

AZ ÖNKORMÁNYZATOK ÁLTAL IDŐSEKNEK CÍMZETT ONLINE KOMMUNIKÁCIÓ VIZSGÁ- LATA A 2020-S COVID-19 KORONAVÍRUS- JÁRVÁNY IDEJÉN

Rákóczy Zsuzsanna Ágnes

rakoczy.zsuzsanna.agnes@gmail.com

DOI: 10.20520/JEL-KEP.2021.1.29

Absztrakt

A jelen cikk alapját képező #kommlab (Budapesti Corvinus Egyetem) kutatás az idősek tájékoztatását és támogatását szolgáló magyarországi önkormányzati szereplők által folytatott kommunikációt vizsgálta a 2020-as Covid-19 koronavírus-járvánnyal összefüggésben. A vizsgált intézmények köre kiterjedt a fővárosi és valamennyi budapesti kerületi önkormányzatra, a megyei jogú városok, valamint a magyarországi településtípusok számbeli megoszlását alapul véve, azzal arányosan további városok és kistélepülések önkormányzatára.

Kulcsszavak

koronavírus, önkormányzati kommunikáció, idősek, közösségi média

HUNGARIAN LOCAL GOVERNMENTAL ONLINE COMMUNICATION TOWARDS ELDERLY PEOPLE DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Zsuzsanna Ágnes Rákóczy

Abstract

In this paper I analyse Hungarian local governmental communication regarding the information sharing and support towards the elderly people in the context of the Covid-19 pandemic. The analysis is based on research of #kommlab (Corvinus University of Budapest). The scope of the research included the local governments of the capital city – all 23 cities with county rights and other Hungarian townships. The numbers of townships were based on their territorial division and were well-proportioned.

Keywords

Covid-19 pandemic, local governmental communication, elderly people, social media

AZ ÖNKORMÁNYZATOK ÁLTAL IDŐSEK- NEK CÍMZETT ONLINE KOMMUNIKÁCIÓ VIZSGÁLATA A 2020-AS COVID-19 KORONAVÍRUS-JÁRVÁNY IDEJÉN

Kutatási beszámoló¹

Rákóczy Zsuzsanna Ágnes

Az érintettek köre és tájékoztatásuk módja

Magyarországon hivatalosan 2020. március 4-én regisztrálták az első betegeket, akik megfertőződtek a 2019 decemberének végén, Kínában azonosított, COVID-19 néven regisztrált vírussal – jelentette be Orbán Viktor, Magyarország miniszterelnöke (koronavirus.gov.hu 2020). A járványt, amelyet a SARS-CoV-2 koronavírus okoz, a WHO² 2020. március 11-én világjárvánnyá minősítette (WHO 2020).

A vizsgálat idején még ismert terápia nélküli betegség fokozott veszélyt jelent azok számára, „akik valamilyen krónikus alapbetegségben (magas vérnyomás, szív- és érrendszeri betegség, cukorbetegség, májbetegség, légzőszervi betegség, daganatos betegség) szenvednek” (koronavirus.gov.hu 2020), tehát alapvetően az idősebb korosztálynak. Hogy kik tartoznak ebbe a csoportba, az a kormányzati kommunikáció alapján sem egyértelmű.³ Sajtótájékoztatója során Dr. Müller Cecília, országos tisztifőorvos 2020. március 17-én a 70 éves korosztályt emelte ki, majd március 20-án kérte, hogy „a 65 év felettiiek maradjanak otthonukban. Ők az életkoruknál fogva is veszélyeztetettek, nem beszélve arról, hogyha valamilyen krónikus megbetegedésben szenvednek” (Müller 2020). A kijárási korlátozásról szóló 71/2020. (III.27.) kormányrendelet 6. §-a ismét a 65 éves korhatárt jelöli meg választóvonalként az in-

¹ Jelen publikáció az Európai Unió, Magyarország és az Európai Szociális Alap társfinanszírozása által biztosított forrásból az EFOP-3.6.3-VEKOP-16-2017-00007 azonosítószámú „Tehetségből fiatal kutató – A kutatói életpályát támogató tevékenységek a felsőoktatásban” című projekt keretében jött létre.

² World Health Organization.

³ A megjelölt életkortól eltérően 3 település 60 évben adta meg az idősek korhatárát, egyebekben váltakozott a 65 és a 70 év megjelölése, illetve a korhatár fel nem tüntetése.

tézkedések egy részében, és a Magyar Orvosi Kamara 2020. március 15-i állásfoglalása is rájuk helyezi a hangsúlyt: a „65 év feletti egészségügyi dolgozók mozgósítását és bevonását az ellátásba határozottan ellenezzük” (MOK 2020). Orbán Viktor miniszterelnök március 20-án adott tájékoztatásában korhatár megjelölése nélkül biztosította az időseket, hogy otthonmaradásuk esetén gondoskodni fognak az ellátásukról (Orbán 2020). A Kormány hivatalos Facebook oldalain március 21-én közzétett, időseknek címzett posztokban^{4,5} szintén mellőzik az életkor megjelölését. Az 46/2020. (III. 16.) kormányrendelet⁶ pedig akként rendelkezik, hogy ha a 70. életévét betöltött személy vállalja, hogy lakóhelyét vagy tartózkodási helyét nem hagyja el, „és erről az önkormányzatot tájékoztatja, az ellátásáról való gondoskodás a települési önkormányzat polgármesterének feladata.” Az időseket fókuszba helyező kormányzati kommunikációra – a sajtótájékoztatók⁷ mellett – jelentős hangsúly került az online térben is. Önálló weblap és Facebook oldal⁸ is szolgálja a mind szélesebb körű tájékoztatást.

Tekintve, hogy az online média közel három (McQuail 2015, Szűts 2012), míg a közösségi média több mint két évtizedes (Boyd és Ellison 2008) múltra tekint vissza, nem valószínű, hogy a tanulmányunk középpontjába helyezett korosztály tagjai széles körben lennének azok fogyasztói. Jelen kutatás keretei nem tették lehetővé, hogy megbecsüljem a témában megosztott posztokra reagálók életkorát, de az alacsony számú komment arra enged következtetni, hogy – a szóban forgó médiumra egyébként jellemző aktivitással (Gálík és Urbán 2014) szemben – az érintett kör részvétele, legalábbis ebben a témában, meglehetősen csekély.

A neten elérhető közösségi médiumok közül Magyarországon a Facebook terjedt el leginkább, sokak számára mindennapi rutintevékenységgént van jelen, amelynek során intenzív médiatartalom megosztás tapasztalható (Pelle 2015), így ennek a vizsgálatát tekintetem indokoltnak. Törekedve a perszonalizáció és a szűrőbuborékok (Pariser 2011) következtében előálló elszigetelődés (Susntein 2013) lehetőségének csökkentésére, nem a véleményvezérek (Gálík és Urbán 2014), azaz a közéleti szereplők, a települési politikusok oldalait vettem alapul, hanem – feltételezve a vizsgált fórumoknak a téma iránti objektivitását is – az önkormányzatok, illetve polgármesteri hivatalok hivatalos Facebook oldalait. Hivatalosnak azon Facebook oldalakat tekintettem, amelyek közvetlen összefüggésbe voltak hozhatók a település önkormányzatával, illetve polgármesteri hivatalával, polgármesterével.

A vizsgált adatok forrása és köre, a vizsgálat feltételezései

A kutatás során összesen 325 önkormányzat online felületeit tekintettem át és vontam be a kérdőíves felmérésbe, amelyhez a fővárosi és a megyei jogú városok körén kívül 829 település került véletlenszerűen kiválasztásra. A kutatás eredményeit a felsorolt szereplők hivatalos weblapjain és Facebook oldalain elérhető tartalom, valamint a kérdőív kérdéseire adott válaszok elemzésével állítottam elő. Az online felületen az adatgyűjtés 2020. április 9. és

⁴ <https://www.facebook.com/kormanyzat/photos/a.134933189912743/3616740308398663/?type=3&theater>

⁵ <https://www.facebook.com/koronavirus.gov.hu/photos/a.102428804700683/119402229670007/?type=3&theater>

⁶ Az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó humánjárvány megelőzése, illetve következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében elrendelt veszélyhelyzet során teendő intézkedésekről (III) szóló 46/2020. (III. 16.) Korm. rendelet.

⁷ <https://www.youtube.com/user/kormanyhu/videos>

⁸ https://www.facebook.com/pg/koronavirus.gov.hu/posts/?ref=page_internal

április 15. között történt, fókuszában az online tájékoztatások mennyisége, minősége, érthetősége, értelmezhetősége és hozzáférhetősége állt. A kérdőív kitöltésére 2020. április 9. és 2020. május 6. között volt lehetőség. A kutatás főként generációs fókuszú volt, így különös figyelmet szentelt a generációkkal, elsősorban fiatalokkal és idősökkel kapcsolatos szempontoknak. A kérdőív az idősök tájékoztatását és támogatását szolgáló magyarországi önkormányzati szereplők által folytatott kommunikáció vizsgálatát tűzte ki célul.

A kutatást megelőzően feltételeztem, hogy (1) az önkormányzati online kommunikáció eredményeként mérhető interaktivitás mértéke egyenes arányban áll a település méretével, amely alatt a lakónépesség nagyságát (a lakosok számát) értem. Feltételeztem továbbá, hogy (2) az önkormányzati honlapon történő információmegosztás hiányából nem következik az online tájékoztatás teljes hiánya, az mindössze annyit jelent, hogy az adott önkormányzat elsődleges kommunikációs csatornájának a hivatalos Facebook oldalát tekinti. Végül feltételeztem, hogy (3) a tájékoztatások nem kizárólag a fenti két csatornán történtek, hanem több más eszközt is „bevetett” a városvezetés az idős lakosainak a védelme érdekében.

A kutatás eredményeként megállapítható volt, hogy a honlapokon tapasztalható alacsonyabb aktivitást csak az esetek egy részében ellentételezte a Facebook oldalak naprakészen tartása. Továbbá az elkészített kimutatásokból leolvasható volt, hogy a Facebook oldalak követőinek száma nem áll egyenes arányban a település lakosainak számával, míg a vizsgált posztok összes megosztását figyelembe véve a megosztások száma összességében alacsonynak mondható. A kutatás eredményei között tartom számon azokat a példaértékű kezdeményezéseket, amelyek javíthatják a közösségek közötti kommunikációt.

Az önkormányzati online kommunikáció módja és mértéke

A honlapok áttanulmányozása során figyelembe vett szempontok három csoportba sorolhatók: (1) a tájékoztatás technikai módja, (2) a tájékoztatás tartalma, (3) a tájékoztatás vizuális megjelenítése. A második csoport tovább oszlik kétfelé, az általános és a kimondottan időseknek szóló tartalom vizsgálatára.

A tájékoztatás technikai módjainak körében a *pop-up*, ún. felugró ablak, valamint a koronavírussal összefüggésben tájékoztató tartalomra mutató link megléte került. A teljes mennyiségnek alig több, mint 6%-a, összesen 20 weboldal esetében hívták fel felugró ablak alkalmazásával a figyelmet a hangsúlyosnak ítélt tartalomra. A mai modern webfejlesztési technológiák lehetővé teszik az egyszerű pop-up ablakok komolyabb szakértelmet nem igénylő kezelését. A *Bootstrap* alapú weboldalak esetén a normál üzenőfali megjelenítés és a pop-up ablak közötti különbség mindössze egy osztály típus definícióban különbözik (getbootstrap.com 2020). Ebből következően a technikai felkészültség hiánya nem lehet indoka a kiemelés ilyen módon történő elmaradásának.

A 20 honlapon a tartalom 2 esetben a járvánnyal kapcsolatos általános, 14 esetben egyéb konkrét,⁹ míg 5 esetben kimondottan időseknek szóló tájékoztatást nyújt és 1 esetben a felsoroltak közül kettő is szerepelt. Az alábbiakban négy példa olvasható.¹⁰

⁹ Egyéb konkrét témaként megjelent a polgármesteri hivatal ügyfélfogadási rendjével, az óvodai szünettel, beiratkozással és regisztrációval, a körzeti orvos rendelésével, a kijárási korlátozással és a kapcsolódó kormányrendelettel, az online oktatás bevezetésével, illetve a tűzgyújtási tilalommal kapcsolatos tájékoztatás. Egy-egy honlapon a bejegyzés az adatkezelési tájékoztató elfogadására, valamint a hivatalos Facebook oldal elérési útvonálára irányult.

¹⁰ A települések minősítésének elkerülése érdekében nem teszem lehetővé azok beazonosíthatóságát.

1. példa

„A hivatal bejáratánál található kézfertőtlenítő, ennek használata az ügyfelek részére kötelező. Az ügyfél a Polgármesteri Hivatalba történő belépésekor köteles szájmascskot viselni. Amennyiben az ügyfélnek nincs szájmascskja, úgy részére azt az örszolgálat térítésmentesen biztosítja.

A kézfertőtlenítő használatát és a szájmascsk viselését az örszolgálat ellenőrzi.”

2. példa

„Összegyűjtöttünk Önöknek minden hasznos és fontos információt a koronavírusról, melyek az alábbi linkre kattintva érhetőek el:

link

A rászorulóknak és az időseknek ingyenesen hívható zöld számunkon kérhetnek segítséget:

telefonszám

Mobil elérhetőségeink:

mobil telefonszám 1 vagy mobil telefonszám 2

Email címünk:

email cím

Ezen az e-mail címen várjuk az önkéntesek jelentkezését is!

A veszélyhelyzet kapcsán felmerülő ügyekben, szintén ide küldhetik kérdéseiket, panaszukat, javaslataikat.

Adományait - melyet nagyon köszönünk - a Koronavírus védelmi alap számlára küldhetik:

számlaszám

link házhoz szállító kereskedőkről”

3. példa

„KORONAVÍRUS

Ide kattintva megtalálja a koronavírussal kapcsolatos közérdekű információkat és tájékoztatókat”

4. példa

„Lakossági tájékoztató!

link hivatali ügyintézéshez

link pályázati felhíváshoz

link ügyeletet ellátó bölcsődékről és óvodákról

link óvodai beiratkozással kapcsolatos dokumentumokról

link álláskeresői nyilvántartásba vétellel kapcsolatban

link a Magyar Államkincstár tájékoztatójáról

link az álláshirdetésekről

***link a KORONAVÍRUS IDEJÉN HÍVHATÓ LEGFONTOSABB
TELEFONSZÁMOKRÓL***

*link a Nemzeti Népegészségügyi Központ Járványügyi és Infekciókontroll
Főosztályának tájékoztatása és hírei a koronavírus okozta járványról*

*Ezen kívül a Nemzeti Népegészségügyi Központ (NNK) ingyenesen hív-
ható zöldszámokat hozott létre a koronavírussal kapcsolatos lakossági
megkeresések gyors és szakszerű megválaszolása érdekében.*

TELEFONSZÁMOK telefonszám1, telefonszám2

*A lakossági információs vonalak 2020. február 3-án 8.00 órától, a hét
minden napján 24 órában elérhetők.*

*A Város Önkormányzata tájékoztatja a sürgősségi vérvétel okán minta-
vételtre beutalt betegeket, hogy sürgősségi vérvételi hely kerül kialakításra
2020. március 26. napjától (csütörtök) a HELYSZÍN (pontos cím)*

*A sürgősségi vérvételi hely hétköznaponként 7.00 órától 10.00 óráig várja
a városi háziorvosi praxisok sürgősségi vérvétel okán mintavételre
beutalt betegeit.*

FELHÍVÁS

*A koronavírus-járvány kapcsán a közegészségügyi szakemberek javaslatai
alapján Város Önkormányzata az alábbi kéréssel fordul a szombathelyi
lakosok felé:*

*az elkövetkező 30 napban ne égessenek avart, zöldhulladékot, ugyanis a
szakemberek szerint a légszennyezés eleve súlyosítja a légzőszervi
megbetegedéseket, így a koronavírusos megbetegedések lefolyását is.”*

A honlapok egyharmadánál hoztak létre olyan linket, amely közvetlenül a koronavírusra vonatkozó hírekre mutatott. Ezen esetek 68%-ában a link kiemelt helyen szerepelt, azaz a menüsortól függetlenül, jól elhatároltan és jellemzően feltűnő módon. A fennmaradó 32%-ban közel egyenlő mértékben szerepelt a link az első (9%), a második (4%) vagy tetszőleges (6%) helyén a menüsornak, valamint az utolsó (13%) helyén. A felugró ablak elmaradását némi képp kompenzálja a kitüntetett vagy kiemelt helyen való megjelenítés. Azonban még így is elmondható, hogy a honlapok közel kétharmadánál kizárólag a hírfolyamban, adott esetben más tartalmú hírek mellett voltak olvashatók a koronavírusra, illetve a járványra vonatkozó bejegyzések, 43 esetben pedig a honlap említést sem tett a járványról. Utóbbi körülmény kapcsán felmerül a kérdés, hogy a település lakóit egyéb online módon tájékoztatták-e a település vezetői?

A tájékoztatás tartalmának elemzése a megosztott hírek forrását és a közlés módját is vizsgálta. A járványra, az annak kapcsán bevezetett intézkedésekre és általában a tájékoztatás tartalmára és nyelvezetére jelentős eltérések jellemzők. Rövid, szinte baráti, a hivatali nyelvezetet mellőző hangvétellű bejegyzés, a lakosságnak címzett hivatalos levél vagy önkormányzati rendelet is olvasható közöttük. Esetenként a tájékoztatás nem haladja meg a kijárási korlátozásról szóló kormányrendelet kivonatának, ritkábban a teljes szövegének közlését vagy annak hivatalos forrására, a *Magyar Közlöny* honlapjára mutató link feltüntetését. A kormányrendelet a felsoroltak valamely formájában 71 honlapon szerepelt önmagában vagy más tájékoztatás mellett. Formális megfogalmazású közlemény 125, míg kevésbé formális 165 esetben volt olvasható. 135 honlap tett közzé egyéb hivatalos szervtől származó információt is, köztük a WHO vagy az NNK¹¹ által készített tájékoztató anyagokat, így például az 1. és 2. ábrán látható/olvasható tanácsokat.

1. ábra

A kézmosás fontossága



Forrás: Nemzeti Népegészségügyi Központ

¹¹ Nemzeti Népegészségügyi Központ: <https://www.nnk.gov.hu/index.php/koronavirus-tajekoztatok>

2. ábra
A fertőtlenítő kézmosás menete

A fertőtlenítő **kézmosás** menete

Látható szennyeződés esetén végezzünk fertőtlenítő kézmosást, egyébként kézhigiéniához alkalmazzunk alkoholos kézbedörzsölést.

🕒 A művelet időtartama: 40-60 másodperc

<p>0</p>  <p>Nedvesítsük be vízzel a kezünket.</p>	<p>1</p>  <p>Adagoljunk megfelelő mennyiségű (folyékony) szappant a tenyerébe.</p>	<p>2</p>  <p>Dörzsöljük össze a két tenyerünket.</p>
<p>3</p>  <p>Dörzsöljük az egyik tenyerünkkel a másik kéz kézfejét úgy, hogy aközben az ujjakat összefonjuk. Váltott kézzel ismétljük meg.</p>	<p>4</p>  <p>Dörzsöljük össze a két tenyeret úgy, hogy az ujjakat összefűzzük.</p>	<p>5</p>  <p>Dörzsöljük az egyik kéz tenyerével a másik kéz ujjainak hátát úgy, hogy az ujjak horogszerűen összeakaszkodnak. Váltott kézzel ismétljük meg.</p>
<p>6</p>  <p>Markoljuk meg az egyik hüvelykujjat és körkörös mozdulattal dörzsöljük, majd váltsunk kezét.</p>	<p>7</p>  <p>Az egyik kéz ujjbegyeit dörzsöljük a másik kéz tenyeréhez körkörös, oda-vissza, majd váltsunk kezét.</p>	<p>8</p>  <p>Folyóvízzel alaposan öblítsük le a kezét.</p>
<p>9</p>  <p>Kézszárításhoz egyszerűhasználatos papírtörőt alkalmazzunk.</p>	<p>10</p>  <p>A vízcsapot a papírtörő segítségével zárjuk el (vagy könyökkel a könyökáros orvosi csaptelepet).</p>	<p>11</p>  <p>Kezeink biztonságosak.</p>




Egészségügyi Értéktérkép
Gazdasági Minisztérium, Feketehegyi
Értéktérkép (Egészségügyi Értéktérkép)

Translated with the permission of the publisher.
Based on the "How to Handrub?"
https://www.who.int/gpsc/5may/How_To_HandRub_Posters.pdf
© World Health Organisation 2009.

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFETETÉS A JÖVŐBE

Forrás: Nemzeti Népegészségügyi Központ

24 esetben a tájékoztatást kiegészítette a település vezetője által készített videófelvétel. Az arányokból kitűnik, hogy nincs szignifikáns különbség a formális és a kevésbé formális stílust alkalmazó vezetők számában. A kevésbé formális, a hivatali nyelvezetet nem alkalmazó közlésmód adott esetben eredményezheti a hivatal és a lakosok közötti hierarchikus távolság csökkenését és fokozhatja a városvezetőkbe vetett bizalmat.

Kimondottan az időskorú célcsoportot érintő tájékoztatás 182 esetben volt olvasható, ami annak ellenére, hogy az eddigi eredményekhez képest kiugró adat, mégis elmarad a vártól. A mintavétel időpontjában már közel egy hónapja állandóan visszatérő módon hangsúlyozta az Operatív Törzs az idős korosztályra érvényes kiemelt kockázati arányt. Emellett különösen alacsonynak számít az a 18 eset, amelyben a tájékoztatás a földalton, kiemelt

helyen került feltüntetésre. Az esetek döntő többségében, 152 honlapon a gyakorlott felhasználó viszonylag gyorsan megtalálhatja a főbb hírek áttekintésével a releváns tartalmat. Végül mindössze 12 esetben volt szükség olyan címszavakra keresni mint „65 év”, „70 év”, „idős”.

Az elérhető tájékoztatásokat terjedelmük és tartalmuk alapján elemeztem. 113 esetben rövid, információt alig tartalmazó közlés volt olvasható. Előfordult, hogy hiányzott az elérhetőség vagy az igénybe vehető szolgáltatások köre, módja. Több esetben az otthonmaradás szükségességének közlését sem haladta meg a bejegyzés, azonban 26 honlapon rövid, de informatív, tárgyilagos, lényegre törő, sok adatot tartalmazó tájékoztatás volt. 31 esetben találtunk kimondottan részletes, a körülményeket információban gazdag módon bemutató, gyakran nem hivatalos hangvétellel íródott közleményt. A teljesskörűség, a vizuális megjelenítés, a hozzáférés, az érthetőség és a terjedelem alapján 12 tájékoztatás minősíthető kiemelkedőnek. Példák az alábbiakban olvashatók.

5. példa

„A koronavírus az eddigi tapasztalatok szerint – noha a fiatalok között is fertőz és előfordulnak súlyos, vagy tragikus kimenetelű esetek is – az idősekre és a krónikus betegekre a legveszélyesebb. Éppen ezért ismét kérünk minden városit, különösen a 60-65 év felettieket, hogy saját érdekükben mindenképpen maradjanak otthon. Ha tehetik, családtagjaikkal se érintkezzenek, sőt, a bevásárlás, az idősök ellátása is izolálva történjen.

A legbiztonságosabb az, ha a hozzátartozók egyszerűen csak leteszik a megvásárolt élelmiszereket, gyógyszereket idős rokonaik ajtaja elé, ugyanis éppen az időseknél alakulhatnak ki a legkönnyebben súlyos, akár életveszélyes szövődmények is a koronavírus-fertőzés miatt.”

6. példa

„... önkormányzat feladata a 70 év felettiek segítése, így pénteken elindult az időseket és rászorulókat segítő szolgáltatás a kerületben. Az önkormányzat, dolgozói segítségével hetente egyszer a rászoruló 70. életévét betöltött idős lakosoknak, háztartásonként heti 1 alkalommal biztosítja a bevásárlást 10.000 Ft összegig, 7 kg súlyhatárig, amely jelenti az alapvető élelmiszerek, tisztálkodási szerek beszerzését, postai csekk feladását. A bevásárláshoz azt kéri, listát készítsenek névvel, lakcímmel, telefonszámmal ellátva, amelyet a pénzzel együtt helyezzenek el egy borítékban. A pénz átadásáról, átvételéről elismervényt állítanak ki.

A bevásárlásokat az önkormányzat munkatársai végzik, akiknek névvel ellátott, a jegyző által aláírt névtáblájuk lesz. Ez azért fontos, mert családok is felbukkanhatnak. Fontos tudni, hogy nincs ingyenes teszt, nincs ingyenes fertőtlenítő takarítás! Ne csak az egészségükre, a biztonságukra is figyeljenek!”

7. példa

„A Kormány a 46/2020. (III. 16.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésében arra kéri a 70. életévüket betöltött személyeket, hogy lakó- illetve tartózkodási helyüket ne hagyják el!

Abban az esetben, ha a fentieket vállalják és erről tájékoztatják az önkormányzatot, az ellátásukról való gondoskodás a települési önkormányzat polgármesterének feladata, melyek a következők:

- napi egyszeri szociális ellátási keretek közötti (térítésalapú) meleg étkezés biztosítása házhoz szállítással,*
- heti egyszeri élelmiszer bevásárlás lebonyolításának segítése,*
- heti egyszeri, vagy a sükségszerinti (havi felírású) gyógyszer kiváltás biztosítása.*

A tájékoztatást az alábbi nyomtatvány (nyomtatvány link) benyújtásával személyesen a CÍM alatt a földszinti ügyfélszolgálaton hétfőn, szerdán és csütörtöki napokon, ügyfélfogadási időn kívül gyűjtőládában történő leadással, akár a (email cím) e-mail címre történő beküldésével, illetve az (telefonszám1; telefonszám 2; telefonszám 3) telefonszámokon tehető meg.”

8. példa

„Kérjük azokat a 70. életévüket betöltött települési lakó- vagy tartózkodási hellyel rendelkező állampolgárokat, akik lakóhelyüket vagy tartózkodási helyüket el nem hagyva, élelmiszer vásárlás és gyógyszerbeszerzés területén kéri az önkormányzat segítségét, erre vonatkozó igényüket elsősorban hétköznap 8.00 órától 16.00 óráig a telefonszám (ügyintéző neve) telefonszámon jelezzék.”

9. példa

„Kedves Nyugdíjasok!

A rendkívüli járványügyi helyzetre való tekintettel az önkormányzat feladata a rászoruló nyugdíjasok segítése élelmiszervásárlásban, gyógyszerbeszerzésben és postai ügyintézésben. Az önkormányzat (ügyintéző neve) jelölte ki ennek a feladatnak az ellátására. Feladatát munkanapokon 8 – 16 óra között végzi mikrobuszos támogatással. Személyesen és telefonon (telefonszám) érhető el.

Nyomatékosan kérem a 60 év felettieket, hogy a lehető legkevesebb időre hagyják el otthonukat. Ügyeik intézésében kérjük hozzátartozójuk, vagy az önkormányzat segítségét.”

Az időseknek szóló tájékoztatás vizsgálata kitért arra is, hogy a szolgáltatások telefonon történő igénybevételének lehetősége biztosított-e számukra. 166 esetben volt telefonszám, és volt, ahol több is. 19 polgármesteri hivatal központi számot adott meg, és 1 esetben a központi számhoz közvetlen melléklet is társult. Az összes hivatal mintegy harmada, 119 intézmény jelölt meg közvetlen telefonszámot, és további 32 esetben az ügyintéző nevét is szerepeltették. Az ügyintéző nevének 10%-ban történő feltüntetése igen alacsony, ha figyelembe vesszük, hogy a vizsgált települések kétharmada kistelepülés.¹²

A tájékoztatás vizuális megjelenítésével összefüggésben három szempontot vizsgáltam: (1) figyelemfelkeltés, (2) strukturáltság, (3) olvashatóság. Továbbá ugyancsak három kategóriába történt a besorolás, attól függően, hogy a megjelenítés milyen szintet ért el. A szubjektív tényezők kategorizálhatósága érdekében az elvárhatónál magasabb szint a 3-as, az elvárható szint a 2-es, a gyenge szint az 1-es kategóriába került.¹³ Ezen szempontrendszer mentén a figyelemfelkeltés tekintetében a honlapok 162 esetben 1-es, 34 esetben 2-es, míg 91 esetben 3-as kategóriába sorolódtak (3. ábra). A strukturáltságot elemezve 23 esetben 1-es, 9 esetben 2-es és 255 esetben 3-as kategória lett megjelölve (4. ábra). Végül az olvashatóság alapján 10 esetben 1-es, 39 esetben 2-es és 238 esetben 3-as lett választva (5. ábra). 90 esetben került az adott honlap mindhárom kategóriában 3-as besorolásba. Ez azt jelenti, hogy a honlapoknak csak közel egyharmada felel meg minden tekintetben annak a követelménynek, hogy az üzenetek könnyen értelmezhetően, egymástól jól elkülönülten, különösebb nehézség nélkül olvasható módon kerüljenek megjelenítésre.

A kutatásban a honlapok mellett azt is vizsgáltam, hogy a kiválasztott települések önkormányzatai, illetve polgármesteri hivatalai rendelkeznek-e hivatalos Facebook oldallal, és ha rendelkeznek, akkor közölnek-e a járványra vonatkozó tartalmat. A vizsgálat korlátait meghaladta volna a tartalmaknak a fentiek szerinti teljes elemzése, ezért a figyelem kizárólag arra irányult, hogy az általános tájékoztatáson túl kimondottan az időseknek szól-e egyáltalán közlemény. Tekintettel arra, hogy a települések vezetői nem minden esetben hoztak létre Facebook oldalt, illetve a meglévő oldal nem minden esetben működött, összesen 252 forrást elemeztem. 73 település esetében hiányzott a közösségi média, 34 oldalon pedig nem került megosztásra semmilyen tartalom a koronavírussal összefüggésben. 51 oldal tartalmazott információt a járvánnyal kapcsolatban, de nem tett közzé kimondottan időseknek szóló posztot.

¹² Ezen települések hivatalaiban kevesebb az ügyintéző, mint a nagyobb városokéban, ezért feltételezem, hogy – többnyire – megnevezték az illetékes ügyintézőt.

¹³ Figyelemfelkeltés:

3-as kategória: beszédes cím és a tartalmat illusztráló képpel ellátott link;

2-es kategória: beszédes cím és általános kép (pl. a város címere hivatali információt tartalmazó bejegyzéseknél, legyen az óvodai beiratkozás vagy idősek tájékoztatása) vagy a tartalmat illusztráló képpel, de általános címmel ellátott link (pl. a cím minden esetben „önkormányzati hír”);

1-es kategória: kép nélküli link, függetlenül a cím beszédességétől.

Strukturáltság:

3-as kategória: jól strukturált volt, és minden hír külön linken szerepelt, nem ömlesztve;

2-es kategória: nem volt külön link, de a hírek egymástól jól elkülönültek;

1-es kategória: ha kvázi folyószöveggé tették fel az egymástól független híreket.

Olvashatóság:

3-as kategória: a többség számára jól olvasható betűméret és kontrasztos betűszín nem „bántó” háttérszínnel kombinálva;

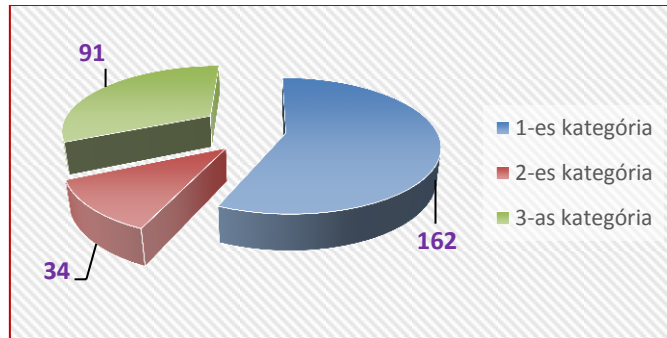
2-es kategória: kisebb betűméretet és kevésbé kontrasztos kombináció;

1-es kategória: kimondottan nehezen olvasható honlap.

A vizsgált települések kicsit több mint felében, 167 esetben került megosztásra időseknek szóló poszt. Ezeket a posztokat összesen – a vizsgálat napján rögzített adatok szerint – 8600 alkalommal osztották meg, és 8968 reakció¹⁴ érkezett rájuk.

3. ábra

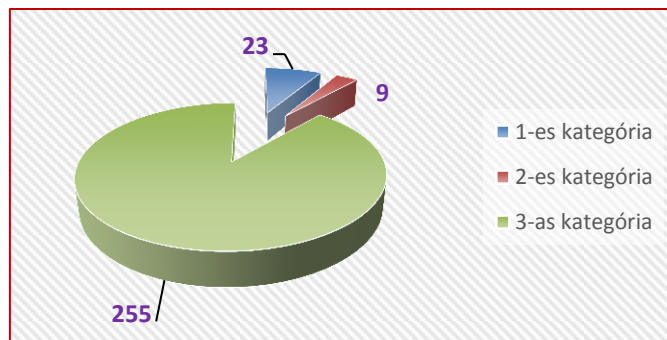
Az online önkormányzati tájékoztatás figyelemfelkeltő ereje



Forrás: tartalomelemzés alapján saját szerkesztés, n=287

4. ábra

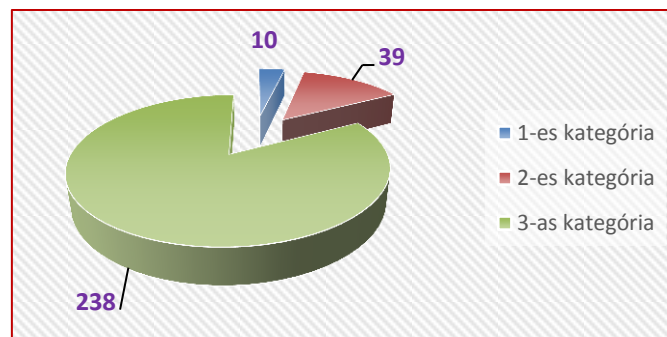
Az online önkormányzati tájékoztatás strukturáltsága



Forrás: tartalomelemzés alapján saját szerkesztés, n=287

5. ábra

Az online önkormányzati tájékoztatás olvashatósága



Forrás: tartalomelemzés alapján saját szerkesztés, n=287

¹⁴ Típusonként: 8767 – „kedvelem”, 190 – „imádom”, 7 – „szomorú”, 3 – „húha”, 1 – „dühítő”. Viccesnek senki sem találta egyik posztot sem.

Feltételezések és eredmények, vélt és valós összefüggések

Feltételeztem, hogy a honlapokon tapasztalható alacsonyabb aktivitást ellentételezni fogja a Facebook oldalak naprakészen tartása, de ez a feltételezés csak részben igazolódott. Míg a honlapok közül 43 nem említette a járványt, addig a Facebook oldalak közül 34. Összesen 14 olyan eset merült fel, amelyben sem a honlapon, sem a hivatalos Facebook oldalon nem tett közzé tájékoztatást az önkormányzat. A többi esetben eleve nem is hoztak létre Facebook oldalt. A honlapok közül 143 nem tett közzé kimondottan időseknek szóló tartalmat, míg a Facebook oldalak esetében ez „csak” 51-szer fordult elő. 58 azon esetek száma, amelyeknél egyik felületen sem adtak közzé a tárgyban tájékoztatást. Ezek közül 53 felület tartozott kistéleplési önkormányzathoz. Az utóbbi eredmény vonatkozásában feltételezhető, hogy a településen – tekintettel az alacsonyabb lakosszámra – közvetlenebb módját választották a tájékoztatásnak.

A teljes vizsgált anyagról elmondható, hogy a posztok valamivel több mint 10%-át, azaz az első 21 posztot osztotta meg – posztonként – több mint 100 olvasó. A „legnépszerűbb” települések között 6 fővárosi kerület, 21 megyei jogú város és 4 város szerepel. Az első három legtöbb megosztást megyei jogú város kapta, az első csaknem háromszorosát a második megosztásainak. A reagálások alapján az első három helyen végzetek között már nincs ekkora eltérés, de ott is közel kétszeres különbség figyelhető meg az első és a második között. Ugyanakkor 100-nál több reagálás csak az első 16 posztra érkezett. Általában elmondható, hogy a reagálások száma összesen nem éri el az adott poszt megosztásának számát. Vélhetően számos esetben érintettség nélkül, pusztán tájékoztatás céljából osztotta meg az olvasó a posztot. Az érintettség hiányából pedig következhet esetleg az is, hogy nincs a téma iránt olyan érzelme az olvasónak, amelyet kifejezésre szeretne juttatni.

Valamennyi olyan település esetében, amely közvetlenül megszólította az idősebb korosztályt, vizsgáltam a KSH¹⁵ által 2011-ben rögzített lakónépességet és az elemzett Facebook oldal követőinek számát.¹⁶ (Az eredményeket két körülmény biztosan torzítja, amelyek közül a másodikat figyelembe vettem az elemzés során.¹⁷)

A megosztások szerinti kialakított sorrend alapján az első 30 között 2 kistéleplés található, míg az első 50 között összesen 10, ugyanakkor az itt tárgyalásra kerülő 21 eset között

¹⁵ Központi Statisztikai Hivatal: http://www.ksh.hu/nepszamlalas/ablak_teruleti 14

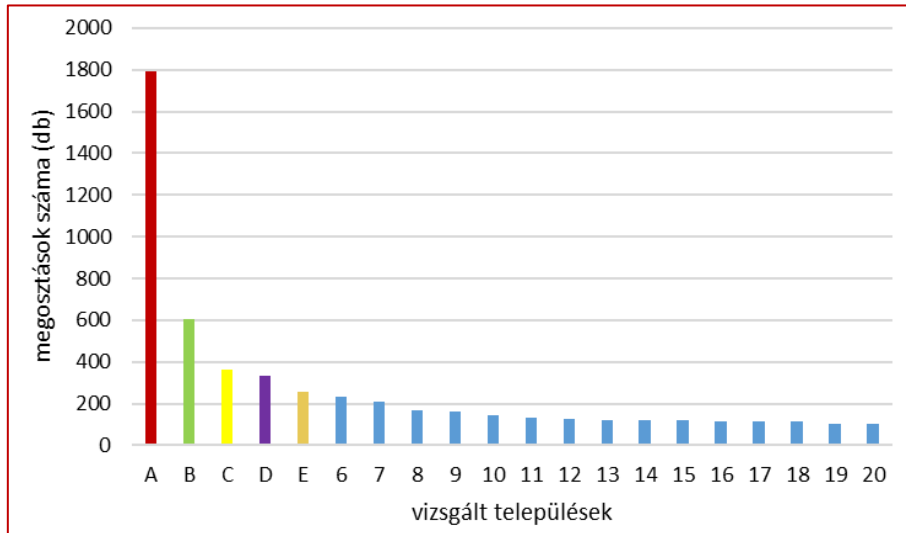
¹⁶ Mindkét esetben (6. és 9. ábra) az adott alapkimutatás során legnagyobb értéket elérő első 5 települést A, B, C, D, E betűvel jelöltem, a többi települést számokkal, 6-tól 20-ig. Az egyértelműség érdekében a kiemelt településeket eltérő színnek jelöltem: A – piros, B – zöld, C – sárga, D – lila, E – arany. Az összefüggéseket bemutató három ábra (7., 8. és 10. ábra) esetében megtartottam a fentiek szerinti elnevezését a településeknek, tehát páronként minden ábrán ugyanazt a települést jelöli az adott betű – szín kombináció. A 9. és 10. ábra esetében külön kiemelt települést rózsaszínnel (pink) jelöltem, de betű jelöléssel nem láttam el.

¹⁷ Torzító tényező volt egyrészt az, hogy nem minden település önkormányzata rendelkezett Facebook oldallal, ezért esetenként a polgármester oldalán fellelhető adatokból kellett kiindulni, illetve volt olyan település is, amely esetében több hivatalosnak tekinthető oldalból kellett választani. A kiválasztás mindig a (1) városi önkormányzat, (2) városi polgármesteri hivatal, (3) megyei jogú város esetén megyei önkormányzat, (4) önkormányzati honlap által hivatkozott Facebook oldal (pl.: helyi sajtó oldala), (5) polgármester sorrend szerint történt, és az első olyan Facebook oldal került elemzés, amely tartalmazott időseknek szóló posztot. Tekintettel arra, hogy az átlagos megosztások száma rendkívül alacsony, 51 db, ezért külön került elemzésre a 21 „legnépszerűbb” poszt került és attól függetlenül vizsgáltam az összes többi. Másrészt pedig torzíthatott az is, hogy nem feltétlenül helyi lakos követi az adott település hivatalos Facebook oldalát. Számos személyes oka lehet a követésnek, mint például a település szülőváros vagy kedvelt üdülőváros mivolta.

egy sem. Az első 21 település közül 1 esetében nem került feltüntetésre a követők száma, így az eredmények a fennmaradó 20 településre vonatkoznak (6. ábra). A lakónépesség és a vizsgált oldalt követők összevetése alapján a legtöbb megosztást magáénak tudó poszt a 19. helyre esett vissza (7. ábra) azzal együtt, hogy a követők számához viszonyított megosztások száma alapján 2. helyen állt (8. ábra). Megyei jogú városról van szó, ezért talán nem meglepő az oldal követőinek magas száma, ahogy az sem, hogy a legtöbb oldalhoz képest kiugróan nagy, 12,53% azoknak az aránya, akik megosztották a posztot (8. ábra).

6. ábra

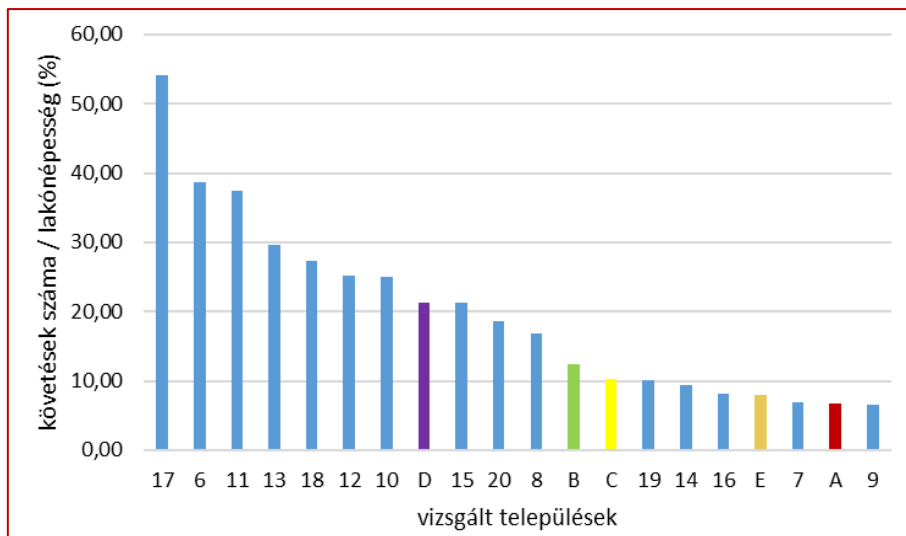
Az időseknek szóló poszt megosztása



Forrás: KSH adatai alapján saját szerkesztés, n=20

7. ábra

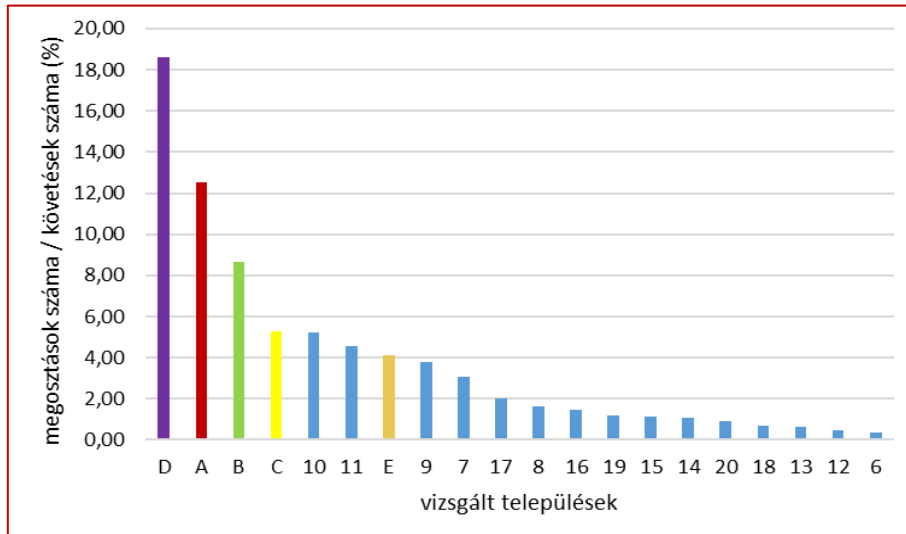
A vizsgált oldalt követők száma a lakónépességhez viszonyítva a megosztások szerinti sorrendben



Forrás: KSH adatai alapján saját szerkesztés, n=20

8. ábra

A vizsgált oldalt követők száma a lakónépességhez viszonyítva a megosztások szerinti sorrend jelölésével

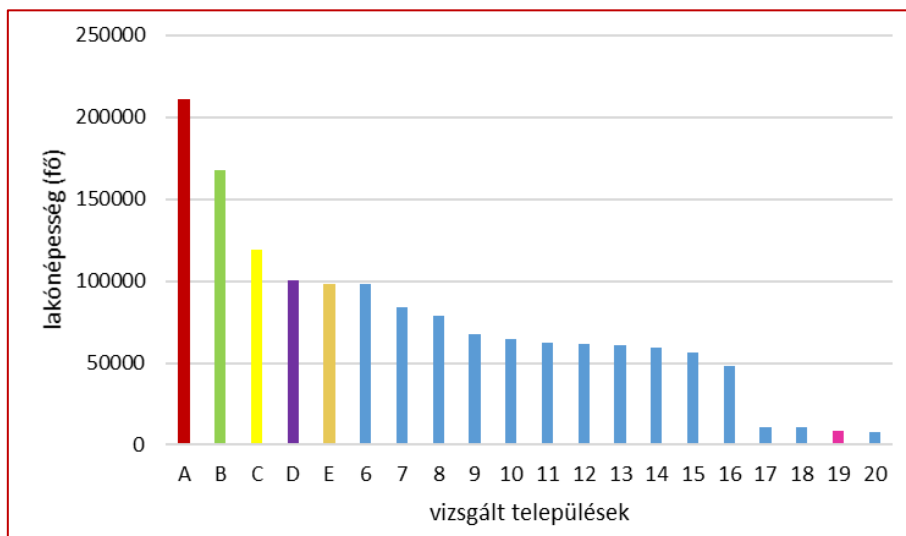


Forrás: KSH adatai alapján saját szerkesztés, n=20

Meglepő viszont az a tény, hogy lakónépesség szerint (9. ábra) 2. település a 20., a 3. helyen szereplő a 15., míg a 4. és az 5. helyen szereplő a 19. és a 9. helyen végzett az időseknek szóló posztot megosztók lakónépességgel való összevetésben (10. ábra). Első helyen pedig 18,59%-os aránnyal egy 8349 lakosszámú település állt (8. ábra). A lakónépesség és a vizsgált oldalt megosztók arányát alapul véve (10. ábra) a sorban az első település a lakónépesség alapján a 19. helyre került (9. ábra).

9. ábra

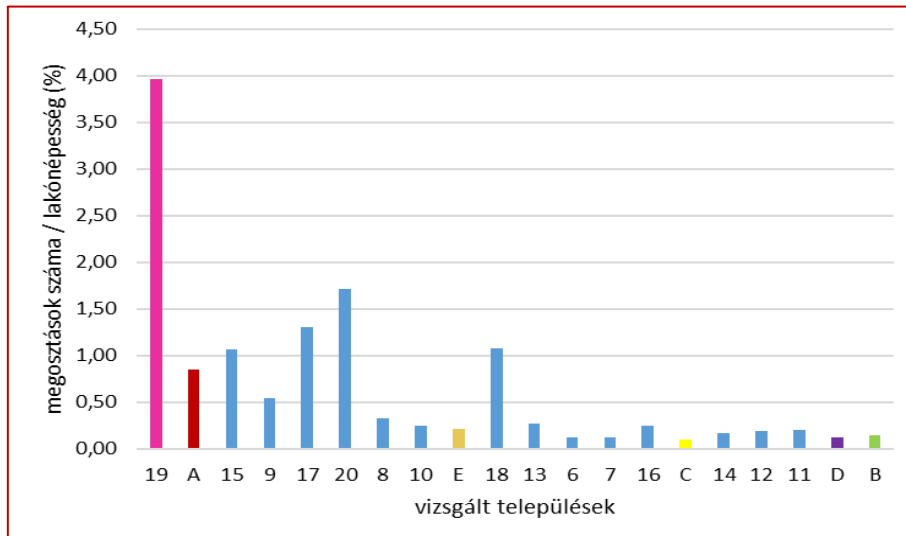
A lakónépesség mérete településenként



Forrás: KSH adatai alapján saját szerkesztés, n=20

10. ábra

Az időseknek szóló posztot megosztók száma a lakónépességhez viszonyítva a lakónépesség szerinti sorrend jelölésével

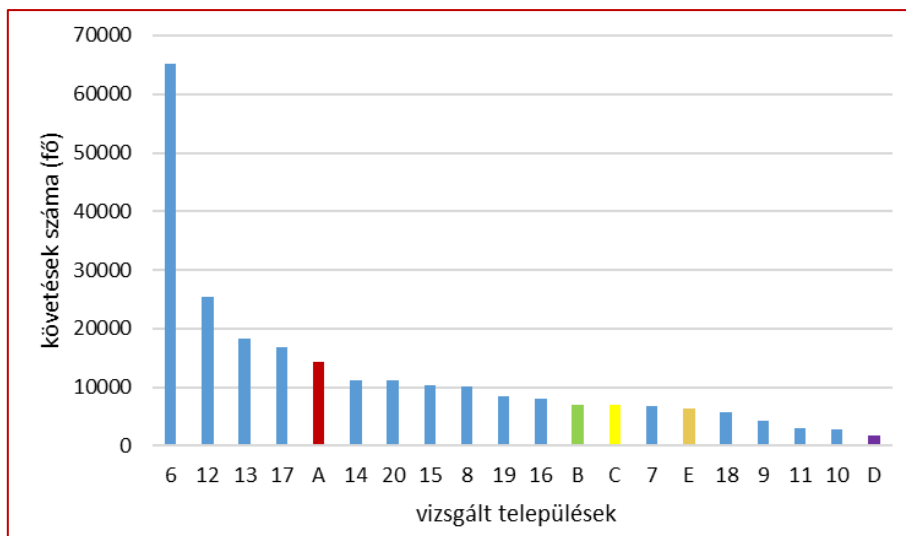


Forrás: KSH adatai alapján saját szerkesztés, n=20

Végül a legkövetettebb oldal a megosztások száma alapján (6. ábra) az 5. helyen végzett, míg a 2., 3., 4. és 5. helyen álló település sorrendben a 12., 13., 15. és 20. helyen (11. ábra).

11. ábra

A Facebook oldal követőinek száma a lakónépesség szerinti sorrendben



Forrás: KSH adatai alapján saját szerkesztés, n=20

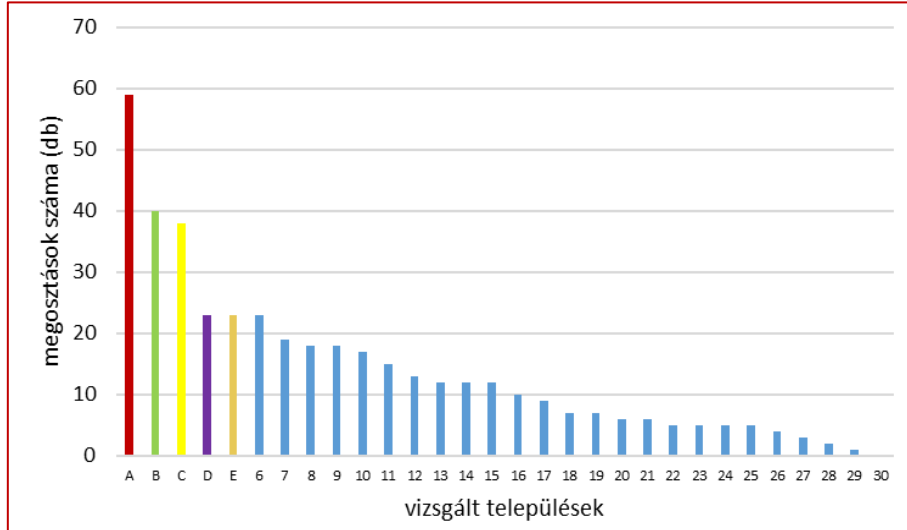
A fennmaradó 146 település közül utóbb 30 került kiválasztásra elemzés céljából.¹⁸ A megosztások tekintetében vezető település (12. ábra) a lakónépesség és a vizsgált oldalt követők

¹⁸ 12 esetében a Facebook oldalon nem került rögzítésre a követők száma, illetve mellőzve lett a fővárosi önkormányzat oldalának vizsgálata is, mert valamennyi kerület oldalát elemeztem. Itt az ered-

összevetése alapján (13. ábra) 13. helyre esett vissza, míg a követők számához viszonyított megosztások száma alapján (14. ábra) viszont ugyancsak az 1. helyen állt.

12. ábra

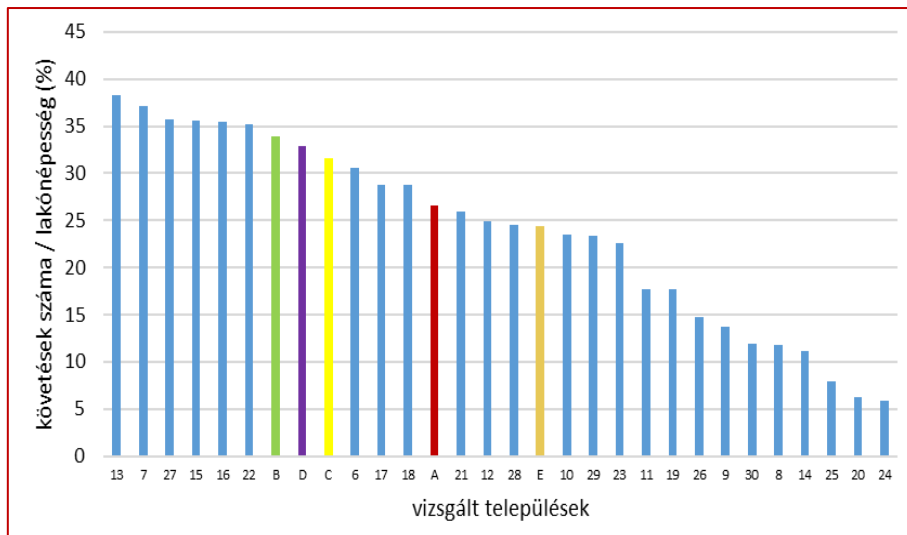
Az időseknek szóló poszt megosztása



Forrás: KSH adatai alapján saját szerkesztés, n=30

13. ábra

A vizsgált oldalt követők száma a lakónépességhez viszonyítva a megosztások szerinti sorrend jelölésével

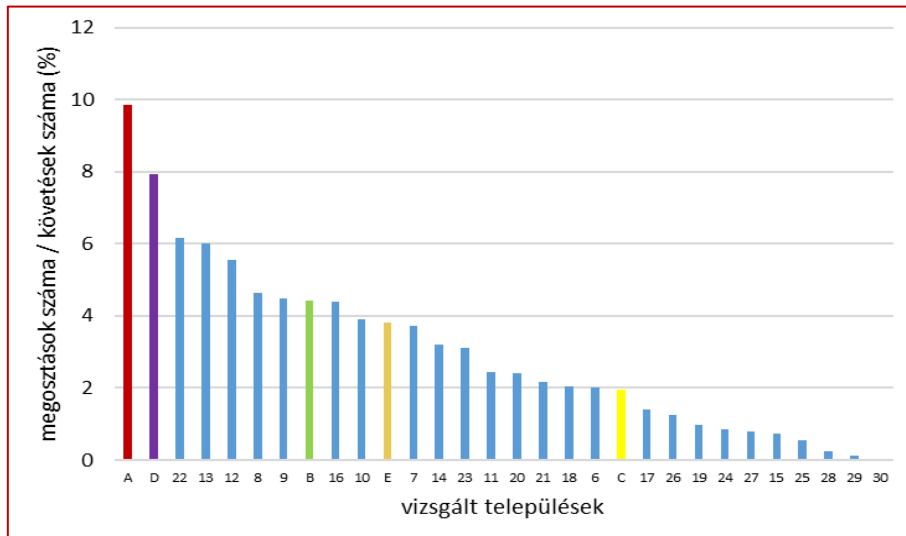


Forrás: KSH adatai alapján saját szerkesztés, n=30

ményeket torzító második kiemelt körülmény különösen szembetűnő, tekintettel arra, hogy 14 települést követ a lakók több mint 100%-a. Mindezek tükrében kizárólag a kistelepülések kerültek külön vizsgálatra és azok közül is csak azok, amelyek követőinek az aránya nem haladja meg a teljes mintára vetített követők átlagát, azaz 38,48%-ot.

14. ábra

Az időseknek szóló posztot megosztók száma a Facebook oldal követőinek számához viszonyítva a megosztások szerinti sorrend jelölésével

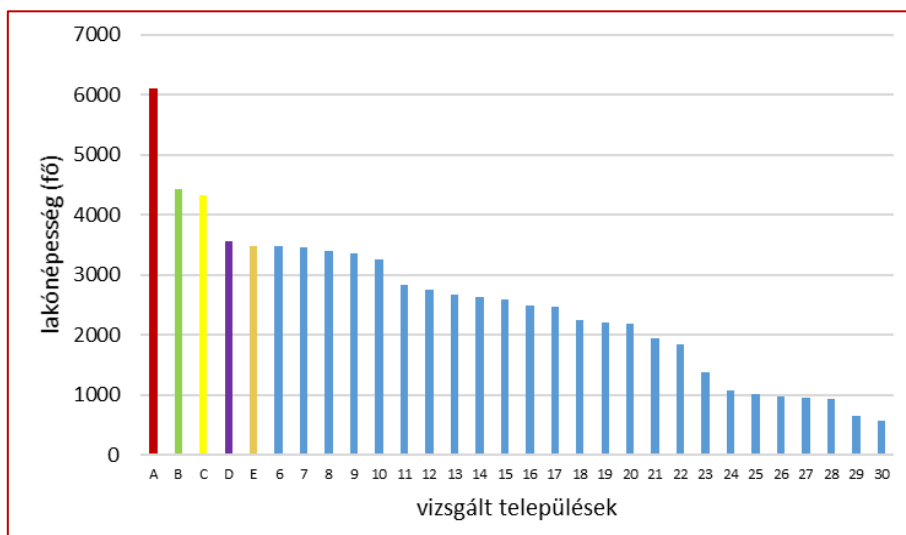


Forrás: KSH adatai alapján saját szerkesztés, n=30

A lakónépesség nagysága szerint 1. helyen szereplő település (15. ábra) a 20., a 2. és 3. helyen szereplő a 17. és a 26., míg a 4. és az 5. helyen szereplő a 29. és a 19. helyen végzett az időseknek szóló posztot megosztók és az oldal követőinek összevetésében (16. ábra). Első helyen 9,87%-os aránnyal (14. ábra) egy 2254 lakosságú település végzett, amely a lakónépesség alapján csupán a 18. helyen állna, míg a 2., 3., 4. és 5. helyen álló település sorrendben a 27., 25., 30. és 28. helyen.¹⁹

15. ábra

A lakónépesség megjelenítése

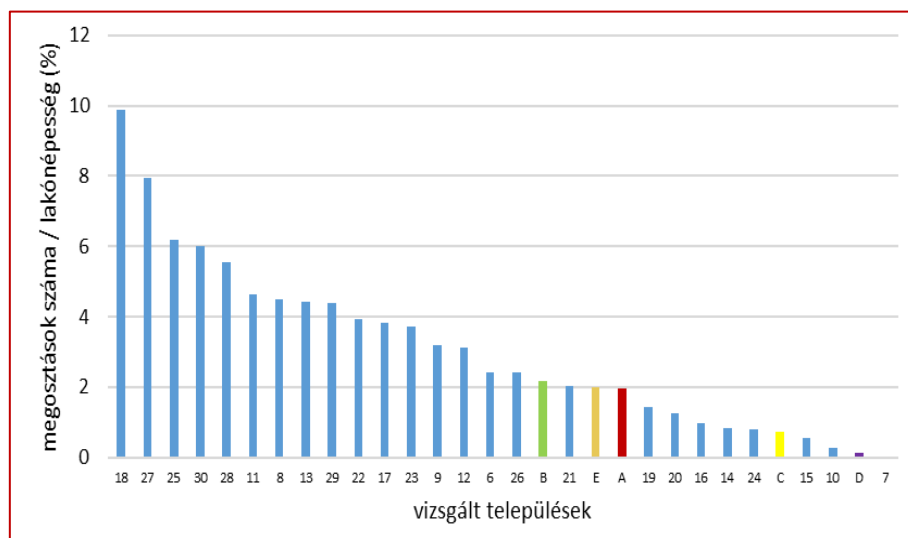


Forrás: KSH adatai alapján saját szerkesztés, n=30

¹⁹ Ezen esetet azért nem szemlélteti külön diagram, mert a 14. ábrán eleve ezekkel a számokkal szerepelnek a szóban forgó települések, tekintettel arra, hogy ezen az ábrán a sorrend jelölése a lakónépesség szerinti jelöléssel történt.

16. ábra

Az időseknek szóló posztot megosztók száma a Facebook oldal követőinek számához viszonyítva a lakónépesség szerinti sorrend jelölésével



Forrás: KSH adatai alapján saját szerkesztés, n=30

A készített kimutatásokból leolvasható, hogy az oldalak követőinek száma nem áll egyenes arányban a település lakónépességének számával. A 167 település összes megosztását figyelembe véve a megosztások száma összességében alacsonynak mondható a nagyobb hírértékű vagy szélesebb közönséget megszólító posztokhoz képest. Ez több okra is visszavezethető, amelyek között szerepelhet (1) az oldalt követők alacsonyabb száma, (2) téma iránti érdektelenség, (3) passzív attitűd, „csendes szemlélőként” való jelenlét, illetve (4) a témával való egyet nem értés.

A városvezetés idősekre fókuszált védekezési stratégiája

A kérdőívek kitöltési aránya magasnak mondható, ugyanakkor nem zárható ki, hogy valamely település esetében ne történt volna több alkalommal is kitöltés. Az adatok torzítására az körülmény kínálta a lehetőséget, hogy az önkormányzatoknak, illetve a polgármesteri hivataloknak több e-mail címére is elkerült a kérdőív linkje – jellemzően a polgármester, a jegyző részére és a témában megjelölt e-mail címre. Összesen 161 település illetékesei töltötték ki a kérdőívet. A főváros esetében a kitöltési arány 100%-os volt, a megyei jogú városoknál 87%, a városoknál 62%, míg a községek esetében 35%; országos szinten pedig 50%-os kitöltési arány mutatkozott.

Az időseknek szánt szolgáltatásokat – kevés eltéréstől eltekintve – abban az esetben, ha volt megjelölve korhatár, a 65, illetve a 70 év felettiiek vehették igénybe. Két esetben 60 évben jelölték meg a korhatárt. Meglepő ugyanakkor, hogy a települések közel egyharmadában nem jelöltek meg korhatárt, tehát minden harmadik településre igaz, hogy a szolgáltatást a rászorultság és nem a jogalkotó iránymutatása alapján biztosították. Azokon a településeken, ahol volt korhatár, elsősorban többségben a 65 év felettieknek már segített a település vezetése, csupán 22 esetben húzták meg 70 évben a határt.

A szolgáltatások igénybevételét számos település nem kötötte tovább feltételhez. Ahol mégis, ott a rászorultság, a krónikus betegség, vagy friss műtét tényén túl, vagy amellet szempon volt az önkéntes karanténba vonulás, az egyszemélyes háztartás távol a család-

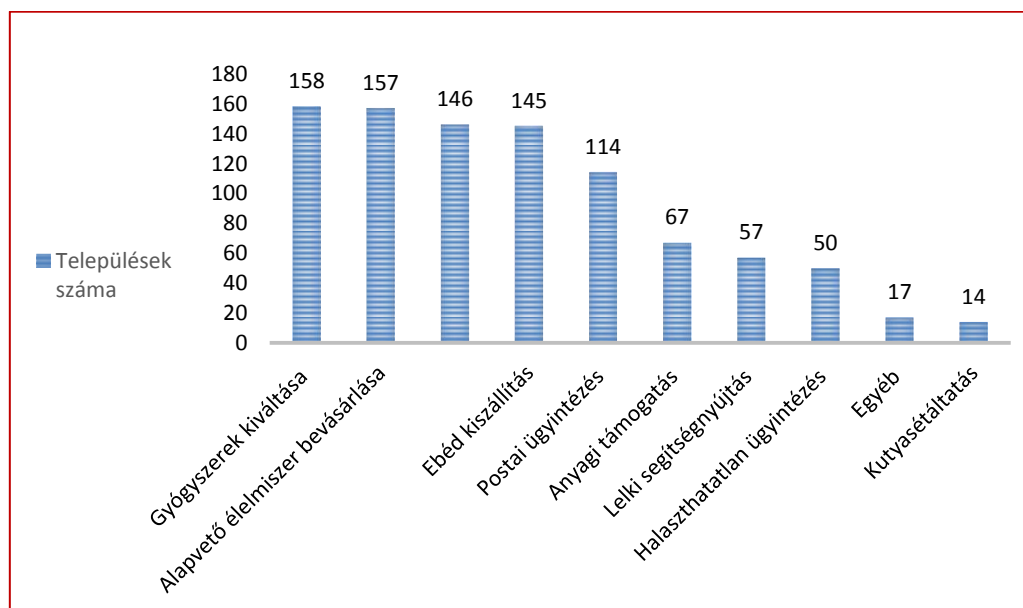
tagoktól, más intézményi ellátás igénybe nem vétele. A fókusz volt, ahol arra helyeződött, hogy „szigorú határvonalaktól mentesen tényleg kaphasson segítséget az, aki erre rászorul”. A jogosultság ellenőrzése azokban az esetekben, amelyekben egyáltalán történik ellenőrzés, okmányok bemutatásával, népszámláló, falugondnok, a jelzőrendszer nyilvántartásai alapján, a helyi szociális rendelet szerint, vagy a személyes ismeretségre alapozva történik. A segítségért elektronikus úton 117 településen, papír alapú bejelentéssel 102 településen, telefonon 154 településen, míg személyesen 80 településen lehetett folyamodni. 63 település valamennyi csatornát biztosította. Egyéb lehetőségként sokan felsorolták például harmadik személy jelzését, mint falugondnok, jelzőrendszer, ismerős közbenjárását.

A szolgáltatások igénybevételét számos település nem kötötte további feltételhez. Ahol mégis, ott a rászorultság, a krónikus betegség vagy a friss műtét tényén túl (vagy amellet) szempont volt az önkéntes karanténba vonulás, az egyszemélyes háztartás távol a családtagoktól, más intézményi ellátás igénybe nem vétele. Volt ahol az hangsúlyozódott, hogy „szigorú határvonalaktól mentesen tényleg kaphasson segítséget az, aki erre rászorul.” A jogosultság ellenőrzése – azokban az esetekben, amelyekben egyáltalán előfordult ellenőrzés – okmányok bemutatásával, népszámláló, falugondnok, jelzőrendszer nyilvántartásai alapján, a helyi szociális rendelet szerint vagy a személyes ismeretségre alapozva történt. A segítségért elektronikus úton 117 településen, papír alapú bejelentéssel 102 településen, telefonon 154 településen, míg személyesen 80 településen lehetett folyamodni. 63 település valamennyi csatornát biztosította. Egyéb lehetőségként sokan említették harmadik személy, falugondnok vagy ismerős közbenjárását.

A veszélyhelyzet idején nyújtott szolgáltatások köre számos tevékenységre kiterjedt. A kategóriákat a teljesség igénye nélkül a 17. ábra szemlélteti. Az egyéb lehetőségek között a kedvezményes étkezési szolgáltatás, az egészségügyi ellátás, maszk, immunerősítő vitamin készítmény, természetbeni juttatások, élelmiszer csomag, ruhanemű biztosítása, személyszállítás, jogi tanácsadás és otthoni foglalkozások bemutatása szerepelt.

17. ábra

Az idősök által igénybe vehető szolgáltatások a szolgáltatást nyújtó települések száma alapján



Forrás: Saját kutatás adatai alapján saját szerkesztés, n=161

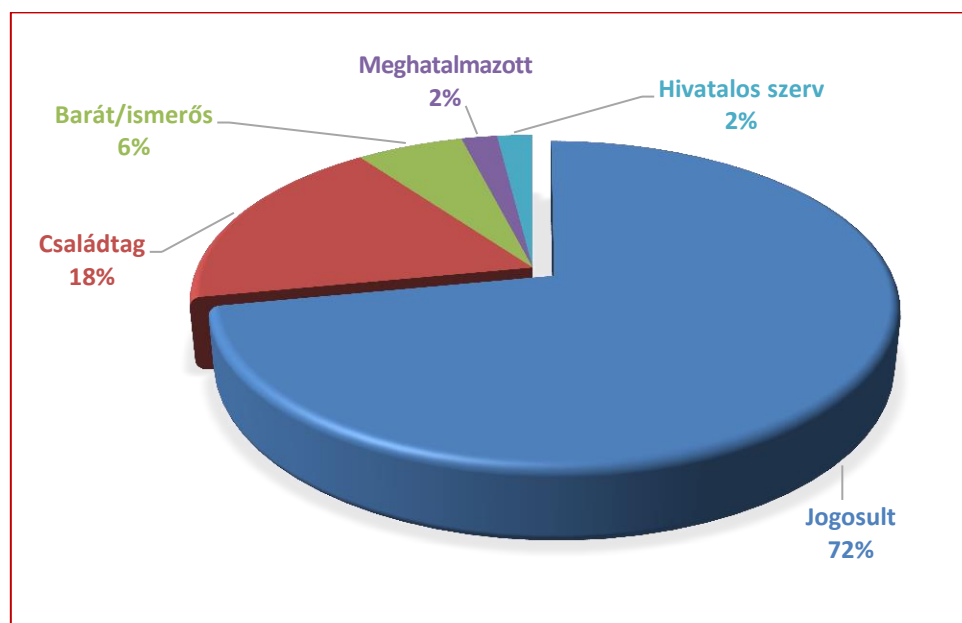
A szolgáltatások biztosítása terén mennyiségi határt mindössze 44 településen szabtak, ami vásárlás esetén súlykorlátozásra, étkeztetés terén az alkalmak számára, anyagi támogatásnál a jogszabályi előírásokra korlátozódott.

A szolgáltatások köréről, az igénybevétel módjáról és korlátairól az önkormányzat honlapján (142 település), illetve Facebook oldalán (129 település), szórólapon (116 település), telefonos megkeresés (76 település) útján tájékozódhattak a lakosok. Az összes csatornát 41 település vette igénybe. Az egyéb válaszlehetőségek között – egyebek mellett – szerepelt még a hirdetőújság, a hangosbemondó, a postai megkeresés, a helyi TV vagy újság, plakáthirdetés, a szociális gondozók és a civil szervezetek bevonása. E kérdés vizsgálatának eredménye igazolja azt a feltételezést, hogy a városvezetés nem csupán az online tájékoztatásra szorítkozott. A kommunikáció csatornáiban az önkormányzat honlapja és Facebook oldala mellett megjelentek a helyben szokásos tájékoztatási felületek.

Annak vizsgálatát, hogy 100 esetből milyen gyakorisággal folyamodott a jogosult vagy a családtagja, barátja/ismerőse, meghatalmazottja, illetve hivatalos szerv az önkormányzathoz, a 18. ábra szemlélteti. Látható, hogy az esetek döntő többségében maga a jogosult élt kérelemmel. Ha ehhez hozzávesszük a rokoni közbenjárást, a teljes esetszám közel 90%-a lefedésre kerül, vagyis a magukról gondoskodni nem tudó lakosok elsősorban a családjukra támaszkodva juthattak hozzá a szolgáltatásokhoz.

18. ábra

A szolgáltatások igénybevételére jogosultak



Forrás: Saját kutatás adatai alapján saját szerkesztés, n=161

A fentiekben körülírt szolgáltatásokat az önkormányzatok részben saját humán erőforrás, részben önkéntes toborzás útján biztosították. Önkéntesek toborzása a válaszadók több mint fele esetében, 78 településen történt. Legnagyobb arányban a fővárosban, ahol 18 kerület vette igénybe a segítségnyújtásnak ez a lehetőségét. A városok közül 39-ben, míg – arányaiban a legkevesebb esetben – mindössze 21 községben volt szükség az önkéntesek munkájára. Ez abból vezethető le, hogy minél nagyobb lakosszámú a település, annál többen tartoznak a vizsgált populációhoz. A kérdőív vonatkozó kérdésére adott válaszok is ezt támasztják alá: a 40 válaszadóból mindössze egy község esetében válaszoltak úgy, hogy meghaladja az 1000 főt a szolgáltatásra jogosultak köre. A fennmaradó 39 település egyharmada fővárosi kerület

volt, a többi pedig város. Az önkéntesek száma 45 település esetében 10 alatti volt, 84 településen nem haladta meg a 100 főt, mindössze 11 település esetében volt magasabb a létszám 100 főnél. Kiugróan nagy létszámról – 173, 319, 320, 400-nál több és 520 fő – négy fővárosi kerület és egy nagyváros tájékoztatót. A hivatali dolgozók mellett önkormányzati képviselők, szociális munkások, a jelzőrendszer, valamint civil és egyházi szervezetek munkatársai, falu- és tanyagondnokok, közfoglalkoztatottak és a polgárőrség tagjai biztosították a feladatellátást.

Végül elmondható, hogy viszonylag nagy számban történt konzultáció más önkormányzattal vagy állami hivatallal a jogosultak tájékoztatásának módjáról és az igénybe vehető szolgáltatások köréről. Előbbi 82, utóbbi 87 település esetében valósult meg, ami azt jelenti, hogy minden második önkormányzat döntött úgy, hogy az összefogás jegyében tájékozik más települések illetékeseinél.

Összefoglalás helyett összefogás

Jelen tanulmány céljai között nem szerepelt konkrétan megnevezett települések esetleges minősítése, ezért a követendő példák esetében sem kerül sor forrásmegjelölésre. Ugyanakkor az alkalmazott tájékoztatómód a forrás hiányában is átültethető bármely önkormányzat kommunikációs gyakorlatába.

„A megye összefog.”

Kimondottan a járvány idején biztosítandó hatékony kommunikáció érdekében hozott létre weboldalt az egyik megye. Ezzel azon céljukat közvetítették, hogy a koronavírus-járvány elleni küzdelemben összekapcsolják a segíteni szándékozókat és a segítségre szorulókat. Pénzbeli, a járvány elleni védekezésre fordítandó adományok számára külön számlaszámot jelöltek meg, és pontokba szedték azokat a tevékenységeket, amelyekben segítség felajánlását várják, ahogyan azokat is, amelyekben ők tudnak segítséget nyújtani.

„Így üzenünk!”

Az „Így ÜZEN A MEGYE” kezdeményezés nyomán a megye valamennyi települése számára egységes arculatú, figyelemfelkeltő Facebook borítóképek készültek. Az összefogást sugalló koncepció lényege, hogy a borítókép lecserélésével és abba a település nevének beillesztésével egységesen közvetítheti a megye valamennyi lakosa felé az otthonmaradás szükségességének üzenetét. Az üzenet így szól: „Amíg újra meg nem foghatjuk egymás kezét ... MARADJ OTTHON TELEPÜLÉSNEV”.

„Ahány nyelvet beszélsz, annyi embert érsz.”

Gondolva a településen élő idegenajkúakra is, az egyik önkormányzat Facebook oldalán számos – angol, arab, kínai, orosz, spanyol és természetesen magyar – nyelven elérhető tájékoztató található a fertőzés elleni hatékony védekezés módszereiről. Ezek közé tartozik az időseknek címzett figyelemfelhívás a fokozott veszélyeztetettségre, az otthonmaradás szükségessége, az alapvető tisztálkodási tevékenységekre vonatkozó leírás, valamint a közösségi terekben követendő viselkedésre készült ajánlások.

„Hívd fel a nagyit!”

A „Fogd a telefont és hívd fel a nagyit” elnevezésű kezdeményezés elsősorban a gyerekek számára fogalmaz meg felhívást azzal, hogy emlékezteti őket a nagyszülőkkel való kapcsolattartás fontosságára. Egy telefonhívással a legkisebbek is nagyban hozzájárulhatnak az idős generáció lelki egészségének megőrzéséhez. Segítség lehet ahhoz, hogy a nagyszülők könnyebben feldolgozzák a szükséges távolságtartást, és megerősítheti őket a családban való hiánypótló szerepükben. A kezdeményezés alkalmas lehet a családon belüli kommunikáció és a családi kapcsolatok megerősítésére.

Zárszó

A felsorolt példák között van olyan, amelyet több település is alkalmaz már, az esetek tehát nem egyediek. Azzal együtt, hogy ezek példák a kommunikáció lényegesen eltérő módjaira helyezik a hangsúlyt, az mégis közös bennük, hogy egyaránt az összefogás, az összetartozás, a közösség üzenetét hordozzák. Olyan üzenetek ezek, amelyek – kortól függetlenül – meghatározóak lehetnek a mikro és a makro közösségek életében egyaránt, ahogyan a járvány idején, úgy azt követően is.

IRODALOM

- Boyd, Danah M. – Ellison, Nicole B. (2007): Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, Volume 13(1): 210–230. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x>
- Bootstrap (2020) https://getbootstrap.com/docs/4.0/components/modal/?fbclid=IwAR3Ay_q6NniyUYDozWBKfd5uJ0owTezAE7ua6_kmv069ZJpd-DE_TOzNfy8 (letöltve: 2020. április 20.)
- Cass R. Sunstein (2013) *Republic.com 2.0*. Budapest, Wolters Kluwer.
- Denis McQuail (2015) *A tömegkommunikáció elmélete*. Budapest, Wolters Kluwer Kft.
- Gálik Mihály – Urbán Ágnes (2014) *Médiagazdaságtan*. Budapest, Akadémia Kiadó.
- Központi Statisztikai Hivatal (2011) *Népszámlálás 2011. A népesség számának alakulása, terület, népsűrűség*. http://www.ksh.hu/nepszamlalas/tablak_teruleti_00 (letöltve: 2020. április 20.)
- Magyar Orvosi Kamara (2020) A Magyar Orvosi Kamara elnökségének javaslata a koronavírus okozta járvány megfékezésére. <https://mok.hu/koronavirus/allasfoglalások/a-magyar-orvosi-kamara-elnoksegenek-javaslat-a-koronavirus-okozta-jarvany-megfekezesere--20200315> (letöltve: 2020. április 20.)
- Magyarország Kormányának Koronavírus tájékoztató Facebook oldala. <https://www.facebook.com/koronavirus.gov.hu/photos/a.102428804700683/119402229670007/?type=3&theater> (letöltve: 2020. április 20.)
- Magyarország Kormányának videósatornája. <https://www.youtube.com/user/kormanyhu/videos> (letöltve: 2020. április 20.)
- Magyarország Kormányának Facebook oldala. <https://www.facebook.com/kormanyzat/photos/a.134933189912743/3616740308398663/?type=3&theater> (letöltve: 2020. április 20.)
- Müller Cecília (2020) Az operatív törzs 2020. március 17-i sajtótájékoztatója. <https://www.youtube.com/watch?v=HmjSLUG-C0&t=592s> (letöltve: 2020. április 20.)
- Müller Cecília (2020) Az operatív törzs 2020. március 20-i sajtótájékoztatója. <https://www.youtube.com/watch?v=s7uhlCDOYVE> (letöltve: 2020. április 20.)
- Orbán Viktor miniszterelnök bejelentése (2020. március 4. 18:30). <https://koronavirus.gov.hu/cikkek/orban-viktor-miniszterelnok-bejelentese-2020-marcius-4-1830-0> (letöltve: 2020. április 20.)

Pelle Veronika (2015) A toolon túl... Médiatudatos tartalomkezelés a Facebookon. *Kommunikációs terek*. 107-119.

Pariser, Eli (2011) *Óvakodj az online szűrőburkóktól!*

https://www.ted.com/talks/eli_pariser_beware_online_filter_bubbles?language=hu#t-515832 (letöltve: 2020. április 20.)

Szűts Zoltán (2012) Az internetes kommunikáció története és elmélete. *Médiakutató*. Tavasz.

http://www.mediakutato.hu/cikk/2012_01_tavasz/01_internetes_kommunikacio_tortene
[te/?q=%C3%BAjm%C3%A9dia#%C3%BAjm%C3%A9dia](http://www.mediakutato.hu/cikk/2012_01_tavasz/01_internetes_kommunikacio_tortene/?q=%C3%BAjm%C3%A9dia#%C3%BAjm%C3%A9dia) (letöltve: 2020. április 20.)

World Health Organization (2020) Coronavirus disease (COVID-19) outbreak.

<https://www.who.int/westernpacific/emergencies/covid-19> (letöltve: 2020. április 20.)