

DR. HABIL. BUDAI BALÁZS BENJÁMIN PhD

INTÉZETVEZETŐ, EGYETEMI DOCENS

NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM ÁLLAMTUDOMÁNYI ÉS KÖZIGAZGATÁSI KAR

SZAKIGAZGATÁSI ÉS SZAKPOLITIKAI INTÉZET

KUTATÁSVEZETŐ

BELÜGYMINISZTERIUM



Az önkormányzati K+F+I program információs kutatásának első eredményei

DR. HABIL. BALÁZS BENJÁMIN BUDAI PhD

HEAD OF INSTITUTION, UNIVERSITY ASSOCIATE PROFESSOR

NATIONAL UNIVERSITY OF PUBLIC SERVICE,

FACULTY OF STATE SCIENCE AND PUBLIC ADMINISTRATION

INSTITUTE OF STATE GOVERNANCE AND PUBLIC POLICY

HEAD OF RESEARCH

MINISTRY OF INTERIOR



The first results of the local government research-development-information program

Nagy fába vágta a fejszéjét a Belügyminisztérium Önkormányzati Koordinációs Irodája (a továbbiakban: ÖKI). 2015 őszén olyan, nagyszabású kutatás-fejlesztési és innovációs programot indított, melynek célja a hazai települési önkormányzatok képességjavítása, a hatékonyabb helyi közszolgáltatások nyújtásáért. Bár a program 2018 végéig tart, az első tanulságos kutatási eredmények már most látszódnak.

The Local Government Coordination Office (in what follows ÖKI) took up a huge task in the autumn of 2015, it started an extensive research-development and innovation program, the aim of which is the development of the capacities of Hungarian local governments for a more efficient public service provision. While the program lasts until the end of 2018, the first interesting research results are already visible.

A kutatás előzményeiről

Nem csupán a gyakorlatban megélhető empíria, hanem számos szakmai (hazai és nemzetközi) szervezet egyre erősebb jelzéseket adott arra nézve, hogy milyen – működést nehezítő – fejlesztendő területekkel küzd az önkormányzati

On the precedents of the research

It is not only a practical experience, but several professional (national and international) organizations provided strong indications as to which are the areas to be developed that local governments struggle with during their operation. In his presentation on EPSIS¹ Tomasz Jerzyniak² studied 22

¹ European Public Sector Innovation Scoreboard

² TOMASZ JERZYNIAK: *European Public Sector Innovation Scoreboard 2013 – a pilot exercise*, <https://www.unec.org/fileadmin/DAM/ceci/documents/2013/ICP/TOS-ICP/JERZYNIAC.pdf> last downloading: 2017. 06. 16.

szféra. Az EPSIS¹-t bemutató előadásában *Tomasz Jerzyniak*² a 22 területet vizsgáló felmérésben Magyarország teljesítményében csupán három megfelelőt látott, azonban 12 területet elégtelennek, erősen fejlesztendőnek. Ez volt az egyik legrosszabb európai eredmény. A kutatás – többek között – hiányosnak látta a széleskörű információmegosztást, a szervezeti hatékonyságot, az új, vagy innovatív közszolgáltatások jelenlétét, a szolgáltatások elérhetőségét, hozzáférhetőségét. Az OECD³ számos jelentése kiemeli a hatékony vertikális és horizontális együttműködés hiányát a központi és a területi közigazgatási szervek között. Ugyanakkor hiányolja az ezekhez szükséges eszköztárat is, különös tekintettel a megfelelő kommunikációs csatornákra. A Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia (2014–2020)⁴ is prioritásként jelezte – többek között – a területi államigazgatási intézményrendszer szervezeti megerősítését, az önkormányzatok belső folyamatainak és ügyfélkapcsolatának fejlesztését, a közszolgáltatásokhoz kapcsolódó szervezetrendszer hatékonyabbá tételét, a közszolgáltató szervezetek (önkormányzatok) menedzsmentjének, szolgáltatási minőségének és kapacitásának átfogó fejlesztését. A Belügyminisztérium Korábbi Projektjének területi workshopjain (Önkormányzati Folyamatok Figyelemmel Kísérése I.) is számos hiányterületet detektáltak a koordináció, a kommunikáció, az információ és a módszertan területén.

Ezek, az egy irányba mutató jelzések vezettek ahhoz, hogy elinduljon az Önkormányzati fejlesztések figyelemmel kísérése II. című, KÖFOP-2.3.4-VEKOP-15 azonosítószámú kiemelt projekt, mely a rendszerváltás óta lefolytatott legnagyobb, az egész országra kiterjedő kutatás.

A kutatási keretről

A projekt stratégiai célja, hogy hozzájáruljon a hatékony és szolgáltató önkormányzati szemlélet kialakulásához. A projekt keretében kutatási programok kerülnek végrehajtásra a horizontális és vertikális együttműködési, koordinációs mechanizmusok kiterjesztése érdekében a 2014–2020 programozási időszakban megvalósuló helyi önkormányzati fejlesztések nagyobb spektrumára. A projekt kiterjed a településfejlesztési fókuszú közszolgáltatások inkluzív faktorainak azonosítására, valamint feltárára kerül az önkormányzatok információfeldolgozási képessége, és szükséglete is, a továbblépés lehetőségeinek meghatározása érdekében. A gyakorlati megoldások feltárása, feldolgozása, az önkormányzati szinteknek megfelelő és adaptálható koordinációs és integratív módszertani eszközök (módszertan, útmutató, ajánlás, ha-

areas and only found 3 in the Hungarian achievements that were correct whereas he found 12 areas inadequate or in a state that are to be improved strongly. This was the worst European result. The research, among others found information-provision, organizational efficiency, the presence of new or innovative public services, the availability and accessibility of services, deficient. Various OECD³ reports strengthen the absence of efficient vertical and horizontal cooperation between the central and territorial public administrative organs. At the same time, they miss the necessary toolkits, especially the adequate communication channels. The Public Administrative- and Public-service Development Strategy (2014–2020)⁴ also indicates as a priority – among others the organizational strengthening of the territorial state administrative institutional system; the development of the inner processes and the customer service of local governments; the improvement of the efficiency of the organizational system related to public services; the general development of the management of public-service provider organizations (local governments) and their service quality and capacities. In the course of the territorial workshops of the previous project of the Ministry of Interior (*The Monitoring of Local Government Processes I., Hungarian abbreviation: ÖFFK I.*) several absences were detected in the areas of coordination, communication, information and methodology.

These similar indications led to the initiation of the privileged project entitled *Monitoring of Local Government Process II.* (*Hungarian abbreviation: ÖFFK II.*) with the identification number KÖFOP-2.3.4-VEKOP-15, which is the largest research project extended to the whole country since the change of the political system.

On the framework of the research

The strategic aim of the project is to contribute to the creation of an efficient and service provider local government attitude. In the framework of the project, research programs are implemented for the extension of horizontal and vertical cooperation and coordination mechanisms to a wider spectrum of local government developments realized in the 2014–2020 programming period. The project is extended to the identification of the inclusive factors of public services with municipal development focus and the information-processing needs and capacities of local governments are also explored in order to define the possibilities to move forward. Through the exploration and processing of practical solutions and the elaboration of integrative and coordinating methodological tools suitable and adaptable to the local government levels (methodology, guide, recommendation, feasibility study), the project contributes to the renewal of public services at a municipal level.

¹ European Public Sector Innovation Scoreboard – Európai Közsféra Innovációs Eredménytáblája

² TOMASZ JERZYNIK: *European Public Sector Innovation Scoreboard 2013 – a pilot exercise*, <https://www.unece.org/fileadmin/DAM/ceci/documents/2013/ICP/TOS-ICP/JERZYNIK.pdf> utolsó elérés: 2017. 06. 16.

³ Az OECD számos – témába vágó – tanulmánya elérhető itt: <http://www.oecd.org/governance/> Utolsó elérés: 2017.06.14.

⁴ http://www.kormany.hu/download/8/42/40000/K%C3%B6zigazgat%C3%A1s_feljeszt%C3%A9si_strat%C3%A9gia_.pdf Utolsó elérés: 2017.06.14.

³ The various studies of OECD in these themes may be downloaded from here: <http://www.oecd.org/governance/> last downloading: 2017.06.14.

⁴ http://www.kormany.hu/download/8/42/40000/K%C3%B6zigazgat%C3%A1s_feljeszt%C3%A9si_strat%C3%A9gia_.pdf, last downloading: 2017.06.14.

tásvizsgálat) kidolgozása révén a projekt hozzájárul a közszolgáltatások települési szintű megújításához.

Az egyes kutatásokat önálló kutatási team-ek folytatják le. Munkájukat kutatási platformok segítik. A platformok célja, hogy a különböző szinteken és területeken létrejött tudások (gyakorlati tapasztalatok, szakanyagok, kritikai megfigyelések) a kutatás hasznára váljanak, illetve a horizontális tudásátadás keretében megoszthatóak legyenek a partnerekkel, társfinanszírozókkal, társmintázatokkal, önkormányzati szövetségekkel és más civil szervezetekkel. A platformok az ÖKI munkatársain kívül széles körből építkeznek (BM önkormányzati szakterület, MTA intézetek, társtársak, szakmai érdekképviseletek, egyéb szakértők, civil szervezetek), egyfajta koordinációs mintát is adva ezzel. Az egyes kutatási platformokat egy Integrációs Platform fogja össze, mely a koordináción túl a kutatások szinergiáját igyekszik kiaknázni, valamint gondoskodik a kutatások módszertanának, majd eredményeinek összehangolásáról. E grémiumok valós és online ülések keretében dolgoznak.

A kutatásról

Írásom a hármas kutatásra fókuszál.⁵ A kutatás célja, hogy segítse az önkormányzatok információfeldolgozási képességeinek és szükségleteinek javítását, az egyes közigazgatási szinteknek megfelelő releváns információk biztosítását. A projekt keretében megvalósuló kutatások eredményei a projekt célcsoportja számára is elérhetővé válnak.

A kutatás egyik fő feladata annak meghatározása, hogy melyek a sikeres információkezelés/tudásgenerálás kritériumai, ezzel pedig a hatékonyabb információ- és tudáslapú működéshez szükséges szakmai ajánlások megfogalmazása az önkormányzatok külső partnerei számára. Olyan – könnyen disszeminálható – módszertan (know-how) és eszköztár (toolkit) kialakítása, melynek segítségével az információkezelés hatékonysága javítható. A kutatás tehát nem csupán eszközöket mutat, hanem azok használatára is javaslatot ad.

A projekt a kutatások elvégzése, az eredmények disszeminációja, az önkormányzatok szolgáltató szemléletének erősítése, és fenntarthatóságának növelése révén kíván hozzájárulni a KÖFOP⁶-ban megfogalmazott ügyfélközpontú, szolgáltató állam kialakításának, valamint hatékony működtetésének fokozása végső célkitűzések eléréséhez.

A disszeminálás egyik eszköze a korábban már kialakított Önkormányzati Koordinációs Rendszer (ÖKR), melynek továbbfejlesztése is a KÖFOP projekt keretében valósul meg. Az ÖKR keretrendszer egyik eleme, a Tudástár modul, strukturált formában tartalmazza a BM ÖKI által összegyűjtött tapasztalatokat, dokumentumokat, és lehetővé teszi, hogy a felhasználók tematikus hierarchia mentén, vitaforum jellegű támogatás mellett aktívan információt cseréljenek egymással. Az eszköz így a szervezet disszeminációs feladatának fontos segítője. A Tudástár felületén a felhasználók a

The researches are implemented by independent research teams. Their work is supported by research platforms. The aim of these platforms is to use the knowledge (practical experiences, professional materials, critical insights) created at different levels and in different areas during the research, and to spread it to partners, other chief-departments, ministries, local government associations and non-profit organizations in the framework of a horizontal knowledge-transfer. Apart from ÖKI experts, the composition of these platforms is built from a wide spectrum (local government specialization of the Ministry of Interior, institutions of the Hungarian Academy of Science –MTA, co-ministries, professional interest-representing organizations, other experts, NGOs) and thus provide a type of cooperation model. The research platforms are coordinated by the Integrative Platform which apart from coordination, aims to utilize the synergy of the researches and provides for the harmonization of the methodology of the research, then its results. These panels work in the framework of real and online meetings.

On the research

My paper focuses on a three-sided research.⁵ The aim of the research is to help the improvement of the capacities and needs of local government information processes and to support the information provision relevant to the specific local government levels. The research results of researches implemented in the course of the project, will be made available for the target group of the project.

One of the main aims of the researches is to determine which are the criteria of the successful information-treatment and knowledge-generation and thereby, the elaboration of professional recommendations to the external partners of local governments on a more efficient information- and knowledge base operation. The elaboration of such know-how and toolkit that is easy to disseminate and with the help of which the efficiency of information-treatment may be improved. Thus, the research not only shows tools but it gives suggestions on its use.

Through the implementing of researches, the dissemination of results, the strengthening of the local-government service provider attitude and the increasing of its sustainability the project contributes to the final goals of the KÖFOP⁶, that is the creation of a client-centered, service-providing state and the stimulation of its more efficient operation.

One of the tools of dissemination is the existing Local Government Coordination System (in Hungarian: Önkormányzati Koordinációs Rendszer, in what follows shortly: ÖKR), which is to be further developed in the framework of the KÖFOP project. One of the elements of the ÖKR framework is the Know-how base model that contains the

⁵ A szerző választása elsősorban nem a személyes érdeklődés, a szakmai közlés, vagy a téma aktualitása miatt esett erre; A szerző a kutatást vezeti. Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Operatív Program

⁵ The selection of the author is not primarily due to his personal interest, professional proximity or the up-to-date nature of the theme. The author is the leader of this research.

⁶ Public administration and Public Service-Development Operative Program

szakértőkhöz kérdésekkel fordulhatnak, dokumentumokat érhetnek el, és a fórumot tapasztalatcserére, kérdésekre használhatják. Természetesen a rendszer használata nem nyitott, csak regisztrált felhasználók rendelkeztek jogosultsággal, mely a jövőben is meg kell, hogy maradjon. Az ÖKR keretrendszer másik eleme, a Honlap a KÖFOP projekt, és a szervezet nyilvánosságát biztosító eszköz, ezzel együtt belépési pont nagyon sok önkormányzati szereplőnek és partnernek. Az információ-megosztásnak a Tudástárhoz hasonlóan fontos, de nem interaktív eszköze.

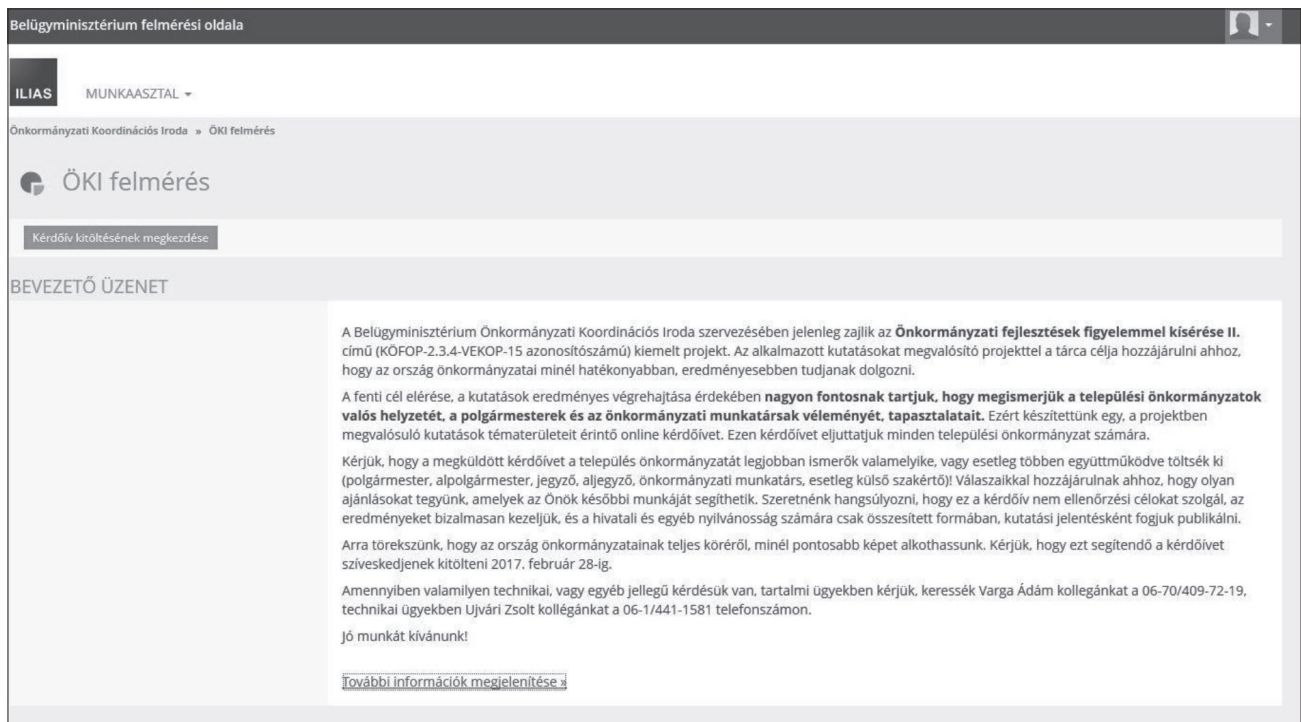
A kutatás főbb pillérei:

- *Országos online felmérés* (valamint az elérhető statisztikai adatok beszerzése): 34 kérdéscsoportból álló online kérdőív, mely a települési önkormányzatok információ-gazdálkodására, adottságaira kérdez rá. Ezt egészíti ki 158 féle nyilvánosan elérhető adat KSH adat, valamint a 2011. és a 2001. évi népszámlálás számlálókörzeti adatainak feldolgozása (kutatászobai elemzés, geokódok).
- Mélyinterjúk: 80 településen folytatunk le interjúkat a település vezetőivel (polgármester, jegyző, kabinetvezető, informatikus - településenként 1-3 fő). A településeket lakosságszám, földrajzi helyzet, funkció szempontjából reprezentatív minta alapján választottuk ki.
- *Lakossági survey*: A vizsgálat a lakosságnak az önkormányzatok felé irányuló tapasztalatait, elvárásait, kapcsolatának jellegét, a helyi közügyekben való részvétel iránti igényt és gyakorlatát, a pozitív és negatív tapasztalatait térképezi föl. Azaz a survey az állampolgárok szemszögéből kutatja a lakosság bevonását, az információáramlást, a közösségek együttműködését, ebben az arra való lakossági igény, a jelenlegi tapasztalat és gya-

periences and documents collected by ÖKI in a structured form and makes it possible for the users to actively exchange information with each other through a thematic hierarchy and with a debate-like support. Thus, this tool is an important support of the dissemination task of the organization. At the web-surface of the Know-how Base, users may turn to experts with their questions, and reach documents and use the forum for experience-exchange and raising questions. Naturally, the use of the system is not open to everyone, only registered users may have an authorization to use it and this habit should remain like this. The other element of the ÖKR system is the website which is the dissemination tool of the KÖFOP project and the organization, it is yet another entry point for many local government actors and partners. It is an important information-disseminator, but non-interactive tool of the Know-how Base.

The main pillars of the research:

- *National online survey* (also the acquiring of the accessible statistic data): an online questionnaire, consisting of 34 question groups, posing questions concerning the information management and the capacities of municipal local governments. This is complemented by 158 publicly accessible data of the Central Statistic Office (KSH) and the analysis of the data of the national census of year 2001 and 2011 (research analysis and geo-codes).
- Deep interviews: We conducted interviews with the local government leaders (mayor notary, head of the cabinet, IT expert; 1-3 people / local government) at 80 municipalities. We selected the local governments according to the number of inhabitants, geographical situation, function based on a representative pattern.



1. ábra / Figure 1.

Az online felmérés nyitó oldala / The opening page of online survey

Forrás: Belügyminisztérium, ÖFKK II. kutatások / Source Ministry of Interior, ÖFKK II. researches

korlat, illetve az elvárások szintjein. Az 1500 fős, reprezentatív mintán végzett felmérésben a hármaskutatás 5 kérdéskörrel képviselteti magát.

- *Desktop kutatás:* A 80 vizsgált település vonatkozásában elkészítjük azok informatikai modelljét. Ezek egyrészt a felmérésekből, másrészt webes kutatásokból építkeznek. A kutatások alapján elkészülnek a települések informatikai modelljei, melyek állnak:
 - infokommunikációs adottságok és alapadatok bemutatásából,
 - az információs struktúra állapotfelméréséből,
 - az információs csatornák, információs felületek elemzéséből,
 - az inklúzió kommunikációs szintű megvalósításának vizsgálatából.
- *Nemzetközi irodalom felmérése* négy téma mentén:
 - Közérdekű és közérdeklődésre számot tartó adatok kezelésének legjobb gyakorlatai itthon és külföldön.
 - Közfoglalkoztatási kommunikációs stratégiák legjobb gyakorlatai itthon és külföldön.
 - Közfoglalkoztatási tudásmenedzsment legjobb gyakorlatai itthon és külföldön.
 - CIO's role in public sector's information activities.

Az online felmérés első eredményeiről

A 2017. február 17. és 2017. március 3-a között nyitva álló online felmérést a települések közel négyötöde töltötte ki. A válaszadó települések (2520⁷) lakosságszám, alapterület, elhelyezkedés, jogállás és adóerő-képesség szerinti eloszlása illeszkedett Magyarország településeinek (3178) megfelelő változók szerinti eloszlásához. (Ilyen felmérés, és ilyen kitöltés arány az önkormányzati kutatások történetében kimagasló.⁸)

A kitöltésben összesen 4100 fő – az önkormányzatoknál dolgozó munkatárs – vett részt, legtöbbször a jegyző egyedül, illetve a polgármester egyedül válaszolt.

Az illeszkedésvizsgálat alapján ez a vizsgálati dimenzió reprezentatívnak tekinthető. ($\chi^2=2,82$, $df=4$, $p=0,588$).

- *Survey of inhabitants:* The survey mapped the inhabitants' expectations to, the experiences with and the nature of the relationship to the local governments; the needs and practice of the participation in local public issues and the inhabitants' positive and negative experiences. Thus the survey studies the involvement of citizens from the view point of inhabitants, the information flow, the cooperation of communities, and in that the inhabitants' needs at the level of current experience, practice and expectations. In the survey based on a representative pattern of 1500 persons, the three-sided survey had 5 groups of questions.
- *Desktop research:* we prepare the informatics models of the 80 examined local governments. These are based on the one hand on the surveys and on the other hand from the online researches. The informatics models of the municipalities based on the researches consist of the following:
 - presentation of info-communication capacities and basic data,
 - condition survey of info-communications structure,
 - the analysis of informatics surfaces and informatics channels,
 - the examination of the realization of inclusion at a communicational level.
- *The survey of international literature along four topics:*
 - The national and international best practices of the treatment of data of public interest.
 - The national and international best practices of public-service communication strategies.
 - The national and international best practices of public-service knowledge-management,
 - CIO's role in public sector's information activities.

On the first results on online research

The online survey that was open from 17 February, 2017 – 3 March, 2017 was filled out by four/ fifth of the local governments. As to their population, territory, location, legal status and tax power the municipalities that replied (2520⁷) conformed the general indicators of the municipalities of Hungary (3178). (Such a survey and participation is outstanding in the history of local government researches.⁸)

⁷ Ezen felül legalább 100 település megkezdte a válaszadást, azonban nem fejezte be. Közel 2700 településtől érkezett legalább egy válasz. A lezárt kérdőívek száma 2520 db. A feldolgozásnál a teljes körűen megválaszolt, de – technikailag – ténylegesen le nem zárt kérdőívekre adott válaszokat is figyelembe vettük (2645 db).

⁸ A kérdőív 2017.01.16. és 24-e között 40 településen személyes interjú keretében tesztelésre került 4 fő kutatásszervező bevonásával. A tesztelés eredményét 2017.01.27-én, Kutatástámogató Műhely keretében ismertették a kutatásszervezők. Az egyeztetésen részt vettek, a kutatásvezetők, az operatív feladatokat végző kollégák, valamint módszertani és a rendszertervezési szakértő – Dr. Csanádi Gábor és Dr. Illéssy Miklós – is. A kérdőív-tesztelés eredményei rögzítésre kerültek, a szakértők összeállították szakmai javaslataikat, majd a kutatásvezetők véglegesítették kérdéseiket. A véglegesnek tekintett kérdéseket a módszertani és a rendszertervezési szakértő állította prioritási sorba.

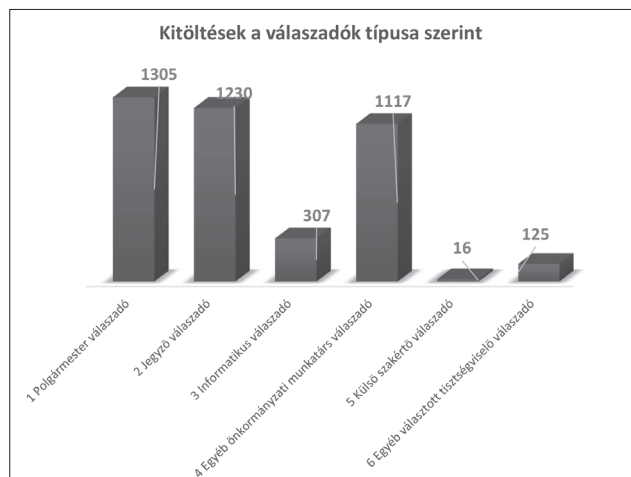
⁷ Apart from this, at least 100 local governments started to reply, but did not complete the questionnaire. The number of completed questionnaires: 2520 pieces. During the processing, we also took into account the questionnaires, the answers of which were fully completed but were not technically closed down (2645 pieces).

⁸ The questionnaire was tested between 16.1.2017. and 24.01.2017. in the form of personal interviews at 40 municipalities and with the involvement of 4 research-organizers. On 27.01.2017, the research organizers presented the results of the tests in the form of Research Support Workshop. The heads of research, the colleagues undertaking the operative tasks and the methodological and organizational planning experts – Dr. Gábor Csanádi and Dr. Miklós Illéssy – participated at the meeting. The results of the testing of the questionnaire were registered, the experts piled together their professional recommendations, then the heads of research finalized their questions. Then questions finalized in this way were prioritized by the methodological and organizational planning experts.

Az elsősleges leíró adatok

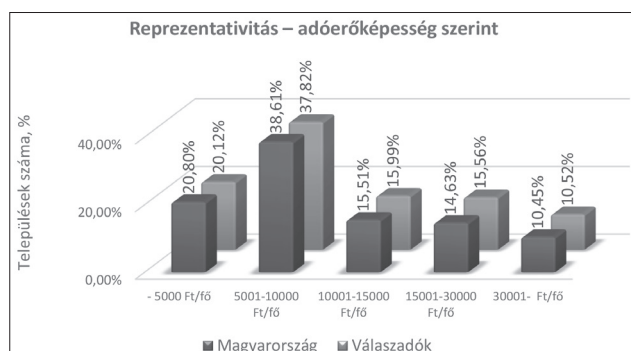
A közösségi jelenlétnél hét alapvető kérdést vizsgáltunk:

- Jelen van-e az önkormányzat közösségi webhelyen? (pl. Facebook, Twitter, Instagram)
- Hány követője van az önkormányzati Facebook oldalnak?
- Van-e az a polgármesternek, az önkormányzatnak, vagy a hivatalnak Twitter fiókja?
- Van-e az a polgármesternek, az önkormányzatnak, vagy a hivatalnak Instagram fiókja?



2. ábra

Az online felmérés első együtt állásai
Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások



3. ábra

Az online felmérés válaszadói a települések adóerőképesége alapján
Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások



4. ábra

Települések közösségi jelenléte
Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások

All together, 4100 people participated in filling out the questionnaires – local government employees – in most cases, only the notary and the mayor replied alone.

Based on the alignment examination, this dimension of examination may be considered representative ($\chi^2=2,82$, $df=4$, $p=0,588$).

Primary descriptive data

In the case of communal presence, we examined seven basic questions:

- Is the local government present in the social media? (pl. Facebook, Twitter, Instagram)
- How many followers does the Facebook page of the local government have?
- Does the local government, the mayor or the office have a Twitter account?
- Does the mayor, the local government or the office have an Instagram account?
- How does the local government use the social media sites? (e.g. Facebook, Twitter, Instagram) (several answers are possible)

Do they take into account the indications, comments, requests of inhabitants appearing in the social media sites?

To what extent comments and contributions at the social media sites may be taken into account?

Out of 2645 respondents 39% indicated that they are present at a social media network. The number of their followers is between 2 and 33 234 people, on average they have 2536 followers. Social media presence mainly concerns Facebook. Very few mayors, offices or local government mentioned having a Twitter account (36) and an Instagram account (51).

45 % of those local governments that have a social media page, take into account the indications of citizens, if these are evaluable contributions. Though very small proportion of the respondents, (around 6 %) reported that the comments at these places are useful. According to 1000 respondents only a small or medium proportion of these replies are useful and according to the rest of the 1500 replies, these comments are uninterpretable.

It is visible that the real characteristics and functions of social media sites are hardly exploited even by the local governments using social media. The majority of the respondents regard Facebook as an alternative – disseminating – first-generational webpage. We received 351 responses concerning content-sharing – that is the essence of social media sites, at the same time the mentioning of the initiating of debates and votes was under 100, which is less than 10 % of those local governments using Facebook.

It is just as false to think that we may disregard national social media use, as it is to presume that all municipal local governments have a webpage. 10 % of the respondents replied that they do not have a webpage (266 replies), further 16 did not know the answer and 58 did not want to reply this question. This question is a sensitive one, as those that do not have a website commit a violation of law based on omission in the case of various legislations.

- Mire használják a közösségi webhelyeket? (pl. Facebook, Twitter, Instagram) (több válasz is megjelölhető)
- Figyelembe veszik-e a közösségi oldalakon megjelenő állampolgári jelzéseket, megjegyzéseket, kéréseket?
- Általánosságban mennyire figyelembe vehető hozzászólások érkeznek a közösségi webhelyeikre?

A 2645 válaszadó 39% jelezte, hogy valamilyen közösségi oldalon fent van. Az oldalak követőinek száma 2 és 33 234 fő között van, átlagosan 2536 követővel rendelkeznek. A közösségi jelenlét döntően a Facebookra vonatkozik. A polgármester, a hivatal vagy az önkormányzat elnöke esetében (36 említés) számolt be Twitter fiókról, és (51 említés) Instagram fiókról.

A közel ezer település 45%-a, amely közösségi oldalt is üzemeltet, figyelembe veszi az ott érkező állampolgári jelzéseket, ha azok értékelhető hozzászólások. Bár a válaszadók csak nagyon kis hányada (közel 6%-a) nyilatkozott úgy, hogy az ilyen helyen hagyott vélemények nagymértékben hasznosíthatók. Közel 1000 válaszadó szerint kis mértékben, illetve közepesen hasznosíthatók az ilyen vélemények, míg a fennmaradó másfélezer említés értékelhetetlennek nyilvánította azokat.

Jól látszik, hogy a közösségi weboldalak valódi karakterisztikáját és funkcionalitását még a használó önkormányzatok is elvétve aknázzák ki. A Facebook-ra, mint alternatív – hírközlő – első generációs webhelyre tekint a válaszadatok túlnyomó többsége. A közösségi webhelyek lényegét adó tartalommegosztásról 351 esetben kaptunk említést, azonban a vitákról és szavazások kezdeményezéséről még ennél is kevesebb, 100 alatti, azaz 10% alatti említéssel találkozhattunk, a Facebook-ot használó települések körében.

Legalább olyan téves feltételezés azt gondolni, hogy eltekinthetünk a hazai közösségi webhasználatról, mint feltételezni azt, hogy minden települési önkormányzat rendelkezik weboldallal. A válaszadók 10%-a nyilatkozott úgy, hogy nem rendelkezik ezzel (266 db említés), de további 16 nem tudott, illetve 58 nem akart erre a kérdésre válaszolni. A kérdéskör már csak azért is érzékeny, mert a weboldallal nem rendelkezők több jogszabály esetében mulasztásos törvénysértést követnek el. E válaszadás is új megvilágításba helyezi az önkormányzati ASP-k szükségességét.

A weboldalak szerkesztésére érkezett tipikus válaszok:

- külső cég, vállalkozó végzi
- szolgáltatásvásárlással oldják meg
- társadalmi munka, önkéntes munka, szívességi munka keretében végzik
- főállású munkakör részeként, polgármester, alpolgármester, jegyző, aljegyző, dolgozó, munkatárs, informatikus végzi el
- csatolt munkakör alapján látják el
- eseti, alkalmi megbízással látják el

Ezek a válaszok az összes válasz közel felét adták ki. Elemező (124 említés) kapott a főállású munkakörben, míg (203 említés esetében) a részmunkaidőben ellátott feladatként megoldott szerkesztés, mely döntően a nagyobb önkormányzatokra volt jellemző.

A kvantitatív megközelítés által feltárt hiányosságot csak fokozza, hogy a meglévő weboldalak minősége hogyan ala-

The typical replies concerning the question on the editing of webpages are:

- external company, enterprise,
- outsourcing, purchases of services,
- it is undertaken in the framework of social, voluntary work,
- it is undertaken by the mayor, notary, deputy-mayor, deputy-notary, employee responsible for IT, civil servant of the local government in the framework of their full-time job,

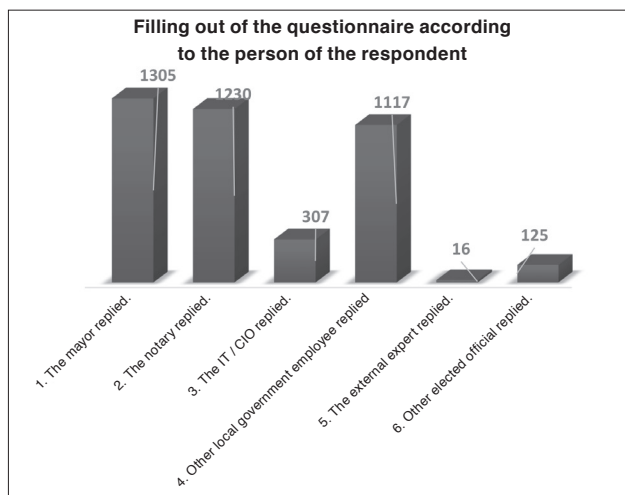


Figure 2.

The first conjunctions of online survey
Source: Ministry of Interior, ÖFFK II. researches

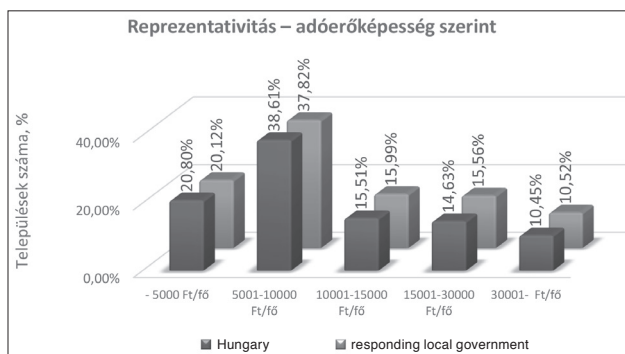


Figure 3.

The respondents of the online survey according to the tax power of the local governments

Source: Ministry of Interior, ÖFFK II. researches

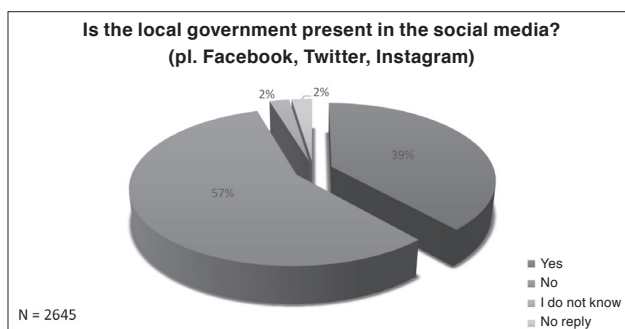


Figure 4.

The communal presence of municipalities
Source: Ministry of Interior, ÖFFK II. researches



5. ábra

Állampolgári jelzések figyelembevétele a közösségi oldalakon
Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások

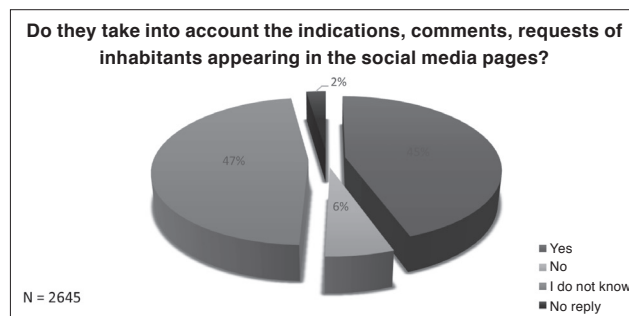


Figure 5.

The taking into account of citizens comments in the social media pages.
Source: Ministry of Interior, ÖFFK II. researches

kul. A weboldalak frissítésére vonatkozó kérdésünknel csupán 280 említést (közel 10%) kaptunk a napi frissítésre, ennek közel dupláját a heti frissítésre. 223 említést a kéthetente, míg 657 említést a havonta történő frissítésre. A válaszadók harmada még ennél is ritkábban frissít. (Ezekben az esetekben az avultság és használhatatlanság borítékolható, de már a havi frissítésnél is megkérdőjelezhető az információk helytállósága.) Ugyancsak érdekes válaszokat hozott a kérdés, miszerint az önkormányzatnak van-e olyan felület a honlapján, amely lakossági panaszok / észrevételek fogadására szolgál? (Itt az elérhetőség feltüntetését nem minősítettük megfelelő felületnek.) A válaszadók 17%-a nyilatkozott pozitívan. Míg 66%-uk egyértelműen nemleges választ adott.

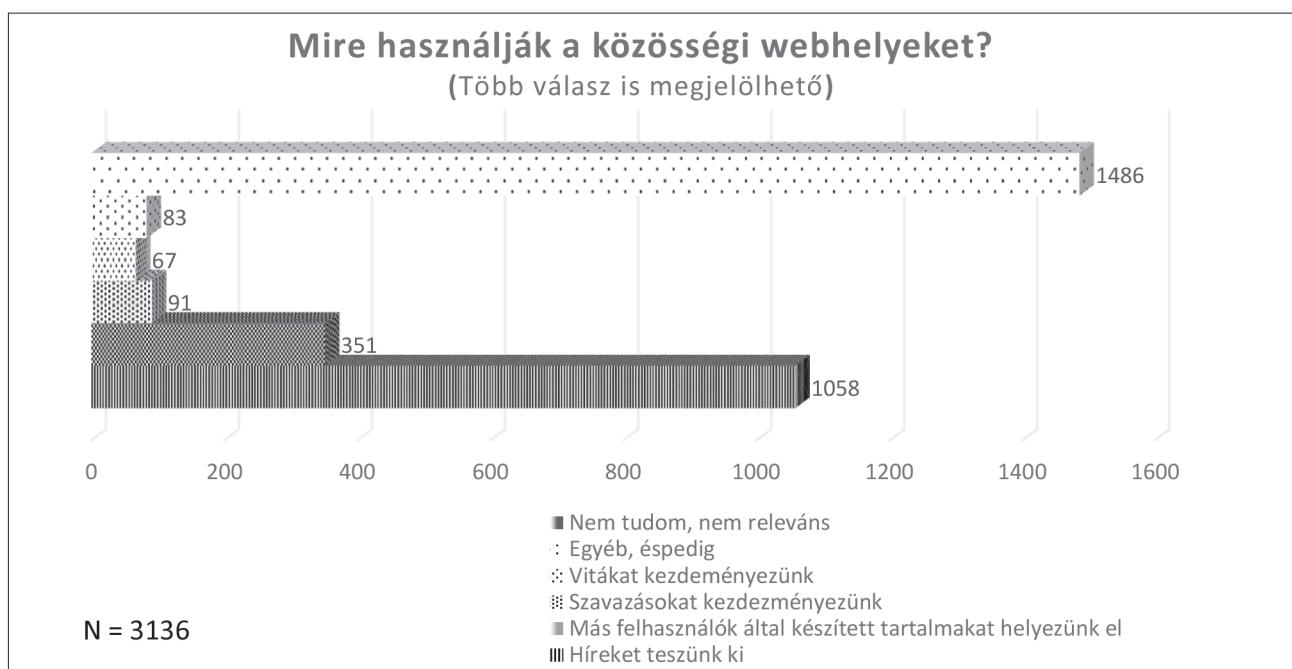
Az „azonnali” kommunikáció csatornáinál is egy korábbi paradigmaváltás tanúi lehetünk.

A leggyakoribb említés („más, éspedig”) döntően szórólapozást, hirdetőtáblát és plakátozást, hangosbemondót, postai levelet, hírlapot és napilapot, lakossági tájékoztató füzetet, falgondnokot takar. Megdöbbentő, hogy a Twittert, mint

- it is undertaken based on a task complementing the regular job of the employee,
- it is undertaken in the form of an ad hoc, occasional assignment

These replies took up half of all the replies. Only a few replies mentioned the undertaking of editing in the form of a full time job (124) or a part time job (203), this was mainly true of bigger local governments.

These defaults of the quantitative approach are increased by the quality of the existing webpages. To our question concerning the updating of webpages, only 280 (nearly 10 %) mentioned daily updating, the double of this amount weekly updating, 223 mentioned updating every second week, whereas 675 monthly updating. One third of the respondents update their webpage even less frequently. (In these cases, uselessness and outdatedness are certain, but the correctness of information is questionable even in the case of monthly updating. We also received interesting answers to the question of whether the local government has a surface



6. ábra

Közösségi webhelyek használata a települési önkormányzatok körében
Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások

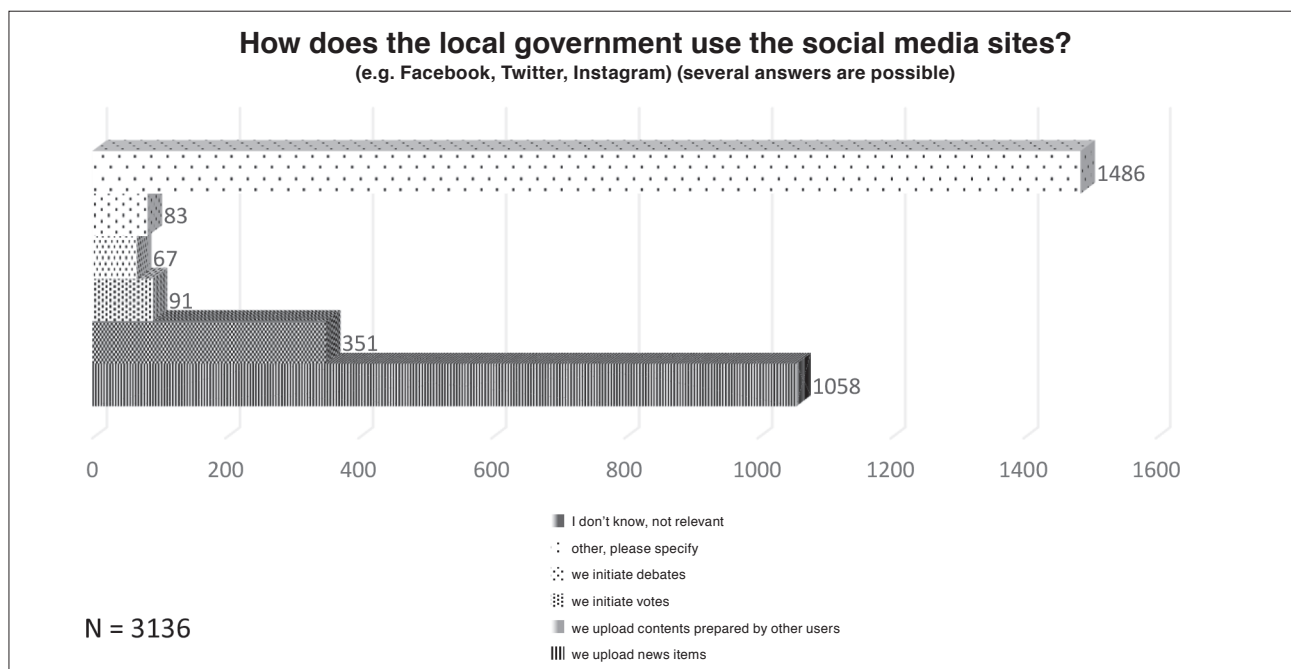


Figure 6.
The use of social media sites in municipal local governments
Source: Ministry of Interior, ÖFFK II. researches

pl. az angliai önkormányzatoknál gyakori kommunikációs csatornát csupán 6 település használja erre a célra. Ugyanakkor a Facebook is közel fele akkora említést ért el, mint a hagyományos weboldal. A mobilitás szele nem érintette még meg az önkormányzati szférát.

A települések 44%-a már igénybe vesz ASP jellegű alkalmazásslolgáltatást. Ez persze nem feltétlenül az önkormányzati ASP-t jelenti, hanem annak a konstrukciónak az ismeretét, melynek során külső szolgáltató oldja meg a település valamely informatikai funkciójának üzemeltetését. A válaszadók közel harmada még az idén csatlakozni fog az önkormányzati ASP-hez. NTG (Nemzeti Távközlési Gerinchálózat) végponthoz azonban csupán 331 említés esetében volt a válasz pozitív.

A hivatalok informatikai infrastruktúrája (részben az ASP pályázatoknak köszönhetően) javulófélben van. Bár az informatikai incidensek a hivatalok 72%-ában nem szokatlan, ebből 13%-uknál havonta, de 4,1%-uknál hetente találkoznak ilyen eseménnyel. A hivatali informatika azonban még mindig csupán a hivatalok felében szervezett belső hálózat-

at the website to receive the complaints and comments of the inhabitants. (In this case, the indication of contact details were not considered an adequate surface by us.) 17 % of the respondents gave a positive answer, whereas 66 % gave a clear negative answer.

In the case of “immediate” communicational channels, we were witnesses of an earlier change of paradigm.

The most frequent reply (the other, please specify) covers handing out pamphlets, using billboards, pamphlets, loud speakers, letters by post, newspapers and weekly magazines, information leaflets for inhabitants, village administrators. It is astonishing that Twitter, which is for example a quite frequent communication channel for British local governments, is only used by 6 local governments for this purpose. Moreover, Facebook received half as many replies in this regard than a traditional website. It seems that the air of mobility has not yet reached the local governments.

44 % of local governments use ASP type application-services. This not necessarily means local government ASP, but



7. ábra

Rendelkezik-e a települési önkormányzatok weboldallal
Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások

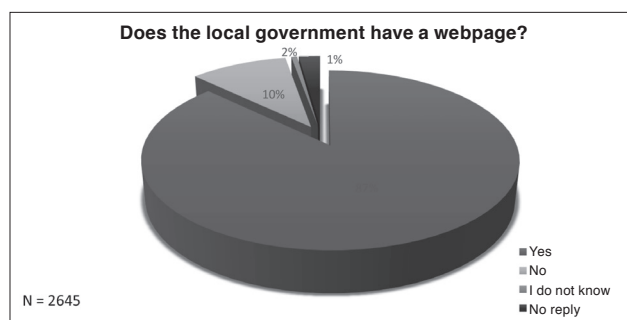
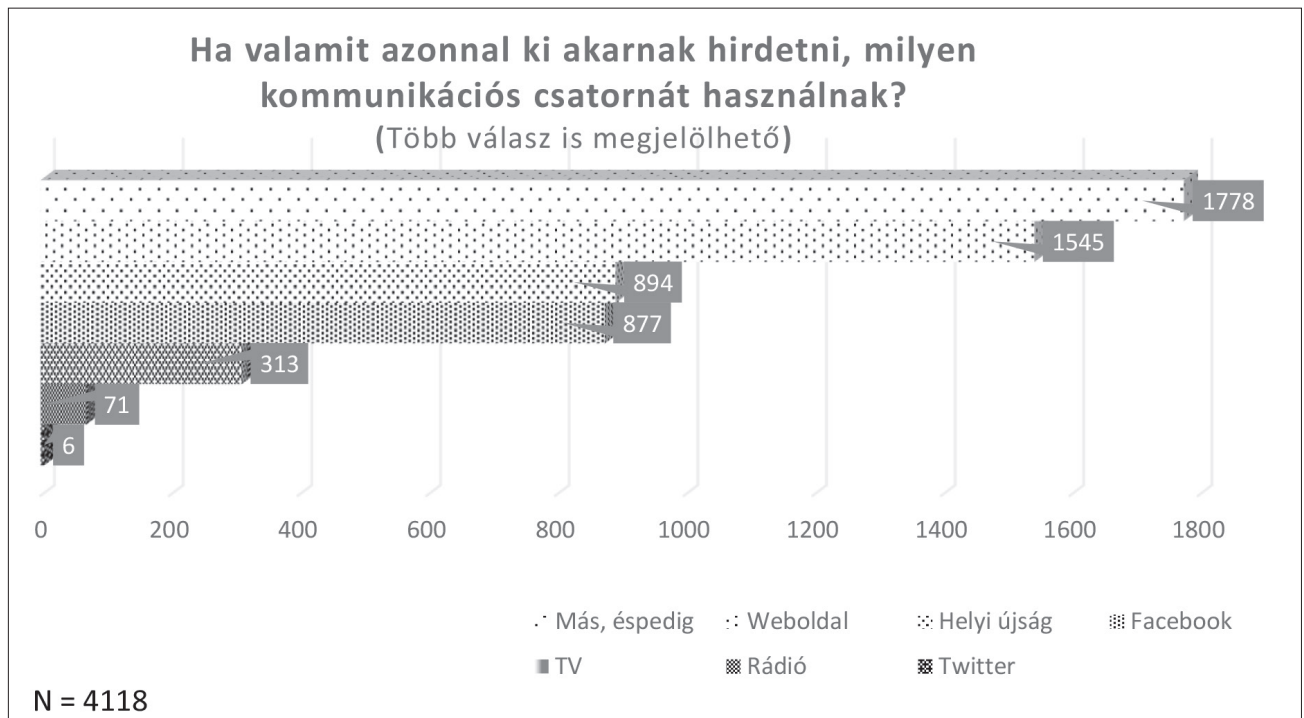


Figure 7.

Does the local government have a webpage?
Source: Ministry of Interior, ÖFFK II. researches

ba, teljes körűen. Az incidensek közel fele egy napon belül megoldást nyer. Azonban másik fele három napon túl, mely komoly hiányosságot feltételez a kisebb hivatalokban. Figyelemre méltó, hogy a válaszadók harmadánál a belső hálózatba szervezett gépek aránya 0–25% közötti. A hivatali dolgozók közel 10%-ánál feltételezhető, hogy bár munkája igényelné,

only the knowledge of such construction, in the course of which, an external service-provider solves the operation of one of the IT functions of the local government. Nearly 1/3rd of the respondents will join the local government ASP this year. However, only 331 responses mentioned a positive answer concerning the National Telecommunication Network point.



8. ábra
Ha valamit azonnal ki akarnak hirdetni, milyen kommunikációs csatornát használnak?
Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások

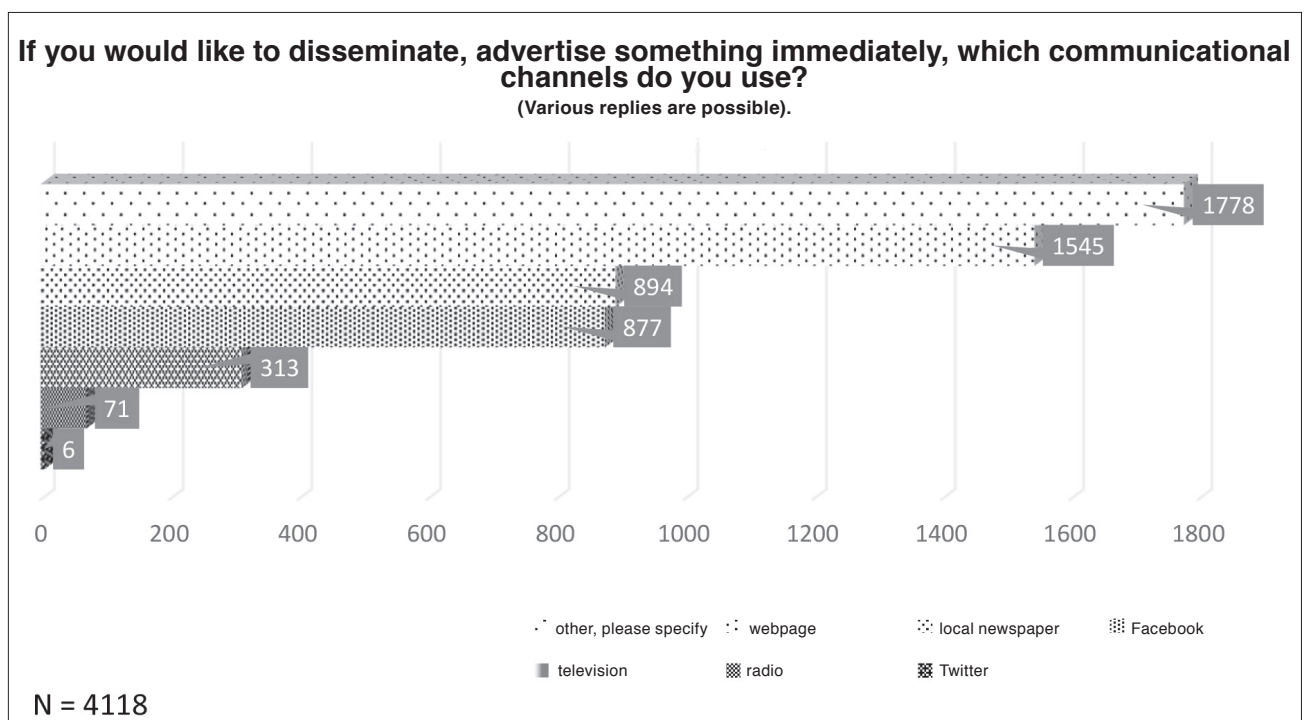
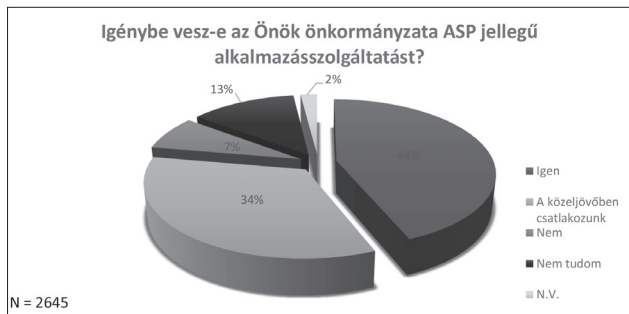


Figure 8.
If you would like to disseminate, advertise something immediately, which communicational channels do you use? (Various replies are possible).
Source: Ministry of Interior, ÖFFK II. researches



9. ábra
Igénybe vesz-e az Önök önkormányzata ASP jellegű alkalmazásslolgáltatást?
Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások

nem rendelkezik használható számítógéppel. (141 említésnél több személyt, míg 146 említésnél 1 személyt jelöltek meg, aki ilyen helyzetben van.)

Az infokommunikációs ismeretek megfelelőségét – a hivatali dolgozók körében – a válaszadók közel 60% minősítette teljes körűnek, azaz véleményük szerint valamennyi dolgozó valamennyi ismeret birtokában van. 20%-uk véleménye szerint a dolgozók kétharmada rendelkezik megfelelő infokommunikációs ismeretekkel, míg kb. 12%-uk szerint a dolgozók fele. A felsőfokú végzettségű hivatali dolgozók aránya nagyjából ennek megfelelő értékeket mutat. Azaz nem csupán a technológiai, hanem a humán infrastruktúra területén is van még felzárkózásra tér. Kommunikációs szakember a hivatalok kevesebb, mint tizedében van (231 említés). Ennél is kevesebb, a válaszadók 6,3%-ánál (167 említés) rendelkezik az önkormányzat kommunikációs stratégiával. Ugyanakkor 561 hivatal (a válaszadók több mint ötöde) igyekszik úgy kommunikálni, hogy kommunikációjában valamilyen pozitívan diszkriminált célcsoport (pl: idősek, fiatalok, munkanélküliek, testi- vagy szellemi fogyatékosok stb.) külön megszólítást kapjanak. Hatályban lévő, írott informatikai stratégiával 627 település rendelkezik. (Az ITv. rendelkezése miatt tehát itt is tetten érhető, hogy a hivatalok háromnegyede mulasztásos törvénytértést követ el.) Ez a fajta mulasztás – igaz, kisebb mértékben –, az Integrált Településfejlesztési Stratégiák vonatkozásában is megfigyelhető.

Fontos adalék mindehhez, hogy az ügyfelek képzése sem élvez még prioritást a településeken. A hivatalok közel másfél százaléka (39 említés) számolt be arról, hogy településükön volt már ügyfélképzés, azaz olyan felkészítő tevékenység, mely a fejlettebb (e-)közigazgatási szolgáltatásokba vonja be a potenciális ügyfeleket. A minőség iránti elkötelezettség a hivatalok 16%-ában fedezhető fel, 422 település nyilatkozott úgy, hogy valamilyen minőségbiztosítási tevékenység (minőségirányítási rendszer, minőségbiztosítási szabályzat, minőségügyi ellenőrzés stb.) segíti az önkormányzat munkáját.

Részben a technológiai adottságoknak, részben az ismerethiánynak köszönhető, hogy a hivatalok elvétve használnak olyan szoftvereket, amely a hivatali életet könnyítik:

- tudás- és tartalomnedzsmet alkalmazásokat 60 település,
- döntéstámogatási alkalmazásokat 272 település,
- munkafolyamat irányító szoftvert 85 település,
- míg valamilyen csoportmunka szoftvert 257 település használ.



Figure 9.
Does your local government make use of an ASP type application service?
Source: Ministry of Interior. ÖFFK II. researches.

The IT infrastructure of offices (thanks to ASP grant support) is improving. While IT incidents are not rare in 72 % of the offices, out of this, in 13 % these incidents have a monthly occurrence, whereas in 4,1 % weekly occurrence. It is only in half of the offices that IT infrastructure is fully organized into an inner network. Half of the incidents is solved within a day. However, the second half in over three days, which presupposes serious deficiencies. It is noteworthy that in the case of one-third of the respondents, the proportion of computers organized into an inner network is between 0-25 %. In case of the employees of the office, presumably 10 % do not have a useable computer (141 responses mentioned several persons, 146 responses one person in this situation).

Concerning the adequateness of the info-communication knowledge, 60 % of the respondents said it was adequate, thus in their opinion all the employees are in the possession of all the necessary IT knowledge, in the opinion of around 20 % 2/3rd of the employees have adequate IT knowledge, whereas according to 12 %, half the employees do. The same proportions are true for employees with higher education. Thus, there is a space for improvement not just in the area of technology, but also in human infrastructure. There is a communication expert in less than one-tenth of the offices (231 replies). Even less respondents 6,3 % (167 responses) mentioned that the local government has a strategy of communication. At the same time, 561 offices (more than 1/5th of the respondents) try to communicate in a way, that in their communication they address one of the disadvantaged groups that they try to discriminate positively against (e.g. elderly, young, unemployed, persons with mental or physical disabilities etc.). 627 local governments have a written IT strategy in effect (thus in accordance with the Act on IT safety, here as well 3/4th of the local governments commit a violation of law based on omission). This omission – although in smaller proportion – may be perceived in the case of the Integrated Municipal Development Strategies as well.

An important information in this respect is that the training of clients is not a priority in municipalities. Only 1,5 % of the responses (39 responses) mentioned that there was a training for clients at their municipalities – that is a preparatory activity that aims at involving the potential clients into the more developed e-government services. Commitment to quality may be perceived in 16 % of the offices, 422 local governments said that some type of quality-assurance activities



10. ábra

Van-e az önkormányzatnak tematikus hírfigyelése?
 Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások



Figure 10.

Does the local government have a thematic news / media monitoring activity?

Source: Ministry of Interior, ÖFFK II. Researches

A hivatalok információszerző tevékenysége sokszor a pályázatfigyelő rutinban merül ki: (7 település kivételével) ez magától értetődő. A probléma csupán az, hogy tematikus hírfigyelése már csupán 31%-uknak van, az is eltérő minőségben és mértékben (nem vizsgáltuk, hogy ez hírszatornára feliratkozást, élő személy vagy szoftver adatbányászatát vagy mást jelent-e.) Azaz az információszerzés tudatossága csak a forrásfelhajtás legközvetlenebb formájára terjed ki, ott is – feltételezhetően – a hazai források elérésére.

Bár az önkormányzatok keresik az együttműködéseket (ezekről önálló kutatás folyik az ÖFFK II. projekten belül), mégis találtunk 338 olyan települést, ahol semmiféle együttműködésre nem törekedtek a település vezetői, így sem civilekkel, sem a tudományos szervezetekkel, cégekkel, vagy más közigazgatási egységgel nem kívántak együtt dolgozni, valamilyen közös ügy érdekében.

Az online felmérés 66 adata mellé 25 egyéb, meglévő adatbázisból lekérdezett adat páronkénti kapcsolatvizsgálatát kezdtük meg 2645 (az online felmérésben választ adó) település vonatkozásában. 66 alacsony mérési szintű, vagy kategória (61 nominális, 5 ordinális) változó, valamint 25 magas mérési szintű változó páronkénti kapcsolatának vizsgálata jelen vizsgálat elsődleges célja. Minden vizsgálat a települések legbővebb körére (a rendelkezésre álló adatok alapján) került futtatásra, szűrők alkalmazása nélkül. A felállított összefüggéseket követően, a 3300 potenciális összefüggésből 1487 meghatározott együttállást választottunk ki, melyet a változók alapján kijelölhető nagyobb egységek meghatározásával kezdtük. (Gazdasági tényezők/gazdasági potenciál, közigazgatási feladatellátó hely, kötelező és vállalt feladatok, információáramlás/kezelés szempontjából fontos mutatók, média felületek használata, stratégia, együttműködések, kölcsönhatások, informatikai háttér.)

Az összefüggések feltárása során folyamatosan történik a kijelölt változók vizsgálata a meghatározott elemzési egységek mentén. A szignifikancia megállapítása az SPSS adatbázisba rendezett adatok összevetése alapján történik. A kijelölt változókra előállított adattáblákból azok minősége (nominális, ordinális) alapján összeállított magas és alacsony mérési szintek mentén három, a vizsgálni javasolt összefüggéseket páronként feltáró kereszttáblából történik az együttállások megállapítása.

Az adatok mennyisége okán az adatfeldolgozás kifejezetten időigényes: az adatok egy-egy változóhoz a fent jelzett

(quality-assurance system, quality assurance rules, quality assurance control etc.) support the work of the local government.

Partially due to the technological capacities and the lack of knowledge, offices hardly use software solutions that could make office life easier:

- knowledge- and content-management applications: 60 local governments,
- decision-support systems: 272 local governments,
- software solutions managing work processes: 85 local governments,
- a type of group-work software: 257 local governments.

Very often the information-gathering activity of offices is focused only on the monitoring of calls for proposals: apart from 7 local governments, this activity is obvious in all local governments. The problem is that there is a thematic news monitoring only in 31 %, in a different quality and proportion (we did not examine whether the registering to news services, means the data-gathering of a person or a software, or any other forms). Thus, the consciousness of information gathering is extended only to the most obvious form of information acquiring – and presumably only to national sources.

While local governments look for cooperation (an independent research is undertaken in ÖFFK II. project on that), we still find 338 municipalities where the leaders of the local governments do not make efforts to co-operate, they do not wish to work together with NGOs, scientific organizations, companies, public-administrative units for good causes.

For the 66 data of the online survey, we added 25 other data, gained from an existing data base and started to examine their relationship by pairs related to the 2645 local governments (providing replies in the online survey). The primary goal of the present examination, is to study by pairs the relationship of 66 low-measurement level or category (61 nominal, 5 ordinal) variables, and 25 high-measurement level variables. Every examination is run for the most extensive circle of local governments (based on the available data), without the application of filters. Following the setting up of connections, from 3300 potential correlations, we picked 1487 determined conjunctions, which we started by determining bigger units that could be indicated based on the variables. (Economic factors / economic potential, place of public-administrative task-provision, obligatory and voluntary tasks, important indicators

minőségüktől függően különböző táblázatokban találhatók meg. Mivel az elemzés meghatározott szempontok szerint történik, azért, hogy ezek mentén egységesen tudjunk eredményre jutni, a soronkénti feldolgozás a megfelelő módszer. A különböző táblázatok közötti váltás és az alapos elemzés sok időt igényel. Emellett technikai okai is vannak a lassabb adatfeldolgozási folyamatnak, amelyek szintén a vizsgálandó adatok mennyiségéből következnek: egy-egy adattábla, amely a keresztáblákat tartalmazza excel formátumban több száz oldalas, az adatokat nem lehet egyben jól kezelni a szokásos monitor méreteken. Így egy-egy adat többszöri kontroll után kerül megállapításra és bejegyzésre a kijelölt összefüggéseket rögzítő táblába.

Elsőként a közigazgatási feladatellátó hely szempontot teszteltük, keresve, hol található szignifikáns együttműködés az általunk kijelölt tényezők között. A tesztelt három változó: okmányiroda, járási hivatal működése a településen, közös önkormányzati hivatalon belüli feladatellátás. Az eredmény alapján jól látható, hogy a közös önkormányzatot működtető településeknél kisebb az egymásra ható tényezők száma. Mivel az okmányirodák és járási hivatalok települési csomópontokban működnek, ezért kontroll változóként kértük statisztikai munkatársunktól (*T. Nagy Judit*) ezen változókra adatot, a települések jogállása alapján. Ezek feldolgozása még nem történt meg teljes körűen, de a szűrőpróbaszerű változók vizsgálata azt mutatja, hogy ha bevesszük ezt a tényezőt is az elemzésbe, változik a tényezők egymásra hatásának a mértéke. Ez egyben azt is felveti, hogy a településnagyság szerinti elemzését is el kell majd végezni az adatoknak. Az eddigi eredményeket *Ványi Éva* vezető kutató 2017. május 12-én megtartott Kutatástámogató Műhelyen mutatta be. Az elsődleges adatelemzés folytatódik a gazdasági tényezők vizsgálatával.

A kutatás jelen fázisában az a cél, hogy feltárára kerüljön a kijelölt lehetséges összefüggések között van-e szignifikáns kapcsolat, azaz feltételezhető-e szoros vagy kevésbé szoros egymásra hatása a kijelölt változóknak. Ebben a szakaszban változók közötti mélyebb összefüggések feltárása még nem cél. Az adatok feldolgozása folyamatos, a fent jelzett részeredményeken túl folyamatban van az adatok egymásra hatásainak elemzése. Jelenleg a további gazdasági tényezők szignifikancia szintjének megállapítása folyik. A teljes adatfeldolgozás még legalább három hónapot vesz igénybe.

A mélyinterjúk első tapasztalatairól

A 80 településből 59 település tapasztalatai alapján érdekes benyomásaink vannak. A központból látszódnó eredménytelenség mögött rossz attitűdöt, tehetetlenséget, vagy tenni nem akarást sejtettünk. Holott a hivatalok majd' mindegyike tenne, ha ismerné az ehhez szükséges eszközöket. Hipotéziseink közül több hangsúlyozott a humán erőforrás jelentőségére, a mélyinterjúk ezt többszörösen igazolták vissza. Ugyanakkor az is jól látszik, hogy majd' minden település van valamilyen jó gyakorlat vagy tanulság, amely az ország többi településének figyelmére érdemes.

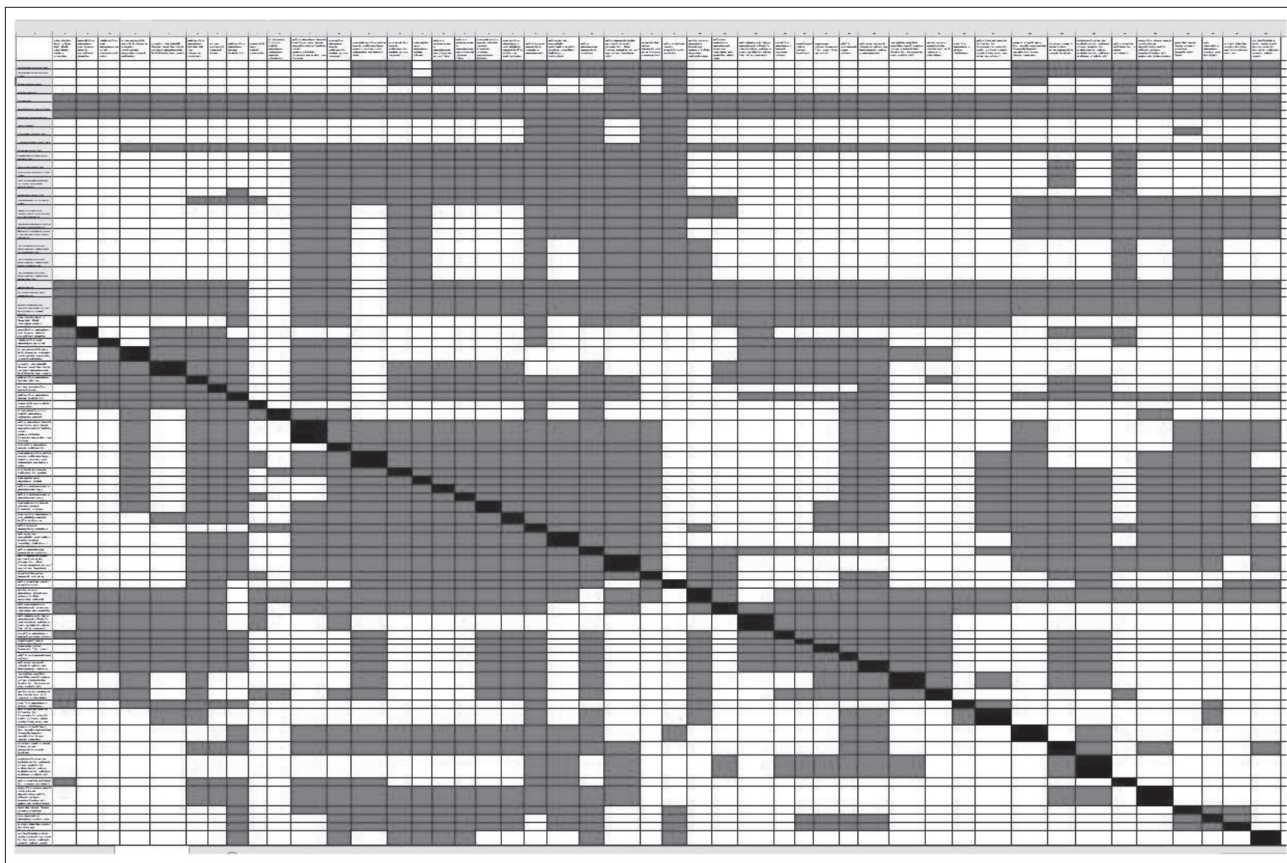
related to information-flow and treatment, use of media surfaces, strategy, cooperation, interactions, IT background.)

During the exploration of the correlations, the examination of the indicated variables along the predetermined analytical units is a continuous process. The significance is determined by the comparison of data organized in the SPSS database. On the basis of the quality of the databases (nominal and ordinal) prepared from the indicated variables along high- and low measurement levels, three cross-charts were created exploring the proposed correlations by pairs to determine the conjunctions.

Because of the quantity of the data, the data processing is especially time-consuming, each piece of data for each variable, depending on its indicated quality above, may be found in different tables. As the analysis is undertaken along pre-determined criteria, in order to receive a unified result, the processing by lines is the adequate method. The shifts among the various tables and the thorough analysis takes a long time. Besides, there are technical reasons for a slower data-processing procedure that are also due to the quantity of the data to be examined: one data-chart that contains the cross-charts in excel form may be more than a hundred page-long, thus the data cannot be well treated in a habitual computer-screen size. Thus, each piece of data is determined and registered in the table registering the indicated correlations, following several controls.

First, we tested the public-administrative task-provision place criterion, checking where a significant coexistence may be found among the factors indicated by us. The tested three variables are: the document office, the operation of the township (district) office at the municipality, task-provision within the joint local government office of several municipalities. Based on the result, it is visible that in the case of municipalities operating joint local government offices the number of factors effecting each other is lower. As document offices and district offices operate in municipal junctions, we requested data from our statistical colleague (*Judit T. Nagy*) as control variables for these variables based on the legal status of the municipalities. The processing of this data has not yet been completed, but the randomized examination of these variables show that if we take this variable into account during the analysis, the proportion of the factors effecting each other changes. This also means that the analysis of the data along the size of the municipalities also have to be undertaken. Current results were presented by *Éva Ványi*, leading scientist on 12 May, 2017 at the Research Support Workshop. The primary processing of the data is continued with the examination of economic factors.

In the present phase of the research, the goal is to explore whether there is a significant relationship between the correlations, thus may one presume that there is a tight or less tight conjunction among the indicated variables. In the present phase, the exploration of the deeper connections of the variables is not yet a goal. The processing of the data is continuous, apart from the partial results indicated above, the analysis of the effects of the data on one another is in process. Currently, the determination of the significance level



11. ábra / Figure 11.

Az online felmérés első együttállásai / The first conjunctions of the online survey
 Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások / Source Ministry of Interior, ÖFFK II. researches

A nemzetközi irodalmak feldolgozásának első benyomásairól

A nemzetközi irodalmak nem csupán teoretikusan vizsgálják az új média lehetőségeit, hanem konkrét jó gyakorlatok disszeminálását kínálják az – e területen fejlődő – országok számára. Érdekes ellentét ütközik ki a hazai gyakorlat és a nemzetközi jó gyakorlatok között: míg itthon az elzárkózás gyakoribb (és erre sokszor a jogértelmezés alapos hivatkozás lehet), addig számos országban a közösségi terek használatával nagy eredményeket érnek el.

Várható eredményekről

A projekt három kimenete várható, 2018 végéig:

- A **kutatói jelentések** összegzik az egyes kutatások által feltárt, speciálisan az adott kutatásra vonatkozó információkat, eredményeket, beérkezett észrevételeket, javaslatokat. E jelentés az új ismeretek, tudás és szakértelem megszerzése új termékek, eljárások, technológiák kifejlesztése, vagy a létező eljárások/szolgáltatások jelentős mértékű továbbfejlesztésének céljából végzett, a helyi önkormányzati közszolgáltatásokat érintő alkalmazott kutatás összefoglaló jelentése.
- A koordinációs kutatáshoz **hatástanulmány** készítése és **koordinációs módszertan** kidolgozása, az inkluzív tele-

of further economic factors is in process. The complete data processing takes at least 3 more months.

On the first experiences of the deep interviews

Based on the experiences of 59 municipalities from 80 we have interesting insights. Behind the inefficiency visible from the center, we suspected bad attitude, inertness, a lack of will to act. However, the reality is that all offices was ready to act if they knew the necessary tools. In our hypothesis, we stressed the importance of human resource and the deep interviews backed this up at multiple levels. At the same time, it is evident that every municipality has a good practice and experience that the municipalities in the rest of the country may take into account.

The first insights of the processing of the international literature

The international literature not only theoretically examines the possibilities of the new media, but offers the dissemination of concrete good examples in this theme for developing countries. There is an interesting opposition between the national and the international good practices: while at home the refusal is more frequent (and often this is based on a legal

pülésmenedzsment kutatásához útmutató elkészítése is kapcsolódik.

- Az **ajánlások** a kutatási jelentések alapján kerülnek elkészítésre, kutatásonként. A dokumentum szintetizálja a feltárt eredményeket, melynek nyomán – kutatásonként – létrejön egy-egy, a célcsoport számára jól használható, hiteles írásos szakmai anyag.
- Végül egy **Kormányjelentés** kerül összeállításra, mely – mind a három kutatás tekintetében – összegzi és ismerteti a kutatások során feltárt eredményeket, melyeket a Kormány felé kommunikál, hozzájárulva a kutatási eredmények legfelsőbb szinten történő disszeminálásához.

A harmas kutatásban 80 db települési IKT-modell készül és 40 település esetében fejlesztésre is sor kerül, a web alapú technológiák komplex használata előnyeinek megismertetése érdekében. A kutatás további részeredményeiről és végső eredményeiről további tájékoztatást szeretnénk adni.

interpretation), in other countries great results are reached with the use of the social media.

On expected results

By the end of 2018, three big outputs of the project may be expected:

- **The research results** sum up the information, results, related recommendations and proposals specifically connected to and explored by the given researches. This report is the sum-up report of the applied research related to the local government public services and the aim of this research is the acquiring of new know-how, knowledge and expertise, the development of new products, processes, technologies and the significant further-development of existing processes / services
- The preparation of a **feasibility study** and the elaboration of the **coordination methodology** also belongs to the coordination research, whereas a preparation of a guidebook is also part of the inclusive research of municipal management.
- **Recommendations** are prepared based on the research reports for each research. The document synthesizes the explored results, for each research authentic professional written materials are prepared for the target groups
- Finally, a **Government Report** is put together, which in the reflection of the three researches, sums up and presents the results explored during the researches. These are communicated towards the Government, thereby contributing to the dissemination of research results at the highest level.

In the three-sided research, 80 info-communication models are prepared and in the case of 40 municipalities these are also developed, in order to introduce the advantages of the complex use of web-based technologies. We wish to provide further information on the partial and final results of the research.