

KORONAVÍRUS - GYORSJELENTÉSEK / REPORTS ON THE COVID-19 PANDEMIC IN HUNGARY

Helyi önkormányzatok online kommunikációja a COVID-19 járvány idején Magyarországon

Online communication of local governments during the COVID-19 pandemic in Hungary

BARANYAI NÓRA, BARSÍ BOGLÁRKA, NÁRAI MÁRTA

BARANYAI Nóra: tudományos munkatárs, Közgazdaság- és Regionális Tudományi Kutatóközpont, Regionális Kutatások Intézete; 9022 Győr, Liszt Ferenc u. 10.; baranyain@rkk.hu; <https://orcid.org/0000-0001-8920-2992>

BARSÍ Boglárka: tudományos munkatárs, Közgazdaság- és Regionális Tudományi Kutatóközpont, Regionális Kutatások Intézete; 9022 Győr, Liszt Ferenc u. 10.; barsib@rkk.hu; <https://orcid.org/0000-0002-0959-2423>

NÁRAI Márta: tudományos munkatárs; Közgazdaság- és Regionális Tudományi Kutatóközpont, Regionális Kutatások Intézete; 9022 Győr, Liszt Ferenc u. 10.; narai.marta@krtk.mta.hu; egyetemi docens, Széchenyi István Egyetem, Szociális Tanulmányok és Szociológia Tanszék; 9022 Győr, Liszt Ferenc u. 42.; narai.marta@ga.sze.hu; <https://orcid.org/0000-0003-3244-125X>

KULCSSZAVAK: helyi önkormányzatok; online kommunikáció; COVID-19

Nóra BARANYAI: *research fellow, Institute for Regional Studies, Centre for Economic and Regional Studies; Liszt Ferenc u. 10., H-9022 Győr, Hungary; baranyain@rkk.hu; <https://orcid.org/0000-0001-8920-2992>*

Boglárka BARSÍ: *research fellow, Institute for Regional Studies, Centre for Economic and Regional Studies; Liszt Ferenc u. 10., H-9022 Győr, Hungary; barsib@rkk.hu; <https://orcid.org/0000-0002-0959-2423>*

Márta NÁRAI: *research fellow; Institute for Regional Studies, Centre for Economic and Regional Studies; Liszt Ferenc u. 10., H-9022 Győr, Hungary; narai.marta@krtk.mta.hu; associate professor, Department of Social Studies and Sociology, University of Győr; Liszt Ferenc u. 42., H-9022 Győr, Hungary; narai.marta@ga.sze.hu; <https://orcid.org/0000-0003-3244-125X>*

KEYWORDS: *local governments; online communication; COVID-19*

Bevezetés

A COVID-19 járvány kezelésében az önkormányzatok kiemelkedő szerepet kaptak; az ő feladatuk volt a járvánnyal kapcsolatos rövidtávú intézkedések gyors meghozatala, a védekezés és a rászorulóknak ellátásának megszervezése, és fontos szere-



pük lesz a járvány utáni helyreállításhoz szükséges hosszútávú döntések meghozatalában is. Tanulmányunkban azt kívánjuk bemutatni, hogy ebben a krízishelyzetben az önkormányzatok milyen módon kommunikáltak különböző online felületeken (települési honlapok, települési és polgármesteri Facebook-oldalak)¹ a lakossággal. Milyen információkat szolgáltatottak, biztosítottak-e megjelenést más helyi szereplőknek, használták-e adományok és önkéntesek toborzására a felületeket, milyen visszacsatolást, oda-vissza kommunikációt tettek lehetővé a lakossággal, illetve mennyire jelentek meg a járványhelyzettel kapcsolatos, önkormányzatot érintő problémák, konfliktusok (akár a helyi, akár a központi kormányzattal szemben fennálló).

Elemzésünk összesen 54 településre terjed ki, amelyek közül 10 megyei jogú város, 19 város (13 járásszékhely, 6 egyéb város) és 25 község. A vizsgálat során a települések honlapjait és Facebook-oldalait tekintettük át 2020. március elejétől, azaz nagyjából az első magyarországi COVID-19 fertőzöttek regisztrálásától egészen 2020. április 30-ig, ami csaknem megegyezik a korlátozások „vidéki” (Budapest és Pest megyén kívüli) enyhítésének kezdetével. Az elemzésbe bevont települések körét két korábbi, nagyjából azonos mintán elvégzett kutatás adta, amelyeknél a kiválasztás komplex szempontrendszer alapján, a településhálózati, földrajzi helyzetből, megközelíthetőségből adódó sajátosságok figyelembevételével történt.² Jelen vizsgálat során néhány cserére kényszerültünk, ezekben az esetekben mindig törekedtünk arra, hogy a mintába újonnan bekerülő a kiesett településsel hasonló adottságokkal rendelkezzen.

Megyei jogú városok

A megyei jogú városok a korábban már bevált csatornákat használták a járványhelyzet alatti kommunikációra, így nem csak az online felületeket, de a hagyományos, elsősorban papíralapú tájékoztatást is (szórólapok, helyi újságok) alkalmazták. A tapasztalatok szerint az 50 év alatti korosztály nagyon aktív volt az online felületeken, viszont az idősebb generáció igényelte az ezeken kívüli tájékoztatást is, méghozzá a korábbinál gyorsabb és rugalmasabb formában.

Valamennyi megyei jogú város esetében jól látható helyen jelentek meg (Győrnél nem egyértelműen) az önkormányzat honlapján a járvánnyal kapcsolatos információk. Voltak olyan városok, ahol elsősorban az országos hírek domináltak (például Nyíregyháza), és olyanok is, ahol a helyi hírek (például Dunaújváros). Sajnos a hírek között egyetlen honlapon sem lehetett keresni vagy szűrni, így az országos és helyi híreket is tartalmazó oldalakon nagyon nehezen lehetett megtalálni az adott településre vonatkozó információkat.

Nagy változatosságot mutattak az egyes honlapok a tekintetben is, hogy külön fület (Békéscsaba, Kaposvár, Kecskemét, Nyíregyháza, Pécs, Szolnok, Veszprém) szentelnek-e a járványnak, vagy sem. Külön fület esetén a járványhoz kapcsolódó in-

formációk általában könnyebben áttekinthetőek. Győr és Sopron esetében kifejezetten nehéz volt megtalálni a koronavírussal kapcsolatos információkat.

Kifejezetten a településre vonatkozó járványinformációkat a honlapok nem közölték, ennek oka az, hogy az önkormányzatok ilyen információkkal nem rendelkeztek. Néhány honlap közölte a megyére vonatkozó adatokat (miután azok már nyilvánosak lettek), illetve a házi karanténban lévők számát. Győr esetében pedig egyszer megjelent, hogy hány fertőzéses gyanús eset volt.

Az önkormányzat, háziorvosok, más fontos hivatalok elérhetőségeit nem tüntették fel minden városban. Sok esetben csak hosszas keresgélés után találhatók meg ezek az információk, és különösen meglepő, hogy az orvosok telefonszámát sem adták meg. Győr, Kaposvár, Nyíregyháza, Szolnok és Veszprém honlapján viszont könnyen megtalálhatóak a fontos közérdekű telefonszámok.

Az önkormányzatok mindegyike tájékoztatta a lakosságot a települést érintő, az országostól eltérő intézkedésekről. Ezeknek az intézkedéseknek a tartalma nagy változatosságot mutat, és nagymértékben függ a település vezetőinek habitusától, valamint attól, miként tekintenek a településükön élőkre. A döntéseket alapvetően úgy kellett meghozniuk, hogy az azokhoz szükséges információkkal, így a települést érintő járványhelyzetre vonatkozó adatokkal nem rendelkeztek. A döntések meghozatala során ennek ellenére kevés önkormányzat esetében merült fel nyilvánosan problémaként az információhiány. Kecskemét honlapján szerepel egy március 23-án kelt bejegyzés arról, hogy az önkormányzat kért területi adatokat a fertőzöttekről, és azt az információt kapta, hogy nem állnak rendelkezésre területi adatok, de az információ visszatartását nem kritizálja. Pécs polgármesterének Facebook-oldalán jelent meg egyedül kifejezetten hangsúlyosan: „az információ hiánya bődületes döntési hibákat hozhat”. Voltak olyan önkormányzatok, amelyek a piaci látogatás rendjének meghatározásán kívül (zömmel szűkebb vásárlási idősáv biztosítása a 65 éven felüli lakosok részére) semmilyen más korlátozást nem tartottak szükségesnek (ilyen Békéscsaba), még a játszótérek lezárását sem, alapvetően a lakosság józan belátására bízták a város köztereinek használatát. A legtöbb város viszont lezárta a játszótereit és a szabadtéri sportpályáit. Azokon a hétvégéken, amikor a kormány erre felhatalmazást adott, egyéb korlátozásokat is bevezettek. Kecskemét városa ment el a legmesszebb, itt éjszakai kijárási korlátozást vezettek be. Budapest közelsége most nem előnyként, hanem riasztó tényként jelent meg a polgármester szemében, aki egyértelműen a nagyon szigorú korlátozások mellett foglalt állást.

A legtöbb honlap tartalmaz beszámolót a helyi fejleményekről, hírértékű információkról, kivéve Nyíregyházát és Sopront. Veszprémben is csak a meghozott intézkedésekről tájékoztattak. A legbővebb honlap ebből a szempontból Pécs város oldala volt, melyen nagyon sok, részletes hírértékű bejegyzést közöltek. Ez volt az egyetlen honlap, ahol angol nyelven is találhatóak információk, hogy az ott tanuló számos külföldi diákot is tájékoztatni tudják. Pécs volt az a város, amely az érettségik rendjéről is beszámolt. Szintén egyedülálló, hogy a politi-

kusok mellett szakember (virologus orvos) adott tanácsokat a lakosságnak kis videók formájában.

Meglepő, hogy habár szinte valamennyi, a vizsgálatunkban szereplő város létrehozott valamiféle segélyalapot, adománygyűjtésre kevesen használták a városok honlapjait. Több helyen csak közvetett módon derül ki az alap létrehozása (Dunaújváros, Kecskemét), kevés olyan város van, amelyik közvetlen módon, felhívással gyűjt adományokat, vagy toboroz önkénteseket a honlap segítségével (például Győr, Kaposvár, Veszprém, Pécs). Veszprém honlapja volt az egyetlen olyan áttekintett oldal, ahol nagyon egyértelműen kéri az emberek segítségét. Van olyan város (mint Dunaújváros), amely a város Facebook-oldalát használja inkább az adományok gyűjtésére.

A kommunikáció szempontjából nagyon fontos lenne a visszacsatolás, interaktivitás lehetősége, hogy legyen lehetőség kérdéseket feltenni, panaszokat jelezni, javaslatokat tenni. A megyei jogú városok honlapjain erre nagyon ritkán van lehetőség. Dunaújváros honlapján van lehetőség kérdezni, van egy „kérdézz-felelek” fül a honlapon, ahol válaszolnak a feltett kérdésekre, nem csak a járványra vonatkozóan, de több kérdés jelent meg azzal kapcsolatban is. Győrben egy e-mail cím és telefonszám van megadva, tehát magán a honlapon keresztül nincs erre lehetőség. Veszprém esetében szintén egy e-mail cím van megadva, ahová lehet írni, „ha segítségre, információra, iránymutatásra van szüksége”. Pécs városa egy különleges módot biztosított az interaktivitásra. A polgármester az „Online Városinfo” keretén belül az Interneten válaszolt a pécsieket foglalkoztató kérdésekre a koronavírus-veszélyhelyzet kapcsán hozott helyi döntésekkel, a vírus terjedésének pécsi körülményeivel és egyéb más városi ügyekkel kapcsolatosan. A polgármester első, március 25-én tartott városinfójára közel kétszáz pécsi küldte el kérdéseit, videóját pedig 44 ezren látták (április végéig). Az Online Városinfót a veszélyhelyzet ideje alatt többször is megismételték.

A városi és a polgármesteri Facebook-oldalak természetüknél fogva kínálják az interaktivitás lehetőségét, és ezzel a legtöbb város esetén élnek is a polgárok (voltak olyan városok, ahol mind a város, mind a polgármester oldalán sok reakció volt, és olyanok is, ahol csak a polgármester oldalán szóltak hozzá a lakosok). A kiválasztott városok többségében a Facebook-oldalon a lakosok élénk eszmecserét folytattak, viszont válasz, reakció nem mindig érkezik az ott felvetett problémákra.

Az egyik legélénkebb vita Kecskeméten bontakozott ki a közterületek lezárása és az éjszakai kijárási korlátozás kapcsán. A kritikai hangok erőteljesebb megjelenése talán a polgármester sokszor igen drámai kijelentéseinek is köszönhető volt („ne feledjük, a koronavírus észrevétlenül fertőz”; „Budapest közel van”; „ha minden szabályt betartunk, akkor megmaradunk”; „ez a tét, nem kevesebb”; „Életben kell maradnunk ahhoz, hogy a járvány után újra megölelhessük szeretteinket”).

A kiválasztott megyei jogú városok honlapjain a kormánypárti polgármesterek esetén semmilyen kritika nem fogalmazódik meg, legtöbbször még tárgyilagos hír formájában sem szerepel az önkormányzatokat érintő elvonások ténye, nem jelenik meg információ arról, hogy a megyét, a várost mennyire érinti a járvány, sem arról, hogy gazdasági életre milyen hatással van, vagy lehet. A kritika nem a kormányzattal szemben fogalmazódik meg, hanem a többi várossal, polgármesterrel szemben.

Kritikai hangok Dunaújváros, és még élesebben Pécs esetén jelentek meg, mind az önkormányzatoktól elvont források, mind az információhiány kapcsán. Pécssett a központi kormányzattal és a helyi szereplőkkel kapcsolatos konfliktusok is érzékelhetőek voltak.

Járásszékhelyek és egyéb városok

A vizsgált járásszékhelyek és egyéb városok mindegyike folytatott online kommunikációt a járványhellyel kapcsolatos hírek, információk, intézkedések megosztása érdekében, használták az Internet adta lehetőségeket. Egy részükre (mint Budaörs, Cegléd, Gyöngyös, Komárom, Monor, Siófok, Tata) intenzív tájékoztatás volt jellemző mind a települési/önkormányzati honlapon, mind a Facebookon (települési és polgármesteri Facebook-oldalakon is). Mások a honlapon visszafogottabb tájékoztatást adtak, ugyanakkor intenzíven használták a közösségi médiát. A vizsgált városok közül csupán egyetlen településen (Kenderes) nem találtunk a város honlapján semmilyen információt a koronavírus-járvánnyal kapcsolatosan, ugyanakkor a Facebook-oldalt itt is használták információnyújtásra.

A honlapok tekintetében csupán néhány vizsgált város (Cegléd, Gyöngyös, Monor, Kapuvár, Tab, Budaörs) esetében volt jellemző, hogy külön menüpontot, illetve aloldalt is létrehoztak, ahol egy helyen összegyűjtve elérhetőek (voltak) a koronavírussal kapcsolatos információk, tudnivalók, tájékoztatók. Ugyanakkor ez sem volt garancia a megfelelő színvonalú tájékoztatásra (például Kapuvár), ahol csak a járvány kapcsán hozott polgármesteri határozatok, illetve a koronavírussal kapcsolatos fontos tudnivalók (tünetek, óvintézkedések, telefonszámok) elérhetőek. De arra is találunk példát, hogy bár márciusban létrehozott az önkormányzat külön felületet, önálló bannert a koronavírussal kapcsolatos naprakész tájékoztatás érdekében, és ígéri is ennek frissítését, a korlátozó intézkedések enyhítésével ez a menüpont eltűnt. Ellenben kifejezetten pozitív példaként említhetjük Gyöngyös önkormányzatát, amely weboldalán professzionális tájékoztatást nyújt, szinte önálló koronavírus-honlapot hozott létre a város honlapján belül, áttekinthető menüfelülettel, gyakorlatilag mindenre kiterjedően. Nemcsak a koronavírussal kapcsolatos tájékoztatók, tudnivalók, elérhetőségek, illetve a helyzet kezelésére vonatkozó helyi hírek találhatóak itt, hanem elérhetőek a fertőzöttségi

adatok helyi, megyei, országos és világviszonylatban is, naprakész állapotban (az adatok ilyen mértékű részletezettsége és megosztása egyedülálló volt a vizsgált települések között), de olvashatók nemzetközi hírek, cikkek is, és online kapcsolattartásra is van mód. A honlap mellett a Facebookot is intenzíven használja az önkormányzat és a polgármester a tájékoztatásra.

A vizsgált városok nagy részében ugyanakkor a település honlapjának nyitóoldalon semmi sem árulkodik a járványhelyzetről. Voltak olyan honlapok (például Encs, Komló, Mórahalom), ahol kulcsszavas kereséssel (például koronavírus, járvány/járványhelyzet, COVID-19, humánjárvány szavak) jutottunk csak el koronavírussal kapcsolatos információkhoz, a járványhelyzet kapcsán kialakult helyzettel kapcsolatos intézkedésekről szóló tájékoztatókhoz vagy közleményekhez. A települések felénél általában a honlapon a Hírek (Aktuális hírek, Kiemelt hírek) menüpont alatt jelentek meg, illetve voltak visszakereshetőek a koronavírussal kapcsolatos tájékoztatások. Összességében nagy változatosságot mutatott az elérhető anyagok, információk mennyisége, széleskörűsége, a nagyon kevésből/szűk körűtől a szinte információs cunamiig széles spektrumon mozogtunk.

A legelső tájékoztatások néhány kivétellel mindenhol március első felében voltak, Sárvár, Kerekegyháza, Budaörs már február utolsó napjaiban közölt, illetve megosztott a koronavírussal kapcsolatos információkat. A legelső információk a legtöbb település esetében vagy bizonyos intézmények megváltozott látogatási szabályaival, vagy események, rendezvények elmaradásával kapcsolatos tájékoztatások voltak. Ezzel párhuzamosan általában a koronavírusra vonatkozó tudnivalók (például a helyes kézmosásról, a koronavírus-fertőzés tüneteiről, a teendőkről, a lehetséges óvintézkedésekről és viselkedésről) jelentek meg a járványhelyzettel kapcsolatos kezdeti helyi online kommunikációban. Ezek az első hírek általában tartalmazták az országos tájékoztatói felületek elérhetőségeit is (zöld számok, webcímek: www.koronavirus.gov.hu; www.nnk.gov.hu) és a helyi elérhetőségeket is (telefonszámok, e-mail címek).

A tájékoztatásokban, közleményekben főként lokális információk szerepelnek, országos viszonylatban szinte általános a veszélyhelyzet kinyilvánítására vonatkozó kormányrendelet megosztása, elérhetővé tétele, illetve a kijárási korlátozással kapcsolatos intézkedésekre vonatkozó tájékoztatás. A tájékoztatók fontos elemét képezte a helyi intézmények működésével, az ellátások, a köz- és kereskedelmi szolgáltatások biztosításával és a közterület-használattal kapcsolatos korlátozó intézkedések közzététele, információk megosztása. Több településnél van példa rendőrségi felhívások vagy például a horgászatra vonatkozó előírások megosztására, de van, ahol a megváltozott istentiszteleti/miserendről is tájékoztatnak, vagy online misét osztanak meg. Több településen (mint Mezőberény, Monor, Mórahalom) hangsúlyos a piac nyitva tartásának vagy éppen bezárásának kérdése. Találunk példát arra is, hogy az önkormányzat a településen működő éttermek, vendéglátóhelyek ételkiszállítással kapcsolatos információit is közzétette honlapján és/vagy Facebook-oldalán, így segítve mind a

vállalkozóknak, mind a lakosságnak (például Gyöngyös). A piaci szféra helyi szereplőinek támogatása érdekében Monor is tett kommunikációs lépéseket, egyrészt a piac bezárása után online piac szervezését támogatta információk megosztásával, hogy a helyi termelők és a vevők a piactér hiányában is egymásra tudjanak találni, április második felétől pedig ingyenes megjelenési lehetőséget biztosított online felületein a helyi vállalkozások bemutatkozására. Az érettségivel kapcsolatosan csak néhány településen jelent meg információ, illetve került elő a járványhelyzettel összekapcsolva ez az esemény (például Mezőberény, Nyírbátor, Siófok). Vannak települések, ahol a lakosság egészségügyi tájékozódását segítették a koronavírussal kapcsolatos szakorvosi ajánlások, videók, prezentációk megosztásával (mint Komárom, Mezőberény, Siófok). A komáromi önkormányzat nemcsak az egészséggel kapcsolatosan, hanem a jogi lehetőségekről (a járványhelyzet miatt elmaradt/visszamondott utazásokra, szállásfoglalásokra, illetve a munkavállalás, munkahely elvesztésére vonatkozóan) is közzétett tájékoztató videóanyagot.

Védelmi alapot, adománygyűjtő számlát számos helyen hozott létre az önkormányzat (például Encs, Gyöngyös, Kapuvár, Kenderes, Komárom, Mezőberény, Sárvár, Siófok, Tata), vagy alszámlát különített el (például Budaörs), ezekről és egyéb adományozási lehetőségekről – többen a gyűjtés eredményéről is – tájékoztatták a lakosságot és a település egyéb szereplőit a honlapon és a Facebookon is. A települések vezetői között többen is voltak, akik a hozott intézkedésekről és történésekről többnyire rendszeres gyakoriságú beszámoló mellett feladatuknak érezték azt is, hogy ne csak az intézkedésekről adjanak tájékoztatást, hanem meg is indokolják azokat. Próbálták eloszlatni a különböző tévhiteket, félreértéseket is, például arra vonatkozóan, hogy a hatósági vagy önkéntes karanténban lévő betegek lennének (Cegléd), ugyanígy a maszkviselést elutasító (felesleges, nem ér semmit) véleményeket (Kenderes, Siófok). Azt is tisztázniuk kellett, hogy az idősök ellátását az önkormányzatok nem ingyen biztosítják (több, például a siófoki polgármester is jelezte, hogy az idős emberek egy része azt gondolta, hogy a bevásárlás, étkezés, gyógyszerkiváltás költségeit átvállalja az önkormányzat).

Több helyütt felhívták a lakosság figyelmét arra is, hogy csak hiteles forrásokból tájékozódjanak, ne terjessenek álhíreket, kerüljék a pánikkeltést. A helyi vezetők törekedtek arra, hogy adatokkal szolgáljanak településük érintettségéről. Az információáramlás nehézségei ellenére számos település vezetője megpróbálta korrekt módon tájékoztatni a lakosságot az általa hozzáférhető adatok alapján, így például a hatósági és/vagy önkéntes karanténban lévőkné számaról (Gyöngyös, Kadarkút, Kenderes, Mezőberény, Sárvár, Siófok), illetve arról, hogy van (Budaörs, Monor, Mórahalom) vagy nincs tudomásuk fertőzött személyről a településen. Az adatok közlése azonban általában esetleges ott is, ahol van erre vonatkozó tájékoztatás, a honlapon folyamatosan elérhető és frissülő módon a vizsgált városok közül csak két településen teszik azt közzé

(Gyöngyös – nem csak helyi adatokat, Kadarkút – de csak április 22-től). Országos adatok megosztása Gyöngyöst kivéve nem jellemző.

A járványhelyzet első időszakában (március) többnyire gyakoribb volt a tájékoztatás, a vizsgált városok egy részében akár napi szinten vagy egy-egy napon belül több hír, információ jelent meg, majd általában ritkult és csökkent a megosztott információk, bejegyzések száma. Több városban jellemző volt, hogy nemcsak írásban tették közzé a tudnivalókat, intézkedéseket, hanem polgármesteri videóüzenetek, videófelvételek (párpercestől akár a félórásig) is készültek, vagy a helyi média bevonásával készítették és közvetítették a polgármesteri tájékoztatókat, beszámolókat. Volt, ahol elindítottak egy külön műsort is, amely a járványhelyzet legelső időszakában naponta, később heti két alkalommal jelentkezett (például Monoron: Első kézből), vagy meglévő adásban beszélgettek rendszeresen a polgármesterrel (például Nyírbátorban: Nyílt tér), esetleg rendszeres sajtótájékoztatókat tartottak (például Cegléden). Akár TV-felvétellel, akár rendszeres videóüzenetekkel jelentkezett a polgármester, azok általában mind a honlapon, mind a Facebook-oldalakon is megosztásra, kipoztolásra kerültek (például Budaörs, Komló, Mezőberény, Monor, Nyírbátor, Sárvár, Siófok, Tab).

A legtöbb településen a tájékoztatásban is különös hangsúlyt fektettek az idősek megóvására, kiemelkedő volt ebből a szempontból Monor, Kapuvár és Mórahalom aktivitása, az utóbbi városban az összes 65 éves és annál idősebb lakót próbálták telefonon is elérni, akiket nem sikerült, azokat önkéntesek segítségével személyesen keresték fel, hogy megbizonyosodjanak arról, el tudják-e látni magukat a veszélyhelyzet alatt, vagy segítségre szorulnak. Van, ahol a települési újság egy-egy lapszámát szánták a vírushelyzettel összefüggő hírek, intézkedések, fontos tudnivalók közlésére (Gyöngyösi Újság, Siófoki Hírek, Strázsa újság [Monor]), hogy azokhoz is eljussanak az információk, akik számára az infokommunikációs felületek nem elérhetők.

Sok helyütt fontos eleme volt a tájékoztatásoknak a szolidaritás, együttműködés, összefogás, segítségnyújtás („Együtt sikerülni fog”; „Együtt képesek vagyunk kezelni a rendkívüli helyzetet is!”), illetve a fegyelmezettség, szabályok betartásának, az állampolgárok felelős viselkedésének hangsúlyozása („...éljünk az eddigieknél sokkal fegyelmezettebben!”). A polgármesteri tájékoztatók szinte mindegyikében az első perctől fogva meghatározó volt a köszönetnyilvánítás és az otthon maradásra való felszólítás is. A polgármesterek kisebb hányadának kommunikációjában erőteljes érzelmi töltet is fellelhető: „...könyörgök az embereknek, maradjanak otthon, hatalmas veszély leselkedik ránk”; „Harcolnunk kell minden egyes emberéletért! Megpróbálunk megmenteni minden bajba került magyart. Megharcolunk értük.”; „...az életünkről van szó, azzal játszunk”.

A tájékoztatók, beszámolók azonban általában hivatalos hangvételűek, a polgármesterek Facebook-oldalain is, ez utóbbi felületen néhol kicsit személyesebb (például Siófok esetében). A tájékoztatók, hírek csupán elenyésző hányadának és nagyon kevés helyen volt politikai töltete (például Siófokon az elvont

gépjárműadó és idegenforgalmi adó kapcsán), ennél érzékelhetően erőteljesebb volt Budaörs esetében (a szolidaritási adó, az elvont gépjárműadó, illetve a kórházi ágyfelszabadítás miatt hazaküldött betegek kapcsán). Konfliktusra utaló elemek/jelek is csupán a vizsgált városok némelyikében érződtek (például Komlón a polgármester és a képviselőtestület, Siófokon a polgármester és a nyaralóingatlanlannal rendelkezők között).

Kevés kivételtől eltekintve a honlapok nem adnak lehetőséget az interaktivitásra, azaz arra, hogy az elérhető hírekhez, tájékoztatókhoz az azokat olvasó nagyközönség hozzászólhasson, vagy online felületen jelezze például igényeit, szükségleteit, észrevételeit. A települési honlapok között kivételszámba ment, ahol a lakosság véleményének becsatornázására, megismerésére irányuló online lehetőség felmerült. Ebből a szempontból kiemelhető Gyöngyös, amely a vizsgált városok közül egyedülként lehetővé tette online felületen a segítőnek (önkéntesnek) való jelentkezést és a segítségkérést, valamint a véleménynyilvánítást. De említhető még Cegléd is, ahol minden hír, közlemény alatt volt/van lehetőség hozzászólásra és Facebook-megosztásra. A Facebook- oldalak lehetőséget adnak a tájékozódók számára hozzászólások, kommentek írására. E tekintetben nagyon vegyes képet kapunk, vannak települések, ahol nagyon élénk volt a megosztásokhoz a lakossági hozzászólás a város hivatalos Facebook-oldalán (is), de többnyire nem ez volt a jellemző. A polgármesterek Facebook-oldalán a legtöbb esetben lényegesen aktívabbak voltak az emberek, ugyanakkor kommentjeikre csak kevés település esetében érkeztek érdemi reagálások a városi vezető/önkormányzat részéről.

Községek

A kutatás során vizsgált kistélepülések legtöbbje – kettő kivételével – élt az Internet adta lehetőséggel, s a járvánnyal kapcsolatban meghozott döntésekről, intézkedésekről a település honlapján, valamint a település/polgármester/települési intézmények Facebook-oldalán adott tájékoztatást.

A községek egy része a weboldalán egyáltalán nem, vagy csak minimális mértékben tett közzé információkat. Ennek hátterében számos ok és motiváció állhat, amelyek közül az alábbiakra találtunk példát: a településnek nincs honlapja (Mike); a járvány során a kommunikáció elsődleges felülete a Facebook volt (Alibánfa, Babócsa, Gutorfölde, Iszkaszentgyörgy); a településen a járvánnyal kapcsolatos online tájékoztatás nagyon alacsony szintű (Abaújvár); a településnek turisztikai honlapja (is) van, a helyiek tájékoztatása ezen belül (Hollókő), illetve a másik (a közös önkormányzati hivatal) honlapon (Orfű) hiányos.

A honlapokon részletesebb tájékoztatást nyújtó települések információközlése, s annak jellege szerint is találtunk különbségeket. A legtöbb község a hírek között tette közzé a járvánnyal kapcsolatos tudnivalókat, ám néhányan

(Jászladány, Magyarkeszi, Pocsaj, Szászvár, Szigliget, Tar) önálló menüpontot, külön aloldalt hoztak létre a koronavírussal összefüggő híreknek. Általában helyi információk szerepelnek a honlapokon, országos híreket többnyire nem tesznek közzé a települések, amik mégis megjelennek, azok az általános, a helyi önkormányzatok mozgásterét is meghatározó intézkedések (kijárási korlátozás), valamint figyelemfelhívások, szigorú értelemben vett tájékoztatások, ismeretterjesztő anyagok. Akadt azonban a vizsgáltak között olyan település (Pocsaj), amelyik a fő trenddel ellentétben alig hozott nyilvánosságra helyi információkat, viszont rengeteg térségi információt közölt.

A Facebook-felületeken nagyobb hangsúly került a helyi információk közzétételére, a közösségi oldal jellegénél fogva azonban igény szerint rengeteg tájékoztató anyagot és figyelemfelhívó plakátot („Maradj otthon”, idősök védelme, kijárási korlátozás) is meg tudtak osztani az önkormányzatok. Jóllehet, a Facebook-oldalak gyors elérést és visszacsatolási lehetőséget is biztosító interaktív felületek, nem minden település (Hollókő, Jászladány, Orfű, Pocsaj, Szigliget, Tar) állította hadrendbe ezeket a járványügyi kommunikációban. Néhány eset azonban jól példázza, hogy megfelelően használva, mértékletes, de releváns tartalommal (Alibánfa), élve a személyesebb és aktuális tájékoztatás lehetőségével (Iszkaszentgyörgy) nagyon hatékony és bizalomépítő információs felületté tudott válni.

Az internetes felületeken alapvetően kétféle helyi tájékoztatási stratégiával találkoztunk. Az egyik felfogás az aktualitásokra helyezte a hangsúlyt, azaz a friss információkat a lehető legrövidebb időn belül közzétették a honlapon, Facebook-oldalon. A másik szemlélet a kiszámíthatóságra összpontosított, s bizonyos időközönként (például hetente) adtak tájékoztatást az időközben ismertté vált információkról és elfogadott intézkedésekről. Mindkét stratégiának vannak előnyei és hátrányai, döntéshozói és befogadói oldalon is alkat kérdése, melyik közlésmód testhezállobb. A tájékoztatás rendszerességével kapcsolatban azonban szinte általánosságban kijelenthető, hogy a kezdeti lendület – valószínűleg a pánikkal párhuzamosan – jelentősen visszaesett, s április közepétől már nagyságrendekkel kevesebb hír jelent meg az internetes felületeken, mint korábban. Nyilvánvaló, hogy a fontos intézkedéseket a járványhelyzet elején kellett meghozni, s aztán ezzel már kevés a teendő, mégis, mintha elmaradoznának a döntésekről szóló tájékoztatások, a beszámolók, sőt, sok esetben a korlátozások oldásának bejelentése is hiányzik.

A járvány helyi adatait kevés önkormányzat tette közzé, s bár ennek oka elsődlegesen abban keresendő, hogy a polgármestereket kormányzati döntés értelmében szándékosan nem tájékoztatták saját településük járványügyi helyzetéről, nyilvánvaló az is, hogy a kistépüléseken a fertőződés, karantén alá helyezés kevéssé eltitkolható. Találkoztunk olyan rendszeres beszámolókkal (Fülöpjakab, Gutorfőde, Iszkaszentgyörgy, Pilisszentiván), alkalmi bejegyzésekkel (Alibánfa, Csököly, Ivánc, Szigliget), amelyekben a polgármesterek kitértek a települési adatokra, de szerencsére komolyabban nem volt mit közzétenniük.

A települési önkormányzatok járvánnyal kapcsolatos kommunikációjának középpontjában a helyi intézkedések, azaz a kormányzat által előírtak végrehajtása, a helyi fenntartásban lévő intézmények működési rendjének módosítása, valamint esetenként a hétvégeken érvényes, az általánosnál szigorúbb szabályok álltak. Azokon a településeken, ahol az intézkedéseket az internetes felületeken nyilvánosságra hozták, ott külön figyelmet szenteltek annak is, hogy a járványhelyzetben fontos intézmények, szolgáltatók elérhetőségeit is közlétegyék. Ez azt jelentette, hogy egyes intézkedések bejelentésénél feltüntették a kapcsolódó információkat is, alapesetben a polgármesteri hivatal, a háziorvosok elérhetőségeit, de sokszor ennél szélesebb körre is kiterjednek a megadott telefonszámok: szociális intézmények: védőnő, falu/tanyagondnok, önkéntes segítők; civil szervezetek: polgárőrség; oktatási-nevelési intézmények: óvoda, iskola. Néhány helyen a tájékoztatás kiterjedt a településen található üzletekre, azok nyitvatartására (Iszkaszentgyörgy), vagy a helyi plébánia elérhetőségeire (Hosszúhetény) is.

A helyi intézkedések elsősorban az önkormányzati fenntartású intézmények működési rendjének megváltoztatását, valamint a szociális ellátás megszervezését érintették, s ezeken a területeken nagy különbségeket a települések között nem tapasztaltunk. A húsvéti hétvégétől kezdődően – a kapott felhatalmazás alapján – azonban nagyon sok helyen hoztak a polgármesterek az országosnál szigorúbb szabályokat, amelyek nem is annyira a helyiek mozgásának korlátozását, hanem inkább a pihenni vágyók, kirándulók lehetőségeinek szűkítését érintették (Abaliget, Cserépfalu, Hollókő, Hosszúhetény, Orfű, Pilisszentiván, Sukoró). A turisztikai jelentőségű településeken túl mások is lezárták a forgalmat az „idegenek” elől, s csak a helyiek és ingatlantulajdonosok mozgását engedélyezték. Néhány térségben a polgármesterek közös felhívással éltek (Ivánc), illetve közös intézkedést hoztak a települések lezárásáról (Szigliget) a lakosság megóvása érdekében. Egy más típusú megoldást választva Gyenesdiáson felújításokkal, javítási munkákkal tették értelmetlenné az odautazást.

Az általánosnak nevezhető önkormányzati intézkedések mellett néhány településen egyebeket is elrendeltek, például az intézmények (Fülöpjakab, Iszkaszentgyörgy, Magyarkeszi) vagy közterületek, buszmegállók fertőtlenítését (Csököly, Gutorfölde, Pilisszentiván, Sukoró), élelmiszerosztást (Csököly, Pocsaj), a közétkeztetésben pedig több helyen áttértek az ételhordók helyett a műanyag dobozok használatára (Magyarkeszi, Szászvár, Tar). Volt olyan település, ahol a járványhelyzet miatt a helyi adók befizetésének menetét (Hosszúhetény), illetve határidejét (Pilisszentiván) módosították, máshol pedig a digitális oktatás működőképességéhez az önkormányzat informatikai eszközökkel (Iszkaszentgyörgy), vagy a gyermekek, fiatalok egyszeri anyagi támogatásával (Magyarkeszi) járult hozzá. A munkájukat elveszített helyiek számára pedig az álláskereső bejelentkezésben vállalt segítségnyújtást Fülöpjakab.

A kistelepüléseken az önkéntesek toborzása és az adománygyűjtés nem volt jellemző, és kevésbé is indokolt, mint a nagyobb városokban. A megnövekedett

feladatot jelentő időseket, illetve az önkormányzat által önként vállalt egyéb ellátást zömében a helyi szakemberek, intézményi dolgozók és szervezetek (például polgárőrség) segítségével meg tudták oldani, de volt olyan eset is, hogy helyiek – észrevéve a hiányosságot, problémát – maguk vettek kézbe egy-egy feladatot. Kifejezetten az idősek ellátására (bevásárlás, gyógyszerkiváltás intézése), vagy információs anyagok kihordására csak néhány településen (Almásfüzitő, Hosszúhetyű, Ivánc) kerestek önkénteseket. Ehhez kapcsolódva néhány helyen külön figyelmet fordítottak arra, hogy ne maradjon senki ellátatlanul, ezért felhívást tettek közzé, hogy jelentkezzenek, akik segítségre szorulnak (mint az idősek Alibánfán, a fogyatékkal élők Bábaapátiban), vagy ismernek ilyen személyt (Szigliget). Gyakorlatilag az egyetlen terület, ahol a helyi önkormányzatok a lakosság segítségét viszonylag nagy számban vették igénybe, a mosható védőmaszkok varrása (Cserépfalu, Csökölly, Fülöpjakab, Gyenesdiás, Ivánc, Szászvár) volt. Áprilisban vált ismertté, hogy egy kormányzati döntés értelmében az állam járványkezelési célokra elvonja a településektől a gépjárműadó eddig helyben maradó részét is; a hírrre, s a kieső bevételek pótlására Fülöpjakab adománygyűjtésbe kezdett, az e célra nyitott számlára április 26-ig 400 ezer Ft érkezett.

Az önkormányzatok a tájékoztatás során a legtöbb esetben hivatalos hangnemben kommunikáltak a lakossággal – különösen igaz volt ez akkor, ha az információk megosztása a rendeletek közzétételét jelentette. Az áttekintést és a lényegre fókuszálást általában technikai megoldásokkal (kiemeléssel, aláhúzással, felsorolással) segítették a községekben, magyarázatokat elvéve fűztek csak egy-egy szabályhoz (Szigliget). A kistelepülési jelleg azonban viszonylag gyakran áttörte a hivatalos kereteket, s a polgármesteri tájékoztatók a megszokottnál közvetlenebb hangvételűek voltak (Alibánfa, Babócsa, Iszkaszentgyörgy, Ivánc, Pilisszentiván, Sukoró, Szigliget).

Összegzés

A COVID-19 járványban a helyi önkormányzatok óriási nyomás alá kerültek. Amellett, hogy az általuk korábban végzett feladatok köre jelentősen kibővült, meg kellett akadályozniuk azt is, hogy településükön az új koronavírus elterjedjen. A változó járványhelyzet, a reagálás gyorsaságának szükségessége felhívta a figyelmet arra, hogy milyen fontos az önkormányzatok és a lakosok közötti kommunikáció, illetve új kommunikációs csatornák alkalmazása.

A helyi önkormányzatok a COVID-19 jelentette rendkívüli helyzetben, átérzve felelősségüket, jól láthatóan igyekeztek minden információt a legjobb tudásuk szerint, lehetőségeikhez mérten a leggyorsabban eljuttatni a lakossághoz. A hatékony tájékoztatás eszközeit főként az internetes felületekben látták, de ezt a helyi társadalom lehető leghatékonyabb körének elérése érdekében jellemzően a hagyományosabb csatornákon (újság, szórólap, hirdetőfelület, esetenként levél,

telefonhívás) közzétett információk is kiegészítették. Nem láttunk nagy különbséget a településtípusok között a kommunikáció mikéntjére, jellegzetességeire vonatkozóan, bár a feladatmennyiséget tekintve nyilván más-más kihívásokkal kellett az eltérő méretű önkormányzatoknak szembenézniük.

Az országosan jellemző információhiány, valamint a transzparensnek nem mondható adatszolgáltatás rendkívül nehéz helyzetbe hozta az önkormányzatokat. A kisebb településeken jellemzően a járványügyi adatok nem maradtak titokban, de a nagyobb városokban a lakossági nyomás ellenére sem tudtak mindig pontos tájékoztatást adni a polgármesterek, akik a rájuk nehezedő felelősség mellett kommunikációs szempontból is a frontvonalban álltak. Az információáramlás nehézségei ellenére számos település vezetője megpróbálta korrekt módon tájékoztatni a lakosságot. Valószínűleg ennek a sokrétű feladatnak tudható be, hogy még az ilyen célra kifejezetten alkalmas Facebook-oldalakon is dőcögött az interaktivitás, s a lakossági kérdések, felvetések sok esetben megválaszolatlanok maradtak.

Az emberekben láthatóan óriási igény volt a járványhelyzet alatt is a hiteles és naprakész tájékoztatásra, a döntések indoklására, amit jelentős részben lehetőségeikhez mérten meg is tettek a települések vezetői, éltek az online fórumok és a helyi média adta lehetőségekkel. Ugyanakkor az embereknek nagy igénye volt a párbeszédre, ezt mutatja például a pécsi Online Városinfo nézettsége és sikere is. Tanulságos, hogy kevés kivételtől eltekintve mennyire nem fektetnek hangsúlyt az önkormányzatok a helyi igények, vélemények felmérésére. Minimális volt azoknak a településeknek a köre, akik például a honlap adta online kommunikáció lehetőségét nemcsak az egyoldalú információnyújtásra használták, hanem a visszajelzésekre, a lakosság véleményének becsatornázására, megismerésére is lehetőséget adtak (ilyen Gyöngyös, Cegléd). A járványhelyzet alatti védekezésben pedig kulcsfontosságú lenne a lakosság partnerként való megnyerése, annak a megértetése, hogy milyen intézkedésre miért volt szükség, milyen információk alapján és milyen módon hozta meg a településvezetés a védekezéshez kapcsolódó döntéseket.

Jegyzetek

- 1 A települések hivatalos Facebook-oldalai mellett azért tartottuk szükségesnek a polgármesterek oldalait is áttekinteni, mivel ezek sokszor sokkal részletesebb információt tartalmaztak, és jóval nagyobb volt a látogatottságuk, és gyakoribb a polgárok visszajelzése, hozzászólása.
- 2 A mintaválasztás módszertanáról és a települések köréről lásd részletesebben Összefoglaló tanulmány (2014) és Összefoglaló kutatási jelentés (2018).

Irodalom

- Összefoglaló tanulmány a projekt keretében készült 50 települési esettanulmány főbb tapasztalatairól (2014). ÁROP-1.1.22-2012-2012-001 „Helyi közszolgáltatások versenyképességet szolgáló modernizálása”. MTA Közgazdaság- és Regionális Tudományi Kutatóközpont Regionális Kutatások Intézete, Pécs
- Összefoglaló kutatási jelentés (2018): 2. célterület: A helyi közszolgáltatások feladatellátás-szervezési megoldásai KÖFOP-2.3.3-VEKOP-16-2016-00001 azonosító jelű „Helyi versenyképesség-fejlesztési kutatási program” című kiemelt projekt kapcsán. HBH Stratégia és Fejlesztés Kft. és Collective-Intelligence Kft. konzorcium. <https://bm-okl.hu/News/ViewFile?fileID=1133>