

## Hivatali diszkrimináció? Egy online terepkísérlet eredményei

Csomor Gábor – Simonovits Bori – Németh Renáta

Mellékletek

*MI. táblázat: A közalkalmazottak etnikai kisebbségekkel szembeni online diszkriminációját vizsgáló korábbi kutatások összefoglaló adatai*

<b>szerző (dátum)</b>	<b>ország</b>	<b>célcsoport</b>	<b>minta- nagyság</b>	<b>teljes válaszarány</b>	<b>kérdés tárgya</b>	<b>válaszarány különbség (százalék-pontban)<sup>1</sup></b>
Adman & Jansson (2017)	SE	arab vs. svéd	290	94%	óvodai férőhely	5
Ahmed & Hammerstedt (2019)	SE	arab vs. svéd	287	99%	óvodai férőhely	1
Guilietti et al. (2015)	USA	fekete vs. fehér	19079	70%	ügyfélfogadás és különb. eljárások menete	4
Distelhorst & Hou (2014)	Kína	muszlim v. kínai	258	37%	munkanélküli segély	15
Einstein & Glick (2017)	USA	fekete v. fehér	978	56%	szociális bérlakás	6
Grohs et al. (2016)	DE	török v. német	501	78%	parkolóhely és óvodai beíratás	1
Hemker & Rink (2017)	DE	török v. német v. romániai	408	78%	munkanélküli segély	0

<sup>1</sup> Amennyiben több kezelési csoport is volt, akkor a legnagyobb válaszarány lett feltüntetve a táblázatban.

Jilke et al. (2018)	BE	magrebi v. flamand	332	72%	férőhely idősottho nban	1
------------------------	----	--------------------------	-----	-----	-------------------------------	---

### **Mintakeret meghatározása**

2018. január 1-én összesen 3178 önkormányzat volt Magyarországon, melyek hivatalai különböző formában működtek (KSH 2019, 17). A 2. táblázatból látható, hogy a helyi önkormányzati hivataloknak csupán a töredéke volt önálló, túlnyomó részük ún. közös önkormányzati hivatal keretében működött. A közös önkormányzati hivatalnak lehet állandó, ideiglenes, vagy semmilyen kirendeltsége a hozzá tartozó településeken. Az utóbbi leginkább kistépelésekre volt jellemző, ahol ritka esetben, de előfordult az is, hogy saját honlappal vagy e-mail címmel sem rendelkezett az önkormányzat.

A 2. táblázat harmadik oszlopa mutatja a mintakeretbe bevonni tervezett települések számának alakulását az önkormányzati hivatal működésétől függően. Itt szerepelt az összes önálló önkormányzattal rendelkező település (N=522), és közös önkormányzati hivatalonként egy-egy véletlenül sorsolt tag (N=738). A véletlen sorsolásra azért volt szükség, mert a kutatásban fontos szempont volt, hogy a hivatalnokok lehetőleg egymástól függetlenül válaszoljanak a feltett kérdésekre, és a közös önkormányzati hivataloknál, főleg ha több településnek egy kapcsolattartója volt, ez nehezen lett volna biztosítható. A tervezett mintakeretbe került továbbá a 22 budapesti kerületből 12. A belső kerületek és a főváros azért maradtak ki, mert a kutatás témája – lakókocsis parkolóhellyel és kempinggel kapcsolatos információszolgáltatás – nem tűnt életszerűnek az esetükben, illetve nem a fővárosi polgármesteri hivatal kompetenciájába tartozott.

M2. táblázat: A magyarországi települések számának eloszlása a helyi önkormányzati hivatal működési formája szerint, 2019 jan. 1-én.

	<b>összesen Magyarországo n</b>	<b>mintakeretb e tervezett</b>	<b>mintakeretbe bekerült</b>
önálló hivatal	522	522	521
közös önkormányzati hivatal	2633	738	737
- közös önkormányzati székhely	738		
- közös önkormányzati kirendeltség	462		
- közös önkormányzati tag kirendeltség nélkül	1433		
Budapest főváros és kerületei	1 + 22	12	12
<b>összesen</b>	<b>3178</b>	<b>1272</b>	<b>1270<sup>2</sup></b>

Forrás: (KSH 2019)

Megj.: A mintakeretből kihagyott belső kerületek a következők voltak: I, V, VI, VII, VIII, IX, X, XIII, XIV, XX.

Az önálló és sorsolt közös önkormányzati hivatalok, illetve a budapesti külső kerületek száma összesen 1272 volt.

## A címlista beszerzése

A helyi önkormányzati hivatalok elérhetősége összesített formában megtalálható a 2015-ös Önkormányzati Címtárban, mely szabadon letölthető a Belügyminisztérium honlapjáról.<sup>3</sup> Mivel az idő során a Címtár elévülhetett, ezért ellenőriztük és javítottuk a címek helyességét. A 3. táblázat azt mutatja, hogy 2020 januárjában, milyen arányban egyeztek az önkormányzatok hivatalos honlapján feltüntetett kapcsolattartó e-mail címei a 2015-ös Címtárral. Az önkormányzatok kb. egy negyedénél került sor az elérhetőségi címek frissítésére (2a cella), és kilenc esetben fordult elő, hogy nem találtunk e-mail címet az önkormányzatra, és a Címtárban sem volt e-mail cím feltüntetve. Ezen kilenc település kivétel nélkül közös önkormányzati

<sup>2</sup> Két település elveszett adattisztítás közben.

<sup>3</sup> Forrás: (Megjelent az Önkormányzati Tudástár – Önkormányzati Címtár 2015, é. n.)

hivatal tagjaként működő község volt. Ezeket töröltük a populációból, hogy a közös önkormányzati hivatalokból való mintavétel során ne kerülhessenek a mintakeretbe.

*M3. táblázat: A 2015-ös Önkormányzati címtár ellenőrzése*

	<b>Címtárban ugyanaz volt (1)</b>	<b>Címtárban más volt (2)</b>	<b>összesen</b>
<b>online elérhető cím (a)</b>	2060	891	--
<b>online nem elérhető cím (b)</b>	9	281	--
<b>összesen</b>	--	--	3178

*Az önkormányzati hivatalok hivatalos honlapja 2020 jan. 22-30 között volt ellenőrizve.*

**Mintakeret felosztása**

A mintakeret meghatározása és a címek ellenőrzése után a mintakeretet négyfelé osztottuk. A négy csoport a későbbi kezelési és kontroll csoportok alapjául szolgált és a következőképpen történt: az első lépésben a közös önkormányzati hivatalok köréből sorsoltunk ki egy-egy tagot, és véletlenszerűen mindegyikhez egy db 1-4 közötti számot rendeltünk. A második lépésben minden közös önkormányzati hivatalhoz rendeltünk egy db 1-4 közötti számot, majd a közös és önálló listát összekapcsoltuk. A csoportba sorolás eredménye a 3.4. táblázatban látható.

*M4. táblázat: Mintakeret felosztása*

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>összesen</b>
319	319	316	316	1270

A véletlen csoportba sorolásnál törekedtünk arra is, hogy megközelítőleg azonosan oszoljanak el a csoportonkénti elemszámok. Ez azért is volt hasznos, mert az elemzés során ennek köszönhetően csaknem azonos megbízhatóságú becslések voltak számolhatók mind a négy csoportra.

**A tesztüzenet-választás szempontjai**

Jelen tanulmány első szerzője a témák pontos meghatározása előtt (12) telefonos és (1) személyes interjút végzett önkormányzati ügyfél kapcsolattartókkal. A mini interjúk célja az volt, hogy képet kapjunk arról, milyen gyakran és milyen témákban használnak e-mailt a lakosok az önkormányzattal való kommunikációra. A megkérdezett kapcsolattartók elmondása

szerint a lakossági e-mailezés nem volt jellemző 2020 elején,<sup>4</sup> ám amennyiben előfordult, a következő típusú ügyeknél jelent meg:

- adóval kapcsolatos ügyek, pl.: új üzletet szándékozik nyitni (iparűzési adó), értékesíti a házát („kommunális adó”)
- szociális ügyek: hagyaték, lakcímgazolás, segélyre való jogosultság
- bejelentések: kóbor kutya, nem működő közvilágítás
- egyéb kérdések: szemétszállítás-igénylésének menete, ügyfélfogadás, rendezvények ideje

Mivel Magyarországon az önkormányzatok túlnyomó része kistélepülésen található, ahol egyes hivatalnokok akár név szerint is ismerhetnek minden lakost, ezért fontos szempont volt az is, hogy ne legyen gyanús, hogy az önkormányzatnál egy ismeretlen nevű személy jelentkezik. Ez a szempont merőben leszűkítette a lehetséges témák körét olyanokra, amelyek településen kívül élő személyektől is érkezhettek. Ilyenből négyet sikerült gyűjteni: érdeklődés bölcsődei férőhelyről, temető nyitvatartásáról, vállalkozás létrehozásának feltételeiről, valamint lakókocsi számára alkalmas parkolóhelyről. Ezek közül végül a lakókocsival kapcsolatos kérdésre esett a választásunk.

## ***A kísérletben használt stimuli — a kiküldött e-mailek szövege***

### **Magas státuszú e-mail:**

Tisztelt Ügyintéző!

Családommal egy országjáró utat tervezünk az új lakókocsinkkal. Korábban jó tapasztalataink voltak ingyenes parkolóhelyekkel, illetve településközpontokhoz közel létesített kempingekkel.

A kirándulásunk előtt ezért szeretnénk tanácsot kérni néhány kérdésben:

- Van kifejezetten lakókocsik számára kijelölt parkolóhely az Önök településén? Ha igen, hol található és milyen felszereltségű?
- Legfeljebb hány éjszakát tölthetnek itt a látogatók?
- Amennyiben a településen nincs kifejezetten lakókocsik számára kijelölt parkolóhely, tudna tanácsot adni, hol érdemes parkolnunk a lehető legközelebb a településközpontoz?
- Végezetül, tudna ajánlani egy vagy két látványosságot a környéken, amit semmiképpen sem

---

<sup>4</sup> A kapcsolattartók elmondása szerint a lakossági ügyintézés leggyakrabban személyesen történt, ritkább esetben pedig telefonon. Ez utóbbi akkor volt jellemző, ha pl. az ügy sürgős volt, vagy az ügyfél valamilyen okból nem tudott személyesen bemenni vagy mást beküldeni maga helyett.

érdeemes kihagynunk, vagy egy olyan helyet, ahol részletes információt kaphatunk a település történetéről?

Előre is köszönjük a választ.

Üdvözlettel,

---

**Alacsony státuszú e-mail:**

Jó napot kívánok!

Országjáróutat tervezünk tavaszal a új lakó kocsinkal. Jó tapasztalataink vannak ingyenes parkoló helyekkel meg kempingekkel a városokban, falukban.

Tisztelettel kérdezem az Önök településén, van lakó kocsinak kielölt parkoló hely? EZt hol találjuk, mivel van fel szerelve.

Hány napot lehet legtováb maradni?

Ha nincs kielölt parkoló hely, akkor tesék kérem megmondani hol parkohatunk közel a településközpontoz !! és egyikét látnivalót is a környéken amit biztos neahaggyunk ki. azt is írjon legyszives. Nagyon szépen köszönjük!

Üdvözlettel,

### **Az e-mailek kézbesítése**

Az e-mailek kiküldése előtt, 2020. február 18-án, egy kis mintán pilotot végeztünk (n=24). A pilot keretén belül fiókonként hat önkormányzati hivatalnak küldtük ki a kérdéseket. E szakasz fő célja az volt, hogy felmérjük, milyen arányban várható válasz a magyar önkormányzatoktól egy e-mailes lakossági megkeresésre, illetve, hogy „működnek-e” egyáltalán a kérdések? A kiküldött e-mailekre egy héten belül hét darab válasz érkezett, melyeket a fő adatgyűjtési szakaszban keletkezett válaszokhoz tettünk.

A fő adatgyűjtési szakasz február 26 – március 2. között valósult meg, oly módon, hogy az esti órákban (17-24 óra között) fiókonként 100 db e-mail lett kézbesítve.<sup>5</sup> A kézbesítés egy informatikus által, kifejezetten a kutatás céljára, Google API-ban fejlesztett alkalmazás segítségével történt.<sup>6</sup> A kiküldés négy munkanapra való széthúzására azért volt szükség, mert a Gmail szabályzata korlátozza a naponta kiküldhető e-mailek maximális számát.

---

<sup>5</sup> A hivatalnokoknak mindig az adott munkanap előtti estén lett kiküldve az email. Az utolsó hullám, március 2-án, a hétvége utánra esett. Ekkor nem péntek, hanem vasárnap este küldtük ki az emaileket.

<sup>6</sup> Az emailek automatizált kiküldését először valamilyen hírlevélküldő szolgáltatás segítségével terveztük, ám ezek az alkalmazások számos jelét adják a címzettnek, hogy a levél indirekt módon, szolgáltatón keresztül lett

A közös önkormányzati hivatalok kisorsolt kirendeltségei közül néhányan (62) duplikált e-mail címmel rendelkeztek. Ez azt jelentheti, hogy közösen használtak e-mail címet egy vagy több másik önkormányzattal. Az ő esetükben a feljebb bemutatott sablonszövegbe nevesítve került a település, hogy az e-mailt olvasó hivatalnok tudja, melyik település kapcsán érdeklődik az ügyfél.<sup>7</sup>

Mind a négy csoport esetében voltak kézbesítetlen e-mailek, melynek több oka is lehetett: megszűnt a felhasználó fiókja, megszűnt a domain, vagy a címzett maga értesített, hogy új fiókot használ/ fog használni a jövőben, és oda kéri az üzenetet. Amennyiben nem volt megadva új e-mail cím (első két eset), akkor elsőként a Címtárat ellenőriztük, volt-e benne alternatív elérhetőség az önkormányzatra. Amennyiben nem, akkor az interneten kerestünk ilyet. Az alapstratégia az volt, hogy addig küldtünk e-maileket újabb címekre, amíg nem szűnt meg az autoreply hibaüzenet.

*M5. táblázat: Automatikus válaszüzenetek száma az e-mail-szolgáltatótól fiókonként*

Nagy Péter	Petike a Nagy	Kolompár Richárd	Mr Kolompár Richárd
13	11	4	10

*Megj.: A fenti szám az e-mail-szolgáltató által küldött automatikus üzenetek számát tartalmazza, egy településről akár többet is. A szolgáltató által küldött automatikus üzenetekbe beletartozik, ha a felhasználó fiókja vagy a domainje szűnt meg, viszont nem tartozik bele, ha a címzett küldött automatikus választ (pl. mert más címre költözött/költözik, vagy türelmet kér a válasz feldolgozásáig.)*

A hivatalnokoknak csaknem két hetet hagytunk a válaszadásra. A koronavírus-járvány magyarországi eszkalálódása miatt március 15-én úgy döntöttünk, hogy az ezután érkező e-maileket figyelmen kívül hagyjuk.<sup>8</sup> Ennek oka az volt, hogy attól tartottunk, a rendkívüli helyzet minőségében befolyásolhatja/torzíthatja a kutatás eredményeit.<sup>9</sup>

---

kiküldve (leiratkozási lehetőség, szolgáltató logója, stb.). Ez semmiképpen sem felelt meg a kutatás céljának, hiszen fontos volt, hogy az önkormányzatok azt higgyék, hogy valódi felhasználótól kaptak üzenetet, és eszerint válaszoljanak.

<sup>7</sup> A nevesített településeknek küldött emailek szintén automatizálva mentek ki. A megírt program képes volt adott települések esetében a sablonszöveget tetszőleges helyen módosítani. Magát a településnévalakot viszont egyszerűbb volt manuálisan legyártani, mint a ragozási szabályt lekódolni. Ez utóbbi meglehetősen összetettnek bizonyult (pl. Záhonyban, de Kétyen). Az összes lehetséges rag a következő volt: -ban, -ben, -on, -en, -ön, -an.

<sup>8</sup> Az első komoly járványügyi intézkedést 2020. március 11-én hirdette ki a magyar kormány. A vészhelyzet kinyilvánításával együtt felfüggesztették az egyetemi oktatást, és visszaállították a határellenőrzést. Március 27-én kijárási korlátozást vezettek be az egész országban.

<sup>9</sup> Úgy tűnik ez a félelem nem igazolódott be teljesen. Március második felében kevesebb, mint tíz új email érkezett a négy fiókba összesen. Nem valószínű, hogy ezek bevonása jelentős mértékben befolyásolta volna a kutatás eredményeit. Jelen publikáció véglegesítésekor (2020. november), újra ellenőriztük a postafiókokat és mindössze

## **Módszerek: adatfeldolgozás, kódolás, elemzési modellek**

Az eredmények elemzésénél, a függő változó típusától függően, lineáris, bináris logisztikus vagy ordinális logisztikus regressziós modellt használtunk a kezelés hatásának mérésére. A modellekben két prediktor szerepelt, a (vélt) etnicitás (roma hangzású névvel rendelkező felhasználó) és a (vélt) társadalmi státusz (stílusában alacsonyabb státuszú szerzőre utaló levél). Egy második modellben az etnicitás és státusz interakcióját is vizsgáltuk.

Az e-mailek kinyerése a fiókokból webscraping technikával történt. Ehhez az *imaplib* és e-mail Python-csomagokat használtuk, melyek előnye az volt, hogy viszonylag hatékonyan lehetett az e-mailfiók tetszőleges mappájából szövegeket és ehhez tartozó fejléceket kinyerni, mint pl. tárgy, dátum, feladó címe stb. A módszer nehézség az ún. multipart e-mailek kezelése volt. Ezek olyan e-mailek, amik válaszként érkeztek egy korábbi vagy továbbított e-mailre, s azokkal összekapcsolódva megnehezítették egy adott üzenet kezdő- és végpontjainak automatikus beazonosítását. A webscrapelésen túl a nyers szövegadatokat összehasonlíthatóságát az is nehezítette, hogy a válaszadó elköszönése és aláírása lehetett valós vagy automatikusan beállított, és különböző terjedelmű (funkciók, elérhetőségek, közérdekű bejelentések, stb.).

A válaszok kódolása egy Excel táblázatban történt, melyet ketten (az első szerző és egy kutatási asszisztens) egymástól függetlenül végeztek el. A kódolandó szövegeket minden esetben a megszólítás utáni és aláírás előtti szövegrész képezte. Így a kódolóknak nem volt tudomása arról, hogy az adott válasz melyik felhasználónak, és milyen hivatali funkciójú személytől érkezett. A megszólítás elhagyására a kódolói torzítás csökkentése miatt volt szükség (lásd a kettős-vak (double-blind) orvosi kísérletek esetét, ahol a vizsgálatot értékelő orvos sem tudhatja, hogy placebót vagy gyógyszert kapott az alany). Az aláírásban rejlő információk (nem és beosztás) pedig azért lettek törölve, mert érdektelenek voltak számunkra, hiszen a kutatás mérési egységét a települési önkormányzatok, nem pedig a válaszadó egyének képezték.

Az egyes változók kódolása a 7. táblázatban látható. A függő változókat a *valasz* változó illetve az ahhoz tartozó tartalmi és stílusmutatók adták (a táblázatban 3-8. sorszámmal). A magyarázó változók minden esetben a *roma\_felado* és *magas\_statusz* bináris indikátorok voltak (1-2.). A többi, településszintű kontrollváltozót (9-11.) csak a minták homogenitásvizsgálatnál

---

néhány esetben találtuk március 27-e után érkező emaileket. Megjegyzendő, hogy az utolsó válaszemail 2020. június 11-én érkezett, csaknem 3 hónappal a kérdés után.



használtuk, ahol azt ellenőriztük, hogy valóban sikeres volt-e az önkormányzatok véletlenszerű csoportba sorolása.

Kódolási szempontrendszerünket a korábbi kutatások alapján alakítottuk ki:

1. Válasznak minden olyan üzenetet elfogadtunk, amit a hivatalnok személyreszólóan írt, tehát nem automatikus válasz volt. Az egyetlen kivételt ezalól a továbbítás tényéről értesítő üzenetek képezték (pl. „Továbbítottam üzenetét a Polgármester Úrnak.”).
2. A *parkolohely* változó csak akkor lett 0, ha a hivatalnok elmondása szerint nem volt a településen lakókocsi számára kijelölt parkolóhely, és nem is ajánlott semmilyen más megoldást. A településen és annak környékén is elfogadtunk bármilyen parkolási javaslatot, beleértve a kempingeket vagy informális megoldást (pl. valaki háza előtt).
3. „NA” akkor lett egy függő változó, ha a hivatalnok nem válaszolt a kérdésekre, de készségesnek mutatkozott (pl. telefonon vagy személyesen akarta megbeszélni).
4. Információforrásnak bármilyen linket elfogadtunk, kivéve az olyan választ, hogy az érdeklődő nézzen körül az interneten vagy a Wikipédián.
5. A *stílus* változónál a kedvesség volt a fő értékelési szempont. Néha azonban nehéz volt e szempont szerint értékelni a választ. Ez akkor fordult elő, ha a válaszadó (pl. jegyző) meglehetősen távolságtartó vagy bürokratikus nyelvezetet használt, de rendkívül részletesen válaszolt minden apró részletre. Ilyenkor a kedvesség helyett a segítőkészség értelmesebb szempontnak bizonyult.

#### *M6. Változók leírása és kódolása*

#	változónév	változó leírása	kódolás (min - max)
1.	roma_felado	Roma felhasználó	0/1
2.	magas_statusz	Magas státuszú felhasználó	0/1
3.	valasz	Jött válasz az önkormányzattól?	0/1
4.	kar_szam	Megszólítás és aláírás közötti szöveg karakterszáma	(40 - 5219)
5.	parkolohely	Ajánlott lakókocsinak alkalmas parkolóhelyet?	0/1/NA
6.	latvanyosság	Ajánlott legalább egy látnivalót?	0/1/NA
7.	info.forras	Ajánlott helyi információ forrást?	0/1/NA
8.	stilus	Kedves/segítőkész volt a hivatalnok?	kedves/ semleges/ lekezelő

9.	onk_	Önkormányzati hivatal típusa	önálló/ közös székhelye/ közös kirendeltséggel/ közös kirendeltség nélkül
10.	roma_onk	Van a településen roma nemzetiségi önkormányzat?	0/1
11.	tt_	Település típusa	falu/ kisváros/ nagyváros <sup>10</sup>

Megj.: A (9-11.) kontrolváltozók forrása Magyarország közigazgatási helynévkönyve volt (2019).

M7. Táblázat: Kódolók közötti megbízhatóság (intercoder reliability)

függő változó	egyezés (százalékban)	Cohen's Kappa
<i>parkolohely</i>	0,91	0,88
<i>latvanyosság</i>	0,86	0,78
<i>info.forras</i>	0,81	0,68
<i>stilus</i>	0,57	0,38

A Cohen's Kappa értékek szerint a kódolók közti megbízhatóság erős volt a *parkolohely* változónál, mérsékelt erősen volt a *latvanyosság* és *info.forras* változóknál, és minimális volt a *stilus* változónál (Burns, 2014).<sup>11</sup>

<sup>10</sup> A településtípusok a következő kategóriákból lettek összevonva: község vagy nagyközség -> „falu”, város -> „kisváros”, megyei jogú város, megyeszékhely vagy fővárosi kerület -> „nagyváros”. Az összevonás szempontja a válaszarány volt, mely hasonló mértékű volt az összevont kategóriákon belül.

<sup>11</sup> Keresztábrák szemrevételezése alapján a kódolásban tapasztalt különbségek annak tudhatóak be, hogy tartalmi szempontból az első szerző engedékenyebb volt a hivatalnokokkal szemben, azaz nagyobb arányban fogadta el a válaszeit, mint a kutatási asszisztens. A *stilus* változó esetén viszont a különbség oka fordított volt: az első szerző volt szigorú, az asszisztens engedékenyebb.