

36. Országos Tudományos Diákköri Konferencia

Had- és Rendészettudományi Szekció

Budapest, 2023. április 18-20.

Nemzeti Közszolgálati Egyetem

Rendészettudományi Kar

A közösségi média hatásai a közszolgálatban

Jelige: Anymus09

Pályamunka lezárásának időpontja: 2021.06.

2023.

TARTALOMJEGYZÉK

Bevezetés.....	2
1 A közösségi média és a közszolgálat	5
1.1 Közösségi média rövid történeti áttekintése, főbb definíciók meghatározása.....	5
1.2 Közösségi média platformjai és funkciói	8
1.3 Közösségi média megjelenése a közszolgálatban	11
2 A közösségi média alkalmazásából eredő kockázatok, veszélyek	13
2.1 A közösségi média használatának általános kihívásai.....	13
2.2 Adatvédelmi aggályok	16
2.3 Kiberfenyegetettségek	18
2.3.1 H1 hipotézis vizsgálata.....	22
Összegzett következtetések	27
3 Tiszaomgyorós község önkormányzata és a közösségi média kapcsolata	27
3.1 Az önkormányzat jogállása, feladat-és hatásköre.....	27
3.2 A közösségi média aspektusai a felhasználókra	29
3.3 Az önkormányzat jelenléte a közösségi médiában	31
3.3.1 H2 és H3 hipotézis vizsgálata	36
Összegzett következtetések	43
Összefoglalás és javaslatok	44
Irodalomjegyzék.....	46
Függelék/Mellékletek.....	50
Táblázatok jegyzéke	50
Ábrák jegyzéke.....	51
1. számú melléklet (Kérdőíves felmérés kérdései).....	52
2. számú melléklet (Kérdőív kiértékelése)	54
Rövidítések jegyzéke.....	57

BEVEZETÉS

Szakedolgozatomban részletesen bemutatom a közösségi média világát. Feltárom a közösségi média és a közszolgálat közötti kapcsolati formákat, továbbá ismertetem a közösségi média negatív és pozitív hatásait a felhasználók és szervezetek szempontjából egyaránt.

Téma aktualitása

A közösségi média megjelenésével új korszak kezdődött a kommunikációs folyamatok világában. A digitalizáció korszakában a közösségi platformok, mint például Facebook, Instagram, Twitter stb. népszerűsége folyamatosan növekedik a társadalmakban. Ennek oka egyrészt, hogy napjainkban a legtöbb ember rendelkezik valamilyen digitális eszközzel, legyen az okostelefon, laptop stb., amelyek használatával elérhetővé válnak számukra a közösségi platformok. Másrészt ezek az oldalak olyan funkciókat, lehetőségeket kínálnak, mint például videochatelés, ingyenes telefonhívás, kapcsolattartás, melyeket az emberek a munkahelyükön és a magánéletükben egyaránt könnyedén használhatnak. A közösségi média segítségével kapcsolatba léphetünk barátainkkal, családtagjainkkal, képeket oszthatunk meg magunkról, hozzászólhatunk különböző témákhoz, online közösségekhez csatlakozhatunk vagy saját magunk hozhatunk létre. Az új kommunikációs tér megjelenésével az emberek kommunikációs szokásai átalakultak. A közösségi média használatának következtében a személyes párbeszéd, kommunikáció leredukálódott és az offline térből az online térbe terelődött át az interakció. Ez a jelenség az állami szervek kommunikációs mechanizmusában is megfigyelhető folyamat. A közigazgatás ezen innovatív csatornák használatával arra törekszik, hogy az ügyintézés folyamatait hozzáférhetőbbé tegye az állampolgárok számára, az együttműködést előmozdítsa az állami szervek és az állampolgárok között, illetve a munkavégzéshez szükséges információk gyors megosztását és az alkalmazottak közötti kapcsolattartást igyekszik elősegíteni. Az állami szerveket elsősorban azért érdekli a közösségi média, mert az állampolgárok széles körben használják őket, valamint a szervezetek közötti kommunikációt megkönnyíti. Az információs társadalmakban (information society) az információ, mint legfontosabb érték előállítása, megosztása, hasznosítása jelenti a legfontosabb tevékenységet, ebből kifolyólag a közösségi média-mint az információmegosztás és előállítás tárháza- szerepe tovább erősödhet a társadalmakban.¹ Az információs társadalmak vonatkozásában fontos megemlítenünk a tudást, mint szellemi terméket, aminek hasznosításából érték keletkezik. A tudás megosztására,

¹ Alistair S. Duff, „Information Society”, in International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences (Elsevier, 2015), 83–89, <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.95017-7>.

továbbítására a közösségi oldalak kiválóan alkalmasak, mivel az emberek széles köréhez eljuttatják az információkat, aminek köszönhetően a különböző tudományos ismeretek, megismerése és elsajátítása rendkívül egyszerű folyamattá válhat a közösségi média által.

Tudományos probléma meghatározása

A közösségi médiával kapcsolatban fontos kiemelni, hogy ezen platformoknak nemcsak előnyei, hanem kockázatai is vannak, amelyeket nem hagyhatunk figyelmen kívül. Ilyen kockázat például az adathalászat, magánélet megsértése, adatkezelés, hackertámadás. Ezen szempontok figyelembevételével fontos feltenni azt a kérdést, hogy a közösségi média alkalmazása milyen mértékben növeli vagy rontja az állami szervek működésének hatékonyságát. Ezen probléma megválaszolására mérlegelni kell a közösségi médiából eredő kockázatok súlyát és a közösségi média használatából származó előnyöket. Problémaként felmerülhet továbbá, hogy a közösségi média milyen könnyedén adaptálható, integrálható a közigazgatásba. A probléma megválaszolásához meg kell vizsgálnunk, hogy az állampolgárok milyen mértékben képesek használni a közösségi média platformokat, vagyis rendelkeznek-e megfelelő digitális kompetenciával vagy sem.

Kutatási célkitűzések

Kutatásom kapcsán számos célkitűzést fogalmaztam meg, melyeket a tanulmányomban részletesen ismertetek. Bemutatom a közösségi média történetét, illetve a közösségi médiával szorosan összefüggő főbb definíciókat, mely a kutatás kiindulópontjaként szolgálnak, mivel ezáltal megismerhető a téma lényegi tartalma, elméleti háttere. További célkitűzésként határoztam meg a közösségi média társadalomformáló szerepét, az emberekre gyakorolt hatását, valamint a közösségi médiából eredő innovatív módszerek, eljárások bemutatását. Ismertetem továbbá a közösségi média és a közszolgálat közötti kapcsolódási pontokat, továbbá a közösségi média alkalmazásának folyamatát a közigazgatásban. Fontosnak tartottam reprezentálni a közösségi média alkalmazásából eredő kockázatok, fenyegetések ismertetését, ezáltal a közösségi média kettősségének bemutatását. Végezetül meghatározom, hogy a közösségi média szerepe, használata előnyös vagy hátrányos a közigazgatásra nézve, illetve a használata egyszerű vagy sem a felhasználók számára. Ezen logikai szempontokat követve igyekeztem kutatásomat felépíteni és kifejtetni

Hipotézisek

Minden kutatás elengedhetetlen részét képezi a hipotézis felállítása, megfogalmazása, mely meghatározza a kutatás irányát, leegyszerűsítve azt, hogy a kutatott témát milyen szempontok szerint vizsgáljuk. A kutatásomban három hipotézist fogalmaztam meg, melyeket igyekeztem megerősíteni vagy megcáfolni. Ez alapján:

H1: A közigazgatásban a kiberbiztonság incidenseinek száma megnőtt a koronavírus járvány hatásának következtében.

H2: A közösségi média használata egyszerű a helyi lakosság számára.

H3: A helyi lakosság szerint Tiszaújváros Község Önkormányzat számára hasznos a közösségi média használata.

Kutatási módszertan

A közösségi média kifejezés értelmezésénél Ngai és társai által megalkotott fogalmi keretet vettem alapul. A Technológiai Elfogadási Modellnek (TAM) számos változata alakult ki abból az okból kifolyólag, mivel az eredeti modellben a három endogén változó (használati hajlandóság, tapasztalt hasznosság, felhasználási könnyűség) nem volt elegendő ahhoz, hogy egy adott technológia elfogadását teljes mértékben megértsük. Ebből kifolyólag a Venkatesh és Davis által tovább gondolt TAM2 modellt használtam, mivel ez a modell magyarázattal szolgál a technológia elfogadásának minden releváns faktorára. A szentimentelemzés segítségével az általunk keresett kifejezés polaritását határozhatjuk meg, hogy az pozitív vagy negatív értékkel bír, illetve annak a tárgyát, hogy az értékelés pontosan mire irányul. A statisztikai elemzésnél a Hackmageddon nevű kiberbiztonsággal foglalkozó oldal adatait vettem alapul. A hipotézisek vizsgálatát és eredményét a dolgozat további részében részletesen ismertetem.

1 A KÖZÖSSÉGI MÉDIA ÉS A KÖZSZOLGÁLAT

Szakedolgozatom ezen fejezete részletes információkat tartalmaz a közösségi média ismertetőjegyeivel kapcsolatban. Kezdve a közösségi média történetével, főbb definícióinak meghatározásával, a közösségi média platformjainak és funkcióinak ismertetésével és a közszolgálatban történő megjelenésének folyamatával.

1.1 Közösségi média rövid történeti áttekintése, főbb definíciók meghatározása

A közösségi média története a XX. század közepére nyúlik vissza Dél-Amerikába. Ebben az időszakban jelentek meg a közösségi média kezdetleges formái. Kolumbiában egy katolikus pap José Joaquín Salcedo Guarín nevéhez, míg Bolíviában az ónbányászokhoz köthető a közösségi média korai megjelenése. Kolumbiában 1947-ben indult el a Radio Sutatenza nevű rádióadás, míg Bolíviában ugyancsak 1947-ben az ónbányászok szakszervezete indította be az első közösségi médiumot.² Az emberek folyamatosan fejlesztették kommunikációs csatornáikat az idők folyamán. A közösségi média kialakulásával összefüggésben fontos meghatározni a szakirodalomban web 1.0-nak és web 2.0-nak nevezett internet felhasználási módok közötti különbséget. Az internet világszintű elterjedését követő két évtized erre a két időszakra osztható. Az 1990-től 2000-ig tartó időszakot web 1.0-nak, míg a 2000-től kezdődő időszakot web 2.0-nak nevezzük. A web 2.0 kifejezés egy második generációs webre utal, amely új technológiák megjelenését jelentette. Ilyen technológia például a Really Simple Syndication (rövidítve: RSS, weboldal egyszerű szindikálása), mashupok (korábban létező alkalmazások kombinációja), folkonimák (népszerű címkézés vagy kategorizálás), kütyük (más webhelyekbe ágyazott webes eszközök egy adott funkció végrehajtásához) és megosztási lehetőségek (a webhelyek tartalmának más felhasználók számára történő újraelosztásának lehetőségei).³ A web 1.0-ra klasszikus közösségi médiaként szokás hivatkozni, melyet az angol kifejezésével, a community media fogalmával lehet a legjobban megkülönböztetni az új típusú web 2.0-ra vonatkozó social media kifejezéstől.⁴ A web 1.0 leegyszerűsítve a papír alapú világrend digitalizálását, az információközlést, online jelenlétet jelent. A web 2.0 ezzel szemben már nem kizárólag az információtovábbításról szól, hanem sokkal inkább a közösségekre épít. Ezalatt azt értjük, hogy a felhasználók közösen szerkesztik és osztják meg a tartalmaikat és

² Gergely Gosztonyi, „AZ ALTERNATÍV MÉDIA HELYE A MÉDIADISKURZUSBAN”, é. n., 30.

³ Enrique Bonsón és mtsai., „Local E-Government 2.0: Social Media and Corporate Transparency in Municipalities”, Government Information Quarterly 29, sz. 2 (2012. április): 123–32, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.10.001>.

⁴ Gergely Gosztonyi, „Az alternatív média a(z európai) médiaszabályozásban”, é. n., 20.

gyakran kommunikálnak egymással, amely a vélemények sokszínűségét, a véleménynyilvánítás szabadságának növekedését eredményezi. Ebből kiindulva megállapítható, hogy a legnagyobb különbség a web 1.0 és a web 2.0 között az, hogy míg a web 1.0 esetében a statikusság, az egyoldalú kommunikáció, addig a web 2.0 vonatkozásában az interaktivitás, a többoldalú kommunikáció, dinamizmus a jellemző.⁵

A közösségi média egzakt definícióját a közösségi média összetettsége, komplexitása miatt nehéz meghatározni. A szakirodalomban nem találkozni két egyforma definícióval a közösségi média fogalmára, ezért ebben az esetben definíciós sokszínűségről beszélhetünk. A kutatók, szakemberek sokféle elnevezéssel illették ezt az újfajta médiakommunikációt. A teljesség igénye nélkül hivatkoznak rá alternatív média, radikális média, közösségi média, állampolgári média, szabad média, független média civil média, csináld-magad média, nem nyereségérdekelt média, aktivista média, harmadik típusú média, gerilla média, nyílt média, nonprofit média, illegális média, kalóz média, etnikai média, nem főszórbeli média elnevezésekkel. Ezen kifejezések lényeges tartalmi elemeikben megegyeznek egymással, nevezetesen egy eltérő médiaszolgáltatási típust jelentenek, amelyet demokratikus úton irányítanak, a különböző tartalmakat önként készítik a közösségeik számára az őket leginkább foglalkoztató témákban és nem célkitűzés az anyagi nyereség termelése.⁶ Sok szempontból megközelíthető a közösségi média fogalmának meghatározása. Megfigyelhető jelenség, hogy a közösségi média definícióját gyakran használják felcserélhetően a szociális számítástechnikával, közösségi hálózatokkal, a web 2.0-val vagy a virtuális szociális szolgáltatásokkal. A közösségi média terminológiája jelentheti a valós idejű kommunikációt, online alkalmazások és technológiák összességét, ideológiai és technológiai alapú alkalmazások csoportját vagy azokat az eszközöket, melyek megkönnyítik a tartalom általi szocializációt. Ezen meghatározások összefoglalhatóak a közösségi média kifejezés két alkotóelemében. A közösségi rész az emberek között végzett tevékenységeket, míg a média az internet alapú tevékenységek összességét jelenti. Kaplan és Haenlajn szerint „a közösségi média az ideológiai és technológiai alapú alkalmazások csoportját és a web 2.0 alapját jelenti, mely lehetővé teszi a felhasználó számára az általa létrehozott tartalom cseréjét, továbbítását.”⁷ Bruce és Susan Abelson a „Nyílt

⁵ Gábor Góczán, „A közösségi média marketing jelene és jövője Magyarországon” (diplomadolgozat, bgf, 2015), <http://dolgozattar.repozitorium.uni-bge.hu/4429/>.

⁶ Gergely, „AZ ALTERNATÍV MÉDIA HELYE A MÉDIADISKURZUSBAN”.

⁷ Eric W.T. Ngai és mtsai., „Social Media Models, Technologies, and Applications: An Academic Review and Case Study”, *Industrial Management & Data Systems* 115, sz. 5 (2015. június 8.): 769–802, <https://doi.org/10.1108/IMDS-03-2015-0075>.

Napló” közösségi oldal alapítói kezdetben a weblog kifejezést használták a közösségi média meghatározására. A nagysebességű internet-hozzáférés növekvő elérhetősége közösségi oldalak létrehozásához vezetett, melyből kialakult a ma használatos szociális média kifejezés.⁸ Bradley szerint „a közösségi média olyan számítógépes eszközök összessége (webhelyek és alkalmazások), amelyek lehetővé teszik az emberek számára, hogy tartalmat hozzanak létre és osszanak meg másokkal és részt vegyenek egy közösségben”. Shirky meghatározásában „a közösségi média olyan eszközök, amelyek növelik képességünket a tartalmak megosztására és együttműködni egymással”. Boyd szerint „a közösségi média olyan szoftvergyűjtemény, mely lehetővé teszi az emberek számára az együttműködést, a játékot, a megosztást, a kommunikációt, és a felhasználó által létrehozott tartalom jellemzi.”⁹ Ezen kutatók közösségi médiára vonatkozó definícióikból megállapítható, hogy habár az általuk felvázolt fogalmak eltérnek egymástól, lényeges tartalmi elemeikben megegyeznek. Mindegyik kutató megfogalmazásából kivehető, hogy a közösségi médiában a felhasználók hozzák létre a tartalmakat, folyamatosan együttműködnek egymással és kapcsolattartási alternatívákat kínálnak a felhasználók számára a kommunikáció terén. Ezen megközelítések ismeretében a legpontosabban úgy lehetne meghatározni a közösségi média fogalmát, hogy a közösségi média, avagy a gyakran használt angol kifejezés szerint socialmedia, olyan médiumok összessége, amelyet a felhasználók töltenek meg tartalommal. Bárki részt vehet a közösségi médiában, mivel ez egy olyan közösség, ahol nyílt párbeszédet folytatnak egymással a felhasználók irányítás nélkül, főleg összeköttetés, kapcsolat kialakítása végett.¹⁰ A közösségi média elterjedését jól mutatja, hogy 2021-re várhatóan több mint 3 milliárd felhasználója lesz a közösségi oldalaknak világszerte.¹¹ A közösségi média egy dinamikusan fejlődő, szerteágazó online tér, amelynek hét eltérő típusát különböztethetjük meg: Beszélhetünk wikikről (Wikipédia), blogokról és mikroblogokról (Twitter), közösségi hírhálózati oldalakról/fórumokról (Digg), videó-kép-és zenemegosztó oldalakról (YouTube), közösségi oldalakról (Facebook), virtuális társadalmi oldalakról (Second Life) és virtuális játékvilágokról (World of Warcraft).¹² Habár ez a kategorizálás fontos, azonban a különféle típusok közötti

⁸ Andreas M. Kaplan és Michael Haenlein, „Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media”, *Business Horizons* 53, sz. 1 (2010. január): 59–68, <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>.

⁹ Brad McKenna, Michael D. Myers, és Michael Newman, „Social Media in Qualitative Research: Challenges and Recommendations”, *Information and Organization* 27, sz. 2 (2017. június): 87–99, <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2017.03.001>.

¹⁰ Gábor, „A közösségi média marketing jelene és jövője Magyarországon”.

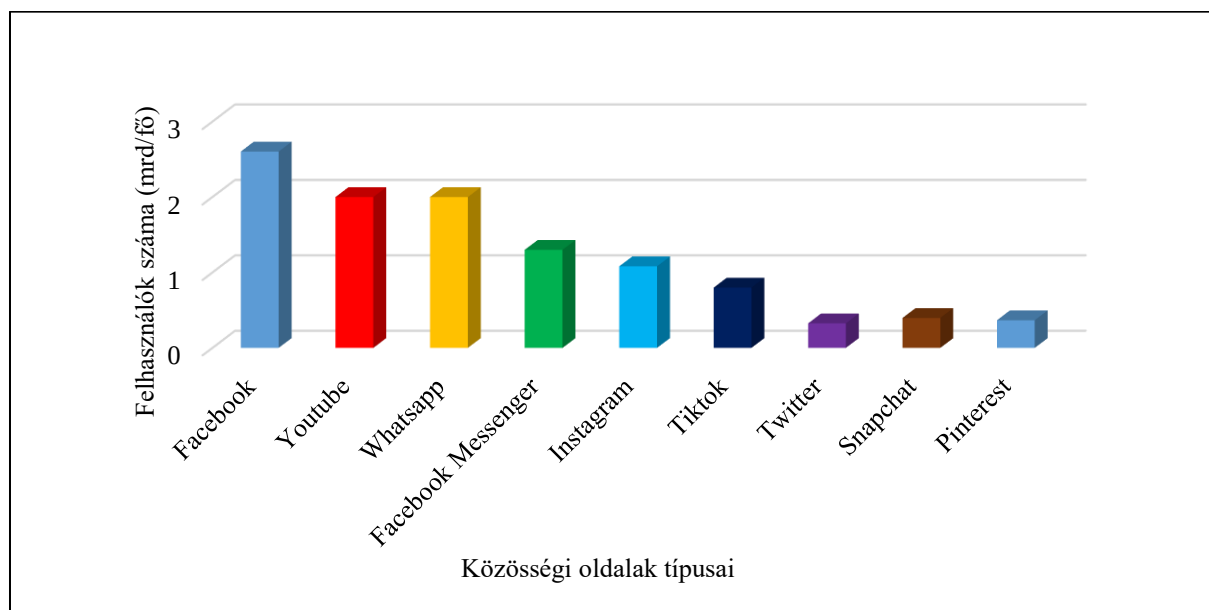
¹¹ Thomas K. Varghese és mtsai, „Ethical Standards for Cardiothoracic Surgeons’ Participation in Social Media”, *The Journal of Thoracic and Cardiovascular Surgery* 158, sz. 4 (2019. október): 1139–43, <https://doi.org/10.1016/j.jtcvs.2019.03.029>.

¹² McKenna, Myers, és Newman, „Social Media in Qualitative Research”.

határok fokozatosan elhomályosulnak, elmosódnak. Erre a megállapításra kiváló példaként szolgál a Twitter, mely esetében a műsorszolgáltatás és a közösségi hálózat kombinációja valósul meg, mely már a társadalmi oldalak kategóriájába sorolandó a blogok, mikroblogok helyett, ahová a Twitter valójában tartozik. Ezen példából is látszik, hogy a közösségi média típusai milyen szorosan kapcsolódnak egymáshoz.

1.2 Közöségi média platformjai és funkciói

A web alapú közöségi oldalak megjelenése a web 2.0 világában sokféle lehetőséget, használható eszközt kínálnak a felhasználók számára. Ide tartozik például a kapcsolattartás, közösségépítés, véleménymegosztás stb. Ezen platformok használatához nem szükséges nagyobb fokú informatikai tudás, átlagos felhasználói ismeret elegendő hozzá és a legtöbb esetben teljesen ingyenesen igénybevehetőek, csak bizonyos funkciók használatához kell meghatározott összeget fizetni.



1. ábra Legtöbb felhasználóval rendelkező közöségi média platformok 2020-ban (saját szerkesztés, forrás: We are social)

A közöségi médián belül megkülönböztethetünk általános, szakmai és speciális közöségi oldalakat.¹³ Az általános közöségi oldalakon belül jelenleg a legismertebb és legnépszerűbb egyértelműen a Facebook, mely a legtöbb felhasználóval rendelkező közöségi oldalnak számít a világon. Sok ember a Facebookot tekinti a közöségi médiával egyenlőnek, mivel ezt

¹³ György Dr Fábri, „Újmédia használat, online kommunikáció”, é. n., 57.

használják leggyakrabban, ami természetesen nem fedi a valóságot.¹⁴ A Facebookot 2004-ben alapította Mark Zuckerberg, mely kezdetben a Thefacebook nevet viselte. Magyar nyelven 2010 eleje óta elérhető és használható. A Facebook felhasználóinak száma 2012-re érte el az 1 milliárd főt. A Facebook egy olyan közösségi oldalnak számít, ahol ingyenesen regisztrálva létrehozhatjuk profilunkat, online kapcsolatokat építhetünk ki, képeket oszthatunk meg magunkról. A platform népszerűségét mutatja, hogy már nem csak az emberek, hanem az intézmények is rendelkeznek Facebook profillal. Az intézmények szempontjából a legfontosabb funkció a Facebookon belül, hogy zárt és nyitott csoportokat hozhatnak létre, melyekben a közösségek kapcsolatba léphetnek egymással.¹⁵ Az Instagram képmegosztásra szakosodott általános közösségi oldal, melynek működése és felépítése nagyban megegyezik a Facebookkal. Az Instagram mobileszköz alapú alkalmazás, mely 2010 októberében jött létre és azóta a világ egyik legnépszerűbb közösségi platformjává nőtte ki magát. Nagy előnye, hogy könnyedén kapcsolódik más közösségi oldalakhoz (Twitter, Facebook), mely a kompatibilitás szempontjából rendkívül előnyösnek mondható. A Ning közösségi oldalt 2005-ben a Ning Inc. alapította. Ezen a platformon is lehet képeket megosztani, fórumokon részt venni és számos más közösségi portállal kompatibilis (Facebook, Twitter, Google, Yahoo). A Ning szeparált online térként funkcionál, ahol a többi közösségi portál tartalmait, digitális zaját kiszűri. A Facebookhoz hasonló nyílt közösségi oldalnak számít a Google+ szolgáltatás, amely a Google Inc. saját közösségi oldalaként működik. 2011-ben hozták létre. A felületet bárki ingyenesen igénybe veheti, melynek felépítése és funkciói nagyrészt megegyezik a Facebookkal. A legnagyobb eltérés a két oldal között, hogy a Google+-ban az ismerősöket körökbe kell rendezni, valamint kialakítható aszimmetrikus kapcsolat, mely kiszűri a szükségtelen információkat amire nem vagyunk kíváncsiak. A Twittert is fontos megemlítenünk, mint népszerű általános közösségi oldalt. Népszerűsége az egyszerűségében rejlik, mivel egyszerre legfeljebb 140 karaktert oszthatunk meg másokkal.¹⁶ A közösségi média folyamatos integrációjából és innovációjából következően a közösségi platformok az állandó változás színtereinek tekinthetők. Minden közösségi oldalnak a felhasználóinak az igényeihez kell igazodnia, ennek hiányában a felhasználók más közösségi oldalakat fognak használni igényeik kielégítésére. A web 2.0 hullámvázására jellemző, hogy a korábban népszerű platformok használata fokozatosan visszaszorult a később megjelent oldalakhoz képest. Ilyen platformnak tekinthető az iWiW (international Who is Who), melyet 2002-ben alapítottak WiW (Who is

¹⁴ Gábor, „A közösségi média marketing jelene és jövője Magyarországon”.

¹⁵ György, „Újmédia használat, online kommunikáció”.

¹⁶ György.

Who) néven. Jellemző a web 2.0 világának változékonyságára, hogy ez az oldal 2005-2010 között az egyik legnépszerűbb weboldal volt, azonban az új platformok megjelenésével fokozatosan háttérbe szorult. Ennek következtében a legtöbben halottnak tekintik az oldalt, pedig manapság is közel kétmillió felhasználói bázissal rendelkezik.¹⁷

A szakmai közösségi oldalak közül a legkiemelkedőbb a LinkedIn, mely egy üzleti közösségépítő portálként funkcionál. 2002-ben alapították meg. A felhasználók itt nem ismerősöket jelölhetnek be, hanem a szakmai kapcsolataikat, munkakapcsolataikat építhetik. Manapság egyre több vállalat, intézmény használja a Linkedint abból a célból, hogy felmérhessék a munkavállalók között azt, hogy kik dolgoztak már korábban együtt, milyen végzettséggel rendelkeznek. A szervezetek belső kommunikációjának támogatására fontos megemlíteni a Google Inc. csoport ingyenes szolgáltatását, a Google Groupsot. A Google Groups 1995 óta működik és kezdetben Deja News néven futott. Legfőbb funkciója, hogy levelező csoportot lehet létrehozni, melyekben a beszélgetések a különböző témákhoz igazodnak. Hátránya a túlzott e-mail forgalom, mely esetben a beáramló nagy mennyiségű spamek zavaróak lehetnek a felhasználók számára. Tudományos intézmények tekintetében fontos megemlítenünk a ResearchGate nevű ingyenes, tudományos, közösségépítő portált, melyet a különböző témákban kutató tudósok használnak. 2008-ban alapította a ResearchGate nevű cég. Legfőbb funkciója, hogy regisztráció után szabadon kereshetünk, olvashatunk különféle publikációkat, tanulmányokat. A profillal rendelkező kutatók az oldalon megoszthatnak fájlokat, vitákat, beszélgetéseket generálhatnak, fórumokat alakíthatnak és a tudományos álláslehetőségeket is megtekinthetik.¹⁸ A speciális közösségi oldalak manapság még nem igazán népszerűek, elterjedtek, azonban a közeljövőben ez megváltozhat. Ezen jellegű oldalak közül kiemelendő a SecondLife oldal, mely a kapcsolatépítés terén virtuális világként funkcionál. A Linder Research Inc alapította 2003-ban. Ezen az oldalon a felhasználók avatárjaik segítségével ismerkedhetnek más személyek avatárjaival és tarthatják egymással ténylegesen a kapcsolatot. A SecondLife számos funkciót kínál a felhasználók számára. Például üzleti meetingek, videokonferenciák tarthatóak rajta. A SecondLife oldalhoz hasonlóak továbbá a There, Active Worlds vagy az Open Simulator. Ezen oldalakon keresztül menedzselhető leghatékonyabban a közszolgáltatón belül a hivatali szituációk modellezése, az előzetes információs elemek közzététele és reflexióinak begyűjtése.¹⁹

¹⁷ Péter Sasvári, „Informatikai rendszerek a közszolgáltatásban II. – eGov Hírlevél”, elérés 2021. február 4., <https://hirlevel.egov.hu/2020/10/04/informatikai-rendszerek-a-kozszoigalgalatban-ii/>.

¹⁸ György, „Újmédia használat, online kommunikáció”.

¹⁹ György.

1.3 Közösségi média megjelenése a közszolgálatban

A közösségi média megjelenése nem csak az emberek, hanem a szervezetek kommunikációs szokásait, formáit is meghatározta. Az Információs és Kommunikációs Technológiák (továbbiakban IKT) elfogadása a közszférában már az 1970-es években elkezdődött. Az Információs és Kommunikációs Technológia fogalmán belül beszélhetünk közösségi médiáról, mesterséges intelligenciáról, nyílt adatokról, gépi tanulásról, adatanalitikáról és felhőalapú számítástechnikáról.²⁰ A közügyekben való állampolgári részvétel régóta tekinthető a modern kormányzás kihívásának. 2013-ban a közösségi média túllépte a társadalomépítő szerepét és az irodai produktivitás eszközévé lépett elő.²¹ A kormányokat azért érdekli leginkább a közösségi média, mert az állampolgárok széles körben használják, valamint más kormányok tekintetében is elterjedt az alkalmazása. Szerte a világban megfigyelhető folyamat a kormányok részéről a web 2.0 iránti nyitottság kifejezése. Ezt a szempontot erősítik a kormányzati reformprogramok, melyek közös jellemzőjeként megemlíthető a lakosság-orientáltság, elszámoltathatóság, decentralizáltság, piaci mechanizmusok használata, nyitott kormányzás és a közszféra jobb teljesítményre való ösztönzése. Ezen célkitűzések támogatására a közösségi médiából eredő megoldások (egyszerű és felhasználóbarát, résztevő és bevonó) jól kiegészíthetik a már meglévő rendszereket. A technológia által jobb kommunikációra és együttműködésre van lehetőség szervezeten belül és szervezetek között egyaránt.²²

A digitális párbeszéd és a tudásmegosztás iránti igény a technológiák fejlődésével alakultak ki az emberekben, melyhez a közigazgatásnak is alkalmazkodnia kell. A legújabb tényező a web 2.0-val kapcsolatban, hogy a felhasználói magatartás miatt a kormányzatnak nincs ráhatása a lakosság vagy a közigazgatási dolgozók közösségi média használatára. Az egyének saját maguk hozzák be a civil- és magánszektorba ezen platformokat, mivel manapság már nem létezik olyan tisztviselő, aki ne volna jelen valamelyik közösségi oldalon. Ennek következtében a kormányzati szervek a közösségi média eszközeinek felhasználásával beszélgetési mechanizmusokat építhetnek be, mely a párbeszédet, a kétirányú interakciót segíthetik elő az

²⁰ Shuhua Monica Liu és Yushim Kim, „Special Issue on Internet plus Government: New Opportunities to Solve Public Problems?”, *Government Information Quarterly* 35, sz. 1 (2018. január): 88–97, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.01.004>.

²¹ György, „Újmédia használat, online kommunikáció”.

²² György.

ügyfelekkel szemben.²³ A közösségi média sikeres alkalmazásához azonban meg kell teremteni a közösségi média sajátosságaiból adódó körülményeket. Az adott szervnek biztosítani kell a tudás-intenzív környezetet, az átláthatóságot és a nyilvánosan elérhető adatokat, valamint a minőségbiztosítási, hitelesítési és moderálási eljárásokat. A felhasználók aktivitása eltérő szerepeket mutat a legaktívabb felhasználótól a passzív internetfogyasztóig, azonban a felhasználói részvételt nem lehet biztosra venni. A közösségi média olyan társadalmi térként funkcionál, ahol a személyes és szakmai kapcsolatok párhuzamosan futnak egymással. Ebből kifolyólag a közösségi média hozzájárulhat a horizontális és vertikális tudásmegosztáshoz, az információk cseréjéhez költség- és időhatékony módon a szervezetek működésében. A technológiai determinizmus legfontosabb feltételezése az, hogy a technológia bevezetésével megváltoztathatóak a főbb szervezeti jellemzők, mint például a munkavállalói teljesítmény, a termelékenység vagy a szervezet felépítése.²⁴

A közösségi média használatával új munkamódszerek jelentek meg a közigazgatáson belül. A közösségi média általi fokozott hozzáférhetőség javítja a munkavállalók virtuális közelségét a kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást, vagyis megteremti az akadálymentes kommunikációt a szervezeteken belső és külső kommunikációjában egyaránt. A web 2.0 által a szabálykövetés is erősödhet, mivel a civil ellenőrzés lehetőségei kiszélesednek a közösségi médiának köszönhetően. Kiváló példa erre, hogy a polgároknak ma már lehetőségük van ellenőrizni a kormányzati és közszolgálati dolgozók munkáját az online térben. Önkormányzatok vonatkozásában a helyi lakosság a közösségi média segítségével felhívhatja az önkormányzatok figyelmét a helyi problémákra, a megvitatandó fontosabb kérdésekre. A közösségi média egyik legfontosabb értéke, hogy kiszélesíti a közéletben való részvétel lehetőségeit. A New Public Management megjelenésének és reformjainak legfőbb célja a kormányzati szervek digitalizálódásának előmozdítása és segítése volt. További célként fogalmazta meg a magánszektor szerepének erősítését az állami szerepvállalással szemben és az állami és magánszektor közötti kapcsolat átalakítását. Ezzel az irányzattal egy időben jelent meg az e-demokrácia kifejezés, mely nem tekinthető egyenlőnek az e-kormányzás és e-közigazgatás fogalmaival. Az e-demokrácia többirányú interakciót feltételez a kormányzat, az állampolgárok

²³ Staci M. Zavattaro és Arthur J. Sementelli, „A Critical Examination of Social Media Adoption in Government: Introducing Omnipresence”, *Government Information Quarterly* 31, sz. 2 (2014. április): 257–64, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.007>.

²⁴ Sergio Picazo-Vela, Marilu Fernandez-Haddad, és Luis F. Luna-Reyes, „Opening the Black Box: Developing Strategies to Use Social Media in Government”, *Government Information Quarterly* 33, sz. 4 (2016. október): 693–704, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.08.004>.

és a közéleti szereplők között a nyitott kormányzás és a transzparencia szellemében. Ezzel szemben az e-kormányzás és e-közigazgatás vonatkozásában az egyirányú interakció a jellemző. Az e-demokráciában a polgárok az interneten keresztül jelennek meg a döntéshozatalban (e-részvétel), ahol szabadon kifejtethetik véleményüket, észrevételeiket, javaslataikat. A New Public Managementet (NPM) a Digital Era Governance (DEA) váltotta fel, mely középpontjába az állampolgárt helyezte. Ennek az irányzatnak a legfőbb célja a közügyekben való részvétel növelése, társadalmi szolidaritás erősítése és a nyilvános viták kezdeményezése volt.²⁵

2 A KÖZÖSSÉGI MÉDIA ALKALMAZÁSÁBÓL EREDŐ KOCKÁZATOK, VESZÉLYEK

Ebben a fejezetben részletesen ismertetem a közösségi média használatából származó kockázatokat, fenyegetéseket. Továbbá bemutatom a közszolgálat működését fenyegető veszélyeket a közösségi média alkalmazásával összefüggésben.

2.1 A közösségi média használatának általános kihívásai

Manapság sokféle módon létesíthető digitális kommunikáció, azonban bármelyik technológia használata magában hordozza a különféle veszélyeket, kockázatokat. A közösségi médiának egyik általános problémája a túlzott információmegosztás, amely során a felhasználók túl sok információt közölnek magukról a közösségi oldalakon, amely hosszú távon súlyos következményekkel járhat. Például, ha megadjuk magunkról a legbizalmasabb információkat, hogy hol élünk, hol tanulunk, hol dolgozunk, milyen párkapcsolati státuszban élünk stb. akkor bárki bármilyen célból könnyedén információkat szerezhet rólunk, amelynek következtében kiismerhetővé, sebezhetővé válunk. A közösségi média biztonsági kockázatai közé sorolható a nem megfelelő hitelesítési ellenőrzés²⁶, webhelyek közötti szkript²⁷, befecskendezési hibák²⁸, információszivárgás²⁹ stb. A közösségi médiát a csalók, bűnözők üzleti intelligencia gyűjtése

²⁵ Péter, „Informatikai rendszerek a közszolgálatban II. – eGov Hírlevél”.

²⁶ A hitelesítési ellenőrzés mérésügyi hatósági tevékenység, melyet csak feljogosított hitelesítő végezhet.

²⁷ A szkript egy magasszintű, általában célhoz viszonyított nyelven történő programozás.

²⁸ Az informatikai szoftver futtatásakor, használatakor felmerülő komplikációk összessége.

²⁹ Olyan incidens, amely bekövetkeztek a vállalati adatvagyonhoz tartozó, minősített információ előírt vagy nem előírt módokon az információ megszerzésére, birtoklására, megismerésére fel nem jogosított személy birtokába jut.

és érzékeny információk ellopása céljából egyaránt használják.³⁰ A különböző problémák, az adatokkal kapcsolatos kihívások, nevezetesen az adatmennyiség, az információ gyors áramlása a közösségi média alkalmazásából eredeztethetőek. A közösségi média által generált adatokat ebből kifolyólag szokás nagy társadalmi adatoknak vagy piszkos, strukturálatlan adatoknak nevezni a strukturált tranzakciós adatokkal szemben. A túlzott adatmennyiség feldolgozása hatalmas kihívást jelent nemcsak a felhasználók, hanem a kormányzati szervek, intézmények számára is az ésszerű döntéshozatal szempontjából.³¹

A legtöbb kormányzati szerv rendelkezik formális politikával, amely a munkavállalók közösségi média használatát igyekszik irányítani. A formális politika iránymutatásokat fogalmaz meg a közösségi média használatával szemben, melyet a közszolgálati alkalmazottaknak kötelezően be kell tartaniuk. Ilyen iránymutatás például, hogy milyen jellegű információkat oszthatnak meg a dolgozók, a közösségi médiára vonatkozó jogszabályi követelmények betartása, adatvédelmi beállítások használata stb. Azonban a különböző politikák, iránymutatások nem elegendőek, elengedhetetlen a kormányzati szervek dolgozóinak oktatása, képzése az informatikai kompetenciájuk növelése szempontjából. A megfelelő képzés növelheti a biztonságtudatosságot, elősegítheti a közösségi médiából eredő kockázatok, veszélyek enyhítésére vonatkozó megfelelő óvintézkedések elsajátítását. Minden közösségi médiát használó szervezetnek gondoskodnia kell arról, hogy a legfrissebb tűzfal, víruskereső és kémprogram-elhárító szoftverek telepítve legyenek az alkalmazottak számítógépein és egyéb általuk használt eszközeiken a különböző fenyegetések, veszélyek sikeres felderítése és elhárítása szempontjából. A közösségi média webhelyének megfigyelő eszközeként funkcionál például a Google Alerts és a Social Mention, melyek segíthetnek a szervezeteknek a rosszindulatú tevékenységek nyomon követésében és a fenyegetések felderítésében.³² A közösségi médiával kapcsolatos kihívásnak tekinthető a közösségi platformokon található adatok, amelyek gyakran új típusú digitális szövegeket tartalmaznak. Kiváló példa erre az e-mail, hangulatjelek, csevegési szálak stb., melyek megértésének elsajátítása hosszabb időt vehet igénybe. A közösségi médiában további kockázatot jelent a hamis identitások jelensége, másnéven álprofil használata a közösségi oldalakon. Ennek a legfőbb funkciója a többi

³⁰ David Tayouri, „The Human Factor in the Social Media Security – Combining Education and Technology to Reduce Social Engineering Risks and Damages”, *Procedia Manufacturing* 3 (2015): 1096–1100, <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2015.07.181>.

³¹ Soon Ae Chun és Luis F. Luna Reyes, „Social Media in Government”, *Government Information Quarterly* 29, sz. 4 (2012. október): 441–45, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.07.003>.

³² Tayouri, „The Human Factor in the Social Media Security – Combining Education and Technology to Reduce Social Engineering Risks and Damages”.

felhasználó megtévesztése, bizalmukba férkőzése adatszerzés vagy haszonszerzés céljából. A társadalmakban megfigyelhető jelenség az egyre szélesebb digitális szakadék a különböző korosztályok között. Legegyszerűbben úgy lehet meghatározni a digitális szakadék definícióját, hogy a társadalom egyes rétegei kizáródnak az internet használatából, akik nem férnek hozzá vagy nem rendelkeznek megfelelő informatikai kompetenciával. A digitális szakadék prezentálására kiváló példaként szolgál Irán, ahol a blogolás nagyon népszerű, de csak a lakosság kisebb részében, általában a fiatalabbak és képzettebbek körében jellemző.³³

A közösségi média használatával összefüggésben megfigyelhető jelenség a munkahelyi számítógépes zaklatás. Az internetes zaklatás ugyanazon főbb jellemzőkkel rendelkezik, mint a hagyományos zaklatás, mely leggyakrabban azonnali üzenetküldési szolgáltatásokon és közösségi oldalakon keresztül történik. Mindkét zaklatás típusra jellemző az agresszió és a szándék kifejezése a zaklatás iránt. Az internetes zaklatáson belül megkülönböztethetünk közvetett és közvetlen zaklatást. Közvetlen internetes zaklatás esetében az elektronikus kommunikáció közvetlenül az áldozatra irányul a közvetett internetes zaklatással ellentétben, ahol a zaklatás más személyeken keresztül valósul meg. Az egyik fő különbség az online és offline zaklatás között, hogy az interneten történő zaklatás széles közönség előtt történik szemben a hagyományos értelemben vett zaklatással, amely kizárólag az áldozat és a támadó között történik. Internetes zaklatás sokféle módon történhet például sértő, fenyegető üzenetek küldésével, megfélemlítéssel, verbális támadással. A fiatal felnőttekkel foglalkozó tanulmányokban a nyitottság és az extroverzió tulajdonságokat társítottak az internetes zaklatáshoz, vagyis az ezen tulajdonságokkal rendelkező felhasználók a legkitettebbek egy esetleges zaklatási támadás veszélyének. A közösségi média használata különböző módon történik egyének szerint, ezért az internetes zaklatás hatása is eltérő lehet a felhasználók tekintetében.³⁴ A közösségi média használatában tapasztalatlan emberek számára manapság egyre nehezebb megkülönböztetni a hamis híreket (fake news) a valós információktól. Ezen képesség fejlesztésének hiányában a felhasználók elvárásai hamis, téves információkon alapulhatnak, melyek veszélyeztethetik a társadalmak működését, a közpolitikák minőségét.³⁵ A közösségi média használata az adott szervezet, intézmény hírnevét, megítélését is nagyban meghatározhatja. Ha egy szervezet ártalmasan, rosszul használja a közösségi médiát az

³³ McKenna, Myers, és Newman, „Social Media in Qualitative Research”.

³⁴ Atte Oksanen és mtsai., „Cyberbullying Victimization at Work: Social Media Identity Bubble Approach”, *Computers in Human Behavior* 109 (2020. augusztus): 106363, <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106363>.

³⁵ Cath Everett, „Big Data – the Future of Cyber-Security or Its Latest Threat?”, *Computer Fraud & Security* 2015, sz. 9 (2015. szeptember): 14–17, [https://doi.org/10.1016/S1361-3723\(15\)30085-3](https://doi.org/10.1016/S1361-3723(15)30085-3).

ügyfeleivel szemben, az nagymértékben alááshatja a szervezet hitelességét, megítélését. Kiváló példa erre egy San Diego-i kórház esete, ahol abból az okból bocsátották el az alkalmazottakat, mert a Facebookon a páciensekről információkat közöltek, amellyel a páciensekkel kapcsolatos titoktartási követelményeket megszegtek.³⁶

2.2 Adatvédelmi aggályok

A közösségi média adatainak integrálásával kapcsolatos adatvédelmi problémák továbbra is ijesztőek mind a tudósok, mind a szakemberek számára. Az információs technológia fejlődése jelentős ígéretet jelent a szervezetek, felhasználók számára, mivel az a hétköznapi életben és a munkahelyeken gyakorlatias és hatékony eszközként funkcionál. A személyes adatok érzékenysége miatt felmerülő adatvédelmi aggályok jelentik a felhasználók számára a legfontosabb kérdést. Az adatvédelmi aggályok olyan aggodalmakat jelentenek, mely azzal a lehetőséggel járhat, hogy a felhasználók elveszíthetik a másik félre bízott személyes adataikat, és ezáltal a magánéletük biztonságát. Az adatvédelmi aggályok összetettek és kontextusspecifikusak.³⁷ Számos tényező okozhat adatvédelmi aggályt a felhasználókban ideértve az illetéktelen hozzáférést, a másodlagos személyes adatok felhasználását és az ilyen információkkal való visszaélést. A személyes adatokkal kapcsolatos kockázatok nemcsak növelik a felhasználók adatvédelmi aggályait, hanem potenciálisan olyan helyzetet teremthet, amelyben a felhasználók elveszítik a bizalmukat a szervezetek iránt.³⁸ Az adatvédelmi aggályok elhárításának mértékét két típusba sorolhatjuk: szigorú és félig szigorú adatvédelmi beállítások. A szigorú adatvédelmi beállítás azt jelenti, hogy a felhasználók bármilyen információ továbbítását megtagadják, amely potenciálisan veszélyeztetheti a magánéletüket. A félig szigorú adatvédelmi beállítás esetében a felhasználók kizárólag a hozzájuk közel álló személyeknek (családtagok, közeli barátok) továbbítanak bármilyen jellegű információt.³⁹ A digitalizált adatokkal kapcsolatos gyakori adatkezelési és adatvédelmi jogsértések, több fél bevonása és az adatok nyilvánosságra hozatalának jellege miatt a közösségi média működése

³⁶ György, „Újmédia használat, online kommunikáció”.

³⁷ Emmanuel W. Ayaburi és Daniel N. Treku, „Effect of Penitence on Social Media Trust and Privacy Concerns: The Case of Facebook”, *International Journal of Information Management* 50 (2020. február): 171–81, <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.014>.

³⁸ Chantal Mutimukwe, Ella Kolkowska, és Åke Grönlund, „Information Privacy in E-Service: Effect of Organizational Privacy Assurances on Individual Privacy Concerns, Perceptions, Trust and Self-Disclosure Behavior”, *Government Information Quarterly* 37, sz. 1 (2020. január): 101413, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101413>.

³⁹ Hui Zhu és mtsai., „Modelling Information Dissemination under Privacy Concerns in Social Media”, *Physica A: Statistical Mechanics and Its Applications* 449 (2016. május): 53–63, <https://doi.org/10.1016/j.physa.2015.12.044>.

és hatása összetettebb a hagyományos médiához képest. A bonyolultságot súlyosbítja a közösségi platformokon megosztott személyesen azonosítható információkban rejlő kockázat. A korábbi tanulmányok megerősítették, hogy a szervezetek információkezelési gyakorlata olyan adatvédelmi problémákat eredményez, amelyek felhasználói aggodalommal társulhatnak. Ebből kifolyólag a szervezetek viselkedési integritása kulcsfontosságú szempont a felhasználók bizalmának visszaállításában.⁴⁰

Adatvédelmi kérdésben a korábbi kutatások az egyedi felhasználói jellemzőkre összpontosítanak, mint például adatvédelmi aggályok, adatvédelmi felfogások, bizalom és az információk közzététele, melyekben azt vizsgálják, hogy hogyan alakíthatják át ezeket a tényezőket a szervezeti adatvédelmi mechanizmusok. A magánélet kezelése az online térben nemcsak az egyén, hanem az intézményi struktúra szempontjából is fontos. A kormányzati szervezetek nagy mennyiségű érzékeny adatot kezelnek és kevésbé korlátozottak az információ továbbításában. Ebből kifolyólag a szervezeteket gyakran törvény kötelezi az adatvédelmi garanciák biztosítására, betartására. Ez éles ellentétben áll a magánszervezetekkel a személyes adatok kezelésével kapcsolatban, ahol az egyén szabadon dönthet arról, hogy mely szervezetnek szándékozik megadni a személyes adatait, szemben a kormányzati szervezetekkel, ahol sokszor kötelező az adatszolgáltatás és nincs választási lehetőség. Az adatvédelmi aggályok kivédésére és a szervezetekkel kapcsolatos bizalom növelésére számos adatvédelmi mechanizmus alakult ki. A jól ismert mechanizmusok között szerepel az adatvédelmi irányelv vagy adatvédelmi nyilatkozat, melyekben tájékoztatják a felhasználókat arról, hogy az általuk megadott adatokat hogyan használják fel és hogyan kezelik. Az adatvédelemmel kapcsolatos garanciának tekinthető a szervezet által kibocsátott önszabályozó dokumentumok, adatvédelmi politika, különböző stratégiák és eljárások. Az adatvédelmi politika olyan folyamat, melyen keresztül az egyének tájékozódhatnak a rendelkezésükre álló lehetőségekről és az általuk megadott információk felhasználásának módjáról. A szervezet által kibocsátott önszabályozó dokumentum legfőbb célja, hogy szükség esetén korlátozhatja a szervezet adatkezeléssel kapcsolatos viselkedését, ezáltal lehetővé téve az ügyfelek számára, hogy pozitív véleményt alakíthassanak ki a szervezet adatkezelési gyakorlatáról.⁴¹ Magyarországon jelenleg a 2011. évi CXII. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény hatályos, mely deklarálja az adatvédelemmel kapcsolatos legfontosabb szabályokat, követelményeket.

⁴⁰ Ayaburi és Treku, „Effect of Penitence on Social Media Trust and Privacy Concerns”.

⁴¹ Mutimukwe, Kolkowska, és Grönlund, „Information Privacy in E-Service”.

2.3 Kiberfenyegetettségek

A kiberbiztonság meghatározása-melyet gyakran felcserélnék az információbiztonsággal-messze túlmutat a számítógépes rendszerek védelmén. Legegyszerűbb értelemben a kiberbiztonság elsődleges célja a kibertérből származó kockázatok, veszélyek kezelése. A kockázat úgy határozható meg, mint annak a valószínűsége, hogy egy fenyegetés milyen mértékben használja ki a sebezhetőséget. A kiberbiztonság olyan anyagi gyakorlatokra, megállapodásokra és tevékenységekre utal, amelyek átalakítják a hagyományos biztonsági formákat azáltal, hogy új számítási formákat vezetnek be az irányítási gyakorlatokba.⁴² A kiberbiztonság definiálásával összefüggésben fontos kitérni Magyarország Nemzeti Kiberbiztonsági Stratégiájára.⁴³ A Kormány ebben a dokumentumban célként rögzíti a szabad és biztonságos kibertér kialakítását, a nemzeti szuverenitás védelmét, a nemzetgazdaság és társadalom szabad tevékenységének védelmének és biztonságának garantálását, az új technológiai innovációk biztonságos adaptálását a gazdaság növekedésének biztosítása érdekében, valamint nemzetközi együttműködések kialakítását a magyar nemzeti érdekek szerint. A megelőzésre épülő hatékony védelmi intézkedések útján elsődleges cél a kibertérben jelentkező és a kibertérből érkező fenyegetések és az ezzel járó kockázatok kezelése, az ehhez szükséges kormányzati koordináció és eszköztár erősítése.

A fentebb már említett információbiztonságot- a definíciók közötti különbségek tisztázásaként- úgy lehetne meghatározni, mint a nemzeti vagyon részét képező nemzeti elektronikus adatvagyon, valamint az ezt kezelő információs rendszerek, illetve a létfontosságú információs rendszerek és rendszerelemek zárt, teljes körű, folytonos és kockázatokkal arányos védelme. Az információbiztonsággal kapcsolatos követelményként megemlíthető az információk és adatok kezelésének bizalmassága, sértetlensége és rendelkezésre állása. Az adatok és információk bizalmassága azt jelenti, hogy azokat kizárólag a jogosultak ismerhetik meg és használhatják fel. A sértetlenség alatt azt értjük, hogy az adat tartalma és tulajdonsága megfelel az elvárt követelményeknek és az a rendeltetése szerint használható. A rendelkezésre állás pedig a jogosultak számára a szükséges időben és időtartamra történő elérhetőséget jelenti.⁴⁴ A

⁴² Nathaniel O'Grady és Andrew C. Dwyer, „Cyber Security”, in International Encyclopedia of Human Geography (Elsevier, 2020), 135–41, <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-102295-5.10532-3>.

⁴³ „1139/2013. (III. 21.) Korm. határozat Magyarország Nemzeti Kiberbiztonsági Stratégiájáról”, elérés 2021. március 4., http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=159530.238845.

⁴⁴ Wolters Kluwer Hungary Kft, „2013. Évi L. Törvény Az Állami És Önkormányzati Szervek Elektronikus Információbiztonságáról - Hatályos Jogszabályok Gyűjteménye”, elérés 2021. március 4., <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1300050.tv>.

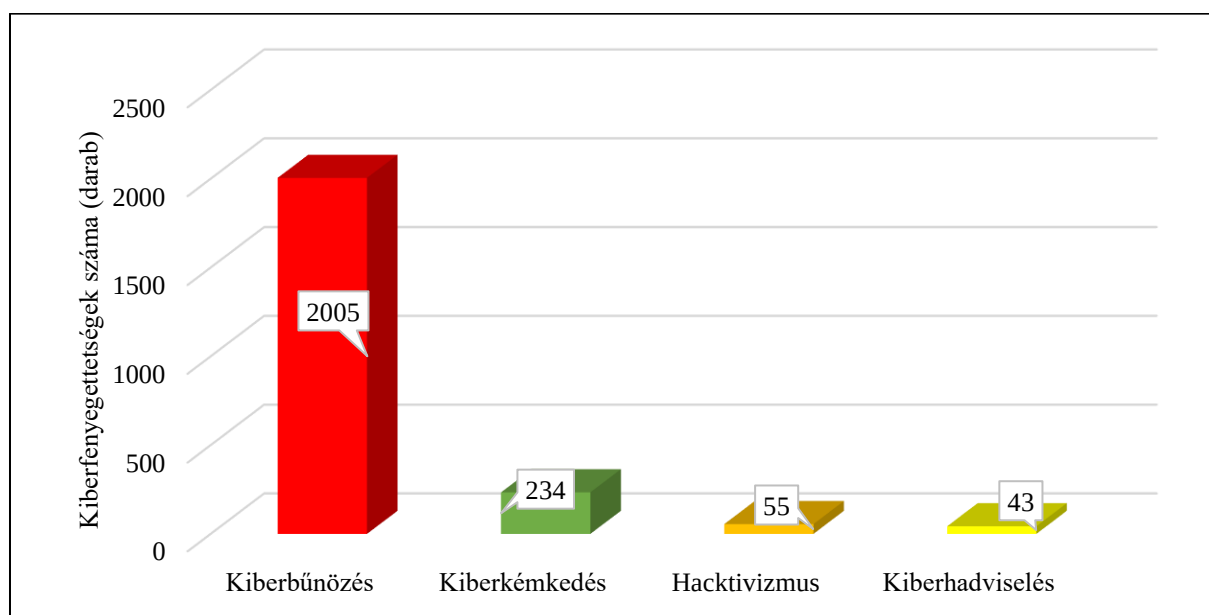
közösségi média elterjedt használata nagy hatást gyakorolt a szervezetek információbiztonsággal kapcsolatos politikájára, iránymutatásaira. A közösségi oldalak alkalmazásából számos probléma felmerülhet a szervezetek működésében, ideértve például a nem megfelelő jogosultságkezelést az önkormányzat Facebook oldalán vagy az önkormányzat oldalát kezelő személy otthoni fiókjának feltörésével hozzáférhetővé válik az önkormányzat oldala a kettős kezelés következtében. Az önkormányzat oldalához való illetéktelen hozzáférés azért is jelent nagy veszélyt, mert olyan tartalmakat tehetnek közzé az oldalon, melyek csökkenthetik az intézménybe vetett bizalmat, álhírek terjesztésével pánikot okozhatnak rendkívüli időszakban (például a 2020-as koronavírus válság) a helyi lakosság körében vagy szimplán anyagi kárt okoznak a befektetők elijesztésével vagy különböző hirdetések megrendelésével és kifizetésével.

Manapság a kritikus infrastruktúrák ideértve az ivóvízellátást, energiaellátást, fűtést, valamint a kommunikációt-beleértve a mobil eszközöket is-mind számítógépes rendszerekre támaszkodnak és számítógépes rendszerek által működnek. A létfontosságú rendszerek és létesítmények azonosításáról és kijelöléséről szóló 2012. évi CLXVI. törvény tartalmazza, hogy milyen eljárás útján kerülnek meghatározásra a létfontosságú rendszerelemek mind nemzeti, mind európai viszonylatban. A nemzetközi terminológiában megfigyelhető, hogy a jogalkotók a kritikus infrastruktúra kifejezést használják a magyar szabályozásban alkalmazott létfontosságú rendszerelemek meghatározás helyett. A kritikus infrastruktúrák védelme elengedhetlenné vált a társadalmak számára, mivel egy esetleges online térben történő támadás veszélyeztetheti a lakosság közszolgáltatásokkal történő ellátását. A kritikus infrastruktúrát úgy definiálhatjuk, mint azokat a rendszereket és eszközöket, amelyek olyan mértékben létfontosságúak egy ország számára, hogy annak működésképtelenné tétele vagy elpusztítása nagymértékben rontaná az ország biztonságos és stabil működését. A kiberbiztonság sok szempontból a hagyományos biztonsági módszerek természetes és permanens haladása, amelyet a digitális technológiák egyedi árnyalatainak kezelésére módosítottak. A létesítmények, szolgáltatások, termékek védelme korábban teljes mértékben offline, fizikai formában történt, az internet megjelenésével és elterjedésével azonban fokozatosan szükségessé vált az online védelem kiépítése a kiberfenyegetésekkel szemben.⁴⁵ A kiberbiztonság számos új fenyegetésre irányul, amelyekkel a kortárs társadalmak szembesülnek mind a munkahelyükön mind a magánéletükben. A különböző elektronikai eszközök (személyi

⁴⁵ Jeffrey L. Colorossi, „Cyber Security”, in Security Supervision and Management (Elsevier, 2015), 501–25, <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800113-4.00038-9>.

számítógép, laptop stb.) és az internet megjelenésével a háztartásokban a kibertámadási célpontok száma rohamosan bővült, mivel ezek az eszközök természetüknél fogva képesek érzékeny információk tárolására, mint például bank-és hitelkártya számlaszámok, orvosi nyilvántartások és egyéb létfontosságú információk, melyek kiemelt célpontoknak minősülnek a kiberbűnözők, hackerek számára. Ezen fenyegetésekkel szembeni megfelelő védelem érdekében a szervezeteknek jogszabályban előírt logikai, fizikai és adminisztratív védelmi intézkedéseket szükséges meghozniuk, melyek tartalmazzák a megelőzést és a korai figyelmeztetést, észlelést, reagálást, valamint a biztonsági események kezelését. A szervezeten belül a vezető kötelessége gondoskodni az elektronikus információs rendszerek védelméről.⁴⁶

A szakirodalom a kiberfenyegetéseket négy nagy csoportba sorolja, azonban a kiberterrorizmus megjelenésével (melyet a hacktivizmussal egyként kezelnek) ez a kategorizálás tovább bővíthet a jövőben.



2. ábra Kiberbiztonság incidenseinek alakulása 2020-ban (saját szerkesztés, Forrás: Hackmageddon)

A kiberbűnözés az informatikai eszközök segítségével olyan illegális cselekmények elkövetése, amely a támadóknak anyagi haszonnal kecsegtet. A második nagy csoport a hacktivizmus és kiberterrorizmus, amelyek bár fogalmilag eltérő tevékenységet jelölnek, azonban bizonyos közös jellemző kimutatható közöttük- mindkettő esetében kisebb, decentralizált csoportok

⁴⁶ Kft, „2013. Évi L. Törvény Az Állami És Önkormányzati Szervek Elektronikus Információbiztonságáról - Hatályos Jogszabályok Gyűjteménye”.

működéséről beszélhetünk, amelyeknek célja a médiafigyelem elnyerése, hogy ezáltal hirdessék ideológiai céljaikat. A harmadik kategória a kiberkémkedés, amely az információs rendszerekben tárolt adatok megszerzését végzik állami és nem állami szereplők. Végül pedig negyedikként a kiberhadviselést kell említenünk, amely tevékenység az államok közti konfliktusokban jelenik meg, segítségével a szembenálló felek informatikai eszközöket alkalmaznak akár a konvencionális hadviselés támogatására, akár önálló tevékenység folytatására.⁴⁷ Ezen fenyegetések fokozottan jelen vannak a közösségi médiában, mivel az információszerzés nyílt és könnyedén megoldható.

A kiberbiztonsági eseményeket kétféle kategóriába sorolhatjuk. Először a kiberbiztonság olyan zavaró és fenyegető eseményekre irányul, amelyek előfordulását bizonyos mértékben összehangolták, megszervezték és megújították a digitális számítás révén. Ide sorolhatók például azok a terrorista hálózatok, akik online támadást terveznek és hajtanak végre. Másodszor olyan fenyegetések merülhetnek fel, melyek megzavarhatják a digitális infrastruktúra zavartalan működését. Ilyen esemény egy rosszindulatú szoftverből származhat, amelyet kiberbűnözők készítettek a számítógépes rendszerek leállításához, lerontásához.⁴⁸ A közösségi média által a számítógépes bűnözőknek gyakorlatilag korlátlan információszerzésre van lehetőségük. A közösségi média megjelenésével a személyazonosság-lopások száma jelentős mértékben megnőtt. Ennek legfőbb célja a megtévesztés és haszonszerzés más felhasználók kárára.⁴⁹ Az online térben számos támadási módszer alakult ki, melyek folyamatosan fejlődtek a digitalizáció korszerűsödésével párhuzamosan. A közösségi média megjelenésével ezen támadások száma megnőtt, köszönhetően a nagy mennyiségű információnak melyet megosztunk magunkról ezeken a platformokon és amelyet bárki korlátozás nélkül láthat. A fő számítógépes támadások közé sorolhatjuk a célzott adatlopást (spear phishing), pszichológiai befolyásolást (social engineering) és a webes alkalmazások megtámadásának módszerét. A célzott adatlopás egy olyan támadási módszer, mely egy adott felhasználót vagy felhasználói csoportot céloz meg és megpróbálja megtéveszteni a célpontot egy művelet végrehajtásával. Ide sorolható például egy elküldött dokumentum vagy link, melynek megnyitásával a célpont ellen támadás indítható. A social engineering támadási módszernél a kibertámadók, hackerek nem a technológia, hanem az emberi tényező gyengeségeit igyekeznek kihasználni. Amikor egy szervezetet emberi hiba miatt támadnak

⁴⁷ Csaba Krasznay, „A polgárok védelme egy kiberkonfliktusban”, Hadmérnök 7 (2012. 0 1.): 142–51.

⁴⁸ O’Grady és Dwyer, „Cyber Security”.

⁴⁹ Colorossi, „Cyber Security”.

meg, könnyedén feltételezhető, hogy az ember jelenti a gyenge láncszemet a gépezetben. Ezt a feltevést támasztja alá az IBM 2014-ben kiadott jelentése, mely szerint az informatikai biztonsági szabályszegések 95%-a emberi hibának köszönhető.⁵⁰

A közösségi médiára jellemző, hogy az előállított tartalom sokféle módon történhet (szöveg, videó, kép, hang), ami folyamatosan változik a felhasználók által. A közösségi oldalak elterjedésével megjelentek a különböző rosszindulatú, káros szoftverek (malware). Ide sorolhatóak a vírusok, férgek (worm), kémprogramok (spyware), agresszív reklámprogramok (adware), a rendszerben láthatatlanul megbúvó, egy támadónak emelt jogokat biztosító eszközök (rootkit) és az egyre inkább globális méreteket öltő zsarolóvírusok (ransomware). Ezek a szoftverek alapvetően az üzenőfalunkon keresztül vagy személyes üzenetben érnek célt. Mindkettő módszernél közös vonás, hogy a megfertőzött felhasználó a tudta nélkül küldi ezeket a gyakran rövidített URL-be rejtett káros szoftvereket, melyek által más felhasználónak akaratán kívül súlyos károkat okozhatnak.⁵¹ A közösségi oldalakat használó szervezeteknek függetlenül attól, hogy állami vagy magán- gondoskodniuk kell rendszereik megfelelő védelméről. Erre a célra az egyik leggyakrabban alkalmazott program a tűzfalak használata. A tűzfalak (firewalls) olyan speciális hálózati rendszerek, amelyek védekező üzemmódban irányítja, figyeli és korlátozza a hálózati forgalom áramlását a kiberfenyegetések megelőzése és elhárítása érdekében.⁵² Ezen programok segítségével nagymértékben csökkenthető a rosszindulatú szoftverek, támadások potenciális veszélye, kockázata

2.3.1 H1 hipotézis vizsgálata

A digitális átalakulás -melyet gyakran szokás negyedik ipari forradalomnak nevezni-jelentősen megváltoztatta a mindennapi életünket. Azonban ennek a folyamatnak is-mint minden egyéb folyamatnak-vannak kockázatai, ideértve például a kibertérben zajló bűnözés megerősödését. Ennek a jelenségnek a megjelenése szorosan összefügg az online térben tapasztalható gyorsasággal, anonimitással és azzal, hogy egyre többen használnak modern információtechnológiát. A 2020-ban világjárványt okozó új típusú koronavírus (Covid-19) elleni korlátozások számos területen felgyorsították a digitális átállást (oktatás, munkahelyek,

⁵⁰ Tayouri, „The Human Factor in the Social Media Security – Combining Education and Technology to Reduce Social Engineering Risks and Damages”.

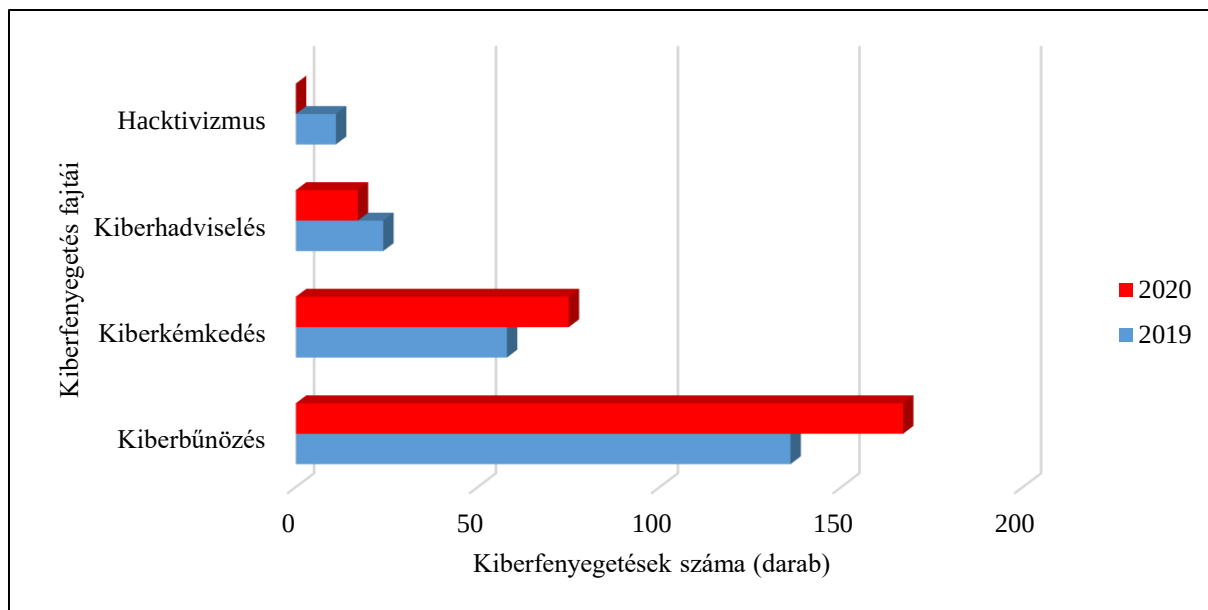
⁵¹ Péter, „Informatikai rendszerek a közszolgáltatásban II. – eGov Hírlevél”.

⁵² Colorossi, „Cyber Security”.

szórakoztatóipar stb.), melyet nagyon rövid idő alatt kellett megvalósítani.⁵³ Ilyen területnek minősül a közigazgatás is, melyben a munkafolyamatok nagyobb része a digitális térbe helyeződött át a koronavírus járvány következtében. Egy egészségügyi válsághelyzetben- amelyben mindenki a betegség elleni védekezésre összpontosít-a számítógépes bűnözők bátrabban indítanak támadást egyének, vállalkozások vagy akár globális szervezetek ellen az internetes védekezés szintjének csökkenése miatt. A szervezetek, vállalkozások az otthon dolgozók munkavégzésének támogatására távoli rendszereket és hálózatokat hoztak létre, melyeket viszont a kiberbűnözők a fokozott biztonsági réseket kihasználva adatokat lophatnak, profitot generálhatnak vagy zavart okozhatnak. Az INTERPOL 2020 január-április közötti időszakban mintegy 907000 spam üzenetet, 737 rosszindulatú programot és 48000 rosszindulatú URL-t észlelt, amelyek mind a COVID-19-hez kapcsolódnak.⁵⁴ Ebből kifolyólag fontos megvizsgálni a H1 állításban megfogalmazottakat, mi szerint a közigazgatásban a kiberbiztonság incidenseinek száma megnőtt a koronavírus járvány hatásának következtében. Az állítás megerősítésére vagy megcáfolására szükséges megvizsgálni és összehasonlítani a koronavírus-járvány előtti év (2019) és a koronavírus-járvány elterjedése utáni év (2020) kiberbiztonsági adatait a közigazgatás vonatkozásában. A vizsgálat során a Hackmageddon nevű kiberbiztonsággal foglalkozó oldal adatait, statisztikáit vettem alapul. A kiberbiztonságon belül megvizsgáltam a kiberfenyegetések számát és a kibertámadások különböző módszereinek alakulását a közigazgatáson belül. Először a kiberfenyegetések számának alakulását vizsgáltam, mint a kiberbiztonságon belüli négy nagy kategóriát.

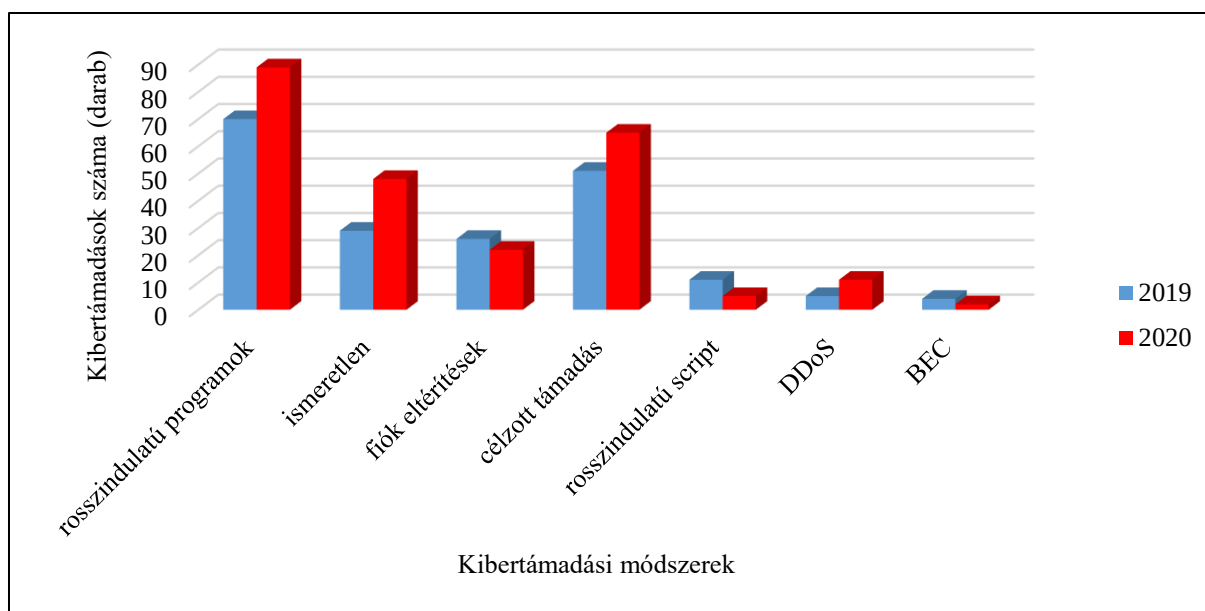
⁵³ Kft Wolters Kluwer, „A koronavírus-járvány hatása a kiberbűnözésre”, In Medias Res, 2020. december 21., <https://media-tudomany.hu/archivum/a-koronavirus-jarvany-hatasa-a-kiberbunozesre/>.

⁵⁴ „INTERPOL Report Shows Alarming Rate of Cyberattacks during COVID-19”, elérés 2021. március 22., <https://www.interpol.int/News-and-Events/News/2020/INTERPOL-report-shows-alarming-rate-of-cyberattacks-during-COVID-19>.



3. ábra Kiberfenyegetettségek számának alakulása a közigazgatásban 2019-2020 között (saját szerkesztés, Forrás: Hackmageddon)

A diagramm alapján megállapítható, hogy a hacktivizmus és kiberhadviselés esetében 2019-ben volt tapasztalható több incidens, míg a kiberkémkedés és kiberbűnözés terén 2020-ban volt magasabb ezen fenyegetéseknek a száma. A négy kiberfenyegetés számának együttes értelmezésével megállapítható, hogy összességében 2020-ban-vagyis a koronavírus utáni időszakban-ment végbe több ilyen jellegű incidens a közigazgatásban (szám szerint 259), míg 2019-ben ez a szám 229 volt. Ennek következtében a H2 állítás ebből a szempontból igaznak bizonyul, vagyis 2020-ban ténylegesen megnövekedett a kiberbiztonság incidenseinek száma. A hipotézis vizsgálatának másik szempontjaként a kibertámadások számának alakulását vettem alapul. A vizsgálat során a fontosabb kibertámadási módszereket vettem figyelembe, vagyis ez a vizsgálat nem terjed ki minden kibertámadási módszerre.



4. ábra Kibertámadás módszerek számának alakulása a közigazgatásban 2019-2020 között
(saját szerkesztés, Forrás: Hackmageddon)

A diagramm által jól kivehető, hogy a fiók eltérítések⁵⁵, a rosszindulatú script⁵⁶ és a Business Email Compromise (BEC)⁵⁷ támadási módszerek tekintetében a koronavírus előtti évben volt magasabb ezen támadások száma. A rosszindulatú programok⁵⁸, ismeretlen támadások⁵⁹, célzott támadások⁶⁰ és a Distributed Denial of Service (DDoS)⁶¹ esetében pedig a koronavírus megjelenése utáni évben volt több ilyen jellegű incidens. A diagramon szereplő támadási módszerek együttes értelmezése alapján az állapítható meg, hogy 2020-ban több kibertámadással kapcsolatos incidens volt a közigazgatásban (242 eset), mint 2019-ben (196 eset).

⁵⁵ Kibertámadási művelet, amely során a támadók DNS szerverek, illetve domain regisztrátori fiókok kompromittálásával igyekeznek eltéríteni a hálózati forgalmat az irányításuk alatt álló, fertőzött szerverek felé.

⁵⁶ Az XSS támadók által a webhely adatbázisát rosszindulatú JavaScripttel történő megfertőzése.

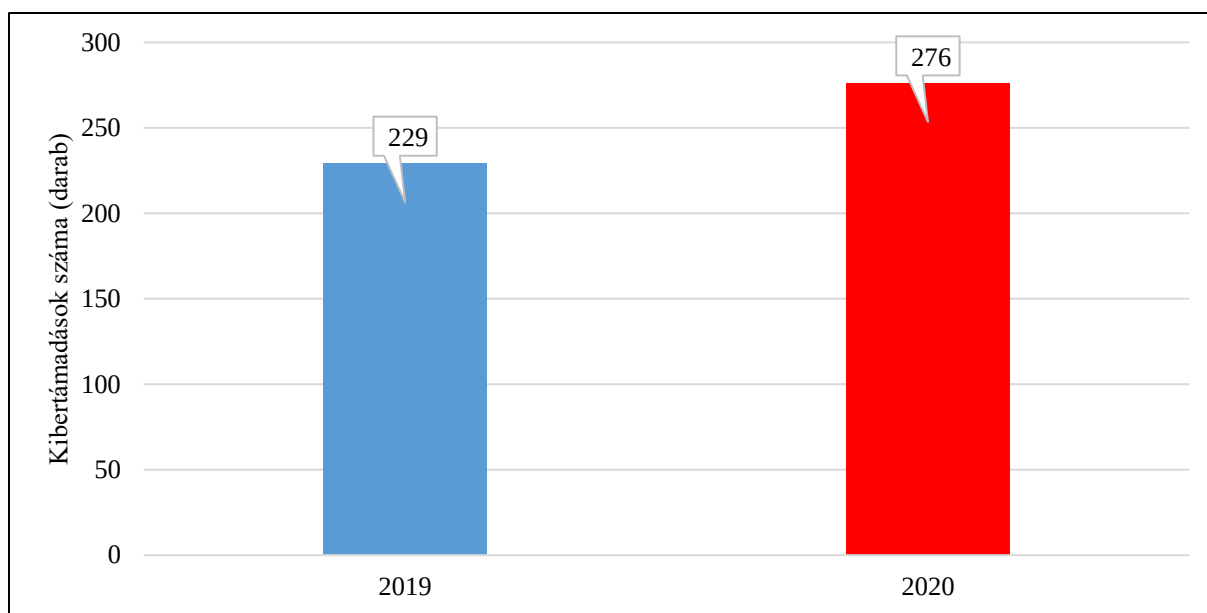
⁵⁷ Profi bűnözői csoportok email-es kommunikáción keresztül történő támadása, mely esetében olyan pénzügyi tranzakciókra veszik rá az áldozatokat, amelyek során az eredeti partner helyett a csalók bankszámlájára utalják az összeget.

⁵⁸ Olyan programok, melyek kártékony tevékenységet folytatnak. Sokféle ilyen program ismert például: vírusok, férgek, trójai programok.

⁵⁹ Ismeretlen személy vagy személyek által online térben elkövetett megfélemlítő cselekmények összessége.

⁶⁰ Előre kiválasztott operációs rendszerek, platformok elleni szervezett támadássorozat. Legismertebb típusa az adathalászat.

⁶¹ Szolgáltatásmegtagadással járó támadás (más néven túlterheléses támadás) az informatikai szolgáltatás teljes vagy részleges megbénítása, helyes működési módjától való eltérítése. Célja, hogy az alkalmazás, vagy rendszer elérésére feljogosított felhasználókat megakadályozza a számukra fontos információk, a számítógép-rendszer vagy akár a számítógép-hálózat elérésében.



5. ábra Kibertámadások száma a közigazgatásban 2019-2020-között (saját szerkesztés, Forrás: Hackmageddon)

Az összesített kibertámadások esetében-melyben minden támadási módszer szerepel-is megállapítható, hogy 2020-ban több ilyen jellegű incidens történt (276 eset) 2019-hez képest (229 eset). Fontos tisztázni, hogy a Hackmageddon nevű oldal kizárólag a bejelentett incidenseket vizsgálja-nem tartalmaz minden incidenst-ezért ilyen mértékű az esetszám nagysága. Összességében megállapítható tehát, hogy mind a kiberfenyegetések, mind a kibertámadások vonatkozásában a koronavírus-járvány utáni időszakban megnövekedett ezen incidensek száma a közigazgatáson belül 2019-hez képest. Ennek következtében pedig a H1 állítás helytálló, melyet a fentebb bemutatott statisztikai adatok támasztanak alá. Az INTERPOL vezetője a kialakult helyzet orvoslására úgy fogalmazott: „A jelentés megállapításai ismét hangsúlyozzák a szorosabb köz- és magánszektorbeli együttműködés szükségességét, ha hatékonyan akarjuk kezelni a COVID-19 által az internetes egészségünkre is jelentett veszélyt”.⁶² Az INTERPOL vezetője tehát a köz- és magánszektor közötti szorosabb együttműködésben látja a hatékony védekezés kialakítását az online térben előforduló fenyegetettségekkel szemben. A közigazgatásnak a helyzet orvoslására megoldásként szolgálhat továbbá a politikák, iránymutatások kialakítása az internethasználattal (különösen a közösségi média használatával) kapcsolatban és a munkavállalók biztonság tudatos és felelősségteljes internethasználatához szükséges kompetenciák elsajátításának segítése különböző képzések által. További megoldás lehet az online térben előforduló veszélyekkel

⁶² „INTERPOL Report Shows Alarming Rate of Cyberattacks during COVID-19”.

szemben a legkorszerűbb védelmi programok (tűzfalak, elhárító szoftverek) alkalmazása a szervezetek működésében. A témával kapcsolatban jövőbeli kutatási irányként szolgálhat nemcsak a kiberbiztonság egyes részeinek, hanem teljes egészének részletes vizsgálata a koronavírus-járvánnyal összefüggésben, illetve, hogy a digitális átállás milyen folyamatokat, hatásokat eredményez az idő múlásával a közigazgatásban.

Összegzett következtetések

Ebben a fejezetben a kiberbiztonság aspektusait vizsgáltam a közigazgatásra nézve az új típusú koronavírus járvány okozta hatások összevetésével. A vizsgálat során a Hackmageddon nevű kiberbiztonsági oldal által közzétett adatokat elemeztem és értékeltem. Ezen kívül megnéztem az INTERPOL 2020. augusztusi jelentését a kiberbiztonság incidenseinek alakulása kapcsán. Ezen adatok ismeretében megállapítottam, hogy a H1 hipotézisben foglaltak igaznak bizonyultak. Ennek következtében tehát a tudományos eredményem:

T1. Igazoltam, hogy a közigazgatásban megnőtt a kiberbiztonság incidenseinek száma a koronavírus járvány hatásának következtében.

3 TISZAMOGYORÓS KÖZSÉG ÖNKORMÁNYZATA ÉS A KÖZÖSSÉGI MÉDIA KAPCSOLATA

Ebben a fejezetben reprezentálom a közszolgálat és a közösségi média kapcsolatát egy általam választott önkormányzat segítségével. Bemutatom az önkormányzat-mint autonóm közigazgatási szerv- helyét a közigazgatás rendszerében, valamint az általa elvégzett feladat- és hatásköreit. Továbbá ismertetem, hogy a közösségi média milyen hatással van a felhasználókra-ami ez esetben Tiszamogyorós község lakosságát jelenti- és az önkormányzat közösségi média használatát.

3.1 Az önkormányzat jogállása, feladat-és hatásköre

Tiszamogyorós Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében található község, melynek lakossága körülbelül 700 főre tehető. A községben működő önkormányzat legfőbb funkciója-mint minden önkormányzat esetében-a helyi közügyek intézése és a helyi közhatalom gyakorlása. A helyi önkormányzat a helyi önkormányzás szervezeti kerete, mely a társadalom helyi közösségeinek közjogi formájaként ismeretes. A 2011-ben elfogadott Magyarország helyi önkormányzatairól szóló CLXXXIX. törvény (Mötv.) szerint a helyi önkormányzás a település, valamint a megye

választópolgárainak joga, mely következtében érvényre jut az állampolgári felelősségérzet, az alkotó együttműködés a helyi közösségen belül, továbbá a helyi közügyekben való részvétel demokratikus módon széles nyilvánosság előtt.⁶³ Az önkormányzatiság lényegét három alapérték határozza meg: az autonómia, a hatékonyságra való képesség és a demokrácia. Az önkormányzat az egyik ágát képezi a duális közigazgatási rendszernek Magyarországon, mely az államigazgatással kiegészülve alkot egységes rendszert. Hazánkban a helyi önkormányzatok települési és területi szinten működnek. Települési önkormányzatok a községekben, városokban, járásszékhely városokban, megyei jogú városokban és fővárosi kerületekben működnek. A megyei önkormányzatok pedig területi önkormányzatként funkcionálnak. A főváros sajátossága, hogy egyszerre területi és települési önkormányzatként működik.⁶⁴

Tiszaújváros-mivel község- települési önkormányzat funkcionál. Az önkormányzat helyi közügyeinek ellátása alatt alapvetően a lakosság közszolgáltatásokkal történő ellátását, a helyi önkormányzás és a lakossággal való együttműködés szervezeti, személyi és anyagi feltételeinek megteremtését értjük. Az önkormányzással kapcsolatos jogokat minden esetben jóhiszeműen, a kölcsönös együttműködés elvét figyelembe véve, társadalmi rendeltetésüknek megfelelően kell gyakorolni. Az önkormányzáshoz való jogukat a lakosság főszabály szerint az általuk választott képviselők útján közvetett (indirekt) formában gyakorolják. Néhány esetben lehetősége van a lakosnak arra, hogy közvetlenül is beleszólhasson az önkormányzat életébe (helyi népszavazás). Az önkormányzatot a feladat-és hatáskörébe tartozó helyi közügyek ellátásában nagyfokú önállóság illeti meg. Az önkormányzat által ellátott közszolgáltatások vagy kötelezően ellátandó vagy önként vállalt feladatokat jelent. A kötelezően ellátandó feladatok elvégzése jelenti az önkormányzat számára az elsődleges célt. Önként feladatot abban az esetben van lehetősége vállalni az önkormányzatnak, ha az adott feladat nem tartozik más szerv hatáskörébe és nem veszélyezteti a törvényben megállapított kötelező feladat-és hatáskörök ellátását.⁶⁵ A helyi önkormányzatoknak az eltérő adottságaikat-különösen a gazdasági teljesítőképességet, lakosságszámot és a közigazgatási terület nagyságát- figyelembe véve feladat-és hatásköreik eltérhetnek egymástól. Az Mötv. 13.§ (1) bekezdése részletesen leírja az önkormányzat kötelezően ellátandó feladatait. Az Mötv. összesen 21 kötelező feladatot

⁶³ Wolters Kluwer Hungary Kft, „2011. Évi CLXXXIX. Törvény Magyarország Helyi Önkormányzatairól - Hatályos Jogszabályok Gyűjteménye”, elérés 2021. február 17., <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1100189.tv>.

⁶⁴ Kónya László és Nemzeti Községi Egyetem (Budapest), Az önkormányzat jogállása és döntési kompetenciája (Budapest: Nemzeti Községi Egyetem, 2015).

⁶⁵ Csaba Feik, „I. ÖNKORMÁNYATI ISMERETEK ÉS PRAKTIKÁK POLGÁRMESTEREK RÉSZÉRE – dr.”, é. n., 193.

állapít meg az önkormányzat számára (például óvodai ellátás, településfejlesztés, településrendezés, nemzetiségi ügyek stb.).⁶⁶ Az önként vállalt feladatok esetében fontos megjegyezni, hogy ezen feladatok megoldása, finanszírozása kizárólag az önkormányzat saját bevételeiből, vagy az erre a célra biztosított külön források által történhet. A helyi önkormányzatnak lehetősége van továbbá arra, hogy az állammal kötött külön megállapodás alapján a kötelező és önként vállalt feladatokon túl-további állami feladatokat ellásson. Az önként vállalt feladatok körébe általában olyan egészségügyi vagy szociális szolgáltatások tartoznak, amelyek a település életében meghatározó szerepet játszanak. A szociális feladatok között leginkább a fűtéstámogatás, az adósságrendezési szolgáltatás, valamint a lakhatási támogatás a legjellemzőbb. Ezen kívül gyakori az egészségügy területén a járóbeteg szakellátási feladatok ellátása, közművelődés területén a különböző egyesületek, alapítványok támogatása is.⁶⁷ Tiszaújváros községben szociális szolgáltatásként minden év decemberében fűtéstámogatás céljából fekete kőszent osztanak a helyi lakosság számára, támogatják a lakosság utazását a község tulajdonában lévő busz rendelkezésre bocsátásával, valamint segítik az állattartást az oltások díjának visszatérítésével. Általánosságban megállapítható tehát, hogy az önkormányzat-mint helyi közigazgatási szerv- nagyon fontos szerepet tölt be a lakosság életében a különböző szolgáltatások nyújtásával, közfeladatok ellátásával, melyek jelentős mértékben hozzájárulnak az emberek életének segítéséhez és biztosításához.

3.2 A közösségi média aspektusai a felhasználókra

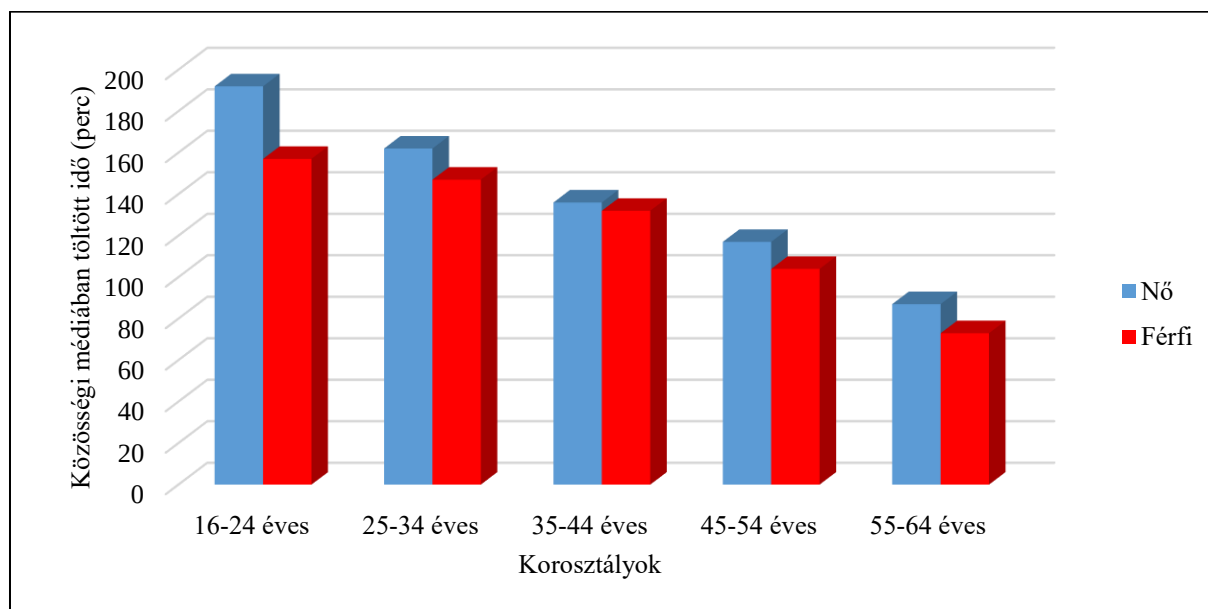
A közösségi média megjelenésével a polgárok számára lehetővé vált, hogy nagyobb mértékben vegyenek részt a közélet alakításában. A mai kormányok a polgárokat inkább ügyfeleknek, nem pedig partnereknek tekintik, elhárítva ezzel a polgárok fellépésének és részvételének jelentőségét. Ezen platformok elősegítik, hogy a polgárok passzív szereplőből aktív szereplővé lépjenek elő a közélet alakításában. A tudósok ezekben az új innovatív csatornáknak látják a lehetőséget a nyilvánosság és a kormány közötti kapcsolat megváltozására.⁶⁸ Manapság a cégek, szervezetek a közösségi média folyamatosan növekvő népszerűségének következtében a közösségi oldalakon keresztül igyekeznek kapcsolatot kialakítani és kiépíteni az

⁶⁶ Kft, „2011. Évi CLXXXIX. Törvény Magyarország Helyi Önkormányzatairól - Hatályos Jogszabályok Gyűjteménye”.

⁶⁷ Kónya László és Nemzeti Községi Egyetem (Budapest), Az önkormányzat jogállása és döntési kompetenciája.

⁶⁸ Dennis Linders, „From E-Government to We-Government: Defining a Typology for Citizen Coproduction in the Age of Social Media”, Government Information Quarterly 29, sz. 4 (2012. október): 446–54, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.003>.

ügyfelekkel.⁶⁹ A közösségi média megjelenésével a tudósok attól tartanak, hogy mivel az új technológiát általában a fiatalabb generáció alkalmazza, ez tovább mélyítheti a digitális szakadékot a generációk között.



6. ábra Közösségi média használatával eltöltött idő napi bontásban nemek szerint korosztályonként 2020-ban (saját szerkesztés, Forrás: We are social)

A We are social 2020-ban elvégzett felméréséből jól kivehető, hogy a legtöbb időt-nemtől függetlenül-a 16-24 éves korosztály tölti a közösségi oldalakon, mely egyfajta megerősítést jelent abban a tekintetben, hogy a fiatalabb generáció jobb informatikai kompetenciával rendelkezik az idősebb korosztályhoz képest.

A közösségi platformok használata számos fizikai és mentális kockázatot rejtenek magukban, ideértve például a személyiségzavar kialakulását, depressziót, alvászavart vagy az internetfüggőséget. A személyiségzavar olyan állapotnak tekinthető, amelyben az egyénnek furcsa szokásai vannak és a szociális készsége nem megfelelő a kapcsolatok kialakításához. Az ilyen mentális betegségben szenvedő embereket gyakran elutasítják a normál életben. A közösségi média segítségével viszont sokkal könnyebben kapcsolatba tudnak lépni a hozzájuk hasonló felhasználókkal vagy ismerőseikkel. Az online depresszió leginkább a fiatalabb közösségi médiát használó generációnál alakulhat ki, mivel ez a korosztály a legérzékenyebb a rájuk megfogalmazott vélemények, megjegyzések feldolgozásában. A depresszió egy érzelmi

⁶⁹ Hamidreza Shahbaznezhad, Rebecca Dolan, és Mona Rashidirad, „The Role of Social Media Content Format and Platform in Users’ Engagement Behavior”, Journal of Interactive Marketing 53 (2021. február): 47–65, <https://doi.org/10.1016/j.intmar.2020.05.001>.

rendellenesség, melyre a hangulat ingadozás, érdeklődés elvesztése, megnövekedett fáradtság és a motivációvesztés a jellemző. Az alvászavar esetében a különböző tanulmányok negatív hatásokat tártak fel a közösségi médiával összefüggésben. A technológia három módon befolyásolja az alvásminőséget: fénykibocsátás, tartalom és az időzítés révén. Az elektronikus eszközök által kibocsátott fény megerősíti az agynak küldött üzenetet, amely az elalvást akadályozza. A közösségi médiában található tartalmak, izgalmas információk olvasása lefekvés előtt olyan érzelmi és hormonális hatást váltanak ki, mely csökkentheti az alvás képességét. A lefekvés előtt vagy után történő közösségi médiahasználat pedig késleltetett lefekvést és csökkentett alvási időt eredményezhet. Ezen tényezők nagymértékben hozzájárulhatnak különböző fizikai problémák kialakulásához például szemproblémákhoz, étkezési rendellenességhez, fejfájáshoz és fáradtsághoz.⁷⁰ A közösségi médiával kapcsolatban a legnyilvánvalóbb kockázat az internetfüggőség kialakulása. Ebben a helyzetben az egyén internethasználata olyan mértékben túlzott, hogy az nagy hatással van az iskolai és társadalmi működésére és egészségi állapotára. Az internetfüggőség meghatározása továbbra is bizonytalan, mivel nincs egzakt definíciója és mérési skálája, továbbá nem szerepel a mentális betegségek diagnosztikai és statisztikai kézikönyvében sem. A közösségi média használatával összefüggésben fontos megemlíteni az elhízással szembeni sebezhetőséget. A rengeteg ülő tevékenység nagymértékben csökkentheti a testmozgással töltött időt, amely elhízáshoz vezethet. A testtömeg megnövekedése pedig számtalan egészségügyi problémát eredményezhet, például diabétesz, keringési betegség. Ebből kifolyólag meg kell találni az embereknek az egészséges egyensúlyt a közösségi média használat és a testmozgás között.⁷¹

3.3 Az önkormányzat jelenléte a közösségi médiában

A közzsféra kapacitásának túllépésével a szűkített költségvetésű kormányoknak innovatív új módszereket kellett keresniük a közérték biztosítása érdekében. A növekvő polgári elvárás és kormányzati igény következtében a közösségi média nagyon rövid idő alatt a kormányzás központi elemévé vált. A kutatók egyetértenek abban, hogy az IKT jelentős hozzájárulási potenciállal rendelkezik a tanulási hatékonyság, a nyereség és a költségcsökkentés terén az önkormányzatok számára. Az IKT-t szokás a közigazgatás nyitottabbá válásának

⁷⁰ Pavica Sheldon, Philipp A. Rauschnabel, és James M. Honeycutt, „Social Media and Mental and Physical Health”, in *The Dark Side of Social Media* (Elsevier, 2019), 3–21, <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-815917-0.00001-0>.

⁷¹ C.J. Ferguson, „Social Media, Societal Changes, and Mental Health: You Can Live Online Wholesale”, in *Encyclopedia of Mental Health* (Elsevier, 2016), 179–83, <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-397045-9.00068-9>.

mozgatórugójaként nevezni, mivel lehetővé teszi a demokratikus részvételt és a szolgáltatások személyre szabott nyújtását.⁷² A közösségi médiának számos előnye és hátránya van, melyek nagymértékben befolyásolhatják az önkormányzat életét. Egyrészt elősegítheti az átláthatóságot és elszámoltathatóságot a közszolgáltatások nyújtásában, növelheti az önkormányzat munkavállalóinak reakcióképességét, az ügyfelek elégedettségét és a munkavállalói elkötelezettséget. Másrészt viszont veszélyeztetheti a kognitív társadalmi fejlődést, akadályozhatja a feladatok elvégzését és a polgárok reakcióképességét. Demircioglu 2018-ban végzett kutatásában azt állapította meg, hogy a közösségi média társadalmi felhasználása javítja az állami alkalmazottak munkaerőcsését, munkahelyi elégedettségét. Ezzel szemben Fusi és Feeney 2018-as tanulmányában azt állapította meg, hogy a közösségi média használata veszélyeztetheti a munka teljesítményét, amely összeegyeztethetetlen a jobb munka morállal. Ebből a két kutatási eredményből jól kivehető a közösségi média megítélésének kettőssége a szervezetek működésében.⁷³

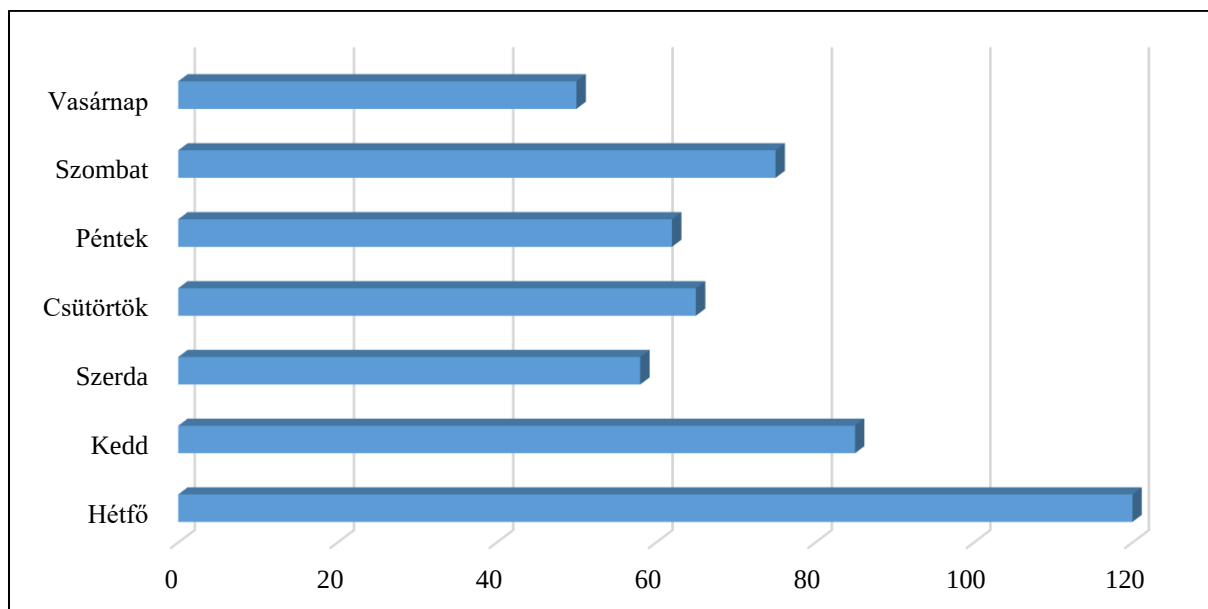
Tiszaamogyorós Község Önkormányzatának életében is fontos szerepet tölt be a közösségi média-mint a szervezet működését meghatározó eszköz-, mivel manapság elengedhetetlen az online jelenlét minden szervezet számára a lakossággal vagy ügyfelekkel történő kapcsolattartás, kapcsolatfelvétel, információmegosztás miatt. Kutatásomban megvizsgáltam Tiszaamogyorós település megjelenését a közösségi médiában, a „Tiszaamogyorós” keresőkifejezés segítségével 2018 és 2021 között időszakban szentiment analízist alkalmazva. A szentimentelemzés alkalmazásával úgynevezett szentimentkifejezésekre kereshetünk rá, melyek jelentésükben pozitív vagy negatív tartalmat hordoznak magukban. Ehhez a SentiOne (www.sentione.hu)⁷⁴ weboldalt használtam, ami teljes világot lefedő, 30 nyelven beszélő és webes szöveganalitikán alapuló social listening szoftvere kulcsszavas keresés alapján, valós időben vagy akár 3 évre visszamenően figyel, indexálja és elemzi az internetes fórumokon, blogokon, weboldalakon és közösségi média csatornákon közzétett publikus szöveges tartalmak minden típusát, melyek önmagukban vagy kontextusukban tartalmazzák a felhasználó által már előre definiált és a platformra felvitt kulcskifejezések bármelyikét. A releváns tartalmakat, kvantitatív kutatás céljából és ezt megkönnyítendő, különböző fókuszpontok és kutatási paraméterek mentén

⁷² Juan-Gabriel Cegarra-Navarro, Alexeis Garcia-Perez, és José Luis Moreno-Cegarra, „Technology Knowledge and Governance: Empowering Citizen Engagement and Participation”, *Government Information Quarterly* 31, sz. 4 (2014. október): 660–68, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.07.001>.

⁷³ Mehmet Akif Demircioglu és Chung-An Chen, „Public Employees’ Use of Social Media: Its Impact on Need Satisfaction and Intrinsic Work Motivation”, *Government Information Quarterly* 36, sz. 1 (2019. január): 51–60, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.11.008>.

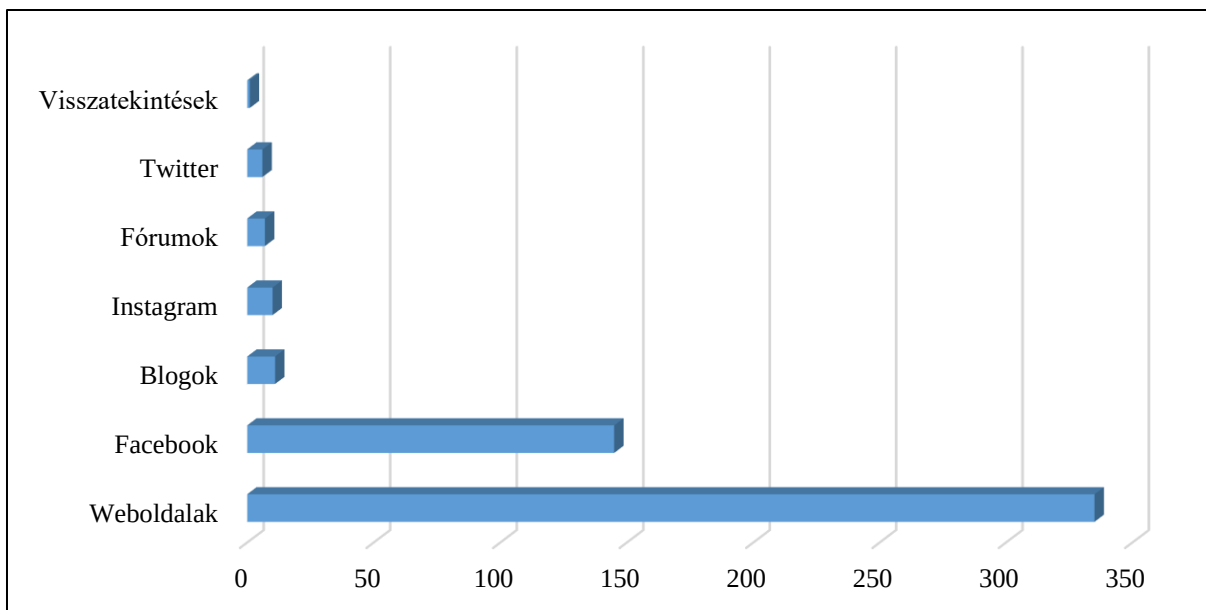
⁷⁴ „Beszélgetésalapú AI-platform”, SentiOne, elérés 2020. december 3., <https://sentione.com/hu/>.

rendezi össze, melyeket interaktív grafikonokon ábrázol. A kvalitatív mélyelemzéseket is támogató módszertani, technológiai felépítés pedig biztosítja a kutatáshoz kapcsolódó összes indexált tartalom, poszt, komment, cikk és említés egyenként történő elemzésének és kategorizálásának lehetőségét is. Ez alapján 516 darab találatot kaptam, amit elemeztem.



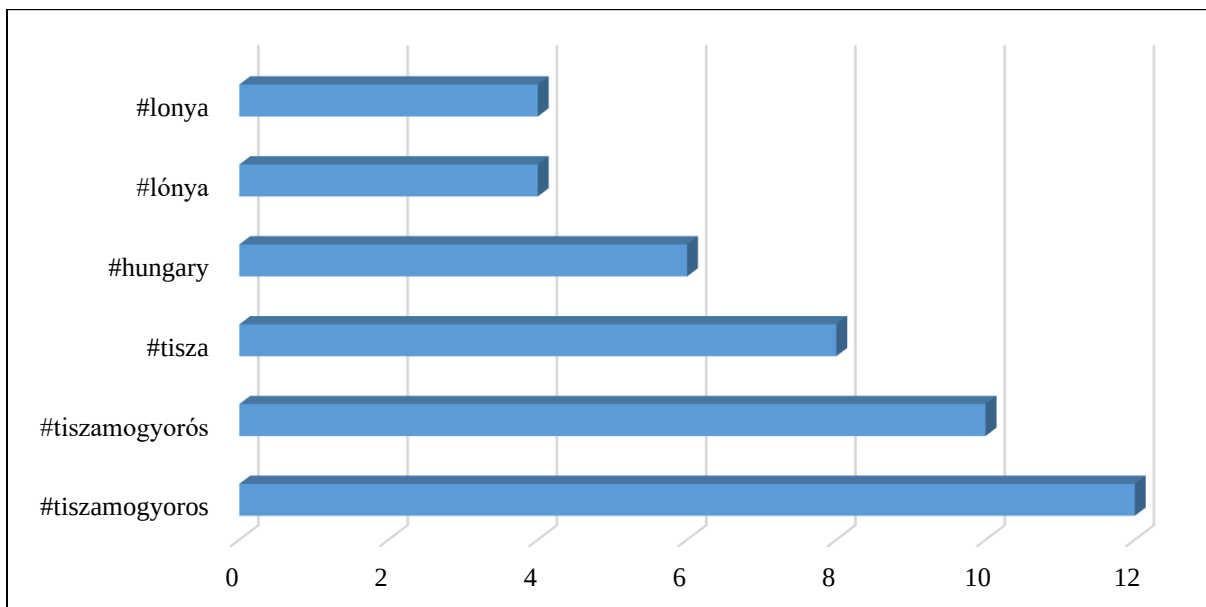
7. ábra Tisza-magyarors kifejezés előfordulása a közösségi médiában heti bontásban 2018-2021 között (saját szerkesztés, Forrás: SentiOne)

A diagramm alapján megállapítható, hogy a közösségi médiában a Tisza-magyarors kifejezés a felhasználók posztjaiban, kommentjeiben leggyakrabban hétfői napon fordult elő.



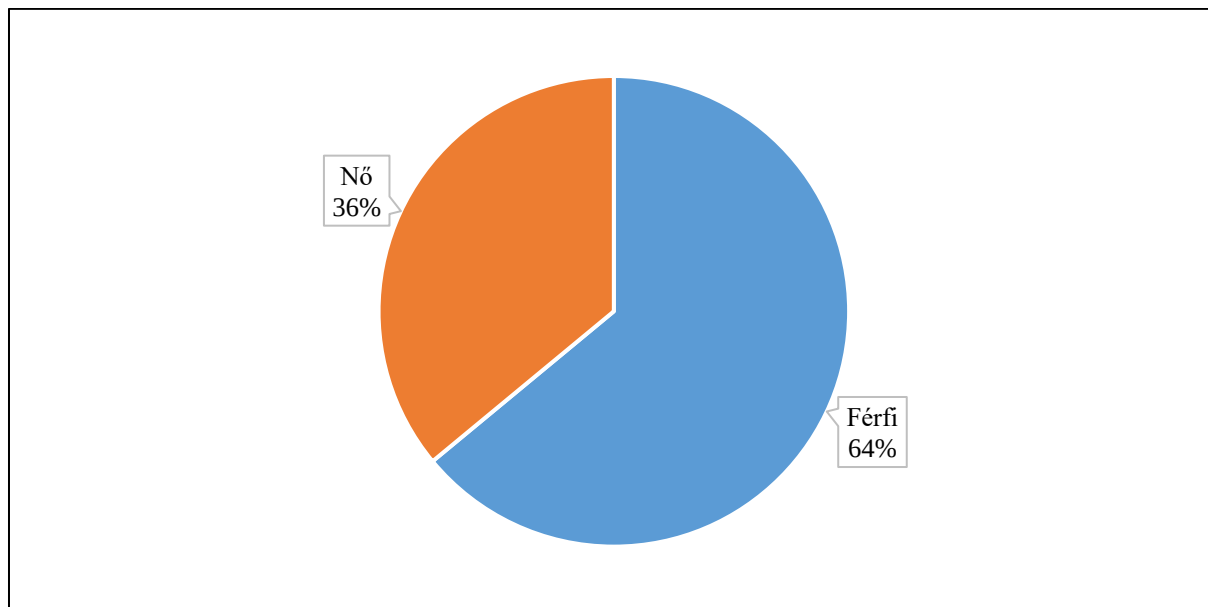
8. ábra Tisza kifejezés előfordulásának megoszlása a közösségi oldalakon 2018-2021 között (saját szerkesztés, Forrás: SentiOne)

Tisza kifejezés használatával kapcsolatban megállapítható, hogy legtöbb esetben a közösségi médiától független felületeken használták a kifejezést a felhasználók közel 350 bejegyzésben, melyet a Facebook közösségi platform követ közel 150 bejegyzéssel. Ez a statisztika meglepőnek is tekinthető abban a korszakban, amikor a Facebook számít a legnépszerűbb közösségi oldalnak.



9. ábra Leggyakrabban posztolt kifejezések a közösségi médiában Tisza kifejezéssel összefüggésben 2018-2021 között (saját szerkesztés, Forrás: SentiOne)

A posztokban előforduló kifejezések esetében a #tiszamogyoros kifejezés fordul elő a legsűrűbben Tiszamogyoróssal kapcsolatban, míg a második leggyakoribb a #tiszamogyorós kifejezés.



10. ábra A Tiszamogyorós kifejezést posztolók megoszlása nemek szerint 2018-2021 között
(saját szerkesztés, Forrás: SentiOne)

A Tiszamogyorós kifejezést posztolók körében az tapasztalható, hogy nagyobb a valószínűsége annak, hogy férfi nemű felhasználó fogja használni a kifejezést egy bejegyzésében. Ezek a statisztikák jól kifejezik azt, hogy Tiszamogyorós-mint község-mennyire ismert a felhasználók körében a közösségi médiában, és hogy melyek azok a szavak, kifejezések, amelyek leggyakrabban előfordulnak a közösségi oldalakon a községgel kapcsolatban. Ezen tények ismerete nagymértékben hozzájárulhat az önkormányzat közösségi médiában tanúsított viselkedéséhez, aktivitásához, mivel ezek által megismerhetővé válhat számára, hogy a felhasználók mely kifejezéseket használják leggyakrabban Tiszamogyoróssal kapcsolatban, illetve Tiszamogyorós Község Önkormányzatának mely közösségi oldalon érdemes kapcsolatot létesíteni, fenntartani és információkat megosztani a helyi lakossággal.

3.3.1 H2 és H3 hipotézis vizsgálata

Kutatásom legfontosabb kérdése a közösségi média használata és annak ismertetése, hogy a közigazgatáson belül az általam kiválasztott szerv-Tiszaújváros Község Önkormányzata-milyen módon tudja alkalmazni a közösségi médiát és milyen hatással van mindez a helyi lakosságra. Ebből kifolyólag olyan személyeknek címeztem a kérdőívet, akik ebben a községben élnek. Egyrészt a kérdőívben-melynek címe Tiszaújváros Község Önkormányzatának közösségi média használata-arra kerestem a választ, hogy a helyi lakosság számára mennyire egyszerű használni és alkalmazni a közösségi oldalakat. Másrészt pedig azt vizsgáltam, hogy a lakosság szerint a közösségi média hasznos-e az önkormányzat mindennapi életében, működésében. Ezen állítások ma már szinte mindenhol felmerülnek kérdésként, mind a közigazgatás, mind a magánélet területén, mivel manapság a legtöbb egyén, intézmény rendelkezik olyan szintű digitális kompetenciával, hogy a digitális térben történő információközlést, kapcsolattartást nyomon kövesse és fenntartsa. Természetesen jelenleg is vannak olyan országok, régiók, amelyek ilyen téren elmaradottabbak, ezért ezen térségek helyzetét is fontos figyelembe venni a tájékoztatás vagy kapcsolattartás szempontjából.

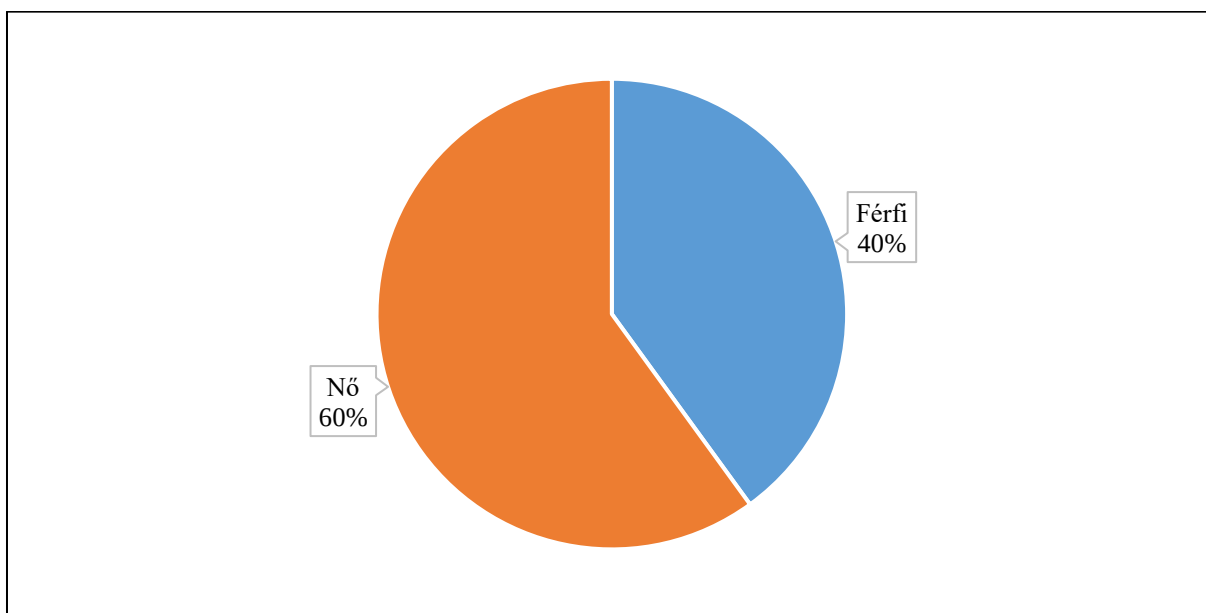
A kérdőívem elkészítésekor a közösségi média használatával és a technológia elfogadásával kapcsolatos nemzetközi szakirodalmakat tekintettem át. A kérdőív megalkotásakor Seer László és társai által 2016-ban készített tanulmány kérdéseit vettem alapul, mely a Mobilalkalmazások elfogadását befolyásoló tényezőket vizsgálta a romániai középiskolások és egyetemi hallgatók körében. A kérdőív alapjául a Technológiai Elfogadási Modell (Technology Acceptance Model) Venkatesh és Davis által továbbfejlesztett modellje szolgált (továbbiakban TAM2). Ez a modell az újonnan megjelent technológia elfogadását és az egyének technológiahasználatának magatartását vizsgálja. A modellen belül öt kategóriát vizsgáltam:

- az észlelt hasznosság,
- a használati szándék,
- a referenciacsoportok,
- a bizalom és
- a használat észlelt egyszerűség szempontjait.

Az észlelt hasznosság célja annak bemutatása, hogy a lakosság hogyan vélekedik a közösségi média használatáról az önkormányzat működésében. A használati szándék felméri a közösségi média azon tulajdonságait, melyek az önkormányzat szempontjából relevánsak a lakosság

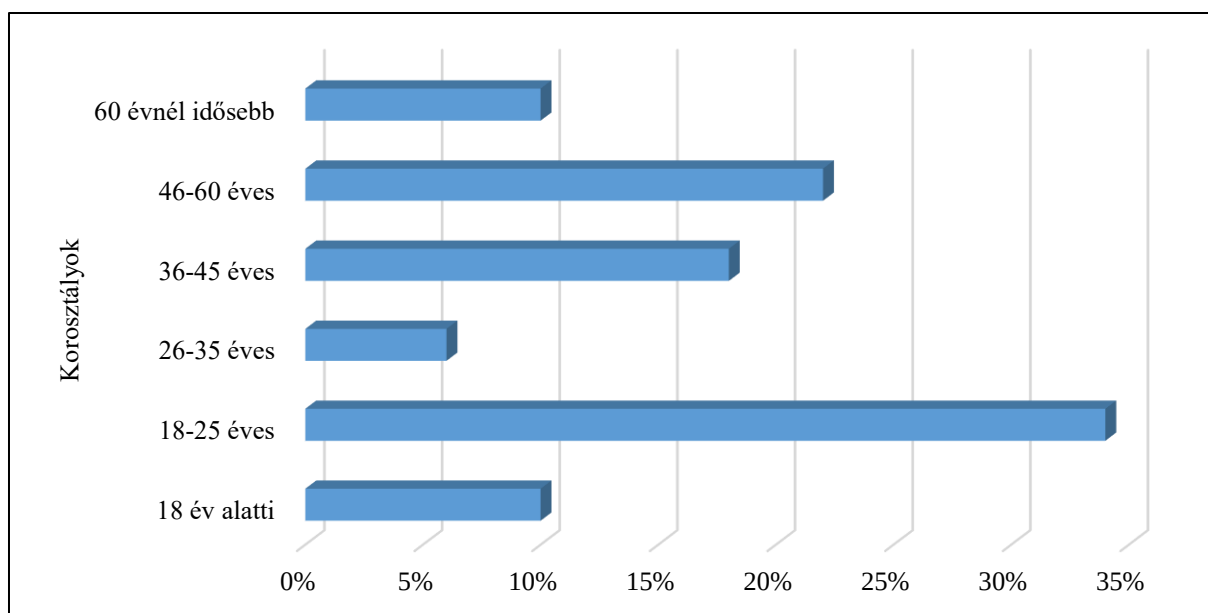
szerint. A referenciacsoportok a felhasználók közösségi médiában tanúsított szokásait, magatartását méri fel. A bizalom a felhasználók közösségi médiába vetett bizalmának mértékét, szintjét mutatja be. A használat észlelt egyszerűsége pedig azt, hogy a felhasználók milyen szinten tudják használni a közösségi oldalakat. A kitöltők ezen állításokra öt fokozatú skála alapján válaszolhattak, melyben a skála első foka az „egyáltalán nem értek egyet”, a második foka az „inkább nem értek egyet, a harmadik foka az „egyet is értek meg nem is”, a negyedik foka az „inkább egyetértek”, míg az ötödik foka a „teljes mértékben egyetértek” válaszlehetőség volt.

A kérdőív kitöltését Tiszamogyorós község helyi lakosságának körében végeztem el. A kérdőívre beérkezett kitöltési szám viszonylag kevés volt ($n=50$), mely leginkább a község alacsony lakosságszámával magyarázható (körülbelül 700 fő). A kitöltők közül 60% nő, míg 40% férfi nemű volt.



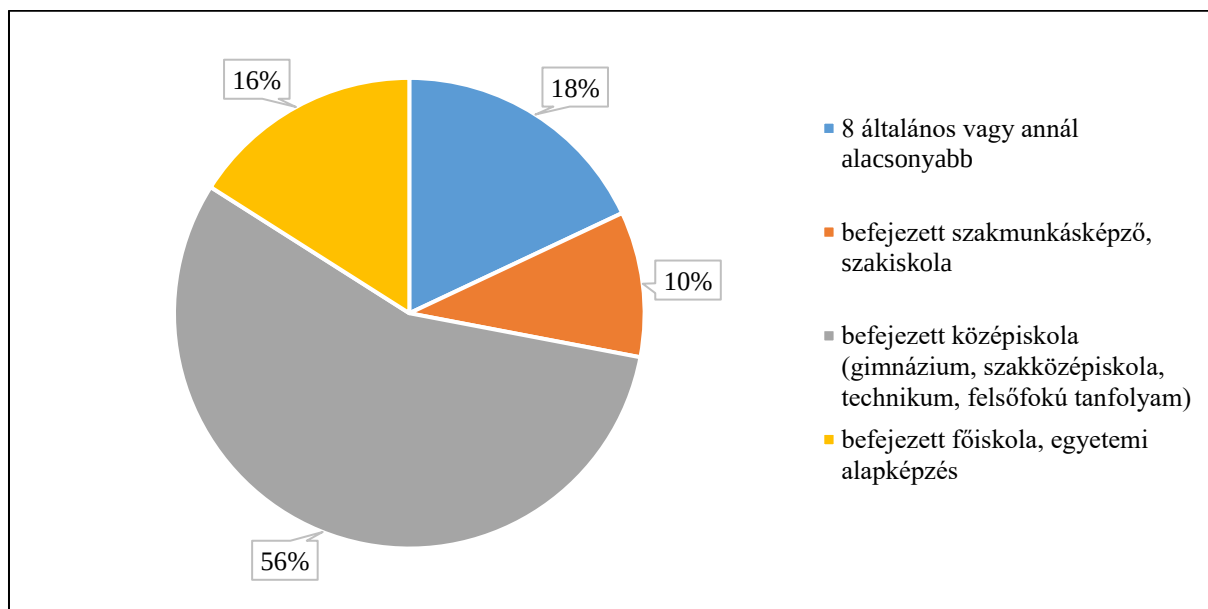
11. ábra Nemek aránya a válaszadók körében (saját szerkesztés)

A kitöltők 10%-a 18 év alatti, 34%-a 18-25 éves, 6%-a 26-35 éves, 18%-a 36-45 éves, 22%-a 46-60 éves, míg 10%-a 60 évnél idősebb korosztályba tartozott.



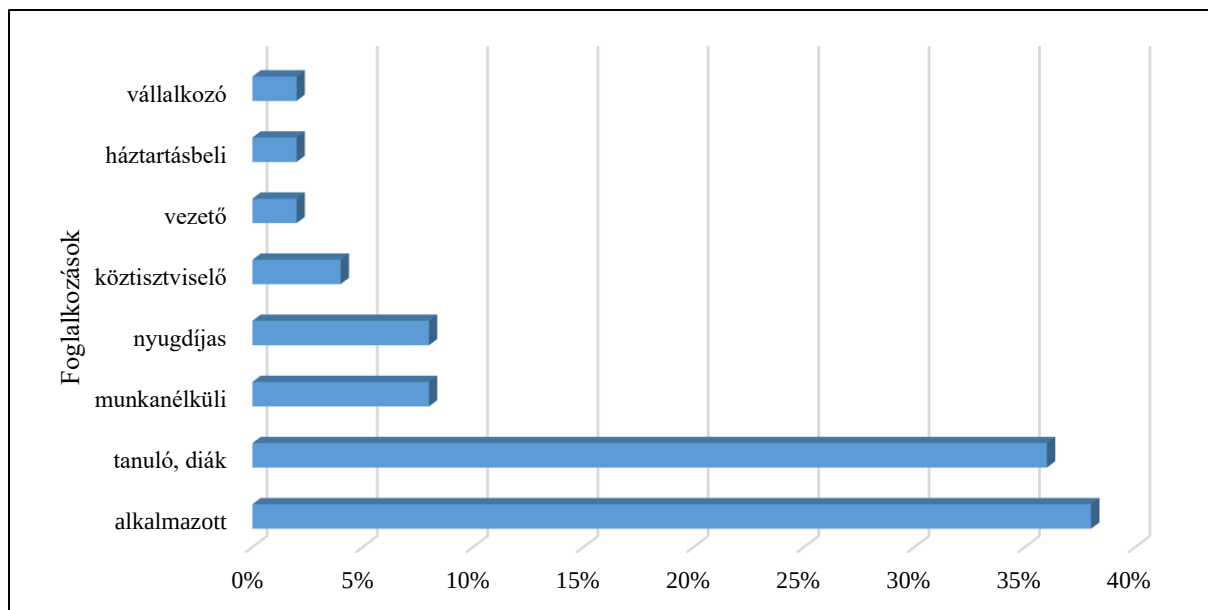
12. ábra Korosztályok megoszlása a kitöltők körében (saját szerkesztés)

A válaszadók 18%-a 8 általános vagy annál alacsonyabb, 10%-a befejezett szakmunkásképző, szakiskola, 56%-a befejezett középiskola (gimnázium, szakközépiskola, technikum, felsőfokú tanfolyam), 16%-a pedig befejezett főiskola, egyetemi alapképzés végzettséggel rendelkezett, egyetemi mesterszakos és doktori végzettségű nem volt a válaszadók körében.



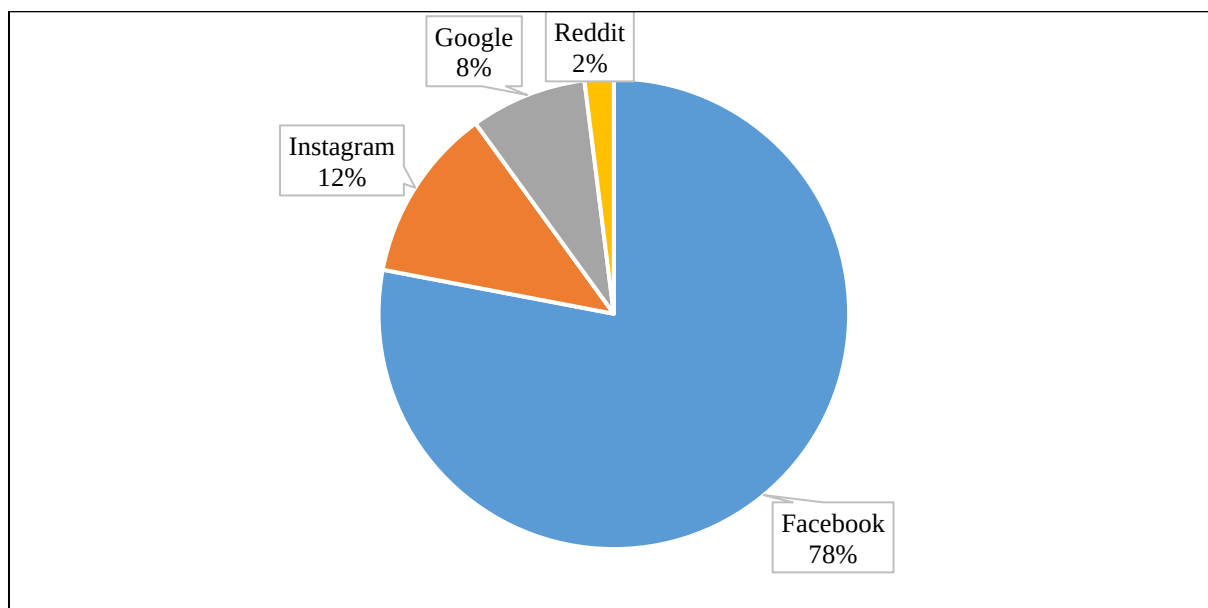
13. ábra Iskolai végzettség alakulása a válaszadók körében (saját szerkesztés)

A kitöltők 38%-a alkalmazott, 36%-a tanuló/diák, 8%-a munkanélküli, 8%-a nyugdíjas, 4%-a köztisztviselő, 2%-a vezető, 2%-a háztartásbeli, 2%-a pedig vállalkozó foglalkozású volt.



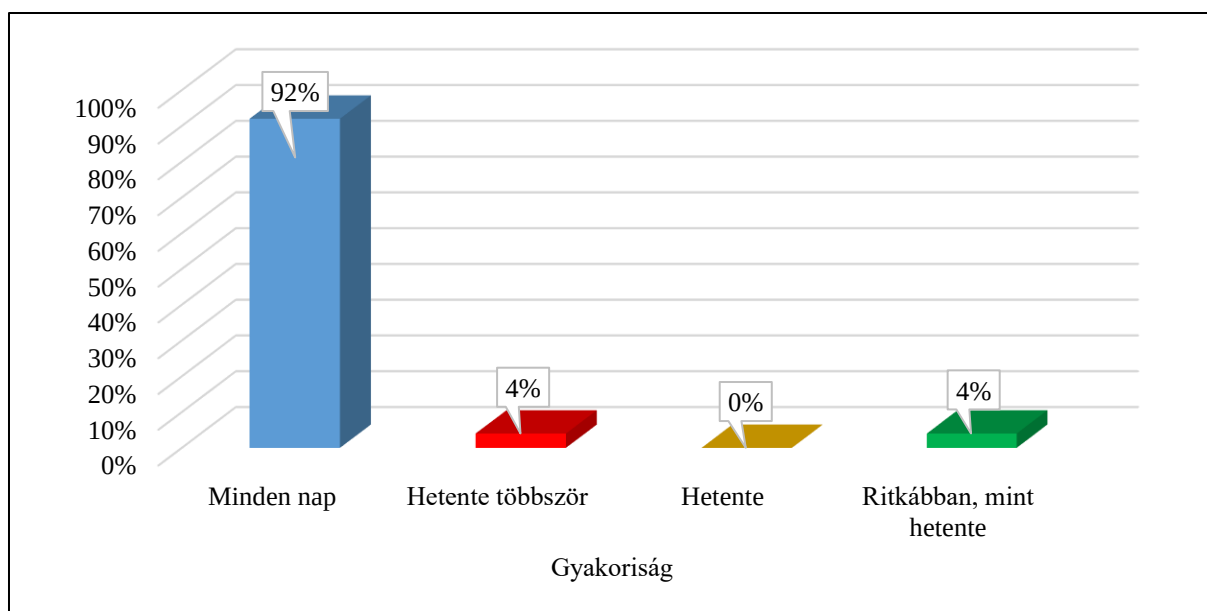
14. ábra Különböző foglalkozást végzők aránya a kitöltők körében (saját szerkesztés)

A megkérdezettek 78%-a Facebook, 12%-a Instagram, 8%-a Google, míg 2%-a az egyéb kategórián belül a Reddit közösségi oldalt használja a leggyakrabban.



15. ábra Közösségi oldalak használatának megoszlása a kitöltők körében (saját szerkesztés)

A kitöltők 92%-a minden nap, 4%-a hetente többször, míg 4%-a ritkábban, mint hetente használja a közösségi médiát.



16. ábra A közösségi média használat gyakoriságának megoszlása a válaszadók körében (saját szerkesztés)

Egy átlagos napra vonatkozó közösségi média használatot az 1. számú táblázat tartalmazza.

1. táblázat Közösségi média használata egy átlagos napon a helyi lakosság körében (saját szerkesztés)

Idő	Használat aránya
fél-1 óra	42%
2-3 óra	36%
4-5 óra	20%
6-8 óra	2%
több mint 8 óra	0%

A válaszadók 70%-a igennel, 28%-a nemmel és 2%-a nem válaszolt válaszlehetőséggel válaszolt a Tiszaörsi önkormányzat közösségi oldalának követésével kapcsolatos kérdésre. Az önkormányzat oldalára történő kommentelés esetében a kitöltők 74%-a nem, 20%-a igen, 6%-a pedig nem válaszolok választ adta. Az önkormányzat oldalára történő posztolás esetében 92% nemmel, 6% igennel, 2% nem válaszolok válaszolt. Az önkormányzati oldal látogatásának gyakoriságát a 2. számú táblázat tartalmazza.

2. táblázat Tiszaújlak önkormányzat közösségi oldalának látogatottsága a helyi lakosság körében (saját szerkesztés)

Gyakoriság	Látogatás aránya
Minden nap	20%
Hetente többször	14%
Hetente	16%
Ritkábban, mint hetente	50%

A kérdőívben vizsgált területeket-mint már említettem-öt fókuszpont alapján kategorizáltam, melyeken belül egységesen négy állítást fogalmaztam meg. Az állítások megfogalmazását a TAM2 modell alapján végeztem el. A kapott adatokat az IBM SPSS Statistics 27 programcsomag segítségével értékeltem ki Kruska Wallis varianciaelemzéssel, mely értelmezéséhez Sajtos László és Mitev Ariel által készített SPSS kutatási és adatelemzési könyvet használtam. A Kruska Wallis elemzés esetében a függő változó azok az elemek, melyeket intervallum (skála)⁷⁵ mérési mutatóban adtuk meg, míg a független változó nominális⁷⁶ vagy ordinális⁷⁷ változó lehet. Az elemzésben a nominális vagy ordinális változó csoportosítási változónak, míg a skála változó a vizsgált változónak felel meg. A Kruska Wallis teszttel felmérhetjük a csoportváltozón belüli elemek közötti rangpontoszámátlagot-melyet a Descriptive Statistics táblázat Mean oszlopa tartalmaz-, pontosabban azt, hogy a vizsgált változó elemeire milyen értékeléssel válaszoltak átlagban a vizsgált csoportok (lásd a dolgozat Mellékletei között). A Kruska Wallis teszttel továbbá az is megvizsgálható, hogy a csoportváltozón belüli elemek között van-e szignifikáns különbség a vizsgált változókra adott válaszok vonatkozásában. Ezt az információt a Test Statistics táblázat Asymp. Significant sora tartalmazza (lásd a dolgozat Mellékletei között). Ennek meghatározására szolgál a szignifikanciaszint mutató (jelölése: p), mely esetében akkor beszélhetünk a csoportok közötti szignifikáns eltérésről, ha a kapott érték kevesebb, mint 0,05 ($p < 0,05$). Ebben az esetben

⁷⁵ Általában ezek a változók folytonos változók, illetve olyan diszkrét változók, amelyek feldolgozás szempontjából folytonosnak tekinthetők. Ezek a skálák rendelkeznek mindazokkal a tulajdonságokkal, mint a nominális és ordinális skálák. Ilyen változónak tekinthető mindazon kérdések, állítások, ahol 1-től 5-ig terjedő fokozatban kell válaszolni.

⁷⁶ A nominális változó a legegyszerűbb skálatípus, amely a statisztikai elemzések eredményeinek kategóriákba sorolására szolgál. A skálaértékek között nincs matematikai kapcsolat, pusztán kódszámokként értelmezhetők. Nominális változó például a nem, a kategóriák között nem állapítható meg mennyiségi összefüggés.

⁷⁷ Az ordinális változó hasonló a nominális változóhoz, azonban ebben az esetben már kvantitatív alapon rendezhetjük az egyes kategóriákat. Ilyen változónak tekinthetjük például az iskolai végzettséget, hiszen az egyes fokozatok között megállapítható a mennyiségi eltérés értéke.

megállapítható, hogy a csoporton belüli elemek közötti különbség (például iskolai végzettség) befolyásolja a kérdésre adott választ. Ha viszont a szignifikanciaszint értéke 0,05 feletti ($p > 0,05$), akkor ebben az esetben nem beszélhetünk a kategóriák közötti különbségről, vagyis az eltérő kategóriák nem befolyásolják a kérdésre adott választ.

A H2 és H3 hipotézis vizsgálata esetében egyaránt az iskolai végzettség és az életkor demográfiai mutatókat vettem alapul az elemzés során. A H2 hipotézisem azon a feltevésen alapszik, hogy a közösségi média használata egyszerű a helyi lakosság számára. Ezen hipotézis vizsgálata során a TAM2 modellen belül a használat észlelt egyszerűsége fókuszpont állításaira kapott válaszokat értékeltem. A válaszadók ezen állításokra 3,38-4,16 tartomány közötti értékekkel válaszoltak. Az állításokra kapott eredményeket részletesen a 3. számú táblázat tartalmazza.

3. táblázat A fókuszponton belüli állításokra kapott válaszok eredményei (saját szerkesztés)

A használat észlelt egyszerűség szempont állításai	Állításokra kapott válaszok középértéke
Egyszerűnek találom a közösségi média használatát	4,06
Megtanulni a közösségi média működését számomra egyszerű	4,16
Nem fogok olyan közösségi oldalt használni, amelynek a kezelése bonyolult	3,38
Gyakrabban fogom azokat a közösségi oldalakat használni, amelyek kezelése számomra egyszerű	3,8

A négy állításra kapott középértékek átlaga $m = 3,8$. A kiszámított eredmény a skálán az „inkább egyetértek” válaszlehetőséghez van a legközelebb. Ennek következtében megállapítható, hogy a válaszadók általánosságban egyetértenek a megfogalmazott állításokkal, mely a közösségi média használatát egyszerűnek tekinti. Az iskolai végzettség mutató vonatkozásában egy állítás során kaptunk olyan eredményt ($p = 0,045$), amely esetében megállapítható, hogy az iskolai végzettségen belüli kategóriák közötti eltérés befolyásolta az állításra adott választ, a többi állítás esetében nem volt tapasztalható szignifikáns különbség a kategóriák között. Az életkor mutató esetében ugyancsak egy állítás esetében volt kimutatható szignifikáns különbség, mely befolyásolta az állításra adott választ ($p = < 0,001$), a többi állítás esetében nem volt kimutatható szignifikáns eltérés. Ezen eredményeket részletesen a 2. számú melléklet tartalmazza. Összességében kijelenthető tehát, hogy a H2 hipotézis helytálló, vagyis a válaszok

eredményének értékelése alapján a helyi lakosság egyszerűnek találja a közösségi média használatát.

A H3 hipotézisem azon a feltevésen alapszik, hogy a helyi lakosság szerint a közösségi média hasznos az önkormányzat számára. Ezen hipotézis vizsgálata esetében az Észlelt hasznosság fókuszpont állításaira kapott válaszokat értékeltem. Az észlelt hasznosság állításaira kapott válaszokra 3,78-3,98 tartomány közötti középértékek születtek. Az eredményeket részletesen a 4. számú táblázat tartalmazza.

4. táblázat A fókuszponton belüli állításokra kapott válaszok eredményei (saját szerkesztés)

Az észlelt hasznosság szempont állításai	Állításokra kapott válaszok középértéke
Az önkormányzat számára a közösségi média használata időmegtakarítást jelent	3,94
A közösségi média használata megkönnyíti az önkormányzat életét	3,98
A közösségi média használatának egyszerűsége hasznos az önkormányzat feladatainak elvégzésében	3,92
Az önkormányzat közösségi média használata növeli a szervezeti működés hatékonyságát	3,78

A válaszokra kapott eredmények átlaga $m=3,9$. Ezen érték a skálán az „inkább egyetértek” válaszlehetőséghez van a legközelebb. Ennek következtében megállapítható, hogy a helyi lakosság általánosságban egyetért azokkal az állításokkal, melyek a közösségi média használatát hasznosnak tekintik az önkormányzat szempontjából. Mind az iskolai végzettség, mind az életkor mutató esetében nem volt tapasztalható szignifikáns eltérés a kategóriák között mivel a kapott eredmények meghaladták a $p=0,05$ értéket, vagyis nem befolyásolták az állításokra adott választ. Összességében kijelenthető tehát, hogy a helyi lakosság egyetért azzal az állítással, miszerint a közösségi média hasznos az önkormányzat számára.

Összegzett következtetések

Ebben a fejezetben megvizsgáltam Tiszamogyorós közösségi média jelenlétét, a közösségi média használatának egyszerűségét a helyi lakosság körében, illetve az önkormányzat közösségi média használatát. Az elemzés során szentimentanalízist, valamint kérdőíves felmérést alkalmaztam. A kérdőíves felmérésből kapott eredmények kiértékelése alapján megállapítható volt, hogy a H2 és H3 hipotézisekben megfogalmazott állítások igaznak bizonyultak. Ennek következtében tudományos eredményeim:

T2. Bizonyítottam, hogy Tiszamogyorós lakossága számára egyszerű a közösségi média használata.

T3. Bizonyítottam, hogy a helyi lakosság szerint Tiszamogyorós Község Önkormányzata számára hasznos a közösségi média használata.

ÖSSZEFOGLALÁS ÉS JAVASLATOK

Szakdolgozatomban a közösségi média közigazgatásban betöltött szerepét vizsgáltam. Abból az okból tartottam fontosnak kutatni a témában, mivel manapság a közösségi média elengedhetetlen részévé vált mind a munkahely, mind a magánélet relációjában. A közösségi média folyamatosan fejlődő területnek számít, melyet a különböző országok kormányai és szereplői sem hagyhatnak figyelmen kívül. A közösségi oldalak népszerűsége és alkalmazási lehetőségei a közigazgatás szempontjából is figyelemre méltónak tekinthető.

Az első fejezetben bemutatam a közösségi média történeti háttérét, korszakainak jellemzőit. Megvizsgáltam a közösségi média fogalmát, annak összetettségét számos szempont összevetésével. Ismertettem a közösségi oldalak típusait és azok funkcióit. Bemutattam a közösségi média megjelenését a közigazgatásban, valamint a közigazgatásban végbement paradigmaváltást az elektronikus eszközök és hálózatok használatával kapcsolatban.

A második fejezetben ismertettem a közösségi médiára jellemző általános kihívásokat, valamint azok megjelenési formáit a közigazgatásban. Bemutattam a közösségi média kapcsán felmerült adatvédelmi aggályokat és azok előfordulását a közigazgatás relációjában. Meghatároztam a kiberbiztonság definícióját, a kiberfenyegetettségek kategóriáit, a különböző kibertámadási módszereket és a kibertámadások szempontjából kiemelt célpontokat. Ezen alfejezeten belül megvizsgáltam a kiberbiztonság incidenseinek alakulását a közigazgatáson belül az új típusú koronavírus járvány okozta hatások összevetésével.

A harmadik fejezetben bemutatam egy általam kiválasztott szerv-Tiszamogyorós Község Önkormányzata- jogszabályi környezetét, jogállását, főbb feladat és hatásköreit. Ismertettem, hogy a közösségi média hogyan határozza meg és befolyásolja a felhasználók mindennapi életét, szokásait. Megvizsgáltam az önkormányzat közösségi média jelenlétét, a vele összefüggésbe hozható posztok, bejegyzések számának mennyiségét, megjelenésük helyét. Ezen alfejezeten belül megvizsgáltam, hogy a helyi lakosság egyszerűnek találja-e a közösségi

média használatát, valamint, hogy szerintük a közösségi média hasznos-e az önkormányzat számára vagy sem.

Az állításokra kapott eredmények azt sugallják, hogy az állampolgárok igénylik és fontosnak tartják az online térben történő jelenlétet mind a magánéletük, mind a közigazgatás működésének vonatkozásában. Azonban az eredmények ismeretében fontos megemlíteni, hogy a közösségi média használata számos kockázatot rejt magában, mely nagymértékben meghatározhatja és befolyásolhatja a felhasználók és szervezetek életét. A fenti meghatározások alapján megállapítható, hogy az önkormányzatnak alkalmazkodnia és igazodnia kell polgárai igényeihez, ebből következően fontolóra kell vennie a közösségi oldalak alkalmazását, mivel ezen platformok használata rendkívül népszerű és elterjedt az emberek körében. Ennek legfőbb oka a közösségi média egyszerűségében, könnyed hozzáférhetőségében rejlik. A felhasználóknak és a szervezeteknek továbbá megoldást kell találniuk a közösségi médiából eredő kockázatok, fenyegetettségek megelőzésére és elhárítására. Felhasználók szempontjából a biztonságtudat erősítése jelenthet megoldást a különböző képzések, továbbképzés segítségével. Ez a javaslat leginkább a közigazgatásban dolgozó munkavállalók szempontjából fontos, akik kiemelten veszélyeztetettek a betöltött munkakörük jellegéből adódóan. A különböző szervezeteknek a problémák orvoslására részletes iránymutatást kellene készíteniük, melyben meghatározásra kerülnek a biztonsággal kapcsolatos legfontosabb kérdések. A szervezeteknek további megoldást jelenthet a legkorszerűbb elhárító szoftverek, tűzfalak, illetve felderítő szoftverek alkalmazása, melyek segítségével a felmerülő kockázatok mértéke nagymértékben csökkenthető lenne.

A kutatásom korlátozottságát jelzi, hogy kizárólag egy bizonyos szervezet kapcsolatát tanulmányoztam a közösségi médiával. Ebből következően a jövőbeli kutatások számára fontos terület lehet a közigazgatáson belüli eltérő jogállású szervek és a közösségi média közötti összefüggések vizsgálata. A dolgozatom témáján belül további kutatási irányt jelenthet a közösségi média munkahelyen történő használata és a digitális jólét közötti okozati összefüggés vizsgálata. Továbbá a különböző közösségi oldalak által kiváltott hatások vizsgálata mind a magánélet, mind a munkahely relációjában, illetve a közösségi média használatát meghatározó pozitív és negatív körülmények meghatározása.

IRODALOMJEGYZÉK

- (1) „1139/2013. (III. 21.) Korm. határozat Magyarország Nemzeti Kiberbiztonsági Stratégiájáról”. Elérés 2021. március 4.
http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=159530.238845.
- (2) Ayaburi, Emmanuel W., és Daniel N. Treku. „Effect of Penitence on Social Media Trust and Privacy Concerns: The Case of Facebook”. *International Journal of Information Management* 50 (2020. február): 171–81. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.014>.
- (3) SentiOne. „Beszélgetésalapú AI-platform”. Elérés 2020. december 3.
<https://sentione.com/hu/>.
- (4) Bonsón, Enrique, Lourdes Torres, Sonia Royo, és Francisco Flores. „Local E-Government 2.0: Social Media and Corporate Transparency in Municipalities”. *Government Information Quarterly* 29, sz. 2 (2012. április): 123–32. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.10.001>.
- (5) Cegarra-Navarro, Juan-Gabriel, Alexeis Garcia-Perez, és José Luis Moreno-Cegarra. „Technology Knowledge and Governance: Empowering Citizen Engagement and Participation”. *Government Information Quarterly* 31, sz. 4 (2014. október): 660–68. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.07.001>.
- (6) Chun, Soon Ae, és Luis F. Luna Reyes. „Social Media in Government”. *Government Information Quarterly* 29, sz. 4 (2012. október): 441–45. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.07.003>.
- (7) Colorossi, Jeffrey L. „Cyber Security”. In *Security Supervision and Management*, 501–25. Elsevier, 2015. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800113-4.00038-9>.
- (8) Csaba Feik. „I. ÖNKORMÁNYATI ISMERETEK ÉS PRAKTIKÁK POLGÁRMESTEREK RÉSZÉRE – dr.”, é. n., 193.
- (9) Demircioglu, Mehmet Akif, és Chung-An Chen. „Public Employees’ Use of Social Media: Its Impact on Need Satisfaction and Intrinsic Work Motivation”. *Government Information Quarterly* 36, sz. 1 (2019. január): 51–60. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.11.008>.
- (10) Duff, Alistair S. „Information Society”. In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 83–89. Elsevier, 2015. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.95017-7>.
- (11) Everett, Cath. „Big Data – the Future of Cyber-Security or Its Latest Threat?” *Computer Fraud & Security* 2015, sz. 9 (2015. szeptember): 14–17. [https://doi.org/10.1016/S1361-3723\(15\)30085-3](https://doi.org/10.1016/S1361-3723(15)30085-3).

- (12) Ferguson, C.J. „Social Media, Societal Changes, and Mental Health: You Can Live Online Wholesale”. In *Encyclopedia of Mental Health*, 179–83. Elsevier, 2016. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-397045-9.00068-9>.
- (13) Gábor Góczán. „A közösségi média marketing jelene és jövője Magyarországon”. Diplomadolgozat, bgf, 2015. <http://dolgozattar.repozitorium.uni-bge.hu/4429/>.
- (14) Gergely Gosztonyi. „Az alternatív média a(z európai) médiaszabályozásban”, é. n., 20.
- (15) „AZ ALTERNATÍV MÉDIA HELYE A MÉDIADISKURZUSBAN”, é. n., 30.
- (16) György Dr Fábri. „Újmédia használat, online kommunikáció”, é. n., 57.
- (17) „INTERPOL Report Shows Alarming Rate of Cyberattacks during COVID-19”. Elérés 2021. március 22. <https://www.interpol.int/News-and-Events/News/2020/INTERPOL-report-shows-alarming-rate-of-cyberattacks-during-COVID-19>.
- (18) Kaplan, Andreas M., és Michael Haenlein. „Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media”. *Business Horizons* 53, sz. 1 (2010. január): 59–68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>.
- (19) Kft Wolters Kluwer. „A koronavírus-járvány hatása a kiberbűnözésre”. In *Medias Res*, 2020. december 21. <https://media-tudomany.hu/archivum/a-koronavirus-jarvany-hatasa-a-kiberbunozesre/>.
- (20) Kft, Wolters Kluwer Hungary. „2011. Évi CLXXXIX. Törvény Magyarország Helyi Önkormányzatairól - Hatályos Jogszabályok Gyűjteménye”. Elérés 2021. február 17. <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1100189.tv>.
- (21) „2013. Évi L. Törvény Az Állami És Önkormányzati Szervek Elektronikus Információbiztonságáról - Hatályos Jogszabályok Gyűjteménye”. Elérés 2021. március 4. <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1300050.tv>.
- (22) Kónya László és Nemzeti Közszerkeleti Egyetem (Budapest). *Az önkormányzat jogállása és döntési kompetenciája*. Budapest: Nemzeti Közszerkeleti Egyetem, 2015.
- (23) Krasznay, Csaba. „A polgárok védelme egy kiberkonfliktusban”. *Hadmérnök* 7 (2012. 0 1.): 142–51.
- (24) Linders, Dennis. „From E-Government to We-Government: Defining a Typology for Citizen Coproduction in the Age of Social Media”. *Government Information Quarterly* 29, sz. (2012. október): 446–54. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.003>.
- (25) Liu, Shuhua Monica, és Yushim Kim. „Special Issue on Internet plus Government: New Opportunities to Solve Public Problems?” *Government Information Quarterly* 35, sz. 1 (2018. január): 88–97. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.01.004>.

- (26) McKenna, Brad, Michael D. Myers, és Michael Newman. „Social Media in Qualitative Research: Challenges and Recommendations”. *Information and Organization* 27, sz. 2 (2017. június): 87–99. <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2017.03.001>.
- (27) Mutimukwe, Chantal, Ella Kolkowska, és Åke Grönlund. „Information Privacy in E-Service: Effect of Organizational Privacy Assurances on Individual Privacy Concerns, Perceptions, Trust and Self-Disclosure Behavior”. *Government Information Quarterly* 37, sz. 1 (2020. január): 101413. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101413>.
- (28) Ngai, Eric W.T., Ka-leung Karen Moon, S.S. Lam, Eric S. K. Chin, és Spencer S.C. Tao. „Social Media Models, Technologies, and Applications: An Academic Review and Case Study”. *Industrial Management & Data Systems* 115, sz. 5 (2015. június 8.): 769–802. <https://doi.org/10.1108/IMDS-03-2015-0075>.
- (29) O’Grady, Nathaniel, és Andrew C. Dwyer. „Cyber Security”. In *International Encyclopedia of Human Geography*, 135–41. Elsevier, 2020. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-102295-5.10532-3>.
- (30) Oksanen, Atte, Reetta Oksa, Nina Savela, Markus Kaakinen, és Noora Ellonen. „Cyberbullying Victimization at Work: Social Media Identity Bubble Approach”. *Computers in Human Behavior* 109 (2020. augusztus): 106363. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106363>.
- (31) Péter Sasvári. „Informatikai rendszerek a közszolgálatban II. – eGov Hírlevél”. Elérés 2021. február 4. <https://hirlevel.egov.hu/2020/10/04/informatikai-rendszerek-a-kozszoalgalatban-ii/>.
- (32) Picazo-Vela, Sergio, Marilu Fernandez-Haddad, és Luis F. Luna-Reyes. „Opening the Black Box: Developing Strategies to Use Social Media in Government”. *Government Information Quarterly* 33, sz. 4 (2016. október): 693–704. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.08.004>.
- (33) Shahbaznezhad, Hamidreza, Rebecca Dolan, és Mona Rashidirad. „The Role of Social Media Content Format and Platform in Users’ Engagement Behavior”. *Journal of Interactive Marketing* 53 (2021. február): 47–65. <https://doi.org/10.1016/j.intmar.2020.05.001>.
- (34) Sheldon, Pavica, Philipp A. Rauschnabel, és James M. Honeycutt. „Social Media and Mental and Physical Health”. In *The Dark Side of Social Media*, 3–21. Elsevier, 2019. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-815917-0.00001-0>.
- (35) Tayouri, David. „The Human Factor in the Social Media Security – Combining Education and Technology to Reduce Social Engineering Risks and Damages”. *Procedia Manufacturing* 3 (2015): 1096–1100. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2015.07.181>.

- (36) Varghese, Thomas K., John W. Entwistle, John E. Mayer, Susan D. Moffatt-Bruce, Robert M. Sade, David Blitzler, Charles C. Canver, és mtsai. „Ethical Standards for Cardiothoracic Surgeons’ Participation in Social Media”. *The Journal of Thoracic and Cardiovascular Surgery* 158, sz. 4 (2019. október): 1139–43. <https://doi.org/10.1016/j.jtcvs.2019.03.029>.
- (37) Zavattaro, Staci M., és Arthur J. Sementelli. „A Critical Examination of Social Media Adoption in Government: Introducing Omnipresence”. *Government Information Quarterly* 31, sz. 2 (2014. április): 257–64. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.007>.
- (38) Zhu, Hui, Cheng Huang, Rongxing Lu, és Hui Li. „Modelling Information Dissemination under Privacy Concerns in Social Media”. *Physica A: Statistical Mechanics and Its Applications* 449 (2016. május): 53–63. <https://doi.org/10.1016/j.physa.2015.12.044>.

FÜGGELÉK/MELLÉKLETEK

Táblázatok jegyzéke

1. táblázat Községi média használata egy átlagos napon a helyi lakosság körében (saját szerkesztés).....	40
2. táblázat Tiszaújváros önkormányzat közösségi oldalának látogatottsága a helyi lakosság körében (saját szerkesztés).....	41
3. táblázat A fókuszponton belüli állításokra kapott válaszok eredményei (saját szerkesztés)	42
4. táblázat A fókuszponton belüli állításokra kapott válaszok eredményei (saját szerkesztés)	43

Ábrák jegyzéke

1. ábra Legtöbb felhasználóval rendelkező közösségi média platformok 2020-ban (saját szerkesztés, forrás: We are social)	8
2. ábra Kiberbiztonság incidenseinek alakulása 2020-ban (saját szerkesztés, Forrás: Hackmageddon)	20
3. ábra Kiberfenyegetettségek számának alakulása a közigazgatásban 2019-2020 között (saját szerkesztés, Forrás: Hackmageddon)	24
4. ábra Kibertámadás módszerek számának alakulása a közigazgatásban 2019-2020 között (saját szerkesztés, Forrás: Hackmageddon)	25
5. ábra Kibertámadások száma a közigazgatásban 2019-2020-között (saját szerkesztés, Forrás: Hackmageddon)	26
6. ábra Közösségi média használatával eltöltött idő napi bontásban nemek szerint korosztályonként 2020-ban (saját szerkesztés, Forrás: We are social)	30
7. ábra Tizsamogyorós kifejezés előfordulása a közösségi médiában heti bontásban 2018-2021 között (saját szerkesztés, Forrás: SentiOne).....	33
8. ábra Tizsamogyorós kifejezés előfordulásának megoszlása a közösségi oldalakon 2018-2021 között (saját szerkesztés, Forrás: SentiOne).....	34
9. ábra Leggyakrabban posztolt kifejezések a közösségi médiában Tizsamogyoróssal összefüggésben 2018-2021 között (saját szerkesztés, Forrás: SentiOne)	34
10. ábra A Tizsamogyorós kifejezést posztolók megoszlása nemek szerint 2018-2021 között (saját szerkesztés, Forrás: SentiOne).....	35
11. ábra Nemek aránya a válaszadók körében (saját szerkesztés)	37
12. ábra Korosztályok megoszlása a kitöltők körében (saját szerkesztés)	38
13. ábra Iskolai végzettség alakulása a válaszadók körében (saját szerkesztés)	38
14. ábra Különböző foglalkozást végzők aránya a kitöltők körében (saját szerkesztés)	39
15. ábra Közösségi oldalak használatának megoszlása a kitöltők körében (saját szerkesztés)	39
16. ábra A közösségi média használat gyakoriságának megoszlása a válaszadók körében (saját szerkesztés).....	40

1. számú melléklet (Kérdőíves felmérés kérdései)

Demográfiai kérdések

1. Mi az Ön neve?
2. Hány éves Ön?
3. Mi az Ön iskolai végzettsége?
4. Ön jelenleg...?
5. Mely közösségi oldalt használja Ön a leggyakrabban?
6. Milyen gyakran használja Ön a közösségi médiát?
7. Naponta hány órát tölt Ön közösségi oldalakon?

Az önkormányzat közösségi oldalával kapcsolatos kérdések

8. Követi Ön az önkormányzat közösségi oldalát?
9. Szokott Ön kommentelni az önkormányzat oldalára?
10. Szokott Ön posztolni az önkormányzat oldalára?
11. Milyen gyakran látogatja Ön az önkormányzat közösségi oldalát?

A modellben szereplő látens változók kérdései

Használat észlelt egyszerűsége

- Egyszerűnek találom a közösségi média használatát.
- Megtanulni a közösségi média működését számomra egyszerű.
- Nem fogok olyan közösségi oldalt használni, amelynek a kezelése bonyolult.
- Gyakrabban fogom azokat a közösségi oldalakat használni, amelyek kezelése számomra egyszerű.

Észlelt hasznosság

- Az önkormányzat számára a közösségi média használata időmegtakarítást jelent.
- A közösségi média használata megkönnyíti az önkormányzat életét.
- A közösségi média használatának egyszerűsége hasznos az önkormányzat feladatainak elvégzésében.
- Az önkormányzat közösségi média használata növeli a szervezeti működés hatékonyságát.

Használati szándék

- Az önkormányzatnak azt a közösségi oldalt kell használnia, amely bizonyos hasznot tud nyújtani.

- Ne használjon olyan közösségi oldalt az önkormányzat, amelynek alkalmazása semmiféle hasznot nem nyújt.
- Az önkormányzat szempontjából a közösségi média hasznossága fontos kritérium.
- A közösségi média használata hasznos az önkormányzat szervezeti működésében.

Referenciacsoportok

- Azokat a közösségi oldalakat szoktam használni, amelyeket a barátaim, ismerőseim stb. ajánlottak.
- A barátaim, ismerőseim ajánlása befolyásolja a közösségi média használatával kapcsolatos döntéseimet.
- Abban az esetben, hogyha egy bizonyos közösségi oldalról a barátaimnak, ismerőseimnek negatív véleményük van, akkor biztos nekem se lesz jó a véleményem.
- Kizárólag csak akkor használok egy közösségi oldalt, hogyha a barátaim, ismerőseim is ugyanazt a közösségi oldalt használják.

Bizalom

- Fontos számomra, hogy a közösségi médiát készítő cég megbízható legyen.
- Azokat a közösségi oldalakat szoktam ajánlani, amelyek készítőiben megbízom.
- Egy közösségi oldal kiválasztása esetében fontos számomra a gyártók pozitív hírneve.
- Egy közösségi oldal használatakor fontos számomra az, hogy ki készítette.

2. számú melléklet (Kérdőív kiértékelése)

Kruska-Wallis Test

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
[Egyszerűnek találok a közösségi média használatát]	50	4,06	1,132	1	5
[Megtanulni a közösségi média működését számomra egyszerű]	50	4,16	1,057	1	5
[Nem fogok olyan közösségi oldalt használni, amelynek a kezelése bonyolult]	50	3,38	1,369	1	5
[Gyakrabban fogom azokat a közösségi oldalakat használni, amelyek kezelése számomra egyszerű]	50	3,80	1,161	1	5
Mi az Ön iskolai végzettsége?	50	2,70	,953	1	4

Test Statistics^{a,b}

	[Egyszerűnek találok a közösségi média használatát]	[Megtanulni a közösségi média működését számomra egyszerű]	[Nem fogok olyan közösségi oldalt használni, amelynek a kezelése bonyolult]	[Gyakrabban fogom azokat a közösségi oldalakat használni, amelyek kezelése számomra egyszerű]
Kruskal-Wallis H	3,094	8,069	2,172	2,254
df	3	3	3	3
Asymp. Sig.	,377	,045	,537	,521

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Mi az Ön iskolai végzettsége?

Test Statistics^{a,b}

	[Egyszerűnek találom a közösségi média használatát]	[Megtanulni a közösségi média működését számomra egyszerű]	[Nem fogok olyan közösségi oldalt használni, amelynek a kezelése bonyolult]	[Gyakrabban fogom azokat a közösségi oldalakat használni, amelyek kezelése számomra egyszerű]
Kruskal-Wallis H	9,549	21,636	3,574	1,323
df	5	5	5	5
Asymp. Sig.	,089	,001	,612	,933

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Hány éves Ön?

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
[Az önkormányzat számára a közösségi média használatára időmegtakarítást jelent]	50	3,94	1,268	1	5
[A közösségi média használatára megkönnyíti az önkormányzat életét]	50	3,98	1,078	1	5
[A közösségi média használatának egyszerűsége hasznos az önkormányzat feladatainak elvégzésében]	50	3,92	1,104	1	5
[Az önkormányzat közösségi média használata növeli a szervezeti működés hatékonyágát]	50	3,78	1,282	1	5
Hány éves Ön?	50	3,38	1,615	1	6

Test Statistics^{a,b}

	[Az önkormányzat számára a közösségi média használata időmegtakarítást jelent]	[A közösségi média használata megkönnyíti az önkormányzat életét]	[A közösségi média használatának egyszerűsége hasznos az önkormányzat feladatainak elvégzésében]	[Az önkormányzat közösségi média használata növeli a szervezeti működés hatékonyságát]
Kruskal-Wallis H	3,987	5,188	2,285	5,051
df	5	5	5	5
Asymp. Sig.	,551	,393	,809	,410

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Hány éves Ön?

Test Statistics^{a,b}

	[Az önkormányzat számára a közösségi média használata időmegtakarítást jelent]	[A közösségi média használata megkönnyíti az önkormányzat életét]	[A közösségi média használatának egyszerűsége hasznos az önkormányzat feladatainak elvégzésében]	[Az önkormányzat közösségi média használata növeli a szervezeti működés hatékonyságát]
Kruskal-Wallis H	1,149	4,728	,975	,633
df	3	3	3	3
Asymp. Sig.	,765	,193	,807	,889

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Mi az Ön iskolai végzettsége?

RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE

Rövidítés	Magyar megnevezés	Idegen nyelvű megnevezés
TAM	Technológiai Elfogadás Modell	Technology Acceptance Model
IKT	Információs és Kommunikációs Technológia	Info Communication Technology
NPM	Új Közzolgálati Menedzsment	New Public Management
DEA	Digitális Korszak Kormányzás	Digital Era Governance
INTERPOL	Bűnügyi Rendőrség Nemzetközi Szervezete	International Criminal Police Organization
BEC	Üzleti e-mail kompromisszum	Business Email Compromise
DDoS	Túlterheléses támadás	Distributed Denial of Service
XSS	Kereszt oldal szkriptelés	Cross Site Scripting
RSS	Weboldal egyszerű szindikálása	Really Simple Syndication