

Szemléletformáló füzetek  
DJP Mentorok részére  
2017

# 2// Hol tart a digitalizáció Magyarországon?

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Regionális  
Fejlesztési Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**



# HOL TART A DIGITALIZÁCIÓ MAGYARORSZÁGON?

A digitális társadalomba való betagozódás ma már nem választás kérdése: a modern technológiák használata egyéni és nemzetgazdasági szempontból egyaránt kiemelkedő jelentőséggel bír. Magyarország a 21. helyen áll az Európai Unió országainak listáján, és ezzel jól teljesít az összekapcsoltság területén, ami főként a nagy sebességű vezetékes szélessáv (NGA) és a 4G elterjedtségének, valamint a széles sávú internethasználat növekedésének köszönhető. Hazánk javított digitális készségein is, de továbbra is elmarad az átlagos szinttől. A legfőbb kihívást változatlanul a digitális közszolgáltatások alacsony fejlettségi szintje, a digitális készséggel nem rendelkező állampolgárok magas száma, a rendszeres internethasználók alacsony szintű használati szokásai és a vállalkozások nem megfelelő digitális felkészültsége jelentik.

A digitális tudás az élet minden területére jelentős kihatással van, minden ágazatot, a társadalmi és gazdasági élet folyamatait is teljes mértékben áthatja: jelentősen megváltoztatja az egyének, a vállalatok és alapvetően az egész nemzetgazdaság eddigi helyzetét, és központi jelentőséggel bír hazánk és Európa gazdasági növekedése szempontjából. Az átalakulást életünk minden területén megtapasztaljuk nap mint nap, legyen szó közlekedésről, műszaki cikkekről, vásárlásról, vállalkozásról, vagy akár egészségügyi szolgáltatásról.

Napjainkban digitális készségek nélkül versenyképes gazdaság nem képzelhető el.

A digitális átalakulás célja azonban a technológiai fejlesztéseken és az összekapcsolódáson túlmutat: az élet, a család, a munka, a tanulás újraértelmezésén van a fókusz a különböző platformok által nyújtott lehetőségeken keresztül – mindezekhez az alapot ugyanúgy a társadalom minden rétegére kiterjedően a digitális készségek birtoklása jelenti.

Hazánk a digitalizációs felkészültség tekintetében vegyes képet mutat: miközben a technikai hozzáférés és eszközellátottság adatait illetően Magyarország ma az európai uniós átlagnak megfelelő vagy a feletti mutatókkal bír, nagyon jól látható probléma, hogy az alapkészségek közül a digitális íráskészség tekintetében Magyarország még mindig komoly lemaradással küzd. A lemaradás sajnos kiterjed a vállalkozások munkavállalóinak és vezetőinek hiányos vagy egyáltalán nem létező digitális tudására, a nem megfelelő infrastrukturális ellátottságára éppúgy, mint a vállalkozások életét hatékonyabbá tévő alkalmazások, megoldások használatának elmaradására.

Márpedig sem az egyéni jólét, sem a gazdasági életben való helytállás nem képzelhető el a digitális eszközökhöz hozzáférő és a hozzáférés mellett azokat készség szinten használni is tudó emberek nélkül.

### Az infokommunikációs teljesítmény mérése

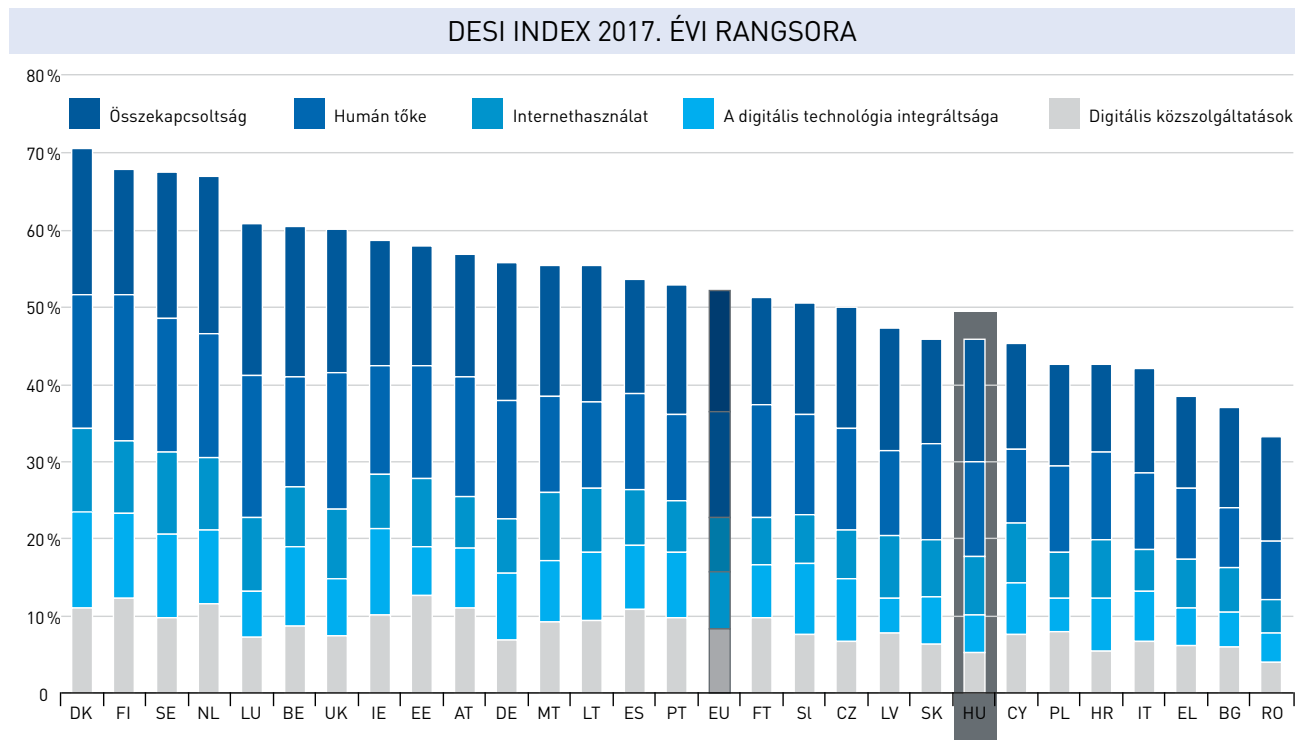
Egy adott ország infokommunikáció terén nyújtott teljesítményét sok mutatóval lehet mérni. Annak érdekében, hogy ezek a mutatók megbízható képet adjanak egy tagállam fejlettségéről, az Európai Bizottság 2015-ben felülvizsgálta monitoring rendszerét, és kialakította a digitális gazdaság és társadalom fejlettségét mérő összetett mutatórendszerét, az ún. **DESI indexet** (Digital Economy and Society Index).

A DESI index öt fő területen méri és értékeli az egyes tagállamok teljesítményét: összekapcsoltság, humán tőke (digitális készségek), internethasználat, digitális technológiák integráltsága, valamint digitális közszolgáltatások terén.

#### A DESI INDEX TERÜLETEI

1. Összekapcsoltság	Vezetékes széles sáv, mobil széles sáv, a széles sáv sebessége és ára
2. Humán tőke	Internethasználat, alapfokú és fejlett digitális készségek
3. Internethasználat	Az online tartalmak, kommunikáció és kereskedelmi műveletek igénybevétele
4. A digitális technológiák integráltsága	Üzleti digitalizáció és elektronikus kereskedelem
5. Digitális közszolgáltatások	Elektronikus kormányzat

A DESI index 2017. évi rangsora az alábbi ábrán látszik, Magyarország – az Európai Unió tagállamai közül a 21. helyet foglalja el.



Forrás: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

(Az Európai Bizottság által publikált DESI index évente frissített részletes adatai itt érhetőek el: <http://digital-agenda-data.eu/datasets/desi/visualizations>.)

A 2017. évi felmérések alapján Magyarország a DESI mutatói alapján a 21. helyen áll a 28 uniós tagállam sorában. Mivel az eredmények alacsonyabbak az uniós átlagnál, így Magyarország a lemaradó országok táborát gyarapítja. Az elmúlt évek adataiból kirajzolódik, hogy az ország teljesítménye alapvetően a 20-22. helyre elegendő, sok munka van tehát még előttünk, hogy ezen a listán előkelőbb helyet foglalhassunk el.

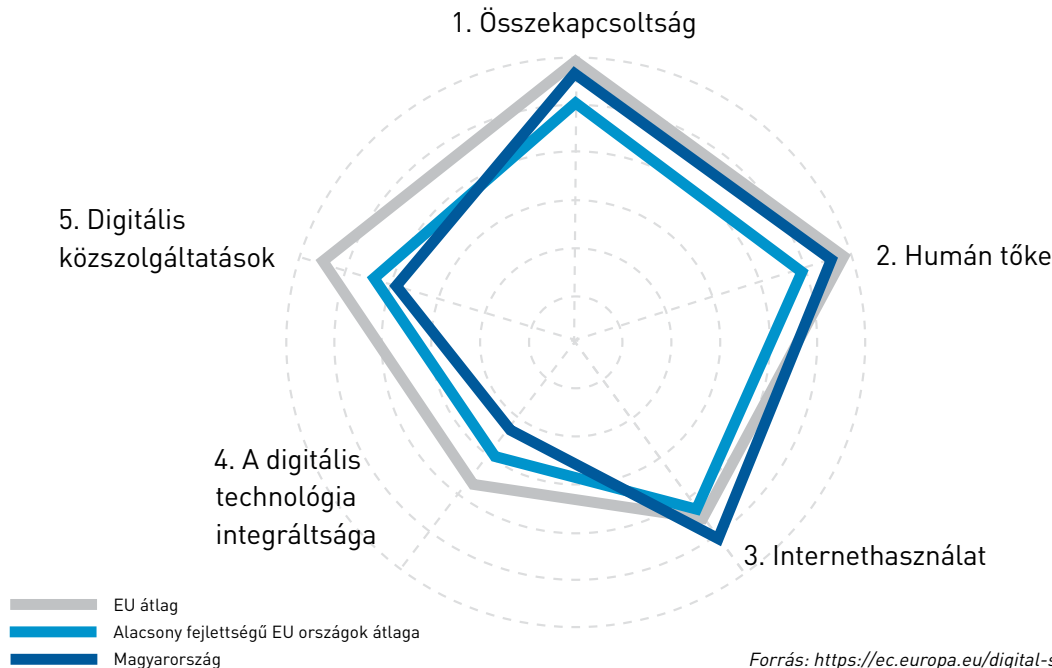
### MAGYARORSZÁG HELYEZÉSE: DESI INDEX

2014	2015	2016	2017
22.	21.	20.	21.

Forrás: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

Mint említettük, hazai viszonylatban a legerősebb területeink közé sorolhatjuk a szélessávú lefedettséget és az internethasználatot, ezeken a területeken az EU éllovasai közé tartozunk. A digitális közszolgáltatások, illetve a digitális technológiák integráltsága tekintetében viszont jelentős a lemaradás az uniós átlaghoz képest.

A DESI INDEX ÖT ÖSSZETEVŐJÉNEK ÉRTÉKE MAGYARORSZÁG ESETÉBEN



Az e-kereskedelem az utóbbi évek egyik legdinamikusabban fejlődő része a digitalizációnak, aminek köszönhetően ma már kényelmesen, gyorsan és biztonságosan rendelhetjük meg az általunk kiválasztott terméket vagy szolgáltatást. Hazánkban is jól látható trend, hogy a vállalkozások online értékesítése jelentősen növekedett az elmúlt évtizedben, de az egymás közötti ügyeik egy része még mindig papíralapon zajlik, és ez részben lassú, részben a hatékonyság rovására is megy. Könnyen belátható, hogy azon vállalkozások, amelyek egy adott ügyet digitális úton intéznek, mennyivel gyorsabbak (és így hatékonyabbak is), mint az ugyanazt papíralapon végzők.

Azok a cégek, amelyek erőforrásaikat az infokommunikációs-technológiákkal (IKT) kapcsolatos területre összpontosítják és befektetnek a digitalizációs folyamatba, mérhető növekedést tapasztalhatnak piaci értékükben és eredményeikben is. Ezért is kiemelkedően fontos, hogy a digitális gazdaság részesedése az egyik legmagasabb a magyar nemzetgazdaság bruttó hozzáadott értékéből az unióban (22%, forrás: „Századvég Digitális lábnyom”), mindeközben azonban a hazai IKT-cégek piacra jutási nehézségekkel, a nem IKT-cégek pedig a digitális kompetenciák és eszközök hiányával küzdenek. Míg az előbbieket helyzetének megoldása lehet a sikeres startupok és IKT-cégek nemzetközi piacra lépésének támogatása, utóbbiaknál törekedni kell a digitális fejlesztések támogatására.

A következőkben részletesen is elemezzük a hazánk digitális fejlettségének egyes területeit bemutató adatokat.

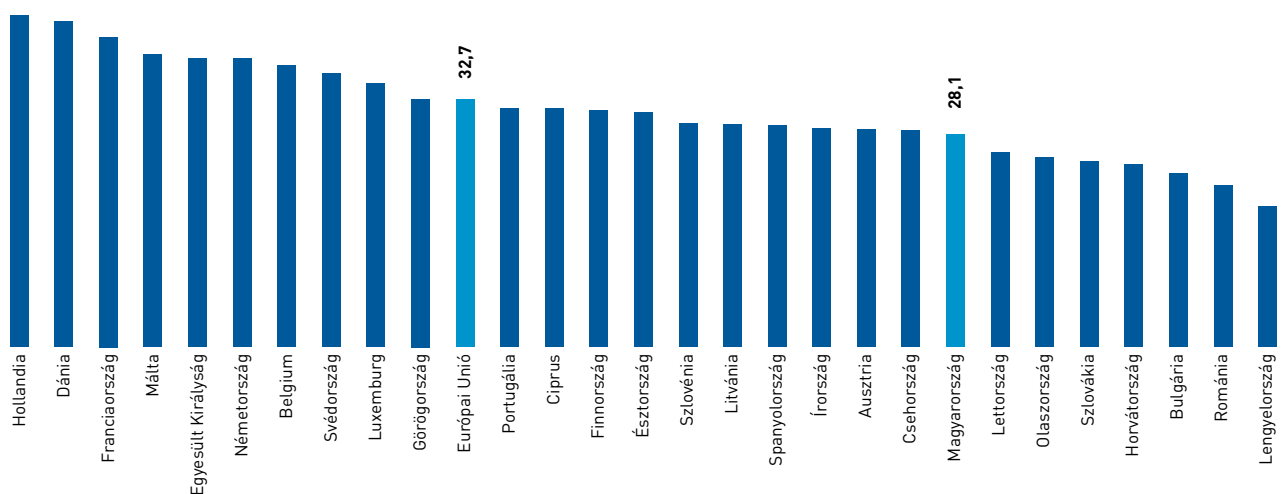
## Magyarország uniós összehasonlításban

### Ellátottságra vonatkozó adatok

Internetpenetráció (100 lakosra jutó előfizetések száma)

Magyarországon a vezetékes internetpenetráció 28,1%-os volt, amely alatta marad az uniós átlagnak és a kelet-közép-európai régió átlagát hozza.

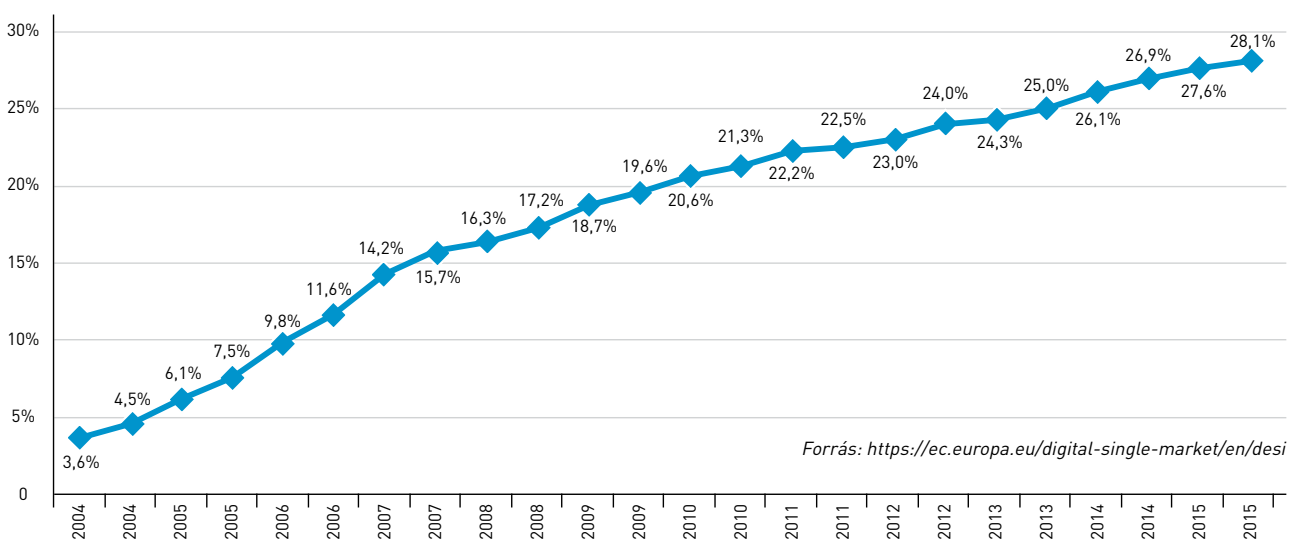
VEZETÉKES SZÉLESSÁVÚ PENETRÁCIÓ AZ EURÓPAI UNIÓBAN (előfizetés/100 fő), 2016. június



Forrás: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

A 100 lakosra jutó előfizetések száma az elmúlt 13 évben lassan növekedett, amely azt is igazolja, hogy csak nagyon lassan kezdtek el előfizetni a háztartások vezetékes internetszolgáltatásra, és még mindig – 4,3 millió háztartást feltételezve – mintegy 1,5 millió potenciális előfizetésre volna lehetőség. Ezzel az értékkel Magyarország a 21. helyet foglalja el a tagállamok között.

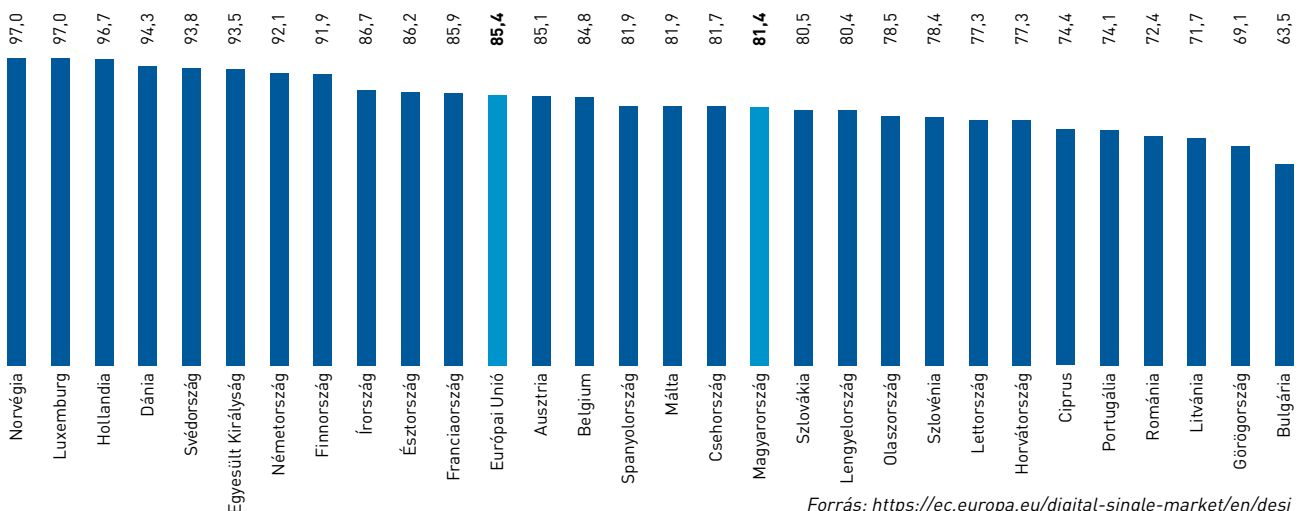
VEZETÉKES SZÉLESSÁVÚ PENETRÁCIÓ ALAKULÁSA 2004–2016 KÖZÖTT MAGYARORSZÁGON (%-ban)



Forrás: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

A háztartások **internet-ellátottsága** 81,4%-os volt 2016-ban. Bár ezen érték alapján Magyarország egész jól áll, uniós összehasonlításban ez az érték az átlag alatt található, 5 százalékponttal elmarad attól, amellyel a 17. helyet birtokolja Magyarország. Ha a régiós versenytársakat nézzük, Szlovákiában 80,5%, Csehországban 81,7% és Lengyelországban 80,4%, míg Romániában 72,4% volt ez az adat.

HÁZTARTÁSOK INTERNETELLÁTOTSÁGA 2016 (%-BAN)

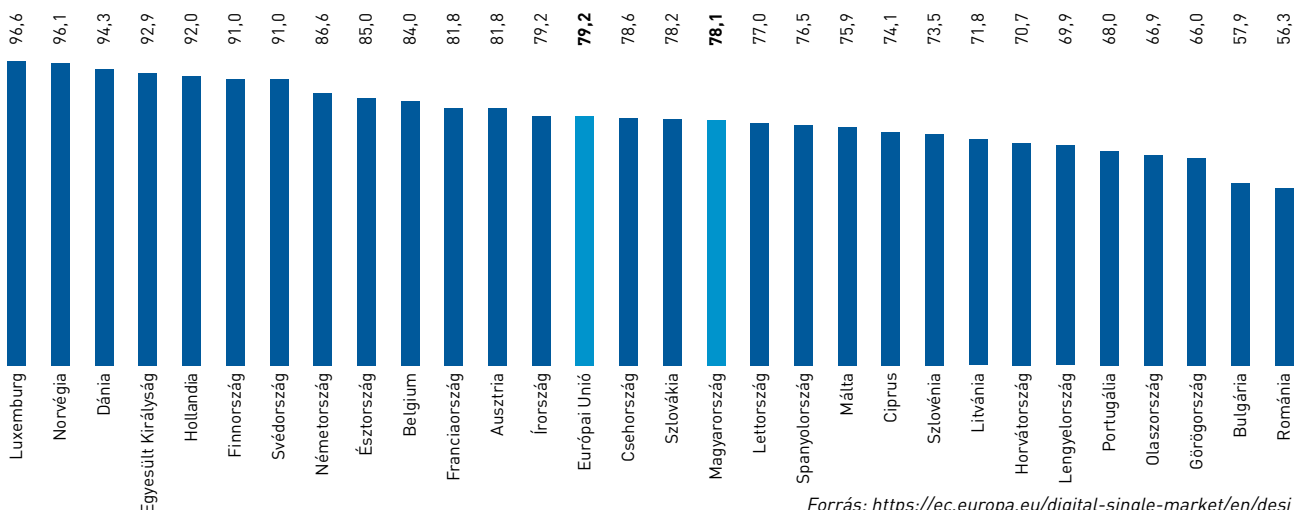


Forrás: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

## Használatra vonatkozó adatok

Az **internetet rendszeresen használók** szempontjából Magyarország jó szintet ért el, a lakosság 78,1% használta az internetet napi rendszerességgel, de legalábbis minimum egyszer egy héten. Az uniós átlag ehhez képest 79,1% (16. hely a tagállamok között), vagyis az arányok nagyon hasonló képet mutatnak. Ami érdekes, hogy az előző évekhez viszonyítva látványos, közel 7% pontos az emelkedés, vagyis egyre többen gondolják úgy, hogy az életükben az internethasználat kiemelkedő szerepet játszik.

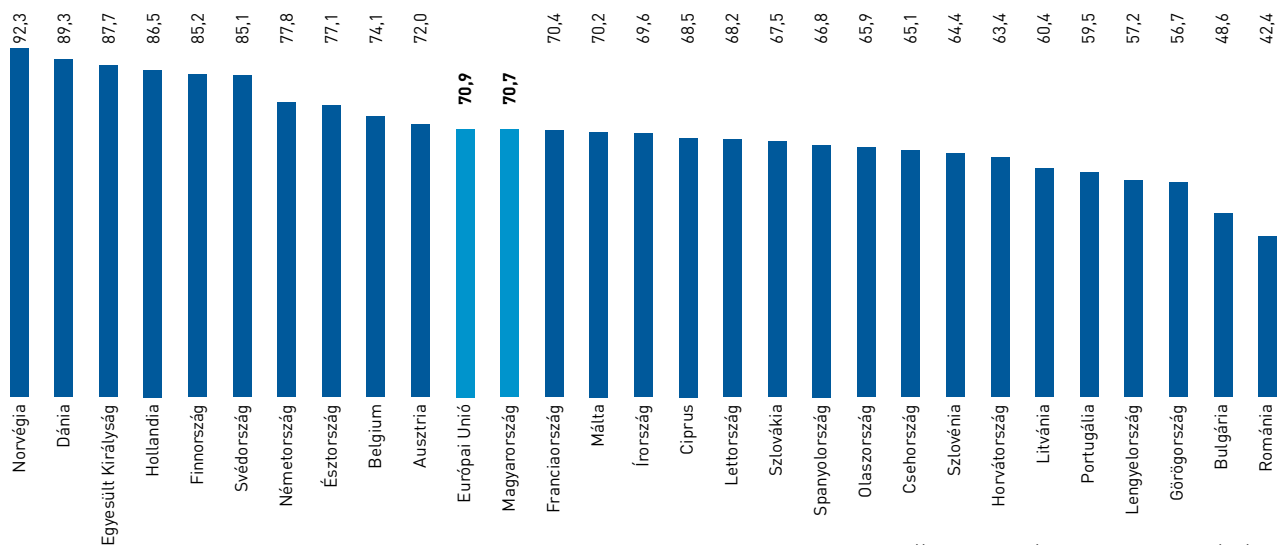
RENDSZERES INTERNETHASZNÁLÓK (legalább heti egyszer), 2016 (%-ban)



Forrás: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

Amennyiben azt a kérdést tették fel az állampolgároknak, hogy naponta vagy majdnem mindennap (ők együtt a gyakori internethasználók) használják-e az internetet, Magyarország a 28 tagállam átlagos szintjét produkálja (a 12. helyet foglalva el ezzel az értékkel), azaz az összes használó közül legtöbben napi szintű felhasználók, és ez az arány hasonlóképpen alakul az uniós országokban is.

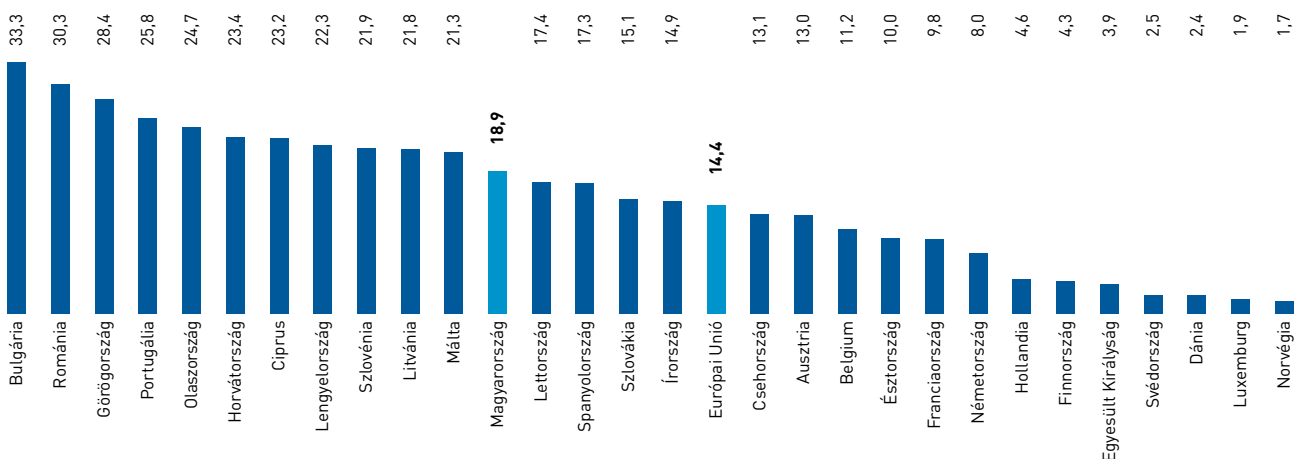
GYAKORI INTERNETHASZNÁLÓK, 2016 (Mindennap vagy majdnem mindennap) (%-ban)



Forrás: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

A fenti, pozitív adatokat némileg árnyalja, hogy jóval az uniós átlag felett van az internetet nem használók aránya. A 16–74 év közötti felnőtt lakosság közel 19%-a nyilatkozott úgy 2016-ban, hogy nem használ internetet a mindennapi élete során (14. az uniós országok rangsorában), vagyis semmilyen pozitív hatást nem vár a digitális világtól. Itt természetesen igaz az a megállapítás, hogy minél idősebb a válaszoló, annál nagyobb valószínűséggel tartózkodik az internethasználatától.

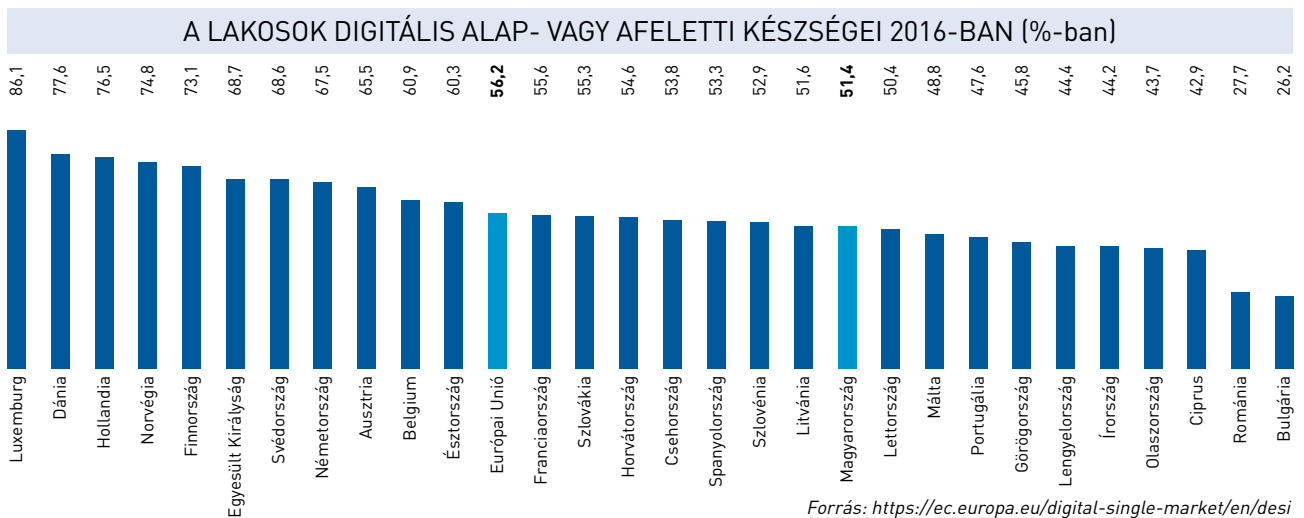
Azon lakosok, AKIK MÉG SOSEM HASZNÁLTAK INTERNETET, 2016 (a 16–74 év közötti lakosság %-ában)



Forrás: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>



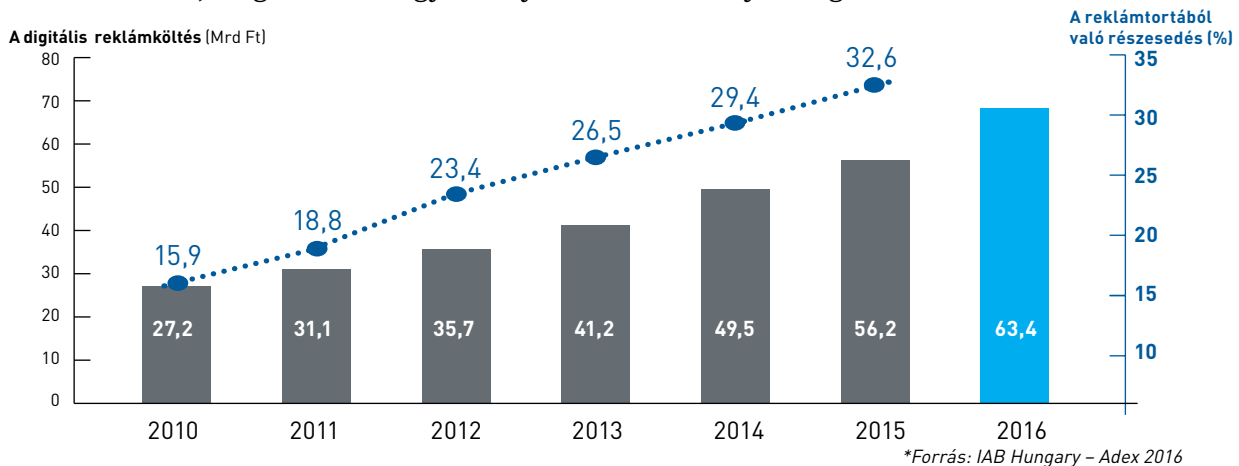
A **digitális készségek** szintjei is elég vegyes képet mutatnak: alapvető készségekkel mindössze az emberek 64,8%-a rendelkezik, az uniós átlag 68,5%, így Magyarország a 19. helyet foglalja el. Amennyiben azt is figyelembe vesszük, hogy mind információgyűjtésre, kommunikációra, tartalom-előállításra vagy valamilyen probléma megoldására is használták az internetet, akkor ott már csak az internethasználók fele bizonyul alap feletti készségekkel rendelkezőnek, amely visszaigazolja a fentiekben vázolt összefüggéseket is. Ennek azért is van nagy jelentősége, mert az egyén képességei is nagymértékben befolyásolják az IT-eszközök használatának minőségét és az általuk igénybe vett szolgáltatásokat egyaránt.



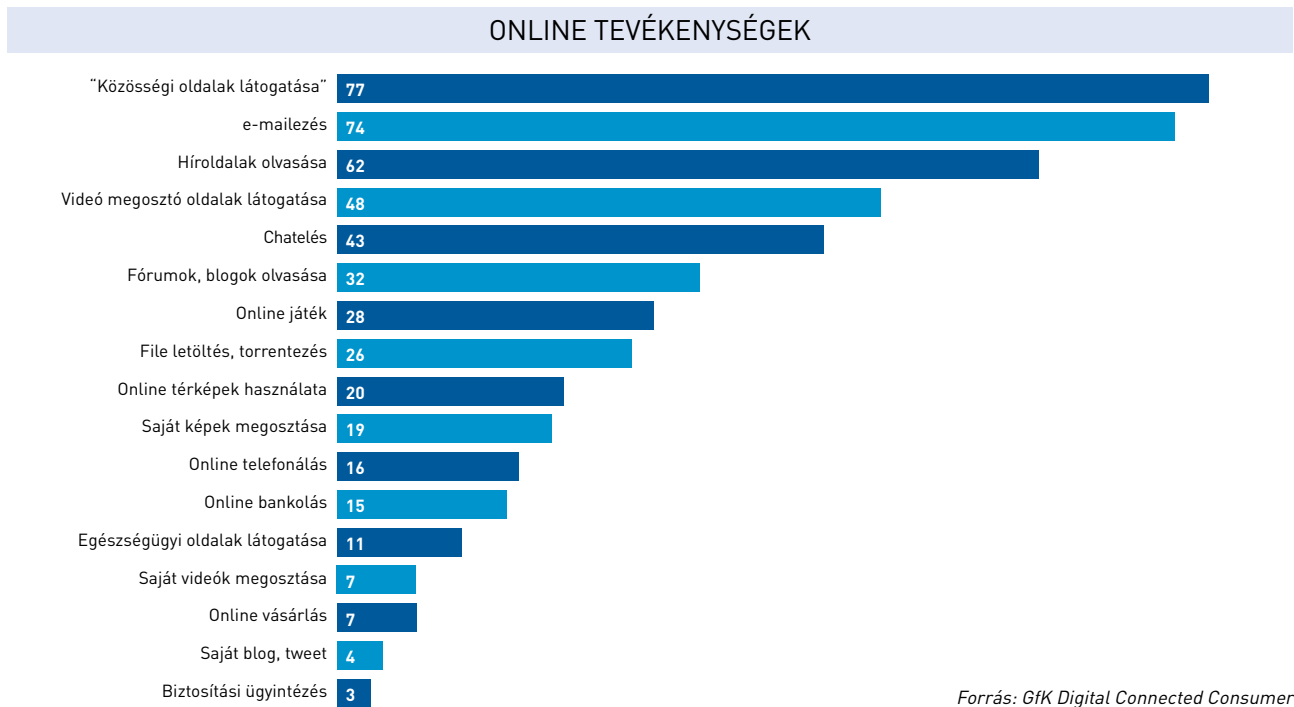
## A használók használati szokásai

Az internetes szolgáltatások igénybevételének tekintetében láthatjuk, hogy az internet napjainkra a kulturális fogyasztás egyik legfontosabb csatornájává vált.

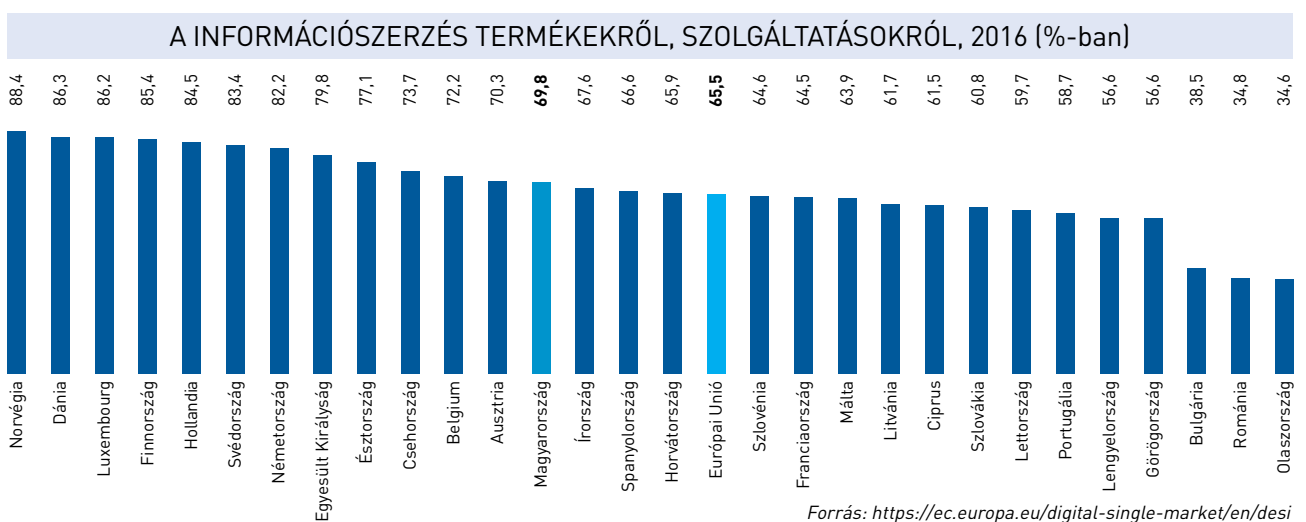
A digitális technológiák megjelenése gyökeresen megváltoztatta a médiaipart, az online médiafelületek mára mindennapi hír- és információfogyasztásunkban meghatározó szerepet töltenek be. Ezt a folyamatot nagyon jól mutatja a médiaipar reklámbevételeiben bekövetkezett gyökeres változás is, amelynek eredményeképpen 2016-ra az internet vált a legjelentősebb reklámfelületté, megelőzve a hagyományosan az első helyen végző televíziót.



## Online tevékenységek 2016

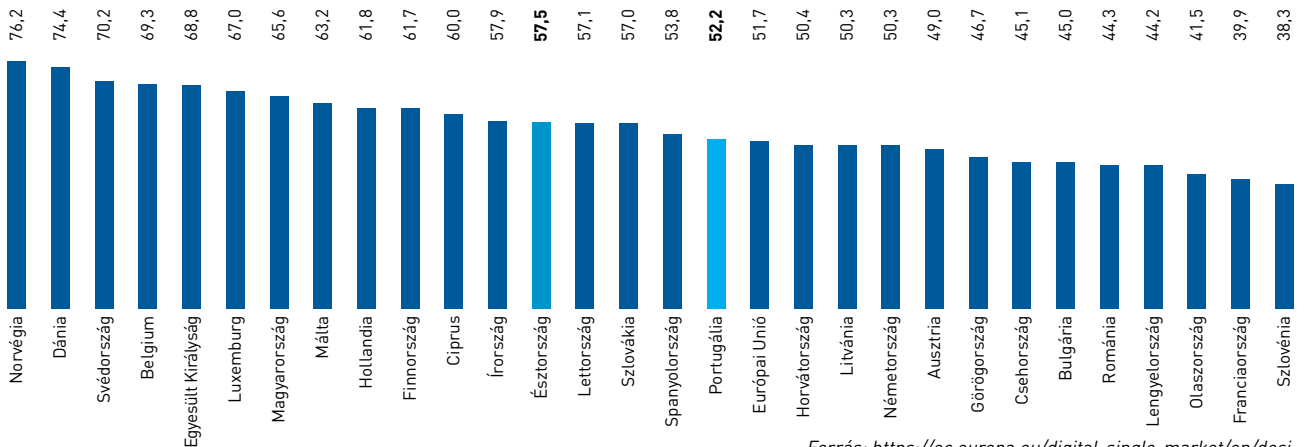


Mint a fenti adatsor is mutatja, a legnépszerűbb online tevékenység változatlanul a hírolvasás, közösségi oldalak használata, de sokan osztanak meg videókat, játszanak, töltenek le audiovizuális tartalmat is. Jól látszik az ábrából az az évek óta ismert tény is, hogy sajnos a magyar felhasználók még mindig nem mozdultak el nagyobb arányban a tranzaktívabb szolgáltatások (bankolás, vásárlás, ügyintézés) felé.



A fenti ábrán is jól látható, hogy nagyon sok információt gyűjtünk a különböző termékekről és szolgáltatásokról vagy kiterjedt ismeretekkel rendelkezünk a különböző termékek árairól, elérhetőségéről (a 13. helyet elfoglalva az uniós listán), azonban nem biztos, hogy online meg is vásároljuk őket.

## KÖZÖSSÉGI MÉDIA HASZNÁLATA 2016-BAN (%-ban)

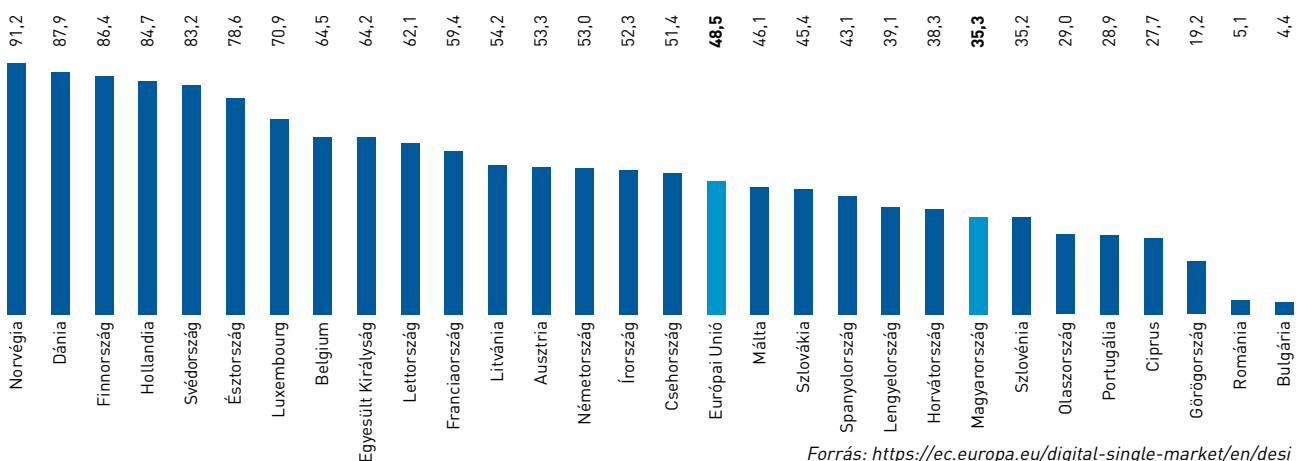


Forrás: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

A fent említett információszerzéshez erőteljesen hasonló képet mutat a közösségi média (Facebook, Instagram, Snapchat, Twitter stb.) használata. Minden kutatás megerősíti, hogy az internethasználat egyik kiemelkedő terepét jelentik a különböző, emberi kapcsolatokkal foglalkozó online portálok, alkalmazások. Ezen a téren jóval megelőzzük az európai uniós átlagot (7. hely), és így az élbolyba tartozunk.

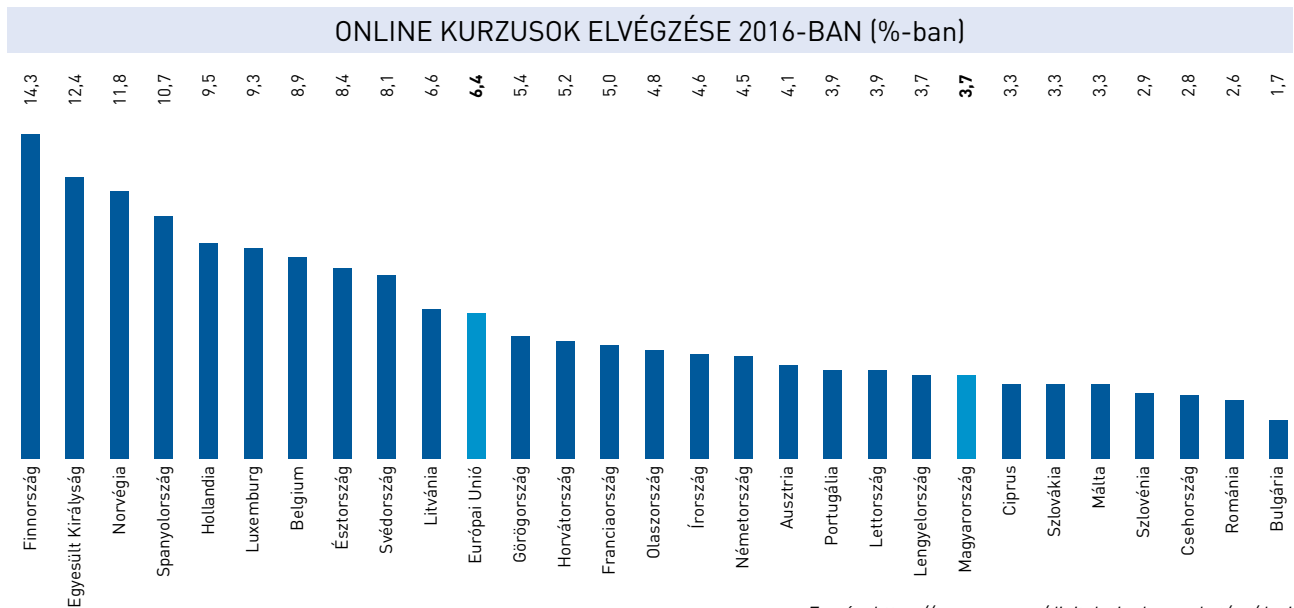
Az előbbiekhöz képest azonban jelentősen elmarad Magyarország az olyan, jelentős hozzáadott értéket jelentő, és a gazdaság szempontjából lényeges online szolgáltatások használatától, mint az e-bankolás, amelynek az alapja alapvetően a bizalmatlanság a bankok biztonsági rendszerével szemben. Ez az eredmény az uniós országok között csak a 22. helyhez elegendő. Az online bankolás esetében 35,3% volt a 2016-os adat, amely nem sokkal előzi meg a 2015-öst (33,8%).

## ONLINE BANKOLÁS 2016-BAN (%-BAN)



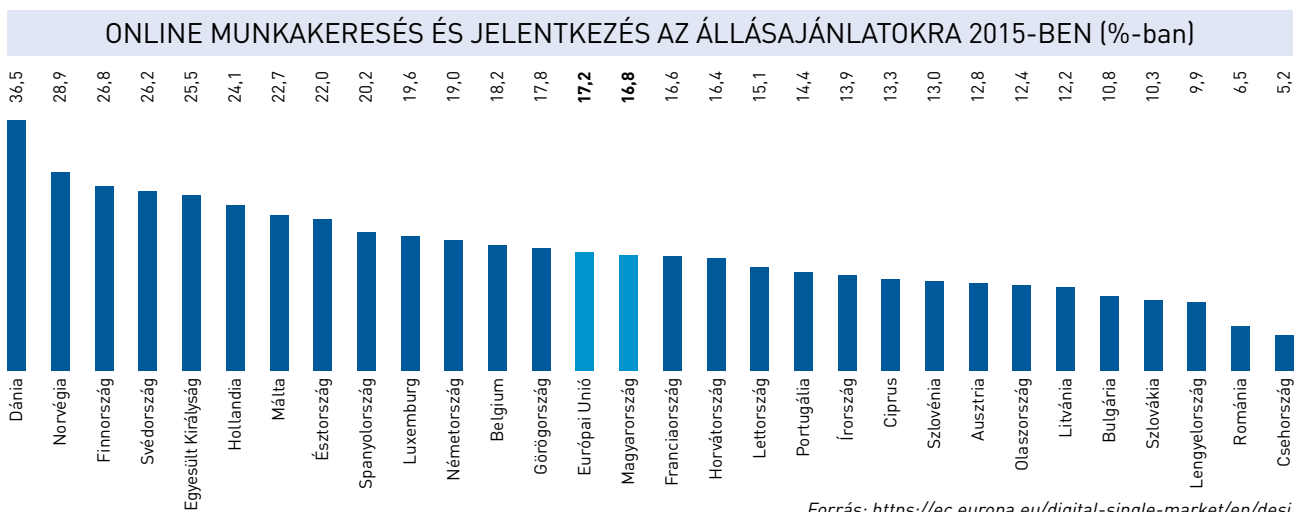
Forrás: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

Az internet adta lehetőségek nem kellő kihasználtságával is szoros összefüggésben van az, hogy a magyar állampolgárok jelentős része tartózkodik bármilyen online képzés elvégzésétől (21. hely), vagyis a használati szokások azon a szinten maradnak, amelyen jelenleg is vannak. Ahhoz ugyanis, hogy a használat elinduljon a magasabb hozzáadott értékű szolgáltatások irányába, mindenképpen oktatás szükséges.



Forrás: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

Míg másfél-két évtizede még a napilapokat bújták legtöbbször, ha munkakeresés vált aktuálissá, addig ma már a többség a világháló mellett dönt e célból is (Magyarország a 14. tagállamok között). Nemcsak az ingyenesség miatt érdemes az interneten állást keresni, hanem azért is, mert ott naprakész információkkal találkozhat az álláskereső, így jobb esélyei vannak az elhelyezkedésre is.

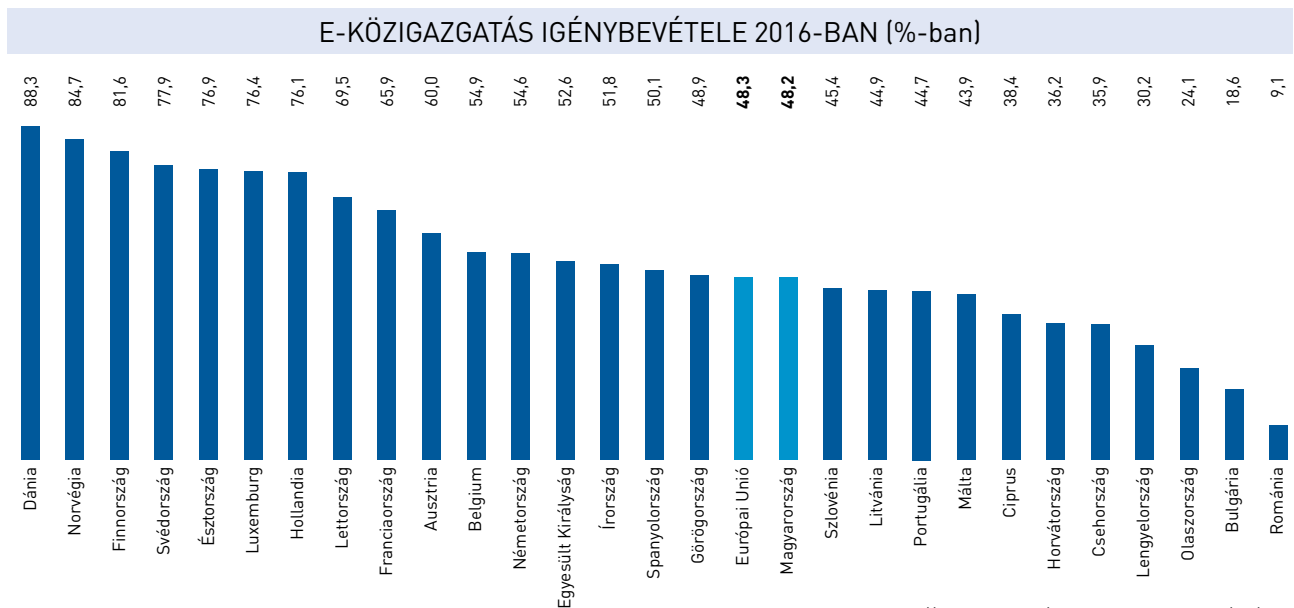


Forrás: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

### E-közigazgatás

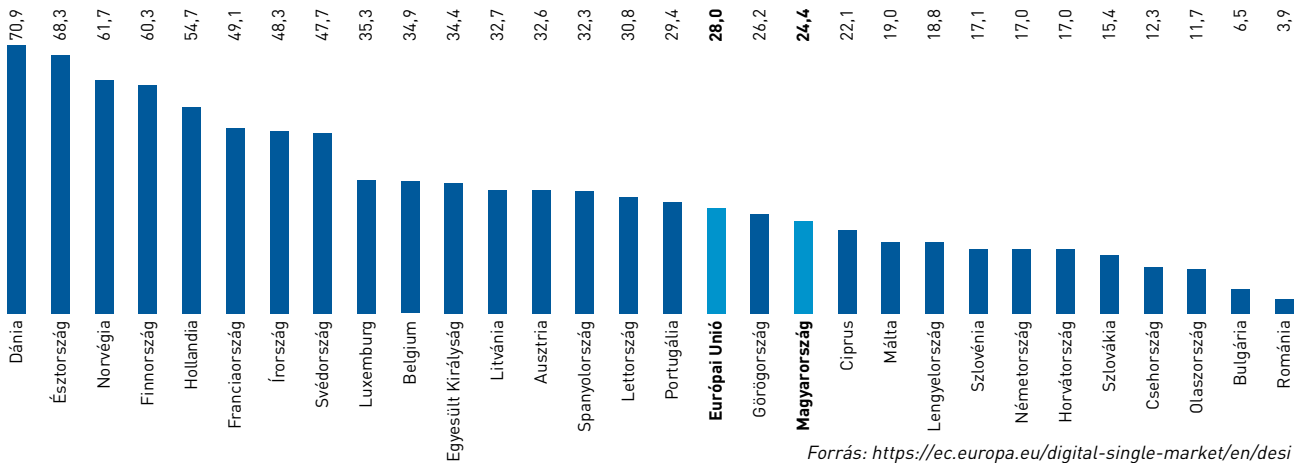
Az **e-közigazgatás** területén fontos, hogy növeljük az állampolgári elégedettséget a szolgáltatásokkal, ehhez mindenképp szükséges a mindennapi élet folyamán intézendő ügyek számának növelése és az ügyintézés egyszerűsítése. Az e-közigazgatás előnyei közé tartozik, hogy egyrészt idő- és költségtakarékos, másrészt pedig a szolgáltatásokat gyorsabban és kényelmesebben igénybe lehet venni és segíti a jobb információellátást is.

Mára a felhasználók oldaláról is nagy az igény az e-szolgáltatások alkalmazására, fejlesztésére. Az online világban is jelen lévő állampolgárok alacsony használati mutatói ugyanakkor arra engednek következtetni, hogy az állampolgárok egy meghatározó része még mindig idegenkedik az elektronikus ügyintézési módtól, és minél magasabban járunk a korfában, annál inkább igaz ez a megállapítás. A használat ösztönzésének két leghatékonyabb útja közül (kötelezővé tétel, hasznosság bemutatása) az utóbbi alkalmazása jelentősen hozzájárulna a tranzaktív szolgáltatások igénybevételének növekedéséhez.



2016-ban az internetet használó magyar polgárok 59,8%-a lépett kapcsolatba a hatósággal interneten keresztül, ami 2% ponttal meghaladja az uniós átlagot (57,8%), a 17. helyet hozva el a 28 tagállam közül. Régiós versenytársaink elmaradtak az EU28-tól, Szlovákia 47,9%, Csehország 35,9%, míg Románia mindössze 9,07%-os teljesítményt nyújtott tavaly.

## ÁLLAMPOLGÁROK, AKIK A HATÓSÁGOKKAL INTERNETEN KERESZTÜL LÉPTEK KAPCSOLATBA



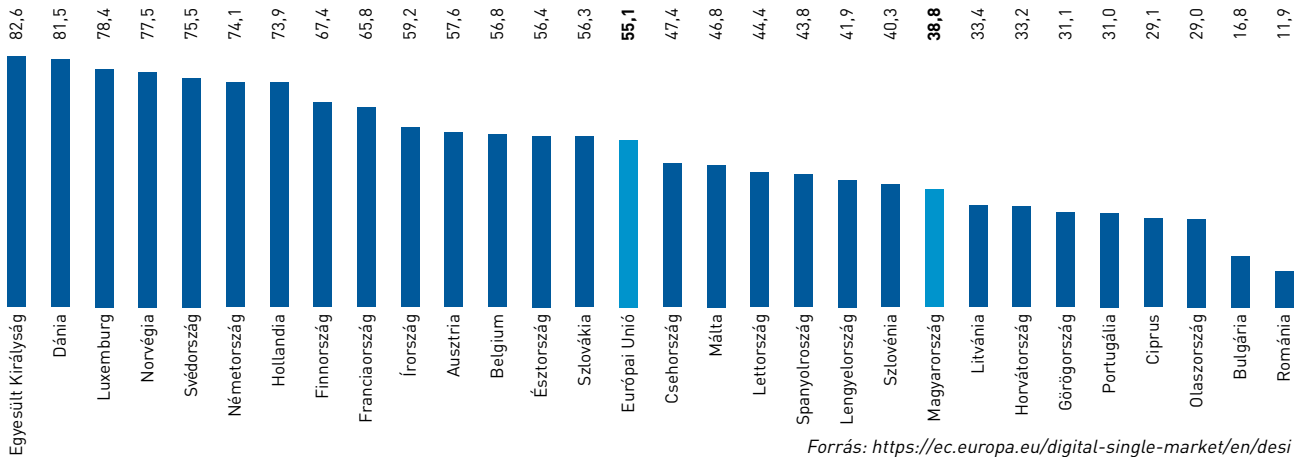
Az internetet használó személyek 30,2%-a nem csak információkat keresett a közigazgatási szervek honlapjain (18. hely az uniós államok rangsorában), hanem vissza is küldte a kitöltött nyomtatványokat, tehát teljes egészében igénybe vette az elektronikus ügyintézés. Ezekből az információkból következik, hogy a hazai lakosság az uniós átlagnál nagyobb arányban keres információkat a közigazgatási szervek honlapjain, az űrlapok kitöltése és visszaküldése esetében viszont közel azonosak az arányok. Sokan viszont még szkeptikusak, bizalmatlanok az e-ügyintézésrel kapcsolatban, aminek egyik legfőbb oka, hogy féltik személyes adataikat.

### e-kereskedelem

Az **e-kereskedelem** – bár az uniós átlagtól még elmarad az online értékesítő kis- és középvállalkozások száma, tehát kínálati oldalon is mutatkozik hiány – az utóbbi években egyre dinamikusabban fejlődik. Ma már teljesen szokványos dolog lett interneten megrendelni akár műszaki cikkeket, akár ruházatot vagy élelmiszert, ennek köszönhető, hogy tavaly sikeres évet zárt a hazai online kiskereskedelem, ugyanis átlépte az 1 milliárd eurós határt.<sup>1</sup> Tavaly a hazai lakosság 48,2%-a rendelt valamilyen terméket vagy szolgáltatást online, így az online piac 18%-kal tudta növelni bevételeit.

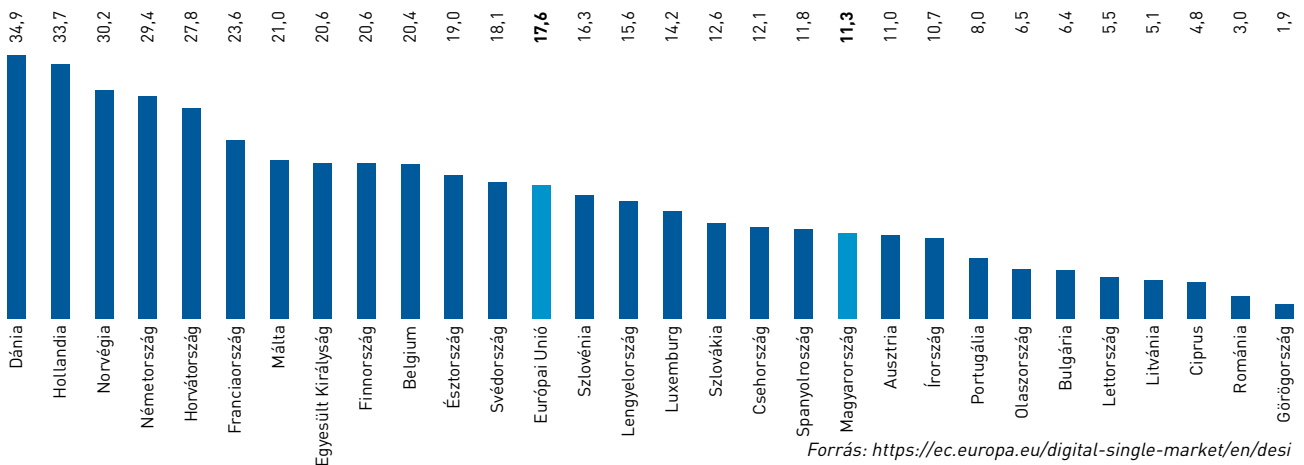
Mint a következő ábra is mutatja, hogy az elmúlt három hónapban internetet használók közel fele vásárolt már valamilyen terméket vagy szolgáltatást (21. hely), azaz a kereskedelmi forgalom majd' fele az internet segítségével bonyolódik. Ez egyrészt a használati szokások megváltozására is visszavezethető, de nagy szerepe van a nagy multinacionális cégek online megjelenésének is.

### SZOLGÁLTATÁSOK VAGY TERMÉKEK ONLINE RENDELÉSE 2016-BAN (%-BAN)



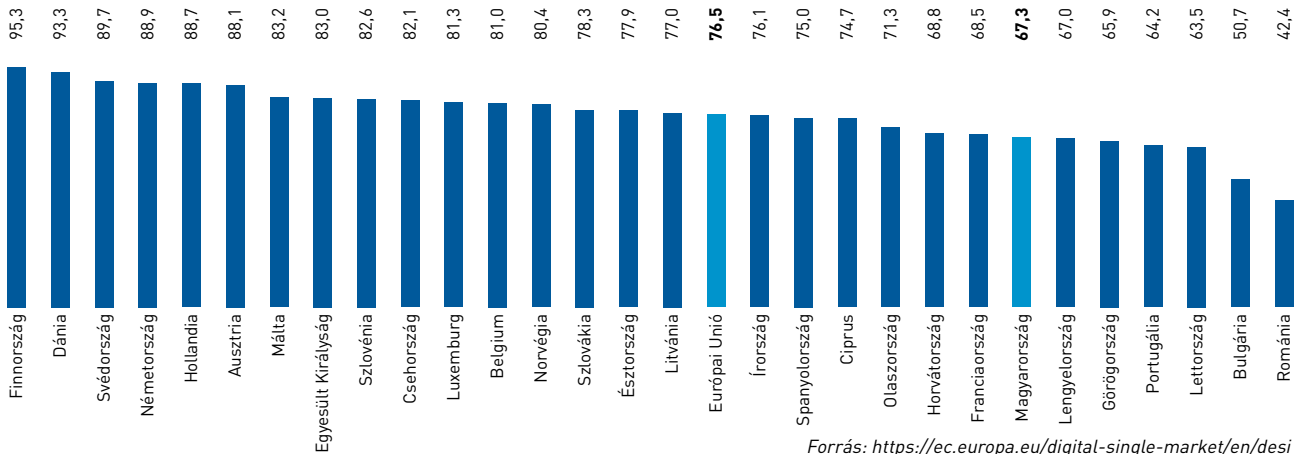
Az online értékesítő állampolgárok száma ennél jóval kisebb arányt mutat (19. hely), amely arra is bizonyítékul szolgál, hogy az internetes kereskedelem kínálati oldala mögött döntően a kis- és nagykereskedelem áll. Ez az állítás a többi uniós tagállamra is igaz, még akkor is, ha ott mind az online vásároló, mind az értékesítő állampolgárok aránya valamivel magasabb.

### ONLINE ÉRTÉKESÍTÉS 2016-BAN (%-ban)



Érdekes módon alakul a kis- és középvállalkozások online megjelenése. Összességében elmondható, hogy minél kisebb a vállalatméret, annál kevesebb az esélye annak, hogy egy vállalkozás weboldallal rendelkezik. A 10–249 főt foglalkoztató cégek közül 67,3% rendelkezik valamilyen jellegű weboldallal, amely a 28 tagállam közül a 23. helyre elegendő csupán. Az uniós átlag 76,5%, azaz jól látszik, hogy jelentős a különbség az átlaghoz, de még inkább a legfejlettebb tagállamokhoz képest.

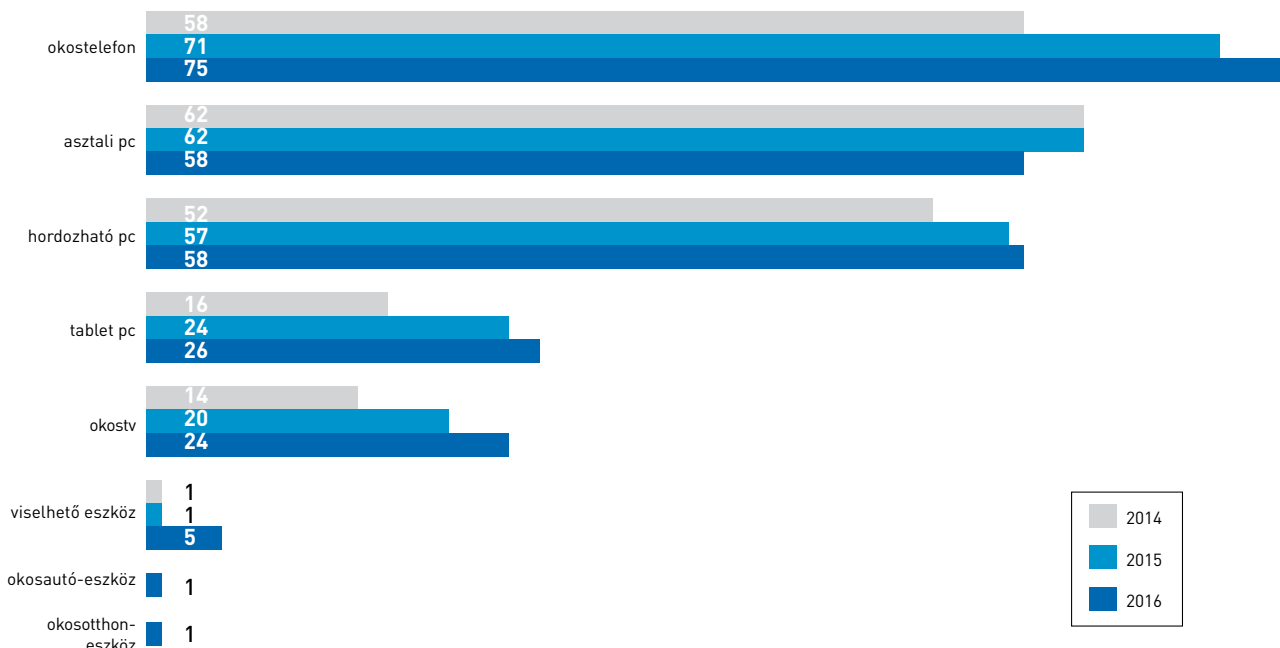
HONLAPPAL RENDELKEZŐ KKV-K ARÁNYA, 2016 (PÉNZÜGYI SZEKTOR NÉLKÜL)



Az internethasználat eszköze és helye

Ami az internethasználat eszközeit illeti, jól látszik az elmúlt évek mobilforradalma. Míg a korábbi években jellemzően az asztali pc, illetve a laptop jelentette az internetezés legfőbb terepét, addig az elmúlt években a mobil eszközök radikális elterjedésének köszönhetően rendkívül erőteljes növekedés következett be az okostelefon és a táblagép internetezésre való használatában. Jól látszik, hogy nem olyan arányban csökken a számítógépen való internetezés, amilyen gyorsan a hordozható eszközök teret nyertek, ami azt is jelenti, hogy új platformok jelentek meg az internetezésben: az inkább helyhez kötött eszközök továbbra is színterei az online tevékenységnek, és ez kiegészül a hordozható eszközökön történő internetezéssel. A kizárólag kézi eszközön internetezőők gyakorisága viszont továbbra is jelentéktelen.

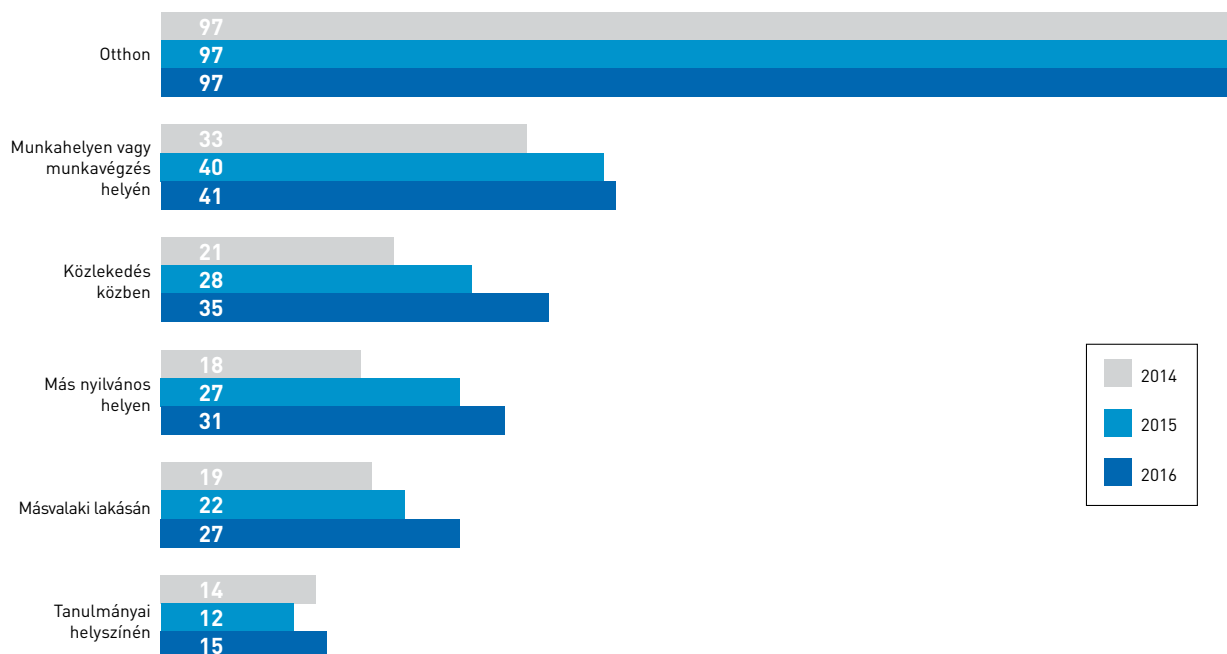
AZ INTERNETEZÉS ESZKÖZEI





Az internetezés legjellemzőbb helyszíne továbbra is az otthonunk. Ami változott, az a mobiltechnológia megjelenésével hozható összefüggésbe: jellemzően egyre inkább helyváltoztatás közben is használjuk eszközeinket, miközben a többi helyszín (munkahely, iskola, másik lakás) nem változott jelentős mértékben.

#### AZ INTERNETEZÉS HELYSZÍNE



Forrás: Lakossági internethasználat, Ariosz Kft., NRC Kft. 2016

## Összegzés

A sok adat után most röviden foglaljuk össze, hogy hol is tartunk a digitalizáció folyamatában. Ehhez – az előzőkben kifejtett részletes elemzés alapján – az alábbi táblázatban gyűjtöttük össze Magyarország tekintetében azon erősségeket, amelyekre építeni lehet, azon gyengeségeket, amelyeket mindenképpen javítani kell a jobb eredmény elérése érdekében, azon lehetőségeket, amelyek kiaknázása jelentősen javítana az ország versenyképességén, és azon veszélyeket, amelyeket mindenképpen el kell kerülni, ha nem akarjuk veszélyeztetni az eredményeinket.

## DIGITÁLIS KOMPETENCIÁK

ERŐSSÉGEK	GYENGESÉGEK
Uniós átlag közeli az internetet heti, illetve napi rendszerességgel használók aránya.	Jóval uniós átlag feletti a digitális írástudatlanság.
Különösen magas a használat a fiatal, városias környezetben élő, magasan iskolázott társadalmi csoportok körében.	Az állampolgárok nincsenek tisztában az IKT-használat előnyeivel.
Magas az IKT-szektor GDP-ben mért részaránya, illetve a GDP növekedéséhez való hozzájárulása.	Jelentős mennyiségi és minőségi szakemberhiány.
A korábbi évekhez képest jelentősen nőtt a vállalkozások e-kereskedelemből származó bevétele.	A vállalatok internetes jelenléte (pl. weblap) évek óta elmarad az uniós átlagtól, különösen a kkv-k esetében.
A fogyasztók online vásárlási szokásai jelentősen erősödtek.	Az 50 év feletti körében a lakosság kevesebb mint fele digitálisan írástudó (kiemelten érintett a 65+ korosztály), a 8 általánossal rendelkezők körében igen alacsony az internethasználat.
	A tranzakció alapú szolgáltatások (e-bankolás, e-fizetés, e-kereskedelem) használata jelentősen elmarad az uniós átlagtól.
	A magasabb iskolai végzettségű, magasabb jövedelemmel rendelkező állampolgárokra is jellemző lehet a motivátlanság.
LEHETŐSÉGEK	VESZÉLYEK
Az e-közigazgatás egyrészt idő- és költségtakarékos, másrészt pedig a szolgáltatásokat gyorsabban és kényelmesebben igénybe lehet venni, és segíti a jobb információellátást is.	A korábbi fejlesztések nem helyeztek kellő hangsúlyt az interoperabilitásra (a különböző informatikai rendszerek együttműködésre való képességére), így sok a szigetszerű fejlesztés, amelyek esetében az integrációs költség akár meg is haladhatja az új logikájú (pl. felhő alapú) fejlesztéseket.
Az elmúlt években jelentősen nőtt a magyar vállalkozások e-kereskedelmi aktivitása.	A cégek online jelenléte, illetve működésük informatizáltságának alacsony szintje a hazai és nemzetközi piacon történő helyállást nehezíti meg, illetve okoz hatékonysági, versenyképességi problémákat.
Fejlett, nagy kapacitású távközlési gerinchálózat.	Elavult állami informatikai eszközpark.
Az e-bankolás esetében mindenféle szoftver- és hardvermegkötés nélkül, egyszerű webböngészőn keresztül intézhető el a kívánt tranzakciók.	A biztonsági feltételeket folyamatosan fejleszteni kell, sok az adathalászat-kísérlet, emiatt bizalmatlanok a felhasználók.
Rendelkezésre fog állni az országos DJP mentori hálózat és módszertan, továbbá a közösségi intézmények országos rendszere (Integrált Közösségi Szolgáltató Tér [IKSZT], könyvtár, iskola stb.).	
Megduplázódik az okostelefon-, táblagép-felhasználók száma.	
A digitális átalakulás kitörési lehetőség az egyénnek, a vállalkozásnak és a nemzetgazdaságnak.	

## Kedves Mentor!

Végül engedj meg a kézikönyv használatával kapcsolatban néhány technikai megjegyzést.

A kézikönyv anyagát 2017. október 13-án zártuk le, így elképzelhető, hogy azóta megváltozott egy-egy jogszabály, gazdasági adat vagy internetes elérhetőség.

Kérjük, a füzetek nyomtatása során gondolj környezetünkre, és amennyiben lehet, takarékoskodj a papírral. Ha nem a teljes füzetet szeretnéd kinyomtatni, hanem csak egy-egy oldalt vagy fejezetet, akkor a PDF olvasó „Nyomtatás” menüpontjában állítsd be a kívánt oldalak oldalszámát.

Ha DJP mentori munkád során bármilyen nehézségbe ütközöl, vagy olyan megoldásra találsz, amelynek más kollégák is hasznát vehetnék, kérjük, fordulj hozzánk bizalommal az alábbi elérhetőségeken:

### Digitális Jólét Koordinációs Központ Ügyfélszolgálat:

telefonszám: +36 70 6695648

e-mail cím: [ugyfelszolgalat.djkk@neum.hu](mailto:ugyfelszolgalat.djkk@neum.hu)

facebook: <https://www.facebook.com/groups/1908308209418637/>

### GINOP 3.3.1–16 azonosítószámú projekt „Digitális Jólét Program Pontok fejlesztése” című pályázat ügyfélszolgálat:

e-mail cím: [ugyfelszolgalat.ginop331@kifu.gov.hu](mailto:ugyfelszolgalat.ginop331@kifu.gov.hu)

weboldal: [www.kifu.gov.hu](http://www.kifu.gov.hu)

## IMPRESSZUM

Szerkesztette: Szenes Gábor

Kézirat lezárva: 2017. október 13.

Kiadó: Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség

© Copyright - Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség 2017

Minden jog fenntartva / All rights reserved

Kapcsolat: [info@kifu.gov.hu](mailto:info@kifu.gov.hu)