

ИЗПОЛЗВАНЕ НА ИНФОРМАЦИОННИ И КОМУНИКАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ (ИКТ) В ПРЕДПРИЯТИЯТА ПРЕЗ 2023 ГОДИНА

Достъп и използване на интернет

През 2023 г. 96.3% от **нефинансовите предприятия с 10 и повече заети лица** имат достъп до интернет. С фиксирана интернет връзка разполагат 89.2% от предприятията, като при 46.6% максималната скорост за сваляне на данни е по-висока от 100 Mbps. Почти три четвърти (72.6%) от предприятията с 250 и повече заети лица разполагат със скорост за сваляне на данни по-висока от 100 Mbps.

1. Относителен дял на предприятията с достъп до интернет по големина на предприятията и икономически дейности през 2023 година

	(Проценти)		
	Достъп до интернет	Фиксирана връзка	Скорост за сваляне на данни ≥ 100 Mbps
Общо	96.3	89.2	46.6
По големина на предприятията			
10 - 49 заети лица	95.6	87.7	43.3
50 - 249 заети лица	99.3	96.2	60.1
250 и повече заети лица	100.0	98.1	72.6
По икономически дейности			
Преработваща промишленост	97.8	91.0	46.3
Електрическа и топлинна енергия, горива; води и управление на отпадъци	100.0	95.2	50.2
Строителство	95.6	86.1	43.1
Търговия; ремонт на автомобили и мотоциклети	94.8	89.0	43.7
Транспорт, складиране и пощи	97.6	87.5	46.1
Хотелиерство и ресторантьорство	91.7	84.3	37.3
Създаване и разпространение на информация и творчески продукти; далекосъобщения	99.8	97.9	81.4
Операции с недвижими имоти	100.0	97.0	53.3
Професионални дейности и научни изследвания	97.0	89.7	54.3
Административни и спомагателни дейности	99.0	88.4	44.1

Относителният дял на заетите лица в предприятията, които разполагат с достъп до интернет, е 39.7%. Най-много заети лица използват интернет в сектор „Създаване и разпространение на информация и творчески продукти; далекосъобщения“ (92.2%), а най-малко - в сектор „Преработваща промишленост“ (25.5%) (фиг. 1).

Фиг. 1. Относителен дял на заетите лица в предприятията, които имат достъп до интернет, по икономически дейности през 2023 година



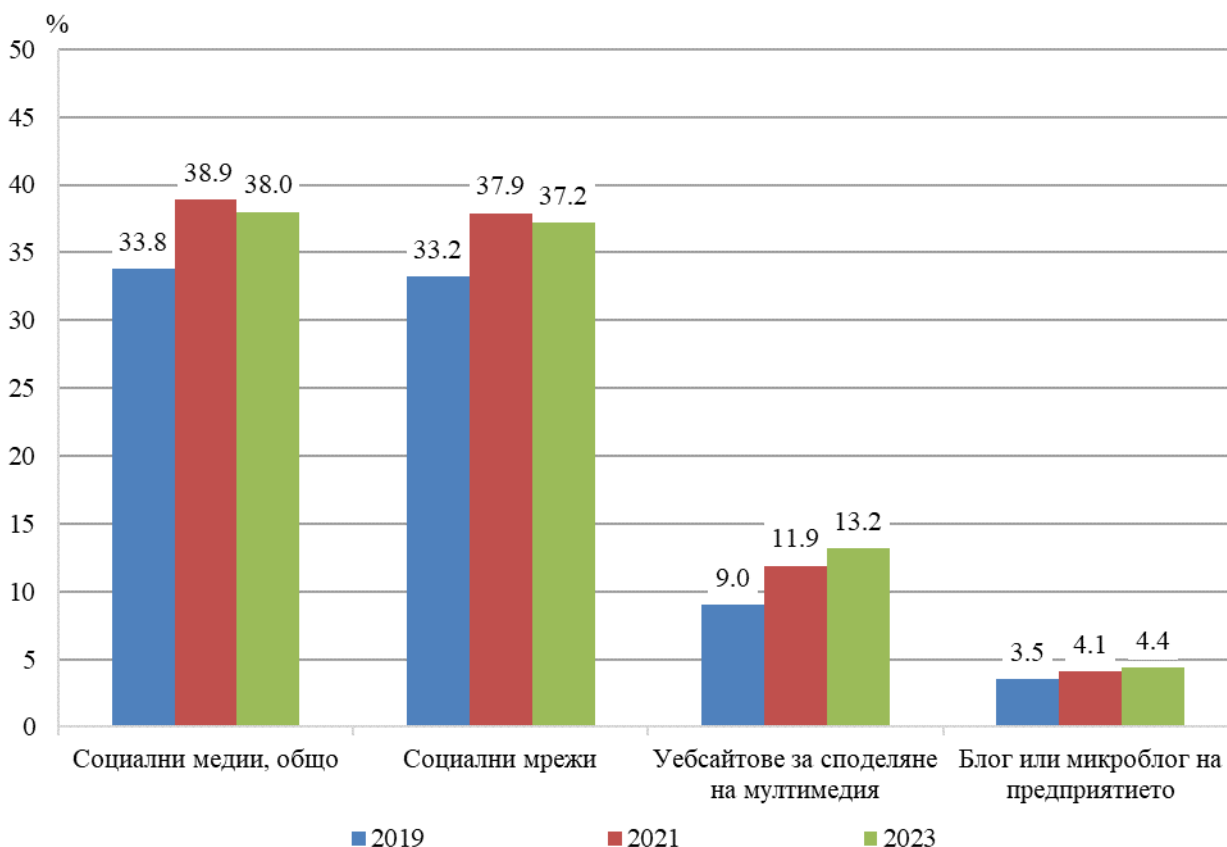
Всяко второ предприятие (50.4%) разполага със собствен уебсайт, като при фирмите с 250 и повече заети лица относителният дял е 89.1%. На уебсайта си предприятията най-често предоставят на потребителите описание на предлаганите стоки и услуги и ценова информация (37.9%), а съдържание на уебсайта на поне два езика имат 23.3% от фирмите.

2. Относителен дял на предприятията, които имат уебсайт, по видове функционалности на уебсайта и големина на предприятията през 2023 година

Функционалности	(Проценти)			
	Общо	10 - 49 заети лица	50 - 249 заети лица	250 и повече заети лица
Описание на стоки и услуги, информация за цени	37.9	34.2	54.9	56.6
Съдържание на уебсайта на поне два езика	23.3	19.7	37.8	53.8
Онлайн поръчки, резервации или заявки	13.9	12.8	18.7	20.7
Обяви за свободни работни места или възможност за кандидатстване за работа онлайн	9.1	6.6	17.3	41.4
Проследяване или проверка на статуса на направените поръчки	8.1	7.1	11.6	17.2
Чат услуга за подпомагане на клиентите	6.7	6.0	10.1	11.5

През 2023 г. 38.0% от фирмите използват различни видове социални медии, за да развият дейността си и да разширяват своето присъствие в интернет. Най-популярни са социалните мрежи (Facebook, LinkedIn, Xing, Yammer, Viadeo и др.), в които 37.2% от предприятията поддържат свой профил, следвани от уебсайтове и приложения за споделяне на мултимедия като YouTube и Instagram - 13.2%.

Фиг. 2. Относителен дял на предприятията, които използват социални медии, по видове медии



Основните цели, за които предприятията използват социални медии, са:

- изграждане на имиджа на предприятието или маркетинг на продукти - 77.1%¹;
- получаване и отговаряне на мнения, отзиви, въпроси от клиенти - 54.2%;
- наемане на служители - 35.9%;
- сътрудничество с бизнес партньори и други организации - 29.8%.

Рекламата има важно значение за всеки бизнес и през 2023 г. 20.9% от предприятията публикуват платени реклами в интернет (напр. в търсачки, в социални медии, на други уебсайтове или приложения). Основният метод, който използват, е реклама, базирана на съдържанието или на ключови думи в търсенията на потребителите - 81.9%². По-малко предприятия използват реклама, базирана на географското местоположение на потребителите (42.9%) или на проследяването на предишни действия на потребителите - 28.9%.

¹ Относителните дялове са изчислени на база брой предприятия, които използват социални медии.

² Относителните дялове са изчислени на база брой предприятия, които заплащат за реклама по интернет.

Използване на бизнес софтуер, анализ на данни и изкуствен интелект (AI)

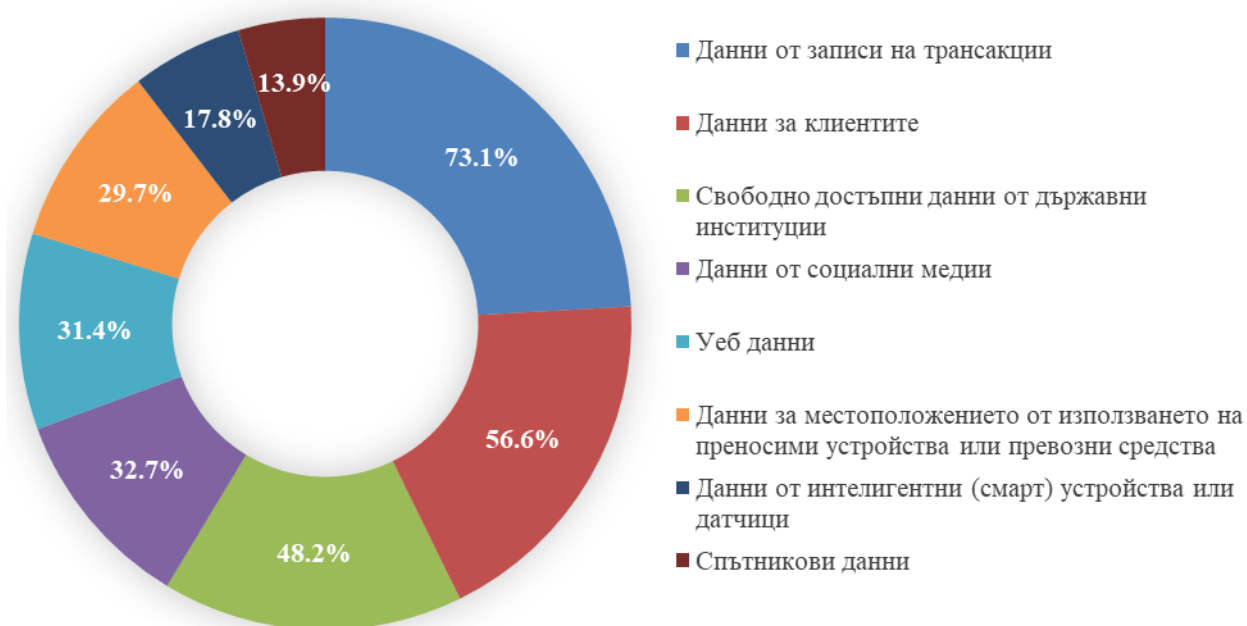
През 2023 г. 21.7% от предприятията използват софтуер за управление на ресурсите (ERP). По-малък е дялът на фирмите, които разполагат с приложение за управление на връзките с клиенти (CRM) - 10.5%, както и на използващите софтуер за бизнес разузнаване (BI) - 4.2%.

3. Относителен дял на предприятията, които използват бизнес софтуер, по видове софтуер и големина на предприятията през 2023 година

	(Проценти)		
	ERP	CRM	BI
Общо	21.7	10.5	4.2
По големина на предприятията			
10 - 49 заети лица	17.4	7.5	2.3
50 - 249 заети лица	37.4	23.5	9.9
250 и повече заети лица	68.1	30.5	30.9

Всяко пето предприятие (21.9%) извършва анализ на данни, като при предприятията с 250 и повече заети лица относителният дял е 53.1%. Предприятията, които предпочитат данните да се анализират от собствени служители, са 17.6%, а при 7.6% дейността е възложена на друга фирма или организация. Главните източници на данни за анализ, които използват предприятията, са: записи на трансакции като данни за продажбите и плащанията (73.1%¹); данни за клиентите като покупки, местоположение, предпочитания, отзиви, търсения (56.6%); и свободно достъпни данни от държавни институции - 48.2%.

Фиг. 3. Относителен дял на предприятията, които извършват анализ на данни, по източници през 2023 година



¹ Относителните дялове са изчислени на база брой предприятия, които извършват анализ на данни чрез собствени служители.

Предприятията, които използват технологии с изкуствен интелект (AI), са 3.6%, като използването им е по-често срещано във фирмите с 250 и повече заети лица (13.8%), отколкото в средните с 50 - 249 заети лица и малките с 10 - 49 заети лица, съответно 5.5 и 3.0%.

Използване на компютърни услуги в облак (cloud computing)

През 2023 г. 17.5% от предприятията използват платени компютърни услуги в облак, за да намалят разходите си за хардуер и софтуер, като дялът им е нараснал с 4.7 процентни пункта в сравнение с 2021 година. Основни потребители на облачни услуги са големите фирми с повече от 250 заети лица (52.2%), както и предприятията от сектор „Създаване и разпространение на информация и творчески продукти; далекосъобщения“ - 59.0%.

Фиг. 4. Относителен дял на предприятията, които използват платени компютърни услуги в облак, по икономически дейности през 2023 година



Най-често използваната компютърна услуга в облак е електронната поща (84.1%¹), следвана от:

- съхранение на файлове - 71.5%;
- офис софтуер - 62.3%;

¹ Относителните дялове са изчислени на база брой предприятия, които използват платени компютърни услуги в облак.

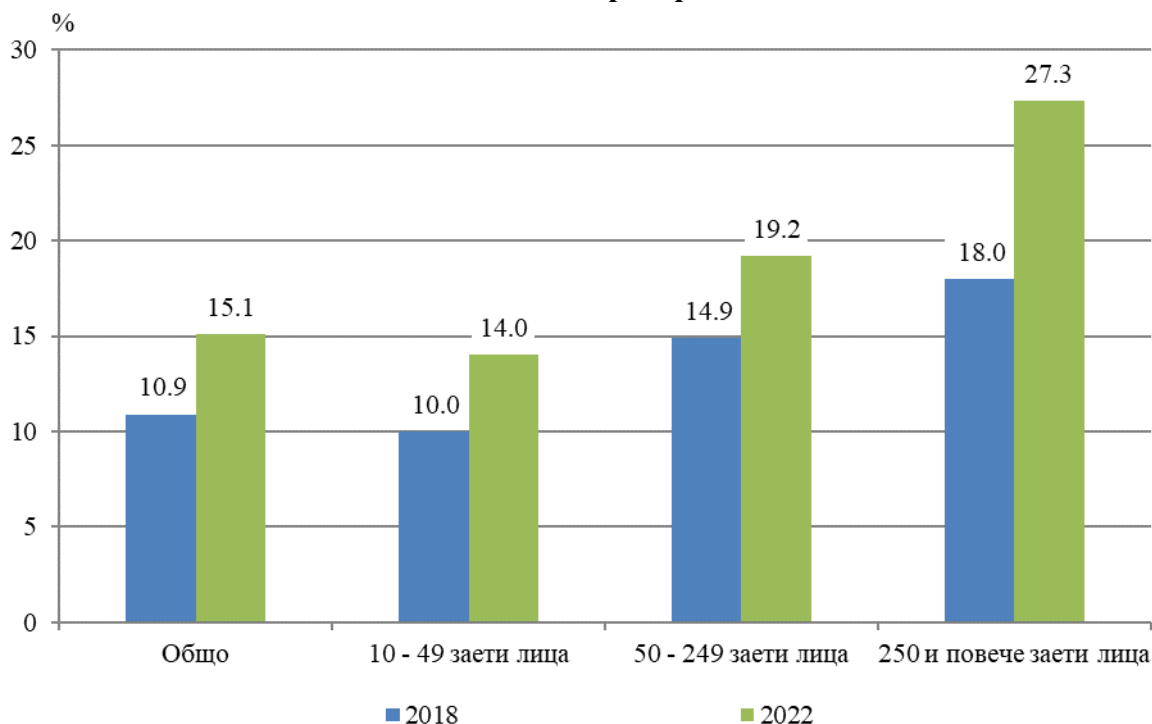
- хостинг на бази данни - 59.0%;
- софтуерни приложения за сигурност - 52.8%;
- финансов и счетоводен софтуер - 36.2%;
- ERP софтуер - 27.8%.

Електронна търговия

През предходната 2022 г. 15.1% от предприятията са продавали стоки и услуги по интернет, а реализираният оборот от електронна търговия възлиза на 6.3% от общия им оборот. Относителният дял на тези, които са осъществили уебпродажби чрез собствен уебсайт или приложение, е 10.8%, а на използваните електронни пазари за търговия със стоки и услуги по интернет като eBay, Booking.com, Amazon, Alibaba, eMAG, TimoCom, Glovo, Takeaway и др. - 6.2%. Електронни продажби чрез автоматизиран обмен на данни (съобщения от тип EDI) са извършили 1.7% от предприятията.

За петгодишен период най-голямо увеличение на относителния дял на предприятията, които продават стоки и услуги чрез електронна търговия, се наблюдава при големите фирми с 250 и повече заети лица (с 9.3 процентни пункта), следвани от средните предприятия с 50 - 249 заети лица - с 4.3 процентни пункта.

Фиг. 5. Относителен дял на предприятията, които продават стоки и услуги по интернет, по големина на предприятията



Методологични бележки

Изследването за използването на информационни и комуникационни технологии (ИКТ) в предприятията е част от Европейската статистическа програма и се провежда ежегодно в България съгласно Регламент за изпълнение (ЕС) 2022/1344 на Европейската комисия. Изследването се финансира съвместно от НСИ и Европейската комисия съгласно подписано споразумение между двете институции. Основната му цел е получаването на надеждни сравними данни, които да отразяват разпространението и използването на ИКТ на национално и европейско ниво. Наблюдението е репрезентативно, като се използва стратифицирана случайна извадка от предприятия **от нефинансовия сектор с 10 и повече заети лица**. Методът на анкетиране е онлайн въпросник, за попълването на който предприятията получават покана по електронната поща. Анкетната карта за 2023 г. съдържа няколко модула, чрез които се събира информация за наличието на интернет в предприятията, електронна търговия, използване и анализ на данни, използване на компютърни услуги в облак, изкуствен интелект и други.

Фиксираната интернет връзка включва ADSL, SDSL, VDSL, оптична технология (FTTH), кабелна технология, LAN, високоскоростни наети линии, фиксирани безжични връзки (сателитна връзка, обществен Wi-Fi) и други.

ERP (Enterprise Resource Planning) е софтуер, който се използва за управление на ресурсите на предприятието чрез обмен на информация между различните функционални области (напр. счетоводство, планиране, производство, маркетинг и други).

CRM (Customer Relationship Management) представлява софтуер за управление и улесняване на комуникацията с клиенти, анализ на информацията за клиенти за маркетингови цели, проследяване на интересите и навиците им за покупки.

BI (Business Intelligence) представлява софтуер за извличане, преобразуване и анализиране на данни и информация от различни източници (външни и вътрешни) и представянето им във вид на аналитични отчети, графики, диаграми, карти с цел предоставяне на подробна информация за взимането на решения и стратегическо планиране.

Изкуственият интелект (**AI, Artificial Intelligence**) се отнася до системи, които използват технологии като: интелигентен анализ на текст, компютърно зрение, разпознаване на реч, генериране на естествени езици, машинно самообучение, задълбочено машинно учене и др., за събиране и/или използване на данни с цел прогнозиране, препоръчване или вземане на решение (с различна степен на автономност) за извършване на най-доброто действие за постигане на конкретни цели.

Електронната търговия чрез автоматизиран обмен на данни (**съобщения от тип EDI**) се осъществява чрез съобщения в стандартизиран или договорен формат, позволяващ тяхната автоматизирана обработка (напр. EDIFACT, UBL, XML). Обикновено електронната търговия чрез съобщения от тип EDI се осъществява между предприятия.

Повече информация и данни от изследванията за използването на информационни и комуникационни технологии в предприятията, както и анкетна карта за изследването през 2023 г., могат да се намерят на сайта на НСИ (<http://www.nsi.bg/bg/node/2841>) и в Информационна система ИНФОСТАТ (https://infostat.nsi.bg/infostat/pages/module.jsf?x_2=241).