

A bizalom szerepének vizsgálata az IT szolgáltatók teljesítmény- értékelésében – 130377

Az informatika, valamint az információs és kommunikációs technológia nemzetgazdaságban betöltött szerepe és súlya egyre nagyobb jelentőséggel bír. A vállalat pénzügyi teljesítményét befolyásoló tényezők pontosabb ismerete alapvető szempont a vállalatok finanszírozói és egyéb partnerei számára. Nyilvánvaló, hogy a bizalom szerepe a 2008-as globális pénzügyi és gazdasági válság után növekvő jelentőségre tett szert. Kiemelt szerepe van a bizalom szerepének sajátosságait kutatni, többek között a munkatársak és beszállítók körében az informatikai szolgáltató vállalkozásoknál, mivel a bizalmi szint közvetlen pozitív hatást gyakorolhat a szóban forgó vállalatok hatékonyságának, nyereségének, likviditásának stb. alakulására.

A bizalom az élet minden területén a kapcsolatok alapját és stabilitását jelenti. Ennek kialakítása fontos szempont az üzleti életben is, kiváltképp olyan vállalati funkcionális területeken és területek között, ami a szervezetek zavartalan működését jelentősen befolyásolja.

Elért eredmények:

A bizalommal kapcsolatos publikációs adatbázis összegyűjtése, fejlesztése: Elemeztük a Scopus, ECONIS, Science Direct, ACM Digital Library, AIS Electronic Library, IEEE Xplore, Google Tudós, Elsevier, Ebscohost, UDiscover adatbázisokat. Összegyűjtésre került több mint 200 db nemzetközi Q besorolású és impakt faktorról rendelkező tudományos közlemény. A letöltött cikkeket az alábbi szempontok szerint kategorizáltuk: szervezeten belüli bizalommal, a szervezetek közötti bizalommal, intézményekkel és innovációval szembeni bizalommal kapcsolatos cikkek, valamint a bizalom teljesítményre gyakorolt hatásával foglalkozó cikkek. A letöltött és feldolgozott cikkeket az alábbi szempontok szerint további kategóriákba soroltuk: a szerzők név(e), a cikk címe, a megjelenés éve, a folyóirat neve, az évfolyam, kötet száma, oldalszáma, összefoglalása, kulcsszavak, URL elérhetőség, DOI száma.

EMIS (Emerging Markets Information Service) gazdasági adatbázis létrehozása, fejlesztése: Az adatbázis céginformációkat, makrogazdasági elemzéseket, pénzpiaci adatokat, árfolyamokat, gazdasági előrejelzéseket és statisztikákat tartalmaz magyar és angol nyelven egyaránt. Az EMIS adatbázisból a csak magyarországi, NAICS (North American Industry Classification System) 51-es csoportba tartozó információs-technológiai szolgáltatással foglalkozó vállalatokra kinyert adatokat elemeztük. Az adatbázis tartalmazza a Magyarországon nyilvántartásba vett összes IKT-szolgáltató (968) pénzügyi kimutatásainak legfrissebb beszámolóit (mérlegek, eredmény kimutatások, üzleti jelentések és számított pénzügyi mutatók).

Az adatbázis az alábbi adatokat tartalmazza 164 vállalatra vonatkozóan: Azonosító szám, Vállalat, Város, Állam/Megye, Alkalmazottak száma, Jogi forma, Alapítás dátuma, EMIS ID, Összes működési bevétel, Összes eszköz, Nettó adósság, Felhasznált nyersanyagok és eszközök, Személyi ráfordítások, EBITDA, Értékesítés nettó árbevétele, Értékcsökkenés, amortizáció, értékvesztés, Üzemi (üzleti) eredmény (EBIT), Adózás előtti eredmény, Nettó eredmény, Eszközarányos megtérülési mutató (ROA) (%), Saját tőke-arányos megtérülési mutató (ROE) (%), Árbevétel-arányos megtérülési mutató (ROS) (%), Tőkearányos megtérülés (%), Bruttó Haszonkulcs (%), Üzemi eredmény (%), Vevőkövetelések forgási sebessége (x), Készletek forgása (x), Forgóeszközök sebessége (x), Tartós eszközök forgási sebessége (x), Eszközök forgási sebessége (x), Likviditási ráta (x), Likviditási gyorsráta (x), Azonnali fizetőképesség mutató (x), Eladósodottsági mutató (%), Idegen tőke / Saját tőke (%),

Eladósodottság aránya (%), Hosszútávú adósság aránya a tőkéhez (%), Árbevétel trend (%), Üzemi eredmény trend (%), Nettó árbevétel trend (%), Könyv szerinti érték.

A kérdőív kialakítása adatgyűjtésre, online felület kialakítása: Az elemzés célcsoportja hazai IT szolgáltatásokat nyújtó ágazathoz kapcsolódó vállalatok adatai. A kérdőív az alábbi linken érhető el **magyar és angol nyelven:** https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfRg3bmsJYNZ9Dzuf_hV78q9zQ2Lq6MT4s0L8wXIS7zdOI7-A/viewform

A kérdőíves felmérés (online és személyes) és adatgyűjtés: A bizalmi változók összegyűjtése a magyar IKT-szolgáltatók által 2019-ben végzett online felmérés eredményeként jött létre. Egy rövid irodalmi áttekintést követően kérdőívet dolgoztunk ki különböző bizalomtípusok és a pénzügyi teljesítmény közötti kapcsolat szempontjainak vizsgálatához. Ezt elküldtük a cégek tulajdonosainak és/vagy vezetőinek, akik egyben kritikus informátorok is (Kumar és Rabinovitch, 2013), sőt értékes forrásokat biztosítottak a bizalommal kapcsolatos változók értékeléséhez. 164 választ kaptunk (válaszadási arány: 16,9%). Néhány kirívó (outlier) elem, azaz kkv-k meghatározásának (pl. az alkalmazottak száma kevesebb, mint 250) nem megfelelő vállalkozások kihagyása után a végső minta 149 céget tartalmazott. Két különböző adatforrásra (beszámolókra és kérdőívekre) támaszkodva így ellenőrizhettük a bizalom és a cégek teljesítménye közötti kapcsolatot, amely megakadályozta az egy kérdőívekből származó torzulást (Podsakoff et al., 2003).

A vállalati adatbázis módszertani elemzésre: Az IT szolgáltatók teljesítménye és a bizalom közötti kapcsolat elemzése a leíró statisztikák mellett keresztábrákkal, egy és kétmintás t-próbákkal, illetve kifinomultabb ökonometriai módszerekkel (korrelációs tábla, varianciaanalízis (ANOVA), többváltozós lineáris és logisztikus regresszió) valósult meg. A tanulmány során a Hirschman-Herfindahl-indexet (HHI) és a koncentrációs arány (CR) módszereket is használtunk, melyek megmutatták egy adott gazdasági szektor piacon lévő vállalatainak piaci részesedését.

Főbb kutatási eredmények nemzetközi folyóiratokban:

1. A trust approach to the financial performance of information and communication technology enterprises (2019)

2019-ben megvizsgáltuk az állami intézményekbe és az üzleti szereplőkbe vetett bizalom hatását a vállalkozások pénzügyi teljesítményére vonatkozóan. Feltételeztük, hogy mindkét típusú bizalom pozitívan befolyásolja a vállalatok pénzügyi teljesítményét. Megállapítottuk azonban, hogy az üzleti szereplőkbe vetett bizalom szempontjából csak a nagyvállalatokba vetett bizalom párosul erősebb pénzügyi teljesítménnyel, különös tekintettel a jövedelmezőségre (eszközarányos megtérülési mutatóRA és a felhasznált tőkével arányos megtérülésre). Másrészt az intézményi bizalmi változók pozitív X tengelyen voltak, és fordítva korreláltak a jövedelmezőség mutatókkal.

Egy másik kritikus megállapítás, hogy a kutatóknak tisztában kell lenniük azzal, hogy milyen pénzügyi teljesítménymutatókat használnak és miért. Az olyan abszolút mutatók, mint például az értékesítés és a profit, nem tükrözik hűen a termeléshez felhasznált közvetlen forrásokat. Ezért relatív teljesítménymutatókkal, azaz standardizált pénzügyi mutatókkal számoltuk a vállalati méretbeli különbségeket. Ennek ellenére a különféle típusú arányok és akár az egyes mérések is mutathatnak eltérő teljesítményt. Esetünkben a jövedelmezőségi mutatók és a befektetett eszközök forgási sebessége (NCATRA) előnyösebbnek tűnik a cég teljesítményének és bizalmának további összehasonlításakor. Másrészt úgy tűnik, hogy a bizalom rövid távon

nem számít, pl. a vállalkozások likviditása esetében. Noha a jövedelmezőség és az NCATRA között viszonylag erős pozitív kapcsolat van, a kötelezettségek növekvő aránya szintén növelheti a csődök kockázatát (Oláh et al., 2019). A kutatás egyéb országokra történő kiterjesztése általános képet adhatna az eredményekről.

2. Az informatikai szolgáltatók piaci helyzetének elemzése Magyarországon - Market structure and concentration ratio: evidence of IT companies in Hungary (2019)

Az IT iparág teljesítménye a piac összetettsége és a sokoldalú tevékenysége miatt nehezen mérhető. Kutatásunkban ismertettük, hogy a 2014-2018 közötti időszakban milyen ütemben változott az informatikai vállalatok száma, azok hogyan befolyásolták a piaci árakat és a versenytársak miként reagáltak a folyamatos változásokra. Az elemzéshez a leíró statisztikai módszereken túl a Hirschman-Herfindahl-indexet és a koncentrációs arány módszereket alkalmaztunk. A két módszer segítségével nyert eredmények hatással lehetnek az informatikai vállalatok stratégiáinak újragondolására és gazdasági, társadalmi szerepük fejlődésére.

Kutatásunk során megállapítottuk, hogy az IT piacon nincsenek domináns vállalatok, viszont a legnagyobb bevételt a hazánk vezető vállalatai közé tartozó távközlési szolgáltatók generálják. Az oligopol piacon az egyes társaságok stratégiája hatással van a többi IT szolgáltató stratégiájára is. Az árak és a szolgáltatások meghatározásakor a verseny erősödésével a piaci ingadozásokra rövid időn belül reagál a többi vállalat, aminek köszönhetően a fogyasztók hasonló áron, hasonló termékekhez juthatnak. A tanulmány hozzájárulhat az informatikai vállalatok piaci szerkezetének kezdetleges leírásához.

3. The concept of integrative trust on business performance (2020)

2020-ban szisztematikus szakirodalmi áttekintést végeztünk a szervezeten belüli bizalomról (IA), az üzleti szereplőkbe vetett bizalomról (IE) és az állami intézményekbe vetett bizalomról (IT) valamint ezek üzleti teljesítményre gyakorolt hatásairól. A kutatás megvalósításához felhasználtunk a Scopus és a Web of Science adatbázis által jegyzett nemzetközi tudományos folyóiratcikkek eredményeit. Kutatásunk megvalósításához az alábbi kulcsszavakat (bizalom, szervezeten belüli bizalom, szervezetek közötti bizalom, bizalom a kormányzatban, üzleti teljesítmény) használtuk. A vizsgált időszak: 1995-2019 között publikált 144 db tudományos közleményekre terjedt ki.

Javaslatot tettünk az “integratív bizalmi modell” üzleti teljesítményre gyakorolt hatásának elemzésére. Azt feltételezzük, hogy az állami intézményekbe vetett bizalom, mint moderáló változó közvetíti az üzleti szervezetek közötti bizalom és az üzleti teljesítmény kapcsolatát. Ezután azt javasoljuk, hogy az állami intézményekbe vetett bizalom javításával a szervezeten belüli és az üzleti szereplők közötti bizalom is erősödik. A szervezeten belüli bizalom növeli az üzleti szervezetek közötti bizalmat, ennek eredményeként a szervezetek közötti bizalom növeli az üzleti teljesítményt. Úgy gondoljuk, hogy a megalkotott új “integratív bizalmi modell” hozzájárul a korábbi vizsgálatok ellentmondásos eredményeinek feloldásához.

Ebben a tanulmányban újszerű megközelítést javasolunk arra vonatkozóan, hogy az integratív bizalom hogyan befolyásolhatja a vállalkozások pénzügyi teljesítményét. Modellünk szerint az integratív bizalom az állami intézményekbe és az üzleti szereplőkbe és a szervezeten belüli bizalomból áll. A modell az állami intézményekbe vetett bizalomból, mint külső változóból indul ki, amely mind a szervezeten belüli bizalmat, mind az üzleti szereplőkbe vetett bizalmat erősíti. Feltételezzük, hogy a szervezeten belüli bizalom növeli az üzleti szereplőkbe vetett

bizalom hatását, amely befolyásolja az innovációt és a vizsgált vállalkozások pénzügyi teljesítményét.

4. The effect of integrative trust and innovation performance in a disruptive era (2020)

Az Ipar 4.0 fejlődésével az elmúlt években a magyar információs és kommunikációs szektor (IKT) jelentős hatást gyakorolt a gazdaságra. Ez az ágazat adta a teljes bruttó hazai termék (GDP) 5%-át 2018-ban (KSH, 2020).

A tanulmány az aktív IKT vállalatok mintegy 90%-át elemezte, vagyis 1800-ból 1625-öt. Az IKT vállalatok többsége Budapesten található, valamint Debrecenben, Budaörsön, Székesfehérváron, Szegeden, Győrben és Nyíregyházán. Kutatásunkban IKT vállalatok székhelye alapján véletlenszerű kiválasztás módszerét alkalmaztuk. A kitöltött 250 db kérdőívből 156 db kérdőívet dolgoztunk fel. A tanulmány ezt követően kizárta a korábbi mintákból a kiugró értékeket, így végül 103 db kérdőívet elemeztünk. A vizsgált vállalatok életkora 10-20 év között alakult.

A Partial Least Squares (PLS) - parciális legkisebb négyzetek módszerével igazoltuk a hipotéziseinket.

Az eredmények azt mutatják, hogy pozitív összefüggés figyelhető meg az állami intézményekbe vetett bizalom és a személyek közötti bizalom között. Az állami intézményekbe vetett bizalom pozitívan befolyásolja az üzleti szervezetek közötti bizalmat, valamint a személyek közötti bizalom is pozitívan befolyásolja az üzleti szereplők közötti bizalmat. Kutatásunkban bizonyítottuk, hogy az üzleti szereplőkbe vetett bizalom és az innováció hatása szembetűnő, jelentős következményekkel jár a pénzügyi teljesítményre nézve. Továbbá a személyek közötti bizalom kiegészítő szerepet töltött be, de az innováció, mint közvetítő változó kudarcot vallott. Az elsődleges javaslatunk a személyek közötti bizalom és a szervezeten belüli kedvező bizalom kezelésének stratégiáira vonatkozik. A vállalatoknak határozottan meg kell őriznie az ügyfelek és a beszállítók iránti bizalmat is.

Tanulmányunkban ismertettük az "integratív bizalom" (állami intézményekbe vetett bizalom, személyek közötti bizalom, üzleti partnerekbe vetett bizalom) hatását a pénzügyi teljesítmény javítása érdekében. Ez a tanulmány megerősíti azokat a korábbi tanulmányokat, amelyek szerint az állami intézményekbe vetett bizalom hozzájárul a személyek közötti bizalom és az üzleti partnerekbe vetett bizalom fokozásához. A személyek közötti bizalom kiegészítő közvetítő változóként is működik az üzleti partnerekbe vetett bizalom befolyásolására, ami javítja a pénzügyi teljesítményt. Bár a kutatásunk nem támasztotta alá az üzleti partnerekbe vetett bizalom innovációra gyakorolt hatását, vagyis az innováció javíthatja a pénzügyi teljesítményt.

Kutatásunk tehát a bizalom, mint a fontos társadalmi tőke vitájáról szól a pénzügyi teljesítmény javítása érdekében. A bizalom támogathatja az üzleti életet, azzal a további magyarázattal, hogy az állami intézményekbe vetett bizalom erősítheti személyek közötti bizalmat a vállalaton belül. Az állami intézményekbe vetett bizalom erősítheti az üzleti partnerekbe vetett bizalmat az együttműködés támogatása érdekében. Az üzleti partnerekbe vetett bizalom javíthatja a pénzügyi teljesítményt is. Kutatásunkban feltártuk azt a kutatási hiányosságot is, hogy a partnerekbe vetett bizalom pozitív hatással van-e az üzleti teljesítményre.

További megállapítás, hogy a vezetőknek célszerű növelni az üzleti partnerekbe vetett bizalmi szintet, mert ők a legfontosabb erőforrások. Nélkülük nem működne jól az üzlet. A vállalatnak indokolt megtartania az üzleti partnereit a bizalom kiépítésével. Ezenkívül a vállalatnak hangsúlyt kell fektetnie a beszállítók iránti bizalom fenntartására is. A beszállítóba vetett bizalom a vállalat számára hozzáférést biztosít a potenciális erőforrásokhoz.

Az informatikai szolgáltató vállalatok új módszerek és új eljárások vagy rendszerek bevezetésével fejlesztheti az innovációt céljainak elérése érdekében. Ennek eredményeként a gyakorlati innováció javíthatja a termelékenységet és ezáltal növelheti a jövedelmezőséget.

Kutatásunk során 3 javaslatot fogalmaztunk meg:

1. A vezetőknek figyelmet kell fordítaniuk a személyek közötti bizalom és a bizalom szintjének fejlesztésére annak érdekében, hogy támogassák a munkavállalók munka termelékenységét.
2. Adott vállalat fenntarthatja és fejlesztheti az ügyfelek iránti bizalmat elsődleges eszközként. A speciális erőforrásokhoz való hozzáférés biztosítása érdekében a vállalatoknak meg kell fontolnia a beszállítóba vetett bizalom fenntartását is. A gyorsan változó piaci viszonyok során nagy verseny alakulhat ki a beszállítók között. A vevő és szállító közötti kapcsolatban fontos a bizalom kialakítása az üzleti folyamatok gördülékeny megvalósulása érdekében.
3. Továbbá megállapítottuk, hogy az üzleti partnerekbe vetett bizalom és az innováció elősegíti a jövedelmezőséget.

5. Impact of distributive justice on the trust climate among middle eastern employess (2020):

Kutatásunk során nem csak a magyar szektort vizsgáltuk, hanem a korábbi elméleti kutatásainkat más fejlődő országok példáján keresztül is teszteltük. Számos tanulmány megállapította, hogy a bizalom és a szervezeti igazságosság is közvetlen pozitív hatással van az üzleti teljesítményre. A köztük fennálló viszonyt azonban nem vették széles körben figyelembe, főleg a Közel-Keleten. Kutatásunk célja a szervezeti igazságosság és a bizalmi légkör kapcsolatának vizsgálata három közel-keleti ország alkalmazottai között, és annak kiderítése, hogy milyen demográfiai változók befolyásolják ezt a kapcsolatot. 2020-ban a kérdőívünket 190 munkavállaló töltötte ki Szíriában, Egyiptomban és Törökországban. A tanulmány megállapította, hogy szoros pozitív kapcsolat van a szervezeti igazságosság és a bizalmi légkör között. Ezenkívül jelentős különbséget tapasztaltunk a szervezeti igazságosságban, amikor a munkatapasztalathoz kapcsolódott. Statisztikailag szignifikáns különbség volt megállapítható a munkaadó iránti bizalomban is az életkorhoz kapcsolódóan, ráadásul jelentős különbségek voltak a szervezet és a munkatársak iránti bizalomban a munkatapasztalat szintjétől függően, azonban a nemek nem mutattak jelentős különbségeket.

Felhasznált szakirodalom

KSH (2020). Value and distribution of gross value added by industry in 2018.

Kumar, P., & Rabinovitch, R. (2013). CEO Entrenchment and Corporate Hedging: Evidence from the Oil and Gas Industry. *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, 48, 887-917.

Oláh, J., Kovács, S., Virglerova, V., Lakner, Z., & Popp, J. (2019). Analysis and Comparison of Economic and Financial Risk Sources in SMEs of the Visegrad Group and Serbia, *Sustainability*, 11(7), 1853.

Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Lee, J.-Y., Podsakoff, N.P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies, *Journal of Applied Psychology*, 88, 879-903.