

# A COVID-19 JÁRVÁNY SEM HOZOTT ÉRDEMI ÁTTÖRÉST A LEGKISEBB CÉGEK DIGITALIZÁLTSÁGÁBAN

KUTATÁS AZ EGYÉNI ÉS TÁRSAS MIKROVÁLLALKOZÁSOK DIGITÁLIS  
FELHASZNÁLÓI SZOKÁSAIRÓL, ATTITÚDJEIRŐL ÉS AZOK VÁLTOZÁSÁRÓL



**SZÁZADVÉG**

SZÁZADVÉG GAZDASÁGKUTATÓ ZRT.

2021

**A hazai vállalkozások döntő többségét kitevő 10 főnél kevesebbet foglalkoztató mikrovállalkozások még a kis- és közepes vállalkozásoknál is kevésbé veszik igénybe a digitális szolgáltatásokat, pedig az EU Digitális Gazdaság és Társadalom Indexe (DESI) alapján a digitális technológiák kkv-k általi alkalmazását tekintve csak a 26. helyen áll hazánk az EU-tagországok között. A Századvég friss kutatása szerint a COVID-19 pandémia idején nem változtak jelentősen a legkisebb vállalkozások használati szokásai és attitűdjei, ami mind a vállalkozások, mind pedig a nemzetgazdaság szintjén hatékonysági, versenyképességi hátrányt jelent. Ugyanakkor azok a cégek, amelyek kipróbálták valamely digitális szolgáltatást, jellemzően a jövőben is igénybe tervezik venni azt.**

Az Európai Unió tagországainak digitális fejlettségét mérő Digitális Gazdaság és Társadalom Index (DESI) 2020. évi jelentése alapján **Magyarországon a digitális ökoszisztéma leggyengébb eleme a hazai kis- és közepes vállalkozások (kkv-k) digitális felkészültsége.** Ez a mutatószám azonban a statisztikai számbavétel módszertana miatt nem terjed ki a 10 főnél kevesebbet foglalkoztató egyéni és társas mikrovállalkozásokra.

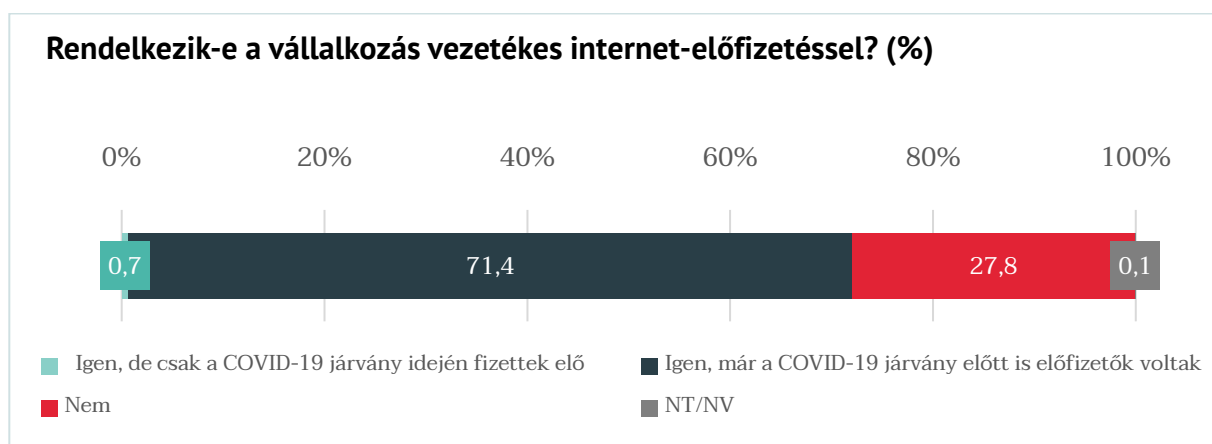
A Századvég 2021 márciusában a 10 főnél kevesebbet foglalkoztató magyarországi székhelyű egyéni vállalkozók és társas mikrovállalkozások körében, régiós és iparági eloszlás alapján is **országosan reprezentatív, 1000 fős mintán,** CATI (számítógéppel támogatott telefonos megkérdezés) módszerrel primer kutatást végzett a **mikrovállalkozások körében.** A kutatás egyrészt igazolta azt a hipotézist, hogy esetükben **a kkv-kra jellemzőnél is alacsonyabbak az ellátottsági és használati mutatók,** másrészt rávilágított arra is, hogy a **COVID-19 pandémia néhány kivételtől eltekintve nem hozott áttörést** e vállalkozói szegmens digitális használati szokásaiban és attitűdjeiben.

## Ellátottsági mutatók

A megkérdezett vállalkozások körében az **okostelefon a legelterjedtebb** digitális eszköz (83,5 százalék). A vállalkozások háromnegyede (75,2 százaléka) rendelkezik **laptoppal**, több mint kétharmada **asztali számítógéppel** (67,4 százalék), és hasonló a **multifunkciós nyomtatóval** rendelkező vállalkozások aránya is. Rendkívül alacsony (15,6 százalék) viszont a saját **központi informatikai infrastruktúrával** rendelkező mikrovállalkozások aránya, illetve elenyésző az **innovatív megoldások** (pl. drónok, 3D nyomtatók, Ipar 4.0 megoldások) alkalmazása.

A **pandémia idején** éppen az utóbbiak használata bővült ugyanakkor a leginkább (10-15 százalék között), ám az alacsony bázis miatt esetükben néhány új felhasználó is jelentősnek tűnő növekedést tudott eredményezni. A már eleve elterjedtebb eszközök közül az okostelefonok használata (8,3 százalék), illetve a saját központi infrastruktúra (8,3 százalék), valamint az „egyéb, a vállalkozás alaptevékenységét támogató digitális eszköz” kategória (9,1 százalék) bővült a legnagyobb mértékben.

**Vezetékes szélessávú internet-előfizetéssel** a mikrovállalkozások 78,1 százaléka rendelkezik, az előfizetések mindössze 0,7 százaléka kötöttett a járvány idején. **A vezetékes internet-hozzáférés hiányát** elsősorban a mobilinternet használatával (42,7 százalék), a céges helyett lakossági előfizetés használatával (27,7 százalék), illetve az internethasználat iránti igény hiányával (22,5 százalék) magyarázzák az érintettek.



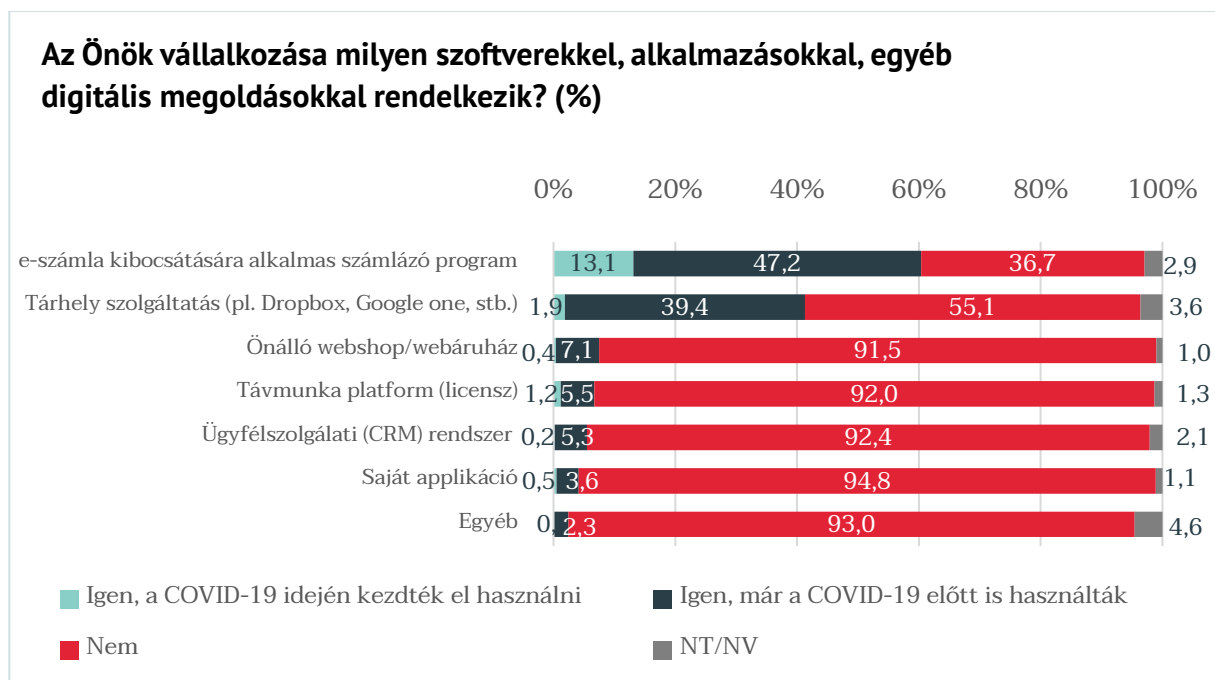
Forrás: Századvég

A mikrovállalkozások 81,2 százaléka rendelkezik **mobilinternet-előfizetéssel**; a mobilinternetet nem használók az előfizetés hiányát elsősorban azzal magyarázzák, hogy a vállalkozás rendelkezik vezetékes szélessávú internet-előfizetéssel (39,6 százalék), vagy egyáltalán nincs szükségük internetre (33,6 százalék).

Országosan a **mikrovállalkozások 11 százaléka alkalmaz főállású informatikai szakembert** (Budapesten viszont az arány meghaladja a 17 százalékot). Ezen a helyzeten a COVID-19 járvány nem változtatott érdemben.

## Digitális megoldások használata

**Digitális megoldásokat, szoftvereket és alkalmazásokat** az érintett vállalkozói körben **meglehetősen kevesen vesznek igénybe**. Kivételt az **e-számla** kibocsátására alkalmas programok, valamint a **tárhely szolgáltatások** jelentik: előbbit a vállalkozások 60,3 százaléka, utóbbit 41,3 százaléka használja. Önálló **webshopot, távmunka platformot, saját applikációt** vagy **CRM rendszert** mindössze a megkérdezett mikrovállalkozások 3-7 százaléka működtet (ehhez az adathoz a legközelebb a DESI 2020 ERP-t használó vállalkozások 14 százalékos mutatója áll).



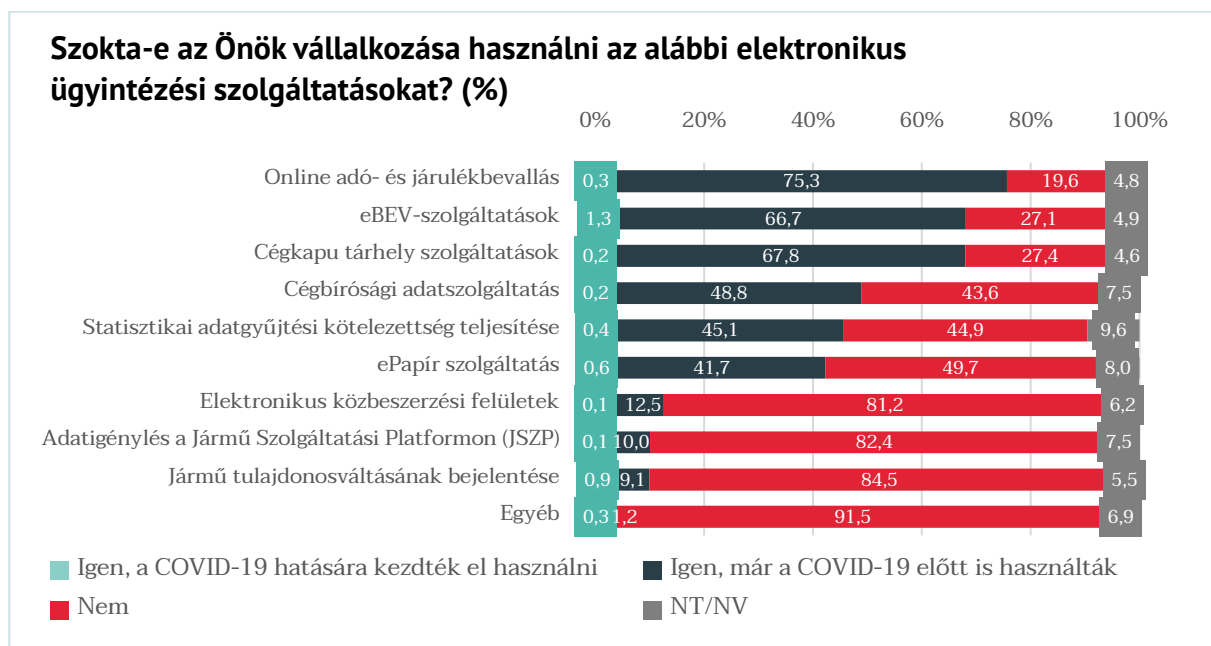
Forrás: Századvég

A **COVID-19 járvány** idején szignifikáns mértékben (13,1 százalékkal) az **e-számla kibocsátására alkalmas programok** használata nőtt, ami aligha független attól, hogy 2021 januárjától a NAV kiterjesztette a számlaadásról szóló adatszolgáltatási kötelezettséget.

A vállalkozások kétharmada (66,8 százaléka) igénybe vesz **felhőalapú tárhelyszolgáltatást** (Felhőalapú szolgáltatásokat a KKV-k 11 százaléka vesz igénybe a DESI 2020 szerint, ugyanakkor ez a mutató nem kizárólag a tárhelyszolgáltatások igénybevételét takarja), de csak harmaduk (33,2 százalékuk) használ olyan tárhelymegoldásokat, amelyek saját infrastruktúráján üzemelnek. Az a kevés vállalkozás (a teljes válaszadói kör 3-7 százaléka), amely önálló webshoppal/webáruházzal, távmunka platformmal, CRM rendszerrel, vagy saját applikációval rendelkezik, **nagyobb arányban saját infrastruktúráján** használja ezeket a szolgáltatásokat.

## Digitális ügyintézési szolgáltatások

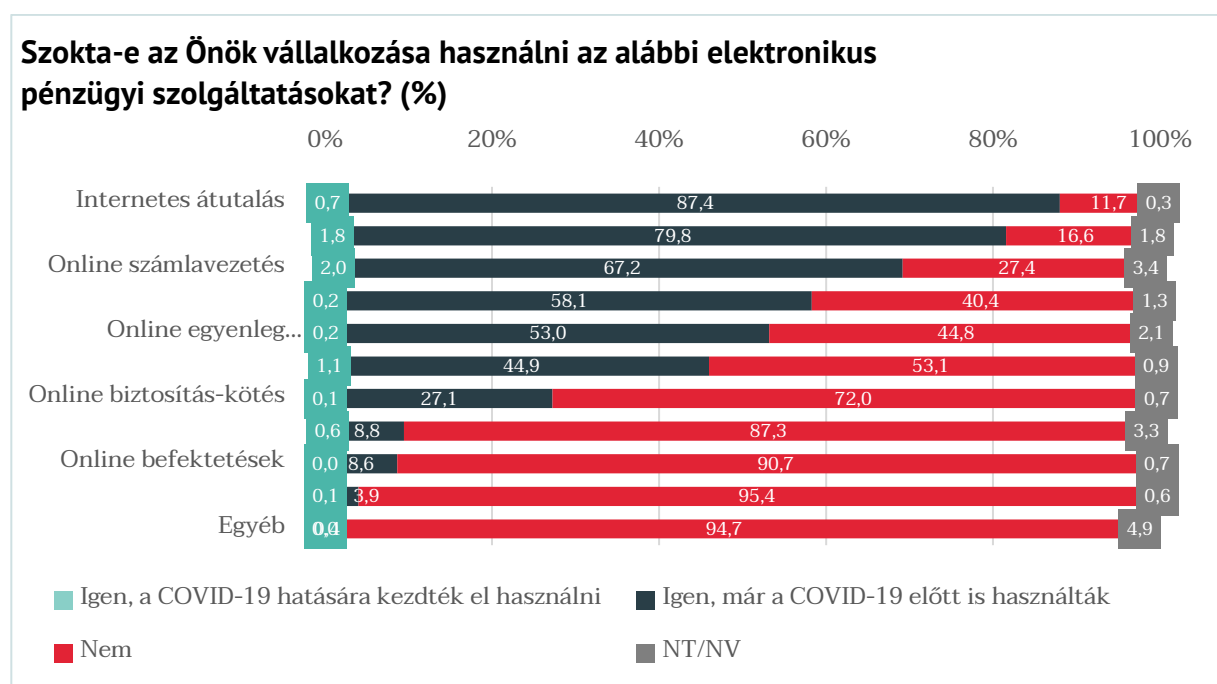
Az **elektronikus ügyintézési szolgáltatások** közül az érintett vállalkozások leggyakrabban az **adó- és járulékbemlétet intézik online** (75,6 százalék). Szintén jelentősnek mondható a különböző **eBEV-szolgáltatások** és a **Cégkapu** szolgáltatás használata is (mindkettő 68 százalék).



Forrás: Századvég

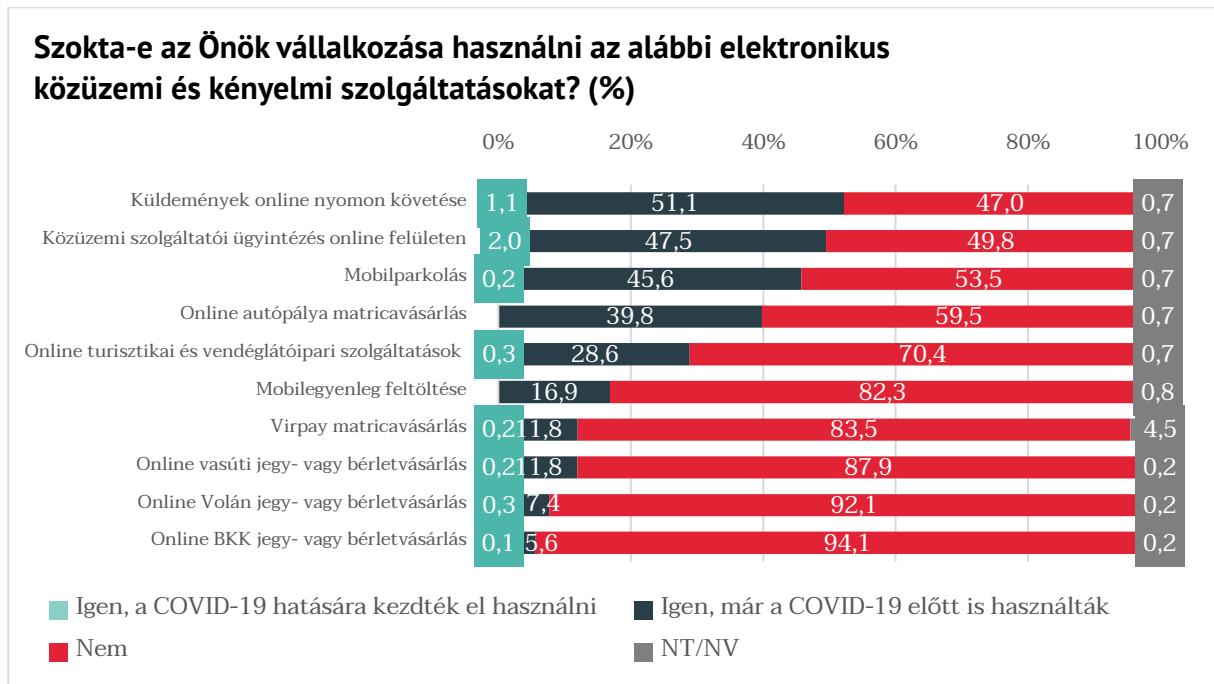
A COVID-19 járvány hatása e szolgáltatások esetében jobbra elenyészőnek mondható, az egyetlen kivételt a **jármű tulajdonosváltás bejelentése** szolgáltatás képezi: **e szolgáltatás igénybevétele** a járvány idején mintegy **10 százalékkal bővült**.

A mikrovállalkozások többsége **már a járvány előtt is használta a legjellemzőbb online pénzügyi szolgáltatásokat**: internetes átutalást a vállalkozások 88,1 százaléka kezdeményezett már, azonnali átutalást pedig 81,6 százalék. Az érintettek több mint kétharmada bankszámláit online vezeti, és több mint felük (58,3 százalék) banki applikációt is használ pénzügyei intézésére.



*Forrás: Századvég*

Az **elektronikus közüzemi és egyéb kényelmi szolgáltatások** használata jellemzően igen alacsony. Az egyetlen szolgáltatás, amelyet a vállalkozások több mint fele igénybe vesz, a **küldemények** (pl. app-on belüli, weblapon keresztül történő, stb.) **online nyomon követése**, ami alighanem az online értékesítéshez és/vagy vásárláshoz kapcsolódik.



Forrás: Századvég

## Online beszerzés és értékesítés

A megkérdezett **vállalkozások 68,4 százalék**a szokott **online beszerezni**, a COVID-19 járvány ideje alatt mintegy 3,5 százalékkal (2,3 százalékponttal) nőtt a belföldről online vásárló mikrovállalkozások aránya, míg a külföldről történő vásárlás növekedése 2,6 százalékos (0,7 százalékpont) volt.

**Az online értékesítő mikrovállalkozások aránya 16,4 százalék** (a DESI 2020 felmérés szerint a magyar kkv-k csupán 12 százaléka értékesített online 2019-ben). A pandémia idején elsősorban a **belföldi értékesítésben** mutatkozott **némi** (3,8 százalékos) **növekedés**, a külföldi értékesítést a járvány érdemben nem befolyásolta.

Az **értékesítéshez igénybe vett platformok** között a **nemzetközi e-kereskedelmi platformok** (pl. Ebay, Amazon, Facebook) a legnépszerűbbek. Az érintett vállalkozások közel negyede **saját céges applikáción** keresztül értékesíti termékeit/szolgáltatásait. Minden ötödik online értékesítő mikrovállalkozás rendelkezik **saját fejlesztésű webshoppal**, illetve webáruházzal.

Az **online értékesítésből származó árbevétel arányát** az érintett vállalkozások (a teljes kérdezetti kör 16,4 százaléka) átlagosan 52,5 százalékra teszik, ami a teljes mikrovállalati körre vetítve kb. 8,5 százalékos arányt feltételez (a DESI 2020-as értékelése szerint a kkv-k 11 százalékos online árbevételi arányról számoltak be).

## Digitális attitűdök

Amikor a mikrovállalkozásokat a **digitális szolgáltatásokhoz társított előnyökről** kérdeztük, elsősorban a **gyorsaságot** (kétharmad) és **kényelmet** (háromnegyed) emelték ki. A **költségmegtakarítást** csak a válaszadók kevesebb, mint fele azonosította olyan okként, amely miatt a személyes ügyintézésel szemben az online ügyintézési formákat választja.

A digitális szolgáltatásoktól való **távolmaradás három leggyakoribb oka** a „**nem ismeri**”, „**nem tudja használni**”, illetve a „**nincs szüksége rá**”. A nem használók körében jelentős arányt tesznek ki a **biztonsági aggályaik**at említő válaszadók is, különösen igaz ez a pénzügyi szolgáltatások használatát illetően.

Arra a kérdésre, hogy **milyen feltételek, körülmények** esetén vennék igénybe az érintett digitális ügyintézési szolgáltatásokat, a megkérdezettek mintegy harmada (a pénzügyi szolgáltatásoknál negyede, a közüzemiekénél majdnem fele) ismét megerősítette, hogy **nincs szüksége ezekre a szolgáltatásokra**, illetve a **válaszadók 15-33 százaléka szerint nincs is olyan körülmény, ami rábírhatná őket** ezeknek a szolgáltatásoknak az igénybevételére.

Kedvező fejlemény viszont, hogy a pandémia időszakában megjelent **új felhasználók döntő része a járvány elmúltával is az online formákat tervezi választani**.

A kutatási eredményekből látszik, hogy a **magyar kis- és középvállalkozások tehát még nem ismerték fel a digitalizációban rejlő lehetőségeket**, ami mind a vállalkozások, mind pedig a nemzetgazdaság szintjén hatékonysági, versenyképességi hátrányt jelent. Így a **vállalkozásfejlesztési, illetve digitalizációs szakpolitika számára jelentős mozgástér mutatkozik** olyan programok kidolgozására, amelyek alkalmasak a hazai mikrovállalkozások (és a hasonló mutatókkal rendelkező kkv-k) digitalizációval kapcsolatos attitűdjeinek



megváltoztatására, illetve a digitális technológiák adaptációjának érdemi ösztönzésére.