contactpersoon	Contact Center CBS
doorkiesnumer	(045) 570 64 00
correspondentienummer	
ons kenmerk	BWV-S-589-05
onderwerp	ICT-gebruik bedrijven 2005
bijzonderheden	

Geachte heer/mevrouw,

Het CBS verzamelt jaarlijks gegevens over de automatisering en de toepassing van informatie- en communicatietechnologie (ICT) bij bedrijven. Dit zelfde onderzoek wordt ook in de andere landen van de Europese Unie gehouden zo dat de situatie in Nederland goed vergeleken kan worden met die in de ons omringende landen.

Het gebruik van ICT wordt van belang geacht voor de concurrentiekracht van het Nederlandse bedrijfsleven, niet alleen onderling, maar zeker ook ten opzichte van andere landen.
De uitkomsten van dit onderzoek dienen onder meer als referentie voor overheidsbeleid en wetenschappelijk onderzoek en worden ook veelvuldig gebruikt door bedrijven en brancheorganisaties.

Actualiteit van de gegevens is van groot belang. Bijna alle vragen van deze vragenlijst kunnen met een eenvoudig 'ja' of 'nee' worden beantwoord. Ik verzoek u daarom vriendelijk het aangehechte formulier uiterlijk vóór de daarop vermelde terugzenddatum, ingevuld te retourneren. Hiervoor kunt u gebruik maken van bijgevoegde retourenvelop.

Uitkomsten van de enquête 'ICT-gebruik bedrijven 2005' kunt u te zijner tijd bekijken via de CBS-website www.cbs.nl.

Indien u vragen heeft over deze enquête dan gaat de voorkeur er naar uit dat u via e-mail reageert onder vermelding van het correspondentienummer dat op de brief vermeld staat; e-mailadres: contactcenter@cbs.nl. U kunt op werkdagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur telefonisch contact opnemen met een van de medewerkers van het CBS Contact Center, tel. nr. (045) - 570 64 00.

Ik dank u bij voorbaat voor uw medewerking.

Hoogachtend,
Hoofd sector Waarneming en statistiekproductie bedrijven Voorburg

Drs. R.H.M. Smulders

CBS Voorburg

Prinses Beatrixlaan 428
Postbus 4000
2270 JM Voorburg

Adreswijziging

Indien de tenaamstelling en/of adressering niet correct is, verzoek ik u dit aan het CBS door te geven, door deze brief te verbeteren en (eventueel apart van de vragenlijst) terug te zenden aan het CBS, sector Waarneming en statistiekproductie bedrijven Voorburg, Postbus 4000, 2270 JM Voorburg.

Retour zenden van de vragenlijst

Om de geheimhouding van de door u verstrekte gegevens te waarborgen kunt u de aanschrijfbrief met uw adresgegevens losscheuren. U hoeft alleen de vragenlijst te retourneren aan het CBS. **Ook als u niet alle vragen heeft kunnen beantwoorden, de vragenlijst a.u.b. retourneren.**

hierlangs afscheuren

Invulinstructie

Deze vragenlijst wordt geautomatiseerd verwerkt. Daarom is het belangrijk dat u:

– de vragenlijst niet kreukt;

– de vragenlijst invult met **zwarte** of **blauwe** pen (**géén** rode pen en **géén** viltstift);

– duidelijk schrijft, zonder gebruik van komma's en/of punten;

– een duidelijk kruisje zet in het vak van uw keuze;

– de vakken op de juiste manier invult nl.:

☒ is juist ingevuld ☐ is niet juist ingevuld

– als per ongeluk het foute vakje is aangekruist, dan moet het goede vakje helemaal ingekleurd worden.

Centraal Bureau voor de Statistiek
Sector Waarneming en statistiekproductie bedrijven Voorburg
Postbus 4000, 2270 JM Voorburg

Telefoon: (045) 570 64 00
Fax: (070) 337 59 93
E-mail: ldvtw@cbs.nl

RZ2401

ICT-gebruik bedrijven 2005

BE	SBI	GK	Sleutel

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

Onderwerp:
Deze enquête gaat over de automatisering en de toepassing van informatie- en communicatietechnologie (ICT) binnen uw bedrijf in 2005.
Dit varieert van kantoorautomatisering en andere vormen van automatisering t.b.v. administratie, planning en logistiek tot en met internetgebruik, elektronisch zakenverkeer (e-business/e-commerce), computerondersteund productontwerp en geautomatiseerde telefooncentrales.
NIET meetellen: fabrieks- en procesautomatisering.

1. Aantal werkzame personen

Toelichting op de vragen

Ja *of* **Nee** *vragen: aankruisen wat van toepassing is.*

Totaal aantal werkzame personen van het bedrijf op 31 december 2005 ☐☐☐ ☐☐☐

Bijvoorbeeld 254 als volgt noteren: ☐☐☐ 2 5 4

2. Computers en computervaardigheden

	Ja	Nee	
Gebruikte uw bedrijf eind 2005 computers?	☐	☐	Als **Nee**, ga naar vraag 16.
➥ zo **Ja**, welk percentage van de werkzame personen maakte bij het eigen werk regelmatig [1] gebruik van computers?	☐☐☐ %		Afronden op hele getallen. 32,1% als volgt noteren: ☐ 3 2 %
Heeft uw bedrijf in 2005 ICT-specialisten [2] geworven?	☐	☐	
➥ zo **Ja**, heeft u daarbij problemen ondervonden omdat:			
– er geen personeel beschikbaar was met de vereiste ICT-vaardigheden?	☐	☐	
– de loonkosten van de te werven ICT-specialisten te hoog waren?	☐	☐	
Heeft uw bedrijf in 2005 personeel geworven voor functies waarvoor kennis (als gebruiker [3]) van kantoorautomatisering vereist was?	☐	☐	
➥ zo **Ja**, heeft u daarbij problemen ondervonden omdat er geen personeel beschikbaar was met de vereiste vaardigheden?	☐	☐	

[1] *Minimaal eens per week.*

[2] *ICT-specialisten: software-ontwikkelaars, systeembeheerders, etc. ook bijvoorbeeld een hoofd automatiseringsafdeling.*

[3] *Personeel dat bij het eigen werk gebruik maakt van een computer en standaardpakketten zoals tekstverwerkingspakketten, spreadsheets, boekhoud- en CadCam-pakketten, SPSS etc.*

3. Automatiseringssystemen

	Ja	Nee	
Gebruikte uw bedrijf eind 2005 automatiserings-systemen voor het verwerken van inkoop- en/of verkooporders? [4]	☐	☐	Als **Nee**, ga naar vraag 4.
➥ zo **Ja**, was dit automatiseringssysteem (of systemen) automatisch gekoppeld [5] aan één of meer van de volgende automatiseringssystemen?			
Intern systeem voor voorraadbeheer	☐	☐	
Facturerings- en betalingssystemen	☐	☐	
Productie- en logistieke planningsystemen [6]	☐	☐	
Marketingsystemen [7]	☐	☐	
Bedrijfssystemen van toeleveranciers [8]	☐	☐	
Bedrijfssystemen van klanten (afnemers) [8]	☐	☐	

4) Binnenkomende orders en/of door uw bedrijf geplaatste orders worden ter verdere afhandeling via een computer verwerkt.

5) De gegevens van de ontvangen en/of geplaatste orders worden automatisch (zonder handmatige tussenkomst) verder verwerkt in één of meer van de genoemde systemen.

6) Inclusief elektronische levering.

7) Bijvoorbeeld het opbouwen van klantenbestanden voor mailings.

8) Toeleveranciers en klanten/afnemers niet behorend tot uw eigen bedrijf/concern

4. Interne computernetwerken

Gebruikte uw bedrijf eind 2005:	Ja	Nee
Een draadloos intern computernetwerk [9]	☐	☐
Een vast intern computernetwerk [9]	☐	☐
Intranet [10]	☐	☐
Extranet [11]	☐	☐

9) Local area network (LAN).

10) Een op internettechnologie gebaseerd netwerk voor communicatie binnen uw bedrijf.

11) Een beveiligde uitbreiding van het intranet die derden toegang geeft tot (delen van) het intranet van uw bedrijf.

5. Internet

	Ja	Nee	
Gebruikte uw bedrijf eind 2005 internet?	☐	☐	Als **Nee**, ga naar vraag 12.
➥ zo **Ja**, welk type verbinding werd hierbij gebruikt: [12]			
Analoog modem (via de telefoon)	☐		
ISDN-verbinding	☐		
xDSL (ADSL, SDSL, e.d.)	☐		
Kabel	☐		
Andere hoogwaardige vaste verbinding [13]	☐		
Draadloze verbinding (satelliet, mobiele telefoon)	☐		
Andere typen	☐		
De contractueel vastgelegde downloadsnelheid van uw snelste internetverbinding bedraagt:			
Minder dan 144 Kb/s	☐		
Meer dan 144 Kb/s maar minder dan 2 Mb/s	☐		
2 Mb/s of meer	☐		
Welk percentage van de werkzame personen maakte bij het eigen werk regelmatig [14] gebruik van computers met toegang tot internet [15]?	☐☐☐ %		Afronden op hele getallen. 32,1% als volgt noteren: ☐ 3 2 %

12) Meer dan één antwoord mogelijk.

13) Waaronder vaste verbindingen met een grote bandbreedte zoals huur- en leaselijnen.

14) Minimaal eens per week.

15) Computers met alleen toegang tot e-mail buiten beschouwing laten.

6. Telewerkers

Welk percentage van de werkzame personen werkte in 2005 regelmatig [14] *buiten* uw bedrijfsvestiging EN had van daaruit wel toegang [16] tot het ICT-systeem van uw bedrijf?

☐☐☐ % ☐ geen

Als **geen**, ga naar vraag 7.

Gebeurde deze toegang tot het ICT-systeem van uw bedrijf: [12]

- Vanaf thuis ☐
- Vanaf (de bedrijfsvestiging van) een klant of zakenpartner ☐
- Vanaf andere vestiging van het eigen bedrijf/concern ☐
- Tijdens zakenreis (vanaf hotel, vliegveld etc.) ☐

16) Alleen e-mail telt niet.

7. Algemeen gebruik van internet

Voor welke algemene doeleinden gebruikte uw bedrijf eind 2005 internet?	Ja	Nee
Financiële transacties [17]	☐	☐
Training en opleiding [18]	☐	☐
Marktmonitoring (bijv. prijzen) [19]	☐	☐
Ontvangst bestelde producten/diensten [20]	☐	☐
Klantondersteuning van toeleveranciers (after sales service)	☐	☐

17) Bijvoorbeeld online bankieren. Geen PIN-betaling.

18) Bijvoorbeeld e-learning.

19) Zowel van mogelijke leveranciers (inkoopzijde) als van concurrenten op de eigen markt (verkoopzijde).

20) Dit kan uiteraard alleen bij digitale produkten zoals software, muziek, etc.

8. Communicatie met overheden

	Ja	Nee
Gebruikte uw bedrijf in 2005 internet om te communiceren met overheden? [21]	☐	☐

Als **Nee**, ga naar vraag 9.

➥ zo **Ja**, betrof dit het:

Verkrijgen van informatie	☐	☐
Verkrijgen ('downloaden') van formulieren	☐	☐
Elektronisch retourneren van ingevulde formulieren [22]	☐	☐
Elektronisch inschrijven op een openbare aanbesteding van de overheid	☐	☐

21) Verkrijgen van informatie, 'downloaden' van formulieren etc.

22) Elektronisch verzorgen van BTW-, LB, VPB- en andere belastingaangiftes. Ook elektronisch aanvragen bouwvergunning en subsidie meenemen.

9. Internettoepassingen

Welke faciliteiten bood uw bedrijf eind 2005 aan via internet?	Ja	Nee
Presentatie eigen bedrijf via website	☐	☐
Verstrekken van productinformatie [23]	☐	☐
Toegang tot productcatalogi en prijslijsten [23]	☐	☐
Klantondersteuning aan afnemers (after sales service)	☐	☐
Diensten geschikt voor mobiel internet [24]	☐	☐

23) Van producten van uw eigen bedrijf.

24) Diensten geschikt voor met name mobiele telefonie, maar ook voor andere vormen van draadloos internet zoals een PDA en gebruikmakend van WAP of GPRS.

10. Verkopen via internet

	Ja	Nee	
Heeft uw bedrijf in 2005 orders [25] ontvangen via internet?	☐	☐	Als **Nee**, ga naar vraag 11.
➥ zo **Ja**, biedt uw bedrijf de mogelijkheid de bijbehorende betaling ook online te voldoen? [26]	☐	☐	
Heeft uw bedrijf in 2005 producten verkocht aan andere bedrijven via elektronische marktplaatsen? [27]	☐	☐	
Hoe groot was de omzet [28] gerealiseerd met orders ontvangen via internet in 2005? In procenten van de totale omzet van uw bedrijf:	☐☐☐,☐ %		32,1% als volgt noteren: ☐32,1 %
Omzet uit orders ontvangen via internet verdelen naar:			
Regio afnemer:			Afronden op hele getallen. 32,1% als volgt noteren: ☐32 %
In Nederland	☐☐☐ %		
In de overige EU-landen	☐☐☐ %		
Buiten de EU	☐☐☐ %		
	100 %		
Type afnemer:			
Bedrijven/instellingen	☐☐☐ %		
Overheid	☐☐☐ %		
Huishoudens/consumenten	☐☐☐ %		
	100 %		

[25] *Inclusief elektronische boekingen en/of reserveringen. Exclusief handgetypte e-mails.*

[26] *Dit betekent dat de klant op het moment van bestellen tevens elektronisch de (machtiging tot) betaling verricht.*

[27] *Virtuele marktplaatsen voor bepaalde branches of producten. Deze kunnen zowel gesloten als algemeen toegankelijk zijn (zogenaamde e-markets).*

[28] *Een ruwe schatting volstaat eventueel.*

11. Inkopen via internet

	Ja	Nee	
Heeft uw bedrijf in 2005 via internet orders [29] geplaatst bij derden?	☐	☐	Als **Nee**, ga naar vraag 12.
➥ zo **Ja**, heeft uw bedrijf de bijbehorende betaling wel eens online voldaan? [30]	☐	☐	
Heeft uw bedrijf in 2005 orders geplaatst via elektronische marktplaatsen? [31]	☐	☐	
Voor welk bedrag [32] werden in 2005 door uw bedrijf orders geplaatst via internet? In procenten van de totale inkopen [33] van uw bedrijf:	☐☐☐,☐ %		32,1% als volgt noteren: ☐32,1 %

[29] *Inclusief het raadplegen van betaalde databanken, elektronische boekingen en/of reserveringen. Exclusief handgetypte e-mails.*

[30] *Dit betekent dat uw bedrijf op het moment van bestellen tevens elektronisch de (machtiging tot) betaling verricht.*

[31] *Virtuele marktplaatsen voor bepaalde branches of producten. Deze kunnen zowel gesloten als algemeen toegankelijk zijn (zogenaamde e-markets).*

[32] *Een ruwe schatting volstaat eventueel.*

[33] *Inkopen betekenen hier steeds alle door uw bedrijf in 2005 geplaatste orders.*

12. In- en verkopen via andere elektronische netwerken

	Ja	Nee	
Gebruikte uw bedrijf in 2005 EDI of andere netwerken anders dan internet?	☐	☐	Als **Nee**, ga naar vraag 13.
Gebruikte uw bedrijf deze netwerken voor het ontvangen van orders?	☐	☐	
➥ zo **Ja**, welk percentage van de totale omzet van uw bedrijf is in 2005 gerealiseerd met orders ontvangen via EDI of andere netwerken anders dan internet?	☐☐☐,☐ %		32,1% als volgt noteren: ☐32,1 %
Gebruikte uw bedrijf deze netwerken voor het plaatsen van orders bij derden?	☐	☐	
➥ zo **Ja**, welk percentage van de totale inkopen van uw bedrijf bedroegen in 2005 de orders geplaatst via EDI of andere netwerken anders dan internet?	☐☐☐,☐ %		

13. Vervanging post door elektronische communicatie

In welke mate is het gebruik van de traditionele post [34] door uw bedrijf vervangen door elektronische communicatie [35] in de laatste 5 jaar?	Ja
Geen vervanging post door elektronische communicatie	☐
Kleine vervanging, maar post nog steeds hoofdzaak	☐
Belangrijke vervanging, elektronisch is nu hoofdzaak	☐
Bijna alle post is vervangen door elektronisch	☐
Niet van toepassing, post was nooit belangrijk	☐

34) Bijvoorbeeld voor het zenden van facturen of direct mail.

35) Bijvoorbeeld via extranet, internet, e-mail.

14. Beveiliging ICT-systemen

Gebruikte uw bedrijf eind 2005 één of meer van de volgende beveiligingsmaatregelen tegen 'digitale' dreiging van buitenaf?	Ja	Nee
Antivirus of soortgelijke software	☐	☐
Firewall	☐	☐
Beveiligde webserver (secure server) [36]	☐	☐
Off-site data back-up	☐	☐
Gebruikte uw bedrijf bij elektronische communicatie met derden één of meer van de volgende beveiligingsmaatregelen?		
Digitale handtekening voor authenticatie klanten	☐	☐
Andere authenticatiemiddelen (passwords, biometrie, e.d.)	☐	☐
Data-encryptie ten behoeve van vertrouwelijkheid	☐	☐
Heeft uw bedrijf de afgelopen 12 maanden veiligheidsproblemen [37] gehad met de ICT-systemen?	☐	☐

36) Servers gebruik makend van het secure-http-protocol. Te herkennen aan het adres beginnend met https.

37) Bijvoorbeeld een virusaanval welke resulteerde in verlies van informatie en/of tijd; illegale toegang tot de ICT-systemen van uw bedrijf; chantage en/of bedreigingen m.b.t. de ICT-systemen van uw bedrijf door dreigen met beschadiging software en/of data.

15. ICT-personeel

Aantal arbeidsjaren [38] eigen ICT-personeel [39] in 2005 werkzaam voor de automatisering van het eigen bedrijf

☐☐☐☐☐,☐ geen ☐

Hoeveel arbeidsjaren [38] eigen ICT-personeel [39] werden in 2005 besteed aan software-ontwikkeling [40] voor gebruik binnen het eigen bedrijf?

☐☐☐☐☐,☐ geen ☐

[38] Arbeidsjaren of full-time equivalents (fte): een jaar lang een dag per week is 0,2 fte. Een half jaar is 0,5 fte etc.

[39] Personeel met een primair in de automatisering gelegen functie. Eigen automatiseringspersoneel dat voor derden automatiseringswerk verricht (zoals bij computerservicebureaus) niet opgeven. Ingehuurd automatiseringspersoneel ook niet.

25,4 als volgt noteren: ☐☐☐ 2 5 , 4

[40] Betreft zelf vervaardigde software en groot onderhoud aan bestaande software voor eigen gebruik. Betreft alleen de arbeidsjaren in 2005.

16. Ingevuld door

Naam

Telefoon (*facultatief*)

E-mailadres bedrijf (*facultatief*)

17. Ruimte voor opmerkingen

Hartelijk dank voor het invullen.