

Dr. habil. Mizser Csilla Ilona<sup>1</sup> – Molnár Balázs<sup>2</sup>

# Közintézmények, közsféra, állam – hogyan bíznak bennük az állampolgárok?

## ÖSSZEFOGLALÁS

Miért bízunk egy-egy intézményben, vagy éppen miért nem? Az állampolgár mitől bízik jobban az államban, mely objektív tényezők rombolják a bizalmát? Tanulságokat tartalmazó az OECD elmúlt két évének bizalom kutatása, számos rangsorolással, összehasonlítással és tanulsággal. Kiemelendő, hogy az államok tudnak tenni azért, hogy a biztonságérzet emelkedjen és a 2021-es OECD bizalom felmérést követően megfogalmazott iniciatívák mentén teszik is. Az OECD Bizalmi Felmérés erős bizonyítékokat szolgáltat arra, hogy a közigazgatási folyamatok pozitív megítélése, nevezetesen a kormányzati reagálóképesség, megbízhatóság, integritás, nyitottság és méltányosság, összefügg a különböző politikai intézményekbe vetett bizalommal. Ez a keret áttekintést nyújt arról, hogy a kormányok hogyan használták fel az OECD 2021-es Bizalmi Felmérés eredményeit közpolitikáik irányításához. Jelen tanulmány összegzést nyújt a bizalom közintézményekre irányuló összetevőinek fogalomrendszeréről, a közszférára és az államra fókuszálva kívánja összegezni a témában megjelent kutatásokat. A bizalomnak összetartó ereje van, szervező erőt jelent, ellensúlyozza a szétartást a szervezetekben. A közös értés, értelmezés fórumát képes biztosítani, a félreértések és félreértelmezések orvoslására alkalmas.

**Kulcsszavak:** biztonság, bizalom, OECD, mérés, politika

**JEL-kódok:** K19, K39, L26

## BEVEZETÉS

Az együttműködés és a bizalom között fellelhető egyfajta összefüggés. (Boda, 2016) Az állam és polgára optimális esetben hatékony együttműködéssel éli együtt életét, intézi ügyeit. A közintézményekhez, mint szervezetekhez változó az állampolgárok hozzáállása, megítélése. Az, hogy mennyire bízunk egy államban, egy országban, számos tényező függvénye. A „trust-index” a vállalkozások világában elhíresült, a fogyasztók bizalmát célzó eszköz és lehetőség, hiszen forgalom, vásárlás ott van, ahol bizalom van -hosszú távon. Egyszeri alkalommal vásárolhatunk egy rossz üzletben, rendelhetünk egy rossz terméket -de ezt a döntést – a józan ész és a józan és tudatos pénzügyi döntéshozatalt alapul véve -nem fogjuk megismételni. (Forgács et al., 2024, Kovács, 2021; Dörnyei – Gyulavári, 2011; Kolos, 1997)

A közintézményeknél valamennyivel eltérő a személyek pozíciója. Nincs döntési lehetőségük például abban, hogy jog-

követési tevékenységünkben adóügyeiket Magyarországon a Nemzeti Adó -és Vámhivatalnál, illetve személyi okmányunkkal kapcsolatos ügyeiket az illetékes Kormányablaknál intézik -e. Adott közjogi szereplőkkel dolgoznak a személyek -ez így van a világ minden államában.

Lehet az a megélése, véleménye az állampolgárnak, hogy nem bízik a közintézményben, vagy akár az államban egészében. A biztonságosnak elfogadott államokban nagyobb bizalom mutatkozik az állami szervek, a közintézmények irányában is. A biztonsági indexek száma az államok vizsgálata tekintetében számos területre kiterjed, a Transparency International mutatóitól kezdve, integritási, humanitárius, béke-háború mutatók, sérülékenység mutatók is elérhetőek és vizsgálatokra alkalmasan segítségünkre vannak.

A „Törékenység államai 2025” OECD tanulmány egy változó hatalmi dinamikával rendelkező világot vizsgál, ahol a válságok, konfliktusok és instabilitás legsúlyosabb hatásai a magas és szélsőséges törékenységgel azonosított 61 kontextusban találkoznak. A többdimenziós törékenység a geopolitikai változások középpontjában áll, amelyek évtizedek óta megzavarják a globális hatalmi egyensúlyt, kihívásokat és lehetőségeket teremtve, amelyek mélyreható reflexiót és gyors alkalmazkodást igényelnek a humanitárius, fejlesztési közösségekben.

A jelentés elemzi a törékenység 2025-ös állapotát, azt, hogy az hogyan formálja a globális strukturális trendeket, a jelenlegi válaszokat rá, és azt, hogy hogyan érzékelik és kezelik azt a hatásának leginkább kitett emberek: az a 2 milliárd ember, akik magas és szélsőséges törékenységgel bíró kontextusokban élnek, és a világ népességének 25%-át, a világ rendkívül szegényeinek 72%-át teszik ki. A leghátrányosabb helyzetben lévők-re való összpontosítás minden eddiginél fontosabb a fejlesztési partnerek számára, valamint globális jó és geostratégiai szükségesség. (OECD, 2025)

## MÓDSZER

A 2008-as globális pénzügyi válságot követő, meredek közbizalomcsökkenést követően az OECD 2013-as miniszteri tanácsülésén az OECD-országok nagyobb erőfeszítéseket szorgalmaztak a közintézményekbe vetett bizalom és a bizalom gazdasági teljesítményre és az emberek jólétére gyakorolt hatásának megértése érdekében. E küldetés végrehajtásának részeként az OECD Közkormányzási Bizottsága egyedi szakpolitikai és elemzési keretrendszert dolgozott ki a közbizalom mozgatórugóinak mérésére, és a bizalomról szóló szakpolitikai párbeszéd hatékonyabb összekapcsolására egy gyakorlati reformtervvel. A keretrendszer az intézmények megbízhatóságát értékeli, nem csupán azt célozva, hogy felmérje, mennyire bíznak az emberek a közin-

<sup>1</sup> Egyetemi docens, Óbudai Egyetem, Keleti Károly Gazdasági Kar, Budapest, mizser.csilla@uni-obuda.hu

<sup>2</sup> PhD-hallgató, Óbudai Egyetem, Biztonságtudományi Doktori Iskola, Budapest, molnar-balazs@bgk.uni-obuda.hu

tézményekben, hanem azt is, hogy felmérje az intézmények jövőbeli viselkedésével és működésével kapcsolatos elvárásait. Az OECD a *bizalmat* úgy határozza meg, mint „egy személy meggyőződése abban, hogy egy másik személy vagy intézmény a pozitív viselkedéssel kapcsolatos elvárásaival összhangban fog cselekedni. A kormányba vetett bizalom tehát a polgárok azon elvárásaként értelmezhető, hogy a kormány kompetensen fogja ellátni megbízatását, miközben a társadalom javára cselekszik. (Prats et al., 2023)

Nemcsak a bizalom tárgyával kapcsolatos kérdések feszegethetőek, hanem a bizalom alanyával kapcsolatos kérdések is. Lehetséges-e, hogy nemcsak egy személy valakibe vagy valamibe vetett bizalmát vizsgáljuk, hanem például egy szervezet más szervezetekkel kapcsolatos bizalmát is? Hogyan lehetséges ezt koncepcionálisan értelmezni és megragadhatóvá tenni, mérni? Herian és Neal (2016) minden esetben szükségesnek látja annak tisztázását, hogy a bizalom vizsgálata milyen típusú szereplőkre irányul. Alapvetően kilenc lehetőséget különböztetnek meg attól függően, hogy a bizalmat kapó és adó típusa személy, csoport vagy intézmény. (Kováts, 2018)

Az állam és a polgárok viszonyát egyfajta kettősséggel is jellemezhetjük: az egyén joggal várja el, hogy az állam megvédje őt, de ezért cserébe lemond bizonyos kiváltságairól, amit átruház az államra. Ilyenek lehetnek a központosított szabályozások, melyek jogszabályok formájában jelennek meg. (Horváth et al., 2022)

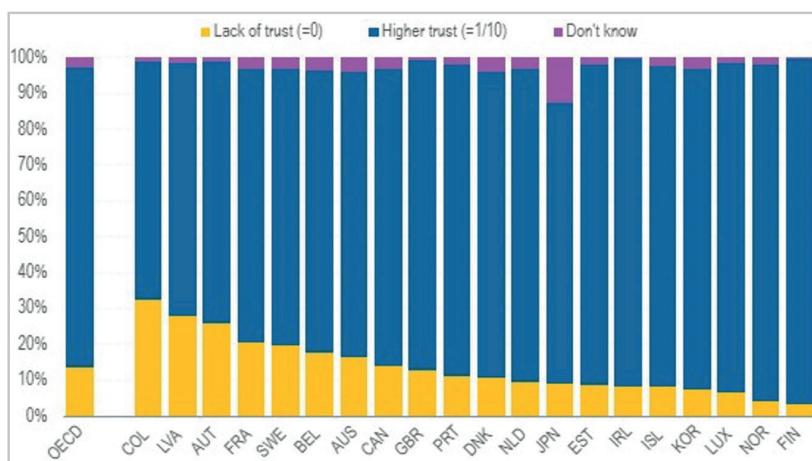
Boda és szerzőtársai (2016) kutatásának alapkérdése, hogy jobban működnek -e a közintézmények, ha bíznak bennük? Kiinduló hipotézisük, hogy a normatív (etikai) és azon belül az eljárási méltányossággal kapcsolatos elvárások befolyásolják az intézményi bizalmat. Tanulmányaik alternatív és kiegészítő magyarázatokat is vizsgálnak – hiszen nem gondolják, hogy a méltányosság lenne az egyetlen szempont, amely hatással van a bizalomra. A legfontosabb alternatív magyarázatok az egyéni hasznossághoz, illetve az intézmények észlelt eredményességéhez kötődnek. Feltevésük az, hogy a jobb társadalmi helyzetben lévő emberek jobban bíznak az intézményekben. Az eredményesség jelentőségéről rögzítették, hogy a jól működő intézményekben nagyobb az emberek bizalma. Az egyéni hasznosság és az eredményesség össze is függhet egymással: például feltételezhetjük, hogy akik eredményesebbnek tartják a rendőrséget, azok nagyobb bizalmat táplálnak iránta, és ez részben azért van, mert az embereknek is jó, ha a rendőrség hatékonyan, eredményesen működik (megelőzi a bűnelkövetést, elfogja a bűnözőket stb.).

Más esetben az eredményesség akár a méltányossági elvárásokkal is összekapcsolódhat. Például joggal várjuk el, hogy az adóhatóság hatékonyan lépjen fel az adócsalókkal szemben. Elvileg ez nekünk is hasznos, hiszen a közcélokra több pénz áll rendelkezésre, de ez a hasznossági hatás meglehetősen áttételes. Életszerűbb azt feltételezni, hogy azért várjuk el az adóhatóság eredményes működését, mert az az igazságos, ha mindenki fizet adót, és biztosak akarunk benne lenni, hogy nem mi vagyunk az egyetlen „balek” adófizetők a sok adócsaló mellett. (Boda, 2016)

Boda és szerzőtársai (2016) vizsgálták továbbá, hogy hozzájárul-e a bizalom és az eljárási

méltányosság percepciója a jogkövető magatartás és az intézményekkel, közpolitikákkal való együttműködés kialakulásához? Második kutatási kérdésük a bizalom és az eljárási méltányosság azon vélelmezett hatására vonatkozott, amely előmozdítja az intézményekkel és jogszabályokkal való együttműködést. Bár a szakirodalomban bőségesen találtak bizonyítékokat e hatás meglétéről, de rögzítették: a kutatások túlnyomó többsége amerikai kontextusban zajlott. Kérdés, hogy a hazai viszonyok között is kimutatható-e a mechanizmus működése, ami összeköti a bizalmat és a méltányosság percepcióját az együttműködéssel, jogkövetéssel. Megjegyzik, hogy a legtöbb tanulmány – például Tyler művei (Tyler, 1990, 2011) – csak attitűdöket és nem tényleges magatartást vizsgál. Vagyis a bizalom hatása, amit kimutatnak, igazából az együttműködési hajlandóságra vonatkozik, és azt feltételezik, hogy a kinyilvánított hajlandóság aztán tényleges magatartásban jelenik meg. Azt is figyelembe kell venni, hogy az intézményekkel való együttműködés vagy a jogszabályok betartásának esetei mind különböznek egymástól, és számos partikuláris kontextuális tényező befolyásolja őket. Nem mindegy, hogy az együttműködés jutalommal, vagy az együttműködés elmaradása valamilyen szankcióval jár; nem mindegy, hogy milyen áldozatot vagy mekkora erőforrás-ráfordítást kíván a cselekvőtől, és így tovább. (Boda et al., 2016)

Prats és szerzőtársai (2024) szerint a kormányzatba vetett bizalom számos tényezőtől függ, mind egyéni, mind társadalmi szinten. Az OECD közintézményekbe vetett bizalom mozgatórugóiról szóló keretrendszere áttekintést nyújt ezekről a mozgatórugókról, kiterjedve mind a közkormányzással kapcsolatos bizalom mozgatórugóira (a kormányok kompetenciái és értékei), mind az egyének társadalmi-gazdasági tényezőire, politikai attitűdjeire és viselkedésére, valamint a kormányzat komplex és globális kihívások kezelésére való képességére. Mégis, bár a szakirodalom a bizalom általánosságban pozitív hatását sugallja a társadalmi és gazdasági eredményekre -a közintézményekbe vetett bizalom hiányának következményeit és változatait nagyon kevésbé vizsgálják, és ugyanolyan fontos tanulmányozni őket a kialakult demokráciák kontextusában. Az olyan globális trendek, mint a csökkenő közbizalom, a politikai polarizáció, valamint a növekvő félretájékoztatás és dezinformáció felkeltették az érdeklődést a bizalomhiány demokráciákra gyakorolt hatásának megértése iránt. (Prats és tsai, 2024)



1. ábra. Azon válaszadók aránya, akik a nemzeti kormányba vetett bizalom hiányát jelzik országonként

Forrás: OECD Bizalmi Felmérés 2021

Prats és szerzőtársai (2024) tanulmánya az OECD közintézményekbe vetett *bizalom* mozgatórugóiról szóló felmérésének (OECD Bizalmi Felmérés) adataira támaszkodik, amelyet először 2021 novembere és 2022 márciusa között végeztek el 22 OECD-országban, és alapul szolgálhat az OECD Bizalmi Felmérés újabb forduló során gyűjtött adatok további elemzéséhez.

Az 1. ábra bemutatja azoknak a válaszadóknak az arányát, akik a nemzeti kormányba vetett bizalom hiányát jelzik (válasz = 0 egy 0-10-es skálán), 2021-ben, a „0-tól 10-ig terjedő skálán, ahol a 0 az egyáltalán nem, a 10 pedig a teljes mértékben bízok meg a nemzeti kormányban?” kérdésre adott válaszok megoszlását mutatja. Az ábrán a 0 válasz aránya (sárga színnel kiemelt) látható az egyes országokban. A „Nem tudom” egy külön válaszkategória volt.

A tanulmány kifejti, hogy fontos lehet többet megtudni a bizalomhiányt kifejező válaszadók jellemzőiről ahhoz, hogy megértsük a bizalomhiány lehetséges okait és a politikai viselkedésre gyakorolt következményeit. A legújabb tanulmányok szerint a bizalomhiányos emberek általában nem elkötelezettek politikailag és apatikusak és a bizalomhiányuk különböző okokból fakadhat, és különböző módokon nyilvánulhat meg. A bizalmatlanság magában foglalja a szkepticizmust és a közintézmények működésének és irányításának kritikus értékelését (Devine és szerzőtársai., 2020). Míg a bizalmatlanság a kritikusan gondolkodó polgároktól elvárt ellenőrzéshez és elszámoltathatósághoz kapcsolódik egy demokráciában, a bizalmatlanság strukturális és érzelmi hiedelmeket foglal magában, amelyeket nehéz megváltoztatni a kormányzati politikákkal és intézkedésekkel (OECD, 2021). Más szóval, csak egy szegmens, és nem minden bizalomhiányos ember mutathat cinikus bizalomhiányt (Norris, 2022), és olyan politikai viselkedést ábrázol, mint a politikától való visszahúzóds vagy a nem establishment vagy populista mozgalmak támogatása. A bizalom hiánya és az aktív bizalmatlanság a közintézményekben eltérő, eltérő pszichológiai hiedelmeket sugallnak, és eltérő politikai attitűdökhöz és viselkedéshez vezetnek. (Prats és szerzőtársai, 2024)

## EREDMÉNYEK

Prats és szerzőtársai (2024) kutatásuk alapján arra számítanak, hogy nem minden válaszadó, aki nem bíz a kormányban, egyformán elkötelezettség nélküli és apatikus. Valójában azok közül, akiknek hiányzik a bizalom, néhányan kritikusan viszonyulnak a kormányhoz és a demokratikus politikai rendszerekhez, és úgy érezhetik, hogy nincs joguk befolyásolni a kormányzati intézkedéseket (ami alacsony külső politikai hatékonyságra utal), mégis hisznek saját politikai szerepvállalási képességükben (ami magasabb szintű belső politikai hatékonyságot mutat). A kormánnyal szemben bizalmatlan embereknek ez a csoportja szelektíven vesz részt a politikai részvétel nem hagyományos formáiban, például tüntetéseken és bojkottokban, amelyeket kritikai gondolkodásmód és a politikával szembeni kihívást jelentő attitűdök vezérelnek. Ezzel szemben arra számítunk, hogy a bizalommal nem rendelkezők második csoportja politikai apátiát (bizalmatlanságot) mutat, visszavonul minden politikai tevékenységtől, és alacsony szintű politikai cselekvőképességet mutat, úgy érzik, hogy csekély hatással vannak a politikai folyamatokra és eredményekre. Az 1. táblázat összefoglalja az irodalmi áttekintésen alapuló általános elvárásokat.

1. táblázat. Elvárások: bizalom és politikai szerepvállalás hiánya

	Bizalomhiány, apátia és elzárkózás	Bizalomhiány, a politikában való részvétel képességébe vetett bizalom és az elkötelezettség hiánya
<b>Társadalomgazdaságtan</b>	Fiatalabb; gazdaságilag kiszolgáltatott	
<b>Házirendpreferencia</b>	Politikailag ellenzéki pozícióban. Az egyenlőtlenségek csökkentése a legfontosabb politikai prioritás.	
<b>Politikai részvétel</b>	Alacsony részvétel a politikai tevékenységekben általában	Alacsony részvétel a hagyományos szerepvállalási formákban; magas részvétel a nem konvencionális politikai tevékenységekben
<b>Politikai hatékonyság</b>	Nem érzi úgy, hogy van politikai beleszólása; alacsony a magabiztosság a politikában való részvételhez	Nem érzi úgy, hogy van politikai beleszólása; magas a magabiztosság a politikában való részvételhez

prats és szerzőtársai (2024) tanulmánya átfogó elemzést végzett 20 OECD-országban a kormányukba vetett bizalommal nem rendelkező emberek jellemzőiről, valamint ezeknek a 2021-es OECD Bizalmi Felmérésben vizsgált különböző dimenziókkal való kapcsolatáról, beleértve a politikai szerepvállalás, a politikai cselekvőképesség és a kormány-ellenzék kontinuum mentén elfoglalt pozíciók különböző módjait. Az elemzés arra a következtetésre jutott, hogy nem minden, a kormányukba vetett bizalommal nem rendelkező ember egyformán cinikus bizalmatlan, a legtöbben úgy érzik, hogy nincs hangjuk, de sokan mégis kritikusan viszonyulnak a politikához. Nemcsak hasonlóságok, hanem jelentős különbségek is vannak a politikai attitűdökben és szerepvállalásban azok között, akik nem bíznak a közintézményekben.

Az adatok azt mutatják, hogy a nemzeti kormányukba vetett bizalmatlan válaszadók nagyobb valószínűséggel küzdenek pénzügyi aggályokkal (78% aggódik anyagilag), alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkeznek (29% alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkeznek), és az anyagi kérdéseket helyezik előtérbe a posztmaterialista aggodalmakkal szemben, mint például az államadósság csökkentése (55% említi) az éghajlatváltozással szemben (41%). A legfontosabb, hogy ez a bizalomhiányos csoport kevésbé érzi magát képesnek a politikában való részvételre (42%) vagy a kormány tevékenységébe való beleszólásra (7%), szemben a nagyobb bizalommal rendelkező válaszadókkal (45%, illetve 54%).

Az elemzés eredményei azonban rávilágítanak arra, hogy nem minden bizalomhiányos válaszadó egyformán elkötelezett. Míg a kormányba vetett bizalmatlanok csoportja kisebb valószínűséggel vesz részt a nemzeti választásokon a nagyobb bizalommal rendelkezőkhöz képest (74%, illetve 81%), és hajlamosak politikailag a kormánnyal szemben pozicionálni magukat, sokan közülük aktívan részt vesznek a részvétel különféle formáiban, például tüntetéseken (13%), vagy szokatlanabb tevékenységekben, például politikai tartalmak online közzétételében (27%) vagy termékek bojkottálásában politikai okokból. Nem minden válaszadó, aki bizalomhiányt fejez ki, ugyanolyan

mértékben vesz részt a politikai részvétel formális és informális módjain.

Összességében az eredmények arra utalnak, hogy a bizalommal nem rendelkező egyének egy része aktívan részt vesz politikai tevékenységekben, de nem bízik befolyásában vagy politikai hangjában. Más szóval, politikailag elkötelezettek, de kiábrándultak. A kiábrándultak és a közönyösek közötti fő különbség a politikában való részvételi képességükbe vetett bizalmuk. Ez a megállapítás hasznos tanácsokkal szolgál a kormányok számára: az intézményeknek folytatniuk és további beruházásokat kell eszközölniük a politikai attitűdök alakításába a politikai szerepvállalás és az állampolgári nevelés kultúrájának előmozdításával, például gyakorlati állampolgári szerepvállalási tervet bevezetésével az iskolákba (Prats – Meunier, 2021), vagy átváltások lebonyolításával a diákok politikai érdeklődésének felmérésére (OECD, 2023). A politikai befogadás és szerepvállalás előmozdítását, valamint a gazdasági kiszolgáltatottság és a diszkrimináció csökkentését célzó politikák kulcsfontosságúak lehetnek a bizalmi szakadék áthidalásában és az egyének nyilvános diskurzusban való aktív részvételre való felhatalmazásában (OECD, 2024).

Ez a kutatás rávilágít a bizalom spektrumának árnyalt aspektusaira, különbséget téve a politikai elidegenedést és a politikai rendszerrel, valamint a közintézményekkel szembeni átható cinizmust mutató egyének (bizalmatlanság) és a kritikusabb értékeléseket valló és a politikai rendszeren belüli munkavégzésre hajlamos egyének (bizalmatlanság) között. A bizalomcsalád jellegzetes jellemzőinek mélyebb elemzése hozzájárul a kormányzatba vetett bizalom dinamikájának megértéséhez, így értékes információkat kínál mind az akadémiai kutatások, mind a gyakorlati politikai döntéshozatal számára. Az OECD Bizalmi Felmérés új fordulója további felmérési kérdéseket is tartalmazott (például az információforrásokról és az információs ökoszisztémáról), hogy további kutatási lehetőségeket nyissanak, és elmélyítsék a közintézményekbe vetett bizalom hiányának és annak a demokráciára gyakorolt sokrétű következményeinek megértését. (Prats et al, 2024)

Pusztai (2018) felsőoktatásba vetett bizalom témakörében készült tanulmánya arra hívja fel a figyelmet, hogy a hallgatói bizalmatlanság, legyen az általános, közintézményeket, köztük az oktatási rendszert érintő vagy az intézményi szereppartnerekre (oktatók, adminisztrátorok) vonatkozó, összességében egyazon társadalmi tény többféle arca, ami a következő diplomás generációk társadalmi otthontalanságának előjelezője lehet.

Boda (2016) tanulmánya a jogkövetés problémáját a jog szociológiai megközelítése felől vizsgálta. Ennek alaptétele, hogy a jog a társadalmi kontroll egy sajátos formája, amelynek sajátossága többek között az, hogy érvényesülését az állam biztosítja. Ám az állam szerepe nem redukálható pusztán a kényszerítésre – számos elméleti és empirikus érv szól amellett, hogy kizárólag a kényszerítés alapján a jog nem is tud működni.

A jogkövetés szociológiai magyarázatai közül a fentiekben a legitimitás és a bizalom szerepével foglalkoztak. Témaválasztásukat egyrészt az igazolja, hogy a bizalom szerepével kapcsolatban az utóbbi években megélenkült a tudományos érdeklődés, és számos kutatás irányult egyfelől a bizalom gyökereinek, másfelől hatásának, a jogkövetésben betöltött szerepének vizsgálatára. Másrészt vissza-visszatérő állítás, hogy az intézményi bizalom, és ezen belül a jogrendszer iránti bizalom

alacsony hazánkban és ez összefügg a jogrendszer legitimitási problémáival.

Az adatok azt mutatják, hogy a jogrendszerbe vetett bizalom szintje nemzetközi összehasonlításban nem kifejezetten alacsony – megfelel a fejlettségi szintünknek és a szomszédos országok hasonló adatánál magasabb. Az igaz, hogy az egyes intézményekbe vetett bizalom mértéke erősebben korrelál egymással, mint a nyugat-európai országokban, és különösen a politikai intézményekkel való kapcsolat erősebb.

Ugyanakkor a bizalom gyökereit vizsgáló nemzetközi tanulmányok – a kisebb különbségek mellett – nem találtak lényegi eltéréseket a közép-európai és a nyugati régió között. Az adatok ugyanakkor kevésbé támasztják alá a bizalom és a jogkövető attitűdök/ magatartás kapcsolatát, és ennek fő oka az, hogy a jogkövető attitűdök mérésének szokásos módja nyilvánvalóan ellentmondásos eredményeket ad a közép- és kelet-európai országokban. Precíz megfogalmazásban azt kell mondanunk, hogy az eddigi módszerek nem alkalmasak ennek az összefüggésnek a vizsgálatára. Vannak ugyanakkor olyan érvek, amelyek szerint nemcsak a vizsgálati módszer miatt nincs értelmezhető eredmény, hanem azért sem, mert a hazai jogkövetésben a jogi kultúránk sajátosságai miatt a legitimitási mozzanat elhanyagolható szerepet játszik. Ennek eldöntése azonban további kutatásokat igényel. (Boda, 2016)

## KÖVETKEZTETÉSEK

Tanulmányunkban a közintézmények és a bizalom kapcsolatával kapcsolatos kutatási eredményeket mutattunk be, amelyek rávilágítanak arra, hogy az állampolgárok intézményi átláthatóságról, hozzáférhetőségről és reagálóképességről alkotott felfogása hogyan alakítja alapvetően az államra való támaszkodási és együttműködési hajlandóságukat. A bizalom és a közintézmények közötti kapcsolatra már számos kutató rámutatott, ugyanakkor jelentős hiányosságok mutatkoznak annak megértésében, hogy a közélet különböző szférái – mint például az oktatás, a helyi önkormányzatok és a polgári részvétel – hogyan hatnak egymásra a polgárok tágabb bizalomorientációjának befolyásolása érdekében.

Mi magunk is rámutattunk a közszféra és az állami intézmények észlelt legitimitása, valamint az intézményi teljesítmény és a polgárok mindennapi tapasztalatai közötti kapcsolatra. A tanárokkal, a szakmai érdekeltekkel és a közösségi szereplőkkel való sokrétű együttműködés jelent meg az intézményi bizalomépítés fontos dimenziójaként.

Kutatásunk eredményei alapján mérsékelt és óvatos, általánosítható következtetések vonhatók le, mivel az azonosított empirikus mintázatok kontextusfüggőek, befolyásolják őket a helyi intézményi kultúrák, a politikai környezet és a polgárok különböző közintézményekkel szembeni eltérő elvárásai. A tanulmány mindazonáltal felhívja a figyelmet arra, hogy a közintézményekbe vetett bizalom erősítése nemcsak strukturális reformokat igényel, hanem folyamatos erőfeszítéseket is az állam és polgárai közötti kommunikáció, részvétel és érdemi együttműködés fokozása érdekében.

## IRODALMI FELDOLGOZÁS

BALOGH, Z. – MÉSZÁROS, K. (2019): Fogyasztók észlelt vásárlási kockázatai az online piacereken, Consumers Perceived Purchasing Risks on Online Marketplaces „Modern

- Economy, Smart Development” International Scientific Conference. 07.11.2019. Sopron, Hungary. ISBN 9789633343487
- BODA, ZS. (2016): Bizalom és közpolitika: jobban működnek-e az intézmények, ha bíznak bennük?. Argumentum; MTA Társadalomtudományi Kutatóközpont Politikatudományi Intézet. FILMER, C. A. – Gelfand, M. J. (2012): At What Level (and in Whom) We Trust – Trust Across Multiple Organizational Levels. *Journal of Management*, 38, p. 1167–1230. ISBN 9789634467632
- BODA, ZS. (2016): Bizalom, legitimitás és jogkövetés. In.: Jakab András–Gajduschek György (szerk.) *A jogrendszer állapota*. Budapest: MTA Társadalomtudományi Kutatóközpont. ISBN: 9789634180067
- DEVINE, D. – GASKELL, J. – JENNINGS, W. – STOKER, G. (2020): „Exploring Trust, Mistrust and Distrust”, TrustGov Project, University of Southampton. <https://drive.google.com/file/d/1C5joqTyly7XGnHsWt3SnwCM7q2WH3Ful/view>
- DÖRNYEI, K. – GYULAVÁRI, T. (2011): A márkalojalitást befolyásoló tényezők vizsgálata: az involvement, a kockázat és az észlelt tudás szerepe. [https://unipub.lib.uni-corvinus.hu/670/1/CMT\\_2011-1.pdf](https://unipub.lib.uni-corvinus.hu/670/1/CMT_2011-1.pdf)
- FORGÁCS, A. – LUKÁCS, J. – CSISZÁRIK-KOCSIR, Á. – HORVÁTH, R. (2024): Az internetes vásárlás magatartásának vizsgálata fuzzy következtetési rendszer segítségével. *Polgári Szemle: Gazdasági és Társadalmi Folyóirat*, 20(4-6), 111-127. ISSN: 1786-8823, DOI: 10.24307/psz.2024.1110
- HERIAN, M. N. – NEAL, T. M. S. (2016): Trust as a Multilevel Phenomenon Across Contexts: Implications for Improved Interdisciplinarity in Trust Research. In: E. Shockley, T. M. S. Neal, L. M. PytlikZillig & B. Bornstein (eds) *Interdisciplinary Perspectives on Trust – Towards Theoretical and Methodological Integration*. New York, Springer. pp. 117–130. ISBN: 9783319222615
- HORVÁTH, ZS. CS. – BUICS, L. – FÖLDESI, P. – EISINGER BALASSA, B. (2022): The Role of Hungarian Traffic Rules Education and Examination System – a Quality Function Deployment Approach. *Acta Polytechnica Hungarica*, 19(7), 7–26. ISSN: 2064-2687, DOI: 10.12700/APH.19.7.2022.7.1.
- KOLOS, K. (1997): A kockázat szerepe a fogyasztók vásárlási döntéseiben. *Marketing & Menedzsment*, 31(5), 67-73. ISSN: 2786-3395
- KOVÁCS, C. J. (2021): *Vásárlói döntések az online és offline térben* (Doctoral dissertation, Magyar Agrár-és Élettudományi Egyetem) DOI: 10.54598/000430.
- KOVÁTS, G. (2018): A sokszínű bizalom. *Educatio*, 27(4), 531-547. ISSN: 1419-8827, DOI <https://doi.org/10.1556/2063.27.2018.001>
- NORRIS, P. (2022): *In Praise of Skepticism: Trust but Verify*, Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oso/9780197530108.001.0001> Online ISBN: 9780197530146
- OECD (2021): *Drivers of Trust in Public Institutions in Finland, Building Trust in Public Institutions*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/52600c9e-en>.
- OECD (2024): *OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions – 2024 Results: Building Trust in a Complex Policy Environment*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9a20554b-en>.
- OECD (2025): *States of Fragility 2025*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/81982370-en>. ISBN 978-92-64-96657-4
- PUSZTAI, G. (2018): *Haelvészabizalom*. *Educatio*, 27(4), 623-639. ISSN: 1419-8827, <https://doi.org/10.1556/2063.27.2018.4.6>
- PRATS, M. – PHILLIPS, E. – SMID, S. (2023): Insights from the 2021 OECD Trust Survey: How people evaluate the trustworthiness of government institutions & implications for policymakers. *Behavioral Science & Policy*, 9(2), 9-20. ISSN: 2379-4615, <https://doi.org/10.1177/23794607241262091>
- PRATS, M. – SMID, S. – FERRIN, M. (2024): Lack of trust in institutions and political engagement: An analysis based on the 2021 OECD Trust Survey (No. 75). OECD Publishing. DOI: 10.1787/83351a47-en
- TYLER, T. R. – CALLAHAN, P. E. – FROST, J. (2007): Armed, and Dangerous (?): Motivating Rule Adherence Among Agents of Social Control, *Law & Society Review*, 41(2): 457–492. ISSN: 1540-5893, DOI:10.1111/j.1540-5893.2007.00304.x
- TYLER, T. R. (2010): *Why People Cooperate: The Role of Social Motivations*, Princeton University Press, Princeton, Oxford. ISBN. 9780691146904