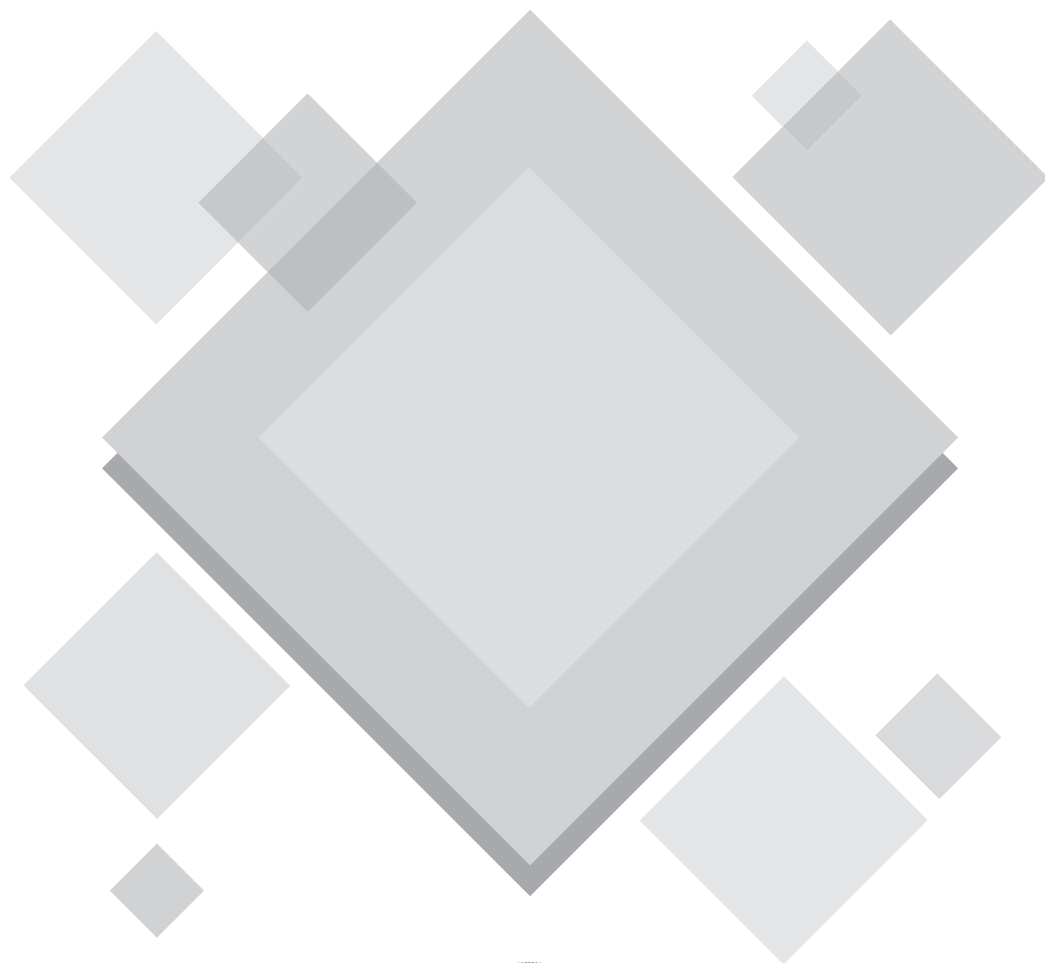


TÁRSADALOM és HONVÉDELEM

XX. évfolyam, 2016/2. szám



A Nemzeti Közzolgálati Egyetem tudományos folyóirata

XX. évfolyam 2016. évi 2. szám

TÁRSADALOM ÉS HONVÉDELEM

A NEMZETI KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM
HADTUDOMÁNYI ÉS HONVÉDTISZTKÉPZŐ
KAR FOLYÓIRATA



A szerkesztőbizottság:

Dr. BENKŐ Tibor, c. egyetemi tanár (szerkesztőbizottság elnöke)

Dr. SZENES Zoltán, egyetemi tanár (szerkesztőbizottság elnökhelyettese)

Dr. BAYER József, egyetemi tanár

Dr. BOLDIZSÁR Gábor, egyetemi docens

Dr. CSIKÁNY Tamás, egyetemi tanár

DOMJÁN László, c. egyetemi docens

Dr. EGEDY Gergely, egyetemi tanár

ERDÉLYI Lajos

Dr. ISASZEGI János, c. egyetemi tanár

Dr. Ljubica JELUSIC, egyetemi tanár (Szlovénia)

Dr. KOVÁCS László, egyetemi tanár

Dr. habil KOZÁRY Andrea, főiskolai tanár

Dr. LENGYEL György, egyetemi tanár

A szerkesztőbizottságnemzetközi tanácsadó testülete (International Advisory Board):

Dr. Giuseppe CAFORIO, egyetemi tanár (Olaszország)

Dr. Rene MOELKER, egyetemi tanár (Hollandia)

Dr. Rudolf URBAN, egyetemi tanár (Csehország)

Patrick J. RHAMEY Jr., egyetem adjunktus (Amerikai Egyesült Államok)

Szerkesztőség:

Dr. NÉMETH József Lajos, egyetemi docens (főszerkesztő)

Dr. GÓCZE István (szerkesztő)

HEIM Katalin (szerkesztőségi titkár)

A kiadásért felel: Petró Ildikó, a Nordex Nonprofit Kft.

ügyvezetője

Olvasószerkesztő: Balla Nóra

Nyomdai előkészítés és kivitelezés: Nordex Nonprofit Kft.

ISSN 1417-7293

TARTALOM

KONFERENCIA-ELŐADÁS

(*A Haza Szolgálatában 2016* című tudományos konferencián elhangzott előadások rövidített változatai)

BENDE Zsófia

A kísérő nélküli kiskorúak lakhatása, iskoláztatása, egészségügyi ellátása
Magyarországon.....5

CSUBÁK Dániel, KISS Attila

Hacktivista aktivitás twitteres visszhangjai12

DEÁK József

A Belügyi Szemle jubileumi értékelő cikkei a folyóiratról (1953–2013)23

ERDŐSI Péter Máté

Elektronikus aláírás e-közigazgatási használatához kapcsolódó tudás szétosztási
megoldásainak összehasonlító elemzése biztonsági aspektusból31

FÁSI Csaba

A nemzeti vagyonnal kapcsolatos felfogások és magyarországi megoldások
a rendszerváltásig41

FEKETE Csanád

A hadviselés terén megfigyelhető változások jellemző vonásai a XXI. Században.....51

HADARICS Kálmán

Programozott fenyegetések vizsgálatára alkalmas infrastruktúra tervezése64

HEGEDÜS Zsuzsanna

A vízkészlet biztonsága az Amerikai Egyesült Államokban76

KESZTHELYI Zsolt

Alexis de Tocqueville és az angolszász Jury (esküdtszék) intézménye83

KIRÁLY László, KISS Dávid

A védelemgazdaság helye a tudományok rendszerében és fejlődése az elmúlt
évtizedek során.....91

KRAUSS Ferenc Gábor A közszolgálat javadalmazási rendszerének fejlődése Magyarországon a rendszerváltástól napjainkig	101
MENYHÁRT Zsolt A Jó Állam szerepmodellezés és az indikátorok	110
NEUBERGER Hajnalka, JUHÁSZ Attila Lövészárkok felderítése és modellezése távérzékelt adatokból.....	119
NYESTE Péter Különleges nyomozati tevékenységek szabályozása az Európai Unió egyres tagállamaiban	128
ORBÁN Anna Az e-közigazgatás hatékonysága.....	137
SCHUBAUER Petra A Safe Harbor Program adatvédelmi problémái az Európai Unió Bírósága döntésének tükrében	147
SEBŐK István A Magyar Királyi Honvédség II. világháború alatt használt aknavetői	156
SOM Zoltán Az információbiztonság fejlesztési lehetőségei az EIV képzésen keresztül	167
TEBELI Izabella A pénzügyi fogyasztóvédelem és az oktatás szerepe	176

TANULMÁNY

OROSZ Zoltán A katona és az Alaptörvény	183
NÉMETH József Lajos Irányított interjú dr. Botz László ny. altábornaggyal.....	189
GIRHINY Kornél, TIRTS Tibor A közrend és közbiztonság fenntartásának komplex lehetőségei I.....	209
GIRHINY Kornél, TIRTS Tibor A közrend és közbiztonság fenntartásának komplex lehetőségei II.....	223

ORBÁN Anna¹

AZ E-KÖZIGAZGATÁS HATÉKONYSÁGA

EFFECTIVENESS OF E-GOVERNMENT

A közigazgatás sikere a gazdaság versenyképessége és a társadalmi jólét szempontjából egyaránt fontos. Az informatika alkalmazása a közigazgatásban hozzájárul új és jobb közszolgáltatások nyújtásához, ezáltal a hatékonyság növeléséhez. Az elektronikus közigazgatás sikeres tervezése és fejlesztése megköveteli a stratégiai irányok, továbbá a fejlesztendő területek pontos meghatározását, a hatékonyságának mérését, valamint értékelését. Számos jelentős nemzetközi szervezet (többek között az OECD, ENSZ, Európai Bizottság) és kutató foglalkozik az e-közigazgatás hatékonyságának a mérésével, illetve értékelésével. A mérési keretrendszerek (módszerek, indikátorok, eredménytáblák, rangsorok) folyamatosan fejlődnek. A dolgozat a hazai és nemzetközi gyakorlat összefoglalását célozza meg.

KULCSSZAVAK: e-közigazgatás, hatékonyság, mérés

The success of the public administration is important not just for economic competitiveness but also for social welfare. Implementation of ICT solutions in the public administration helps create new and better service by increasing effectiveness. The success of e-government planning and development depends on the identification of strategic directions and priority areas with precision. Furthermore measuring and assessing its effectiveness is mandatory. Several international organizations (including the UN, OECD, European Commission) and researchers are engaged in measurement and evaluation of the e-government effectiveness. The measurement frameworks (methods,

¹ Nemzeti Közszolgálati Egyetem Államtudományi és Közigazgatási Kar, e-mail: orban.anna@uni-nke.hu

indicators, scoreboards, rankings) are improving continuously. The aim of this work is to summarize the national and international practice.

KEYWORDS: *e-government, effectiveness, measurement*

Bevezetés

A közigazgatás teljesítménye jelentős mértékben meghatározza egy ország versenyképességét, ezért a teljesítmény mérése, értékelése, a teljesítményt befolyásoló tényezők feltárása kulcsfontosságú a közsférában ugyanúgy, mint az üzleti világban. A kormányok és nemzetközi szervezetek (köztük az Európai Unió, az ENSZ, OECD, Világbank) folyamatosan vizsgálják a közszolgáltatások hatékonyságát, a kormányzás társadalmi és gazdasági hatásait, kidolgozva annak mérhetőségi és értékelési kritériumrendszerét.

A Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program fő céljaként megfogalmazott „hatékony nemzeti közigazgatás” több kérdést is felvetett: mitől jó az állam (a közigazgatás), valamint milyen mutatóval, illetve mutatókkal minősíthető a közigazgatás teljesítménye. Gajduschek György (2014: 97) szerint a kormányzás teljesítményét illetően két kérdésre kell válaszolni: „a) mit értünk teljesítményen (hatékonyan, eredményességen stb.) és b) milyen mértékben, illetve hogyan tudjuk azt mérni?”

A XXI. század követelményeihez igazodva a közigazgatás modernizációja és az elektronikus közigazgatás kialakulása szükségessé teszi az informatikai és menedzsment szemléletű megközelítést. A kutatóknak és gyakorlati szakembereknek ezért a teljesítmény meghatározását és mérhetőségét ki kell terjeszteni az e-közigazgatásra, mint interdiszciplináris területre, figyelembe véve annak sajátosságait.

2000 óta számos kutató és szervezet kereste a választ a kérdésekre, megvizsgálva módszertanokat, megalkotva és kipróbálva különböző mutatókat. A nemzetközi és hazai tanulmányokra, dokumentumokra alapozva a dolgozat az e-közigazgatás hatékonyságának, valamint mérhetőségének a problémakörébe nyújt betekintést.

E-közigazgatás

Az elektronikus közigazgatás fogalmának számos – szűkebb és tágabb – értelmezésével találkozhatunk a dokumentumokban. Néhány ezek közül:

- *Európai Bizottság:* az e-kormányzat az információtechnológia, a szervezeti változások, és az új képességek kombinációjának felhasználását jelenti a közigazgatásban. A cél: javítani a közszolgáltatások színvonalán, megerősíteni

a demokratikus folyamatokat és támogatni a közösségi célkitűzéseket. (Commission of the European Communities, 2003: 7)

- *Egyesült Nemzetek Szervezete*: az e-kormányzat a politikai koordinációt, a szolgáltatások online elérésének biztosítását; a polgárközpontú programok fejlesztését; az állampolgári részvétel ösztönzését; az online szolgáltatások tökéletesítését, az eredményesség és hatékonyság mérését; a honlapok vizsgálatát, értékelését foglalja magába. (UN, 2002: 54)²
- *Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet*: az e-közigazgatás az információs és kommunikációs technológiák, valamint részben az internet felhasználása a jobb kormányzás érdekében. (OECD, 2003: 22)
- *Világbank*: az e-kormányzat az információtechnológia eredményeinek (hálózati infrastruktúra, internet, mobiltelefon) a felhasználása a kormányzati és a közigazgatás által annak érdekében, hogy átalakítsa kapcsolati rendszerét az állampolgárral, az üzleti szférával és a közigazgatás többi szereplőjével. (World Bank, s.d.)
- *Magyar kormány*: az elektronikus kormányzat az információs technológia használatával kívánja támogatni a kormányzat működését, ezen a platformon is megvalósítani az állampolgárok kiszolgálását és kormányzati szolgáltatások biztosítását. [1126/2003. (XII. 12.) Korm. határozat, 10. fejezet]
- *Magyar Program*: „Az e-közigazgatás a közigazgatás-fejlesztés azon törekvése – mint átfogó feladat –, hogy az egyre hatékonyabb feladat-végrehajtás érdekében alkalmazza az informatika által kínált legalkalmasabb megoldásokat.” (KIM, 2012: 42)

A fogalmak az infokommunikációs technológiák (IKT) közigazgatási felhasználásának, hatásának különböző elemeit emelik ki, az e-közigazgatást szűkebben (csak online) és tágabban (minden IKT-val támogatott tevékenység) értelmezve. A meghatározásokban közös, hogy az IKT felhasználása a közigazgatásban is a mindennapok részévé vált és az e-közigazgatás a jobb, hatékonyabb, eredményesebb közigazgatás szinonimájává vált. A fogalom átalakuló jellegét mutatja, hogy a Magyar Program már nem külön területként, hanem a közigazgatás működtetésének és fejlesztésének az eszközrendszereként tekint az e-közigazgatásra, amely fejlesztése a feladat-végrehajtás hatékonysága szempontjából kiemelten kezelendő. Az IKT horizontális jelleggel jelenik meg a Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégiában (2014–2020) és a Nemzeti Infokommunikációs Stratégiában (2014–2020) egyaránt.

² Az e-közigazgatás, e-kormányzat, e-kormányzás fogalmakat gyakran szinonimaként használják, bár részletesebb vizsgálatokhoz a fogalmak megkülönböztethetők.

Hatékonyság

Az Alaptörvény XXVI. cikke szerint „Az állam – a működésének hatékonysága, a közszolgáltatások színvonalának emelése, a közügyek jobb átláthatósága és az esélyegyenlőség előmozdítása érdekében – törekszik az új műszaki megoldásoknak és a tudomány eredményeinek az alkalmazására.” A hatékonyság mint elvárás számos jogszabályban, stratégiában, dokumentumban és tanulmányban megjelenik, de sokszor különböző értelmezésben.

Hatékonyság alatt általában az elért eredmény és a felhasznált erőforrás, azaz a közigazgatási tevékenység eredményeként nyújtott szolgáltatások (esetleg termékek), valamint az előállításukhoz felhasznált források közötti viszonyt értjük. A hatékonyság fogalmát két oldalról vizsgálhatjuk: a meghatározott cél elérése a lehető legkisebb ráfordítással, vagy az adott ráfordítással a lehető legjobb eredmény elérése. (Gajdusчек, 2014: 101; Vértesy, 2014: 103)

Képletszerűen kifejezve:

HATÉKONYSÁG = OUTPUT/INPUT (= OUTCOME/INPUT)

ahol:

- *Input* (bemenet, forrás): az adott cél érdekében felhasznált erőforrások (pénzügyi, humán, anyagi, szervezeti, szabályozási eszközök).³
- *Output* (kimenet, kibocsátás): a tevékenység közvetlenül értékelhető, számszerűsíthető eredményei (termékek, vagy szolgáltatások). Vizsgálhatók kínálati (hivatal) és keresleti (ügyfél) oldalról.⁴
- *Outcome* (eredmény) tevékenység hatására bekövetkezett változások.⁵ Tovább bontható:
 - *result* (eredmény): a tevékenység közvetett eredményei, azonnal bekövetkező, közvetlen hatásai;
 - *impact* (hatás): a tevékenység közvetett, hosszú távú hatásai (például: gazdaságra, társadalomra, környezetre).

Az *eredményesség* azt mutatja, hogy a kitűzött célokat hogyan sikerült megvalósítani, tehát az eredmények és a célkitűzések közötti viszonyt jelzi. (Gajdusчек, 2014: 101; Vértesy, 2014: 103–104) Az eredményességet egyéb tényezők (például környezeti hatások) is befolyásolhatják.

³ Például feladatvégzést támogató IKT-eszközök száma, minősítése, elektronikus úton beérkezett, iktatott ügyiratok száma, elektronikus kapcsolattartás száma.

⁴ Például elektronikus úton elkészített, elintézett, kimenő ügyek száma.

⁵ Gyakori az outcome használata a result helyett. Például elektronikus ügyfélszolgálati rendszerekkel elégedett ügyfeleknél.

Képletszerűen kifejezve:

EREDMÉNYESSÉG = OUTPUT/CÉLKITŰZÉS (= OUTCOME/CÉLKITŰZÉS)

A gazdálkodás központjában a felhasznált erőforrásokkal való takarékoság áll, azaz a *gazdaságosság* a tevékenység ellátásához szükséges erőforrások költségeinek a minimalizálását jelenti, a megfelelő minőség fenntartása mellett. (KIM, 2011: 18)⁶

Képletszerűen kifejezve:

GAZDASÁGOSSÁG = INPUT/KIADÁSOK

A hatékonyság/gazdaságosság fogalom pár nem mindenhol válik ketté. Külső hatékonyságnak, vagy minőségi összetevőnek tekinthető a hatékonyság, míg belső hatékonyságnak, vagy mennyiségi összetevőként kezelhető a gazdaságosság. (Szűts, 1983: 228) Lőrincz Lajos (2005: 66–69) szerint a külső hatékonyság a társadalmi, politikai elvárásoknak való megfelelés, amely mérésének középpontjában a megelégedettség mérése áll, míg belső hatékonyságnak a működés hatékonyságát tekinti, amely a költség-haszon elemzésével értékelhető.

A Magyar Program a hatékonyságot – legtágabb fogalomként – hat elem összességékként értelmezi. A Jó Állam elvárásainak az felel meg, ami eredményes, gazdaságos, hatásos, biztonságos (rugalmas), felügyelhető és alkalmazkodó (fejlődő). (KIM, 2011: 18)

Nemzetközi és hazai e-közigazgatási teljesítménymérések

Számos nemzetközi szervezet (EU, ENSZ, OECD, IMD,⁷ WEF,⁸ Világbank⁹) készít eredményességi, versenyképességi felméréseket, állít össze rangsorokat a különböző országok kormányzására, közigazgatására, azok teljesítményére, ezek közül azonban csak néhány foglalkozik ez e-közigazgatással, értékeli annak a minőségét. Jelenleg azonban még nem rendelkezünk olyan, mindenki által elfogadott mutatószámmal vagy mutatószámrendszerrel, amely megmutatná milyen hatékony a közigazgatás, és azon belül az e-közigazgatás.

⁶ A gazdaságosságot az üzleti életben a „Haszon – Költség” képlet fejezi ki, az eredmények forintosítása alapján.

⁷ IMD: gazdasági teljesítmény, kormányzati hatékonyság, üzleti hatékonyság és infrastruktúra.

⁸ WEF: Globális Versenyképességi Index.

⁹ Világbank: Worldwide Governance Indicators (WGI).

Európai Unió

A 2000-ben elfogadott lisszaboni stratégiában már feltűnt az online közigazgatás megteremtésének az igénye is. 2010-től az Európa 2020 stratégia célkitűzéseire kapcsolódóan az Európai Digitális Menetrend az IKT-ban rejlő lehetőségek hatékonyabb kiaknázását emeli ki az innováció, a gazdasági növekedés és a haladás előmozdítása érdekében.

2001 óta két évente (kezdetben gyakrabban) elkészítik az e-kormányzati teljesítményértékeléseket. Az egyik friss jelentés 2015-ben készült, (Tinholt et al., 2015) ahol hangsúlyozott a felhasználócentrikusság, az átláthatóság, a határokon átnyúló szolgáltatások, az egységes piaci mobilitás, valamint a fő adottságok megvalósítása.

A hatékony kormányzatot:

- a használat (az elektronikus csatornát használók aránya),
- a hatékonyság (átlagos felhasználói elégedettségi szint),
- a hatás (várható ismételt használat)

komplex mutatói értékelik.

ENSZ

Az ENSZ is 2001 óta, két évente készíti el e-közigazgatási felmérését. Az e-kormányzati fejlesztési adatbázisa (UNeGovDD) szintén egy *benchmarking* eszköz a közszektor IKT általi átalakulásának a mérésére, értékelésére, a fejlődés nyomon követésére és az országok összehasonlítására. A legfrissebb felmérés 2014-ben készült.

Rangsorukban az országok e-közigazgatási felkészültségét egy komplex mutató, az e-kormányzati fejlettségi index (EGDI¹⁰) fejezi ki.

$EGDI = 1/3$ (OSI normalizált + TII normalizált + HCL normalizált)

A mutató a három összetevő – normalizált értékének – súlyozott számtani átlagaként számítható ki, ahol az összetevő kompozit indexek és azok komponensei a következők:

- az online szolgáltatás indexe (OSI): többcsatornás szolgáltatás nyújtása, digitális szakadék áthidalása, felhasználás növekedése, nyílt kormányzat, e-részvétel;
- a távközlési infrastruktúra indexe (TII): internetfelhasználók, fix és vezeték nélküli szélessávú előfizetések, vezetékes és mobiltelefon-előfizetések;
- az emberi tőke indexe (HCI): felnőtt írástudók aránya; bruttó beiskolázási arány; várható éves beiskolázási arány; átlagos, éves beiskolázási arány). (UNPAN, 2014: 185–192)

¹⁰ E-Government Development Index.

Meg kell említeni az e-részvételi indexet (EPI¹¹) is, amely az állampolgárok aktív részvételét mutatja a közpolitikában és a közigazgatásban, és így az e-demokrácia mérőszámának tekinthető.

OECD

Az OECD 2001-ben indított e-kormányzati projektje keretében készít jelentést az e-kormányzati stratégiákról és azok gyakorlati megoldásairól. 2009-ig az e-kormányzati felkészültséget vizsgálták az Európai Unióhoz hasonlóan.

2009-től az OECD *Kormányzati körképe (Government at a Glance)* kétévente jelenik meg, külön fejezetben tárgyalva a közszolgáltatások elérhetőségét, minőségét és az állampolgárok elégedettségét. A 2015-ös felmérés a közszféra teljesítményét számos tárgykörre bontva vizsgálta:

- pénzügyi és gazdasági vonatkozások;
- foglalkoztatás;
- intézményrendszer;
- költségvetési gyakorlatok és eljárások;
- HR-menedzsment;
- integritás;
- szabályozás;
- közbeszerzések;
- *digitális kormányzat*;
- legfontosabb kormányzati eredmények;
- állampolgárok érdekeinek a szolgálata. (OECD, 2015)

A digitális kormányzat tárgykör ugyan megjelenik a felmérésben, de a teljesítményét csak négy területen vizsgálták:

- közösségi média használata;
- digitális kormányzat teljesítménye (IKT-beruházások);
- nyílt kormányzati adatok;
- e-kormányzati szolgáltatások használata.

Jó Állam Jelentés

Hazánkban a Nemzeti Közszolgálati Egyetem kutatói kiemelten foglalkoznak a kormányzati hatékonysággal. Kaiser Tamás vezetésével működő Jó Állam Kutatóműhely

¹¹ E-Participation Index.

több tudományterület tudósait és szakembereit összefogva vizsgálja a modern állam, a hatékony közigazgatás összetevőit és azok mérhetőségét. A kutatóműhely célja a magyar kormányzati hatékonyság változását, fejlődését kifejező, módszertanilag és statisztikailag megalapozott mutatórendszer kidolgozása.

A Jó Állam Jelentés 2015 (Kaiser, 2015) a kormányzati képességeket hat (5 + 1) hatásterületen méri, hatásterületenként öt dimenziót, dimenzióként 1 fő és 4 rész-indikátort meghatározva. A jelentés hatásterületei:

- biztonság és bizalom a kormányzatban;
- közösségi jóllét;
- pénzügyi stabilitás és gazdasági versenyképesség;
- fenntarthatóság;
- demokrácia;
- hatékony közigazgatás (dimenziói: hozzáférhetőség, ügyfélteher, erőforrás-hatékonyság, felkészültség, elégedettség).¹²

Bár az e-közigazgatás gyakorlatilag mindegyik hatásterületet érinti, mutatói a jelentésben közvetlenül csak a *Hatékony közigazgatás* részben jelennek meg. Indikátorok jelzik például az e-közigazgatási szolgáltatások használatát, azok informatikai támogatását, az infrastruktúra kihasználtságát.

Összefoglalás, javaslatok

Megfigyelhető, hogy nemzetközi és hazai viszonylatban is kiemelt szerepet kap a kormányzati hatékonyság mérésének az igénye, de jelentős eltérésekkel a vizsgált témaköröket, módszereket és indikátorokat illetően. A nemzetközi felmérésekben az országok összehasonlítása, rangsorok felállítása a cél, amihez gyakran használnak komplex indexeket. A magyar mérési keretrendszer ettől eltérően a hazai kormányzati hatékonyság időbeli fejlődését kívánja mérni, hatásterületekre bontva, egyedi indikátorokkal. Az e-közigazgatás értékelése csak a felmérések egy részében jelenik meg, bár mindegyik szervezet elismeri az e-közigazgatás hatékonyságnövelő szerepét. A hatékonyság fogalmának is tág értelmezésével találkozunk, de az e-közigazgatás indikátorait általában hatékonyságmutatóként kezelik.

A Nemzeti Közszolgálati Egyetem keretein belül készített Jó Állam Jelentéshez hasonló módon célszerű lenne kialakítani a hatékony e-közigazgatás („Jó Digitális Állam”) teljesítménymérését is, nagyobb hangsúlyt helyezve az IKT-fejlesztések és üzemeltetések értékelésére. Ehhez felhasználhatók a Központi Statisztikai Hivatal (KSH), a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala

¹² Az Elégedettség dimenzióhoz jelenleg még nem állnak rendelkezésre adatok.

(KEKKH) adatgyűjtései, valamint a közigazgatási portálok használatával és a különböző közigazgatási szervek működésével, tevékenységével kapcsolatos adatok.

Az e-közigazgatás mutatószámai a nemzetközi és hazai felmérések, valamint az e-közigazgatás minőségmérésének megfelelően dimenziókba sorolhatók. A főbb dimenziók a következők lehetnek:

- input (ráfordítások): például IKT-beruházások és kiadások értéke,
- output (kimenet): például online intézhető ügytípusok,
- használat: például az internet igénybevétele a közigazgatási ügyek intézésére,
- hatás: például ügyfél-elégedettség a honlapok tartalmával, használhatóságával, szolgáltatások minőségével stb.,
- környezet, felkészültség: például szélessávú internetelérés; digitális írástudás mutatói.

Felhasznált irodalom

1126/2003. (XII. 12.) Korm. határozat a Magyar Információs Társadalom Stratégiáról és annak végrehajtásáról.

COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES (2003): *Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, The Role of eGovernment for Europe's Future*. Brussels, SEC.

GAJDUSCHEK Gy. (2014): Miben áll, és mérhető-e a kormányzati teljesítmény? *Politikatudományi Szemle*, XXIII 3, 97–116.

EUROPEAN COMMISSION (2010): *A Digital Agenda for Europe*. Brussels, 26.8.2010 COM(2010) 245 final.

KAISER T. (szerk.) (2015): *Jó Állam Jelentés 2015*. Budapest, Nemzeti Közszolgálati Egyetem.

KIM (2011): *Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 11.0). A haza üdvére és a köz szolgálatára*. Forrás: <http://magyaryprogram.kormany.hu/admin/download/8/34/40000/Magyary-Kozigazgatas-fejlesztési-Program.pdf> (A letöltés dátuma: 2015. 10. 02)

KIM (2012): *Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program (MP 12.0). A haza üdvére és a köz szolgálatára*. Forrás: <http://magyaryprogram.kormany.hu/admin/download/d/2c/40000/Magyary%20kozig%20fejlesztési%20program%202012%20A4.pdf> (A letöltés dátuma: 2015. 10. 02)

LŐRINCZ L. (2005): *A közigazgatás alapintézményei*. Budapest, HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft.

Magyarország Alaptörvénye.

OECD (2003): *The E-government imperative*. Paris, OECD E-Government Studies.

- OECD (2015): *Government at a Glance 2015*. Paris, OECD. Forrás: www.oecd-ilibrary.org/governance/government-at-a-glance-2015_gov_glance-2015-en (A letöltés dátuma: 2015. 09. 02.)
- SZŰTS I. (1983): *Módszerek a vállalati hatékonyság összehasonlító elemzéséhez*. Budapest, Közgazdasági és Jogi könyvkiadó.
- UN, DPEPA, ASPA (2002): *Benchmarking e-government: a global perspective-assessing the UN Member States*, United Nations Division for Public Economics and Public Administration. American Society for Public Administration publication, May 2002.
- UNPAN (2014): *UN E-Government Survey 2014*. Forrás: <http://unpan3.un.org/egovkb/Reports/UN-E-Government-Survey-2014> (A letöltés dátuma: 2015. 05. 16)
- TINHOLT, D. – LINDEN, N. van der – EHRISMANN, M. – CATTANEO, G. – AGUZZI, S. – JACQUET, L. – VANMARCKE, S. – NOCI, G. – BENEDETTI, M. – MARCHIO, G. (2015): *Future-proofing eGovernment for a Digital Single Market*. Final insight report. Luxembourg: European Commission, DG Communications Network.
- THOMSON, W. (1891/2012): *Lecture on „Electrical Units of Measurement”*. *Popular Lectures and Addresses: Constitution of matter, I*. London, MacMillan.
- VÉRTESEY L. (2014): *Az állami beavatkozás joga és hatékonysága*. Budapest, Nemzeti Közszo­l­gá­lati Egyetem.
- WORLD BANK: *Definition on E-Government*. Forrás: <http://web.worldbank.org/wbsite/external/topics/extinformationandcommunicationandtechnologies/extegovernment/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html> (A letöltés dátuma: 2015. 05. 10.)