

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
KÜLKERESKEDELMI KAR
KERESKEDELEM ÉS MARKETING SZAK
NAPPALI TAGOZAT
DIGITÁLIS MARKETING SZAKIRÁNY

Az E – kereskedelem és a digitalizáció hatásai a világgazdaságra és a társadalomra

Belső konzulens: Máté Zoltán

Készítette: Major Bendegúz

Budapest, 2020

NYILATKOZAT

Alulírott MAJOR BENEKÉZ, FERENC büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a szakdolgozatomban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját, önálló munkám eredményei.

A szakdolgozatban felhasznált adatokat a szerzői jogvédelem figyelembevételével alkalmaztam.

Ezen szakdolgozat semmilyen része nem került felhasználásra korábban oktatási intézmény más képzésén diplomaszerzés során.

Tudomásul veszem, hogy a szakdolgozatomat az intézmény plágiumellenőrzésnek veti alá.

Budapest, 2020 év 12 hónap 03 nap

Major

hallgató aláírása

Tartalomjegyzék

1.0 Bevezetés	5
1.1 A kutatás célja	6
1.2 A kutatás módszertana	7
2.0 A kereskedelem evolúciója, digitalizáció hatásai	7
2.1 Az omnichannel stratégia potenciálja	14
2.2 A robotizáció szerepe a mai világban, lehetőségei a jövőt illetően	18
3.0 Mélyinterjú, kérdőív elemzés	23
3.1 Kérdőív elemzés, érdekességek, tudnivalók az online vásárlással kapcsolatban	28
3.2 A robotok hatása a munkaerőpiacra	39
4.0 Összegzés	45
5.0 Forrásjegyzék	49
5.1 ábrajegyzék	51
6.0 Mellékletek	52

1.0 Bevezetés

Az E – kereskedelem és az internet iránti érdeklődésem, már fiatalabb koromban is fennállt. Mindig is érdekelték a digitális technológia által okozott változások, vagy éppen az, hogy milyen hatással van a Világra egy-egy új találmány. Ezért is választottam a Digitális marketing szakirányt, mert szerettem volna jobban belelátni az interneten történő folyamatokba. Manapság majdnem minden ember számára elkerülhetetlen, hogy valamilyen kapcsolatot létesítsenek az E – kereskedelemmel vagy akár csak az internettel. Úgy gondolom ez a meghatározó világtendencia, ezért is tartom szakdolgozatom fontos céljának azt, hogy ezeket a tendenciákat, változásokat bemutassam, majd ezekből a dolgozatom végén egy konklúziót vonjak le. A technológia rohamos fejlődésének köszönhetően, rengeteg új dolog vált elérhetővé az emberek számára. Az egyik ilyen aktuális példa a 3D nyomtatók, chatrobotok, Tracking ID-k megjelenése a multivállalatoknál, amelynek segítségével rengeteg ember és vállalat élete átalakult. Az ezt követő előnyöket és hátrányokat a dolgozat további részében kívánom kifejteni.

A témák feldolgozásánál néhány esetben határterületekre is kitérek, azonban a dolgozatom fő célkitűzése az E – kereskedelem és a digitális technológia fejlődése által okozott változások megvizsgálása a világban, különösképpen érintve Magyarországot, és azokat az országokat, melyek gazdasági és technológia fejlettség szempontjából jelentős szerepet töltenek be a Világ működésében. Szakdolgozatom egyik céljának tekintem, hogy olyan technológiai változásokat mutassak be, amelyek nagy hatással vannak akár egy hétköznapi ember számára is. Szeretnék bemutatni olyan új munkalehetőségeket, amelyek közvetlenül az internet és az e – kereskedelem kialakulásával jöttek létre. Ilyen például a „dropshipping”, ami mintegy körülbelül 20 éve létező dolog azonban csak az utóbbi 2-3 évben terjedt el jobban a világban. Azonban rengeteg más ilyen lehetőség van, amiről valószínűleg nagyon kevesen hallottak. Véleményem szerint a „munka” fogalma teljesen meg fog változni az elkövetkező 20-40 évben. Rengeteg olyan munkalehetőség fog megjelenni melyeknél az emberek otthonról is dolgozhatnak az interneten keresztül, mindenféle személyes kontaktus nélkül, teljesen

megváltoztatva ezzel a munka szó köztudatban vett értelmét „*A dropshipping¹ egy olyan kereskedelmi módszer, amely során az értékesítő fél nem tartja raktáron a termékeket, hanem valahányszor egy vásárló rendel tőle valamit, az értékesítő fél egy harmadik féltől vásárolja meg a rendelt terméket, és közvetlenül a vásárlóhoz szállíttatja azt. Ez azt jelenti, hogy az értékesítést végző fél valójában soha nem is találkozik a termékkel.*”

Szeretném megvizsgálni és összehasonlítani a hagyományos kereskedőket a csak online felületen kereskedőkkel. Majd a kettő együttesét az úgynevezett „Brick & Click” modellt. A Brick & Click másnéven „Omnichannel” modellt, ami egy olyan kereskedők által használt gazdasági modell, amely egyszerre operál online és egy fizikailag is megtalálható üzlethelységben is. Azért tartom ezt fontosnak mert: Krishnamurthy, már 2007-ben is úgy találta, hogy a hagyományos csatornát az internettel kiegészítő vállalatok („bricks-and-clicks”) több szempontból is lekörözték a csupán virtuális kereskedőket: a vevő megszerzési és megtartási költsége náluk kisebb volt, illetve a látogatóból vevővé váltó konverziós rátájuk magasabb.²

Továbbá szeretném azt is tisztázni, hogy pontosan mit értünk E – kereskedelem alatt, ugyanis rengeteg ember abban a tévhitben van, hogy csak a fizikai termékek eladását / vételét értjük ez alatt. Természetesen ez nem így van, hiszen bármilyen szoftver, licenz, fizikai termék, vagy valamilyen pénzmozgás is E – kereskedelemnek számít. Mivel az említett területek rendkívül szerte ágazóak és folyamatos változásban vannak ezért bizonyos területekkel csak érintőlegesen foglalkozhatok vagy kénytelen leszek elhanyagolni.

1.1 A kutatás célja

Mint már említettem dolgozatom elsődleges célja a digitalizáció hatásainak bemutatása Magyarországon, és azon országokban, ahol a digitális fejlettség kiemelkedő. Azonban másodlagos célnak tekintem azt, hogy megismertessem a hétköznapi emberekkel az internet által okozott pozitív változásokat, mint például a távolság áthidalását az emberek közötti kereskedelemben, globális piaci hozzáférést az emberek számára. Fontosnak tartom, hogy az emberek tisztában legyenek azzal, hogy a technológiai változások jó hatással vannak a

¹ (ismeretlen szerző, Dropshipping) <https://matebalazs.hu/dropshipping.html> 08.19

² (Aranyossi, Juhász, Értékkeremtés E-kereskedelemmel, 2013) http://unipub.lib.uni-corvinus.hu/1372/1/vt_2013n11p16.pdf 08.19

világra. Természetesen mindig vannak ellenvélemények, és negatívumok, amikre szintén szeretnék kitérni, azonban a dolgozatomban inkább a pozitív változásokat kívánom bemutatni.

Szeretnék kitérni az amerikai Amazon sikerére, avagy a kínai Alibabára. Ugyanis úgy gondolom, hogy jelentős változásokat okoztak a világban, de akár beszélhetnénk az About You sikeréről is. A három fent említett vállalat közül kettő, teljesen megváltoztatta az emberek lehetőségeit. Ma már nem létezik az a fogalom, hogy „nem lehet megkapni, nem elérhető az országban” Ugyanis aligha lehet találni olyan terméket, kiegészítőt, informatikai eszközt, amelyet nem lehetne megvásárolni az Amazonon, vagy az Alibabán. Másrészt pedig rengeteg olyan ruházati cikket érhetünk el, ami a saját országunkban nincs is jelen. Erre a legjobb példa az About You esete, amelyen keresztül rengeteg Magyarországon nem ismert brandtől vásárolhatunk.

1.2 A kutatás módszertana

A dolgozatom megírásához elsődlegesen szekunder, másodlagosan primer módszereket fogok felhasználni. Szekunder információkat főleg a ksh.hu, statista.com, nrc.hu segítségével szeretném kinyerni, mindemellett mindazon cikkekből, amik a Google scholar-on, különböző adatbázisokban megtalálhatóak és a dolgozatom témája szempontjából relevánsnak tekinthetők.

Azonban nem csak statisztikai adatokra szeretnék támaszkodni, ezért szeretnék egy kérdőíves kutatást is végezni, amelyben különböző korcsoportokra fókuszálnék.

Majd a metszet szűkítése érdekében szeretnék pár mélyinterjút is készíteni különböző országokból, amelyben az E – kereskedelem hatásairól, és az internetről lesz szó.

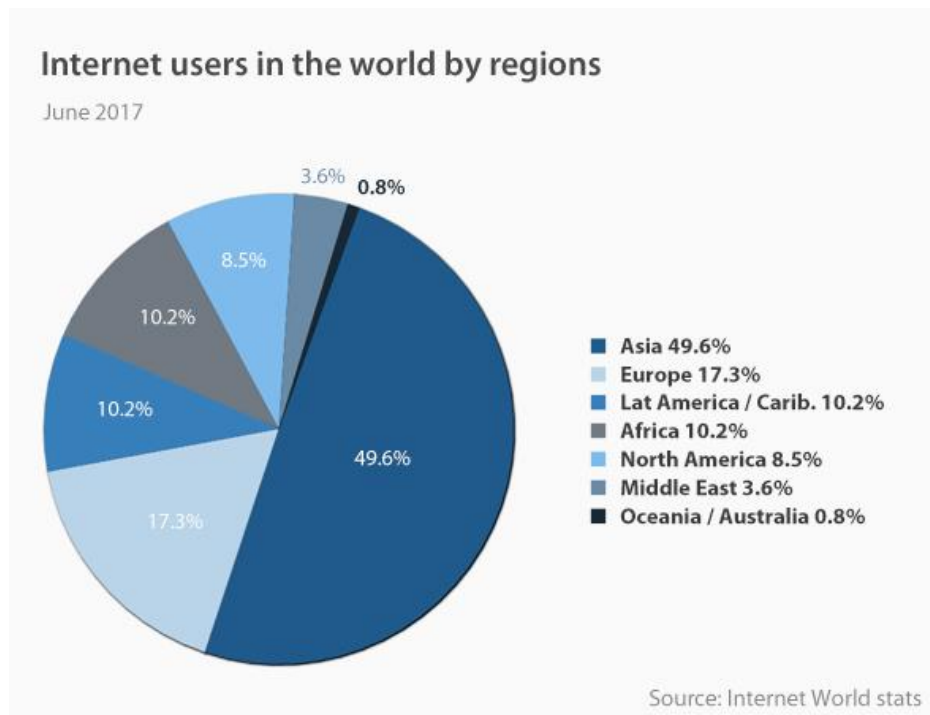
2.0 A kereskedelem evolúciója, digitalizáció hatásai

³A 2019-2020as években az internethasználók száma rohamosan megnövekedett. A 2017-es statisztika kimutatja, hogy több mint 4 milliárd aktív internet felhasználó van. Az emberek egyre nagyobb része próbálja kihasználni az internet adta lehetőségeket. Az interneten vásárolt termékek száma még most is évről évre növekszik, minden ember próbálja a legkényelmesebb utat választani saját maga számára. Az interneten egyre több és több különböző csatorna jelenik meg, amelyen keresztül saját ügyeinket is sokkal egyszerűbben

³ (Kontor, Kiss, Fehér, Digitalizáció hatásai) <https://ojs.lib.unideb.hu/IJEMS/article/view/5663/5327> 09.20

elvégezhetjük. Jó példának tartom a mobilbankok megjelenését, amely lehetővé teszi azt, hogy telefonunk segítségével is kezdeményezhetünk átutalást. Ezen és sok más technológiai újdonság tudatában, szinte már természetes, hogy az internet használók száma egyre csak növekszik.

Internet felhasználók a Világban, régiók szerint:



4

Megfigyelhető, hogy az Ázsiai országokban jelen lévő internetes felhasználók majdnem a Világ felét teszik ki. Nyilvánvalóan ez azért van mert, Kínában és Japánban együttesen körülbelül 1 milliárd internetes felhasználó van. Azonban ez nem meglepő hiszen ezen országok digitális fejlettsége magasabb, mint a legtöbb Európai országé.⁵

Az elmúlt évtized során az emberek információszerzési és vásárlási szokásai nagy mértékben megváltoztak. Ez annak köszönhető, hogy a digitalizáció hatásai sokkal jobban érintik az embereket, mint korábban. Az emberek nagyobb mértékben veszik igénybe az internetes vásárlás lehetőségét. Kimutatható, hogy a 4 milliárd internetes felhasználó közül már 1,6 milliárd vásárolt valamilyen internetes felületen. A mindennapi élet felgyorsult a legfontosabb tényezőknél már a gyorsaság és a kényelem és az élmény tekinthetőek. Azonban a gyorsaság

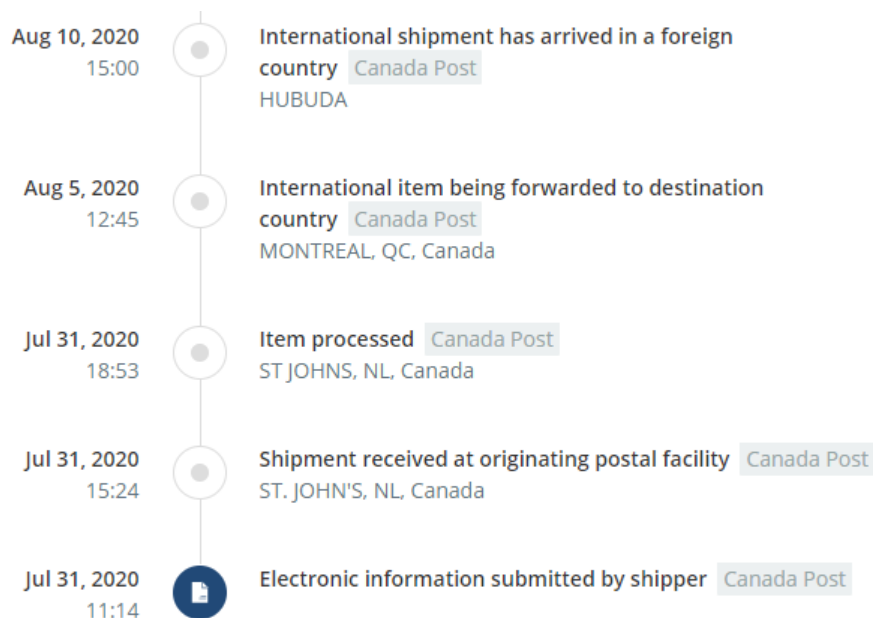
⁴ (1. ábra Ismeretlen szerző, Internetes trendek) <https://hu.vpnmentor.com/blog/internetes-trendek-statisztikak-tenyek-az-u-s-ban-es-vilagszerte/> 09.20

⁵ <https://www.statista.com/statistics/265153/number-of-internet-users-in-the-asia-pacific-region/> 09.20

mellett fontos a megbízhatóság és a jó ár érték arány megtalálása is. Magyarországon még a mai napig megfigyelhető az internetes vásárlás felé irányuló bizalmatlanság ugyanis, az emberek 70%-a még mindig az utánvétel fizetést választja. ⁶

Emellett megfigyelhető az is, hogy Magyarországon az emberek nagy része szereti személyesen átvenni a terméket, véleményem szerint azonban ez arra vezethető vissza, hogy a személyes átvétel általában ingyenes míg a futárszolgáltatók költségei meghaladhatják a 3-5e forintot is. Az elmúlt években rengeteg kényelmi és megbízhatósági fejlődésnek lehettünk szemtanúi. Létrejött az online követési rendszerek, ahol a megrendelt termékeinket lépésről lépésre nyomon követhetjük.

Tracking ID rendszer bemutatása saját forrással:



7

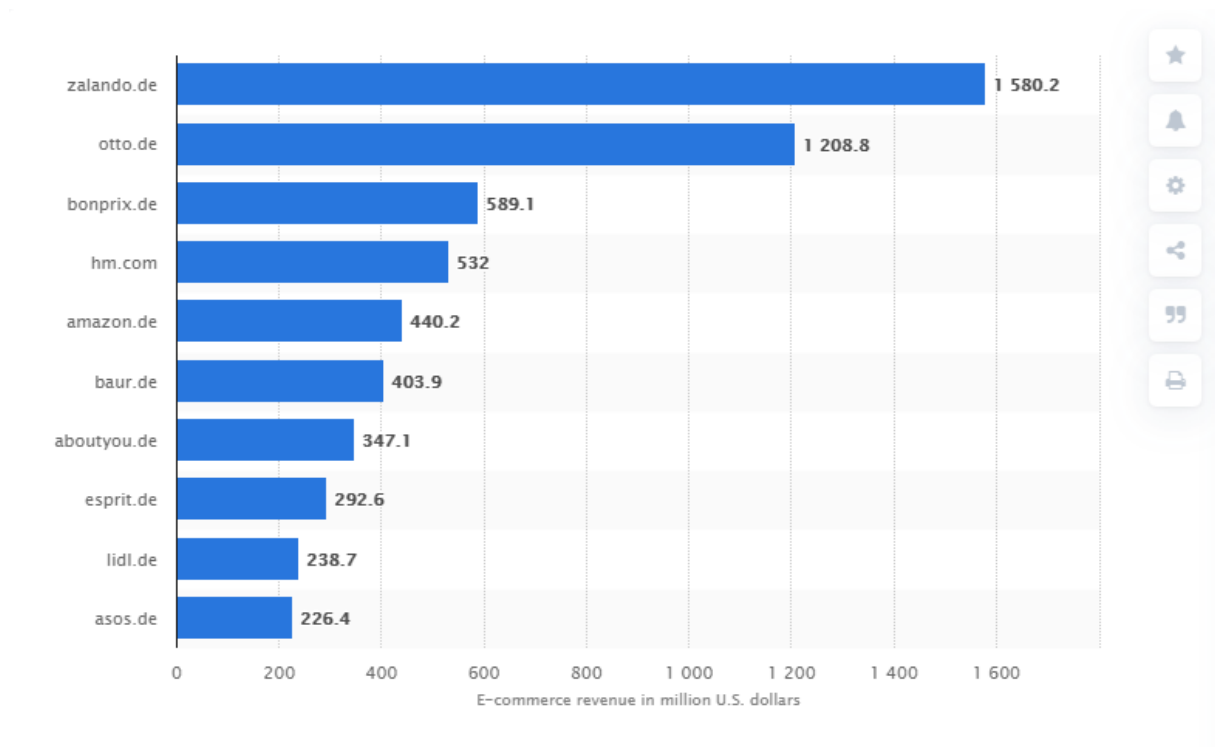
A rendszer működése nagyon egyszerű, a rendelésünket követően legtöbbször e-mailben kapunk egy „Tracking ID” -t Pl.: LX044125242CA és ezt a kódot beírva az online felületen láthatjuk a képen látható adatokat. Emellett létrejött a kézbesítési értesítés rendszere is, melynek segítségével azonnal értesülhetünk a termékünk kézbesítéséről, vagy akár arról, ha a termékünk megérkezett a magyar Postára. Természetesen a hagyományos kereskedőknek is igazodniuk kellett ezekhez a változásokhoz, fel kellett venniük a lépést a digitális fejlődéssel. A fogyasztók mértéke évről évre növekedik, a technológia fejlődése viszont megengedi az emberek számára, hogy egyre többféleképpen többféle helyről vásárolhassanak,

⁶ (Koi Tamás, Online kiskereskedelem hírek) <https://www.hwsz.hu/hirek/60102/e-kereskedelem-online-ertesites-gki-arukereso-felmeres-statisztika.html> 09.21

⁷ 2. ábra, Saját forrás

fogyaszthassanak. Egyre több ember választja az online vásárlás lehetőségét, nagyon jó példa erre az AboutYou esete, amely az elmúlt 2 évben nagyon népszerűvé vált.⁸

Legnépszerűbb online divat boltok Németországban értékesítés szerint:



Az elmúlt 2-3 évben óriási népszerűsége tett szert, annak ellenére, hogy fizikai boltja jelenleg nem is létezik. Ezáltal olyan nevek mögé sorakozhatott fel, mint az Amazon, vagy akár a H&M, ami már évtizedek óta a piacvezető vállalatok között szerepel a divatiparban. Az online kereskedelem mértéke az elmúlt években rohamosan növekedik. Megemelkedett az online tranzakciók száma, az online vásárolt ruházati cikkek, vagy akár a mindennapi háztartási cikkek száma. Manapság már rengeteg olyan dolgot vásárolhatunk meg online, ami esetleg 10 évvel ezelőtt még furcsának tűnhetett. Ugyanis miért ne lenne az, akár már csak az X generáció számára is, hogy az ételt, amit megesszünk nem megvesszük, hanem megrendeljük online. „Az **X generáció** egy új típusú nemzedék, melynek kialakulásában a technológia száguldó fejlődése játszott rendkívül fontos szerepet. Ha az 1900-as évek utáni időszakot felosztjuk, akkor ez a generáció a harmadik a sorban. Az X generáció tagjainak jellemzően 1960 és 1979 között születettek tartják, így életkoruk alapján körülbelül a kései Y generáció, valamint a Z generáció tagjainak szülei”⁹. Természetesen lehet vitatkozni arról, hogy ezek

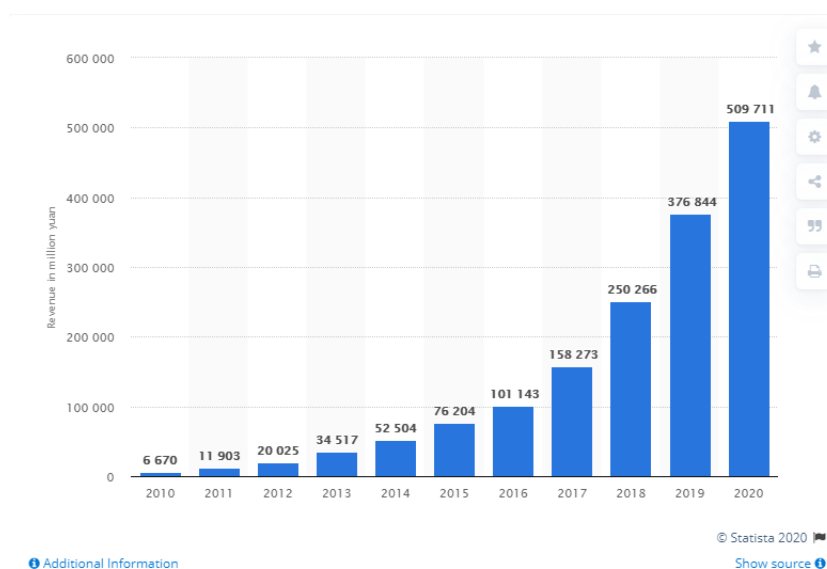
⁸ 3. ábra <https://www.statista.com/forecasts/871139/top-online-stores-germany-fashion-ecommercedb> 09.21

⁹ https://hu.wikipedia.org/wiki/Gener%C3%A1ci%C3%B3s_marketing 09.21

szükségesek, szükségtelenek – e, de a kereskedelem változása tagadhatatlan hiszen az online platformok megjelenése mindenhol otthagya a lábnyomát a világ gazdaságban.

„Megállapítható, hogy Az e-kereskedelem feloldja az elavult üzleti modelleket, megváltoztatja a költségszerkezetet, és átalakítja a vevők és az eladók közötti összes elem kapcsolatát”¹⁰ Az E-kereskedelem jelentőségét igazolja az is, hogy az öt legnagyobb globális kereskedőből háromnak az online kereskedelem minősül fő profiljának (Amazon, Alibaba és a JD.com). Ezen 3 közül is szeretném kiemelni az Alibaba.com-ot melynek bevétele az 50 szeresére emelkedett a 2011-es évhez képest.¹¹

Alibaba.com árbevétele az utolsó 10 évben:



Ennek ellenére még nagyobb célokat tűzött ki saját maga elé 2036-ra szeretnének 2billió fogyasztót elérni világszerte, emellett szeretnének létrehozni legalább 100 millió munkahelyet és lehetővé tenni 10 millió vállalkozás számára, hogy profitot termeljenek. AI technológia segítségével 550 Kínai kórháznak tették lehetővé a COVID-19 vírus gyorsabb és hatékonyabb diagnosztizálását, emellett több mint 200 önálló „Freshippo”¹² boltot hoztak létre, amely egy teljesen új rendszert vezetett be az élelemiszerboltokba. Az új technológia segítségével, monitorozni tudják az emberek vásárlási szokásait, ezáltal könnyebben találják meg a fogyasztói igényeket. 2016-os megjelenése óta a Freshippo üzleteket digitális környezetbe ültették át, amellyel még nagyobb népszerűsége tettek szert. Egy olyan mobilapplikációt

¹⁰ Kozák T. –Neszmélyi Gy. I. (2018): Trendek, trendváltások a kereskedelemben. JURA, Pécsi Tudományegyetem Állam-és Jogtudományi Kar, 24 (2) 468–481. 09.21

¹¹ (4. ábra, Ismeretlen szerző, Generációs Marketing) <https://www.statista.com/statistics/225614/net-revenue-of-alibaba/> 09.21

¹² (Jing Wang, New freshippo stores) <https://www.alizila.com/freshippo-store-formats-cater-to-different-consumer-needs/> 09.21

hoztak létre, amellyel az embereknek lehetőségük nyílt arra, hogy akár 30 perces kiszállítási idővel számolhassanak. Emellett óriási választékot kínált, egészen a reggeli pick-up ételektől kezdve, a halételekig. Természetesen a boltok magjában megmaradt a régi hagyományos, szupermarketekben megtalálható koncepció, de a fogyasztók körében nagy sikert aratott, hogy gyorsan és nagy választékból tudnak választani egy telefonos applikáció és egy QR kód segítségével, mindezt szervezeten több tíz ezer ember között a reggeli órákban. Fontos megemlíteni, hogy ezeknek a boltoknak egy része teljesen robotizált rendszerben működik, a technológiai fejlettség már lehetővé teszi azt is, hogy az emberek sorbaállítás nélkül tudjanak reggel élelmiszerhez jutni. Ez azért is nagyon fontos, mert Kínában óriási szerepe van a tömegközlekedésnek, hiszen nap mint nap, milliók veszik igénybe a különböző buszokat, vonatokat.¹³

Tömegközlekedés mértéke Kínában, különböző városok szerint:

Cities	Number of public vehicles under operation (units)			Length under operation (km)			Passengers transported by public vehicle(10,000 person-times)		
	Bus and trolley bus	Subway, light-rail and streetcars	Total	Bus and trolley bus	Subway, light-rail and streetcars	Total	Bus and trolley bus	Subway, light-rail and streetcars	Total
Beijing	23,287	5,024	28,311	20,186	554	20,740	406,003	332,381	738,384
Tianjin	11,619	626	12,245	15,866	147	16,013	157,001	28,812	185,813
Hebei	18,927	-	18,927	22,940	-	22,940	187,208	-	187,208
Shanxi	8,153	-	8,153	13,176	-	13,176	132,132	-	132,132
Inner Mongolia	6,877	-	6,877	10,731	-	10,731	107,674	-	107,674
Liaoning	21,558	800	22,358	25,123	221	25,344	3,95,634	39,076	4,34,710
Jilin	11,662	395	12,057	12,248	64	12,312	1,67,617	7,835	1,75,452
Heilongjiang	16,299	66	16,365	19,373	17	19,390	2,50,912	6,564	2,57,476
Shanghai	16,531	3,797	20,328	24,027	618	24,645	2,54,852	3,06,798	5,61,650
Jiangsu	36,793	1,805	38,598	58,419	377	58,796	4,54,967	92,727	5,47,694
Zhejiang	28,956	744	29,700	59,971	131	60,102	3,54,306	26,122	3,80,428
Anhui	13,916	-	13,916	13,709	-	13,709	1,98,829	-	1,98,829
Fujian	15,065	-	15,065	21,757	-	21,757	2,25,201	-	2,25,201
Jiangxi	7,527	138	7,665	13,438	29	13,467	1,30,195	140	1,30,335
Shandong	39,734	48	39,782	70,911	11	70,922	3,89,972	54	3,90,026
Henan	21,913	150	22,063	19,671	26	19,697	2,48,260	8,810	2,57,070
Hubei	18,929	776	19,705	20,648	125	20,773	3,25,223	56,510	3,81,733
Hunan	17,203	162	17,365	15,954	27	15,981	2,77,934	8,407	2,86,341
Guangdong	55,551	3,196	58,747	95,773	451	96,224	7,29,057	3,52,880	10,81,937
Guangxi	8,094	-	8,094	11,465	-	11,465	1,21,751	-	1,21,751
Hainan	2,938	-	2,938	5,856	-	5,856	42,471	-	42,471
Chongqing	11,573	918	12,491	13,342	202	13,544	2,46,920	63,247	3,10,167
Sichuan	21,266	732	21,998	22,745	86	22,831	3,79,658	27,163	4,06,821
Guizhou	6,168	-	6,168	6,990	-	6,990	1,31,291	-	1,31,291
Yunnan	9,868	240	10,108	19,824	59	19,883	1,50,062	8,367	1,58,429
Tibet	544	-	544	1,035	-	1,035	9,128	-	9,128
Shaanxi	11,616	324	11,940	9,832	51	9,883	2,34,994	34,209	2,69,203
Gansu	5,275	-	5,275	5,935	-	5,935	1,09,823	-	1,09,823
Qinghai	2,071	-	2,071	2,276	-	2,276	37,909	-	37,909
Ningxia	3,475	-	3,475	5,036	-	5,036	42,377	-	42,377
Xinjiang	9,587	-	9,587	8,184	-	8,184	1,54,834	-	1,54,834

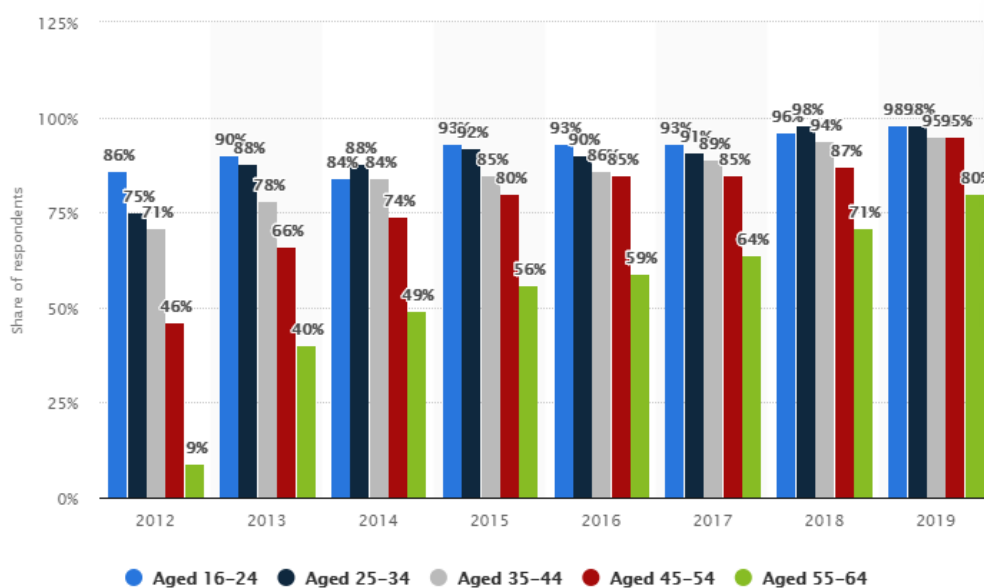
Visszatérve a szupermarketekre és a mindennapi vásárlásra, az Alibaba üzletlánc lehet az első, aki hosszú idő után újra áttörést hoz létre az élelmiszer boltok körében csupán a vásárlói

¹³ 5.ábra <https://www.globalmasstransit.net/archive.php?id=24999> 09.21

élmény digitalizálásával. Jelen pillanatban, csak Kínában vannak jelen ezek a digitalizált boltok, de könnyen előfordulhat, hogy a Világ más országaiban is megjelennek majd.

„A világ jelenleg a kapcsolatok robbanásszerű változásának lehet szemtanúja, és bár az Iot világa megváltoztatta a piaci erőviszonyokat, a versenyelőnyök forrásait, a szabályokat valójában a vásárlók határozzák meg azáltal, hogy minden érintkezési ponton egyszerű, gördülékeny és személyre szabott élményeket igényelnek” (Síkó et al.,2019). Az E – kereskedők számára, mindig is az egyik legnagyobb kihívás a vásárlók elérése volt, azonban a technológia fejlődése segítségével már több eszköze van az E-tailereknek arra, hogy elérjék a fogyasztókat. A hazai E – kereskedelem szereplőinek is azt a célt kell kitűzniük maguk elé, hogy a potenciális vásárlókat, menet közben is el tudják érni, minél személyre szabottabb információkkal. Manapság a fogyasztók szinte bárhol elérhetők, az okostelefonjuk és az internet segítségével.

Okostelefon használók száma Angliában korcsoportok alapján:¹⁴



Angliában átlagosan az emberek 93%-a használ valamilyen mobiltelefont, a mobilinternet használók száma a 16-55 éves korcsoport között pedig eléri a 90%-ot a 2019-es statisztikák szerint. Ebből következően szinte már alig marad olyan ember, akit nem lehet elérni valamilyen online csatornán keresztül. Ezt követően a kereskedők célja az lesz, hogy a fogyasztók minél könnyebben, és biztonságosabban tudják lebonyolítani a tranzakciót. Ezt segíti például az OTP bank által kifejlesztett SimplePay rendszer, amely lehetővé teszi azt,

¹⁴ 6. ábra <https://www.statista.com/statistics/300402/smartphone-usage-in-the-uk-by-age/> 09.22

hogy bankkártyánkat az okostelefonnal, okosórával használjuk. „A Simple egy hazai fejlesztésű integrált alkalmazás, amely az érintéses mobilfizetést és az alkalmazáson belüli fizetést egyaránt lehetővé teszi.”¹⁵

2.1 Az omnichannel stratégia potenciálja

Az INVSP¹⁶ 2016. évi tanulmánya több szempontból is rámutat az okokra, amiért a vállalatoknak érdemes lenne omnichannel élménybe investálniuk. A kutatások szerint az omnichannel vásárlás lett az egyik kulcsa az in-store és az online vásárlói élmények. Azok a vállalatok, amelyek megfelelő omnichannel stratégiát alkalmaznak körülbelül a vásárlóik 89%-át tudják megtartani szemben azokkal a vállalatokkal szemben, akik gyenge omnichannel stratégiát működtetnek, csak a vásárlóik 33%-át képesek megtartani. Az omnichannel vásárlás lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy előzetesen értesüljön arról, hogy a termék, amit meg szeretne vásárolni éppen jelen van – e a boltokban, vagy megnézze van – e lehetősége arra, hogy előzetesen lefoglalja a választott terméket majd később vegye át azt. Habár a digitálisan vásárlók 72%-a még mindig az in-store élményt tartják a legfontosabbnak amikor valamilyen terméket vásárolnak. Kimondhatjuk, hogy az okostelefonjaink egyre nagyobb és nagyobb szerepet töltenek be vásárlásaink során, ugyanis Amerikában az emberek 71%-a használja a telefonját információszerzésre a vásárlásaik közben. Az omnichannel által a négy leginkább befolyásolt szegmens közé az elektronikai eszközök, ruházat, különböző játékok, és a háztartási gépek tartoznak. Ugyanis ezeknél a beruházásoknál az emberek többsége vásárlás közben próbál információt nyerni az adott termékről. Meggyőző adat még ezenfelül, hogy az online és offline csatornákat egyaránt használó vásárlók élettartalma 30%-kal magasabb, mint akik csupán az egyik csatornát használják. Emellett a vállalkozók 86%-a értett egyet azzal, hogy a jövőben szeretne beruházni omnichannel technológiába. ¹⁷ A Zebra.com tanulmánya szerint az online vásárlók 51%-a kér otthoni házhozszállítást, 35% veszi fel a terméket a boltban, és 29% egy alternatív helyszínen, pick-up ponton veszi fel a megrendelt árucikket. Azonban ahhoz, hogy ezeket az igényeket 100%-ban ki tudják szolgálni a vállalatoknak egy teljesen átlátható, mindig elérhető leltározási rendszerre lenne szükségük. Ennek ellenére a vállalkozások leltározási rendszerei,

¹⁵ (Simple pay, GYIK) <https://www.simple.hu/gyakran-ismetelt-kerdesek> 10.12

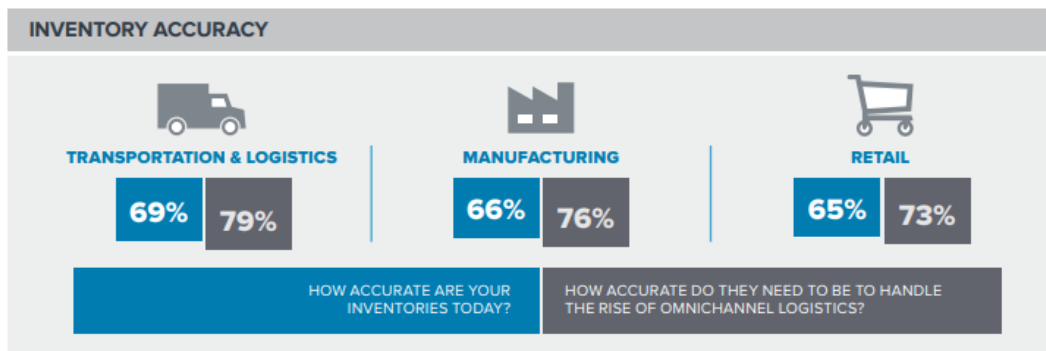
¹⁶ (INVSP, INVSP research in omnichannel shopping)

<http://www.prweb.com/releases/2016/05/prweb13407516.htm> 10.12

¹⁷ (Zebra Studies, Reinventing the supply chain) https://www.zebra.com/content/dam/zebra_new_ia/en-us/solutions-verticals/vertical-solutions/retail/vision-study/fulfillment-vision-study-report-en-us.pdf 10.12

még nincsenek azon a technológiailag fejlett szinten, amely ki tudná szolgálni ezeket az igényeket. Különböző felmérések alapján a jelenlegi leltározási rendszerek 66%-os pontosságot tartalmazó információt hordoznak, azonban ahhoz, hogy jobban elősegítsék a vásárlói élmény javulását, még ennél is pontosabb adatokra lenne szükség.

Leltári Pontosság 3 ágazat szerint: ¹⁸



Az ellátási láncok, műveleti vezetőknek rendkívül gyorsan át kell állniuk erre az új fogyasztói rendszerre, habár a 86%-a ezen vezetőknek az omnichannel beruházások mellett döntött, mégis egyfajta kihívásnak tartják a megfelelő működtetésének létrehozását. Emellett tisztában kell lenniük a változásokkal, amelyek a fogyasztókat érintik, ugyanis rendkívül észrevehetően mosódik össze a fizikai és az online vásárlások területe. A Zebra.com tanulmánya szerint a fogyasztók effajta vásárlási szokás drasztikusan meg fognak növekedni az elkövetkezendő 3 évben.

Vásárlási Modellek: Ma - 2023



Ennek következtében azoknak a kereskedőknek, akik nem rendelkeznek megfelelő omnichannel platformmal sürgősen kell lépést tenniük, ha nem akarnak lemaradni azokkal a

¹⁸ (7. 8. ábra, Zebra studies) https://www.zebra.com/content/dam/zebra_new_ia/en-us/solutions-verticals/vertical-solutions/retail/vision-study/fulfillment-vision-study-report-en-us.pdf 10.12

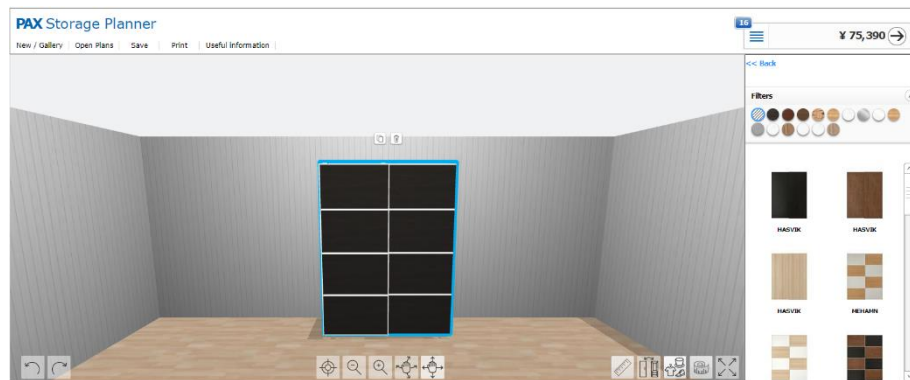
vállalatokkal szemben, akik már megfelelően használják ki minden potenciálját. Azonban mindezek mellett még sok más előnnyel rendelkezik az omnichannel marketing stratégia. Egy kereskedőnek mindig is fontos célja volt, hogy az elért közösséget, egy fizető, fogyasztó közösségé alakítsa át, majd megadják nekik a fogyasztói élményt. Az idő és energia, amit egy marketing csapat egy bizonyos tartalomra fektet bele, nem kellene limitálva legyen, egyetlen egy reklámra, vagy e-mailek sokaságára. Ha különböző csatornákat is kombinálnak, akkor sokkal több fogyasztót tudnak elérni ugyan akkora energia és időráfordítással. Sokkal célszerűbb tudnia egy vállalatnak, hogy melyik felületen és mikor érdemes reklámoznia saját magát, és fontos, hogy itt ne csak az instagramra, facebookra, vagy a különböző blogokra gondoljunk, hanem akár podcastekre, különböző promóciós videókra, e-bookokra. A vállalatok többsége meg van elégedve egy weblappal és egy facebook oldallal, azonban így rengeteg potenciális fogyasztót vesztenek el. Ha egy vállalat minél tudatosabban és következetesebben próbál megjelenni a különböző platformokon, emellett olyan tartalmat állít elő, ami naprakész információval látja el az embereket, akkor szinte garantált, hogy több embert, fogyasztót fog elérni mintha csak egy weblappal és facebook oldallal rendelkezne, amelyen havonta 1 posztot hoznak létre. Rengetegszer említésre került már, hogy a brandeknek mindig fel kell zárkózniuk a legújabb trendekkel, hogy kielégítsék a legújabb fogyasztói igényeket. Az elvárások szárnyálnak, hogy a vállalatok a legjobb reklámmal, weboldallal, e-mail kampányokkal, blogokkal rendelkezzenek. Többé már nem elég egy nagyszerű termékkel rendelkezni. Vegyük csak példának az Amazon esetét. Lehetőségünk van arra, hogy megrendeljünk egy éppen Németországban divatos zakót, amely a rendelést követően már másnap az ajtónk elé kerülhet. Ha a vállalatoknak megfelelően sikerül azonosítani a fogyasztói igényeket, akkor egy lépéssel a versenytársaik elé kerülhetnek.

Nagyszerű példa erre az IKEA által használt omnichannel stratégia. Az IKEA saját katalógusaikat kelti életre a boltokon belül, a hatalmas bemutatótermek több ezer különböző árucikket mutatnak be. Mindezek felett a különböző ágyakat, matracokat, kanapékat ki is lehet próbálni a helyszínen. Ha mindez nem lenne elég vásárlói élménynek, akkor különböző online eszközök, applikációk segítségével létrehozhatjuk a saját szobánkat, konyhánkat, fürdőszobánkat, ruhásszekrényünket a mi elképzeléseink alapján. Emellett lehet igényelni családi kártyát, amely különböző jutalmakat, és ajánlatokat kínál időszakosan. Fontos megemlíteni, hogy ajánlataikat és kedvezményeiket mindig aktualitás szerint kínálják. Télen például különböző teákat lehet kedvezményesen vásárolni a family kártya segítségével.

IKEA 3D-s online tervező:¹⁹

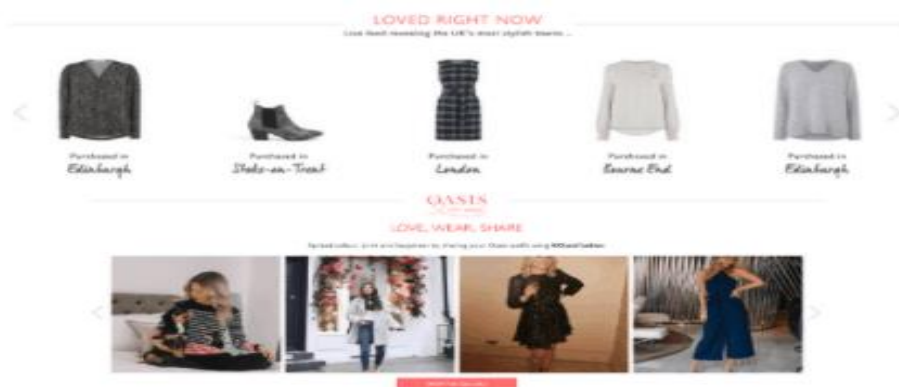
IKEA 3D-s ruhásszekrény tervező:²⁰

Sok vállalkozás létezik jó



omnichannel stratégiával azonban egyet még szeretnék kiemelni a sokk közül. Az Oasis²¹ egy jól ismert divatipari kiskereskedő az Egyesült Királyságban, amely több mint 90 helyen elérhető az országban. A különbség a többi versenytárhoz képest nem csak, a különböző értékesítési csatornákból áll. Nagyszerűségét abban nyeri el, hogy minden egyes bolt és elosztási csatorna kapcsolatban áll a többivel valós időben, ezáltal rendkívül jó fogyasztói élményt kínál. Az online boltjaikban, egy körhinta szerű képes adatlap található, amely mindig az éppen legnépszerűbb termékeket tartalmazza az alapján, hogy miből vásárolták a legtöbbet a fizikai boltokban.

Legnépszerűbb termékek vásárlási mennyiség alapján:



Ha mindez nem lenne elég a boltokban lehetőségünk van egy iPad használatára, amely segít kiválasztani a számunkra megfelelő árucikket, a vásárló elgondolása, preferenciái alapján.

¹⁹ (IKEA, konyha dizájn) <https://www.ikea.com/us/en/planner/configurable-room-kitchen/> 10.13

²⁰ (IKEA Japán PAX szekrény tervező) <https://www.ikea.com/jp/en/planner/pax-planner/> 10.13

²¹ (Intelistyle, 5 példa omnichannel élményre) <https://www.intelistyle.com/omnichannel-retail-best-examples-fashion/> 10.13

Emellett rendkívül jól használják az instagrammot mint social media felületet, ugyanis a saját oldaluk úgy van átalakítva mintha egy élő bolt lenne. Bármire rá tudunk kattintani és megnézni, hogy éppen mennyibe kerül, milyen méretbe elérhető, és hogyan is néz ki különböző modelleken.²²



A fent említett álláspontok alapján megállapíthatjuk, hogy azok a vállalatok, akik megfelelő omnichannel stratégiát használnak, sokkal zavartalanabb fogyasztói élményt biztosítanak a vásárlóik számára. Mindemellett növelik az esélyeiket fogyasztóik hűségének megtartására.

2.2 A robotizáció szerepe a mai világban, lehetőségei a jövőt illetően

„Az utóbbi évtizedekben végbement jelentős fejlődések - melyeket az Ipar 3.0 és a 4.0, valamint a digitalizáció fogalma és jelensége is fémjelez – hatására társadalmi, gazdasági és kulturális adottságaink és szokásrendszerünk is némiképpen formálódott, vagy inkább nagymértékben megváltozott”²³

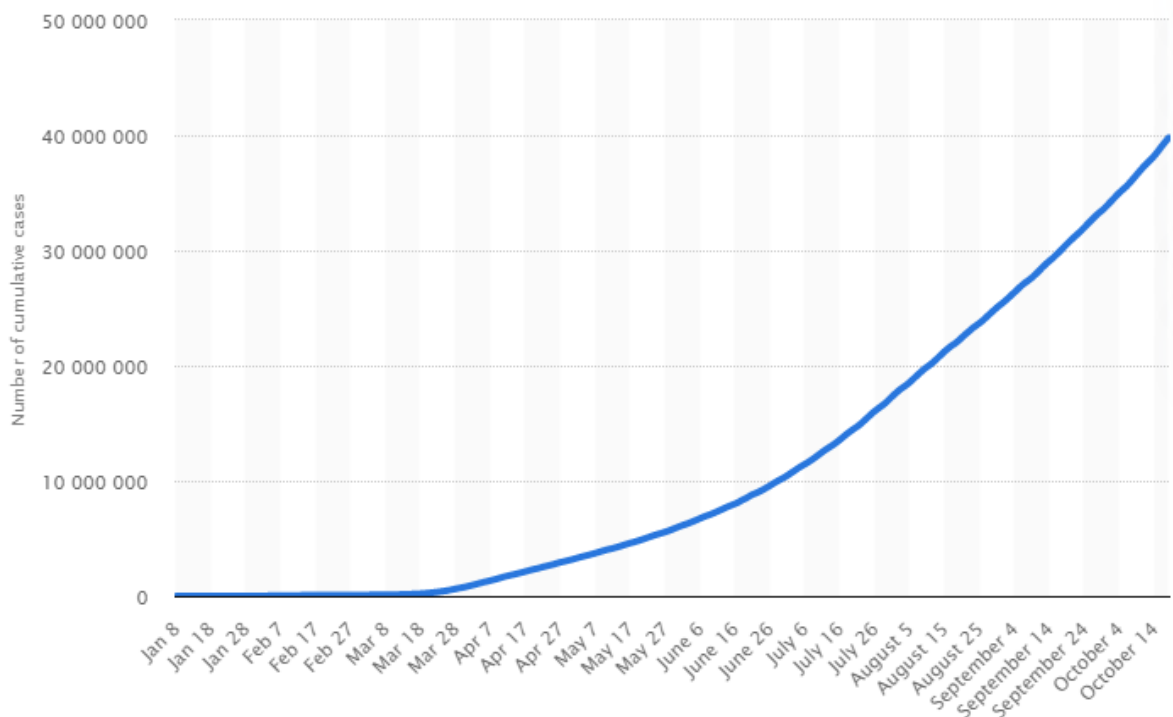
Ezért is szeretném kiemelni a robotizáció szerepét, ugyanis a robotok szerepe és jelentősége újra megnőhet a COVID-19 vírus megjelenése miatt. Az új világjárvány majdnem minden kontinensen jelen van. A globalizáció, és a gazdaságok megnövekedett összekapcsoltsága miatt, szinte minden ország gazdasági helyzetét érinteni fogja a vírus. Ennek következtében globális törekedésre van szükség, minden érintett ország részéről. Lehetséges – e, hogy a

²² (Oasis üzletlánc) <https://www.oasis-stores.com/> 10.15

²³ (Ismeretlen Szerző, A jövő korszerű digitális oktatási és módszertani lehetőségei) http://real.mtak.hu/114863/6/real_7IKTSzekci_lektorlt_javtott_ksz.pdf 10.15

robotok elterjedése jelenti majd a legnagyobb segítségét a járvány elleni védekezés során? Ugyanis megvan bennük a potenciál különböző dolgok elvégzésére, amit jelenleg emberek végeznek. Ilyen és ehhez hasonló tevékenység például a fertőtlenítés, élelmiszer, gyógyszerek szállítása, határok ellenőrzése, emberi életjelek mérése. A járvány érezhetően terjed, egyre több szigorítást, intézkedést hoznak a megfékezés érdekében Franciaországban²⁴ éjszakai kijárási tilalom lépett életbe, emellett korlátozzák a gyülekezést közterületeken, és a munkaidő legalább 50%-át home office-ban kell eltölteni.

Koronavírus esetek száma világszerte január 8. – október 18.²⁵



Érdekes visszatekinteni a 2015-ös Ebola járvány kitörésére,²⁶ ahol a fehér ház kutatóintézete, és a nemzetközi tudományos alapítvány, 3 új területet azonosítottak, ahol a robotika segítségre lehet. Ezek közé tartozik a klinikai ellátás, logisztikai területek (szállítások, szennyezett hulladék kezelése), felderítés például a vírus lehetséges terjedési területei, monitorozása. Kínában ezeket a felhasználási területeket jelenleg is kutatják, habár csak

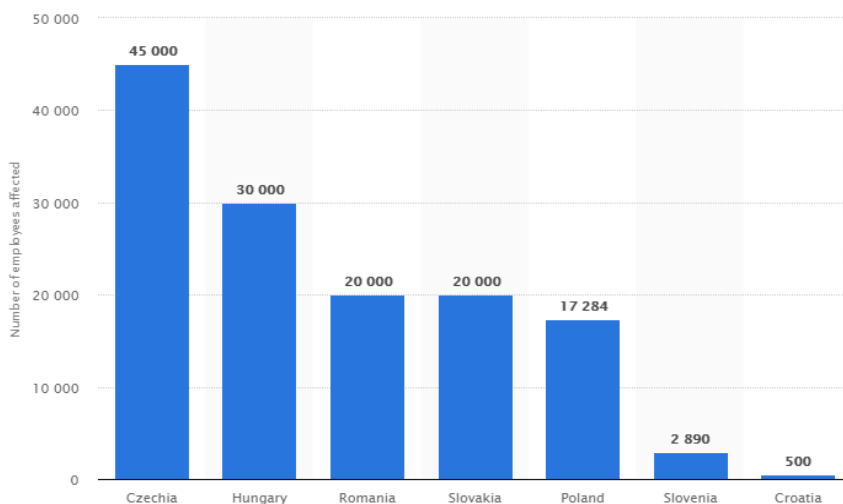
²⁴ (Ismeretlen szerző, Franciaország helyzete) <http://ee.france.fr/hu/news/koronavirus-covid-19-franciaorszagi-helyzet> 10.15

²⁵ 9.ábra <https://www.statista.com/statistics/1103040/cumulative-coronavirus-covid19-cases-number-worldwide-by-day/> 10.15

²⁶ (Guang-Zhong Yang, ProfileBradley J. Nelson, ProfileRobin R. Murphy, Howie Choset, Combating COVID-19) https://robotics.sciencemag.org/content/5/40/eabb5589?utm_source=hootsuite&utm_medium=facebook&utm_term=&utm_content=70dbe3a9-520f-49c9-b2f9-e037afd23eba&utm_campaign=General 10.15

limitált területeken, nagyrészt pedig csak bizonyítás céljából. A COVID-19 vírus megjelenése egy új ilyen területre mutatott rá, amely a munka folytonosság fogalmát, és a társadalmi gazdasági funkciók fenntartását foglalja magában. A vírus betörését követően rengeteg ember vesztette el munkahelyét, vagy jobb esetben otthoni munkavégzésre került át. A járványhelyzet nagy mértékben befolyásolja a gyártást és a gazdaság helyzetét az egész világon.

Munkahely elvesztések száma a koronavírus által az autóiparban²⁷



Ez megvilágítja a kutatásokra való igényt a távoli munkavégzést illetően. Alkalmazások széles skálájának van szüksége, egyes változtatásokra a különböző gyártási folyamatoktól kezdve, egészen addig, hogy közvetve irányíthassuk például a hulladékkezelő üzemeket emberi kontaktus nélkül. Ezen területeknek széleskörű fejlesztési lehetőségek kínálóznak a robotizációt tekintve. Különösképpen a jelenlegi egészségügyi ellátásokat tekintve többek között a fertőzés megelőzésében, diagnosztizálásában, szűrésében. Például a fertőzés megelőzése érdekében olyan robotot használnak, amely érintkezés nélkül tud UV felületeket fertőtleníteni. Ez azért fontos, mivel a koronavírus fertőzés nem csak embertől emberre kerülhet át, hanem például bizonyos felületeken keresztül is terjedhet, mint a fém, az üveg, és a műanyag. Kimutatták, hogy ezek az UV fényt használó gépek (Például PX-UV), napokig hordozhatják a fertőzést. Ezzel is kockáztatva, ha a fertőtlenítés módja emberek által történik akkor megvan az esély a vírus további terjedésére. Azonban ez még nem minden Kínában diagnózisok megállapítására, szűrések elvégzésére mobil robotot használnak, ami például lázmérésre alkalmas. Ezek a robotok többek között arra is használhatók, hogy nagyobb

²⁷ 10. ábra <https://www.statista.com/statistics/1108739/cee-covid-19-impact-on-automotive-industry-by-affected-employees/> 10.16

területeket ellenőrizzenek például kórházi várótermeket, folyosókat, majd ezeket az adatokat feltöltik a kórházak adatbázisába.

Testhőmérséklet mérő robot Kína:²⁸



Természetesen nem meglepő, hogy Kínában nem ez az egyetlen robot, amely segít a vírus elleni védekezésben. Mint korábban említésre került, nem lehetetlen a robotok felhasználása ételhordásra, különböző szállításra. Az egyik hotelben Hangzhou-ban olyan robotokat telepítettek a folyosókra, amely az ott dolgozók helyett kézbesíti a vendégek számára az ebédet, és a vacsorát. Ezzel is megelőzve az emberek érintkezését és a biztonságos szállás lehetőségét. A robotok sokoldalú felhasználhatósága több szempontból is látható, azonban ez még nem minden. A robotok használata mellett, olyan kamerákat, szkenneret szereltek fel az iskolák, állomások, aluljárók, közösségi centerek legtöbbször, amely információt ad arról, hogy kinek milyen magas testhőmérséklete van, vagy éppen viselnek – e maszkot. Mindezt tetőzve Chengdu városában, Sichuan provinciában, ahol okos sisakokat használnak a koronavírus fertőzés szűrésére. Ugyanis ezek a sisakok 5 méteres távolságon belül egy hőképet adnak az adott személyről, így meg tudják állapítani időigényes ellenőrzés nélkül, hogy fennállat – e a fertőzés veszélye.



Digitalizáció elterjedése az oktatásban

²⁸ (Pratik Jahkar, China fights back) <https://www.bbc.com/news/technology-51717164> 10.17

„Az oktatási intézmények is egyre jobban a digitális átállás útjára léptek napjainkra, a digitális kompetenciáit leíró DigCompOrg, a digitálisan kompetens oktatási szervezetek európai keretrendszere, amely értelmezésében a digitális tanulási technológiák oktatásinnovációra gyakorolt hatása az oktatási szervezetek részéről a változás tervezésére való fókuszálást igényli. Mindez a változás tervezését három alapvető dimenzióban tartja meghatározónak, melyek a pedagógiai, technológiai és a szervezeti dimenziók.”²⁹ Emellett a DigCompOrg részéről elkészített leírásban, meghatározta a hazánkban való folyamatát a digitális iskolák létrehozásának. Ennek gyakorlati megvalósításaként Digitális Iskola pilot program indult 2017-ben a digitális pedagógiai fejlesztések első lépéseként. A megvalósítás a Digitális Oktatási Stratégia ajánlásai, illetve a stratégia elfogadásáról rendelkező Kormány-előterjesztésben foglalt feladatok szerint történt. (Racsó, 2017).” Ezen stratégiában foglalt digitális fejlesztéseket megelőzően, az ehhez szükséges feltételrendszert az IVSZ határozta meg különböző esettanulmányok alapján. Egy digitális intézmény létrehozásához elengedhetetlen egy megfelelő minőségű garantált sávszélesség biztosítása. Egy-egy videó megtekintése, vagy felhő alapú szolgáltatások használata nagy mértékű sávszélességű elvárásokat jelenthet. Az iskolákat érintő kritikus idő 8:00 – 16:00 között van, ezért célszerű erre az időszakra koncentrálni amikor megfelelő internet szolgáltatást próbálunk létrehozni. Az esettanulmány³⁰ ezenfelül még rengeteg dologra kitér, de összefoglalva a lényeg az, hogy ahhoz, hogy egy adott intézmény infrastruktúrájának kialakítása megfelelően történjen, fontos előzetesen megállapítani az elvárt szolgáltatásokat és definiálni azokat. Ezért is fontos elkészíteni egy szolgáltatási architektúrát, amely az iskolás sokfélesége miatt rengeteg különbséget tartalmazhat. Például akár ugyanolyan elvárt szolgáltatások esetében is lehetséges, hogy egyes iskolák esetben sokkal nagyobb pénzügyi ráfordításra lenne szükség, hogy a megfelelő digitális fejlesztéseket végrehajtsák. *A szolgáltatásorientált architektúra³¹ egy programozási módszer, aminek lényege, hogy az egyes szolgáltatások egy hálózatban helyezkednek el, és egy protokoll által meghatározott módon kommunikálnak. Alapvető elvei függetlenek gyártóktól, termékektől, terjesztőktől és technológiáktól. A szolgáltatások különálló egységek, amik távolról is elérhetők, egymástól függetlenül elérhetők, használhatók, frissíthetők, újra kombinálhatók a folyamatok folytonos változásának, megújulásának*

²⁹ (Ismeretlen Szerző, A jövő korszerű digitális oktatási és módszertani lehetőségei) http://real.mtak.hu/114863/6/real_7IKTSzekci_lektorlt_javtott_ksz.pdf 10.15

³⁰ (IVSZ, Digitális mintaiskola projekt) <https://dpmk.hu/2018/01/08/hozzaferhetoek-a-digitalis-mintaiskola-projekt-ajanlasai/> 10.17

³¹ (Ismeretlen szerző, Szolgáltatás architektúra fogalma) https://hu.wikipedia.org/wiki/Szolg%C3%A1ltat%C3%A1sorient%C3%A1lt_architekt%C3%BAra 10.17

megfelelően. Azonban miért fontos a digitális technológia elterjesztése az oktatásban? Jelen években az információ szinte minden ujjunk hegyén megtalálható, a tanulás lehetősége minden pillanatban ott áll előttünk. A technológia fejlődését kimondottan felhasználhatjuk az oktatás javítására. Ma már az oktatás lehetősége nem ér véget az iskola nap végén. A diákoknak lehetőségük van arra, hogy kapcsolatba lépjenek tanáraikkal, esetlegesen segítségért vagy szükséges információkért, tanulmányi anyagokért. Azonban a digitalizáció fejlődése nem csak a diákok életét változtatja meg. Könnyen előfordulhat, hogy a gyerekek szüleinek a munkájuk mellett nincsen idejük személyesen részt venni a szülői értekezleteken, vagy csak egy egyszerű beszélgetést folytatni az oktatókkal. A technológia segítségével már erre a helyzetre van megoldás, a szülők különböző mobilapplikációk segítségével részt vehetnek webmeetingeken, ahol az oktató be tudja mutatni az esetleges problémákat. Ezenfelül ellenőrizni tudják a kapott osztályzatokat, házi feladatokat, hiányzások számát, amely a gyermeküket érinti. Fontos megemlíteni a digitalizáció oktatásban betöltött szerepét a koronavírus idején. A vírus kezdete után pár hónap múlva majdnem az összes felsőoktatási intézmény bezárt. Ennek ellenére, az oktatás nem teljesen zökkenőmentesen de tudott tovább folytatódni. A szükséges anyagokat a felhőben lehetett elérni, és az órák, vizsgák nagyrésze online formában valósult meg. Ezen lehetőségek által el lehetett kerülni például a tanulmányok befejezésének csúszását. Rengeteg változás történt ugyan, de a technológia segítségével az oktatás mégsem állt meg teljesen.

3.0 Mélyinterjú, kérdőív elemzés

Mélyinterjúmban egy Németországban élő külföldi ismerősömet kérdeztem meg a digitalizáció szerepéről és hatásairól a mai világban. Az interjúm alanya jelenleg 20 éves, amit véleményem szerint azért fontos megemlíteni, mert a különböző korcsoportok közötti vélemények a digitalizációval kapcsolatban rendkívül eltérőek. Az interjúban kapott válaszokkal saját magam is nagyrészt egyet értettem, úgy gondolom ez amiatt van mert ugyan abba a korcsoportba és tartozunk. Az interjú elkészítésével célom az volt, hogy megértssem, mit gondol a technikai, digitális fejlődésről, amely a legtöbb embert manapság érinti. Mivel az interjút angolul készítettem ezért a szakdolgozatomban nem tudom szó szerint idézni az általa elmondottakat, de teljes mértékben arra törekszek, hogy a fordítás során hasonlóan fogalmazzam meg. Az első kérdésem a következő volt.: „Mit gondolsz a digitalizáció által betöltött szerep jó, vagy rossz hatással van az emberek mindennapi életére?” Véleménye

szerint ez attól függ, hogy a népesség melyik részét nézzük/vesszük figyelembe. Ha olyan emberekről beszélünk, akik megengedhetik maguknak a számítógépek, internet használatát akkor mindenképpen egy hasznos dolog. Viszont, ha olyan emberekről van szó, akik ezeknek az eszközöknek a közelébe se jutnak akkor inkább egy rossz dolog a digitalizáció. Példának az online oktatást mondta, ugyanis nem mindenki engedheti meg magának a számítógépek használatát, vagy akár csak mikrofonok, webkamerák vásárlását. Szerinte az államnak elérhetővé kéne tennie ezeket az eszközöket mindenki számára az online oktatás idejére. Emellett az internet segítségével, az információ könnyebben elérhető, mindemellett bármilyen időben megtalálható. Saját véleményem szerint a digitalizáció és ezen elektronikai eszközök fejlődése egy rendkívül jó és hasznos dolog, az egyetlen probléma akkor szokott lenni, ha az emberek rossz módszerrel használják ki ezeket a lehetőségeket. Én úgy gondolom fontos, hogy mindenkinek legyen egy saját értékrendje, ugyanis értelemszerűen az nem egészséges, ha egy ember akár 8-10 órát tölt a közösségi média platformokon, viszont ezzel ellentétben, ha ténylegesen csak kapcsolattartásra használjuk, akár barátainkkal akár családukkal akkor egy remek dologról beszélünk. Ezenfelül rengeteg olyan emberrel „találkozhatunk” vagy köthetünk barátságot, akit nem is láttunk még életünkben. Természetesen az, hogy ez jó dolog vitatható, de ez az interjú sem készült volna el enélkül. Következő kérdésem, nagy részben az előző kérdéshez kapcsolódik, de inkább egy specifikus dologra szerettem volna rákérdezni ezért vettem a kettőt külön.: „Mi a véleményed arról, hogy az emberek egyre jobban rá vannak utalva az elektronikai eszközeikre, mit gondolsz rossz hatással van ez az emberek egészségére?” Véleménye szerint semmilyen esetben nem egy jó dolog, ha bármilyen dologra rá vagyunk utalva, úgy gondolja az emberek az elektronikai eszközeiket, telefonjukat saját maguk kiegészítőjeként tekintik, anélkül nem érzik magukat teljesnek. Például mi történne akkor, ha a Google rendszerét valahogy feltörnék? Rengeteg olyan dolog van, amiben a Google-re támaszkodunk ezáltal, ha feltörnék az összes ember privát szférája egy nyitott könyv lenne mindenki számára, amely egy rendkívül rossz dolog lenne ugyanis az emberek magánéletének egy része megszűnne. „Próbáljuk kihasználni a digitalizáció adta lehetőségeket, de ne legyünk túlságosan ráutalva, ne váljunk teljesen a részévé. Használjuk a digitalizációt ésszerű módon! Ebben a kérdésben teljesen egyet tudtam érteni az interjúalannal véleményem szerint is a hangsúly azon van, hogy mennyire vagyunk ráutalva ezekre az eszközökre, sok ember sajnos nincsen tisztában azzal, hogy az nem feltétlen egy jó dolog, ha például a magánéletét kitergeti az interneten. Úgy gondolom a túlzott social média fogyasztás káros tud lenni, és mindenképpen kéne egy limit minden ember számára. Káros hatás alatt itt azt értem, hogy azok az emberek, akik például magasabb óraszámokban használják

a tiktokot, instagrammot egy teljesen valótlan világképet kapnak maguk elé. Ha csak sztárok, celebek, és modellek életét követjük akkor természetesen azt fogjuk hinni, hogy ez a normális elégedetlenek leszünk saját magunkkal. A következő kérdés azokra a szülőkre vonatkozik, akik részlegesen/teljesen megvonják az elektronikai eszközök használatát a gyermeküktől. „A digitalizáció, és az elektronikai eszközök jelentése az idővel változik, jelen pillanatban rendkívül fontos megtanítani a gyerekek számára, hogy hogyan használják ezeket, ugyanis manapság ez is egy olyan készség, amelyre mindenhol szükségünk lesz.” A digitalizáció jelenleg is halad előre és továbbra is releváns marad a jövőben is. Azonban 20 évvel ezelőtt a digitalizáció áttörése nem volt ekkora mértékű. Ezáltal teljesen érthető volt, ha néhány szülő megtagadta ezeket a dolgokat, hiszen nem volt rá szükség. Ennek ellenére ma már rendkívül fontos megtanítani például egy gyereknek, hogy hogyan használja megfelelően az internetet. Ezzel is megelőzve például azt, hogy teljesen megszállottjai legyenek a social média felületeknek. Fontos az, hogy ésszel használjuk ki a lehetőségeit, például olyan információt találhatunk, ami az eddigi berögzült elképzeléseinket megváltoztatja, nagyobb rálátást ad a Világra. Ezenfelül nagyon hasznos tud lenni a szeretteinkkel való kapcsolattartásban, akiket fizikai formákat nem láthatunk, vagy érdekes információ kereséséhez megbízható oldalakról. Véleményem szerint már egy gyereknek is 100%-ig tisztában kell lennie az internet adta lehetőségeiről, veszélyeiről is. Ha nem mondanánk nekik semmit előbb utóbb úgyis maguktól jönnének rá bizonyos dolgokra, ezért is jobb, ha megmutatjuk nekik ezeket a dolgokat. Ezenfelül a mai Világban a legtöbb munkahelyen is nélkülözhetetlen ezeknek az eszközöknek a használata, ha valaki gyermekkori neveléséből adódóan jobban ért ezekhez a dolgokhoz, mint mások, az rendkívül nagy előnyt jelenthet számára a munkapiacra is. A következő kérdés azokról az emberekről szól, akik egyáltalán nem értik/látják át a digitális technológiai változásokat. „Mit gondolsz azokról az emberekről, akik szinte digitális analfabétának tekinthetőek, szerinted segítenünk kéne nekik megérteni ezeket a dolgokat, ha őket nem érdekli?” Véleménye szerint az első és legfontosabb dolog, hogy megtanítsuk nekik a digitális műveltség fogalmát. Rengeteg idős ember úgy gondolja haszontalan ismerni ezeket a digitális eszközöket, és csak az ehhez kapcsolódó rossz dolgokra összpontosítanak. Emellett figyelmen kívül hagyják az internet, és az elektronikus eszközök adta lehetőséget Pl.: Időpont foglalása az orvoshoz, különböző dolgok házhozszállítása, ugyanis idősebb korban már nem biztos, hogy olyan könnyen tudsz ide-oda menni. Ugyanakkor azokon az embereken nem lehet segíteni, akik nem is akarják, hogy segítsenek nekik, ha ezek az emberek letagadják azt, hogy ezek a dolgok fontosak bármennyire is próbálkozunk nem fogjuk tudni őket megtanítani erre. A következő kérdéssel azt próbáltam felmérni, hogy van – e kapcsolat az emberek tudása és

aközött, hogy milyen mértékben használják ezeket az eszközöket. „Mit gondolsz van kapcsolat az emberek tudása között és aközött, hogy milyen mértékben használnak digitális technológiai eszközöket?” Véleménye szerint, ha olyan emberről beszélünk, aki személyiségéből adódóan szeret új dolgokat megismerni, megtanulni új dolgokat, akkor sokkal nagyobb az esélye annak, hogy használja ezeket az eszközöket, ugyanis az ilyen emberek rengeteg információt találhatnak. Természetes, hogyha valaki ezeket az eszközöket megbízható weboldalak/hírportálok olvasására használja, akkor más véleménye lesz, mint valaki, aki egyáltalán nem olvassa ezeket. Természetesen ennek hiánya kiegészíthető újságok, könyvek olvasásával. Összességében véleménye szerint van kötelék aközött, hogy valakinek mekkora a tudása és ezáltal hogyan használja ezeket az eszközöket, de ha csak butaságokat nézel vele az interneten akkor nem fogod bővíteni a tudásodat! A következő kérdéssel azt szerettem volna megtudni, hogy szerinte káros – e az, hogy a fiatalok nagyrésze az internet jelenléte miatt kevesebbet látják egymást, mert inkább online kommunikálnak. Úgy gondolja, hogy abban az esetben lenne ez káros, ha egyáltalán nem találkoznának egymással, ugyanis rengeteg ember számára nagyon fontos, hogy fizikailag is találkozzanak, időt töltsenek egymással, ezáltal egyfajta kötődést érezve. Minden embernek fontos, hogy kapcsolódjon más emberekhez ezáltal úgy érzik tartoznak valahova. Viszont a probléma az, hogy egyik ember se ugyan olyan, nézzük csak példának a koronavírusos karanténok esetét. Rengeteg olyan ember van, aki több hetes bezártság esetén sokkal depresszívebb hangulatba kerül, akkor is, ha online beszélget a barátival, ugyanakkor vannak olyan emberek is, akik hónapokat is képesek egyedül lenni otthon bármiféle probléma nélkül. Összefoglalva az interneten való ismerkedés nem helyettesítheti a való életben való ismerkedést! Véleményem szerint teljesen elhanyagolni a személyes találkozást egy nagyon rossz dolog. Hiába beszélünk valakivel minden nap, ha ennek ellenére csak 1 évben egyszer látjuk, rengeteg olyan impulzus van, amelyet egy ember csak személyesen tud megkapni. Tehát véleményem szerint az, hogy a középiskolások barátok többsége legtöbb esetben csak online beszélgetnek egymással nem a legjobb dolog. Természetesen vannak kivételek és nem feltétlen igaz ez mindenkire, de ez a többség. Ugyanakkor egy remek lehetőség, például a vírus esetén, hogy így is tudnak kommunikálni egymással és közösen átélni dolgokat az internet segítségével. A következő kérdés a COVID19 és a munkahely kapcsolatáról szól.: „Mit gondolsz jó dolog lenne, ha a vállalatok megváltoztatnák a struktúrájukat azzal kapcsolatban, hogy az alkalmazottjaik otthon home office-ban vagy bent az irodában dolgozzanak? Szerinted jó vagy inkább rossz lenne, ha több ember dolgozna itthonról és kevesebb bent az irodából?” Ebben a kérdésben is hasonlóan egyetértettünk, véleménye szerint nagyon fontos, hogy különválasszuk a

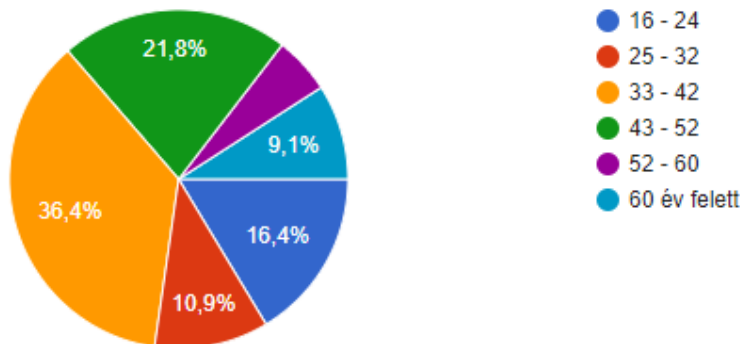
munkahelyünket az otthonunktól, ellenkező esetben az ember könnyen kiéghet a munkából, mint például a szabadúszók. Egyértelműen lenne lehetőség arra, hogy meghatározzuk, hogy pontosan mettől meddig dolgozunk otthon, és mikor nem, azonban jobb az, ha fizikailag is elhatároljuk ezt a két dolgot. Mellesleg nem minden embernek lenne lehetősége az otthonában egy elkülönített helyen dolgozni, mint például egy irodában tehát ilyen szempontból egy munkahely nagy segítségre lehet. Természetesen lennének előnyei is, például több időt tudnánk a saját munkákkal foglalkozni az utazás helyett, rendkívül hatásos lenne, ha senkinek nem kell órákat azzal töltenie, hogy egyáltalán a munkahelyre eljussanak, plusz vannak, akik jobban dolgoznak egyedül egy nyugodtabb otthonosabb környezetben, de összességében jobb az, ha a munka és a pihenés fizikai helye el van különítve egymástól. Véleményem szerint bizonyos munkakörökben szüségtelen fizikailag is bent lenni egy munkakörnyezetben, rengeteg pénzt és időt lehetne megspórolni azzal, ha a digitális eszközöket jobban igénybe vennénk példának okáért nézzünk egy olyan céget, amely statisztikai adatok elemzésével foglalkozik, ezeket a munkákat legtöbbször egyedül csinálja egy-egy ember majd később összeülnek és összeraknak valamilyen végeredményt. Ezáltal célszerűbb lenne csak akkor bemenni a munkahelyre, ha annak tényleg van jelentősége. A következő két kérdés a digitalizáció és a munkavállalás fogalmát vizsgálja, az első kérdés ehhez kapcsolódóan a következő volt.: „Mit gondolsz, szerinted a digitalizáció meg fogja változtatni a munka köztudatban lévő értelmét, tevékenységekörét?” Állítása szerint már most is erősen észrevehető a digitalizáció hatása a különböző munkakörökre. Vegyük csak példának a social média és a különböző online felületeket, melyeken keresztül egyértelműen látható, hogy az internet megerősödött használata miatt mennyi új munka jön létre. Az internet növekvő fontossága, és használata nélkül olyan munkalehetőség, mint például egy közösségi média menedzser, influencer, youtuber, streamer nem jöhettek volna létre. Úgy gondolom, hogy ezeknek a jelenségeknek inkább van több rossz hatása, mint jó, az újabb generációk köztudatából szinte már teljesen ki fog kopni a munka fogalma. Sajnos egyre jobban észrevehető már manapság is, hogy a fiatalok legtöbbször influencer szeretne lenni. Az ilyen emberek többségében nincsen benne a tanulásra tudásra való vágy, hanem inkább a könnyebb utat szeretnék választani a jobb élet elérése érdekében. Természetesen ettől függetlenül jó dolog, hogy léteznek ilyen pénzkeresési lehetőségek is, de az embereknek tisztában kéne lennie azzal a ténnyel, hogy sajnos nem lehet mindenki youtuber vagy influencer. Az utolsó kérdésem az utóbb említett munkalehetőségekre való véleményre kérdez rá, ugyanis szerettem volna megtudni, hogy egy velem egykorú ember mit gondol erről a helyzetről. „Mit gondolsz arról a jelenségről, hogy néhány ember a számítógép előtt ülve keresi még a megélhetéshez való pénzét, és

valószínűleg nem is dolgozott még egy munkahelyen sem az életében, szerinted minden ember számára fontos lenne, hogy megtapasztaljanak egy munkahelyet, munkakörnyezetet, vagy elfogadható – e az, hogy valaki így keresi meg a bevételét? „Úgy gondolom, hogy teljesen elfogadható, ha valaki ilyen módon keresi meg a bevételét!” Amennyiben így keresel pénzt az valószínűleg azért van, mert a többi ember hajlandó neked fizetni ezért a tartalomért, ami azt jelenti, hogy van egy piac, amit az adott streamer, youtuber ellát. Még mielőtt a digitalizáció által megjelent munkalehetőségek megjelentek volna, az irodai munkavégzés akkor sem volt kötelező feltétele ahhoz, hogy megtapasztaljuk milyen „igazán” dolgozni. Azt gondolni, hogy csak egy módja van a munkavégzésnek egy nagyon beszűkült gondolkodásmódra vall. Véleménye szerint egyáltalán nincs probléma azzal, ha valaki pénzkeresés módjának egy sokkal szórakoztatóbb olykor egyszerűbb karrierálmot üldöz. Személyes véleményem ezzel a kérdéssel kapcsolatban igen erősen eltér az interjúm alanyától, ugyanis azt gondolom, hogy manapság túl sok ember szeretne úgy gazdag lenni, hogy szinte semmit nem tesz érte. Rengeteg olyan példát látok nálam fiatalabb, velem korabeli fiatalokra, akik híres streamerek, youtubeerek szeretnének lenni különösebb erőfeszítés nélkül. Félreértés ne essék egyáltalán nem vagyok ezen tevékenységek ellen, ugyanis rengeteg olyan ember van, aki ezen a piacon belül is rengeteget tesz a saját sikerének érdekében, sőt ezen a platformon a legismertebb, leghírhedtebb emberek mindannyian milliomosok, amely néhány ember számára teljesen hihetetlen lehet, mivel nem ismerik ezeket a lehetőségeket. Összességében az általános véleményem a digitalizációról jóval erősebb mértékben pozitív, mint negatív, azonban fontos tisztában lenni, hogy pontosan, hogyan is használjuk ki ezeket a lehetőségeket.

3.1 Kérdőív elemzés, érdekességek, tudnivalók az online vásárlással kapcsolatban

Kérdőívemmel az emberek online vásárlási szokásait szerettem volna felmérni, azonban ezen belül is kitértem több dologra, mint például, pozitív, negatív dolognak élték – e meg az online vásárlást, milyen véleményt alkotnak az online fizetés rendszeréről, megbízhatónak tartják – e azt, melyek azok az oldalak, amelyek népszerűnek számítanak hazánkban. Kérdőívemben különböző korcsoportokra bontva próbáltam következtetésekre jutni, ugyanis célom az volt, hogy például ne csak a fiatalabb generációt kérdezzem meg az online vásárlási szokásairól ugyanis ez egy olyan kérdés, amelyben az idősebb és a fiatalabb generáció nagyban eltér.

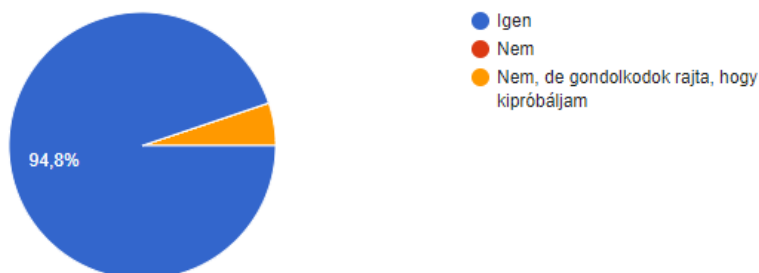
Különböző korcsoportok a kérdőív kitöltőket illetően:



32

Mint látható a célokat többé kevésbé sikerült elérni, mivel fontosabbnak éreztem 30 év feletti korosztály véleményét megtudni az online vásárlással kapcsolatban, hiszen ezek a korcsoportok kevesebb időt töltenek az internet előtt, mint a fiatalok, így az ő vásárlási szokásaikat nehezebb megtudni. Természetesen ez nem jelenti azt, hogy a fiatalabb korcsoportokkal nem fogok foglalkozni, de elsődlegesen a két középső korcsoportról szeretnék beszélni. Kérdőívemben legelőször is azt szerettem volna megtudni, hogy a kitöltők hány százaléka vásárolt már online, mivel nem szerettem volna azt, ha úgy kapok válaszokat online vásárlással kapcsolatos kérdésekre, hogy a kitöltő még nem is vásárolt soha ilyen formában. Azonban ki kell, hogy emeljem, hogy az itt kapott eredmény rendkívül meglepő volt számomra.

„Vásárolt már valaha online felületen?”



33

Az utóbbi ábrán látható, hogy a kérdőívet kitöltők közül az emberek majdnem 95%-a vásárolt már online. Számomra ez egy váratlan eredmény volt, ugyanis a kérdőív készítésekor azt hittem, hogy körülbelül 60-70%-os arányt fogok kapni. Véleményem szerint ez azt jelenti,

³² Kérdőív 1. ábra (saját forrás)

³³ Kérdőív 2. ábra (saját forrás)

hogy az online vásárlás fogalma, már az idősebb generációk tudatában is megjelent, már nem csak a 16-25 éves korosztály az, aki rengeteg mindent rendel online. Az emberek elkezdtek igénybe venni ennek lehetőségét, melynek okaira rá is kérdeztem a következő kérdésekben. Az egyik kérdésben arra kérdeztem rá, hogy mi volt az indoka, érdeke az első vásárlásuknak. Több különböző válasz is érkezett, melyek közül természetesen volt 1-2 azonosság, de a sok kitöltő más és más indokot hozott fel. A legtöbb kitöltő elsősorban a kényelmet és az időtakarékossgát nevezte meg indoknak, ami véleményem szerint nyilvánvaló. Azonban a kitöltők közül van, aki azért vásárol online mert vidéken lakik és így egyszerűbbé válik számára a vásárlás, néhányan a nagy választékra hivatkoztak, amivel én magam is egyet tudok érteni. Emellett voltak, akik pénzsparolás miatt rendelnek online dolgokat, ugyanis állításuk szerint így olcsóbb a termékek megrendelése mintha fizikai boltban vásárolná meg. A főbb indokok közé sorolták még az országon belüli elérhetlenséget, ugyanis rengetegszer van olyan eset, hogy hiába találunk meg egy bizonyos terméket magyar oldalakon, az országon belüli boltokban mégsem elérhető, ezért külföldről kell berendelni és csak ilyen módszerrel tudjuk megvásárolni. Ezzel véleményem szerint csak az a probléma, hogy ez a folyamat a legtöbb ember számára bonyolultnak hangozhat első hallásra, valójában pedig nem az. Itt arról van szó, hogy vannak olyan áruházak, akik hiába árusítanak egy terméket azokból a legtöbbször nincsen a magyarországi raktáraikban ezért kell berendelni azt. Természetesen ez több időt vesz igénybe mintha csak elmennénk a boltba és megvennénk egy bizonyos cipőt, azonban érdemes körbe nézni, hiszen, ha online webáruházakban is megnézzük a választékot nagyobb az esély arra, hogy olyan terméket találunk, ami számunkra megfelelő. Azonban fontos odafigyelni arra, hogy az online rendelt termékünket melyik országból rendeljük, ugyanis csak az Európában belüli kereskedelem vámmentes, ha Európán kívülről rendelünk például egy 150 Euronál nagyobb értékű ruhát, akkor végösszegeként akár a dupláját is fizethetjük. Azonban online rendelésnél is kitaláltak különböző kikapukat, melynek segítségével el tudják kerülni, ezeket a nagy mennyiségű adókat. Véleményem szerint ez érthető, hiszen az online kereskedelem évről évre csak növekszik, ezáltal természetes, hogy kitalálnak ehhez hasonló dolgokat. A legnépszerűbb példa erre a „fizetés nélküli vásárlás” elsőre ez valóban furcsának hangozhat, azonban ez egy ténylegesen létező dolog, melynek lényege az, hogy az online oldalon eladott árut ajándékként jelöljük meg a szállítás esetén, ilyenkor a legtöbb esetben nem adóztatják meg a terméket. Ennek ellenére ez sem egy 100%-ban biztosított rendszer, viszont magánszemélytől való vásárlás esetén rengetegen használják ezt a módszert. Továbbá 22 euró alatt sem kell áfát, sem vámot fizetni, ugyanis ez alatt az ár alatt ingyenes, ezért is fontos, hogy tisztában legyünk ezekkel a dolgokkal ugyanis rengeteg

pénzünket menthetjük meg vele. Azonban ez még nem minden, éppen most volt szó 22 eurós határról ennek ellenére van egy másik törvény, ami az adózásra vonatkozik, amely szerint, ha az áfa értéke 10 euró alatt van akkor szintén nem kell kifizetnünk azt, ezen esetben 37 euróig áfamentesen rendelhetünk a Világ bármely pontjáról. Ezen érték felett azonban áfakötelesek vagyunk, 150 euro felett pedig már áfa és vámkötelesek is. Úgy gondolom rendkívül fontos, hogy minden ember tisztában legyen az online rendelés lehetőségeivel, ugyanis sajnos sok olyan esetet hallhattunk már, hogy „átverték egy ismerősünket online rendeléskor”, esetleg „nem érkezett meg a megrendelt áru”. Azonban ezeket az eseteket legtöbbször el lehet kerülni, léteznek olyan oldalak, ahol más webáruházak megbízhatóságát lehet ellenőrizni, különböző véleményeket olvashatnak róla. Pár hónappal ezelőtt rendkívül hasznosnak találtam ezt ugyanis, hónapok óta egy bizonyos cipőt szerettem volna megvásárolni, melyet végül egyetlen egy oldalon találtam meg, melyről végül kiderült, hogy a feltett képes és áruk nem voltak valódiak.

Scamadviser.com

The screenshot displays the Scamadviser.com interface for the website **canvassneakerstore.com**. At the top, it asks "is canvassneakerstore.com safe or a scam?" and shows a warning: "Suspicious website identified. Read the analysis." Below this, there are three main sections: 1) Trustscore: A shield icon with "56%" and a link "What is this?". 2) Reviews: A star rating system showing "Read 0 Reviews". 3) Voting: A "Leave your vote" section with three options: "Legit (0)", "Scam (0)", and "Sells fakes (0)". Below these is the "Risk Index" section, which shows a "High Risk" label and a horizontal bar chart ranging from "High Risk" (red) to "Safe" (green), with a "56%" mark in the yellow "Mediocre" zone. At the bottom, there is a "Share your opinion" section with a note: "If you want to warn other consumers, please check 'Also post on Facebook'." and "0 Comments". A "Sort by" dropdown menu is set to "Oldest".

34

Ezen az oldalon például minden egyes URL címet ellenőrizni tudunk. Egyszerűen csak a keresőbe be kell másoljuk az oldal nevét, majd ezután több információt is megkapunk róla, mint például van – e hozzá kapcsolódó SSL tanúsítvány, vannak – e az oldalhoz kapcsolódó értékelések, milyen magas az online tranzakciók száma, ismert – e a webáruház tulajdonosa, és még sok más egyéb dolgot megtudhatunk. „Az SSL tanúsítványok arra szolgálnak, hogy létrejöhessen egy biztonságos, titkosított csatorna a kliens és a szerver között. Bizonyos

³⁴ <https://www.scamadviser.com/check-website/canvassneakerstore.com> Letöltés dátuma: 11.22

információknak, mint a hitelkártya adatok, fiókbelpeléshez szükséges adatok és egyéb kényes információk átvitelének titkosítás alatt kell történnie, hogy kizárjuk az adatok kiszivárgását.”³⁵

Negatívumok, pozitívumok:

Negative highlights

- ✘ The identity of the owner of the website is hidden
- ✘ The Alexa rank (how much traffic) is rather low
- ✘ We did not find a lot of websites linking to this site
- ✘ We did not find reviews on popular review sites
- ✘ The server of the site has several low reviewed other websites

36

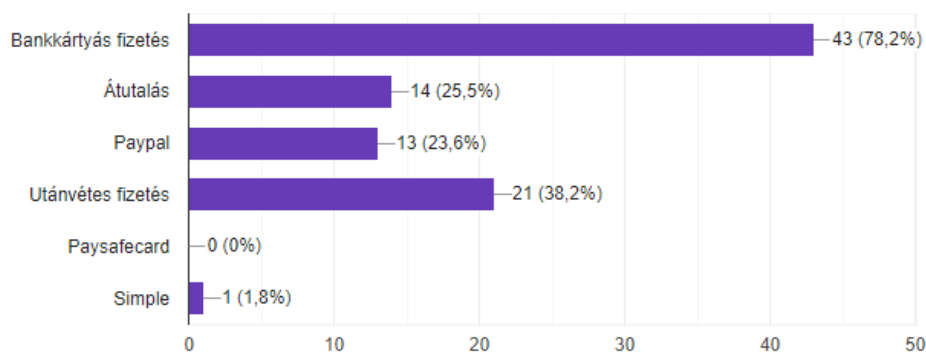
Positive highlights

- ✔ The site has been set-up several years ago
- ✔ We found a valid SSL certificate (source: [Xolphin](#))
- ✔ Online shopping features were detected ([use our shopping scam checklist](#))

37

Azonban mindezen tényezők ellenére a kitöltők által létrehozott statisztikát figyelembe véve megállapítható, hogy nem félnek az internetes vásárlástól. Ugyanis tudniillik, hogy évekkel ezelőtt a legtöbb magyar ember még mindig az utánvétes fizetést tartotta elsődleges módszernek. Ez azért érdekes mert a kérdőívet kitöltő személyek között, az emberek 78%-a a bankkártyás fizetést részesíti előnyben

Előnyben részesített fizetési módszerek online vásárlás során:



38

Véleményem szerint ez arra vezethető vissza, hogy különböző új biztonsági felületek jöttek létre, emellett az internetes tranzakciók száma rendkívül megnövekedett így a legtöbb ember egyre jobban belátja, hogy az interneten vásárolni nem lehetetlen, és nem az a jellemző, hogy átverik az embert. Legújabb biztonsági rendszer közé tartozik például a 3 lépcsős hitelesítés,

³⁵ Mi az az SSL tanúsítvány, és mire használjuk? <https://www.rackhost.hu/tudasbazis/online/webtarhely-online/mi-az-az-ssl-tanusitvany-es-mire-hasznaljuk/> 11.22

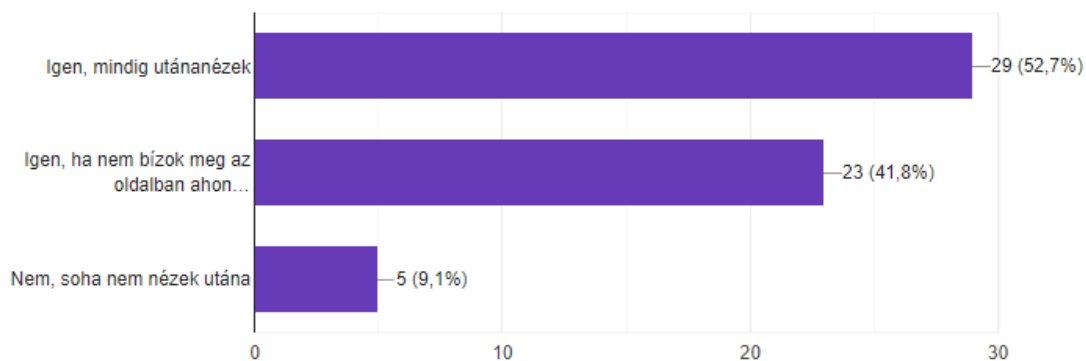
³⁶ <https://www.scamadviser.com/check-website/canvassneakerstore.com> 11.22

³⁷ <https://www.scamadviser.com/check-website/canvassneakerstore.com> 11.22

³⁸ Kérdőív 3. ábra (saját forrás)

amely 3 különböző faktor alapján próbálja beazonosítani például egy bankkártyatulajdonos tényleges személyazonosságát, az első faktor általában valamilyen jelszóra kérdez rá, a második lépésben valaminek a birtokában kell lenni, hogy azonosítani tudjuk magunkat például egy egyszeri visszaigazoló kódot kapunk a telefonunkra, a harmadik lépésben pedig a különböző biológiai faktorok tartoznak például a hang, ujjlenyomat, arc felismerése. Egy másik kérdésben arra kérdeztem rá a kitöltőktől, hogy utána szoktak – e nézni a weboldalnak ahonnan vásárolnak.

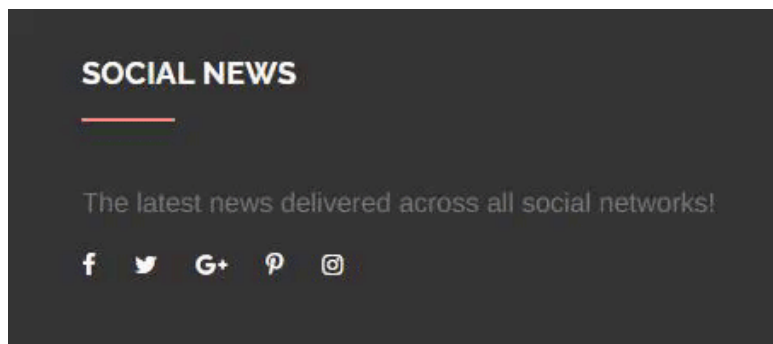
Online vásárlást megelőzően utána szokott - e nézni az adott weboldalnak?



39

Az utóbbi időben a különböző pénzhajhász oldalak rendkívül megsaporodtak, rendkívül sok olyan oldal elterjedése látható akik hamis adatokkal töltik fel az adatbázisukat, majd olyan hitelesítő rendszert kreálnak ami igazából semmire sem biztosít minket.

Online webshop social media felületei:



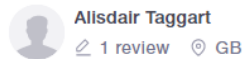
Ezen a GIF-en például az látható, ahogy egy online webshop által megadott social media felületeire próbálunk eljutni, azonban bármelyik gyorsikon amellyel ezt megpróbáljuk csak az oldal kezdőlapjára dob vissza. Ezenkívül a további elérhetőségeik mellett egyedül egy e-mail

³⁹ Kérdőív 4. ábra (saját forrás)

⁴⁰ Saját forrás GIF fájl

cím szerepel ami ugyancsak nem túl bizalomgerjesztő. Természetesen ezek után nem meglepő, hogy rendkívül sok rossz véleményt lehet olvasni az oldalról.

Trustpilot.com oldalon írott vélemények egyike:



Aug 8, 2020

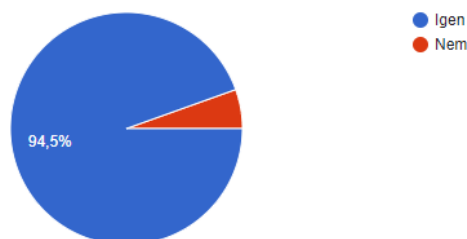
Avoid Rip Off

Bought a pair of Adidas shoes before reading the reviews for this website. Felt extremely foolish and immediately cancelled my credit card. Eventually a fake Versace base ball cap arrived from China. Avoid at all costs it's a scam.

41

Az online kereskedelem fellendülésével a „scam”⁴² oldalak is rendkívül elterjedtek, véleményem szerint rengeteg ember azért van rossz véleménnyel az online vásárlással kapcsolatban, mert egy ehhez hasonló oldalba futott bele, és ezek után természetes, hogy inkább nem vásárol újra az interneten keresztül. Persze ehhez is kell egy kisebb tapasztalat, hogy ezekbe a hibákba ne fussunk bele. Fontos, hogy próbáljunk odafigyelni a részletekre és legalább 2-3 különböző forrásból bizonyosodjunk meg arról, hogy a webshop amiről rendelni szeretnénk biztonságos. Ennek ellenére a kitöltők nagyon nagy része, megbízhatónak tartja az

Megbízhatónak tartja - e az online fizetést? Pl.: Átutalás, Bankkártyás fizetés?



⁴³ online fizetést. Magától értetődően ez a kérdőív létszámailag csak egy kisebb csoportot fed le, ezért is ez alapján nem lehet, azt a következtetést levonni, hogy az emberek nagyrésze megbízik az online vásárlásban. Azonban érdemes megfigyelni, hogy a kérdőív korcsoportja alapján nem csak a fiatalabb generáció az, aki megbízik ezekben, hanem olyan szülők, nagyszülők is akik egykor azt gondolhatták, hogy soha életükben nem fognak online vásárolni. Mivel az online webáruházak, webshopok térnyerése már egyértelművé vált, kérdőívemben még arra szerettem volna választ kapni, hogy az emberek mégis milyen

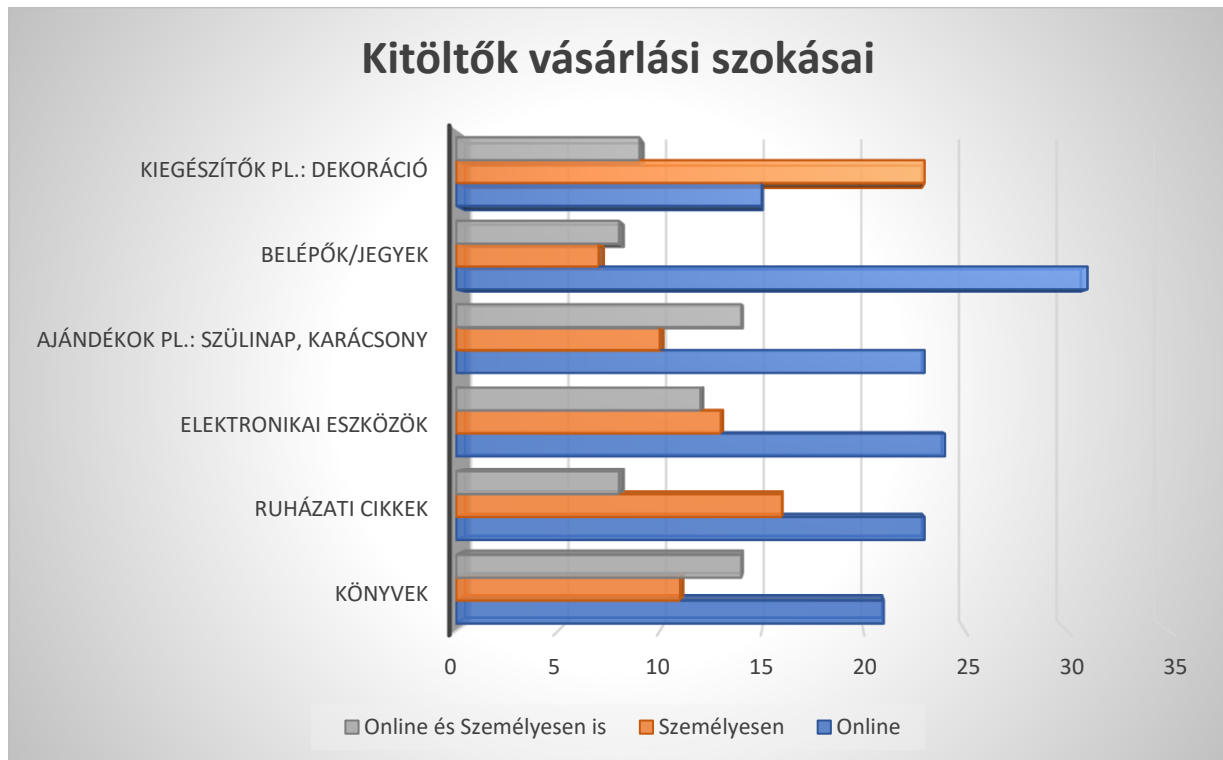
⁴¹ Trustpilot vélemények <https://www.trustpilot.com/review/sneakersstore.co.uk> 11.25

⁴² Az angol „scam” szó magyarul átverést jelent

⁴³ Kérdőív 5. ábra (saját forrás)

árucikkeket vásárolnak online, és melyek azok amelyeket inkább fizikai boltokban vásárolnak meg szívesebben.

Vásárlási szokások Online / Személyesen ⁴⁴



Mint az alábbi diagrammon látható a kérdőívben felsorolt hat termékcsoport közül öt szívesebben vásárolnak online mint személyesen. Ma már könnyűszerrel vásárolhatunk akár ruhánkat magunk számára, ugyanis rengeteg olyan kondíció van amely biztosít minket abban, hogy biztosan a megfelelő terméket kapjuk meg. Vegyük csak példának az AboutYou-t, az ember azt gondolná, hogy online ruhát vásárolni lehetetlen hiszen, fenn áll a lehetőség, hogy rossz méretet rendelünk, mégsem olyan mint amilyennek a képen elképzeltük, természetes, hogy nehezebb úgy megvásárolni egy ruhát anélkül, hogy láttuk volna. Azonban az AboutYou esetén például van arra lehetőség, hogy a megrendelt terméket teljesen ingyenesen visszaküldjük, és pénzvisszatérítést kérjünk a megrendelt termékünkért. „A csomagot a GLS futára felveszi Tőled egy adott napon egy adott időintervallumban a megadott címen. Ezt az ügyfélfiókon keresztül az aboutyou.hu weboldalon a "Rendelések" menüpontban, vagy a ügyfélszolgálatunknál telefonon vagy emailben kényelmesen kezdeményezheted ingyenesen.”⁴⁵ Véleményem szerint ez az egyik indok amiért az utóbbi pár évben nagyobb sikereket értek

⁴⁴ Kérdőívhez készített saját ábra

⁴⁵ About You visszatérítési folyamat <https://www.aboutyou.hu/h/visszakueldes-visszaterites/q-360014814279>
11.26

el, ugyanis ezzel a lehetőséggel rengeteg ember gátlásait feloldják, mivel továbbá nem áll fenn a félelem azzal kapcsolatban, hogy egy olyan termékért adott ki pénzt amit utána soha nem is tudna használni. Könyvvásárlás esetén egy gyors példának szeretném megemlíteni a Libri.hu oldalát. Feltételezni lehet, hogy mindenki hallott/vásárolt már a Libri üzleteiben, azonban a vírushelyzet tetőződése miatt az online vásárlás lehetősége egy rendkívül jó opció, amelyet nem sok más könyvesbolt biztosít, emmellett véleményem szerint mindenki tisztában van a bolt megbízhatóságával, ugyanis a köztudatban egyre jobban elterjedt az online és a fizikai platformja is. Mindezek felett különböző promóciókkal⁴⁶, törzsvásárlói kártyákkal,⁴⁷ magazinnal rendelkeznek, melyek mind elősegítik abban, hogy egyre népszerűbbé váljon. Természetesen ez nem jelenti azt, hogy mindenki lemondott a fizikai vásárlásról, ugyanis



vannak olyan emberek, akik szeretik átélni a könyvvásárlás élményét. Ennek ellenére a kérdőív kitöltők között mégis több ember vásárol könyvet online mint a boltokban, ennek indoka a vírushelyzet kialakulása lehet, de erre a kérdőív ehhez kapcsolódó kérdésében szeretnék kitérni. Manapság az elektronikai eszközök megvásárlására rendkívül sok lehetőség van online, tegyük fel egy kávéfőzőt szeretnénk venni karácsonyra. Hol lenne a legoptimálisabb megvásárolni azt? Megrendelhetjük egy kínai webáruházon keresztül, elmehetünk a Media Marktba fizikailag megvenni, vagy elmehetünk egy márkaboltba ahol csak ilyen készülékekkel foglalkoznak. Az első opció esetében lehetséges, hogy magas vámköltséggel érkezik meg a termék, esetleg hibás terméket kapunk és nincsen visszatérítés sem. A második és a harmadik opcióval véleményem szerint az egyedüli probléma az árral van, vegyünk példának egy jó minőségű kávéfőzőgépet márkát például a Delonghi-t. Egy magyar és egy német oldalt vettem viszonyítási alapként. Először megnéztem a német Amazon oldalát

⁴⁶ Libri.hu promóciós oldala 11.26

⁴⁷ Libri.hu további promóciók 11.26

Amazon.de ⁴⁸

De'Longhi Dinamica ECAM 350.55.B Kaffeevollautomat mit Milchsystem, Cappuccino, Espresso und Kaffee auf Knopfdruck, Digitaldisplay mit Klartext, 2-Tassen-Funktion, Großer 1,8 L Wassertank, Schwarz

Besuchen Sie den De'Longhi-Store

★★★★★ (1.669 Sternebewertungen) | 647 beantwortete Fragen

Amazon's Choice für "delonghi dinamica"

439,99 €

Kostenlose Lieferung. [Details](#)

Lieferung: **Dienstag, 1. Dez.**
[Siehe Details.](#)




Schnellste Lieferung: **Montag, 30. Nov.**

Bestellung innerhalb 20 Stdn.

Az alábbi képen látható, hogy jelenleg ezt a kávégépet 439,99 Euroért tudnánk megvásárolni ami körülbelül 158.000 Forintunkba kerülhet plusz emellé várható körülbelül két-három ezer forint szállítási költség. Ezek után próbáltam megkeresni a jelenlegi legolcsóbb árat a magyar boltok közül ezért felmentem az árukereső oldalára ahol több ajánlatot is találhatunk.

Arukereso.hu ⁴⁹

Kiemelt ajánlataink De'Longhi ECAM 350.55 B termékre Mi alapján válogatunk?

 ★★★★★ (111254 vélemény) MEGBÍZHATÓ BOLT Bolt infó	De'Longhi Dinamica ECAM 350.55 B (ECAM 350.55 B) AZ ORSZÁG BOLTJA	209 990 Ft + 890 Ft szállítási díj Raktáron	irány a bolt » alza.hu
 ★★★★★ (101035 vélemény) MEGBÍZHATÓ BOLT Bolt infó	De'Longhi ECAM 350.55 B Kávéfőző (ECAM35055B) BLACK FRIDAY MARATON folyamatosan frissülő akciókkal!MALL.HU	223 990 Ft + 1 100 Ft szállítási díj Raktáron	megvásárolom irány a bolt » mall.hu
 ★★★★★ (7506 vélemény) MEGBÍZHATÓ BOLT Bolt infó	De'Longhi ECAM 35055B Dinamica automata kávéfőző 15 bar, LCD kijelző (35055B) Több ezer termék boltunkban vagy szállítással raktárról	213 990 Ft Ingyenes Kiszállítás Szállítás: max 1 hét	irány a bolt » avplanet.hu

A különbség véleményem szerint óriási, ugyan azt a terméket 50.000 Forinttal kevesebért tudnánk megvásárolni. Persze ehhez az kell, hogy az emberek tisztában legyenek ezekkel a lehetőségekkel, ugyanis úgy gondolom Magyarországon még mindig sok olyan ember van, aki nem bízik abban, hogy ténylegesen ennyivel olcsóbban tud vásárolni. Egyszerűen elképzelhetetlennek tartják, és biztosan azt hiszik, hogy valamiféle csalás/hazuság van a háttérben. Nyilvánvalóan a szállítási időben lehet eltérés, de ezen kívül semmilyen hátránya nincsen annak, ha nem feltétlen a magyar oldalról vásárolunk. Természetesen ezzel nem azt szeretném kijelenteni, hogy a magyar oldalak rosszabb minőségűek, nem megfelelőek. Egyszerűen csak azt szerettem volna hangsúlyozni, hogy minél inkább tisztában vagyunk az online kereskedelmi platformokkal kapcsolatban, annál inkább juthatunk kedvezőbb lehetőségekhez ez esetben árakhoz. A kérdőívet kitöltők közül legtöbben különböző jegyeket, és belépőket vásárolnak online. Véleményem szerint ez egy olyan aspektusa az online

⁴⁸ Amazon.de ajánlatai [shorturl.at/iniQY](https://www.amazon.de/shorturl.at/iniQY) 11.26

⁴⁹ Aukereso.hu ajánlatai <https://www.arukereso.hu/kavefozo-c3174/delonghi/ecam-350-55-b-p346650848/> 11.26

rendszereknek ami a legjobban kihasználható. Gondoljunk csak bele, miért töltünk időt azzal, hogy elmenjünk jegyet vásárolni például egy vonatra, vagy akár moziba, színházba, ha sokkal egyszerűbben online is meg tudjuk ezt oldani. Több jó oldala is van ennek a lehetőségnek, de szinte majdnem minden digitalizációhoz köthető tevékenységnek ennek is vannak viszonylagos hátrányai hozzá köthető negatív tulajdonságai. Egyik leghasznosabb ilyen lehetőségnek tartom a telefonon lévő MÁV applikációt, amelynek segítségével tökéletesen meg tudjuk nézni, hogy honnan hová szeretnénk jegyet venni, milyen kedvezményeket vehetünk igénybe stb. Maga az applikáció nagyon egyszerűen működik, csak ki kell választanunk a kiinduló pontot és az úticélt, majd kiválasztjuk azt az időpontot amikor indulni szeretnénk, majd ezt követően egy online platformon fizetünk ahol kapunk egy QR kódos jegyet a telefonunkra a Kocsi és a helyjegy számmal együtt.⁵⁰ Az alábbi képen látható, hogyan néz ki az applikációban vásárolt jegy. A QR kód segítségével pedig könnyen leolvasható, emellett bizonyítható, hogy tényleg megvásároltuk a menetjegyet. Úgy gondolom



rengeteg ember életét könnyíti meg, hogy ehhez hasonló „találmányok” léteznek ugyanis nagyon sok olyan ember van aki minden nap közelekedik vonattal például akik vidéken élnek, de Budapesten dolgoznak. Természetesen egy ilyen online felület megjelenésének az is következménye lesz, hogy azok az emberek akik jegyárusként, vagy valami ehhez hasonló pozícióban dolgoztak, többé nem lesz állásuk. Továbbá rengeteg olyan szórakozási lehetőség is van ahol egyszerűbb megvenni előre a jegyet online mint például a helyszínen sorbaállni érte. Vegyük csak példának majdnem bármelyik Magyarországon megrendezett fesztivált, vagy a megrendezett bulik egy részét. Mindenki egyetért azzal, ha online vásárol jegyet akkor egyrészt olcsóbban hozzá tud

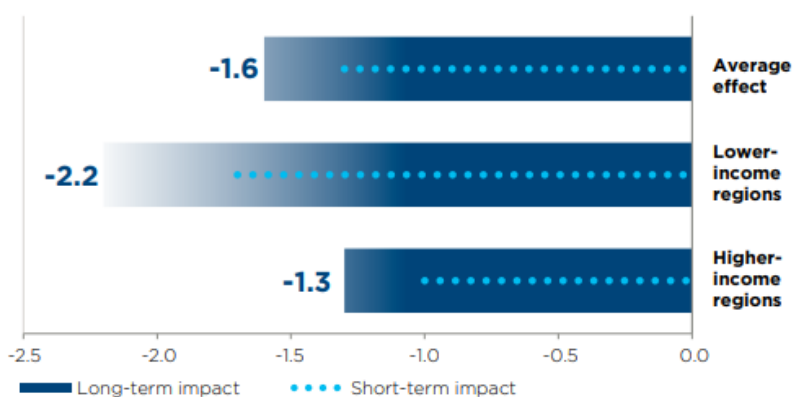
jutni ahhoz, másrészt nem kell az időt a jegyvásárlásra pazarolni. Természetesen egy – egy eseményre jobb érzés egy fizikai jegy tulajdonában lenni, nézzük meg példának azt, amikor valamelyik családtagunktól kapunk egy belépőt valamilyen koncertre, vagy akár színházi előadásra, operára stb. Később évek múlva visszagondolva egy fizikailag megvásárolt jegy sokkal jobb érzést hagy bennünk, mintha csak online vásároltuk volna meg azt.

⁵⁰ MÁV applikációs online vásárolt jegy, saját forrás

3.2 A robotok hatása a munkaerőpiacra

Ebben a bekezdésben, még részletesebben szeretném kifejtetni a robotizáció szerepét a különböző munkahelyekre. Miszerint milyen mértékben nő a munkanélküliek száma, milyen gazdasági növekedést hozhat ez a Világra tekintve, és még sok más ehhez kapcsolódó témát szeretnék bemutatni. Az elmúlt évtizedben a robotizáció fejlődése az egész Világ képzetét felülmúlta. Ahogy a robotok adottságai egyre jobban növekednek, úgy azon iparágak mértéke is egyre jobban növekszik akik megvásárolják és integrálják ezeket az intelligens robotokat. 2010 óta a piacon rendelkezésre álló robotok száma majdnem megkétszereződött, és az innováció lehetőségei a műszaki területeken rendkívül megnövekedtek. Az Oxford economics tanulmánya alapján ⁵¹ 2030-ra a robotok több mint 20 millió gyári munkahely lehetőséget váltanak ki az egész világban. Továbbá azt is megállapították, hogy 11 éven belül csak Kínában körülbelül 14 millió robotot terveznek munkába állítani. Jelenlegi állás szerint egy ipari munkába helyezett robot körülbelül 1,6 emberrel ér fel. Különböző kutatások kimutatták a robotok által létrehozott előnyöket termelékenység és gazdasági növekedés szempontjából, de számolni kell a hátrulatóival is, amelyek főleg a különböző országok szegényebb rétegeit érintenék. Az Oxford economics tanulmánya kimutatta, hogy az alacsonyabb jövedelmű régiókban, egy – egy robot elhelyezése az ipari szektorokban dupla annyi munkalehetőséget vesz el az emberektől, a magasabb jövedelmű régiókhoz képest.

Elvesztett munkahelyek száma.: ⁵²



⁵¹ Oxford economics, hogyan változtatják meg a robotok a világot <https://bit.ly/3qjkO7d> 11.29

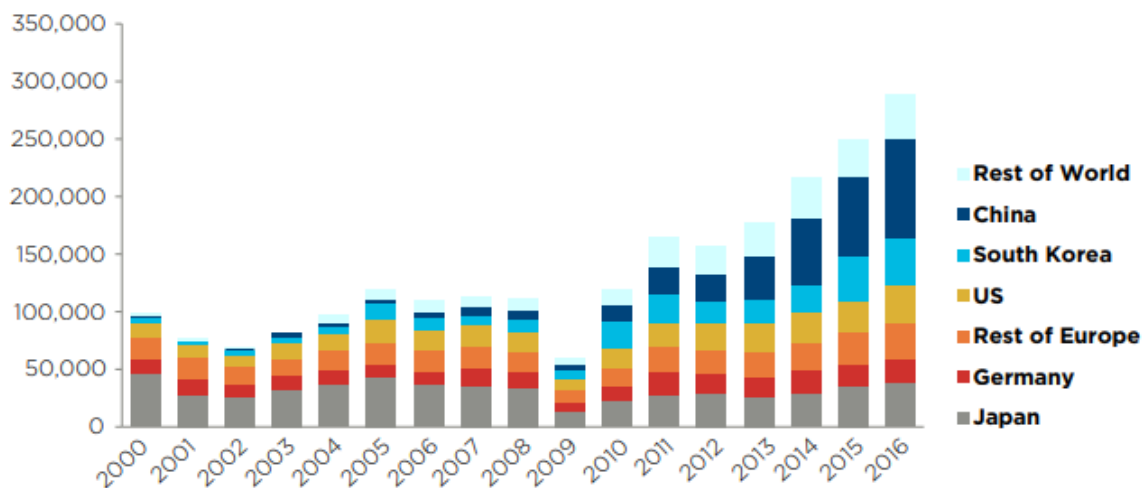
⁵² 11. ábra Oxford economics, hogyan változtatják meg a robotok a világot <https://bit.ly/3qjkO7d> 11.29

Ezen az ábra azt mutatja meg, hogy egy újonnan behozott robot hány munkalehetőséget venne el a gazdaságilag különböző régiókban. Miközben ezek a regionális változások különbözőek, a robotok jelenlétének növekedése által való pusztítás túlzásnak tűnhet. A kutatás kimutatja, hogy a robotizáció jelenlegi hulláma, elősegíti a termelékenységet és a gazdasági növekedést, létrehozva olyan új munkalehetőségeket, amelyek helyettesítik a robotok által megszüntetett munkákat. Például tegyük fel, hogy ezek a robotok rengeteg emberek által végzett feladatot helyettesítenek, de abban az esetben ha ezek a gépek nem működnek megfelelően akkor emberi kéz kell ahhoz, hogy ezeket megjavítsák. Rengeteg más ilyen terület jöhet létre ahol a robotok munkáját felül kell vizsgálni, valamilyen szinten koordinálni azt. Emellett elméletben azt is megállapították, ha a robotok telepítési folyamatát 30%-al növelnék, ami több mint a tervezett szám, akkor az globálisan 5,3%-os növekedést jelentene az egész világra tekintve. Ez a növekedés körülbelül 4,9 trillió dollárt jelent, amely kissé nagyobb mint Németország jelenlegi gazdasági mérete. Azonban ezen növekedések ellenére fontos kitekintnünk például a raktárházakban dolgozó emberekre, ugyanis hiába növekedne ilyen mértékben a GDP, ha rengeteg ember elvesztené az állását a robotok megjelenése miatt. Ezáltal azok az emberek akik egy ország, gazdaság irányelveinek meghatározásával kell foglalkozniuk, abba a dilemmába fognak ütközni, hogy habár a robotok növelik a termelékenységet, emellett még jobban kiéleznék a társadalomban lévő jövedelem egyenlőtlenséget. Az automatizáció sebessége egyre jobban regionális polarizációhoz fog vezetni a világ előrehaladottabb gazdaságaiban, mindazonáltal, hogy egyenlőtlenül osztja el az előnyöket és a költségeket. Ez a trend egyre és egyre intenzívebb lesz, ahogyan az automatizáció elterjedhet például a szolgáltató szektorban is. Amely még több kérdést fog felvetni az emberek számára, hogy mégis hogyan bírkózzanak meg, azzal a ténnyel, hogy rengeteg ember munkájának szerepét robotok vették át. **Embermentes termelés Olaszországban.: (forrás: 51-es lábjegyzet)**



Mint említettem az elmúlt évtizedben a robotok száma rendkívül megnőtt, körülbelül 4 év alatt annyi új robotot hoztak létre mint az azelőtt lévő 8 évben. Ezalatt az időszak alatt a robotizáció állománya új termelők felé tolódott el, legfőbbképpen Kína, és Korea áll a középpontban, de fontos megemlíteni Taiwant, Indiát, Brazíliát, és Lengyenlországot is. A mai álláspont szerint minden 3. újonnan működésbe hozott robot Kínában történik, így már a Kínában jelen lévő robotok körülbelül a világ 1/5-ét teszik ki, amely azért érdekes, mert 20 évvel ezelőtt ez a szám teljesen irreleváns 0,1% volt. Az elmúlt években pedig olyannyira növelte az előnyét, hogy 2017-re teljesen átvette a hatalmat a piac felett, egyedüli országgént a globális értékesítés 36%-át tudja magának a robotizáció piacán. Mindez azért meglepő, mert ez a szám 2016-ban még csak 30% volt.

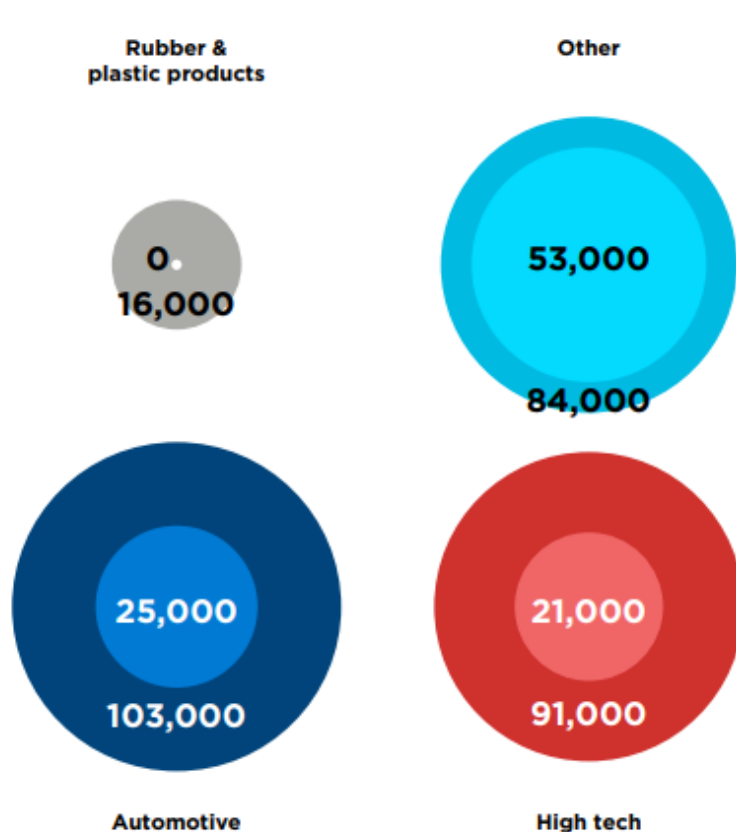
Robotok számának növekedése a világ különböző pontjain ⁵³



Az autóipar már hosszú ideje uralja a robotok felhasználási területét. Az önálló, és az elektromos járművek innovációja egyre inkább kifinomultabb gyártási technológiát igényelnek. Ezáltal felkeltette a keresletet új erősebb, és intelligensebb robotok iránt, hogy azok építsék meg ezeket a járműveket. Habár mostmár más feldolgozóipari területek is kimagasló szerepet töltenek be a robotfelhasználás terén. Például a robotok csúcstechnológia felhasználását illetően a 2000-es évekhez képest 2016-ra 20%-ról 31%-ra emelkedett, amely tükrözi a növekedést a többi ágazatban is, mind a robotok termelésbe való behozatalának integrálásában is. Ezenfelül egyre nagyobb szerepet kaptak műanyag, gumi termelésében, emmellett lassan az ital és élelmiszer gyártásban is nagyobb szerepet kapnak.

⁵³ 12. ábra IFR BLOG <https://ifr.org/blog> 11.29

Robotok integrálásának mértéke különböző szektorok alapján évekre bontva:



⁵⁴ Külső kör 2000-es évek

⁵⁵ Belső kör 2016 -

Habár a robotok felhasználása egyre növekszik a csúcstechnológiát illetően, szeretném bemutatni a KTPO ⁵⁶ autógyártó modelljét. Autótest bármilyen modellben és bármilyen változatban mindössze 77 másodpercenként. Szinte hihetetlennek hangzik, de a KUKA másnéven (Kuka Toledo Production Operations) ténylegesen megvalósította ezt, ám ahhoz, hogy ezt elérjék 259 robotot és 60.000 másik különböző eszközt kapcsoltak össze, hatékony monitoros felülvizsgáló rendszerekkel, és egy tökéletes törzsadat kezelő rendszerrel. Éveken át ez volt az egyik leghatékonyabb autótest gyártó folyamat ebben az iparban. A KUKA által használt robotok nem csak az autógyártás terén jeleskednek. Dél Olaszországban 3D nyomtatók segítségével naponta több ezer szűrőt készítenek a maszkokhoz. Az olasz Caracol-AM ezeknek nagy részét kórházaknak és különböző intézményeknek adományozza a vírus ellen védekezés érdekében. A koronavírus fertőzés kezdete óta az ilyen és ehhez hasonló védőfelszerelés iránti kereslet megemelkedett, de a 3D ⁵⁷ nyomtatás segítségével, tökéletesen el tudják látni ezeket az igényeket. Az alábbi ábra a fent említett „fehér autóváz” készítést

⁵⁴ IFR tanulmányok <https://ifr.org/case-studies/industrial-robots> 11.29

⁵⁵ IFR tanulmányok <https://ifr.org/case-studies/industrial-robots> 11.29

⁵⁶ 13.ábra <http://ktpo.org/> 11.29

⁵⁷ 3D nyomtatással a koronavírus ellen <https://ifr.org/case-studies/industrial-robots/with-3d-printing-against-the-coronavirus> 11.29

mutatja be. A „Body in white” kifejezés azokra az autóvázakra vonatkoznak, melynek részei már tökéletesen össze lettek illesztve, azonban még nincsenek kifestve, és nem kapcsolódik hozzá semmilyen motor.

Jeep® járművek body in white készítése robotok által: ⁵⁸

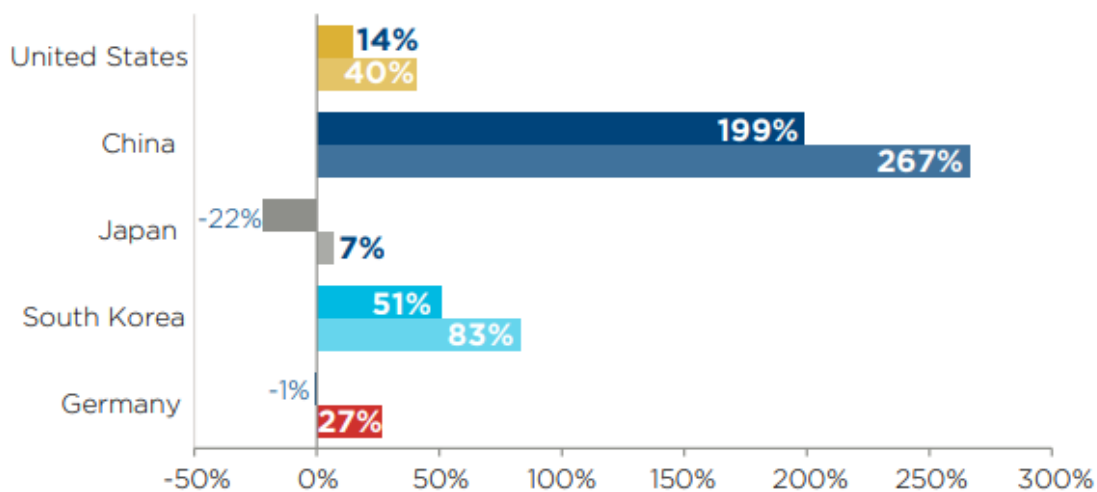


De mi még az oka ezenfelül a robotok emelkedő áradatának? A sokfél hasznosításuktól eltekintve ezek a rendszerek sokszor költséghatékonyabbana működnek, mintha embereket alkalmaznának. Évről évre egyre erősebb mikrochipeket hoznak létre, magasabb élettartalmú robotokat tudnak létrehozni, ezáltal a robotok használatát illető előnyök egyre jobban növekednek. Mint korábban említettem a robotok felhasználási köre egyre növekszik, manapság már nem csak az autógyártásban lehet felhasználni ezt a technológiát, ugyanis ezeknek a gépeknek a precizitása, kifinomultsága egyre magasabb ezáltal más szektorokban ⁵⁹ is felhasználhatóak. Emellett a mesterséges intelligenciának köszönhetően, tapasztalatot tudnak szerezni, és döntést hozni más robotok által összegyűjtött információk alapján.

⁵⁸ Body in white készítés <https://ifr.org/case-studies/industrial-robots/industry-4.0-with-KTPO> 11.29

⁵⁹ Oxford tanulmány IFR alapján készített dokumentum: <https://ifr.org/case-studies/industrial-robots> 11.29

Robotok felhasználásnak mértékének növekedése a különböző szektorokban.^{60 61}



Tehát ezek a fejlesztések lehetővé tették a robotok számára, hogy más szektorokban is megjelenjenek, felhasználhatóak legyenek. Tehát ezek a fejlesztések lehetővé tették a robotok számára, hogy más szektorokban is megjelenjenek, felhasználhatóak legyenek. Összefoglalva melyek azok az ágazatok területek, amelyre a robotika hatással lehet? „*A robotika magába foglalja az ellenőrző, észlelő, az érzékelő- és a működtető szerkezetek (például szenzorok, fogókarok stb.), valamint az összes többi technika integrálását a számítógépes (kiber-) fizikai rendszerekbe. A robotika már elektronikai, gépészmérnöki, mechatronikai kompetenciákat is igényel.*”⁶² A robotok által átvett munkahelyek száma egyre csak növekszik. Minden évben egyre több ember veszíti el a munkahelyét, mert robotok által olcsóbban lehet őket helyettesíteni. Természetesen a vállalatok számára, és a gazdaság számára ez egy kedvező dolog, de fontos figyelembe venni a robotika által létrehozott társadalmi elégedetlenséget. Az MI rendszerek és a robotok hatása a mai világra könnyen összefüggésbe hozható az egykori ipari forradalommal ugyanis a koncepció nagyon hasonló. A munkások egy része akik gyárakban dolgoznak, elvesztik a munkahelyüket ezáltal elégedetlenek lesznek. Véleményem szerint fontos lenne mérlegelni, hogy milyen mértékben robotizálják ezeket a szektorokat. „⁶³*A mesterséges intelligencia áttételesen is hatással lehet a gazdaságra: a monetáris politika iránya, a bankok vezetőinek stratégiája gépi segítséggel, adatelemzéssel kiszámíthatóbbá*

⁶⁰ 14. ábra Sötét szín: Autógyártási szektor

⁶¹ Világos szín: Egyéb Szektorok

⁶² Mező Ferenc, Mesterséges Intelligencia http://real.mtak.hu/102842/1/MI_2019_1_009_Mezo_Mezo.pdf 12.03

⁶³ Mező Ferenc, Mesterséges Intelligencia http://real.mtak.hu/102842/1/MI_2019_1_009_Mezo_Mezo.pdf 12.03

válik, ezzel összefüggésben a bankok már nem a pénzre vigyáznak leginkább hanem az adatokra, s kincset érnek az adatokat nyereségesen kezelő banki algoritmusok.”

4.0 Összegzés

Szakedolgozatom célja az volt, hogy betekintést nyújtsak a digitalizáció, és az e – kereskedelem által létrehozott gazdasági, és társadalmi változásokba. Emellett a dolgozat fontos vázának tartottam azt, hogy olyan dolgokat mutassak be, amely legfeljebb az elmúlt évtizedre vezethető vissza, ezáltal biztosítva azt, hogy a szakedolgozatomban jelenleg is releváns információk, ábrák szerepelnek. Másodlagos célnak az internet által okozott pozitív, és negatív hatásokat szerettem volna bemutatni. Dolgozatom során különböző feltevéseket, hipotéziseket állítottam fel, amelyeket szakirodalmi hivatkozásokkal, és különböző statisztikai ábrákkal próbáltam indokolni, bizonyítani. Az egyik ilyen hipotézisben azt írtam le, hogy a munka jelenlegi köztudatban létező fogalma közeljövőben belül meg fog változni. Jelen kutatás megerősítette, hogy a robotok egyre nagyobb mértékű használata miatt a népesség egy része elveszíti a munkahelyét ⁶⁴ ugyanis költséghatékonyabb robotokkal helyettesíteni néhány emberek által elvégzett feladatot. Mélyinterjúmban többször is kitértem az internet által létrehozott új munkalehetőségekre, mint például a közösségi média menedzser és ilyen ehhez hasonló pozíciók, amelyek azért jöhettek és jönnek létre, mert az internet egyre nagyobb hatással van az emberek életére. Összességében azt lehet kiemelni, hogy a digitalizáció és az e – kereskedelem hatásai jelentősen érezhetőek a mai világban, a távolság fogalma megváltozott, az internetes kereskedelem által az embereknek több lehetőségük van a saját szükségleteik kielégítésére. Biztosan rengeteg olyan terület van, amelyet érint a digitalizáció azonban a dolgozatomban mégsem kerül említésre, azonban ez azért van, mivel a szakedolgozatom témája rendkívül sokoldalú, ezáltal a dolgozat mérete és mélysége korlátozza ezeket a lehetőségeket. Az mindenképpen nyomatékosan látszik, hogy a társadalom a világ paradigmaváltása előtt áll. A változás hatásai számtalan pozitívum mellett negatív jelenségeket is mutatnak, mélyinterjúmban való válasz alapján ilyen jelenségnek tekintem például az emberek egymástól való fizikai elidegenülését, habár az internet pozitívumaként tekinthető az egyszerűbb kapcsolattartás, ismerőseinek, családtagjaink könnyebb, gyorsabb elérése. Az a jelenség egyre erősebben megfigyelhető, hogy például a fiatalabb generációk számára a fizikai kontaktus egyre inkább elhanyagolható, ugyanis sok ember számára az

⁶⁴ 52-es lábjegyzetre való hivatkozás

interneten töltött idő sokszor jobb élmény, mintha ténylegesen végeznének valamilyen tevékenységet a való világban. A mélyinterjúban való vizsgálat alapján kijelenthető, hogy ezt a tényt nem lehet teljesen rossznak vagy jónak elkönnyvelni, egyszerűen arra van szükség, hogy mérlegeljük az egyik és a másik oldalt is. Ma a világ szinte minden híre azonnal eljut bárhova. Megváltoznak a struktúrák, az emberi kapcsolatok, technológiák. Ezek a radikális változások megváltoztatják az emberi, társadalmi, és hatalmi kapcsolatokat. Érintőlegesen áttekintve különböző szakirodalmi olvasmányokat, statisztikai adatokat, elemzéseket a változásokkal kapcsolatos benyomásaim a következők.

- Emberi kapcsolatok:

Hihetetlen módon közel kerülnek az emberek az elektronikus rendszerekkel egymáshoz. Mint említettem a földrajzi távolság a kapcsolattartásban, szinte már semmilyen mértékben nem dominál, és ez a jövőben még jobban erősödni fog. A rengeteg pozitívum mellett gondot okozhat a kapcsolatok elsekélyesedése, a személyes kontaktus hiánya. Az új világ átrendezi az emberi viszonylatokat. Valóban rengeteg embert ismerünk akkor, ha 5000 instagram követőnk van, vagy 2000 ismerősünk van facebookon? Mint említettem ezek a változások elidegenedéshez is vezethetnek, amely súlyos társadalmi problémává nőheti ki magát, azonban fontos figyelembe venni azt a tényt, hogy ezen platformok nélkül rengeteg olyan kapcsolat sem alakult volna ki, amely pozitív hatással van az életünkre. Vegyük példának a vállalatok közötti kapcsolattartást, vagy azokat az embereket, akik az internet által leltek új barátokra.

- Munkavállalói változások:

A munkahelyek jelentős száma átalakul. A gépesíthető, automatizálható területek munkavállalói egyre inkább gondba kerülnek. A szakdolgozatban vizsgált szektorok között azonban vannak olyan területek, melyek kevésbé vagy egyáltalán nem gépesíthetőek. Elsősorban ide sorolnám a szolgáltató szektor különböző ágazatait. Jelenleg elképzelhetetlen, hogy egy fodrász, kozmetikus, villanyszerelő, vízszerelő feladatát valamilyen robotizált folyamat lássa el. Azonban a szakdolgozatban vizsgált más szakirodalmak alapján kijelenthető, hogy a robotok felhasználási területe már túlmutat az autógyártáson. Vegyük példának a különböző vállalatok vezetőit, akiknek munkáját nagy mértékben segítheti egy robotizált folyamat, például különböző adatelemző folyamatok esetén. Vagy azokat a banki vezetőket akik programok, gépek segítségével találják ki különböző gazdasági stratégiákat. A home-office munkavégzés valószínűleg terjedni fog. Ez egyik oldalról kényelmes a

munkavállalóknak, és költségmegtakarítást eredményez a munkáltatóknak. A munkavállaló megtakarítja az utazási időt, a munkaadónak meg nem kell költséges munkahelyet, irodát fenntartani, bérelni. Természetesen nem minden munkaterület végezhető el ezzel a fajta munkavégzéssel, de a változás nyertesei valószínűleg a magasan képzett, informatikai területén biztonságosan működő munkavállalók lesznek.

- Társadalmi változások:

Ma már a hír, információ közkinccs, így mindenki élhet vele. Egy társadalmi megmozdulás is elsősorban az interneten való szerveződést jelenti. Az információ terjedése felgyorsult, ha a világ bármely pontján történik bármilyen kritikus dolog, akkor percekben belül már tudhatunk róla akár több ezer kilométer távlatában is. A szakdolgozatban lévő kutatásokból kiderült, hogy manapság az emberek még az eddignél is többet használják az internetet. Amiből következtethetünk arra, hogy ma már szinte semmi nem leplezhető el, mindig minden kiderül. Ma már szinte mindennek hírértéke van, szinte nincs olyan dolog az interneten amiről ne találunk egy cikket, információt. Persze az már más kérdés, hogy a hírek valóságtartalma a „megmondóemberek” sugallata szerint változhat. A rengeteg hírből kihámozni a tényleges igazságot egy fárasztó feladat, ezáltal az emberek többsége nem foglalkozik ezekkel a dolgokkal. Azonban nem csak az információ terjedési sebessége változott meg. Különböző statisztikák alapján még igazolható, hogy az online tranzakciók száma még mindig növekszik. Ezáltal a vállalatok akik csak fizikai formában árusítják a termékeiket hátrányban vannak azokkal a vállalatokkal szemben akik egyszerre több platformon is jelen vannak. A Zebra tanulmánya által is kimutatott, hogy azok a vállalatok akik több platformon vannak jelen, nagyobb arányban tartják meg a fogyasztóikat.

- Politikai, gazdasági változások

Az informatika, a digitális társadalom meghatározó lett a politika, és a gazdaság területén is. Aki uralja az információt az tudja befolyásolni a társadalmat jó és rossz irányba is. Az, hogy valakinek igaza van, és alapvetően okos már kevés a boldoguláshoz. Különösen izgalmas az egyes generációk kapcsolata a digitális világgal. Ki olvas ma már el egy párt programot? A rövid ütős hírek befolyásolják a véleményeket. Legyen az álhír, vagy a valóságnak megfelelő hír. A fiatalabb generációk véleményvezéreket látnak maguk előtt. És rengeteg vélemény formálódik át azáltal, amit a közösségi média oldalakon látnak. Vegyük példának az AboutYou kampányát, eleinte úgy próbáltak beférkőzni a köztudatba, hogy ismertebb influencereket béreltek fel az oldaluk reklámozására, promótálására. Ez esetben egy jól

működő platform megismertetésére használták fel az influenszerek „erejét”, azonban ennek ellenkezőjére is teljesen alkalmas lehetett volna.

- Hatalmi struktúrák változásai

A digitális változások átrendezik a világ hatalmi struktúráit. Kína előretörése a digitalizációban, robotikában át pozicionálta a helyét a világban. Napokban történt esemény az Örmény-Azeri háború. Ott az azeriek földi irányítású robotrepülőgépek bevetésével verték meg az ellenfelüket. Vagyis a technológiai fölényre egyszerűen nem volt ellenszere az örményeknek. A szakdolgozatban bemutatott eredmények azt mutatják, hogy Kína gazdasági előrelépése még nagyobb mértékben fog növekedni. Ennek legfőbb oka az, hogy egyre több pénzt fektetnek a robotizációba, amely bizonyítottan növeli az éves GDP nagyságát.

- Szabadidő:

A technológia, robotizáció a munkavégzés átalakulásával jelentős szabadideje szabadul fel az embereknek. Franciaországban és általában nyugat Európában ⁶⁵ már a munkaidő csökkentés, 4 napos munkahét is előtérbe került. A felszabadult idő hasznos eltöltése a modern társadalmakban esetenként problémát jelent. Ez lehet az egyik indok az újonnan kialakult internetes tevékenységekre, amelyeknek valójában nem sok értelme van, de szórakoztató és időigényes cselekmények. Ide sorolnám a tiktokos videók készítését, vlogkészítést, ezeknek a trendeknek a népszerűsége megfigyelhető Amerikában, azon belül is a gazdagabb rétegekben. A kényelmesebb életforma előnyei mellett észlelhetők társadalmi eltorzulások is, egyre magasabb alkohol, kábítószer fogyasztás már a fiatalabb generációk körében is. Azonban ebben az új helyzetben előtérbe került a sporttevékenység is mint a szabadidő eltöltés formája. A futás, edzés, fitness klubok, edzőtermek látogatása tömegessé vált. Ezzel ellentétesen széles körben terjed az e – sport is, amikor az interneten keresztül vesznek részt különböző versenyeken. Úgy gondolom az e – sport által betöltött szerep egyre jobban fog növekedni az évek során, ugyan hazánkban még nagyon gyerekcipőben jár, egyes országokban már nagyon nagy életteret adnak ennek az új tevékenységnek.

- Bankvilág, pénzvilág

A banki pénzügyi döntésekben is egyre inkább szerepet játszik az automatizált döntés. Egy banknak benyújtott hitelkérelem elbírálásában a szubjektív szempontok jelentősen

⁶⁵ Jöhet a 4 napos munkahét? https://www.napi.hu/nemzetkozi_gazdasag/munkahet-negy-nap-javaslat-nemetorszag-europa.711998.html 12.05

csökkentek. Az ügyfél által megadott alap adatokat egy formalizált rendszerbe táplálja a banki ügyintéző és a megkapott pontszám alapján döntenek el, hogy a kérdéses projekt finanszírozható – e banki forrásból.

- Konklúzió

Hasznos lehetne, ha a vizsgálatot kiterjesztenénk az e – sport által létrehozott társadalmi, gazdasági változásokra, ugyanis a társadalomra és a gazdaságra való hatásai évről évre növekednek. Az általam felvázolt és különböző elemzésekkel megtámasztott értékelésből kitűnik, hogy egy nagy technológiai, társadalmi változási folyamatnak vagyunk szemtanúi. Az információ ma már mindenkié, a folyamatok átláthatóak és egyre gyorsabbak lesznek. Talán ezek a jelenségek hozzájárulnak a társadalom jólétének növekedéséhez.

5.0 Forrásjegyzék

Ismeretlen szerző, Dropshipping <https://matebalazs.hu/dropshipping.html>

Aranyossi, Juhász, Értékteremtés E-kereskedelemmel, 2013 http://unipub.lib.uni-corvinus.hu/1372/1/vt_2013n11p16.pdf

Kontor, Kiss, Fehér, Digitalizáció hatásai
<https://ojs.lib.unideb.hu/IJEMS/article/view/5663/5327>

Ismeretlen szerző <https://www.statista.com/statistics/265153/number-of-internet-users-in-the-asia-pacific-region/>

Koi Tamás, Online kiskereskedelem hírek <https://www.hwsz.hu/hirek/60102/e-kereskedelem-online-ertesites-gki-arukereso-felmeres-statisztika.html>

Ismeretlen szerző https://hu.wikipedia.org/wiki/Gener%C3%A1ci%C3%B3s_marketing

Kozák T. –Neszmélyi Gy. I. (2018): Trendek, trendváltások a kereskedelemben. JURA, Pécsi Tudományegyetem Állam-és Jogtudományi Kar, 24 (2) 468–481. 09.21

Jing Wang, New freeshippo stores) <https://www.alizila.com/freshippo-store-formats-cater-to-different-consumer-needs/>

Simple pay, GYIK <https://www.simple.hu/gyakran-ismetelt-kerdesek>

INVSP, INVSP research in omnichannel shopping
<http://www.prweb.com/releases/2016/05/prweb13407516.htm>

Zebra Studies, Reinventing the supply chain)

https://www.zebra.com/content/dam/zebra_new_ia/en-us/solutions-verticals/vertical-solutions/retail/vision-study/fulfillment-vision-study-report-en-us.pdf

IKEA, konyha dizájn <https://www.ikea.com/us/en/planner/configurable-room-kitchen/>

IKEA Japán PAX szekrény tervező <https://www.ikea.com/jp/en/planner/pax-planner/>

Intelistyle, 5 példa omnichannel élményre <https://www.intelistyle.com/omnichannel-retail-best-examples-fashion/>

Oasis üzletlánc <https://www.oasis-stores.com/>

Ismeretlen Szerző, A jövő korszerű digitális oktatási és módszertani lehetőségei)

http://real.mtak.hu/114863/6/real_7IKTSzekci_lektorlt_javtott_ksz.pdf

Ismeretlen szerző, Franciaország helyzete <http://ee.france.fr/hu/news/koronavirus-covid-19-franciaorszagi-helyzet>

Guang-Zhong Yang, ProfileBradley J. Nelson, ProfileRobin R. Murphy, Howie Choset, Combating COVID-19)

https://robotics.sciencemag.org/content/5/40/eabb5589?utm_source=hootsuite&utm_medium=facebook&utm_term=&utm_content=70dbe3a9-520f-49c9-b2f9-e037afd23eba&utm_campaign=General

Pratik Jahkar, China fights back <https://www.bbc.com/news/technology-51717164>

Ismeretlen Szerző, A jövő korszerű digitális oktatási és módszertani lehetőségei)

http://real.mtak.hu/114863/6/real_7IKTSzekci_lektorlt_javtott_ksz.pdf

IVSZ, Digitális mintaiskola projekt <https://dpmk.hu/2018/01/08/hozzaferhetoek-a-digitalis-mintaiskola-projekt-ajanlasai/>

Ismeretlen szerző, Szolgáltatás architektúra fogalma

https://hu.wikipedia.org/wiki/Szolg%C3%A1ltat%C3%A1sorient%C3%A1lt_architekt%C3%BAra

Ismeretlen szerző, <https://www.scamadviser.com/check-website/canvassneakerstore.com>

Mi az az SSL tanúsítvány, és mire használjuk?

<https://www.rackhost.hu/tudasbazis/online/webtarhely-online/mi-az-az-ssl-tanusitvany-es-mire-hasznaljuk/>

Ismeretlen szerző, <https://www.scamadviser.com/check-website/canvassneakerstore.com>

Trustpilot vélemények <https://www.trustpilot.com/review/sneakersstore.co.uk>

About You visszatérítési folyamat <https://www.aboutyou.hu/h/visszakueldes-visszaterites/q-360014814279>

<https://www.libri.hu/> promóciós oldala

Amazon.de ajánlatai shorturl.at/inIQY

Aukereso.hu ajánlatai <https://www.arukereso.hu/kavefozo-c3174/delonghi/ecam-350-55-b-p346650848/>

Oxford economics, hogyan változtatják meg a robotok a világot <https://bit.ly/3qjkO7d>

IFR BLOG <https://ifr.org/blog>

IFR tanulmányok <https://ifr.org/case-studies/industrial-robots>

<http://ktpo.org/>

3D nyomtatással a koronavírus ellen <https://ifr.org/case-studies/industrial-robots/with-3d-printing-against-the-coronavirus>

Body in white készítés <https://ifr.org/case-studies/industrial-robots/industry-4.0-with-KTPO>

Oxford tanulmány IFR alapján készített dokumentum: <https://ifr.org/case-studies/industrial-robots>

Mező Ferenc, Mesterséges Intelligencia

http://real.mtak.hu/102842/1/MI_2019_1_009_Mezo_Mezo.pdf

Jöhet a 4 napos munkahét? https://www.napi.hu/nemzetkozi_gazdasag/munkahet-negy-nap-javaslat-nemetszag-europa.711998.html

5.1 ábrajegyzék

1. ábra Internet felhasználók a Világban, régiók szerint
2. ábra Tracking ID rendszer bemutatása saját forrással
3. ábra Legnépszerűbb online divat boltok Németországban értékesítés szerint
4. ábra Alibaba.com árbevétele az utolsó 10 évben
5. ábra Tömegközlekedés mértéke Kínában, különböző városok szerint
6. ábra Okostelefon használók száma Angliában korcsoportok alapján
7. ábra Leltári Pontosság 3 ágazat szerint
8. ábra Vásárlási Modellek: Ma – 2023
9. ábra Koronavírus esetek száma világszerte január 8. – október 18.
10. ábra Munkahely elvesztések száma a koronavírus által az autóiparban
11. ábra Elvesztett munkahelyek száma
12. ábra Robotok számának növekedése a világ különböző pontjain

13. ábra Robotok integrálásának mértéke különböző szektorok alapján évekre bontva

14. ábra Robotok felhasználásnak mértékének növekedése a különböző szektorokban

6.0 Mellékletek

Mélyinterjú:

Q: What do you think about the role of digitalization? is it good or bad

is it good or bad? -> depends on part of population

people who can afford pc, phones, internet -> its good

people who cannot afford those things -> rather bad

example: school during corona

bc: not everyone has money, webcam, mic etc. -> government should try to make the perks of digitalization accessible to everyone

perks of digitalization:

look up information on the internet -> information is more accessible, real time information

Q: So do you think if ppl are more and more dependant on electronic stuff isnt it bad for our health?

its never good to be too dependent on sth -> my observation: people see their mobile devices as an 'extension of themselves', which is rather bad

worst/bad case scenario: google is hacked. we depend on google for everything, all of our data is somehow connected to google -> very bad scenario bc our privacy and information can be shared with everyone

try to make use of digitalization, but not become too attached or dependent on it on a personal level = use digitalization in a 'smart' way

Q: So what do you think of parents who partly, completely remove the opportunity the use of electronic devices for their children

the meaning of digitalization and electronic devices changes over time -> at the moment it is important to teach your children how to make use of electronic devices, bc it is a skill that is needed everywhere <-> digitalization is moving forward and is still going to be relevant in the future. however, 20 years ago, when digitalization still wasn't a thing, it was understandable to deny the use of electronic devices bc it just wasn't necessary/needed

important part: teach your children how to use the internet in a 'smart' way -> not become overly obsessed with social media/internet (to the point where you compare yourself with others (in an unhealthy way) or believe information without questioning the sources), but use it smartly (for example to make a change in sth that you genuinely believe in, keep in touch

with people that you normally wouldnt be able to see physically, gather information from trustworthy sources)

more perks of internet: new hobbies (make videos), share your hobbies with others and reach an audience, find and befriend people with the same interests as you

Q: Illiterate ppl... How should we help people to understand these types of things? Do you think we should bother helping them if they dont want to?

first thing to do: teach them the importance of digital literacy. a lot of old people think it is not necessary to know how to use digital means and focus on the bad things, but they also ignore the perks that the internet and electrical devices can have (making appointments, ordering things when for example youre old and you cant move around that much physically any more)

literacy: ability to understand/read

reason is: we cannot help people that dont want to be helped, so if old people deny that it is important, no matter what we do, we cannot help them

Q: Do you think there is a connection between the knowledge someone has and how much they use digital devices?

if you still want to ask some questions you can just text them to me!! ;w;

if youre somebody who likes to learn more about things/gather more knowledge, then the probability of you using your digital device to look up more information on things is probably very high too. naturally, if you use a digital device and social media/news websites, you will be exposed to more information/different points of views on things, whereas someone who doesnt use the internet probably doesnt have that much exposure (except of they read newspapers, books etc)

i would say: there is a connection between how much knowledge someone has and how they use digital devices

if you use it to watch a lot of stupid things!! then youre not going to expand your knowledge

Q: Do you think that its harmful for teenagers between age of 12-22 that they meet less in person with each other? because they use electrical devices instead? to keep in touch

I think it would be harmful if they didnt meet each other anymore at all, since for a lot of people being able to physically spend time with each other is important to feel connected to their friends/loved ones. humans need to stay in touch with others or have the feeling of belonging somewhere; its just that every human achieves that feeling through different means. example: lockdown during corona (a lot of people get depressed staying at home for a couple of weeks even if they get to talk to their friends online, whereas others dont have a problem staying by themselves for months)

socializing on the internet is not the same as socializing in real life and therefore isnt a replacement!!

Q: Do you think it would be great if companies would change their structure relating to working in an office or working home? Do you think it would be a good or bad thing if MORE people would work in home office even when the COVID-19 pandemic is over?

I think its important to separate your working space and your personal space, because otherwise it can lead to burnout for a lot of people (for example freelancers). it is possible to set specific times at which your work starts and ends, but it can be good and important to even physically separate those times, however, not everyone as an extra room at home to set as their designated working space, and so in those cases a separated workplace can be helpful. whats good about working from home: its also important to notice that being able to work from home can still be very time efficient tho, bc that way nobody has to commute to their workplace and back home. some people also work better when alone or in quieter environments, which is not always possible when in a shared office with other humans.

Q: Do you think digitalization will change the way how people work today?

yes; and the change is already very apparent in our current present!! it just takes one look at social media and other online platforms to be able to see how many gobs have been created and keep being generated through the growing use of the internet; jobs such as social media managers and influencers and youtubers and streamers wouldve never existed if it werent for the growing importance and usage of the internet

Q: Do you think that every people should have a normal job going to an office, or forming a company or work there? Or do you think it's okey that people can make money for living sitting in front of their PC at home?

its totally okay to earn money by 'sitting in front of your pc at home'!! if you earn money by doing that, then it's because there are people who are willing to give you money for it aka there is a market which you cater to. even before streaming and digitalization became relevant, office jobs werent a must for one person to experience what 'real' work feels like. assuming that there is only one way of 'real' work is a very close minded thing to think imo if there is a an easier or more fun way to earn money than by doing an office job, i see no problem with pursuing such a career.

