
AZ INFORMÁCIÓGAZDÁLKODÁS KIHÍVÁSAI A KKV SEKTORBAN

CSAPÓ LÁSZLÓ ATTILA
GYÖRPÁL TÜNDE
HOLLÓ ERVIN

Összefoglalás

A piacgazdaságra, versenyszabadságra, a szabad vállalkozás lehetőségére épülő gazdaság kialakulása jelentős változásokat eredményezett a gazdasági életben. Ezzel összhangban születtek meg azok az alkotmányos alapokon nyugvó gazdasági, pénzügyi, jogi jellegű szabályozások, melyek kialakították azt a külső környezetet, melyben létrejöhetnek és megkezdték működésüket azok a vállalkozási formák, melyek a mai szervezeti struktúráját képezik. Ebben kitüntetett szerepe van a kis- és középvállalkozásoknak. Ezen vállalkozások száma dinamikusan nőtt. Ezt bizonyítja többek között, hogy az Európai Unióban működő mintegy 20,7 millió kkv a vállalatok 98 %-át képviseli, és a gazdasági növekedés, az innováció, a foglalkoztatás és a társadalmi integráció egyik fő meghajtóját jelentik. Ugyanakkor a szektor közel sem éri el azt a teljesítmény szintet, amely elvárható lenne tőle. Annak a gazdasági potenciálnak a hordozója, mely kiteljesítésével az eddigieknél sokkal hatékonyabban lenne képes hozzájárulni hazánk és más európai nemzetek életminőségének pozitív alakulásához szükséges össztársadalmi gazdasági teljesítmény eléréséhez.

A kkv szektor jelenlegi állapotában talán a gazdaság leginkább problémáktól terhes területe, hiszen egy-egy kis- és középvállalkozás a létrehozásától a fejlődésének különböző fázisaiba jutva beleütközik azokba a külső és belső akadályozó, vagy gyakran okszerűen megoldásra váró problémákba, melyek leküzdése nélkülözhetlenül szükséges a sikeres működéshez. Ezen területek közül napjainkra mind Magyarországon, mind nemzetközi szinten kiemelkedő fontosságúvá vált az információgazdálkodás, amely problémáinak megszüntetése, folyamatos fejlesztése nélkülözhetetlen egy ilyen cég fenntartásához. Kutatásunk célja, hogy e kérdéskörrel mélyrehatóbban foglalkozva rávilágítsunk azon problémák körére, amelyek megakadályozzák a vállalatok hatékony információgazdálkodási tevékenységüket.

Kulcsszavak: információgazdálkodás, kkv, innováció, problémák

JEL: M15

The information management challenges in the SME sector

Abstract

Possibilities based on the market economy, the free competition and the freedom of enterprise has resulted significant changes in the economy. In line with this new economic, financial and legal regulations that established the external environment in which businesses in their current forms started their operation. The small and the medium enterprises play a special role in this. The number of these enterprises have grown rapidly. An evidence of this is that within the European Union SMEs represent the 99% of the almost 23 million companies and they are one of the main drivers of the economic growth, innovation, employment and social integration. However, the sector is falls behind the expected performance level. These are the carriers of the economic potential exploitation of which could contribute more effectively to the improvement of

quality of life and socio-economic performance in our country and other European nations.

Our research aims to point out that the current state of the SME sector is perhaps the most problematic area of the economy. This is because from the establishing of a small or medium enterprise throughout the different stages of their development face those external and internal obstacles or problems which need to be overcome for the successful operation. From these areas today both in Hungary and internationally the management of the information has become outstandingly important. The elimination of the problems in the information management and the continuous improvement is essential to maintain such a firms.

Keywords: *information management, SMEs, innovation, problems*

JEL: M15

Bevezetés

„Ma a fejlődés olyan gyors, hogy ha valaki kijelenti, ez teljességgel lehetetlen, egy másik személy félbeszakítja, és azt mondja, ők ezt már megoldották.“ (Albert Einstein)

A fenti idézet, bár már több évtizedes, mégis tökéletesen illik napjainkra is. Felgyorsult fejlődéssel, hihetetlen sebességű fejlesztéssel szembesülhettünk az információtechnológia világában. Az elmúlt egy-két évben roppant nagymértékű fejlődést tapasztalhattunk a mobilitás világában az okostelefonok és tabletek fejlődésének köszönhetően. A mobil eszközök és mobil alkalmazások sokak számára a személyes és az üzleti világ szerves részévé váltak. Az információgazdálkodás elsajátítása nem minden területen mutatott ilyen jellegű automatizmust! Ezen a területen a kis- és középvállalati (KKV) szektor erős lemaradásban van, folyamatos kihívásokkal küzd. Nem elhanyagolható azonban a kis- és középvállalkozások működése és tevékenysége, hiszen mind a magyarországi, mind az európai gazdasági élet egyik legjelentősebb területét képezik. Az Európai Unióban működő mintegy 20,7 millió kkv a vállalatok 98 %-át képviseli, és amint azt az Európai Bizottság már korábban is megállapította, a kkv-k a gazdasági növekedés, az innováció, a foglalkoztatás és a társadalmi integráció egyik fő meghajtóját jelentik. (Internet 1.) A magyar gazdaságban szintén igen jelentős a kkv-k aránya. Olyan gazdasági szereplőkről van szó, amelyek már most is meghatározó mértékben járulnak hozzá a nemzetgazdaság teljesítményéhez, a lakosság foglalkoztatásához, a társadalom fejlődéséhez, a vidék fenntartásához, a nemzeti morál alakulásához. Ez a szektor a társadalom gazdasági szövetének olyan komplexen ható tényezője, amely napjainkban közel sem éri el a tőle elvárható teljesítmény szintet. Annak a gazdasági potenciálnak a hordozója, amely kiteljesítésével az eddigieknél sokkal hatékonyabban lenne képes hozzájárulni Magyarország és más európai nemzetek életminőségének pozitív alakulásához szükséges össztársadalmi gazdasági teljesítmény eléréséhez. Ugyanakkor ez az a területe a gazdaságnak, amely jelenlegi állapotában talán a leginkább problémáktól terhes. A nem kellően hatékony működést és az ebből adódó gondokat hazai és nemzetközi szinten egyaránt felismerték és átfogó politikával igyekeznek kezelni.

Napjainkban a kkv-k és a többi gazdasági szereplő esetében is az anyagot, az energiát, és a tőkét holt erőforrásként értelmezzük. Emellett élő munkaként jelenik meg a munkaerő, míg manapság az információt már egy új erőforrás kategóriaként definiáljuk. Mint speciális erőforrás, a többi erőforrástól eltérően mennyisége az évek során növekszik, ennek birtokában tudnak a vezetők a vállalkozás létevel kapcsolatban döntést hozni, megvalósítható terveket készíteni, eredményes ellenőrző tevékenységet folytatni.

Az információ értékke és jól használva hatalommá vált a mai világban. Minden szervezetben – a kisvállalkozásoktól kezdve a multinacionális cégekig – elsődleges fontosságú az információ gyors és pontos kezelése. A nagy mennyiségű, gyakran változó adathalmazokkal gazdálkodni kell a világunkat behálózó információdömpingben, hogy a bennük rejlő érték hasznóná váljon.

Az információ szerepe a társadalmi élet minden szektorában nő, az oktatásban, a közigazgatásban, a kutatásban és fejlesztésben, a szórakoztatásban, és végül, de nem utolsósorban, a gazdasági életben, termelésben és szolgáltatásokban egyaránt. Az információt, mint erőforrást az információ életciklusában hozzák létre, közlik, használják, karbantartják, visszakeresik, majd újrahasználik, újracsomagolják, újraközlik, rendelkezésre bocsátják (Chikán, 2003).

A rendelkezésre álló – megszerzett, vagy előállított – információk hatékony felhasználásának a kulcsa az, hogy a megfelelő ember, a megfelelő időben és formában hozzájusson a megfelelő információhoz (Chikán, 2003). Ennek biztosításához elengedhetetlen az információs rendszer használata, mivel a vállalatban belüli horizontális és vertikális munkamegosztásból adódóan sokrétű információigény keletkezhet.

Az információ tájékoztatást nyújt a vállalat vezetői számára a belső folyamatokról, a külső környezet és a vállalkozás viszonyáról, a gazdálkodás eredményességéről. Tehát egy olyan speciális erőforrás, amely a többi szervezeti működést befolyásoló erőforrás meglétéről, vagy hiányáról informálja a különböző hierarchia szinten, és funkcionális területen tevékenykedő vezetőket.

Valamennyi gazdasági szereplő számára szükség van külső és belső információkra egyaránt, melyet az alábbi 1. táblázat szemléltet.

1. táblázat: Külső és belső információk a vállalat életében

Információ	
Külső információ	Belső információ
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gazdasági helyzet ✓ Törvényi háttér ✓ Piaci környezet stb. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ A cég múltbéli teljesítménye ✓ A cég jelenlegi helyzete az „egészre” és az egyes területekre – például termelés, marketing – vonatkozóan is ✓ A cég jövőbeni fejlődése

Forrás: BARANCSI et al. (2001) alapján saját szerkesztés

Egy vállalat eredményes működéséhez azonban nem elegendő csupán az információ megszerzése, annak helyes vagy helytelen feldolgozása akár komoly versenyelőnyt vagy versenyhátrányt is jelenthet.

A rövid és hosszú távú működéshez szükséges elengedhetetlen információkat, azok esetleges forrásait és a gondatlanság árát a következő 2. táblázat foglalja össze.

2. táblázat: A vállalati működéshez szükséges információk csoportosítása

Vállalati funkció	Információ típus	Információ forrás	Alternatív lehetőség	Mulasztás ára
tulajdonos	jogi, politikai, makrogazdasági	jogszabályok, sajtó, személyes	befektetési ügynökség	befektetési, terjeszkedési lehetőségek elmulasztása
felső vezetés	jogi, politikai, pénzügyi, makrogazdasági	jogszabályok, sajtó, személyes	érdekképviselői egyesület alapítás	növekedési lehetőségek elmulasztása, tulajdonosi elégedetlenség
pénzügy	belső gazdálkodási, pénzügyi	belső adatforgalom, jogszabályok, sajtó, személyes	nincs	nem hatékony működés, válsághelyzet kialakulása
reál-folyamatok	belső ellátási információk, szállító, vevőkapcsolati információk	belső adatforgalom, személyes	nincs	nem hatékony működés, kapcsolatok megromlása
marketing	vevőkapcsolati információk, piaci információk, innovációs információk	vevők, szakmai találkozók, belső adatforgalom, sajtó	marketing leépítése, outsourcing	bővülési lehetőségek elmulasztása, piaci részarányvesztés

Forrás: Csányi (1997, 12.o.)

Anyag és módszer

Ezen tanulmány az információgazdálkodás problémáit vizsgálja a magyar kis- és középvállalati szegmensben, továbbá egy jövőképet vázol fel és ismerteti a lehetséges alternatívák fogadtatását.

A kutatás sikerességét alapvető módon befolyásolja a helyesen megválasztott módszer, éppen ezért munkánk során primer és szekunder kutatást egyaránt alkalmaztunk.

A primer kutatás

A minőségi kutatás módszerei közül az egyéni mélyinterjút alkalmaztuk, mivel e módszer segítségével a problémák mélyebben gyökerező okait is fel tudjuk tárni. Az egyéni interjúk az arra a célra kiválasztott személyekkel való négy szemközti, megadott témakörben, megadott gondolati sík mentén folytatott, de lényegében kötetlen beszélgetést jelentettek. A mintában kizárólag Magyarországi telephellyel rendelkező, de hazai és külföldi tulajdonban lévő, méretüket tekintve a kis és középvállalkozások csoportjába tartozó 36 termelő vállalat közép, illetve felső vezetői kerültek kiválasztásra,

és meghallgatásra. Az interjúk készítésére 2013 tavaszán került sor, mely során olyan főbb kérdéscsoportokra igyekeztünk választ találni, mint

- a vállalat döntéshozatali mechanizmusa
- utódgondozás
- tudásmenedzsment
- adatrögzítés, adatkezelés, adatelemzés
- az információval történő gazdálkodás szerepe és jelentősége
- számítógép és internet használata
- vállalatirányítási információs rendszerek kérdésköre.

A szekunder kutatás

A szekunder adatok olyan adatok, amelyeket más – nem az adott probléma megoldásához – gyűjtött össze. A kutatás szempontjából fontosak ezek az adatok, mert ha az információ megbízható forrásból származik, és ezzel együtt naprakész is, a következőkben segítenek (Malhotra, 2009):

- A probléma azonosításában,
- A probléma jobb meghatározásában,
- A probléma megközelítésében,
- A kutatási terv kialakításában
- A kutatás kérdéseinek megválaszolásában (Malhotra, 2009)

Szekunderkutatás keretében az EUROSTAT adatbázisait használtuk fel.

Eredmények

A vállalati adatok, információk figyelmen kívül hagyását és ezáltal ezek erőforrás jellegének cáfolatát – legalábbis bizonyos vállalati vezetők részéről – mutatja az a felmérés, amelynek értelmében a kis- és középvállalkozások vezetőinek harmada nem végez adatelemzést döntéseinek meghozatala előtt (Internet 2.).

Ahhoz, hogy a vállalati információs rendszereket használó vállalkozások aránya a fejlődő területeken is közelítsen az Európai Unió átlaghoz, első lépésként tudatosítani kell a gazdasági élet szereplőiben az információ, és ezzel együtt az információt szolgáltató rendszerek fontosságát.

Simon (1979) szerint a vezetői információknak azért kell gazdasági értéket tulajdonítani, mert a gazdálkodóknak korlátozottan áll rendelkezésre az idő a gazdaság hosszú- és rövid távú célkitűzéseik megvalósításához szükséges döntéseik előkészítéséhez és meghozatalához. Mindemellett a szakértelmük és motivációjuk is korlátozott. Fontos továbbá, hogy a vállalat és a vezetési szemléletek fejlődésével egyre inkább igény jelentkezik a bővebb, speciálisabb információ iránt. Ezek egyaránt szükségesek a belső irányításhoz, a vezető napi teendőinek segítéséhez, valamint nagyobb horderejű, hosszú távú stratégiai döntések meghozatalához. Nagy jelentőséget képvisel továbbá a tulajdonosi igényeknek való megfelelés is.

Az információrendszer-szervezés vezetői szintjén az igényfelmerés legnehezebb kérdése: milyen információkra van szüksége a vezetőnek? Nem biztos, hogy minél feljebb haladunk a hierarchiában, annál többet kell „látnia” az érintett vezetőnek (Dobay, 1997). Felvetődik tehát a kérdés, hogy az információs rendszerek miért ontják magukból a kéretlen információkat. A kérdésre Baracska (1997) két választ is ad:

- egyrészt, mert a felső vezetői szinteken jelentkező rosszul strukturált problémák miatt a vezető azt válaszolja, hogy így előre nem tudja megmondani, milyen információra lesz szüksége,
- a másik, hogy felsorol mindent, ami eszébe jut, amely be is épül a rendszerbe. Ennek hatására olyan adatokat fog szolgáltatni, amelyek egy része nem feltétlenül szükséges, és ezért zavarólag hat.

Az említetteken kívül a kutatás során azt tapasztaltuk, hogy a vezető nem ismeri kellőképpen vállalkozása informatikai rendszerét. Ennek következtében nem tudja előállítani azokat a kimutatásokat, jelentéseket, amelyek alapján meghozhatná döntéseit. Az azonban egészen biztos, hogy a különböző döntési szintekre, különböző jellegű és koncentrátsági fokú információkat kell szolgáltatni.

A középvezetők hajtják végre azt a politikát, melyet a felső vezetés meghatározott, és erre építetten alakítják ki és hajtják végre a taktikai feladatokat. Ez a szint a részletes költségvetések, emberi eljárások, taktikai szintre lebontott tervek világa. A vállalati információs rendszer közepén elhelyezkedve felülről kapják a tervezett, vagy ad hoc döntéseket, alulról pedig az információtömeget (Katonáné Erdélyi – Csomós, 2003).

Az alsó szintű vezetők feladata a felsőbb szintek által meghatározott stratégia és taktika alapján a reálfolyamatok irányítása. Ezen a szinten a műveleti irányításhoz szükséges ellenőrző, magyarázó, betanító műveletek információs szükségesegek. Itt van a legnagyobb szerepe az ad hoc információknak. Az inputok 60-80 %-a itt keletkezik (Dobay, 1997).

A feltárt problémák ismeretében nyilvánvalóvá vált továbbá, hogy kiemelt szerepe van a pontos előrejelző elemzések módszertanának megfelelőségén is, hiszen egy nem megfelelő módszertannal készített előrejelzés teljesen rossz irányba térítheti a döntéseket.

Ezek tükrében vállalatirányítási információs rendszerek (ERP) kialakítása során elsődleges célként fogalmazódik meg, hogy megszüntessék a korábban alkalmazott „szigetszerű” számítógépes programok (anyagnyilvántartó programok, megrendelés-nyilvántartási szoftverek, könyvelőprogramok stb.) használatát, amelyeket egymástól függetlenül fejlesztettek, majd alakítottak a felhasználók elvárásaihoz.

Az azonban jól látszik, hogy ha a múltba tekintünk, láthatjuk, hogy egy évtizede az ERP rendszerek használatát csak nagy vállalatok engedhették meg maguknak. Néhány évvel ezelőtt a rendszerek szállítói – a nagyvállalati felvevőpiac beszűkülése miatt – a kis- és középvállalatok felé kezdtek nyitni olyan vállalatirányítási rendszerek kialakításával, amelyek számukra megfizethető módon voltak beszerezhetőek és nem utolsó sorban üzemeltethetőek. Innen már szinte csak egy lépés, hogy a háztartások számára jöjjenek létre olyan egyszerű ERP rendszerek, amelyek segítenek a család pénzügyi, beszerzési, karbantartási, folyamatainak, illetve számlák, hivatalos levelek, elszámolások nyilvántartásában.

Az üzleti folyamatok átgondolásának és az információgazdálkodásnak (esetlegesen egy integrált rendszer bevezetésének) olyan előnyei lehetnek, mint például:

- készletcsökkenés,
- csökkenő szakértői igény,
- flexibilitás,
- hatékonyabb és termelőképesebb folyamatok,
- versenyképesebb teljesítmény,
- működőképes hatékonyság,
- vevői elégedettség,
- új lehetőségek kiaknázása,
- az intellektuális tőke kihasználtsága. (Internet 3.)

Mindezen előnyök ellenére még mindig nagyon alacsony a rendszert használó vállalatok aránya. Szekunder kutatásunk első lépéseként ezért megnéztük az internethasználók arányát az európai nemzeteknél. Az információáramlást nagy mértékben felgyorsította az internethasználat, így a jó információgazdálkodásnak nélkülözhetetlen eszközei az internethez történő hozzáférés lehetősége és az ezen információtömeget folyamatosan használók aránya. Napjainkban évről évre lassan növekvő tendenciát mutat az internetet napi szinten használók száma (3. táblázat), amelyet az okos telefonok robbanásszerű elterjedése is elősegített:

Az, hogy ezek a viszonylag alacsony számok miből adódhatnak a XXI. században, arra a mélyinterjú kutatásunk során részben válaszra találtunk. A megkérdezettek között tapasztalható volt egy, az életkorból fakadó szakadék az idősebb és a fiatalabb generáció között. Ebből adódóan a vállalati információs rendszerek bevezetésének sarkalatos pontja, vajon milyen érvekkel lehet meggyőzni az alkalmazottakat arról, hogy az, ami új nem biztos, hogy rossz. Gyakran felmerül a kérdés, hogy az idősebb generáció mennyire fogékony az újdonságra, jelen esetben a megszokottól eltérő – ráadásul számítástechnikai felkészültséget igénylő – információs rendszer használatára. Ez az egyik fő érv a rendszerek be nem vezetésének okai között.

A szekunder kutatás további munkája során megismertük, hogy PARR – SHANKS (2000) alapján egy vállalatirányítási rendszer (ERP) bevezetés leggyakoribb okai a következők:

- közös IT platform megteremtése,
- folyamatok fejlesztése iránti igény,
- adatok elérhetősége,
- működési költségek csökkentése,
- fejlettebb vevőkiszolgálás,
- stratégiai döntéshozatal javítása,
- üzleti folyamatok támogatása,
- szervezeti hatékonyság növelése.

3. táblázat: Vállalatok internet hozzáféréseinek aránya (%)

Internet felhasználók	2010	2011	2012
Európai Unió (27 ország)	84	87	90
Európai Unió (15 ország)	88	89	92
Belgium	89	86	94
Bulgária	61	68	76
Csehország	85	87	91
Dánia	84	91	90
Németország	88	88	88
Észtország	87	90	94
Írország	84	90	88
Görögország	80	76	80
Spanyolország	95	96	95
Franciaország	93	92	97
Olaszország	83	84	92
Ciprus	85	88	95
Lettország	66	82	86
Litvánia	78	87	95
Luxemburg	87	93	95
Magyarország	78	84	85
Málta	91	94	94
Hollandia	90	91	96
Ausztria	75	82	86
Lengyelország	66	73	77
Portugália	83	83	87
Románia	49	54	63
Szlovénia	85	92	97
Szlovákia	71	76	90
Finnország	93	96	98
Svédország	88	94	95
Anglia	87	92	93
Izland	95	-	98
Norvégia	84	87	85
Horvátország	76	80	88
Törökország	89	-	-

Forrás: Eurostat adatai alapján saját szerkesztés (Internet 4.)

Ezek egyben azt is jelentik, hogy egy bevezetett rendszer és az információval történő gazdálkodás, vagyis az információ áramlásának elősegítése a különböző vezetői szintek között ezekre a problémákra nyújt megoldást. Ezzel szemben egy vezetői információs rendszer bevezetésének okai valamivel másabbak. A megkérdezettek által említett okok az alábbiak:

- A vezetői tevékenység elősegítése egy biztonságos, jól strukturált adatbázis kialakításával,
- Az információáramlás gyorsítása az adatrögzítés egyszerűsítésével,

- Elemzések, statisztikák gyorsabb elkészítése,
- Időt, energiát spórolnak meg az adatok rögzítésénél (egyszeri adatrögzítés),
- A vállalat helyzetéről, belső folyamatairól információt nyújtó adatok különböző adatbázisokban, eltérő struktúrában találhatók meg,
- A vállalaton belüli folyamatok és azok összefüggései követhetőbbek, koordinációjuk hatékonyabbá válhat.

A mélyinterjú során kiderült, hogy a KKV-k leggyakoribb és legsúlyosabb problémái az alábbiak:

- A megkérdezett cégvezetők több, mint felénél az ügyvezető egy személyben dönt, így megállapítható, hogy ezeknél a vállalatoknál a működési folyamatok szabályozatlanok, kézzel vezéreltek és szinte teljes mértékben kiszolgáltatottak az egyszemélyes döntéshozó jó vagy rossz döntésének. Ennek a legnagyobb veszélye az, hogy az ilyen rendszerek rendkívül változékonyak, ezáltal kiszámíthatatlanok és tervezhetetlenek. Az ilyen esetekben egy személyben összpontosul a jó szakember, aki elvégzi a feladatot, a menedzser, aki biztosítja a feltételeket illetve a stratégia, aki megtervezi a cég jövőjét.
- További nagyon fontos probléma, hogy a cégvezetők nem gondoskodnak tudatosan utódról, nem nevelik ki a következő generációt, akikbe tovább lehetne örökíteni a felhalmozódott tudást és tapasztalatot, így a végső kiöregedés bekövetkezése után rengeteg információt visz magával a korábbi vezető. Ez az információvesztés sok esetben akár a vállalat halálát is okozhatja, de a fejlődési trend megtörését egészen biztosan nem tudják elkerülni egy ilyen helyzetben.
- Rendkívül gyenge a KKV szektornál az adatkezelés, és az adatbiztonság, így az adatbányászat szerepe felértékelődik, hiszen az ilyen rendszerek estében a dolgozók munkaidejük közel 20 %-át töltik adatbányászattal ahelyett, hogy értékteremtő folyamatokat végeznének ezen „kieső” munkaidőben. Ez veszélyes, hiszen az így elvesztett munkaidőt pótolni kell, amely csak a munkavállalók túlórájával, vagy újabb munkaerő felvételével oldható meg, amely jelentős többletköltséget generál, ezáltal nagy mértékben drágítja a vállalat működését.
- Az elmondottakból kiderül, hogy nem az az alapvető probléma, hogy nem használnak a dolgozók számítógépet, mert ez nem mondtató el, hiszen a számítógépet napi szinten használók száma is jelentős mértékben javult az elmúlt években, hanem az a fő probléma, hogy nem történik naplózás az elvégzett tevékenységekről, nincs adatmentés, és nincs megfelelő adatvédelem sem, hogy a megfelelő adatok kellő biztonságban kerüljenek letárolásra.
- Jelentős probléma, hogy a megkérdezettek nincsenek tisztában azzal, hogy mit is takar az ERP kifejezés. Sok esetben állítják, hogy rendelkeznek ERP rendszerrel, de a mélyinterjút folytatva kiderül, hogy sokan ide sorolják a számlázó, vagy bérszámfejtő programjaikat, vagy éppen a raktárprogramokat, vagy a vállalaton belül, egyedi struktúrában és gondolatmenettel létrehozott excel táblákat is. Itt szeretnénk kitérni arra, hogy milyen nagyon fontos a munkavállalók folyamatos képzése, hiszen a különböző tudományterületek és az IT is olyan gyors ütemű fejlődést diktál, amelyet nem lehet teljes mértékben

a vállalaton belül elsajátítani, hanem szükség van külső szemekre, szaktanácsadókra és rendszeres képzésekre, amelyek biztosítják, hogy a vállalat szakemberei szakmailag kellően tájékozottak legyenek, ezzel is hozzájárulva az eredményesség növeléséhez.

Az összegyűjtött információkból kiderül, hogy a megkérdezettek szerint az információgazdálkodás hatása a vállalat működésére az alábbiakban nyilvánul meg:

- Alkalmazottak számára gyakorolt hatás
- A vállalati struktúra változása
- A szállítási és a vele összefüggő költségekre gyakorolt hatás
- A raktározási költségekre gyakorolt hatás
- Versenyelőny a versenytársakkal szemben
- Magasabb vezetői szinteken való döntéshozatal gyorsasága
- A pályázati források elszámolására, beszámolók készítésére gyakorolt hatás
- A munkatársak teljesítményének jobban nyomon követhetősége, mérhetősége
- A kitűzött célok (tervek) teljesítésére gyakorolt hatás
- A vállalaton belüli kommunikáció gördülékenyebbé vált
- A vállalkozás működése tervezhetőbbé vált
- Magasabb színvonalú szolgáltatás nyújtása
- Problémák gyorsabb észlelésére gyakorolt hatás
- A vállalkozás folyamataira, nyomon követhetőségére gyakorolt hatás
- Az információkhoz való hozzájutás időigénye
- Az információáramlás sebessége

A legszámottevőbb változások a gyorsasággal, az időbeliséggel, a folyamatok jobb nyomon követhetőségével függenek össze. Az adatszolgáltatás problémájaként a vezetői információs rendszerek használatához kapcsolódóan említették meg a megfelelő szakember hiányát.

Az információ fontosságának megítélése tükrében a megkérdezettek egyöntetűen vallják, hogy a vállalati információs rendszer csökkenti a döntések kockázatát egyáltalán azzal, hogy időben biztosít információt, továbbá folyamatos terv-tényadat összehasonlítást tesz lehetővé.

A megkérdezettek válaszait strukturálva kiderült, hogy a vállalatok információgazdálkodással kapcsolatos legfontosabb problémái az alábbiak:

1. A nem standardizált folyamatok miatt főleg adatmozgatások száma magas
2. Nem megfelelő informatikai felületek és/vagy nem megfelelő informatikai tudás meglétének hiánya
3. Elektronikusan bevitt adatok gyakori hibájából fakadóan állandó kézi adatellenőrzés miatti többletmunka
4. A rossz vagy meg nem lévő jelentéskészítő rendszer miatt a bevitt és soha fel nem használt adatoknak magas az aránya, és ezáltal rengeteg szükségtelen adatot tárolnak a rendszerek
5. Az integrált rendszer hiányából adódóan adatok újra bevitele is jelentős többletmunkát eredményez
6. Szintén az integrált rendszerek hiányából adódóan a különböző formátumokba történő konvertálás problémája
7. A kézzel történő adatellenőrzések ellenére is gyakoriak a hibás adatok

8. A szigetszerűen kialakított rendszerek adatbiztonságának biztosítása is gyakori problémát jelent
9. A gyakori szakértelemhiány miatt nem világos, inkorrekt adatok és definíciók jellemzik a rendszereket
10. Adatlekérések pontatlanok, nem adnak egyértelmű választ a döntési pontokban
11. Az intézmények nincsenek tudatában annak, hogy milyen információkat birtokolnak
12. A rendelkezésre álló információk halmaza széteső, rendezetlen, nincs szerkezete, nem összpontosul célok köré
13. Az emberek egyszerre „szenvednek” az információ tömegétől és az ismeret hiányától
14. Olyan fontos információk, mint a szakmai jártasság, szakértői tudás, értékes tapasztalatok és munkakapcsolatok válnak semmivé, ahogy mindezek birtokosa elhagyja a vállalatot
15. A tanulságok megosztásának nehézsége oda vezet, hogy az egyszer már megoldott feladatot újra meg kell fejteni, és ez nagyon sok pénzt és időt pazarol el

Az információgazdálkodás gátjainak ledöntési lehetőségei, a korábban ismertetett problémák megoldási lehetőségei:

Az emberek többségében megfogalmazódik az a gondolat, mely szerint a kis cégeknek nincs szüksége integrált vállalatirányítási rendszerre. Ez azonban egy rendkívül nagy probléma, amennyiben ezt tényleg így vélik, hiszen ha egy vállalkozás nem jut hozzá a működéséhez szükséges alapvető információhoz, akkor versenyképessége lecsökken és alul marad a gazdasági versenyben. A valós ok, hogy nem rendelkeznek következetes és egységes adatbázis kezelő rendszerrel, így a működésükhöz szükséges alapvető adatokat csak manuálisan és nagy erőfeszítések árán szerezhetik meg. Ezáltal, ha egy vállalat az emberi erőforrásai egy jelentős hányadát az adminisztratív folyamatokban felmerülő problémák megoldására fordítja, akkor elvonja az erőforrást olyan folyamatoktól, amelyek ott, az adott esetben fő tevékenységnek számítanak, mint például az innováció, a termékfejlesztés, vagy a szállítói kapcsolatok stratégiai kiépítése. Íme néhány gondolat, ami igazolja, hogy a KKV szektor szereplői nem képesek kilépni a saját paradigmáikból:

- „A KKV szektor szereplői méretükből adódóan túl kicsik egy integrált rendszerhez”: Sokak szerint az ERP rendszerek túlzottan szabályozottak, ezért csak nagyvállalatok számára használhatóak. Ez azonban kizárólag negatív tény, hiszen a kisebb vállalatok esetében is szükség van a vállalati folyamatok szabályozott működésére és ezáltal a változékonyság csökkentésére. Például egy jól felépített CRM modul jelentősen javítja a vevőkkel kialakult viszonyt, hiszen volumenében előfordulhat, hogy egy kisvállalat is rendelkezik annyi vevővel, mint egy nagyvállalat.
- Sokan még ma is azt gondolják, hogy a kis- és közepes vállalatoknál az adatok kezelése és a folyamatok irányítása elvégezhető és nyomon követhető manuális úton, például excel segítségével is. Hatékonyságában és kezelhetőségében ugyanis óriási különbség tapasztalható egy ERP és egy hagyományos folyamat között. A központosított adatbázis, az egyidejű adatbejegyzés, vagy a több felhasználós real-time adatelérés lehetősége számottevő mértékben meggyorsítja a mindennapi munkát, továbbá az elemzések készítéséhez olyan

technikai megoldást biztosít, amelyekre iparágtól függetlenül minden kisméretű vállalatnak szüksége van, hiszen ezzel minél inkább előkészített döntéstámogatás valósítható meg, ezzel is tovább csökkentve a bizonytalanságot a vállalati döntések meghozatalában.

- A korábban kereséssel töltött idő, így fordítható az igazán fontos feladatokra, így magasabb színvonalú szolgáltatás nyújtható, mint az integrált rendszert nem alkalmazó versenytársak esetében. Így tehát elmondható, hogy a vevői elvárásban való megfelelésben szintén segítséget nyújt egy integrált vállalatirányítási rendszer.
- Sokan félnek attól, hogy az ERP rendszerek zavartalan működéséhez szükséges hardver és infrastruktúra megfizethetetlenül drága. Ez korábban valóban így volt, de mára már megváltozott azáltal, hogy a személyi számítógépek elég erősek ahhoz, hogy futtatható legyen rajtuk egy ERP rendszer, továbbá a szélessávú internetelés is mindenki számára elérhető és megfizethető. Ezekon felül a vállalatirányítási rendszerek is sokkal inkább felhasználóbaráttá váltak, amely tovább javítja az elterjedési lehetőségeiket.

Fontos és nélkülözhetetlen a termelési folyamatok mellett az adminisztratív folyamatok karcsúsítása is, vagyis a lean menedzsment eredményes alkalmazása, amely során a vállalati folyamatok veszteségeit a minimális szintre csökkentik, és csak az úgynevezett üzleti vesztetések maradnak a rendszerben, de azok is minimalizálva. A többi egyéb értéket nem jelentő folyamatot eltávolítják, ezáltal gyorsabbá, egyszerűbbé és minőségileg is megbízhatóbbá és hiba mentesebbé válnak a folyamatok. Hozzájárulva ezzel az eredményes működéshez és a vevői elégedettség növeléséhez, amely valamennyi vállalat számára nélkülözhetetlen.

Ezekon felül talán a legfontosabb problémamegoldó eszköz a folyamatos oktatás és a szemléletmód váltás elérése, amely leküzdí az életkorból fakadó generációs szakadékot, amely az egyik legfőbb kiváltója, hogy a kkv-k nem képesek eredményesen gazdálkodni a rendelkezésre álló információkkal. A tudásmenedzsment tehát egy fontos eszköze ennek a folyamatnak, amely két szintjéből az első az IT út. Ez egy gyorsan fejlődő, dinamikus út, amelyben a tudás olyan fogalmak és tények rendszere, amit az információs rendszerekben tudunk azonosítani, meghatározni és kezelni. Ezt a gyors fejlődést ki kell használni, amelyhez szükség van a tudásmenedzsment másik útjára, mégpedig az emberi útra. Az emberek menedzsmentje tehát elkerülhetetlen a XXI. század robbanásszerű fejlődéseinek meglovagolásához, amely az emberek egyéni képességeinek megszerzésén, megváltoztatásán és fejlesztésén alapul. Ez egy lassabban fejlődő terület, amely célja a vállalat által meghatározott kompetenciák elsajátításával és menedzselésével foglalkozik. Ez az a terület, amelyet minden vezetőnek a lehető legnagyobb gondossággal kell kezelni a siker elérése érdekében.

Következtetések, javaslatok

A tudás a legnagyobb értéké és egyben versenyképességi tényezővé vált napjainkra, ugyanis az információtechnológia korában az új tudás soha nem látott léptékben jelenik meg, folyamatosan megelőzve a régit. Ezért rendkívül fontos a vállalatok számára, hogy tudásukat és kompetenciáikat a maximális szinten kihasználják, illetve folyamatosan fejlesszék.

Az elvégzett kutatás rávilágított arra, hogy az egyik kulcsfontosságú probléma a vizsgált vállalatoknál az, hogy nem alkalmazkodnak megfelelően az információs társadalom

dinamikus fejlődéséhez és ezáltal nem használják kellő mértékben azokat a technológiákat, eszközöket és megoldásokat, amelyek segítségével a gazdasági szerepüket, és a versenyképességüket növelhetnék. A felzárkózásnak és a haladásnak a gátja olyan tényezőkre is visszavezethető, mint a vezetőség összetétele, a vállalati kultúra, a motiváció, a finanszírozás, a szakképzettség, a tájékozatlanság vagy akár az, hogy a vállalat saját folyamataival sincs tisztában, így a modern technológiák iránt tanúsított pozitív hozzáállással is dönthetnek rossz eljárások mellett.

A fentiekből ugyan érzékelhető, hogy számtalan törekvés mutat afelé, hogy az információs és kommunikációs technológiák (IKT) kkv-k általi alkalmazását elősegítsék, mégis a hatalmas potenciál ellenére jelenleg még több területen lemaradás mutatkozik.

A napjainkban tapasztalható globalizáció, a világpiac egyre nagyobb mértékű kiterjedése, a növekvő és az egész világra kiterjedő kereskedelem kemény piaci versenyt eredményez. Újabb és újabb versenytársak jelennek meg. A küzdelemben csak azok a vállalatok tudnak versenyképesek maradni, amelyek céljaik érdekében egyesítik erőforrásaikat, és összhangba hozzák az üzleti stratégiában megfogalmazott törekvéseket a megvalósításhoz szükséges emberi erőforrásokkal, a hatékonyan működő munkafolyamatokkal és nem utolsósorban az információs rendszerrel.

Hivatkozott források

- [1.] Baracska Z. (1997): Profi döntések. Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Könyvtárak Egyesülés, Nyíregyháza, 125 p.
- [2.] Barancsi É. – Horváth J. – Szennyessy J. (2001): Vállalkozásgazdaságtan. TRI-MESTER Bt, Tatabánya, 157 p.
- [3.] Chikán A. (2003): Vállalatgazdaságtan, AULA Kiadó, Budapest
- [4.] Csányi T. (1997): Az információ szerepe a versenyképességben projekt zárótanulmánya. A tanulmányosorozat PZ5. kötete.
- [5.] Dobay P.(1997): Vállalati információmanagement, Budapest, Nemzeti tankönyvkiadó Rt, 33-36., 37-44., 51., 60-66. p.
- [6.] Katonáné Erdélyi E. – Csomós T. (2003): Vállalati információs rendszerek. Főiskolai jegyzet, Károly Róbert Főiskola, Gyöngyös, pp. 46.
- [7.] Parr A - Shanks G. (2000): A taxonomy of ERP implementation approaches. 33rd Annual Hawaii International Conference on System Sciences, Sprague RHJ (ed) Proceedings of the 33rd Annual Hawaii International Conference on System Sciences, Los Alamitos: IEEE Computer Society. ISBN 0-7695-0493-0.
- [8.] Simon H. A. (1979): Rational decision making in business organisations. American Economic Review pp. 69 (4), pp. 493-513
- [9.] Malhotra N. K. (2009): Marketing Research: An Applied Orientation pp. 202., 410
- [10.] Internet 1: EU SME's in 2012: at the crossroads. Annual report on small and medium-sized enterprises in the EU, 2011/2012, Rotterdam http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/facts-figures-analysis/performance-review/files/supporting-documents/2012/annual-report_en.pdf (Letöltve: 2013.04.10.)
- [11.] Internet 2: Egy KKV kutatás összefoglalása <http://abas.hu/wpcontent/uploads/2012/eloadasok/Tudtam,%20csak%20%C3%A9ppen%20nem%20sejtettem...%20Egy%20KKV%20kutat%C3%A1s%20%C3%B6sszefoglal%C3%A1sa.pdf> (Letöltve: 2012. 07.10.)

[12.] Internet 3:

http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc_ci_it_en2&lang=en
(Letöltve: 2013. 05.15.)

[13.] Internet 4: WEBMETHODS (2005): Business Integration ROI, Building The Business Case For integration, <http://whitepapers.tabtimes.com/whitepaper657>
(2012.09.13.)

Szerzők:

Csapó László Attila

PhD hallgató

Szent István Egyetem

Gazdálkodás és Szervezéstudományok Doktori Iskola

III. évfolyam

Csapo.Laszlo.Attila@gtk.szie.hu

Györpál Tünde

PhD hallgató

Szent István Egyetem

Gazdálkodás és Szervezéstudományok Doktori Iskola

I. évfolyam

Gyorpal.Tunde@gtk.szie.hu

Holló Ervin

PhD hallgató

Szent István Egyetem

Gazdálkodás és Szervezéstudományok Doktori Iskola

I. évfolyam

ehollo@kft.karolyrobert.hu