

DR. HABIL. BUDAI BALÁZS BENJÁMIN PhD

KUTATÁSVEZETŐ

BELÜGYMINISZTERIUM

INTÉZETVEZETŐ, EGYETEMI DOCENS

NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM ÁLLAMTUDOMÁNYI ÉS KÖZIGAZGATÁSI KAR

SAKIGAZGATÁSI ÉS SAKPOLITIKAI INTÉZET



Lakossági elégedettség és bizalom függvényei a kommunikáció során

DR. HABIL. BALÁZS BENJÁMIN BUDAI PhD

SENIOR RESEARCH OFFICER

MINISTRY OF INTERIOR

HEAD OF INSTITUTE, ASSOCIATE PROFESSOR

NATIONAL UNIVERSITY OF PUBLIC SERVICE

FACULTY OF POLITICAL SCIENCES AND PUBLIC ADMINISTRATION

INSTITUTE OF SPECIAL ADMINISTRATION AND POLICY



The criteria of citizen satisfaction and trust during the communication

Belügyminisztérium Önkormányzati Koordinációs Irodája által 2015 őszén indított nagyszabású kutatás-fejlesztési és innovációs programról, illetve annak online felméréséről számoltunk be az előző számban. Most a következő kutatási eredmény-csomag egy szeptetét osztjuk meg: a lakossági survey, információk kutatással összefüggő vizsgálati eredményeit adjuk közre, a lakossági elégedettség és bizalom függvényeire fókuszálva.

A survey a lakosságnak a települési önkormányzatok működésével kapcsolatos véleményét, elvárásait, kapcsolatának jellegét, a helyi közügyekben való részvétel iránti igényét és gyakorlatát, pozitív és negatív tapasztalatait térképezi föl a három kutatási fókusz szempontjából. Az 1.810 fős, reprezentatív mintán végzett felmérésben az információs kutatás, a 15 kutatáspecifikus kérdéskörre érkezett válaszok keresztáblait vizsgálta. Statisztikus munkatársunk – T. Nagy Judit – által készített mintegy 300 keresztábla adatai precíz képet festenek a hazánk önkormányzatainak kommunikációs jellemzőit meghatározó tényezőkről napjaink Magyarországon.

Az alábbi területekre helyeztük a vizsgálat fókuszát:

- A lakosság a hivatali működéssel való elégedettsége és a kommunikációs formák összefüggései
- A lakosság a hivatallal szembeni bizalmi szintje és a kommunikációs formák nexusa

In the previous edition, we reported on the extensive research-development and innovation program of the Local Government Coordination Office of the Ministry of Interior and its online research. We now share the next research-result package: we report on those results of the citizens survey that are connected to information-research, focusing in particular on the criteria of citizen satisfaction and trust.

The survey outlines the opinions, expectations, nature of relationship of the citizens, the negative and positive experiences connected to the operation of municipal local governments, from three research focuses. The information research examined the cross-tables of the responses received for 15 research-specific question-groups, in a survey undertaken on a representative samples of 1810 people. The data of the almost 300 cross-tables prepared by our expert in statistics – Judit T. Nagy – give a very precise picture on the determining criteria of communication attributes of Hungarian local governments in everyday Hungary.

During our survey, we focused on the areas bellow:

- Citizen satisfaction with the local government office operation and its correlation with communicational forms;
- The level of citizen trust towards the local government office and its correlation with communicational forms;

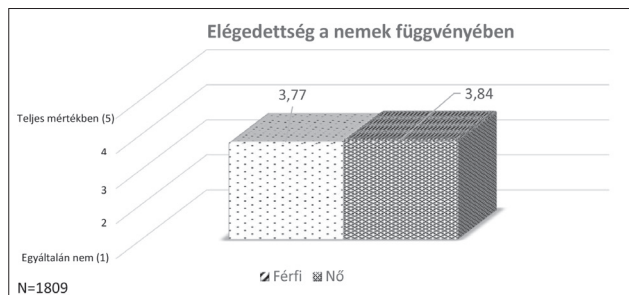
- A tájékozódás és információszerezés gyakorlata és a lakosság valós szükségletének függvényei
- Preferált ügyintézési csatornák, ügyindítás és az ügyintézés sikerességének korrelátumai
- Az ügyintézés sikertényezői
- Az információk befogadhatóságának/érthetőségének sajátosságai
- A közösségi kommunikáció (kommentelés) jellemzői

Jelen dolgozatunk a fentiek közül az elégedettség és a bizalom függvényeit járja körül.

A lakosság a hivatali működéssel való elégedettsége és a kommunikációs formák összefüggései

A lakosság – egy ötös skálán – átlagosan 3,81-es értéket adott az önkormányzatok munkájára. Ebben a kérdésben a férfiak (3,77) és a nők (3,84) nagyjából hasonlóan vélekednek. Fontos jelzés, hogy a válaszok összességét vizsgálva a *teljesen elégedetlen és nagyon elégedetlen* (1-es és 2-es) értéket választók aránya csupán 5,92%, valamint – ezzel szemben – a *teljesen elégedettek* aránya megközelíti a 22%-ot, amelyet erősíti a leggyakoribb értéket (jó) adó további közel 42%.

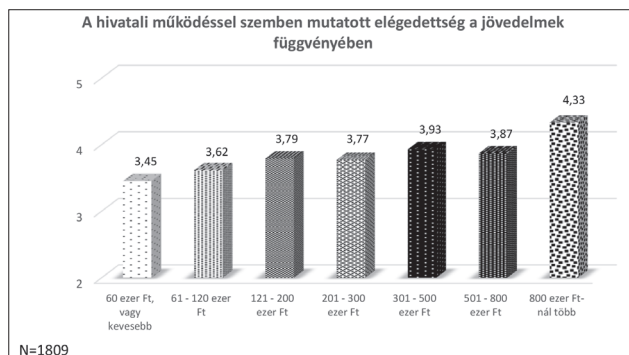
A beérkezett válaszokat az életkor függvényében elemezve azt látjuk, hogy a 18-34 éves korosztály elégedettségi értéke a legmagasabb (3,96), őket követik a 65 év felettiek (3,86), majd a 35-49 évesek (3,75), míg a legrosszabb értékelést az 50-64 évesek adták (3,68).



1. számú ábra

Elégedettség a nemek függvényében

Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások, lakossági survey, 2017. 04. 29.



2. számú ábra

A hivatali működéssel szemben mutatott elégedettség a jövedelmek függvényében

Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások, lakossági survey, 2017. 04. 29.

- The practice of acquiring of information and orientation and the functions of the real needs of the citizens.
- The correlations of preferred administrative channels, case management and the success level of administration
- The criteria of success of the administration
- The attributes of communal communication (commenting)

From the criteria above, our present paper describes the functions of satisfaction and trust.

The correlation of communicational forms and the satisfaction of citizens with the functioning of local government office operation

On a scale of 5, the citizens gave 3.81 on the work of the local government. Women and men had the approximately the same opinions: men (3.77) and women (3.84). It is also important, that when examining all of the responses, the proportion of *completely* and *very dissatisfied* responders (1, 2) was only 5.92 %, whereas the proportion of *completely satisfied* people was 22 %, which is further strengthened by the most frequent – good value which is approximately 42 %.

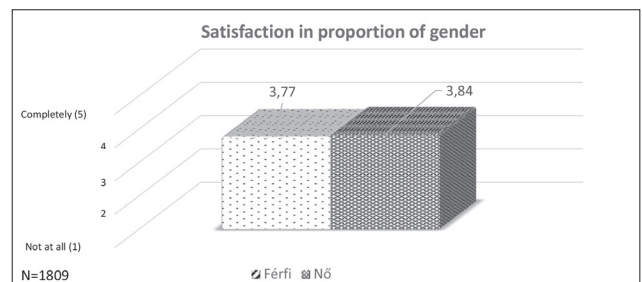


Figure 1

*Satisfaction in proportion of gender
Men, Women*

Source: Ministry of Interior, ÖFFK II. researches, citizen survey,, 29. 04. 2017.

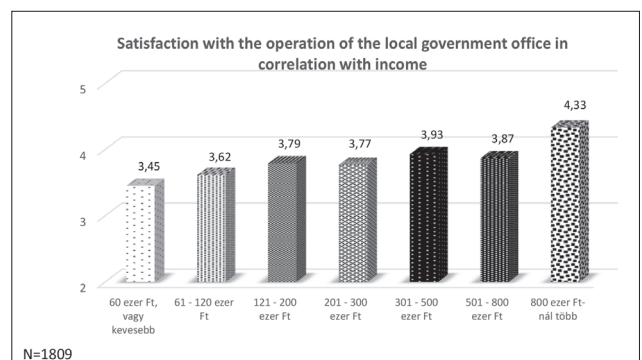


Figure 2

Satisfaction with the operation of the local government office in correlation with income

60 000 HUF or less (3.45), 61 000–120 000 HUF (3.62), 121 000–200 000 HUF (3.79), 201 000–300 000 HUF (3.77), 301 000–500 000 (3.93), 501 000–800 000 (3.87), more than 800 000 HUF (4.33)

Source: Ministry of Interior, ÖFFK II. researches, citizen survey, 29. 04. 2017.

Látványos a különbség a felsőfokú végzettségűek és a diplomával nem rendelkezők véleménye között. Míg előbbiek átlagosan 4,16-os, addig utóbbiak 3,75-ös értéket adtak. A két szélsőértéket a tudományos fokozattal rendelkezők (4,38), valamint legfeljebb 8 általánossal rendelkezők (3,73) képviselik.

Ugyancsak szembetűnő a különbség a foglalkozás alapján leválogatott megítéléseknek. A 11 főnél nagyobb cégek tulajdonosai 4,16-os értéket adtak, míg a kisebb vállalkozások tulajdonosai már csak 3,95-öt. A legrosszabb értékpontokat a felsővezetői kategóriákban (osztályvezető v. afeletti) dolgozók közölték (3,38).

A jövedelmi viszonyok és a hivatali működéssel szemben mutatott elégedettség szoros korrelációt mutatnak. A 120 ezer forint alatti jövedelemmel rendelkezők értékpontja a legalacsonyabb (3,53), a 120-300 ezer forint közötti keresettel rendelkezőknél ez az érték emelkedik (3,78), a 301 800 ezer forint között keresőknél ismét magasabb (3,9), míg a legmagasabb jövedelmi kategóriába soroltaknál a lelegezettebbek a lakosok az önkormányzatok működésével (4,13).

E szoros korrelációt mutatja a jövedelemmel gazdálkodás vonatkozásában is, hiszen akik bevallottan *nélkülözések között élnek*, azok 3,19-os értéket adtak, míg a *gondok nélkül* élők 4,36-os értéket.

A *bizalom a környezetben és a településen élőkkel szemben* összefügg a polgármesteri hivatal megítélésével. Ha a válaszadó egyáltalán nem bíz szomszédaiban, környéke közbiztonságában, akkor az átlagos megítélés nem kedvező (2,0), míg teljes bizalom esetén ez 4,23-as értékre emelkedik. A településen lakókkal szembeni általános bizalmat vizsgáljuk, ott a bizalomhiány 1,5-es értékig süllyeszti a hivatal megítélését, míg a teljes bizalom 4,47-es értékre repíti.

Ugyancsak szoros összefüggést mutat a hivatal megítélésében az, hogy miként vélekednek a lakosok az önkormányzat, polgármesteri hivatal dolgozóinak segítőkészségéről. Ha a válaszadók úgy érezték, hogy egyáltalán nem kapnak segítséget a hivaltól, úgy 3,24-es átlagértékkel büntettek, míg a nyitott hivatalokat 4,43-as értékkel jutalmazták.

Ha a segítség formáját a településre vonatkozó információkra korlátoztuk, úgy az információt meg nem kapó válaszadók 2,73-as átlagértéket adtak, míg a megfelelően tájékozta-

If we analyze the responses according to age, we see that the most satisfied age group is between 18-34 (3.86), then those above 65 (3.86) then 35-49 (3.75), the worst result is between 50-64 (3.68).

There is a visible difference between the opinion of those with higher educational degree (college or university) and those without degrees. While the former group gave 4.16 in average, the last group gave 3.75. The most extreme ends were those with doctorate/PHD degree (4.38) and those with 8 primary school classes (3.73).

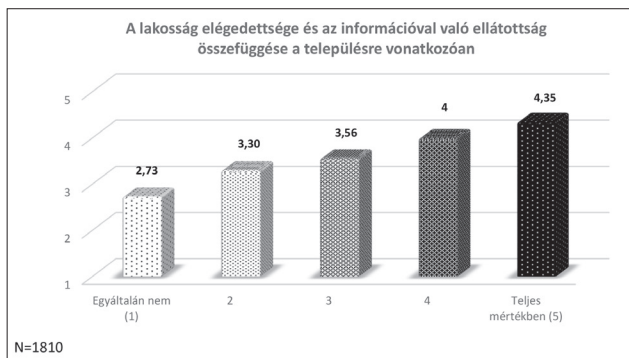
There is also a visible difference based on occupation. The proprietors of companies with more than 11 employees gave 4.16, while the proprietors of the small enterprises gave only 3.95. The worst points were given by the employees in top manager positions (heads of departments and above), which was around 3.38 point.

There is a strong correlation between the income and the satisfaction of local government operation. The lowest value was given by those with an income under 120 000 HUF (3.53), for those with an income between 120 000–300 000 UF this value increases to 3.78, for those with an income between 301 000–800 000 this value is higher (3.9) and those with the highest income were the most satisfied with the operation of the local government (4.13).

This tight correlation is also shown related to income management as *those in needs* gave an average of 3.19 value, whereas those living without *any problems* gave 4.36.

Trust in those living at the municipality and in the neighborhood is related also to the assessment of the local government office. If the responder does not trust its neighbors, or the public security, the average assessment is not advantageous (2.0), whereas in case of full trust it may increase to 4.23. If we examine the general trust towards those living in the municipality, lack of trust may decrease the assessment of the office to 1.5, whereas full trust may increase it to 4.47.

There is also a strong correlation of the assessment of the operation of the local government office to how the inhabitants think about the helpfulness of the local government and the employees of the local government office. If the responders felt that they did not get a help from the office, they



3. számú ábra

A lakosság elégedettsége és az információval való ellátottság összefüggése a településre vonatkozóan

Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások, lakossági survey, 2017. 04. 29.

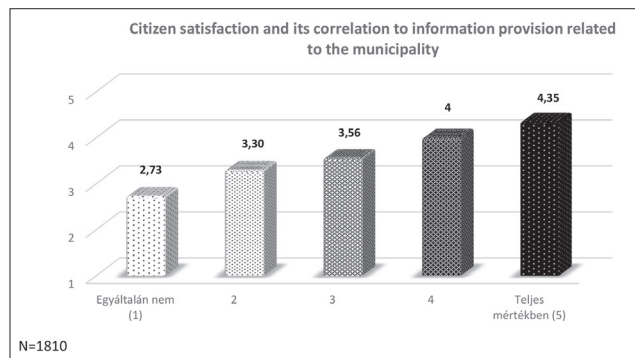


Figure 3.

Citizen satisfaction and its correlation to information provision related to the municipality
Not at all (1), Completely (5)

Source: Ministry of Interior, ÖFFK II. researches, citizen survey, 29. 04. 2017.

tott válaszadók átlagosan 4,35-os értéket. (A kép árnyalásáért fontos hozzátennünk, hogy a segítség megítélésének alacsony fokánál a tájékozódás és az információszerzés elsődleges forrása túlnyomórészt nem a hivatal, a hivatal alkalmazottja vagy tisztviselője, hanem vagy rokon, vagy ismerős, szomszéd, szóbeszéd és egyéb hírközlő.)

A lakossági tájékozódás gyakoriságával kapcsolatos attitűd is egyértelműen befolyásolja a hivatal megítélését. Az önkormányzattal/ hivattalal gyakrabban (évente többször) interakcióba lépők 3,9-es értéket, míg a ritkábban (évente egyszer, vagy soha) kapcsolatba kerülők 3,68-as összesített elégedettségi értéket adtak.

Ugyancsak meghatározó a tájékozódás csatornája az elégedettségi értékeknél. A legmagasabb (4,01) értékpontokat azok adták, akik többnyire az önkormányzat, vagy az önkormányzati vezető Facebook oldalán keresztül tájékozódnak. Ehhez közelítő értéket az önkormányzati honlapon keresztül érdeklődők adtak (3,99). Míg a levélben tájékozódók már alacsonyabb (3,85), a telefonon informálódók (3,82), illetve a személyesen tájékozódók (3,77) értékelése némileg alacsonyabb. Kimagaslóan rossz a hivattalal való elégedettség azok körében, akik általában a helyi újság honlapján keresztül jutnak információkhoz (3,7), míg kimagaslóan jónak (4,14) az „egyéb” módon tájékozódók értékelik a hivatal munkáját. A politikai tisztviselők tájékoztatási hajlandóságát tükrözi, hogy a személyesen önkormányzati képviselőt felkeresők 3,29-es, míg a személyesen polgármestert/alpolgármestert felkeresők 3,74-es értéket adtak.

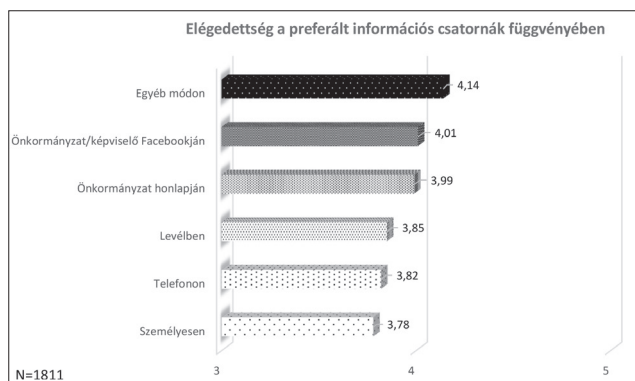
Az információforrások hatékonysága is döntő abban, hogy a lakosság úgy véli-e, hogy az önkormányzat/hivatal „jól

punished with an average value of 3.24, whereas open offices were rewarded by 4.43.

If we limit the form of the help to the information related to the municipality, those not receiving enough information gave an average of 2.73, whereas those responders that were adequately informed gave 4.35 on average (In order to give a subtle picture it is important to add that when help was not regarded as adequate in most cases the information source was not the office or the employee of the office, but a relative, acquaintance, neighbor, rumor or other source).

Attitude related to the informing process of citizens also influence the opinions of the local government office. Those frequently in contact with the local government office (several times a year) gave 3.9, whereas those less frequently contacting the office (once a year or never) gave a value of 3.68.

The channel of information is also determining in the case of the value of satisfaction. The highest value (4.01) was given by those who most frequently get information from the Facebook page of the local government or the local government leader. A similar value was given by those who get information frequently from the webpage of the local government (3.99). Those getting information from letters (3.85), phone (3.82), in person (3.77) gave lower points. Those getting information from the local government newspaper gave especially low points (3.7) and those who get information *elsewhere* gave especially high points (4.14). The willingness of local politicians to give information is reflected in the fact that those personally turning to the elected councilor of the local government gave 3.29, whereas those who turned personally to the mayor or deputy-mayor gave 3.74.



4. számú ábra

Elégedettség a preferált információs csatornák függvényében
 Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások, lakossági survey, 2017. 04. 29.

végi a dolgát”. A Facebookon való tájékozódással kapcsolatban (az ötös skálán) 3,9-es értéket mutatnak az adatok, ez a válaszadók közel 8%-a. A weboldalakat a válaszadók 12%-a használja információszerzésre, az ezt preferálók között a hivatal megítélése átlagosan 3,94. A szóbeszéd a válaszadók 36%-ánál fontos forrás, megbízhatóságuk megítélése 3,77 értékpont a skálán. Ugyancsak 36% tartja az önkormányzati újságot meghatározó hírforrásnak, de az elégedettségi érték itt is 3,77-os. A teljes önkormányzati körben lekérdezett on-line kérdőív válaszai alapján elenyésző számú hiva-

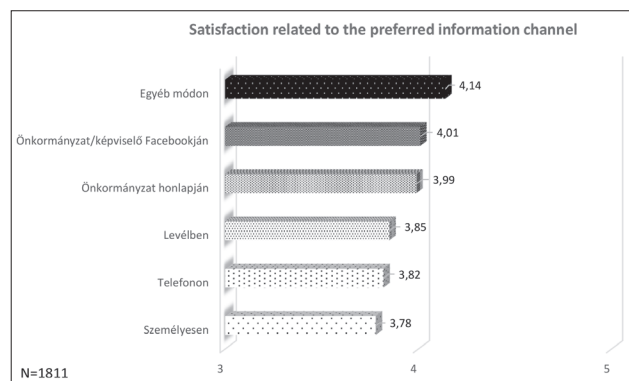
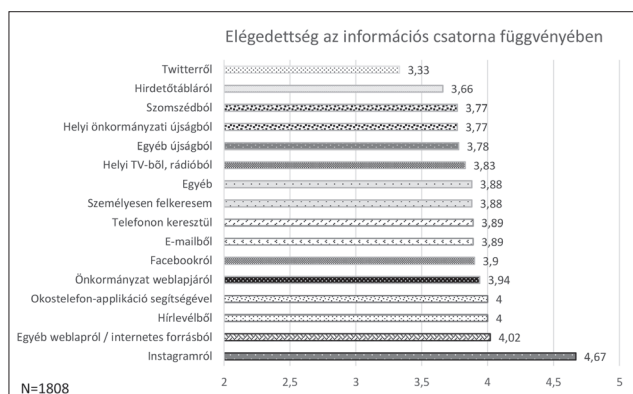


Figure 4.

Satisfaction related to the preferred information channel
 Other (4,14), Local government (local government leader) Facebook (4,01), Local government webpage (3,99), Letter (3,85), Phone (3,82), Personal contact (3,78)
 Source: Ministry of Interior, ÖFFK II. researches, citizen survey, 29. 04. 2017.

The efficiency of information is also decisive in whether the citizens think that the local government / office *does a good job*. Related to information-provision at Facebook at a scale of 5, the points were around 3,9, nearly 8 % of the responders gave this answer. Webpages are used by 12 % of the responders for information acquiring and they gave 3,94 points. Verbal news, rumors, are preferred by 36 % and this group gave 3,77 as to the satisfaction with this kind of



5. számú ábra

Elégedettség az információs csatorna függvényében

Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások, lakossági survey, 2017. 04. 29.

tal használja a Twitter-t, és a lakossági elégedettségi mutatók szerint azt is rosszul, amint ezt a 3,33-os megítélés mutatja. Ugyanakkor az Instagramot használók 4,67-es értéke, valamint az okostelefon-applikációkat használók 4,0-s értéke jó – ámbár alacsony számú – kísérleteket feltételez. A helyi TV és helyi rádió, a válaszadók 14,4%-nál jelent mértékadó forrást, az ő körükben 3,83 az elégedettségi érték. A hivatali hirdetőtábla a lakosság 4%-ánál jelent még meghatározó forrást, azonban azoknál, akik számára ez fontos, ott a második legalacsonyabb (3,66) a megítélés.

A tájékoztatás eredményessége is szorosan összefügg a hivatal megítélésével. Minél érthetőbbek az önkormányzati közlemények, információk annál magasabb értékeket adnak a válaszadók arra a kérdésre, hogy „az önkormányzat jól végzi-e a dolgát”. Míg az egyáltalán nem érthető információk esetén a válaszok 2,44-os értéket mutatnak, addig a teljesen érthető információk esetén 4,15-öt. A hivatalok kommunikációs teljesítményére a válaszadók közel háromnegyede (74%-a) adott jó vagy jeles osztályzatot, míg 4%-uk egyest vagy kettest. Fontos jelezni azt a 18%-ot, aki közepesre értékelte, mely ebben az esetben szintén hiányosságot sejtet. Azaz a hivatalok közel negyedében feltételezhető olyan kommunikációs zavar, amely önmagában rontja az ott végzett szakmai munka megítélését a lakosság körében.

A hivatal munkájának lakossági megítélésében meghatározó az ügyintézés sikeressége is. A válaszadók közel 27%-ának volt a megkérdezés környékén ügye a hivatallal. Az ügyintézés kimenetelét 82%-uk sikeresnek, 10%-uk részben sikeresnek, és közel 8%-uk sikertelennek ítélte meg. A hivatali működés egészének megítélése ezt pontosan tükrözi, hiszen az értékek rendre: 3,8, 3,4 és 2,61.

A lakosság proaktivitásának és közügyekért felszólalásának alacsony szintjét mutatja, hogy csupán a válaszadók 2,5%-a fogalmazott meg kritikát, javaslatot, megjegyzést elektronikus formában. Ezek 89%-ára kaptak is választ. E jelenség azért fontos, mert a választ kapók hivatali értékelése 3,83-os értéket mutat, míg azok, akiket nem méltattak válasza, 3,2-es értékkel „büntették” a hivatalt, függetlenül a kapott válasz tartalmától.

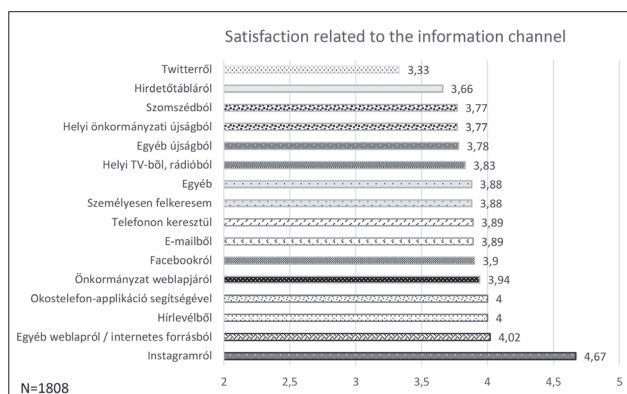


Figure 5.

Satisfaction related to information channels

On Twitter (3.33), Announcement board (3.66), Neighbor (3.77), Local government newspaper (3.77), Other newspaper (3.88), TV, radio (3.83), Other (3.88), Personal contact (3.88), Phone (3.89), E-mail (3.89), Facebook (3.9), Webpage of the local government (3.94), Smart phone application (4), Newsletter (4), Other webpage, Internet source (4.02), Instagram (4.67)
Source: Ministry of Interior, ÖFFK II. researches, citizen survey, 29. 04. 2017.

information. Also 36 % regarded local government newspaper as a determining news source and the source of satisfaction is also 3.77. According to the results of the online questionnaire circulated in the whole local government sphere, very few local government offices use Twitter and according to citizen satisfaction measures, they use it quite badly as it is shown by the 3.33 points that were allocated to this area. At the same time, those using Instagram gave 4.67, and the application of smart phones is also good 4.0 – but it presupposes low tries. 14.4 % of the responders use the local TV and radio and gave 3.83 for satisfaction. 4 % of the inhabitants use the announcement board of the local government office, they gave the lowest points: 3.66.

The success of information provision is also correlated with the assessment of the office. The more understandable the local government announcements, information are, the highest points were given by the respondents to the question of whether „the local government does a good work”. If the information was not understandable at all, the replies were around 2.44, if they were completely understandable, the points were around 4.15. ¾ (74 %) of the responders gave a 4 or 5, while 4 % 1 or 2. It is important to indicate in case of the 18 % who gave a 3, some kind of deficiency may be presumed. Thus, some kind of disturbances of communication may be presumed in ¼ of the local government offices that deteriorate the assessment of the professional work in the circle of the inhabitants.

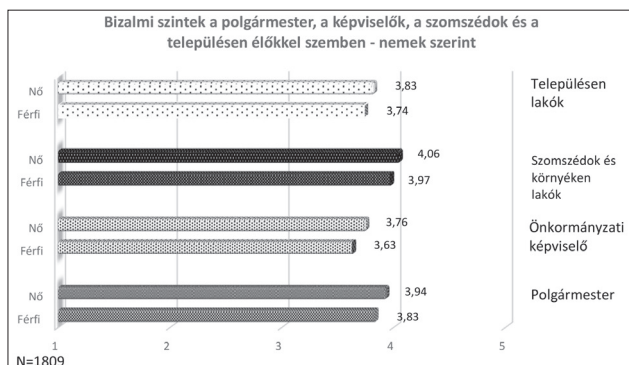
The success of the administrative process also determines the assessment of the office work by the inhabitants. 27 % of the responders had some kind of administrative process with the office at the time of the questioning. 82 % thought that the administrative process was successful, 10 % thought it was partially successful and 8 % that it was unsuccessful. The assessment of the office operation reflects these results as they were: 3.8, 3.4 and 2.61.

A lakosság a hivatallal szembeni bizalmi szintje és a kommunikációs formák nexusa

Egy ötös skálán mért átlagos bizalmi szint értéke 3,89 volt a polgármesterrel szemben. A nők nagyobb bizalmat szavaznak (3,94), míg a férfiak bizalmatlanabbak (3,83). Az önkormányzati képviselőkkel szemben átlagosan alacsonyabb bizalmi szintet mértünk (3,7). Itt is a nők viseltek nagyobb bizalommal (3,76), férfiaknál az érték alacsonyabb (3,63). A szomszédokkal és a környéken lakókkal szemben a bizalmi szint tekintetében 4,01-es értéket mértünk (nők: 4,06 és férfiak: 3,97). A településen élőkkel szemben az átlagérték 3,79 (nők: 3,83, férfiak: 3,74).

A szélsőértékeket a 65 év feletti korosztály (legmagasabb bizalmi értékek) és az 50-64 év közötti korosztály (legalacsonyabb bizalmi értékek) adta. A felsőfokú végzettségűek bizalmi értéke 2-3 tizeddel magasabb volt, mint a felsőfokú végzettséggel nem rendelkezőké. A bizalmi szintek a jövedelemmel is összefüggnek a tisztviselők esetében: míg a legalacsonyabb jövedelmi kategóriákban 3,5 körüli értékeket látnak, addig a legmagasabbakban 4,0 körüli értékeket az ötös skálán. A szomszédokkal és a települési lakókkal szembeni bizalmi értékeknél ezt a szigorú összefüggést nem tudtuk kimutatni minden jövedelmi szintnél, azonban itt is látszik, hogy döntő többségében a magasabb jövedelem, magasabb bizalmi szintet is eredményez. Az anyagi státusz azonban már szignifikáns összefüggést adott: a nélkülözések között élők 3 körül és alatti átlagértékeket adtak, míg a gondok nélkül élők 4 feletti átlagértékeket a bizalommal kapcsolatos kérdésre.

A bizalmi szintet növeli az önkormányzatoktól várható segítség, információ. A kapott információval teljesen elégedetlenek 2,79-es bizalmi átlagértéket adtak a polgármesterrel szemben, 2,58-os értéket a képviselőkkel szemben, 3,53-os értéket a környéken lakókkal és 3,25-os értéket a településen lakókkal szemben, míg azok, akik teljes mértékben elégedettek a településről (kerületről) kapott információ mennyiségével 4,45-os átlagértéket adtak a polgármesternek, 4,35-os értéket a képviselőknek, 4,4-es értéket a szomszédoknak, és 4,2-es értéket a településen lakóknak.



6. számú ábra

Bizalmi szintek a polgármesterrel, a képviselőkkel, a szomszédokkal és a településen élőkkel szemben – nemek szerint

Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások, lakossági survey, 2017. 04. 29.

The low level of the proactivity of inhabitants and their involvement in public affairs is shown by the fact that only 2.5 % of the respondents elaborated critics, proposal and comment in electronic form. 89 % received an answer. This phenomenon is important, as those who did receive an answer gave 3.83 – independently of the nature of the answer – when assessing the work of the office, whereas those who did not get an answer *punished* the office with 3.2.

The relationship between the level of satisfaction of the citizens towards the office and the communication forms

On a scale of 5, the average level of trust towards the mayor was 3.89. The women had more trust towards the mayor (3.94), whereas the men less (3.83). We measured a lower level of trust towards local government councilors (3.7). The women had more trust in their councilors as well (3.76) and men less (3.63). We measured 4.01 in the case of trust towards neighbors and inhabitants in the neighborhood (women: 4.06 and men: 3.97). We measured 3.79 in case of trust toward inhabitants in the municipality (women: 3.83, men: 3.74).

The extreme end was given by those over 65 years old (highest trust) and those between 50-64 years old (lowest trust). The trust level of those with higher education was 2-3 tenths more than those without higher education. The trust levels were also connected to income, in the lowest income category, we see values around 3.4, whereas those with the highest income gave values around 4.0 on a scale of 5. Whereas, we cannot see a strict correlation in the case of all levels of income connected to the trust level towards neighbors and municipal inhabitants, it may be seen that in the majority of cases, the higher income results in higher trust. Financial status however, gives significant correlation: those living in distress gave 3 or below, whereas those living without problems gave above for to questions connected to trust.

The level of trust is increased by the information or help from the local government. Those completely dissatisfied with the answers received, gave 2.79 to the question concern-

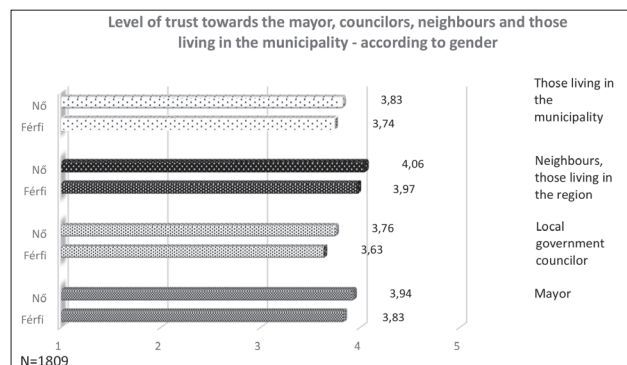
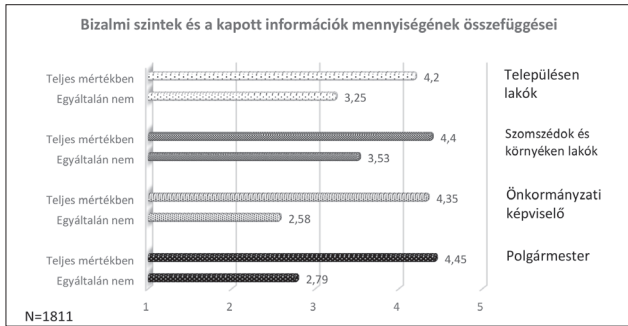


Figure 6.

Level of trust towards the mayor, councilors, neighbors and those living in the municipality – according to gender

Woman, Man

Source: Ministry of Interior, ÖFFK II. researches, citizen survey, 29. 04. 2017.



7. számú ábra

Bizalmi szintek és a kapott információk mennyiségének összefüggései
Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások, lakossági survey, 2017. 04. 29.

A lakosság tájékozódási gyakorisága és a bizalmi szint is összefügg. A gyakran és ritkábban tájékozódók között 2-3 tizedes eltérés mutatkozik, minél tájékozottabb a válaszadó a településsel kapcsolatos információkról, annál nagyobb bizalmi értékeket jelöl.

A megkeresés formája és a bizalmi szint között érdekes összefüggést látunk: a személyes interakciót igénylő megkereséseket azok választják, akiknek a bizalmi értékei alacsonyabbak. Magasabb a bizalmi szint a tisztviselőkkel, ha a válaszadónak nem volt ügye az elmúlt néhány évben az önkormányzattal/hivatallal. A személyes és telefonos megkeresések általában látványosan rontottak a bizalmi szinten, valamennyi irányban.

Az ügyintézés sikeressége azonban akár 1,0 értéket emelhet a bizalmi szinten a tisztviselőkkel, 0,8-et a szomszédokkal, és 0,5-et a települési lakókkal szemben.

A közvetlenül a polgármestertől és a képviselőktől szerzett információk esetén magasabb bizalmi értékeket tapasztalunk, míg, ha a hírforrás a szomszéd, az ismerősök vagy akár a rokonok, akkor a bizalmi értékek alacsonyabbak. Ha a tájékozódás formája a web, a Facebook, vagy akár az önkormányzati hírlevél, a bizalom szintje egyértelműen magasabb, mint ha a tájékozódás színtere a helyi önkormányzati újság, az önkormányzatnál kifüggesztett hirdetőtábla, vagy akár

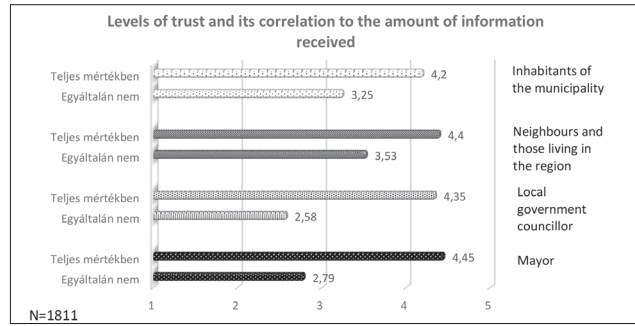


Figure 7.

Levels of trust and its correlation to the amount of information received

Completely, Not at all

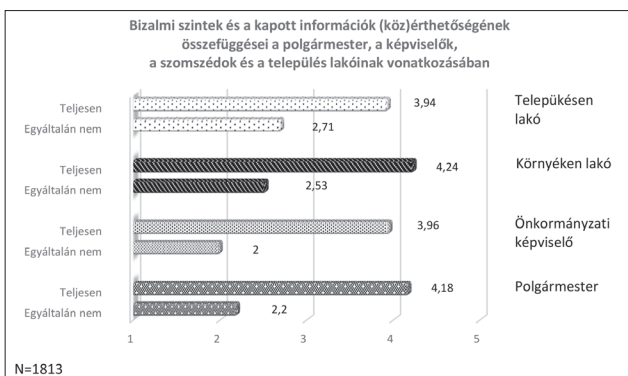
Source: Ministry of Interior, ÖFFK II. researches, citizen survey, 29. 04. 2017.

ing the level of trust towards the mayor, 2,58 to that of the level of trust towards the councilor, 3,53 to that of the level of trust towards inhabitants in the region, 3,25 to the level of trust towards the inhabitants of the municipality. Whereas those who were completely satisfied with the information on the municipality(district), gave an average of 4,45 to the mayor, 4,35 to the councilor, 4,4 to the neighbors, 4,2 to the inhabitants of the municipality.

The frequency of citizen information contact and the level of trust are also in correlation. Those most frequently and least frequently requesting information, have a difference of 2-3 tenths, the more informed a respondent is about the information related to the municipality, the more points is given for trust.

We may perceive an interesting correlation between the form of the contact and the level of trust: personal interaction is chosen by those whose values for trust are lower. The trust level is higher with officials, if the respondent did not have any issues with the local government /office for the past few years. Personal contacts and contacts by phone, visibly deteriorated the level of trust in both ways.

The success of administrative processes could increase the level of trust towards officials with even 1,0 point, 0,8 points



8. számú ábra

Bizalmi szintek és a kapott információk (köz)érthetőségének összefüggései a polgármester, a képviselők, a szomszédok és a település lakóinak vonatkozásában
Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások, lakossági survey, 2017. 04. 29.

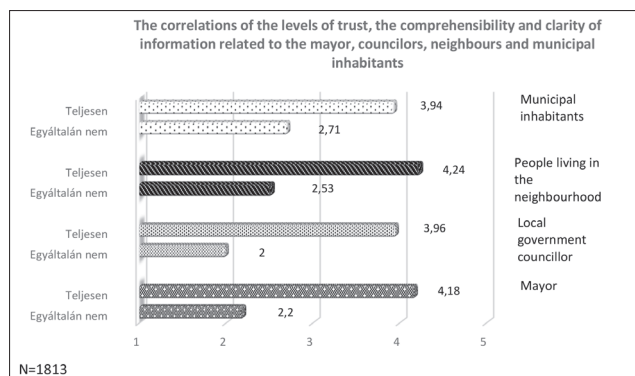


Figure 8

The correlations of the levels of trust, the comprehensibility and clarity of information related to the mayor, councilors, neighbors and municipal inhabitants

Completely, Not at all

Source: Ministry of Interior, ÖFFK II. researches, citizen survey, 29. 04. 2017.

bármely más egyéb újság, vagy helyi elektronikus média. Ennek megfelelően a webes színterekre várjuk a közigazgatási kommunikációt, az offline megoldások helyett.

Az információk (köz)érthetősége is befolyásolja a bizalom fokát. Érthetetlen közleményeknél a polgármesterrel szembeni bizalmi érték 2,2, míg a teljesen érthető közleményeknél 4,18. Önkormányzati képviselők esetében ugyanezek az értékek 2,0, illetve 3,96. Szomszédokkal szemben 2,53 és 4,24, míg a települési lakókkal szemben 2,7 valamint 3,94.

A lakossági beadványokra, javaslatokra adott hivatali válasz nem csupán az önkormányzat/ hivatal értékelését, hanem valamennyi bizalmi szintet növeli.

A tájékozódás és információszerzés gyakorlata és a lakosság valós szükségletének függvényei

A megkérdezettek információs elégedettsége a település/kerület ügyeiről 3,56-os átlag-értéket adtak (férfiak: 3,54, nők: 3,57). A leggyakoribb válaszadási érték a közepes volt, ezen a területen tehát még bőven van felzárkózni való. A legrosszabb értékeket az 50-64 évesek adták (3,49), így erre a generációra érdemes nagyobb figyelmet fordítani.

Közigazgatási feladatot szab, hogy az iskolai végzettség szorosan korrelál az információhoz jutás eredményességének megítélésével. Míg a legfeljebb 8 általános végzettségűek 3,45-os értéket adtak a kapott információk elégségére, addig az érettségizettek már 3,51-et, a legalább felsőfokú végzettséggel bírók (főiskolai és magasabb végzettség), átlagosan 3,82-ot. Ezek az eredmények az információk közérthetőségének javítását, a didaxis fokozását és az információk célzottabb eljuttatását irányozzák elő a hivatalok számára.

Ezt erősíti, hogy azok, akik nem tartják közérthetőnek az önkormányzati közleményeket, információkat, kimagaslóan rossz értékeket adnak az információval való ellátottság mennyiségi értékeire. Ha a közérthetőség értéke 1-es, akkor az elégedettségi érték 1,47, míg 2-es esetén 2,56, és 3-as esetén

towards neighbors, and 0,5 points towards the inhabitants of the municipality.

In case of information received directly from the mayor or the councilors, we perceived higher points for trust, whereas if the source of news was the neighbor, relatives the points for trust were lower. If the source of acquiring information is the website, Facebook or the local government e-Newsletter, the level of trust was clearly higher, than if the source of information was the announcement board, any other newspapers or the local electronic media. Thus, we expect public administration communication to appear at web places, instead of offline solutions.

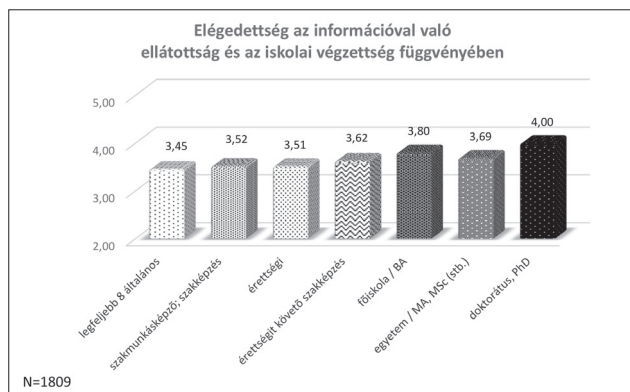
The clarity and comprehensibility of the information influences the degree of the trust. In case of incomprehensible announcements, the points of trust towards the mayor are 2.2, whereas in case of comprehensible announcements 4.18. In case of local government councilors, these points are 2.0 and 3.96, neighbors 2.53 and 4.24, whereas towards municipal inhabitants 2.7 and 3.94.

Answers given to the proposals and complaints of the inhabitants, not only influence the assessment of the local government, but they effect all levels of trust.

The practice of orientation and information-acquiring and the functions of the real needs of citizens

The respondents gave an average of 3.56 on their satisfaction with information-supply on the issues of the municipality / district (men: 3.54, women: 3.57). The most frequent response was 3, thus there is a lot to do in this area. The worst points were given by the age group 50-64, thus it is worthwhile to pay more attention to this generation.

It is a public administrative task that the school education tightly correlates with to what extent one assesses the information gathering successful. Whereas those with a maxi-



9. számú ábra

Elégedtség az információval való ellátottság és az iskolai végzettség függvényében

Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások, lakossági survey, 2017. 04. 29.

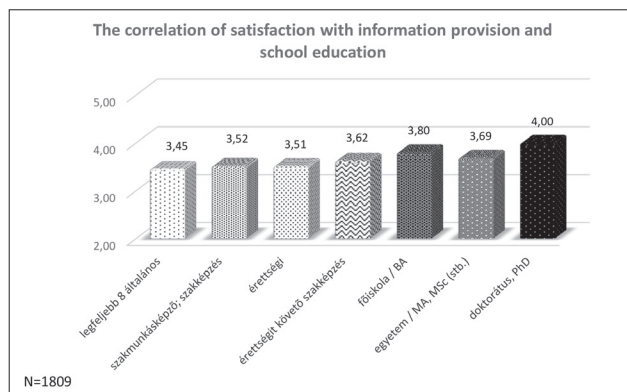
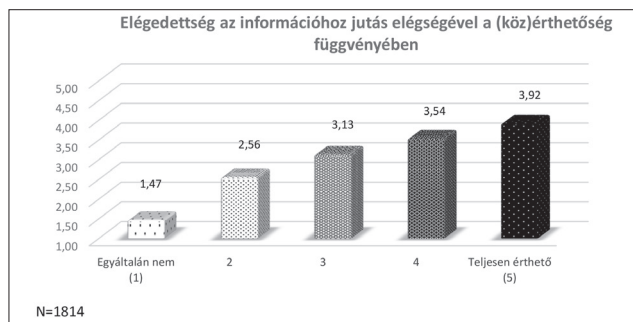


Figure 9.

The correlation of satisfaction with information provision and school education

A maximum of 8 primary school classes (3.45), Professional school (3.52), Secondary school degree (3.51), Professional training after secondary school degree (3.62), BA (3.80), University (MA, MSc etc.) (3.69), PhD, Doctorate (4.00)
Source: Ministry of Interior, ÖFFK II. researches, citizen survey, 29. 04. 2017.



10. számú ábra

Elégedettség az információhoz jutás elégségével a (köz)érthetőség függvényében

Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások, lakossági survey, 2017. 04. 29.

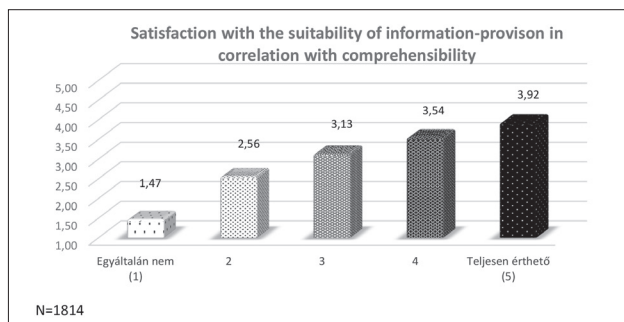


Figure 10.

Satisfaction with the suitability of the information provision in correlation with comprehensibility

Not at all comprehensible(1), Completely comprehensible (5)
Source: Ministry of Interior, ÖFFK II. researches, citizen survey, 29. 04. 2017.

3,13, 4-es esetén 3,54, végül 5-ös (teljesen érthető kommunikáció) esetén 3,92.

Ugyancsak jobb az információ-szolgáltatás mennyiségi értékelése, ha a lakosok kapnak választ észrevételeikre, beadványaikra (3,86), míg válasz nélkül ezek az értékek alacsonyak (2,67).

Az anyagi helyzet az információ-ellátottsággal való elégedettséget is meghatározza. A nélkülözések között élők elégedettsége átlagosan 2,57, míg a hónapról-hónapra anyagi gondokkal küzdőké már 2,99, a havi jövedelmükből éppen kijövnél 3,48, azoknál, akik beosztással jól kijönnek a havi jövedelmükből, az értékpont 3,67, míg a gondok nélkül élőkénél 4,22, a 0-5 közötti értékskálán.

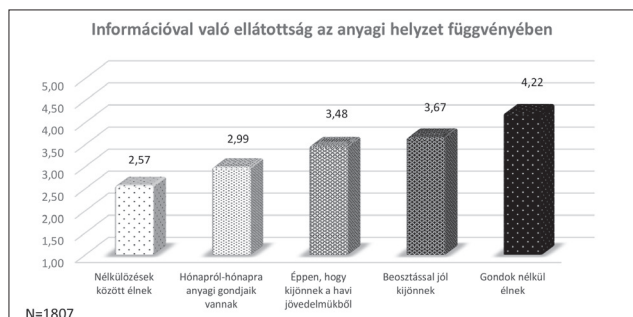
Nem meglepő, hogy az információ elégsége erősen befolyásolja a tisztviselőkkel, szomszédokkal, települési lakókkal kapcsolatos bizalmi szintet, amely az információhiány esetén akár fele akkora is lehet, mint megfelelő információnyújtás esetén. A kapott információ elégsége és az önkormányzattól kapott segítség mértéke kéz a kézben járnak. Hasonlóan ítélik meg az önkormányzatok tevékenységét segítségnyújtás és információnyújtás vonatkozásában: azok, akik úgy érzik, hogy elegendő segítséget kapnak az önkormányzattól, elég információt is kapnak (4,12). Míg akik úgy érzik, hogy egy-

mum of 8 primary school classes gave 3.45 to the suitability of the information, those with secondary school degree 3.51, and those with higher education (college or higher degree) an average 3.82. These results aim at the improvement of the clarity and comprehensibility of information, the enhancement of didaxis, a more focused information-provision for local government offices.

This also strengthens the fact that those who did not find local government announcements and information comprehensible, gave especially bad points to the question concerning information provision. If the value of comprehensibility is 1, then the level of satisfaction is 1.47, if it is 2 then the level of satisfaction is 2.56, in case of 3 it is 3.13, in case of 4 it is 3.54, whereas in case of 5 (completely comprehensible communication), it is 3.92.

The quantity assessment of the information-provision is better, if the citizens get an answer to their remarks, complaints (3.86), in case of lack of answers these values are low (2.67).

The financial situation also determines the level of satisfaction with information-provision. Those living in distress gave an average of 2.57, those having financial problems month-by-month 2.99, those who have just enough income for a month gave 3.48, those who are able to live well from their



11. számú ábra

Információval való ellátottság az anyagi helyzet függvényében
Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások, lakossági survey, 2017. 04. 29.

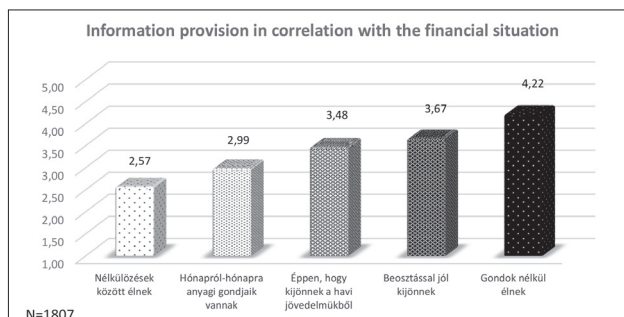
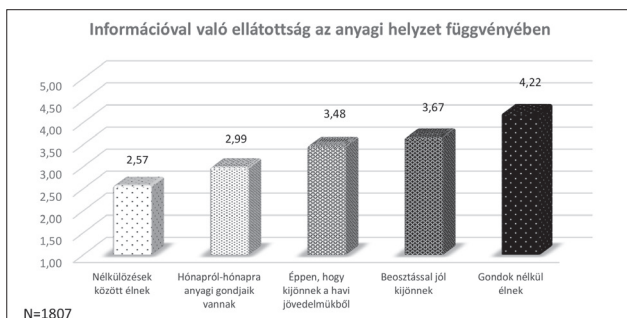


Figure 11.

Information provision in correlation with the financial situation
Those living in distress (2.57), those living with financial problems month-by-month (2.99), those who have just enough income for a month (3.48), those who are able to live well from their monthly salary (3.67), those without a problem (4.22)

Source: Ministry of Interior, ÖFFK II. researches, citizen survey, 29. 04. 2017.



12. számú ábra

Elégedettség az elérhető információ mennyiségével a tájékozódás csatornáinak függvényében

Forrás: Belügyminisztérium, ÖFFK II. kutatások, lakossági survey, 2017. 04. 29.

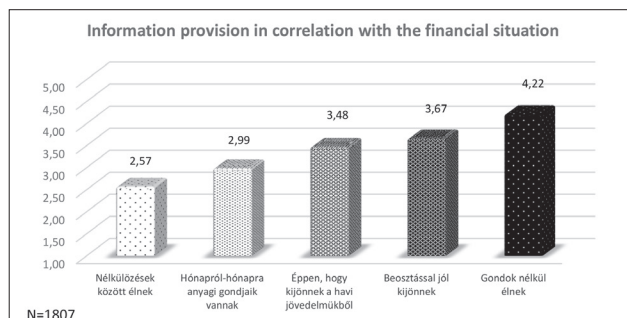


Figure 12.

Satisfaction related to the quantity of information available in correlation with the information channels

Letter (3.38), Personal (3.51), Phone (3.55), Webpage (3.69), Facebook (3.74), Other (3.91)

Source: Ministry of Interior, ÖFFK II. researches, citizen survey, 29. 04. 2017.

általán nincs segítségükre az önkormányzat, információs elégedettségük is alacsony (3,19).

Azok, akik gyakrabban tájékozódnak, elégedettebbek az információ mennyiségével (3,93), míg a ritkán, vagy soha nem tájékozódnak – nem meglepő módon – elégedetlenséget mutatnak (3,38). A levélben történő információszerezés 3,38-as elégedettséget ad a kapott információ mennyiségét illetően. A telefonos megkeresés, 3,55-ös, személyes megkeresés 3,51-es, a honlapon keresztüli tájékozódnak elégedettsége 3,69, a Facebook-on tájékozódnak elégedettségi értéke 3,74. Az „egyéb” módon érdeklődőknél ez az érték 3,91.

A kapott információmennyiséggel azok voltak elégedettebbek, akiknek nem volt ügyük az elmúlt néhány évben az önkormányzatnál (3,61), ugyanakkor azok, akik kénytelenek voltak a hivatallal ügyet intézni, ott ez az érték alacsonyabb (3,41). Ezen értékek, változók annak függvényében, hogy az ügyet elintézték (3,51), részben elintézték (3,17), vagy nem sikerült elintézniük (2,51). Tehát a sikertelen ügyintézés sokszor az információk minőségi és mennyiségi elégtelenségére visszavezethető.

Kutatásunk is alátámasztotta, hogy a bizalom, az elégedettség, az anyagi-egzisztenciális helyzet és az iskolázottság szorosan összefügg. Ráadásul ezek egymást gerjesztő tényezők (tehát bármelyik fejlesztése magával húzza a többit is). Bízunk abban, hogy a fentiekben tett megállapítások segítenek felismerni a fejlesztendő területeket és javítani a lakosság és az önkormányzati szervezetek közötti kommunikációt.

monthly salary gave 3.67, whereas those without problems gave 3.67 on a scale of 5.

It is not surprising that the adequacy of information strongly influences the level of trust towards the officials, neighbors, municipal inhabitants, the level of trust may be half as much in case of the absence of information than in the case of adequate information-provision. The adequacy of information and the help from the local government go hand in hand. Local government activities are similarly assessed in case of help- and information-provision: those who feel that they receive enough help from the local government, do receive enough information (4.12). However, those who feel that they do not need the help of the local governments are less satisfied with the information provision (3.19).

Those who request information more frequently, are more satisfied with the quantity of the information (3,93), whereas those who request information rarely or never – not surprisingly – are dissatisfied (3,38). Request of information in letter resulted in 3.38 for satisfaction concerning the quantity of information. Request of information by phone got 3.55, personal contact 3.51, information-acquiring through the webpage 3.69, through Facebook 3.74. Other contacts received 3.91.

Those who had not had any issues with the local government for the past few years, were more satisfied with the quantity of information received (3,61), however those who were obliged to have administrative issues in the local government gave lower points (3,41). These values, variables were different if they managed to conclude the given issue (3,51), were only partially successful (3,17), or did not succeed (2,51). Unsuccessful administrative process was often due to the quality or quantity deficiencies of information-provision.

Our research proves that trust, satisfaction, financial and existential situation, education are all correlated. Moreover these criteria enhance each other (thus the development of one factor improves the other factors as well). We are confident that the statements above help in the identification of the areas to be developed and gives assistance to improve the communication between the inhabitants and the local government organizations.