

## Tartalom

Bevezető .....	2
Összefoglalás.....	2
I. Számítógép- és internethasználat.....	2
II. Az internetkapcsolat típusa .....	5
III. A vállalkozások internetes jelenléte.....	8
IV. Jelenlét a közösségi médiában.....	10
V. Felhő alapú szolgáltatások .....	11
VI. Digitális írástudás .....	13
VII. A háztartások közigazgatási ügyeinek intézése az interneten.....	15
VIII. Elektronikus kereskedelem.....	16

További adatok, információk (linkek)

Táblázatok

Az IKT-eszközök és használatuk a háztartásokban

Infokommunikációs (IKT-) eszközök és használatuk a vállalati (üzleti) szektorban

Módszertani megjegyzések, fogalmi meghatározások

Elérhetőségek

## Bevezető

Az informatikai eszközök, technológiák és az igénybe vehető szolgáltatások ma már szinte nélkülözhetetlenek a gazdaság és a társadalom mindennapi működésében. A technológia jelenlegi fejlettségét jól jellemzik a használatban lévő kapcsolattípusok, a honlapok, a közösségi média, valamint az elterjedőben lévő felhő alapú számítástechnikai eszközök igénybevételének aránya. Az információs és kommunikációs technológiai (továbbiakban IKT) eszközök, valamint a kapcsolódó technológiák elterjedtsége és használata jól tükrözi az ország gazdasági fejlettségi szintjét, a digitális írástudás jelenlegi helyzetét.

Kiadványunkban a háztartások és a vállalkozások infokommunikációs eszközhasználatának 2014. évi adatait mutatjuk be az egyes fejezeteken belül nemzetközi és hazai bontásban. Elsősorban a tényleges számítógép- és internethasználatra fókuszálunk, amely azon számítógép-, illetve internethasználók adatait tartalmazza, akik a felmérést megelőző 3 hónapban legalább egyszer bekapcsolták számítógépüket, illetve rákapcsolódtak a világhálóra.

## Összefoglalás

- Az elmúlt években fokozatosan javult az IKT-eszközökkel való ellátottság mind a háztartásokban, mind a vállalkozásokban. 2014-ben a magyar lakosság 76%-a volt számítógép-, illetve internethasználó, a havinál ritkább gyakoriságú használat már nem jellemző.
- A magyar háztartások közel háromnegyede rendelkezett 2014-ben internet-hozzáféréssel: csaknem minden internet-hozzáférés szélessávú volt, aránya több éve meghaladja az EU-átlagot. A tényleges számítógép- és internethasználatban alig maradtunk el az uniós átlagtól.
- 2014-ben a vállalkozások közel 85%-a rendelkezett helyhez kötött szélessávú kapcsolattal, és folytatódott a mobil szélessávú kapcsolat használatának terjedése is.
- A hazai vállalkozások 86%-a nyújtott valamilyen információt a termékeiről vagy szolgáltatásairól a honlapján keresztül.
- A lakosság 60%-a használta 2014-ben a közösségi médiát (pl. felhasználói profilkészítésre, üzenetek posztolására stb.), 4 százalékponttal többen az előző évinél.
- Az internethasználó hazai vállalkozások több mint negyede rendelkezett profillal valamelyik közösségi oldalon.
- 2014-ben az uniós lakosság 21%-a használt felhő alapú szolgáltatásokat, a hazai átlag ennél 9 százalékponttal alacsonyabb volt. A 3 hónapon belüli tárhelyhasználók 14%-a fizetett már valamikor ilyen típusú szolgáltatásért (az EU-átlag 11%).
- A felmérést megelőző egy éven belül legalább egyszer vásárló lakosság aránya 32% volt, 4 százalékponttal kevesebb, mint 2013-ban.
- Az elektronikus kereskedelemről származó árbevétel teljes árbevételhez viszonyított aránya tovább növekedett, 2014-ben mintegy 20% volt. Ezen belül a weboldalon és az automatikus adatcserén keresztül elért árbevétel aránya is emelkedett.

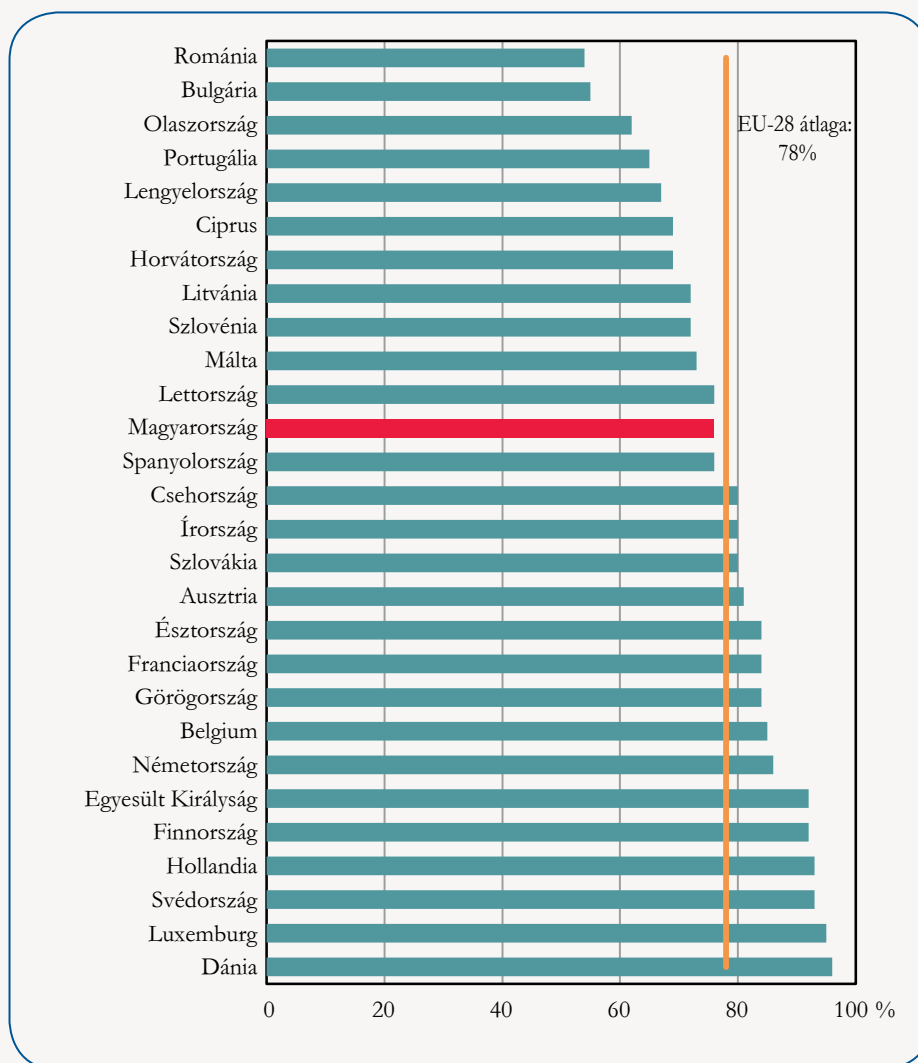
## I. Számítógép- és internethasználat

### Nemzetközi kitekintés

Az információs társadalom fejlettségi szintjének alapvető mutatói a számítógép- és internethasználat elterjedtsége. 2014-ben a magyar **népesség** egyaránt 76%-a volt számítógép-, illetve internethasználó, ez 1, illetve 2 százalékponttal alacsonyabb az uniós átlagnál. Az elmaradás egy évvel korábban még egyaránt 3 százalékpont volt.

1. ábra

Az internetet használók aránya az Európai Unió tagállamaiban, 2014

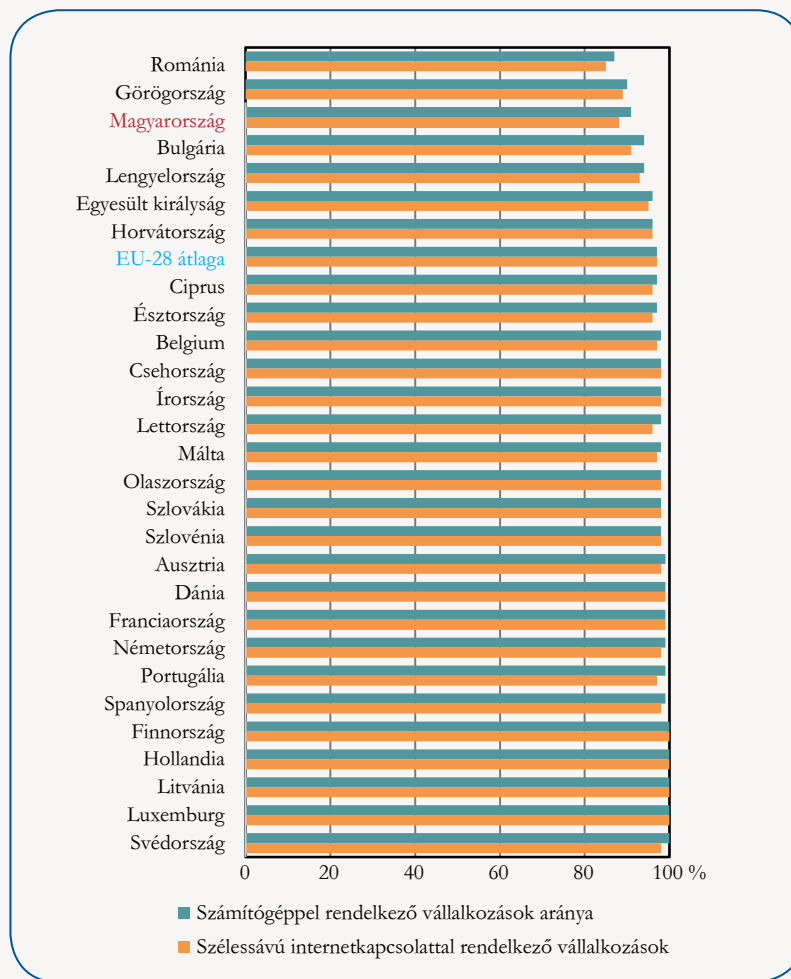


Forrás: Eurostat. Az adatok utolsó frissítési ideje 2015. május 8.

2014-ben a hazai **vállalkozások** 91%-a volt számítógép-, 88%-a pedig internethasználó, ez nem éri el az uniós átlagot (97%). A szélessávú internetet használó vállalkozások aránya 6 százalékponttal maradt el az Európai Unió átlagától, amelynél csak Bulgáriában, Görögországban és Romániában mértek alacsonyabb arányt. Az internetkapcsolattal rendelkező hazai vállalkozások szinte mindegyike (99%) szélessávon internetezett, míg az unió egészében a cégek 97%-a használt ilyen kapcsolatot.

2. ábra

## A számítógéppel és szélessávú internet-hozzáféréssel rendelkező vállalkozások aránya, 2014



Forrás: Eurostat. Az adatok utolsó frissítési ideje 2015. május 8.

## Hazai folyamatok

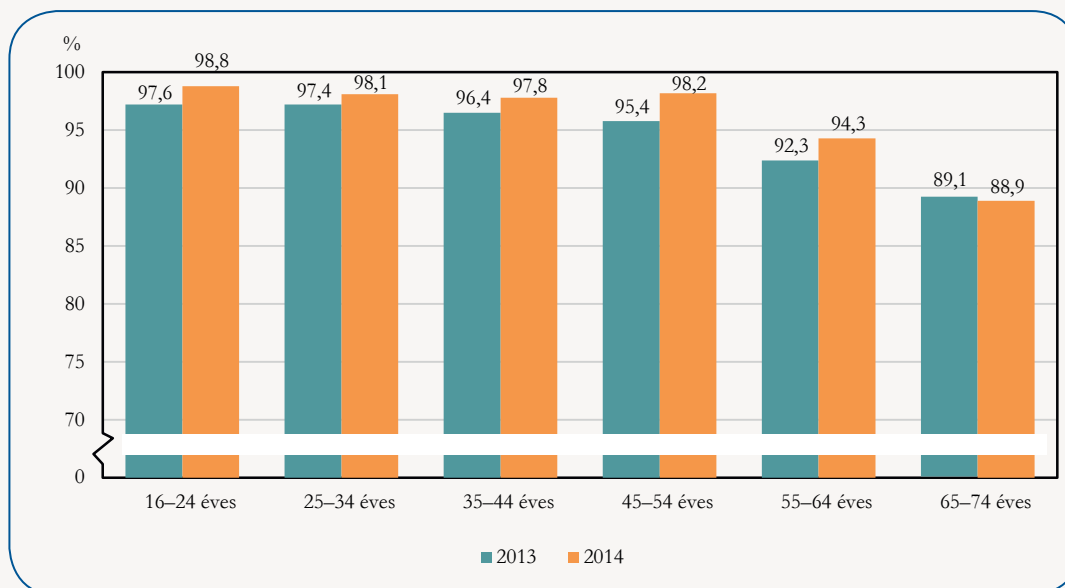
2014-ben a hazai **népesség** 76%-a volt tényleges számítógép-használó, 3,0 százalékponttal több, mint 2013-ban. Ezzel párhuzamosan az elmúlt években jelentősen csökkent a számítógépet még sohasem használók száma és aránya. 2014-ben a tényleges számítógép-használók részaránya 96% volt, jelentősen meghaladva a 2013. évi arányt. A tényleges számítógép-használók aránya a népesség valamennyi korcsoportjában számottevő: a 45–54 éves népesség 99, a 16–24 évesek 98%-a tartozott a felhasználói csoportba, de arányuk a 65–74 éves korcsoportban is elérte a 85%-ot. 2014-ben a hazai lakosság 78%-a használta az internetet, ezen belül 76%-a tényleges internethasználó volt. Az internethasználat szintje minden korcsoportban emelkedett 2013-hoz viszonyítva, legnagyobb mértékben a 45–54 évesek körében.

Az iskolai végzettséget vizsgálva 2014-ben minden képzettségi szint esetében 95% feletti volt a tényleges internethasználók aránya, a felsőfokú végzettségűek esetében pedig már közelítette a 100%-ot. A tényleges internethasználók aránya valamennyi iskolai végzettség szerinti csoportban nőtt 2013-hoz viszonyítva. Az internethasználat gyakorisága az elmúlt években jelentősen eltolódott a napi használat irányába, mely tendencia 2014-ben is folytatódott: az internetezőik közel 87%-a naponta használta a világhálót, arányuk 1,5 százalékponttal magasabb a 2013. évinél. Az iskolai végzettség szintjének emelkedésével nő az internetet napi szinten használók aránya is. A napi használók aránya Nyugat-Dunántúlon és

Közép-Magyarországon volt a legmagasabb (egyaránt 90%), Dél-Dunántúlon pedig a legalacsonyabb (83%). A számítógépet és az internetet használó háztartások arányában nem mutatkoznak jelentős területi különbségek: 2014-ben mindkét mutató valamennyi régióban meghaladta a 94%-ot.

3. ábra

**Tényleges (3 hónapon belüli) internetezők aránya korcsoportonként**



2014-ben a magyarországi **vállalkozások** 91%-a használt számítógépet, és mintegy 88%-uk csatlakozott az internethez. A használatukban mutatkozó területi különbségek 2014-ben sem változtak: a számítógépet használó vállalkozások aránya Közép-Dunántúlon volt a legmagasabb (93%), a többi régióban 88–92% közötti. Az internet igénybevétele szintén Közép-Dunántúlon volt a legnagyobb arányú a cégek körében, a többi régióban ez a mutató 84–89% között szóródott. A 2013. év végi állományi adatok alapján egy vállalkozásra átlagosan 37 darab számítógép jutott, ugyanannyi, mint 2012-ben. Szintén nem változott az egy vállalkozásra jutó hordozható számítógépek száma (8 darab) sem, az egy vállalkozásra jutó kézi számítógépek száma (6 darab) viszont kismértékben növekedett.

Részből az atipikus foglalkoztatási formák (például otthoni munkavégzés) terjedésével, részben az információtechnológia fejlődésével egyre több vállalkozás ad alkalmazottainak távoli hozzáférésre jogosultságot a munkaállomásához. 2014-ben a vállalkozások 39, ezen belül a legalább 250 főt foglalkoztató cégek 86%-ánál volt erre lehetőség. Régiós megoszlást tekintve e cégek aránya Közép-Magyarországon volt a legmagasabb (49%), Észak-Alföldön pedig a legalacsonyabb (26%).

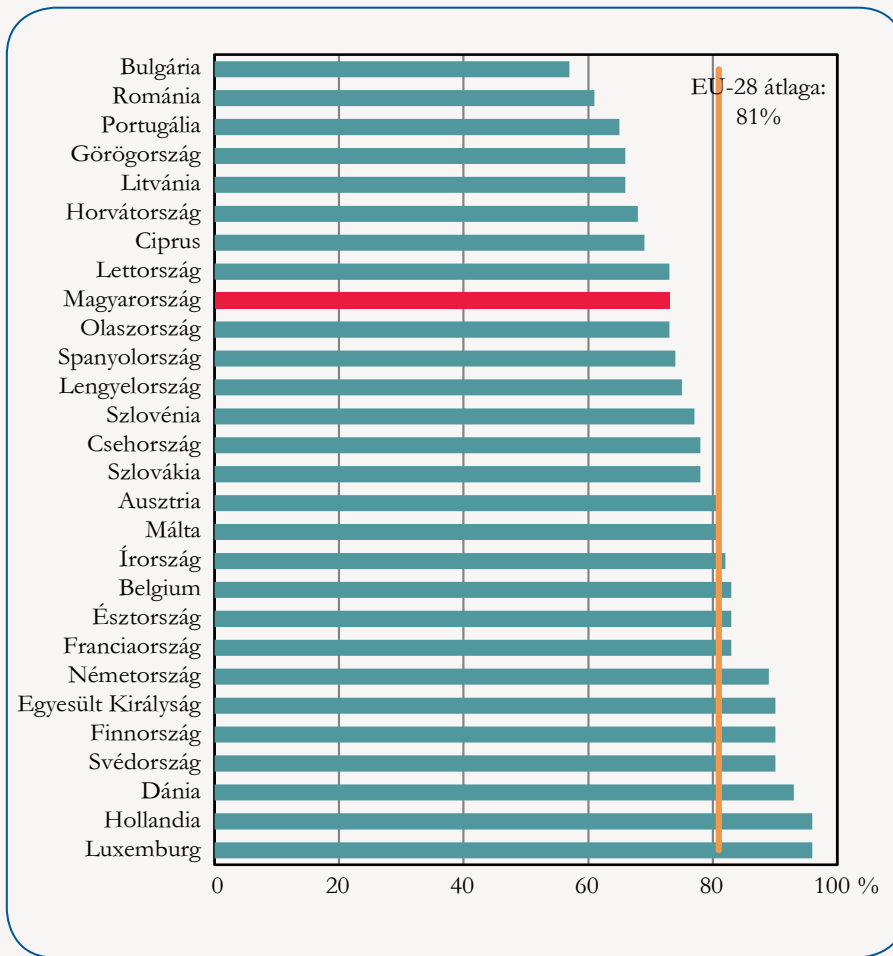
## II. Az internetkapcsolat típusa

### Nemzetközi kitekintés

2014-ben a magyar **háztartások** 73%-a rendelkezett internet-hozzáféréssel, ennek csaknem teljes egésze (99%-a) szélessávú volt, a keskenysávú kapcsolat jelentéktelenné vált. Az internet- és a szélessávú internet-elterjedtség tekintetében 8, illetve 6 százalékponttal maradtunk el az uniós átlagtól (81, illetve 78%); a különbség mindkét esetben csökkent a megelőző évhez képest. Az uniós tagállamok rangsorában hazánk az utolsó harmadba tartozik.

4. ábra

## A háztartások internet-ellátottsága az Európai Unió tagállamaiban, 2014



Forrás: Eurostat. Az adatok utolsó frissítési ideje 2015. május 8.

2014-ben az uniós **vállalkozások** 94%-a használt valamilyen típusú mobil vagy helyhez kötött szélessávú kapcsolatot. Ez az arány hazánkban 6 százalékponttal kevesebb, 88% volt. A vállalkozások továbbra is a helyhez kötött szélessávú kapcsolatot veszik igénybe a leginkább: ez a kapcsolattípus az uniós cégek 92, a magyarországiak 85%-ánál megtalálható.

1. tábla

**Az egyes kapcsolattípusok elterjedtsége a vállalkozásoknál  
Magyarországon és az Európai Unióban, 2014**

(%)

Kapcsolattípus	Magyarország	EU-28
Szélessávú kapcsolat (helyhez kötött vagy mobil)	88	94
Helyhez kötött szélessávú kapcsolat	85	92
Mobil kapcsolat (szélessávú vagy egyéb)	64	68

Forrás: Eurostat. Az adatok utolsó frissítési ideje 2015. május 8.

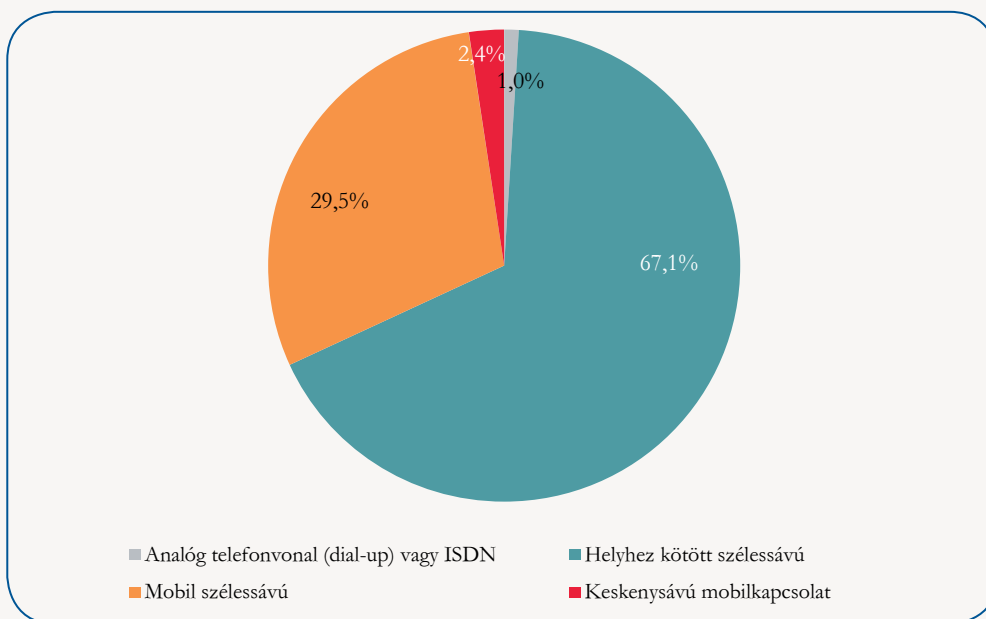
## Hazai folyamatok

A magyar **háztartások** körében 2014-ben is a szélessávú internetkapcsolatok domináltak: 67%-uk a helyhez kötött, további 30%-uk pedig mobil szélessávú kapcsolatot használt a világhálóhoz való csatlakozásra. Hazánkban 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 szélessávú internetkapcsolattal. 2014-ben az összes szélessávval rendelkező háztartás közel fele (48%) a nettó 200 ezer forint feletti jövedelmi kategóriába tartozott.

A keskenysávú mobilkapcsolat 2014. évi 2,4, illetve az analóg telefonvonal 1,0%-os aránya némileg magasabb, illetve alacsonyabb az egy évvel korábinál.

5. ábra

A háztartások megoszlása a használt internetkapcsolat típusa szerint, 2014

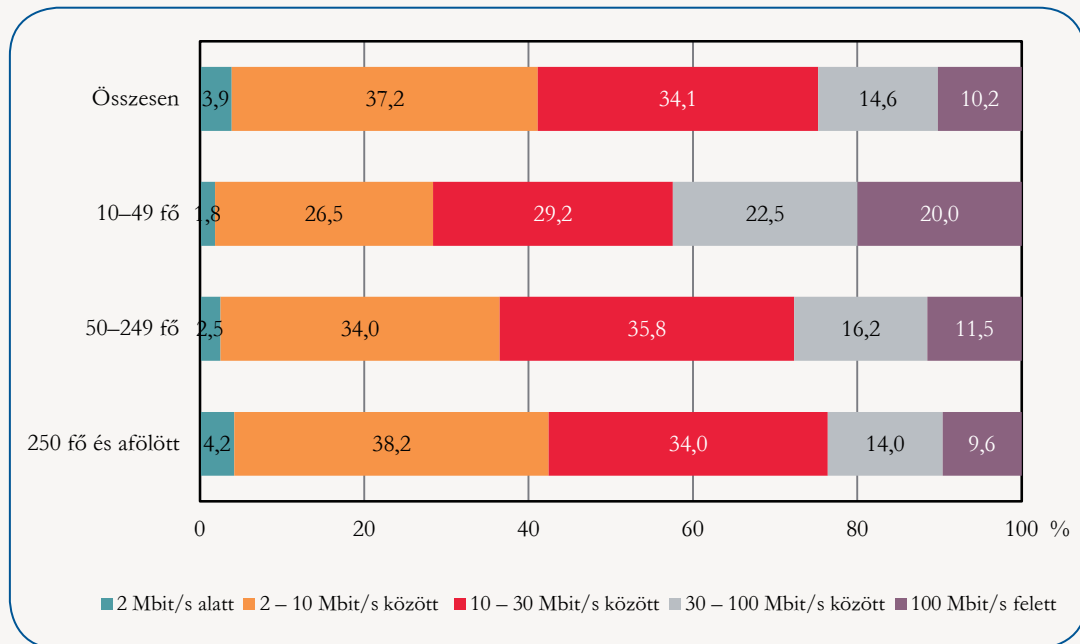


2014-ben már valamennyi régióban a szélessávú kapcsolattípusok (DSL, egyéb szélessávú) használata domimált a háztartások körében. A szélessávon belül a fejlettebbnek számító helyhez kötött szélessávú kapcsolattípus aránya Dél-Alföldön és Észak-Magyarországon (74, illetve 73%), a feltörekvő mobil szélessávú (2013-ig egyéb szélessávú) pedig Közép-Magyarországon volt a legmagasabb (34%). Az egyre kisebb súlyt képviselő keskenysávú típusok közül az analóg telefonvonalon keresztüli kapcsolódás aránya Közép-Magyarországon (1,7%), míg a keskenysávú mobil kapcsolattípusé Dél-Dunántúlon (5,9%) volt a legnagyobb.

2014-ben a magyarországi **vállalkozások** 85%-a használt valamilyen helyhez kötött szélessávú kapcsolatot (xDSL, optikai, kábel stb.), mobil szélessávú kapcsolatot a vállalkozások 59, egyéb mobilkapcsolatot 31%-uk vett igénybe. A kapcsolattípusok közül a szélessávú mobilinternet-kapcsolat használatának aránya növekedett a legnagyobb mértékben (9,2 százalékponttal) a vállalkozások körében. A legszélesebb körben használt letöltési sebesség 2 és 10 Mbit/s közötti volt, a vállalkozások 37%-a rendelkezett ilyen letöltési sebességű internetkapcsolattal. 2013-hoz képest nagyobb mértékben a 30 és 100 Mbit/s letöltési sebességgel rendelkező internetkapcsolatok használatának aránya növekedett, mintegy 4 százalékponttal.

6. ábra

## A letöltési sebesség megoszlása a vállalkozás létszám-kategóriája szerint, 2014



A vállalkozások által a leginkább használt, helyhez kötött szélessávú internetkapcsolat területi eloszlásában nincsenek jelentős különbségek: 2014-ben legmagasabb használati aránnyal (90%) Közép-Dunántúl, a legalacsonyabbal (84%) Észak-Alföld rendelkezett. A letöltési sebesség esetében jelentősebb területi különbség csak a 100 Mb/s feletti kategóriát jellemezte, a közép-magyarországi vállalkozások részaránya kiemelkedő, közel 13%-a rendelkezik ilyen letöltési sebességgel. A 100 Mb/s feletti letöltési sebességű kapcsolattípus használatának aránya Nyugat-Dunántúlon, a 30 és 100 Mb/s közötti letöltési sebességet használóké Dél-Dunántúlon nőtt a legnagyobb mértékben.

### III. A vállalkozások internetes jelenléte

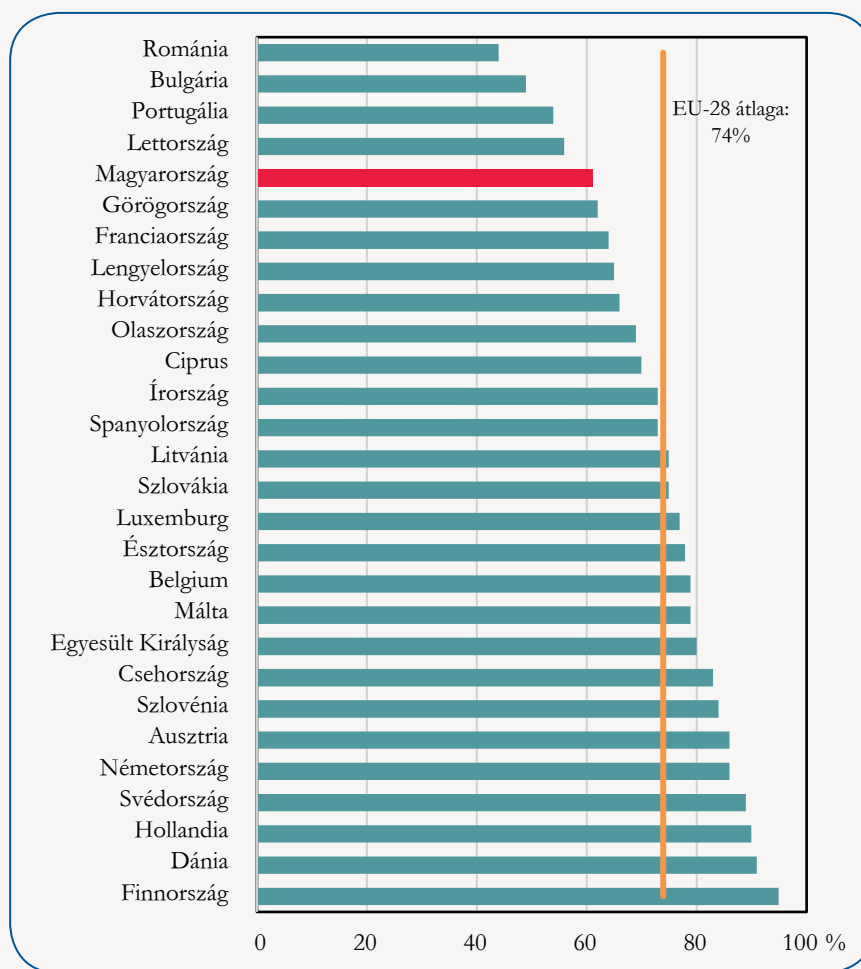
#### Nemzetközi kitekintés

A magyar vállalkozások lényegesen kisebb hányada élt az internet adta lehetőségekkel, mint az uniós átlag. A honlapok elterjedtségét tekintve Magyarországon a cégek 61%-a rendelkezett honlappal 2014-ben, ezzel hazánk az uniós rangsor alsó harmadában helyezkedett el, 13 százalékponttal lemaradva az uniós átlagtól. Legnagyobb arányban a finn (95%) és a dán (91%) vállalkozások működtettek honlapot.



7. ábra

**A honlappal rendelkező vállalkozások aránya az Európai Unióban, 2014\***



\*Az összes vállalkozás arányában.  
 Forrás: Eurostat. Az adatok utolsó frissítési ideje 2015. május 8.

**Hazai folyamatok**

Az üzleti folyamatok informatikai fejlődésének fontos mutatószáma a honlappal rendelkező vállalkozások aránya, illetve a honlapjaikon elérhető szolgáltatások sokszínűsége. 2014-ben a hazai vállalkozások 61, az internetkapcsolattal rendelkező vállalkozások 65%-a rendelkezett saját honlappal. A honlappal rendelkező vállalkozások 86%-a nyújtott termékeivel és szolgáltatásaival kapcsolatban információt weboldalán keresztül. Ugyanezen vállalkozások több mint negyede kínált lehetőséget online rendelésre, viszont a rendelés nyomonkövetése már csak 14%-uknál volt biztosítva. (A szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás területén működő vállalkozások 64%-ánál lehetett online rendelni.) A panaszok, reklamációk interneten keresztüli jelzésére 43%-uknál volt lehetőség.

A vállalkozások internetes jelenlétében meglévő területi különbségek 2014-ben tovább nőttek: a valamennyi honlapfunkció tekintetében élvonalos közép-magyarországi vállalkozások mellett csak Észak-Alföldön növekedett számottevően (4 százalékponttal) a honlappal rendelkező vállalkozások részaránya. Az álláshirdetések kivételével Közép-Dunántúl vállalkozásai rendelkeztek legalacsonyabb arányban a különböző honlapról elérhető szolgáltatásokkal. Termék- és szolgáltatásinformációt a legnagyobb arányban (egyenként 88%-kal) a nyugat-dunántúli és az észak-magyarországi vállalkozások honlapjairól lehetett elérni. Az online megrendelés lehetősége és annak a követhetősége 2014-ben is leginkább a közép-magyarországi cégeket jellemezte.

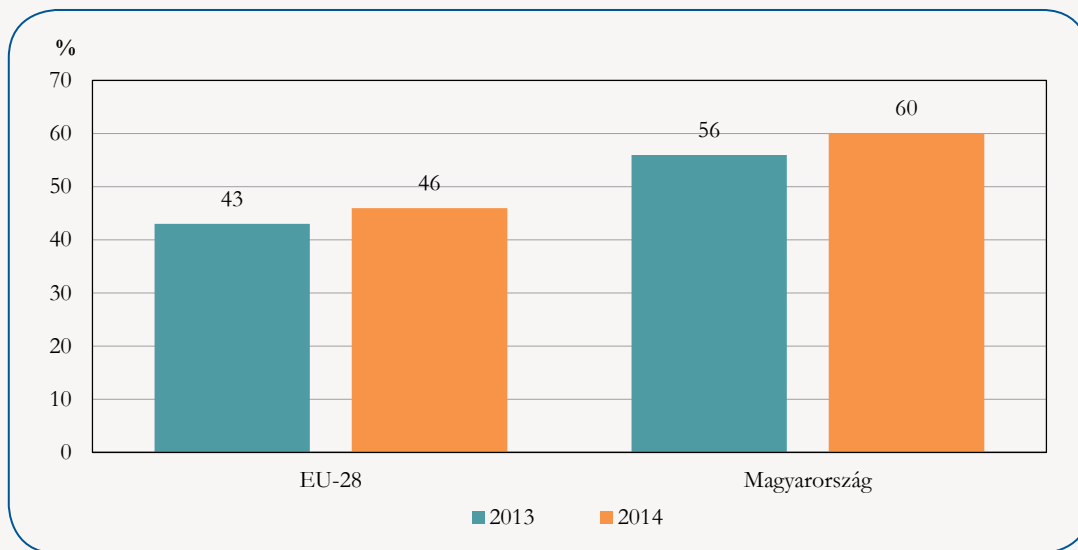
## IV. Jelenlét a közösségi médiában

### Nemzetközi kitekintés

2014-ben a magyar lakosság 60%-a vette igénybe a közösségi média elérhető szolgáltatásait: így többek között a felhasználói profilkészítést, üzenetposztolást, továbbá egyéb közreműködést a facebook, a twitter és egyéb más közösségi oldalakon. A közösségi média használata a hazai lakosság körében dinamikusan fejlődik, aránya 2014-ben 14 százalékponttal haladta meg az EU átlagát (46%) és 4 százalékponttal a 2013. évi hazai (56%) szintet.

8. ábra

A közösségi médiaeszközök használata a lakosság körében



### Hazai folyamatok

Az életkor szerepe meghatározó a szolgáltatások széles skáláját nyújtó közösségi hálózatok használatában. 2014-ben – hasonlóan az előző évihez – a használat aránya jellemzően a 16–44 évesek körében volt a legmagasabb (100 és 73% közötti), és az életkor emelkedésével (45–74 évesek) fokozatosan csökkent (56 és 15%-ra). Míg a 16–24 éves internethasználók közül 2014-ben szinte mindenki, addig a 65–74 éves internethasználóknak mindössze 15%-a használta a közösségi hálózatokat. 2013 és 2014 között minden korcsoportban növekedett a közösségi hálózatot használók aránya. A 16–24 éves korcsoportban mértük a legnagyobb, 11,5 és a 25–34 éves korcsoportban a legkisebb, 2,5 százalékpontos növekedést. A közösségi média által nyújtott szolgáltatások használata összefügg a **lakosság** iskolai végzettségével is. A magasabb iskolai végzettséggel párhuzamosan nő a használat aránya. 2014-ben az alapküvé végzettséggel rendelkezők használták a legkisebb (41%), a felsőfokú végzettségűek a legnagyobb (73%) arányban a közösségi hálózatokat. 2013-hoz képest mindhárom iskolai végzettségi kategóriában emelkedett a közösségi média használat aránya, ezen belül legnagyobb mértékben (+6,1 százalékpont) az alapküvé és legkisebb (+2,1 százalékpont) mértékben a középfokú végzettségű lakossági használók körében.

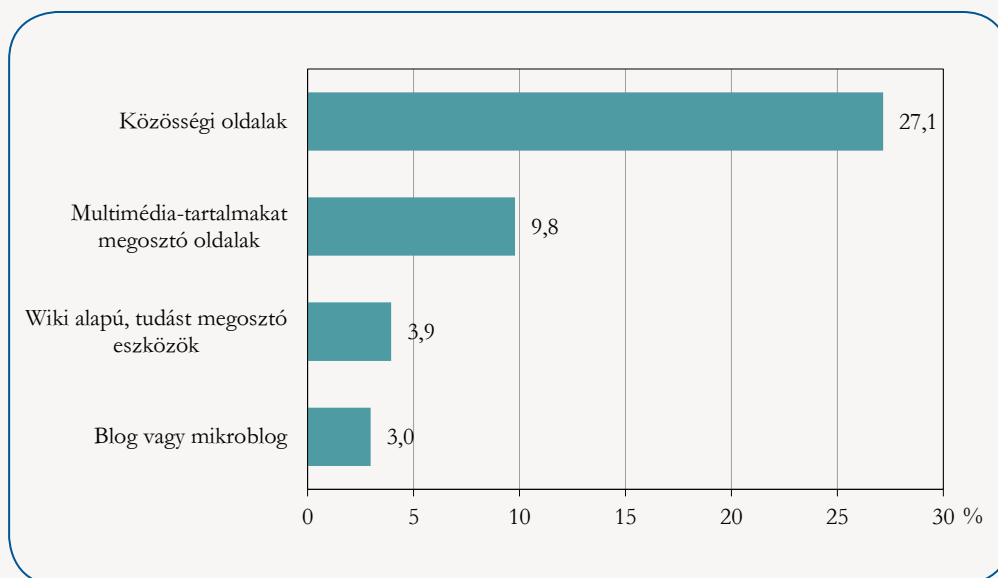
A közösségi médiát 3 hónapon belül használók aránya 2014-ben (akárcsak az előző évben) a legmagasabb Közép-Magyarországon és Közép-Dunántúlon volt, míg a legalacsonyabb Észak-Alföldön. Minden régióban jelentősen (3 százalékpontot meghaladóan) emelkedett az arányuk, kiemelkedő mértékben (7 százalékpont felett) Észak-Magyarországon.

A közösségi médiának napjainkban fontos szerepe van a **vállalkozások** működésében. A hazai vállalkozások is egyre gyakrabban veszik igénybe ezeket az IKT-megoldásokat, elsősorban arculatuk fejlesztése vagy a fogyasztókkal való kapcsolattartás céljából.

2014-ben a magyarországi vállalkozások 27%-a rendelkezett profillal a közösségi oldalak valamelyikén. A közösségi médiában jelen lévő vállalkozások 10%-a osztott meg videókat, képeket valamilyen multi-média-tartalmat megosztó oldalon keresztül, 4,0%-a használt wiki alapú tudást megosztó eszközt, 3,0%-a írt blogot vagy mikroblogot. A közösségimédia-eszközöket az információ, kommunikáció, valamint a szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás nemzetgazdasági ágba tartozó vállalkozások használták a legnagyobb arányban (53, illetve 52%).

9. ábra

A vállalkozások közösségimédia-eszköz használata, 2014\*



\* Az internethasználó vállalkozások arányában.

A vállalkozások közösségimédia-használatának területi különbségei 2014-ben nem voltak jelentősek: a közösségi média eszközeit használó vállalkozások aránya Közép-Magyarországon volt a legmagasabb (32%), Közép-Dunántúlon és Észak-Alföldön a legalacsonyabb (22%).

## V. Felhő alapú szolgáltatások

Az internetalapú technológia fejlődésével a világhálón mindenki számára elérhetőek olyan szolgáltatások, melyek lehetőséget adnak a felhasználó számára, hogy különféle állományokat (például képeket, videókat, dokumentumokat) feltölthessen egy személyes tárhelyre, úgynevezet „felhőbe”, és az internet segítségével ahhoz bármikor bárhol hozzáférhessen. Ezek az új típusú technológiák a felhő alapú szolgáltatások (cloud computing).

### Nemzetközi kitekintés

2014-ben az uniós lakosság 21%-a használt bérelt tárhelyet az interneten dokumentumok, képek, zene, videó vagy egyéb fájlok tárolására, megosztására. A hazai átlag ettől 9 százalékponttal elmaradt, és a tárhelyszolgáltatást ténylegesen használó lakosság 14%-a fizetett már térítési díjat az igénybe vett szolgáltatásért, szemben a 11%-os EU-átlaggal.

2. tábla

## A tárhelyet használó lakosság aránya, 2014

(%)

Megnevezés	Magyarország	EU-28
A tárhelyhasználók aránya (a lakosságon belül)	12,1	21,0
A tárhelyhasználók aránya (3 hónapon belüli internethasználókon belül)	16,0	27,0
Tárhelyszolgáltatásért már fizető lakosság aránya (3 hónapon belüli tárhelyhasználókon belül)	14,3	11,0

Forrás: Eurostat. Az adatok utolsó frissítése: 2015. május 8.

2014-ben közel minden ötödik uniós internethasználó **vállalkozás** használt felhő alapú szolgáltatást, legmagasabb arányban a finnországi vállalkozások (51%). A hazai internethasználó vállalkozások 9%-os aránya 10 százalékponttal elmaradt az uniós átlagtól.

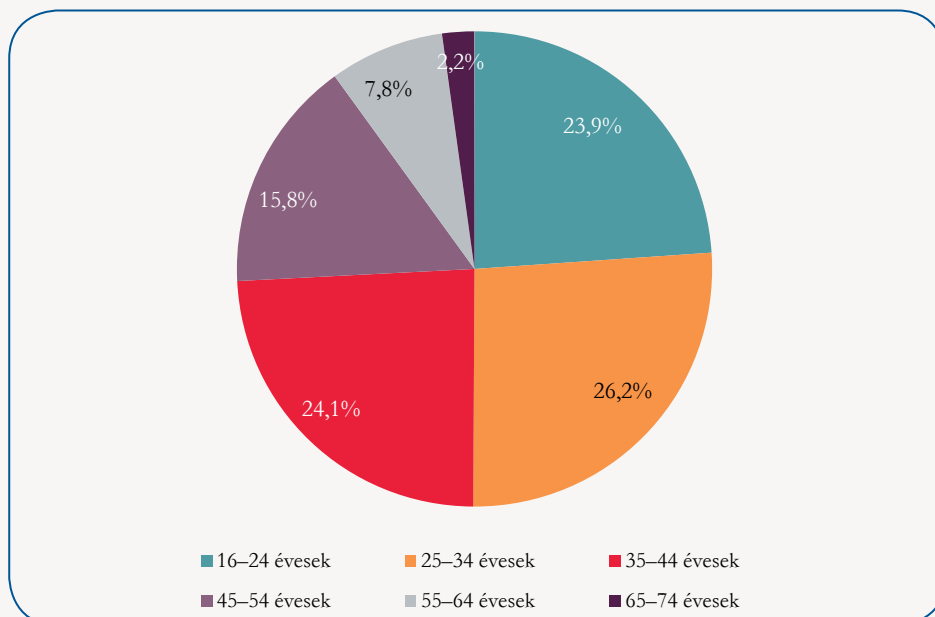
### Hazai folyamatok

2014-ben a magyar **lakosság** 12%-a vett igénybe felhő alapú szolgáltatásokat, a 16–24 évesek 24, a 25–34 évesek 26, az 55–64 évesek 8 és a 65–74 évesek 2%-a. Iskolai végzettség szerint e szolgáltatásokat a középfokú végzettségűek 49, a felsőfokú végzettségűek 40 és az alacsony végzettségűek 11%-a vette igénybe. A felhasználók 30%-a képek, 23%-a szöveges tartalmak, Excel-állományok, prezentációk, 18%-a zene és 15%-a videó (filmek, tv-programok) tárolására használta a felhő alapú szolgáltatásokat. Az e-könyvek vagy e-magazinok tárhelyhasználatának részaránya 2014-ben 7,8% volt.

A tárhelyhasználat kerülésének okai között a legnagyobb arányban a tárolási igény hiányát jelölték meg a válaszadók: a tárhelyhasználók 40%-a vagy saját eszközön, illetve e-mailen tárolja a digitális anyagait, vagy ritkán, illetve soha sem tárolja a hozzá befutó információkat. A használók negyede vagy más módon végez fájlmegosztást vagy nem is oszt meg fájlokat. A válaszadók további 14%-a a biztonsági és a bizalmas információk veszélyeztetettsége miatti aggodalom, 13%-a a használathoz szükséges szak tudás hiánya, 8,5%-a pedig a szolgáltatók megbízhatóságának megkérdőjelezése miatt nem vette igénybe a felhő alapú szolgáltatást.

10. ábra

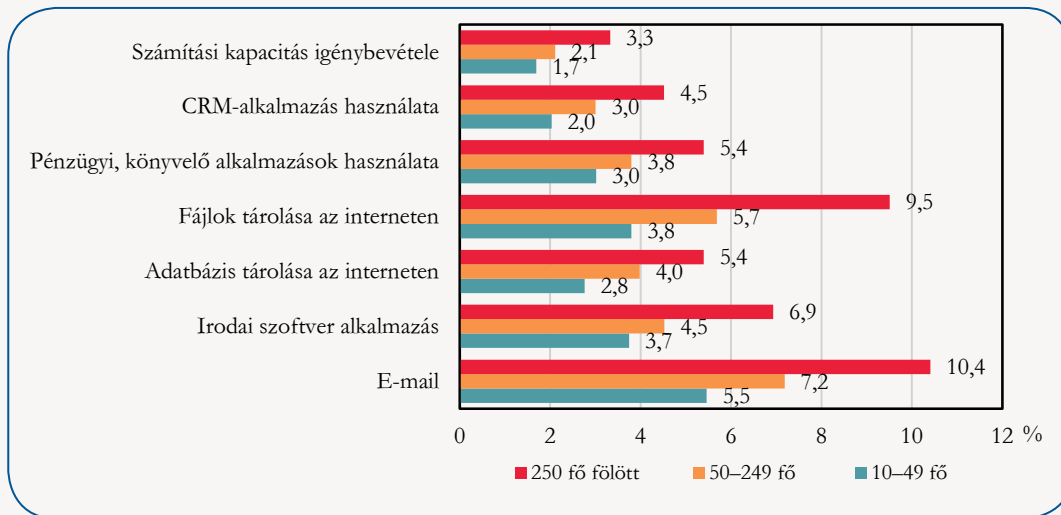
### Az internettárhely-használók megoszlása korcsoportok szerint, 2014



2014-ben majdnem minden tizedik magyarországi internethasználó vállalkozás vett igénybe térítésdíj-köteles felhő alapú szolgáltatást. Közülük kiemelkednek az információs, kommunikációs tevékenységet végző vállalkozások, melyek 28%-a fizetett elő tárhely-szolgáltatásra, ezen belül 15–15%-uk használta ezt elektronikus levelezésre, illetve fájlok interneten történő tárolására. A felhő alapú szolgáltatásra előfizető vállalkozások közel fele bérelt kizárólag az adott vállalkozás rendelkezésére álló szervert a szolgáltatás igénybevételehez, 62%-uk pedig megosztott szerverek használatával oldotta meg tárhelyigényét.

11. ábra

**Az egyes felhő alapú eszközök használatának aránya a vállalkozás létszám-kategóriája szerint, 2014\***



\* Az internethasználó vállalkozások arányában.

A felhő alapú szolgáltatásokat nem használó, internet-előfizetéssel rendelkező vállalkozások elsődleges korlátozó okként (az esetek 55%-ában) a használathoz szükséges tudás elégtelenségét jelölték meg. Emellett mintegy felük tart adatainak nyilvánosságra kerülésétől, 40%-uk pedig a szolgáltatás árát tartotta túl magasnak.

## VI. Digitális írástudás

### Nemzetközi kitekintés

A digitális írástudással kapcsolatos felmérésünk e jelenséget tíz, számítógép-használattal kapcsolatos tevékenységen keresztül vizsgálta. A vizsgált tíz számítógépes ismeretből két tevékenység esetében volt az ezen tudással rendelkező hazai **lakosság** részaránya magasabb, mint az uniós átlag. 2014-ben a fájl- vagy mappamásolási, áthelyezési, illetve a fájl tömörítési ismeretekkel rendelkező magyarok részaránya 3,6, illetve 3,4 százalékponttal haladta meg az uniós szintet, ugyanakkor a nagyobb informatikai tudást igénylő, bonyolultabb műveleteknél (másolási és beillesztési funkció használata, matematikai alapképletek alkalmazása Excel-állományban, új eszközök csatlakoztatása, telepítése, számítógépes program írása speciális programnyelven, fájlok áthelyezése számítógép és más eszközök között) a hazai számítógép-felhasználók képzettsége alacsonyabb az uniós átlagnál. A legnagyobb lemaradásunk a szoftveralkalmazás konfigurációs jellemzőinek módosításában, illetve prezentációkészítő szoftverrel történő elektronikus prezentáció készítésében van: az e tudással rendelkező magyar háztartások aránya egyaránt 19 százalékponttal alacsonyabb, mint az uniós átlag.

A **vállalati** folyamatokban megjelenő informatikai megoldások költségsökkentő hatásúak és a napi ügyletek automatizált intézése rövidíti a munkafolyamatokat. Nemzetközi összehasonlításban a vállalati

ti erőforrás-tervező (ERP) rendszerek Magyarországon még kevésbé számítanak elterjedtnek: az ilyen rendszerrel rendelkező hazai vállalkozások aránya 2014-ben 17%-volt, mintegy fele az EU-28 átlagának. Ezzel szemben az ügyfélkapcsolat-kezelő rendszerek használata uniós szinten sem széleskörűen elterjedt: az ügyfélinformációkat az uniós vállalkozások kevesebb mint harmada gyűjtötte rendszerszerűen, az így szerzett információkat pedig ötödük elemezte. A magyar arány mindkét esetben az EU-28 átlagának a felét érte el.

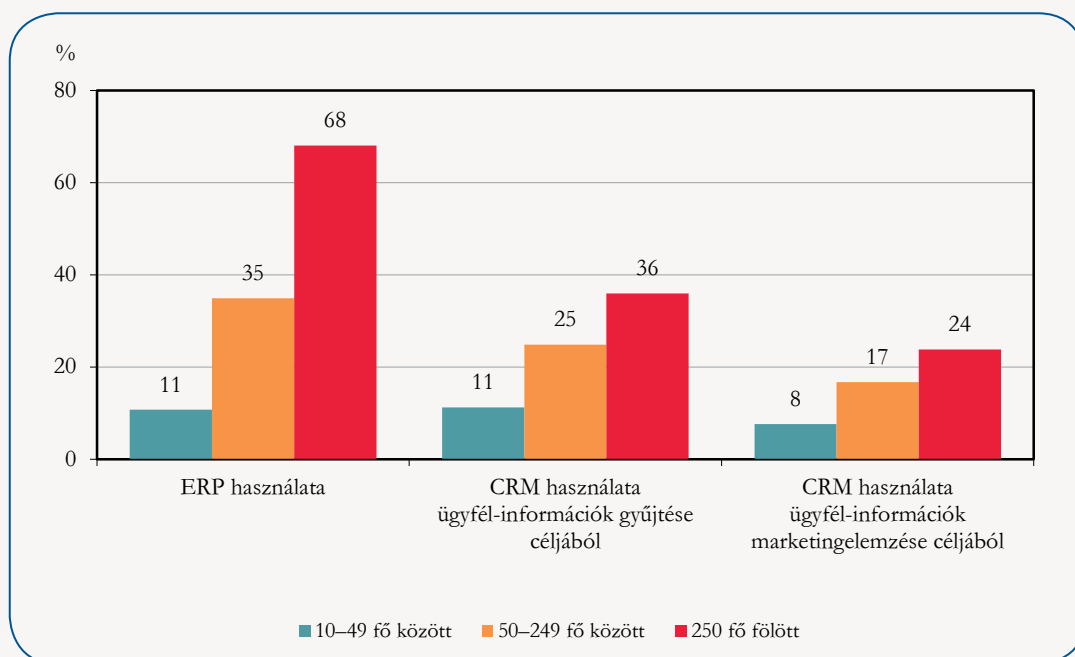
## Hazai folyamatok

A tényleges számítógéphasználó **lakosság** körében a felvételben vizsgált tíz tevékenységi kör közül a fájl vagy mappa másolása, áthelyezése (86%), illetve a másolási és a beillesztési funkció használata (78%) a legáltalánosabb. A legkevésbé elsajátított képességek a szoftveralkalmazás konfigurációs jellemzőinek módosítása, tesztelése (16%), valamint a speciális programnyelvű számítógépes program írása (8,6%). Utóbbi tevékenységek alacsony elsajátítási szintje részben a tevékenység bonyolultságával is magyarázható.

A hazai **vállalkozásoknál** mind a vállalati erőforrás-tervező (ERP) rendszerek, mind az ügyfélkapcsolat-kezelő (CRM) rendszerek alkalmazása stagnált 2013-hoz képest. Az ERP-rendszereket a vállalkozások 16%-a használta működéséhez, a legnagyobb arányban a villamosenergia-, gáz-, gőzellátás, légkondicionálás (37%), valamint az információ, kommunikáció (31%) nemzetgazdasági ágba tartozó vállalkozások. A vállalatméret szerint az ERP-rendszereket jellemzően a nagy, legalább 250 főt foglalkoztató vállalkozások használják, 2014-ben az e vállalkozásméretbe tartozó cégek több mint kétharmada. A CRM-rendszereket is főként a nagyvállalatok használják: ügyfél-információk gyűjtésére a harmaduk, azok elemzésére pedig majdnem negyedük. A legnagyobb arányban (ügyfél-információk gyűjtésére 39%, elemzésére 26%) az információ, kommunikáció területén működő vállalkozások használták ezeket a rendszereket.

12. ábra

A vállalkozáson belül automatizált információcsere használati aránya létszám-kategóriák szerint, 2014\*



\* A számítógépet használó vállalkozások arányában.

## VII. A háztartások közigazgatási ügyeinek intézése az interneten

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. Az e-kormányzati portálok használatának három célját (ügyintézési szintjét) különböztetjük meg: bonyolultsági sorrendben az információszerzés a közhivatalok honlapjáról, űrlapok letöltése, valamint – egyben már teljes elektronikus ügyintézészt jelentő – űrlapok letöltése és visszaküldése kitöltve.

### Nemzetközi kitekintés

2014-ben az uniós lakosság 47%-a lépett kapcsolatba elektronikus úton közhivatalokkal vagy közintézményekkel, ez 6 százalékponttal nagyobb az egy évvel korábbinál. Magyarországon ugyanez az arány 49% volt, mely először haladta meg az EU átlagát. Az űrlapok visszaküldését leszámítva a többi ügyintézési szint esetében a magyar lakosság aktivitása meghaladja az uniós átlagot. Mind az uniós egészében, mind hazánkban a lakosság nagyobb arányban használta az e-kormányzati portálok szolgáltatásait, mint egy évvel korábban.

3. tábla

Az e-kormányzati portálok használata használati célok szerint, 2014

(%)

Megnevezés	Magyarország	EU-28
Elektronikus kapcsolatfelvétel közhivatalokkal	49,7	47,0
Információszerzés a közhivatalok honlapjáról	48,1	41,0
Űrlapok letöltése	30,9	29,0
Kitöltött űrlapok elküldése	23,7	26,0

### Hazai folyamatok

A magyar háztartásokban egyre többen ismerik fel az elektronikus ügyintézés előnyeit, használják a kormányablakokat és élnek az elektronikus adóbevallás lehetőségével. 2014-ben a lakosság 49%-a vett fel elektronikus kapcsolatot közhivatalokkal. A kormányzati portálok használata terén az elektronikus ügyintézés legelemibb formájának számító információszerzés volt a legelterjedtebb, ezzel a lehetőséggel 2014-ben a magyar népesség 48%-a élt. Az egyre összetettebb szolgáltatások felé haladva az arányok fokozatosan csökkentek, teljes mértékben elektronizáltan már csak a lakosság közel 24%-a intézte ügyeit.

2014-ben a legfejlettebb szintű, teljesen elektronikus ügyintézés bonyolítása a 45–54 évesek között volt a legnagyobb arányú (24%), a legkisebb arányban (19%) pedig a legidősebbeknél (65–74 év) fordult elő. Ebből is adódik, hogy a legalacsonyabb fejlettséget jelentő első szint a legidősebb korosztály (65–74 évesek) körében volt a legelterjedtebb (57%).

Az iskolai végzettséget tekintve megállapítható, hogy a legfejlettebb ügyintézési szint aránya a felsőfokú, a legegyszerűbb szolgáltatások igénybevétele pedig az alapfokú végzettségűek körében volt a legmagasabb (27, illetve 62%).

Az e-kormányzati portálhasználat elkerülésének okai közül kiemelkedik, hogy a lakosság több mint felének egyáltalán nem volt az adott időszakban elintézendő ügye, 13%-uk helyett más megbízott személy járt el, a felhasználók 11%-a pedig nem érezte biztonságosnak személyes adatainak a rendszerbe való feltöltését.

A régiók közül Közép-Magyarország, Közép-Dunántúl, valamint Nyugat-Dunántúl lakossága az országos átlag feletti (29, 26, 24%), Észak-Magyarországé pedig a legkisebb arányban (18%) küldte vissza elektronikusan a kitöltött űrlapjait. Az e-kormányzati honlapokat leginkább a közép-magyarországiak és a közép-dunántúliak (56–56%), a legkevésbé a dél-alföldiek (38%) használták információszerzésre.



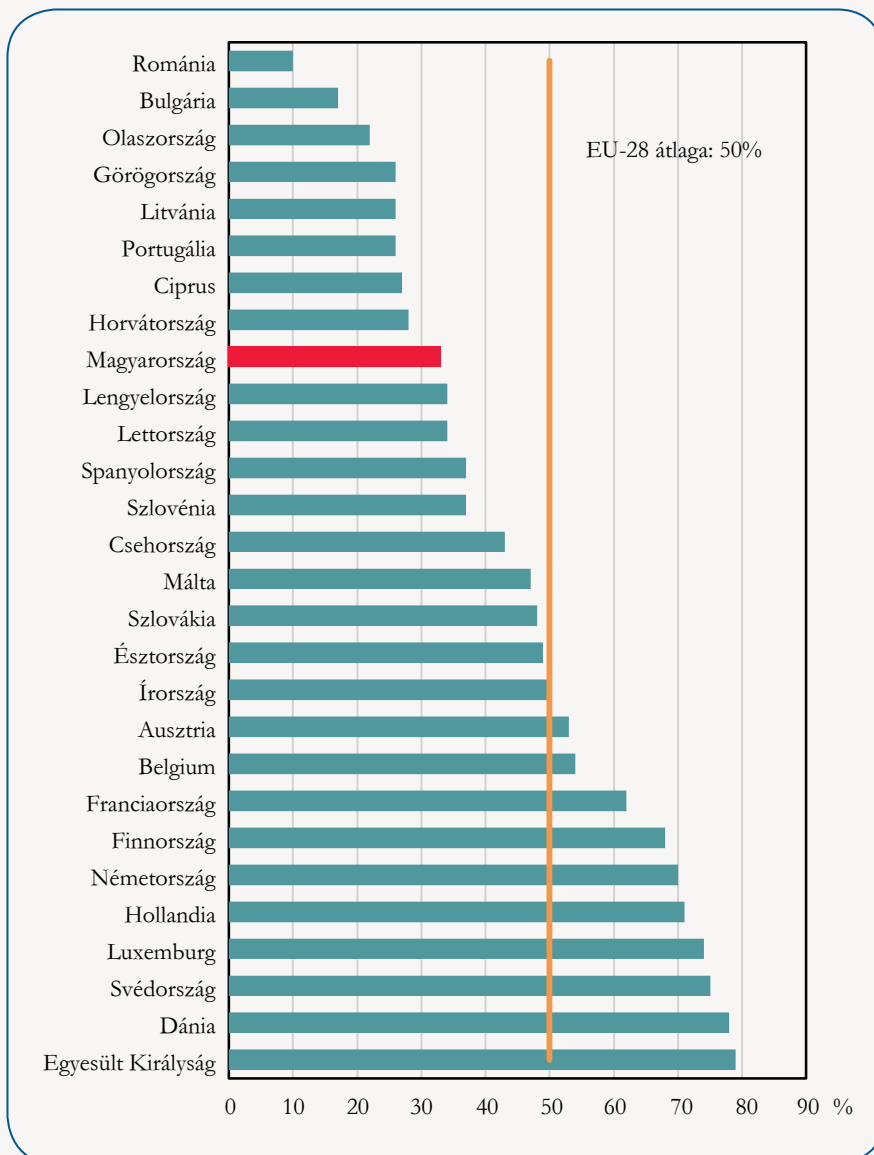
## VIII. Elektronikus kereskedelem

### Nemzetközi kitekintés

2014-ben a felmérést megelőző egy éven belül az interneten vásárló **lakosság** részaránya az Európai Unióban 50% volt, ez 3 százalékponttal több, mint 2013-ban. Ezzel szemben 2014-ben a magyar népesség mindössze a 33%-a tartozott az internetes vásárlók csoportjába, ez 17 százalékponttal kisebb az uniós átlagnál.

13. ábra

Az interneten (egy éven belül) vásárlók a lakosság arányában az Európai Unió tagállamaiban, 2014



Forrás: Eurostat. Az adatok utolsó frissítési ideje 2015. május 8.

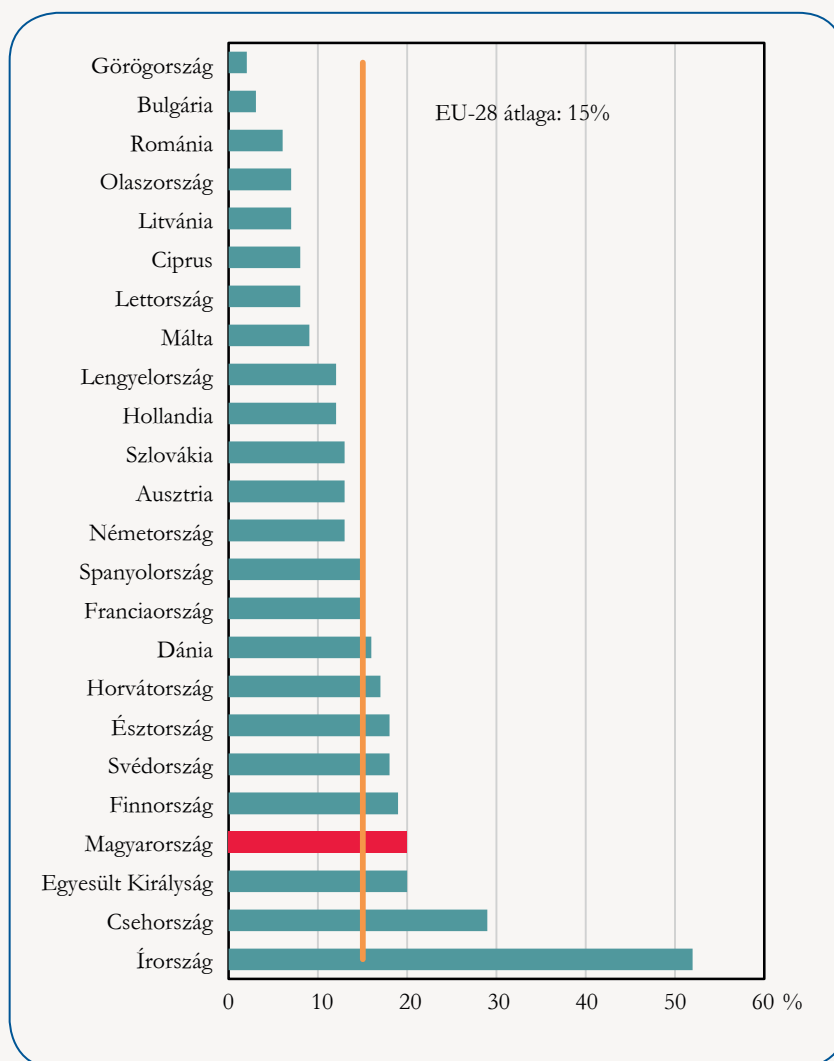
Az elektronikus értékesítésből származó árbevétel aránya a magyar **vállalkozások** 10%-ánál haladta meg a 2013. évi nettó árbevétel 1%-át, ez mintegy 5 százalékponttal elmaradt az uniós átlagtól. Ezzel az aránnyal Magyarország a tagállamok rangsorának alsó harmadában helyezkedett el, egy szinten Ciprus-sal és Lengyelországgal. Az uniós vállalkozások elektronikus értékesítésből származó nettó árbevétele



a 2013. évi összbevétel 15%-át adta, ez az arány a hazai vállalkozások esetében 20% volt. Az uniós tagállamok rangsorában ezzel az aránnyal az élmegőnybe tartozunk. A legmagasabb (52%) elektronikus értékesítési árbevételi aránnyal Írország rendelkezett.

14. ábra

**Az elektronikus értékesítésből származó nettó árbevétel aránya, 2013\***



\* Az adatok a 2014-es felmérésből származnak. A teljes árbevétel arányában.  
 Forrás: Eurostat. Az adatok utolsó frissítési ideje 2015. május 8.

## Hazai folyamatok

2014-ben a magyar **lakosság** 33%-a vásárolt az interneten a felmérést megelőző egy évben, 3 hónapon belül pedig 20%-a. Az egy évben belüli vásárlók aránya 4,1, a 3 hónapon belüli (tényleges) vásárlóké 3,0 százalékponttal nőtt a megelőző évihez képest.

4. tábla

**Az interneten vásárlók aránya a lakosság körében**

(%)		
A felmérést megelőző	2013	2014
Az előző 1 évben interneten vásárlók aránya	28,9	33,0
Az előző 3 hónapban interneten vásárlók aránya	17,2	20,2

Az interneten vásárlók körében 2014-ben a tényleges vásárlók részaránya volt a legmagasabb (52%), a 3–12 hónapon belül vásárlóké 32, a több mint egy éve vásárlóké pedig 15%-ot képviselt. A megelőző évhez képest a tényleges vásárlók részaránya 1,7 százalékponttal nőtt, a 3–12 hónapon belülieké csökkent.

A tényleges vásárlók férfi/nő aránya 2014-ben 0,6 százalékponttal, 52/48%-ra változott. A férfiak aránya a 3–12 hónapon belül vásárlók csoportjában csökkent, míg a több mint egy éve vásárlók körében nőtt.

A legaktívabb vásárlók aránya a legidősebbeket kivéve valamennyi vásárlói korcsoportban meghaladta az 50%-ot. A megelőző évihez képest a 3 hónapon belüli vásárlók aránya minden korcsoportban növekedett, a 45–54 és az 55–64 éves vásárlók arányának jelentős mértékű bővülése egyértelműen jelzi az internetes vásárlás terjedését az idősebb korosztályokban is.

Az iskolai végzettség növekedésével párhuzamosan a tényleges vásárlók aránya is emelkedett az internetes vásárlók körében: e vásárlói szegmens aránya a felsőfokú végzettségűek esetében volt a legmagasabb (55%), az alacsonyabb végzettséggel rendelkezők körében pedig a legalacsonyabb (48%). A felsőfokú végzettségűek kivételével minden iskolázottsági szinten nőtt a tényleges vásárlók aránya a megelőző évhez képest.

Az interneten rendelt termékek, szolgáltatások közül 2014-ben kiemelkedett a ruházat, kiegészítő sportfelszerelések (17%), a háztartási eszközök (10%), a szórakoztató elektronikai termékek (10%), a könyv, magazin, újság (8,4%), a szállásfoglalás (üdülés) (9,5%), valamint a jegyvásárlás (9,1%) részaránya. Közös jellemzőjük, hogy ezen áruk és szolgáltatások tekinthetők a legalkalmasabbnak az online értékesítésre. Az interneten keresztül történt rendelésekből kisebb arányban (legfeljebb 5%-kal) részesedtek az olyan áruk vagy szolgáltatások, amelyek vásárlása esetén a vevők különösen igényelhetik a szakképzett eladóval történő személyes konzultációt (például részvény, biztosítási kötvények, egyéb pénzügyi szolgáltatások, a távoktatási anyagok, a videojáték-szoftverek vásárlása).

Az elektronikus vásárlás tekintetében nem mutatkoztak lényeges különbségek a régiók között: 2014-ben Észak-Magyarország kivételével minden régióban 50% feletti részaránnyal rendelkeztek a legaktívabb résztvevő (3 hónapon belüli) internetes vásárlók, a legmagasabb arányt (61%) Közép-Dunántúlon mértük. 2013-hoz képest a tényleges vásárlók aránya 4 régióban (Közép-Dunántúl, Nyugat-Dunántúl, Észak-Magyarország, Észak-Alföld) nőtt, a többiben csökkenés mutatkozott.

2013-ban a legalább 10 főt foglalkoztató magyarországi **vállalkozások** a teljes nettó árbevételük 20%-át (13 308 milliárd forint) realizálták online kereskedelemről, folyó áron számítva 29%-kal többet a megelőző évinél. Ezen belül mind a weboldalon keresztül realizált, mind az elektronikus úton szerzett árbevétel jelentősen növekedett. A webes értékesítés részesedése (5,0%) a teljes árbevételből 1,5, az automatikus adatcserén keresztül szerzett árbevételé (15%) 2,6 százalékponttal emelkedett.

2013-ban minden tizedik vállalkozás értékesített weboldalon keresztül terméket vagy szolgáltatást, a legnagyobb arányban a szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás (21%), az információ, kommunikáció (19%), valamint a kereskedelem, gépjárműjavítás (18%) nemzetgazdasági ágakban. Weboldalon keresztüli beszerzést a vállalkozások 29%-a folytatott, leginkább az információ, kommunikáció (55%) területén. Közel háromszor annyi vállalkozás vásárolt interneten, mint ahányan értékesítettek a világhálón. A weboldalon keresztül történt értékesítés szempontjából nincs jelentős különbség a különböző méretű vállalkozások között, a beszerzés aránya viszont a vállalkozás méretével párhuzamosan növekedett. 2013-ban a nem túl széles körben használt automatikus adatcserén (EDI) keresztül történő értékesítést az egy évvel korábbinál ugyan kevesebb vállalkozás vett igénybe (jellemzően a 250 fő felettiek), az elektronikus kereskedelemről származó összes 2013. évi bevétel mintegy háromnegyede mégis e kereskedelmi formából származott.

Beszerzésre, valamint értékesítésre egyaránt leginkább a közép-magyarországi vállalkozások használták a weboldalaikat (13, illetve 33%). Legkisebb arányban (6,3%) az észak-magyarországi vállalkozások folytattak webes értékesítést. Automatikus adatcserén keresztül Észak-Magyarország vállalkozásai értékesítettek és a közép-magyarországi cégek vásároltak legnagyobb arányban (4,6, illetve 7,8%).

**További adatok, információk (linkek):**

Táblázatok

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