

Opplysningene som skal gis, gjelder følgende foretak:

Navn

[Redacted]

Foretakets organisasjonsnummer

[Redacted]

Beliggenhet

[Redacted]

[Redacted]

Skjemaeksemplar, ikke bruk til innrapportering

Tilgang til, og bruk av internett

1 Hvor stor prosentandel av alle ansatte har tilgang til internett i jobbsammenheng?

50 %

Bruk av fast bredbåndstilknytning til internett i jobbsammenheng

2 Bruker foretaket fast bredbåndstilknytning til internett (f.eks. ADSL eller fibertilkobling)?

- ☒ Ja
☐ Nei

Skjemaeksemplar, ikke bruk til innrapportering

2.1 Hva er den høyeste avtalefestede nedlastingshastigheten til foretakets raskeste faste tilknytning til internett?

- ☐ Mindre enn 30 Mbit/s
☐ Minst 30, men mindre enn 100 Mbit/s
☐ Minst 100, men mindre enn 500 Mbit/s
☒ Minst 500, men mindre enn 1 Gbit/s
☐ Minst 1 Gbit/s

Bruk av mobil bredbåndstilknytning til internett i jobbsammenheng

3 Bruker foretaket bærbart utstyr med mobilt bredbånd i jobbsammenheng?

Med bærbart utstyr mener vi f.eks. bærbar PC, nettbrett, smarttelefon.

- ☒ Ja
☐ Nei

3.1 I jobbsammenheng, hvor stor prosentandel av alle ansatte bruker bærbart utstyr med mobilt bredbånd som tilhører foretaket?

80 %

Bruk av nettside og sosiale medier

4 Har foretaket en nettside?

- ☒ Ja
☐ Nei

Skjemaeksemplar, ikke bruk til innrapportering

4.1 Bruker foretaket nettsiden til formålene nedenfor?

	Ja	Nei
Beskrivelse av varer eller tjenester, prislister	☒	☐
Motta bestillinger, reservasjoner eller bookinger, f.eks. handlekurv	☐	☒
Gi brukere mulighet til å tilpasse eller designe varer og tjenester via nettet	☒	☐
Sporing av en leveranse eller status av bestillinger	☐	☒
Personlig tilpasset innhold for regelmessige brukere	☒	☐
Vise lenker eller henviser til foretakets profil på sosiale media	☐	☒

Foretak som bruker sosiale media omfatter de som har en brukerprofil, en konto eller en brukerlisens avhengig av de krav som gjelder for typen sosialt medium.

4.2 Bruker foretaket noen av de sosiale media nedenfor?

	Ja	Nei
Sosiale nettverk, f.eks. Facebook, LinkedIn, Yammer, WeChat, o.l.	☒	☐
Foretaksblogg eller mikroblogg, f.eks. Twitter, o.l.	☒	☐
Nettsider for deling av multimedieinnhold, f.eks. YouTube, Instagram, Snapchat, Flickr, o.l.	☐	☒
Verktøy for kunnskapsdeling basert på Wikier	☐	☒

Elektronisk salg

Elektronisk salg av varer eller tjenester dekker ordre og bestillinger som utføres gjennom nettsider, apper eller EDI-type meldinger ved hjelp av metoder som er spesielt designet for å motta ordre.

Betalingen kan gjøres online eller offline. Elektronisk salg omfatter ikke bestillinger som er skrevet i vanlig e-post.

Vennligst rapporter nettsalg og EDI-salg separat da de er definert av følgende metode for bestilling:

- Nettsalg: kunden legger inn bestillingen på et nettsted eller gjennom en app
- EDI-salg: en EDI-type ordremelding opprettes fra forretningssystemet til kunden

Nettsalg av varer og tjenester

Nettsalg dekker ordre og bestillinger utført av deres kunder gjennom nettsider eller apper som fungerer som markeds plass på internett, hvor flere foretak tilbyr produkter (f.eks. FINN, Amazon, Booking.com, eBay), eller gjennom foretakets egne nettsider eller apper (nettbutikk, web-skjema, bestillingsapplikasjoner for tjenester, mobil- eller pc-applikasjoner).

Bestillinger gjort kun ved bruk av e-post er ikke regnet som nettsalg.

5 Hadde foretaket nettsalg av varer og tjenester via noen av følgende nettsider i løpet av 2020?

	Ja	Nei
Foretakets nettsider eller apper	☒	☐
Nettsider eller apper som fungerer som markeds plass på internett, hvor flere foretak tilbyr produkter (f.eks. FINN, Amazon, Booking.com, eBay)	☒	☐

5.1 Vennligst anslå hvor stor prosentandel av foretakets samlede omsetning som kom fra nettsalg av varer og tjenester i 2020.

60 %

Skjemaeksemplar, ikke bruk til innrapportering

5.2 Vennligst anslå den prosentvise andelen av verdien til nettsalget i 2020 som kom fra følgende:

Foretakets nettsider eller apper	40 %
Nettsider eller apper som fungerer som markeds plass på internett, f.eks. FINN, Amazon, Booking.com, eBay	60 %

5.3 Hvor mange ulike markeds plasser på internett (f.eks. FINN, Amazon, Booking.com, eBay) ble benyttet av foretaket til nettsalg i 2020?

- ☐ 1 markeds plass
- ☐ 2 markeds plasser
- ☒ mer enn 2 markeds plasser

5.4 Kom mer enn halvparten av samlet omsetning fra markeds plasser på

internett fra kun én markeds plass i 2020?

- ☒ Ja
☐ Nei

Skjemaeksemplar, ikke bruk til innrapportering

5.5 Anslå hvor stor prosentandel av verdien fra nettsalg i 2020 som kom fra kundegruppene nedenfor:

Salg til private forbrukere (B2C)	45 %
Salg til andre foretak (B2B) og salg til offentlige myndigheter (B2G)	55 %

5.6 Hadde foretaket nettsalg til kunder som er lokalisert i følgende geografiske områder i løpet av 2020?

	Ja	Nei
Norge	☒	☐
Andre EØS-land	☒	☐
Resten av verden	☒	☐

5.7 Vennligst anslå hvor stor prosentandel av verdien fra nettsalg i 2020 som kom fra kunder som er lokalisert i følgende geografiske områder:

Norge	32 %
Andre EØS-land	33 %
Resten av verden	35 %

5.8 Opplevde foretaket noen av disse problemene i forbindelse med nettsalg til andre EØS-land i løpet av 2020?

	Ja	Nei
Høye kostander ved levering eller returnering av varer knyttet til salg til andre EØS-land	☒	☐
Problemer knyttet til behandling av klager og tvister ved salg til andre EØS-land	☒	☐
Tilpasse produktmerking for salg til andre EØS-land	☒	☐
Mangel på kunnskap om fremmedspråk for å kommunisere med kunder i andre EØS-land	☐	☒
Restriksjoner fra forretningspartnere om å selge til enkelte andre EØS-land	☐	☒
Vanskeligheter knyttet til merverdiavgiftssystemet i andre EØS-land (f.eks. usikkerhet om behandling av mva. i ulike land)	☐	☒

Salg via EDI (elektronisk datautveksling)

EDI-salg dekker bestillinger utført av deres kunder via EDI-meldinger.

- Standard format egnet for automatisk prosessering
- EDI-bestilling opprettet av kundens forretningsystem
- Ordre sendt via en EDI-tjenestetilbyder
- Bestillinger mottatt direkte inn i deres foretaks ERP-system

Eksempler på EDI: EDIFACT, UBL, XML.

6 Hadde foretaket EDI-salg av varer eller tjenester i løpet av 2020?

- ☒ Ja
☐ Nei

Skjemaeksemplar, ikke bruk til innrapportering

6.1 Hvor stor prosentandel av foretakets samlede omsetning i 2020 kom fra EDI-salg?

30 %

6.2 Hadde foretaket salg via EDI-meldinger til kunder som er lokalisert i disse geografiske områdene i løpet av 2020?

	Ja	Nei
Norge	☒	☐
Andre EØS-land	☒	☐
Resten av verden	☒	☐

Automatisert deling av informasjon innenfor foretaket

ERP (Enterprise Resource Planning) er en programvarepakke som blir brukt til å styre ressurser ved å dele informasjon mellom ulike funksjonelle områder (f.eks. regnskap, planlegging, produksjon, markedsføring).

ERP-programvare kan være hyllevare som er tilpasset etter foretakets behov eller selvlagd programvare, f.eks. SAP.

7 Bruker foretaket en ERP-programvarepakke?

- ☒ Ja
☐ Nei

CRM (Customer Relationship Management) er programvarepakker som blir brukt til å administrere informasjon om foretakets kunder.

7.1 Bruker foretaket CRM-programvare som gjør det mulig å administrere følgende?

Ja Nei

Innsamling, lagring og tilrettelegging av kundeinformasjon til bruk for ulike interne funksjoner

☒ ☐

Analyse av informasjon om kunder for markedsføringsformål (prissetting, reklametiltak, valg av distribusjonskanaler, o.l.)

☒ ☐

Skjemaeksemplar, ikke bruk til innrapportering

Bruk av skytjenester

Skytjenester (cloud computing) omfatter IKT-tjenester som blir brukt via internett for å få tilgang til f.eks. programvare, datakraft, lagringskapasitet, hvor tjenestene har følgende egenskaper:

- Leveres fra tjenesteprodusentenes servere
- Kan lett skaleres opp eller ned, etter f.eks. antall brukere eller lagringskapasitet
- Tjenesten betales for per bruker, per brukt kapasitet eller er forhåndsbetalt
- Styres etter brukerens behov, uten ytterligere samhandling med tjenesteleverandøren etter at tjenesten er satt opp

8 Kjøper foretaket skytjenester som blir brukt over internett?

- ☒ Ja
☐ Nei

Skjemaeksemplar, ikke bruk til innrapportering

8.1 Kjøper foretaket noen av følgende skytjenester for bruk over internett?

	Ja	Nei
E-post (som en skytjeneste)	☐	☒
Kontorprogramvare, f.eks. tekstbehandling, regneark (som en skytjeneste)	☐	☒
Finansielle eller regnskapsprogrammer (som en skytjeneste)	☐	☒
Enterprise Resource Planning (ERP) programvarer (som en skytjeneste)	☐	☒
Programvare for å administrere informasjon om kunder (CRM - Customer Relationship Management) (som en skytjeneste)	☒	☐
Sikkerhetsprogramvarer, f.eks. antivirusprogram, kontroll av nettverkstilgang (som en skytjeneste)	☒	☐
Lagring av foretakets databaser ("hosting") (som en skytjeneste)	☒	☐
Lagring av filer (som en skytjeneste)	☒	☐
Datakraft for å kjøre foretakets egen programvare (som en skytjeneste)	☐	☒
Dataplattform som gir et vertsmiljø for applikasjonsutvikling, testing eller utplassering (f.eks. gjenbrukbare programvaremoduler, applikasjonsprogrammeringsgrensesnitt (API)) (som en skytjeneste)	☐	☒

Tingenes internett

Tingenes internett refererer til sammenkoblede systemer og enheter. Disse blir gjerne kalt smartutstyr eller -systemer. De samler og utveksler data, og kan bli monitorert eller fjernstyres fra internettet. Tingenes internett kan omfatte forskjellige typer nettverkstilkoblinger via WAN, WiFi, LAN, Bluetooth, ZigBee, Virtual Private Networks (VPN) o.l.

Eksempler på bruk er:

- Smarttermostater, -lamper, -metre, -alarmsystem, -røykvarsler, -dørlåser, -kameraer
- Sensorer, tagger fra radiofrekvens-identifisering (RFID) koblet til en basestasjon som tillater dem å bli styrt via internett

Ta ikke med vanlig deteksjon og sensorer (f.eks. bevegelse, lyd, temperatur, røyk, o.l.) og RFID-tagger som ikke kan overvåkes eller fjernstyres via internett)

9 Brukte foretaket noen sammenkoblede enheter eller systemer som kunne bli monitorert eller fjernstyrt via internett (tingenes internett)?

- ☒ Ja
☐ Nei

Skjemaeksemplar, ikke bruk til innrapportering

9.1 Blir disse enhetene eller systemene brukt til noen av alternativene nedenfor?

	Ja	Nei
For styring av energibruk (f.eks. smarttermostater, -lamper, -metre)	☒	☐
For lokalers sikkerhet (f.eks. smart-alarm system, -røykvarsler, -dørlås, -overvåkingskameraer)	☒	☐
For produksjonsprosesser (f.eks. sensorer eller RFID-tagger som blir overvåket/kontrollert via internett og brukt til å overvåke eller automatisere prosesser)	☐	☒
For logistikkstyring (f.eks. sensorer som blir overvåket/kontrollert via internett for sporing av produkter eller kjøretøy i lagerstyring)	☐	☒
For tilstandsbasert vedlikehold (f.eks. sensorer som blir overvåket/kontrollert via internett for å overvåke vedlikeholdsbehov for maskiner eller kjøretøyer)	☒	☐
For kundeservice (f.eks. "smarte" kameraer eller sensorer som blir overvåket/kontrollert via internett for å overvåke kundenes aktiviteter eller tilby dem en personlig handleopplevelse)	☒	☐
Brukes til andre formål enn de som er listet opp her	☒	☐

Kunstig intelligens

Kunstig intelligens refererer til systemer som bruker teknologier som: tekstanalyse, datamaskinvisjon, talegjenkjenning, generering av naturlig språk, maskinlæring, dyp læring for å samle og/eller bruke data til å predikere, anbefale eller bestemme, med forskjellige nivåer av autonomi, beste tiltak for å oppnå spesifikke mål.

Kunstige intelligenssystemer kan være rent programvarebasert, f.eks.:

- chatbots og virtuelle forretningsassistenter basert på naturlig språkbehandling
- ansiktsgjenkjenningssystemer basert på datamaskinvisjon eller talegjenkjenningssystemer
- maskinell oversettelsesprogramvare
- dataanalyse basert på maskinlæring o.l.

eller innebygd i enheter, f.eks.:

- autonome roboter for lagerautomatisering eller produksjonsmonteringsarbeid
- autonome droner for produksjonsovervåking eller pakkehåndtering, o.l.

Skjemaeksemplar, ikke bruk til innrapportering

10 Bruker foretaket noen av følgende kunstig intelligens-teknologier?

	Ja	Nei
Teknologier som utfører analyse av skriftspråk (tekstanalyse)	☒	☐
Teknologier som konverterer talespråk til maskinlesbart format (talegjenkjenning)	☒	☐
Teknologier som genererer skriftspråk eller talespråk (generering av naturlig språk)	☒	☐
Teknologier som identifiserer objekter eller personer basert på bilder (bildegjenkjenning, bildebehandling)	☐	☒
Maskinlæring (f.eks. dyp læring) for dataanalyse	☐	☒
Teknologier som automatiserer forskjellige arbeidsflyter eller hjelper med å ta beslutninger (kunstig intelligens-basert programvare, robotikk, prosessautomatisering)	☐	☒
Teknologier som muliggjør fysisk bevegelse av maskiner via autonome beslutninger basert på observasjon av omgivelsene (autonome roboter, selvkjørende kjøretøy, autonome droner)	☒	☐

10.1 Bruker foretaket kunstig intelligens-programvare eller -systemer til noen av disse formålene?

	Ja	Nei
Markedsføring eller salg, f.eks. • chatbots basert på naturlig språkbehandling for kundestøtte • kundeprofilering, prisoptimalisering, personaliserte markedsføringstilbud, markedsanalyse basert på maskinlæring, o.l.	☒	☐
Produksjonsprosess, f.eks. • forebyggende vedlikehold basert på maskinlæring • verktøy for å klassifisere produkter eller finne feil i produkter basert på datamaskinsyn	☒	☐

- autonome droner for produksjonsovervåking, sikkerhet eller inspeksjonsoppgaver
- monteringsarbeider utført av autonome roboter, o.l.

Organisering av administrasjonsprosesser, f.eks.

☐ ☒

- virtuelle forretningsassistenter basert på maskinlæring og/eller naturlig språkbehandling
- tale til tekst konvertering basert på talegjenkjenning for dokumentutkast
- automatisert planlegging basert på maskinlæring
- maskinoversettelse, o.l.

Styring av virksomhet, f.eks.

☐ ☒

- maskinlæring for å analysere data og bidra til investering eller beslutninger
- salg eller forretningsprognoser basert på maskinlæring
- risikovurdering basert på maskinlæring

Logistikk, f.eks.

☒ ☐

- autonome roboter for hente-og-pakkeløsninger i lager
- ruteoptimalisering basert på maskinlæring
- autonome roboter for pakkeutsending, sporing, distribusjon og sortering
- autonome droner for pakkelevering, o.l.

IKT-sikkerhet, f.eks.

☒ ☐

- ansiktsgjenkjenning basert på datamaskinsyn for autentisering av IKT-brukere
- deteksjon og forebygging av nettangrep basert på maskinlæring, o.l.

HR eller rekruttering, f.eks.

☒ ☐

- kandidat forhåndsvalg screening (masseundersøkelse), automatisering av rekruttering basert på maskinlæring
- ansattes profilering eller ytelsesanalyse basert på maskinlæring
- chatbots basert på naturlig språkbehandling for å rekruttere eller støtte HR-administrasjon, o.l.

10.2 På hvilken måte skaffet foretaket kunstig intelligens-programvare eller -systemer som foretaket bruker?

	Ja	Nei
Utviklet av egne ansatte (inkludert tilknyttede konsernselskap)	☒	☐
Kommersiell programvare eller system som ble modifisert av egne ansatte (inkludert tilknyttede konsernselskap)	☒	☐
Programvare eller system med åpen kildekode som ble modifisert av egne ansatte (inkludert tilknyttede konsernselskap)	☒	☐
Kjøpt kommersiell programvare eller system som var klart til å ta i bruk (inkludert eksempler som allerede var innlemmet i et kjøpt produkt eller system)	☐	☒
Utviklet eller modifisert av eksterne leverandører på vegne av foretaket	☐	☒

Koronaspørsmål

11 Har andelen av alle ansatte som har fjerntilgang (remote access) til foretakets e-postsystem, økt i løpet av 2020?

- ☒ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke aktuelt

Skjemaeksemplar, ikke bruk til innrapportering

11.1 I hvilken grad skyldtes økningen i fjerntilgang til foretakets e-postsystem, koronapandemien?

- ☒ Helt
- ☐ Delvis
- ☐ Ikke i det hele tatt

11.2 Forventes det at denne endringen kommer til å være permanent?

- ☒ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Vet ikke

12 Har andelen av alle ansatte som har fjerntilgang (remote access) til foretakets IKT-systemer (unntatt e-postsystem), økt i løpet av 2020?

- ☒ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke aktuelt

12.1 I hvilken grad skyldtes økningen i fjerntilgang til foretakets IKT-systemer, koronapandemien?

- ☐ Helt
- ☒ Delvis
- ☐ Ikke i det hele tatt

12.2 Forventes det at denne endringen kommer til å være permanent?

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☒ Vet ikke

13 Har det vært økning i antall digitale møter (f.eks. via Skype, Zoom, Teams, o.l.) som foretaket har utført i løpet av 2020?

- ☒ Ja
- ☐ Nei

☐ Ikke aktuelt

13.1 I hvilken grad skyldtes økningen i digitale møter utført av foretaket, koronapandemien?

- ☐ Helt
☒ Delvis
☐ Ikke i det hele tatt

13.2 Forventes det at denne endringen kommer til å være permanent?

- ☒ Ja
☐ Nei
☐ Vet ikke

14 Som følge av koronapandemien - har foretaket begynt å selge varer eller tjenester via internett, eller har foretaket økt satsningen i nettsalg av varer eller tjenester i løpet av 2020?

- ☒ Ja
☐ Nei

Skjemaeksemplar, ikke bruk til innrapportering

15 Som følge av koronapandemien - har det vært en økning i antall ansatte som har fått IKT-opplæring /oppbygging av IKT-kompetanse i foretaket?

- ☐ Ja
☒ Nei
☐ Vet ikke

16 Som følge av koronapandemien - har det vært en økning i IKT-utgifter i foretaket?

- ☐ Ja
☐ Nei
☒ Vet ikke

17 Som følge av koronapandemien - har det vært en økning i antall gjennomførte IKT-sikkerhetstiltak (f.eks. bruk av sterk passordautentisering, oppdatering av programvare, kontroll av nettverkstilgang, sikkerhetskopiering, bruk av VPN, IKT-risikovurdering, o.l.) i foretaket?

- ☒ Ja
☐ Nei
☐ Vet ikke

18 Som følge av koronapandemien - har foretaket utviklet eller planlagt å utvikle nye digitale produkter eller tjenester, eller nye digitale produksjonsløsninger eller -systemer?

- ☐ Ja

- ☒ Nei
- ☐ Vet ikke

19 Som følge av koronapandemien - har det vært en økning i digital kommunikasjon med kunder, forretninger eller offentlige virksomheter i foretaket?

- ☐ Ja
- ☒ Nei
- ☐ Vet ikke

Skjemaeksemplar, ikke bruk til innrapportering

Nå følger noen spørsmål om hvor mye tid som ble brukt for å finne fram nødvendig informasjon og fylle ut dette skjemaet.

● **Var det nødvendig å samle informasjon fra andre personer eller kilder før spørsmålene i skjemaet kunne besvares?**

- ☒ Ja
☐ Nei

● **Omtrent hvor lang tid brukte du på å samle inn nødvendig informasjon før spørsmålene kunne besvares?**

Oppgi timer og minutter du brukte på dette arbeidet.

timer minutter

● **Fikk du hjelp av andre til dette?**

- ☒ Ja
☐ Nei

● **Hvor mange personer fikk du hjelp av?**

antall personer

● **Hvor mye tid tror du disse personene brukte til sammen for å hjelpe deg?**

Oppgi timer og minutter disse personene brukte for å hjelpe deg.

timer minutter

● **Omtrent hvor lang tid brukte du på selve skjemautfyllingen?**

Tid du tidligere har oppgitt at du brukte før skjemaet kunne fylles ut, skal ikke regnes med.

timer minutter

Vi ønsker også din vurdering av spørsmålene i skjemaet og skjemaløsningen i Altinn.

● **Synes du skjemaarbeidet var lettvint eller tungvint å gjennomføre?**

- ☐ Lettvint
☒ Både lettvint og tungvint
☐ Tungvint

● **Hvilke forhold bidro til å gjøre skjemaarbeidet tungvint? Du kan merke av flere steder.**

☐ Mange spørsmål

- ☐ Uryddig oppsett som gjorde skjemaet tungt å lese
- ☒ Vanskeligheter med å finne ut hvordan webskjemaet fungerte
- ☐ Funksjoner i webskjemaet fungerte ikke som de skulle
- ☒ Uklare begreper og begrepsforklaringer
- ☐ Måtte vente på informasjon som forelå på forskjellige tidspunkt
- ☐ Vanskelige eller tidkrevende beregninger i tilknytning til spørsmål
- ☒ Vanskeligheter med å avgjøre hvilket svaralternativ eller svar som var det rette
- ☐ Informasjon foretaket eller virksomheten har, passet ikke i forhold til hva det ble spurt om
- ☐ Måtte ha hjelp for å finne fram nødvendig informasjon
- ☐ Andre årsaker , **vennligst spesifiser:**

- Har du kommentarer til opplysningene du har gitt, kan du skrive dem her:

- Opplysningene nedenfor er den informasjonen SSB har om kontaktpersonen for dette skjemaet.

Dersom opplysningene er feil eller mangelfulle, ber vi om at du oppdaterer i feltene nedenfor.

Navn	testing
Telefonnummer	12345678
E-postadresse	test@ssb.no

- Jeg bekrefter at kontaktopplysningene ovenfor er riktige:



- Klikk på [Kontroller skjema], deretter [Videre til innsending] og til slutt på [Send inn] for å sende inn skjemaet