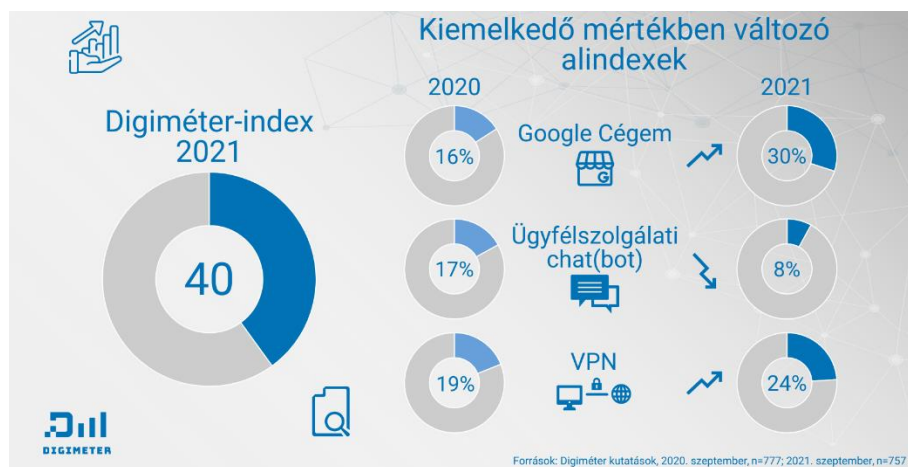


## Digiméter: látszólag megakadt a hazai kkv-k digitalizációja

A Digiméter 2020 után idén is megmérte a hazai kis- és középvállalkozások (kkv-k) digitalizációját. A fő index 40-es értéke (100-as skálán) nem változott, látszólag nem történt érdemi elmozdulás a tavalyi évhez képest. Az adatok mélyére nézve azonban több apró eltérésre lehetünk figyelmesek, amik hosszabb távú változások előszelét is jelenthetik. A hazai digitalizációt furcsa kettősség jellemzi: miközben az alkalmazottak és cégvezetők magánemberként a legmodernebb digitális eszközöket és szolgáltatásokat használják, addig munka közben sokszor nélkülözik ezeket. Kivételek persze akadnak, ezért is hívta életre a mérés mögötti konzorcium 2021-ben a Digiméter-díjat, hogy kiemeljék a követendő példákat.

A 6 területet lefedő alindexek közül kiemelkedő változás a digitális jelenlét esetében, hogy jelentősen emelkedett a Google Cégem fiókkal rendelkezők aránya (16%-ról 30%-ra), ugyanakkor visszaesett az ügyfélszolgálati chatet vagy chatbotot használó cégek aránya (17%-ról 8%-ra). Az informatikai biztonság alindex mérése során pedig az derült ki, hogy egyre több cég használ VPN-t (19% helyett 24%).



A Digiméter, a digitális „métérrúd” a tavalyival megegyező módon közel 50 kérdéssel, 6 területen vizsgálta meg a cégek digitalizációját (digitális jelenlét, digitális mindennapok, vállalkozásvezetés, értékesítés és marketing, digitális pénzügyek, informatikai biztonság). A 2021. augusztus-szeptemberben végzett hibrid, online és telefonos adatfelvétel 757 hazai kkv válasza alapján rajzol országosan reprezentatív képet a hazai helyzetről.

### Máma már nem digitalizálódik tovább

A Digiméter eredményekben leginkább szembeszökő a változás látszólagos hiánya. A főindex stabilitása meglepte a mérés készítőit is, akik arra számítottak, hogy ha kis

mértékben is, de évről-évre érzékelhető lesz a hazai cégek fejlődése a vizsgált területeken. Az okokat keresve a legvalószínűbb magyarázatnak az tűnik, hogy a mögöttünk álló másfél év különleges volt a kkv-k életében is. 2020 márciusa után a legtöbb cég kényszerdigitalizáción ment keresztül, amikor több újítást is bevezettek (például új, online értékesítési megoldásokat próbáltak ki, távmunkára tértek át), ezek egy része azonban vagy nem vált be, vagy a járvány lecsengésével egyszerűbb volt visszatérni a jól megszokott régi folyamatokhoz, amik nélkülözik a legmodernebb digitális megoldásokat. Így a tavalyi, 2020. őszi felmérés egy részben „felturbózott” állapotot mutatott a cégekről –, valószínűleg nagyobb ugrást láttunk volna 2019. és 2020. között, ha egy évvel korábban kezdődött volna a kutatás. Ezt kompenzálhatja a 2021-ben tapasztalt változatlanság. A digitális pénzügyek kivételt képeznek, továbbra is a legfejlettebb területnek számít a vállalkozások digitalizációs tevékenységei között.

„Az világosan látszik, hogy a pénzügyek területén a hatósági szabályozás segített beindítani, felgyorsítani a digitalizációs folyamatokat. Ha elkezdik használni a számlázóprogramot a vállalkozások, hamar rájönnek, hogy további automatizmusokkal jelentősen csökkenthetik a pénzügyi adminisztrációra fordítandó időt, erőforrást. Természetesen emögött komoly edukációs erőfeszítések is meghúzódnak, az a célunk, hogy minél jobban segítsük a vállalkozókat a saját céljaiknak megfelelő megoldások megtalálásában” - mondta Ángyán Balázs, a Számlázz.hu ügyvezetője. – „Bízunk benne, hogy a számlázóprogramok által, majd a komplexebb pénzügyi automatizmusok kiépítésével a vállalkozások egyre tudatosabbak lesznek a pénzügyeik terén és “rákapnak” a digitalizációra.”

### **Hallgat a felszín, beszél a mély**

Persze, ha mélyebben megnézzük az adatokat, a felszínen lévő mozdulatlanság több apró, ám annál érdekesebb változást rejt. Ha például a vállalkozások méretét vizsgáljuk, azt látjuk, hogy a nagyobb (50-249 főt foglalkoztató) kkv-k fejlődni tudtak: fő Digiméter indexük 49-ről 52-re nőtt – csak ezt ellensúlyozza, hogy a náluk kisebb cégeknél visszaesés vagy stagnálás volt megfigyelhető. A vállalkozások székhelye szerint is láthatunk eltéréseket: a közép-dunántúli cégek indexe a tavalyi 41-ről 36-ra, a dél-dunántúli cégeké 39-ről 33-ra, az észak-magyarországiaké pedig 39-ről 35-re csökkent, amit a fő index szintjén a közép-magyarországi cégek fejlődése takar el.

A mélyben zajló változásokat részletekbe menően mutatja be a [Digiméter oldalán elérhető 2021-es tanulmány](#). Ezek közül a legfontosabbak:

- digitális jelenlét: 2020-hoz képest (18%) kevesebb cégnek van webáruháza (13%), míg számottevően emelkedett a Google Cégem fiókkal rendelkezők aránya (16%-ról

- 30%-ra), illetve jelentősen visszaesett az ügyfélszolgálati chatet vagy chatbotot használó cégek aránya (17%-ról 8%-ra)
- digitális mindennapok: miközben az otthoni munkavégzés lehetősége nem változott (a cégek 23%-a biztosítja), kismértékben nőtt a telekonferencia szoftvert (27%-ra) és kollaboratív csevegőszoftvert használó cégek aránya (10%-ra)
  - vállalkozásvezetés: csökkent a vállalatirányítási rendszerrel rendelkező cégek aránya (45%-ról 34%-ra), de emelkedett a papíralapú összesítéseket használó cégek aránya (33%-ra), és több cég gyűjt adatokat, hogy megalapozza a döntéseit (66% helyett 74%)
  - értékesítés és marketing: nem szignifikánsan, de csökkent az online hirdető cégek aránya (41%-ra) és az online ügyfélszerző eszközök használata (26%-ra)
  - digitális pénzügyek: változatlanul ez a terület a legfejlettebb a hat közül, mivel a hazai szabályozás elvárja a digitalizációt. Az utóbbi egy évben nőtt a számlázórendszert használók aránya (összességében 79%-ról 86%-ra, felhőalapú rendszert (is) alkalmazók esetén 16%-ról 19%-ra), és csökkent azok aránya, akik nem bocsátanak ki/nem fogadnak el elektronikus számlát (18%-ról 11%-ra), eközben a banki mobilappok használata esett (58%-ról 48%-ra).
  - informatikai biztonság: több cég használ VPN-t (19% helyett 24%), de a vírusirtó használata visszaesett (összességében 88%-ról 84%-ra, felhőalapú szolgáltatást (is) használóknál 15%-ról 8%-ra) és egyre kevesebb cég nem készít biztonsági másolatot (tavaly 17%, idén 14%)

### **Miért nem füröszöd önmagadban?**

A kis- és középvállalkozások digitalizációja kapcsán tetten érhető egyfajta kettősség. Míg a cégek vezetői, döntéshozói és alkalmazottai magánemberként az internet- és digitális eszközhasználatukban feltehetően nem térnek el szignifikánsan a hazai átlagtól, addig a munkahelyükön, cégükénél mégis megelégszenek a meglévő folyamatokkal, analóg megoldásokkal. A Digiméter megbízásából a konzorciumban részt vevő Reacty Digital 2021 szeptemberében végzett a 18-79 év közötti magyar lakosságra reprezentatív felmérést, hogy feltárja, milyen eltérés van a hazai kkv-k és a lakosság gyakorlata között. Ebből kiderült, hogy a felnőttek 71%-a szokott terméket vagy szolgáltatást vásárolni online hirdetés hatására, miközben a kkv-k 41%-a hirdet csak online. Míg a hazai felnőttek 92%-a keres terméket vagy szolgáltatást a Google keresővel és 78%-a keres üzletekre, irodákra, vendéglátóhelyekre a Google Térkép segítségével, addig a kkv-k 27%-a található meg a Maps-en, 30%-nak van Google Cégem fiókja, 25% hirdet Google Ads-szel, 11% használ Google Shoppingot és 7% keresőoptimalizálást. A lakosság 88%-a szokott családtagokkal vagy barátokkal chatelni és 59% videochatel (pl. Zoom, Google Meet), ehhez képest mindössze a cégek 27%-a vesz igénybe telekonferencia szoftvert és 10%-a chatet a munkavégzéshez. A magyar kkv-k számos területen lemaradnak tehát a lakossághoz képest, nem aknázzák ki a digitális

eszközökben rejlő lehetőségeket, nem használják ki a munkavállalók meglévő digitális készségeit.



### Így adnak e kicsinyek példát

A Digiméter, amelynek immár második éve a Számlázz.hu a főtámogatója, nemcsak arra alkalmas, hogy bemutassa a lemaradást, hanem tükröt is tart a cégeknek és segít a fejlődésben. A Digiméter konzorcium 2021-ben díjat hívott életre, hogy a mérésben részt vevő 757 kis- és középvállalkozás közül megtalálja azt, amelyik összességében a digitalizációt tekintve a leginkább versenyképes. 2021-ben a Digiméter díj nyertese a [BonAir BG Kft.](#) lett, amely 86 pontot ért el a 100-ból, kiegyensúlyozott teljesítményével követendő példát mutathat a többiek számára. Az első helyezett díja a dicsőségen túl féléves ingyenes szolgáltatás az OTP SimplePay online fizetési rendszerében vagy a SimpleBusiness szolgáltatásban.

Végeredményben tehát azt látni, hogy látszólag a hazai kkv-k digitalizációja egy helyben toporog ugyan, a háttérben a cégek egy része fejleszti a folyamatait. Mindeközben további jelentős potenciál nyugszik a magyar cégek digitalizációjában, csak meg kell tanulniuk jobban kamatoztatni az alkalmazottaik digitális készségeit és megfelelni az ügyfelek hétköznapi online gyakorlatának.

A kutatás teljes elemzése elérhető a <https://digimeter.hu/kutatasok/> weboldalon.

## **A Digiméterről**

A Digiméter – Digitális Versenyképességi Mutató 2020-ban indult mérési rendszer, amely két évtizedes digitalizációs tapasztalattal rendelkező szakemberek részvételével, a SmartCommerce Consulting, a Reacty Digital, az eNET és a Virgo megvalósításában, valamint a Számlázz.hu főtámogatói és a Vodafone Business, a Simplepay by OTP Mobil, valamint az Intren kiemelt támogató részvételével jött létre. További partnerek: Cégjelző – mint támogató; MKIK Modern Vállalkozások Program – mint szakmai partner, Digital Hungary és HVG – mint médiapartnerek. A mérések eredményei elérhetők a program honlapján: <https://digimeter.hu/>. A mérések közzététele után az “Én Digiméterem” menüpont alatt a kutatásban részt nem vett kkv-k is kitölthetik a kérdőívet és hozzá mérhetik magukat a versenytársaikhoz az adott területen.

### **Sajtókapcsolatok, interjúszervezés:**

Tordy Zsuzsanna, 30/815-4956, [tordy.zsuzsanna@smartcommerce.hu](mailto:tordy.zsuzsanna@smartcommerce.hu)