

A kis- és középvállalkozások e-banking szokásai

Dunay Anna³⁸, egyetemi adjunktus

Szent István Egyetem, Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar, Gödöllő

Dr. Fodor Zita PhD³⁹, egyetemi adjunktus

Szent István Egyetem, Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar, Gödöllő

Prof. Dr. Illés B. Csaba CSc⁴⁰, egyetemi tanár

Szent István Egyetem, Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar, Gödöllő

ABSZTRAKT: Az információs társadalomban a hálózati gazdaság rendkívül fontos elemét képezi a vállalatoknak a pénzügyi szektorral kiépült információs kapcsolatrendszer. A technológiai fejlődéssel ezek a kapcsolatok – minden más információs kapcsolathoz hasonlóan – egyre inkább elsősorban elektronikus távközlési hálózaton keresztül működnek. A kis- és középvállalkozások – mint a hálózatban működés előnyeit leginkább kihasználni tudó szektor – esetében különösen nagy jelentősége van az elektronikus banki ügyintézésrel kapcsolatos szokásoknak, hiszen a pénzügyi folyamatok gyors és hatékony kezelése az ellátási lánc a hálózat működésének hatékonyságát is növeli. Jelen cikkünkben egy olyan kutatás legfontosabb tanulságait mutatjuk be, amely a kis- és középvállalkozások e-banking szokásait térképezte fel. A vizsgálataink szerint jelenleg még az elektronikus banki ügyintézésrel kapcsolatos fogalmak értelmezése is problémát jelent a kv-vezetők egy részénél. Bár az elektronikus csatornákat használók elégedettsége 80% fölötti értékeket mutat, a tudásbeli hiányosságok egyértelműen negatívan befolyásolják az e-bankinggel kapcsolatos attitűdöt, vagyis megnehezítik az első lépést az elektronikus lehetőségek használata felé vezető úton. A fő kérdés tehát az, hogy miként lehetne megértetni a „Szkeptikusokkal” és a „Mérlegelőkkal”, hogy érdemes a „Haladók” klaszterébe tartozni.

KULCSSZAVAK: e-banking attitűd, kis- és középvállalkozások, e-dokumentum, e-számlázás, e-csatornák

Bevezető

A hálózati gazdaságban a „hagyományos” iparági verseny (Porter, 1980) meghatározó környezeti tényezőin kívül a meghatározó szakirodalom források (Kápolnai et al., 2002) szerint minden vállalat számára további négy kapcsolatrendszer válik

38 dunay.anna@gtk.szie.hu

39 fodor.zita@gtk.szie.hu

40 illes.b.csaba@gtk.szie.hu

kiemelkedő fontosságúvá: ezek a média, a pénzügyi intézmények (bankok), a gazdasági szabályozás és a társadalom. A bankok jelentősége egyrészt abban mutatkozik meg, hogy közvetlen hatással vannak az elektronikus kereskedelem fejlődésére, például a hitelezéseik során alkalmazott vállalatértékelési eljárásokkal. Másrészt – és jelen cikkünk erre az aspektusra fókuszál – a bankok azáltal is az elektronikus kereskedelem motorjai, hogy ez az iparág rendkívül sokat áldoz saját e-business megoldások és alkalmazások ki- és továbbfejlesztésére. A banki szektor természeténél fogva a médiához vagy a biztosítási szektorhoz hasonlóan e-intenzív iparág, vagyis ezeknél az iparágaknál csupán az infokommunikációs szektor jár előrébb – mind e-business aktivitásban, mind pedig az infokommunikációs infrastruktúra fejlesztésében.

Az elektronikus üzletvitel meghonosításában tehát élen járnak a bankok. Ez azonban csak az érem egyik oldala. Jelen kutatásunkban azt vizsgáltuk, hogy milyen a „fogadókészség” az elektronikus banki ügyintézési lehetőségekre a banki ügyfelek oldalán. A nagyvállalatok esetében jellemző jelentős pénzforgalom meghatározza azt, hogy az elektronikus banki ügyintézési szolgáltatásokat használni kell. Kevésbé egyértelmű a helyzet a kis- és középvállalati szektorban: itt a bankoknak még jelentős erőfeszítéseket kell tenni annak érdekében, hogy a gyorsabb, hatékonyabb és olcsóbb elektronikus megoldások tért nyerjenek. Erre pedig van lehetőség, hiszen kutatások szerint (Shih, 2007) a felhasználók elektronikus banki ügyintézással kapcsolatos attitűdjét alapvetően befolyásolja a bankok által nyújtott szolgáltatások minősége, különösen a tranzakció sebessége, az információ minősége és megbízhatósága, a felhasználóbarát működés és a biztonság.

A minta

A vizsgálat során 544 banki fogalmak szerinti (vagyis 50 Milliárd Ft és 10 Milliárd Ft közötti éves árbevételű) kis- és középvállalkozás pénzügyekért felelős vezetőjével készült interjú. Mivel kisebb vállalkozások esetében az első számú vezető felel a pénzügyekért is, ezért számos interjú az első számú vezetővel készült. Az adatok feldolgozása során 530 vállalat maradt a mintában.

A megkérdezett vállalkozásoknak majdnem fele esik a 10-50 fő közötti kategóriába és csupán 18,3% foglalkoztat 50 főnél több munkavállalót. A minta ezek alapján megfelel az előzetes várakozásoknak: a 10 fő alatti vállalkozások (az 50 Milliárd Ft feletti árbevétel kritérium miatt) alulreprezentáltak, de nagyobb arányban fordulnak elő benne a 10-50 fő közötti vállalkozások, mint az 50 fő feletti középvállalatok.

Árbevétel tekintetében a minta szintén tükrözi a hazai kis- és középvállalkozások megoszlását: a gyakoriság az árbevétel növekedésével csökken. Míg 213 vállalkozás 2007. évi nettó árbevétele alakult 50 és 100 millió között, 100 és 700 millió közötti

árbevételt már csak 206 cég produkált, a legfelső (700 és 10 milliárd közé eső) kategóriába csupán 104 vállalkozás került.

Az e-fogalmak ismertsége a KKV-k körében

A kutatás egyik fontos célkitűzése az volt, hogy feltérképezzük, a kis- és középvállalkozások mennyire tájékozottak az elektronikus ügyintézés világában. Különböző fogalmak, kifejezések jelentésére kérdeztünk rá, melyekre adott esetben példát is kellett hozniuk a válaszadóknak, valamint az adott fogalmakkal kapcsolatban véleményük, tapasztalataik kifejtésére is lehetőségük volt.

Sokan elzárkóztak a válaszadástól. Ennek egyik oka valószínűleg az volt, hogy a nyitott kérdések megválaszolása hosszabb időt vesz igénybe és a válaszadónak nem volt türelme. A másik ok pedig a válaszadó tájékozatlansága lehetett az adott kérdésben. Ez nem jelenti feltétlenül azt, hogy az adott fogalom egyáltalán nem volt ismerős a vállalkozó számára, hanem inkább azt, hogy nem vállalkozott szabatos definíció megfogalmazására.

Azok között viszont, akik válaszoltak a kérdésekre – a nyitott kérdés természetéből fakadóan – nagyon sokféle válasz született a definíciók, a példák és a vélemények terén is. A legjellemzőbb válaszokat kódoltuk, a ritkábban előfordulókra szövegesen térünk ki.

E-ügyintézés

Az 1. táblázat az e-ügyintézés fogalmának körülírására vonatkozó nyitott kérdésre kapott legjellemzőbb válaszok százalékos megoszlását mutatja. Az oszlopok összege nem ad 100%-ot, mert egy-egy válaszadó több kódolt választ is adhatott a nyitott kérdésre.

1. táblázat: Az e-ügyintézés fogalom definíciója

Kódolt definíció	Válaszok megoszlása (%)
Internetes ügyintézés	37,2
Banki ügyletek	14,0
Adóbevallás/APEH	24,5
Ügyfélkapu (okmányiroda, önkormányzat, VPOP)	18,1
Egyéb	2,5
Nem válaszolt	15,8

Forrás: a kutatás alapján a szerzők által készített táblázat

A megoszlási adatokból egyértelműen látszik, hogy a cégek nincsenek teljesen tisztában a fogalom jelentésével. Csupán az első két megfogalmazás tekinthető definíciónak, a másik kettő inkább példa arra, hogy milyen lehetőségek használatát takarhatja a kért fogalom.

A vizsgált vállalkozások 72,3%-a használja az e-ügyintézés nyújtotta lehetőségeket, valószínűleg ezek közé tartoznak azok, akik az előbbieken viszonylag jól meghatározták a fogalom pontos jelentését is. 14,2% nem használja az e-ügyintézt, mint a szolgáltatást, 10,4% pedig nem is találkozott a fogalommal.

A válaszadók 80%-a pozitívan értékelt az e-ügyintézt, mint lehetőséget: gyorsnak, egyszerűnek, kényelmesnek, rugalmasnak vagy költségtakarékosnak tartotta. A maradék nagyjából 20% azonban kényszerként, plusz teherként éli meg, és továbbra is a személyes ügyintézt részesíti előnyben.

E-számlázás

A 2. táblázat az e-számlázás fogalmának körülírására vonatkozó nyitott kérdésre kapott legjellemzőbb válaszok százalékos megoszlását mutatja. Az oszlopok összege nem ad 100%-ot mert egy-egy válaszadó több kódolt választ is adhatott a nyitott kérdésre.

2. táblázat: Az e-számlázás fogalom definíciója

Kódolt definíció	Válaszok megoszlása (%)
Interneteshálózaton keresztül történő számlázás, időbélyegzővel, elektronikus aláírással	30,6
Elektronikusan előállított, kezelt, tárolt hiteles számla, adat	19,2
Internetes utalás, vásárlás, elektronikus számla alapján való fizetés (pl. hitelkártya)	2,8
Egyéb	7,0
Nem válaszolt	40,8

Forrás: a kutatás alapján a szerzők által készített táblázat

Az e-számlázás nyitott kérdésénél már 40% volt a nem válaszolók aránya, feltételezhető tehát, hogy ennek a fogalomnak az ismertsége jóval alacsonyabb, mint az e-ügyintézésé. Nagyjából a válaszadók 50%-a „találta el” a fogalom valódi jelentését, így a szolgáltatás ismertségére, használatára vonatkozó adatok torzíthatnak. A válaszadók 20%-a ugyanis azt állította, hogy használja az e-számlázást, ami gyakorlati tapasztalataink alapján túl magasnak tűnik.

Az e-számlázást a megkérdezettek 64%-a nem értékelt. Azok közül, akik válaszoltak a kérdésre, nagyjából 23% pozitív jellemzőket sorolt fel: a lehetőség

gyors, biztonságos, kényelmes, költséghatékony. A többiek különböző okoknál fogva ragaszkodnak a papíralapú számlához: a kis forgalmat lebonyolító cégek véleménye szerint számukra nem hatékony bevezetni és fenntartani egy ilyen rendszert. Az is gátló tényezőként jelent meg, hogy a régi, jól bevált papíralapú rendszer még elterjedtebb, és egyelőre a cégek beszállítói, vevői, partnerei is azt használják. Negatív, az áttérést akadályozó tényezőként tüntették fel a vállalkozások a jogszabályi megkötéseket is az elektromos aláírással kapcsolatban.

Összességében tehát elmondható az e-számlázásról, hogy még nem igazán elterjedt és kedvelt lehetőség a kis- és középvállalkozások körében.

E-dokumentum

A 3. táblázat az e-dokumentum fogalmának körülírására vonatkozó nyitott kérdésre kapott legjellemzőbb válaszok százalékos megoszlását mutatja. Az oszlopok összege nem ad 100%-ot mert egy-egy válaszadó több kódolt választ is adhatott a nyitott kérdésre.

3. táblázat: Az e-dokumentum fogalom definíciója

Kódolt definíció	Válaszok megoszlása (%)
Elektronikus letölthető, küldhető dokumentum, internetes dokumentumok, levelek	18,5
Elektronikusan tárolt, hiteles dokumentum	27,0
Pályázati kiírás; APEH, VPOP dokumentumok; űrlapok letölthető elektronikus formában	17,9
Egyéb	4,0
nem válaszolt	38,9

Forrás: a kutatás alapján a szerzők által készített táblázat

A táblázatból látható, hogy a megkérdezettek 38,9%-a nem vállalkozott az e-dokumentum fogalom definiálására, tehát ezen fogalom pontos jelentése körül is elég nagy a bizonytalanság, ami abból fakadhat, hogy nem is létezik egyezményes definíció erre a fogalomra, ezért szövegkörnyezettől függ, hogy pontosan mi értendő alatta.

A használatra vonatkozó kérdésre a válaszadók valamivel több, mint a fele állította, hogy használ e-dokumentumokat, 34,1% viszont nem is találkozott ezzel a lehetőséggel.

Az értékelésre adott válaszokból is erős bizonytalanság érződött: itt már 70,2% volt a nem válaszolók aránya, a válaszolók kétharmada a „szokásos” gyors, egyszerű, kényelmes, könnyű, időtakarékos, hatékony és költséghatékony

jelzőkkel illetve, harmaduk pedig azt állította, hogy nem bízik benne vagy nincs rá szüksége.

E-kereskedelem

A 4. táblázat az e-kereskedelem fogalmának körülírására vonatkozó nyitott kérdésre kapott legjellemzőbb válaszok százalékos megoszlását mutatja. Az oszlopok összege nem ad 100%-ot mert egy-egy válaszadó több kódolt választ is adhatott a nyitott kérdésre.

4. táblázat: Az e-kereskedelem fogalom definíciója

Kódolt definíció	Válaszok megoszlása (%)
Interneten alapanyag, áru adás-vétel, kereskedelem	43,4
Webáruházak, internetes vásárlás	37,9
egyéb	2,1
nem válaszolt	28,7

Forrás: a kutatás alapján a szerzők által készített táblázat

Az e-kereskedelem esetében a nem válaszolók aránya már csak 28,7% volt, e fogalom tehát ismertebb és a szakirodalomban is jobban, „egyezmenyesebben” definiált, mint az e-dokumentum vagy az e-számla. A 4. táblázat szerinti két kódolt definíció első ránézésre hasonló, de az első inkább a B2B kapcsolatokra, míg a második inkább az alkalmi kis tételes B2C vásárlásokra vonatkozhat. A fogalom ismertsége nagyjából 75-80%-os a válaszadók körében és a megkérdezettek egyharmada eladóként vagy vevőként rendszeresen részese e-kereskedelmi tranzakciónak.

A válaszadók nagyjából 20%-a hasznosnak tartja ezt a lehetőséget, mert gyorsnak, költséghatékonynak és időtakarékosnak gondolják. A válaszokból kiderült az is, hogy a vállalkozások nagyjából 40%-a úgy látja, hogy előnyei ellenére kénytelen mellőzni, vagy csak kis mértékben alkalmazni ezt a lehetőséget, mert az általuk végzett tevékenységi kör, kínált árucikk nem teszi lehetővé a vevővel való személyes kontaktus mellőzését.

E-bankolás

Az 5. táblázat az e-bankolás fogalmának körülírására vonatkozó nyitott kérdésre kapott legjellemzőbb válaszok százalékos megoszlását mutatja. Az oszlopok összege nem ad 100% ot mert egy-egy válaszadó több kódolt választ is adhatott a nyitott kérdésre.

5. táblázat: Az e-bankolás fogalom definíciója

Kódolt definíció	Válaszok megoszlása (%)
Internetes bankszolgáltatás	50,6
Elektronikus utalások, számlaműveletek	37,4
elektronikus ügyintézés	1,7
egyéb	2,5
nem válaszolt	23,0

Forrás: a kutatás alapján a szerzők által készített táblázat

Az e-bankolás fogalom még az e-kereskedelemmel is ismertebbnek tűnik, csupán a válaszadók 25,5%-a nem válaszolt vagy adott helytelen definíciót, 76,9%-uk pedig használja is a szolgáltatást.

A válaszadók nagyjából 90%-ának pozitív véleménye van az e-bankolásról: gyorsnak, biztonságosnak, kényelmesnek, időtakarékosnak tartja, csupán 10% tartja biztonságosnak a hagyományos ügyintéztést.

6. táblázat: Az e-csatornákról alkotott kép a pontértékek átlaga alapján

	Pontérték átlaga	TOP2 box
Mindent megteszek, hogy illetéktelenek ne férhessenek hozzá a pénzügyeimmel kapcsolatos információkhoz	5,46	86%
Az elektronikus banki ügyintézés felgyorsítja az üzleti folyamatokat	5,26	82%
Vannak olyan banki ügyeim, amikhez még ma is személyes kontaktusra van szükség, de a napi ügyeket, mint pl. egy átutalás, megoldom elektronikusan	4,81	69%
Banki ügyintézésekben teljesen megbízom magamban	4,82	69%
Az elektronikus banki ügyintézés legfőbb előnye a korlátlan elérhetőség	4,60	62%
Az elektronikus csatornáknak köszönhetően az ember jobban kézben tudja tartani a cég pénzügyeit	4,57	59%
Az elektronikus banki ügyintézés az ellátási lánc hatékonyságát jelentősen növeli	4,39	55%
Azt hiszem, az átlagnál tájékozottabb vagyok az elektronikus banki ügyintézés lehetőségeiről	3,97	38%
Manapság minden elintézhető elektronikusan, nincs szükség személyes kontaktusra	3,37	27%
A professzionális banki rendszerek tökéletesen védettek a behatolási kísérletekkel szemben	3,34	25%

	Pontérték átlaga	TOP2 box
Teljesen mindegy, hogy a cég pénzügyeit a bankfiókban, telefonon vagy interneten intézem, mindegyik ugyanolyan hatékony tud lenni	2,59	18%
Jobb a fiókokban lévő ATM-eket használni, mert ott azonnali segítségre számíthatok	2,69	16%
Az ATM-ek előnye a bankkártyához kötött azonosítás – az internetes banki ügyintézés ebben az értelemben kevésbé megbízható	2,56	16%
A pénzügyeket végül is a legjobb a bankfiókban személyesen intézni	2,45	13%
Az elektronikus banki ügyintézésnek inkább a lehetséges veszélyeit, mint az előnyeit látom	2,16	10%
Az elektronikus csatornák számomra inkább tartalékként, más lehetőségek hiánya esetén jönnek számításba	2,03	9%
Az elektronikus csatornák használata bonyolult	2,01	6%
Az elektronikus banki ügyintézés számomra kevésbé megfogható mint a hagyományos ügyintézés	2,03	10%
Félek, hogy hibázok, ezért szeretem, ha egy banki alkalmazott segít a tranzakciónál	2,03	9%
Nehéz elektronikus banki szolgáltatásokat igényelni	1,86	5%

Forrás: a kutatás alapján a szerzők által készített táblázat

Az e-fogalmak ismertségére, használatára vonatkozó elemzés tanulsága összességében az, hogy azok a vállalkozások, amelyek nem féltek kipróbálni, megismerni a fent felsorolt e-szolgáltatásokat, elégedettek azokkal és élvezik előnyeiket. A vállalkozások egy része szívesen alkalmazná az elektronikus lehetőségeket, de valamely feltétel hiányzik ehhez: túl drágának találja, esetleg az üzleti partnerei sem alkalmazzák, vagy méretéből fakadóan bizonyos szolgáltatások használata nem lenne számára hatékony. A fennmaradó vállalkozásoknál a tájékoztatatlanság, a lehetőségek nem ismerete miatt egyelőre nem is foglalkoznak ezzel a kérdéssel.

Úgy gondolják, hogy vannak olyan ügyletek, amelyek továbbra is személyes kontaktust igényelnek, de a kisebb ügyeket, mint például egy átutalást, képesek önállóan is elvégezni elektronikus úton. Ebből is látszik, hogy ha nem érzik feltétlen szükségét, akkor nem a személyes banki ügyintézészt választják a vállalkozások. Viszonylag tájékozottnak érzik magukat az e ügyintézési lehetőségekkel kapcsolatban, de ahogy a középérték is mutatja (4,03), még nem teljes mértékben. Ennek a bizonytalanságnak, információhiánynak tudható be, hogy az emberek ugyan bíznak magukban az ügyintézés során, mégis igénylik, hogy ha megakadnának, segítséget tudjanak igénybe venni, akár egy banki alkalmazott személyében is.

Klaszteranalízis az e-bankinggel kapcsolatos attitűdök alapján

A vállalkozások e-csatornákhoz való attitűdjük és a vállalkozásvezetők szerinti jellemző kis- és középvállalati tulajdonságok (Stokes, 1995) alapján, a mintán klaszteranalízist végeztünk. Az elemzés során a vállalkozások három elkülönült csoportja rajzolódott ki. Megvizsgáltuk, hogy a klaszteranalízis változói, valamint a létszám, az árbevétel és a településtípus szempontjából mennyire különböznek egymástól a klaszterek. A három klasztert a sokatmondó Haladók, Mérlegelők és Szkeptikusok címkével láttuk el. Biztató jel, hogy a válaszadó kkv-vezetőknek csupán a 11,7%-a került a Szkeptikusok csoportjába, míg 49,9% a Haladók táborát erősíti. A klaszterek tulajdonságait a 7. táblázatban foglaltuk össze.

7. táblázat: A klaszterek jellemzői

	HALADÓK	MÉRLEGELŐK	SZKEPTIKUSOK
Elemszám	230	177	54
Megoszlás	49,9%	38,4%	11,7%
Létszám	Nem jellemző	Átlagosnál kicsit nagyobb	Átlagosnál kisebb
10 fő alatt (átlag: 33,9%)	35,7%	29,4%	40,7%
10-50 fő (átlag: 46,8%)	47,3%	46,9%	51,9%
51-250 fő (átlag: 18%)	17,0%	23,7%	7,4%
Árbevétel	Nem jellemző	Nem jellemző	Átlagosnál kisebb
50-100 millió Ft között (átlag: 40,7%)	35,2%	43,5%	68,5%
100-700 millió Ft között (átlag: 39,3%)	43,9%	33,9%	24,1%
700 millió és 10 Mrd Ft között (átlag: 19,9%)	20,9%	22,6%	7,4%
Településtípus	Nem jellemző	Főváros alulreprezentált, megyeszékhely felülreprezentált	Főváros felülreprezentált, megyeszékhely alulreprezentált
főváros (átlag: 43,5%)	44,8%	37,9%	50,0%
megyeszékhely (átlag: 9,8%)	9,6%	12,4%	7,4%
város (átlag: 33,4%)	30,0%	36,2%	33,3%
község (átlag: 13,3%)	15,7%	13,0%	9,3%
KKV-jellemzők összességében	Közepesenél jellemzőbb	Közepesenél kevésbé jellemző	Közepesen jellemző nagy varianciával

E-banking attitűdök	HALADÓK	MÉRLEGELEŐK	SZKEPTIKUSOK
Az elektronikus banki ügyintézés az ellátási lánc hatékonyságát jelentősen növeli	Egyetért	Semleges	Inkább nem ért egyet
Teljesen mindegy, hogy a cég pénzügyeit a bankfiókban, telefonon vagy interneten intézem, mindegyik ugyanolyan hatékony tud lenni	Nem ért egyet	Semleges	Inkább egyetért
Félek, hogy hibázok, ezért szeretem, ha egy banki alkalmazott segít a tranzakcióknál	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Nem ért egyet
Banki ügyintézekben teljesen megbízom magamban	Nagyon egyetért	Eléggé egyetért	Inkább egyetért
Az elektronikus banki ügyintézés számomra kevésbé megfogható mint a hagyományos ügyintézés	Egyáltalán nem ért egyet	Inkább nem ért egyet	Inkább egyetért
Manapság minden elintézhető elektronikusan, nincs szükség személyes kontaktusra	Inkább egyetért	Semleges	Inkább nem ért egyet
A professzionális banki rendszerek tökéletesen védettek a behatolási kísérletekkel szemben	Inkább egyetért	Semleges	Inkább nem ért egyet
Mindent megteszek, hogy illetéktelenek ne férhessenek hozzá a pénzügyeimmel kapcsolatos információkhoz	Nagyon egyetért	Nagyon egyetért	Nagyon egyetért
Azt hiszem, az átlagnál tájékozottabb vagyok az elektronikus banki ügyintézés lehetőségeiről	Nagyon egyetért	Semleges	Inkább nem ért egyet
Jobb a fiókokban lévő ATM-eket használni, mert ott azonnali segítségre számíthatok	Nem ért egyet	Semleges	Inkább egyetért
A pénzügyeket végül is a legjobb a bankfiókban személyesen intézni	Egyáltalán nem ért egyet	Semleges	Egyetért
Az ATM-ek előnye a bankkártyához kötött azonosítás – az internetes banki ügyintézés ebben az értelemben kevésbé megbízható	Nem ért egyet	Semleges	Inkább egyetért
Az elektronikus csatornáknak köszönhetően az ember jobban kézben tudja tartani a cég pénzügyeit	Nagyon egyetért	Inkább egyetért	Inkább nem ért egyet
Az elektronikus banki ügyintézésnek inkább a lehetséges veszélyeit, mint az előnyeit látom	Nem ért egyet	Inkább nem ért egyet	Inkább egyetért
Az elektronikus banki ügyintézés legfőbb előnye a korlátlan elérhetőség	Egyetért	Inkább egyetért	Inkább egyetért
Nehéz elektronikus banki szolgáltatásokat igényelni	Egyáltalán nem ért egyet	Inkább nem ért egyet	Inkább nem ért egyet

E-banking attitűdök	HALADÓK	MÉRLEGELŐK	SZKEPTIKUSOK
Az elektronikus csatornák számomra inkább tartalékként, más lehetőségek hiánya esetén jönnek számításba	Egyáltalán nem ért egyet	Inkább nem ért egyet	Semleges
Az elektronikus csatornák használata bonyolult	Egyáltalán nem ért egyet	Inkább nem ért egyet	Inkább nem ért egyet
Vannak olyan banki ügyeim, amikhez még ma is személyes kontaktusra van szükség, de a napi ügyeket, mint pl. egy átutalás, megoldom elektronikusan	Nagyon egyetért	Inkább egyetért	Semleges
Az elektronikus banki ügyintézés felgyorsítja az üzleti folyamatokat	Nagyon egyetért	Nagyon egyetért	Inkább egyetért

Forrás: a kutatás alapján a szerzők által készített táblázat

Egyértelműen megállapítható, hogy a csoportok elsősorban az e-csatornákkal kapcsolatos attitűdök és nem pedig a kis- és középvállalati tulajdonságok alapján jöttek létre, vagyis a klaszterek elsősorban az attitűdök alapján különböznek egymástól. Ez alapján arra lehet következtetni, hogy az attitűdök, a kis- és középvállalati jellemzők, valamint a létszám, árbevétel, településtípus, tevékenységi kör között nincsen szoros összefüggés.

A kutatás egyik fontos kérdése az volt, hogy a vállalkozások mely jellemzői befolyásolják leginkább a vállalkozásnak az e-bankinggel kapcsolatos attitűdjét. Ennek vizsgálatához kiszámítottuk a vállalkozások jellemzői és az e-bankinggel kapcsolatos attitűdök közötti korrelációkat. Mindenekelőtt le kell szögeznünk, hogy csupán gyenge (1%-os szignifikancia-szint mellett) szignifikáns kapcsolatokat találtunk a vizsgált tényezők között. Az egzakt mutatók közül (létszám, árbevétel, alaptevékenység, települést, megye) pedig kizárólag az éves árbevétel nagysága mutatott szignifikáns korrelációkat az e-banking attitűdökkel.

Bár csak gyenge korrelációkat találtunk, a 8. táblázatból jól látható, hogy néhány e-banking attitűdöt a vállalat árbevételének nagysága szignifikánsan befolyásol. Egy esetben pozitív korreláció volt megállapítható. Minél nagyobb egy vállalat árbevétele annál jellemzőbb, hogy a válaszadó egyetértett azzal, hogy az e-banking növeli az ellátási lánc hatékonyságát. Őt olyan állítással viszont, amelyek arra utalnak, hogy a válaszadó kevésbé bízik az e-csatornában az éves árbevétel nagysága negatív korrelációt mutatott. Vagyis – gyenge korrelációk mellett – az árbevételben mérhető vállalati méret növekedésével csökken az e-csatornákkal kapcsolatos bizalmatlanság.

8. táblázat: 15% fölötti szignifikáns korrelációk az éves árbevétel és az e-banking attitűdök között

E-banking attitűdök	Korreláció az éves árbevétel nagyságával
Az elektronikus banki ügyintézés az ellátási lánc hatékonyságát jelentősen növeli	15,1%
Az elektronikus banki ügyintézés számomra kevésbé megfogható, mint a hagyományos ügyintézés	-20,6%
Jobb a fiókokban lévő ATM-eket használni, mert ott azonnali segítségre számíthatok	-17,6%
A pénzügyeket végül is a legjobb a bankfiókban személyesen intézni	-23,7%
Az elektronikus csatornák számomra inkább tartalékként, más lehetőségek hiánya esetén jönnek számításba	-20,6%
Az elektronikus csatornák használata bonyolult	-18,9%

Forrás: a kutatás alapján a szerzők által készített táblázat

A 7. táblázatból jól látható, hogy a klaszterbe kerülés gyakorlatilag kizárólag az elektronikus ügyintézással kapcsolatos attitűdök alapján dőlt el. A vállalkozás attitűdje pedig egyértelműen a válaszadó attitűdjét tükrözi. Ez azt jelenti, hogy a pénzügyekért felelős munkatárs – amely kkv-k esetében gyakran az első számú vezető vagy maga a tulajdonos – személyisége alapvetően meghatározza a vállalkozás elektronikus szolgáltatásokkal kapcsolatos attitűdjét.

Összefoglalás

A kis- és középvállalkozások e-banking szokásai, attitűdje, jövőképe című kutatás keretében 530 banki fogalmak szerinti kkv elektronikus banki ügyintézással kapcsolatos ismereteit, tapasztalatait, véleményét mértük fel.

A kutatásból kiderült, hogy gyakorlatilag minden 50 millió Ft feletti árbevétellel rendelkező cég használ számítógépet, ismeri és használja az e-mail szolgáltatást, valamint – ha csak információgyűjtésre is – az internet lehetőségeit. Ez azt jelenti, hogy az internetbanking szolgáltatást még nem használó ügyfelektől sem áll távol az, hogy a jövőben ezen a csatornán keresztül intézzék banki ügyleteik bizonyos részét.

Az e-fogalmak definíciójának viszonylag (de csak viszonylag) alacsony ismertsége fényt derített arra, hogy bizonyos szolgáltatások esetében nemcsak a szolgáltatás ára, a bizalomhiány vagy valami kézzelfogható indok vezet oda,

hogy a vállalkozások nem használják azt, hanem egyszerűen a tudatlanság. Itt tehát jelentős előrelépést lehet elérni a szükséges információknak a célcsoport számára történő közvetítésével. Az bizonyos, hogy a kötelező elektronikus adóbevallás kényszere óriási lépést jelentett a cégek számára az elektronikus lehetőségek megismerésének irányába. Ahogy az állam lépésről-lépésre fejleszti az elektronikus közigazgatást, úgy nyílik egyre nagyobb tér a bankok számára is az e-csatornák elterjesztésére.

Az attitűdállítások értékelése során kiderült, hogy a vállalkozások az elektronikus banki ügyintézésre pozitív lehetőségként tekintenek. Belátják, hogy ez a szolgáltatás felgyorsítja az üzleti folyamatokat, hatékonyra teszi munkavégzésüket, és akár az egész ellátási láncot is. Ennek a csatornának köszönhetően a pénzügyi folyamataik is átláthatóbbá tehetőek, és a korlátlan elérhetőség is külön előnyt jelent számukra.

A kutatás során megkérdezett vállalkozások fele „Haladó”, azaz nyitott az elektronikus banki ügyintézésre, ha csak lehet, az elektronikus csatornákat használja a banki szolgáltatások igénybevételére. A cégek 38,4%-a „Mérlegelő”, azaz nem egyértelműen elkötelezett az elektronikus csatornák irányába, viszont nem is elutasító, ha a tapasztalatai alapján ezek a szolgáltatások kellőképpen könnyen igénybe vehetők, gyorsak és biztonságosak, használni fogja azokat. Csupán a vállalkozók 11,7%-a „Szkeptikus”, bennük mélyről fakad az elutasítás és a bizalmatlanság az elektronikus csatornák irányába.

Az ügyfelek egyelőre a bankfiókok által nyújtott szolgáltatásokkal a leginkább elégedettek, de csak nagyon enyhén lemaradva következnek az ATM-ek és az internetbank elégedettségi mutatói. Az internetbank esetében az ügyfelek legfontosabb elvárásai a 24 órás elérhetőség, a rugalmas, kényelmes ügyintézés, a tranzakciók gyors elintézhetősége és az átlátható, könnyű használhatóság. Egy viszonylag jelentős részük fontosnak tartja, hogy a tranzakciók során számíthassanak egy „élő” ügyintéző segítségére.

Úgy tűnik, hogy első lépcsőben a „Mérlegelőket” érdemes meggyőzni az elektronikus banki szolgáltatások előnyeiről, hiszen ők nem zárkoznak el ettől a lehetőségtől teljes mértékben. Ha kipróbálják ezeket a csatornákat és elégedettek a használattal, akkor megváltozhat az attitűdjük és átkerülhetnek a „Haladók” klaszterébe.

Irodalom

- Kápolnai András–Nemeslaki András–Pataki Róbert (2002). E-business stratégia vállalati felsővezetőknek, Aula.
- Porter, M. E. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. The Free Press, New York.
- Shih, Y. Y. (2007). The study of customer attitude towards Internet banking based on the Theory of Planned Behavior. <http://ibacnet.org/bai2007/proceedings/Papers/2007bai7536.pdf>
- Stokes, D. (1995). *Small Business Management. An Active-Learning Approach*. DP Publications Ltd., London.