

# ONLINE BIZALOM

VÁLTOZÁS, ÚJRATERVEZÉS ÉS FEJLŐDÉS  
TUDOMÁNYOS KONFERENCIA



dr. habil. Füzér Katalin



fuzer.katalin@pte.hu



PTE Szociológia Tanszék



Völgyi Bence



volgyben@gmail.com



PTE Demográfia és  
Szociológia Doktori Iskola

2020.11.05



## Bizalom?

Annak valószínűsége, hogy a dolgok rendben, az eltervezett módon következnek be

## Interakció

Az interakciók száma nő, ismeretlen személyekkel kell interakcióba lépni. Az ismeretlen szereplők közt megvalósuló interakció alapja az általánosított bizalom.

## Online?

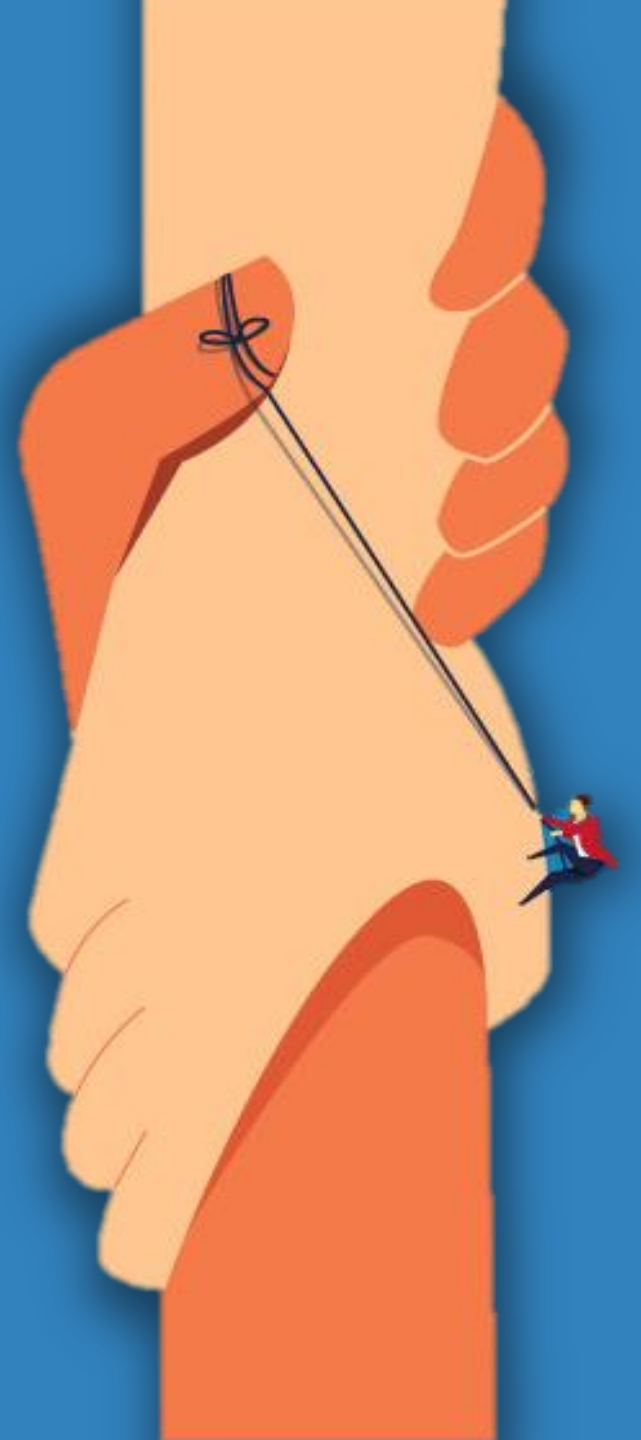
A Face-to-face kapcsolatok megszűnnek, avatárok, online perszónák lépnek interakcióba. A hagyományos ügyintézés megszűnik.

## Digitális Társadalom

- ❖ E-kormányzás
- ❖ E-egészségügy
- ❖ E-sport
- ❖ E-kereskedelem
- ❖ E-banking
- ❖ Közösségi média

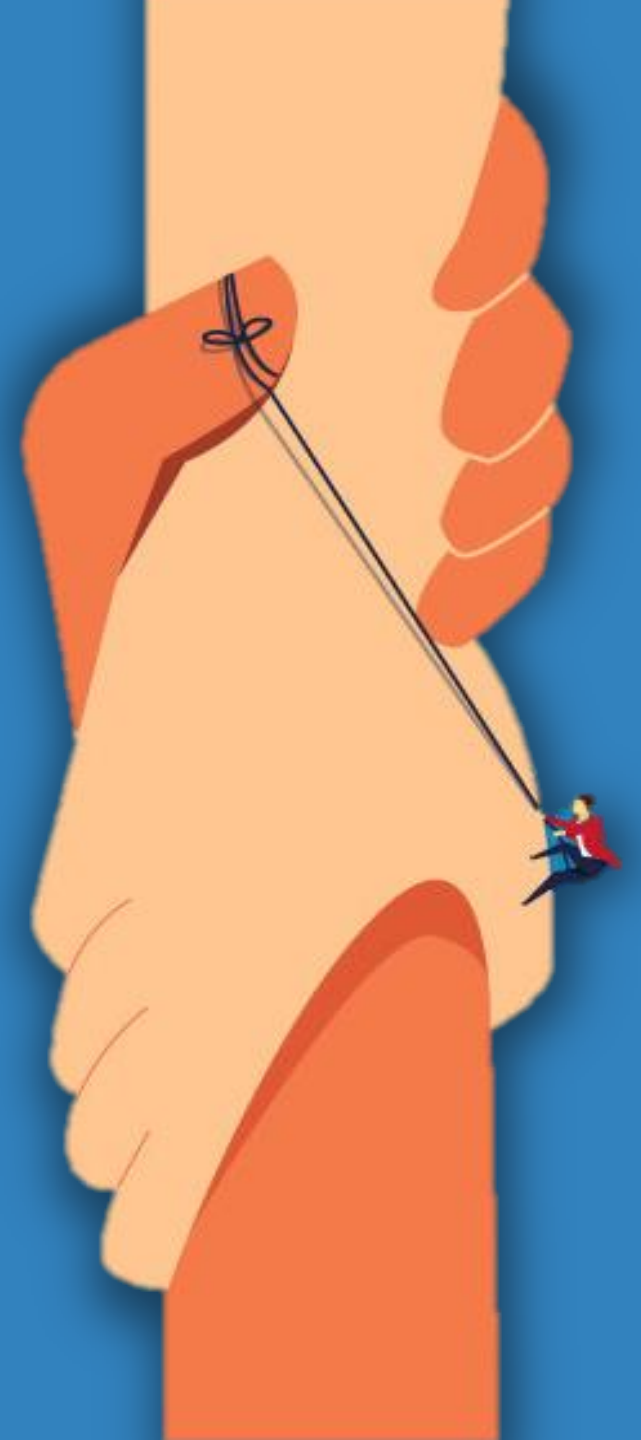
# Korábbi publikációk

- 1 2005 **Ye Diana Wang, Henry H. Emurian:** *An Overview of Online Trust: Concepts, Elements, and Implications*
- 2 2006 **Omer Mahmood:** *Trust: From Sociology to Electronic Environment*
- 3 2010 **Ardion Beldad, Menno de Jong, Michaël Steehouder:** *How shall I trust the faceless and the intangible?*
- 4 2017 **Rachel Botsman:** *Who can you trust? How technology brought us together and why it might drive us apart*
- 5 2016 **Aranyossy Márta - Magisztrák Barbara:** *A vásárlói bizalom hatása az e-kereskedelmi vásárlási hajlandóságra*
- 6 2020 **Csonka-Ambrus Ágnes:** *A fogyasztói bizalomérzet befolyásoló tényezői az e-kereskedelemben*

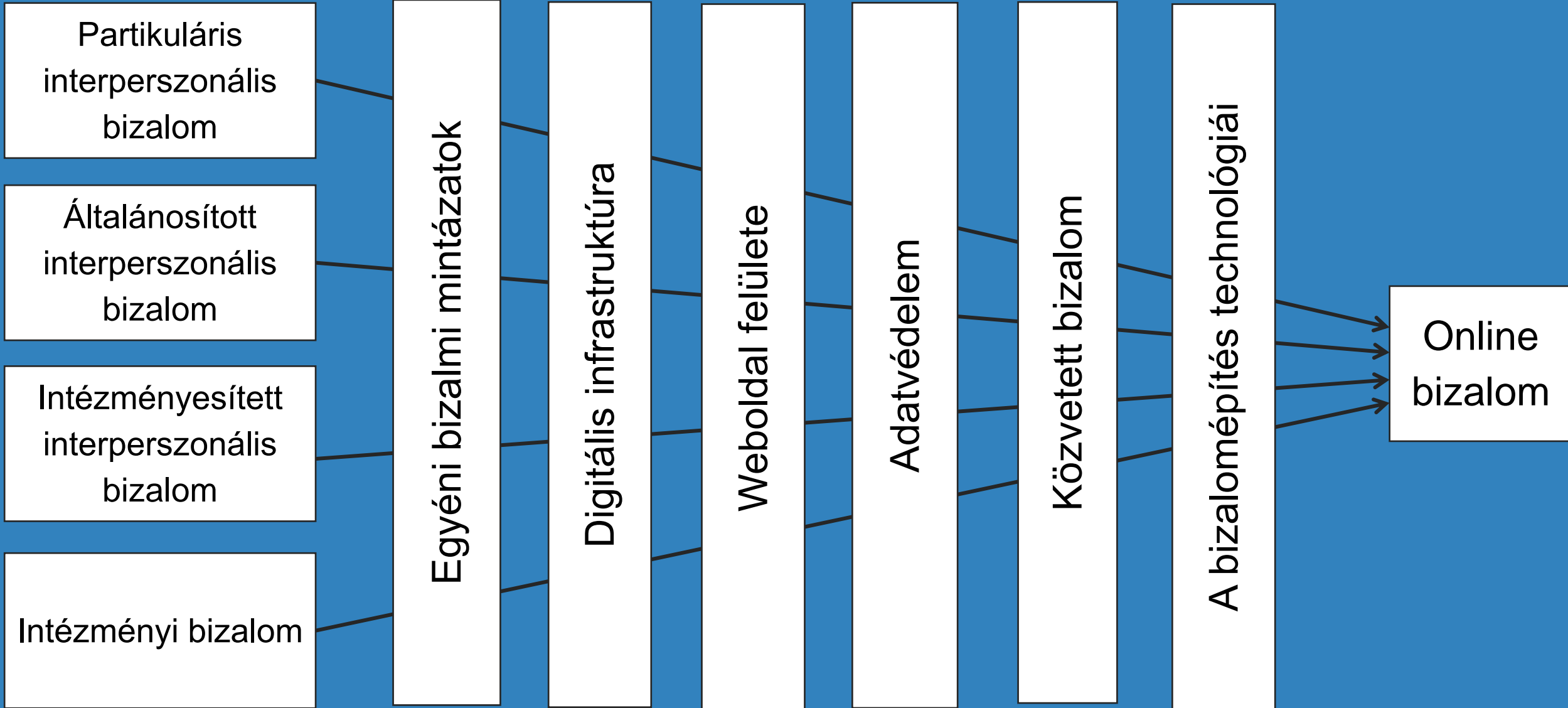


# Empirikus kutatások

- 1 2005 **Bart et al.:** Kérdőíves vizsgálat: 6831 résztvevő különböző weblapokat értékelt, annak tekintetében, hogy mi teszi a weblapot megbízhatóvá
- 2 2007 **Teo, Liu:** Online kérdőíves vizsgálat: 2913 résztvevő egy hipotetikus vásárlási szcenárióban
- 3 2006 **Flavian et al.:** Online kérdőíves vizsgálat: Olyan online platformok értékelése, ahol pénzt költöttek a résztvevők
- 4 2007 **Casalo et al.:** Online kérdőíves vizsgálat: 335 résztvevő különböző weblapokat értékelt a tapasztalt bizalom alapján
- 5 2007 **Cyr et al.:** Tapasztalati vizsgálat: 185 hallgatónak kellett koncertjegyet keresni, majd venni egy platformon

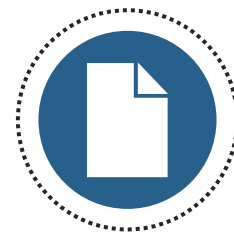


# Online bizalom összetevői



<b>Füzér (2015)</b>	<b>offline bizalom terepei</b>	<b>online bizalom terepei</b>	<b>offline bizalom diszfunkciói</b>	<b>online bizalom diszfunkciói</b>
<b>partikuláris interperszonális bizalom</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ párkapcsolat</li> <li>❖ barátság</li> <li>❖ család, rokonság</li> <li>❖ családi vállalkozás</li> <li>❖ bizonyos etnikai/vallási közösségek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ e-tartalom megosztása önkéntesen ki-, ill. bejelölt kapcsolatokkal (email, közösségi média, online játékok)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ családon belüli erőszak</li> <li>❖ gyermekek szexuális zaklatása</li> <li>❖ szexuális erőszak (partikuláris bizalmas elkövetővel)</li> <li>❖ interetnikai erőszak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ cyber zaklatás (partikuláris bizalmas elkövetővel)</li> </ul>
<b>általánosított interperszonális bizalom</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ szomszédság</li> <li>❖ iskolai osztály</li> <li>❖ egyetemi évfolyam</li> <li>❖ csapatsport</li> <li>❖ projekt/team munka</li> <li>❖ civil szervezet</li> <li>❖ önkéntes munka</li> <li>❖ vállalkozás</li> <li>❖ cégek hálózata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Blockchain</li> <li>❖ Shared economy</li> <li>❖ -nterakció online felhasználók „nem ismerős” csoportjaival: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ közösségi média csoportok, comment felületek, piactér, blog, közösségi platform</li> </ul> </li> <li>❖ üzleti és társasági emailezés</li> <li>❖ C2C</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ iskolai zaklatás</li> <li>❖ munkahelyi zaklatás</li> <li>❖ rossz szomszédság</li> <li>❖ előítélet</li> <li>❖ intolerancia</li> <li>❖ kartell</li> <li>❖ bűnszövetkezet</li> <li>❖ polgárháború</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ anonim cyber zaklatás</li> <li>❖ online csoportbeli cyber zaklatás</li> <li>❖ trollkodás</li> <li>❖ internetes csalás</li> <li>❖ kéretlen levelek</li> </ul>
<b>intézményesített interperszonális bizalom</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ XY orvos, rendőr, politikus...</li> <li>❖ XY hivatalnok</li> <li>❖ XY szakértő</li> <li>❖ XY cégképviselő</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ hivatalos emailezés</li> <li>❖ e-ügyintézés</li> <li>❖ online technológiák professzionális alakítói (programozók, fejlesztők)</li> <li>❖ cyberbiztonság szakértők</li> <li>❖ e-infrastruktúra kezelők (szabályozók, felügyelők)</li> <li>❖ e-újságírók</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ korrupció</li> <li>❖ nepotizmus</li> <li>❖ patrónus-kliens hálózat</li> <li>❖ ügyvédi, orvosi, gyónási titoktartási köteleesség megszegése</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ politikai vagy marketing kampányszereplő illegális adatgyűjtése</li> <li>❖ parazita folyóirat megkeresés</li> <li>❖ cyberbiztonság szakértők és e-infra kezelők lemaradása a cyberbűnözőkkel szemben</li> </ul>
<b>intézményi bizalom</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ eü-i, bűnüldözési, politikai, stb. rendszer</li> <li>❖ közbiztonság</li> <li>❖ tüntetés</li> <li>❖ lobby</li> <li>❖ adózás</li> <li>❖ bürokráciák</li> <li>❖ vállalatok</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ MI</li> <li>❖ online infrastruktúra technológiája (cyberbizt. is)</li> <li>❖ email szolgáltatók</li> <li>❖ e-tartalom szolgáltatók</li> <li>❖ e-tartalom kezelők (felhő)</li> <li>❖ algoritmusok</li> <li>❖ közösségi médiumok, platformok, B2C</li> <li>❖ e-intézmények (e-oktatás, e-gov, e-health, e-commerce)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ diszkrimináció</li> <li>❖ nomenklatúra</li> <li>❖ állampolgári megbízhatóság igénye</li> <li>❖ adóelkerülés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ algoritmus előítélet</li> <li>❖ felhasználói/személyes adatok gyűjtésén alapuló online üzleti modell</li> <li>❖ parazita folyóirat, kiadó</li> <li>❖ e-intézmények, e-tartalom kezelők (felhőszolgáltatók) adatvesztése, adatszivárgása</li> </ul>

Füzér (2015)	bizalom forrásai	interakciók normái	személyiségjegyek	társadalmi tőke típusa
partikuláris interperszonális bizalom	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ kötődő nevelés</li> <li>❖ indirekt szocializáció (család, kortárs, média)</li> <li>❖ közösségi normák</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ altruizmus</li> <li>❖ szülői odaadás</li> <li>❖ gyermeki ragaszkodás</li> <li>❖ párkapcsolati hűség</li> <li>❖ baráti hűség, lojalitás</li> <li>❖ családi, rokoni, vallási, etnikai lojalitás</li> <li>❖ reciprocitás</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ önbizalom</li> <li>❖ megküzdési képesség</li> <li>❖ magabiztosság</li> <li>❖ kötődés, képesség az elköteleződésre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ megkötő társadalmi tőke</li> </ul>
általánosított interperszonális bizalom	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ kulturális szokások</li> <li>❖ direkt szocializáció (iskola, munkahely)</li> <li>❖ csoportmunka</li> <li>❖ kooperatív készségek formális oktatása</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ tisztesség</li> <li>❖ becsületesség</li> <li>❖ kiszámíthatóság</li> <li>❖ jó hírnév</li> <li>❖ jóindulat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ szavahihetőség</li> <li>❖ tolerancia</li> <li>❖ udvariasság</li> <li>❖ Türelem</li> <li>❖ együttműködési készség</li> <li>❖ spontán társas készség</li> <li>❖ morális autonómia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ összekötő társadalmi tőke</li> </ul>
intézményesített interperszonális bizalom	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ direkt szocializáció (iskola, munkahely)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ (jog)szabálykövetés</li> <li>❖ fiduciárius felelősség</li> <li>❖ méltányosság</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ integritás</li> <li>❖ hitelesség</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ összekapcsoló társadalmi tőke</li> </ul>
intézményi bizalom	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ rejtett tanterv</li> <li>❖ intézmények, rendszerek működőképességének megtapasztalása</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ szaktudás</li> <li>❖ kompetencia (befolyással bírók és nem bírók körében is)</li> <li>❖ állampolgári ismeretek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ szubjektív kompetencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ összekapcsoló társadalmi tőke</li> </ul>



## Digitális infrastruktúra

- ❖ Megbízható internetkapcsolat és hardware

## Weboldal felülete

- ❖ Professzionális grafikai megjelenés
- ❖ Ismerősnek ható felépítés, könnyű kezelés
- ❖ Megfelelő márkafeltüntetés

## Adatvédelem

- ❖ Harmadik fél érvényesítette az adatvédelmi irányelveket
- ❖ A felhasználó kezeli a személyes adatokat

## A bizalomépítés technológiái

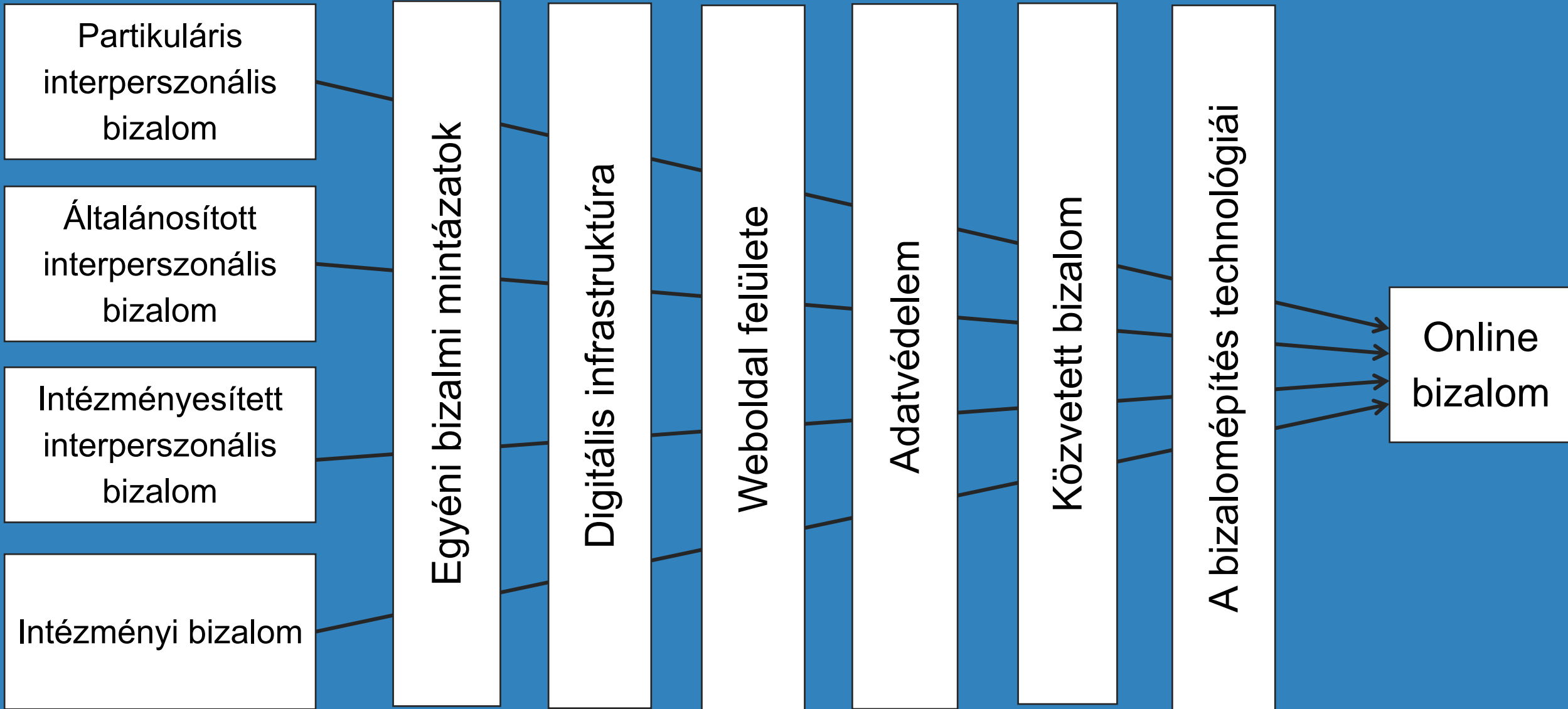
- ❖ Online biztonsági technológiák megléte
- ❖ Harmadik fél bevonása
- ❖ Tanúsítványok
- ❖ Értékelés feltüntetése

## Közvetett bizalom

- ❖ Platform hírneve
- ❖ Platform mérete
- ❖ Hallott/olvasott vélemények az oldalról
- ❖ Értékelés



# Online bizalom összetevői





# Köszönjük a figyelmet



dr. habil. Füzér Katalin

fuzer.katalin@pte.hu

PTE Szociológia Tanszék



Völgyi Bence

volgyben@gmail.com

PTE Demográfia és  
Szociológia Doktori Iskola