

KANTAR

Flitspeiling digitalisering MKB

Meting-1

Juliette Bouwman, Manuel Kaal
September 2020



Achtergrond en doel van het onderzoek

Nadat de tweede conferentie 'Nederland Digitaal' afgelopen maart vanwege corona niet door kon gaan, organiseert het kabinet in 2021 alsnog deze conferentie, deels op locatie en deels digitaal. Het is een centrale ontmoetingsplek voor de Nederlandse Digitaliseringsstrategie. Voor de conferentie wil het ministerie van EZK inzicht krijgen in de houding van mkb-ondernemers ten aanzien van nieuwe digitale technologieën.

In maart 2020 heeft Kantar ter voorbereiding op de geplande conferentie een flitspeiling uitgevoerd onder mkb-bedrijven. Omdat de coronacrisis veel impact heeft gehad op de digitalisering heeft Kantar in augustus 2020 de flitspeiling nogmaals uitgevoerd. Deze rapportage gaat in op de resultaten van de vervolgmeting, waarbij (indien mogelijk) de vergelijking wordt gemaakt met de meting in maart 2020. Hierbij worden alleen de significante verschillen benoemd.

Het onderzoek geeft inzicht in:

- De houding van mkb-ondernemers ten aanzien van nieuwe digitale technologieën;
- De belemmeringen die mkb-ondernemers ten aanzien van nieuwe digitale technologieën ervaren;
- De knelpunten waar mkb-ondernemers momenteel tegenaan lopen met de snelle opschaling van digitalisering, veroorzaakt door corona.

Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) en de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO).

Samenvatting

De houding van mkb-ondernemers ten aanzien van nieuwe digitale technologieën

Bij de term "digitalisering" denkt men als eerste aan online en via de computer werken. Ook denkt men vooral aan de omslag van "het op papier werken" naar "digitaal werken".

De helft van de ondernemers ziet de digitalisering van hun bedrijf dan ook eerder als een kans dan een bedreiging.

3 op de 4 ondernemers geven aan digitalisering op dit moment al toe te passen bij de administratie.

Hierbij vinden ondernemers eenvoudigere administratie het grootste voordeel van de digitalisering, echter wordt dit wel minder vaak genoemd dan in maart 2020. In aansluiting hierop blijkt dat mkb'ers voornamelijk investeren in de digitalisering van hun administratie. Echter is dit wel minder vaak genoemd dan in maart 2020.

Ondernemers gebruiken digitalisering voornamelijk om data op te slaan en interne processen te optimaliseren.

De belemmeringen die mkb-ondernemers ten aanzien van nieuwe digitale technologieën ervaren

Ondernemers vinden de afhankelijkheid van een systeem en de veiligheid van gegevens de grootste nadelen van de digitalisering. Hoewel ook deze nadelen minder vaak worden benoemd dan in maart 2020.

Desondanks ervaren 3 op de 10 ondernemers geen belemmeringen om in de digitalisering van hun onderneming te investeren.

Om deze digitalisering van hun onderneming te realiseren geven mkb'ers aan dat ze met name kennis en ondersteuning nodig hebben. Hierbij vindt 19% van de ondernemers dat het verstrekken van die kennis een geschikte rol is voor de overheid. Daarentegen vindt 33% van de ondernemers dat hierin geen rol voor de overheid is weggelegd.

De knelpunten waar mkb-ondernemers tegenaan lopen met de snelle opschaling van digitalisering door corona

Door de coronacrisis heeft de helft van de mkb'ers meer video calls gehouden. Bij bijna een derde van de ondernemers (30%) is dit onveranderd gebleven.

Bovendien geven 6 op de 10 ondernemers aan dat ze zelf en/of hun medewerkers hebben thuisgewerkt tijdens de coronacrisis. Hierbij besteedden de mkb'ers vooral aandacht aan de efficiëntie van werken en de binding met de organisatie.

Opvallend is dat de helft van de ondernemers het anders werken door de coronacrisis als (zeer) positief ervaren. En zelfs 1 op de 3 mkb'ers ervaart door de crisis een klein tot groot voordeel om hun onderneming te digitaliseren.

De grootste voordelen van het nieuwe werken vindt men de verminderde reiskosten, meer vrijheid en de mogelijkheid om digitalisering in de praktijk te brengen.

Primaire associaties met digitalisering gaan vaak over het online werken op een computer, vervanging van werken op papier en over digitaal communiceren.



“Alles digitaal maken dus geen papieren rompslomp meer.”

“Omzetten van producten en processen naar digitaal, fysiek en analoog naar digitaal.”

“Correspondentie met bedrijven via email, online portals etc.”

“Processen waar nu mensenhanden nodig zijn vervangen door computers of robots.”

“Papierloos kantoor.”

“Slimme advertenties, de doelgroep beter bereiken, minder fysiek aanwezig hoeven zijn, informatie als klant makkelijker op kunnen vragen etc.”

“Cloud programma's digitale oplossingen.”

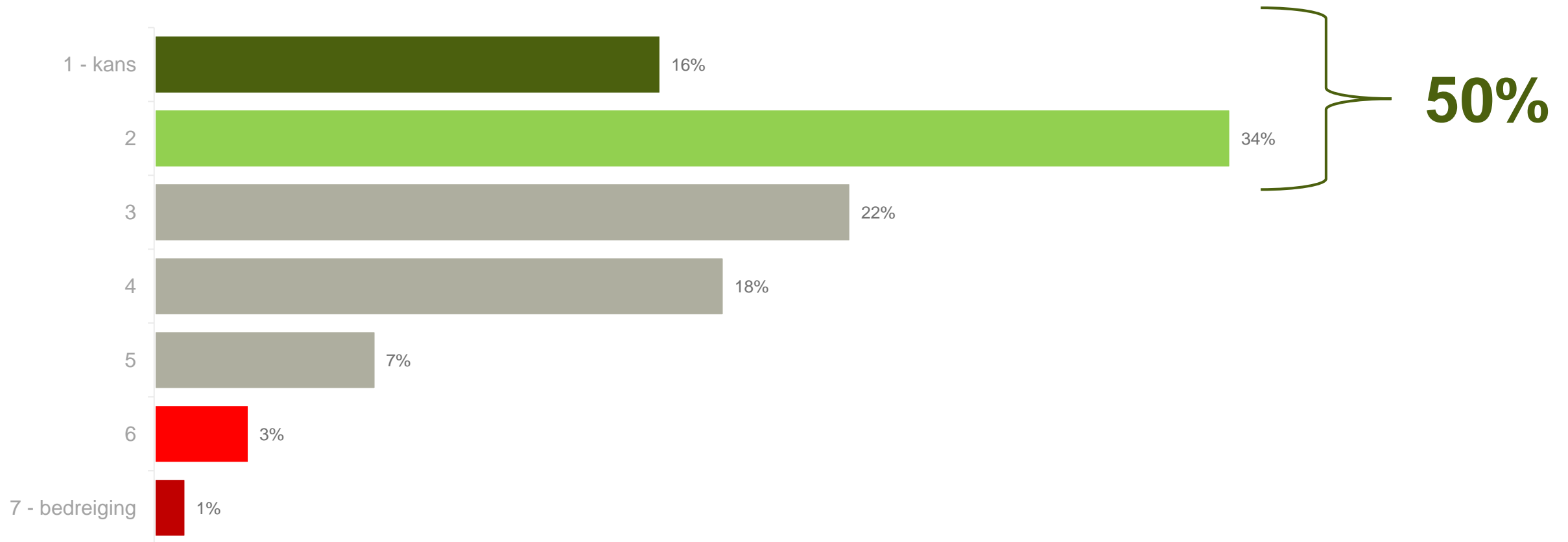
“ Digitalisering betekent voor mij dat meer met de computer, laptop, tablet en/of telefoon wordt gedaan en niet meer met papier.”

“ Het steeds digitaal worden van alle systemen en processen, bijvoorbeeld steeds maar met voorgeprogrammeerde dingen en vooruitgang in de technologie en online wereld”



Wat komt er als eerste bij u op bij de term 'digitalisering'? Met digitalisering bedoelen we dat bedrijven in grotere mate gebruik maken van digitale mogelijkheden die te maken hebben met gebruik van data, online marketing, automatisering en online activiteiten. Basis: (n=744)

De helft van de mkb-ondernemers vindt digitalisering eerder een kans dan een bedreiging.

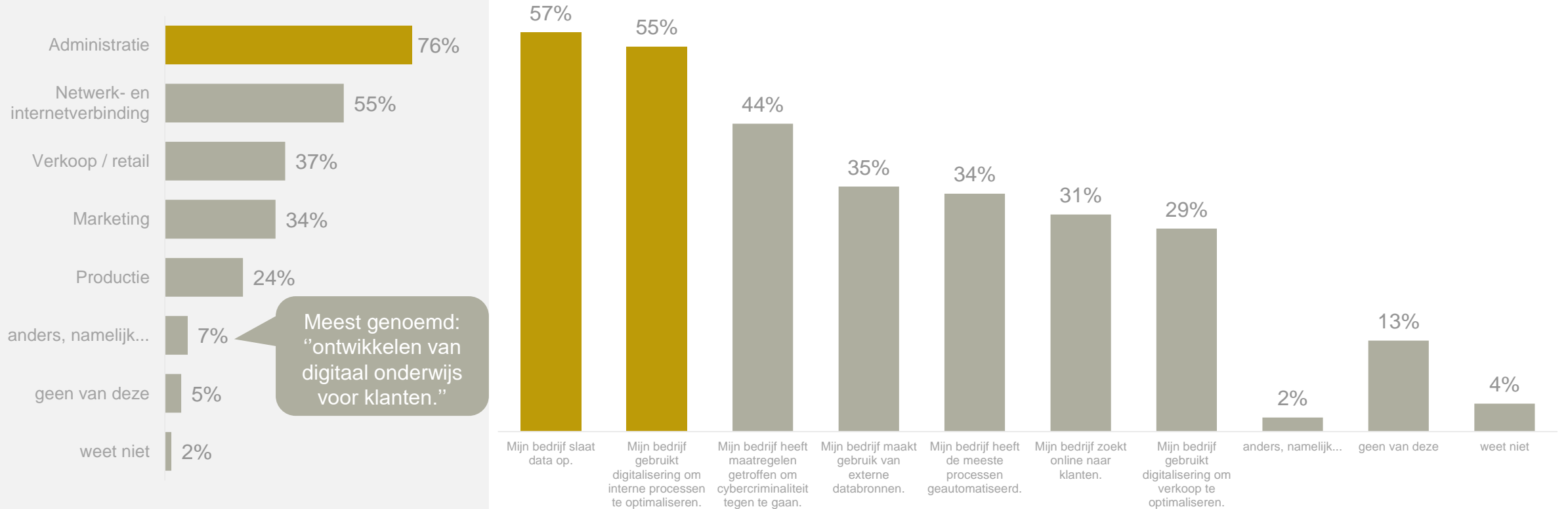


Is digitalisering voor u en uw bedrijf eerder een kans of een bedreiging? (n=858)

*in de onderzoeken van 2017 en 2019 waren ook grote bedrijven vertegenwoordigd.

Driekwart van de bedrijven past digitalisering toe bij de administratie.

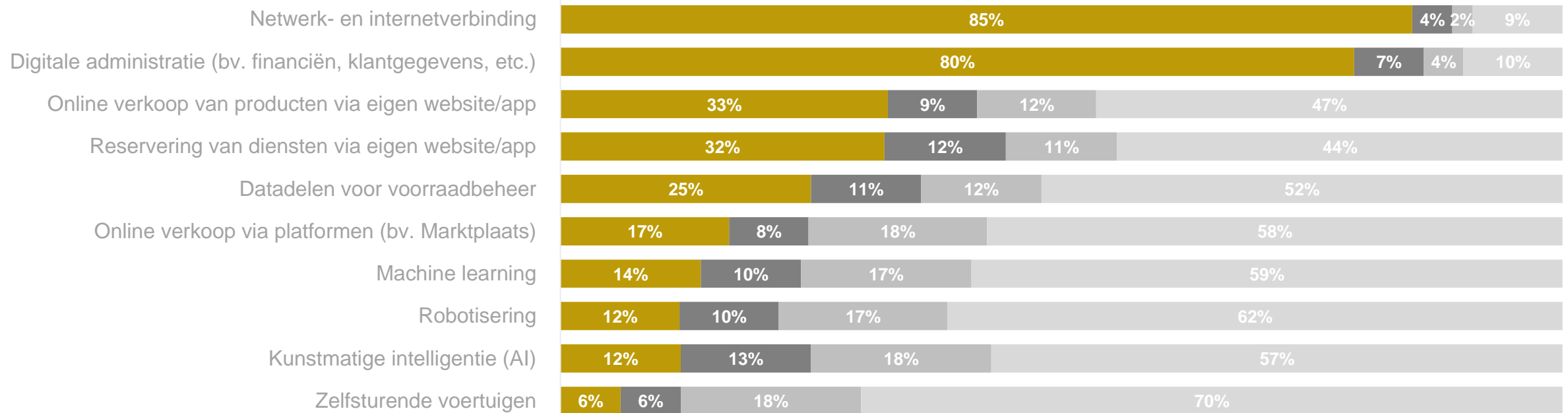
- Veel mkb-bedrijven noemen het opslaan van data (57%) en het optimaliseren van interne processen (55%) als reden om digitalisering te gebruiken.



Kunt u aangeven in welke onderdelen van uw bedrijf op dit moment gebruik wordt gemaakt van digitalisering? Basis: (n=858)
 In hoeverre is er in uw bedrijf sprake van onderstaande situaties? Basis: (n=858)

Mkb'ers maken het meest gebruik van netwerk- en internetverbinding (85%) en digitale administratie (80%).

- Opvallend is dat 12% van de ondernemingen gebruik maakt van robotisering en AI.



■ Mijn bedrijf maakt hier op dit moment gebruik van.

■ Mijn bedrijf maakt hier op dit moment geen gebruik van, en is dit ook niet van plan.

■ Mijn bedrijf maakt hier op dit moment geen gebruik van, maar is dit wel binnen 3 jaar 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=858)

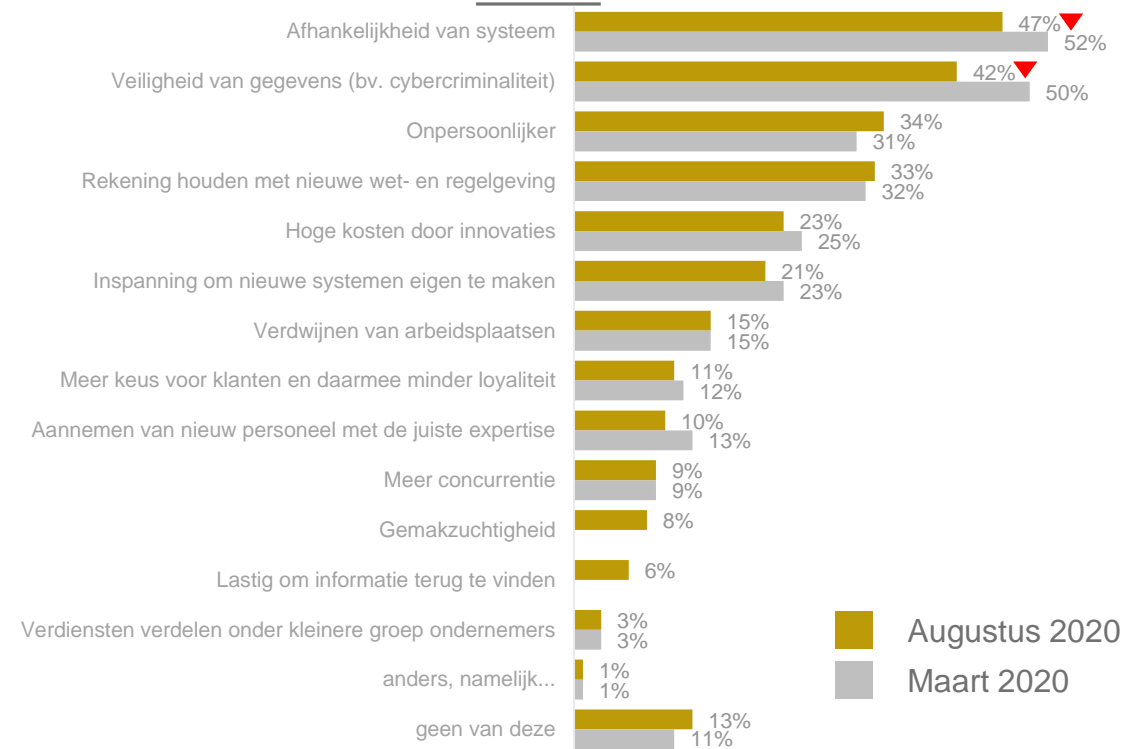
Mkb'ers vinden eenvoudigere administratie en efficiënter werken de grootste voordelen van digitaliseren.

- Afhankelijkheid van een systeem en veiligheid van gegevens worden gezien als de grootste nadelen van digitalisering.
- Ten opzichte van maart 2020 is men wat gematigder geworden over zowel de voor- als nadelen. Zo ziet men minder voordeel in eenvoudigere administratie, maar tegelijkertijd ook minder nadeel in de afhankelijkheid van een systeem en de veiligheid van gegevens.

Voordelen



Nadelen



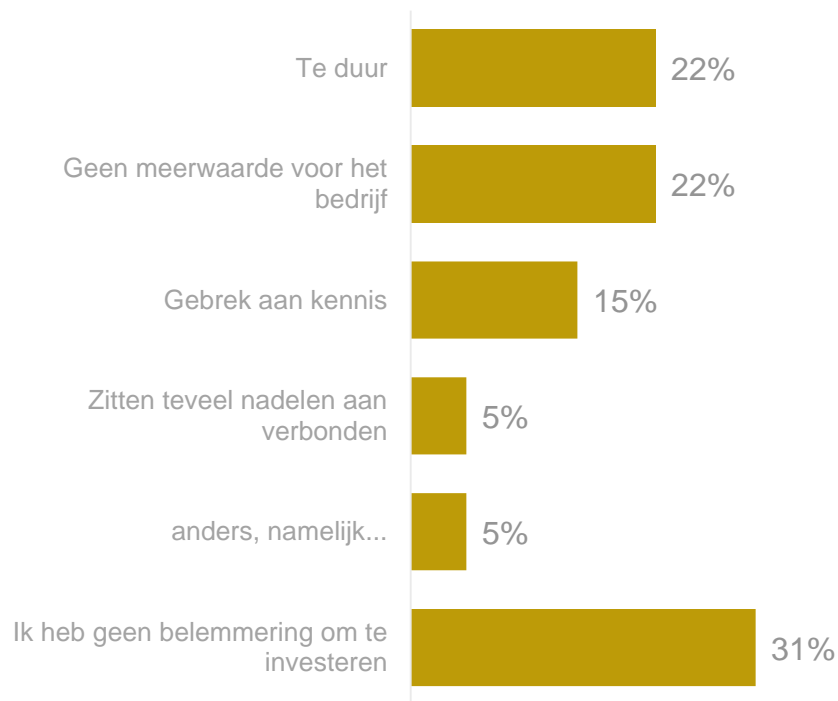
Hieronder ziet u een lijst van mogelijke voordelen van digitalisering binnen ondernemingen. Kunt aangeven welke voor u het belangrijkste zijn? Basis: (n=858)

Hieronder ziet u een lijst van mogelijke nadelen van digitalisering binnen ondernemingen. Kunt aangeven welke voor u het belangrijkste zijn? Basis: (n=858)



3 op de 10 ervaren geen belemmeringen om te investeren in digitalisering. Men investeert voornamelijk in de administratie.

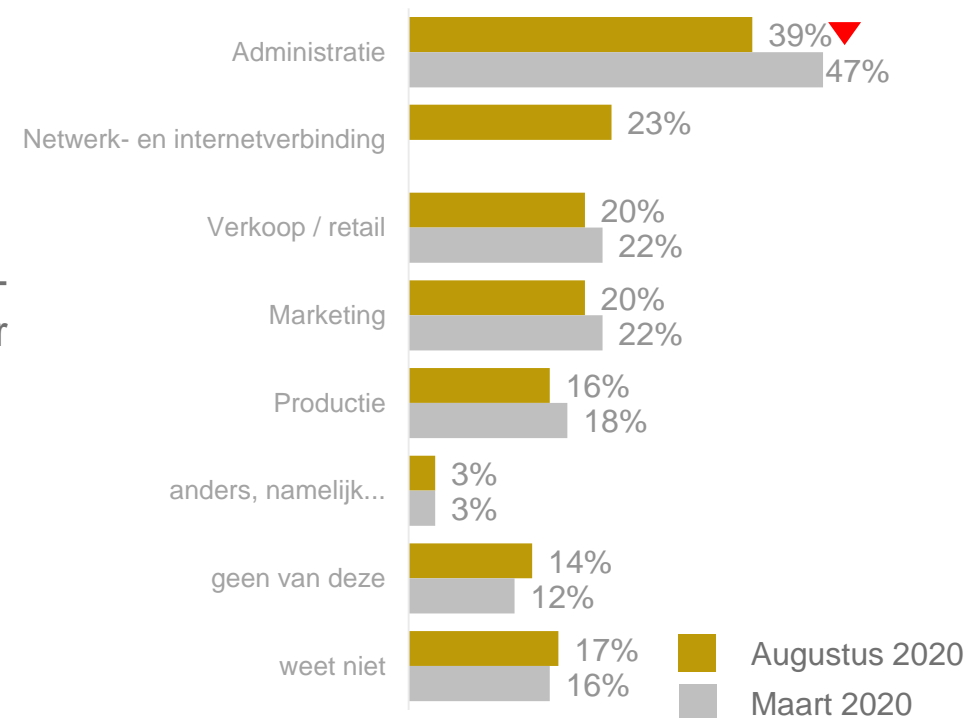
- Als men wel belemmeringen ervaart dan gaat het vooral over kosten en het gebrek aan meerwaarde.
- Ten opzichte van maart 2020 is men minder van plan om te investeren in de digitalisering van de administratie.



14%

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

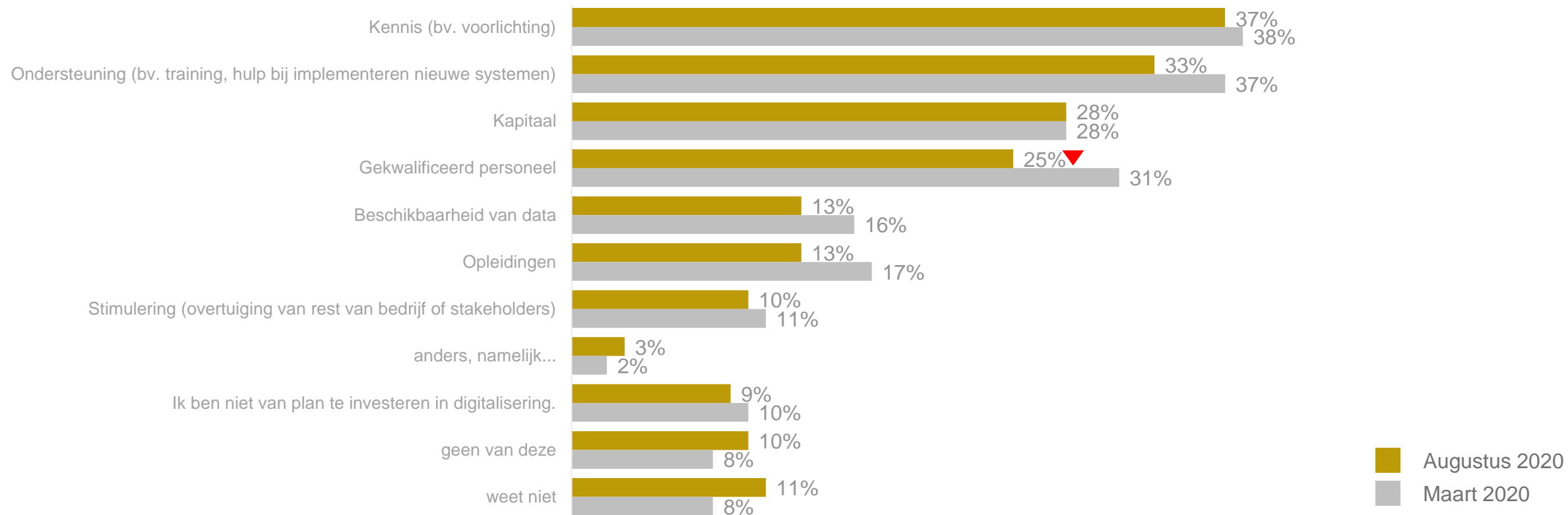
(71% weet niet/wil niet zeggen)



Wat zou voor uw bedrijf de belangrijkste reden zijn om op dit moment niet te investeren in digitalisering? Basis: (n=858) Welk percentage omzet is uw bedrijf van plan om de komende 3 jaar te investeren in digitale technologieën? Basis: (n=858). In welk onderdeel van uw bedrijf bent u van plan te gaan investeren in digitale technologieën? Basis: (n=858)

Mkb'ers hebben vooral kennis en ondersteuning nodig om digitalisering te realiseren binnen hun onderneming.

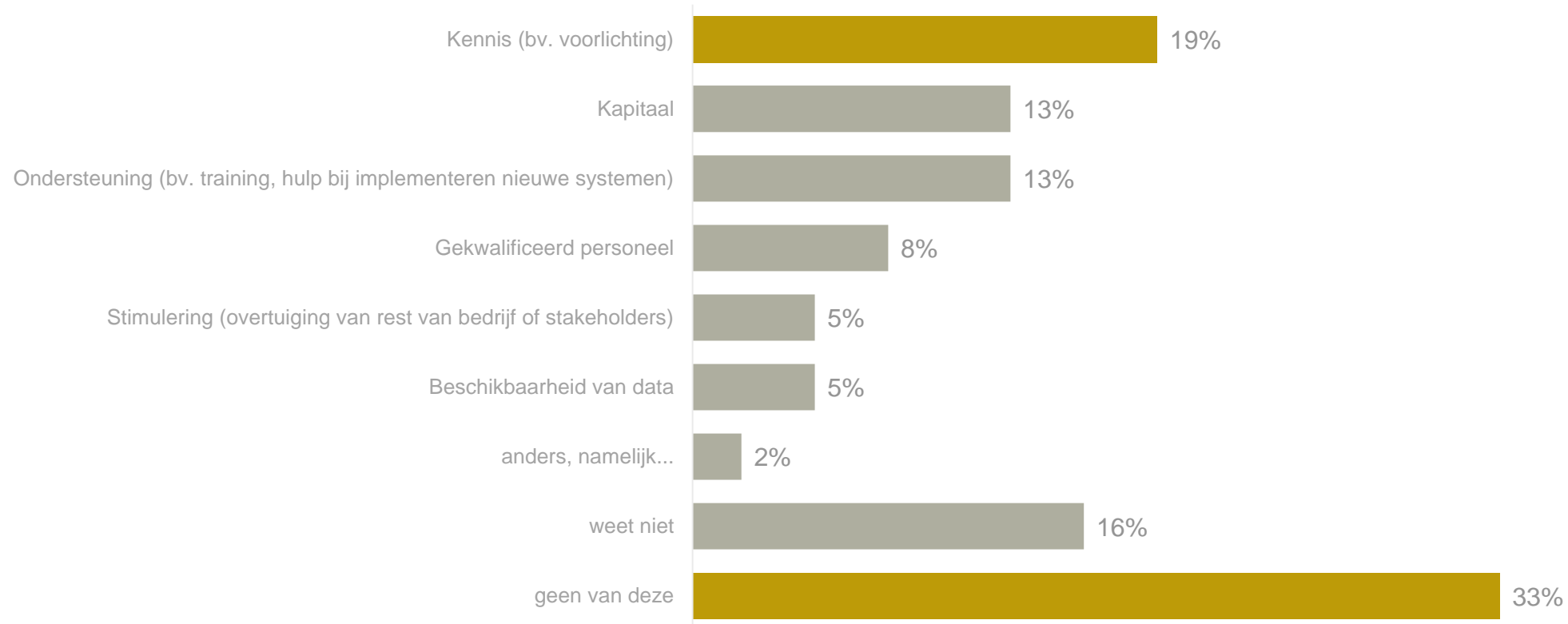
- Ten opzichte van maart 2020 heeft men minder behoefte aan gekwalificeerd personeel.



Wat heeft u nodig om digitalisering binnen uw organisatie te realiseren? U kunt meerdere antwoorden selecteren. Basis: (n=858)

Een derde mkb'ers vindt niet dat de overheid een rol zou moeten hebben in de digitalisering van hun onderneming.

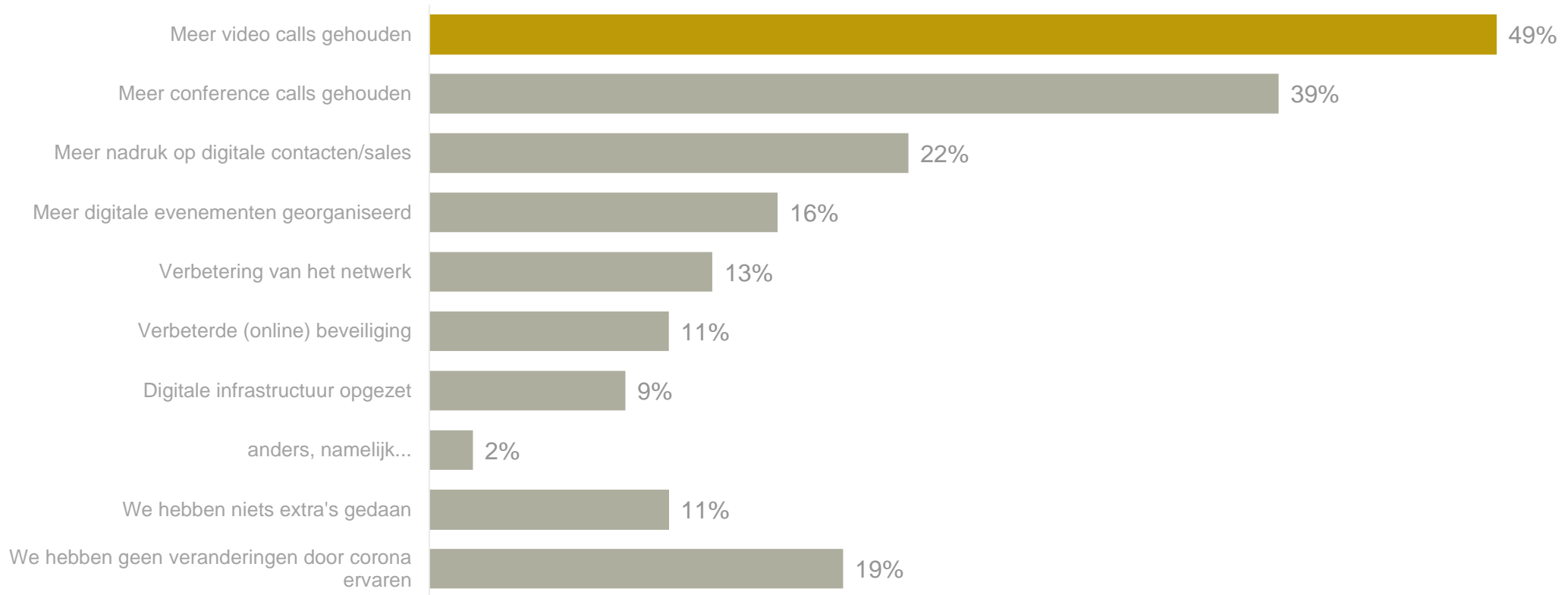
- 1 op de 5 vindt dat het verspreiden van kennis over digitalisering een geschikte rol zou kunnen zijn voor de overheid.



U heeft bij de beantwoording van de vorige vraag enkele antwoorden gekozen. Waar vindt u dat er ook een rol voor de Rijksoverheid ligt? Basis: (n=858)

Helpt mkb'ers geeft aan meer video calls te hebben gehouden ten tijden van de coronacrisis

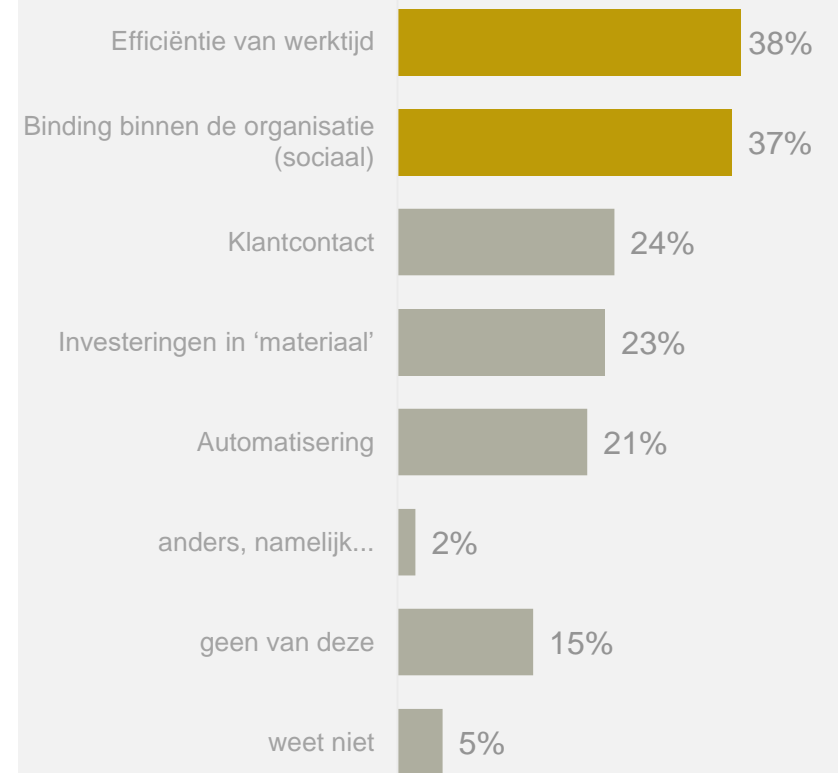
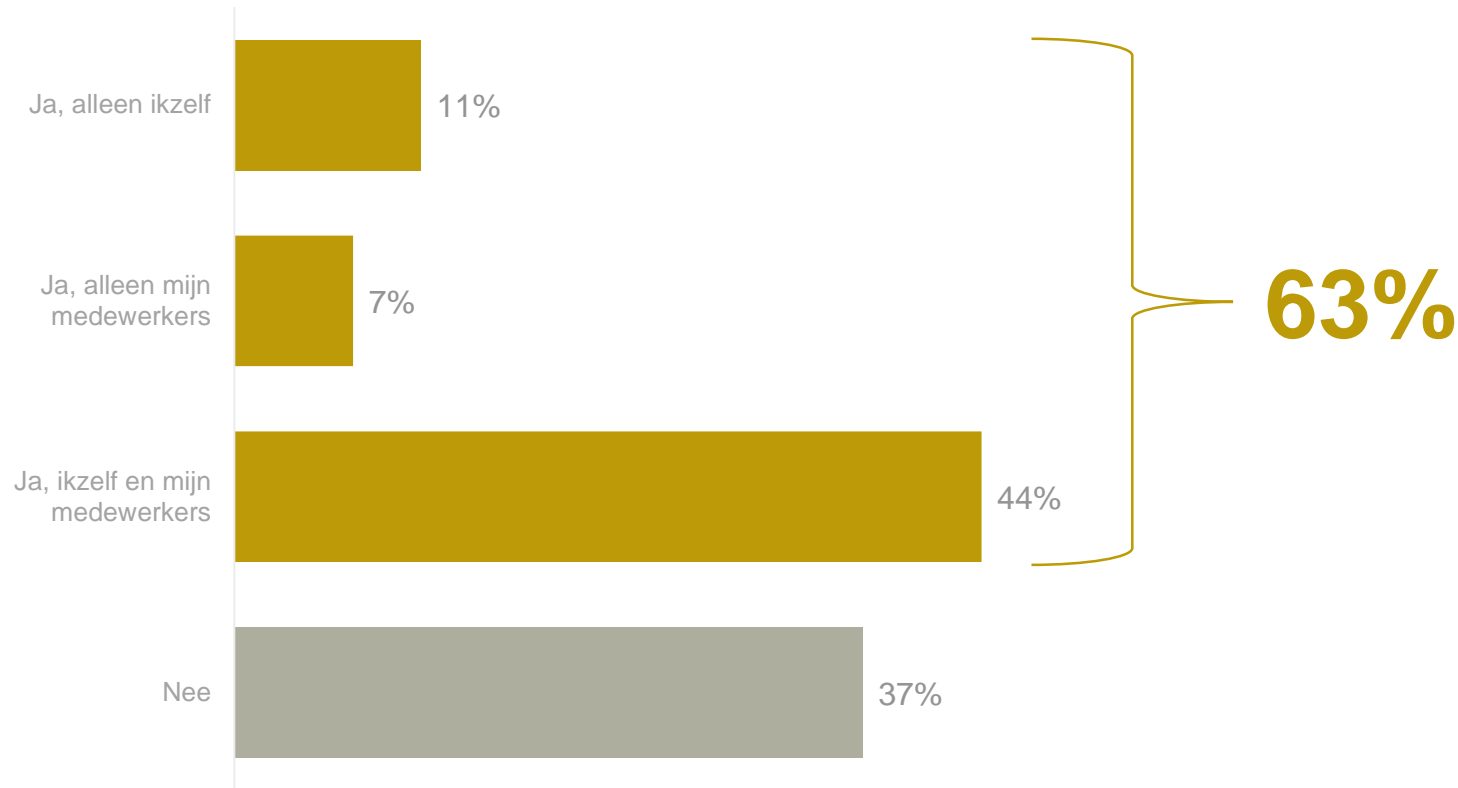
- 30% van de ondernemers geeft aan niets extra's/geen veranderingen te hebben gedaan op het gebied van digitalisering tijdens de coronacrisis.



In de afgelopen maanden hebben veel bedrijven op een andere manier dan gebruikelijk geopereerd door de uitbraak van het coronavirus. Indien dit het geval is, hoe heeft uw bedrijf in deze periode extra aandacht besteed aan digitalisering? Basis: (n=858)

6 op de 10 mkb'ers geven aan dat ze zelf en/of hun medewerkers thuis hebben gewerkt. Hierbij wordt de meeste aandacht besteed aan efficiëntie en binding.

- 37% van de ondernemers heeft de afgelopen maanden geen ervaring opgedaan in het thuiswerken.



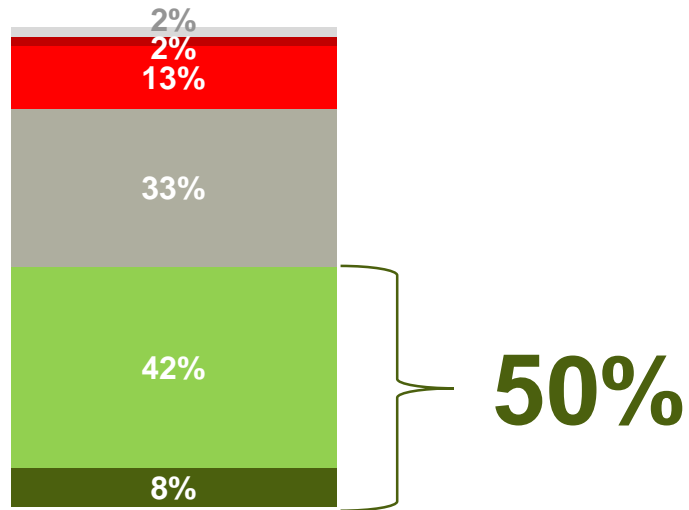
Heeft uzelf en/of uw medewerkers de afgelopen maanden ervaring opgedaan in het thuiswerken? Basis: (n=858)

Aan welke thema's heeft u als ondernemer extra aandacht besteed met het thuiswerken? U kunt meerdere antwoorden selecteren. Basis: (n=537)

Helpt ondernemers ervaren het thuiswerken als (zeer) positief.

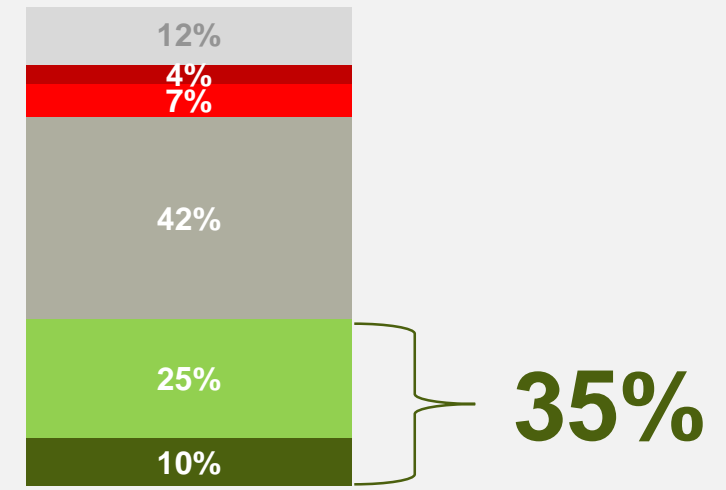
- 1 op de 3 geeft zelfs aan een (klein tot groot) voordeel te ervaren van de coronacrisis op de digitalisering van hun bedrijf.

U heeft aangegeven dat u op een andere manier dan gebruikelijk opereert door de uitbraak van het coronavirus. Hoe ervaart u deze andere manier van opereren?



■ Zeer positief ■ Positief ■ Neutraal ■ Negatief ■ Zeer negatief ■ weet niet

In hoeverre ervaart u een voordeel/nadeel van de coronacrisis op de digitalisering van uw bedrijf?



■ Ik ervaar een groot voordeel ■ Ik ervaar een klein voordeel ■ Ik ervaar een groot nadeel ■ Ik ervaar een klein nadeel ■ Ik ervaar geen voordeel, maar ook geen nadeel ■ Weet niet

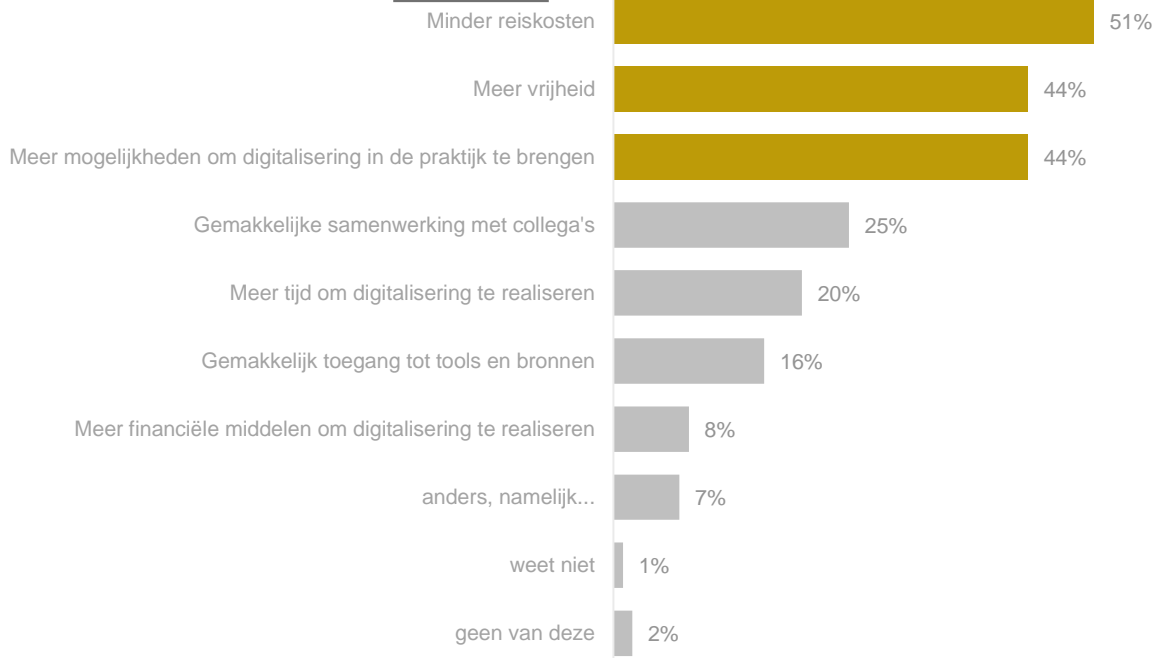
U heeft aangegeven dat u op een andere manier dan gebruikelijk opereert door de uitbraak van het coronavirus. Hoe ervaart u deze andere manier van opereren? Basis: (n=599)

In hoeverre ervaart u een voordeel/nadeel van de coronacrisis op de digitalisering van uw bedrijf? Basis: (n=858)

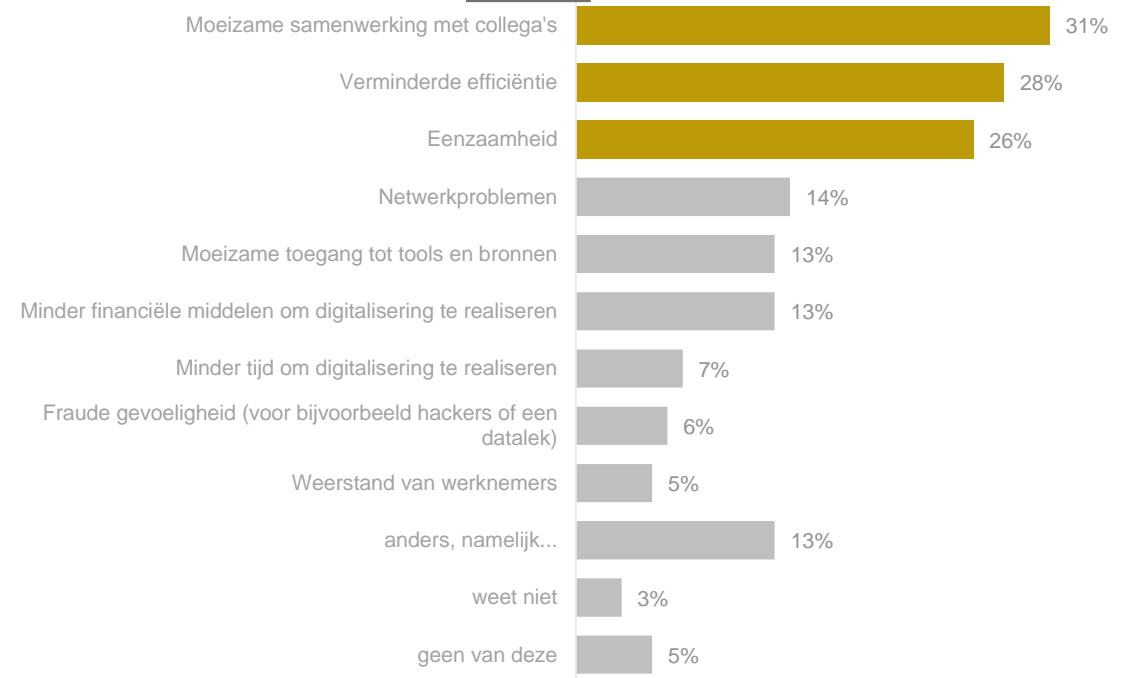
Mkb'ers vinden minder reiskosten, meer vrijheid en meer mogelijkheden om digitalisering in praktijk te brengen de grootste voordelen van de coronacrisis.

- Als grootste nadelen ziet men de moeizame samenwerking (33%), daar tegenover staat dat 25% de gemakkelijke samenwerking juist een voordeel vindt.
- Ook vindt men de verminderde efficiëntie en eenzaamheid nadelig. Dit is in overeenstemming met ondernemers die aangeven extra aandacht te besteden aan het thema efficiëntie van werktijd tijdens het thuiswerken.

Voordelen



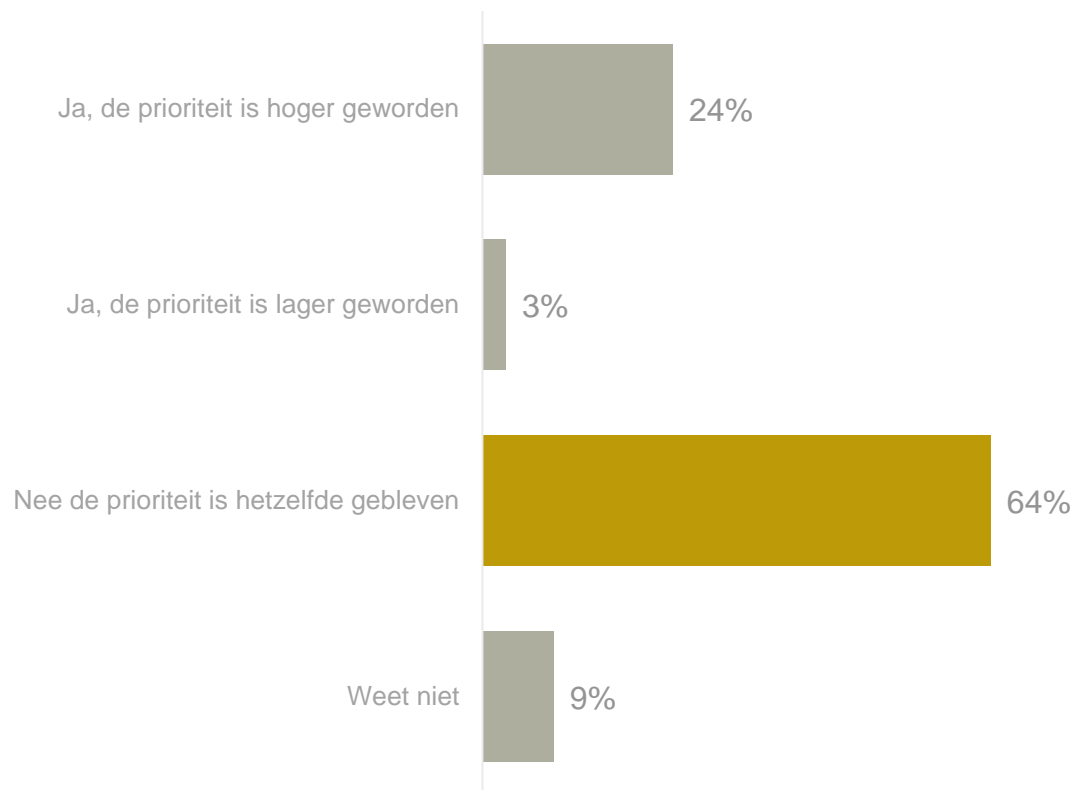
Nadelen



U gaf aan **een voordeel** te ervaren van de coronacrisis op de digitalisering van uw onderneming. Welk van onderstaande voordelen ervaart u? U kunt meerdere antwoorden selecteren. Basis: (n=307)
 U gaf aan **een nadeel** te ervaren van de coronacrisis op de digitalisering van uw onderneming. Welk van onderstaande nadelen ervaart u? U kunt meerdere antwoorden selecteren. Basis: (n=87)

Voor bijna tweederde heeft digitalisering – in tijden van corona – nog dezelfde prioriteit.

- De meeste ondernemers geven aan niets nodig te hebben van de overheid om de omslag naar de nieuwe werksituatie te maken.



“Niets nodig, er wordt gewerkt op locatie, de administratie werd al vanuit thuis gedaan”

“Ik red me wel, net als de laatste 25 jaar.”

“Investeringsaftrek hoger zodat het ook voor kleine bedrijven betaalbaar wordt.”

“Tegemoetkoming voor thuiswerkers. Je hebt geen pand nodig, maar je hebt het pand wel en raakt het ook niet kwijt”

“Brede stimulans en maatschappelijke acceptatie om deels te blijven thuiswerken.”

“Belastingmaatregelen om thuiswerken te kunnen financieren. (zeker voor kleine bedrijven).”

”

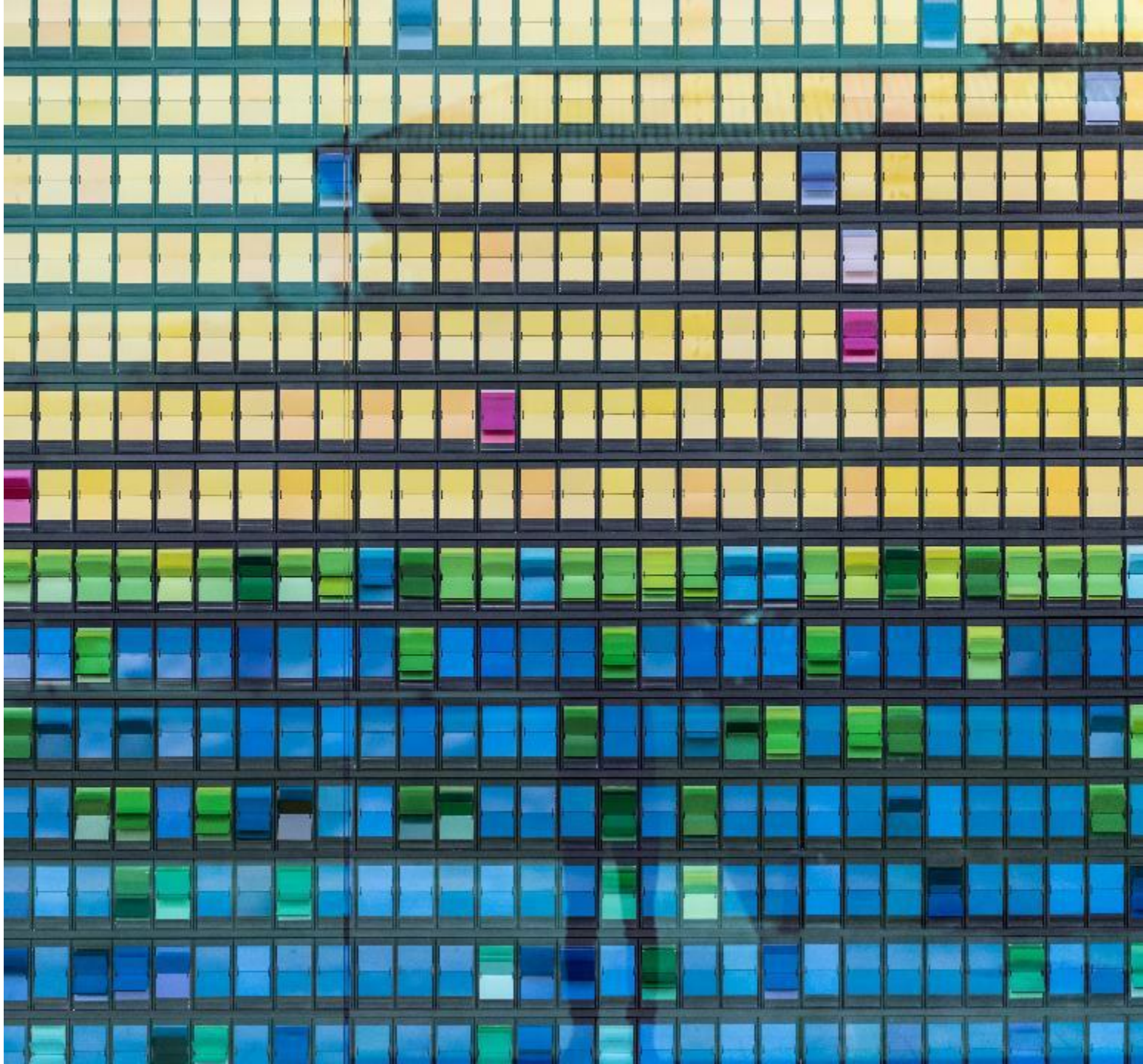
“Duidelijke regels voor werkgevers”

“Belastingmaatregel om kosten thuiswerkplek af te kunnen trekken van inkomstenbelasting”

Is de prioriteit van de digitalisering van uw onderneming veranderd door de coronacrisis? Basis: (n=858)

Wat heeft u (vanuit de overheid) nodig om de omslag te maken in de nieuwe werksituatie met het coronavirus? Basis: (n=858)

Onderzoeksverantwoording



Onderzoeksspecificaties



Doelgroep

Het onderzoek is uitgevoerd onder netto $n=858$ mkb-bedrijven. Daarvoor zijn $n=1.780$ 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 $n=1.780$ mkb-bedrijven. Na de gegevensverzameling is er geen weging op de data toegepast omdat normcijfers ontbreken.



Steekproefbron

NIPObase bedrijvenpanel.



Respons

Er zijn bruto $n=1.780$ ondernemers uitgenodigd. In totaal hebben er netto $n=858$ deelgenomen. Dat is een respons van 48%.



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 en RVO opgesteld. De gemiddelde invulduur bedroeg 8 minuten.



Veldwerkperiode

Het veldwerk heeft gelopen van 28 t/m 30 augustus 2020.