

# Digiméter Covid '22: A koronavírus hatása a vállalkozások működésére és digitális innovációs lehetőségeire

*Kutatás a kis- és középvállalkozások körében*

*Digiméter projekt – 2022. tavasz*



*Az összefoglaló bármilyen célú  
felhasználása csak pontos hivatkozással történhet!*



# Tartalomjegyzék



/ A kutatás háttere	3
/ Vezetői összefoglaló	8
/ Digiméter Covid '22 Index	9
/ Otthoni munkavégzés	15
/ Ügyfélszerzés és tanácsadás	28
/ Digitális pénzügyek	35

# A Digiméter kutatási projekt háttere



A Digiméter mérési rendszert 2020-ban indította útjára a Smartcommerce Consulting, a Reacty Digital, az eNET és a Virgo. Az eredeti konzorcium átalakulásával 2022-ben várható a Digiméter Egyesületté alakulása. Elsődleges célunk a hazai kis- és középvállalkozások digitalizációjának felmérése, illetve támogatása a leghatékonyabb fejlesztési irányok felé:

1. évente 2 alkalommal mérjük meg a hazai kkv-kat egy-egy reprezentatív kutatással, hogy hogyan állnak a digitalizációban
2. a mérések eredményeinek feldolgozását követően bármelyik hazai cég képviselői szabadon kitölthetik ugyanazt a kérdőívet a [digimeter.hu](https://digimeter.hu) oldalon is és így képet kapnak arról, hogy hol tartanak a többiekhez képest, miben kellene fejlődniük
3. az eredményeket a nyilvánosságban is közzétesszük



# A Digiméter alapító tagjai és a projekt támogatói



## Alapító partnerek:



## Támogatók:

Fő támogatóink:



Kiemelt támogatóink:



További támogatóink:



Médiapartnerünk:



Szakmai partnerünk:



MODERN  
VÁLLALKOZÁSOK  
PROGRAMJA

# A 2022. tavaszi felmérés



A 2022. tavaszi felmérés különös figyelmet fordított a koronavírus hatására bekövetkező hosszabb távú változásokra az általános digitalizáció, az otthoni munkavégzés, illetve ügyfélszerzés szempontjából, emellett a digitális pénzügyi megoldások alkalmazásaira is kitért.

A kutatás részben a 2020-as első Digiméter felmérés megismétlése, ugyanakkor a módszertani változások miatt az eredmények összehasonlíthatósága korlátozott.



**Célcsoport:** 5-249 főt foglalkoztató, nettó 18 milliárd Ft alatti árbevételű cégek



**Módszertan:** telefonos interjúk (CATI)



**Mintaméret:** n=200 súlyozva (súlyozatlanul n=205)  
Országos reprezentatív, többszörösen rétegzett adatfelvétel



8 régió



4 ágazati kör



foglalkoztatottak száma

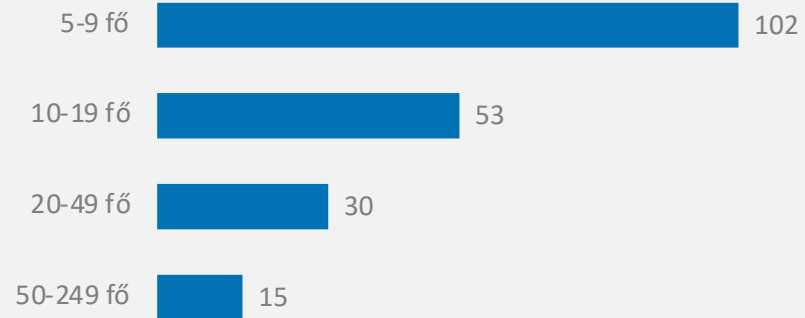


**Adatfelvétel időpontja:** 2022. április 4-12.

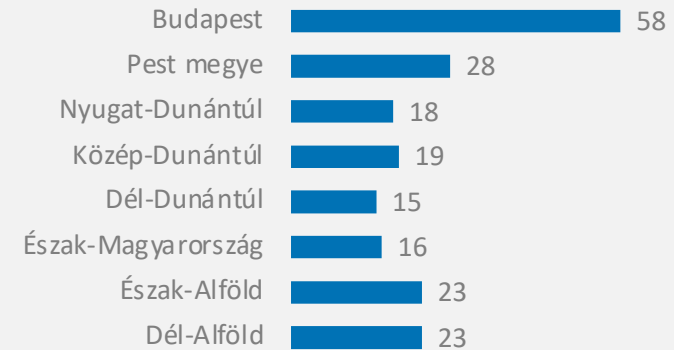
# A minta (cég)



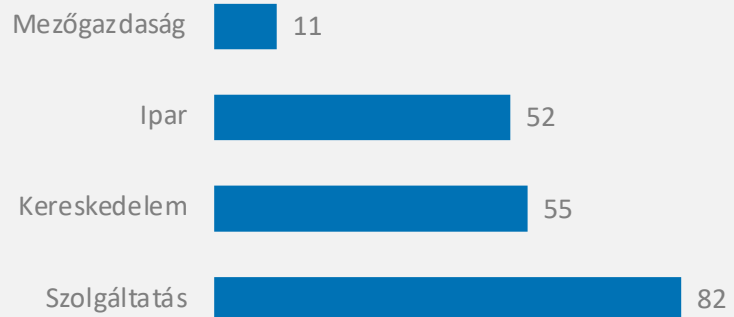
## Foglalkoztatottak száma



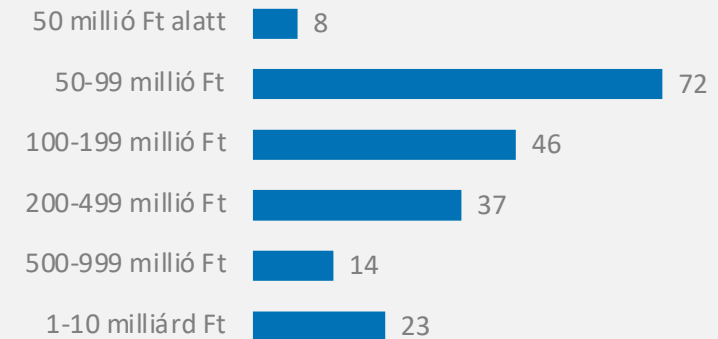
## Régiók



## Ágazat



## Árbevétel (2021)





# Összefoglaló megállapítások



- ✓ A **Digiméter Covid '22 Index 2,6-os értékével** meglehetősen **negatív képet fest** a kis- és középvállalkozások digitalizációjáról. **A koronavírus kényszerítő ereje sem volt elegendő ahhoz, hogy a távmunka, valamint a digitális kommunikációs és vállalati eszközök használata széles körben elterjedjen.** A kkv-k jelentős részének komoly fejlődésre van szüksége ezen a téren a versenyképesség fenntartása érdekében. A 10-19 fős vállalkozások a legtöbb tekintetben rosszabbul teljesítettek, mint az ennél több vagy kevesebb munkavállalót foglalkoztató cégek, ami az index értékében is meglátszik.
- ✓ **A kkv-k csupán negyede biztosít lehetőséget az otthoni munkavégzésre** legalább a kollégák egy részének. **A távmunka gátját elsősorban az otthonról nem végezhető munkakörök jelentik, de a munkavégzés hatékonyságának csökkenésétől való félelem is fontos szerepet játszik** annak ellenére, hogy a távmunkát a járvány miatt bevezető vagy kiterjesztő cégek többsége nem figyelt meg jelentős negatív változást a munkahatékonyságban.
- ✓ **A kommunikációban a hagyományos telefon, illetve az e-mail áll az élen (a fájlokat is elsősorban e-mailben osztják meg),** de tizből hat kkv internetalapú csevegőeszközt (is) igénybe vesz, ugyanakkor irodai kollaboratív alkalmazást csak a cégek hetede használ.
- ✓ Az ügyfélszerzés és tanácsadás területén különösen megfigyelhető az elmaradás, **a személyes ügyfélszerzési megoldások kiemelkedő arányban jelennek meg a digitális megoldásokhoz képest, a vállalkozások bő hatoda pedig semmilyen módszert nem használ.** A kkv-k döntő többsége nem vesz igénybe szakértői segítséget az ügyfélszerzés, digitalizáció, illetve távmunka kapcsán, egyáltalán nem érzik úgy, hogy szükségük lenne ilyesmire.
- ✓ **A pénzügyi folyamatok digitalizációja valamelyest erősebb,** a vállalkozások közel fele pedig legalább néha online dokumentummegosztót alkalmaz a könyvelővel való közös munka során. **A kkv-k 10%-a tervezi, hogy újabb pénzügyi adminisztrációt segítő megoldást vezet be,** melynek kiválasztásakor elsősorban a könyvelő, illetve a fejlesztő ajánlását veszik figyelembe.



# Digiméter Covid '22 Index: összefoglaló



# Indexek – összefoglaló

2,6

A **kkv-k összesített Digiméter Covid '22 Index átlaga 2,6** (tízes skálán), ami **rendkívül alacsony teljesítmény**. Még a legjobb 20%-ba tartozó vállalkozások is csak 4,9-es átlagot tudnak felmutatni, ami közepes teljesítményt jelent, ugyanakkor azt megmutatja, hogy van lehetőség a digitális fejlődésre. Összességében **a 3,0 alatti értéket elérőknek rendkívül nagy szüksége lenne a digitális fejlődésre, és 7,5-ös index felett mondható magyar viszonylatban digitálisan fejlettnek egy vállalkozás.**

2,5

Az **otthoni munkavégzés index 2,5-ös értéke azt mutatja, hogy** a kkv-k nem teljesítenek jól az index alapjául szolgáló szempontok tekintetében (távmunkában dolgozók aránya, a vállalkozás által használt digitális eszközök, cégen belüli kommunikációs csatornák stb.) és **érdemes fejlődniük a témakörben a digitális versenyképesség fenntartása érdekében.**

1,1

Az **ügyfélszerzés és tanácsadás index (1,1) kifejezetten alacsony még a top 20% esetében is (3,6)**. A kkv-k rendkívül **kis arányban használnak digitális ügyfélszerzési eszközöket, illetve ritkán kérnek szakértői segítséget**, vagy keresnek fel online információs forrásokat **a távmunkával, digitalizációval, ügyfélszerzéssel kapcsolatban.**

5,8

A **digitális pénzügyek területén** (online számlázás és könyvelés, pénzügyi adminisztrációt segítő megoldások használata stb.) összességében jobb a helyzet. **Az átlag 5,8** (szintén tízes skálán), ami azt mutatja, hogy **ezen index területén már többnyire közepes teljesítményt** érnek el a kis- és középvállalkozások. **A top 20%-ot** figyelembe véve a pénzügyi index átlaga 7,5, ami **magyarországi viszonylatban már digitálisan fejlettnek minősíthető.**

Fő- és alindexek: tízfokú skálán mért átlagok

Az alindexek hozzájárulása a főindexhez:

- Otthoni munkavégzés: 57%
- Ügyfélszerzés és tanácsadás: 29%
- Digitális pénzügyek: 14%







## Otthoni munkavégzés

- Távmunkában, otthonról dolgozó munkavállalók aránya
- A távmunkában dolgozók arányának változása a koronavírus hatására
- A távmunka mellőzésének indokai, alkalmazásának legnagyobb kihívásai
- A távmunkában dolgozók eszközhasználata
- A vállalkozás által használt digitális eszközök
- A cégen belüli kommunikáció és fájlmegosztás formái
- A vállalkozás tevékenységének változása a távmunka bevezetésének / kibővítésének hatására
- A távmunka hosszú távú fenntartása a vállalkozásban

## Ügyfélszerzés és tanácsadás

- Ügyfélszerzési módszerek használata, új módszerek bevezetése
- Szakértői támogatás igénye a távmunkával, digitalizációval, ügyfélszerzéssel kapcsolatban
- Külső szakértői segítség, online információs forrás és/vagy családtag, ismerős segítségének igénybe vétele a távmunkával, digitalizációval, ügyfélszerzéssel kapcsolatban

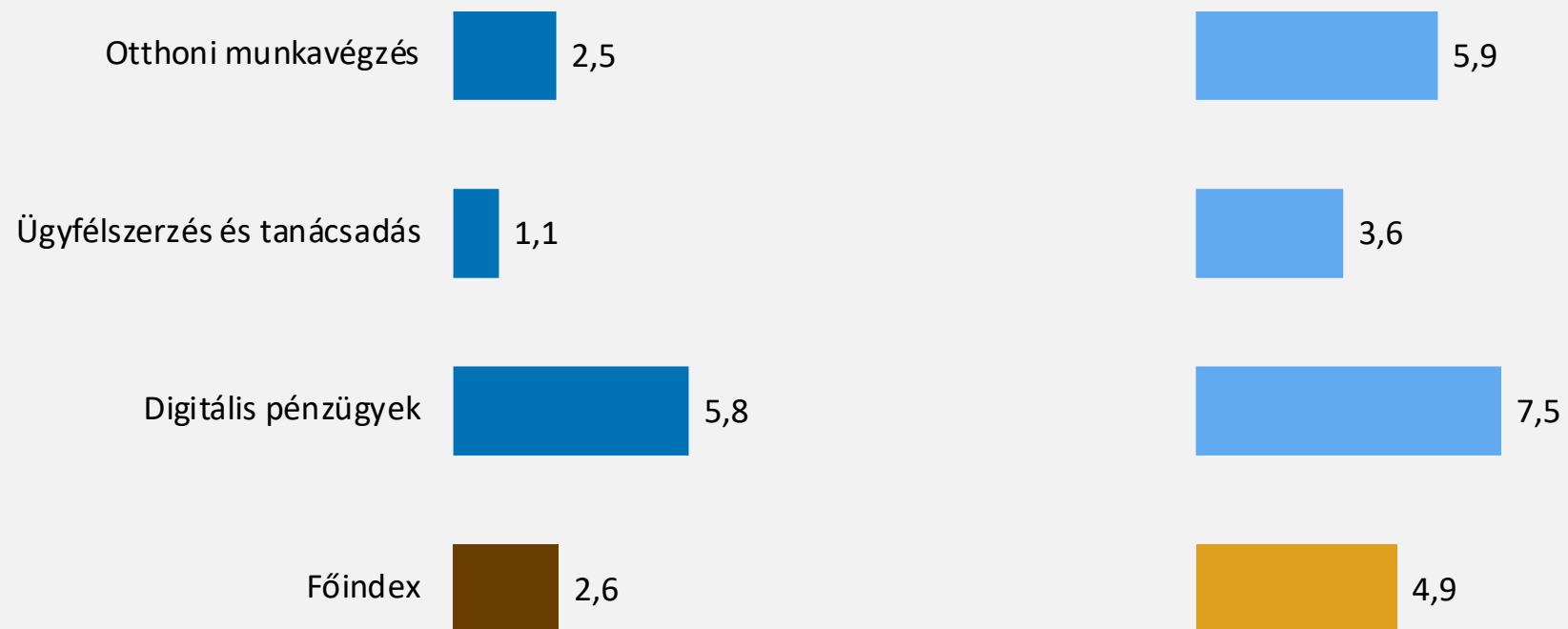
## Digitális pénzügyek

- Használt számlázóprogram típusa
- Könyvelő jogosultságai, könyvelővel való közös munka jellemzői
- Szoftverekre, programokra való költés változása az elmúlt időszakban
- Pénzügyi adminisztrációt segítő új megoldások bevezetése
- Szoftverek, digitális megoldások kiválasztásának szempontjai



## Összes kkv (teljes minta)

## Top 20%\*



Tízfokú skálán

\* Az egyes (al)indexek esetében a legjobb értékkel rendelkező kkv-k felső 20%-ának átlagai



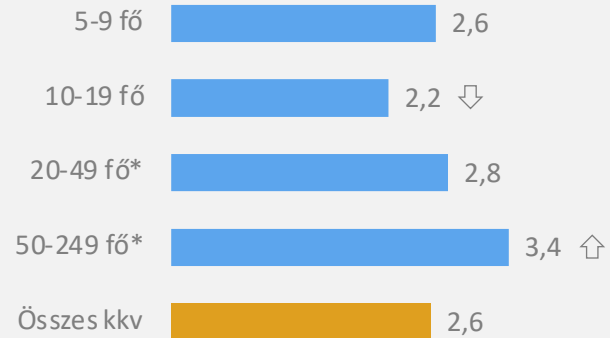
## Digiméter Index



Tízfokú skálán



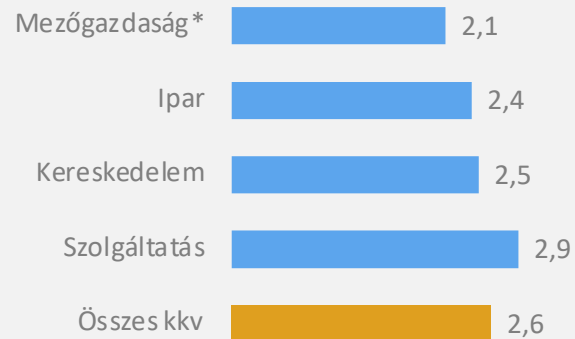
### Foglalkoztatottak száma



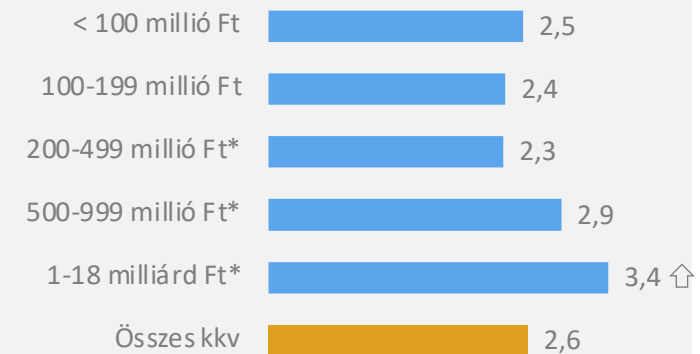
### Régiók



### Ágazat



### Árbevétel (2021)





# Otthoni munkavégzés





# Otthoni munkavégzés – összefoglaló

26%

A **kkv-k bő negyede biztosított lehetőséget az otthoni munkavégzésre a lekérdezés időpontjában**. Ebben nincs szignifikáns eltérés a foglalkoztatottak száma, az ágazat, a régió, illetve a 2021-es árbevétel alapján sem.

40%

A **jelenleg home office lehetőséget biztosító kis- és középvállalkozások kétötödénél növekedett az otthonról dolgozók száma 2020 márciusához viszonyítva – a legtöbb esetben egyáltalán nem volt távmunkában dolgozó kolléga a járványt megelőzően – míg a többiek esetében nem történt érdemi változás**. A létszámváltozásban sem figyelhető meg szignifikáns eltérés a vizsgált demográfiai változók mentén.

60%

A **távmunkát jelenleg nem biztosító vállalkozások háromötöde azzal indokolja a döntést, hogy nincs olyan munkakör, amely lehetővé tenné az otthoni munkavégzést**, kilencedük pedig a munkavégzés hatékonyságának csökkenésétől tart. **A távmunkát jelenleg lehetővé tevők is azt tekintik legfőbb kihívásnak, hogy egyes munkakörök korlátozottan, vagy egyáltalán nem végezhetőek otthonról**, illetve, hogy fenntartsák a munkahatékonyságot.

85%

Az otthoni munkavégzés bevezetése/kiterjesztése a vállalkozások többségénél nem változtatott érdemben a tevékenységen, a munkavégzés hatékonyságán. **A távmunkában dolgozók létszámát növelő cégek döntő többségénél legalább a munkavállalók egy részénél mérlegelik majd a távmunka hosszú távú megtartását** a veszélyhelyzet elmúltával is.

65%

**Az távmunkát biztosító vállalkozások közel kétharmadánál minden otthonról dolgozó kolléga vállalati számítógépet használ a munkavégzéshez**, míg szűk negyedüknél a kollégák egy része, nyolcaduknál pedig mindenki saját számítógépen dolgozik otthonról. Az ipari ágazathoz tartozó vállalkozások esetén átlag feletti arányban használ mindenki saját eszközt.

73%

**A távmunkában dolgozó kollégák szűk háromnegyede használ a kommunikációhoz nem internetalapú telefont, illetve e-mailt**, míg háromötödük internetalapú csevegőeszközön, hetedük irodai kollaboratív alkalmazáson keresztül (is) kommunikál. **A fájlokat is elsősorban e-mailben, csatolt fájlként osztják meg**.

73%

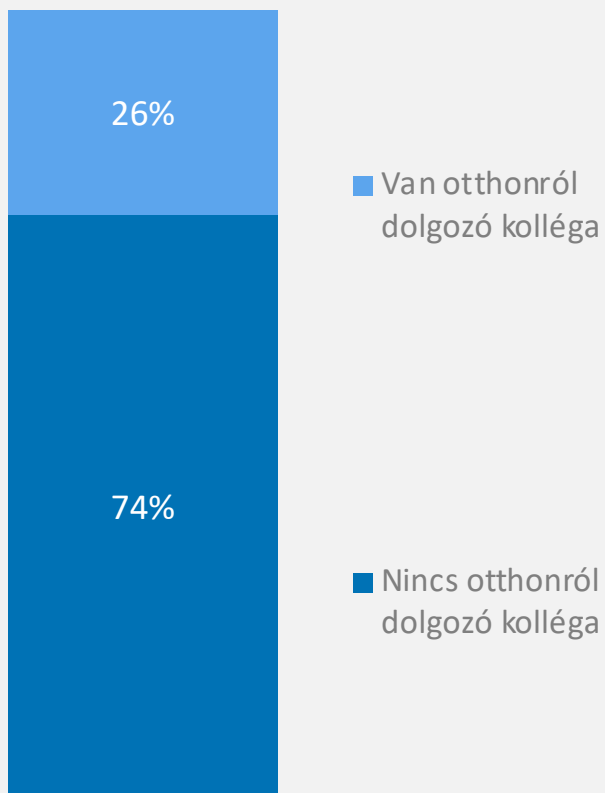
**A digitális eszközök közül az online vagy elektronikus számlázó rendszer használata a legjellemzőbb, a vállalkozások csaknem háromnegyede él ezzel**. Emellett felük online fizetési rendszert, bő kétötödük pedig nem felhő alapú, de távolról elérhető céges szervert (is) használ, illetve készpénzmentes fizetési megoldást (is) kínál.

41%

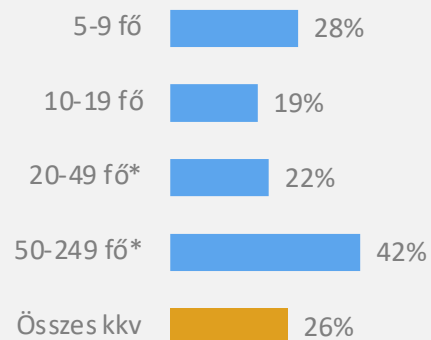
**A vállalkozások kétötödénél a kollégák legalább hetente egy alkalommal részt vesznek online megbeszéléseken**.



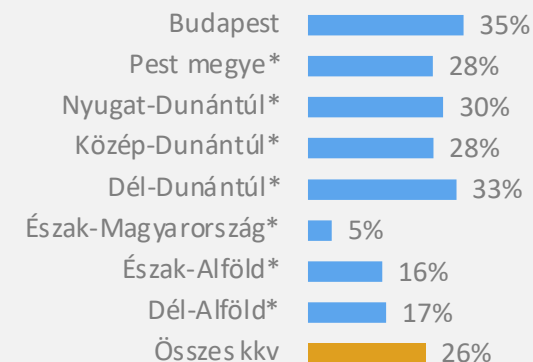
## Otthoni munkavégzés



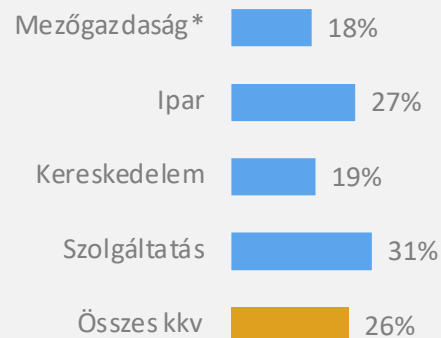
## Foglalkoztatottak száma



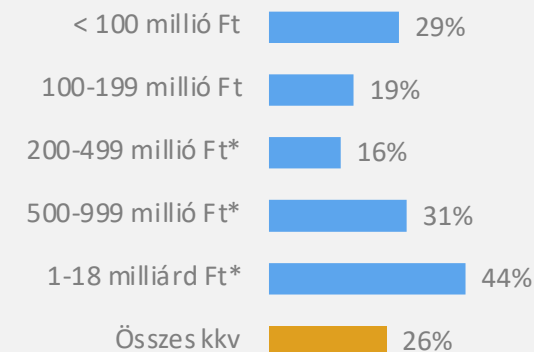
## Régiók



## Ágazat



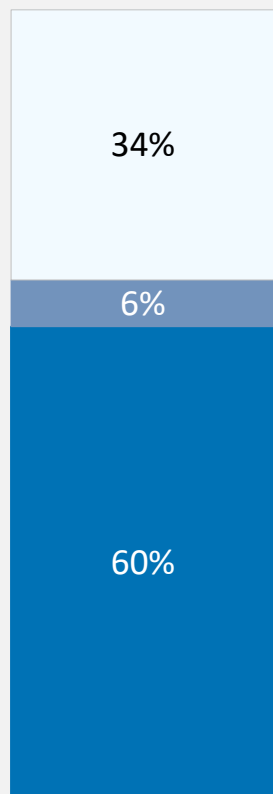
## Árbevétel (2021)







## Otthonról dolgozó kollégák száma



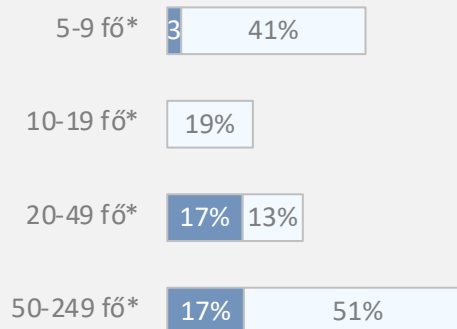
□ Növekedett  
(2020 márciusa előtt  
nem volt távmunkában  
dolgozó kolléga)

■ Növekedett  
(2020 márciusa előtt is  
volt távmunkában  
dolgozó kolléga)

■ Nem változott  
érdemben



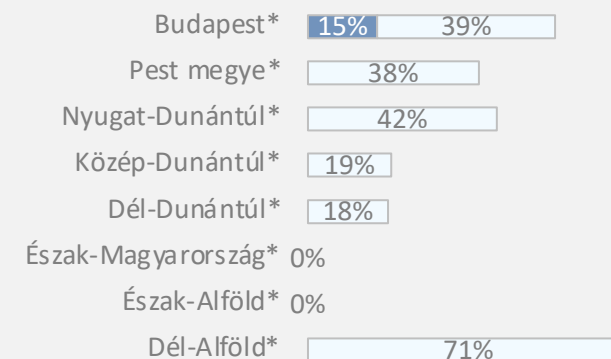
## Foglalkoztatottak száma



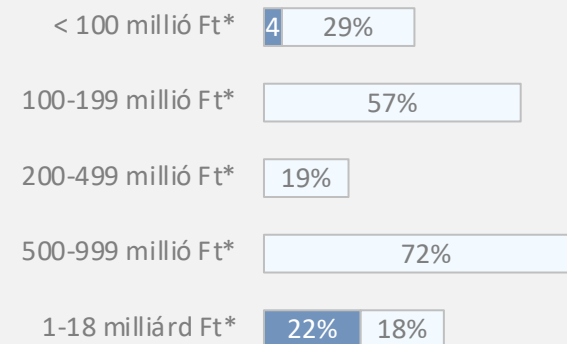
## Ágazat



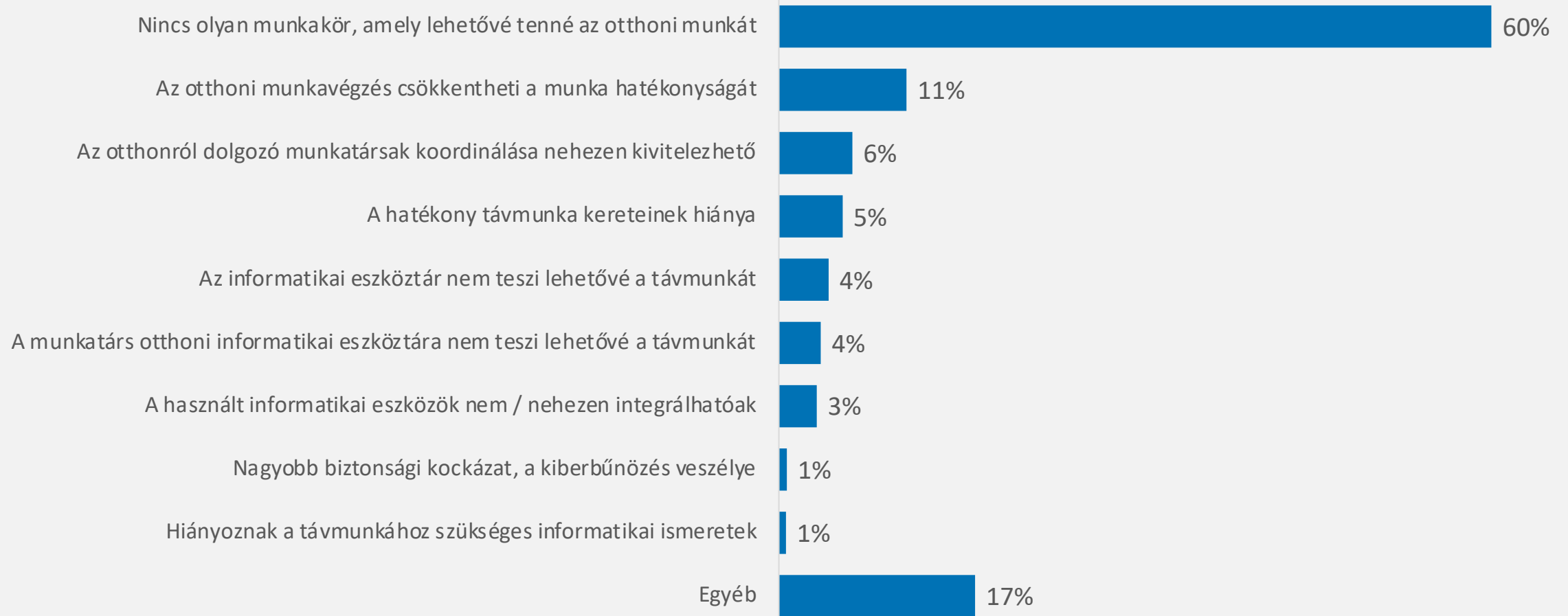
## Régiók



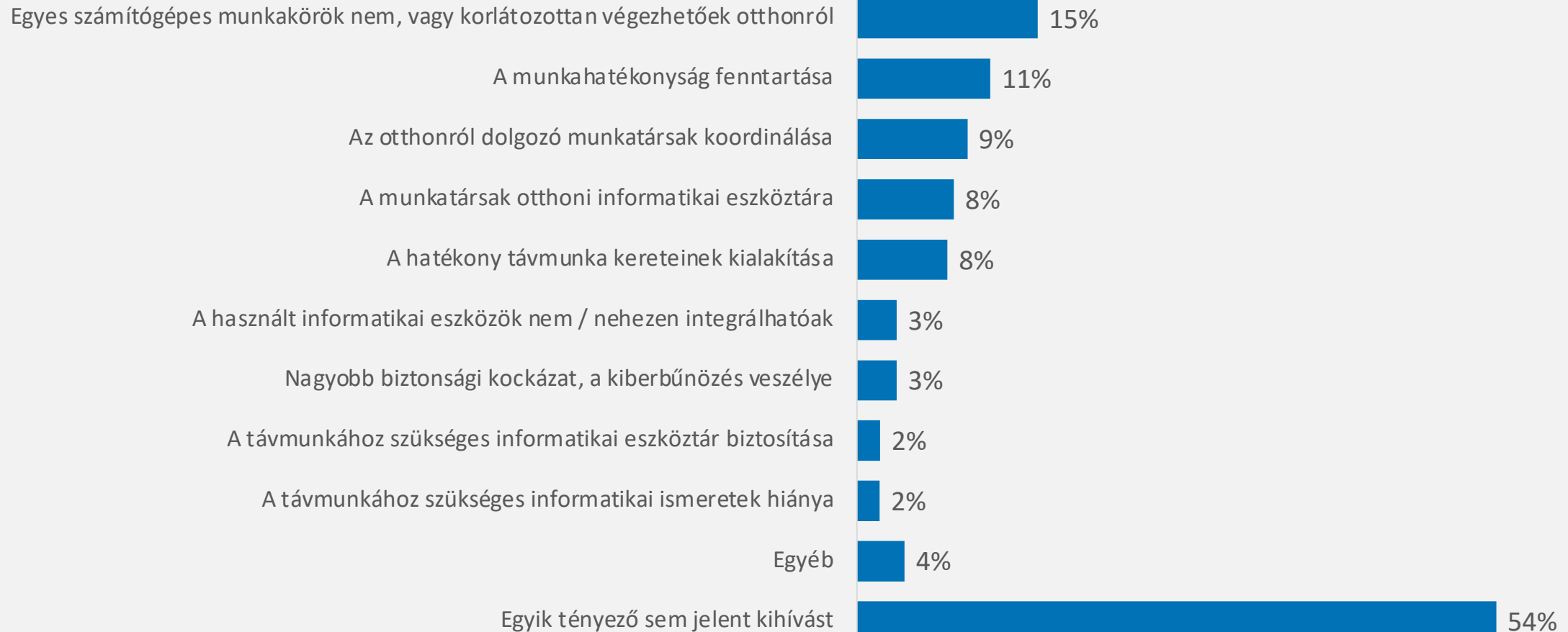
## Árbevétel (2021)



# A távmunka mellőzésének főbb okai

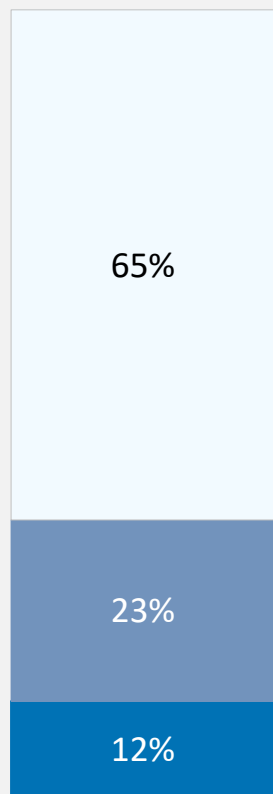


# A távmunka alkalmazásának főbb kihívásai





## Eszközhasználat



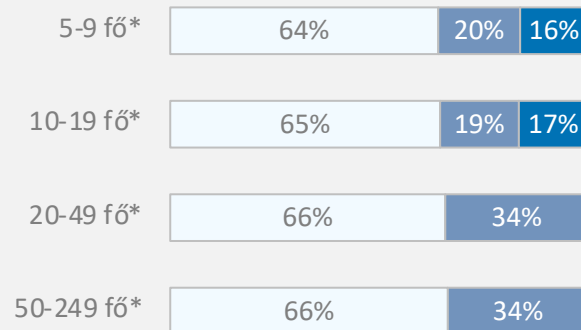
□ Mindenki vállalati számítógépet használ

■ A munkavállalók egy része saját, másik része vállalati munkaeszközt használ

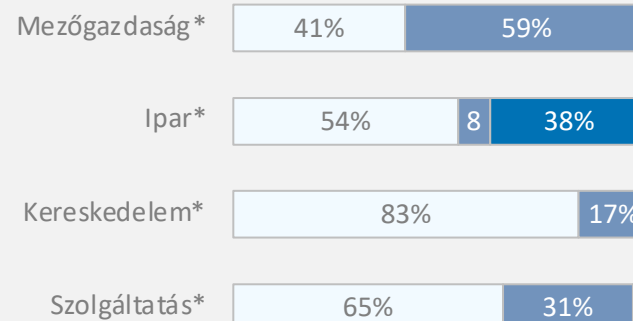
■ Mindenki saját számítógépet használ



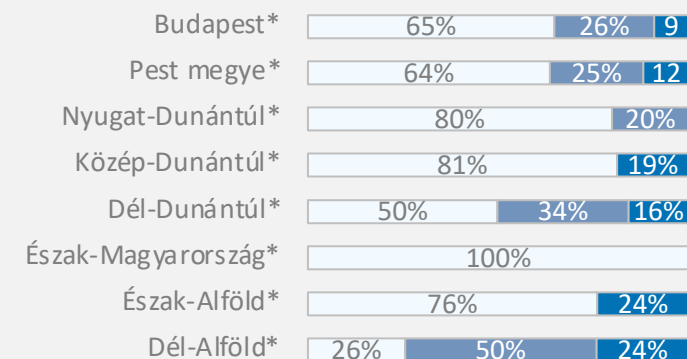
## Foglalkoztatottak száma



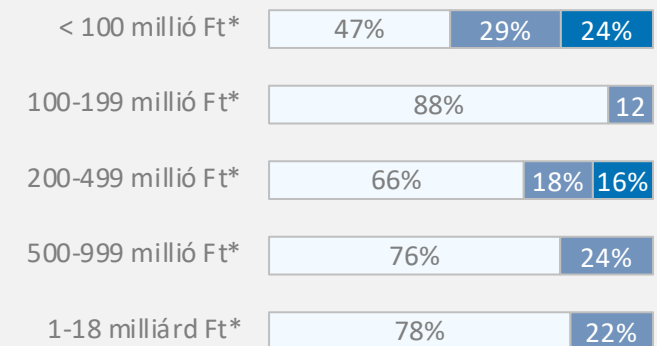
## Ágazat



## Régiók

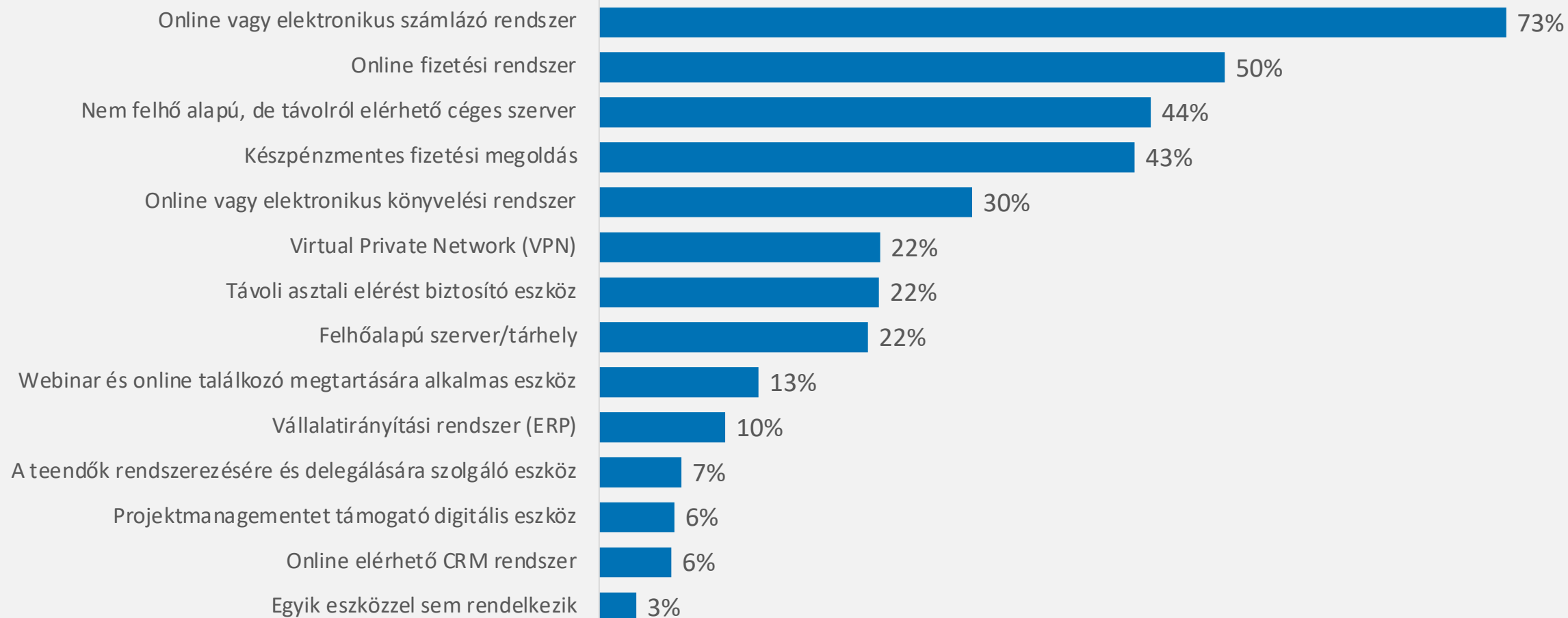


## Árbevétel (2021)

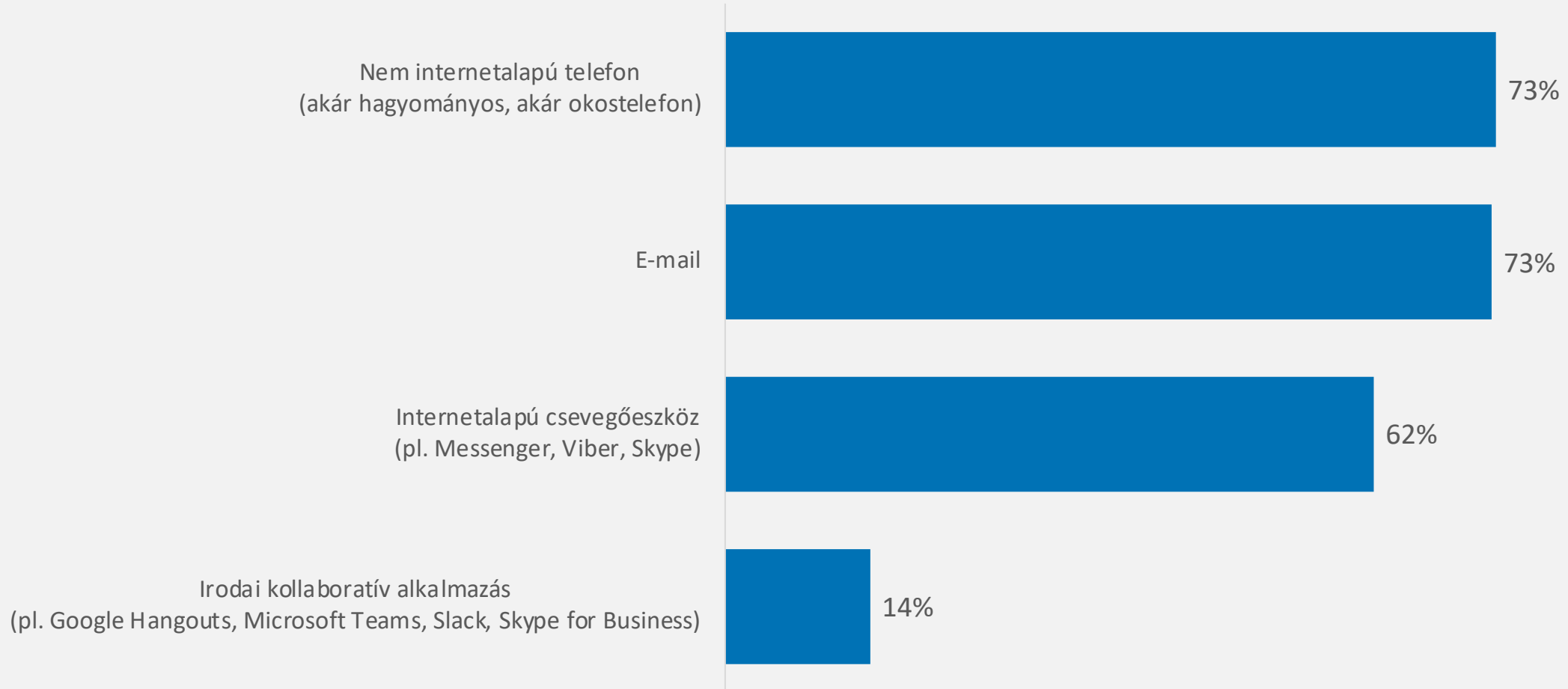




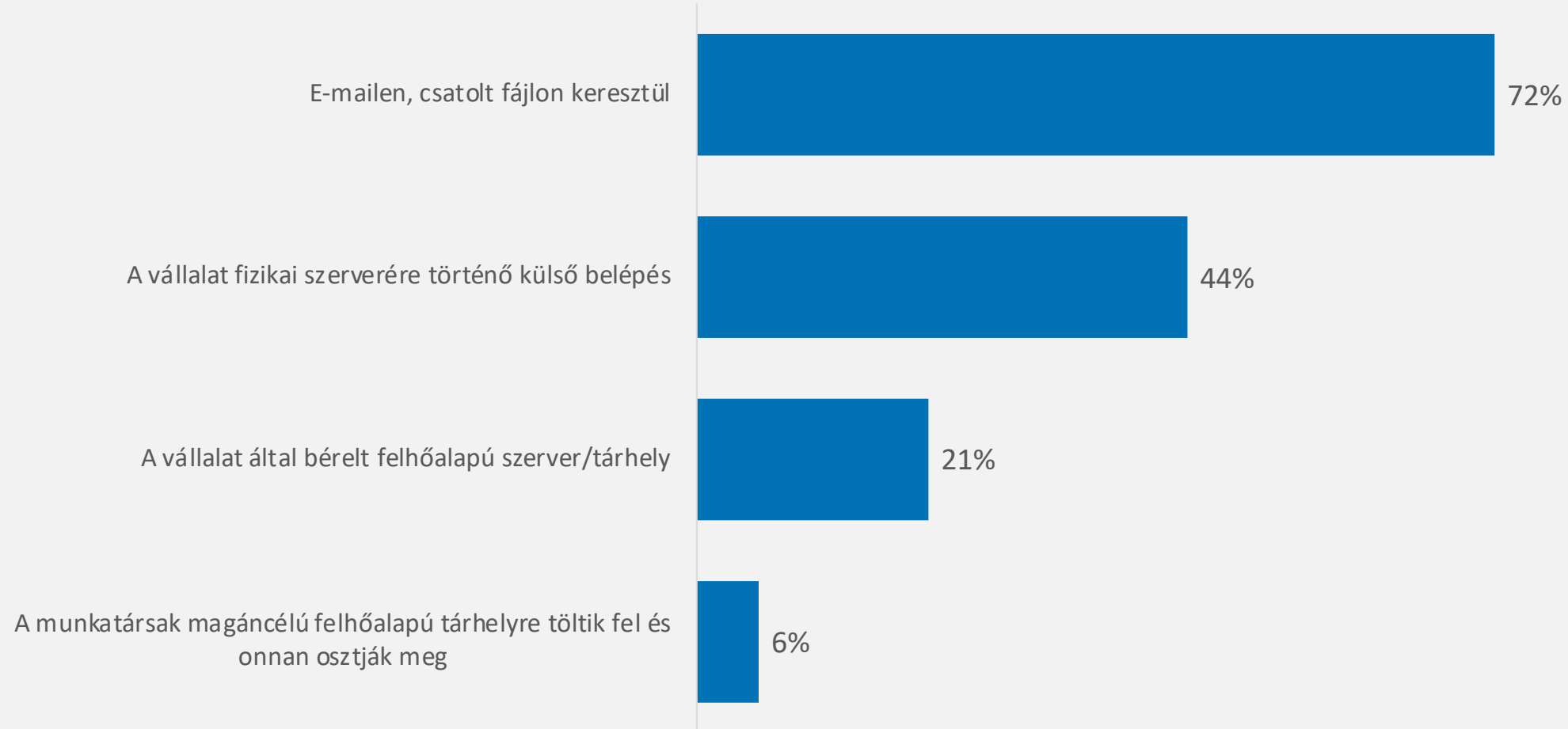
# A vállalkozás által használt digitális eszközök



# A távmunkában dolgozók által használt kommunikációs csatornák



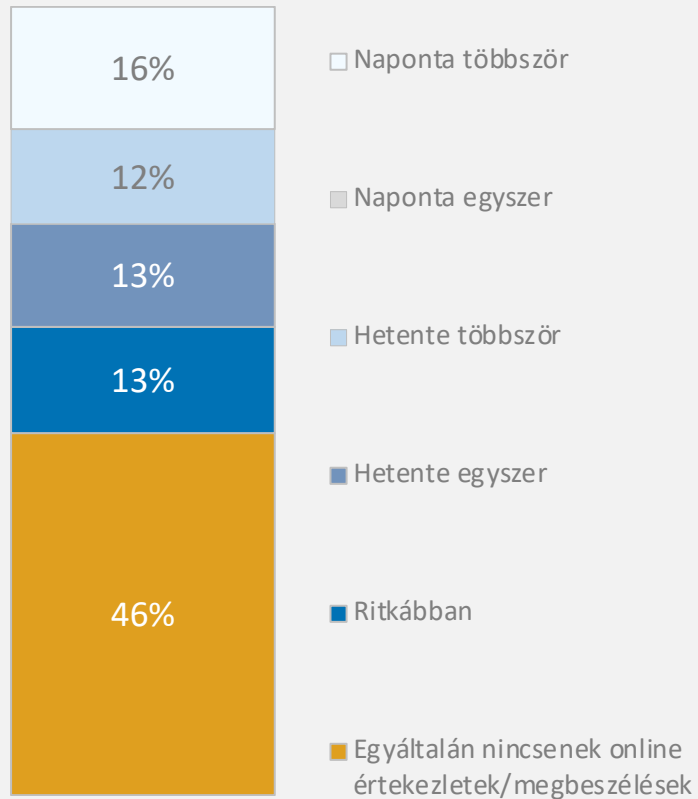
# A cégen belüli fájlmeosztás formái



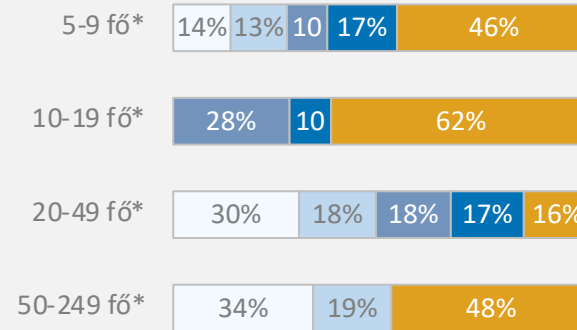




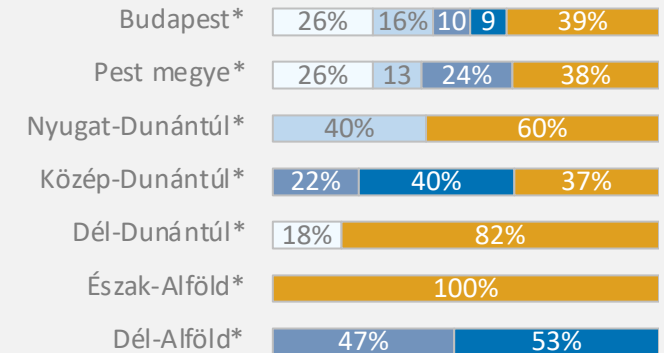
## Online értekezletek



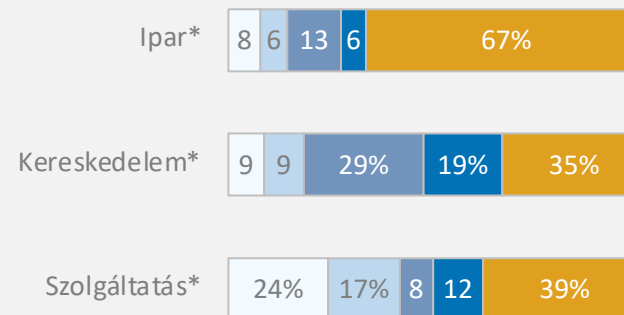
## Foglalkoztatottak száma



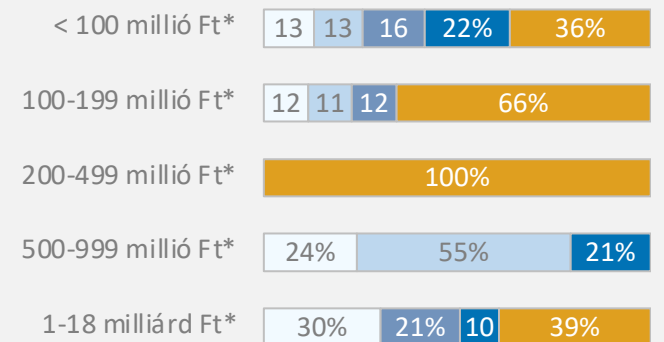
## Régiók



## Ágazat

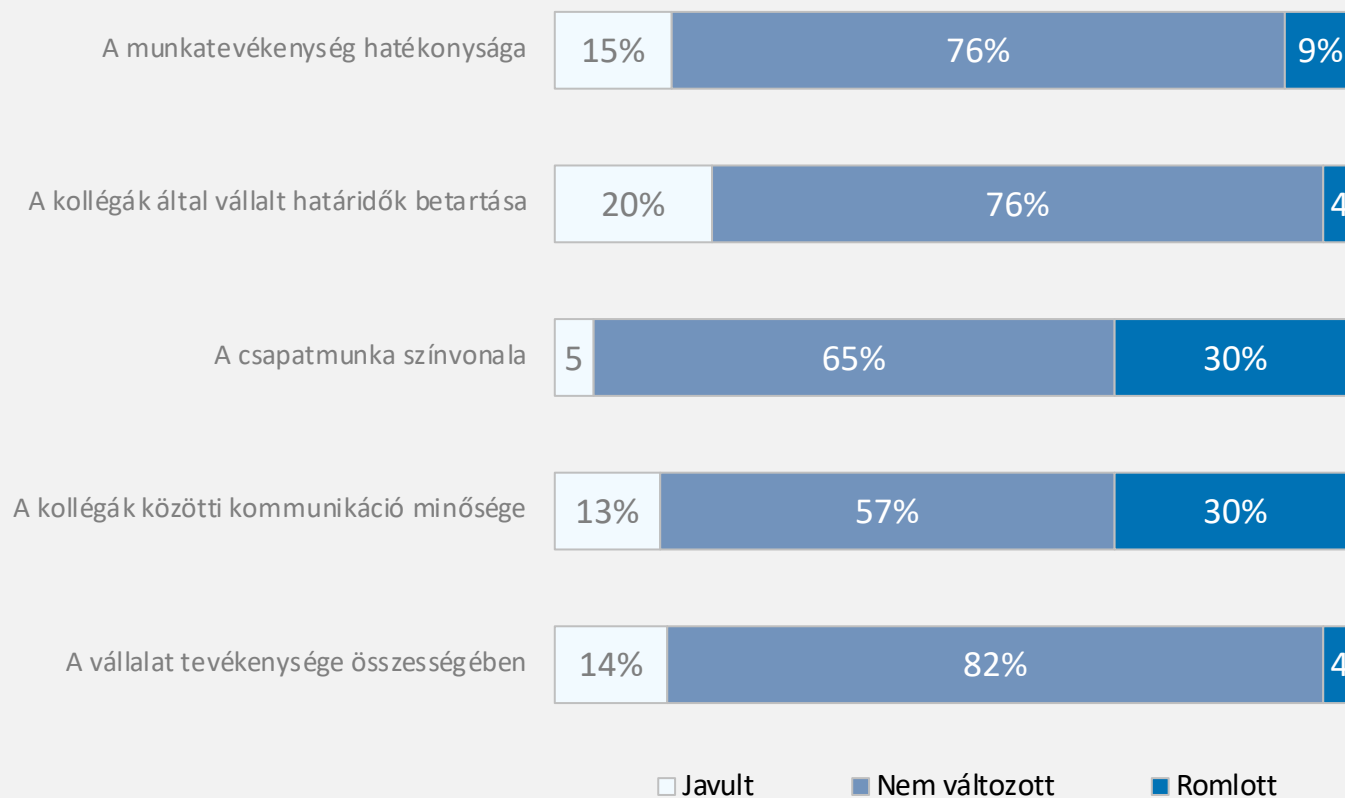


## Árbevétel (2021)

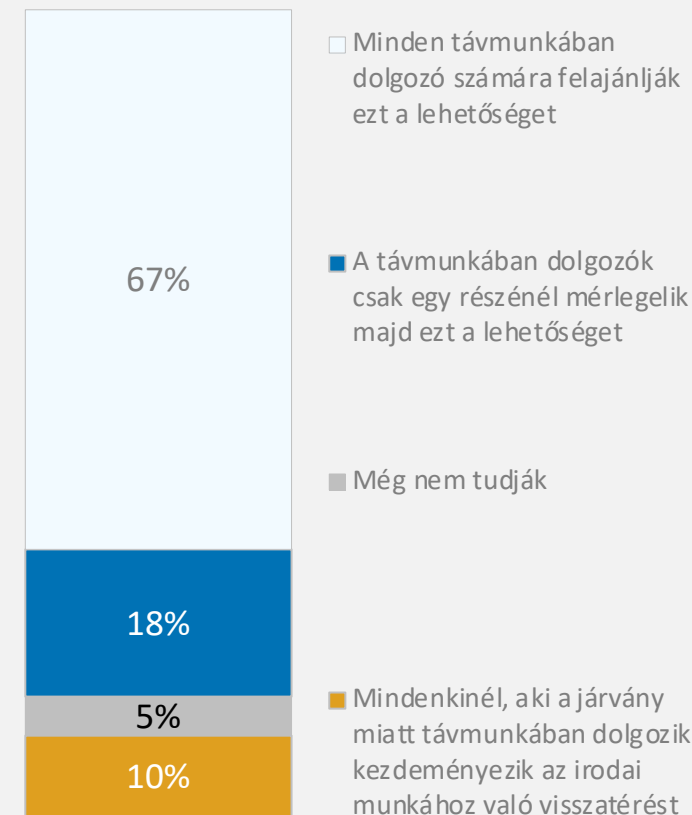




## A távmunka bevezetésének / kiterjesztésének hatása a tevékenységre



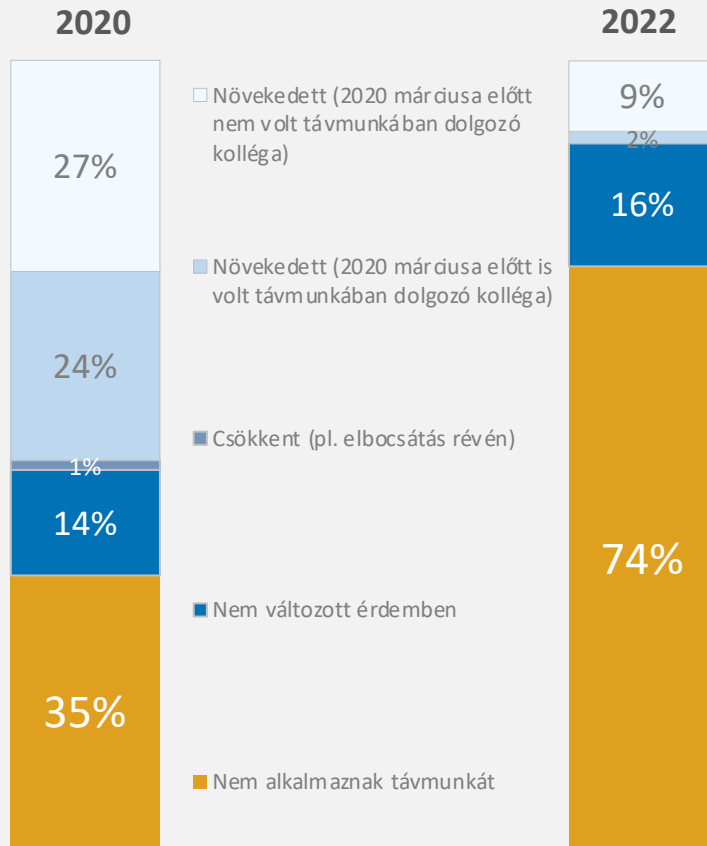
## Távmunka fenntartása a jövőben



# Otthoni munkavégzés változása 2020 vs. 2022



## Otthoni munkavégzés



□ Növekedett (2020 márciusa előtt nem volt távmunkában dolgozó kolléga)

■ Növekedett (2020 márciusa előtt volt távmunkában dolgozó kolléga)

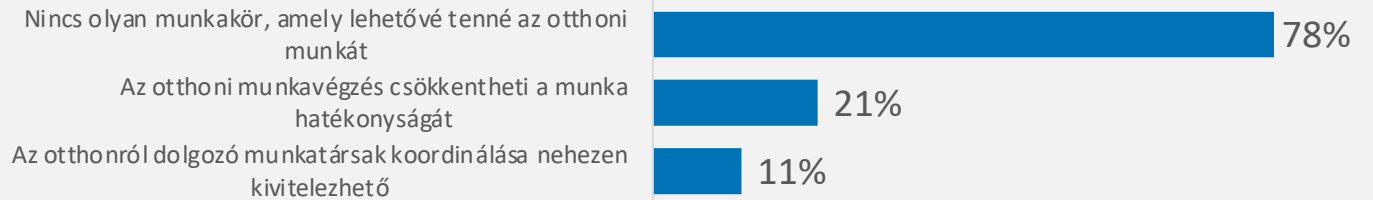
■ Csökkent (pl. elbocsátás révén)

■ Nem változott érdemben

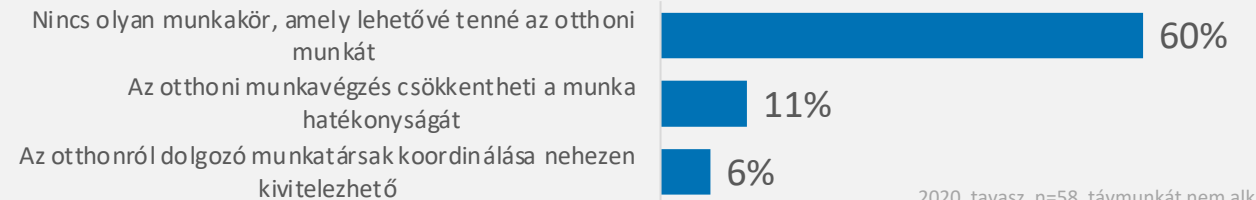
■ Nem alkalmaznak távmunkát

2020. tavasz, n=171, min. 3 főt alkalmazó kkv-k  
2022. tavasz, n=200, teljes minta

2020

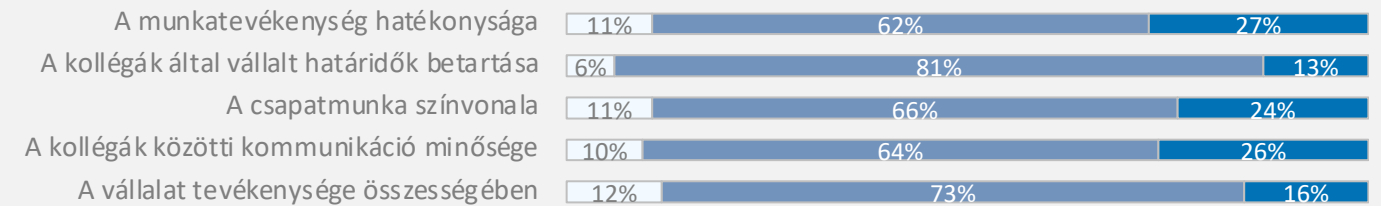


2022

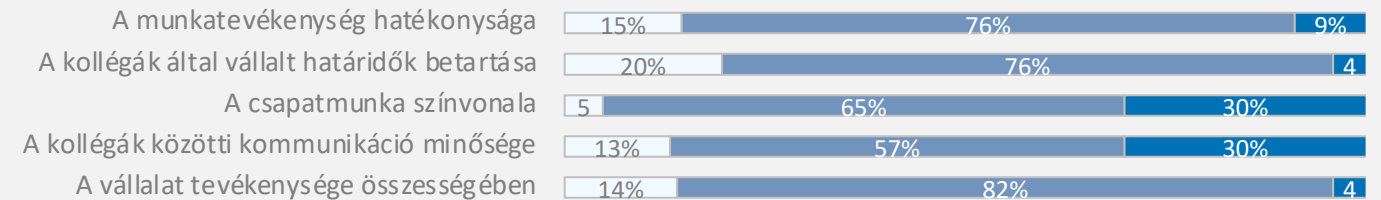


2020. tavasz, n=58, távmunkát nem alkalmazó kkv-k  
2022. tavasz, n=145, távmunkát nem alkalmazó kkv-k

2020



2022



2020. tavasz, n=84 fő, a járvány során a távmunkát bevezető / kiterjesztő kkv-k  
2022. tavasz, n=21 fő, a járvány során a távmunkát bevezető / kiterjesztő kkv-k



# Ügyfélszerzés és tanácsadás



# Ügyfélszerzés és tanácsadás – összefoglaló

**53%**

A kkv-k bő fele alkalmaz személyes ügyfélszerzési megoldásokat, kétötödük a honlapot frissítve, míg negyedük közösségi média tartalommarketinggel igyekszik ügyfeleket szerezni. Az ügyfélszerzési csatornákat jellemzően a koronavírus előtt is használták a cégek, **a legnagyobb változás a közösségi média esetén figyelhető meg, 4 százalékponttal növekedett a közösségi média tartalommarketinget alkalmazók aránya** a járvány előtti állapothoz képest.

**9%**

Tízből egy vállalkozás vett igénybe külső szakértői segítséget a koronavírus megjelenése óta, főként a már meglévő digitális eszközök terméktámogatásával kapcsolatban. A külső szakértő bevonása jellemzően fizetett módon történt.

**17%**

Online információs forrást is csupán a kkv-k hetede vett igénybe, szintén jellemzően fizetett módon és elsősorban a már meglévő digitális eszközök terméktámogatásával kapcsolatban.

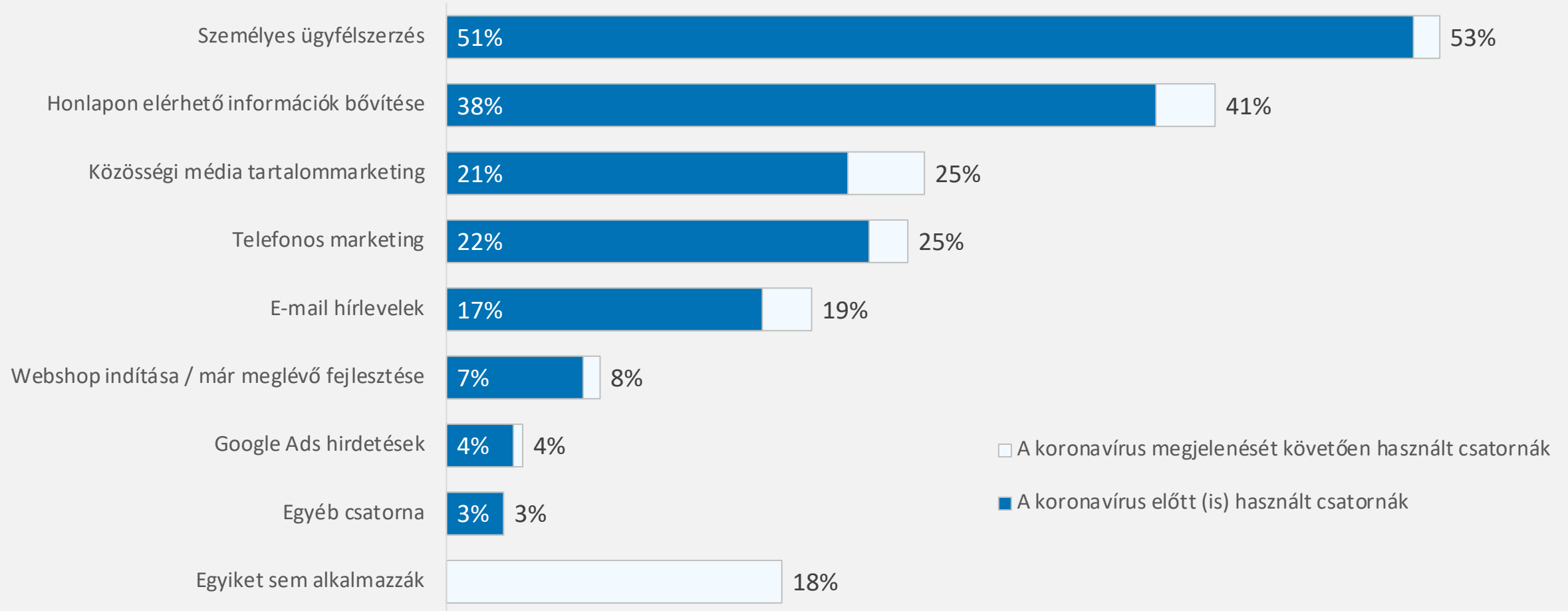
**11%**

A családtagoktól, barátoktól, partnerektől való segítségkérés sem volt jellemző a kkv-k körében, csupán tízből egy vállalkozás fordult tanácsért, szintén elsősorban már meglévő digitális eszközök terméktámogatásával kapcsolatosan.

**74%**

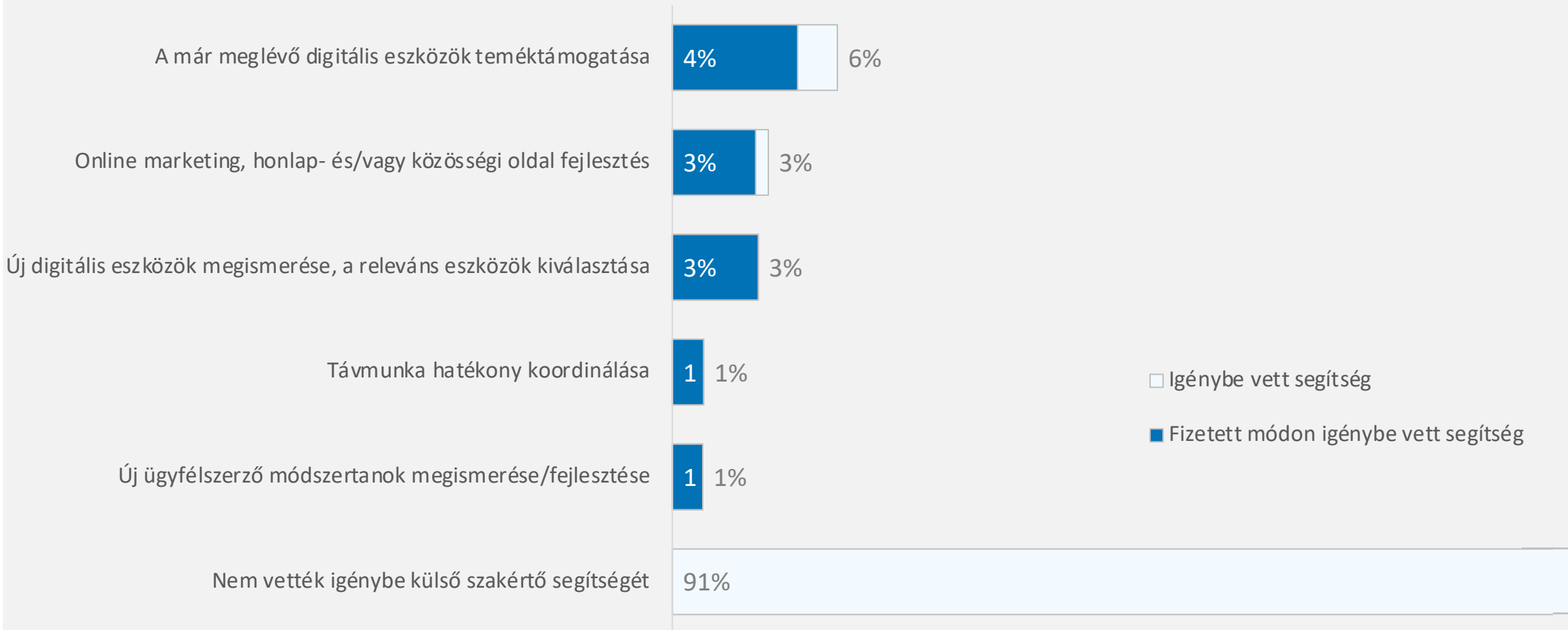
A kis- és középvállalkozások háromnegyede úgy érzi, egyáltalán nem igényelnek segítséget a vizgált témakörökhöz kapcsolódóan. A kkv-k tizede új ügyfélszerző módszertanok, illetve új digitális eszközök megismerésében tartaná indokoltnak a szakértői támogatást.

# A koronavírus előtt használt és azóta bevezetett ügyfélszerzési csatornák

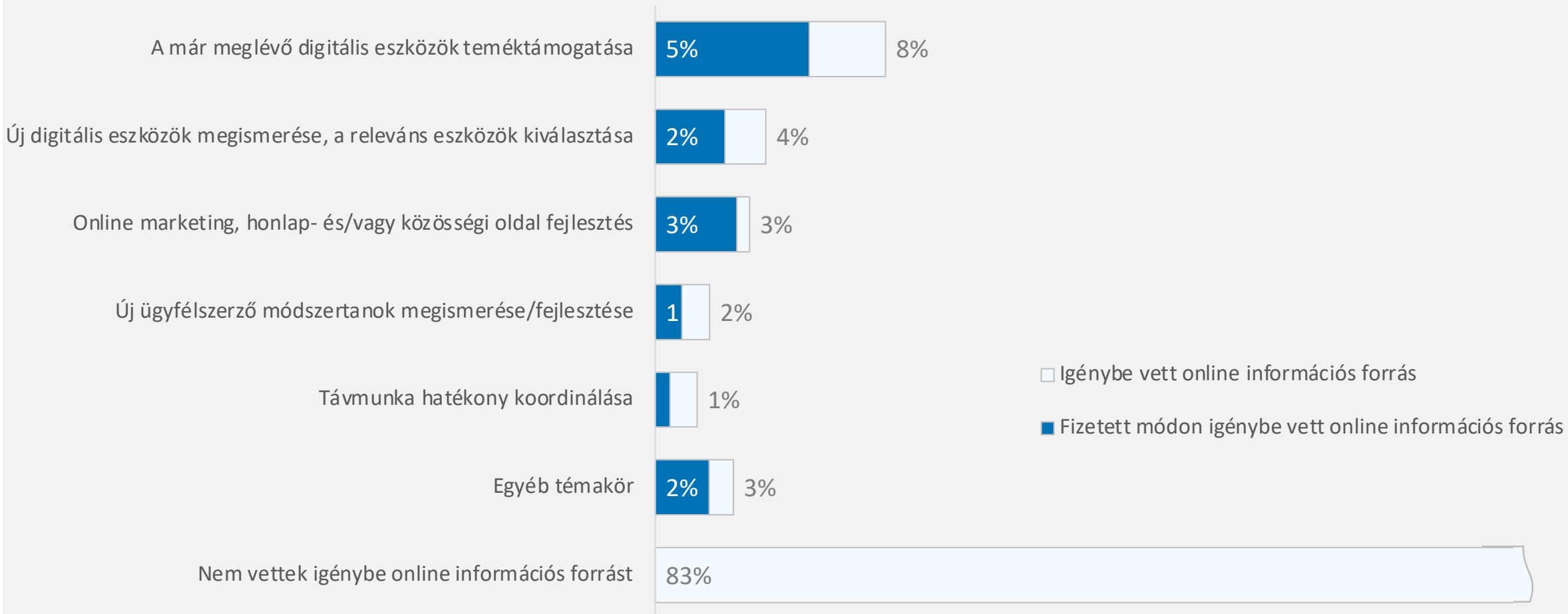




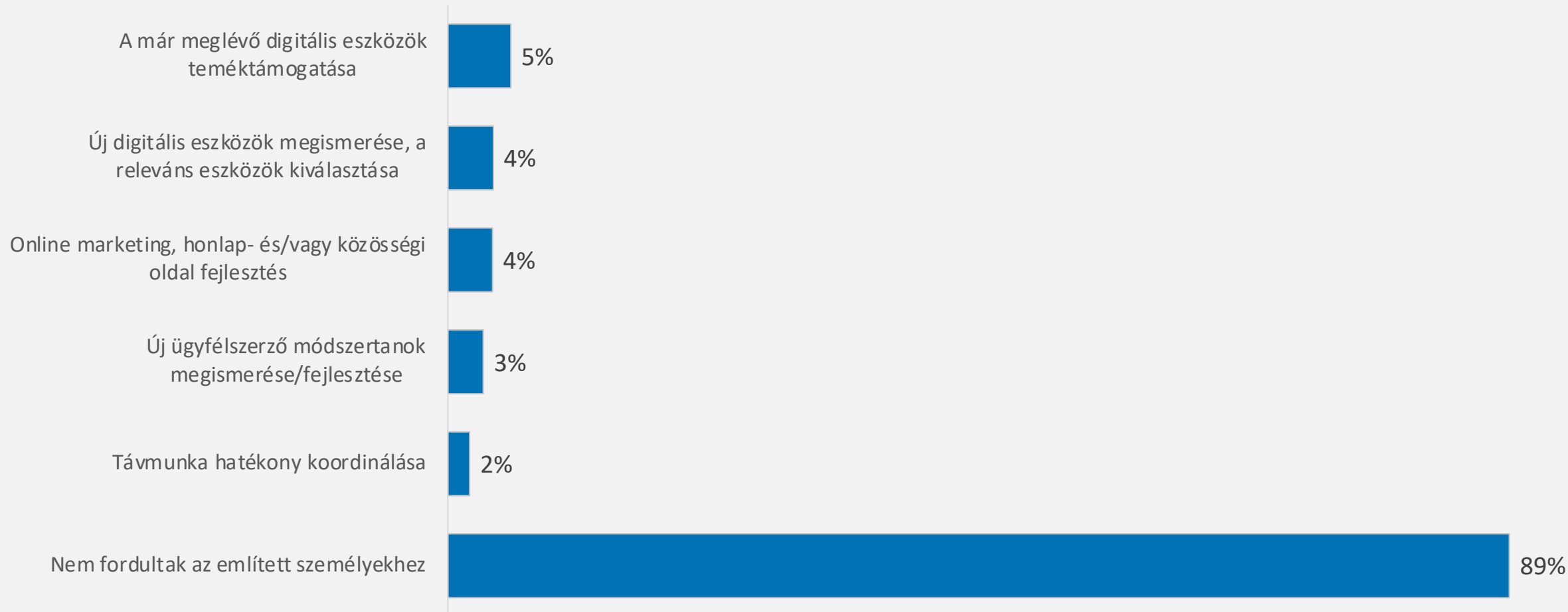
# Külső szakértő segítségének igénybe vétele a koronavírus megjelenése óta

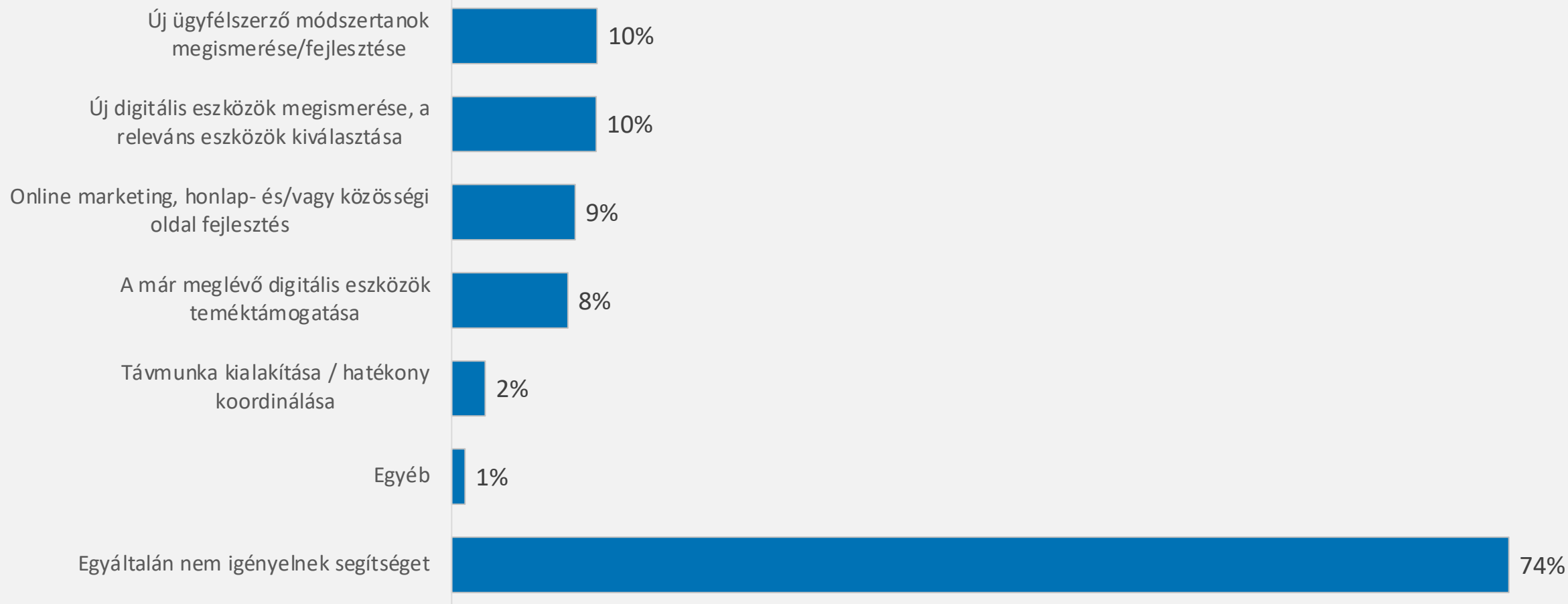


# Online információforrás igénybe vétele a koronavírus megjelenése óta



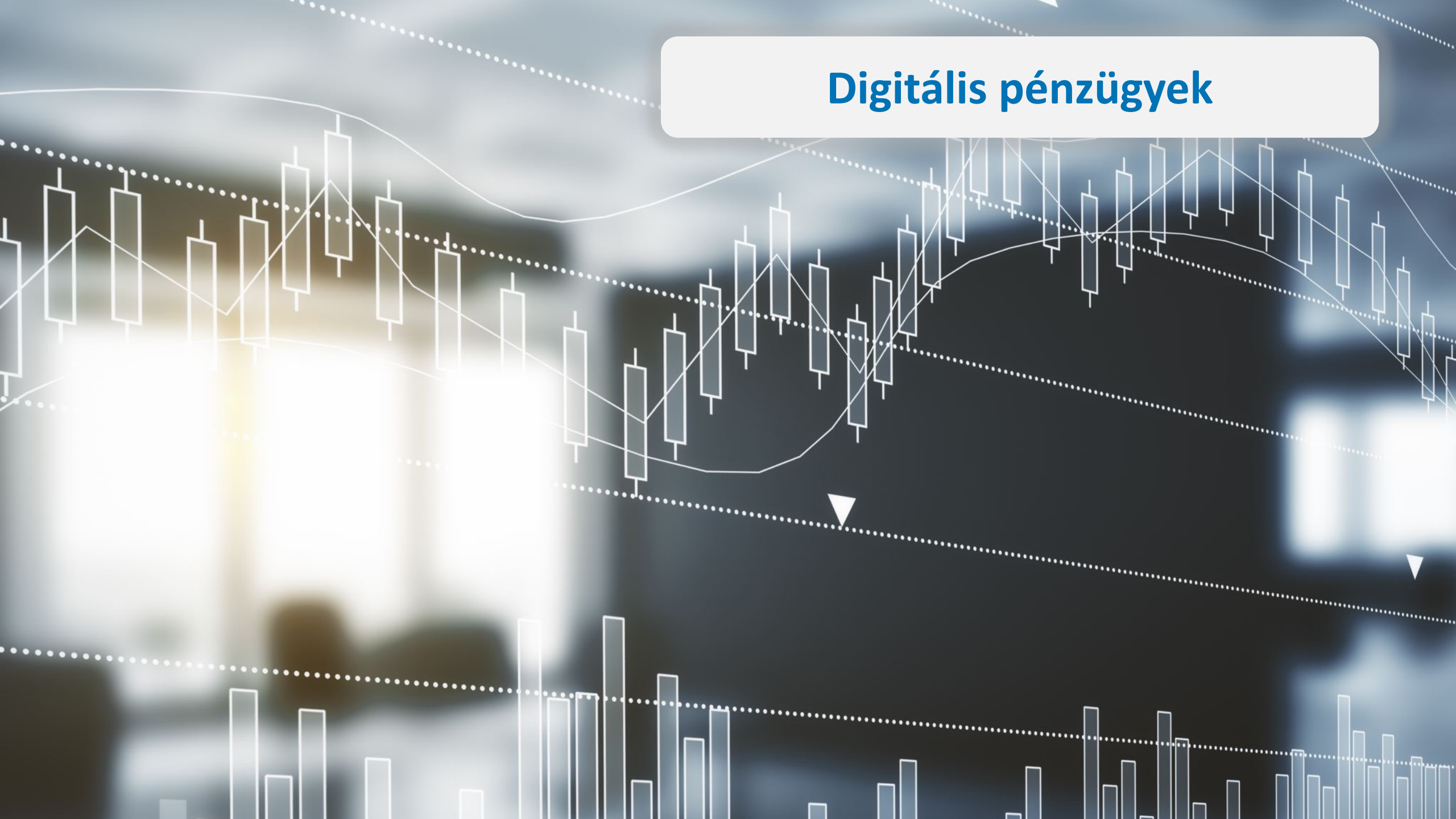
# Családtagtól, baráttól, bizalmas üzleti partnertől való segítségkérés a koronavírus megjelenése óta







# Digitális pénzügyek



# Digitális pénzügyek – összefoglaló

**22%**

A **kkv-k ötöde az elmúlt két évben növelte a szoftverekre, programokra való költését**, míg háromnegyedük esetében nem történt érdemi változás ebben a tekintetben.

**16%**

A **kkv-k képviselői az esetek kétharmadában nem tudták spontán módon megnevezni a vállalkozás által használt számlázóprogramot. Azon válaszadók fele, akik meg tudták nevezni a használt számlázóprogramot, a Számlázz.hu rendszerét említette.**

**73%**

**A könyvelőprogramot a válaszadók háromnegyede nem tudta megnevezni.**

**57%**

**A kkv-k bő háromötöde esetében fér hozzá a könyvelő valamilyen formában a cég számlázóprogramjához.** A 10-19 fős vállalkozások átlag feletti arányban nyilatkoztak úgy, hogy egyáltalán nem, míg az 50+ fős vállalkozások, valamint a szolgáltatási ágazat cégei az átlagnál nagyobb arányban biztosítanak hozzáférést.

**23%**

Tízből nyolc kkv az esetek nagyobb részében személyesen juttatja el a könyvelőhöz a számlákat és egyéb dokumentumokat. Mindössze **a kkv-k szűk negyede nyilatkozta, hogy kizárólag online megoldást alkalmaz a dokumentumok könyvelővel való megosztása során.**

**10%**

**A kkv-k 10%-a tervez újabb digitális megoldásokat bevezetni pénzügyi adminisztrációjának támogatására.**

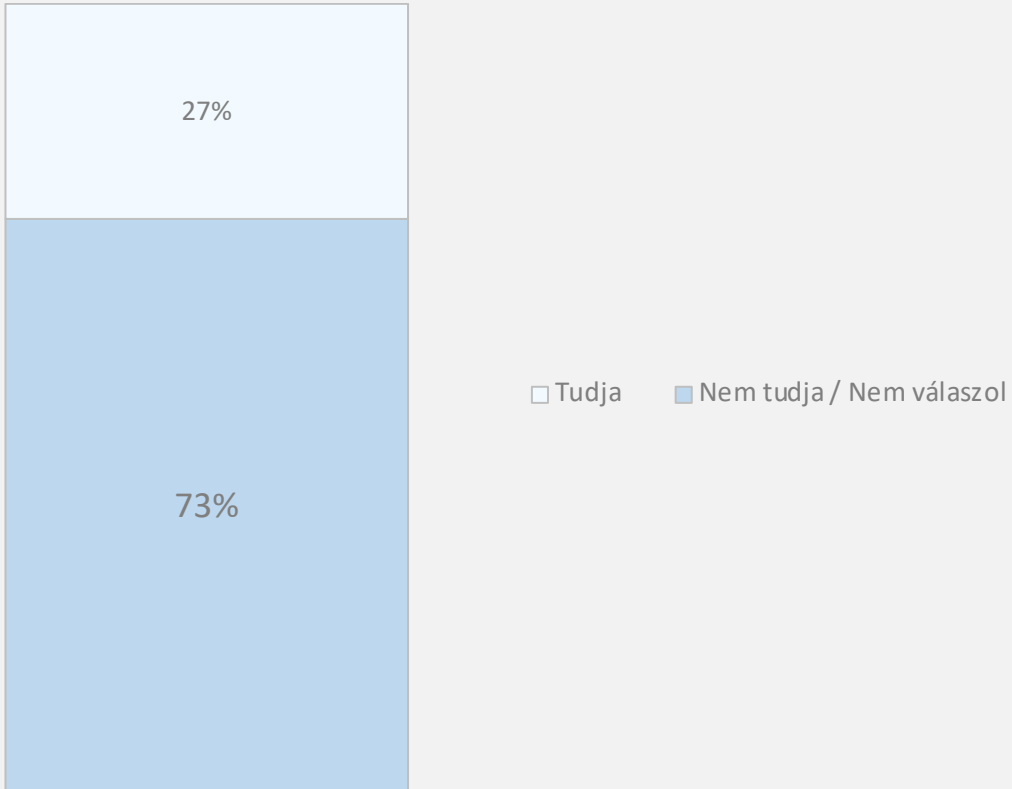
**50%**

**A szoftverek, digitális megoldások kiválasztásakor a kkv-k fele figyelembe veszi könyvelője ajánlását, míg tízből négyen hallgatnak a fejlesztő ajánlására (is), a vállalkozások harmada pedig az ár alapján (is) dönt.**

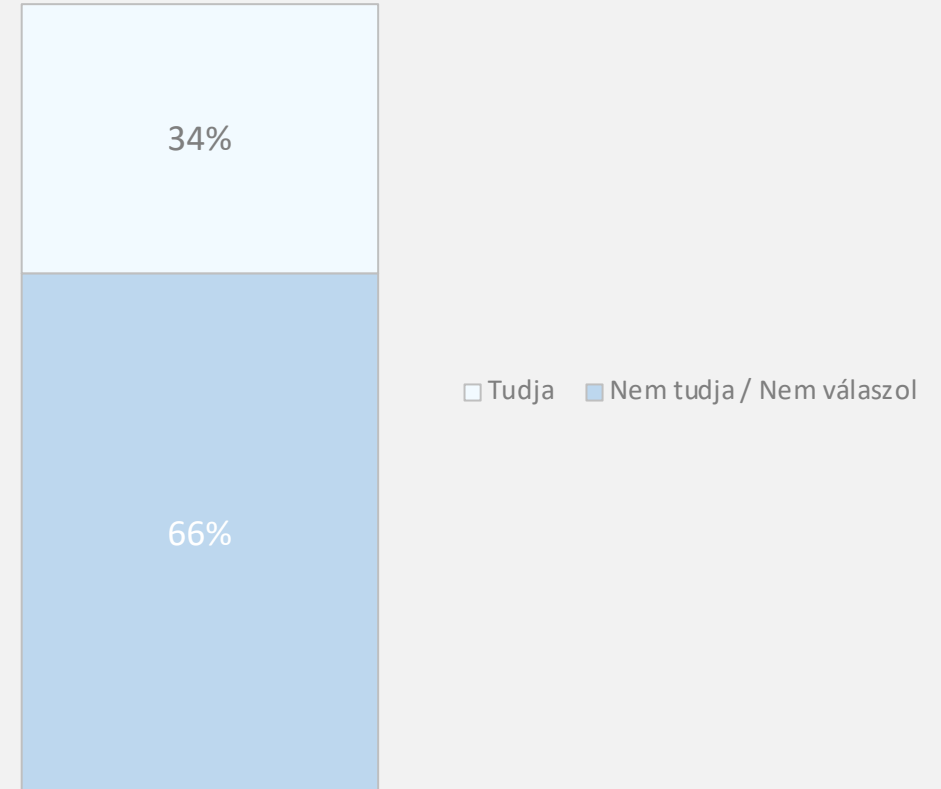
# A vállalkozás által használt könyvelő- és számlázóprogram ismerete



## Tudja, milyen könyvelőprogramot használnak

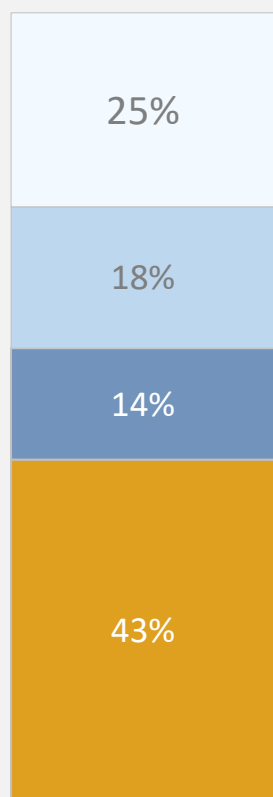


## Tudja, milyen számlázóprogramot használnak





## Hozzáférés a számlázóprogramhoz



□ Megadták neki a belépési adatokat

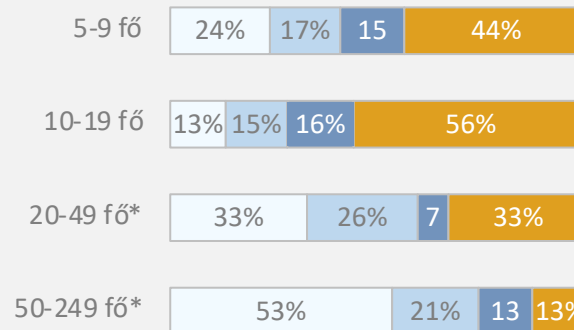
■ Számlázási jogosultsággal rendelkezik

■ Olvasási jogosultsággal rendelkezik

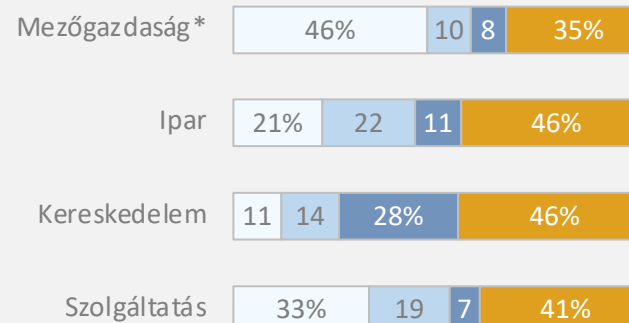
■ Nem biztosítanak hozzáférést a könyvelő számára a számlázóprogramhoz



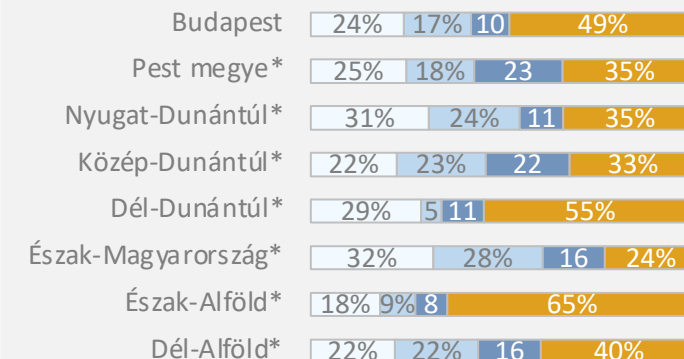
## Foglalkoztatottak száma



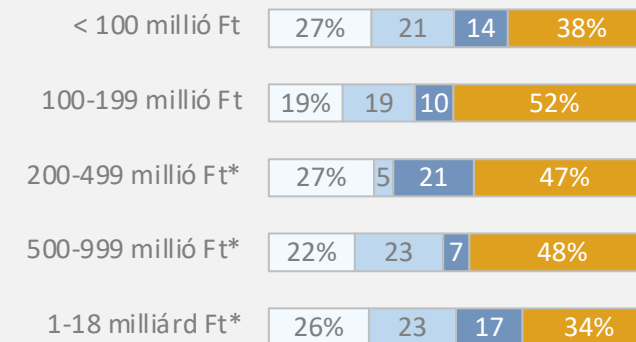
## Ágazat



## Régiók



## Árbevétel (2021)

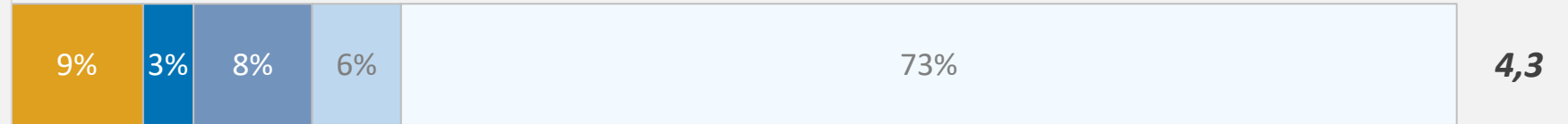




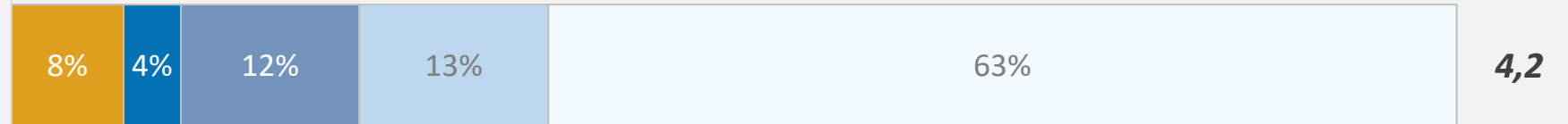
# A könyvelővel való közös munka jellemzői



Személyesen juttatja el a könyvelőhöz a számlákat és egyéb dokumentumokat



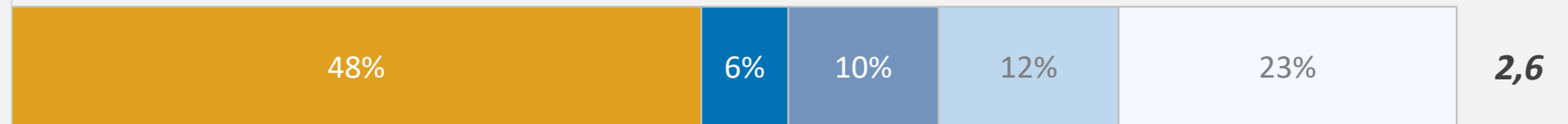
Gyakran, akár heti szinten konzultál a könyvelővel



Pénzügyi kérdésekben kikéri a könyvelő véleményét



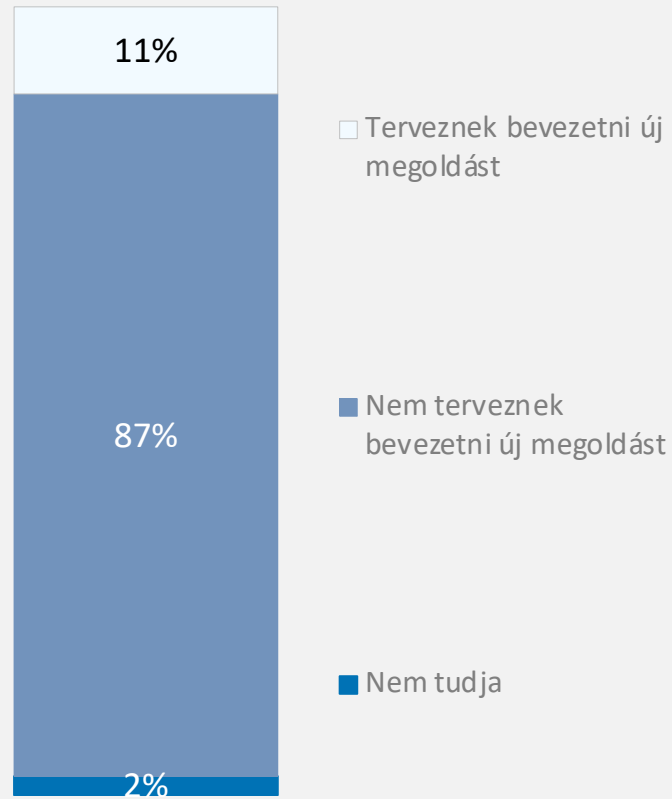
Online dokumentummegosztót alkalmaz a könyvelővel



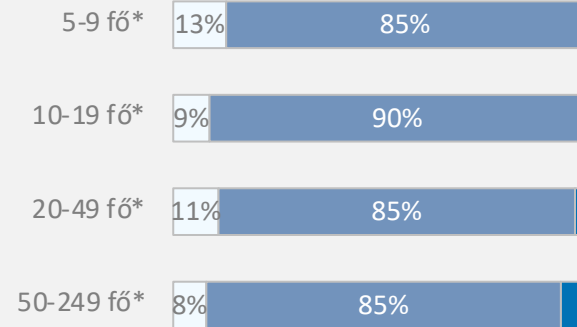
■ Egyáltalán nem jellemző ■ Inkább nem jellemző ■ Többé-kevésbé jellemző ■ Inkább jellemző ■ Teljes mértékben jellemző **Átlag**



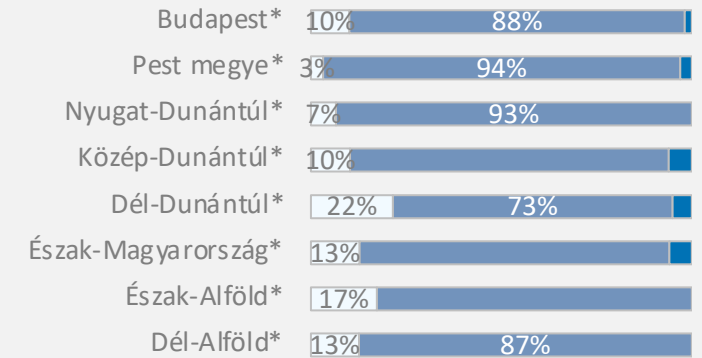
## Pénzügyi adminisztrációt segítő megoldások bevezetése



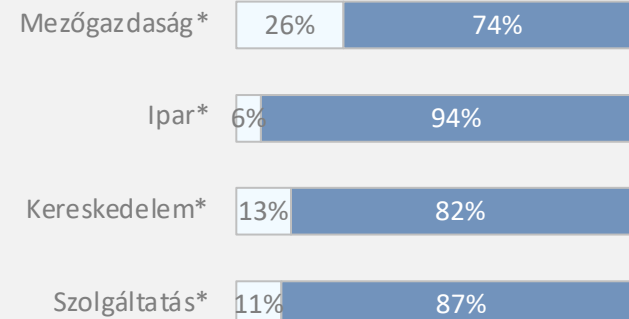
## Foglalkoztatottak száma



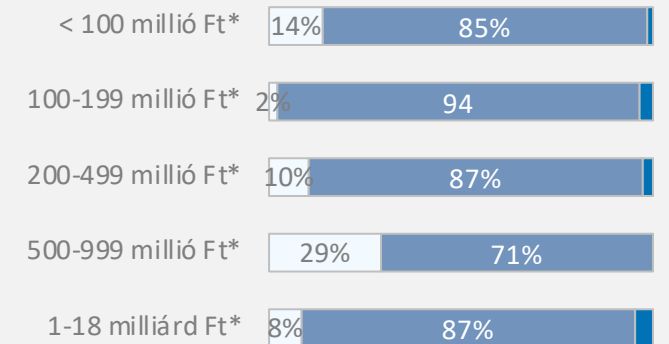
## Régiók

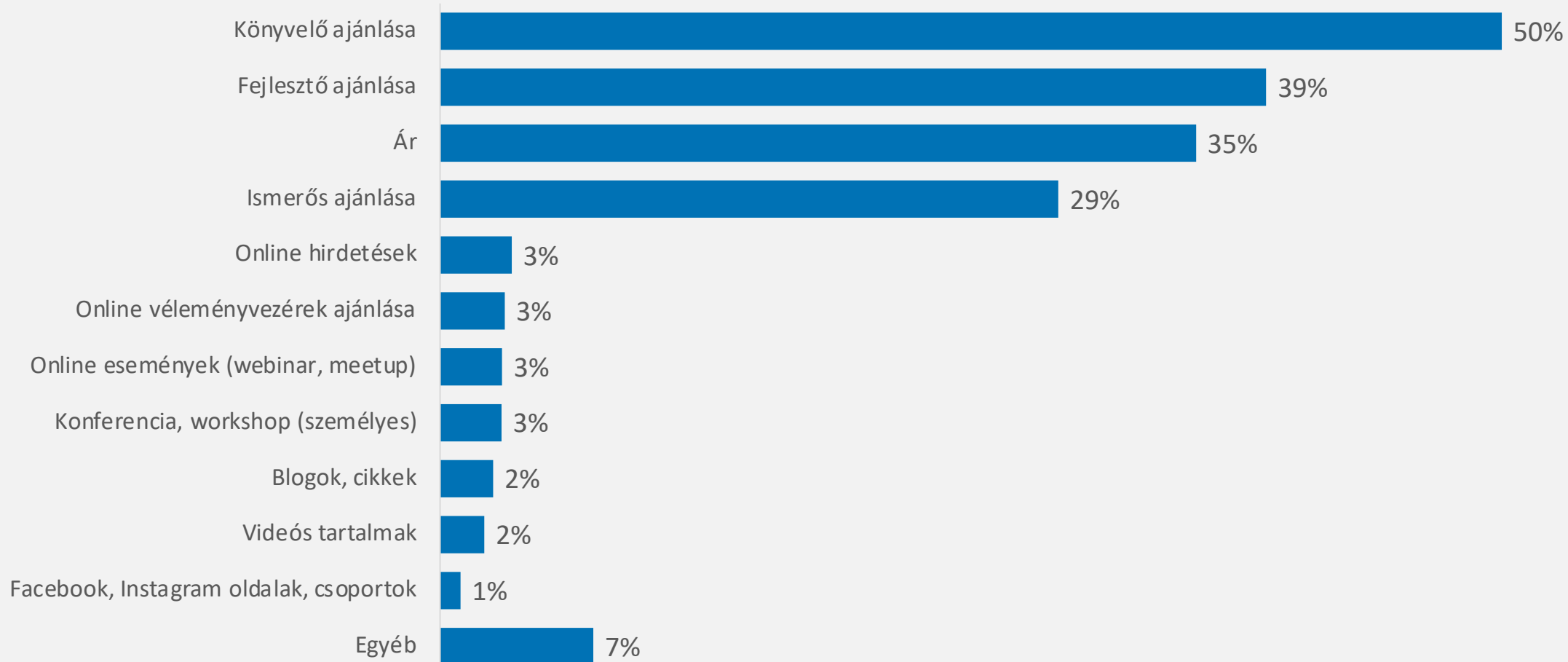


## Ágazat



## Árbevétel (2021)





# Köszönjük szíves figyelmét!

Ha bármilyen további kérdése felmerülne akár az ismertetett kutatással, akár a *Digiméter* projekttel kapcsolatban, kérjük, keresse kollégánkat bizalommal:

Pintér Róbert: +36 30 999 6595, [robert.pinter@uni-corvinus.hu](mailto:robert.pinter@uni-corvinus.hu)

