

contactpersoon Contact Center CBS
doorkiesnummer (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.

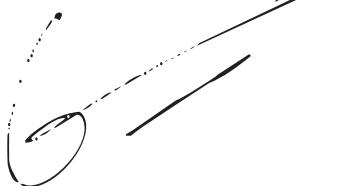
Actualiteit van de gegevens is van groot belang. Bijna alle vragen van deze vragenlijst kunnen met een eenvoudig 'ja' of 'nee' worden beantwoord. Ik verzoek u daarom vriendelijk het aangehechte formulier uiterlijk vóór de daarop vermelde terugzenddatum, ingevuld te retourneren. Hiervoor kunt u gebruik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

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.



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

Totaal aantal werkzame personen van het bedrijf op 31 december 2005

Ja of Nee vragen: aankruisen wat van toepassing is.

Bijvoorbeeld 254 als volgt noteren:

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:

¹⁾ Minimaal eens per week.

Heeft uw bedrijf in 2005 ICT-specialisten ²⁾ geworven?

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

↳ 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?

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

↳ zo **Ja**, heeft u daarbij problemen ondervonden omdat er geen personeel beschikbaar was met de vereiste vaardigheden?

3. Automatiseringssystemen

Gebruikte uw bedrijf eind 2005 automatiseringssystemen voor het verwerken van inkoop- en/of verkooporders? ⁴⁾

Ja **Nee**

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 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Facturerings- en betalingssystemen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Productie- en logistieke planningsystemen ⁶⁾ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Marketingsystemen ⁷⁾ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Bedrijfssystemen van toeleveranciers ⁸⁾ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Bedrijfssystemen van klanten (afnemers) ⁸⁾ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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⁾ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Een vast intern computernetwerk ⁹⁾ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Intranet ¹⁰⁾ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Extranet ¹¹⁾ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

Gebruikte uw bedrijf eind 2005 internet?

Ja **Nee**

Als **Nee**, ga naar vraag 12.

↳ zo **Ja**, welk type verbinding werd hierbij gebruikt: ¹²⁾

- | | |
|---|--------------------------|
| Analoog modem (via de telefoon) | <input type="checkbox"/> |
| ISDN-verbinding | <input type="checkbox"/> |
| xDSL (ADSL, SDSL, e.d.) | <input type="checkbox"/> |
| Kabel | <input type="checkbox"/> |
| Andere hoogwaardige vaste verbinding ¹³⁾ | <input type="checkbox"/> |
| Draadloze verbinding (satelliet, mobiele telefoon) | <input type="checkbox"/> |
| Andere typen | <input type="checkbox"/> |

¹²⁾ Meer dan één antwoord mogelijk.

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

De contractueel vastgelegde downloadsnelheid van uw snelste internetverbinding bedraagt:

- | | |
|--|--------------------------|
| Minder dan 144 Kb/s | <input type="checkbox"/> |
| Meer dan 144 Kb/s maar minder dan 2 Mb/s | <input type="checkbox"/> |
| 2 Mb/s of meer | <input type="checkbox"/> |

¹⁴⁾ Minimaal eens per week.

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

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:

%

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⁾

¹⁷⁾ Bijvoorbeeld online bankieren. Geen PIN-betaling.

Training en opleiding ¹⁸⁾

¹⁸⁾ Bijvoorbeeld e-learning.

Marktmonitoring (bijv. prijzen) ¹⁹⁾

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

Ontvangst bestelde producten/diensten ²⁰⁾

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

Klantondersteuning van toeleveranciers (after sales service)

8. Communicatie met overheden

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

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

Verkrijgen ('downloaden') van formulieren

Elektronisch retourneren van ingevulde formulieren ²²⁾

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

Elektronisch inschrijven op een openbare aanbesteding van de overheid

9. Internettoepassingen

Welke faciliteiten bood uw bedrijf eind 2005 aan via internet?

Ja

Nee

Presentatie eigen bedrijf via website

Verstrekken van productinformatie ²³⁾

²³⁾ Van producten van uw eigen bedrijf.

Toegang tot productcatalogi en prijslijsten ²³⁾

Klantondersteuning aan afnemers (after sales service)

Diensten geschikt voor mobiel internet ²⁴⁾

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

Heeft uw bedrijf in 2005 orders ²⁵⁾ ontvangen via internet?

Ja	Nee
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als **Nee**, ga naar vraag 11.

↳ zo **Ja**, biedt uw bedrijf de mogelijkheid de bijbehorende betaling ook online te voldoen? ²⁶⁾

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

²⁵⁾ Inclusief elektronische boekingen en/of reserveringen. Exclusief handgetypte e-mails.

Heeft uw bedrijf in 2005 producten verkocht aan andere bedrijven via elektronische marktplaatsen? ²⁷⁾

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

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.

Hoe groot was de omzet ²⁸⁾ gerealiseerd met orders ontvangen via internet in 2005?

In procenten van de totale omzet van uw bedrijf:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	,	<input type="text"/>	%
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---	----------------------	---

32,1% als volgt noteren:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	,	<input type="text"/>	%
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---	----------------------	---

Omzet uit orders ontvangen via internet verdelen naar:

Regio afnemer:

In Nederland

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
----------------------	----------------------	----------------------	---

Afronden op hele getallen.

32,1% als volgt noteren:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
----------------------	----------------------	----------------------	---

In de overige EU-landen

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
----------------------	----------------------	----------------------	---

Buiten de EU

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
----------------------	----------------------	----------------------	---

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
----------------------	----------------------	----------------------	---

Type afnemer:

Bedrijven/instellingen

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
----------------------	----------------------	----------------------	---

Overheid

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
----------------------	----------------------	----------------------	---

Huishoudens/consumenten

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
----------------------	----------------------	----------------------	---

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
----------------------	----------------------	----------------------	---

11. Inkopen via internet

Heeft uw bedrijf in 2005 via internet orders ²⁹⁾ geplaatst bij derden?

Ja	Nee
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als **Nee**, ga naar vraag 12.

↳ zo **Ja**, heeft uw bedrijf de bijbehorende betaling wel eens online voldaan? ³⁰⁾

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

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

Heeft uw bedrijf in 2005 orders geplaatst via elektronische marktplaatsen? ³¹⁾

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

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.

Voor welk bedrag ³²⁾ werden in 2005 door uw bedrijf orders geplaatst via internet?

In procenten van de totale inkoop ³³⁾ van uw bedrijf:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	,	<input type="text"/>	%
----------------------	----------------------	----------------------	---	----------------------	---

32,1% als volgt noteren:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	,	<input type="text"/>	%
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	---	----------------------	---

12. In- en verkopen via andere elektronische netwerken

	Ja	Nee	
Gebruikte uw bedrijf in 2005 EDI of andere netwerken anders dan internet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Als Nee , ga naar vraag 13.
Gebruikte uw bedrijf deze netwerken voor het ontvangen van orders?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
↳ 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?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	32,1% als volgt noteren: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> , <input type="text"/> %
Gebruikte uw bedrijf deze netwerken voor het plaatsen van orders bij derden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
↳ zo Ja , welk percentage van de totale inkoop van uw bedrijf bedroegen in 2005 de orders geplaatst via EDI of andere netwerken anders dan internet?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

13. Vervanging post door elektronische communicatie

	Ja	
In welke mate is het gebruik van de traditionele post ³⁴⁾ door uw bedrijf vervangen door elektronische communicatie ³⁵⁾ in de laatste 5 jaar?		
Geen vervanging post door elektronische communicatie	<input type="checkbox"/>	³⁴⁾ Bijvoorbeeld voor het zenden van facturen of direct mail.
Kleine vervanging, maar post nog steeds hoofdzaak	<input type="checkbox"/>	³⁵⁾ Bijvoorbeeld via extranet, internet, e-mail.
Belangrijke vervanging, elektronisch is nu hoofdzaak	<input type="checkbox"/>	
Bijna alle post is vervangen door elektronisch	<input type="checkbox"/>	
Niet van toepassing, post was nooit belangrijk	<input type="checkbox"/>	

14. Beveiliging ICT-systemen

	Ja	Nee	
Gebruikte uw bedrijf eind 2005 één of meer van de volgende beveiligingsmaatregelen tegen 'digitale' dreiging van buitenaf?			
Antivirus of soortgelijke software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Firewall	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Beveiligde webserver (secure server) ³⁶⁾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	³⁶⁾ Servers gebruik makend van het secure-http-protocol. Te herkennen aan het adres beginnend met https.
Off-site data back-up	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Gebruikte uw bedrijf bij elektronische communicatie met derden één of meer van de volgende beveiligingsmaatregelen?			
Digitale handtekening voor authenticatie klanten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Andere authenticatiemiddelen (passwords, biometrie, e.d.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Data-encryptie ten behoeve van vertrouwelijkheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Heeft uw bedrijf de afgelopen 12 maanden veiligheidsproblemen ³⁷⁾ gehad met de ICT-systemen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	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.

