

## Tartalom

Bevezetés .....	2
Összefoglalás.....	2
I. Az IKT-eszközökkel való ellátottság.....	3
Számítógép- és internethasználat.....	5
Az internetkapcsolat típusa .....	8
Közösségi média .....	11
Honlaphasználat.....	12
II. Digitális írástudás az egyéni IKT-használatban és IKT a vállalati folyamatokban.....	13
III. Az internet igénybevétele közigazgatási ügyek intézésére .....	16
IV. Elektronikus kereskedelem .....	19
További információk, adatok (linkek)	
Táblázatok	
Infokommunikációs (IKT-) eszközök és használatuk a közigazgatásban	
Az IKT-eszközök és használatuk a háztartásokban	
Infokommunikációs (IKT-) eszközök és használatuk a vállalati (üzleti) szektorban	
Módszertani megjegyzések	
Elérhetőségek	

## Bevezetés

A 2013-as évről szóló kiadványunk három területet fed le: a lakosság, a vállalkozások és a közigazgatási szervek IKT-eszköz-használati szokásait. Az információs, informatizált társadalom rohamléptékű fejlődése világszerte a 21. század elejének jellemzője. Az informatikai kultúra terjedése nem csupán a gazdasági fejlődés motorja, hanem a társadalmi változások egyik mozgatórugója. Az információs és kommunikációs technológiák (továbbiakban: IKT) használata szorosan összefügg az ország fejlettségével.

## Összefoglalás

Az elmúlt években fokozatosan javult az IKT-eszközökkel való ellátottság mind a háztartások, mind a vállalatok, mind a közigazgatás területén.

2013-ban a magyar **háztartások** több mint 73%-a rendelkezett számítógéppel (asztali, hordozható, vagy kézi) és több mint kétharmada internet-hozzáféréssel. Az internet-hozzáférések csaknem egésze már szélessávú, arányuk több éve meghaladja az EU-átlagot. A tényleges (3 hónapon belüli) számítógép- és internethasználat tekintetében Magyarország lemaradása az uniós átlagtól nem jelentős. A magyar lakosság 73%-a tényleges számítógép- és internethasználó. A számítógép- és az internethasználat fejlődését jól mutatja, hogy a havinál ritkább gyakoriságú használat már nem jellemző.

A közigazgatási ügyek intézésének adatai sem EU-, sem nemzeti szinten nem fejlődnek töretlenül. 2013-ban az EU lakosságának 41%-a lépett már kapcsolatba közhivatalokkal elektronikusan, Magyarországon ugyanez a lakosság 37%-áról mondható el.

A magyar lakosság több mint 28%-a vásárolt már az interneten az elmúlt 1 év során. Elmaradásunk az EU-átlagtól (47%) ezen a téren még jelentős (19 százalékpont), de az adatok fejlődése dinamikus és fokozatos a felzárkózás. Az interneten vásárlók több mint fele (50,3%) tényleges (3 hónapon belüli) internetes vásárló volt.

Az internet használata ma már általános az **üzleti szférában**, mivel a számítógép- és internethasználati arány magas mind a területi, mind nemzetgazdasági ágak, illetve létszám-kategória szerinti bontás szempontjából, a növekedési ütem évek óta lassul, stagnál. A legelterjedtebb technológia mind a vállalkozások, mind a **közigazgatás** esetében 2013-ban is az xDSL-kapcsolat volt. Míg az üzleti szférában emellett a szélessávú mobil kapcsolat volt népszerű, addig a közigazgatásban az egyéb helyhez kötött kapcsolatok voltak elterjedtek. Az államigazgatásban továbbra is gyakori a bérelt vonali kapcsolat.

Az információs társadalom fejlődésével a közösségi média is mind nagyobb szerephez jut a gazdasági életben is. Mind európai, mind hazai szinten a közösségi oldalak egyelőre a legelterjedtebb eszközök, amelyeket az üzleti életben a vállalkozások elsősorban arculatuk fejlesztésére vagy termékeik népszerűsítésére, reklámozására használnak fel. Ugyanezt a célt szolgálja elsősorban a honlapok üzleti célú használata. Tíz megkérdezett vállalkozásból több mint nyolc használja arra a honlapját, hogy termékeiről és szolgáltatásairól információt nyújtson a fogyasztók felé. Az infokommunikációs technológiák beágyazódása a vállalati folyamatokba továbbfejlődött, különösen a nagyobb vállalkozások esetében. Az Európai Unió 28 országának átlagát is meghaladó mértékben veszik igénybe a magyar vállalkozások az internetet közigazgatási ügyeik intézése során. Részben ezt az igényt kiszolgáló módon növekedett a közigazgatási szervek honlapjainak száma. A közigazgatási szervek háromnegyede látja el információval az állampolgárokat, és több mint 40%-uk ad lehetőséget különböző közigazgatási ügyintézéshez szükséges űrlapok letöltésére.

Az elektronikus kereskedelemről származó árbevétel teljes árbevételhez viszonyított aránya és folyó áron számított értéke egyaránt csökkent. A weboldalon keresztüli árbevétel megoszlási aránya viszont növekedett az automatikus adatcserén keresztüli árbevételhez képest. A weboldalon keresztül történő értékesítés technikai feltételei leginkább Közép-Magyarországon, ezen belül Budapesten álltak rendelkezésre a cégek számára.

## I. Az IKT-eszközökkel való ellátottság

Az információs társadalom fejlettségi szintjének alapvető mutatói a számítógép- és az internethasználat elterjedtsége. A technológia fejlettségét jól jellemzik a használatban lévő kapcsolattípusok és a közösségi média igénybevételének aránya.

### Nemzetközi kitekintés

#### Háztartások

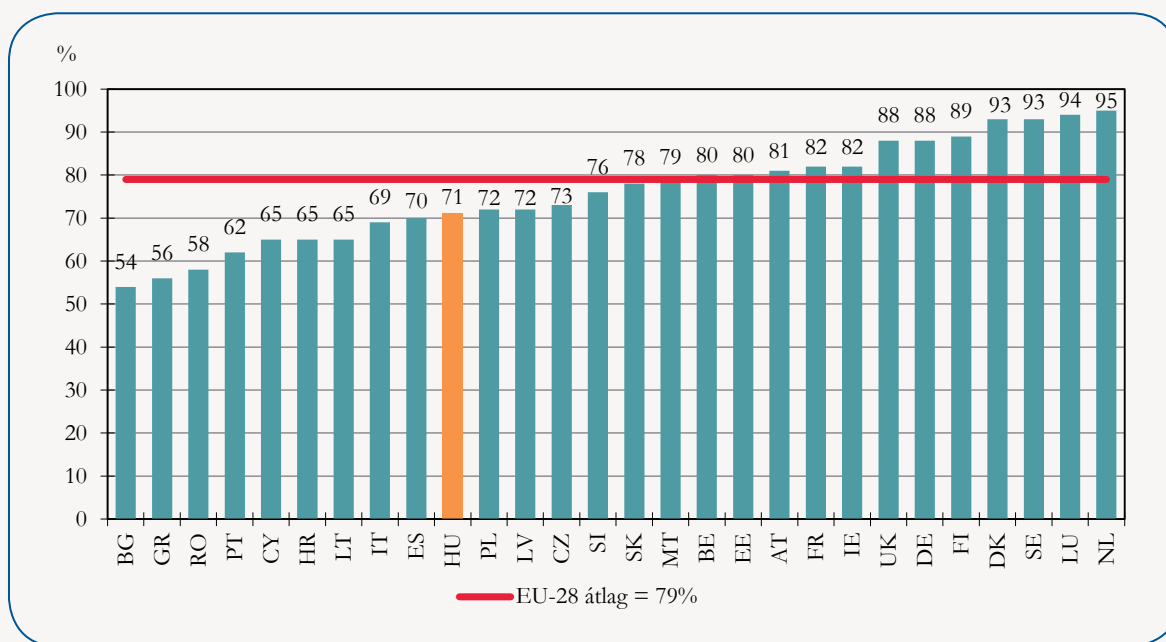
A lakosság esetében az IKT-eszközökkel való ellátottságon belül – jelentőségét tekintve – kiemelkedik az internet és a szélessávú internet. Magyarországon a háztartások 71%-a rendelkezett internet-hozzáféréssel, ennek csaknem egésze (99%-a) már szélessávú volt, a keskenysávú kapcsolat jelentéktelenné vált.

2013-ban az internet- és a szélessávúinternet-elterjedtségi adatok tekintetében 8, illetve 5 százalékponttal maradtunk el az uniós átlagtól.

A lemaradás mértéke a szélessávú világháló esetében az előző évhez képest 1 százalékponttal nőtt, 2011-hez képest viszont csökkent. Az internettel rendelkező háztartásokon belül a szélessávúinternet-kapcsolattal rendelkezők aránya több éve meghaladja az EU-átlagot.

1. ábra

A háztartások internetellátottsága az Európai Unió tagországaiban, 2013

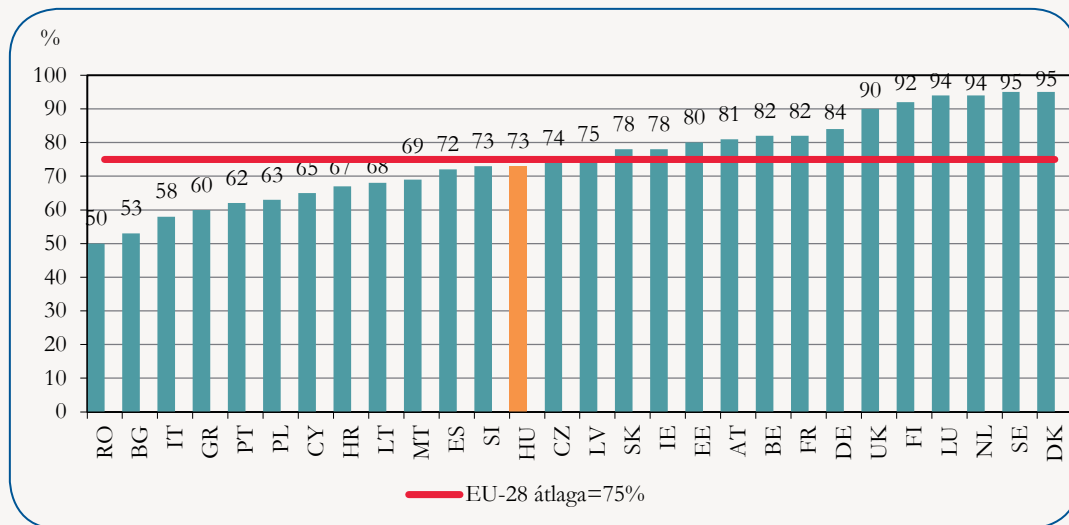


[Az ábrában használt rövidítések.](#)

A tényleges (3 hónapon belüli) számítógép- és internethasználat tekintetében Magyarország lemaradása az EU-átlagtól nem jelentős (2013-ban 3, illetve 2 százalékpont volt). Az előző évhez képest a tényleges számítógép-használók (a lakosságon belüli) hazai aránya és az uniós átlag közötti különbség kismértékben (1 százalékpont) nőtt, a tényleges internethasználók esetében viszont 1 százalékponttal csökkent az EU átlagához viszonyítva. A magyar lakosság 73%-a tényleges számítógép-használó, és ugyanilyen arányban tényleges internethasználó is volt 2013-ban (a vonatkozó uniós átlag 76, illetve 75%).

2. ábra

## Az internethasználók aránya az Európai Unió tagállamaiban, 2013



[Az ábrában használt rövidítések.](#)

### Vállalkozások

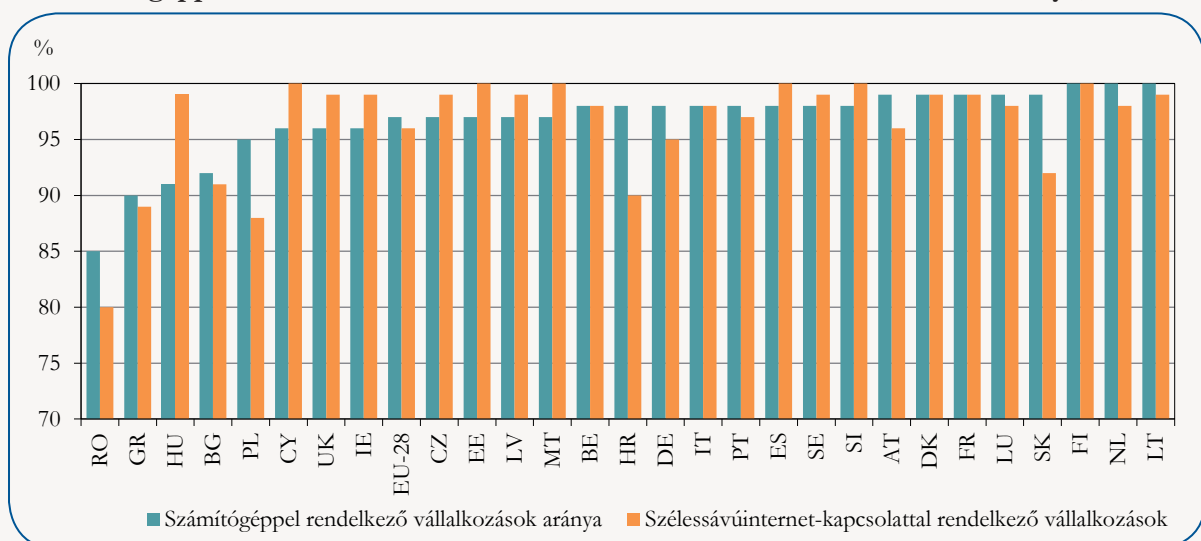
**Nemzetközi összehasonlításban** 2013-ban nem változott hazánk pozíciója sem a *számítógép*-, sem az *internethasználat* szempontjából. Az internethasználat 8 százalékponttal maradt el az Európai Unió átlagától, csak Görögországnál és Romániánál teljesítettünk jobban. Sokkal jobb képet mutat azonban a szélessávú internet elterjedtsége: az internetkapcsolattal rendelkező vállalkozások 99%-a rendelkezett *szélessávval*, ez 3 százalékponttal magasabb az EU-28 átlagánál.

Hazánkhoz hasonlóan uniós viszonylatban is a különböző közösségi oldalak használata a legelterjedtebb a *közösségi média* eszközei közül. Mind a közösségi oldalak, mind a multimédia-tartalmakat és wiki alapú, tudást megosztó oldalak használati arányát tekintve hazánk a középmezőnyben helyezkedik el. Jelentősebb lemaradás csak a blogok, illetve mikroblogok használatában van.

A *bonlapok* elterjedtségét tekintve Magyarország – mindössze négy tagállamot megelőzve – Görögországgal van egy szinten, lemaradása az EU-28 átlagától 12 százalékpont.

3. ábra

## Számítógéppel és szélessávúinternet-hozzáféréssel rendelkező vállalkozások aránya, 2013\*



\* Az EU módszertanának megfelelően nem tartalmazzák a pénzügyi és biztosítási tevékenységbe tartozó vállalkozások adatait. A számítógéppel rendelkező vállalkozások az összes vállalkozás arányában, a szélessávúinternet-kapcsolattal rendelkezők az internetkapcsolattal rendelkező vállalkozások arányában vannak megjelenítve. Az adatok forrása: Eurostat. Az adatok utolsó frissítési ideje: 2014. február 13.

[Az ábrában használt rövidítések.](#)

## Számítógép- és internethasználat

### Országos helyzetkép

#### Háztartások

A számítógép-használat adatait tekintve az utolsó használat időpontja szerinti fejlődés egyértelmű. A hazai lakosság 73%-a 2013-ban már tényleges (3 hónapon belüli) használó, ez több mint 1 százalékponttal meghaladja az előző évi, és csaknem 4 százalékponttal a két évvel korábbi szintet. Jelentősen csökkent a lakosság azon részének aránya, aki még sosem használt számítógépet. Jelenleg a számítógép-használóknak több mint 95%-a már a tényleges használók közé tartozik, ami valamelyest meghaladja az előző évi arányt. A számítógép- és a tényleges számítógép-használaton belül is nagyobb a nők aránya, és ezt az előnyüket meg is tartották az előző évhez képest (számítógép-használat 51,5%, tényleges számítógép-használat 51,3%). Korcsoportok szerint nézve a tényleges használatot, a 25–34 és 35–44 év közötti korosztályok használati aránya 2013-ban is kiemelkedett. A megoszlás aránya a 16–24 és a 35–44 éves korcsoportokban csökken, míg a 45–54 és az 55–64 éves korcsoportban nőtt. Az arányok eltolódtak az idősebb korosztály felé az előző évi adatokhoz viszonyítva.

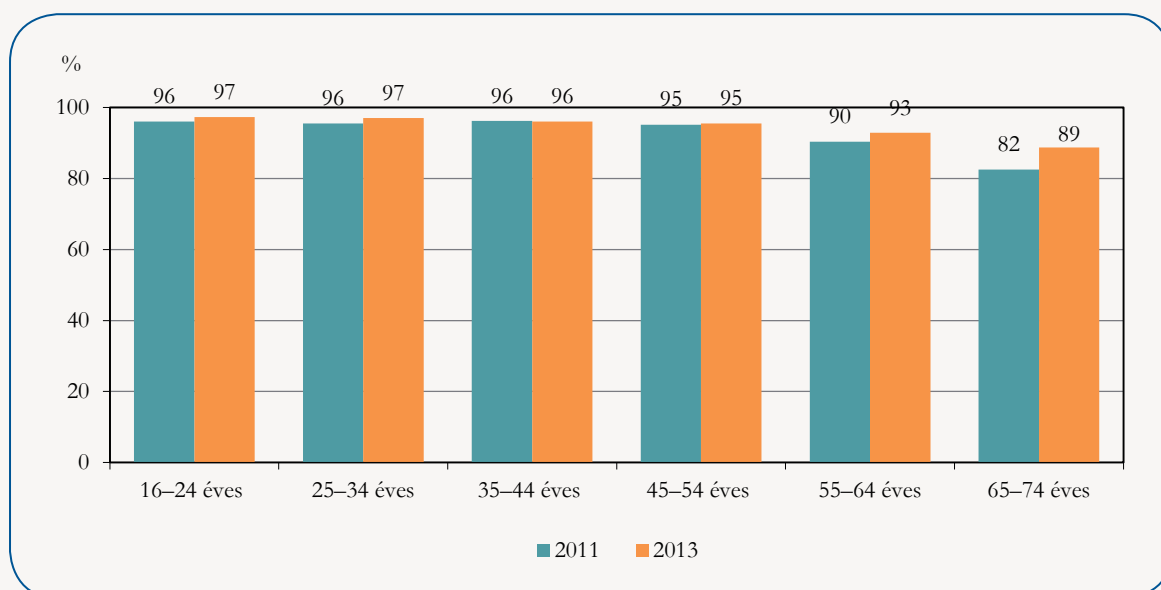
2013-ban a tényleges használókon belül az alapfokú végzettségűek aránya csökkent a középfokúaké emelkedett, míg a felsőfokúaké szinten maradt az egy évvel korábbi adatokhoz képest.

A tényleges internethasználat 2013-ban a lakosság közel 73%-ára terjedt ki, de több mint háromnegyede már használt valaha internetet. Az előző évhez viszonyítva a tényleges használat növekedése 2, a két évvel korábbi szinthez képest közel 5 százalékpont. Az internethasználók megközelítőleg 96%-a a tényleges használók körébe tartozik, az előző évhez képest a fejlődés 1 százalékpont alatt maradt. A számítógép-használatához hasonlóan eltolódik az internethasználat nemek közötti megoszlása, enyhén nő a nők aránya a tényleges és az összes internethasználók körében. A tényleges használat szintje magasabb a fiatalabbak (16–24, 25–34) és alacsonyabb az idősebbek (55–64, 65–74) korcsoportjaiban.

2011-hez viszonyítva a részarányok a legfiatalabbak (16–24 év, valamint 25–34 év közöttiek) korcsoportjaiban és a legidősebb korcsoportban emelkedtek.

4. ábra

Tényleges internetezők aránya korcsoportonként, 2013



Az iskolai végzettség szerint megállapítható, hogy minden képzettségi szintnél 90% feletti a tényleges használók aránya, a közép- és felsőfokú végzettségűek esetében meghaladja a 95%-ot is.

Mindhárom képzettségi szinten nőtt a tényleges használók aránya az előző évhez viszonyítva.

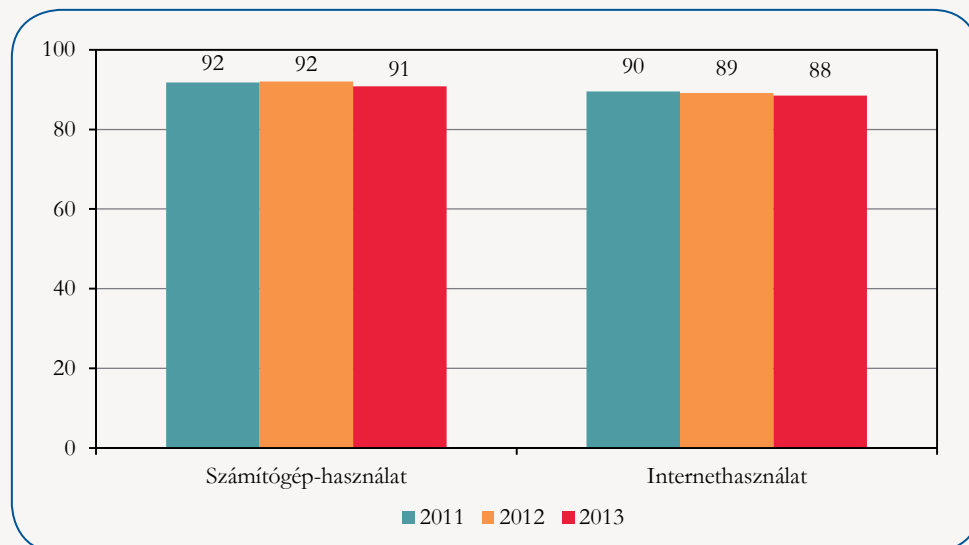
Az internethasználat gyakorisága az elmúlt években jelentősen eltolódott a napi használat irányába, és ez a folyamat folytatódott 2013-ban is. Az internethasználók 85,5%-a napi használó, előző évben ugyanez az arány még 3,2 százalékponttal kevesebb volt. A heti használók aránya is jelentősen mérséklődött. Életkor szerint egyértelműen látszik, hogy a napi használat a fiatalabb korcsoportokban magasabb és az idősebb korcsoportokban alacsonyabb. Az elmúlt évben a napi használók aránya minden korcsoportban emelkedett. Az iskolai végzettség szintjének emelkedésével nő az internetet napi szinten használók aránya.

### Vállalkozások

2013-ban a *magyarországi vállalkozások* 91%-a használt számítógépet, és 88%-uk rendelkezett interneteléréssel. Mivel a számítógép- és internethasználati arány magas mind a területi, mind nemzetgazdasági ágak, illetve létszám-kategória szerinti bontásban, a növekedési ütem évek óta lassul, stagnál. A pénzügyi és biztosítási tevékenységet végző vállalkozások jellemzően a legmagasabb arányban veszik igénybe az informatikai eszközök nyújtotta lehetőségeket. Mellettük a vízellátás, szennyvíz gyűjtése, kezelése, hulladékgazdálkodás, szennyeződésmosás ágba sorolt vállalkozások is igen magas, 98% körüli arányban használtak számítógépet, illetve internetet. A legalacsonyabb arányban (81, illetve 76%) az adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenységet végző vállalkozások használtak számítógépet és internetet a működésük során.

5. ábra

Számítógép- és internethasználat aránya a vállalkozásoknál\*



\* Az EU módszertanának megfelelően nem tartalmazzák a pénzügyi és biztosítási tevékenységbe tartozó vállalkozások adatait. Az adatok forrása: Eurostat. Az adatok utolsó frissítési ideje: 2014. február 13.

### Közigazgatás

A 2009 és 2011 közötti csökkenést követően 2011 és 2013 között közel egyötödével nőtt a *közigazgatás* használatban lévő számítógép állománya. Az asztali számítógépek száma 17%-kal bővült, ezen belül az államigazgatási intézmények számítógép-állománya gyarapodott, az önkormányzatoké viszont csökkent. Utóbbi háttérben a közigazgatási szervek közötti munkamegosztás és ezáltal az eszközök megosztásának változása állhat. A hordozható számítógépek száma mind az önkormányzatok, mind az államigazgatási szervek esetében tovább növekedett, közigazgatási szinten mintegy 28%-kal. A bővülést segíthette, hogy

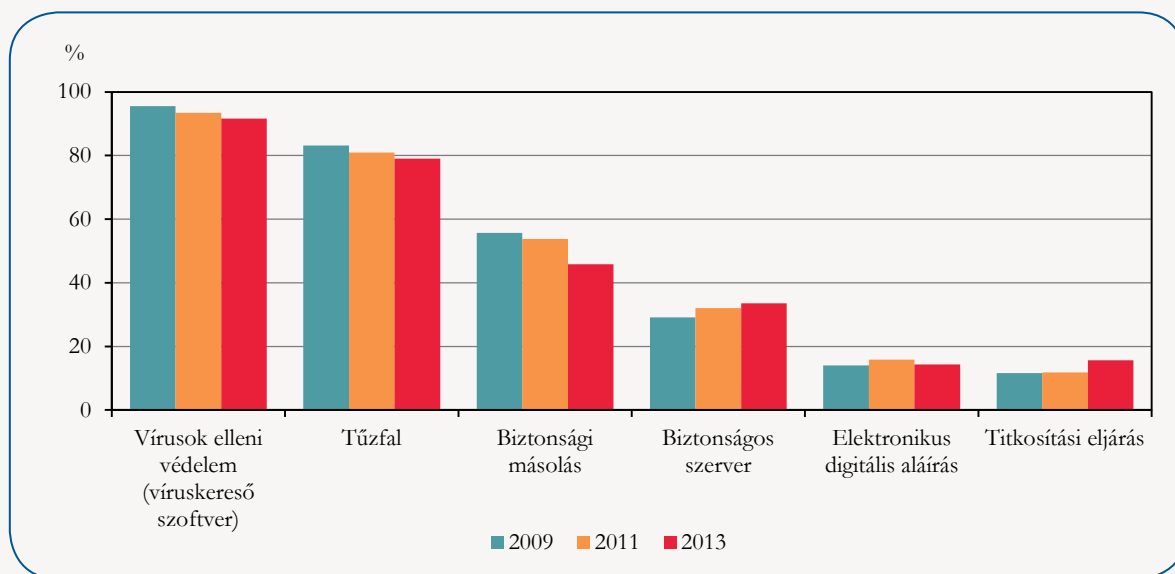
a hordozható számítógépek ára a technológia fejlődésével csökken, így a kisebb költségvetésű szervek is megengedhetik maguknak ilyen eszközök beszerzését. Az asztali számítógépek melletti, azokat az esetek többségében kiegészítő új típusú technológiák fejlődését jelzi a kézi számítógépek számának erőteljes, közel háromszoros növekedése. Ennek ellenére a közigazgatás teljes számítógép-állományán belül a kézi számítógépek aránya 2013-ban mindössze közel 1,5%-os volt.

A *közigazgatásban* a leggyakrabban használt infokommunikációs eszközök 2013-ban a számítógép, az internet és az e-mail voltak. 2013-ra a közigazgatási intézmények számítógép-használata elérte a 100%-ot. Ugyanez mondható el az internethasználatról is, a közigazgatási intézmények szinte mindegyike igénybe vette a világhálót belső működéséhez és ügyintézéséhez egyaránt. Az e-mail használata hasonlóan magas arányban van jelen, viszont ezen a területen az önkormányzatok lemaradása még 2 százalékpont. Az államigazgatás intranet használata a 2 évvel ezelőtti felméréshez képest visszaesett, de még mindig az intézmények több mint háromnegyede használja ezt az eszközt. Az intranetet használó önkormányzatok aránya ugyan tovább növekedett, még mindig az államigazgatásra jellemző inkább az intranethasználat. A jelentős különbség fő oka, hogy jellemzően a nagyobb szervek használják ezt az eszközt, elsősorban belső kommunikációra. Az egyébként is kevésbé elterjedt extranet használata tovább csökkent.

Csökkenés tapasztalható a *közigazgatás* biztonságieszköz-használatában. A leggyakrabban igénybe vett IKT-biztonsági eszközök még mindig a vírusirtó szoftverek és a tűzfalak. Általánosságban jellemző, hogy az államigazgatási szervek nagyobb arányban veszik igénybe ezeket az eszközöket. 2011-ről 2013-ra a digitális aláírás alkalmazása (ami fontos szerepet játszik az e-közigazgatás minél szélesebb körű használatában) mind az államigazgatási intézményeknél, mind az önkormányzatoknál enyhén csökkent.

6. ábra

Biztonsági eszközök használatának aránya a közigazgatásban



## Területi adatok

### Háztartások

A számítógép-használaton belül – az ellátottsági adatokhoz hasonlóan – Közép-Magyarország adatai (a főváros jelenléte miatt) jelentősen kiemelkednek a régiók közül. A többi régió tekintetében az arányok eloszlása kiegyensúlyozottabb. A 3 hónapon belüli használatnál Észak-Alföldön és Dél-Alföldön a legmagasabb (13,2 és 12,2%) a tényleges használók részesedése az ország összes számítógép használóján belül, míg a sor végén erősen lemaradva Dél-Dunántúl áll (8,7%).

2013-ban a tényleges internethasználók aránya minden régióban jóval 90% felett volt a világhálót használók között, míg a tényleges számítógép-használat aránya ennél jóval alacsonyabb volt a számítógépet



igénybe vevők között. Közép-Magyarország az internethasználók tekintetében is kiemelkedik a 97%-os részarányával, a legalacsonyabb részarányt (93%-ot) Dél-Dunántúl képviseli.

2013-ban a használat gyakorisága szerint minden régióban a napi használók aránya (81–90% között) volt a legmagasabb és minden régióban nőtt is az előző évhez képest. Az arányok Közép-Magyarországon (90%) és Dél-Alföldön (87%) voltak a legmagasabbak, Észak-Alföldön (81%) pedig a legalacsonyabbak.

### Vállalkozások

2013-ban a vállalkozások számítógép- és internethasználatának szempontjából a legtöbb régióban enyhe visszaesés figyelhető meg, két régióban (Dél-Dunántúl, Közép-Dunántúl) viszont jelentősen emelkedett az információs eszközök üzleti célú használatának aránya (a számítógép-használat 3, illetve 4 százalékponttal, az internethasználat 4, illetve 7 százalékponttal). Ennek oka, hogy e két régió rendelkezett a legalacsonyabb ellátottsági mutatókkal. A régiók közötti különbségek tehát csökkentek.

## Az internetkapcsolat típusa

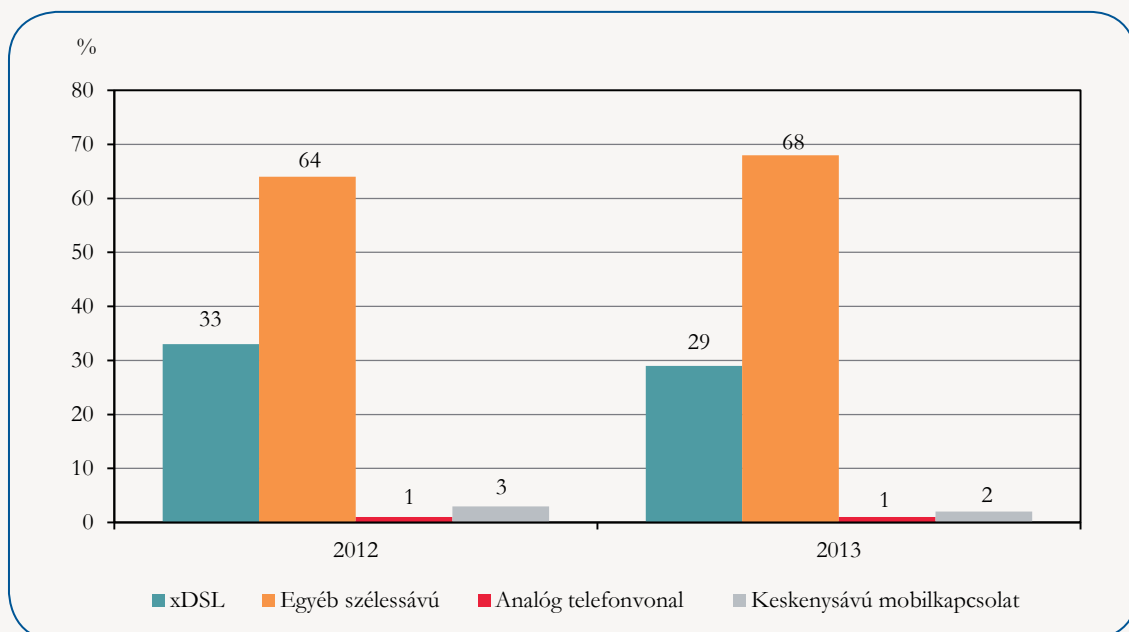
### Országos helyzetkép

#### Háztartások

Az internet kapcsolattípusok területén is jelentős változások történtek 2013-ban. A szélessávon belül a szélessávú mobil kapcsolatok látványosan terjedtek a háztartások körében, 4,3 százalékponttal emelkedett az ezt használók aránya az előző évhez képest. A háztartásoknak már csak alig több mint 1%-a rendelkezett keskenysávú, analóg internet-hozzáféréssel. 2011-ben még a háztartások 5,6%-ának volt keskeny sávú hozzáférése. Ugyancsak csökken a szélessávon belül a DSL-hozzáférés is. 2013-ban a háztartások 28,5%-a rendelkezett DSL-vel, ez az arány 4,3 százalékponttal kevesebb a megelőző évinél és 7,5 százalékponttal alacsonyabb, mint 2 évvel korábban.

7. ábra

A háztartások internetkapcsolat-típusainak megoszlása





A szélessávú internetkapcsolat esetén évek óta szoros kapcsolat van a háztartás havi nettó jövedelme és a szélessávval való rendelkezés aránya között. A háztartások magasabb jövedelem esetén nagyobb arányban rendelkeznek szélessávúinternet-kapcsolattal. Nettó 200 000 forint havi jövedelem felett a családok 49%-a már rendelkezik szélessávú eléréssel.

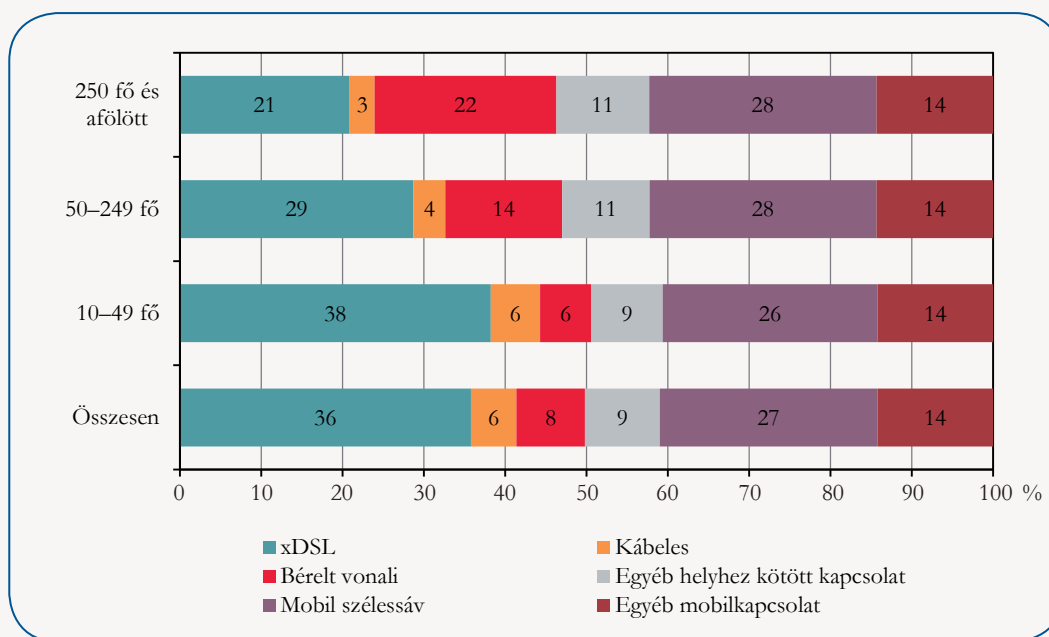
### Vállalkozások

2013-ban a magyarországi vállalkozásoknál még mindig az xDSL-típusú kapcsolat a legmeghatározóbb, azonban használati arányának csökkenése tovább folytatódott. Az internethasználó vállalkozások körülbelül kétharmada vette igénybe, a korábbi évektől eltérően azonban nem mutatkozik jelentős különbség a különböző méretű vállalkozások használati aránya között. Az előző év enyhe visszaesését követően újra lendületet kapott a szélessávú mobilinternet terjedése. A nagy, 250 főnél több alkalmazottal rendelkező vállalatok 86%-a használt mobil szélessávot üzleti céllal, de a 10–49 főt foglalkoztató vállalkozások 46%-a rendelkezett szintén szélessávú mobilinternet-előfizetéssel. Az összes vállalkozás szintjén mintegy 15 százalékponttal növekedett a technológia felhasználási aránya, ugyanakkor stagnált a kábeltelevíziós kapcsolattípus felhasználásáé, bérelt vonalat pedig még mindig főleg a nagy vállalkozások használnak.

A legelterjedtebb letöltési sebesség 2 és 10 Mb/s közé esett. Jellemzően a nagyobb vállalkozásoknak van szükségük ennél nagyobb sáv szélességre.

8. ábra

**Az internetkapcsolat típusának megoszlása a vállalkozás mérete szerint, 2013\***



\* Az EU módszertanának megfelelően nem tartalmazzák a pénzügyi és biztosítási tevékenységbe tartozó vállalkozások adatait.

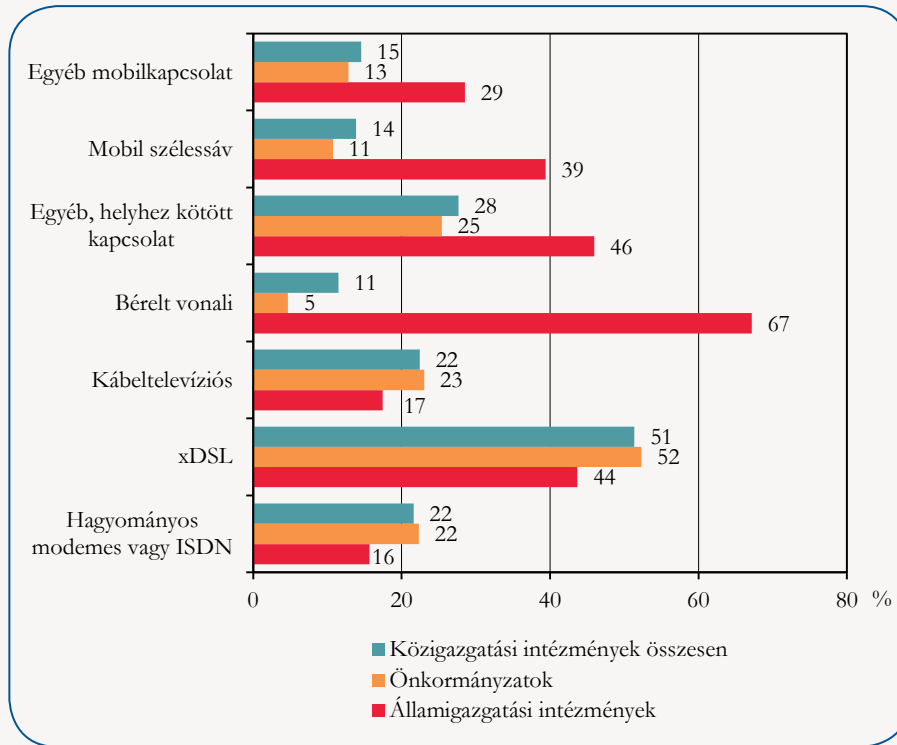
### Közigazgatás

2013-ban a DSL-típusú kapcsolatok voltak továbbra is a legelterjedtebbek a közigazgatásban, az intézmények több mint fele használta azokat. A második leggyakrabban használt kapcsolattípus az egyéb helyhez kötött kapcsolatok voltak, használati aránya 7 százalékponttal emelkedett, főleg az önkormányzatok használati arányának emelkedése következtében. Az államigazgatási intézmények internethasználati szokásaiban egyértelműen a bérelt vonali kapcsolat dominált, ami még erősítette is pozícióját 2011-hez képest. 2013-ban az államigazgatási intézmények több mint kétharmada használt bérelt vonali kapcsolatot. Enyhén visszaesett mind a szélessáv, mind az egyéb mobilinternet-használati aránya, ennek hátterében

egyrészt az állhat, hogy a mobilinternet a közigazgatásban kevésbé hatékony eszköz, másrészt költségcsökkentő szempontok. Csökkent a kábeltelevíziós kapcsolat igénybevételi aránya, noha a közigazgatási szervezeteknek még mindig több mint ötöde használja.

9. ábra

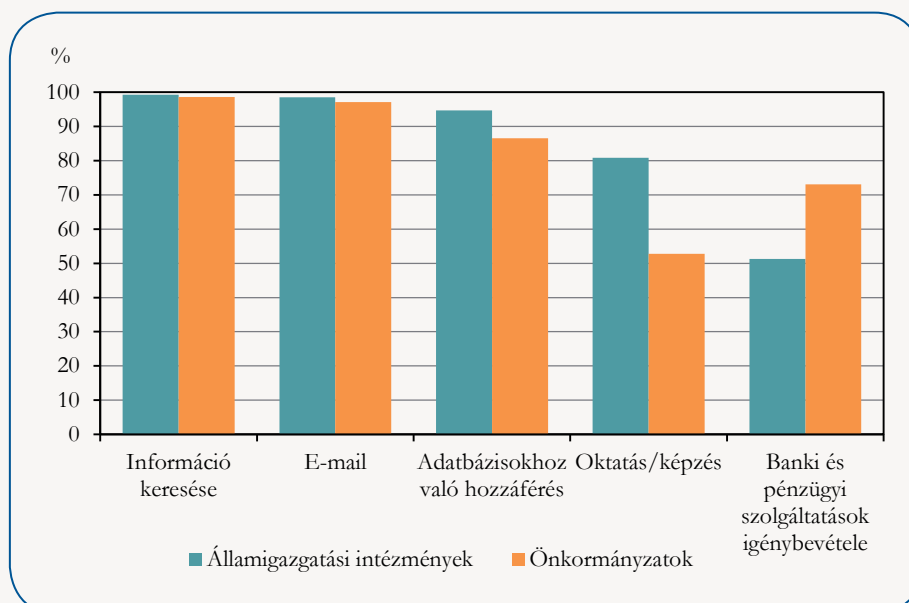
Az internetkapcsolat típusai a közigazgatásban, 2013



2013-ban a közigazgatási intézmények 99%-a információkeresés, 97%-a elektronikus levelezés céljából vette igénybe az internetet, adatbázisok használatához pedig 87%-uk alkalmazta a világhálót. Növekedett az oktatás és képzés célú internethasználat, viszont visszaesett a banki és pénzügyi szolgáltatások világhálón keresztüli intézése 2011-hez képest.

10. ábra

Az internethasználat célja a közigazgatásban, 2013



## Területi adatok

### Háztartások

A szélessávú DSL-kapcsolattípus régiós megoszlásában kiemelkedik Közép-Magyarország (38%) és Közép-Dunántúl (15%), a szélessávú mobilkapcsolat-típusban pedig az előzőeken kívül még magas arányt képvisel Észak-Alföld (12%) és Dél-Alföld (12%) is. Tehát ezekben a régiókban a legmagasabb a szélessávval rendelkező háztartások részesedése az ország összes szélessávval rendelkező háztartásán belül. A keskenysávú analóg kapcsolatok terén ugyancsak kiemelkedik Közép-Magyarország (41%), Közép-Dunántúl (24%) és Észak-Alföld (17%).

### Vállalkozások

A vállalkozások által használt internetkapcsolat-típusok területi eloszlása 2013-ban nem mutatott sajátosságokat. Közép-Magyarország csak a bérelt vonali (24%) és szélessávú mobilinternet-kapcsolat (63%) esetében rendelkezik a legmagasabb használati aránnyal. DSL-kapcsolatot legtöbbször – öt vállalkozásból négyen – Dél-Dunántúlon használtak. A legmagasabb és legalacsonyabb használati arány közötti különbség minden régió esetében csökkent az elmúlt évben.

A letöltési sebesség esetében területi szempontból jelentősebb különbség csak a 100 Mb/s feletti kategóriában jellemző, majdnem minden kilencedik közép-magyarországi vállalkozás rendelkezett ilyen letöltési sebességgel. A Dél-Alföld vállalkozásainak több mint 9%-a rendelkezett 2Mb/s alatti sebességgel.

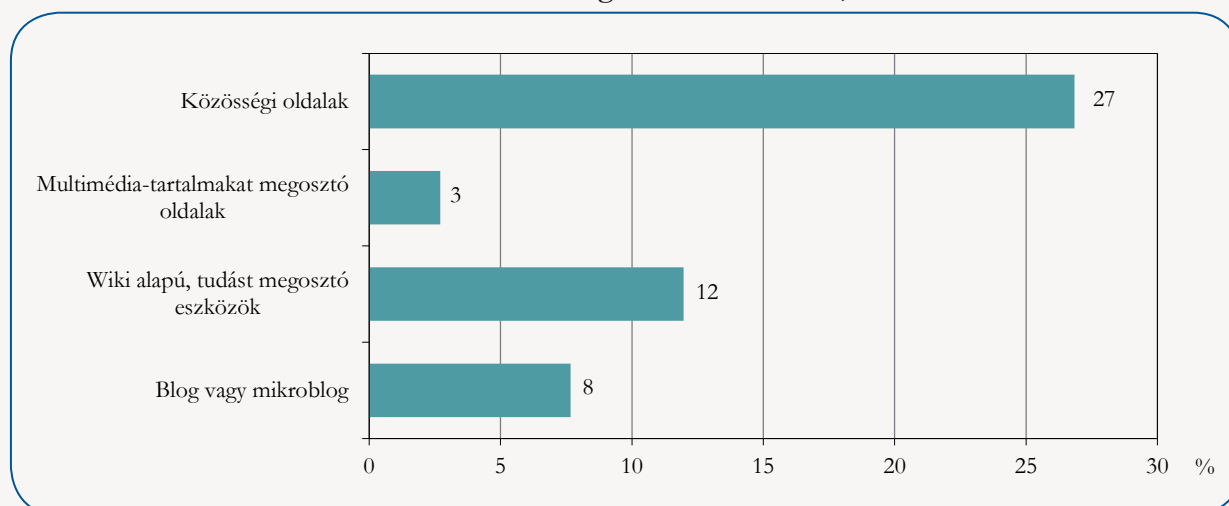
## Közösségi média

### Országos helyzetkép

2013-ban több mint minden negyedik megkérdezett, internetet használó vállalkozás rendelkezett profillal a közösségi oldalak valamelyikén. 12%-uk osztott meg videókat, képeket valamilyen multimédia-tartalmat megosztó oldalon keresztül, és 8%-uk használt wiki alapú, tudást megosztó eszközt. A közösségi média eszközöket az információ, kommunikáció nemzetgazdasági ágba tartozó vállalkozások használták a legnagyobb arányban. A szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás nemzetgazdasági ágba tartozó vállalkozások több mint fele rendelkezett profillal közösségi oldalakon. A legkevésbé használt közösségimédia-eszköz a blog vagy mikroblog volt, nemzetgazdasági szinten a használati arányuk nem érte el a 3%-ot.

11. ábra

Vállalkozások közösségimédia-használata, 2013\*

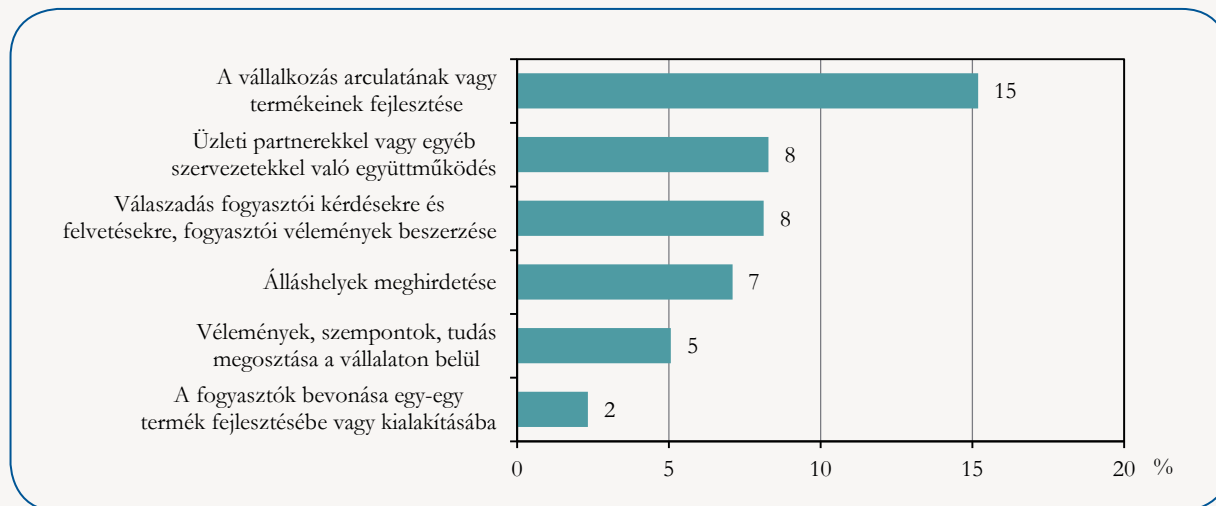


\*Az adatok az EU adatközlésének megfelelően nem tartalmazzák a pénzügyi és biztosítási tevékenységet.

A vállalkozások elsősorban arculatuk vagy termékeik fejlesztése érdekében használták a különböző közösségi média-eszközöket. Közel azonos arányban (8%) léptek kapcsolatba üzleti partnerekkel, egyéb szervezetekkel, illetve saját fogyasztóikkal vélemények, visszajelzések beszerzése érdekében közösségi média eszközökön keresztül. 7%-uk álláshelyeket is hirdetett meg ilyen módon.

12. ábra

A vállalkozások közösségi média-használatának célja, 2013\*



\*Az adatok az EU adatközlésének megfelelően nem tartalmazzák a pénzügyi és biztosítási tevékenységet.

## Területi adatok

Területi szempontból nincs jelentős különbség a megyék használati aránya között. Régiós szinten a legnagyobb és legkisebb arány közötti különbség minden közösségi média esetében 10 százalékpont alatt marad. A wiki alapú, tudást megosztó eszközök kivételével – amelyeket Borsod-Abaúj-Zemplén megyében használtak a legtöbben (12%) – minden közösségi média eszköz a fővárosban rendelkezik a legmagasabb használati aránnyal.

## Honlaphasználat

### Országos helyzetkép

Az üzleti folyamatok informatikai fejlődésének fontos mutatószáma a honlappal rendelkező vállalkozások elterjedtsége, illetve a honlapjaikon elérhető szolgáltatások sokszínűsége. 2013-ban a vállalkozások 61, az internetkapcsolattal rendelkező vállalkozások 69%-a rendelkezett saját honlappal. A honlappal rendelkező vállalkozások 83%-a nyújtott termékeivel és szolgáltatásaival kapcsolatban információt a weboldalán keresztül. Ugyanezen vállalkozások több mint negyede kínált lehetőséget online rendelésre, ami az elektronikus kereskedelem terjedésének alapvető mutatószáma. A legnagyobb arányban (60%) a szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás nemzetgazdasági ágba tartozó vállalkozások nyújtottak efféle szolgáltatásokat weblapjaikon.

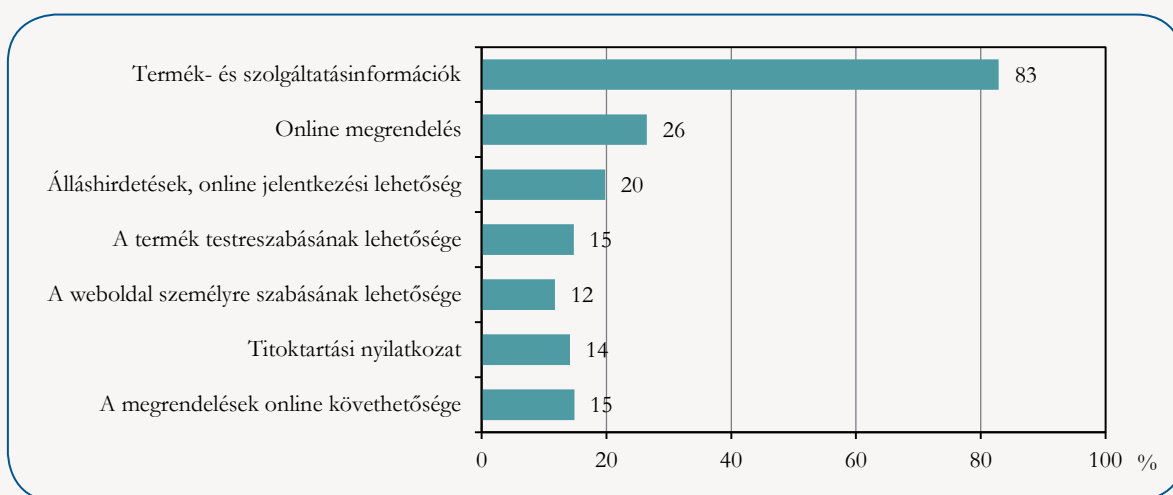
### Területi adatok

Területi eloszlás szempontjából a honlapok használatában csak Dél-Dunántúl vállalásai értek el 2013-ban említésre méltó, 4 százalékpontos növekedést az előző évihez képest. A különböző honlap-funkciókat tekintve Közép-Magyarország arányai jellemzően az országos átlag felettiek, de nem

kiemelkedően. A legnagyobb és legkisebb használati aránnyal rendelkező régiók közötti különbség az állásokra való jelentkezés lehetőségének kivételével minden esetben 10 százalékpont alatt marad. A vállalkozás termékeiről és szolgáltatásairól a honlapon szerezhető információk kiemelkedő jelentőségűek lehetnek a vállalkozás szempontjából, ezt a lehetőséget a legnagyobb arányban a dél-dunántúli és a dél-alföldi vállalkozások vették igénybe (egyenként 85%-ban). Az online megrendelés opcióját a legnagyobb arányban a Közép-Magyarországon működő vállalkozások nyújtották (28%), a megrendelések online követhetősége pedig Nyugat-Dunántúlon volt a legjellemzőbb (21%).

13. ábra

**A gazdálkodó szervezetek honlapján igénybe vehető szolgáltatások, 2013\***



\* Az EU módszertanának megfelelően nem tartalmazzák a pénzügyi és biztosítási tevékenységbe tartozó vállalkozások adatait.

## II. Digitális írástudás az egyéni IKT-használatban és IKT a vállalati folyamatokban

Az infokommunikációs eszközök elterjedtsége és mindinkább napi szintű használatuk következtében napjainkra a digitális írástudás közel olyan jelentőssé vált, mint az elsődleges írástudás. A digitális írástudás azoknak a számítógépes ismereteknek és képességeknek az összességét jelentik, amelyek képessé teszik az embert arra, hogy az infokommunikáció legújabb vívmányait használni és hasznosítani tudja. Az egyének szempontjából a digitális írástudatlanság a jövőben legalább olyan súlyos társadalmi és gazdasági leszakadáshoz vezethet, mint az analfabetizmus. Mérése az e-szakértelem mérésén keresztül valósul meg, kiterjed az egyre nagyobb szakértelmet igénylő számítógépes tevékenységek vizsgálatára.

Az informatikai megoldások megjelenése a vállalati folyamatokban költségcsökkentő hatású, a napi ügyletek automatizált intézése révén a vállalatok erőforrásigénye mérséklődik, a vállalati folyamatok ideje rövidül.

### Nemzetközi kitekintés

#### Háztartások

Ha a lakosság összességéhez viszonyított arányokat nemzetközi összehasonlításban vizsgáljuk, akkor leginkább a digitális írástudás lakosságon belüli elterjedtségéről és fejlettségéről kapunk információt. Amennyiben a valamikori internethasználókhoz viszonyított arányokat nézzük, elsősorban a digitális írástudók

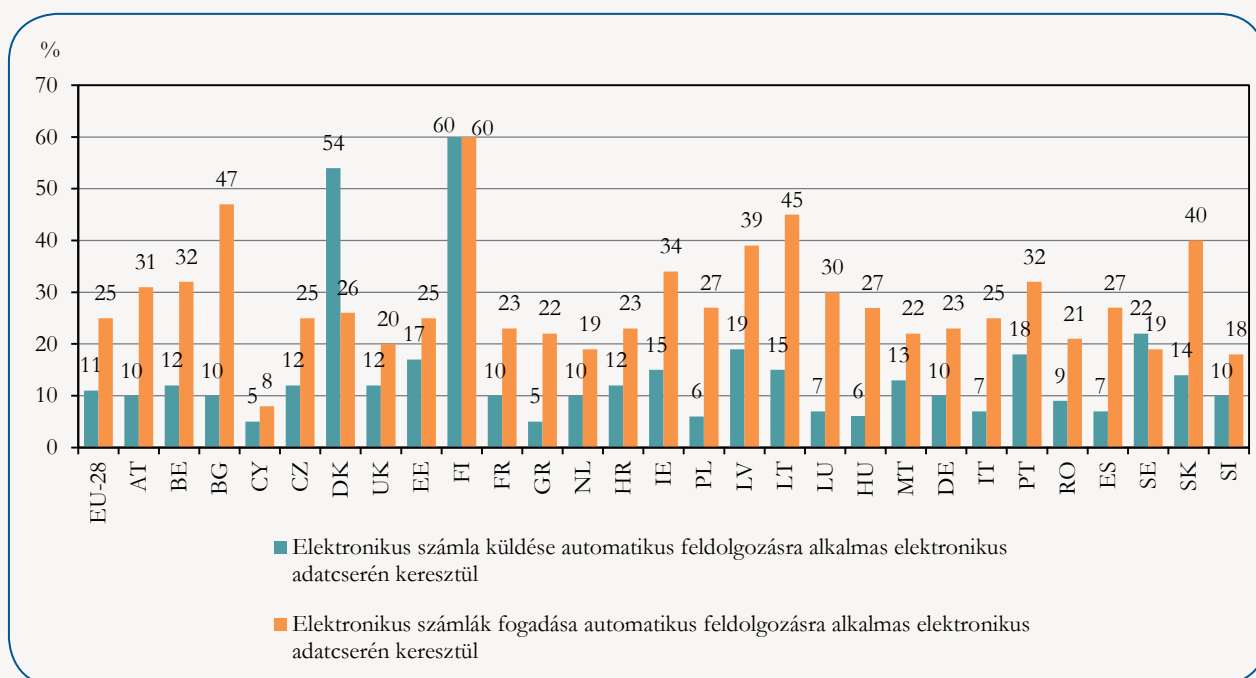
tudásbeli fejlettségéről kapunk képet. Mindkét esetben a mutatók többségében a magyar adatok meghaladják az EU átlagát, a digitális írástudók szakértelmének fejlettsége viszont már minden mutatónál átlépi azt. A konkrét tevékenységek közül a csevegőszobák használatában és az e-mailek csatolt fájlokkal való küldésében haladjuk meg leginkább az EU-átlagot, ugyanakkor a keresőprogramok és a fájlok weboldalakra való feltöltése még kissé alatta van annak.

### Vállalkozások

**Nemzetközi összehasonlításban** a vállalati erőforrás-tervező (ERP-) rendszerek elterjedtsége Magyarországon még mindig nem jelentős. Elmaradásunk az EU átlagától (27%) a 10 százalékpontot is meghaladta 2013-ban. A magyar vállalkozások az EU-átlagnál (11%) 5 százalékponttal alacsonyabb arányban küldtek automatikus feldolgozásra alkalmas elektronikus számlákat, ezzel az európai rangsor utolsó harmadában helyezkedünk el. Jobb képet mutat az elektronikus feldolgozásra alkalmas e-számlák fogadásának elterjedtsége, amire a magyarországi vállalkozások 27%-a volt képes, 2 százalékponttal felülmúlva az EU átlagát. Ezzel Magyarország a 28 ország között a középmezőnyben helyezkedik el.

14. ábra

Az elektronikus számlák használati aránya az Európai Unió országaiban, 2013\*



\* Az EU módszertanának megfelelően nem tartalmazzák a pénzügyi és biztosítási tevékenységbe tartozó vállalkozások adatait. Az adatok forrása: Eurostat. Az adatok utolsó frissítési ideje: 2014. július 16.

[Az ábrában használt rövidítések.](#)

## Országos helyzetkép

### Háztartások

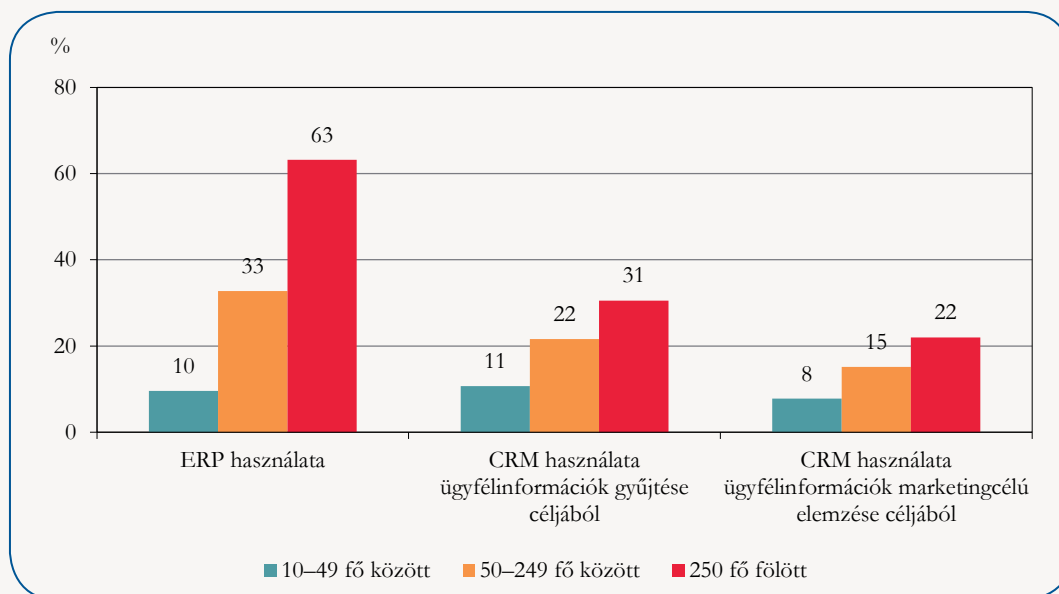
A lakoságon belül a keresőprogramok használata és az email küldése csatolt fájlokkal voltak a leginkább elsajátított képességek (2013-ban 73, illetve 70%), bár ezek a legkisebb tudásszintet igénylő tevékenységek. Ugyanez érvényes a valamikori internethasználók számához való viszonyításban. A legalacsonyabb elterjedtsége mindkét összehasonlításban a weboldal létrehozásának van, annak ellenére, hogy nem tartozik a legmagasabb szakértelmet követelő tevékenységek közé.

### Vállalkozások

Országos szinten mind a vállalati erőforrás-tervező (ERP-) rendszerek, mind az ügyfélkapcsolat-kezelő (CRM-) rendszerek alkalmazása növekedett az elmúlt években. Az ERP-rendszerek használatának aránya nagyobb mértékben növekedett, mint a CRM-rendszereké. A 250 főnél több alkalmazottal rendelkező vállalkozások közel kétharmada 2013-ban már használt vállalati erőforrás-tervező rendszereket. ERP-rendszert a legnagyobb arányban a villamosenergia-, gáz-, gőzellátás, légkondicionálás (34%), az információ, kommunikáció (28%) vállalkozásai, ügyfélkapcsolat-kezelő rendszereket pedig az információ, kommunikáció, valamint a pénzügyi tevékenységet végző vállalkozások használták a leginkább.

15. ábra

**A vállalkozáson belül automatizált információcsere használati aránya létszám-kategóriák szerint, 2013\***



\* Az EU módszertanának megfelelően nem tartalmazzák a pénzügyi és biztosítási tevékenységbe tartozó vállalkozások adatait.

A vállalkozások pénzügyi életének gyorsítását szolgálja a számlák elektronikus úton való ügyintézése. Az elektronikus számlák (e-számlák) lehetnek automatikusan feldolgozhatók, illetve érkehetnek csatolmányként. 2013-ban a megfigyelt vállalkozások több mint negyede fogadott e-számlákat automatikus feldolgozásra alkalmas adatcserén keresztül, közülük a legnagyobb arányban a villamosenergia-, gáz-, gőzellátás, légkondicionálás (35%), illetve az információ, kommunikáció (41%) nemzetgazdasági ág vállalkozásai. Automatikus feldolgozásra alkalmas elektronikus számlákat jellemzően a nagy, 250 fő feletti vállalkozások küldtek nagyobb arányban (23%), a kis- és közepes vállalkozások esetében még mindig a csatolmányként küldött elektronikus számla a jellemzőbb.

### Területi adatok

A vállalati erőforrás- és ügyfélkapcsolat-kezelő rendszerek használata területi szempontból kiegyenlített volt 2013-ban. A legnagyobb és legkisebb használati aránnyal rendelkező régiók közötti különbség nem jelentős. Mindkét eszköz használatának tekintetében Nyugat-Dunántúl régió vállalkozásainak aránya növekedett a legnagyobb mértékben (3–7 százalékpont között).

Az elektronikus számlák használatának területi vonatkozásában nincs jelentős különbség az egyes régiók között, az automatikus feldolgozásra alkalmas számlák küldése esetében a legkisebb (Dél-Dunántúl: 4%) és legnagyobb (Közép-Magyarország: 6%) használati aránnyal rendelkező régió közötti különbség mintegy 2 százalékpont; ugyanez a különbség az automatikus feldolgozásra alkalmas számlák fogadása esetében 9 százalékpont (az észak-alföldi 21 és a közép-magyarországi 30%-os használati aránynál).



### III. Az internet igénybevétele közigazgatási ügyek intézésére

#### Nemzetközi kitekintés

##### *Háztartások*

Az internet egyik fontos igénybevételi területe a közigazgatási ügyek elektronikus ügyintézése, amit a lakosság oldaláról az időmegtakarítás, a kényelmes ügyintézés motivál, és a szélessávú elérési lehetőség, valamint a magas szintű internethasználat tesz lehetővé. Ennek ellenére a nemzetközi adatok nem mutatnak töretlen fejlődést.

2013-ban a lakosság 41%-a lépett már kapcsolatba elektronikus úton közhivatalokkal vagy köztisztviselőkkel az EU-ban. Ez a fejlődés hosszabb távon nem egyértelmű, mivel a 2012. évi uniós átlaghoz (44%) képest 3 százalékpontos a csökkenés, és a 2013. évi arány (41%) megegyezik a 2011. évivel. Magyarországon az arány 37%-os volt, 4 százalékponttal elmaradt az EU-átlagtól és 5 százalékponttal az előző évitől. Az elektronikus ügyintézés legelső lépcsője az információ szerzés a közhivatalok honlapjáról. Ezen a téren az EU átlaga 37%, 2 százalékponttal alatta marad az előző évi értéknek. A magyar adat 2 százalékponttal elmarad az EU átlagától és 6 százalékponttal kisebb az előző évi szintnél. A következő lépcsőfok űrlapok letöltése közhivatalok honlapjáról, ebben az EU lakosságának 25%-a érintett, 2 százalékponttal kevesebben az előző évinél. A hazai átlag 24%, 1 százalékponttal kevesebb, mint az uniós átlag. Az ügyintézés teljes elektronizáltságát jelentő formanyomtatványok elektronikus kitöltését és elküldését 2013-ban az uniós lakosság 21%-a vette igénybe, 1 százalékponttal kevesebben az előző évinél. A magyar arány 17%, 4 százalékponttal elmarad az EU-átlagtól és az előző évitől.

##### *Vállalkozások*

A digitális társadalom fejlődésével a közigazgatási ügyek mind nagyobb hányada esetében van lehetőség az ügyek elektronikus úton való intézésére. A témával kapcsolatos legfontosabb, a vállalkozásokat érintő mutatók a közigazgatási szervek honlapjáról információt szerző, űrlapot letöltő és az űrlapot elektronikusan visszaküldő – internetet használó – vállalkozások aránya. 2012-ben ezen mutatók uniós átlaga sorrendben 78, 80, valamint 77% volt. Magyarország mindhárom esetben felülmúlja az EU átlagát, előnye 13–17 százalékpont között mozog. Hazánk a tagországok rangsorában az élmezőnyben helyezkedik el.

#### Országos helyzetkép

##### *Háztartások*

Magyarországon 2013-ban a lakosság 37%-a lépett már elektronikus kapcsolatba közhivatalokkal közel 35%-a szerzett információt közhivatalok honlapjáról, közel 24%-a töltött le űrlapot és több mint 17%-a kitöltött űrlapot el is küldte az adott közhivatalnak, tehát megvalósította a teljes elektronikus ügyintézését.

Az e-kormányzati portálok használóinak korcsoport szerinti megoszlása alapján az elektronikus ügyintézés minden lépcsőfokán a 25–34, a 35–44 és a 45–54 év közöttiek képviselik a legmagasabb arányt, vagyis ők használják legnagyobb arányban az elektronikus ügyintézését.

Minden lépcsőfok esetében kiemelkedő a középfokú végzettségűek aránya, de a magasabb lépcsőfokok felé haladva fokozatosan emelkedik a felsőfokúaké.

Az e-kormányzati portálok használata során az összes jelzett probléma legnagyobb részét (43%-át) a „hiányos, zavaros, vagy elévült információk” okozzák. Emellett a tapasztalt hibák több mint 28%-a a weboldal technikai hibájával függ össze, 22%-a pedig a sugó hiányából adódik, a többi az „egyéb problémák” körébe tartozik.

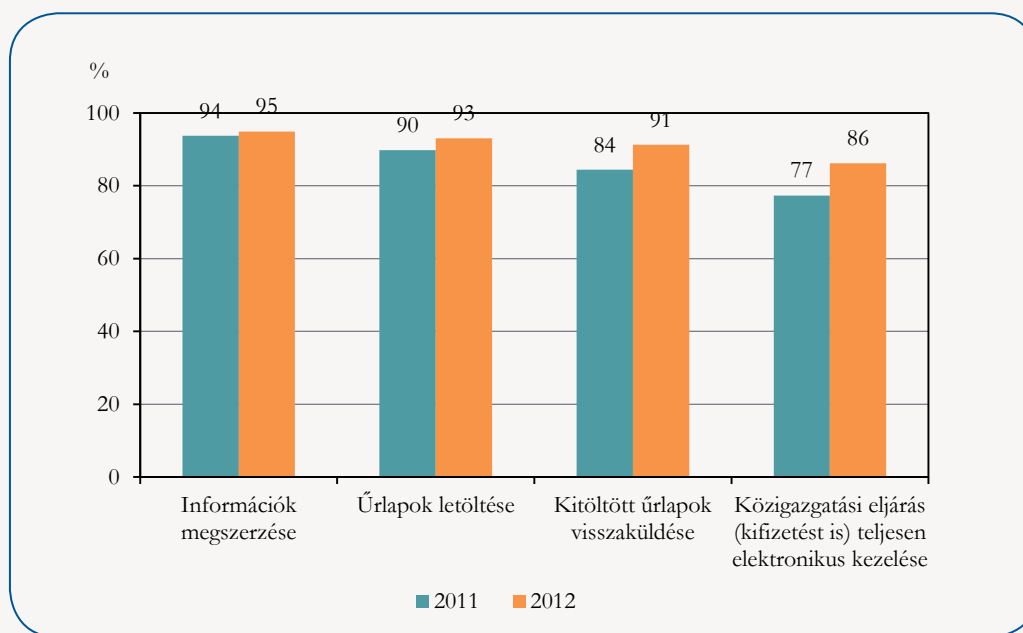
Az e-kormányzati portál használata kerülésének okai közül kiemelkedik, hogy a lakosság több mint 25%-ának nem is kellett az adott időszakban hivatalos beadványt beadnia, valamint 16,5%-uk jobban bízik a papír alapú benyújtásban.

### Vállalkozások

2012-ben a vállalkozások esetében az elektronikus közigazgatási ügyintézés igénybevételének minden szintjén növekedés történt az előző évihez képest. 2012-ben az összes internetet használó vállalkozás 95%-a vette igénybe különböző közigazgatási szervek honlapjait információ szerzésére, 93%-a töltött le űrlapokat, és 91%-a vissza is küldte azokat. A megfigyelt vállalkozások mintegy 86%-a intézte közigazgatási ügyeit teljes mértékben elektronikusan, beleértve az esetleges pénzmozgásokat is. Az ügyeit legmagasabb elektronizáltsági fokon intéző vállalkozások 96%-a használta áfabevallásra, és 94%-a társadalombiztosítási járulék bevallására az internetet. A közigazgatási ügyleteiket teljes mértékben elektronikusan végző vállalkozások a legnagyobb arányban a villamosenergia-, gáz-, gőzellátás, légkondicionálás (99%), illetve a vízellátás; szennyvíz gyűjtése, kezelése, hulladékgazdálkodás, szennyeződésmegsemmisítés (99%) nemzetgazdasági ág vállalkozásai közül kerültek ki. A közepes méretű és a nagyvállalatok esetében nincs jelentős különbség az igénybevételi arányok között, viszont a 10–49 főt foglalkoztató kisvállalkozások arányai elmaradnak az átlagtól. A 250 fő feletti alkalmazottal rendelkező pénzügyi vállalkozások mindegyike intézte már egy vagy több közigazgatási ügyletét a legmagasabb elektronizáltsági fokon.

16. ábra

Az internet igénybevétele a vállalkozások által közigazgatási ügyek intézésére\*



\* Az EU módszertanának megfelelően nem tartalmazzák a pénzügyi és biztosítási tevékenységbe tartozó vállalkozások adatait. Az adatok forrása: Eurostat. Az adatok utolsó frissítési ideje: 2014. július 16.

2012-ben nem változott 2011-hez képest azon vállalkozások aránya, amelyek igénybe vették az internetet e-közigazgatási dokumentumokhoz való hozzáférésre (21%). Változatlanul az építőipari vállalkozásokra a legjellemzőbb az e-tenderhez való hozzáférés (41%). A vállalkozások elsősorban Magyarországon nyújtottak be elektronikus úton közbeszerzési eljárásra vonatkozó ajánlatot (13%), azonban az Európai Unió irányában benyújtott elektronikus tenderek aránya még mindig alacsony (1%). Az Európai Unió valamely más országa felé leginkább az információ, kommunikáció nemzetgazdasági ágba tartozó vállalkozások nyújtottak be ajánlatokat (4%).

## *Közigazgatás*

Az e-közigazgatás szolgáltatói oldala a közigazgatási intézmények interneten keresztül megvalósuló elérhetősége, az általuk nyújtott szolgáltatások elektronizáltságának foka. 2013-ban a megfigyelt közigazgatási szervek 81%-a rendelkezett saját honlappal, ami 23 százalékpontos növekedés 2011-hez képest. Ennek hátterében a honlappal rendelkező önkormányzatok számának növekedése áll. Jelenleg az államigazgatási intézmények 63, az önkormányzatok 83%-a elérhető a világhálón. Annak az oka, hogy az önkormányzatok ellátottsága magasabb volt 2013-ban az államigazgatásnál, abban keresendő, hogy az államigazgatási intézmények funkcióinak harmonizálása miatt az egyes szervek honlapjait is központosították. Ennek következtében a különböző szervek nem önállóan rendelkeznek weboldallal, hanem valamely nagyobb gyűjtőoldal részévé váltak. A közigazgatási szervek közel háromnegyedének honlapjáról volt lehetőségük az állampolgároknak információkat szerezni, 45% az aránya azon szerveknek, ahol űrlapokat lehet letölteni, 10% esetében voltak képesek a felhasználók a kitöltött űrlapjaikat visszaküldeni, teljes körű elektronikus szolgáltatásra pedig csupán a közigazgatási szervek mintegy 3%-ában volt lehetőség. Utóbbi két arány alacsony értékének az is lehet az oka, hogy sok elektronikus feldolgozást igénylő közigazgatási eljárás a közigazgatási szervek csupán töredékének tartozik az illetékességébe.

## **Területi adatok**

### *Háztartások*

Területi összehasonlításban az egyes régiók arányai (7,5–12,5%) viszonylag egyenletesen oszlanak el az egyes lépcsőfokokon belül, egyedül a Közép- Magyarország kiugrása szembetűnő (38,6–38,9%) a többi régióhoz képest.

### *Vállalkozások*

Területi szempontból a vállalkozások elektronikus közigazgatási ügyintézésére nem jellemző jelentős lemaradás egyik régióra sem. A legmagasabb fokozat kivételével (teljesen elektronikus ügyintézés) a legnagyobb és legalacsonyabb használati aránnyal rendelkező régiók közötti különbség alig haladja meg az 5 százalékpontot. 2012-ben különösen Észak-Alföld és Észak-Magyarország vállalkozásai használták nagy arányban az internetet közigazgatási ügyeik intézéséhez. A teljes közigazgatási ügyintézését ugyanakkor Dél-Dunántúlon a vállalkozások jóval kisebb arányban (79%) végzik elektronikusan, mint az országos átlag (86%).

## IV. Elektronikus kereskedelem

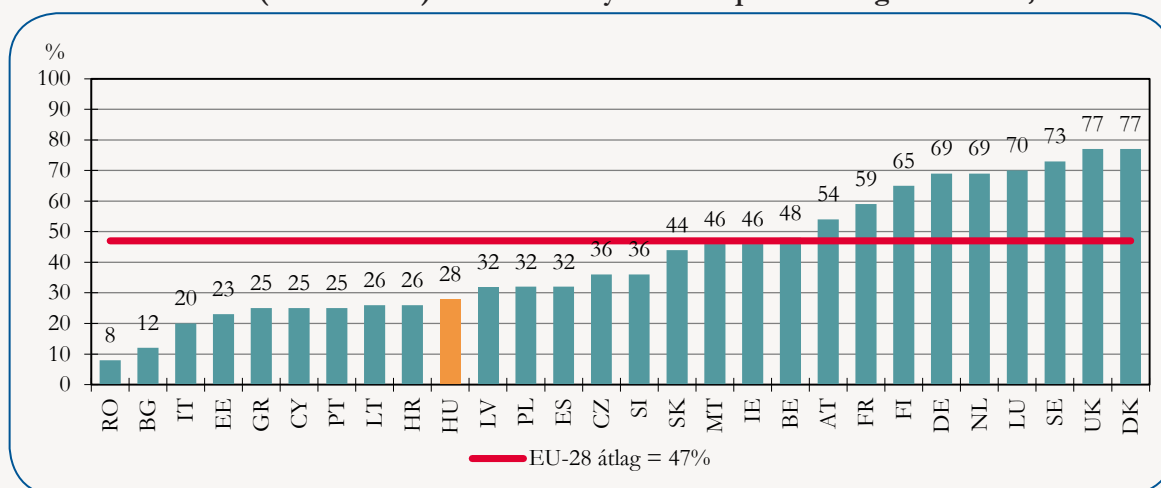
### Nemzetközi kitekintés

#### Háztartások

A 2013-ban interneten vásárló (1 éven belüli) lakosság aránya az EU-ban 47% volt, évek óta dinamikusan növekszik: az előző évihez képest 3, a 2 évvel ezelőttihez viszonyítva pedig 5 százalékpontos volt a fejlődés. A hazai arány (28%) ugyancsak dinamikusan emelkedik, az elmúlt két évben évi 3 százalékponttal. Lemaradásunk az EU-átlaghoz viszonyítva jelentős, 19 százalékpontos volt 2013-ban.

17. ábra

Az interneten (1 éven belüli) vásárlók aránya az Európai Unió tagállamaiban, 2013



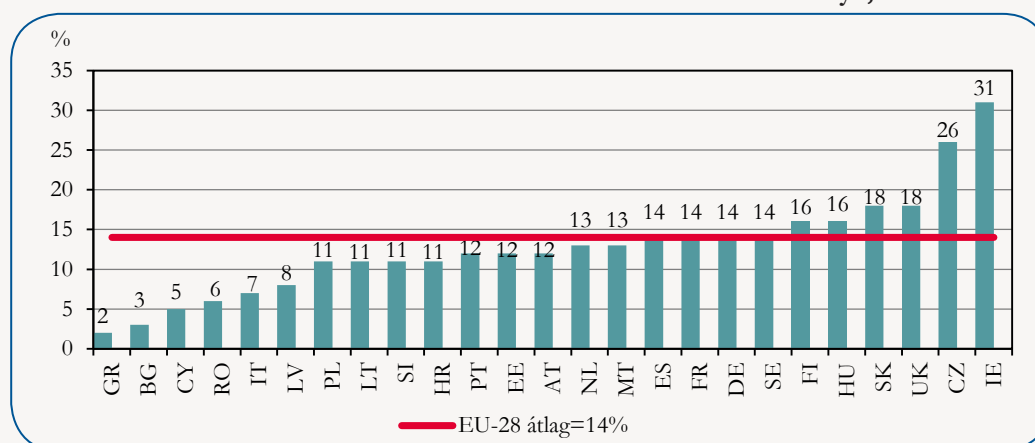
Az ábrában használt rövidítések.

#### Vállalkozások

2012-ben a magyar vállalkozások 15%-a adta le összes rendelésének legalább 1%-át az interneten keresztül, ez mintegy 3 százalékponttal van az EU-átlag (18%) alatt. Ezzel az aránnyal Magyarország egy szinten van Olaszországgal és megelőzi Szlovéniát. A legmagasabb arányt (46%-ot) a cseh vállalkozások érték el. 2012-ben a hazai vállalkozások 10%-a nettó árbevételének több mint 1%-át realizálta elektronikus úton történő értékesítésből, 4 százalékponttal kevesebb, mint az EU átlaga (14%). A legmagasabb arány (27%) a dán vállalkozásé.

18. ábra

Elektronikus értékesítésből származó nettó árbevétel aránya, 2012\*



\* Az EU módszertanának megfelelően nem tartalmazzák a pénzügyi és biztosítási tevékenységbe tartozó vállalkozások adatait. Az adatok forrása: Eurostat. Az adatok utolsó frissítési ideje: 2014. július 16.

Az ábrában használt rövidítések.

## Országos helyzetkép

### Háztartások

2013-ban a magyar lakosság több mint 28%-a vásárolt már az interneten a felmérést megelőző egy évben, 72%-a pedig egy éven túli internetes vásárló, vagy internetes vásárlásban még nem érintett volt.

Az interneten vásárlókon belül az előző évihez viszonyítva a 3 hónapon belüli vásárlók részesedése 2 százalékponttal nőtt, a 3–12 hónapon belüli vásárlóké pedig 0,6 százalékponttal mérséklődött. Ugyancsak csökkent (1,3 százalékponttal) a több mint egy éve vásárlók részesedése, ami fokozatos eltolódást mutat az aktívabb részvételt tanúsító csoportok felé.

A nemek szerinti megoszlás a tényleges vásárlók (3 hónapon belüli) esetében a nők részvételi arányának emelkedését mutatja a férfiak arányának rovására az előző évihez képest. A kevésbé aktív, 3–12 hónapon belüli vásárlók csoportjában viszont a nők aránya csökken, a több mint egy éve vásárlóknál kismértékben nő. Összességében a nők vásárlási aktivitása növekszik és a vásárlásban érintett részük vagy a legaktívabb csoport felé, vagy az alig érintettek csoportja felé mozdul tovább.

Az összes korcsoportban (kivéve a legidősebbeket) a legaktívabb tényleges vásárlók aránya közelíti vagy már túl is lépte az 50%-ot, vagyis a korcsoportok döntő többségében a legaktívabb vásárlói csoport dominál. Az előző évihez képest a tényleges vásárlók aránya minden korcsoporton belül határozottan növekedett, kivéve a 65–74 év közöttieket.

A képzettség növekedésével egyenes arányban emelkedik a tényleges vásárlók aránya az internetes vásárlók körében. A legmagasabb arányt (55%) a felsőfokú végzettségűek, a legalacsonyabb arányt (44%) pedig az alapfokú végzettséggel rendelkezők körében éri el. A tényleges vásárlók arányának dominanciája azonban mindhárom képzettségi szinten egyértelmű, az előző évihez viszonyítva mindenhol növekedés volt.

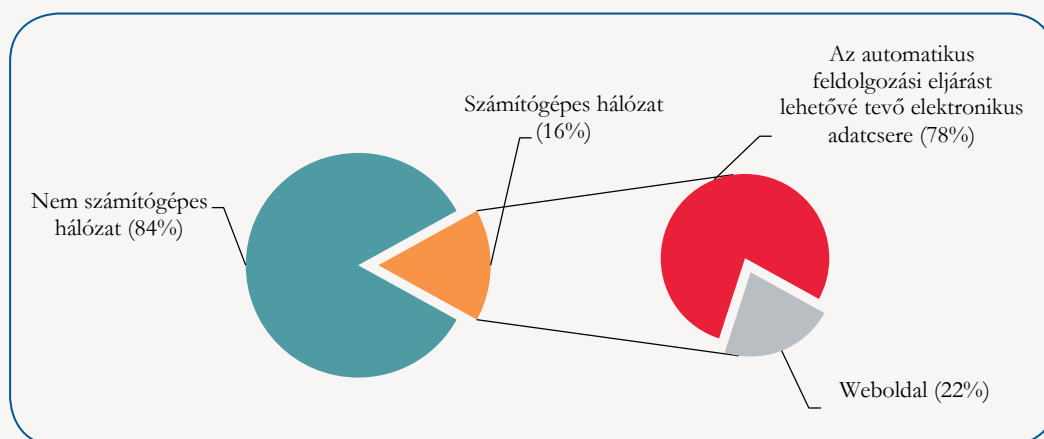
Az interneten rendelt termékfeleségek közül évek óta kiemelkedik a ruházat, kiegészítő sportfelszerelések, a könyv, magazin, újság, a szállásfoglalás (üdülés), a háztartási eszközök, valamint a jegyvásárlás. Ezek azok az áruk, amelyek a legalkalmasabbak az internetes vásárlási formára. Az interneten keresztül történt rendelésekből kisebb arányban részesednek az olyan áruk vagy szolgáltatások, mint a részvényvásárlás, biztosítási kötvények és egyéb pénzügyi szolgáltatások, a távoktatási anyagok, a videojáték-szoftverek és új, javított verziók. Feltehetően e termékek bonyolultsága miatt a vevők különösen igénylik az eladóval való személyes konzultációt és kontaktust.

### Vállalkozások

2012-ben a magyar vállalkozások a teljes nettó árbevételük 16%-át realizálták számítógépes hálózat igénybevételével, folyó áron 15%-kal csökkent az előző évihez képest.

19. ábra

A számítógépes hálózaton keresztül realizált nettó árbevétel, 2012\*



\* Az EU módszertanának megfelelően nem tartalmazzák a pénzügyi és biztosítási tevékenységbe tartozó vállalkozások adatait.

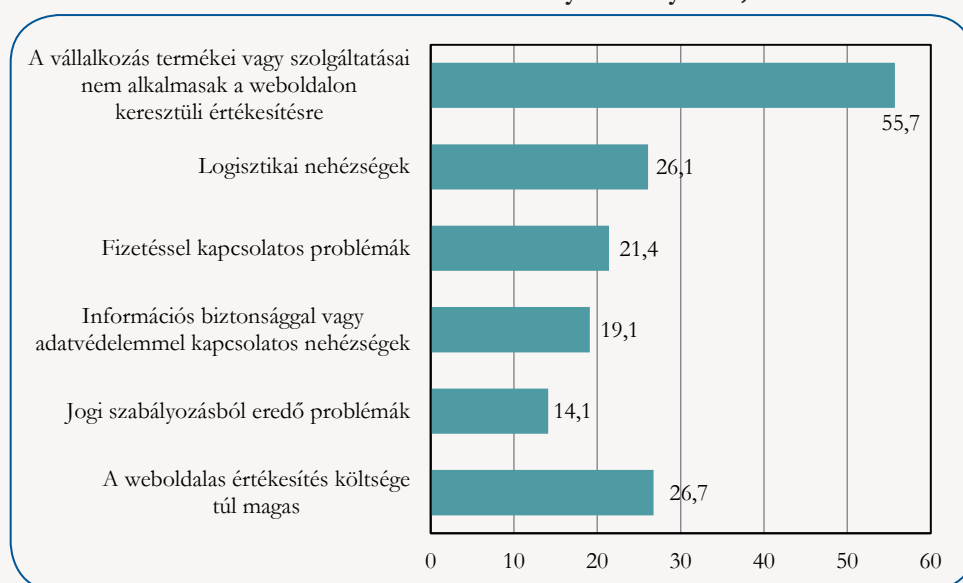
A megfigyelt ágakban 4%-kal nőtt a weboldalon keresztül realizált elektronikus úton szerzett árbevétel. Ezzel szemben a korábbi év emelkedését követően az automatikus adatcserén keresztül realizált nettó árbevétel összege 19%-kal visszaesett. Ennek következtében az összes nettó árbevételhez képest a weboldalon keresztül realizált nettó árbevétel aránya enyhén nőtt, míg az automatikus adatcserén keresztüli árbevételé 3 százalékponttal csökkent.

2011-hez képest a weboldalon keresztül a magyar vállalkozások 2012-ben 2 százalékponttal nagyobb arányban (11%) értékesítettek, a legnagyobb arányban az információ, kommunikáció (21%), a szállás-hely-szolgáltatás, vendéglátás (19%), valamint a kereskedelem, gépjárműjavítás (19%) nemzetgazdasági ágak vállalkozásai. A weboldalon keresztüli beszerző vállalkozások aránya (27%) viszont stagnált az előző évhez képest, de még mindig több mint két és félszer annyi vállalkozás szerez be weboldalon keresztül, mint értékesít. A weboldalon keresztüli értékesítés szempontjából nincs jelentős különbség a különböző méretű vállalkozások között, a beszerzés esetében az arány viszont a vállalkozás méretével párhuzamosan növekszik. Az amúgy sem túl széles körben használt, EDI-n keresztüli értékesítés használati aránya (3%) 2012-ben stagnált az előző évhez képest. Az automatikus adatcserén keresztüli értékesítést kevesebb vállalkozás veszi igénybe (jellemzően a 250 fő felettiek), az e-kereskedelmi árbevételben mégis nagyobb súllyal (78%) jelenik meg. A legnagyobb arányban a feldolgozóipar (6%), illetve a kereskedelem, gépjárműjavítás (5%) ágba tartozó vállalkozások vették igénybe. Az automatikus adatcserével történő beszerzések jóval elterjedtebbek: az ilyen módon megvalósuló beszerzések aránya a kereskedelem, gépjárműjavítás (10%) és az információ, kommunikáció (9%) területén volt a legnagyobb. 2012-ben az összes vállalkozás 6%-a élt ezzel a lehetőséggel.

A weboldalon keresztüli értékesítés leginkább elterjedt – a megkérdezett vállalkozások több mint felét érintő – korlátja az, hogy a vállalkozás termékei vagy szolgáltatásai nem alkalmasak internetes értékesítésre. Különösen a villamosenergia-, gáz-, gőzellátás, légkondicionálás, a vízellátás, szennyvíz gyűjtése, kezelése, hulladékgazdálkodás, szennyeződésmosás, illetve a szakmai, tudományos, műszaki tevékenységet végző vállalkozások jelölték kiemelkedő mértékben ezt a válaszlehetőséget. Minden negyedik vállalkozás szembesül logisztikai nehézségekkel, és minden ötödiknek volt már fizetéssel kapcsolatos problémája. A vállalkozások 19%-a vélte úgy, hogy az adatbiztonsággal kapcsolatos félelmei korlátozzák, és 14%-uk szembesült jogi szabályozásból eredő problémákkal. A megkérdezett vállalkozások több mint negyede érezte úgy, hogy a weboldalon keresztüli értékesítésből származó haszna nem fedezné annak bevezetésével járó költségeit.

20. ábra

A weboldalas értékesítést akadályozó tényezők, 2013\*



\* Az EU módszertanának megfelelően nem tartalmazzák a pénzügyi és biztosítási tevékenységbe tartozó vállalkozások adatait.



## Területi adatok

### *Háztartások*

Észak-Magyarország kivételével minden régióban dominál a legaktívabb részvételt jelentő (3 hónapon belüli) internetes vásárlási forma. A tényleges vásárlók aránya Közép-Dunántúlon a legmagasabb (60,7%), Észak-Magyarországon (31,4%) a legalacsonyabb.

### *Vállalkozások*

Közép-Magyarország vállalkozásai használják a weboldalakat legnagyobb mértékben mind beszerzésre (14%), mind értékesítésre (31%). A legkisebb arányban (7%) Nyugat-Dunántúlon értékesítettek weboldalon keresztül a vállalkozások. Automatikus adatcserén keresztül az észak-magyarországi – ezen belül pedig a Heves megyei – vállalkozások értékesítettek (4%) és vásároltak (8%) legnagyobb arányban. A weboldalon keresztüli kereskedelmet korlátozó tényezők közül a közép-magyarországi cégek szembe-sülnek a legkevésbé a logisztikai problémákkal (21%), a legnagyobb arányban pedig Észak-Alföldön és Észak-Magyarországon tevékenykedő vállalatok (egyaránt 34%). A fizetésekkel kapcsolatos nehézségek elsősorban a Dél-Dunántúl vállalkozásait érintették (27%), a weboldalas értékesítéssel járó költségeket pedig az Észak-Alföld (35%) vállalkozásai tartották túl magasnak.

### További információk, adatok (linkek):

#### Táblázatok

[Infokommunikációs \(IKT-\) eszközök és használatuk a közigazgatásban](#)

[Az IKT-eszközök és használatuk a háztartásokban](#)

[Infokommunikációs \(IKT-\) eszközök és használatuk a vállalati \(üzleti\) szektorban](#)

#### [Módszertani megjegyzések](#)

#### Elérhetőségek:

[kommunikacio@ksh.hu](mailto:kommunikacio@ksh.hu)

[info@ksh.hu](mailto:info@ksh.hu)

Telefon: (+36-1) 345-6789