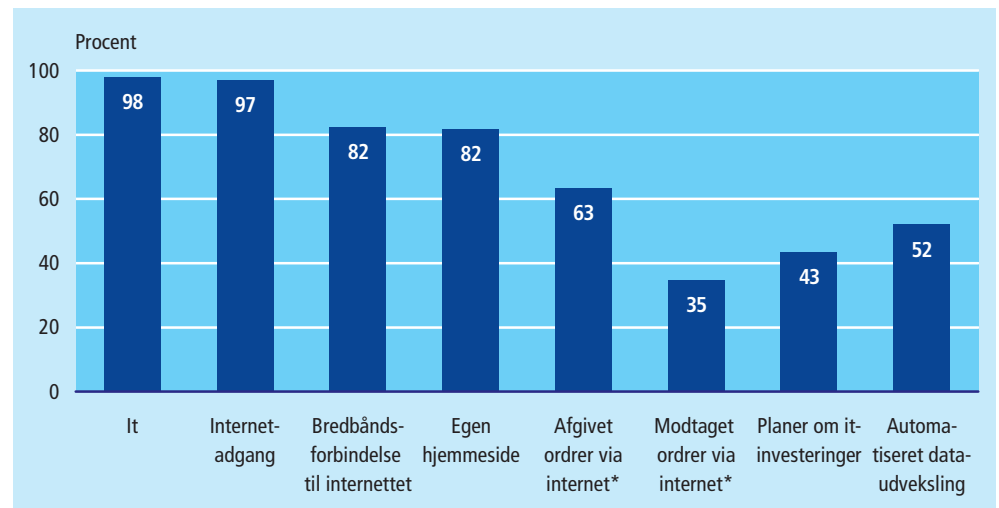
Virksomhederne er en afgørende drivkraft bag informationssamfundet

It-anvendelse har stor betydning for danske virksomheders produktion og måde at organisere sig på i forhold til medarbejdere, kunder og leverandører. Samtidigt er virksomhederne en central drivkraft bag udviklingen af informationssamfundet.

Kapitlets indhold

Kapitlet beskriver udbredelse og anvendelse af it og internet, herunder e-handel og e-læring. Virksomhederne adgangsveje til internet er beskrevet i kapitel 2, it-sikkerhed i kapitel 6 og sammenhængen mellem it og produktivitet er beskrevet i kapitel 10.

Figur 4.1 Virksomheders brug af it. 2005



Anm. 2005 refererer til januar 2005. Virksomheder med mindst 10 fuldtidsansatte.

* ADSL o.l. samt anden kabelbaseret internetforbindelse, der er hurtigere end ISDN.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

Internetadgang og hjemmesider har toppet i udbredelse

Praktisk taget alle virksomheder med mindst 10 ansatte har it og internetadgang (figur 4.1). 82 pct. har bredbåndsforbindelse til internettet, og samme andel har egen hjemmeside. Både mht. internetadgang og hjemmesider gælder det, at udbredelsen er stagnerende på det nuværende niveau.

Hver anden virksomhed bruger automatiseret dataudveksling

52 pct. af virksomhederne har benyttet sig af automatiseret dataudveksling med andre firmaer eller myndigheder. Elektronisk fakturering er blandt anvendelserne - et område hvor branchegruppen Handel, hotel og restauration, ligger længst fremme, sammenlignet med andre grupper (afsnit 4.9).

Mere indhold og service på hjemmesiderne

Selvom antallet af virksomheder med hjemmesider er stagnerende, er der vækst i indholdet og servicen på disse. Eksempelvis er andel af virksomheder, der giver adgang til produktkataloger m.m. steget fra 26 pct. i 2004 til 37 pct. i 2005 (afsnit 4.4.).

Elektronisk handel i stigning

Elektronisk handel er i fortsat stigning. 63 pct. har afgivet ordrer via internettet i løbet af 2004 mod 57 pct. i 2003. På salgssiden er stigningen større: 35 pct. har modtaget ordrer via internettet i 2004 mod 27 pct. i 2003 (afsnit 4.5).

Organisatorisk forankring af it-investeringer

Mere end 4 ud af 10 virksomheder har konkrete planer om it-investeringer i 2005 og hver sjette virksomhed har it-investeringer som er nævnt i såvel budget som strategi/forretningsplan (afsnit 4.10).

4.2 Pc, pc-brugere og lokalnet

Stort set alle virksomheder bruger it

Næsten alle virksomheder med mindst 10 ansatte anvender it i form af pc eller andre computere (tabel 4.1). Andelen af virksomheder, der ikke bruger it, er næsten ikke-eksisterende blandt de større virksomheder.

Tabel 4.1 Virksomheder med it. 2005

	Alle virksomheder	Antal ansatte			
		10-19	20-49	50-99	100+
		pct.			
Virksomheder med it	98	97	99	100	100

Anm. Ved "it" forstås pc eller andre computere.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

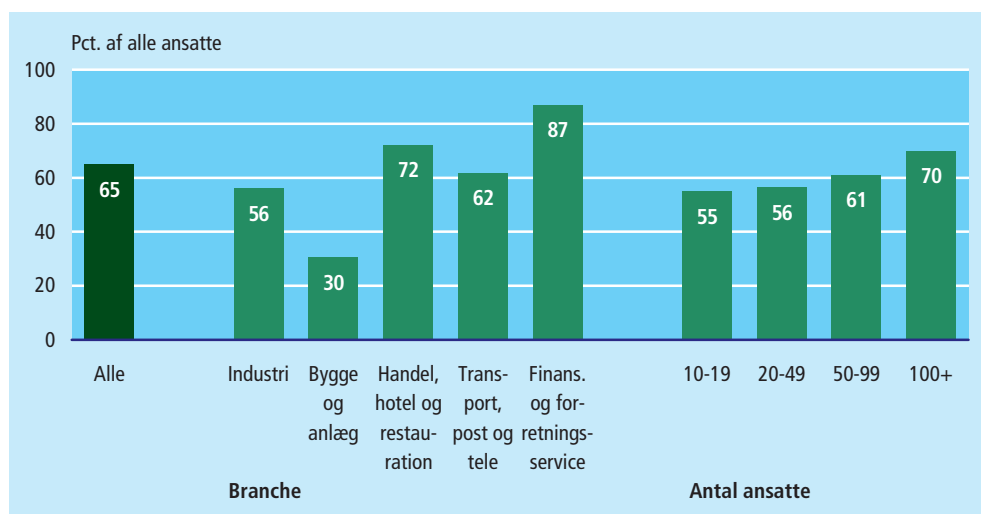
6 ud af 10 ansatte bruger pc

Selv om næsten alle virksomheder bruger it, er der forskel på hvor stor en del af medarbejderne, der bruger pc. Pc-brugere udgør 65 pct. af alle ansatte i de undersøgte brancher (figur 4.2).

Flest pc-brugere i Finansiering og forretningservice mv.

Topscorerne blandt branchegrupperne er Finansiering og forretningservice mv. samt Handel, hotel og restauration, hvor mere end 7 ud af 10 medarbejdere bruger pc. Herefter kommer Transport, post og tele, hvor 6 ud af 10 medarbejdere bruger pc, Industri med mere end 5 ud af 10 samt Bygge og anlæg, hvor 3 ud af 10 ansatte bruger pc.

Figur 4.2 Andel pc-brugere blandt alle ansatte. 2005



Anm. Der er spurgt til antal regelmæssige pc-brugere. Tallene er vægtet i forhold til antal ansatte i virksomhederne.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

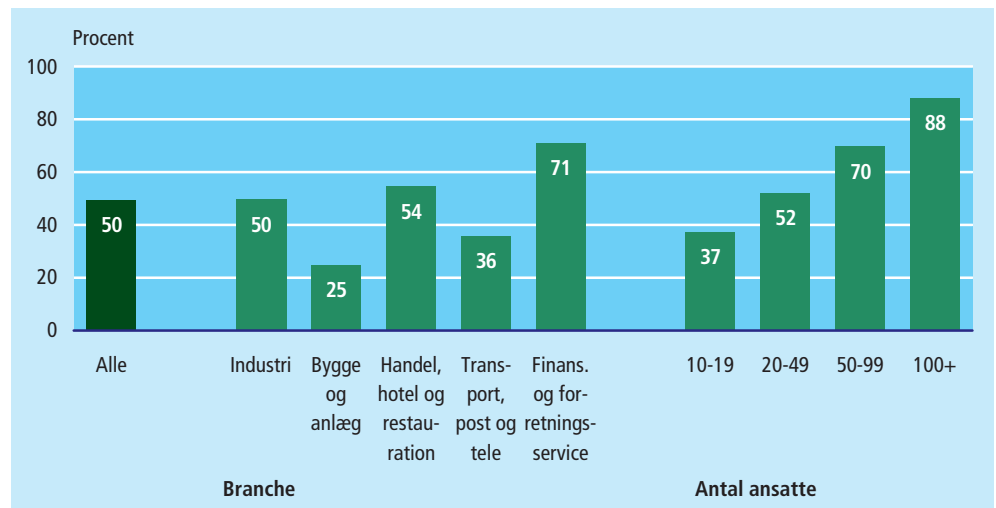
Flere pc-brugere i de største virksomheder

Der er en tendens til, at andelen af pc-brugere stiger med virksomhedernes størrelse. Således ligger andelen af pc-brugere på 56 pct. hos virksomheder med under 50 ansatte mod 68 pct. blandt virksomheder med mindst 50 ansatte.

Hver anden bruger it-fjernarbejde

50 pct. af virksomhederne bruger it-fjernarbejde, forstået som ansatte, der regelmæssigt arbejder et andet sted end virksomhedens bygninger og herfra har adgang til virksomhedens it-systemer (fx e-post-system), jf. figur 4.3.

Figur 4.3 Virksomheder med it-fjernarbejde. 2005



Anm. Ved it-fjernarbejde forstås at virksomheden har ansatte, som regelmæssigt arbejder et andet sted end virksomhedens bygninger og herfra har adgang til virksomhedens it-systemer (fx e-post).

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

Stigning fra 2004

Der er tale om en stigning i forhold til 2004, hvor 45 pct. anvendte it-fjernarbejde. It-fjernarbejde er mest udbredt i Finansiering og forretningsservice mv. Denne branche-gruppe er bl.a. karakteriseret ved at levere service baseret på viden, dvs. produkter hvis tilblivelse i mindre grad er afhængig af virksomhedens fysiske produktionsapparat.

It-fjernarbejde mest udbredt i store virksomheder

Jo større virksomheden er, jo større er sandsynligheden for, at man har ansatte med it-fjernarbejde. 78 pct. af virksomhederne med mindst 50 ansatte anvender it-fjernarbejde mod 43 pct. af virksomhederne med under 50 ansatte. Disse tal fortæller dog ikke noget om hvor stor en del af de ansatte i virksomheden, der arbejder på denne måde.

Lokalnet

8 ud af 10 virksomheder har kabelbaseret lokalt netværk

80 pct. af virksomhederne har et kabelbaseret lokalt netværk, også kaldet LAN (tabel 4.2). Udbredelsen stiger med virksomhedernes størrelse. Blandt virksomheder med 10-49 ansatte har 77 pct. et sådant netværk mod hele 95 pct. blandt virksomheder med mindst 50 ansatte. Blandt branchegrupperne ligger Industri samt Finansiering og forretningsservice mv. over gennemsnittet.

Tabel 4.2 Virksomheder med lokalt netværk. 2005

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte			
		Industri	Bygge og anlæg	Handel, hotel og restauration	Transport, post og tele	Finans. og forretnings-service	10-19	20-49	50-99	100+
		pct.								
Kabelbaseret lokalt netværk (LAN)	80	85	66	80	75	87	70	87	92	98
Trådløst lokalt netværk ¹	22	22	12	25	18	29	16	23	28	45

¹ Næsten hver fjerde virksomhed havde ikke angivet hvorvidt de havde trådløst lokalt netværk.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

*Trådløse netværk
hos de største
virksomheder*

Lidt mere end hver femte virksomhed, 22 pct., havde et trådløst lokalt netværk. Her stiger udbredelsen markant til de største virksomheder med mindst 100 ansatte, hvor 45 pct. har trådløst lokalt netværk.

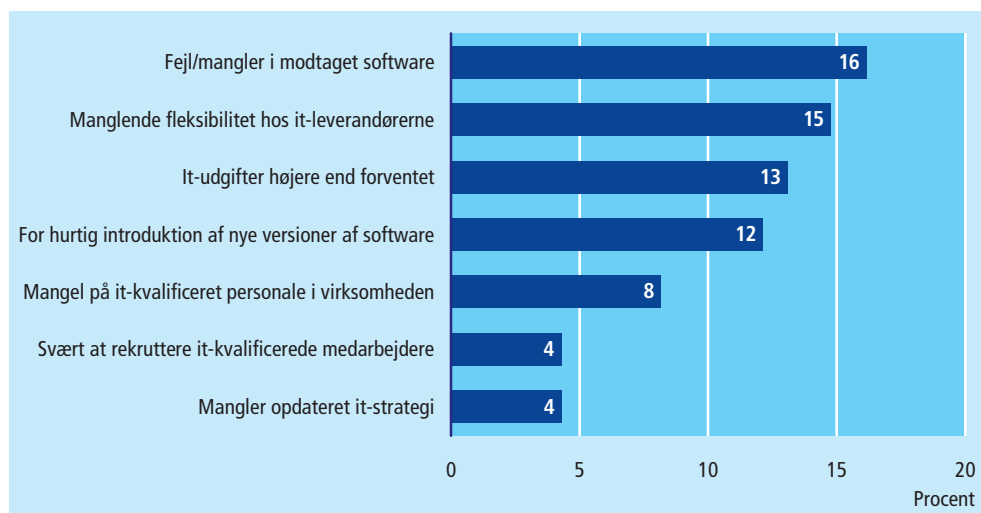
Barrierer for brug af it

*Fejl/mangler i
modtaget software
er den største barriere*

Fejl/mangler i modtaget software er den mest betydningsfulde barriere for virksomhedernes brug af it. Således mener 16 pct., at dette er en barriere af stor betydning fulgt af manglende fleksibilitet hos it-leverandørerne med 15 pct. (figur 4.4). Herefter kommer uventet høje it-udgifter med 13 pct. og for hurtig introduktion af nye versioner af software med 12 pct.

Figur 4.4

Barrierer med stor betydning for virksomhedernes brug af it. 2005



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

*Under hver 10. har
mangel på
it-kvalificeret
personale*

En del færre, 8 pct., mener at mangel på it-kvalificeret personale er af stor betydning, og halvt så mange at det er svært at rekruttere it-kvalificerede medarbejdere. Endelig mener kun 4 pct., at manglende opdateret it-strategi er et problem.

*Fejl i software
og manglende
fleksibilitet hos
leverandører steget*

Nogle barrierer har øget deres betydning i forhold til sidste års undersøgelse. I 2004 var det færre, 13 pct., der fandt at fejl/mangler i modtaget software var af stor betydning, og 11 pct., havde problemer med manglende fleksibilitet hos it-leverandørerne. Omvendt er it-udgifter, der er højere end forventet faldet i betydning fra 16 pct. i 2004, hvor det var den største af alle barrierer.

4.3 Internetadgang

Virksomheder med internetadgang

*Næsten alle har
internetadgang*

Næsten alle danske virksomheder med mindst 10 ansatte har internetadgang i 2005 (tabel 4.3). Udbredelsen har gennem de sidste par år nået en noget nær absolut mætning også i små virksomheder samt i branchegrupper med en mindre intensiv it-ansøgelse.

Tabel 4.3 Virksomheder med internetadgang. 2005

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte			
		Industri	Bygge og anlæg	Handel, hotel og restauration	Transport, post og tele	Finans. og forretnings-service	10-19	20-49	50-99	100+
Virksomheder med internetadgang	97	98	96	98	93	97	96	98	99	100

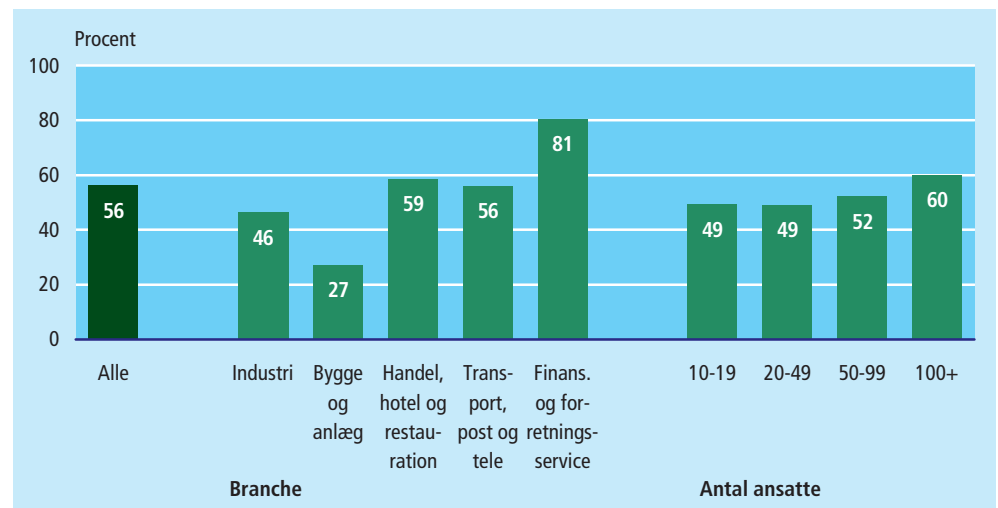
Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

Internetbrugere blandt medarbejderne

Mere end hver anden ansat bruger internet

Mere end hver anden ansat i de undersøgte brancher - 56 pct. - anvender regelmæssigt en pc med opkobling til internettet (figur 4.5). Andelen af internetbrugere kan betragtes som et mål for udbredelsen af internettet i den enkelte branche eller virksomhed.

Figur 4.5 Andel internetbrugere blandt alle ansatte. 2005



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

Serviceerhvervene ligger over gennemsnittet

De tre branchegrupper inden for serviceerhvervene - Finansiering og forretningservice mv., Handel, hotel og restauration og Transport, post og tele - ligger over gennemsnittet i modsætning til Industri og især Bygge og anlæg, med henholdsvis 46 og 27 pct. internetbrugere. Der er endvidere en tendens til, at de større virksomheder har en lidt højere andel internetbrugere end de mindre virksomheder.

4.4 Anvendelse af internet

Anvendelsesområder

Virksomhedernes internetanvendelse er opdelt i følgende afsnit:

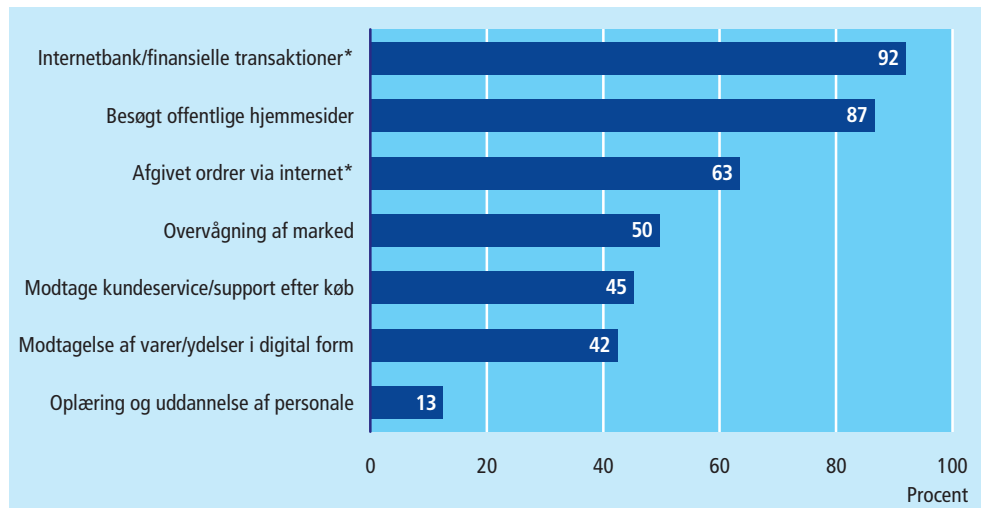
- Generel anvendelse
- Virksomhedernes hjemmesider
- Intranet og ekstranet
- Elektronisk handel er behandlet uddybende under afsnit '4.5. Elektronisk handel'

Generel anvendelse

*Internetbank m.m.
hos 9 ud af 10*

92 pct. af alle virksomheder bruger internettet til bankforretninger eller andre finansielle transaktioner (figur 4.6) og næsten lige så mange, 87 pct., har besøgt offentlige myndigheders hjemmesider. 63 pct. har købt via internettet og 50 pct. har overvåget markedet (fx priser, konkurrenter m.m.).

Figur 4.6 Internetanvendelse. 2005



Anm.: 'Afgivet ordrer via internet' og 'Besøgt offentlige hjemmesider' refererer til hele året 2004. * Eksklusive virksomheder i den finansielle sektor.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

*Kundeservice
via internettet*

Lidt under halvdelen af virksomhederne, 45 pct., har modtaget kundeservice efter et køb og 42 pct. har modtaget digitale varer/ytelser. Noget længere nede ligger oplæring og uddannelse af personale via internettet, som 13 pct. har foretaget (se også kapitel 7. 'It-kompetencer').

*Stigning i de
forskellige
anvendelsesformer*

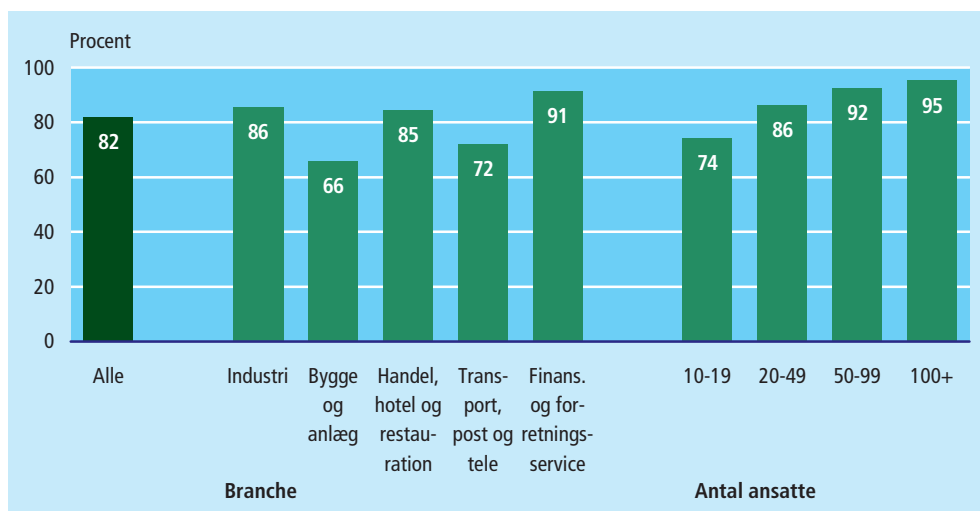
Der er pæn stigning i flere af anvendelsesformerne fra 2004 til 2005, fx er internetbank/finansielle transaktioner steget fra 84 pct. til 92 pct., overvågning af marked fra 36 pct. til 50 pct. og modtagelse af digitale varer/ytelser fra 34 til 42 pct. Også elektronisk handel er i stigning - se afsnittet af samme navn.

Hjemmesider

*Uforandret andel
med hjemmesider*

82 pct. af alle virksomheder har en hjemmeside i 2005, hvilket er stort set uforandret i forhold til 2004, hvor andelen lå på 81 pct. Udbredelsen er lavere i Bygge og anlæg (66 pct.) samt Transport, post og tele (72 pct.). Hjemmesider er mindre udbredt blandt de mindste virksomheder - men findes dog hos de fleste (figur 4.7).

Figur 4.7 Virksomheder med hjemmeside. 2005

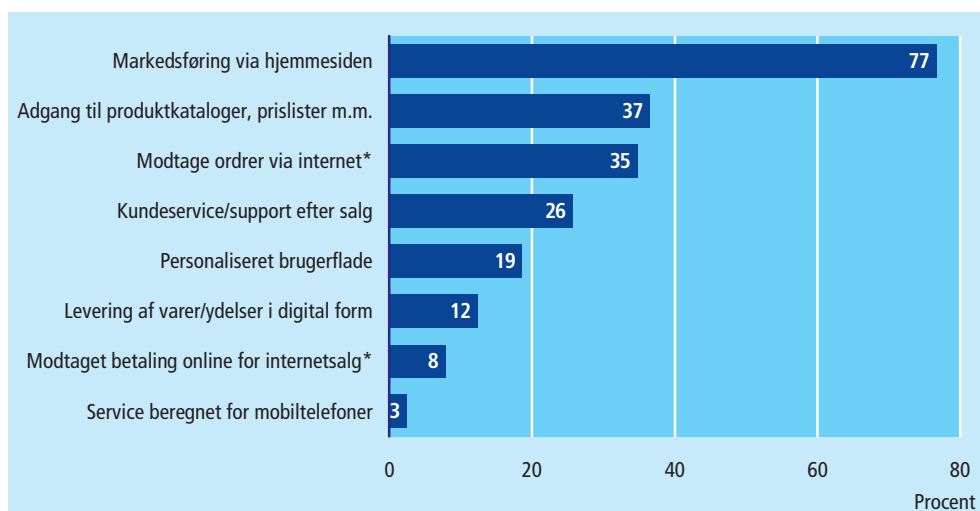


Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

37 pct. giver adgang til produktkataloger m.m.

Et stort flertal af alle virksomheder (77 pct.) har en hjemmeside, som bruges til markedsføring (figur 4.8). Egentlig handel og servicering via hjemmesiderne er mere sjældent forekommende: 37 pct. af alle virksomheder giver adgang til produktkataloger, prislister m.m. og 35 pct. har modtaget ordrer via internet.

Figur 4.8 Virksomhedernes hjemmesider - indhold og service. 2005



Anm.: Eksklusive virksomheder i den finansielle sektor.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

Service beregning for mobiltelefoner sjælden

26 pct. af virksomhederne yder kundeservice efter salg. Under hver femte virksomhed, 19 pct., har personaliseret brugerflade, 12 pct. har leveret digitale varer/ytelser og 8 pct. har modtaget betaling online for internetsalg. Kun 3 pct. har service beregnet for mobiltelefoner på hjemmesiden.

Mere indhold og service på hjemmesiderne

Der er vækst i alle anvendelsesformer fra 2004 til 2005, fx er adgang til produktkataloger m.m. steget fra 26 til 37 pct., kundeservice fra 19 til 26 pct., personaliseret brugerflade fra 10 til 19 pct., og levering af digitale varer/ytelser fra 8 til 12 pct. Også elektronisk handel er i stigning - se afsnit '4.5. Elektronisk handel'.

Intranet og ekstranet

Intranet udbredt i store virksomheder

Hver tredje virksomhed med mindst 10 ansatte har intranet (tabel 4.4). Intranet er mest udbredt i Finansiering og forretningsservice mv., hvor mere end halvdelen har et intranet. Derefter kommer Handel, hotel og restauration, hvor 4 ud af 10 har intranet. Udbredelsen af intranet stiger markant med virksomhedens størrelse, idet mere end 3 ud af 4 virksomheder med mindst 100 ansatte har intranet mod mindre end 1 ud af 4 virksomheder med 10-19 ansatte.

Tabel 4.4 Virksomheder med intranet og ekstranet. 2005

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte			
		Industri	Bygge og anlæg	Handel, hotel og restauration	Transport, post og retnings-service	Finans.	10-19	20-49	50-99	100+
							pct.			
Intranet ¹	33	27	12	41	26	53	23	33	49	76
Ekstranet ²	21	17	7	26	19	34	16	21	30	46

¹ Ved intranet forstås hjemmesider, der kun er tilgængelige i virksomheden.

² Ved ekstranet forstås hjemmesider, der er gjort tilgængelige for en afgrænset gruppe uden for virksomheden.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

Hver femte virksomhed har ekstranet

21 pct. af virksomhederne har ekstranet. Det er først og fremmest Finansiering og forretningsservice mv. der afviger fra gennemsnittet, da mere end hver tredje virksomhed i denne branchegruppe har ekstranet, i modsætning til Bygge og anlæg, hvor under hver tiende har ekstranet. Ekstranet er mere udbredt blandt de større virksomheder - især de virksomheder med mindst 100 ansatte, hvor 46 pct. har ekstranet.

En del i tvivl

Pålideligheden i tallene er påvirket af en forholdsvis høj andel af virksomheder, der ikke har oplyst hvorvidt de bruger intranet eller ekstranet. Det kan antages, at flertallet af virksomhederne, som er i tvivl, ikke bruger de pågældende systemer, da deres profil ligger tæt på virksomhederne, der udtrykkeligt svarer nej.

4.5 Elektronisk handel

Afsnittets indhold

Elektronisk handel er opdelt i internetkøb, internetsalg samt elektronisk handel via andre netværk. I bredere forstand er elektronisk handel tilknyttet andre forretningsprocesser end køb og salg. Disse aktiviteter er beskrevet i afsnit '4. Anvendelse af internet og hjemmesider'.

Hvad er elektronisk handel?

Begrebet elektronisk handel bruges ofte med forskellige betydninger. Danmarks Statistik anvender følgende afgrænsning: Ordre modtaget eller afgivet via computerbaserede netværk. Denne definition er i overensstemmelse med EU og OECD's standarder. Elektronisk handel omhandler således også køb og salg, der ikke foregår via internettet, jf. nedenstående oversigt. Den handel, der ikke er internetbaseret, udgøres i Danmarks tilfælde i overvejende grad af såkaldte EDI-løsninger.

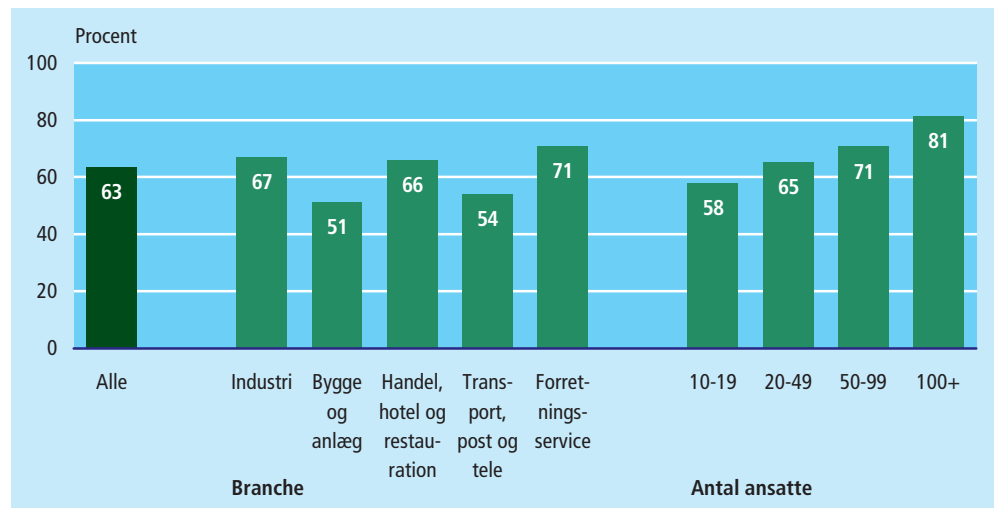
Internetsalg	+	Salg via andre netværk	=	Elektronisk salg
Internetkøb	+	Køb via andre netværk	=	Elektronisk køb
Internethandel	+	Handel via andre netværk	=	Elektronisk handel

Internetkøb

Fortsat stigning i internetkøb

63 pct. af alle virksomheder har købt via internettet i 2004 (figur 4.9). Det er en fortsat stigende tendens i forhold til 2003, hvor 57 pct. havde afgivet ordrer via internettet.

Figur 4.9 Internetkøb - virksomheder der har købt varer/serviceydelser via internettet. 2004



Anm.: Tallene er indsamlet primo 2005 og refererer til virksomheder, der har afgivet ordrer via internettet i løbet af 2004. Eksklusive virksomheder i den finansielle sektor.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

Finansiering og forretningsservice mest aktive med internetkøb

Andelen er noget højere i Finansiering og forretningsservice mv., hvor 71 pct. havde købt via internettet. Derefter kommer Industri samt Handel, hotel og restauration, som ligger tættere på gennemsnittet og Transport, post og tele samt Bygge og anlæg, som begge ligger under gennemsnittet med hhv. 54 og 51 pct. internetkøbere.

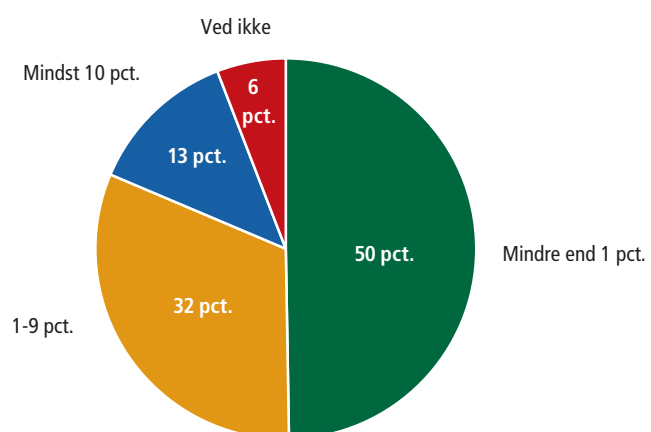
Internetkøb mere udbredt hos store virksomheder

Internetkøb er en del mere udbredt blandt de større virksomheder. Blandt virksomheder med mindst 50 ansatte har 76 pct. købt via internettet mod 61 pct. af virksomhederne med 10-49 ansatte.

Små internetkøb hos de fleste

Internetkøbene udgør typisk kun en lille del af virksomhedernes samlede indkøb (figur 4.10). Blandt halvdelen af de virksomheder, der havde afgivet ordrer via internettet i 2004 udgør købenes andel under 1 pct. af de samlede indkøb. Hos 3 ud af 10 virksomheder udgør købenes andel 1-9 pct. og lidt mere end hver tiende virksomhed har internetkøb, der svarer til mindst 10 pct. af de samlede indkøb.

Figur 4.10 Internetkøb - andel af virksomhedernes samlede indkøb (beløbsmæssig). 2004



Procent af virksomheder der har købt via internettet

Anm.: Tallene er indsamlet primo 2005 og refererer til virksomheder, der har afgivet ordrer i løbet af 2004. Eksklusive virksomheder i den finansielle sektor.

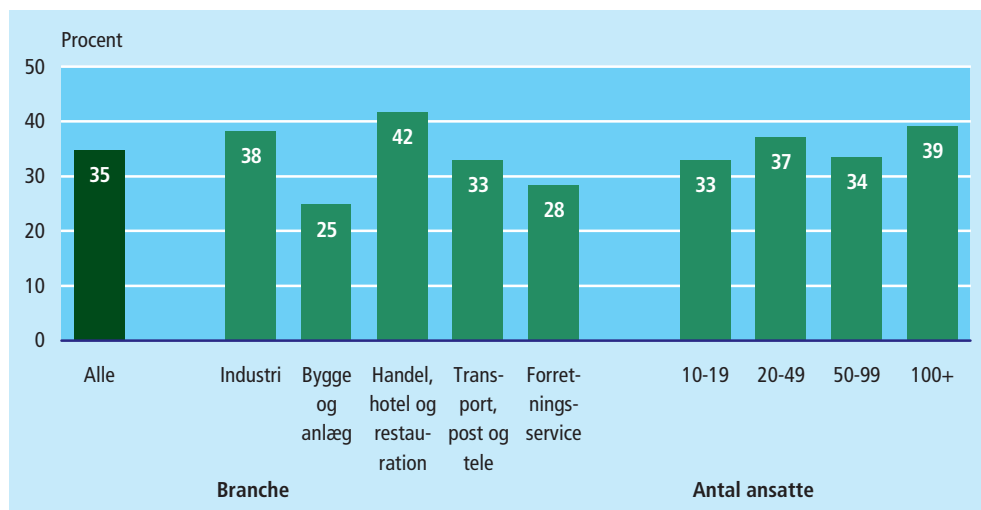
Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

Internetsalg

*Flere sælger
over internettet*

35 pct. af virksomhederne havde modtaget ordrer via internettet i løbet af 2004 (figur 4.11). Det er en mærkbar stigning i forhold til 2003, hvor andelen var 27 pct. Internetsalget er mest udbredt i Handel, hotel og restauration, hvor 42 pct. havde modtaget ordrer via internettet. I modsætning til internetkøb, er der ingen markant forskel på små og store virksomheder.

Figur 4.11 Internetsalg - virksomheder der har modtaget ordrer via internettet. 2004



Anm.: Tallene er indsamlet primo 2005 og refererer til virksomheder, der har modtaget ordrer i løbet af 2004. Eksklusive virksomheder i den finansielle sektor.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

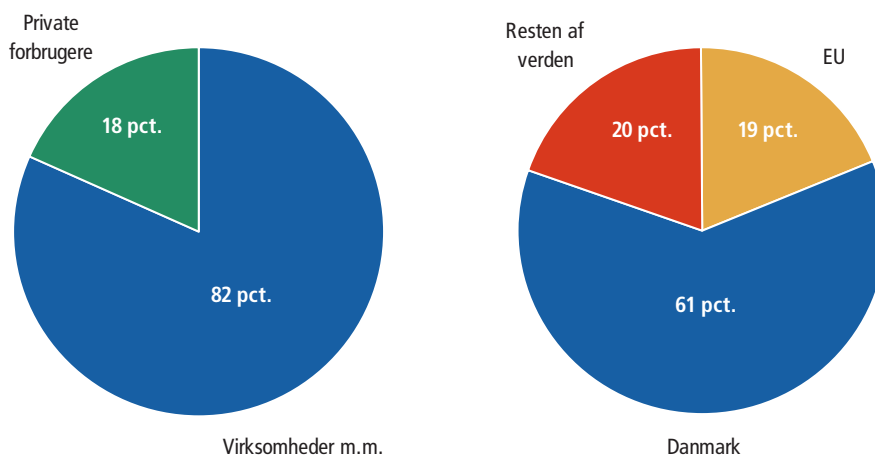
*Internetsalg på
ca. 104 mia. kr. i 2004*

Det samlede salg via internet udgjorde skønsmæssigt 104 mia. kr. i 2004 blandt virksomheder med mindst 10 ansatte. Det skal understreges, at dette beløb er forbundet med stor statistisk usikkerhed, og derfor kun skal betragtes som overordnet retningsgivende.

*Salg fra virksomhed til
virksomhed dominerer
internethandelen*

Den største del af internetsalget - mere end 80 pct. - sker til andre virksomheder eller den offentlige sektor, resten er salg til private forbrugere (figur 4.12). Hjemmemarkedet aftager ca. 60 pct. af internetsalget, og eksporten udgør resten.

Figur 4.12 Internetsalgets sammensætning. 2004



Anm.: Tallene er indsamlet primo 2005 og refererer til ordrenes sammensætning i 2004. Eksklusive virksomheder i den finansielle sektor.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

*Tal skal betragtes
som strømpile*

Tal vedrørende e-handel i kroner eller fordelt på kundegrupper m.m. er forbundet med betragtelig usikkerhed. Usikkerheden skyldes først og fremmest elementet af skøn fra virksomhedernes side samt stor spredning i den faktiske e-handel. Sidstnævnte giver en del stikprøveusikkerhed fra år til år, da det ikke nødvendigvis er de samme virksomheder, der indgår i undersøgelsen. Alle tal skal derfor betragtes som strømpile og tjener alene til at give et groft billede af e-handlen.

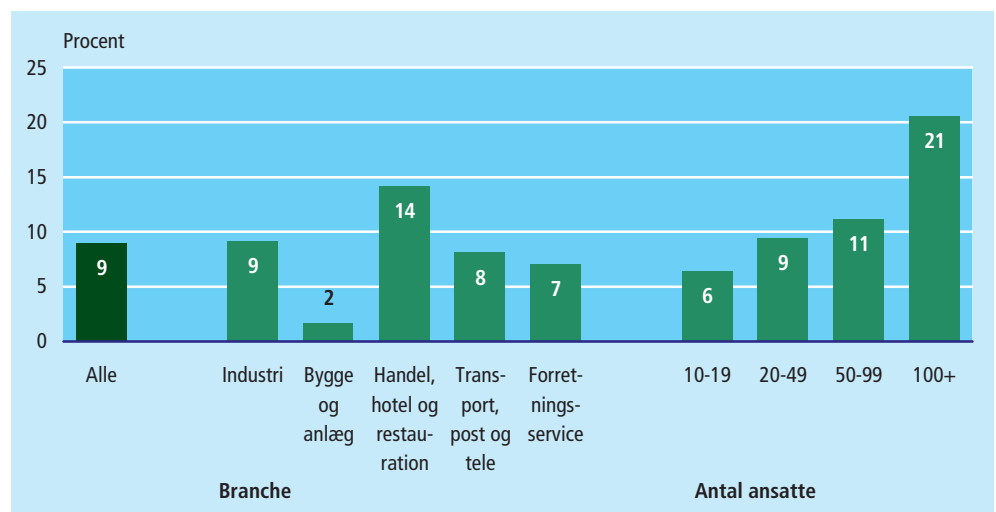
EDI og EDI-handel

*E-handel via andre
netværk hos under
hver 10. virksomhed*

9 pct. af alle virksomheder har modtaget ordrer via andre netværk end internettet (figur 4.13). Her er Handel, hotel og restauration mest aktive, idet 14 pct. har en sådan elektronisk handel. Udbredelsen stiger markant med virksomhedernes størrelse - således har dobbelt så mange blandt virksomhederne med mindst 100 ansatte modtaget ordrer via andre netværk.

Figur 4.13

Virksomheder der modtaget ordrer via andre netværk end internettet. 2004



Anm.: Tallene er indsamlet primo 2005 og refererer til virksomheder, der har modtaget ordrer i løbet af 2004. Eksklusive virksomheder i den finansielle sektor.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

*Salg via andre netværk
udgør halvdelen
af e-handlen*

Antallet af virksomheder, der modtager ordrer via andre netværk udgør således mindre end en tredjedel, end de, der har solgt via internettet. Imidlertid udgør salget via andre netværk et tilsvarende beløb som internetsalg, nemlig ca. 108 mia. kr. i 2004.

*Pæn stigning i
elektronisk handel*

Den samlede elektroniske handel i 2004 kan således skønnes til mere end 200 mia. kr., hvilket er en pæn stigning i forhold til 2003, hvor den udgjorde mere end 175 mia. kr. På trods af den klare retning, er såvel stigningens størrelse som de absolutte beløb forbundet med betydelig usikkerhed.

*Ændret opdeling mellem
internetsalg og anden
elektronisk handel*

Den samlede elektroniske handel har tidligere været opdelt i hhv. EDI-salg og salg via internet. EDI-salg betegner overførsel af standardiserede ordrer direkte fra et it-system til et andet. Ordre modtaget i XML-format via internettet blev dog medregnet til internetsalg.

Opdelingen i år, som er en følge af ændrede internationale definitioner, går derimod kun på hvorvidt ordren er modtaget via internettet eller via andre netværk. Tallene for den samlede elektroniske handel er principielt ikke påvirket af denne ændring, dog er alle spørgeskemabaserede undersøgelser følsomme over for ændringer i spørgsmåls-formuleringer.

Salg via andre netværk end internettet er i år inkl. salg under 1 pct. af virksomhedens samlede omsætning. Dette svarer i alt til ca. 5 mia. kr.

4.6 Elektronisk kundekommunikation i Finansiering og forsikring

9 ud af 10 finansielle virksomheder bruger internettet til kundekommunikation

Virksomheder i branchegruppen Finansiering og forsikring blev i årets undersøgelse stillet en række særlige spørgsmål vedrørende elektronisk kundekommunikation. 91 pct. af virksomhederne i denne branchegruppe bruger internettet til at kommunikere med kunder. I alt 57 pct. har helt eller delvist forbundet denne kommunikation med øvrige kunderettede systemer og 27 pct. med kunders it-systemer (tabel 4.5).

Kommunikation via andre netværk mere sjælden

En mindre andel, 23 pct., har kundekommunikation via andre netværk end internettet. Her har 16 pct. forbundet kommunikationen med øvrige kunderettede systemer og 13 pct. med kunders it-systemer.

Tabel 4.5

Elektronisk kundekommunikation i Finansiering og forsikring. 2005

Pct. af virksomheder i Finansiering og forsikring	
Kommunikation med kunder via internettet	91
It-systemer til kundekommunikation helt eller delvist forbundet med	
- Øvrige kunderettede it-systemer (koncernsystemer medregnet)	57
- Kunders it-systemer (koncern ikke medregnet som kunde)	27
Kommunikation med kunder via andre netværk end internettet	23
It-systemer til kundekommunikation helt eller delvist forbundet med	
- Øvrige kunderettede it-systemer (koncernsystemer medregnet)	16
- Kunders it-systemer (koncern ikke medregnet som kunde)	13

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

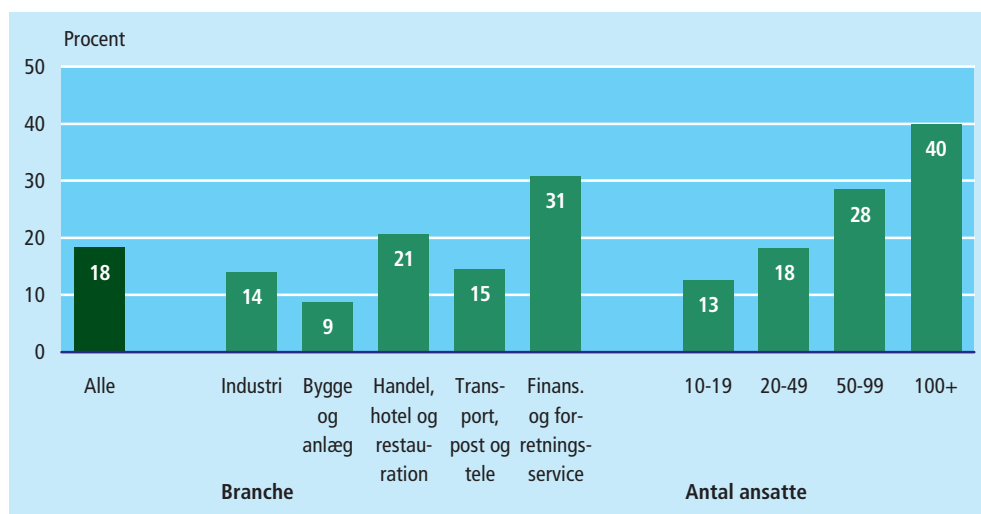
4.7 E-læring

E-læring hos hver femte virksomhed

18 pct. af alle virksomheder anvender e-læring (figur 4.14). E-læring vil sige uddannelse, hvor indlæringen sker ved brug af interaktiv software eller netværk (fx cd-rom eller internet). Udbredelsen af e-læring stiger med virksomhedernes størrelse, og blandt virksomheder med mindst 100 ansatte anvender 40 pct. e-læring. Finansiering og forretningsservice mv. er med 31 pct. af virksomhederne den branchegruppe, som anvender e-læring flittigst.

Figur 4.14

Virksomheder der bruger e-læring. 2005



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

E-læring bliver især brugt til it-undervisning

E-læring bliver hyppigst anvendt til oplæring i it-færdigheder og til pc-kørekort (tabel 4.6). 54 pct. af de virksomheder, som anvender e-læring, har it-færdigheder som anvendelsesområde, og 28 pct. bruger e-læring i forbindelse med pc-kørekort.

Tabel 4.6 Anvendelsesområder for e-læring. 2005

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte			
		Industri	Bygge og anlæg	Handel, hotel og restauration	Transport, post og tele	Finans. og forretnings-service	10-19	20-49	50-99	100+
		pct. af virksomheder der anvender e-læring								
It-færdigheder	54	54	37	55	50	59	49	51	60	64
Pc-kørekort	28	32	32	22	37	29	20	30	31	35
Ledelse, organisation og samarbejde	18	10	9	23	12	21	16	16	22	21
Sprog	9	12	7	9	4	7	8	8	7	12
Andet	41	30	39	45	34	44	46	40	33	39

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

Stigning på de fleste områder

Langt mindre udbredt er e-læring til ledelse, organisation og samarbejde (18 pct.) samt sprogundervisning (9 pct.). 41 pct. af e-læringsbrugerne har andre formål end de ovennævnte. Der er en stigning på de fleste områder, undtagen pc-kørekort, som er faldet fra 40 pct. i 2004.

Hvad er e-læring

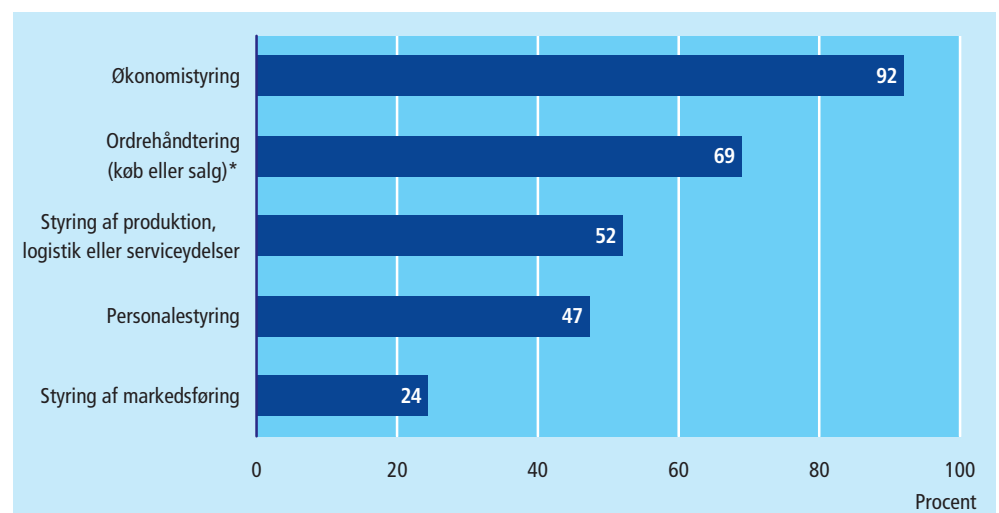
Ved e-læring forstås uddannelse, hvor indlæringen sker ved brug af interaktiv software eller netværk (fx cd-rom eller internet). E-læring kan ske i kombination med traditionel tilstedeværelsesundervisning, dvs. hvor lærer og kursist er til stede i samme lokale.

4.8 Brug af it-systemer i forretningsprocesser

Ni ud af ti virksomheder bruger økonomistyringssystemer

Danske virksomheder med mindst ti ansatte anvender i vid udstrækning it-systemer til understøttelse af forretningsprocesserne (bl.a. økonomistyring, ordrehåndtering og styring af produktion). Eksempelvis anvender 92 pct. et it-system beregnet på økonomistyring (figur 4.15).

Figur 4.15 Brug af it-systemer i forretningsprocesser. 2005



Anm.: Systemer til ordrehåndtering indgik også i sidste års undersøgelse i en mere snæver definition ('særlige it-systemer til at håndtere ordrer'). Her var andelen 40 pct. Stigningen kan også være påvirket af nogle virksomheders forberedelse til 1. februar 2005. Fra denne dag skal alle myndigheder faktureres elektronisk af deres leverandører.

* Eksklusive virksomheder i den finansielle sektor.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

<i>Hver anden virksomhed bruger it-systemer til personalestyring</i>	69 pct. af virksomhederne understøtter ordrehåndteringen ved køb eller salg med it-systemer. Lidt færre, 52 pct., bruger it-systemer i forbindelse med styring af produktion, logistik eller serviceydelser og 47 pct. understøtter personalestyringen med it-systemer. Omkring hver fjerde virksomhed anvender it-systemer til styring af markedsføring.
<i>Flere processer understøttes på én gang</i>	Virksomhederne understøtter hyppigt flere forretningsprocesser samtidigt med it. Fx anvender 59 pct. it-systemer beregnet på mindst tre af de fem forretningsprocesser og 80 pct. understøtter mindst to af forretningsprocesserne. Blandt de største virksomheder (mindst 100 ansatte) bruger 91 pct. it-systemer til mindst tre af forretningsprocesserne og næsten alle, 98 pct., til mindst to af processerne.
<i>Fem udvalgte forretningsprocesser</i>	I undersøgelsen er der spurgt til it-systemer beregnet på fem generelle forretningsprocesser, dog ikke nødvendigvis i form af separate systemer. Tallene viser alene virksomheder, der svarer 'ja' til at anvende it-systemer i forretningsprocesserne. En del af virksomhederne har hverken svaret ja eller nej. Det kan antages, at flertallet af virksomhederne, som er i tvivl, ikke bruger de pågældende systemer, da deres profil ligger tæt på virksomhederne, der udtrykkeligt svarer nej.
<i>Økonomi- og ordrestyring også udbredt i mindre virksomheder</i>	Den høje udbredelse af økonomistyringssystemer gælder også de mindste virksomheder (10-19 ansatte), der med 88 pct. ikke ligger langt fra gennemsnittet af alle virksomheder (tabel 4.7). Den relativt lille forskel til de større virksomheder gælder i nogen grad også systemer til ordrehåndtering; derimod øges afstanden, hvad angår de øvrige forretningsprocesser.
<i>Forskellig betydning af it-systemer i de enkelte brancher</i>	Systemer til ordrehåndtering og styring af produktion, logistik eller serviceydelser er mest udbredt i branchegrupperne Industri samt Handel, hotel og restauration. Finansiering og forretningsservice mv. ligger lavere med disse systemer, men har til gengæld den højeste udbredelse af systemer til personalestyring samt til styring af markedsføring. De forskellige it-systemer er generelt mindst udbredt i Bygge og anlæg samt Transport, post og tele.

Tabel 4.7 Brug af it-systemer i forretningsprocesser. 2005

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte			
		Industri	Bygge og anlæg	Handel, hotel og restauration	Transport, post og tele	Finans. og forretnings-service	10-19	20-49	50-99	100+
		pct.								
Økonomistyring	92	94	90	93	84	93	88	95	98	99
Ordrehåndtering (køb eller salg) ¹	69	83	49	83	52	52	61	73	83	89
Styring af produktion, logistik eller serviceydelser (fx ERP)	52	66	25	56	48	53	40	56	72	87
Personalestyring	47	52	37	39	38	69	37	50	63	81
Styring af markedsføring (fx CRM)	24	23	6	31	19	35	17	24	35	55

Anm.: Tallene viser virksomheder, der svarer ja til at anvende it-systemer i forretningsprocesserne.

¹ Eksklusive virksomheder i den finansielle sektor.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

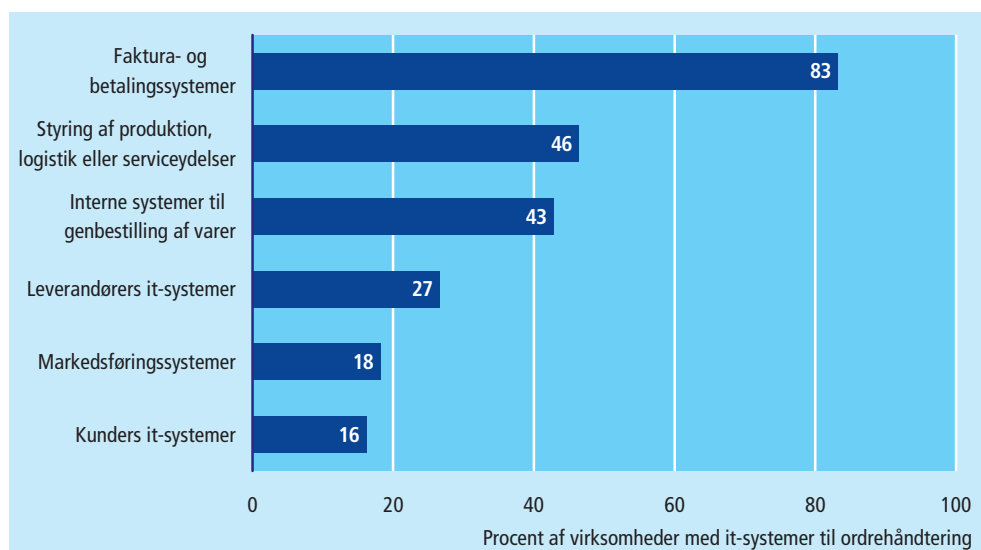
<i>9 ud af 10 har integreret ordresystemet med andre it-systemer</i>	Systemerne til ordrehåndtering er i varierende omfang forbundet med andre it-systemer i virksomheden. I alt 90 pct. af virksomhederne med ordresystemer har integreret disse med mindst ét andet it-system.
--	---

*Hyppigst integration
med faktura- og
betalingssystemer*

Hyppigst er ordresystemerne integreret med faktura- og betalingssystemer - det er tilfældet hos mere end 8 ud af 10 virksomheder med ordresystemer (figur 4.16). Næsten halvdelen, 46 pct., har integration til produktionssystemer og lidt færre til interne systemer til genbestilling af varer.

Figur 4.16

Integration af systemer til ordrehåndtering med øvrige it-systemer. 2005



Anm.: Ved integration til 'øvrige it-systemer' forstås også integration af forretningsprocesser i ét og samme system. Eksklusive virksomheder i den finansielle sektor.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

*Hyppigere integration
med leverandør
end med kunder*

27 pct. har integreret ordresystemet med leverandørers it-systemer, medens færre, 16 pct., har integration til kunders it-systemer. Forskellen kan skyldes et stort antal virksomheder, der køber ind hos få store leverandører. Således har større virksomheder hyppigere integration med kunders systemer end mindre virksomheder. Endelig er systemintegration til kunder af lille relevans for de mange mindre virksomheder, hvis kunder overvejende er private forbrugere.

*Specialisering
hos brancher*

Ser man bort fra faktura- og betalingssystemer, som er nummer ét hos alle, varierer systemintegrationen mellem branchegrupperne (tabel 4.8). Industri har i højere grad integreret ordresystemer med systemer til styring af produktion. Tilsvarende har Bygge og anlæg en relativ udbredt integration til leverandører, Handel, hotel og restauration til genbestilling af varer og Transport, post og tele til kunders it-systemer.

Tabel 4.8

Integration af systemer til ordrehåndtering med øvrige it-systemer. 2005

	Alle virksomheder	Branche				
		Industri	Bygge og anlæg	Handel, hotel og restauration	Transport, post og tele	Forretnings-service
—— pct. af virksomheder med it-systemer til ordrehåndtering ——						
Faktura- og betalingssystemer	83	84	78	85	84	81
Systemer til styring af produktion, logistik eller serviceydelser (fx ERP-systemer)	46	59	24	45	46	44
Interne systemer til genbestilling af varer	43	42	28	59	19	23
Leverandørers it-systemer	27	14	44	34	29	16
Markedsføringssystemer (fx CRM-systemer)	18	16	3	21	21	28
Kunders it-systemer	16	14	8	19	26	16

Anm.: Eksklusive virksomheder i den finansielle sektor.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

*Handel, hotel og
restauration integrerer
til flest systemer*

Handel, hotel og restauration er generelt den branchegruppe, hvor der er integration af ordresystemet til flest mulige øvrige systemer. Bygge og anlæg samt Forretnings-service mv. er de branchegrupper, der har det mindste omfang af systemintegration.

4.9 Automatiseret dataudveksling

*Hver anden virksomhed
anvender automatiseret
dataudveksling*

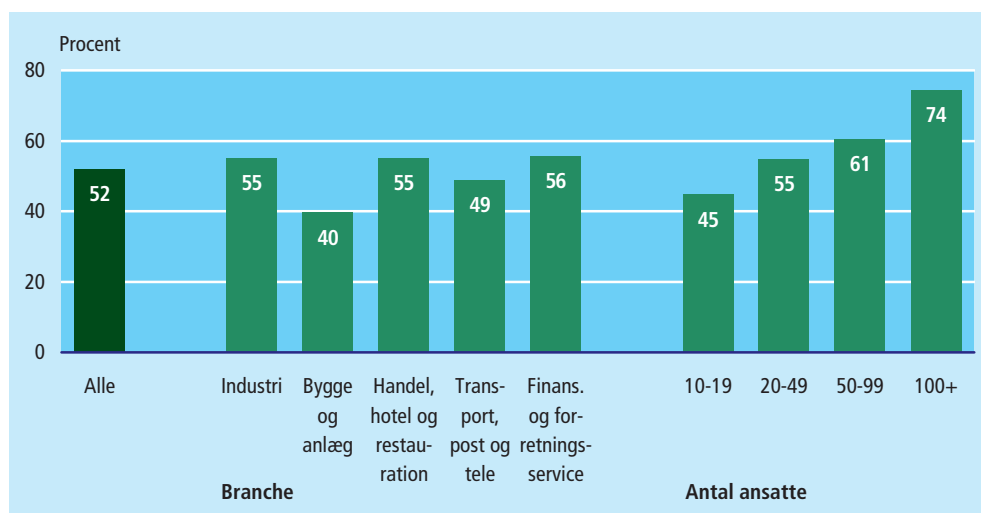
52 pct. af virksomhederne anvender automatiseret dataudveksling i forhold til it-systemer i omverdenen - fx til banker, andre virksomheder eller offentlige myndigheder (figur 4.17). Automatiseret dataudveksling kendes også som EDI, og omfatter overførsel af blanketlignende forretningsdokumenter m.m. direkte fra et it-system til et andet. Formålet kan bl.a. være tidsbesparelser, færre fejl i data eller opfyldelse af krav fra omverdenen.

*Hyppigst hos de
større virksomheder*

Der er ingen markant forskel mellem branchegrupperne mht. udbredelsen af automatiseret dataudveksling. Til gengæld ses denne kommunikation oftere hos de større virksomheder - fx anvender 74 pct. af virksomhederne med mindst 100 ansatte automatiseret dataudveksling.

Figur 4.17

Virksomheder der har anvendt automatiseret dataudveksling. 2004

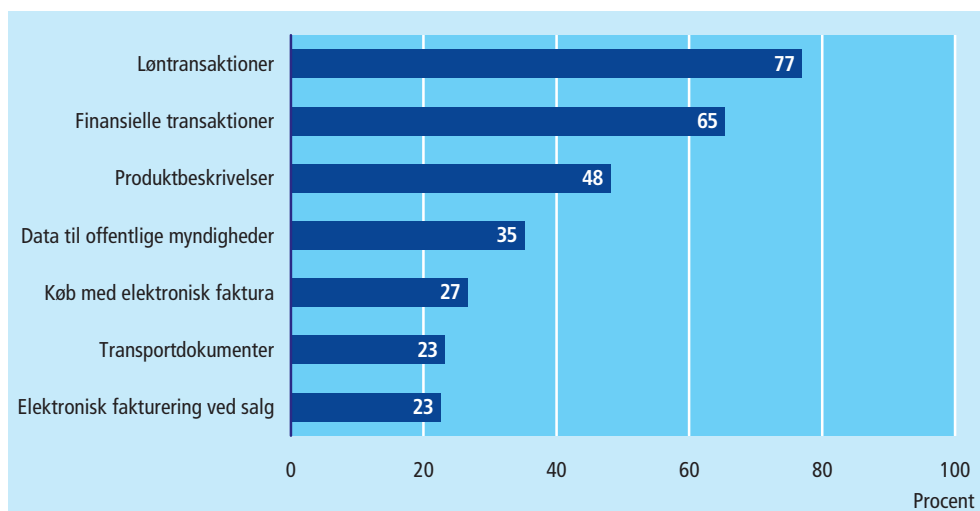


Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

*3 ud af 4 brugere
sender løntransaktioner*

77 pct. af de virksomheder, der har anvendt automatiseret dataudveksling bruger det til løntransaktioner og 65 pct. i forbindelse med finansielle transaktioner (figur 4.18). 48 pct. udveksler produktbeskrivelser og mere end hver tredje, 35 pct., udveksler data med offentlige myndigheder. Elektronisk fakturering bruges af 27 pct. i forbindelse med køb og af 23 pct. i forbindelse med salg. Endelig har 23 pct. af brugerne udvekslet transportdokumenter.

Figur 4.18 Indhold af automatiseret dataudveksling. 2004



Anm.: Undersøgelsen er gennemført op til 1. februar 2005. Fra denne dag skal alle myndigheder faktureres elektronisk af deres leverandører. En elektronisk faktura skal kunne læses direkte af det offentlige økonomisystem.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

Forskelle i branchernes brugerprofil

Blandt brugerne af automatiseret dataudveksling er der visse forskelle mellem de enkelte branchegrupper. Eksempelvis udveksler Finansiering og forretningsservice mv. hyppigere data med offentlige myndigheder end de øvrige grupper. Handel, hotel og restauration sender og modtager oftest elektroniske fakturaer og Transport, post og tele ligger i spidsen mht. transportdokumenter (tabel 4.9).

Tabel 4.9 Indhold af automatiseret dataudveksling. 2004

	Alle virksomheder	Branche				
		Industri	Bygge og anlæg	Handel, hotel og restaura-tion	Trans-port, post og tele	Finans. og for-retnings-service
—— pct. af virksomheder der har anvendt automatiseret dataudveksling ——						
Løntransaktioner	77	75	87	74	71	79
Finansielle transaktioner	65	64	63	66	59	72
Produktbeskrivelser	48	47	58	54	30	40
Data til offentlige myndigheder	35	37	27	32	35	43
Køb med elektronisk faktura	27	21	24	36	14	26
Transportdokumenter	23	30	4	28	38	12
Elektronisk fakturering ved salg	23	21	8	31	24	21

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

Hvad er automatiseret dataudveksling og EDI?

Definition

Ved automatiseret dataudveksling forstås elektronisk dataudveksling mellem egne og fremmede it-systemer

- med overførsel via internettet eller andre netværk
- i form af strukturerede meddelelser (fx ordrer, fakturaer, løntransaktioner eller varebeskrivelser)
- uden menneskelig indtastning af den enkelte meddelelse
- i aftalte meddelelsesstandarder (fx OIOXML, EDIFACT mfl.).

Formål

Automatisk dataudveksling indebærer færre manuelle transaktioner. Formålet kan bl.a. være tidsbesparelser, færre fejl i data eller opfyldelse af krav fra omverdenen.

Eksempler på indholdet af dataudvekslingen

Finansielle transaktioner: Betalings-instruktioner integreret med økonomisystem.

Produktbeskrivelser: Vare- eller prisoplysninger

Data til offentlige myndigheder (dvs. integreret med eget it-system): Dagpenge-refusioner.

Transportdokumenter: Fragtbreve.

EDI

EDI (electronic data interchange) har betegnet en sådan dataudveksling siden 1980'erne, men har som begreb traditionelt været forbundet med formater og netværk fra før internettet blev udbredt. Internettet bruges i dag i stigende grad som transportvej for EDI. Der er i tidligere undersøgelser spurgt til EDI, men med en anden definition.

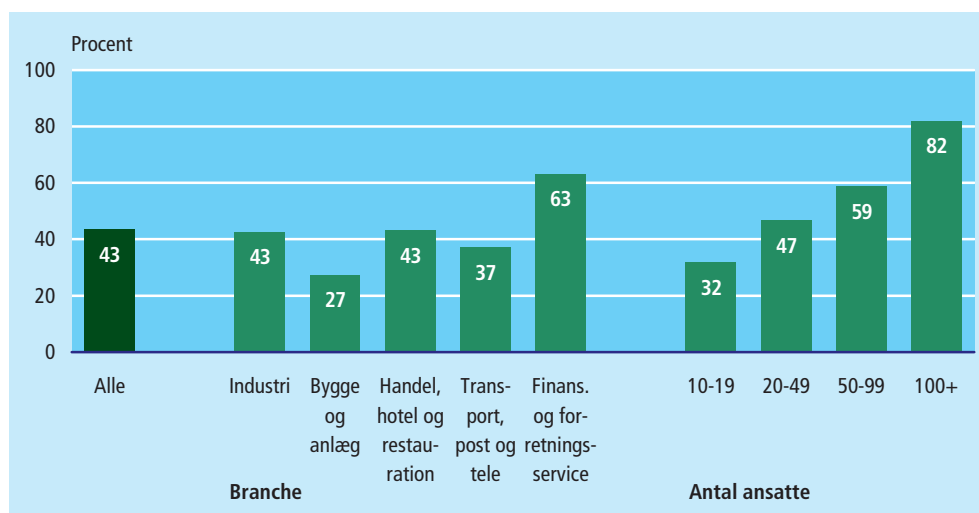
4.10 Planer om it-investeringer

4 ud af 10 har planlagt it-investeringer for 2005

I alt 43 pct. af virksomhederne havde ved undersøgelsestidspunktet (januar 2005) konkrete planer om it-investeringer i løbet af 2005. I Finansiering og forretningsservice mv. har en større andel investeringsplaner, nemlig 63 pct. Det er samtidigt tydeligt, at jo større virksomhederne er, jo flere af dem har investeringsplaner (figur 4.19).

Figur 4.19

Virksomheden med konkrete planer om it-investeringer. 2005

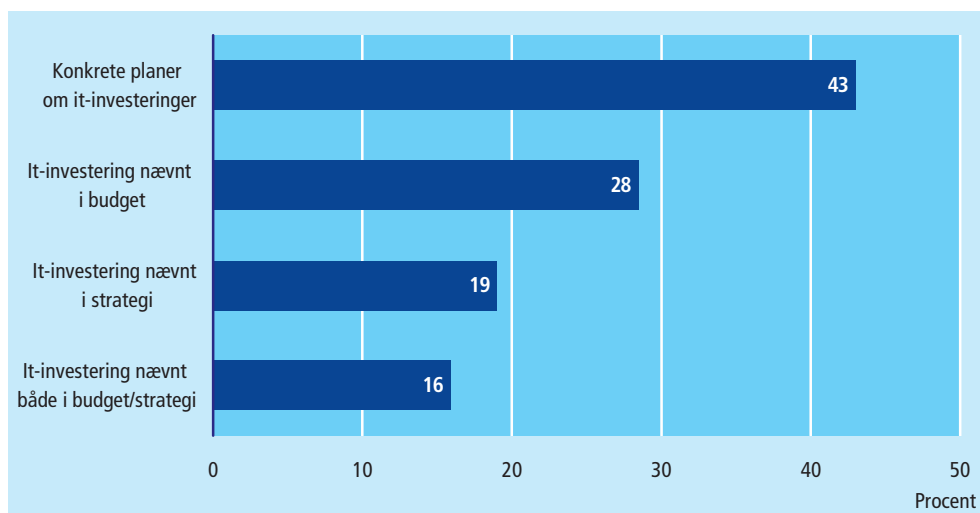


Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

Hver sjette har it-investeringer nævnt i både budget og strategi

It-investeringer og den måde de er indarbejdet på i organisationen, kan betragtes som et udtryk for hvordan it-anvendelse er prioriteret og forankret i virksomhederne. 28 pct. af alle virksomheder har it-investeringer, som er nævnt direkte i budgettet, og 19 pct. har it-investeringer, som er nævnt i virksomhedens strategi eller forretningsplan (figur 4.20). En lidt lavere andel, 16 pct., har it-investeringer, som er nævnt i både budget og strategi/forretningsplan.

Figur 4.20 Strategisk forankring af it-investeringer. 2005



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

Hyppigere strategisk forankring i store virksomheder

De samme forskelle mellem brancher og størrelsesgrupper gør sig gældende i forhold til den strategiske forankring. Finansiering og forretningsservice mv. ligger væsentlig over gennemsnittet og de største virksomheder har hyppigere it-investeringer nævnt i strategi eller budget (tabel 4.10).

Tabel 4.10 Strategisk forankring af it-investeringer. 2005

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte			
		Industri	Bygge og anlæg	Handel, hotel og restauration	Transport, post og tele	Finans. og forretnings-service	10-19	20-49	50-99	100+
		pct.								
Konkrete planer om it-investeringer	43	43	27	43	37	63	32	47	59	82
It-investering nævnt i budget	28	28	11	29	23	47	18	29	43	69
It-investering nævnt i strategi eller forretningsplan	19	17	8	19	20	31	12	21	26	46
It-investering nævnt både i budget og strategi/forretningsplan	16	14	5	16	17	28	9	17	22	43

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

Hvordan tolkes strategisk forankring?

Aktivitet i 2005 mht. it-investeringer er en forudsætning for den strategiske forankring i budget eller strategi i denne sammenhæng. Men selv om man kun betragter gruppen af virksomheder med it-investeringer udjævnes forskellene mellem branche- og størrelsesgrupper kun delvist.

Den udbredte strategiske forankring af it-investeringer hos de store virksomheder er formentlig til dels et udtryk for mere formaliserede procedurer ved udarbejdelse af strategi og budgetter. I forhold til brancher kan it-investeringer være påvirket af variation i de enkelte branchers konjunkturer.

Danmarks Statistik offentliggør en separat undersøgelse af danske virksomheders it-udgifter og investeringer i efteråret 2005.

4.11 Internationalt perspektiv

Indeks over udvidet it-anvendelse i Norden

Udvidet it-anvendelse

Næsten alle nordiske virksomheder anvender it og har adgang til internet. Et sammensat indeks er derfor konstrueret for at give et sammenfattende udtryk for den del af virksomhederne, der har mere end en basal anvendelse af internettet. Ved 'udvidet' it-anvendelse forstås virksomheder der opfylder følgende betingelser: Har adgang til internet, hjemmeside og bruger internettet til mindst ét af følgende formål: Kommunikation med den offentlige sektor, finansielle transaktioner eller afgivelse af ordrer.

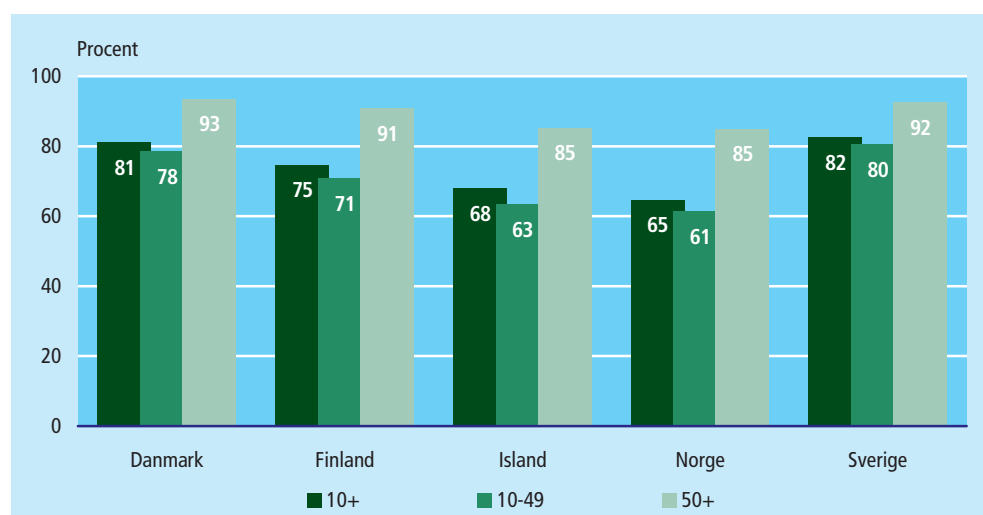
Flest virksomheder med udvidet it-anvendelse i Sverige og Danmark

Et flertal af virksomheder opfylder disse betingelser i alle nordiske lande (figur 4.21). Der er flest virksomheder med udvidet it-anvendelse i Sverige og Danmark, fulgt tæt af Finland - og færrest i Norge og Island, hvor flere virksomheder alene har en basal it-anvendelse (islandske tal fra 2003).

Forskel mellem mindre og større virksomheder

Basal it-anvendelse har dog først og fremmest udbredelse blandt de mindre virksomheder, hvor forskellene blandt landene gør sig mest gældende. Blandt virksomheder med mindst 50 fuldtidsansatte er der mindre forskel mellem landene. Det betyder samtidigt at et land som Norge, hvor færrest virksomheder har en udvidet it-anvendelse, også har den største forskel mellem store og små virksomheder.

Figur 4.21 Udvidet it-anvendelse i Norden. 2005



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

Sammenhæng mellem it-anvendelse og værditilvækst ...

En analyse foretaget af Videnskabsministeriet¹ viser en sammenhæng mellem it-anvendelse og produktivitet i form af værditilvækst pr. fuldtids ansatte. Danske virksomheder med en udvidet it-anvendelse havde en værditilvækst pr. fuldtidsansat, der var 8 pct. højere end virksomheder med en basal it-anvendelse.

... især blandt de mindre virksomheder

Effekten synes stærkere blandt de mindre virksomheder. Således havde virksomheder med en udvidet it-anvendelse en værditilvækst pr. ansat der var 13 pct. højere end virksomheder med en basal it-anvendelse blandt virksomheder 10-49 ansatte. Datagrundlaget for analysen består af en samkørsel af 2001-tal fra Danmarks Statistik for henholdsvis virksomhedernes it-anvendelse og regnskabstal.

¹ Videnskabsministeriet: "It på rette tid og sted - it-anvendelse i danske virksomheder og indsatser i andre lande. Baggrundsrapport", oktober 2004. Se også afsnit 10.3 om it, innovation og værditilvækst. Virksomheder, der opfylder disse kriterier er indeholdt i figur 4.21 under 'udvidet' it-anvendelse.

Brug af it i europæiske virksomheder

*Danske virksomheder i
spidsen sammen med
Finland, Island og Sverige*

Danmark hører, sammen med Finland, Island og Sverige, til de lande, hvor it-anvendelsen er mest udbredt blandt virksomhederne. I 2004 havde 96-97 pct. af disse landes virksomheder internetadgang mod 89 pct. blandt virksomhederne i alle 25 medlemslande. 80 pct. af danske virksomheder havde bredbåndsforbindelse til internettet, hvilket var en førsteplads, fulgt af Sverige med 75 pct.

*Flest hjemmesider i
Sverige og Danmark*

81 pct. havde hjemmeside i Danmark, hvilket kun var overgået af Sverige med 82 pct. Det er et godt stykke over det europæiske gennemsnit på 58 pct. (EU-25). Hver fjerde danske virksomhed - 25 pct. - havde modtaget ordrer i løbet af 2003, hvilket kun var overgået af Storbritannien med 27 pct. Også her er der afstand til EU-25 gennemsnittet som var på 13 pct.

Tabel 4.11

Brug af it i europæiske virksomheder. 2004

	Internet- adgang	Bredbånds- forbindelse til internettet	Hjemme- side	Modtaget ordrer via internettet i 2003
	pct. af virksomheder med mindst 10 ansatte			
Danmark	97	80	81	25
Finland	97	71	75	17
Island	97	20	68	12
Sverige	96	75	82	20
Belgien	96	70	68	18
Østrig	94	55	71	12
Tyskland	94	54	72	18
Slovenien	93	62	58	15
Irland	92	32	59	19
Estland	90	68	52	8
EU-15	90	55	60	15
Luxembourg	90	48	59	11
Tjekkiet	90	38	61	11
EU-25	89	52	58	13
Holland	88	54	66	17
Spanien	87	72	40	2
Italien	87	51	44	...
Storbritannien	87	44	66	27
Grækenland	87	21	49	6
Norge	86	60	61	13
Polen	85	28	44	4
Cypern	82	35	45	5
Litauen	81	50	39	5
Portugal	77	49	29	6
Letland	74	45	33	1
Slovakiet	71	25	47	6

Anm.: Tallene er harmoniserede i EU og kan afvige fra nationalt offentliggjorte tal.

Kilde: Eurostat, oktober 2005 (<http://europa.eu.int/comm/eurostat/>). Islandske tal fra 2003.

4.12 Bilagstabeller

Tabel 4.12

Barrierer for brug af it. 2005

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte			
		Industri	Bygge og anlæg	Handel, hotel og restauration	Transport, post og tele	Finans. og forretnings-service	10-19	20-49	50-99	100+
		pct.								
Fejl/mangler i modtaget software										
Stor	16	16	14	16	14	19	13	20	18	19
Nogen	31	33	26	33	28	33	27	32	41	46
Ingen	27	25	28	27	28	29	27	27	27	26
Ved ikke/ikke relevant	25	26	32	24	30	18	33	21	15	10
Manglende fleksibilitet hos it-leverandørerne										
Stor	15	12	14	17	15	15	13	18	15	15
Nogen	30	33	23	30	26	35	25	31	39	44
Ingen	29	28	29	29	28	32	28	31	29	30
Ved ikke/ikke relevant	26	27	33	24	31	18	34	21	17	11
It-udgifter højere end forventet										
Stor	13	14	11	15	12	10	12	14	14	12
Nogen	43	46	39	45	38	45	39	47	51	51
Ingen	21	17	21	19	23	28	20	21	21	27
Ved ikke/ikke relevant	22	23	28	21	28	17	29	19	14	9
For hurtig introduktion af nye versioner af software										
Stor	12	13	13	11	12	13	11	14	13	13
Nogen	35	37	26	38	33	37	30	39	41	45
Ingen	26	24	25	25	23	30	24	25	29	31
Ved ikke/ikke relevant	27	26	36	26	32	20	35	22	17	10
Mangel på it-kvalificeret personale i virksomheden										
Stor	8	8	7	10	8	7	6	10	10	10
Nogen	36	35	37	37	35	34	33	38	41	39
Ingen	33	32	27	34	29	42	31	35	35	42
Ved ikke/ikke relevant	23	25	29	19	28	17	30	17	15	9
Svært at rekruttere it-kvalificerede medarbejdere										
Stor	4	5	2	5	4	5	4	5	4	6
Nogen	15	14	13	15	14	18	12	16	20	24
Ingen	36	36	30	35	32	44	32	36	42	48
Ved ikke/ikke relevant	45	45	55	45	51	33	52	43	34	22
Mangler opdateret it-strategi										
Stor	4	6	4	4	1	4	3	6	6	4
Nogen	24	27	21	23	24	23	21	26	29	28
Ingen	35	32	26	36	34	46	30	36	41	53
Ved ikke/ikke relevant	37	35	49	36	40	27	45	33	24	15

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

Tabel 4.13 Anvendelse af internet og hjemmesider. 2005

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte			
		Industri	Bygge og anlæg	Handel, hotel og restauration	Transport, post og tele	Finans. og forretnings-service	10-19	20-49	50-99	100+
		pct.								
Generel internetanvendelse										
Virksomheder med internetadgang	97	98	96	98	93	97	96	98	99	100
Brug af internetbank eller andre finansielle transaktioner ¹	92	93	92	92	88	93	90	94	96	93
Besøgt offentlige myndigheders hjemmesider	87	88	85	86	80	90	82	89	93	94
Afgivet ordrer via internet ¹	63	67	51	66	54	71	58	65	71	81
Overvågning af marked	50	53	24	56	42	63	40	54	64	77
Modtage kundeservice/support efter køb	45	47	32	45	42	56	39	47	53	65
Modtagelse af varer eller ydelser i digital form	42	43	30	43	35	56	36	45	50	61
Oplæring og uddannelse af personale	13	8	5	14	9	25	10	13	16	26
Virksomhedernes hjemmesider, indhold og service										
Virksomheder med egen hjemmeside	82	86	66	85	72	91	74	86	92	95
Markedsføring via hjemmesiden	77	81	58	80	68	86	68	83	88	91
Adgang til produktkataloger, prislister m.m.	37	38	9	53	27	36	31	39	44	55
Modtaget ordrer via internet ¹	35	38	25	42	33	28	33	37	34	39
Kundeservice/support efter salg	26	23	12	33	24	32	22	26	28	43
Personaliseret brugerflade	19	15	13	21	18	25	16	20	20	29
Levering af varer/ydelser i digital form	12	10	2	15	13	21	9	13	15	25
Modtaget betaling online for internet-salg ¹	8	8	4	11	7	6	7	8	9	10
Service beregnet for mobiltelefoner	3	2	2	2	6	5	2	2	3	7

Anm. E-handel og 'Besøgt offentlige myndigheders hjemmesider' refererer til hele 2004. ¹Eksklusive virksomheder i den finansielle sektor.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

Tabel 4.14 Virksomhedernes brug af it. 2005

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte			
		Industri	Bygge og anlæg	Handel, hotel og restauration	Transport, post og tele	Finans. og forretnings-service	10-19	20-49	50-99	100+
		pct.								
Virksomheder med it	98	99	98	98	95	98	97	99	100	100
Internetadgang	97	98	96	98	93	97	96	98	99	100
Bredbåndsforbindelse til internettet	82	86	76	84	76	84	77	85	90	95
Egen hjemmeside	82	86	66	85	72	91	74	86	92	95
Afgivet ordrer via internet ¹	63	67	51	66	54	71	58	65	71	81
Modtaget ordrer via internet ¹	35	38	25	42	33	28	33	37	34	39
Planer om it-investeringer	43	43	27	43	37	63	32	47	59	82
Automatiseret dataudveksling	52	55	40	55	49	56	45	55	61	74

Anm.: 2005 refererer til starten af året. E-handel og Automatiseret dataudveksling refererer til hele 2004. Planer om it-investeringer refererer til hele 2005. Se definitioner i de enkelte afsnit.

n=4.109 virksomheder (alle besvarelser) med mindst 10 fuldtidsansatte.

¹ Eksklusive virksomheder i den finansielle sektor.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

