

A. IT-specialister och IT-kunskaper

Fråga 1

Har företaget anställda IT-specialister dvs. anställda som har IT som huvudsaklig arbetsuppgift?

Avser både anställda **med och utan formell IT-utbildning**, förutsatt att de har IT som huvudsaklig arbetsuppgift.

Exempel på arbetsuppgifter:

- support av programvaror
- drift och underhåll av IT-system, applikationer, webbsidor, m.m.
- utveckling av IT-system och applikationer

iii Här ser du exempel på yrkesgrupper

- Ja
- Nej

iii Text i instruktionsfönster (klickar fram i webblancketten)

Exempel på yrkesgrupper

Exemplen har vi hämtat från Standard för svensk yrkesklassificering (SSYK).

- Mjukvaru-, webb eller systemutvecklare
- Civilingenjör inom t.ex. informationsteknologi, datateknik, hårdvara, elektronik
- Supporttekniker, IT
- Datatekniker
- Nätverkstekniker
- Systemtekniker, IT
- Drifttekniker, data
- IT-ansvarig
- Servicetekniker, data
- Datorreparatör
- Grafisk designer
- Interaktiv designer
- IT-pedagog
- Nätverks- eller databasadministratör
- Teknisk säljare inom IT

SCB-FS 2019:7

Bilaga

Fråga 2

Under 2018, erbjöd företaget de anställda någon IT-relaterad utbildning (intern eller extern)?

Avser **professionellt utformad** utbildning med **intern** eller **extern** utbildare eller lärare.

Räkna med online utbildningar.

	Ja	Nej
a) Utbildning för IT-specialister Svara Nej om ni <u>inte</u> hade någon anställd IT-specialist under 2018.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Utbildning för annan personal Exempel är utbildning i <ul style="list-style-type: none">• standardprogram för ordbehandling eller kalkylering• användning av företagets applikationer eller system• användning av program eller system för att styra maskiner eller utrustning i industri, handel, sjukvård, skogsbruk osv.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fråga 3

Rekryterade eller försökte företaget rekrytera IT-specialister under 2018?

Avser rekrytering till tjänster där IT är huvudsaklig arbetsuppgift.

iii Här ser du exempel på yrkesgrupper

- Ja
 Nej --> *Gå till fråga 5*

Fråga 4

Hade företaget lediga tjänster för IT-specialister som var svåra att tillsätta under 2018?

Avser svårigheter kopplade till de sökande: t.ex. få sökande med den utbildning eller erfarenhet ni önskar, eller höga löneanspråk.

iii Här ser du exempel på yrkesgrupper

- Ja
 Nej

Fråga 5

Vilka personer hanterade företagets IT-funktioner under 2018?

Exempel på IT-funktioner: support av programvaror; drift och underhåll av IT-system, applikationer, webbsidor m.m. samt utveckling av IT-system.

Obs. att det är möjligt att svara ja båda frågorna.

	Ja	Nej
a) Personer anställda av ert företag eller anställda av företag i den koncern, franchise- eller företagskedja som ni tillhör.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Personer som inte är anställda av ert företag eller av företag i den koncern, franchise- eller företagskedja som ni tillhör. <i>Exempel: Externa leverantörer, serviceavtal eller konsulter.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B. Tillgång till internet

Fråga 6

Har företaget tillgång till någon internetanslutning? Avser alla typer av internetanslutningar (fasta eller mobila).

Svara Nej om ni enbart har tillgång till internet i lokaler som inte ingår i er verksamhet (t.ex. genom bibliotek eller myndigheter).

Ja

Nej --> *Gå till avsnitt C*

Fråga 7

Ungefär hur stor andel av de anställda använder i arbetet en dator, telefon, surfplatta eller liknande som ger tillgång till internet?

Ska jag räkna med anställda som har tillgång till internet men...

...som aldrig använder internet?

Ja, **förutsatt** att de använder en dator, telefon eller liknande som ger **tillgång** till internet. (De behöver alltså inte använda internet.)

...som delar på en gemensam dator, telefon eller liknande?

Ja, **förutsatt** att de åtminstone ibland använder datorn, telefonen eller liknande och den ger **tillgång** till internet. (Obs. de behöver inte använda internet.)

_____ **Andel i procent (%)**

Fråga 8

Använder någon anställd ett program för röst- eller videosamtal via internet i arbetet?

Exempel på program: Skype, WhatsApp, Facetime, Viber.

Om du har egen firma, räkna med dig själv.

- Ja
 Nej

B1 Användning av fast anslutning till internet

Fråga 9

Använder företaget någon typ av fast anslutning till internet?

Vad är fast anslutning till internet?

Anslutningen från arbetsplatsen (eller från fastigheten) till internet går via t.ex.

- telefonnätet för **fast** telefoni
Hit räknas tekniker som t.ex. DSL, ADSL, VDSL och SDSL.
- fibernät t.ex. stadsnät
- kabel-tv nätet
- offentliga trådlösa nätverk (offentligt Wi-Fi, hotspots).

Trådlöst nätverk (som WI-FI) räknas som fast anslutning **förutsatt att det är kopplat till en fast anslutning**.

Skilj mellan fast anslutning och mobil anslutning till internet

iii Definition av mobil anslutning

- Ja, vi använder fast anslutning till internet
 Nej --> *Gå till avsnitt B2*

Text i infofönster iii (klickar fram i webblanketten)

Definition av mobil anslutning till internet

- Mobil anslutning till internet går **alltid via ett mobiltelefonnät**. Anslutningen från t.ex. en mobiltelefon eller bärbar dator kan ske var som helst där mobiltelefonnätet har täckning.
- Trådlöst nätverk (som WI-FI) räknas som mobil anslutning **förutsatt att anslutningen till internet går via ett mobiltelefonnät**.

Du redovisar mobil anslutning i nästa avsnitt.

Fråga 10

Vilken hastighet kan er snabbaste fasta anslutning till internet uppnå för att ta emot data, enligt avtalet med leverantören?

Den avtalade hastigheten kan även framgå av **fakturan**.

Om ni har fasta anslutningar på flera adresser, markera hastigheten för den snabbaste.

- Under 2 Mbit/s
- 2-9 Mbit/s
- 10-29 Mbit/s
- 30-99 Mbit/s
- Minst 100 Mbit/s

B2 Tillgång till internet via mobil anslutning

Fråga 11

Har någon anställd tillgång till internet i arbetet via mobil anslutning från t.ex. bärbar dator, mobiltelefon, surfplatta eller liknande?

Om du har egen firma, räkna med dig själv.

Vad är mobil anslutning till internet?

- Mobil anslutning till internet går **alltid via ett mobiltelefonnät**. Anslutningen från t.ex. en telefon eller bärbar dator kan ske var som helst där mobiltelefonnätet har täckning.
- Trådlöst nätverk (som WI-FI) räknas som mobil anslutning **förutsatt att anslutningen till internet går via ett mobiltelefonnät**.

Svara Ja endast om företaget både...

- tillhandahåller den bärbara datorn, telefonen, surfplattan etc.
- och betalar för abonnemang och användning, helt eller delvis.

- Ja
- Nej --> Gå till avsnitt B3

Fråga 12

Ungefär hur stor andel av de anställda använder i arbetet en bärbar dator, telefon eller liknande som ger tillgång till internet via mobil anslutning?

Ska jag räkna med anställda som har tillgång till internet via mobil anslutning men...

... som aldrig använder internet (via mobil anslutning)?

Ja, **förutsatt** att de använder en bärbar dator, telefon eller liknande och den ger **tillgång** till internet via mobil anslutning. (De behöver alltså inte använda internet.)

... som delar på en gemensam bärbar dator, telefon eller liknande?

Ja, **förutsatt** att de åtminstone ibland använder den bärbara datorn, telefonen eller liknande och den ger **tillgång** till internet via mobil anslutning. (Obs. de behöver inte använda internet.)

iii Definition av mobil anslutning till internet

_____ **Andel i procent (%)**

Text i infönstret **iii** (klickar fram i webblanetten)

Definition av mobil anslutning till internet

- Mobil anslutning till internet går **alltid via ett mobiltelefonnät**. Anslutningen från t.ex. en telefon eller bärbar dator kan ske var som helst där mobiltelefonnätet har täckning.
- Trådlöst nätverk (som WI-FI) räknas som mobil anslutning **förutsatt att anslutningen till internet går via ett mobiltelefonnät**.

Gäller endast anställda där företaget både...

- tillhandahåller den bärbara datorn, telefonen, surfplattan etc.
- och betalar för abonnemang och användning, helt eller delvis.

B3 Användning av webbplats/hemsida

Fråga 13

Har företaget en webbplats/hemsida?

Vad menas med webbplats/hemsida?

- Ert företag (eller er koncern eller kedja) bestämmer hur innehållet **på alla sidor** inom webbplatsen ska vara utformat.
- Avser **inte** konto på sociala medier.
- **Räkna med webbplats i er koncern eller kedja förutsatt** att det finns kontaktuppgifter till er och någon form av information om de produkter ni säljer.

- Ja
 Nej --> *Gå till avsnitt B4*

Fråga 14

Finns följande funktioner på webbplatsen/hemsidan? Om flera webbplatser/hemsidor, finns funktionen på **någon** av dem?

- **Avser inte länk** till funktion på extern webbplats, oavsett om kunden lämnar er webbplats eller inte.
- **Räkna med webbplats i er koncern eller kedja förutsatt** att det finns kontaktuppgifter till er och någon form av information om de produkter ni säljer.

	Ja	Nej
a) Beskrivning av varor eller tjänster; eller prislista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Möjlighet att beställa eller boka direkt på webbplatsen via t.ex. kundvagn, köpknapp eller ett bokningssystem. - Avser inte manuellt skriven e-post.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Avancerade funktioner för att avgränsa en sökning genom att olika egenskaper, t.ex. färger och storlekar, presenteras som alternativ kunden kan välja för att avgränsa en sökning. - Avser inte traditionell sökfunktion eller att kunden klickar sig fram till rätt sida via webbplatsens menyer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Funktion för kunden att spåra sin beställning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Webbplatsen känner igen kunder via deras inloggning och personanpassar innehållet efter kunden. - Obs. svara Ja endast om både inloggning och personanpassning används på webbplatsen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Länk eller hänvisning till företagets sociala medier - Om företaget saknar konto på sociala medier, svara Nej.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fråga 15

Använder ni information om besökarnas beteende på webbplatsen (t.ex. klickar, visade artiklar), för att t.ex. anpassa reklam eller förbättra kundnöjdhet?

- Ja
 Nej

B4 Användning av sociala medier

Fråga 16

Använder företaget följande typer av sociala medier för intern eller extern kommunikation?

- Svara **Nej** om ni enbart använder sociala medier för **annonsering som ni betalar för**.
- Räkna med sociala medier som används av er **koncern eller kedja förutsatt** att det innebär någon form av intern eller extern kommunikation som involverar ert företag.

	Ja	Nej
a) Sociala nätverk. Exempel är... <ul style="list-style-type: none"> - Facebook, LinkedIn, Tripadvisor - interna webbplatser utformade för interaktion mellan alla eller inom grupper av anställda. Alla deltagare kan skriva egna inlägg och kommentera andras. - webbplats som tillhör annat företag och som är utformad för interaktion mellan företagen i nätverket. Alla företag kan skriva inlägg och kommentarer 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Interna eller externa bloggar/mikrobloggar t.ex. Twitter <ul style="list-style-type: none"> - avser <u>företagets</u> (inte anställdas) bloggar/mikrobloggar 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Webbplatser för utbyte av multimedia material. Exempel är... <ul style="list-style-type: none"> - Instagram, Youtube, Pinterest - pod-radio eller pod-tv där serier av digitala ljud/video-filer publiceras - interna eller externa webbplatser för utbyte av presentationer, dokument, eller professionella videor. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Verktyg utformade enligt <u>wiki-modellen</u> för utbyte av kunskaper <ul style="list-style-type: none"> - Avser interna eller externa webbplatser för kunskapsutbyte. Sidornas innehåll skapas (och kan ändras) direkt av alla som använder webbplatsen utan föregående granskning. - Exempel är en webbplats för kunskapshantering inom ett projekt. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fråga 17

Enligt förra frågan använder ni...

- sociala nätverk
- interna eller externa bloggar/mikrobloggar
- webbplatser för utbyte av multimedia material
- verktyg utformade enligt wiki-modellen för utbyte av kunskaper.

Använder företaget ovanstående typer av sociala medier för följande ändamål?

Räkna med sociala medier som används av er **koncern eller kedja förutsatt** att det innebär någon form av intern eller extern kommunikation som involverar ert företag.

	Ja	Nej
a) Utveckla företagets image eller marknadsföra produkter (t.ex. annonsering eller lansering av produkter)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| b) Ta del av eller besvara kunders åsikter, recensioner, frågor | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Involvera kunder i utveckling av varor eller tjänster | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Samarbeta med andra <u>företag</u> (t.ex. leverantörer, kunder) eller <u>organisationer</u> (t.ex. myndigheter, ideella organisationer) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Rekrytering av personal | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Utbyte av kunskaper eller åsikter inom ert företag | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

C Informationsdelning inom företaget

Fråga 18

Använder företaget ett affärssystem (även kallat ERP)?

Vad är ett affärssystem (ERP)?

- Det fungerar som ett **övergripande systemstöd** för företaget.
- Det är uppbyggt av **delsystem** som stödjer flera av de viktigaste **funktionerna** t.ex. order, lager, redovisning, produktionsplanering, projektplanering, inköp etc.
- Det lagrar all viktig information och **gör informationen tillgänglig** för funktionerna inom företaget.

Obs. CRM-system kan vara ett integrerat delsystem i ett affärssystem. Själva CRM-systemet räknas dock inte som ett affärssystem.

Om ni ingår i en koncern, franchise- eller företagskedja

Räkna med affärssystem i er koncern eller kedja förutsatt att det tillämpas på ert företags funktioner.

- | |
|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ja |
| <input type="checkbox"/> Nej |

Fråga 19

CRM (Customer Relationship Management) är programvaror för att **hantera information om kunder**.

Använder företaget någon typ av CRM programvara i följande syften?

Om ni ingår i en koncern, franchise- eller företagskedja

Räkna med CRM-system i er koncern eller kedja förutsatt att det tillämpas på ert företags funktioner.

- | | Ja | Nej |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) För att samla in och lagra kunduppgifter och göra kunduppgifterna tillgängliga för olika funktioner inom företaget. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) För att analysera information om kunder till stöd för marknadsföring t.ex. prissättning, kampanjer, val av återförsäljare, m.m. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

D Informations- och IT-säkerhet

Med informations- och IT-säkerhet menas åtgärder, kontroller och förfaranden som tillämpas på IT-system och IT-tjänster för att säkerställa konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet av information.

D1 Åtgärder för informations- och IT-säkerhet

Fråga 20

Använder företaget följande åtgärder kopplade till informations- och IT-säkerhet?

Avser åtgärder som hanteras av **ert företag eller av annat företag**.

Obs. att förklaringar till vissa begrepp finns under **iii** (se nästa sida)

	Ja	Nej
a) Lösenord bestående av minst 8 blandade tecken vid inloggning och byten av lösenord med jämna mellanrum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Programvaror och operativsystem iii hålls uppdaterade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Identifiering av användare baserat på fingeravtryck, röst, ansiktsstruktur eller andra kroppsliga egenskaper	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Kryptering iii av data, dokument eller e-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Backup av data till annan geografisk plats (eller till molnlösning)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Åtkomstkontroll till företagets nätverk (styra tillgången till nätverket via <u>behörigheter</u> för användare och via typ av <u>enhet</u> (dator, telefon osv.))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) VPN (Virtuellt Privat Nätverk är en teknik som skapar en säker förbindelse för utbyte av data över internet eller andra offentliga datanätverk)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Loggfiler iii hålls aktuella och användbara för att kunna analysera händelser kopplade till IT-säkerhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Riskbedömningar dvs. regelbundna bedömningar av sannolikheten för och konsekvenser av händelser kopplade till IT-säkerhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Tester av IT-säkerhet t.ex. intrångstest, test av varningssystem, test av backup-system; granskningar av säkerhetsåtgärder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

iii Text i infofönstret om operativsystem (delfråga b)

Vad är ett operativsystem?

En programvara som styr datorn, mobiltelefonen eller surfplattan genom att utgöra länken mellan maskinvaran och de program du vill använda.

Exempel på operativsystem är Windows, MacOS och Linux (för persondatorer och servrar), samt Android och IOS (för mobiltelefoner och surfplattor).

iii Text i infönstret om kryptering (delfråga d)

Vad är kryptering?

Kryptering innebär att information kodas för att hindra obehöriga att läsa den. Behöriga parter kan läsa informationen som vanligt utan att märka av krypteringen.

Kryptering skyddar sekretessen för digital information som lagras i system eller som överförs via internet eller andra datornätverk.

iii Text i infönstret om underhåll av loggfiler (delfråga h)

Vad är loggfiler?

Loggfiler registrerar aktiviteter, processer och händelser som tillsammans kan sägas vara en beskrivning av datorns arbete.

Loggfiler kan användas för felsökning eller för att spåra attacker eller dataintrång.

Loggfiler fungerar på motsvarande sätt för servrar, mobiltelefoner m.m.

Fråga 21

Informerar företaget de anställda om deras ansvar för informations- och IT-säkerhet på följande sätt?

	Ja	Nej
a) Frivillig utbildning eller internt tillgänglig information t.ex. på intranätet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Obligatoriska kurser eller läsning av obligatoriskt material - avser även introduktionsutbildning för nyanställda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Information i kontrakt t.ex. anställningsavtal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fråga 22

Vilka personer utför företagets aktiviteter kopplade till informations- och IT-säkerhet?

- **Exempel på aktiviteter:** backup av data, riskbedömningar, tester av IT-säkerhet, utbildning om IT-säkerhet, lösa incidenter.
- **Avser inte** uppgradering av standardprogram.
- **Obs.** att det är möjligt att svara ja båda frågorna.

	Ja	Nej
a) Personer anställda av ert företag eller anställda av företag i den koncern, franchise- eller företagskedja som ni tillhör.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Personer som inte är anställda av ert företag eller av företag i den koncern, franchise- eller företagskedja som ni tillhör. <i>Exempel: konsulter, serviceavtal med extern leverantör.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fråga 23

Har företaget dokumenterade åtgärder, rutiner eller förfaranden kopplade till informations- och IT-säkerhet?

Exempel är dokumenterade...

- rutiner för
 - backup av data
 - hantering av behörigheter för användning av datorer, nätverk, m.m.
 - personalens hantering av sekretessbelagd information.
- regler för personalens användning av IT (t.ex. e-post, telefoner, sociala medier).
- förfaranden för att hantera attacker eller dataintrång
- riskbedömningar kopplade till informations- och IT-säkerhet.

Om dokumentation finns i er koncern, kedja eller hos extern leverantör

Svara Ja endast om dokumentationen är **direkt åtkomlig** för er via ert datasystem eller på annat sätt via internet.

Ja

Nej --> *Gå till avsnitt C2*

Fråga 24

När skrevs eller senast uppdaterades någon del av företagets dokumenterade åtgärder, rutiner eller förfaranden kopplade till informations- och IT-säkerhet?

- Under de senaste 12 månaderna
- 13 – 24 månader sedan
- Mer än 24 månader sedan

D2 Händelser kopplade till IT-drift eller IT-säkerhet

Fråga 25

Under 2018, hade företaget åtminstone 1 gång följande problem kopplade till IT-drift eller IT-säkerhet?

- **IT-drift** avser problem orsakade av fel i hårdvara eller programvara, samt oavsiktliga handlingar av personal.
- **IT-säkerhet** avser attacker, intrång eller manipulation.

Räkna inte med yttre fysiska orsaker som strömavbrott, avgrävda kablar, eldsvådor, stormvindar eller liknande.

a) IT-tjänster som var otillgängliga på grund av t.ex.

- fel i hårdvara eller programvara
- attack, intrång eller manipulation
- Räkna inte med stölder.

Ja Nej

b) Data som förstördes eller förvanskades på grund av t.ex.

- fel i hårdvara eller programvara
- attack, intrång eller manipulation.

c) Konfidentiella data som röjdes på grund av t.ex.

- handlingar av personal (avsiktligt eller oavsiktligt)
- fel i hårdvara eller programvara
- attack, intrång eller manipulation.

Fråga 26

Har företaget någon **försäkring** för att få ekonomisk ersättning vid händelser kopplade till **IT-drift** eller **IT-säkerhet**?

- **IT-drift** avser problem orsakade av fel i hårdvara eller programvara, samt oavsiktliga handlingar av personal.
- **IT-säkerhet** avser attacker, intrång eller manipulation.

Avser inte yttre fysiska orsaker som strömavbrott, avgrävda kablar, eldsvådor, stormvindar eller liknande.

Ja

Nej

E. E-handel: beställningar och bokningar

Vad är e-handel?

Det innebär att era **kunder** beställer eller bokar **elektroniskt**.
Betaling och leverans behöver dock inte ske elektroniskt.

Räkna inte med följande

- Era kunder beställer via **e-post eller sms** som de skickar **manuellt**.
- **Er personal** beställer elektroniskt åt kunden som kontaktat er via e-post, telefon, sms eller besök.

E1 Beställningar eller bokningar era kunder lade på en webbplats eller app

Fråga 27

Tog företaget **emot** beställningar av varor eller tjänster som era **kunder** lade på en webbplats eller app, 2018?

Inkludera kunder som beställt på följande webbplatser eller appar

- Er egen webbplats eller app. Läs mer här [iii](#)
- Gemensam webbplats/app i er koncern, franchise- eller företagskedja
- En e-handelsplats där **flera företag säljer** (t.ex. Amazon, Alibaba, Tradera, Booking, Expedia, Onlinepizza). Läs mer här [iii](#)

SCB-FS 2019:7

Bilaga

Exkludera kunder som beställt via e-post eller sms som de skickat manuellt.

- Ja
- Nej --> Gå till avsnitt E2

iii Text infofönstret om egen webbplats

Vad menas med egen webbplats?

- Ert företag (eller er koncern eller kedja) bestämmer hur innehållet **på alla sidor** inom webbplatsen ska vara utformat.
- Avser **inte** konto på sociala medier.
- Inkludera extranät (innebär att era kunder har lösenord för att komma in på er webbplats eller app).

iii Text i infofönstret om e-handelsplats

Vad är en e-handelsplats?

- Det är en webbplats eller app där **flera företag säljer**.
- **Kunden beställer elektroniskt direkt på webbplatsen eller appen**, inte via manuellt skickad e-post, telefon eller sms.
- Exempel på stora e-handelsplatser är Amazon, Alibaba, Tradera, Booking, Expedia, Onlinepizza.

Fråga 28

Under 2018, ungefär hur många procent av företagets omsättning kom från beställningar som era kunder lade på en webbplats eller app?

Inkludera kunder som beställt på följande webbplatser eller appar

- Er egen webbplats eller app. Läs mer här [iii](#)
- Gemensam webbplats/app i er koncern, franchise- eller företagskedja
- En e-handelsplats där **flera företag säljer** (t.ex. Amazon, Alibaba, Tradera, Booking, Expedia, Onlinepizza). Läs mer här [iii](#)

Räkna inte med moms.

_____ % av företagets omsättning

Fråga 29

Av den omsättning som du redovisade i fråga 28 ovan:

Ungefär hur många procent var försäljning till följande typer av kunder?

- | | |
|--|--------------|
| a) försäljning till privatpersoner | _____ % |
| b) försäljning till företag och offentlig sektor | _____ % |
| Summa | 100 % |

Fråga 30

På vilka webbplatser eller appar tog ni emot era kunders beställningar av varor eller tjänster under 2018?

- | | Ja | Nej |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) På er egen webbplats/app eller gemensam webbplats/app i er koncern, franchise- eller företagskedja. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) På en e-handelsplats där flera företag säljer (t.ex. Amazon, Alibaba, Tradera, Booking, Expedia, Onlinepizza). Läs mer här iii | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Fråga 31

Av er omsättning från beställningar som era kunder lade på en webbplats eller app under 2018.

Ungefär hur många procent var beställningar av följande slag?

- | | |
|--|--------------|
| a) Beställningar på er egen webbplats/app eller gemensam webbplats/app i er koncern, franchise- eller företagskedja. | _____ % |
| b) Beställningar på en e-handelsplats där flera företag säljer (t.ex. Amazon, Alibaba, Tradera, Booking, Expedia, Onlinepizza). | _____ % |
| Summa | 100 % |

Fråga 32

I vilka länder fanns kunderna som lade beställningar till er på en webbplats eller app under 2018?

Inkludera kunder som beställt på följande webbplatser eller appar

- Er egen webbplats eller app.
- Gemensam webbplats/app i er koncern, franchise- eller företagskedja
- En e-handelsplats där **flera företag säljer** (t.ex. Amazon, Alibaba, Tradera, Booking, Expedia, Onlinepizza).

	Ja	Nej
a) Sverige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Andra EU-länder iii Lista på EU-länder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Länder i övriga världen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Text i infofönstret iii (klickar fram i webblanetten)

EU består utöver Sverige av Belgien, Bulgarien, Cypern, Danmark, Estland, Finland, Frankrike, Grekland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Nederländerna, Polen, Portugal, Rumänien, Slovakien, Slovenien, Spanien, Storbritannien, Tjeckien, Tyskland, Ungern och Österrike.

Fråga 33

Upplevde ni följande svårigheter kring försäljning till andra EU-länder via en webbplats eller app under 2018?

	Ja	Nej
a) Höga leverans- eller returkostnader vid försäljning till andra EU-länder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Svårigheter relaterade till att lösa klagomål och tvister vid försäljning till andra EU-länder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Anpassa produktmärkningen för försäljning till andra EU-länder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Brist på språkkunskaper för att kunna kommunicera med kunder i andra EU-länder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Restriktioner från era affärspartners att sälja till vissa EU-länder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E2 Beställningar era kunder skickade från sina affärssystem via internet i format som EDI, XML eller liknande

Fråga 34

Hade ni **företagskunder** (inkl. offentliga kunder) som skickade beställningar från **sina affärssystem** till er via internet i format som EDI, XML eller liknande, 2018?

- Avser **inte** beställningar...
 - från era **privatkunder** (inte heller när deras beställningar **förmedlas** av ett annat företag mot provision som ni betalar).
 - som era företagskunder **skriver manuellt** t.ex. via e-post.
 - som era företagskunder lägger på **en webbplats eller app** (beställningar på webbplats eller app redovisas i avsnitt E1).
- **Obs.** era företagskunder kan eventuellt skicka beställningar från sina affärssystem till er **via ett annat företag**, ett företag som tekniskt anpassar beställningarna så att ni kan ta emot dem.
- EDI och XML är exempel på **elektroniska format** på meddelanden, t.ex. beställningar, som skickas från företagskundernas affärssystem.
 - EDI-format kräver **särskild programvara** för att läsa av beställningen.
 - XML-format kan **både** programvaror och personer läsa av/förstå.

 Ja Nej

Fråga 35

Vad gäller beställningar som era företagskunder (inkl. offentliga kunder) skickade från sina affärssystem till er via internet i format som EDI, XML eller liknande:

Ungefär hur många procent av företagets omsättning kom från sådana beställningar, under 2018?

- Avser **inte** beställningar...
 - från era **privatkunder** (inte heller när deras beställningar **förmedlas** av ett annat företag mot provision som ni betalar).
 - som era företagskunder **skriver manuellt t.ex. via e-post**.
 - som era företagskunder lägger på **en webbplats eller app** (beställningar på webbplats eller app redovisas i avsnitt E1).
- **Obs.** era företagskunder kan eventuellt skicka beställningar från sina affärssystem till er **via ett annat företag**, ett företag som tekniskt anpassar beställningarna så att ni kan ta emot dem.

Räkna **inte** med moms.

_____ % av företagets omsättning

Fråga 36

I vilka länder fanns kunderna som under 2018 skickade de beställningar som du redovisade i fråga 35 ovan?

	Ja	Nej
a) Sverige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Andra EU-länder iii Lista på EU-länder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Länder i övriga världen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Text i infönster

EU består utöver Sverige av Belgien, Bulgarien, Cypern, Danmark, Estland, Finland, Frankrike, Grekland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Nederländerna, Polen, Portugal, Rumänien, Slovakien, Slovenien, Spanien, Storbritannien, Tjeckien, Tyskland, Ungern och Österrike.

F IT och miljö

Fråga 37

Har företaget någon miljöpolicy eller ett arbetsätt som innebär att ni ska minska er miljöpåverkan genom följande åtgärder?

	Ja	Nej
a) Välja telefon-, webb- eller videomöten istället för möten som innebär resor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Minska energiförbrukningen vid användning av IT t.ex. användning av skärmläckare, krav på att datorerna stängs av vid dagens slut, minskade utskrifter, energisnål drift, m.m.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Ställa krav på att leverantörerna är miljöcertifierade vid upphandling av IT-produkter eller IT-tjänster	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Ta hänsyn till energiförbrukning vid val av system och hårdvara vid upphandling av IT-produkter eller IT-tjänster.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fråga 38

Har företaget anställda som arbetar utanför era lokaler i genomsnitt minst en halv dag i veckan, och därifrån har tillgång till ert IT-system t.ex. e-post?

Om du har egen firma, räkna med dig själv.

- Ja
 Nej

Fråga 39

Använder företaget följande tekniska lösningar för att minska er förbrukning av energi?

	Ja	Nej
a) Intelligent styrning av transport och logistik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Intelligent styrning av belysning, värme eller ventilation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Digitalisering av arbetsflöden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Annan digital lösning för att spara energi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>