



## ИЗСЛЕДВАНЕ ЗА ИЗПОЛЗВАНЕТО НА ИНФОРМАЦИОННО-КОМУНИКАЦИОННИТЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПРЕДПРИЯТИЯТА 2013

**Уважаеми госпожи и господа,**

Изследването за използването на информационно-комуникационните технологии в предприятията се провежда във всички държави - членки на ЕС, по единна методология съгласно Регламент № 808/2004 на Европейския парламент.

Основната цел на изследването е получаването на надеждни сравними данни, които да отразяват разпространението и използването на информационно-комуникационните технологии в Република България.

НСИ Ви предлага възможност да се възползвате от удобствата на глобалната мрежа, за да участвате в изследването. За Ваше улеснение сме подготвили електронна система за въвеждане на информацията, за която ще получите достъп по е-поща.

В случай, че не разполагате с електронен адрес, чрез който може да Ви бъде осигурен достъпът до е-въпросник, ще бъдете посетени от служители на НСИ, които ще Ви окажат съдействие при попълването му.

Анкетната карта ще бъде публикувана и на интернет страницата на НСИ. По Ваш избор може да я попълните, като я изтеглите от адрес [www.nsi.bg](http://www.nsi.bg), раздел „За респондентите /Формуляри“, и да я предадете в териториалното статистическо бюро, в което се отчитате.

С настоящата анкетна карта Ви правим съпричастни с измерването на нивото на развитие на информационното общество в Република България. Вашите изчерпателни и откровени отговори ще допринесат за постигането на по-пълна и ясна картина за разпространението и използването на информационно-комуникационните технологии в страната.

Данните от изследването ще бъдат използвани само за статистически цели, като тайната на индивидуалните сведения, които Вие ще предоставите, е гарантирана от разпоредбите на Глава шеста, чл. 25, 26 и 27 от Закона за статистиката. Длъжностните лица, които провеждат изследването, носят отговорност за запазване на тайната на индивидуалните данни по чл. 53 и 55 от Закона за статистиката. Те са служители на съответното териториално статистическо бюро и ще Ви представят служебната си карта при посещението. Националният статистически институт е вписан в „Регистър на администраторите на лични данни и на водените от тях регистри“ като администратор на лични данни с идентификационен № 0030229.

Допълнителна информация относно провежданото изследване може да получите на телефон (+359 2) 9857 511, отдел „Статистика на образованието, културата и информационното общество“, НСИ.

**БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА ОТЗИВЧИВОСТТА!**

**Председател на НСИ:  
/д-р Ренета Инджова/**

## Анкетна карта за използването на информационно комуникационните технологии (ИКТ) и електронната търговия в предприятията 2013

Идентификационен номер (БУЛСТАТ):

Име:.....

Телефон/факс:.....

Е-поща:.....

Основната цел на изследването е получаването на надеждни сравними данни, които да отразяват разпространението и използването на информационно-комуникационните технологии в Република България и които да бъдат съпоставими с данните на останалите държави - членки на ЕС. За тази цел е необходимо стриктно спазване на инструкциите и методиката, подготвени от НСИ. Изследването на Европейската общност за използването на ИКТ в предприятията през 2013 г. съдържа следните 5 модула:

- A – Използване на компютри и компютърни мрежи;
- B – Достъп и използване на Интернет;
- C – Електронно фактуриране;
- D – Автоматизиран обмен на информация в рамките на предприятието;
- E – Електронна търговия.

Анкетната карта се попълва от **ИТ мениджъра, системния администратор или лицето, което е най-добре запознато с информационно-комуникационните технологии и системи на предприятието.**

**Отговорите на въпросите и подвъпросите се отбелязват със знак X в съответното поле. Всеки подвъпрос се попълва поотделно. На въпросите и подвъпросите, на които не е отбелязан отговор „Да“, задължително се попълва отговор „Не“.**

Анкетната карта може да бъде изтеглена от интернет страницата на НСИ, раздел „За респондентите /Формуляри“, на следния адрес: <http://www.nsi.bg>

Моля, запознайте се предварително с инструкциите за попълване на анкетната карта (на стр. 10)

<b>Модул А: Използване на компютри и компютърни мрежи</b>		
A1.	Използвало ли е предприятието Ви компютри през януари 2013 година? <i>(филтриращ въпрос)</i>  Включват се: настолни компютри, неттопи, преносими компютри (например лаптопи, ноутбук, нетбук, таблети), други преносими устройства като смартфони, персонални асистенти (PDA).	Да <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Край на анкетата
A2.	Колко заети лица са използвали компютри поне веднъж седмично през януари 2013 година?	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 0 auto;"></div> <i>(брой)</i>
A3.	Имали ли са заетите лица отдалечен достъп до е-поща, документи или приложения на предприятието (чрез фиксирана, мобилна или безжична интернет връзка) към януари 2013?	Да <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/>

**Модул В: Достъп и използване на Интернет***(само предприятия, използващи компютри)*

В1.	Имало ли е Вашето предприятие достъп до Интернет през януари 2013 година? <i>(филтриращ въпрос)</i>	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/> Преминете на С1
В2.	Имало ли е Вашето предприятие следните видове външни връзки към Интернет през януари 2013 година?	Да	Не
	а) DSL връзка (напр. xDSL, ADSL, SDSL, VDSL и т.н.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	б) Друга фиксирана широколентова интернет връзка (напр. кабел, оптична технология (FTTH), наета линия (напр. E1 или E3 на ниво 1 и ATM на ниво 2), Frame Relay, Metro-Ethernet, PLC - Powerline communication, фиксирани безжични връзки  (напр. обществен безжичен интернет (WiFi), WiMax и др.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	в) Модем (dial-up достъп през телефонна линия) или ISDN връзка	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	д) <b>Мобилна широколентова връзка</b> чрез преносимо устройство, използващо мобилните телефонни мрежи (така наречените 3G или 4G)  (напр. чрез преносим компютър или друго преносимо устройство като смартфон, персонален асистент (PDA))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d1) Мобилна широколентова връзка чрез <b>преносим компютър</b> , използващ мобилните телефонни мрежи (така наречените 3G или 4G)  (напр. ноутбук, нетбук, лаптоп, Ultra Mobile PC-UMPC, таблет и др.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d2) Мобилна широколентова връзка чрез <b>други преносими устройства</b> като смартфон, персонален асистент (PDA), използващи мобилните телефонни мрежи (така наречените 3G или 4G)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	е) Друга <b>мобилна</b> връзка (напр. аналогов мобилен телефон, GSM, GPRS, EDGE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
В3.	Каква е била максималната договорена скорост на изтегляне на данни на най-бързата интернет връзка във Вашето предприятие през януари 2013 година? <i>(отбележете само един отговор)</i>		
	а) По-ниска от 2 Mbit/s	<input type="checkbox"/>	
	б) Между 2 и 10 Mbit/s	<input type="checkbox"/>	
	в) Между 10 и 30 Mbit/s	<input type="checkbox"/>	
	д) Между 30 и 100 Mbit/s	<input type="checkbox"/>	
	е) 100 Mbit/s и повече	<input type="checkbox"/>	
В4.	Колко заети лица са използвали компютри с достъп до Интернет поне веднъж седмично през януари 2013 година?  Компютрите включват персонални компютри, неттопи, преносими компютри (напр. лаптопи, ноутбук, нетбук, планшети), други преносими устройства като смартфон, личен асистент (PDA).	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 0 auto;"></div> <p style="text-align: center;"><i>(брой)</i></p>	

**Мобилна интернет връзка за целите на бизнеса***(само предприятия с достъп до интернет)**Под мобилна интернет връзка се разбира употребата на преносими устройства за свързване с интернет за целите на бизнеса чрез мобилните телефонни мрежи. Предприятията осигуряват преносими устройства и заплащат за разходите за употребата.*

<p>B5. Осигурявало ли е Вашето предприятие <b>преносими устройства</b> на наетите лица, позволяващи мобилен интернет достъп за целите на бизнеса през януари 2013 година? (филтриращ въпрос)</p> <p><i>Отбележете „Не“, ако устройствата позволяват интернет връзка <u>само</u> чрез безжични мрежи (т.е. локални безжични мрежи или обществени горещи точки 'hotspots') и не позволяват връзка чрез мобилните телефонни мрежи.</i></p> <p>(напр. преносими компютри или други преносими устройства като смартфони, лични асистенти (PDA))</p>		Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/> Преминете на B7
<p>B6. На колко заети лица в предприятието Ви са били предоставени <b>преносими устройства</b>, позволяващи мобилна интернет връзка за целите на бизнеса през януари 2013 година?</p> <p>(напр. преносими компютри или други преносими устройства, като смартфони, лични асистенти (PDA))</p>	<p>-----</p> <p>(брой)</p>		

**Употреба на уебсайт или уебстраница**

<p>B7. През януари 2013 г. имало ли е Вашето предприятие уебсайт или уебстраница? (филтриращ въпрос)</p>		Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/> Преминете на B9
<p>B8. Осигурявал ли е уебсайтът или уебстраницата на Вашето предприятие достъп до някои от следните удобства/услуги през януари 2013 година?</p>		Да	Не
<p>a) Онлайн поръчки или резервации, напр. клиентска кошница</p>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>b) Декларация за политиката на поверителност, знак за защита на личните данни, удостоверение за сигурност на уебсайта</p>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>c) Каталози на продуктите или ценови листи</p>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>d) Онлайн проследяване на поръчките</p>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>e) Възможност потребителите да оформят по свое предпочитание или да проектират продуктите</p>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>f) Персонално съдържание на уебсайта за редовните потребители</p>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>g) Обяви за свободните работни места или онлайн кандидатстване за работа</p>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Обмен на информация и услуги с публичната администрация (електронно правителство)***(само предприятия с достъп до интернет)**Включват се всички административни услуги за фирми, които са достъпни по електронен път, напр. подаване на декларации за НАП (ДДС, Интрастат, данъчна декларация), НОИ (декларация за осигуровки), Агенция по вписванията, Инспекция по труда, Национален статистически институт (напр. статистически формуляри/отчети), Агенция „Митници“, търсене на информация за дадена услуга или изтегляне на различни формуляри от уебсайт на административните органи.*

<p>B9. През 2012 г., използвало ли е Вашето предприятие интернет за някоя от следните цели? (изключва се всякакво взаимодействие чрез електронна поща)</p>		Да	Не
<p>a) За получаване на информация от уебсайт/уебстраница на органите на публичната администрация</p>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>b) За изтегляне на формуляри от уебсайт/уебстраница на органите на публичната администрация, напр. данъчни декларации</p>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

c)	За изпращане на попълнени формуляри по електронен път (напр. предоставяне на статистическа информация, данъчна декларация, митническа декларация) на органите на публичната власт	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	За деклариране на <b>ДДС</b> изцяло по електронен път без нужда от допълнителна работа на хартия? (включително електронни плащания, ако това се изисква)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	За деклариране на <b>осигурителни вноски</b> изцяло по електронен път без нужда от допълнителна работа на хартия? (включително електронни плащания, ако това се изисква)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Обществени електронни поръчки (eProcurement)

Използване на интернет от страна на предприятията да предлагат стоки или услуги на публичните органи на национално ниво или в други страни от ЕС. Процесът се базира върху няколко етапа: обявяване на е-поръчка онлайн (описание на изискванията и спецификации), тръжна процедура, подбор и заплащане.

Тръжната е-процедура е етапът, при който се подготвят и изпращат тръжните документи или предложенията онлайн; той включва предложената цена чрез открита, ограничена или договорена процедура, както и рамково споразумение или динамична система за покупки (Dynamic Purchasing System (DPS)).

Изключват се офертите, изпратени по е-поща.

B10.	Използвало ли е Вашето предприятие интернет за получаване на достъп до тръжни документи или спецификации в рамките на публична електронна тръжна система през 2012 година?	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/>
B11.	Използвало ли е Вашето предприятие интернет за предлагане на стоки или услуги в рамките на публична електронна тръжна система, през 2012 година?	Да	Не
	a) В България	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) В други страни-членки на ЕС	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Употреба на социална медия

(само предприятия с достъп до интернет)

Употребата на социални медии от предприятията се отнася до използване на приложения, базирани на интернет технологии или комуникационни платформи за свързване, създаване и обмен на съдържание онлайн, с клиенти, доставчици или партньори, или в рамките на предприятието.

За предприятия, използващи социални медии, се считат тези, които притежават потребителски профил, акаунт или лиценз на потребителя в зависимост от изискванията и вида на социалната медия.

B12.	През януари 2013 използвало ли е вашето предприятие някоя от следните социални медии?  <i>Google Talk, Skype и други подобни приложения не се считат за социална медия в контекста на въпроса!</i>	Да	Не
	a) Социални мрежи (напр. Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer и т.н.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Блог на предприятието или микроблогове (напр. Twitter, Present.ly и т.н.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Уебсайтове за споделяне на мултимедия (напр. YouTube, Flickr, Picassa, SlideShare и т.н.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Уики-базирани средства за споделяне на познания	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Предприятието <u>не</u> е използвало никоя от по-горе споменатите социални медии <u>или</u> ги е използвало <u>само</u> за да публикува <u>платени обяви</u>	<input type="checkbox"/> -> Преминете на С1	
B13.	През януари 2013 г. използвало ли е Вашето предприятие социална медия,	Да	Не

за да:		
a) Развива имиджа на предприятието или продуктовия пазар (напр. реклама или стартиране на продукти и т.н.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Получи или даде отговор на мнения, прегледи, въпроси на <u>клиенти</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Включи <u>клиенти</u> в разработване или нововъведение на стоки или услуги	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Сътрудничи с бизнес партньори (напр. доставчици и т.н.) или други организации (напр. публични власти, неправителствени организации и т.н.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Наеме служители	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Обмени виждания, мнения или познания в рамките на предприятието	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>V14.</b> През януари 2013 г. имало ли е Вашето предприятие официална политика за употребата на социална медия? (напр. цели, правила, процедури и т.н.)?	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/>

### Модул С: Електронно фактуриране

(само предприятия, използващи компютри)

*Електронна Фактура (Е-фактура) е фактура, издадена в електронен формат (електронен еквивалент на хартиената фактура), подписана с валиден електронен подпис, представляваща електронен документ в съответствие с изискванията на българското и европейското законодателство. Електронната фактура съдържа всички реквизити на хартиената фактура.*

Отличават се два типа електронни фактури:

- Е-фактури в **стандартен формат, които могат да бъдат обработени автоматизирано**. Те могат да бъдат пряко обменени между доставчици и клиенти, чрез операторите на услуги или чрез системата за електронно банкиране.
- Фактури в електронен формат, които не са подходящи за автоматизирана обработка.

C1. През януари 2013 г. <b>изпращало</b> ли е Вашето предприятие електронни фактури?	Да	Не
a) Е-фактури в стандартен формат подходящ за автоматизирана обработка напр. EDI, UBL, XML	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Електронни фактури, които не са подходящи за автоматизирана обработка напр. e-mail-и, прикачен файл към e-mail в PDF формат	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2. През януари 2013 г. <b>получавало</b> ли е Вашето предприятие е-фактури в стандартен формат, подходящ за автоматизирана обработка? напр. EDI, UBL, XML	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/>

### Модул D: Автоматизиран обмен на информация в рамките на предприятието

(само предприятия, използващи компютри)

*Обменяне на информация, електронно и автоматично, между различни функции/дейности в предприятието, означава някое от следните:*

- връзка между софтуерните приложения, които поддържат различните функции/дейности в предприятието;
- използване на обща база данни, достъпна за софтуерните приложения, които поддържат различните функции/дейности в предприятието;
- изпращане или получаване на информация, която може да бъде обработвана автоматично, по електронен път в рамките на предприятието.

**ERP (Enterprise Resource Planning)** е софтуерно приложение, което се използва за управление на ресурсите, чрез споделяне на информация (вътрешен обмен на информация) между различните функционални области (напр. счетоводство, планиране, производство, маркетинг) – приложение, обединяващо различни бизнес процеси в единна база.

D1. През януари 2013 г. използвало ли е Вашето предприятие <b>ERP софтуер</b> ?	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/>
---	-----------------------------	-----------------------------

**CRM (Customer Relationship Management)** е софтуерно приложение за управление на информация за бизнес клиенти (управление на взаимоотношенията на фирмата с потребители, клиенти).

D2. През януари 2013 г. използвало ли е Вашето предприятие <b>CRM софтуер приложение</b> , което да му позволява да:		Да	Не
	a) Събира, съхранява и предоставя наличната информация за клиентите на различни делови функции	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Анализира информация за клиенти за маркетингови цели (ценообразуване, организиране на търговски промоции, избор на канали за дистрибуция и др.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Модул Е: Електронна търговия

(само предприятия извън финансовия сектор, използващи компютри)

**Електронна търговия означава** покупката или продажбата на стоки или услуги, осъществена чрез компютърни мрежи, не само чрез интернет, чрез методи, специално предназначени за целите на получаване или изпращане на поръчки. Стоките или услугите са поръчани чрез тези методи, но плащането и доставката не се извършват непременно онлайн. Електронна търговия може да бъде извършвана между предприятия, домакинства, лица, правителства и други публични или частни организации. Електронна търговия може да бъде извършвана чрез уебсайт (онлайн магазин или уеб форми в интернет или Екстранет) или автоматизиран обмен на данни между предприятията (системи от тип EDI, XML, EDIFACT и др.)

**Изключват се** ръчно написаните съобщения по електронна поща.

#### Продажби чрез е-търговия

#### Продажби чрез уеб базирани мрежи (вкл. Интернет) – получени поръчки

Включват се продажби чрез интернет магазин или чрез уеб-базирани формуляри на екстранет или уебсайт на Вашето предприятие, независимо от начина на достъп (чрез компютър, лаптоп, мобилен телефон и т.н.).

E1.	<b>Получавало</b> ли е предприятието Ви поръчки за продажби на стоки или услуги чрез уебсайт през 2012 година? (изключват се поръчки по електронна поща) (филтриращ въпрос)	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/> Преминете на E5
E2.	Моля отбележете размера на продажбите, които сте реализирали от поръчки, <b>получени</b> чрез уебсайт през 2012 година.		
	a) в процент, като съотношение към общата стойност на реализираните поръчки	----- (%)	
	b) стойността на оборота, реализиран от поръчки, получени чрез уебсайт (в хил. лева, без ДДС)	----- (Хил. лв.)	
E3.	През 2012 година <b>получавало</b> ли е Вашето предприятие поръчки, които са били направени чрез уебсайт, от клиенти, намиращи се в следните географски области?	Да	Не
	a) България	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Други страни-членки на ЕС	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Други страни	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E4.	Моля да предоставите информация относно структурното разпределение на дяловете на оборота от получените поръчки чрез уебсайт през 2012 г., по видове клиенти? (оценки в процент от паричните стойности, без ДДС)		

	а) Продажби към физически лица и клиенти (B2C)	_____ %	
	б) Продажби към други предприятия (B2B) и продажби към органите на държавната и общинска администрация (B2G)	_____ %	
	<b>Общо</b>	<b>100%</b>	
E5.	Попречи ли или ограничи Вашето предприятие от извършването на продажби чрез уебсайт някое от изброените:	Да	Не
	а) Стоките или услугите на предприятието не са подходящи за уеб продажба	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	б) Проблеми с уеб продажбите, свързани с логистиката (изпращане на стоки или предоставяне на услуги)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	в) Проблеми с уеб продажбите, свързани с плащанията	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	г) Проблеми с уеб продажбите, свързани с ИКТ сигурност или защита на данните	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	д) Проблеми с уеб продажбите, свързани със законовата уредба	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	е) Цената за предоставяне на уеб продажби беше, или би била, прекалено висока в сравнение с ползите от тях	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Продажби чрез системи от тип EDI</b></p> <p><i>Продажби, осъществени посредством съобщения от тип EDI.</i>  <b>EDI (електронен обмен на данни)</b> се използва като общ термин за обмена на информация, свързана с бизнеса в договорен стандартен формат, който позволява нейната автоматична обработка (напр. EDIFACT, UBL, XML).  Изключват се ръчно написаните съобщения по електронна поща.</p>			
E6.	<b>Получавало</b> ли е предприятието Ви поръчки за продажби на стоки или услуги чрез съобщения от тип EDI през 2012 година? (филтриращ въпрос)	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/> Преминет е на E9
E7.	Моля отбележете размера на продажбите, които сте реализирали от поръчки, <b>получени</b> чрез съобщения от тип EDI през 2012 година.		
	а) в процент, като съотношение към общата стойност на реализираните поръчки	----- (%)	
	б) стойността на оборота, реализиран от поръчки, получени чрез съобщения от тип EDI (в хил. лева, без ДДС)	----- (Хил.лв.)	
E8.	През 2012 година <b>получавало</b> ли е предприятието Ви поръчки чрез съобщения от тип EDI от клиенти, намиращи се в следните географски области?	Да	Не
	а) България	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	б) Други страни-членки на ЕС	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	в) Други страни	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**Покупки чрез е-търговия****Покупки (поръчки, изпратени чрез компютърни мрежи, вкл. Интернет)**

Покупки чрез е-търговия са покупки, осъществени чрез някой от следните начини:

- чрез онлайн магазини (интернет магазин) или чрез уеб-базирани формуляри на уебсайт или екстранет на друго предприятие или
- чрез съобщения тип EDI (електронен обмен на данни), което означава съобщения в стандартен или договорен формат, позволяващ тяхната автоматизирана обработка (напр. EDIFACT, UBL, XML), като се изключват ръчно написаните съобщения.

Покупката на стоки или услуги включва стойността на всички стоки и услуги, закупени през отчетния период за препродажба или потребление в производствения процес, с изключение на капиталови стоки, чиято консумация е регистрирана като потребление на основен капитал.

E9. <b>Поръчвало</b> ли е предприятието Ви продукти или услуги чрез уебсайт или системи от тип EDI през 2012 година? (изключват се поръчки чрез ръчно написана е-поща) (филтриращ въпрос)	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/> край на анкетата
E10. <b>Поръчвало</b> ли е предприятието Ви продукти или услуги <u>чрез уебсайт</u> през 2012 година?	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/>
E11. <b>Поръчвало</b> ли е предприятието Ви продукти или услуги <u>чрез системи от тип EDI</u> през 2012 година?	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/>
E12. Моля отбележете размера на поръчките, които сте направили по електронен път през 2012 година.		
а) В процент, като съотношение към общата стойност на поръчките	По-малко от 1% <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Между 1% и 5% <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Между 5% и 10% <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Между 10% и 25% <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Между 25% и 50% <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Между 50% и 75% <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	75% или повече <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
б) Стойността на поръчките, които сте направили по електронен път през 2012 година (в хил. лева, без ДДС)		
	(Хил. лв.)	
E13. През 2012 година поръчвало ли е предприятието Ви, чрез уебсайт или съобщения от тип EDI, от доставчици, намиращи се в следните географски области?		
	Да	Не
а) България	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
б) Други страни-членки на ЕС	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
в) Други страни	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Краи на анкетата! Благодарим Ви за отделеното време!

## ИНСТРУКЦИИ

### ЗА ПОПЪЛВАНЕ НА АНКЕТНИТЕ КАРТИ ЗА ИЗСЛЕДВАНЕТО НА ИЗПОЛЗВАНЕТО НА ИНФОРМАЦИОННО-КОМУНИКАЦИОННИТЕ ТЕХНОЛОГИИ И ЕЛЕКТРОННАТА ТЪРГОВИЯ В ПРЕДПРИЯТИЯТА ПРЕЗ 2013 ГОДИНА

Първо се попълва идентификационният номер по Булстат на предприятието, името на лицето, предоставящо информацията и координатите за връзка.

Модули:

- А – Използване на компютри и компютърни мрежи;
- В – Достъп и използване на Интернет;
- С – Електронно фактуриране;
- Д – Автоматизиран обмен на информация в рамките на предприятието;
- Е – Електронна търговия.

**МОДУЛ А** събира обща информация за използването на компютри и компютърни мрежи в предприятието и се състои от 3 основни въпроса.

**Въпрос А1** е филтриращ въпрос и се отнася за използването на компютри в предприятието. Ако предприятието не използва компютри, *анкетирането се прекратява*.

**Въпрос А2** се отнася за броя на заетите в предприятието, които реално използват компютри по време на работа поне веднъж седмично.

**Въпрос А3** събира информация дали предприятието предлага на служителите си достъп чрез интернет до е-поща, документи или приложения извън сградата на предприятието.

**МОДУЛ В** съдържа 11 основни въпроса за достъпа и използването на Интернет.

**Въпрос В1** е филтриращ въпрос и се отнася за достъпа на предприятието до Интернет. Ако предприятието няма достъп до Интернет се преминава на въпрос С1.

Терминът „интернет достъп“ означава външна връзка с интернет чрез интернет доставчик.

Технологиите, използвани за връзка с интернет, могат да се разделят на „кабелни връзки“ и „безжични връзки“. Друга категория е „фиксираните връзки“ и „мобилните връзки“. Мобилните връзки се предоставят от мобилните телефонни мрежи. Друго разграничение на интернет достъпа е временна (dial-up достъп при поискване) и постоянна връзка (постоянно на линия, напр. DSL).

**Въпрос В2** се отнася за вида на външната връзка на предприятието към Интернет и може да има повече от един положителен отговор. Ако връзката е чрез цифров телефон (цифрова връзка по обикновената телефонна линия) се отбелязва отговор В2а). Отговор В2б) включва кабелна връзка, високотехнологични наети линии (Frame Relay, ATM), кабелен LAN, оптически фиброви връзки, сателитни връзки, Wi-Fi връзки и други фиксирани връзки. При връзка към Интернет чрез стационарен телефон (dial-up достъп) или ISDN се отбелязва отговор В2с). Когато връзката е мобилна широколентова, чрез преносимо устройство, използващо мобилните телефонни мрежи, се отбелязва отговор В2д), който има два под отговора, интересувачи се от вида на преносимото устройство. При наличието на друга мобилна връзка се отбелязва отговор В2е).

**Въпрос В3** събира информация за максималната скорост за сваляне на данни, отбелязана в договора, сключен между предприятието и интернет доставчика. Моля да обърнете внимание, че въпроса не се отнася за реалната скорост на интернет връзката, която може да се различава от договорената в зависимост от различни фактори.

**Въпрос В4** събира информация за броя на заетите лица, които използват компютри, свързани с Интернет поне веднъж седмично от своето работно място или от компютър, до който имат свободен достъп.

**Въпрос В5** е филтриращ въпрос, който събира информация за употребата за целите на бизнеса (за дейности свързани с работата) на преносими устройства от наетите лица, които позволяват мобилен интернет достъп.

При отрицателен отговор се преминава на въпрос В7.

Този въпрос, както и следващият - В6, се отнасят до мобилна връзка с интернет само чрез мобилните телефонни мрежи. В обхвата не попада употребата на интернет връзка чрез локални безжични мрежи или обществен безжичен интернет.

Мобилна връзка с интернет, чрез мобилните телефонни мрежи (както в предприятието, така и извън него) не трябва да се бърка с безжична връзка с интернет (wireless - WiFi, Bluetooth).

Целта е да бъде измерена употребата на мобилен интернет от предприятията чрез мобилните телефонни мрежи, независимо че преносимото устройство може да се свързва до безжични мрежи и независимо от технологията, която се използва (3G или по-нова технология, но също и по-стара от 3G) за достъп до мобилните телефонни мрежи.

**Въпрос В6** събира информация за броя на наетите лица, на които са били предоставени преносими устройства, позволяващи мобилна интернет връзка (не безжична интернет връзка).

**Въпрос В7** е филтриращ въпрос, който събира информация за наличието на Интернет страница или уебсайт на предприятието. Ако отговорът е положителен се преминава на въпрос В8, при отрицателен отговор на въпрос В7 се прескача и се преминава на въпрос В9.

Целта е да бъде измерена употребата на уебсайт от предприятието за представяне на неговата дейност, а не задължително притежанието на уебсайт.

**Въпрос В8** се попълва от предприятията, които имат уебсайт или Интернет страница и се отбелязват предоставените там услуги за потребители. Въпросът може да има повече от един положителен отговор.

#### **Използване на електронно правителство**

**Въпрос В9** събира информация за начините, посредством които предприятието е взаимодействало с обществени организации. Въпросът може да има повече от един положителен отговор.

#### **Използване на Обществени електронни поръчки (eProcurement)**

**Въпрос В10** има за цел да събере информация дали предприятието използва интернет за получаване на достъп до тръжни документи или спецификации в рамките на публична електронна система за търгове.

**Във въпрос В11** предприятията посочват дали са използвали интернет, за да предлагат стоки и услуги в рамките на публична електронна система за търгове, като се посочва дали дейността е извършвана на национално ниво или в други страни-членки на ЕС. Въпросът може да има повече от един положителен отговор.

#### **Използване на социална медия**

Предприятия, които заплащат за публикуването на обяви директно на собственика на социалната медия (Facebook, Twitter и др.) или индиректно чрез предприятие осигуряващо онлайн услуги за автоматично публикуване на обяви на други социални медии, не са в обхвата на въпросите (В12 – В14).

Предприятия, които притежават потребителски профил, акаунт или лиценз, но не го използват, не са в обхвата на въпросите (В12 – В14).

**Въпрос В12** е филтриращ въпрос, който събира информация за употребата от предприятието на социални медии по видове социални медии. Въпросът може да има повече от един положителен отговор. Ако предприятието не е използвало социална медия или я е използвало само за да публикува платени обяви (подвъпрос „е“) се прескача и се преминава на въпрос С1.

**Въпрос В13** се попълва при посочен поне един положителен отговор на въпрос В12 (подвъпроси – от „а“ до „d“). Въпросът може да има повече от един положителен отговор.

**Въпрос В14** се попълва при посочен поне един положителен отговор на въпрос В12 (подвъпроси – от „а“ до „d“). Официална политика за употребата на социална медия означава, че предприятието е направило инвестиция за тази цел (напр. ресурси, закупуване на услуги от трети лица, потребителски лицензи), като са зададени ясни цели, правила или процедури. Това може да включва:

- политика, която определя правни и етични норми на поведение на служителите при използването на социални медии от името на предприятието;

- стратегическа политика за използване на социалните медии като бизнес инструмент - с цел насърчаване на дългосрочни взаимоотношения, конкурентоспособност и печалба.

**МОДУЛ С** се попълва от предприятията, които използват компютри. Съдържа 2 основни въпроса за използването на **електронни фактури** от предприятието.

**Въпрос С1** събира информация за **изпращането** на електронни фактури от предприятието както във формат, подходящ за автоматизирана обработка, така и в такъв, неподходящ за автоматизирана обработка. Въпросът може да има повече от един положителен отговор.

**Въпрос С2** събира информация за **получаването** на електронни фактури от предприятието във формат, подходящ за автоматизирана обработка.

**МОДУЛ D** се попълва от предприятията, които имат компютри. Съдържа 2 основни въпроса за използването на **автоматизиран обмен на информация в рамките на предприятието**.

**Въпрос D1** се отнася за използването от предприятието на софтуер за управление на бизнеса (ERP).

**ERP** (*Enterprise Resource Planning*) обединява всички звена и дейности в предприятието в единна интегрирана информационна система. Основна съставна част на повечето ERP системи е обща база от данни за всички процеси в предприятието. Тя съдържа операциите, структурата и описанието на процесите в предприятието.

**Въпрос D2** се отнася за използването от предприятието на софтуер за управление на клиентите (CRM). Въпросът може да има повече от един положителен отговор.

**CRM** (*Customer Relationship Management*) е термин, който най-общо казано означава бизнес стратегия за управление на взаимоотношенията с клиенти. Това е комбинация от софтуерни решения и аналитичен подход, който дадената фирма или компания използва, за да следи и организира контактите със своите клиенти.

**МОДУЛ E** се попълва от предприятията, използващи компютри. Събира информация за **електронната търговия (е-търговия)** чрез компютърни мрежи (вкл. Интернет) и се отнася за календарната 2012 година.

Модулът обхваща както **получените поръчки (продажби)**, така и **изпратените поръчки (покупки)**, които са направени чрез интернет, но също така и чрез други компютърни мрежи. Въпросите са разделени на две части - **продажби чрез е-търговия** и **покупки чрез е-търговия**.

**Електронна търговия:** Изпращането или получаването на поръчки (като за поръчка се счита ангажимент за закупуване на стоки или услуги). Транзакции, извършвани чрез мрежи, базирани на Интернет протокол или чрез други мрежи, оперирани от компютър. Поръчката на продуктите или услугите се извършва чрез тези мрежи, а плащането и доставката им могат да бъдат он-лайн или оф-лайн. Поръчките, получени посредством телефон, факс или електронни пощи не са считани за електронна търговия.

### **Продажби чрез е-търговия**

Въпросите за продажбите чрез е-търговия са разделени на два подмодула:

- Продажби чрез уеб базирани мрежи;
- Продажби чрез системи от тип EDI.

**EDI** (*Electronic Data Interchange*) е система за предаване на данни по електронен път с минимална човешка намеса, на базата на приет стандарт за съобщения. Предназначена е за автоматично предаване на търговска информация от една компютърна система на друга.

**Въпроси E1 и E6** са филтриращи въпроси и посочват дали предприятието е получавало поръчки за продажба на стоки или услуги съответно чрез уеб-базирани мрежи (вкл. Интернет) или чрез системи от тип EDI. Изключват се поръчките, направени по електронната поща. Ако не са получавани такива поръчки, се преминава директно към попълването съответно на **въпроси E5 или E9**.

**Въпроси E2 и E7** изискват посочване на стойността на продажбите, направени съответно чрез уеб-базирана мрежа (вкл. Интернет) или чрез системи от тип EDI (в хил. лева, без ДДС) през 2012 година.

**Въпроси E3 и E8** събират информация за географската област, от която предприятието е получило поръчки съответно чрез уебсайт и чрез съобщения от тип EDI. Въпросите може да имат повече от един положителен отговор.

**Въпрос E4** се попълва от респондентите, които са получили поръчки чрез уебсайт и събира информация за структурното разпределение на дяловете на оборота от получените поръчки през 2012 година по видове клиенти.

**Въпрос E5** се попълва и при положителен и при отрицателен отговор на въпрос E1. Събира се информация за пречките, които са били възникнали или са ограничили продажбите на предприятието **чрез уебсайт**. Въпросът може да има повече от един положителен отговор.

#### ***Покупки чрез е-търговия***

**Въпрос E9** е филтриращ въпрос и посочва дали предприятието е правило поръчки с цел закупуване на продукти или услуги чрез компютърни мрежи през 2012 година. Изключват се поръчките, направени по електронната поща. Ако *не са* осъществявани такива поръчки, *анкетирането се прекратява*.

**Въпроси E10 и E11** изискват уточняване на конкретната мрежа, чрез която са осъществени покупките на предприятието – уебсайт (E10) или системи от тип EDI (E11).

**Въпрос E12** изисква предприятието да направи оценка в проценти или да посочи стойността на покупките (поръчките), реализирани по електронен път през 2012 година.

**Въпрос E13** събира информация за географската област, в която се намират доставчиците, от които предприятието е поръчвало чрез уебсайт и чрез съобщения от тип EDI. Въпросът може да има повече от един положителен отговор.