

# Digitális Krónika

a digitális ökoszisztéma által kínált nemzetközi jó gyakorlatok az egyéni, társadalmi és gazdasági jólét elősegítésére


I. évfolyam 10. szám: 2020. július 13.

## Tartalomjegyzék

I. 7 nap – 7 digitális válasz .....	2
Spanyolország .....	2
Csehország .....	2
Amerikai Egyesült Államok .....	2
Kína .....	2
Amerikai Egyesült Államok .....	3
Dél-Korea .....	3
International Telecommunication Union .....	3
II. Körkép – Újranyitva / újra nyitva a világ(?) .....	3
Digitális trendek és gyakorlatok a turizmus fejlesztésére és biztonságossá tételére .....	3
III. Fókuszban .....	10
DIGITÁLIS FOGYASZTÓVÉDELLEM: Hamis értékelések, valódi csalódás .....	10
DIGITÁLIS KOMPETENCIÁK: Megújuló digitális tudást és készségeket minden európai polgárnak 2025-re! .....	12
DIGITÁLIS RENDEZVÉNYEK: A hibrid már majdnem olyan mint az élő – mégis kevesen élnek a modellben rejlő lehetőségekkel az igazgatásban .....	14

## I. 7 nap – 7 digitális válasz

### Spanyolország




A Spanyol Kereskedelmi Kamara 15 olyan területre hívta fel a Kormány figyelmét, amelyeken a szabályozás felülvizsgálatát, [hatékonyabb szabályozás kialakítását javasolja a gazdaság digitalizációjának elősegítésére](#). A közigazgatási eljárásokra, valamint a távoktatásra vonatkozó jogszabályok felülvizsgálata mellett kiemelten fontosnak tartják – többek között – egy új távmunka-szabályozás megalkotását is, amely a jogalkalmazás eddigi bizonytalanságainak tisztázása mellett olyan ellenőrzési jogokat is biztosítana a munkáltatók számára, amely az újszerű munkavégzési forma jellegzetességeihez jobban igazodik.

### Csehország


[Online jogalkotási platform](#) indult Csehországban, amely a nyilvánosság számára is elérhetővé teszi a minősített iratoknak nem minősülő döntés-előkészítési dokumentumokat, valamint a Kormány, illetve a törvényhozás részére előkészített jogszabály-tervezeteket. Az állampolgárok, valamint a vállalkozások az oldalon végigkövethetik egy-egy joganyag útját a javaslat megszületésétől a végső döntésig.

### Amerikai Egyesült Államok



Jelentős ökológiai lábnyomot is hagyhatnak az MI fejlesztések: [egy nyelvészeti MI létrehozása és „betanítása” akár 35 000 kg szén-dioxid-kibocsátással is járhat](#), ami kétszerese annak mennyiségnek, amit egy ember élete során kilélegez. A Stanford University, a Facebook AI Research és a McGill University új közös fejlesztésével előre felmérhető, mennyi energiát igényel majd egy MI-fejlesztési folyamat, hogyan ütemezhető időben az energiaszükséglet, és mindez mekkora szén-dioxid kibocsátással jár. Az értékelés alapján könnyen kalkulálható, hogy a fejlesztés megfelelő szervezésével hogyan csökkenthetők a káros hatások, valamint megéri-e a fejlesztést egy megújulóenergia-központtal kapcsolni.

### Kína



Július 8-án hivatalos közleményben jelentette be a kínai DiDi vállalat, hogy stratégiai megállapodást kötött a kínai jegybank digitális valutákkal foglalkozó kutatóintézetével. Az új együttműködés keretében [közös tanulmányozzák a digitális jüan alkalmazásával kapcsolatos innovációkat, és tesztelik a felhasználási lehetőségeket](#) a smart travel, azaz az „okos utazás” területén.

A DiDi vállalatnak jelenleg kb. 550 millió felhasználója van a személyszállítás, a közösségi kerékpározás, sofőrszolgálat, autóbérlés, és más területeken, valamint több tízmillió sofőrnek biztosít munkalehetőséget.



## Amerikai Egyesült Államok

[Hálózat kutatási módszerekkel vizsgálják](#) a USC Viterbi School of Engineering Ph.D. hallgatói a koronavírus mutációjának lehetőségét. Az általuk kifejlesztett modell (ún. súlyozott multifraktális gráf) elősegítheti nem csupán a vírus fejlődésének és terjedésének jobb megismerését, hanem a hatékony ellenszer előállítását is.

## Dél-Korea

Kiberbiztonsági- és [fintech-startup központot](#) nyitott Dél-Korea Szingapúrban. A K\_Startup Centre elnevezésű intézmény célja a szingapúri piac iránt egyre inkább érdeklődő dél-koreai startupokat segíteni az ottani piacra lépésben.

Hasonló központot hozott létre a kkv-kért és startupokért felelős dél-koreai tárca Svédországban és Finnországban is.



## International Telecommunication Union

5 év alatt mintegy 9,2 millió tonnával nőtt az e-hulladék mennyisége a világon: ez 2019-ben már 53,6 millió tonnát tett ki [az ITU jelentése](#) szerint. Bár a világ lakosságának közel háromnegyede olyan országban él, ahol az elektronikai hulladék kezelését valamilyen módon szabályozzák, a keletkező hulladék mennyiségének mégis csak töredékét, 17,4%-át hasznosítják újra.

Az ITU vezetése szeretné elérni, hogy 2023-ra az újrahasznosítás aránya világszinten legalább 30%-ra növekedjen.

# II. Körkép – Újranyitva / újra nyitva a világ(?)

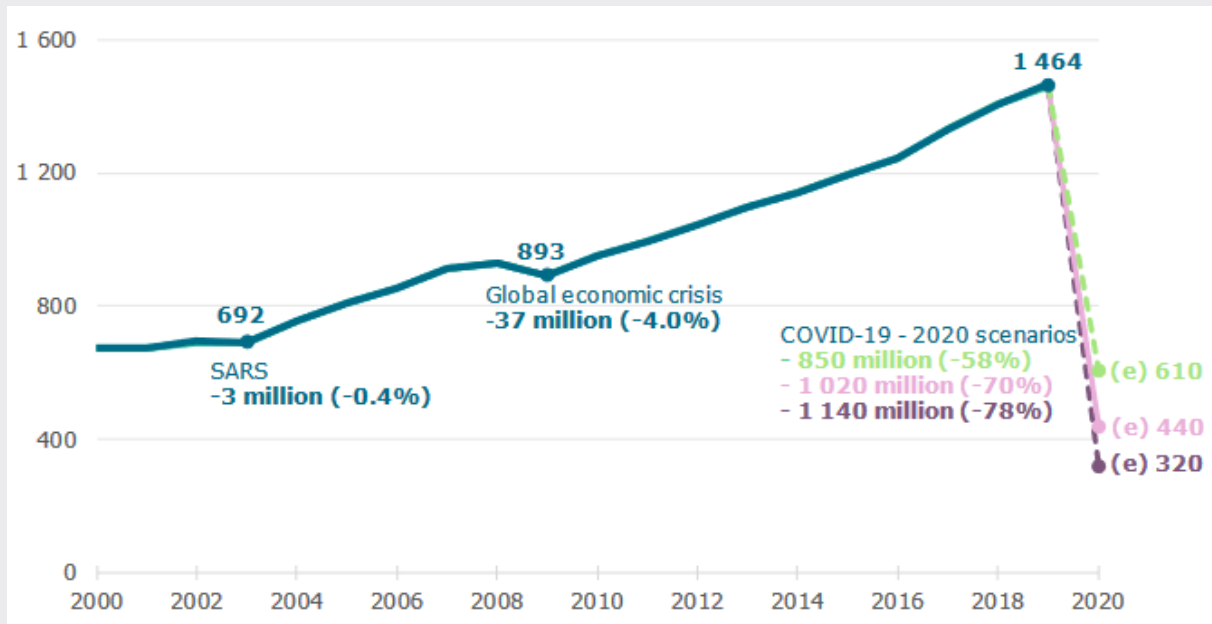
## Digitális trendek és gyakorlatok a turizmus fejlesztésére és biztonságossá tételére

2020. március 14-én gyakorlatilag leállt [a magyar GDP 10,5%-át](#) kitevő iparág: a turizmus is. Míg 2019 rekordév volt az ágazat számára, félő, hogy a 2020-as is az lesz – azonban sajnos negatív értelemben.

A világ valamennyi országában ez a veszély fenyegeti a turisztikai szektort, a hatások pedig messze túlmutatnak a kieső vállalati és nemzetgazdasági bevételeken. A kevesebb turista ugyanis nem csupán alacsonyabb szállodai kihasználtságot, kevesebb étterembe járó, szórakozni vágyó utazót jelent: a vendéglátóhelyek a forgalom visszaesésével kevesebbet vásárolnak a helyi termelőktől, el kell bocsátaniuk később nehezen, vagy egyáltalán nem

pótolható alkalmazottakat, forrás hiányában pedig elmaradnak majd az őszre vagy jövőre tervezett felújítások.

A kínálat csökkenése hosszútávon ellehetetleníthet egy olyan meghatározó nemzetgazdasági iparágat is, mint a turizmus. A Turisztikai Világszervezet számításai szerint, ha július folyamán teljesen fel is oldják a nemzetközi személyforgalom korlátozásait, az utazók száma akkor is **hússzor(!) akkorát csökken majd idén**, mint a 2008-es gazdasági világválság hatására.



1. ábra – a nemzetközi idegenforgalom (millió fő) alakulására vonatkozó forgatókönyvek a Turisztikai Világszervezet, az UNWTO részéről az utazások júliusban, szeptemberben, vagy decemberben való lehetővé válása mellett

Az utazási korlátozások teljeskörű feloldására még ugyan várni kell (sőt, a koronavírus-járvány második hullámától tartva egyre több ország rendel el ismét szigorúbb határzár intézkedéseket), az új kihívások azonban mind erőteljesebben a felszínre hozzák a technológiai innovációk – szélesebb körű – alkalmazásának igényét is.

A digitalizáció a turizmusban ma nem csupán versenyelőnyt, hanem **a működés alapvető feltételét is jelenti**: az elmúlt hónapokban teret nyerő új megoldások célja immár nem csupán a turizmusban rejlő lehetőségek jobb kihasználása, hanem a vendéglátás és a szálláshelyek biztonságosabbá tétele – többek között a belföldi igénybevevők számára is.

## Újra felfedezni a világot – biztonságosabban

A Turisztikai Világszervezet 2020. májusában tette közzé azon [iránymutatásait](#), amelyek célja

- az iparágat sújtó válságból való kilábalás elősegítése,
- a bizalom megteremtése, valamint
- technológiai és működési innovációkon keresztül a globális turizmus digitális átalakulásának felgyorsítása.

Az ajánlások a biztonsági és védelmi protokollok, az ellenőrzési eljárások mellett kiemelten kezelik a **turisztikai szolgáltatások digitalizálását, a munkatársak digitális kompetenciáinak fejlesztését** is.

Ennek keretében felhívják a figyelmet többek között az **online képzéseikre** is; a szervezet havonta 8-10 [webinariumot](#) is tart (júliusban például eddig a jó vállalkozásfejlesztési gyakorlatok mellett az adatelemzési módszertanok turisztikai használata volt a téma), valamint [online képzési felületet is létrehozott](#), ahol fizetős és ingyenes kurzusok egyaránt elérhetők.

Az UNWTO ajánlások szintén kiemelten kezelik az olyan, fokozott adatbiztonságot nyújtó technológiákat és alkalmazásokat, mint a Hi Card, amely [adatlánc technológiákkal képes az egészségügyi információkat tárolni](#), valamint igazolni azokat szállodák vagy éppen egészségügyi intézmények felé. A felhasználók az információkkal többek között a fertőzésmentességüket tanúsíthatják, amely egyaránt fontos lehet mind a vendégeknek, mind az iparági dolgozóknak.

[Online akadémiát](#) indított az iparág szereplőinek a **Magyar Turisztikai Ügynökség és a Magyar Turisztikai Szövetség Alapítvány** is. A kezdeményezés a turizmusban, illetve rendezvényszervezésben érdekelt vállalkozásoknak, munkavállalóknak biztosít információs, e-learning, valamint az újrakezdést támogató szakmai anyagokat. Az oldalon található tartalmak regisztrációt követően díjmentesen elérhetők, ezzel is támogatva a vállalkozásokat a válsághelyzetben.

A [European COVID-19 Travel Alliance](#) nagy európai turisztikai vállalatok közössége, amelynek tagjai közös adatgyűjtést kezdtek annak érdekében, hogy **együttműködésük támogassa az utazókat a célállomások közötti választásban, és lehetővé tegye számukra, hogy megalapozott döntéseket hozzanak**. A szövetség tagjai, valamint a hozzájuk csatlakozó szervezetek információkat gyűjtenek egy-egy ország és régió utazási jellemzőiről, valamint a tervezett desztináción fennálló korlátozásokról a különböző szolgáltatások (vendéglátás, utazás, szállások stb.) vonatkozásában. A turisztikai vállalkozások az adatokat megjeleníthetik ügyfeleiknek készült termékeiken (weboldal, alkalmazás stb.) is.

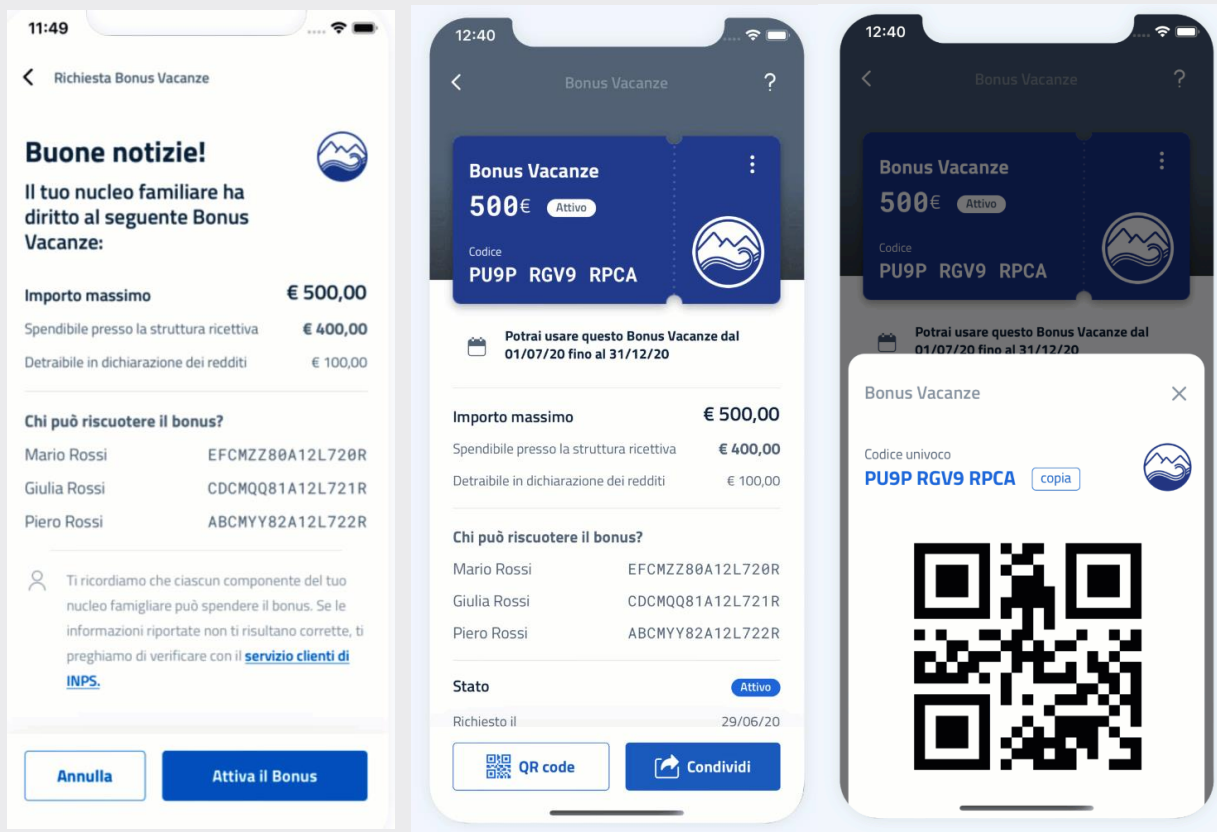
## Digitális eszközök a turizmus fellendítésére

Olaszországban [a Kormány utalványokat biztosít a családok számára](#) az iparági szereplők segítése érdekében, amelyeket szálláshelyeken (szállodákban, kempingekben, ifjúsági szállásokon) használhatnak fel. A kedvezményt online, **a közigazgatási ügyintézésre szolgáló alkalmazáson keresztül lehet igényelni** július 1. és december 31. között, mértéke pedig a felhasználók számától függ (az egyedülállók 150 eurót, míg egy háromtagú család már 500 eurót kaphat).

Amennyiben az igénylő nem személyesen kívánja felhasználni a vouchert, a „Megosztás” funkcióval keresztül könnyedén továbbíthatja a kupont megtestesítő QR kód másolatát olyan családtagjainak, akik nem rendelkeznek hozzáféréssel az alkalmazáshoz.

Az olaszhoz [hasonló kedvezményt biztosít többek között Csehország](#) is – az online (is) igényelhető kedvezmény 4.000 koronát (mintegy 50.000 forintot) tesz ki, amelynek feltétele **legalább 5 éjszakás tartózkodás, valamint különböző helyi szolgáltatások igénybe vétele.**

Németországban lehetővé tették [az elektronikus bejelentkezést a szálláshelyeken](#): az eddigi



2. ábra – képernyőfotók az olasz Kormány IO alkalmazásából történő utazási kedvezménykuponok igényléséről; io.italia.it, 2020.

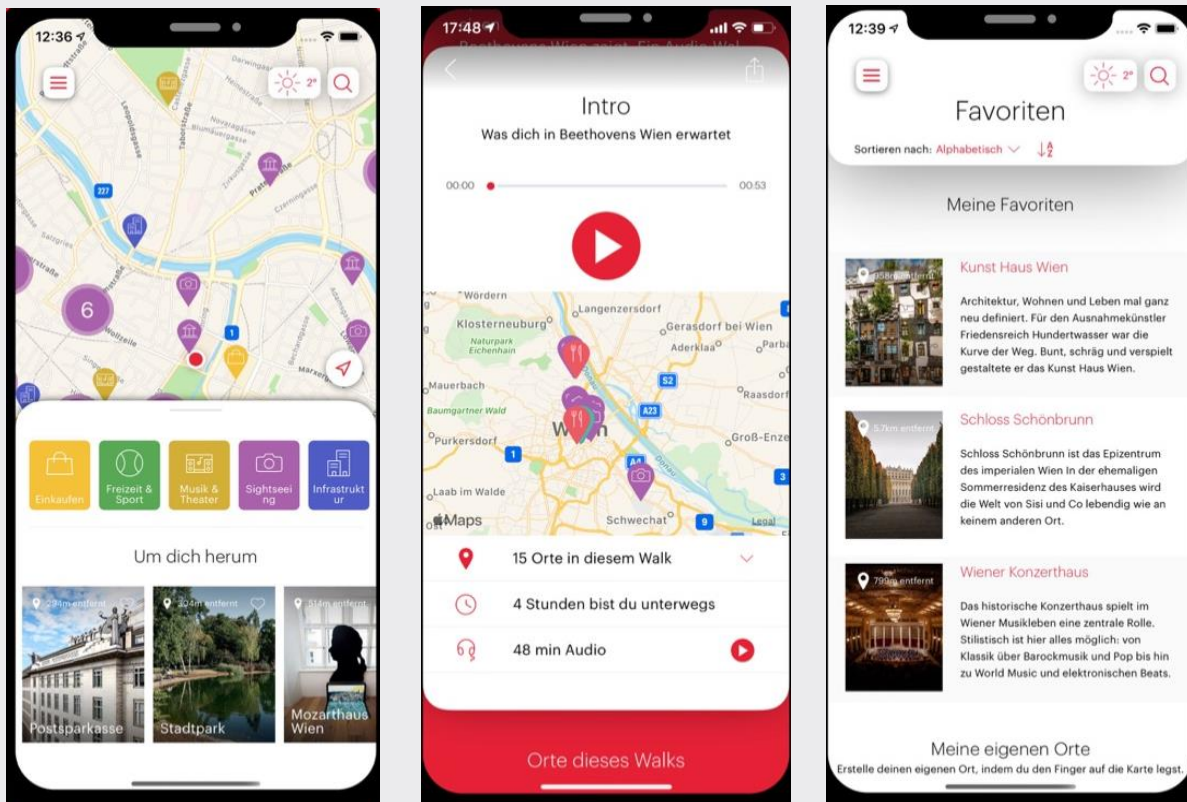
papír alapú, kötelező nyomtatványokat felváltó elektronikus megoldásokkal elkerülhető a személyzet és a turisták közötti személyes érintkezés, ami hozzájárul a hotelek biztonságos újraindításához.

Ugyanakkor **nem csupán biztonsági célokat szolgál az intézkedés**: a Szövetségi Statisztikai Hivatal adatai szerint a check-in-enként megspórolt 3-4 perc évi mintegy **50 millió euró** megtakarítást eredményez a cégek számára, ha pedig ehhez hozzáadjuk az évi 150 millió papír alapú bejelentőt, az ezekről való lemondás további **100 millió euró körüli költségcsökkentést eredményezhet nemzetgazdasági szinten.**

Bécs a **Vienna City Card (VCC) továbbfejlesztett változatával és egy új idegenvezető alkalmazással készült fel az újraindításra. Ivie**, a digitális bécsi idegenvezető alkalmazás személyre szólóan ad tippet a város felfedezéséhez: felhívja a figyelmet a közelben található szabadidős tevékenységekre, és témaspecifikus városnézéseket állít össze, de akár a nyilvános illemhelyekhez is el tudja vezetni a felhasználókat. Külön hangsúlyt kapnak az alkalmazásban **a távolságtartás jegyében szervezett kültéri programok**; pl. Beethovent a középpontba állító, vagy éppen a „modern Bécs” tematikájú séták.



A VCC kártyákat kiegészítő digitális felület (Experience Edition) szintén kapcsolódik az alkalmazáshoz, és azon keresztül hozzáférhető kedvezményeket kínál – a turisták mellett – a helyiek számára is. A kezdeményezéseket ugyanis a bécsiek több, mint egyötöde is annyira jónak tartja, hogy szívesen töltené el a nyári vakációját megszokott környezetében, a mégis új élményeket kínáló digitális eszközök felhasználásával.



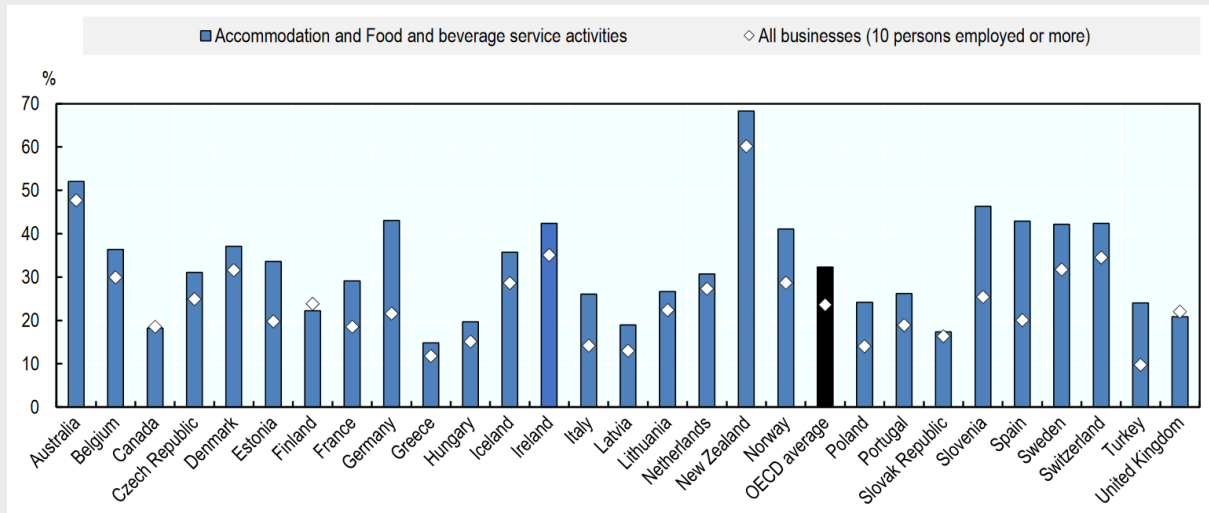
3. ábra – képernyőfotók az Ivive alkalmazásból, AppStore, 2020.

Bécs ezek mellett innovatív médiakampányokat is indított a külföldi turisták megnyerésére. Számos zenei világsztár mondta el a [Bécsnek címzett üzeneteit](#), elindították a [#ViennaFromMyWindow](#) kihívást az Instagramon, valamint közösségi média kampányt fűztek fel [Mietzi, az óriásmacska köré is](#). Formabontó, [díjnyertes, sok milliós megtekintést elérő kisfilmet is készítettek](#) a városról, illetve tablettel felszerelt segítők járkák az utcákat, hogy információt és támogatást nyújtsanak a turistáknak.

## A turizmus digitális transzformációja

A járvány hatásai, valamint az ennek nyomán teret nyerő érintésmentes megoldások igénye olyan digitalizációs ugrást kényszeríthet ki a szektorban, ami talán a jelenleginél kedvezőbb helyzetben is időszerű lett volna, hiszen általuk jelentős hatékonyságnövelés is elérhető.

Az OECD felmérése alapján ugyanis a turisztikai vállalkozások a legtöbb országban csak a többi vállalkozással hasonló mértékben éltek az e-kereskedelemben rejlő lehetőségekkel a szolgáltatásaik értékesítése terén: ez összességében mégis alacsonynak mondható ahhoz képest, hogy **bár a szolgáltatások igénybe vétele fizikailag történik, az értékesítés legnagyobb része elektronizálható.**



4. ábra – a e-kereskedelmi értékesítés lehetőségét használó turisztikai és egyéb vállalkozások aránya 2018-ban; OECD, 2020.

Az [elektronikus értékesítés ösztönzésén messze túlmutató fejlődési trendek azonosíthatók mára a turizmusban](#): a **digitális asszisztensek** széles körű használata pl. segítheti a hotel szolgáltatásainak igénybevételét vagy az étteremben való rendelések lebonyolítását, a személyzet tagjai **saját belső alkalmazáson keresztül kommunikálhatnak egymással**, továbbá a bejelentkezési folyamatok felhő-alapúvá tétele gyorsítja azt, és csökkenti a feldolgozás erőforrásigényét, hatékonyabbá teszi a dokumentumok visszakeresését. A fejlesztések a működési optimalizáció mellett ugyanakkor a fokozott biztonság megteremtésének lehetőségét is magukban hordozzák.

Az [Adrenaline Rush](#) oldalon világszerte mintegy 7.000 kültéri programból lehet választani – a vadvízi evezésen keresztül a többnapos túrelőtúrákon át a városi biciklizésig. A programok nem csupán újszerű turisztikai élményeket, de **a tömegszerű turistalátványosságok alternatívájaként biztonságos, szabadtéri kikapcsolódást is kínálnak**. Az oldalon a programok értékelése mellett tevékenység-csoportok, valamint saját edzettségünk szintje szerint is választhatunk programokat, és azok többsége **rendkívül rugalmas keretek mentén módosítható** (akár 24 órával a kezdés előtt is).

Nemcsak érintésmentes, hanem **érintkezésmentes vendéglátást** tesz lehetővé a [VenueLytics](#) fejlesztése, amely nem csupán a hotelekbe, szállodákba történő bejelentkezéshez biztosít digitális felületet, hanem szinte valamennyi egyéb szolgáltatás igénybevételére is. Az alkalmazáson keresztül **a vendégek ételt rendelhetnek, időzíthetik a szobatakarítást, fizethetnek a szolgáltatásokért, de a kérdéseikre is azonnali választ kapnak az MI-alapú rutinoknak köszönhetően**. A megoldás képes kiváltani a fizikai kulcskártyákat,



szobakulcsokat, intézi a parkolást és figyelemmel kíséri a vendégek elégedettségét is; gyakorlatilag emberi beavatkozás nélkül szervezve a vendéglátást, amely hozzájárul a felhasználói élmény és bizalom növekedéséhez is.

Hasonló fejlesztések valósultak meg a békés-megyei Körösladányban is. A [Smart Hotelben](#) a foglalástól a vendégek beléptetésén át a fizetésig a **vendéglátás minden fázisa automatizált**. A vendég érkezéskor például a mobiltelefonjára letöltött applikáción keresztül kapott virtuális kulccsal tud belépni a zárt parkolóba, a recepcióra, illetve a szobába is.

Nem csupán bosszantók, de idén veszélyesek is a túlszűfolt **strandok**; ezek elkerülésére a németországi Scharbeutzban olyan érzékelőket szereltek fel, amely [képes ellenőrizni a strandokon megjelenők számát](#), az egyes szakaszok zsúfoltságát pedig színkódokkal jelezni. Ha pl. több mint 600 ember gyűlik össze egy 150 méteres szakaszon, a rendszer jelez – nem csupán az ott tartózkodók számára, hanem egy alkalmazáson keresztül már a strandra igyekvőknek is, a jelzés alapján pedig a további belépők elől lezárásra kerülnek az adott strandszakaszok.

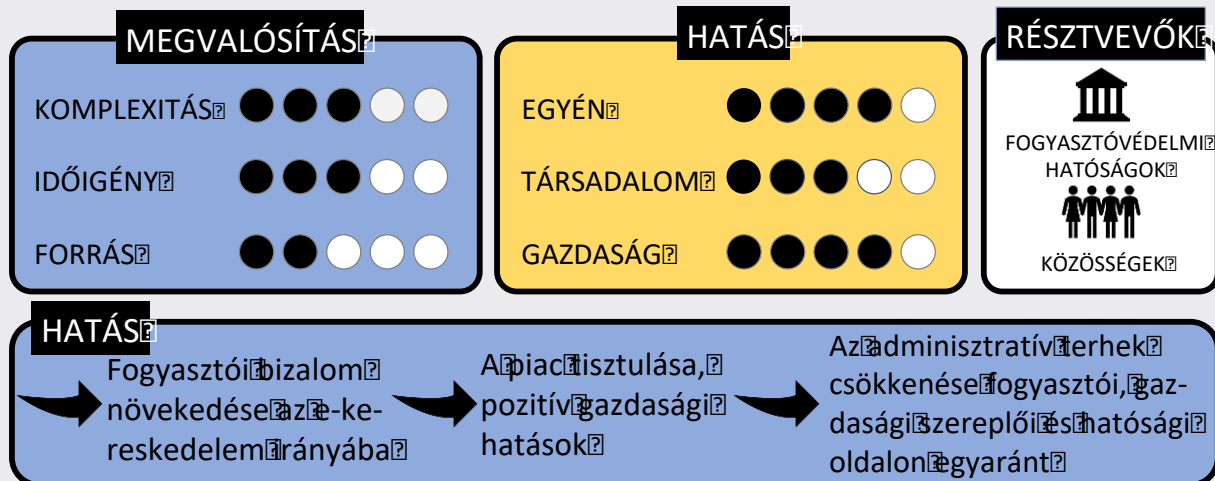
A **turizmust és a helyi vállalkozók fejlődését kezeli egységesen** az Egyesült Királyság [Explorer's Road](#) kezdeményezése. A 300 mérföldes, a skót határtól Londonig vezető turistaút célja olyan desztinációk bekapcsolása az idegenforgalomba, amelyek egyébként alacsonyabb látogatottsággal bírnak: így csökkenti a frekvenciát túristalátványosságok zsúfoltságát amellet, hogy a túraútvonallal érintett területeken működő helyi kkv-ket is bekapcsolja a turizmusba. Az általuk kínált termékek és szolgáltatások a térképes keresőn elérhetők, sőt, a kezdeményezésen belül **segítséget is kapnak pl. az online szállás-, vagy asztalfoglalás lehetőségének kialakításához**. Az oldalhoz jelenleg több mint 100 helyi vállalkozás csatlakozott.

A válság miatt a fejlesztési igények is felerősödtek a turizmussal összefüggésben. A cseh kormány 111 millió koronát (mintegy 1,5 milliárd forintnak megfelelő összeget) fordít [annak a 72 projektnek a finanszírozására](#), melyeknek **célja az idegenforgalmi és turisztikai infrastruktúra fejlesztése** (így pl. navigációs és információs rendszerek kialakítása a turisták számára, turistautak felszereltségének és szolgáltatásainak javítása, bővítése, a sípályák minőségének és kísérő infrastruktúrájának fejlesztése).

## III. Fókuszban

### DIGITÁLIS FOGYASZTÓVÉDELEM: Hamis értékelések, valódi csalódás

HOLLANDIA, AMERIKAI EGYESÜLT ÁLLAMOK



Az elektronikus kereskedelem volumenének jelentős növekedése (amely 2019-ben elérte a 781 milliárd forintot hazánkban is, 17 százalékos növekedést mutatva az előző évhez képest) jól tükrözi a fogyasztási szokások átalakulásának trendjeit.

Az új trendek új kockázatokat is magukban hordoznak ugyanakkor, amely tendenciákra a fogyasztóvédelemnek gyorsan, hatékonyan (valamint: hasonlóan innovatív módon) szükséges reagálnia.

Az online vásárlások szükségszerű velejárója, hogy a megvásárolni kívánt terméket nem látjuk, és sok esetben az azt kínáló kereskedőt sem ismerjük. Ezen bizonytalanságok feloldására szolgálnak ugyanakkor a különböző értékelések, amelyek képesek bizalmat ébreszteni mind a termék, mind a webshop iránt.

De mi van abban az esetben ha ezek az értékelések hamisak? Pláne, ha azokat álfelhasználók, vagy éppen a kereskedő által fizetett „bérértékelők”, vagy robotok teszik közzé?

A kérdést Európában az elsők között vizsgáló holland [Autoriteit Consument & Markt](#) / ACM (Fogyasztóvédelmi és Versenyhatóság) szerint a digitális vásárlások biztonságához, valamint az e-kereskedelem növekedéséhez elengedhetetlenül szükséges, hogy a fogyasztók megfelelően alátámasztott információt kapjanak, amelyek nem megtévesztő módon befolyásolják fogyasztói döntésüket – és erre figyelemmel az ACM fel is léphet a kétségkívül „újszerű”, de a fogyasztói jogokra káros gyakorlatokat folytató piaci szereplők ellen.

Az ACM a vizsgálatait során megállapította, hogy számos holland vállalkozás kínálja hamis értékelések, hamis kedvelők/követők lehetőségét a webshopok számára, a megrendelésre elkészített értékelések pedig nyilvánvalóan hamisak, mivel nem tükrözik a valódi fogyasztók tényleges tapasztalatait; sőt, sokszor versenytorzító hatással járnak, amennyiben egy vállalkozás ilyen hamis visszajelzésekkel negatív színben tünteti fel versenytársát. Globális szinten a hamis, megtévesztő értékelésekre építő „marketing” által okozott pénzügyi károkat több mint **1,2 milliárd euróra** becsülte a hatóság.

Az ilyen gyakorlatok elleni fellépés érdekében az ACM az idei év elején összeállított egy, az online fogyasztók védelméről készített [iránymutatást](#) is, amely **részletesen bemutatja, hogy a fogyasztó meggyőzésére irányuló értékelések alkalmazása mikor tekinthető tisztességtelennek**. Vizsgálatait során az ACM mindezeket túl **azokba az állományokba és adatbázisokba is kérhet a vállalkozásoktól betekintést, amelyekkel igazolható, hogy tényleges értékeléseket és visszajelzéseket alkalmaznak**. Az ellenőrzések tapasztalatai nyomán az ACM egy [tanulmányt](#) is összeállított, számos kritériumot meghatározva, amelyeknek az online értékeléseknek meg kell felelniük.

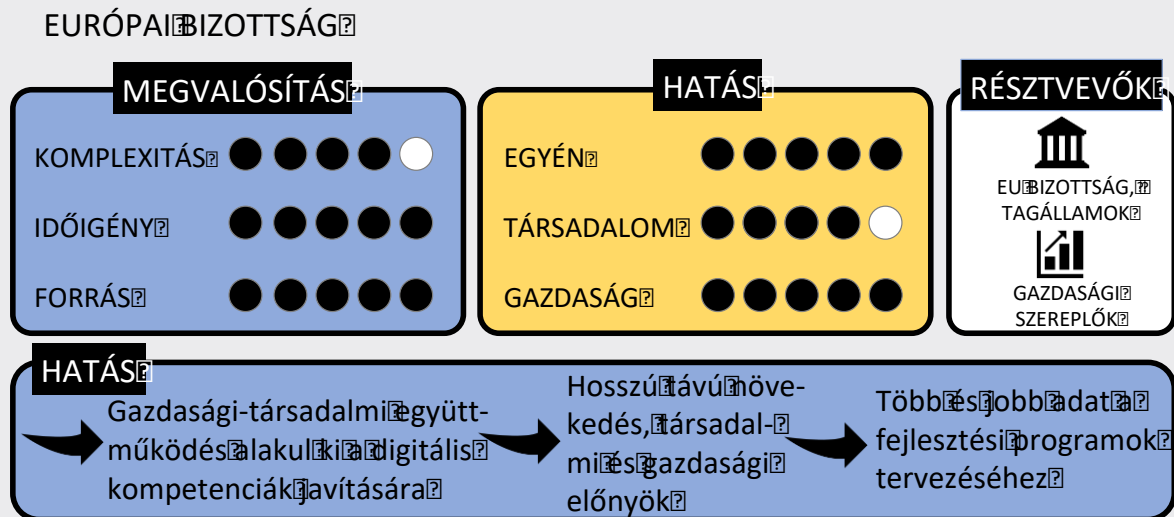
Az ACM-et megelőzve a tengerentúlon az Egyesült Államok [Federal Trade Commission](#) nevű szervezete (Fogyasztóvédelmi és Versenyjogi Hatósága) múlt év elején indította első olyan [eljárását](#), amelyben egy kereskedő hamis fizetett visszajelzéseket alkalmazott. Az Amazon.com oldalon **fogyasztószereket hirdető cég hamis értékeléseket vásárolt egy harmadik cégtől, hogy termékeit jobb színben tüntethesse fel**. A vállalkozás a megvásárolt értékeléseket valódinak tüntette fel, mintha azokat tényleges fogyasztók írták volna; ez tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősült a hatóság szerint, de emellett a vállalkozás számos megtévesztő állítást is megfogalmazott a termék hatásával kapcsolatosan. Jogkövetkezményként a vállalkozást 12,8 millió dollár megfizetésére kötelezték, ami felfüggesztésre kerül, amennyiben a kifogásolt gyakorlatokkal a cég felhagy, a nem megfelelő értékeléseket eltávolítja, valamint a bírságból 50.000 dollárt megfizet.

A hamis értékelések problémakörét az angol Which? [fogyasztóvédelmi szervezet is vizsgálta](#), valamint a hamis értékelések elleni közös fellépés érdekében [online aláírásgyűjtésbe](#) is fogott.



Tovább nő majd a hazai fogyasztók biztonsága [a közelmúltban elfogadott új fogyasztóvédelmi rendelkezések](#) nyomán. A szélesebb körű ellenőrzések (a fogyasztókkal kapcsolatban álló kereskedők mellett a forgalmazók, raktárak ellenőrizhetőségének) lehetővé válása mellett **2021-től jelentősen nő a nagyobb értékű termékek esetében a kötelező jótállási idő, valamint felgyorsul a meghibásodott termékek kötelező javítása és cseréje is annak érdekében, hogy a fogyasztók mihamarabb újra használni tudják a termékeket**. Fontos újdonság továbbá, hogy a jövőben az elektronikus számla is minősülhet jótállási jegynek, ha az arra vonatkozóan előírt valamennyi információt tartalmazza.

## DIGITÁLIS KOMPETENCIÁK: Megújuló digitális tudást és készségeket minden európai polgárnak 2025-re!



A zöld-, és digitális gazdaságba való átmenet, valamint az azzal párhuzamos társadalmi változások alapjaiban alakítják át életünket, amelynek nyomán **a digitális tudás és kompetenciák mind nagyobb jelentőséggel bírnak majd**; nem csupán a globális versenyképesség és gazdasági növekedés vonatkozásában.

A megfelelő tudás és **rugalmas alkalmazkodási képesség alapvető feltételét jelenti majd az egyéni boldogulásnak** is, figyelemmel a robotizáció, valamint az automatizálás trendjeire.

Ezen kihívásokra figyelemmel hirdett meg **az Európai Bizottság egy olyan 5 éves tervet** ([European Skills Agenda for sustainable competitiveness, social fairness and resilience](#)), amely ambiciózus célok mentén kívánja elősegíteni az Unió állampolgárainak fejlődését, és az ezzel kapcsolatos tagállami, gazdasági és társadalmi együttműködések kialakítását.

A program 12 intézkedése – többek között – átfogja:

- az élethosszig tartó fejlődés és tanulás lehetőségének megteremtését valamennyi tagállami polgár számára;
- a digitalizációs **képzések rövidítését és célzottabbá tételét**;
- a **vállalkozói, tudományos, technológiai, mérnöki és matematikai készségek** fejlesztését az oktatás teljes vertikumában;
- az egyes **munkakörökkel kapcsolatos információk, tudás-, és kompetencia igények elérhetőségének javítását**;
- az Unió finanszírozási források jobb felhasználhatóságának megteremtését a digitalizációs képzésekkel és kompetencia emelési programokkal összefüggésben.

A Program alapvető célja, hogy a következő 5 évben **érezhetően javuljon az európai emberek digitális felkészültsége**; egyben bővüljenek lehetőségeik a globális versenyben,

ezáltal jobb életkörülményeket tudjanak biztosítani maguk és családjuk számára, hozzájárulva a tagállamuk és az egész Unió növekedéséhez. A program kiemelt figyelmet fordít továbbá a **vidéken élőkre**, valamint a **zöld gazdasággal kapcsolatos** (és jelenleg kidolgozás alatt álló) **kompetencia-igényekre** is.

Indikátor	Célérték (2025)	Bázisérték	Változás <sup>1</sup> (%)
A 25 és 64 év közötti felnőttek képzésben való részvétele (12 hónapos időszakra vetítve)	50%	38% (2016)	+32%
A 25 és 64 év közötti, alacsony végzettségű felnőttek képzésben való részvétele (12 hónapos időszakra vetítve)	30%	18% (2106)	+67%
Azon 25 és 64 év közötti munkanélküli felnőttek aránya, akik közelmúltbeli tanulási tapasztalattal rendelkeznek	20%	11% (2019)	+82%
A legalább alapvető digitális készségekkel rendelkező, 16 és 74 év közötti felnőttek aránya	70%	56% (2019)	+25%

Figyelemmel a digitalizáció trendjeire, a jövőben a növekedés alapvető akadályát képezhetik a felkészült munkaerővel kapcsolatos korlátok – másik oldalról pedig a **fejlődés a társadalom egy széles rétegének (jellemzően alacsony hozzáadott értéket képviselő) munkáját válthatja ki, amely komplex társadalmi és gazdasági feszültségekhez vezethet**. Ennek elkerülésére a vállalkozói szükségleteknek jobban megfelelő, a növekedésüket megfelelően támogató munkaerő kell majd, hogy rendelkezésre álljon: ehhez **több és jobb információra lesz szükség vállalati oldalról is**.

Ezek feldolgozására a Bizottság **MI-rutinokat, Big Data elemzéseket egyaránt fel kíván használni**, valamint lépéseket kíván tenni a valós idejű munkaerőigények Uniós szinten történő megjelenítésére is.

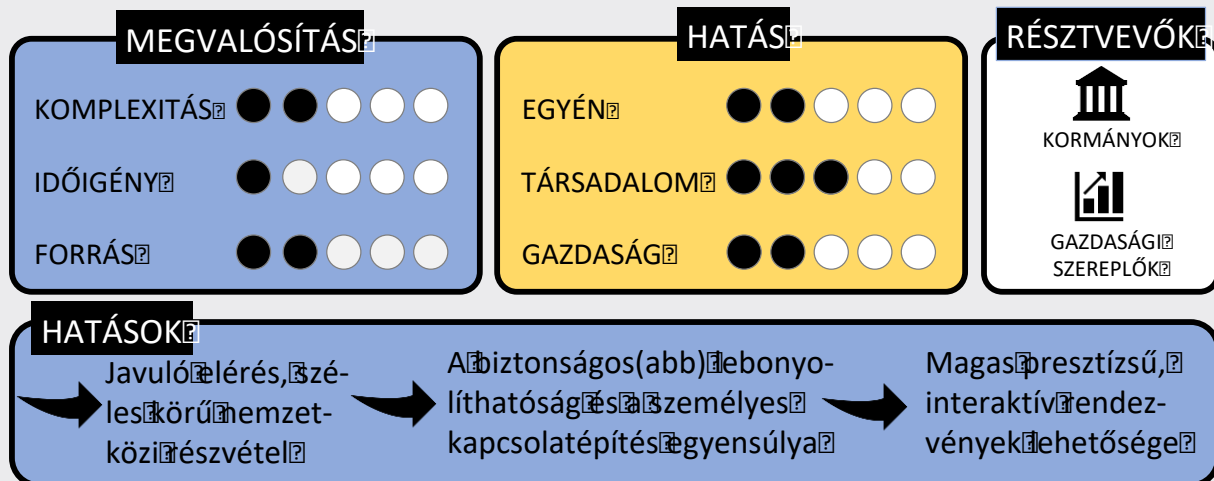
Szintén kiemelt lehetőségeket hordoznak a programmal létrehozni kívánt **egyéni tanulási profilok**, amelyek az elvégzett képzésekről, valamint a megszerzett tudásról biztosítanak standard és hiteles információkat majd a munkáltatók számára.

Az ambiciózus célok megvalósítását **jelentős pénzügyi keretek támogatják majd**, ugyanakkor ahhoz nélkülözhetetlennek látszanak további tagállami és vállalati hozzájárulások is, amelyek mértéke évente Uniós szinten 48 milliárd eurót is kitehet.

<sup>1</sup> A cél-, és bázisérték egymáshoz viszonyított arányában.



## DIGITÁLIS RENDEZVÉNYEK: A hibrid már majdnem olyan mint az élő – mégis kevesen élnek a modellben rejlő lehetőségekkel az igazgatásban



Míg a koronavírus-járvány a legtöbb rendezvényt is az online térben tette megtarthatóvá, a megoldás számos olyan előnyét is felszínre hozta az események ilyen formában történő megszervezésének, amely miatt **a jövőben előtérbe kerülhetnek az ún. hibrid** (azaz az élő lebonyolítás mellett digitális úton is részvételi lehetőséget biztosító) rendezvények.

Különösen így van ez a különböző szakmai és kormányzati konferenciák esetében, ahol **a nagyobb számú, számos országból érkező vendégkör nem csak a rendezvény szakmaiságát, hanem egy esetleges fertőzés kockázatát is növeli a látogatók számára.** Bár a kapcsolatépítésre szolgáló személyes találkozások és szakmai megbeszélések teljes körűen nem válthatók ki az online rendezvényekkel, a hibrid rendezvények lehetővé teszik **az élő és a digitális rendezvények előnyeinek kombinálását, a magas szintű szakmai tartalom átadását professzionális vizuális környezet előállításával** mellett; amelyek az online térben gyakorlatilag a világ valamennyi érdeklődőjével megoszthatók.

[Számos szervezet ajánlja ezen rendezvényformát a szervezők számára,](#) mint

- a kockázatokat a lehető legalacsonyabb szintre csökkentő,
- a látogatók biztonságát és bizalmát leginkább növelő, ugyanakkor
- a tudásátadás mellett az aktív kapcsolatépítést is lehetővé tevő megoldást.

A modell – egyelőre – mégis **nehezen nyer teret a gyakorlatban az igazgatási működést nézve.**

A digitális közigazgatás-fejlesztéssel kapcsolatos konferenciák a legnagyobb érdeklődéssel övezett rendezvények közé tartoznak – az idei évben [immár 6. éve megrendezett észtországi e-közigazgatási konferenciára](#) évek óta több mint 110 országból érkeznek résztvevők: illetve idén csak érkeztek, hiszen a koronavírus-járvány miatt a május 21-22. között megrendezett esemény teljes egészében **online került megtartásra.**

A részvételért a szervezők 9,90 eurót kértek, amelyért a teljes esemény élőben volt követhető – igaz, a rendezvény előadásai később teljesen ingyenesen elérhetővé váltak annak honlapján, ahol a korábbi évek anyagai is elérhetők.

**Németországban** szintén igyekeznek újraindítani a digitalizációs-fókuszú rendezvényeket, amelyek között [egyaránt találhatók online és offline megoldások is](#). Összességében **nagyjából kiegyenlített az arányuk, bár e-közigazgatás témában inkább az online-t**, míg a piaci szereplőket célzó eseményeknél a fizikai formát részesítik előnyben a szervezők: a hibrid forma (egyelőre) nem igazán jellemző.

A digitális állam témakörben **kiemelten fontos rendezvénynek számító esemény**, a 2018 óta megrendezésre kerülő [Digitaler Staat Kongress](#) idén **ugyanakkor elmarad**, és csak **2021. márciusban kerül megrendezésre**. Az esemény a közigazgatás digitalizációját érintő valamennyi dimenziót igyekszik lefedni keynote-ok (nagyelőadások), panelbeszélgetések és workshopok formájában. A részvétel az igazgatási munkatársaknak 89 euróba, az üzleti szektor képviselőinek 949 euróba kerül. Tavaly 1400-an vettek részt rajta, és egyelőre nem ismert még, hogy jövőre milyen formában (online, élő, vagy hibrid) tartják meg.

Hagyományos keretek között rendezik meg Athénban az [ICEGOV 2020](#) rendezvényt, amelynek idején a témája **az e-közigazgatás és a globalizáció, valamint az új technológiák alkalmazásának összehangolása**. Az eredetileg tervezett 2020. áprilisi időpont helyett szeptember 23-25. között kerül sor a konferenciára, amely nem tervezi online részvétel biztosítását. A részvételi díj 670 euró, de tanulóknak 270 eurós, valamint kizárólag a workshop-okon résztvevőknek 50 eurós kedvezményes jegy is elérhető. Amennyiben a járvány alakulása miatt a rendezvény nem kerülhet megtartásra, úgy a szervezők a részvételi díjat visszafizetik, és jövőre tartják meg az eseményt a tervek szerint.

Teljes egészében digitális formában kerül azonban megrendezésre az [EGOV-CeDEM-ePart 2020](#), amelynek célja, hogy a tudományos, igazgatási és üzleti élet szereplői közötti kommunikációt erősítse. Bár a rendezvényre majd augusztus 30. és szeptember 2. között kerül sor, a szervező amerikai Digital Government Society **a bizonytalanságok miatt az online térben való megtartás mellett döntött – és a másik nagy, éves rendezvényét, a DGO.2020 konferenciáját is a tervezett szülői helyszín helyett a Discordon tartotta meg**. A rendezvény előadásai előre rögzítésre kerülnek, az online csatorna elsősorban azok vitájára fog szolgálni. A részvételi díj 100-125 euró között változik, de az érdeklődő megfigyelők 10 eurós jegyet is válthatnak.

Az e-közigazgatási rendezvények körében annak ellenére sem terjedtek el a hibrid rendezvények, hogy rugalmasságuk révén jól össze tudják hangolni a professzionalitást a biztonságos lebonyolítás igényével. Míg **a teljes egészében online konferenciákkal sok esetben nem biztosítható az a magas szintű szakmai minőség, amely a témát, az előadókat, illetve a teljes rendezvényt jellemzi**, a hibrid megoldással a közösségi és szakmai élmény egyaránt megteremthető, emellett széles körű nemzetközi részvételt is lehetővé tesz.

A „klasszikus”, egyesek személyes részvételére, míg más előadók/résztevők virtuális jelenlétére építő megoldások mellett ugyanakkor lehetőség van ún. **„multi hub” típusú rendezvények** megtartására is. Ezek esetében a résztvevői csoportok ugyan fizikálisan gyűlnek össze egy-egy helyszínen, de az egyes helyszínek csak online kerülnek kapcsolatba egymással – elkerülve ezáltal pl. a nagyobb utazásokat, és különböző járványügyi jellemzőkkel bíró területekről érkezők találkozását.

# Digitális Krónika

Megjelent a **RowanHill Digital** soron következő fintech hírlevele is, amely az alábbi linken olvasható el és osztható tovább:  
<https://mailchi.mp/rowanhilldigital/fintech-vs-techfin-nem-csak-egy-jabb-mozaisz>

**VÉLEMÉNYÉT, HOZZÁSZÓLÁSÁT, JAVASLATAIT várjuk:**  
DJP Observatory Team [observatory.team@djkft.hu](mailto:observatory.team@djkft.hu) címen