

# Önkormányzati kommunikáció járványhelyzetben: hol, mit és hogyan?

Baranyai Nóra, Barsi Boglárka, Nárai Márta

KRTK Regionális Kutatások Intézete

## *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 rászorulókat ellátásának megszervezése, és fontos szerepük 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 ) a lakossággal. Milyen információkat szolgáltattak, 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 helyi, akár központi kormányzattal szemben fennállóak).

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” (Budapesten 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. Jelen vizsgálat során néhány cserére kényszerültünk, ezekben az esetekben mindig törekedtünk arra, hogy a mintába újonnan bekerülő a kiesett településsel hasonló adottságokkal rendelkezzen.

## *Magyei 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 tájékoztatás is (szórolapok, helyi újságok) alkalmazták. Tapasztalatok szerint az 50 év alatti korosztály nagyon aktív volt az online felületeken, viszont az idősebb generáció igényelte az online felületeken kívüli tájékoztatást is, méghozzá a korábbinál gyorsabb és rugalmasabb formában.

Valamennyi megyei jogú város esetén megjelentek (Győr esetén nem egyértelműen) az önkormányzat honlapján a járvánnyal kapcsolatos információk jól látható helyen. Voltak olyan városok, ahol elsősorban az országos hírek domináltak (pl. Nyíregyháza), és olyanok is, ahol a helyi hírek (pl. 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 (pl. Békéscsaba, Kaposvár, Kecskemét, Nyíregyháza, Pécs, Szolnok, Veszprém) szentelnek-e a járványnak, vagy sem. Külön fül esetén a járványhoz kapcsolódó információk általában könnyebben áttekinthetőek. Győr és Sopron esetén kifejezetten nehéz volt megtalálni a koronavírussal kapcsolatos információkat.

Kifejezetten a településre vonatkozó járványinformációkat a honlapok nem közölnék, 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 esetén pedig egyszer megjelent, hogy hány fertőzés gyanús eset volt.

Az önkormányzat, háziorvosok, más fontos hivatalok elérhetőségeinek feltűntetése nem történt meg minden városban. Sok esetben csak hosszas keresgélés után található meg ezek az információk, különösen meglepő, hogy az orvosok telefonszáma nincsen feltűntetve. 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 esetén merült fel nyilvánosan problémaként az információhiány. Kecskemét honlapján szerepel egy március 23-án kelt bejegyzés, hogy 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, akik a piac látogatás rendjének meghatározásán kívül (zömmel szűkebb vásárlási időszáv biztosítása a 65 éven felüli lakosok részére) semmilyen más korlátozást nem tartottak szükségesnek (pl. Békéscsaba), még a játszóterek lezárását sem, alapvetően a lakosság józan belátására bízták a város közttereinek 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, ahol éjszakai kijárási korlátozást vezettek be. Budapest közelsége most nem előnyként, hanem riasztó tényként jelent meg a polgármester szemében, és a nagyon szigorú korlátozások mellett foglalt egyértelműen állást.

A legtöbb honlap tartalmaz beszámolót helyi fejleményekről, hír értékű információkról, kivéve Nyíregyházát és Sopront. Veszprémben is csak a meghozott intézkedésekről van tájékoztatás. A legbővebb honlap volt ebből a szempontból Pécs város oldala, melyen nagyon sok, részletes hír értékű bejegyzés volt. Az egyetlen honlap volt, ahol angol nyelven is találhatóak információk, hogy az ott tanuló számos külföldi diákot is tájékoztatni tudják. Pécs volt az, mely az érettségik rendjéről is beszámolt. Szintén egyedülálló, hogy a politikusok mellett szakember (virológus orvos) ad tanácsokat a lakosságnak kis videók formájában.

Meglepő, hogy habár szinte valamennyi a vizsgálatunkban szereplő város hozott létre 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 (pl. Győr, Kaposvár, Veszprém, Pécs). Veszprém honlapja volt az egyetlen olyan áttekintett oldal, ahol nagyon egyértelműen kéri az emberek segítségét. Van olyan város (pl. Dunaújváros), amely a város facebook oldalát használja inkább az adományok gyűjtésére.

A kommunikáció szempontjából nagyon fontos lenne a kétoldalúság, 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. Győr esetén egy e-mail cím és egy telefonszám van megadva, tehát magán a honlapon keresztül nincs erre lehetőség. Veszprém esetén szintén egy e-mail cím lett 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 (a megtekintés idejéig, tehát 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 Kecskemét esetén bontakozott ki a közterületek lezárása és az éjszakai kijárási korlátozás kapcsán. A kritikai hangok erőteljesebb megjelenése talán a város polgármesterének 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 itt nem a kormánnyal szemben fogalmazódik meg, hanem a többi várossal, polgármesterrel kapcsolatban.

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

### *Járásszékhelyek és egyéb városok*

A vizsgált járásszékhelyek és egyéb városok mindegyike folytatott online kommunikációt a járványhelyzettel kapcsolatos hírek, információk, intézkedések megosztása érdekében, használták az Internet adta lehetőségeket. Egy részükre (pl. 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 valósítottak meg, ugyanakkor intenzíven használták a közösségi médiát, A vizsgált városok közül csupán egyetlen település esetében (Kenderes) nem találtunk a város honlapján semmilyen információt sem a koronavírus-járvánnyal kapcsolatban, ugyanakkor a Facebook oldalt itt is használták információk nyújtására.

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 elérhetők (voltak) a koronavírussal kapcsolatos információk, tudnivalók, tájékoztatók. Ugyanakkor ez sem volt garancia a megfelelő színvonalú tájékoztatásra (pl. Kapuvár), ahol csak a járvány kapcsán hozott polgármesteri határozatok, illetve a koronavírussal kapcsolatos fontos tudnivalók (pl. tünetek, óvintézkedések, telefonszámok) elérhetők. 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 naprakész frissítését, a korlátozó intézkedések enyhítésével ez a menüpont eltűnt. Ellenben kifejezetten pozitív példaként említhetjük Gyöngyös önkormányzatát, amely weboldalán professzionális tájékoztatást valósít meg, szinte önálló koronavírus honlapot létrehozva 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 elérhetők 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 nyitóoldalán semmi sem árulkodik a járványhelyzetről. Voltak olyan honlapok (pl. Encs, Komló, Mórahalom), ahol kulcsszavas keressél (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 kevéstől/szűk körűtől a szinte információs cunamiig széles spektrumon mozogtunk.

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

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 elemeit képezték a helyi intézmények működésével, ellátások, köz és kereskedelmi szolgáltatások biztosításával és a közterülethasználattal kapcsolatos korlátozó intézkedések közzététele, információk megosztása. Több településnél van példa rendőrségi felhívások vagy pl. horgászatra vonatkozó előírások megosztására, de van, ahol a megváltozott istentiszteleti/mise rendről is tájékoztatnak, vagy online misét osztanak meg. Több településen hangsúlyos a piac nyitva tartásának vagy éppen bezárásának (pl. Mezőberény, Monor, Mórahalom) 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 (pl. 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 piactér hiányában is egymásra tudjanak találni, április második felétől pedig ingyenes megjelenési lehetőséget biztosított online felületein a helyi vállalkozások bemutatkozására. Az érettséggel kapcsolatosan csak néhány település esetében jelent meg információ, illetve került elő a járványhelyzettel összekapcsolva ez az esemény (pl. Mezőberény, Nyírbátor, Siófok). Vannak települések, ahol a lakosság egészségügyi tájékoztatóját segítették a koronavírussal kapcsolatos szakorvosi ajánlások, videók, prezentációk megosztásával (pl. Komárom, Mezőberény, Siófok). A komáromi önkormányzat

nemcsak az egészséggel kapcsolatosan, hanem a jogi lehetőségekről (a járványhelyzet miatt elmaradt/visszamondott utazások, szállásfoglalások, illetve a munkavállalás, munkahely elvesztésére vonatkozóan) is közzé tett tájékoztató videóanyagot.

Védelmi alapot, adománygyűjtő számlát számos helyen hozott létre az önkormányzat (Encs, Gyöngyös, Kapuvár, Kenderes, Komárom, Mezőberény, Sárvár, Siófok, Tata), vagy alszámlát különített el (pl. Budaörs), ezekről és egyéb adományozási lehetőségekről – többen a gyűjtés eredményéről is –tájékoztatták a lakosságot és a település egyéb aktorait a honlapon és a Facebookon is. A települések vezetői között többen is voltak, akik a hozott intézkedésekről és történésekről többnyire rendszeres gyakoriságú tájékoztatók közreadása mellett feladatuknak érezték egyrészt azt is, hogy ne csak az intézkedéseket adják közre, hanem némi magyarázattal is szolgáljanak azokkal kapcsolatosan. Másrészt próbálták eloszlatni a különböző tévhiteket, félreértéseket, például hogy a hatósági vagy önkéntes karanténban lévők betegek lennének (pl. Cegléd), a maszkviseléssel kapcsolatos negatív vélekedéseket (felesleges, nem ér semmit) (pl. Kederes, Siófok), vagy az idősek ellátásának önkormányzat általi biztosításának ingyenességét (több polgármester jelezte, hogy az idős emberek egy része azt gondolta, hogy a pl. a bevásárlás, étkezés, gyógyszerkiváltás költségeit átvállalja az önkormányzat – pl. Siófok).

Több helyütt felhívták a lakosság figyelmét arra is, hogy csak hiteles forrásokból tájékozódjanak, ne terjesszenek 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 lévők számáról (Gyöngyös, Kadarkút, Kenderes, Mezőberény, Sárvár, Siófok), illetve arról, hogy van (pl. 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 hírelés, információmegosztás is történt, majd később általában ritkult és csökkent a megosztott információk, bejegyzések száma. Több városban jellemző volt, hogy nemcsak írásban tették közzé a tudnivalókat, intézkedéseket, hanem polgármesteri videóüzenetek, videófelvevételek (pár percestől akár a fél órásig) is készültek, vagy a helyi média bevonásával készítették és közvetítették a polgármesteri tájékoztatókat, beszámolókat. Volt, ahol elindítottak erre külön műsort is, amely a járványhelyzet legelső időszakában naponta, később heti két alkalommal jelentkezett (pl. Monor: Első kézből), vagy meglévő adásba csatornázták be a polgármesterrel való rendszeres beszélgetést (pl. Nyírbátor: Nyílt tér), vagy rendszeres sajtótájékoztatókat tartottak (pl. Cegléd). Akár TV-felvétellel, akár rendszeres videóüzenetekkel jelentkezett a polgármester, azok általában mind a honlapon, mind a Facebook oldalakon is megosztásra, kipoztolásra kerültek (pl. Budaörs, Komló, Mezőberény, Monor, Nyírbátor, Sárvár, Siófok, Tab).

A települések többségében a tájékoztatásban is különös hangsúlyt fektettek az idősekre, az idősek megóvására, kiemelkedő volt ebből a szempontból Monor, Kapuvár és Mórahalom, az utóbbi városban az összes 65 éves és annál idősebb lakót próbálták telefonon is elérni, akit nem sikerült, őket 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 általában hivatalos hangvételűek, a polgármestereben Facebook oldalain is, ez utóbbi felületen néhol kicsit személyesebb (pl. Siófok). Pozitívum, hogy több esetben nemcsak a meghozott intézkedések elmondása, leírása történik meg, hanem magyarázatokat, alátámasztásokat is olvashatnak a lakosok, hogy mit miért kellett elrendelni. A tájékoztatók, hírek csupán elenyésző hányadának és nagyon kevés helyen volt politikai töltete (pl. Siófok: elvont gépjárműadó és elvont idegenforgalmi adó kapcsán), ennél érzékelhetően erőteljesebb volt Budaörs esetében (szolidaritási adó, elvont gépjárműadó, illetve a kórházi ágyfelszabadítás miatt hazaküldött betegek kapcsán). Konfliktusra utaló elemek/jelek is csupán a vizsgált városok némelyikében érződtek (pl. Komló: polgármester – képviselőtestület, Siófok: polgármester – nyaralóingatlanl rendelkezők).

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 kivétel számba 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 város vezetői/önkormányzat részéről.

### *Községek*

A kutatás során vizsgált kistelepülések 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, Gutorföldre, 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 (Jászládány, Magyarkeszi, Pocsaj, Szászvár, Szigliget, Tar) önálló menüpontot, külön aloldalt hoztak létre a koronavírussal összefüggő híradásnak. 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 (pl. 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”, idősek 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, Jászládány, 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 találoztunk. 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 (pl. 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 kistelepüléseken a fertőződés, karantén alá helyezés kevéssé eltitkolható. Találkoztunk olyan rendszeres beszámolókkal (Fülöpjakab, Gutorfölde, 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 házi orvosok 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 pl. a településen található üzletekre, azok nyitva tartására (Iszkaszentgyörgy), vagy a helyi plébánia elérhetőségeire (Hosszúhetény).

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, buszmegálló fertőtlenítését (Csököly, Gutorfölde, Pilisszentiván, Sukoró),

élelmiszerosztást (Csököly, Pocsaj), a közétkeztetésben pedig több helyen áttértek pl. 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 működképességéhez az önkormányzat informatikai eszközökkel (Iszkaszentgyörgy) vagy a gyermekek, fiatalok egyszeri anyagi támogatásával (Magyarkeszi) járult hozzá. A munkájukat elveszített helyiek számára pedig az álláskeresési bejelentkezésben vállalt segítségnyújtást Fülöpjakab.

A kistelepüléseken az önkéntestoborzás és az adománygyűjtés nem volt jellemző, s kevésbé is indokolt, mint a nagyobb városok esetében. A megnövekedett feladatot jelentő idős-, illetve az önkormányzat által önként vállalt egyéb ellátást zömében a helyi szakemberek, intézményi dolgozók és szervezetek (pl. 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, Hosszúhetény, 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 (idősek – Alibánfa, fogyatékkal élők – Bátaapáti) 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, Csököly, 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 hírre, 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 pl. rendeletek közzétételével zajlott. Az áttekintést és a lényegre fókuszálást általában technikai megoldásokkal (kiemeléssel, aláhúzással, felsorolással) segítették a községekben, magyarázatokat elvétele fűztek csak egy-egy szabályhoz (Szigliget). A kistelepülési jelleg azonban viszonylag gyakran áttörte a hivatalos kereteket, s a polgármesteri tájékoztatók a megszokottnál közvetlenebb hangvétellűek voltak (Alibánfa, Babócsa, Iszkaszentgyörgy, Ivánc, Pilisszentiván, Sukoró, Szigliget).

## *Összegzés*

A COVID-19 járványban a helyi önkormányzatok óriási nyomás alá kerültek. Amellett, hogy az önkormányzatok által korábban végzett feladatok köre jelentősen kibővült, meg kellett akadályozni 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, átérezve felelősségüket jól láthatóan igyekeztek minden információt a legjobb tudásuk szerint, a lehetőségeikhez mérten a leggyorsabban eljuttatni a lakossághoz. A hatékony tájékoztatás eszközeit főként az internetes felületekben látták, de ezt a helyi társadalom lehető legszélesebb 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 hozták 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.

Láthatóan az emberekben óriási igény volt a járványhelyzet alatt is a hiteles és naprakész tájékoztatásra, a döntések indoklására, amit a települések jelentős részében lehetőségeikhez mérten meg is tettek a város vezetői, éltek az online fórumok és a helyi média adta lehetőségekkel. Ugyanakkor az embereknek nagy igénye volt a párbeszédre is, ezt mutatja például a pécsi Online Városinfo nézettsége és sikere is. Tanulságos, hogy kevés kivételtől eltekintve mennyire nem fektetnek hangsúlyt a városok 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 (pl. Gyöngyös, Cegléd). A járványhelyzet alatti védekezésben pedig kulcsfontosságú lenne a lakosság partnerként való megnyerése, annak a megértése, hogy milyen intézkedésre miért volt szükség, milyen információkkal és milyen módon hozta meg a városvezetés a védekezéshez kapcsolódó döntéseket.