

УТВЪРЖДАВАМ:

/Д-Р РЕНЕТА ИНДЖОВА/



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
НАЦИОНАЛЕН СТАТИСТИЧЕСКИ ИНСТИТУТ

1038 София, ул. "П. Волов" 2, тел.: (+359 2) 9857 111, факс: (+359 2) 9857 500, e-mail: info@nsi.bg

ИЗСЛЕДВАНЕ ЗА ИЗПОЛЗВАНЕТО НА ИНФОРМАЦИОННО-КОМУНИКАЦИОННИТЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПРЕДПРИЯТИЯТА 2012



Уважаеми госпожи и господа,

Изследването за използване на информационно-комуникационните технологии в предприятията се провежда във всички страни-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, можете да я попълните като я изтеглите от адрес www.nsi.bg, рубрика „Информационно общество“, раздел „Методология“ и да я предадете в съответното ТСБ, в което се отчитате.

С настоящата анкетна карта Ви правим съпричастни с измерването на развитието 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.

Уверяваме Ви, че информацията която ще предоставите ще бъде използвана само и единствено за статистически цели и нейната конфиденциалност се гарантира от Закона за статистиката.

БЛАГОДАРИМ ЗА ОТЗИВЧИВОСТТА ВИ!

Председател на НСИ:
/ д-р Ренета Инджова /

A5.	Предприятието Ви набирано ли е или поне е правило опити да наеме персонал с ИКТ/ИТ умения през 2011 година? (филтриращ въпрос)	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/> Преминете на А7
A6.	Срещнахте ли трудности при набирането на персонал с ИКТ/ИТ умения, през 2011 година?	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/>
A7.	Осигурило ли е предприятието Ви обучение за развитие или повишаване на ИКТ уменията на Вашия персонал, през 2011 година?	Да	Не
	а) Обучение за ИКТ/ИТ специалисти Отбележете „Не“ ако през 2011 г. не сте наели ИКТ/ИТ специалисти	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	б) Обучение на друг персонал	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

B1.	Имало ли е Вашето предприятие достъп до Интернет, през януари 2012 година? (филтриращ въпрос)	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/> Преминете на С1
B2.	Имало ли е Вашето предприятие следните видове външни връзки към Интернет, през януари 2012 година?	Да	Не
	а) DSL (xDSL, ADSL, SDSL и др.) връзка	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	б) Друга фиксирана връзка (напр. кабел, наета линия (напр. Е1 или Е3 на ниво 1 и АТМ на ниво 2), Frame Relay, Metro-Ethernet, PLC - Powerline communication, фиксирани безжични връзки 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) Мобилна широколентова връзка (чрез 3G модем или 3G телефон) напр. UMTS, CDMA2000 1xEVDO, HSDPA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	д1) Мобилна широколентова връзка чрез преносим компютър <u>чрез 3G модем</u> , напр. ноутбук, нетбук, лаптоп с 3G модем чрез UMTS, CDMA2000 1xEVDO, HSDPA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	д2) Мобилна широколентова връзка <u>чрез 3G телефон</u> , напр. смартфон, ПДА чрез UMTS, CDMA2000 1xEVDO, HSDPA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	е) Друга мобилна връзка (напр. аналогов мобилен телефон, GSM, GPRS, EDGE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B3.	Каква е била максималната договорена скорост на изтегляне на данни на най-бързата интернет връзка във Вашето предприятие, през януари 2012 година?		
	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"/>
B4.	Колко заети лица са използвали компютри свързани с Интернет, поне веднъж седмично през януари 2012 година?	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 0 auto;"></div> (брой)	
B5.	Имало ли е Вашето предприятие уебсайт или начална интернет страница, през януари 2012 година? (филтриращ въпрос)	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/> Преминете на В7
B6.	Осигурявал ли е уебсайта на Вашето предприятие достъп до някои от следните удобства/услуги, през януари 2012 година?	Да	Не
	а) Онлайн поръчки или резервации, напр. клиентска кошница	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	б) Декларация за политиката на поверителност, знак за защита на личните данни, удостоверение за сигурност на уебсайта	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	в) Каталози на продуктите или ценови листи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	д) Онлайн проследяване на поръчките	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	е) Възможност потребителите да персонализират или проектират продуктите	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ф) Персонализиране на съдържанието на уебсайта за редовните потребители	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	g) Представяне на свободните работни места или онлайн кандидатстване за работа	<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. годишни отчети), Агенция Митници, търсене на информация за дадена услуга или изтегляне на различни формуляри от уебсайт на административните органи.

B7.	През 2011 г., използвало ли е Вашето предприятие интернет за някоя от следните цели?	Да	Не
	a) За получаване на информация от уебсайт/уебстраница на органите на публичната администрация	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) За изтегляне на формуляри, напр. данъчни формуляри	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) За изпращане на попълнени формуляри (напр. предоставяне на статистическа информация, данъчна декларация, митническа декларация)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) За извършване на административна процедура (напр. деклариране, регистрация, упълномощаване) изцяло по електронен път, без нужда от допълнителна работа на хартия (вкл. плащане, ако се изисква)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d1) ДДС декларации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d2) Деклариране на социални помощи	<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.

B8.	Използвало ли е Вашето предприятие интернет за получаване на достъп до тръжни документи или спецификации в рамките на публична електронна тръжна система, през 2011 година?	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/>
B9.	Използвало ли е Вашето предприятие интернет за предлагане на стоки или услуги в рамките на публична електронна тръжна система, през 2011 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"/>

Използване на мобилни интернет връзки за целите на бизнеса

Следващите въпроси се отнасят за предприятията, които осигуряват на заетите си лица преносими устройства, за мобилен достъп до интернет, за целите на бизнеса като покриват разходите за тях (абонамент и ползване).

- Мобилна връзка към интернет означава използване на преносими устройства свързани с интернет чрез мобилни телефонни мрежи;
- Преносимите устройства, които позволяват мобилна интернет връзка се отнасят до:
 - i. Преносими компютри (в т.ч. ноутбук, нетбук, лаптоп, таблети, ултра мобилни компютри – UMPC и др.)
 - ii. Други преносими устройства като смартфони или PDA телефон.

B10.	Осигурявало ли е Вашето предприятие преносими устройства на заети лица, които позволяват мобилен интернет достъп, към месец януари 2012 година?	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/> Преминете на B14
B11.	Предоставяло ли е Вашето предприятие на заети лица за целите на бизнеса, някои от изброените преносими устройства, позволяващи мобилна интернет връзка?	Да	Не
	a) Преносим компютър (напр. ноутбук, нетбук, лаптоп, таблети, ултра мобилни компютри – UMPC и др.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Други преносими устройства като смартфони или PDA телефони	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B12.	На колко заети лица в предприятието Ви са били предоставени преносими устройства позволяващи мобилна интернет връзка за целите на бизнеса, към месец януари 2012 година? (напр. преносими компютри или преносими устройства като смартфони или PDA телефони)	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 0 auto;"></div> брой	
B13.	Използвани ли са от служителите преносимите устройства с мобилна интернет връзка за някоя от следните цели?	Да	Не
	a) За достъп до публична информация в интернет	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) За достъп до е-поща на предприятието	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) За достъп и работа с документи на предприятието	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) За използване на специализирани софтуерни приложения за целите на бизнеса? Напр. за управление на поръчки или продажби, ERP- софтуерно приложение за вътрешен обмен на информация между различните функционални области в предприятието и др.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B14.	Срещало ли е Вашето предприятие някоя от изброените препятствия, които са ограничавали или са възпрепятствали използването на мобилни интернет връзки, през януари 2012 година ?	Да	Не
	a) Проблеми със свързаността към мобилните мрежи за достъп до интернет	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Високи цени за абонамент или използване на интернет	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Проблеми, свързани със сигурността (разкриване, унищожаване или повреждане на данни)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Технически проблеми или високи разходи за интегриране на мобилната интернет връзка в специализираните софтуерни приложения на предприятието (напр. несъвместимост на системите)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Други пречки (напр. трудна адаптивност на заетите към нови работни практики, липса на умения или знания, договорни или юридически бариери)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) Предприятието няма нужда от мобилна интернет връзка за целите на бизнеса	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Модул С: Изпращане/получаване на електронни съобщения за автоматична обработка от/до системи извън предприятието (EDI)

(само предприятия, използващи компютри)

Електронен обмен на данни, подходящи за автоматизирана обработка означава:

- получаване и/или изпращане на съобщения (напр. поръчки, фактури, плащания, описания на стоки, транспортни документи, данъчни декларации);
- в договорен или стандартен формат, който позволява автоматично обработване (напр. EDI, EDIFACT, ODETTE, TRADACOMS, XML , xCBL, cXML, ebXML);
- до или от други предприятия, обществени или финансови институции;
- чрез всякакъв тип компютърни мрежи;
- изключват се съобщенията писани на ръка.

C1.	Моля отбележете, през януари 2012 г., Вашето предприятие дали е изпращало и/или получавало електронни съобщения във формат, който позволява автоматичната им обработка? (филтриращ въпрос)	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/> Преминете на D1
-----	---	-----------------------------	--

C2.	Използван ли е автоматизираният обмен на данни за някоя от следните цели?	Да	Не
	a) Изпращане на инструкции за плащане на финансови институции	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Изпращане или получаване на информация за продукти (напр. каталози, ценови листи и т.н.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Изпращане или получаване на транспортни документи (напр. товарителници)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Изпращане или получаване на данни до/от обществени институции (напр. данъчни декларации, статистически данни и т.н.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Модул D: Електронен обмен на информация в системите за управление на веригата за доставки (Supply Chain Management)

(само предприятия, използващи компютри)

Електрония обмен на информация в системите за управление на веригата за доставки означава:

- обмен на всякаква информация с доставчици и/или клиенти за да се координира наличността и доставката на продукти и услуги до крайния клиент;
- включително информация за прогнозиране на търсенето, запаси от стоки, производство, дистрибуция или усъвършенстване на продукти;
- чрез компютърни мрежи между компютрите на различни предприятия, вкл. Интернет;
- може да бъде в посока от Вашето предприятие към Ваши доставчици/клиенти или обратно.

Тази информация може да бъде обменяна чрез уебсайт или чрез електронен обмен на данни, но това изключва ръчно написаните съобщения по електронна поща.

D1.	Използвало ли е Вашето предприятие електронен обмен на информация в системата за управление на веригата за доставки с Ваши доставчици или клиенти, през януари 2012 година? (филтриращ въпрос)	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/> Преминете на E1
D2.	Предприятието Ви обменяло ли е информация със свои <u>доставчици</u> , по електронен път, през януари 2012? Относно запаси от стоки, производствени планове, прогнози за търсенето или проследяване на доставките (напр. разпределение на суровините или готовите продукти)	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/>
D3.	Предприятието Ви обменяло ли е информация със свои <u>клиенти</u> , по електронен път, през януари 2012? Относно запаси от стоки, производствени планове, прогнози за търсенето или проследяване на доставките (напр. разпределение на суровините или готовите продукти)	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/>
D4.	Използвани ли са някои от следните методи за електронен обмен на тази информация, през януари 2012?	Да	Не
	a) Уебсайт (Ваш собствен, на Ваши бизнес партньори или уеб портали)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Електронен обмен на данни, позволяващ тяхната автоматизирана обработка (системи от тип EDI, XML, EDIFACT, и др.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Модул E: Автоматизиран обмен на информация в рамките на предприятието

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

- Използване на единен софтуерен пакет за поддържане на различни функции/дейности в предприятието;
- 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.

E1.	През януари 2012 г., когато Вашето предприятие е получавало поръчка за продажба (по електронен път или не), била ли е обменена информация за нея електронно и автоматично с използвания за следните функции софтуер?	Да	Не
	a) Управление на материалните запаси	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Счетоводство	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Управление на производството или услугите	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Управление на дистрибуцията	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2.	През януари 2012 г., когато Вашето предприятие е изпращало поръчка за покупка (по електронен път или не), била ли е обменена информация за нея електронно и автоматично с използвания за следните функции софтуер?	Да	Не
	a) Управление на материалните запаси	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Счетоводство	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E3.	През януари 2012 г., използвало ли е Вашето предприятие ERP - софтуерно приложение за вътрешен обмен на информация между различните функционални области (напр. счетоводство, планиране, производство, маркетинг)?	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/>
E4.	През януари 2012 г., използвало ли е Вашето предприятие софтуерно приложение за управление на информация за клиенти (т.нар. CRM), което му позволява да:	Да	Не
	a) Събира, съхранява и предоставя на другите бизнес функции в предприятието, информацията относно клиентите си?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Анализира информация за клиенти за маркетингови цели (ценообразуване, организиране на търговски промоции, избор на дистрибуционни канали и др.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Модул F: Електронна търговия

Електронна търговия означава:

- изпращането или получаването на поръчки (за поръчка се счита ангажимент за закупуване на стоки или услуги);
- чрез компютърни мрежи, не само интернет, а също така и други връзки между компютрите на различни предприятия;
- плащането и доставката не се извършват непременно чрез компютърни мрежи;
- 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 УЕБ БАЗИРАНИ МРЕЖИ (вкл. Интернет)

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.).

F1.	Получавало ли е предприятието Ви поръчки за продажби на стоки или услуги чрез уебсайт, през 2011 година? (изключват се поръчки по електронна поща) (Филтриращ въпрос)	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/> Преминете на F4
F2.	Моля да посочите стойността на продажбите реализирани чрез уебсайт, през 2011 година (в хил. лева, без ДДС).	<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/> (Хил.лв.)	
F3.	Моля да предоставите информация относно структурното разпределение на дяловете на оборота от получените поръчки чрез уебсайт през 2011 г. по видове клиенти?	Да	Не
	a) B2C (продажби към физически лица и клиенти)		

b) B2B (продажби към други предприятия) и B2G продажби към органите на държавната и общинска администрация		
c) Общо	100%	
Продажби чрез системи от тип EDI		
<p><i>Продажби осъществени посредством съобщения от тип EDI. EDI (електронен обмен на данни) 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);</i></p> <p><i>- изключват се ръчно написаните съобщения по електронна поща.</i></p>		
F4. Получавало ли е предприятието Ви поръчки за продажби на стоки или услуги чрез съобщения от тип EDI, през 2011 година? (филтриращ въпрос)	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/> Преминете на F6
F5. Моля да посочите стойността на продажбите реализирани чрез съобщения от тип EDI, през 2011 година (в хил. лева, без ДДС).	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 20px; margin: 0 auto;"></div> (Хил.лв.)	

Покупки (поръчки изпратени чрез компютърни мрежи, вкл.Интернет)		
<p><i>Осъществяването на е-търговия се отнася за следните начини:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Чрез онлайн магазини (уебмагазин) или уеб форми на някакъв уебсайт или на екранета на друго предприятие</i> <i>или</i> - <i>Чрез съобщения тип EDI (електронен обмен на данни), което означава съобщения в стандартен или договорен формат позволяващ тяхната автоматична обработка (напр. EDIFACT, UBL, XML);</i> - <i>Изключват се ръчно написаните съобщения по е-поща.</i> 		
F6. Поръчвало ли е предприятието Ви продукти или услуги чрез уебсайт или системи от тип EDI, през 2011 година? (изключва се ръчно написаната е-поща) (филтриращ въпрос)	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/> Край на анкетата
F7. Поръчвало ли е предприятието Ви продукти или услуги <u>чрез уебсайт</u> , през 2011 година?	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/>
F8. Поръчвало ли е предприятието Ви продукти или услуги <u>чрез системи от тип EDI</u> , през 2011 година?	Да <input type="checkbox"/>	Не <input type="checkbox"/>
F9. Моля отбележете процента на покупките, които сте направили чрез компютърни мрежи през 2011 г. като съотношение към общите покупки на предприятието (в хил. лева, без ДДС)	По-малко от 1%	<input type="checkbox"/>
	Между 1% и 5%	<input type="checkbox"/>
	Между 5% и 10%	<input type="checkbox"/>
	Между 10% и 25%	<input type="checkbox"/>
	Между 25% и 50%	<input type="checkbox"/>
	Между 50% и 75%	<input type="checkbox"/>
	75% или повече	<input type="checkbox"/>
или		
б) стойността на покупките, които сте направили чрез компютърни мрежи през 2011 година (в хил. лева, без ДДС)	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 20px; margin: 0 auto;"></div> (Хил.лв.)	

Край 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 2012 ГОДИНА

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

МОДУЛ А събира обща информация за използването на компютри и компютърни мрежи в предприятието и се състои от 7 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 до е-поща, документи или приложения извън сградата на предприятието.

Въпрос А4 се отнася дали предприятието през месец януари 2012 година е наемало персонал с ИКТ/ИТ умения.

Въпрос А5 е филтриращ въпрос и събира информация дали предприятието е набирано или е правило опити да наеме персонал с ИКТ/ИТ умения през 2011 година. Ако предприятието не е наемало такъв персонал се преминава на въпрос А7.

Въпрос А6 събира информация дали предприятието е срещнало трудности при намирането на персонал с ИКТ/ИТ умения през 2011 година.

Въпрос А7 събира информация дали предприятието през 2011 година е осигурило обучение за да повиши ИКТ уменията на своя персонал.

МОДУЛ В съдържа 14 основни въпроса за достъпа и използването на Интернет: видове Интернет връзки, цели на използване и електронно правителство.

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.

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 позволяващ увеличаване скоростта на широко честотната лента (DSL) се отбелязва отговор В2а). Отговор В2b) 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 В2c). Когато връзката е мобилна се отбелязва отговор В2d), който има два под отговора, интересувачи се от вида на използваната широколентова връзка. Ако връзката не е широколентова се отбелязва отговор В2e).

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.

Въпрос В5 е филтриращ въпрос, който събира информация за наличието на Интернет страница или **уебсайт** на предприятието. Ако отговорът е положителен се преминава на въпрос В6, при отрицателен отговор въпрос В6 се прескача и се преминава на въпрос В7.

Уебсайт/уебстраница: *Местоположение на световната мрежа, идентифицирано от уеб-адрес. Колекция от файлове в мрежата на определена тема, която включва начален файл, наречен "home page" (начална страница).*

Въпрос В6 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 В7 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 В8 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 В9 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.

Използване на мобилни Интернет връзки за целите на бизнеса

Въпрос 10 събира информация за използването от служителите в предприятието на преносими устройства, които имат мобилна Интернет връзка. Ако отговорът е положителен се преминава на въпрос В11, при отрицателен отговор се преминава на въпрос В7.

Въпрос 11 се отнася за вида на преносимото устройство, позволяващо мобилна Интернет връзка.

Въпрос 12 събира информация за броя на заетите лица, на които предприятието е предоставило преносимо устройство, позволяващо мобилна Интернет връзка.

Въпрос 13 се отнася за целите и предмета на използване на мобилна Интернет връзка от преносимо устройство. Въпросът може да има повече от един положителен отговор.

Във въпрос 14 са изредени различни проблеми при използването на мобилна Интернет връзка, като целта е да се уточни дали предприятието се е сблъсквало с някое от тях. Въпросът може да има повече от един положителен отговор.

МОДУЛ С се попълва от предприятията, които имат компютри. Съдържа 2 основни въпроса за използването на електронен и **автоматизиран обмен на данни** от предприятието.

Въпрос С1 е филтриращ въпрос за използването на автоматизиран обмен на данни от предприятието. При положителен отговор се преминава на следващия въпрос от модула, при отрицателен се преминава на модул D.

Въпрос С2 се попълва от предприятията, които използват автоматизиран обмен на данни и събира информация за целите на използване. Може да има повече от един положителен отговор.

МОДУЛ D се попълва от предприятията, които имат компютри. Съдържа 4 основни въпроса за използването на **електронен обмен на данни** на предприятието с доставчици и/или клиенти.

Въпрос D1 е филтриращ въпрос за използването на електронен обмен на данни на предприятието с доставчици и/или клиенти. При положителен отговор се преминава на следващия въпрос от модула, при отрицателен се преминава на модул E.

Въпроси D2 и D3 се отнасят до случаите, когато предприятието е обменяло информация по електронен път със свои доставчици и/или клиенти.

Въпрос D4 събира информация за вида на методите за електронен обмен на данни. Ако предприятието използва уебсайт (собствен или на бизнес партньори) се отбелязва отговор D4a). При използване на системи от типа EDI, XML, EDIFACT и други се отбелязва отговор D4b).

МОДУЛ E се попълва от предприятията, които имат компютри. Съдържа 4 основни въпроса за използването на **автоматизиран обмен на информация в рамките на предприятието**.

Въпрос E1 се отнася до случаите, когато предприятието е получавало поръчка за **продажба**, независимо дали по електронен път или не, и информацията за нея е обменяна автоматично със софтуерни продукти в рамките на предприятието. Посочени са няколко функционални области и може да бъде избрана повече от една опция.

Въпрос E2 се отнася до случаите, когато предприятието е изпращало поръчка за **покупка**, независимо дали по електронен път или не, и информацията за нея е обменяна автоматично със софтуерни продукти в рамките на предприятието. Посочени са две функционални области и може да бъдат избрани и двете опции.

Въпрос E3 се отнася за използването от предприятието на софтуер за управление на бизнеса (ERP).

ERP (Enterprise Resource Planning) обединява всички звена и дейности във 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 Е4 се отнася за използването от предприятието на софтуер за управление на клиентите (CRM).

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 F се попълва от предприятията, използващи компютри. Събира информация за **електронната търговия** чрез компютърни мрежи (вкл. Интернет).

Електронна търговия: 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 като електронна търговия.

Продажби – разделени са на 2 части, като се събира информация за продажбите осъществявани от предприятията чрез уеб-базирани мрежи и 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 F1 и F4 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 F4 или F6*.

Въпроси F2 и F5 изискват посочване на стойността на продажбите направени съответно чрез уеб-базирани мрежи (вкл. Интернет) или чрез системи от тип EDI (в хил. лева, без ДДС) през 2011 година.

Въпрос F3 събира информация за структурното разпределение на дяловете на оборота от получените поръчки уеб-базирани мрежи (вкл. Интернет) през 2011 година по видове клиенти.

Покупки чрез компютърни мрежи, вкл. интернет (Покупки)

Въпрос F6 е филтриращ въпрос и посочва дали предприятието е правило поръчки с цел закупуване на продукти или услуги чрез компютърни мрежи през 2011 година. Изключват се поръчките направени по електронната поща. Ако не са осъществявани такива поръчки *анкетирането се прекратява*.

Въпроси F7 и F8 изискват уточняване на конкретната мрежа, чрез която са осъществени покупките на предприятието – уеб-базирани мрежи (F7) или системи от тип EDI (F8).

Въпрос F9 изисква предприятието да направи оценка в проценти или да посочи стойността на покупките, реализирани чрез компютърни мрежи през 2011 година.