

4. Virksomhedernes brug af it

4.1 Introduktion

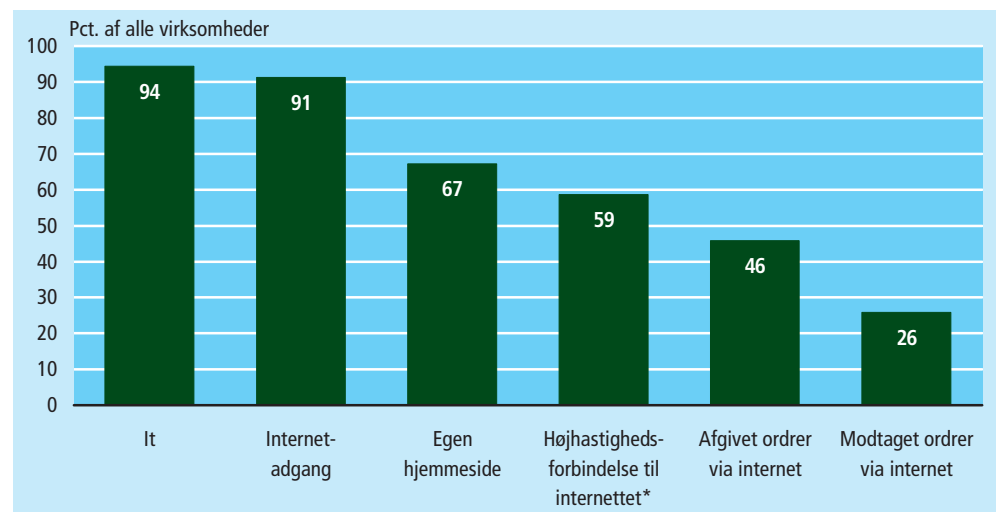
Virksomhederne er en afgørende drivkraft bag informationssamfundet

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 centralt placeret drivkraft bag udviklingen af informationssamfundet. Kapitlet beskriver udbredelse og anvendelse af it, internet og e-handel i virksomhederne. Endelig indgår brug af EDI samt barrierer for it-anvendelse.

Stort set alle virksomheder med it har internetadgang

91 pct. af virksomhederne med mindst 5 ansatte har internetadgang (figur 4.1) og blandt virksomheder med it har praktisk talt alle internetadgang. 67 pct. af alle virksomheder har egen hjemmeside, hvilket er en stigning fra 62 pct. i 2001.

Figur 4.1 Virksomhedernes brug af it. 2002



* Fastnet bredbåndsforbindelse, ADSL o.l. Se også Kapitel 2 "Adgangsveje til internettet".
Anm. Virksomheder med mindst 5 fuldtidsansatte. Årstallet refererer til slutningen af året.
Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

Blandt kapitlets indhold er følgende:

<i>Brug af it</i>	De fire vigtigste barrierer for brug af it vedrører, set med virksomhedernes øjne, udefra kommende problemer fx fejl/mangler i software.
<i>Internetadgang</i>	Udbredelsen af internet har nået et mætningspunkt blandt virksomheder.
<i>Hjemmesider</i>	2 ud af 3 virksomheder har egen hjemmeside.
<i>Intranet og ekstranet</i>	Lidt mere end hver femte virksomhed har intranet.
<i>Anvendelse af internet</i>	Hver femte virksomhed rekrutterer via internettet.
<i>E-handel via internettet</i>	Næsten hver anden virksomhed har købt via internettet
<i>EDI og EDI-handel</i>	Engroshandel og Industri står for 90 pct. af EDI-salget
<i>Systemer til indkøb eller ordremodtagelse</i>	9 ud af 10 virksomheder med indkøbs- eller ordresystemer har integration med mindst ét af virksomhedens øvrige systemer fx til genbestilling af varer.
<i>It-anvendelse og produktivitet</i>	Nye analyser viser sammenhæng mellem sammenhæng mellem virksomhedernes produktivitet og deres it-anvendelse.
<i>Internationale tal</i>	Nordiske lande ligger i spidsen med it-anvendelse.

4.2 Brug af it

Stort set alle virksomheder bruger it

Næsten 95 pct. af virksomhederne med mindst 5 ansatte anvender it i form af pc eller andre computere (tabel 4.1). Hvor så godt som alle virksomheder med mindst 10 ansatte anvender it, drejer det sig om 9 ud af 10 blandt af virksomhederne med 5-9 ansatte.

Tabel 4.1 Virksomheder med it. 2002

	Antal ansatte					
	Alle	5-9	10-19	20-49	50-99	100+
	pct.					
Virksomheder med it	94	89	98	99	100	100

Anm. Andelen af virksomhederne uden it er forbundet med nogen usikkerhed blandt de mindre virksomheder, da opgøringen baserer sig på en lille del af stikprøven.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

Pc-brugere blandt medarbejderne

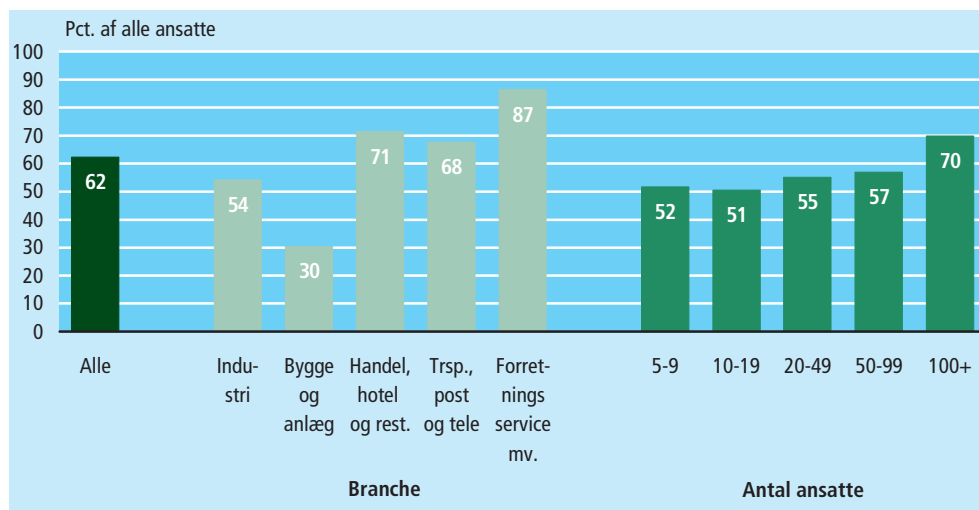
6 ud af 10 ansatte bruger pc

Pc-brugere udgør ca. 62 pct. af alle ansatte i de undersøgte brancher (figur 4.2). Selvom næsten alle virksomheder bruger it, er der forskel på hvor stor en del af medarbejderne, der bruger pc.

Flest pc-brugere i Forretningsservice mv.

Topscoreren blandt branchegrupperne er Forretningsservice mv., hvor næsten 9 ud af 10 ansatte bruger pc. Derefter kommer Handel, hotel og restauration samt Transport, post og tele - begge med omtrent 7 pc-brugere for hver 10 ansatte. I Industri bruger hver anden pc og i Bygge og anlæg er 3 ud af 10 ansatte pc-brugere.

Figur 4.2 Andel pc-brugere blandt alle ansatte. 2002



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

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheder brug af it 2002.

Flere pc-brugere i de største virksomheder

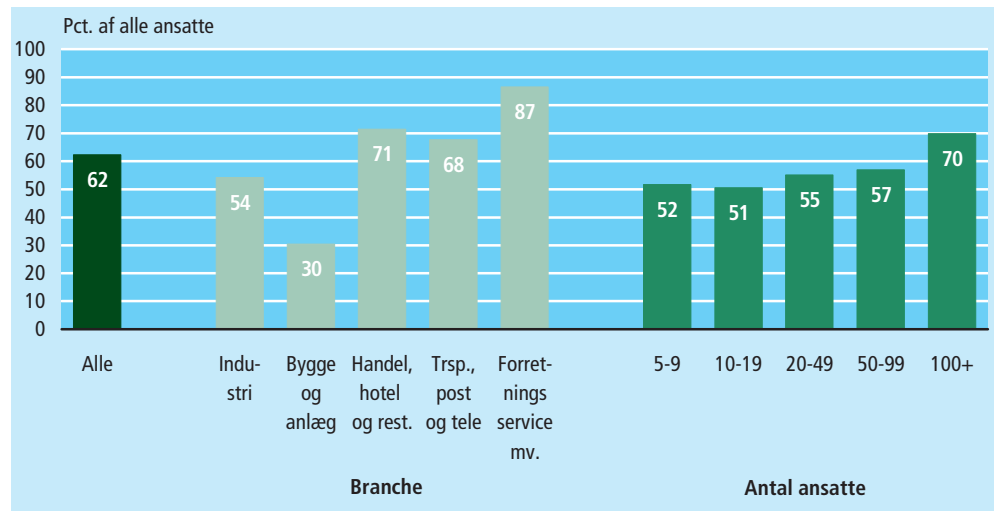
Der er en tendens til, at antallet af pc-brugere stiger med virksomhedernes størrelse. Således er det 53 pct. af medarbejderne i virksomhederne med under 50 ansatte, der anvender pc, mod 68 pct. blandt virksomheder med mindst 50 ansatte.

3 ud af 10 virksomheder bruger it-fjernarbejde

Omtrent 30 pct. af virksomhederne bruger it-fjernarbejde, forstået som ansatte, der ofte arbejder uden for virksomheden og som kommunikerer elektronisk med virksomheden (fx via e-mail). It-fjernarbejde er mest udbredt i Forretningsservice mv. jf. figur 4.3. Denne branchegruppe er bl.a. karakteriseret ved at levere service baseret på

viden, dvs. produkter hvis tilblivelse i mindre grad er afhængig af virksomhedens fysiske produktionsapparat.

Figur 4.3 Virksomheder med it-fjernarbejde. 2002



Anm. Ved it-fjernarbejde forstås at virksomheden har ansatte, der ofte arbejder uden for virksomheden og som kommunikerer elektronisk med virksomheden (fx via e-mail).

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

It-fjernarbejde mest udbredt i store virksomheder

Jo større virksomheden er, jo større er sandsynligheden for at man har ansatte med it-fjernarbejde. 69 pct. af virksomhederne med mindst 50 ansatte anvender it-fjernarbejde mod 26 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

6 ud af 10 har lokalt netværk

Mere end 6 ud af 10 virksomheder anvender LAN (Local Area Network/lokalt netværk) til at forbinde virksomhedens computere (tabel 4.2). Ikke overraskende stiger udbredelsen af lokalnet med virksomhedernes størrelse. Således har mere end 94 pct. af virksomhederne med mindst 50 ansatte lokalnet mod 59 pct. af virksomhederne med under 50 ansatte. Blandt de mindste virksomheder med 5-9 ansatte har hver anden installeret lokalnet.

Tabel 4.2 Virksomheder med LAN. 2002

	Antal ansatte					
	Alle	5-9	10-19	20-49	50-99	100+
Virksomheder med LAN ¹	63	50	60	80	92	97

¹ Local Area Network / lokalt netværk. Inklusive Wireless LAN.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

6 pct. har Wireless LAN

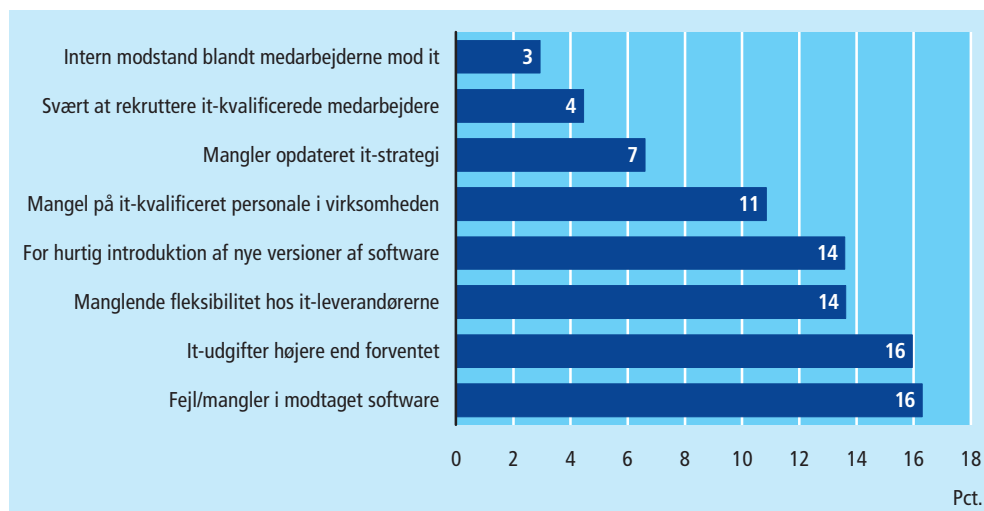
I alt 6 pct. af virksomhederne har LAN i form af Wireless LAN (trådløst lokalt netværk). Forskellen mellem store og små virksomheder er mere udpræget hvad angår trådløse netværk: 4 pct. af virksomhederne med under 50 ansatte har Wireless LAN mod 19 pct. af virksomhederne med mindst 50 ansatte.

Fejl i software og uventede udgifter er de største barrierer

Barrierer for brug af it

De vigtigste barrierer for brug af it er, ifølge virksomhederne, fejl/mangler i modtaget software samt it-udgifter, der er højere end forventet - 16 pct. vurderer disse barrierer til at være af stor betydning (figur 4.4). På næsten samme niveau ligger manglende fleksibilitet hos it-leverandørerne samt problemer med for hurtig introduktion af nye versioner af software. De fire vigtigste barrierer vedrører således udefrakommende problemer, set med virksomhedernes øjne.

Figur 4.4 Barrierer med stor betydning for brug af it. 2002



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

Hver tiende virksomhed mangler it-kvalificeret personale

11 pct. af virksomhederne mangler it-kvalificeret personale, og 7 pct. mangler en opdateret it-strategi. Kun 4 pct. har svært ved at rekruttere it-kvalificerede medarbejdere og færre, 3 pct., anser intern modstand blandt medarbejderne som en barriere af stor betydning.

4.3 Internetadgang

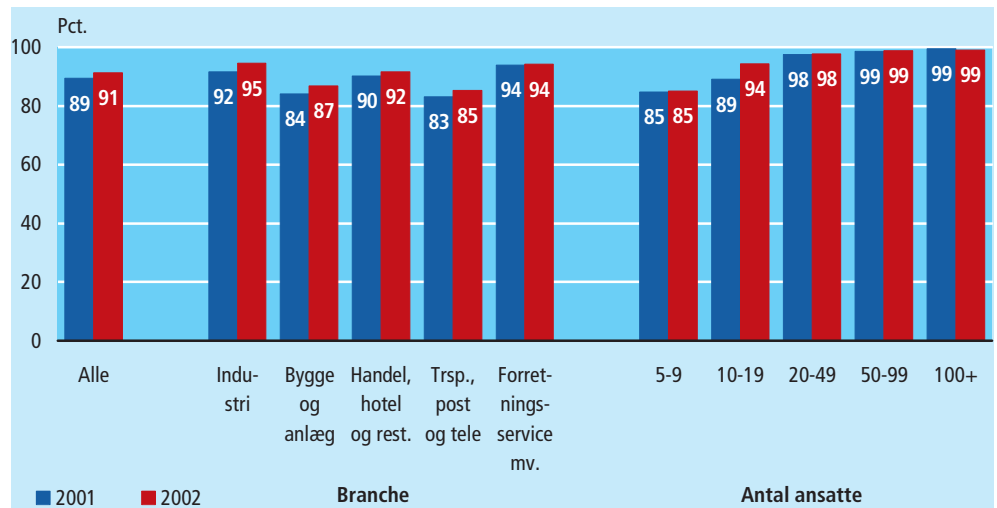
Virksomheder med internetadgang

Internetadgang har nået et mætningspunkt

91 pct. af virksomhederne med mindst 5 ansatte havde adgang til internettet ved udgangen af 2002 (se figur 4.5). Der er tale om en meget beskeden stigning i forhold til 2001, hvor 89 pct. havde internetadgang, og udbredelsen må antages at være stagnerende¹.

¹ Blandt virksomheder med it har hele 97 pct. internetadgang, og en evt. fremtidig tilgang fra virksomheder uden it er antalsmæssigt af mindre betydning, da denne gruppes andel har ligget konstant gennem de senere år.

Figur 4.5 Virksomheder med adgang til internettet



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

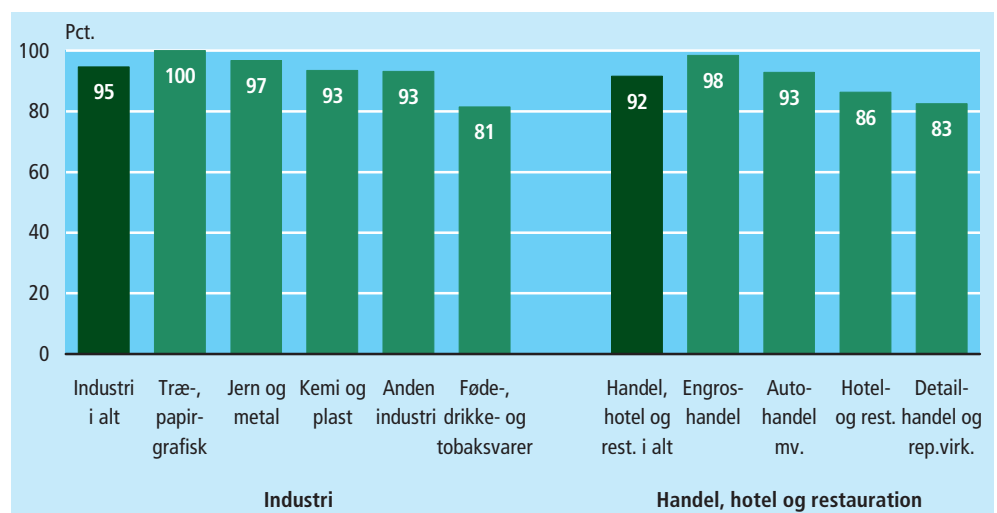
Forskelle udjævnet blandt brancher og størrelsesgrupper

Industri samt Forretningsservice mv. ligger lidt over gennemsnittet, men der er generelt ikke længere den store brancheforskel mht. virksomhedernes adgang til internettet. Virksomheder med 5-9 ansatte ligger uændret på 85 pct. internetadgang, mens de lidt større virksomheder med 10-19 ansatte har haft en stigning fra 89 pct. i 2001 til 94 pct. i 2002. Virksomheder med mindst 20 ansatte ligger uændret på næsten 100 pct.

Detaljerede branchetal

Såvel Industri som Handel, hotel og restauration ligger tæt på gennemsnittet m.h.t. adgang til internettet, men går man ned på et mere detaljeret brancheniveau dukker nye forskelle op, jf. figur 4.6.

Figur 4.6 Virksomheder med adgang til internettet, udvalgte brancher. 2002



Anm. Anden industri består af Tekstil- og læderindustri, Sten-, ler og glasindustri samt Møbelindustri og anden industri.
Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

Stort set alle engrosvirksomheder har internetadgang

Hvad angår brancherne inden for Industri, ligger Føde-, drikke- og tobaksvarer en del under gennemsnittet, med 81 pct. adgang til internettet. Ser man bort fra *Bagerforretninger*² ligger branchen dog på niveau med gennemsnittet. Inden for Handel, hotel og restauration, er det Detailhandel og reparationsvirksomhed, der ligger lidt under gennemsnittet i modsætning til Engros-handel, hvor praktisk talt alle virksomheder har internetadgang.

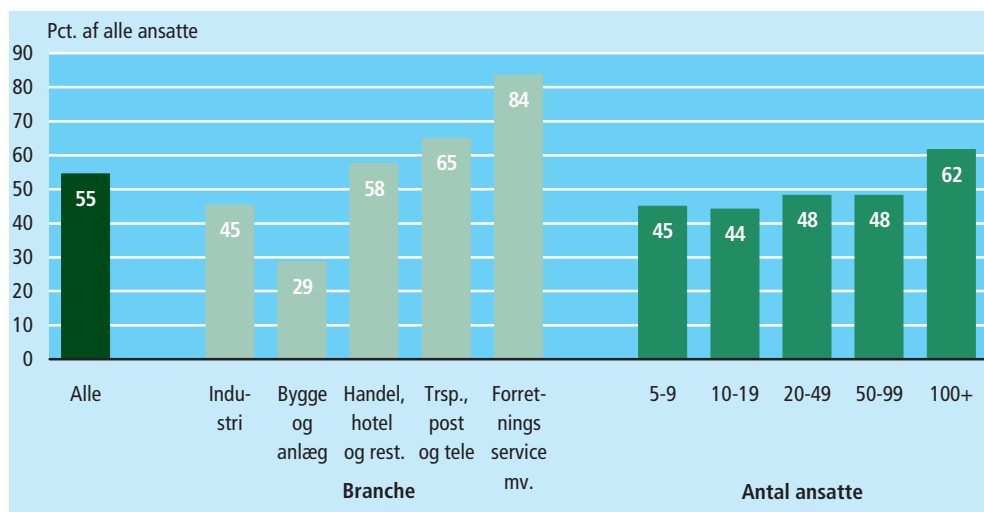
² Bagerforretninger, hvor 2 ud af 3 har internetadgang, dominerer antalsmæssigt Nærings- og nydelsesmiddelindustrien.

Internetbrugere blandt medarbejderne

Mere end hver anden medarbejder bruger internet

Mere end hver anden ansat i de undersøgte brancher - 55 pct. - anvender pc med internetopkobling (figur 4.7). Der er tale om en vis stigning i forhold til 2001, hvor ca. 47 pct. af de ansatte var opkoblet til internettet. Andelen af internetbrugere kan betragtes som et mål for udbredelsen af internettet i den enkelte branche eller virksomhed.

Figur 4.7 Andel internetbrugere blandt alle ansatte. 2002



Anm. Ved internetbrugere forstås udelukkende medarbejdere, der anvender pc med internetopkobling. Adgang via internet-caféer i virksomhederne er således ikke medregnet. Der er vægtet i forhold til antal ansatte i virksomhederne.
Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

Tydelige brancheforskelle på andelen af internetbrugere

Mere end 8 ud af 10 ansatte i Forretningsservice mv. kan karakteriseres som internetbrugere, hvilket bringer denne branche markant over gennemsnittet. Derefter kommer Transport, post og tele samt Handel hotel og restauration med omkring 6 internetbrugere ud af 10 ansatte. I Industri bruger lidt under hver anden ansat internet, og i Bygge og anlæg er ca. 3 ud af 10 ansatte internetbrugere.

9 ud af 10 pc-brugere er samtidigt internetbrugere

Der er en tendens til, at andelen af internetbrugere stiger lidt i de største virksomheder med mindst 20 ansatte. Det er ikke mindst andelen af pc-brugere, der bestemmer andelen af internet-brugere i virksomhederne. Typisk kan 9 ud af 10 pc-brugere også betegnes som internetbrugere.

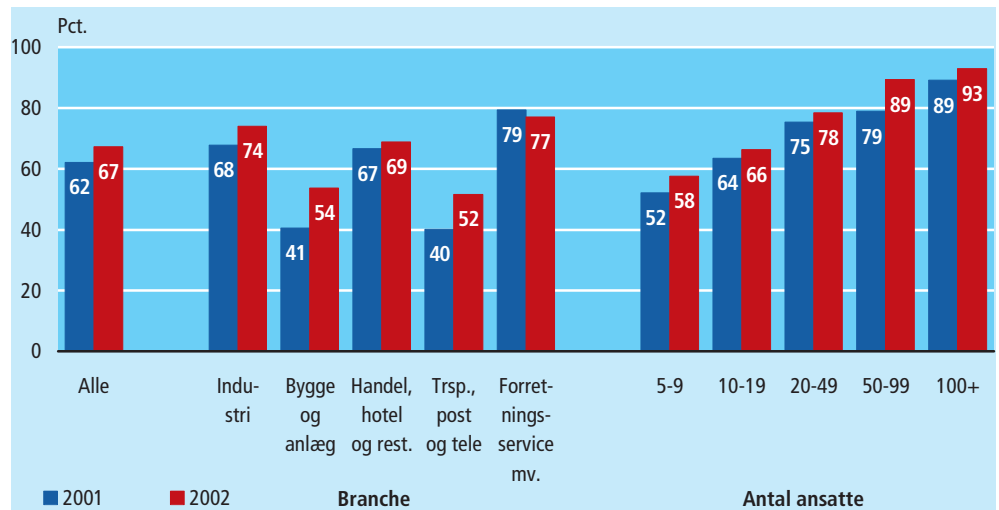
4.4 Hjemmesider

Stadig stigning i antallet af hjemmesider

67 pct. af virksomhederne med mindst 5 ansatte havde egen hjemmeside ved udgangen af 2002, jf. figur 4.8. Det er en stigning på 5 procentpoint i forhold til 2001, hvor 62 pct. havde hjemmeside. Blandt de brancher, der har haft den største stigning er Bygge og Anlæg samt Transport, post og tele, hvor stigningen har været på mere end 10 procentpoint. Virksomhederne forventer fortsat vækst i antallet af hjemmesider, således at 75 pct. har egen hjemmeside med udgangen af 2003³.

³ Forudsigelser på it-området er forbundet med en del usikkerhed. Erfaringsmæssigt vil væksten blive noget lavere.

Figur 4.8 Virksomheder med hjemmeside



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

Mange byggevirksomheder har fået hjemmeside i 2002

Hjemmesider er mest udbredt inden for Forretningsservice mv. med næsten 8 ud af 10 virksomheder⁴. Mindst udbredt er hjemmesider i Bygge og anlæg samt transport, post og tele, hvor lidt mere end hver anden virksomhed har hjemmeside. Disse to branchegrupper har samtidigt haft den største fremgang fra 2001 til 2002.

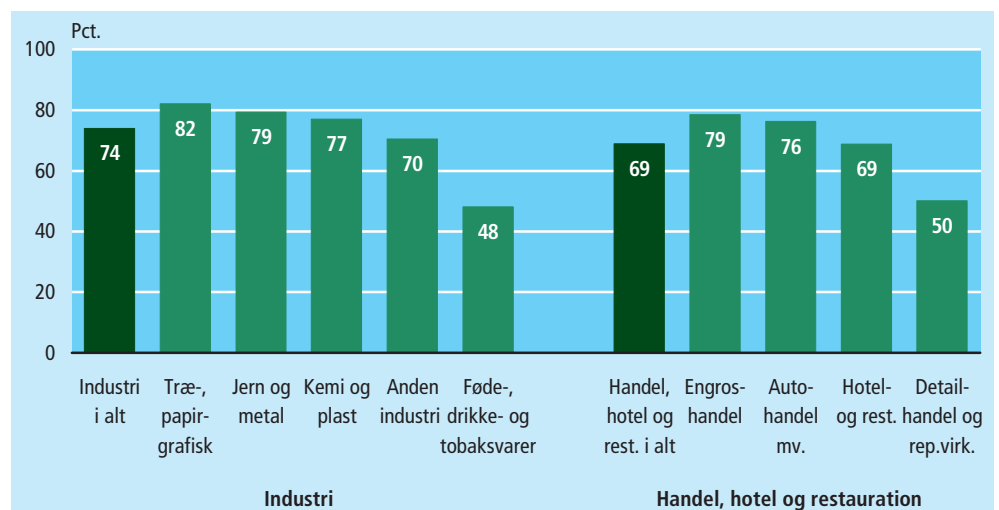
Hjemmesider dominerer hos såvel store som små virksomheder

Hjemmesider er mest udbredt i de større virksomheder, men dominerer også de mindre virksomheder. Således har næsten 6 ud af 10 virksomheder med 5-9 ansatte hjemmeside og tilsvarende 9 ud af 10 har hjemmeside blandt virksomheder med mindst 50 ansatte.

Detaljerede branchetal

På et mere detaljeret brancheniveau ses det, blandt industrivirksomheder, at Føde-, drikke- og tobaksvarer ligger noget under gennemsnittet, hvad angår hjemmeside (48 pct.) i modsætning til fx Træ, papir- og grafisk industri, hvor 82 pct. har hjemmeside, jf. figur 4.9.

Figur 4.9 Virksomheder med hjemmeside, udvalgte brancher. 2002



Anm. Anden industri består af Tekstil- og læderindustri, Sten-, ler og glasindustri samt Møbelindustri og anden industri.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

⁴ Det mindre fald, der kan observeres i denne branchegruppe i forhold til 2002, ligger inden for normal statistisk usikkerhed.

8 ud af 10 i Engroshandel har hjemmeside

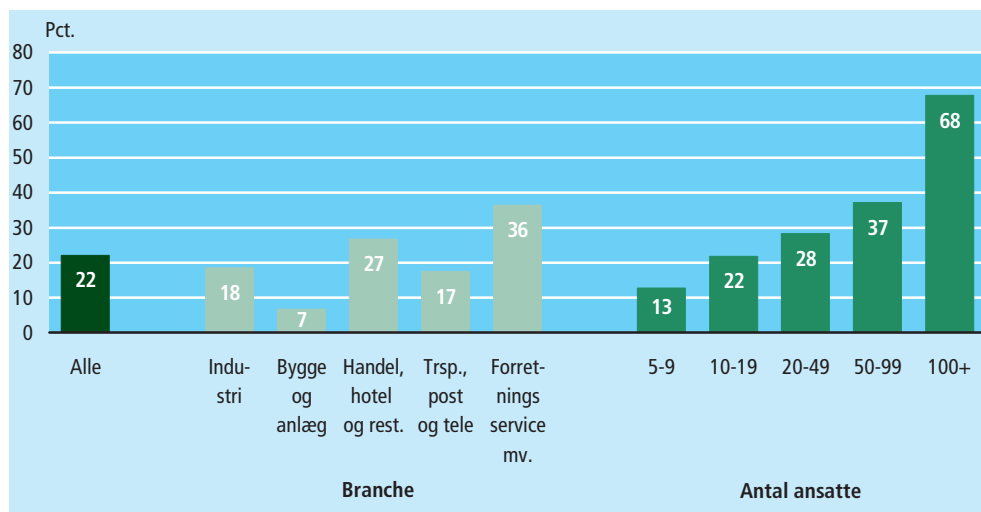
Inden for Handel, hotel og restauration ligger Engroshandel i spidsen med 79 pct. med hjemmesider i modsætning til Detailhandel og reparationsvirksomhed, som ligger noget under gennemsnittet med 50 pct.

4.5 Intranet og ekstranet

Lidt mere end hver femte virksomhed har intranet

Lidt mere end hver femte virksomhed med mindst 5 ansatte havde intranet⁵ i 2002, jf. figur 4.10. Intranet er mest udbredt i Forretningsservice mv., hvor næsten 4 ud af 10 virksomheder havde intranet. Derefter kommer Handel, hotel og restauration, hvor næsten 3 ud af 10 virksomheder havde intranet.

Figur 4.10 Virksomheder med intranet. 2002



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

Intranet dominerende hos de største virksomheder

Udbredelsen af intranet stiger markant med virksomhedens størrelse, idet 2/3 af virksomhederne med mindst 100 ansatte havde intranet mod ca. 13 pct. blandt virksomheder med 5-9 ansatte.

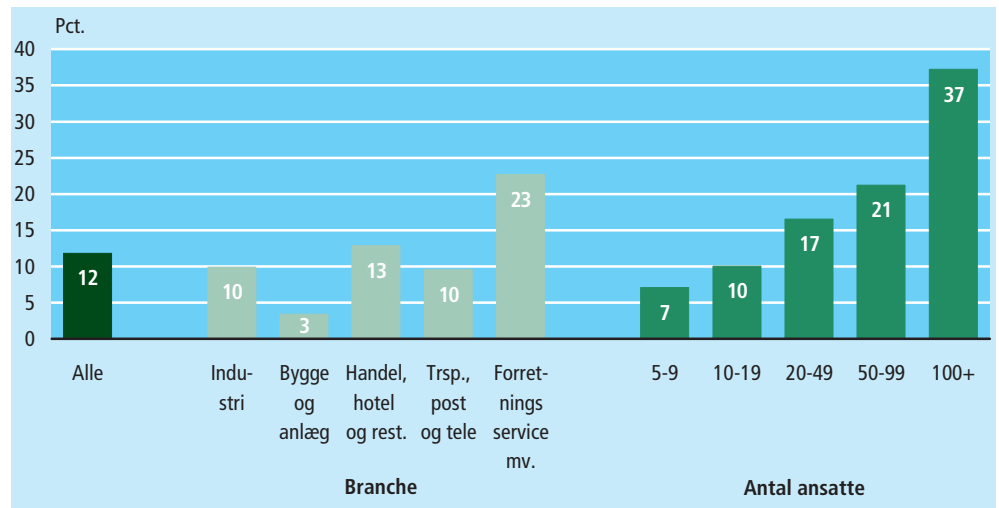
Hver fjerde virksomhed i Forretningsservice mv. har ekstranet

Ca. 12 pct. af virksomhederne havde ekstranet⁶ i 2002, jf. figur 4.11. Det er først og fremmest Forretningsservice mv. der afviger fra gennemsnittet, da næsten hver fjerde virksomhed i denne branchegruppe har ekstranet i modsætning til Bygge og anlæg, hvor omkring 3 pct. havde ekstranet i 2002.

⁵ Ved intranet forstås hjemmesider, der kun er tilgængelige i virksomheden.

⁶ Ved ekstranet forstås hjemmesider, der uden for virksomheden alene er gjort tilgængelige for en afgrænset gruppe - fx via tildeling af adgangskode.

Figur 4.11 Virksomheder med ekstranet. 2002



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

Ekstranet udbredt hos de allerstørste virksomheder

Ekstranet er noget mere udbredt blandt de største virksomheder, ikke mindst blandt virksomheder med mindst 100 ansatte, hvor næsten 4 ud af 10 har ekstranet.

Virksomheder med avancerede hjemmesider bruger hyppigst ekstranet

Virksomheder, der giver adgang til produktkataloger m.m. via hjemmeside bidrager mest til antallet af virksomheder med ekstranet. Den gruppe af virksomheder, der hyppigst har ekstranet, er imidlertid de virksomheder, der tilbyder særlige faciliteter på hjemmesiden, fx individuelt tilpasset indhold. Disse virksomheder udgør dog antalmæssigt en lille gruppe. Hjemmesidernes indhold og andre anvendelser af internet er beskrevet i det følgende afsnit.

4.6 Anvendelse af internet

Anvendelsesområder

De virksomheder, der havde adgang til internet ved udgangen af 2002, blev spurgt om, hvad de brugte det til. Anvendelsen er delt op i fire grupper:

- Generel anvendelse
- Kommunikation med offentlige myndigheder
- Virksomheden som kunde
- Virksomheden som leverandør

Elektronisk handel er behandlet særskilt under afsnittene 4.7 Elektronisk handel via internettet samt 4.8 EDI og EDI-handel.

Anvendelse sat i forhold til virksomheder med internet

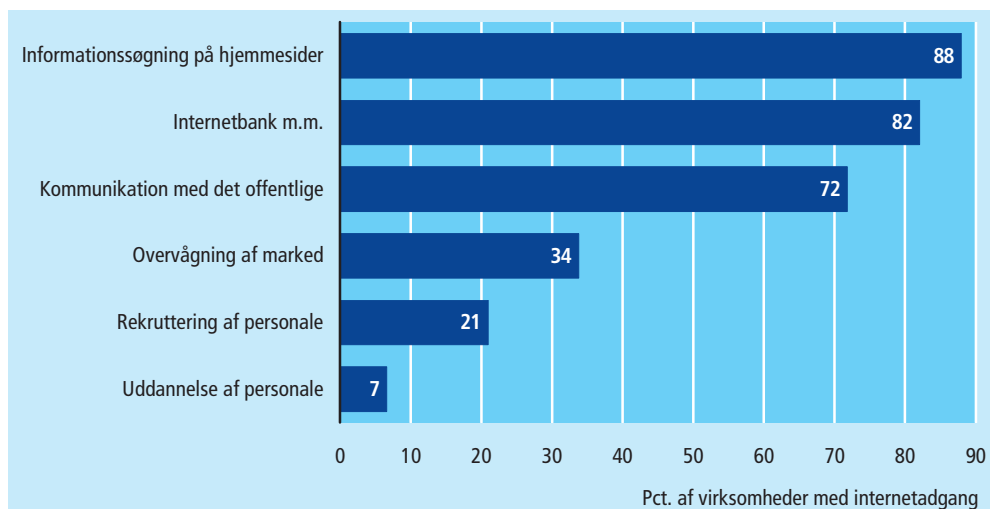
Andelene af virksomheder, der er aktive mht. de forskellige anvendelser, er sat i forhold til virksomheder med internetadgang 2002. Disse virksomheder udgør 91 pct. af alle virksomheder med mindst 5 ansatte.

Internet - generel anvendelse

8 ud af 10 virksomheder bruger internetbank m.m.

Stort set alle virksomheder, 88 pct., anvender internettet til informationssøgning på hjemmesider og næsten ligeså mange, 82 pct., bruger internettet til internetbank eller andre finansielle transaktioner (figur 4.12).

Figur 4.12 Internet - generel anvendelse. 2002



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

1 ud af 5 rekrutterer via internettet

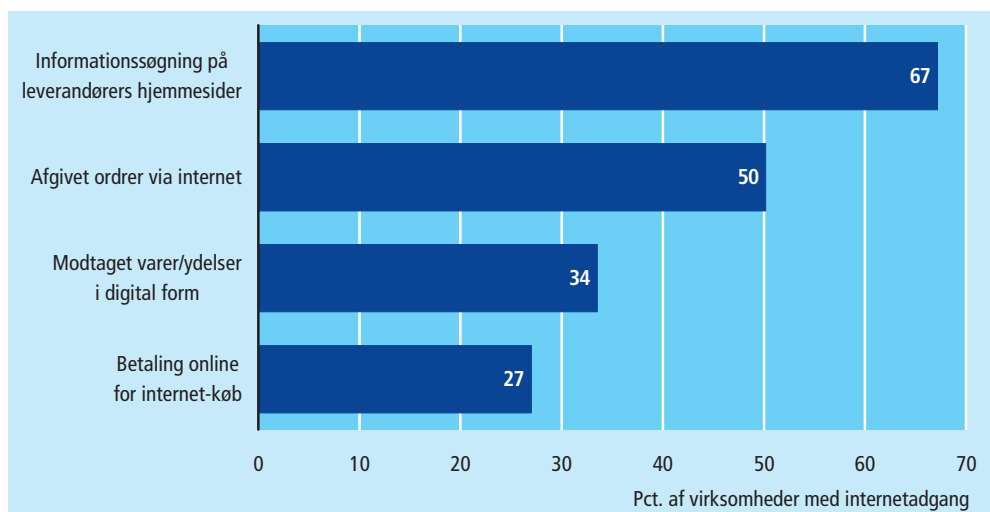
En meget stor del, 72 pct., bruger internettet til kommunikation med offentlige myndigheder (se også kapitel 5 "Den offentlige sektors brug af it"). Hver tredje virksomhed bruger internettet til markedsovervågning og hver femte rekrutterer personale via internettet. Under hver tiende virksomhed bruger internettet i forbindelse med uddannelse af personale.

Internet - virksomheden som kunde

2 ud af 3 søger informationer hos leverandører

Et stort flertal - 67 pct. af virksomhederne med internetadgang - søger informationer på leverandørers hjemmesider (figur 4.13). Hver anden virksomhed har afgivet ordre via internet og omtrent hver tredje har modtaget varer/ytelser i digital form. Endelig har næsten 3 ud af 10 foretaget online betaling for varer/ytelser købt på internettet.

Figur 4.13 Internet - virksomheden som kunde. 2002



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

Internet - virksomheden som leverandør

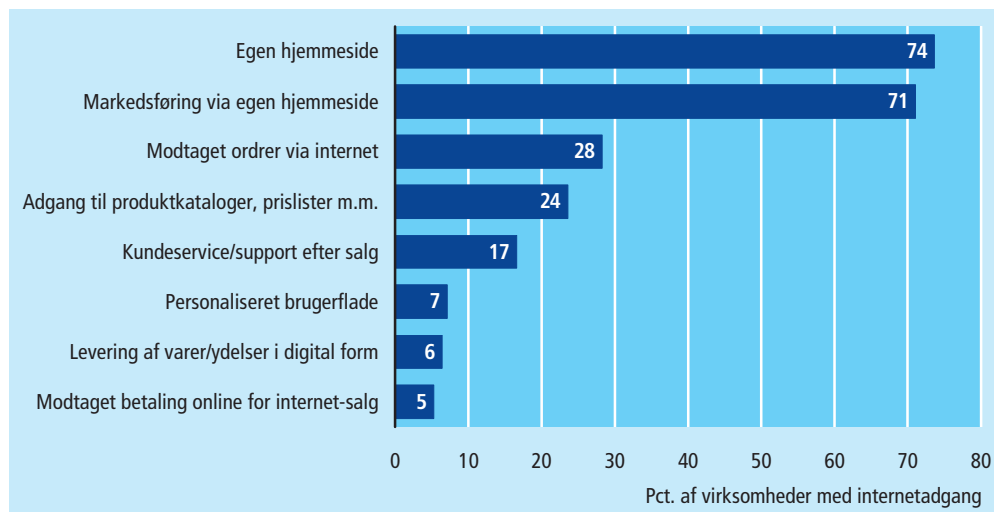
Stort flertal har hjemmesider

3 ud af 4 virksomheder med internetadgang havde egen hjemmeside ved udgangen af 2002, jf. figur 4.14. Det svarer til 2 ud af 3 (67 pct.) af alle virksomheder - dvs. inklusiv de, der ikke har internetadgang.

Markedsføring på stort set alle hjemmesider

Langt de fleste virksomheder - 7 ud af 10 med internetadgang - anvender internettet til markedsføring via egen hjemmeside. Det betyder, at stort set alle hjemmesider i erhvervslivet anvendes til markedsføring i større eller mindre grad.

Figur 4.14 Internet - virksomheden som leverandør. 2002



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

Næsten 3 ud af 10 virksomheder har modtaget ordrer via internet

Næsten 3 ud af 10 virksomheder med internetadgang har modtaget ordrer via internettet⁷. Omtrent hver fjerde giver adgang til sine produktkataloger, prislister m.m. og lidt under hver femte virksomhed yder kundeservice/support efter salg. Personaliseret brugerflade er imidlertid forholdsvis sjælden - 7 pct. har en sådan funktionalitet på hjemmesiden.

Ikke alle forretningsgange understøttes af internettet

Selv om 28 pct. har modtaget ordrer via internet, er det langt fra alle forretningsprocesser, der er digitaliserede. Det er eksempelvis omkring 6 pct. der har leveret varer/ydelser i digital form, og tilsvarende har kun 5 pct. modtaget betaling online for internet-salg.

4.7 Elektronisk handel via internettet

Hvad er elektronisk handel?

Begrebet elektronisk handel bruges ofte med forskellige betydninger. Danmarks Statistik anvender følgende afgrænsning: Modtagelse eller afgivelse af ordrer via computerbaserede netværk⁸. Elektronisk handel omhandler således også køb og salg, der ikke foregår via internettet, jf. boks 4.1. Den handel, der ikke er internet-baseret, udgøres i Danmarks tilfælde i overvejende grad af såkaldte EDI-løsninger.

Boks 4.1

Internetsalg	+	EDI-salg	=	Elektronisk salg
Internetindkøb	+	EDI-indkøb	=	Elektronisk indkøb
Internethandel	+	EDI-handel	=	Elektronisk handel

EDI-handel og internetanvendelse

EDI-handel behandles særskilt i afsnit 4.8 EDI-handel. I bredere forstand er elektronisk handel tilknyttet andre forretningsprocesser end ordremodtagelse - eksempelvis elektronisk betaling. Disse aktiviteter er beskrevet i forrige afsnit.

Nogen usikkerhed i tal for elektronisk handel

På trods af det forholdsvis store antal besvarelser i undersøgelsen, er opgørelse af elektronisk handel forbundet med nogen usikkerhed. Det gør sig især gældende for opgørelser fordelt på kundegrupper, brancher m.m.

⁷ Traditionel e-mail er ikke medregnet.

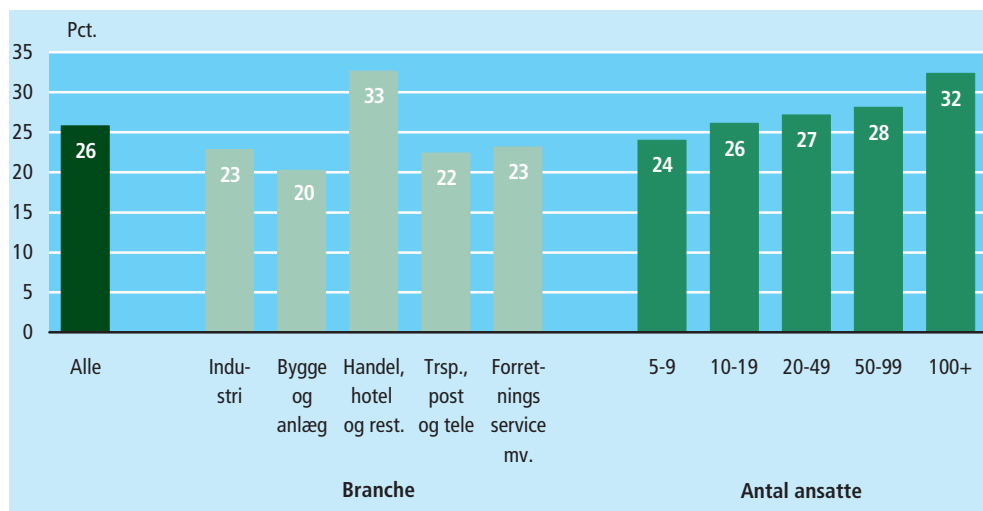
⁸ Denne definition er i overensstemmelse med OECD's anbefalinger.

Internetsalg

Hver fjerde virksomhed har modtaget ordrer via internettet

Blandt virksomheder med mindst 5 ansatte havde ca. 26 pct. modtaget ordrer via internettet i 2002 (figur 4.15). Internetsalget er mest udbredt i Handel, hotel og restauration, hvor hver tredje virksomhed havde modtaget ordrer via internettet. De største virksomheder er lidt mere tilbøjelige til at sælge via internettet - 30 pct. af virksomhederne med mindst 50 ansatte har modtaget ordrer via internettet mod 25 pct. af virksomhederne med under 50 ansatte.

Figur 4.15 Virksomheder, der har modtaget ordrer via internettet. 2002



Anm. Traditionel e-mail er ikke medregnet.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

Internethandel på ca. 25. mia. kr. i 2002

Det samlede salg via internet udgjorde skønsmæssigt 25 mia. kr. i 2002 blandt virksomheder med mindst 5 ansatte. Det skal understreges, at dette beløb kun er overordnet retningsgivende, da det er forbundet med en betragtelig statistisk usikkerhed.

Stigning i internetsalget

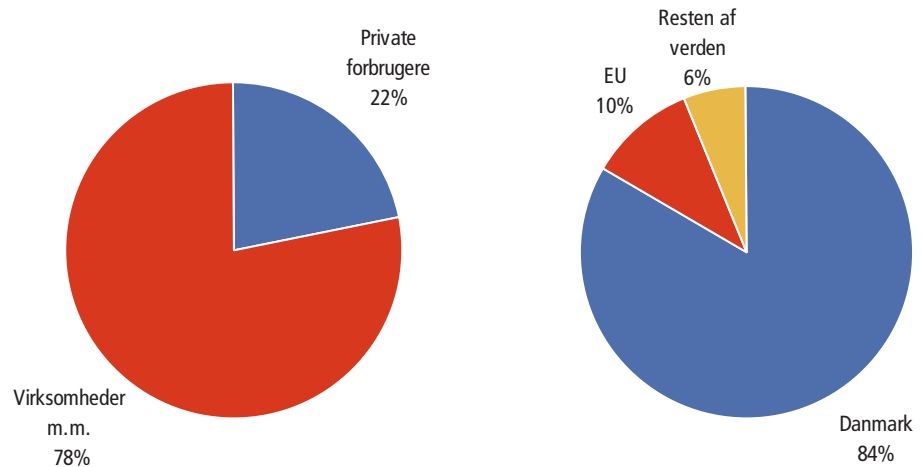
I 2001 blev internetsalget skønnet til ca. 13 mia. kr. Internetsalget er således steget mærkbart fra 2001 til 2002. Den store usikkerhed på tallene gør det ikke muligt, at konkludere præcist hvor stor den faktiske stigning har været⁹. Tallene indikerer, at stigningen skyldes såvel et større antal virksomheder med elektronisk handel som en større elektronisk omsætning hos den enkelte virksomhed.

Salg fra virksomhed til virksomhed dominerer internethandelen

Den største del af internetsalget - næsten 80 pct. - sker til andre virksomheder eller den offentlige sektor, resten er salg til private forbrugere (figur 4.16). Tilsvarende aftager hjemmemarkedet ca. 84 pct. af internetsalget, og eksporten udgør ca. 16 pct.

⁹ En medvirkende årsag kan også være, at definitionen af internetsalg er lidt bredere i år. Internetsalg er defineret som ordrer modtaget via internet (eksklusive traditionel e-mail) i modsætning til forrige års undersøgelse, hvor internetsalg var afgrænset til ordrer modtaget via egen hjemmeside. Ændringen modsvarer en modifikation i EU's harmoniserede spørgeskema.

Figur 4.16 Internetsalgets sammensætning. 2002

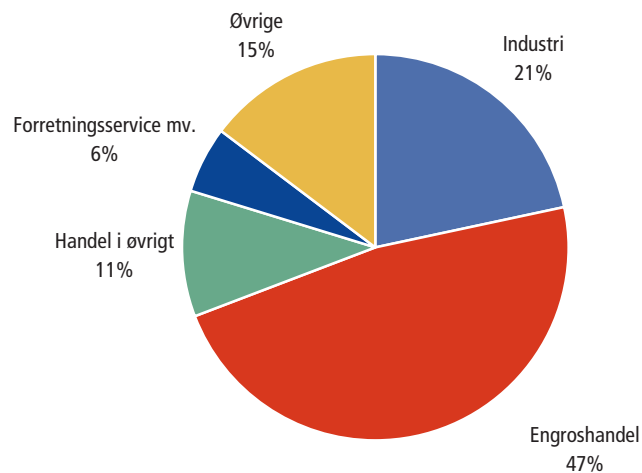


Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

Engroshandel står for halvdelen af internetsalget

Fordeler man i stedet det samlede internetsalg på branchegrupper, ser man at Engroshandel med 47 pct. tegner sig for omkring halvdelen af det samlede internetsalg (figur 4.17) og den øvrige del af Handel, hotel og restauration står for 11 pct. Industri tegner sig for ca. 21 pct. af internetsalget, Forretningsservice mv. for 6 pct. og de øvrige erhverv (Transport, post og tele samt Bygge og anlæg) for ca. 15 pct.

Figur 4.17 Internetsalgets fordeling på branchegrupper. 2002



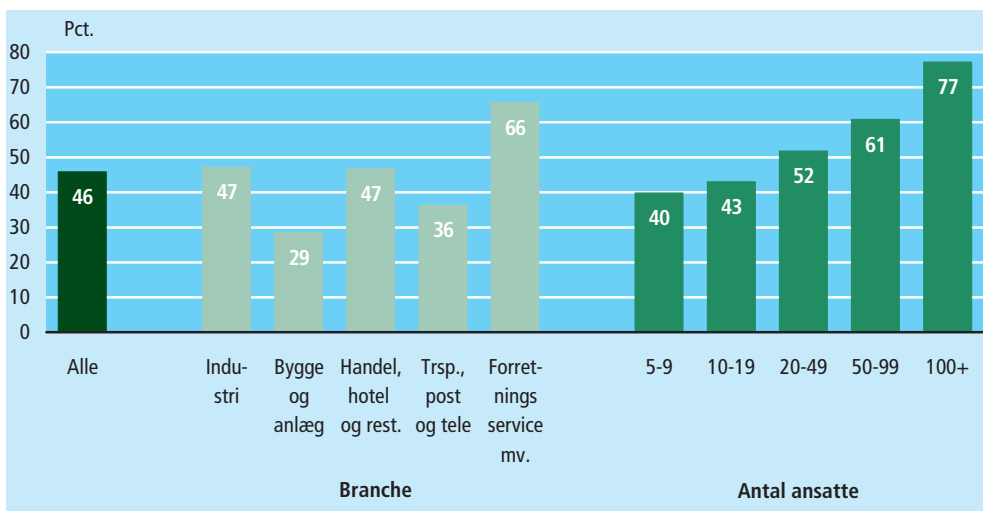
Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

Internetkøb

Hver anden virksomhed har købt via internet

Næsten hver anden virksomhed har købt varer eller serviceydelser via internettet i 2002 (figur 4.18). Det drejer sig om 46 pct. af alle virksomheder og 50 pct. af de virksomheder, der har adgang til internettet.

Figur 4.18 Virksomheder, der har købt varer/serviceydelser via internettet. 2002



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

Forretningsservice mest aktive med internetkøb

Omkring 2 ud af 3 virksomheder i Forretningsservice mv. har afgivet ordrer via internet. Derefter kommer Industri samt Handel, hotel og restauration, hvor næsten halvdelen har foretaget indkøb via internet. Lidt lavere ligger Transport, post og tele med 36 pct. og lavest ligger Bygge og anlæg, hvor ca. 3 ud af 10 har foretaget internetkøb.

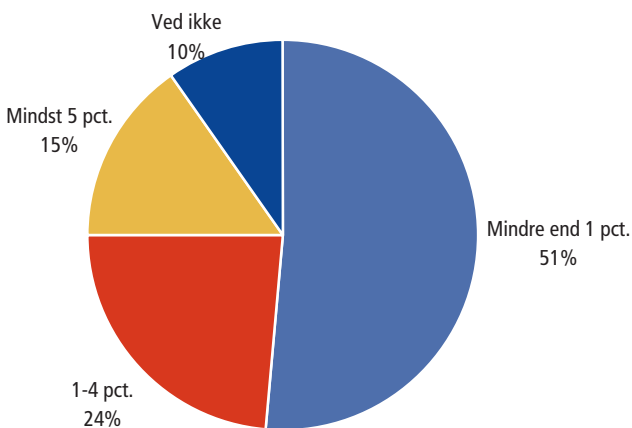
Internetkøb mere udbredt hos store virksomheder

Internetkøb er en del mere udbredt blandt de større virksomheder. Blandt virksomheder med 5-49 ansatte har 43 pct. købt ind via internettet mod 68 pct. hos virksomheder med mindst 50 ansatte.

Små internetkøb hos de fleste

Internetkøbenes størrelse kan ikke opgøres præcist, da de færreste virksomheder registrerer dette. Omkring halvdelen af virksomhederne med internetkøb skønner imidlertid at købet udgør mindre end 1 pct. af virksomhedens samlede køb (figur 4.19). Ca. 1 ud af 4 har et internetkøb på 1-4 pct., og ca. 15 pct. har et internetkøb svarende til mindst 5 pct. af virksomhedens samlede indkøb. Hver 10. virksomhed kunne ikke afgive et skøn i forhold til disse kategorier.

Figur 4.19 Internetkøb i pct. af den enkelte virksomheds samlede indkøb. 2002



Pct. af virksomheder der har købt via internettet

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

Internetkøb i vækst

Selv om den typiske virksomhed har et lille internetkøb, må det antages, at størrelsen af virksomhedernes samlede indkøb er i vækst, alene pga. det noget større antal e-handlende virksomheder. Således havde 46 pct. af alle virksomheder købt via internettet i 2002 mod 36 pct. i 2001. Det skal bemærkes, at det samlede omfang i høj

grad er påvirket af handelsmønstrene hos de allerstørste virksomheder, hvis indkøb over internettet kan være af betragtelig størrelse.

4.8 EDI og EDI-handel

Virksomheder med EDI

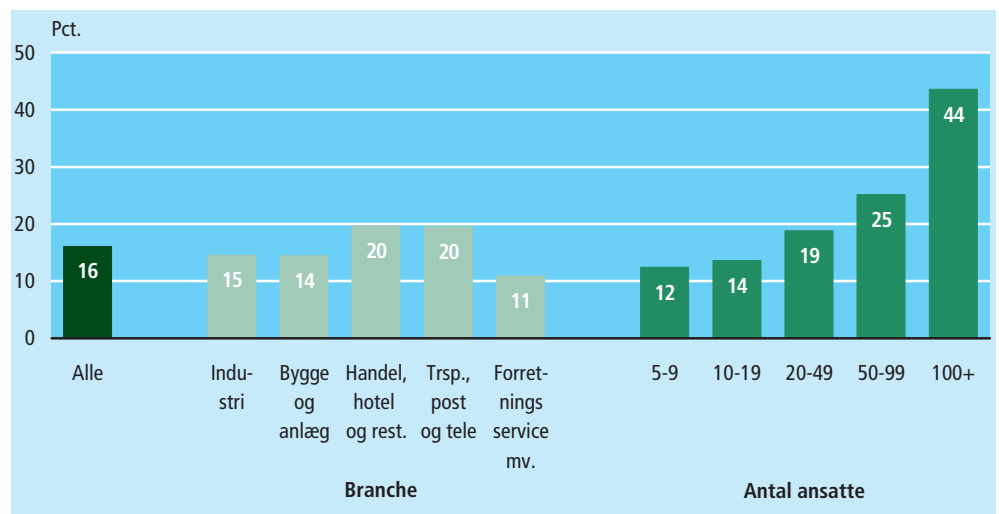
EDI udbredt hos store virksomheder

16 pct. af virksomhederne havde EDI i 2002 (figur 4.20). Udbredelsen stiger markant med virksomhedernes størrelse. Således anvender næsten hver anden virksomhed med mindst 100 ansatte EDI.

Hvad er EDI?

EDI - Electronic Data Interchange - er overførsel af blanketlignende forretningsdokumenter m.m. direkte fra et edb-system til et andet¹⁰.

Figur 4.20 Virksomheder med EDI. 2002



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

EDI-handel

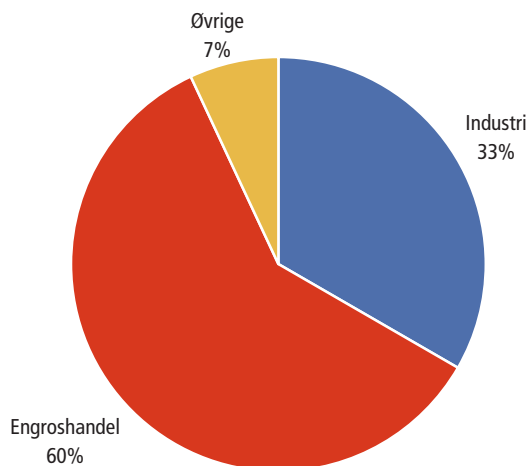
EDI-salg på ca. 90 mia. kr.

Det samlede EDI-salg udgjorde skønsmæssigt 90 mia. kr. i 2002. Ved EDI-salg forstås ordrer modtaget via EDI¹¹. EDI-salget er således næsten 4 gange større end internetsalget, jf. afsnit 4.7. Der er en stigende tendens i EDI-salget, der blev målt til ca. 75 mia. kr. i 2001. Imidlertid er der, som med internetsalget, en betragtelig usikkerhed på målingen af det samlede EDI-salg, som gør det vanskeligt at sige, præcist hvor stor stigningen har været i praksis.

¹⁰ Af hensyn til den maskinelle behandling baserer dokumenterne sig på aftalte meddelelsesformater.

¹¹ Ordrer modtaget i XML-format via internettet er medregnet til internetsalg.

Figur 4.21 EDI-salgets fordeling på branchegrupper. 2002



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

Engroshandel og Industri står for mere end 90 pct. af EDI-salget

Fordeles det samlede EDI-salg på branchegrupper, ser man, at ca. 60 pct. ligger i Engroshandel og at yderligere 33 pct. ligger i Industri (se figur 4.21). De øvrige branchegrupper står for ca. 7 pct. af EDI-salget. Det drejer sig om den resterende del af Handel, hotel og restauration, Bygge og anlæg, Transport, post og tele samt Forretningsservice mv. Disse branchers relativt lave andel af EDI-salget skyldes, at EDI-handelen altovervejende foregår indbyrdes mellem virksomheder. Således finder egentligt detailsalg via EDI formentlig kun sted i et yderst begrænset omfang.

4.9 Systemer til indkøb eller ordremodtagelse

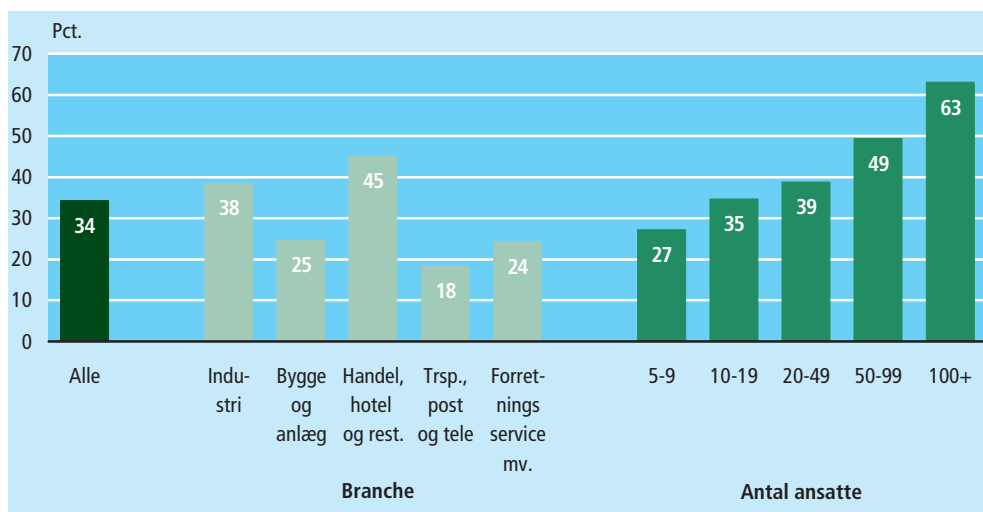
1 ud af 3 har it-system til indkøb eller ordremodtagelse ...

Omtrent hver tredje virksomhed anvender særlige it-systemer til at håndtere indkøb eller ordremodtagelse (se figur 4.22). Det gælder især inden for Handel, hotel og restauration, hvor næsten halvdelen af virksomhederne har et sådant system, fulgt af Industri, som ligger lidt over gennemsnittet.

... men flest blandt de største virksomheder

Udbredelsen af indkøbs- eller ordresystemer er væsentlig højere i de store virksomheder - det drejer sig eksempelvis om 2 ud af 3 virksomheder med mindst 100 ansatte.

Figur 4.22 Virksomheder med indkøbs- eller ordresystemer. 2002



Anm. Virksomhederne blev spurgt om de havde særlige it-systemer til indkøb eller ordremodtagelse. Der kan derfor være tale om integrerede systemer, der dækker begge disse funktioner.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

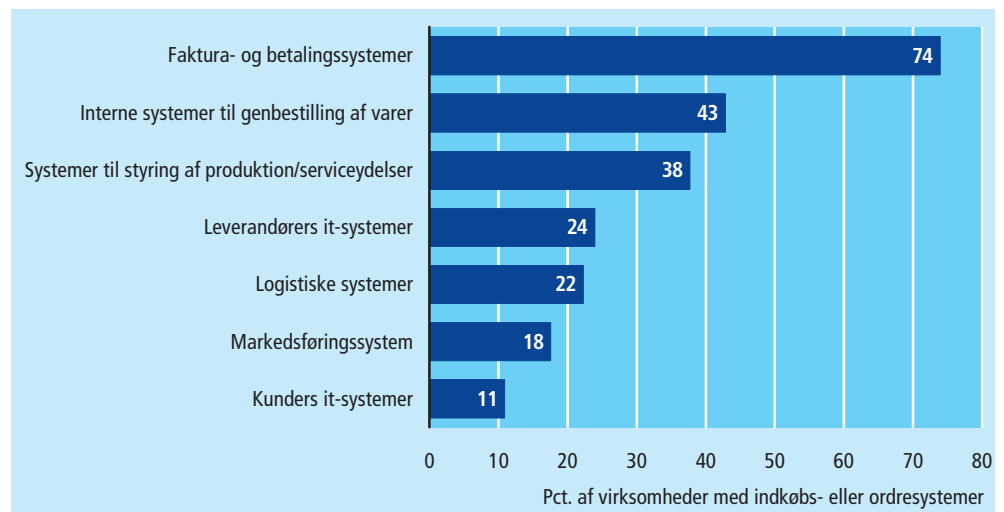
Indkøbs- eller ordresystemer ofte integrerede

Systemerne til indkøb eller ordremodtagelse er i varierende omfang forbundet med virksomhedens øvrige systemer. 91 pct. af virksomhederne med særlige indkøbs- eller ordresystemer har integreret disse med mindst ét af virksomhedens øvrige it-systemer.

Hyppig integration til genbestilling af varer

Hyppigst er indkøbs- eller ordresystemerne integreret med faktura- og betalingssystemer - det er tilfældet i 3 ud af 4 virksomheder (figur 4.23). Mere end 4 ud af 10 virksomheders indkøbs- eller ordresystem er integreret med interne systemer til genbestilling af varer og næsten lige så mange har integration med produktionssystemer.

Figur 4.23 Integration af indkøbs- eller ordresystemer med øvrige it-systemer. 2002



Anm. Ved integration til "øvrige it-systemer" forstås også integration af forretningsprocesser i ét og samme system.
Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

Hyppigere integration med leverandør end kunder

Noget færre, ca. hver fjerde virksomhed, har integreret indkøbs- eller ordresystemet med leverandørers it-systemer, og kun hver tiende har integration til kunders it-systemer. Når flere virksomheder integrerer med leverandører end med kunder, kan det 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 virksomheder, hvis kunder overvejende er private forbrugere.

It-systemer er ikke lige vigtige

Lidt mere end hver femte har integration fra indkøbs og ordresystem til logistiske systemer, og næsten lige så mange har integration til et markedsføringssystem. Når disse systemer i mindre grad er integreret, kan det skyldes at de ikke findes i samme omfang i de enkelte branchegrupper.

Branchespecifikke systemer

Ikke overraskende har Transport, post og tele en større grad af integration til logistiske systemer (34 pct. mod 22 pct. i gennemsnit). Industri har hyppigere integration til systemer til styring af produktion/serviceydelser (55 pct. mod 38 pct. i gennemsnit) og Bygge og anlæg har ofte integration til leverandørers it-systemer (44 pct. mod 24 pct.).

Store virksomheder integrerer til flere systemer

Virksomheder med under 50 ansatte har typisk integreret indkøbs- eller ordresystemet med 1-2 andre it-systemer medens virksomheder med mindst 50 ansatte typisk har integration til 3 eller flere systemer. Disse tal er ikke nødvendigvis et udtryk for at større virksomheder har en bedre sammenhæng mellem deres systemer. Eksempelvis anvender mange små virksomheder ikke de nævnte systemer, og har dermed et mindre antal systemer at integrere.

E-handel er kun en mindre drivkraft for systemintegration

49 pct. af de virksomheder, der modtager ordrer via internettet har et indkøbs- eller ordresystem mod 34 pct. af alle virksomheder. Elektronisk handel i bred forstand synes derimod ikke at være en afgørende drivkraft for integrationen til andre it-sy-

stemer. Virksomheder, der har modtaget ordrer via internettet er således kun lidt mere tilbøjelige til at integrere indkøbs- eller ordresystemet end de øvrige virksomheder¹².

4.10 It-anvendelse og produktivitet

Introduktion Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling har iværksat en undersøgelse med det formål at give et mere dækkende billede af hvordan virksomhedernes anvendelse af it påvirker deres produktivitet. Analysen er udarbejdet af FORA¹³ i samarbejde med Danmarks Statistik.

Hovedkonklusion Analysen peger i retning af, at der er en sammenhæng mellem virksomhedernes produktivitet og deres it-anvendelse. Det skal dog pointeres, at alle de præsenterede resultater er foreløbige. Datagrundlaget er de virksomheder, der deltog i Danmarks Statistiks første undersøgelse af virksomhedernes brug af it fra 1998.

Analysens fundament En række analyser og casestudier af virksomheders it-anvendelse viser, at virksomheder bedst udnytter nye teknologier, når teknologierne introduceres trinvist i forskellige it-faser.¹⁴ I det følgende er it-anvendelse opdelt i fire faser, startende fra nul. Første fase er en forudsætning for fase to, som igen er en forudsætning for fase tre. Dermed kan man betragte de enkelte faser som elementer eller moduler i virksomhedernes it-strategi. Analysens metode og forudsætninger er beskrevet nærmere i kapitel 10.

Boks 4.2

Model for virksomhedernes produktivitet i fire it-faser.

- Fase nul: Denne fase er udelukkende for virksomheder der ikke anvender it. Denne fase er udelukkende for virksomheder der ikke anvender it på niveauet i fase et-tre. Fase nul benyttes som benchmark for produktiviteten i de øvrige faser.
- Fase et: Virksomhederne har investeret i computere samt forskellige hardware- og softwarepakker. I den forbindelse begynder virksomhederne typisk at automatisere forskellige processer, fx regnskab eller lagerstyring. En række studier dokumenterer at investeringer i hardware mv. genererer produktivitetstevninger.¹⁵
- Fase to: Virksomhederne har opbygget et internt it-netværk, så medarbejderne fx kan hente oplysninger fra virksomhedens databaser. Samtidig benytter virksomheden Internettet til salg, markedsføring og overvågning af de nærmeste konkurrenters strategiske beslutninger. Analyser viser, at virksomhederne kan hente betydelige produktivitetstevninger ved at gå fra fase et til fase to som følge af nye innovationer og rationaliseringsgevinst.¹⁶
- Fase tre: I denne fase anvender virksomhederne mere avanceret software til elektronisk dataudveksling med offentlige institutioner og/ eller private samarbejdspartnere, fx til at bearbejde information om medarbejdere, kunder, finansiering eller betaling af skat. Analyser viser at jo mere en ny teknologi relaterer sig til organisatoriske forhold, jo større er behovet for en re-organisering af de berørte medarbejdere¹⁷. På kort sigt må virksomheder, der går fra fx fase to til fase tre, derfor typisk påregne sig en mindre nedgang i produktiviteten. Men på lang sigt vil produktivitetstevninger - alt andet lige - være højere end det oprindelige udgangspunkt på grund af rationaliserings- og innovationseffekter.¹⁷

¹² Omfanget af integrationen stiger dog med internetsalgets størrelse: Virksomheder med internetsalg på mindst 10 pct. har hyppigere integration til kunders og leverandørers it-systemer samt markedsføringssystemer.

¹³ FORA er Økonomi- og Erhvervsministeriets enhed for erhvervsøkonomisk forskning og analyse, jf. www.foranet.dk.

¹⁴ McKinsey Global Institute (2002), "Whatever happened to the New Economy?", San Francisco, samt Bertschek og Kaiser (2002), "Productivity Effects of Organizational Change: Microeconomic Evidence", CEBR, Danmark

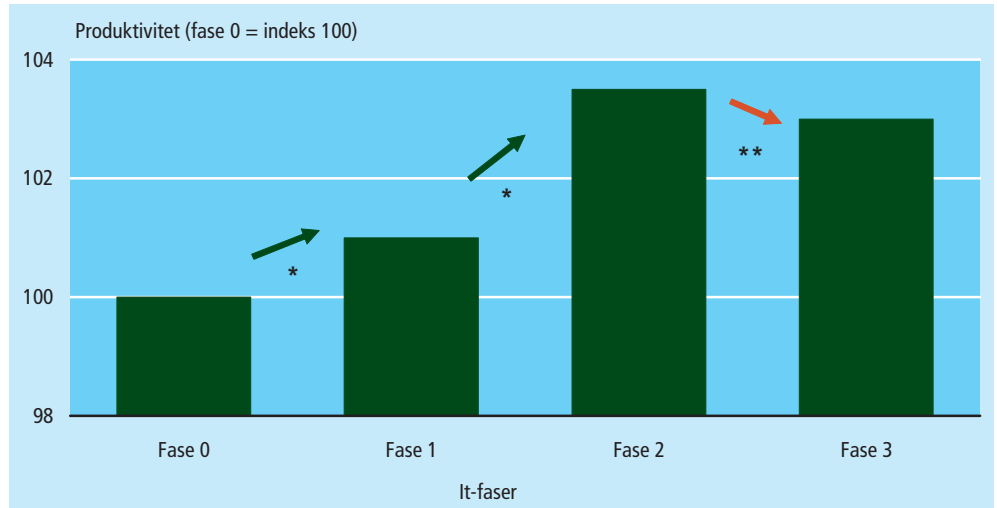
¹⁵ Jorgensen, Hu og Stiroh (2002), Projecting Productivity Growth: Lessons from the U.S. Growth Resurgence, paper prepared for the conference on "Technology, Growth and Labour Market", Federal Reserve System and Federal Reserve Bank, New York

¹⁶ Lehr og Lichtenberg (1999), Information technology and its impact on productivity: firm-level evidences from government and private sources, 1977-1993, Canadian Journal of Economics, Vol. 32, No. 2

¹⁷ Dette ræsonnement understøttes af Börrefors A. og V. Welin (1989), Från idé till kommersiell succé, 2. oplag, Kristianstad Boktryckeri Ab, 1989, Sløk. T. (1998), Economic effects of innovation policy in Denmark, WP no. 4/98, blå serie, Erhvervsministeriet og Petrin (2001), Quantifying the benefits of new products: The case of the minivan, NBER working paper nr. 8227, USA.

Resultater Testresultaterne understøtter modellen for virksomhedernes produktivitet i de fire it-faser (boks 4.2). Fra fase nul til et og fase et til to stiger virksomhedernes produktivitet, men fra fase to til tre ses der en nedgang, jf. figur 4.24. Dette kan skyldes de kortsigtede negative produktivitetseffekter, som følger af at indføre nye it-systemer og organisationsændringer¹⁸.

Figur 4.24 Virksomhedernes kortsigtede produktivetsniveau i de fire it-faser



* Virksomheder i fase 1 og 2 har signifikant højere produktivitet end virksomheder i hhv. fase 0 og 1.

** Virksomheder i fase 3 har insignifikant lavere produktivitet end virksomheder i fase 2.

Der er i anvendt 5-pct. signifikansniveau.

Kilde: Danmarks Statistik og FORA, Virksomhedernes it-anvendelse og produktivitet (FORA-analyse)

Produktivitetsstigning mellem fase nul og fase et

Analysen viser, at virksomheder i fase et har signifikant højere produktivitet end virksomheder i fase nul. Det betyder, at virksomheder, der har anskaffet sig hardware- og softwareudstyr og dermed er gået i gang med at automatisere forskellige processer, er mere produktive end virksomheder der endnu ikke gør brug af it.

Produktivitetsstigning mellem fase to og et

Her viser analysen, at virksomheder der har opbygget elektroniske salgs- og informationskanaler og benytter internettet til at overvåge deres nærmeste konkurrenter (fase to), har højere produktivitet end virksomheder i fase et.

Produktivitetsfald mellem fase to og tre

Analysen viser, at virksomheder, der anvender software til elektronisk udveksling af data (fase tre) formodes at have lavere produktivitet end virksomheder i fase to. Dette stemmer overens med modellen for virksomhedernes produktivitet i de fire faser, der antager at overgangen fra fase to til tre kan medføre nedgang i virksomhedernes produktivitet på kort sigt.

Branche og størrelse

Virksomhedernes størrelse og branche synes at have betydning for hvilken fase de placerer sig i. Bygge- og anlægsbranchen er den branche, hvor it-anvendelsen er lavest; her befinder over 70 pct. af virksomhederne sig i fase nul i 1998. Inden for Industri og Transport, post og tele er it-anvendelsen også forholdsvis lav, mens virksomhederne inden for Hotel, handel og restauration samt Forretningsservice er relativt mere it-intensive. Når vi ser på virksomhedernes størrelse, er der en tendens til at de små og mellemstore virksomheder anvender mindre it end de store virksomheder. Dette skyldes sandsynligvis, at de ikke har samme behov for elektronisk dataudveksling m.m.

Årsag og virkning

Alt i alt viser analysen, at mere it-intensive virksomheder har højere produktivitet. Analysen gennemfører dog ikke et formelt test af årsag og virkning. For eksempel om virksomhederne i fase to og tre udelukkende har øget deres produktivitet gennem it,

¹⁸ Hvis produktivitetstallene havde indeholdt en lidt længere fremadskuende tidsserie, fx frem til 2001, kunne man have analyseret om virksomheder i fase tre realiserer en produktivitetstgevinst på lang sigt.

eller om deres højere produktivetsniveau også skyldes andre faktorer. Der iværksættes fremover flere analyser for at vurdere konsekvenserne af it-anvendelse.

4.11 Internationalt perspektiv

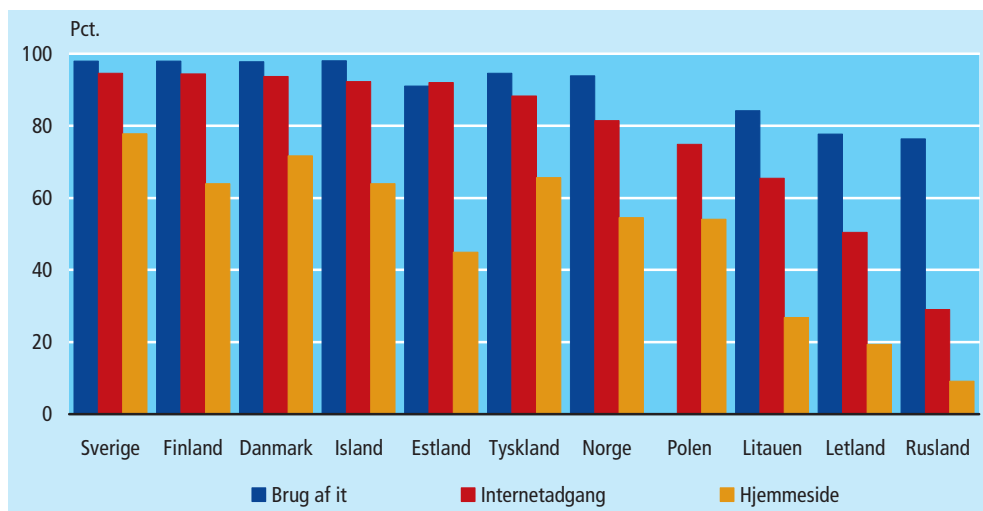
Norden i spidsen med it-anvendelse

I en international sammenhæng er Danmark karakteriseret ved en intensiv grad af it-anvendelse i selskab med de øvrige Nordiske lande. Ved udgangen af 2001 brugte stort set alle nordiske virksomheder med mindst 10 ansatte it, dvs. computere. Man skal typisk uden for EU's grænser for at finde lande, hvor et synligt mindretal af virksomhederne ikke bruger it.

Tyskland tæt på de nordiske lande

Omkring 95 pct. af de nordiske landes virksomheder havde internetadgang i 2001. Norge er en delvis undtagelse, hvor 81 pct. havde internetadgang. Tyskland og Estland ligger tæt på de nordiske lande, foran de øvrige baltiske lande og Polen, hvor internetadgangen varierer fra hver anden til 3 ud af 4 virksomheder. Rusland ligger lavest; her har under hver tredje virksomhed internetadgang.

Figur 4.25 Internetadgang og hjemmesider i virksomheder med mindst 10 ansatte. 2001



Anm. Branchedækningen kan variere i de enkelte landes undersøgelser.

Kilde: Danmarks Statistik: Indicators for the information society in the Baltic Region.

Stor forskel på udbredelse af hjemmesider

Hvad angår virksomhedernes mere aktive anvendelse af internettet i form af hjemmeside, er der større forskel mellem landene. Også her lå Danmark i spidsen med 72 pct., kun overgået af Sverige, hvor 78 pct. af virksomhederne havde hjemmeside. Tyskland ligger igen tæt på de nordiske lande. Herefter følger Polen og Estland og længere nede ligger Litauen og Letland, hvor 20-25 pct. har hjemmeside. Omkring hver tiende russiske virksomhed har hjemmeside.

4.12 Bilagstabeller

Tabel 4.3

Virksomhedernes brug af it. 2002

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte				
		Industri	Bygge og anlæg	Handel, hotel og rest.	Transport, post og tele.	Forretningsservice mv. ²	5-9	10-19	20-49	50-99	100+
		pct. af alle virksomheder ¹									
Virksomheder med it	94	96	92	95	87	97	89	98	99	100	100
Adgang til internet	91	95	87	92	85	94	85	94	98	99	99
Egen hjemmeside	67	74	54	69	52	77	58	66	78	89	93
Højhastighedsforbindelse til internet	59	61	35	62	54	77	46	57	73	85	95
Afgivet ordrer via internet	46	47	29	47	36	66	40	43	52	61	77
Modtaget ordrer via internet	26	23	20	33	22	23	24	26	27	28	32
Anvendt EDI	16	15	14	20	20	11	12	14	19	25	44
Særlige it-systemer til ordrer/køb	34	38	25	45	18	24	27	35	39	49	63

Anm. 2002 refererer til udgangen af året.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

¹ 3.549 virksomheder (alle besvarelser) med mindst 5 fuldtidsansatte.

² Forretningsservice mv. består af forretningsservice, ejendomsrådgivningsservice samt anden servicevirksomhed.

Tabel 4.4 Barrierer for brug af it. 2002

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte				
		Industri	Bygge og anlæg	Handel, hotel og rest.	Transport, post og tele.	Forretningsservice mv. ²	5-9	10-19	20-49	50-99	100+
pct. af alle virksomheder ¹											
Fejl/mangler i modtaget software											
Stor	16	18	12	17	16	16	14	16	18	22	23
Nogen	29	31	20	29	21	40	23	29	35	40	47
Ingen	29	27	32	28	30	29	29	31	27	27	22
Ved ikke/ikke relevant	26	24	35	26	34	15	34	24	20	11	7
It-udgifter højere end forventet											
Stor	16	17	13	19	11	13	14	18	16	21	16
Nogen	39	40	32	41	31	45	32	38	48	54	58
Ingen	22	19	23	19	25	28	22	23	19	17	20
Ved ikke/ikke relevant	23	24	32	20	34	14	32	20	17	9	6
Manglende fleksibilitet hos it-leverandørerne											
Stor	14	16	10	15	13	12	11	15	17	18	16
Nogen	28	29	22	28	23	33	24	27	32	35	44
Ingen	30	30	26	29	30	36	27	32	32	34	31
Ved ikke/ikke relevant	29	25	42	27	35	19	38	27	19	13	8
For hurtig introduktion af nye softwareversioner											
Stor	14	18	6	15	11	16	11	13	18	19	20
Nogen	35	37	31	34	26	42	30	36	38	46	49
Ingen	25	21	21	27	29	29	25	25	25	25	24
Ved ikke/ikke relevant	27	25	41	25	34	14	35	25	20	10	7
Mangel på it-kvalificeret personale i virksomheden											
Stor	11	11	10	13	6	9	10	12	11	11	11
Nogen	34	38	30	36	26	31	30	33	38	43	43
Ingen	31	30	22	28	34	44	27	33	33	35	38
Ved ikke/ikke relevant	25	21	38	23	33	15	33	22	18	11	7
Mangler opdateret it-strategi											
Stor	7	9	6	7	5	5	6	7	7	7	9
Nogen	28	30	28	27	17	34	25	28	32	39	37
Ingen	31	31	18	34	33	40	27	31	36	41	45
Ved ikke/ikke relevant	34	31	49	32	44	21	42	34	26	14	9
Svært at rekruttere it-kvalificerede medarbejdere											
Stor	4	3	4	6	2	5	4	5	5	6	6
Nogen	13	14	9	13	12	16	10	13	14	18	27
Ingen	37	39	28	37	36	47	33	38	42	47	51
Ved ikke/ikke relevant	45	43	59	44	49	33	53	45	39	29	17
Intern modstand blandt medarbejderne mod it											
Stor	3	2	4	3	2	2	2	4	3	3	4
Nogen	16	18	17	16	11	18	12	15	20	28	36
Ingen	53	54	39	56	50	62	49	55	58	59	53
Ved ikke/ikke relevant	28	26	40	25	37	17	37	26	19	10	7

¹ 3.549 virksomheder (alle besvarelser) med mindst 5 fuldtidsansatte.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

² Forretningsservice mv. består af forretningsservice, ejendomsrådgivningsservice samt anden servicevirksomhed.

Tabel 4.5 Virksomhedernes internetanvendelse, 2002

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte				
		Industri	Bygge og anlæg	Handel, hotel og rest.	Transport, post og tele	Forretningsservice mv. ²	5-9	10-19	20-49	50-99	100+
	pct. af virksomhederne med internetadgang ¹										
Generel anvendelse											
Informationssøgning på hjemmesider	88	89	82	87	89	95	85	85	94	96	98
Internetbank eller andre finansielle transaktioner	82	82	83	81	83	83	82	81	83	83	80
Kommunikation med offentlige myndigheder	72	73	65	68	72	85	65	73	77	83	87
Overvågning af marked	34	34	13	40	26	45	28	30	39	45	65
Rekruttering af personale	21	20	11	20	15	37	14	17	26	35	58
Oplæring og uddannelse af personale	7	4	1	8	4	15	4	6	9	9	16
Kommunikation med offentlige myndigheder											
Informationssøgning på myndigheders hjemmesider	58	59	51	53	57	77	51	59	62	73	79
Downloade blanketter m.v.	53	52	43	49	55	69	49	49	60	63	65
Indsendelse af oplysninger i webformularer	33	33	26	30	29	49	29	31	36	44	50
Elektronisk selvbetjening (med automatisk elektronisk afgørelse)	28	28	24	25	26	41	25	27	30	36	43
Virksomheden som kunde											
Informationssøgning på leverandørers hjemmesider	67	74	58	71	52	68	61	64	75	80	88
Afgivet ordrer via internet	50	50	33	51	43	70	47	46	53	62	78
Modtaget varer/ydelser i digital form	34	34	23	32	27	49	31	34	33	38	48
Betaling online for internetkøb	27	29	15	24	24	43	24	26	28	33	48
Virksomheden som leverandør											
Egen hjemmeside	74	78	62	75	61	82	68	70	80	90	94
Markedsføring via egen hjemmeside	71	76	61	72	56	80	65	69	77	86	91
Modtaget ordrer via internet	28	24	23	36	26	25	28	28	28	28	33
Adgang til produktkataloger, prislister m.m.	24	22	7	36	13	23	20	19	27	36	48
Kundeservice/support efter salg	17	16	10	20	14	17	12	17	20	22	32
Personaliseret brugerflade	7	4	3	8	10	12	4	7	9	15	16
Levering af varer/ydelser i digital form	6	5	3	6	7	13	5	6	7	9	11
Modtaget betaling online for internet-salg	5	5	3	8	4	3	5	5	5	6	8

¹ 3.401 virksomheder med internetadgang i 2002.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

² Forretningsservice mv. består af forretningsservice, ejendomsmæglervirksomhed samt anden servicevirksomhed.

