

# E-KORMÁNYZATI SIKER

## SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS KVANTITATÍV SZÖVEGELEMZÉS ALAPJÁN

A szerzők cikkükben az e-kormányzati siker és értékteremtés nemzetközi szakirodalmának kvantitatív szövegelemzési technikákon alapuló áttekintését mutatják be. Bár az e-kormányzati projektek sikere természetesen aktuális és érdeklődésre számot tartó téma mind elméleti, mind gyakorlati szempontból, annak magyar nyelvű szakirodalmi minimális, a szövegalapú kapcsolatháló-elemzés módszerének alkalmazása az irodalmi áttekintés rendszerezése céljából pedig példa nélküli. Kutatásuk során azonosították a világszinten legfontosabb hat e-kormányzati tudományos folyóiratot, amelynek összes évfolyamát feldolgozták, hét kulcsszó mentén gyűjtve össze a témához kapcsolódó cikkeket. Így összesen 1705 cikket azonosítottak, amelyek absztraktjait objektív szövegelemzési módszerekkel elemezték trendek azonosítása, a szakirodalom rendszerezése, csoportosítása, illetve mindezek vizualizációja céljából. Eredményeik alapján kirajzolódott a szakterület legfontosabb elméleti modelljei (DeLone – McLean sikermodell, TAM, Public Value), fókuszai (internetalapú technológiák, e-kormányzati szolgáltatások, helyi kormányzati kezdeményezések) és a vizsgált folyóiratok szakterületi profilja egyaránt.<sup>1</sup>

**Kulcsszavak: e-kormányzat, e-kormányzati siker, társadalmi érték, technológiabefogadás, DeLone – McLean sikermodell**

A globális információtechnológiai (IT) költés 2017-ben várhatóan a 3.460 milliárd dollárt is elérheti (Gartner, 2017a), ám eközben az IT-projektek 44%-a kihívásokkal küzd és további 24%-a egyértelműen megbukott (Standish Group, 2013). Érthető, hogy a nemzetközi és a tudományos közvélemény egyaránt érdeklődéssel követi az IT-projektek sikeréhez vagy kudarcához köthető tényezők feltárásának kísérleteit. Bár a legtöbb hasonló kutatás az üzleti szférára fókuszál, indokolt az erőforrás-allokáció szempontjából hasznos és előremutató IT-projektek sikerének kérdését a közszférában is megvizsgálni. A sikerstatisztikák ugyanis a kormányzati IT-projektek esetén sem sokkal kedvezőbbek: egy 2006-os magyarországi kutatás alapján például a közszféra IT-projektjei is csak 58%-ban fejeződnek be a tervezett határidőn és költségkereten belül (McIntyre – Szabó, 2006). A nemzetközi statisztikák még ennél is kedvezőtlenebb képet festenek, hiszen a fejlődő és átalakuló gazdaságokban a teljes e-kormányzati siker aránya 20%-ra és a részleges bukás aránya 30%-ra becsülhető (Heeks, 2002). Eközben a kormányzati IT-költés mértéke jelentős, 2017-ben elérheti a 491 milliárd dollárt világszinten (Gartner, 2017b). Tehát a tét nagy, nemzetgazdasági, kormányzati és adófizetői szempontból egyaránt fontos, hogy ezt az összeget sikeres és értékteremtő projektekre költsek el.

Az e-kormányzat fogalmát a továbbiakban tág, bennfoglaló jelleggel, a következők szerint használjuk: „az IKT (infokommunikációs technológiák) alkalmazása az információs és tranzakciós funkciók hatékonyságának, eredményességének, átláthatóságának és elszámoltathatóságának növelése céljából a kormányzati egységeken belül, azok között (helyi és állami szinten), illetve a kormányzati egységek és az állampolgárok, gazdasági tár-

saságok között” (Ritchi – Fettry – Susanto, 2016, p. 2., és részben Ziembra – Papaj – Želazny, 2013 alapján). Ez a definíció azért különösen hasznos, mert egyben az e-kormányzat értékteremtő képességének fő forrásaira is utal: a pénzügyileg jól realizálható hatások mellett a demokratikus értékek előmozdítását is magában foglalja.

Mivel az e-kormányzati siker és értékteremtés témaköre hazánkban alulkutatott, ezért fontosnak tartottunk egy olyan irodalmi áttekintést készíteni, amely összefoglalva a tudomány jelenlegi állását, alapot adhat, rendszerezésével irányt mutathat a jövőbeli kutatásoknak. Ezt az irodalmi áttekintést módszertanilag különleges módon, kvantitatív szövegelemzési módszerekre alapozva mutatjuk be. Az összegyűjtött szakirodalmi korpusz térben és időben kibontakozó témáit szövegelemzési módszerekkel azonosítottuk és a releváns szakirodalmat, alapfogalmakat és modelleket ennek mentén rendszerezve mutatjuk be a következőkben.

### Módszertan

Az adatgyűjtést, a szakirodalmi korpusz összeállítását több lépésben végeztük el: (1) a releváns folyóiratok azonosítása, (2) a releváns folyóiratok adatbázisának felépítése, (3) kulcsszavak szerinti szűréssel a releváns cikkek adatbázisának összeállítása.

Elsőként tehát azonosítottuk az elemzésünkhöz releváns periodikák listáját. Ehhez meríthettünk volna az összes tudományág folyóirataiból (Nemeslaki, 2017), vagy az általános IT-szakirodalomból (Belanger – Carter, 2012) – mi azonban ennél szűkebbre véve a fókuszot, kifejezetten az e-kormányzatra koncentrálni szeretnénk volna feldolgozni.

<sup>1</sup> A mű a KÖFOP-2.1.2-VEKOP-15-2016-00001 azonosítószámú, „A jó kormányzást megalapozó közszolgálat-fejlesztés” elnevezésű kiemelt projekt keretében működtetett Digitális Kormányzás és Digitális Állam Ludovika Kiemelt Kutatóműhely keretében, a Nemzeti Közszolgálati Egyetem felkérésére készült.

Ennek érdekében, az e-kormányzat multidiszciplináris jellegénél fogva a Scimago három tudományterületi folyóiratlistáját tekintettük át: a közigazgatás, a könyvtár és információs tudományok és a számítástudomány területét. E listákon azonosítottuk azt a hat folyóiratot, amelyek kifejezetten az elektronikus kormányzás, digitális kormányzás témájával foglalkoznak. Ezt a hat folyóiratot, amelyek kutatásunk kiindulópontját képezték, az 1. táblázatban mutatjuk be részletesen.

A 2. táblázatból látható, hogy az adatbázisban a Government Information Quarterly folyóirat dominál, elsősorban abból fakadóan, hogy a szakterületnek ez messze a legrégebbi folyóirata. Így 1984-es első évfolyamától kezdve természetesen itt jelent meg a legtöbb cikk – közel ugyanannyi, mint a másik öt folyóiratban összesen. Mivel mind az adatgyűjtés, mind az elemzés során elsősorban az objektivitás szempontja vezérelt bennünket, így az adatbázis e jellemzőjét nem igyekeztünk

1. táblázat

**A kutatás alapját képező e-kormányzati tudományos folyóiratok, illetve azok tudománymetrikai jellemzői (Scimago Journal & Country Rank 2015 és a Scopus CiteScore adatbázis alapján saját szerkesztés)**

| Tudományterület  | SJR 2015, 2016 | SJR negyed | H index | Összes dokumentum (3 év) | Összes hivatkozás (3 év) | Hivatkozás / dokumentum (2 év) | CiteScore 2016 | Ország    |
|--|----------------|------------|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------|-----------|
| <b>Közigazgatás (Public Administration)</b>                                  |                |            |         |                          |                          |                                |                |           |
| Journal of Information Technology and Politics                               | 1,092<br>1,212 | Q1         | 24      | 77                       | 166                      | 1,9                            | 2,34           | USA       |
| Information Polity   | 0,981<br>0,536 | Q1         | 23      | 69                       | 127                      | 1,43                           | 1,78           | Hollandia |
| International Journal of Electronic Governance                               | 0,383<br>0,201 | Q2         | 9       | 56                       | 46                       | 0,46                           | 0,62           | Svájc     |
| Electronic Government  | 0,185<br>0,379 | Q4         | 23      | 49                       | 29                       | 0,37                           | 1,16           | UK        |
| <b>Könyvtár és információs tudományok (Library and Information Sciences)</b> |                |            |         |                          |                          |                                |                |           |
| Government Information Quarterly   | 1,376<br>1,545 | Q1         | 62      | 236                      | 1125                     | 4,33                           | 5,81           | UK        |
| <b>Számítástudomány (Computer Science)</b>                                   |                |            |         |                          |                          |                                |                |           |
| International Journal of Electronic Government Research                      | 0,360<br>0,214 | Q2         | 16      | 63                       | 113                      | 1,29                           | 0,69           | USA       |

2. táblázat

**A cikkadatbázis összetétele és a szűréshez használt kulcsszavak előfordulási gyakorisága és aránya**

| folyóirat   | első évf. | cikkek száma | adatbázisba beválogatott cikkek száma | szűrő kulcsszavak előfordulási gyakorisága és aránya (az összes cikkhez viszonyítva) |                          |                 |                   |               |                      |                        |
|---|-----------|--------------|---------------------------------------|--|--------------------------|-----------------|-------------------|---------------|----------------------|------------------------|
|   |           |              |                                       | projekt (project)  | menedzsment (management) | siker (success) | kudarcc (failure) | érték (value) | befogadás (adoption) | használat (use, usage) |
| Journal of Information Technology and Politics          | 2008      | 243          | <b>181 (74%)</b>                      | 14 (6%)  | 6 (2%)                   | 17 (7%)         | 4 (2%)            | 7 (3%)        | 19 (8%)              | 166 (68%)              |
| Information Polity                                      | 2002      | 271          | <b>202 (75%)</b>                      | 31 (11%)   | 35 (13%)                 | 27 (10%)        | 12 (4%)           | 29 (11%)      | 14 (5%)              | 170 (63%)              |
| International Journal of Electronic Governance          | 2007      | 145          | <b>116 (80%)</b>                      | 26 (18%)   | 19 (13%)                 | 21 (14%)        | 3 (2%)            | 4 (3%)        | 16 (11%)             | 84 (58%)               |
| Electronic Government                                   | 2004      | 294          | <b>234 (80%)</b>                      | 31 (11%)   | 63 (21%)                 | 64 (22%)        | 5 (2%)            | 27 (9%)       | 47 (16%)             | 162 (55%)              |
| Government Information Quarterly                        | 1984      | 1146         | <b>769 (67%)</b>                      | 106 (9%)   | 171 (15%)                | 88 (8%)         | 25 (2%)           | 65 (6%)       | 78 (7%)              | 608 (53%)              |
| International Journal of Electronic Government Research | 2005      | 231          | <b>203 (88%)</b>                      | 38 (16%)   | 46 (20%)                 | 42 (18%)        | 9 (4%)            | 19 (8%)       | 52 (23%)             | 168 (73%)              |
| <b>Összesen</b>   |           | <b>2330</b>  | <b>1705</b>                           | <b>151</b>   | <b>259</b>               | <b>58</b>       | <b>246</b>        | <b>340</b>    | <b>226</b>           | <b>1358</b>            |

módosítani, azonban a későbbiekben bemutatott mélyebb időbeli összehasonlítás során, a 2008 utáni alminta jellegzetességei már mentesek e torzítástól.

Az elemzésekhez használt adatbázis kialakításának utolsó lépése volt, hogy a témakör előre meghatározott kulcsszavai alapján tovább szűrtük az összes cikk halmazát. E kulcsszavak a következők voltak: „érték, siker, kudarc, projekt, menedzsment, befogadás, használ, használat”. A végső adatbázisba tehát már csak azok a cikkek kerültek be, amelyek absztraktja vagy kulcsszólístája tartalmazta a megadott nyolc kulcsszó valamelyikét. A következő fejezetben a szűréshez használt kulcsszavak mentén részletesebben is bemutatjuk az e-kormányzati siker és értékteremtés szakirodalmának fő vonulatait, ezzel egyben indokolva is kulcsszó-választásainkat. Ehelyütt csak annyit emelünk ki, hogy – a 2. táblázatban is látható módon – a leggyakoribb szűrő kulcsszavunk a használ, illetve használat volt. Ez részben abból is fakadhat, hogy ezek valamivel általánosabb szavak, így előfordulásuk nemcsak a szakterületi értelemben vett rendszerhasználat kapcsán merülhet fel. Ám ismét az objektivitás megtartása érdekében, és egyben fenntartva érdeklődésünket a használat e-kormányzati sikert jelentősen meghatározó volta kapcsán, e szűrési kritériumon sem változtattunk.

### Az e-kormányzati siker és értékteremtés alapvető kutatási irányai

Az e-kormányzati szakirodalomnak azon szeptével foglalkozunk, amely elsősorban nem az általános e-kormányzati stratégia, hanem a konkrét e-kormányzati kezdeményezések, **projektek** megvalósításával foglalkozik. A „projekt” szűrő kulcsszó az e-kormányzati cikkek 6-18%-ában fordul elő (ld. 2. táblázat), ami azt jelenti, hogy ez egy jelentős, de közel sem domináns része a szakterület irodalmának.

Az e-kormányzati projektek kapcsán pedig elsősorban a **menedzsmentre** fókuszáló megközelítést részesítettük előnyben, azaz érdekesnek tartjuk nemcsak a siker, kudarc, értékteremtés meghatározását és leírását, hanem az azokhoz vezető menedzsmenttényezőket is. Erre vonatkozik egyébként a szakterületet feltérképezését segítő, általunk legfontosabbnak tartott két központi kutatási kérdés is: (1) Mit jelent a siker az e-kormányzati projektek esetében, azaz mik a siker kritériumai? (2) Milyen tényezők járulnak hozzá a sikerhez, azaz mik a legfontosabb sikertényezők? (Aranyossy, 2017) Ez a menedzsmentnézőpont viszonylag erős, de nem kizárólagos az e-kormányzati szakirodalomban (ld. „menedzsment” szűrő kulcsszó, 2-21%-os előfordulási gyakorisággal), különösen az ezredforduló előtti években került előtérbe.

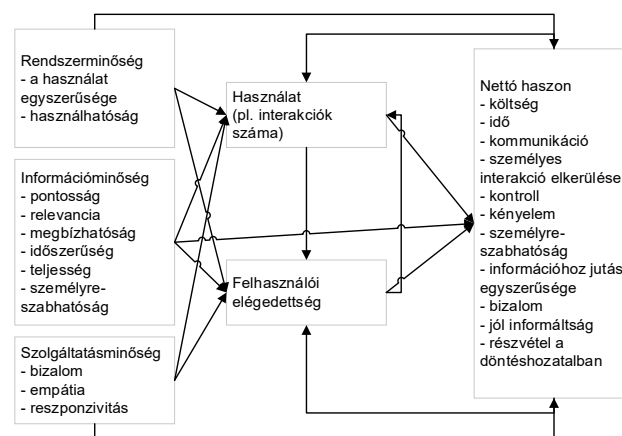
Az e-kormányzati projektek sikeres menedzselése kapcsán elsőként érdemes figyelembe venni, hogy mi különbözteti meg a kormányzati IT-projekteket az üzleti szférában előfordulóktól. Így például: a profitra való törekvés hiánya, a versenykörnyezet hiánya, az értékek sokszínűsége és a köztük lévő kompromisszum megteremtésének szükségessége (Nabatchi, 2011; Cordella – Bonina, 2012). Emellett a közszféra szervezeteinek

politikai és bürokratikus jellege (Cordella, 2007; Yildiz, 2007), illetve a befolyásolásra törekvő és elszámoltathatóságot követelő érintettek nagy számossága (Newcomer – Caudle, 1991) is fontos megkülönböztető tényezők. Így az érintettek köre – akiknek elégedettsége a projektsiker egyik kritériuma lehet – gyakran lényegesen tágabb az e-kormányzati projektek esetében, mint egy-egy üzleti IT-projektnél.

A klasszikus projektmenedzsment alapvető **sikerkritériuma** a kitűzött célok/tervek tartása az idő-, költség- és minőségdimenziók mentén (Görög, 2003). E sikerkritériumok azonban nem fedik le teljesen az e-kormányzati siker fogalmát, hiszen abban az érintettek elégedettsége (pl. Jukic – Vintar – Benčina, 2013) és a létrehozott rendszer minősége (pl. Prybutock – Zhang – Ryan, 2008), használata (pl. Stefanovic et al., 2016) és végső soron értékteremtő képessége (pl. Scott – DeLone – Golden, 2016) is szerepet kaphat. A DeLone és McLean (1992) nevéhez fűződő, az IT-irodalomban rendkívül elterjedt sikermodell is ezt az összetett sikerfogalmat ragadja meg. (Az 1. ábrán ennek e-kormányzatra alkalmazott formáját szemléltetjük.)

1. ábra

A DeLone-féle sikermodell e-kormányzatra alkalmazva (Scott – Delone – Golden, 2009)



A 3. táblázatban e modell folyamatszémleletben megfogalmazott sikerkritériumai mentén foglaljuk össze az e-kormányzati szakirodalomban leírt néhány sikermodell lényegét, saját rendszerező munkánk nyomán.

Az e-kormányzati irodalomban leggyakrabban idézett 15 cikkben a DeLone-féle IS sikermodell két alkalommal is szerepel, amivel a szakterület leggyakoribb elméleteinek körébe kerül (Belanger – Carter, 2012, p. 371.). A mi adatbázisunkban is megvizsgáltuk a DeLone-modell elterjedtségét: hat olyan cikket is találtunk, amelynek már az absztraktjában vagy kulcsszavai között is explicit módon megnevezték a DeLone-modellt, emellett összesen 48 cikk hivatkozik az eredeti DeLone – McLean (1992) cikkre.

A projektsiker fogalmának természetes ellenpontja a **kudarc**. Bár az IT-irodalom – vélelmezhetőleg az idézett jelentős projektkudarc arányok okán – gyakran kifejezetten az érme e negatív oldalára fókuszál (Fowler – Horan, 2007),

E-kormányzati sikerkritérium-modellek rendszerező áttekintése  
a DeLone – McLean (1992) modell dimenziói mentén

| Szerzők                            | Rendszerminőség   | Információminőség   | Szolgáltatásminőség   | Használat   | Elégedettség  | Haszon   |
|------------------------------------|---|---|---|-------------|---|--|
| HU et al. (2005)                   | – rendszerminőség   | információminőség   | – szolgáltatási minőség   |             | – érintettek elégedettsége                                      | – észlelt hasznosságot az érintettekre gyakorolt hatás   |
| VAIDYA – SAJEEV – CALLENDER (2006) | – rendszer és technológia<br>– megbízhatóság<br>– hozzáférhetőség<br>– hatékonyság<br>– interoperabilitás, átjárhatóság               | – menedzsmentinformáció   | – programmenedzsment– folyamat sikere<br>– átláthatóság<br>– elszámoltathatóság<br>– rugalmasság  |             | – a belső felhasználók és<br>– a külső érintettek elégedettsége | – tulajdonlás teljes költsége<br>– hatékonyság   |
| PARK (2007)                        | – a biztonság biztosítása<br>– a feltörekvő technológiák használatának maximalizálása<br>– a használat egyszerűségének maximalizálása | – az információkhoz való hozzáférés maximalizálása<br>– az információk rendelkezésre állásának maximalizálása<br>– a szolgáltatásinformációk maximalizálása<br>– a prezentáció maximalizálása<br>– a személyes adatokkal való visszaélés minimalizálása | – interaktivitás maximalizálása<br>– az e-kormányzati szolgáltatásokhoz való hozzáférés maximalizálása<br>– e-demokrácia népszerűsítése<br>– a megbízható szolgáltatásnyújtás biztosítása<br>– a szolgáltatásminőség maximalizálása |             | – a végfelhasználók elégedettsége                               | értéktéremtés a végfelhasználóknál:<br>– a kényelem maximalizálása<br>– a költségek minimalizálása<br>– az időráfordítás minimalizálása<br>– az információszerzési idő minimalizálása<br>– az élvezet maximalizálása<br>– a biztonság maximalizálása<br>– a (természeti) környezeti hatás minimalizálása                         |
| SCOTT – DELONE – GOLDEN (2009)     | – a használat egyszerűsége<br>– használhatóság  | – pontosság<br>– relevancia<br>– megbízhatóság<br>– időszerűség<br>– teljesség<br>– személyre– szabhatóság  | – bizalom<br>– empátia<br>– rezponzivitás   | – használat | – felhasználói elégedettség                                     | – költség<br>– idő<br>– kommunikáció<br>– személyes interakció elkerülése<br>– kontroll<br>– kényelem<br>– személyre– szabhatóság<br>– információhoz jutás egyszerűsége<br>– bizalom<br>– jól informáltság<br>– részvétel a döntéshozatalban   |
| PRYBUTOK – ZHANG – RYAN (2008)     | – megbízhatóság<br>– a használat egyszerűsége<br>– hozzáférhetőség<br>– hasznosság<br>– rugalmasság                                   | – tartalom<br>– hozzáférhetőség<br>– pontosság<br>– tömörség<br>– időszerűség<br>– kényelem   | – megbízhatóság<br>– rezponzivitás<br>– kommunikáció<br>– empátia<br>– attitűd/elkötelezettség<br>– hozzáértés  |             | – elégedettség  | – pozitív egyéni teljesítményhatás<br>– szervezeti teljesítményhatás   |
| JUKIC – VINTAR – BENČINA (2013)    | – minőség   |   |   | – használat | – külső felhasználók elégedettsége                              | – kisebb adminisztrációs teher<br>– kevesebb panasz<br>– nagyobb munkavállalói elégedettség<br>– kisebb várakozási idő<br>– az ügyfélszolgálati időn kívüli e-szolgáltatás igénybevétele<br>– hatékonyság, a szolgáltatásnyújtás input-output hatékonyságának növekedése<br>– hatásosság, a kormányzati szervezeti célok elérése |
| RITCHI ET AL. (2016)               | – használat észlelt egyszerűsége  |   | – észlelt hasznosság  | – használat |   | – pénzügyi beszámoló minőség   |

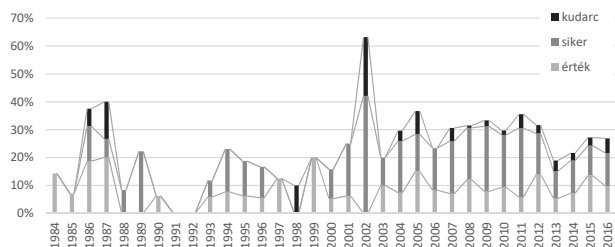
az e-kormányzati szakirodalomban ez kevésbé figyelhető meg. A 2. ábrán látható, hogy míg a siker fogalma – különösen a 2000-es évektől – adatbázisunk jelentős részé-

ben folyamatosan megjelenik, addig a „kudarcc” kulcsszó jellemzően jóval kisebb arányban fordul elő. Az egyetlen kiugró érték 2002-ben volt, amikor bizonyosan az internet-

lufi kipukkadását követő negatívabb technológiai attitűddel párhuzamosan, arányaiban több, kudarcra is foglalkozó e-kormányzati cikk született.

2. ábra

**Szűrő kulcsszavak előfordulásának időbeli tendenciái: érték, siker, kudarc (az adott időszakban az adatbázisba bevásárolt cikkekben belül, annak arányaként)**



A 2. ábrán a „siker” és a „kudarc” kulcsszavak mellett az „érték” is szerepel, amely a siker egyik kiemelt dimenziója, annak végső kritériuma. Ezt a szemléletet képviseli a DeLone-modell és annak a fentebb bemutatott több e-kormányzati alkalmazása is. Az értékteremtés azonban a közzférában különösen összetett fogalom. A projektsiker végső soron nemcsak pénzügyileg is jól megfogható értékteremtéssel mérhetjük, mint az üzleti szférában, hanem például az állampolgárok bevonása, a demokratikus értékek terjesztése és érvényesítése szintén értékteremtés (Bannister, 2002), azaz a siker része lehet. Ráadásul a teremtett érték egyaránt realizálódhat a szervezetben vagy azon kívül is, hiszen az állampolgárok számára teremtett érték a kormányzat szempontjából nem externális hatás, hanem ugyanúgy internalizált cél. E logika mentén adunk a 4. táblázatban ismét egy rövid összefoglalót az e-kormányzati értékteremtés rendszerezési kísérleteiből. Ebből egy konszenzushoz közelítő álláspont látszik körvonalazódni.

4. táblázat

**Az e-kormányzati értékteremtés-megközelítések rendszerező áttekintése**

| Szerzők                              | Hatékonyaságiorientált értékteremtés  | Szolgáltatásorientált értékteremtés   | Társadalomorientált értékteremtés   |
|--------------------------------------|---|---|---|
| Scott – DeLone – Golden 2009 és 2016 | Hatékonyabb szolgáltatás<br>– költség<br>– idő<br>– kommunikáció  | Eredményesebb szolgáltatás<br>– bizalom<br>– jól informáltság<br>– részvétel a döntéshozatalban   | Továbbfejlesztett demokrácia / Társadalmi érték<br>– személyes interakció elkerülése<br>– kontroll<br>– kényelem<br>– személyre-szabhatóság<br>– információhoz jutás egyszerűsége   |
| Bannister – Connolly 2014            | Kötelességorientált<br>– gazdaságosság<br>– elszámoltathatóság (a kormányzat felé)<br>– a demokratikus akarat elősegítése | Szolgáltatásorientált<br>– hatékonyság<br>– eredményesség<br>– az állampolgár szolgálata<br>– az állampolgár tisztelete<br>– átláthatóság | Társadalomorientált<br>– egyenlő bánásmód és hozzáférés<br>– integritás /őszinteség<br>– méltányosság<br>– társadalmi bevonás<br>– igazságosság<br>– pártatlanság<br>– állampolgári konzultáció<br>– megfelelő eljárás<br>– önkormányzás lehetővé tétele<br>– elszámoltathatóság (a nyilvánosság felé)<br>– az állampolgárok személyes – adatainak védelme<br>– az állampolgárok kizsákmányolástól való védelme<br>– az állampolgárok biztonságának védelme |
| Rose – Persson – Heeager 2015        | Adminisztratív hatékonyság<br>– hatékonyság<br>– hatásosság<br>– gazdaságosság<br>– termelékenység<br>– teljesítmény      | Szolgáltatásjavítás<br>– közszolgálat<br>– állampolgár-központúság<br>– szolgáltatási szint<br>– szolgáltatásminőség                      | Alapvető értékek<br>– őszinteség<br>– méltányosság<br>– pártatlanság<br>– törvény előtti egyenlőség<br>– törvényesség<br>– objektivitás<br>– szakszerűség<br>– legitimitás<br>– hitelesség<br>– nyitottság<br>– átláthatóság<br>– robusztusság<br>– megbízhatóság<br>– elszámoltathatóság<br>– biztonság<br>Állampolgárok bevonása<br>– rezponzivitás<br>– konzultáció<br>– együttműködés<br>– részvétel  |

zódni, miszerint az e-kormányzati kezdeményezések elsősorban belső működési hatékonyságnövelés, jobb szolgáltatás nyújtása és a demokratikus, társadalomorientált célok elérése révén teremtenek értéket.

Végül, de nem utolsó sorban, szeretnénk kiemelni a „*használat*” kulcsszó szerepét az e-kormányzati sikerben. Ismét csak utalva a DeLone-modellre, amely szintén rávilágít arra, hogy nincs sikeres IT-projekt anélkül, hogy a felhasználók használatba vennék az új rendszert. Ezt tükrözi a szakirodalom is: az e-kormányzati irodalomban leggyakrabban idézett 15 cikkben a technológiai befogadélméletek (áttekintésként ld. Keszei – Zsukk, 2017) szerepelnek legtöbbször, öt alkalommal (Belanger – Carter, 2012, p. 371.). Leggyakrabban a technológiabefogadás és -használat egyén szintű meghatározóit kutató elméletre, a Davis (1989; illetve Venkatesh – Davis, 2000) nevéhez fűződő TAM-ra (Technology Acceptance Model: technológiaelfogadási modell) hivatkoznak a szerzők. A modell lényege egyszerű: az IT-használatra vonatkozó attitűdöt, szándékot és végül a tényleges használatot két változóval magyarázza, a rendszer észlelt hasznosságával és a használat észlelt egyszerűségével. A felhasználó tehát a szerint dönt az új (e-kormányzati) rendszer elfogadásáról, hogy az mennyire tűnik egyszerűnek és a munkája vagy magánélete során számára hasznosnak.

Míg a „*használ*” és „*használat*” kulcsszavak a vizsgált e-kormányzati absztrakt-adatbázisban folyamatosan nagy gyakorisággal szerepeltek, addig a valamivel specifikusabb jelentésű „*befogadás*” szűrő kulcsszó az ezredfordulón kezdett megjelenni és gyakorisága egyre nő. Maga a TAM-modell szintén rendkívül elterjedt a mi adatbázisunkban is: összesen 35 cikk nevezi meg absztraktjában vagy kulcsszavai között, illetve a modell két legtöbbet hivatkozott alapművére összesen 59-en hivatkoznak a vizsgált folyóiratokban.

Érdekes, hogy mind a TAM-modellt, mind a DeLone-modellt elsősorban három folyóirat hivatkozta: az *Electronic Government*, a *Government Information Quarterly* és az *International Journal of Electronic Government Research*. Ez a három, egyébként elsősorban különböző tudományterületen működő és eltérő Q1-4 színvonal besorolású folyóirat tehát az, ahol leginkább olvashatjuk az e-kormányzati siker és értékteremtés témakörben született kutatásokat. Ezt sugallják egyébként a 2. táblázatban bemutatott statisztikák is: mind a siker, mind a befogadás kulcsszavak előfordulási számossága ebben a három folyóiratban a legmagasabb.

## A szakirodalmi szövegelemzés eredményei

### A szövegelemzés módszertani eszköztára

Az alább bemutatott eredmények kvantitatív szövegelemzés és szövegalapú kapcsolatháló-elemzés eredményei. Az elemzés során célunk volt megtalálni azokat a kulcsfogalmakat, melyek meghatározóak a korpuszban, továbbá elemezni a korpuszban található kollokációkat és magas központosságú kulcsszavakat. Az elemzés megkezdése előtt stoplista segítségével a korpuszból eltávolítottuk

az információt nem hordozó stopszavakat (névelőket, kötszavakat és más nyelvi elemeket).

A statisztikai elemzésekhez a WORDij szoftvert (Danowski, 2013) használtuk. Az 1. mellékletben a szógyakorisági értékek mellett olvasható entrópiamutató az adott szövegegység megjelenésével kapott új információ mértékét fejezi ki. A teljes korpuszra számolt entrópiamutató akkor mutat magas értéket, ha az elemzés tárgyának szókészlete magas varianciájú, a számított érték pedig akkor alacsony, ha a korpuszban többnyire ugyanazon szavak találhatók meg (Kalimeri et al., 2014).

Az azonosított és elemzett szópárokat a „forrás” szó és a tőle egyvel jobbra „cél” szó egyége alkotja (ld. 2. melléklet). Az átlagos szó pár gyakoriságértéke esetünkben 3,68. A Kölcsönös Információ (Mutual Information – MI) oszlopban látható együttthatók annak a mértékét fejezik ki, hogy az adott szó pár mekkora mennyiségű információval járul hozzá a korpusz tartalmához. Ennek értéke akkor érné el maximumát, ha a szó párt alkotó szavak teljesen mértékben asszociáltak (Aji – Kaimal, 2012, p. 49.).

Az egyes közösségetektáló algoritmusok megjelenítése, különösen nagyméretű kapcsolatháló esetén, nehezen kivitelezhető. Elemzésünkhöz a kapcsolatháló-elemzés és vizualizáció terén széles körűen elterjedt szoftvert, a Gephi 0.9.1-et (Bastian et al., 2009) választottuk, amely a vizualizációhoz kapcsolódó fejlett algoritmusokkal és grafikai, animációs képességekkel rendelkezik.

A kapcsolatháló vizuális reprezentációján az egyes szavakat jelölő pontok mérete a közöttségközpontosság (ld. Freeman, 1977; Brandes, 2001) mutatójuk nagyságával egyenesen arányos (Paranyushkin, 2011, p. 14-16.). Így tehát az adott pont mérete azt ábrázolja, hogy milyen gyakran kell áthaladnunk az adott ponton két véletlenszerűen kiválasztott pont közötti legrövidebb útvonalon.

A modularity algoritmus (Newman, 2010; Fortunato, 2010) azon pontok halmazát rendezi azonos klaszterekbe, melyek inkább összekötöttek, egy azonos nagyságú és sűrűségű gráf esetén várható élek számához képest. Az alkalmazott szoftver által használt Louvain modularity (Blondel et al., 2008) a nagyméretű és kevésbé összekötött kapcsolathálók klaszterezése során fellépő zéttöredettségét megakadályozó kontrollértéket használ. A kapcsolatháló ábra átláthatóságának és értelmezhetőségének elősegítésére a Force Atlas (Jacomy, 2009) elnevezésű animációt használtunk.

### Kutatási irányok a szövegelemzési statisztikák tükrében

A fentebb leírt szűrési feltételek alapján a korpuszból egy 7.720 pontból és 50.681 élből álló kapcsolathálót nyertünk. Az átlagos fokszám értéke 13,130. Mivel e mutató értéke közelebb áll a skála minimumához, elmondható, hogy a korpuszban található szókapcsolatok varianciája alacsony. Az átlagos úthossz esetünkben 2,94, azaz két random módon kiválasztott pont összekötéséhez, a legrövidebb úton haladva, átlagosan, körülbelül három lépés szükséges. A mutatókat figyelembe véve elmondható, hogy a kapcsolathálóban olyan csomópontok találhatók, melyeken végighaladva a háló viszonylag gazdaságosan



gálatok tárgyát. Az objektív statisztikáink azt mutatják, hogy az elemzés szintje elsősorban a *helyi* (453) kormányzat, és csak valamivel ritkábban a *nemzeti* (387) vagy *szövetségi* (384) szint, elenyésző mértékben pedig *nemzetek feletti* (9 említés). Ugyanez a trend látszik a szópárok gyakorisági statisztikáiból: a *helyi kormányzat* 124 előfordulással a toplista első 20 elemébe is befért.

ós együtthatót felhasználva (Robins et al., 2012; Rienties et al., 2013). A QAP Pearson-féle korreláció egy standard 100-as értékű permutáció alapján összehasonlít két megadott mátrixot, az asszociáció mértékét pedig a jól ismert korrelációs mutatóval fejezi ki.

A vizsgált cikkek megjelenési időpontját tekintve három időszakra bontottuk a teljes sokaságot:

5. táblázat

**A leggyakoribb szavak klaszterezésének eredménye**  
(a szavak mellett mindenhol a központiság értéke; két kicsi és nagyon általános klasztert kizártunk a további elemzésből: 6: adat (878061), használni (174207); 7: digitális (148896))

| 1.: elektronikus közszolgáltatások |           | 2.: kutatás     |         | 3.: fejlesztés és befogadás |           | 4.: online demokrácia |         | 5.: szabályozás és menedzsment |           |
|------------------------------------|-----------|-----------------|---------|-----------------------------|-----------|-----------------------|---------|--------------------------------|-----------|
| kormányzat                         | 1 633 998 | kutatás         | 488 658 | e-kormányzat                | 1 161 025 | politikai             | 663 337 | információ                     | 2 171 786 |
| köz – közös-ségi                   | 966 606   | tanulmány       | 425 688 | fejlődés – fejlesztés       | 202 778   | használat             | 551 498 | irányelv                       | 323 129   |
| szolgáltatások                     | 314 881   | cikk            | 299 951 | ügyek                       | 153 592   | online                | 336 342 | rendszer                       | 272 927   |
| állampolgárok                      | 294 724   | elemzés         | 255 663 | faktorok                    | 122 925   | társadalmi            | 273 237 | technológia                    | 250 282   |
| szolgálat – szolgáltatás           | 240 348   | modell          | 216 985 | országok                    | 121 597   | internet              | 272 054 | hozzáférés – elérés            | 162 990   |
| szövetségi                         | 157 143   | keretrendszer   | 160 084 | befogadás – elfogadás       | 105 000   | web                   | 210 192 | menedzsment                    | 160 011   |
| elektronikus                       | 120 242   | tudományos cikk | 127 291 | szint – színvonal           | 99 304    | média                 | 169 151 | nemzeti                        | 154 346   |
| helyi                              | 93 128    | megközelítés    | 123 270 |                             |           | szerep                | 87 627  | folyamat                       | 145 439   |
| minőség                            | 87 594    | alapján         | 107 560 |                             |           | részvétel             | 86 888  | rendszerek                     | 134 197   |
|                                    |           | eredmények      | 103 937 |                             |           |                       |         | törvény – cselekedet           | 117 838   |
|                                    |           |                 |         |                             |           |                       |         | biztonság                      | 110 533   |
|                                    |           |                 |         |                             |           |                       |         | kommunikáció                   | 86 551    |

A leggyakoribb szavak klaszterelemzésének eredményei (5. táblázat és 3. ábra) is az eddigi súlypontokat erősítik meg. Egyrészt sok központi szó kapcsolódik a cikk tudományos jellegéhez (ld. 2. klaszter). A cikkek tárgyát, fókuszát is jelző szavak egy csoportja elsősorban az internet kormányzati alkalmazásával kapcsolatos, elsősorban politikai, társadalmi, részvételt elősegítő célok érdekében (4. klaszter). Egy másik szócsoport az elektronikus közszolgáltatások témájában alakult ki, a szolgáltatásokkal elsősorban az állampolgárokat és a minőségi javulást célozva, helyi vagy szövetségi szinten (1. klaszter). Egy másik szóklaszter meghatározó elemei a fejlesztésre, a színvonal-emelésre és a mindehhez szükséges technológiabefogadás fókuszba helyezésére utalnak (3. klaszter). Végül, de nem utolsó sorban, az információrendszerek és -technológiák szabályozása és menedzsmentje kapcsán is kialakulni látszott egy szócsoport (5. klaszter).

### **Összehasonlító elemzés térben, időben**

A szövegelemzés során összehasonlító elemzést is végeztünk a korpusz különböző, időben, megjelenési helyben és tematikusan elkülönülő részeinek szóösszetételét összevetve. Az összehasonlító elemzés során a korpuszból létrehozott mátrixok hasonlóságát mértük, a Quadratic Assignment Procedure (QAP) alapú Pearson-féle korreláci-

1. 1996-ig megjelent cikkek: még jellemzően az internetkorszak előtti időszak az e-kormányzati szakirodalomban. Ebben az időszakban a Government Information Quarterly az egyetlen megjelenő folyóiratunk. Ennek absztraktjai 1997 előtt mindössze kétszer tartalmazták az *internet* szót, míg 1997-ben már négy alkalommal.
2. 1997 – 2007: a 2007-es időszak végpontot elsősorban Belanger és Carter (2012) historikus irodalmi áttekintése alapján határoztuk meg, amely 2001 és 2007 között találta a legnagyobb hatású e-kormányzati cikkeket.
3. 2008-tól: A Google Trends (2017) statisztikái alapján a digitális kormányzás (digital government) iránti érdeklődés 2008-2009-ben több mint duplájára emelkedett – ezt tekintettük egy új korszak kezdetének a szakirodalmi elemzésünk során is.

Eredményeink alapján mindegyik időszak almintája között szignifikáns, de többnyire alacsony hasonlóság mutatkozik (Pearson-féle korreláció: 0,294\*\*\*, 0,195\*\*\* és 0,537\*\*\*, ahol \*\*\*= $p < 0,001$ ; szó- és szópárgyakoriságok összehasonlítása a 3. mellékletben). Az 1996 előtti időszakot elsősorban a nemzeti (amerikai esetben: szövetségi) szintű megközelítés, és az információ-hozzáférésre foku-



száló kormányzati kezdeményezések elemzése jellemzi. Ebben a pre-internet érában az kormányzati információ-technológia elsősorban adatbázisok kezelését takarja – erre utalnak a leggyakoribb szavak és szópárok között a következők: *könyvtár, könyvtárak, elektronikus információ, információ-hozzáférés, információs erőforrások, információterjesztés, statisztikai hivatal* (ld. 3. melléklet).

Az 1997-2007 közötti időszakot – várakozásainknak megfelelően – az internet megjelenése dominálta: az *internet* a 9., a *web* a 13. leggyakoribb szó, a *weboldal* pedig a második leggyakoribb szó. Emellett ebben az időszokban már erősebb az elmozdulás a korábban már említett szolgáltatói szemlélet irányába (ld. *közszolgáltatások, információs szolgáltatások, kormányzati szolgáltatások és e-kormányzati szolgáltatások* szópárok a top 15-ben), és az e-kormányzati szolgáltatások általunk fókuszba helyezett kérdései felé. A *használat* és a *menedzsment* kérdése egyaránt középpontba kerül ebben az időszakban – utóbbihoz pedig már a *problémák* is hozzátartoznak.

A 2008 utáni időszakban ismét eltolódik a technológiai fókusz, ahogy azt a leggyakoribb szó is mutatja, amely a *közösségi média*. Emellett a menedzsment nézőpont helyett előtérbe kerülnek az állampolgárok (állampolgárok kormányzata, állampolgári szolgáltatások) és a kormányzati technológia *politikai és társadalmi* aspektusai, köztük a *digitális szakadék (digital divide)*. Ez a szemléletmódbeli eltolódás általánosságban is jellemzi mind a kormányzati, mind pedig az e-kormányzati értékteremtés irodalmát: az üzleti szektorhoz hasonló értékfelfogástól (New Public Management irányzat pl. Hood, 1991) a sok szempontú társadalmi értékteremtés (Public Value irányzat pl. Moore – Khagram, 2004) felé.

Az összehasonlító elemzést elvégeztük a folyóiratok színvonala szerint is: a legmagasabb tudományometriai jellemezőjű Q1-es folyóiratokat (Journal of Information Technology and Politics, Information Polity, Government Information Quarterly) összevetettük a Q2-Q4-be tartozó másik három folyóirat adatbázisával. Az absztraktok közti statisztikai hasonlóság közepes volt (Pearson-féle korreláció: 0,457). A leggyakoribb 25 szó listájában azonban így sincs nagy összetételbeli különbség, két kivétellel, amit ehelyütt viszont érdemes kiemelni. Egyrészt, míg a Q1-es folyóiratokban gyakoribbak az adott időszak technológiai fókuszára irányuló szópárok (*kormányzati adatok, weboldalak, közösségi média*), addig a Q2-Q4-be tartozó folyóiratokban érdekes módon lényegesen gyakoribbak a komoly empirikus kutatásokra utaló *modell* és *faktorok* szavak. Másrészt szintén ezen alsóbb kvartilisekhez tartozó folyóiratokban jelennek csak meg a leggyakoribb 25 szó és szópár között a jelen áttekintés fókuszát képező témák: *befogadás; e-kormányzat befogadás; befogadást befolyásoló tényezők; e-kormányzati implementáció; sikertényezők* (ld. 4. melléklet). Azaz érdekes módon nem a tudományterület legmagasabban rangsorolt folyóiratai foglalkoznak elsősorban az e-kormányzati siker kérdésének vizsgálatával, hanem a valamivel alacsonyabban rangsorolt lapok. Sőt, ezek azok, amelyek leginkább túlmutatnak az amerikai empiriára épülő tanulságokon, és a *fejlődő országokkal* (13. leggyakoribb szókapcsolat) is foglalkoznak.

Természetesen, amennyiben kifejezetten a fő tematikus szűrő kulcsszavaink mentén elemezzük és hasonlítjuk össze az absztraktok szóösszetételét, még pontosabb képet kaphatunk az egyes szakirodalmi irányzatokról. Ezt tettük mi is: összevetettük a siker (259 absztrakt), érték (151 absztrakt) és befogadás (226 absztrakt) szűrő kulcsszavakat tartalmazó almintákat. Mindhárom kulcsszóhoz tartozó almintá szóösszetétele szignifikánsan hasonlít egymásra (Pearson-féle korreláció értéke 0,316; 0,212; 0,145), ami megerősíti azt a szakmai nézőpontunkat, hogy az értékteremtést az e-kormányzati kezdeményezések sikerének egy dimenziójaként kezeli a szakirodalom, bekapcsolva a tudományos diskurzusba a befogadás témakörét is (ld. Rana – Dwivedi – Williams, 2013 elméleti áttekintése, vagy Ritchi – Fettry – Susanto, 2016 modellje).

A *siker* kulcsszót tartalmazó absztraktok szövegelemzési statisztikái (ld. 5. melléklet) jól leírják azt a szakirodalmi irányzatot, amit az előző fejezetben ennek kapcsán röviden bemutatunk. Ez az irányzat elsősorban *menedzsment* (15. leggyakoribb szó) nézőpontból vizsgálódik, az *e-kormányzati implementációs* (2. leggyakoribb szó) *projektek* (19. és 22. leggyakoribb szó) *kritikus sikertényezőit* (2., 11. és 19. leggyakoribb szó) igyekszik azonosítani.

Az objektív szövegelemzés módszerei az érték kulcszót tartalmazó absztraktok mentén is kirajzolják a szakirodalom jellemző kérdéseit. A leggyakoribb szó pár rögtön a *társadalmi érték* (public value), amely a közzféra értékteremtése kapcsán jelenleg is központi elmélet elnevezése is egyben (például: Alford – Hughes, 2008; Benington – Moore, 2010; Cordella – Bonina, 2012). Emellett itt a szópárok között megjelenik az *adatok értéke*, az üzleti modellek (5. és 22. leggyakoribb szó), az erős *szolgáltatásközpontú szemlélet* és a *társadalmi és kormányzati érték* egyaránt.

Végül a *befogadás* kulcsszót is tartalmazó absztraktok szóösszetétele egészen modellspecifikus. A leggyakoribb 25 szó párban ugyanis a TAM-modellre utaló megnevezések mellett (*technológiabefogadás* és *technologiaelfogadás*) a modell változóinak elnevezései is szerepelnek: *használati szándék, észlelt egyszerűség*, illetve *észlelt hasznosság* (ez már a 26. a toplistán). Elemzésünk alapján is megerősíthetjük tehát, hogy a vizsgált folyóiratokban a TAM jelenti az uralkodó elméleti keretet az e-kormányzati technológia elfogadásának vizsgálata kapcsán.

## Következtetések

Irodalmi áttekintésünk során objektív szövegelemzési módszerekre támaszkodva térképeztük fel az e-kormányzati siker kérdéskörének tudományos szakirodalmát. Munkánk során kifejezetten e-kormányzati fókuszú tudományos folyóiratok absztrakt adatbázisát dolgoztuk fel, körüljárva az e-kormányzati projektek sikerének, értékteremtésének, menedzsmentjének és befogadásának kérdéskörét. Elemzésünk során olyan szövegbányászati eszközöket alkalmaztunk, mint a szó- és szópár-gyakoriságok és a kapcsolatháló elemzése, illetve összehasonlító- és klasz-

terelemzés. Ez lehetőséget nyújtott arra, hogy a témakör szakirodalmának ne csak első magyar nyelvű rendszerező áttekintését mutassuk be, hanem a fő tudományos kérdéseket, csomópontokat és kulcsszavakat a szövegelemzés segítségével objektív módon is azonosítsuk.

Mindezek alapján úgy tűnik, hogy az e-kormányzati siker főbb kutatási kérdései között megjelenik a különböző szintű és típusú sikerkritériumok meghatározása, köztük az értékteremtés vizsgálata és a sikerhez feltétlenül szükséges felhasználói befogadás és használat vizsgálata is. Mindezen kérdéseket integrálja az IT-területen jól ismert DeLone – McLean sikermodell, és eredményeink azt igazolják, hogy ez az e-kormányzat területét is meghódította. Statisztikáink szerint még inkább elfogadott és elterjedt teoretikus alapot jelent szakterületünkön a TAM-modell, amelyet szintén az IT-szakirodalomból vett át az e-kormányzat. Végül a harmadik (elemzésünk alapján sokkal kevésbé elterjedt, de kimutatható) elméleti megközelítés a témakörben a Public Value irányzat, amely a társadalmi értékteremtés sokdimenziós, érintett szemléletű és demokratikus értéket is magában foglaló megközelítése.

A kapcsolódó kulcsszavak alapján azonosított szakirodalmi korpusz közel sem a legnépesebb az e-kormányzati területen, ám annak nem is elhanyagolható része, fontosságának megfelelő mértékű figyelmet kap és önmagában is szoros szálakon összefüggő területet alkot. Ezen belül a gyakori szavak és szópárok elemzése alapján néhány fontosabb fókuszot is sikerült azonosítanunk:

1. Technológiai szempontból időszakonként természetszerűleg változó fókuszokkal találkozhatunk: a 80-as évektől a kormányzati információkezelés és adatbázisok, majd egy évtizeddel később a közszféra weboldalai, az utóbbi tíz évben pedig a közösségi média kormányzati alkalmazása jelenti a legfelkapottabb területet.
2. Az e-kormányzati értékteremtés módját tekintve leginkább a szolgáltatás-szemponturnak megközelítés jelenti a központi áramlatot, miszerint az e-kormányzati értékteremtés elsősorban magasabb színvonalú, állampolgároknak nyújtott szolgáltatás formájában ölt testet. Emellett azonban az informálásra és bevonásra, részvétellel alapuló demokratikus értékek fókuszba helyezése is nyomon követhető az elemzési eredményeinkben.
3. Végül, de nem utolsósorban, az elemzett e-kormányzati periodikák tudományos profiljáról is pontosabb képet kaphattunk a szövegelemzés segítségével: az e-kormányzati siker és értékteremtés témakörével gyakran foglalkozik a szakterület legrégebbi és magas minőségű folyóirata, a *Government Information Quarterly*, emellett azonban az *Electronic Government* és az *International Journal of Electronic Government Research* azok a folyóiratok, ahol igazán központi ez a témakör. Utóbbi két folyóiratban fordulnak elő leggyakrabban a szakterületet azonosító kulcsszavak és az említett központi elméleti modellek egyaránt.

Természetesen az objektivitás előnyei mellett módszertani korlátok is jellemzik elemzésünket. Egyrészt természetesen tágítható lehet a vizsgált folyóiratok köre, a kifejezetten e-kormányzatra fókuszáló periodikák mellett a magas minőségű általános IT-folyóiratokat is figyelembe véve – hiszen a nagy hatású e-kormányzati írások közül sok itt jelenik meg. Emellett természetesen a konkordanciaelemzés is kiterjeszthető, például a tágabb környezetben előforduló szópárok azonosítása irányába, illetve elvégezhető az egyes alminták szerkezetének mélyebb feltárása és összehasonlítása is. Az elemzés pedig tovább finomítható akár a szűrő kulcsszavak, akár a stopszavak listájának finomításával. Összességében azonban úgy gondoljuk, hogy elemzésünk érdekes szempontokkal gazdagított, tömör és rendszerező jellegű áttekintést nyújt az e-kormányzati siker és értékteremtés szakirodalmáról.

## Felhasznált irodalom

- Alford, J. – Hughes, O.* (2008): Public value pragmatism as the next phase of public management. *The American Review of Public Administration*, 38. évf. 2. sz., p. 130–148. <https://doi.org/10.1177/0275074008314203>
- Anthopoulos, L. – Reddick, C. G. – Giannakidou, I. – Mavridis, N.* (2016): Why e-government projects fail? An analysis of the Healthcare.gov website. *Government Information Quarterly*, 33. évf. 1. sz., p. 161–173. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.003>
- Aji, S. – Kaimal, R.* (2012): Document summarization using positive pointwise mutual information. *International Journal of Computer Science & Information Technology*, 4. évf. 2. sz., p. 47.
- Aranyossy, M.* (2017): E-kormányzati projektek sikere és értékteremtése. Monográfia kiadás alatt. KÖFOP-2.1.2-VEKOP-15-2016-00001. A jó kormányzást megalapozó közszolgálat-fejlesztés
- Bannister, F.* (2002): Citizen centricity: a model of IS value in public administration. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 5. évf. 2. sz.
- Bannister, F. – Connolly, R.* (2014): ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31. évf. 1. sz., p. 119–128. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.06.002>
- Bastian, M. – Heymann, S. – Jacomy, M.* (2009): Gephi: an open source software for exploring and manipulating networks. *ICWSM*, 8. sz., p. 361–362.
- Bélangier, F. – Carter, L.* (2012): Digitizing government interactions with constituents: an historical review of e-government research in information systems. *Journal of the Association for Information Systems*, 13. évf. 5. sz., p. 363.
- Benington, J. – Moore, M.* (2010): *Public Value: Theory and Practice*. Basingstoke, UK: Palgrave Macmillan
- Blondel, V. D. – Guillaume, J. L. – Lambiotte, R. – Lefebvre, E.* (2008): Fast unfolding of communities in large networks. *Journal of Statistical Mechanics: Theory and Experiment*, 10. sz.

- Brandes, U.* (2001): A faster algorithm for betweenness centrality. *Journal of Mathematical Sociology*, 25. évf. 2. sz., p. 163-177. <https://doi.org/10.1080/0022250X.2001.9990249>
- Cordella, A.* (2007): E-Government: Towards the e-bureaucratic form? *Journal of Information Technology*, 22. évf. 3. sz., p. 265–274.
- Cordella, A. – Bonina, C. M.* (2012): A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection. *Government Information Quarterly*, 29. évf. 4. sz., p. 512–520. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.03.004>
- Danowski, J. A.* (2013): WORDij version 3.0: Semantic network analysis software. University of Illinois at Chicago
- Davis, F. D.* (1989): Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13. évf. 3. sz., p. 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Delone, W. – Mclean, E.* (1992): Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3. évf. 1. sz., p. 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- Fortunato, S.* (2010): Community detection in graphs. *Physics reports*, 3. sz., p. 75-174.
- Fowler, J. J. – Horan, P.* (2007): Are information systems' success and failure factors related? An exploratory study. *Journal of Organizational and End User Computing*, 19. évf. 2. sz. 1.
- Freeman, L. C.* (1977): A set of measures of centrality based on betweenness. *Sociometry*, p. 35-41. <https://doi.org/10.2307/3033543>
- Gartner* (2017a): Gartner Says Worldwide IT Spending Forecast to Grow 1.4 Percent in 2017. Forrás: <http://www.gartner.com/newsroom/id/3672818> (2017.08.30.)
- Gartner* (2017b): Forecast: Enterprise IT Spending for the Government and Education Markets, Worldwide, 2015-2021, 1Q17 Update. Forrás: <https://www.gartner.com/doc/3706417/forecast-enterprise-it-spending-government> (2017.08.30.)
- Google Trends* (2017): „Digital government” keresési statisztikák 2004-2017. Forrás: <https://trends.google.com/trends/explore?date=all&q=digital%20government> (2017.09.20.)
- Görög, M.* (2003): A projektvezetés mestersége. Budapest: Aula Kiadó
- Heeks, R.* (2002): Success and Failure Rates of eGovernment in Developing/Transitional Countries: Overview. eGovernment for Development Information Exchange Project Forrás: <http://www.egov4dev.org/success/sfrates.shtml> (2017.09.14.)
- Hood, C.* (1991): A Public Management for All Seasons? *Public Administration*, 69. évf. 1. sz., p. 3–19.
- Hu, Y. – Xiao, J. H. – Pang, J. F. – Xie, K.* (2005): A Research on the Appraisal Framework of e-Government Project Success. 7th International Conference on Electronic Commerce-ICEC '05, August 15–17, Xi'an, China. <https://doi.org/10.1145/1089551.1089647>
- Jacomy, M.* (2009): Force-atlas graph layout algorithm. Forrás: <http://gephi.org/2011/forceatlas2-the-new-version-of-our-home-brew-layout>. (2017.08.12.)
- Jukić, T. – Vintar, M. – Benčina, J.* (2013): Ex-ante evaluation: Towards an assessment model of its impact on the success of e-government projects. *Information Polity*, 18. évf. 4. sz., p. 343–361.
- Keszey, T. – Zsukk, J.* (2017): Az új technológiák fogyasztói elfogadása. A magyar és nemzetközi szakirodalom áttekintése és kritikai értékelése. *Vezetéstudomány / Budapest Management Review*, 48. évf. 10. sz., p. 38-47. <https://doi.org/10.14267/VEZTUD.2017.10.05>
- Kalimeri, M. – Constantoudis, V. – Papadimitriou, C. – Karamanos, K. – Diakonou, F. K. – Papageorgiou, H.* (2012): Entropy analysis of word-length series of natural language texts: Effects of text language and genre. *International Journal of Bifurcation and Chaos*, 22. évf. 09. sz. 1250223. <https://doi.org/10.1142/S0218127412502239>
- Mcintyre, M. – Szabó, A.* (2006): Projektmenedzsment felmérés. Az Ernst&Young és a PMI Budapest közös kutatása. Forrás: [http://www.pmsz.hu/upload/files/PM%20Survey\\_exec%20summary%20hun%20final.pdf](http://www.pmsz.hu/upload/files/PM%20Survey_exec%20summary%20hun%20final.pdf) (2015.05.31.)
- Moore, M. – Khagram, S.* (2004): On creating public value: What business might learn from government about strategic management. *Corporate Social Responsibility Initiative Working Paper*, 3., Harvard University
- Nabatchi, T.* (2011): Exploring the Public Value Universe: Understanding values in public administration, prepared for the Public Management Research Conference Maxwell School, Syracuse University. Forrás: [https://www.researchgate.net/profile/Tina\\_Nabatchi/publication/229001130\\_Exploring\\_the\\_Public\\_Values\\_Universe\\_Understanding\\_Values\\_in\\_Public\\_Administration/links/54b521c50cf28ebe92e4c4ad.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Tina_Nabatchi/publication/229001130_Exploring_the_Public_Values_Universe_Understanding_Values_in_Public_Administration/links/54b521c50cf28ebe92e4c4ad.pdf) (2017. 06. 12.)
- Nemeslaki, A.* (2017): Digitális jövő technológiai nézőpont: A digitális jövő mely technológiai és milyen módon és milyen időtávon érintik közvetlenül a települések életét. *Új Magyar Közigazgatás*, 10. évf. 1. sz., p. 13-21.
- Newcomer, K. E. – Caudle, S. L.* (1991): Evaluating Public Sector Information Systems: More than meets the eye. *Public Administration Review*, 51. évf. 5. sz., p. 377–384. <https://doi.org/10.2307/976406>
- Newman, M.* (2010): *Networks: an introduction*. Oxford: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199206650.001.0001>
- Paranyushkin, D.* (2011): Identifying the pathways for meaning circulation using text network analysis, Nodus Labs. Forrás: <http://noduslabs.com/research/pathways-meaning-circulation-text-network-analysis>. (2016.05.04.)
- Park, R.* (2007): Measuring factors that influence the success of e-government initiatives. Forrás: [http://nsuworks.nova.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1760&context=gscis\\_etd](http://nsuworks.nova.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1760&context=gscis_etd) (2017. 05. 12.)

- Prybutok, V. R. – Zhang, X. – Ryan, S. D.* (2008): Evaluating leadership, IT quality, and net benefits in an e-government environment. *Information & Management*, 45. évf. 3. sz., p. 143-152. <https://doi.org/10.1016/j.im.2007.12.004>
- Rana, N. P. – Dwivedi, Y. K. – Williams, M. D.* (2013): Evaluating alternative theoretical models for examining citizen centric adoption of e-government. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 7. évf. 1. sz., p. 27–49. <https://doi.org/10.1108/17506161311308151>
- Rienties, B. – Héliot, Y. – Jindal-Snape, D.* (2013): Understanding social learning relations of international students in a large classroom using social network analysis. *Higher Education*, 66. évf. 4. sz., p. 489-504. <https://doi.org/10.1007/s10734-013-9617-9>
- Ritchi, H. – Fettry, S. – Susanto, A.* (2016): Toward Defining Key Success Factors of E-Government and Accounting Information Quality: Case of Indonesia. *International Journal of Accounting Research*, 2. évf. 1. sz., p. 20-35. <https://doi.org/10.4172/2472-114X.1000126>
- Robins, G. – Lewis, J. M. – Wang, P.* (2012): Statistical network analysis for analyzing policy networks. *Policy Studies Journal*, 40. évf. 3. sz., p. 375-401. <https://doi.org/10.1111/j.1541-0072.2012.00458.x>
- Rose, J. – Persson, J. S. – Heeager, L. T.* (2015): How e-Government managers prioritise rival value positions: The efficiency imperative. *Information Polity*, 20. évf. 1. sz., p. 35–59. <https://doi.org/10.3233/IP-150349>
- Scimago Journal & Country Rank* (2015): Journal rankings. Forrás: <http://www.scimagojr.com/journalrank.php> (2017.06.26.)
- Scott, M. – Delone, W. H. – Golden, W.* (2009): Understanding net benefits: A citizen-based perspective on e-government success. *ICIS 2009 Proceedings*, Paper 86.
- Scott, M. – Delone, W. – Golden, W.* (2016): Measuring eGovernment success: a public value approach. *European Journal of Information Systems*, 25. évf. 3. sz., p. 187–208. <https://doi.org/10.1057/ejis.2015.11>
- Standish Group* (2013): The CHAOS Manifesto–Think Big, Act Small. The Standish Group International Inc.
- Stefanovic, D. – Ugljesa, M. – Milan, D. – Dubravko, C. – Bojan, L.* (2016): Assessing the success of e-government systems: An employee perspective. *Information and Management*, 53. évf. 6. sz. 717–726. <https://doi.org/10.1016/j.im.2016.02.007>
- Tőzsa, I.* (2012): Az elektronikus közigazgatás helyzete. *Új Magyar Közigazgatás*, 5. évf. 5. sz., p. 2–12.
- Vaidya, K. – Sajeev, A. S. M. – Callender, G.* (2006): Critical factors that influence e-procurement implementation success in the public sector. *Journal of Public Procurement*, 6. évf. 1/2. sz., p. 70.
- Venkatesh, V. – Davis, F. D.* (2000): A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 45. évf. 2. sz., p. 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Yildiz, M.* (2007): E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24. évf. 3. sz., p. 646–665. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.01.002>
- Ziamba, E. – Papaj, T. – Żelazny, R.* (2013): A model of success factors for e-government adoption–the case of Poland. *Issues in Information Systems*, 14. évf. 2. sz., p. 87–100.

Mellékletek

1. melléklet

A leggyakoribb 25 szó

Szavak száma összesen: 162 806; Egyedi szavak száma: 7 720; Átlagos szó előfordulási gyakoriság: 21,089; Entrópia: 7,588

| Sorszám | Szó         | Gyakoriság | Arány    | Entrópia tag |
|---------|-------------|------------|----------|--------------|
| 1       | information | 2567       | 0,015767 | 0,065431     |
| 2       | government  | 2281       | 0,014011 | 0,059796     |
| 3       | egovernment | 1873       | 0,011504 | 0,051368     |
| 4       | public      | 1576       | 0,00968  | 0,044894     |
| 5       | study       | 1131       | 0,006947 | 0,034522     |
| 6       | research    | 1123       | 0,006898 | 0,034327     |
| 7       | paper       | 1112       | 0,00683  | 0,034058     |
| 8       | data        | 1109       | 0,006812 | 0,033985     |
| 9       | use         | 1082       | 0,006646 | 0,033321     |
| 10      | services    | 888        | 0,005454 | 0,028424     |
| 11      | political   | 861        | 0,005289 | 0,027723     |
| 12      | article     | 815        | 0,005006 | 0,026517     |
| 13      | citizens    | 798        | 0,004902 | 0,026067     |
| 14      | social      | 744        | 0,00457  | 0,024624     |
| 15      | policy      | 739        | 0,004539 | 0,024489     |
| 16      | technology  | 712        | 0,004373 | 0,023757     |
| 17      | development | 633        | 0,003888 | 0,021578     |
| 18      | online      | 623        | 0,003827 | 0,021298     |
| 19      | analysis    | 598        | 0,003673 | 0,020594     |
| 20      | internet    | 582        | 0,003575 | 0,02014      |
| 21      | results     | 562        | 0,003452 | 0,019569     |
| 22      | web         | 560        | 0,00344  | 0,019511     |
| 23      | model       | 560        | 0,00344  | 0,019511     |
| 24      | service     | 547        | 0,00336  | 0,019137     |
| 25      | media       | 534        | 0,00328  | 0,018761     |

2. melléklet

A leggyakoribb 25 kéttagú szókapcsolat

Egyedi párok száma: 50704; Átlagos pár gyakoriság: 3,680716; Pár entrópia: 10,382028

| Sorszám | Szó pár                   | Gyakoriság | Arány    | Entrópia tag | Kölcsönös információ |
|---------|---------------------------|------------|----------|--------------|----------------------|
| 1       | government information    | 375        | 0,002041 | 0,012641     | 2,22328              |
| 2       | media social              | 330        | 0,001796 | 0,011353     | 4,785872             |
| 3       | information technology    | 259        | 0,001409 | 0,009252     | 3,017473             |
| 4       | public sector             | 259        | 0,001409 | 0,009252     | 4,209768             |
| 5       | access information        | 194        | 0,001056 | 0,007235     | 3,148113             |
| 6       | information public        | 193        | 0,00105  | 0,007203     | 1,928768             |
| 7       | electronic government     | 181        | 0,000985 | 0,006819     | 3,182029             |
| 8       | egovernment services      | 170        | 0,000925 | 0,006462     | 2,690746             |
| 9       | communication information | 158        | 0,00086  | 0,006069     | 3,027533             |
| 10      | agencies government       | 157        | 0,000854 | 0,006036     | 3,216641             |
| 11      | information technologies  | 144        | 0,000784 | 0,005604     | 3,187395             |
| 12      | sites web                 | 143        | 0,000778 | 0,005571     | 5,050292             |
| 13      | public services           | 139        | 0,000756 | 0,005436     | 2,662073             |
| 14      | information services      | 136        | 0,00074  | 0,005335     | 2,152406             |
| 15      | information use           | 134        | 0,000729 | 0,005267     | 1,939996             |
| 16      | information systems       | 134        | 0,000729 | 0,005267     | 2,90797              |
| 17      | information management    | 126        | 0,000686 | 0,004995     | 2,638468             |
| 18      | government local          | 124        | 0,000675 | 0,004927     | 2,851236             |
| 19      | government services       | 119        | 0,000648 | 0,004755     | 2,136999             |
| 20      | government public         | 116        | 0,000631 | 0,004651     | 1,537792             |
| 21      | information policy        | 114        | 0,00062  | 0,004581     | 2,159623             |
| 22      | administration public     | 112        | 0,000609 | 0,004512     | 3,65534              |
| 23      | digital divide            | 111        | 0,000604 | 0,004477     | 5,675387             |
| 24      | citizens government       | 110        | 0,000599 | 0,004442     | 2,165219             |
| 25      | egovernment research      | 109        | 0,000593 | 0,004407     | 2,011508             |

Leggyakoribb szavak, szópárok időbeli összehasonlítása

| ... – 1996     |       |                           |       |              | 1997 – 2007 |       |                            |       |              | 2008 – ...  |       |                           |       |              |
|----------------|-------|---------------------------|-------|--------------|-------------|-------|----------------------------|-------|--------------|-------------|-------|---------------------------|-------|--------------|
| Szó            | Gyak. | Szópár                    | Gyak. | Köles. info. | Szó         | Gyak. | Szópár                     | Gyak. | Köles. info. | Szó         | Gyak. | Szópár                    | Gyak. | Köles. info. |
| information    | 552   | government information    | 116   | 2,755        | information | 726   | government information     | 115   | 2,538        | government  | 1503  | media social              | 329   | 4,634        |
| government     | 263   | federal information       | 65    | 2,583        | egovernment | 520   | sites web                  | 77    | 5,294        | egovernment | 1353  | public sector             | 198   | 4,371        |
| article        | 211   | access information        | 62    | 3,028        | government  | 515   | access information         | 69    | 3,209        | information | 1289  | information technology    | 151   | 3,321        |
| federal        | 175   | information public        | 48    | 2,489        | public      | 328   | information technology     | 62    | 3,006        | public      | 1106  | government information    | 144   | 2,061        |
| public         | 142   | information technology    | 46    | 2,891        | paper       | 256   | information public         | 57    | 2,288        | study       | 874   | egovernment services      | 134   | 2,847        |
| library        | 130   | information policy        | 40    | 2,458        | study       | 230   | public sector              | 53    | 4,348        | research    | 846   | agencies government       | 133   | 3,646        |
| data           | 126   | information management    | 39    | 2,893        | services    | 221   | information use            | 51    | 2,681        | paper       | 842   | communication information | 125   | 3,363        |
| policy         | 122   | federal government        | 38    | 2,788        | use         | 198   | information management     | 47    | 2,651        | use         | 833   | electronic government     | 123   | 3,508        |
| national       | 120   | information national      | 37    | 2,397        | internet    | 196   | electronic government      | 44    | 3,209        | data        | 823   | public services           | 99    | 2,746        |
| access         | 107   | access public             | 36    | 3,842        | article     | 195   | information technologies   | 43    | 3,344        | political   | 730   | information technologies  | 93    | 3,501        |
| technology     | 91    | national security         | 31    | 4,545        | management  | 188   | public services            | 38    | 3,072        | social      | 682   | data government           | 92    | 2,062        |
| research       | 90    | electronic information    | 31    | 2,703        | research    | 187   | information services       | 37    | 2,250        | citizens    | 651   | information public        | 88    | 1,875        |
| management     | 77    | information technical     | 29    | 3,070        | web         | 185   | government services        | 37    | 2,594        | services    | 607   | citizens government       | 85    | 2,217        |
| electronic     | 74    | information services      | 29    | 2,846        | technology  | 174   | development egovernment    | 37    | 2,858        | online      | 516   | digital divide            | 83    | 5,604        |
| development    | 71    | dissemination information | 29    | 3,091        | development | 168   | egovernment services       | 36    | 2,557        | media       | 495   | egovernment research      | 82    | 2,024        |
| agencies       | 68    | access government         | 29    | 3,009        | policy      | 162   | administration public      | 36    | 4,098        | analysis    | 478   | government services       | 81    | 2,239        |
| act            | 66    | information resources     | 28    | 3,168        | data        | 160   | information policy         | 33    | 2,446        | model       | 467   | social use                | 81    | 2,712        |
| libraries      | 66    | bureau census             | 28    | 5,596        | access      | 158   | egovernment implementation | 33    | 3,402        | policy      | 455   | government local          | 80    | 2,879        |
| depository     | 64    | information systems       | 27    | 2,844        | electronic  | 142   | private sector             | 31    | 5,844        | technology  | 447   | media use                 | 80    | 3,020        |
| program        | 64    | agencies federal          | 27    | 3,799        | citizens    | 140   | information systems        | 30    | 2,814        | results     | 433   | participation political   | 79    | 3,564        |
| administration | 62    | depository library        | 25    | 4,080        | process     | 133   | egovernment initiatives    | 30    | 3,614        | using       | 413   | information systems       | 77    | 3,217        |
| census         | 62    | government public         | 24    | 2,537        | issues      | 124   | information sharing        | 29    | 3,908        | factors     | 413   | egovernment government    | 76    | 1,373        |
| office         | 60    | article describes         | 23    | 4,174        | service     | 123   | government local           | 29    | 3,057        | article     | 409   | information sharing       | 75    | 4,181        |
| services       | 60    | information policies      | 23    | 2,838        | political   | 122   | government web             | 29    | 2,528        | development | 394   | internet use              | 75    | 3,212        |
| systems        | 56    | freedom information       | 23    | 3,490        | system      | 121   | communication information  | 29    | 3,262        | service     | 392   | citizens services         | 74    | 2,985        |

Leggyakoribb szavak, szópárok folyóiratok közötti összehasonlítása

| Q1          |       |                           |       |                 | Q2-Q4           |       |                                   |       |                 |
|-------------|-------|---------------------------|-------|-----------------|-----------------|-------|-----------------------------------|-------|-----------------|
| Szó         | Gyak. | Szópár                    | Gyak. | Kölcsönös info. | Szó             | Gyak. | Szópár                            | Gyak. | Kölcsönös info. |
| information | 2118  | government information    | 330   | 2,389           | egovernment     | 985   | public sector                     | 96    | 4,614           |
| government  | 1637  | <b>media social</b>       | 284   | 4,808           | government      | 644   | electronic government             | 91    | 3,487           |
| public      | 1186  | information technology    | 181   | 3,034           | paper           | 500   | egovernment services              | 87    | 2,423           |
| egovernment | 888   | access information        | 174   | 3,158           | information     | 449   | information technology            | 78    | 3,517           |
| data        | 879   | information public        | 167   | 2,030           | research        | 414   | government services               | 67    | 2,586           |
| use         | 790   | public sector             | 163   | 4,192           | public          | 390   | egovernment government            | 61    | 1,503           |
| study       | 745   | <b>sites web</b>          | 116   | 5,209           | study           | 386   | <b>adoption egovernment</b>       | 61    | 2,761           |
| article     | 724   | agencies government       | 112   | 3,208           | services        | 366   | communication information         | 55    | 4,037           |
| research    | 709   | information use           | 109   | 2,010           | citizens        | 321   | <b>egovernment implementation</b> | 54    | 2,818           |
| political   | 700   | information management    | 109   | 2,818           | use             | 292   | citizens services                 | 52    | 3,029           |
| paper       | 612   | <b>information policy</b> | 106   | 2,237           | <b>model</b>    | 251   | egovernment research              | 51    | 1,765           |
| policy      | 612   | communication information | 103   | 2,829           | <b>factors</b>  | 246   | public services                   | 50    | 2,795           |
| social      | 581   | information technologies  | 98    | 3,133           | technology      | 241   | <b>countries developing</b>       | 48    | 5,117           |
| services    | 522   | information systems       | 96    | 2,960           | data            | 230   | citizens government               | 47    | 2,363           |
| citizens    | 477   | federal government        | 96    | 2,915           | service         | 223   | information technologies          | 46    | 3,839           |
| technology  | 471   | information services      | 94    | 2,276           | electronic      | 202   | media social                      | 46    | 5,143           |
| internet    | 468   | government local          | 91    | 2,991           | system          | 197   | government information            | 45    | 1,984           |
| online      | 467   | <b>data government</b>    | 90    | 1,969           | framework       | 194   | <b>adoption factors</b>           | 45    | 3,844           |
| media       | 457   | electronic government     | 90    | 3,138           | using           | 187   | agencies government               | 45    | 3,697           |
| development | 453   | public services           | 89    | 2,801           | <b>adoption</b> | 183   | <b>factors success</b>            | 44    | 4,340           |
| analysis    | 421   | government public         | 89    | 1,658           | development     | 180   | development egovernment           | 44    | 2,451           |
| access      | 400   | federal information       | 85    | 2,536           | based           | 177   | delivery service                  | 43    | 4,872           |
| web         | 399   | <b>internet use</b>       | 84    | 3,259           | analysis        | 177   | information services              | 42    | 2,480           |
| results     | 390   | information sharing       | 84    | 3,767           | results         | 172   | egovernment study                 | 40    | 1,593           |
| federal     | 364   | egovernment services      | 83    | 3,021           | social          | 163   | digital divide                    | 40    | 5,849           |

Leggyakoribb szavak, szópárok összehasonlítása szűrő kulcsszavak szerinti almintákon

| siker (success) szűrő kulcsszót tartalmazó absztraktok |       |                            |       |              | érték (value) szűrő kulcsszót tartalmazó absztraktok |       |                        |       |              | befogadás (adoption) szűrő kulcsszót tartalmazó absztraktok |       |                           |       |              |
|--|-------|----------------------------|-------|--------------|--|-------|------------------------|-------|--------------|---|-------|---------------------------|-------|--------------|
| Szó  | Gyak. | Szópár                     | Gyak. | Köles. info. | Szó  | Gyak. | Szópár                 | Gyak. | Köles. info. | Szó   | Gyak. | Szópár                    | Gyak. | Köles. info. |
| egovernment  | 382   | public sector              | 69    | 4,537        | egovernment  | 204   | public value           | 46    | 3,072        | adoption  | 383   | adoption government       | 82    | 2,418        |
| government   | 304   | factors success            | 51    | 3,886        | public   | 201   | media social           | 27    | 5,538        | egovernment   | 364   | media social              | 64    | 5,029        |
| information  | 282   | egovernment success        | 46    | 2,633        | government   | 171   | public sector          | 24    | 4,173        | government  | 277   | adoption factors          | 60    | 2,832        |
| public   | 213   | information technology     | 40    | 3,535        | value  | 167   | information public     | 22    | 2,526        | study   | 187   | egovernment services      | 49    | 2,917        |
| success  | 207   | egovernment projects       | 40    | 3,337        | data   | 141   | business models        | 21    | 5,377        | factors   | 176   | public sector             | 46    | 4,679        |
| paper  | 156   | electronic government      | 40    | 4,084        | information  | 138   | egovernment value      | 20    | 2,225        | use   | 175   | electronic government     | 39    | 3,662        |
| study  | 149   | egovernment implementation | 39    | 3,166        | paper  | 88    | electronic government  | 20    | 3,830        | public  | 163   | information technology    | 38    | 3,363        |
| research   | 147   | information systems        | 33    | 3,620        | research   | 85    | information technology | 19    | 3,832        | information   | 163   | adoption government       | 34    | 1,811        |
| use  | 129   | egovernment successful     | 32    | 2,921        | values   | 77    | public services        | 19    | 3,263        | research  | 162   | acceptance technology     | 31    | 4,403        |
| services   | 121   | government information     | 30    | 2,125        | use  | 65    | public values          | 19    | 2,962        | technology  | 154   | egovernment government    | 29    | 1,703        |
| factors  | 121   | critical factors           | 29    | 4,665        | citizens   | 60    | organizations public   | 19    | 3,810        | services  | 139   | adoption technology       | 28    | 2,204        |
| model  | 112   | egovernment services       | 28    | 2,674        | service  | 60    | delivery service       | 18    | 5,203        | model   | 138   | governments local         | 28    | 4,400        |
| successful   | 108   | egovernment government     | 26    | 1,678        | study  | 59    | public service         | 18    | 3,158        | paper   | 129   | intention use             | 27    | 4,096        |
| implementation   | 103   | communication information  | 26    | 3,748        | services   | 57    | data value             | 17    | 2,432        | data  | 118   | ease perceived            | 27    | 5,751        |
| citizens   | 103   | information sharing        | 25    | 4,482        | social   | 54    | egovernment research   | 17    | 2,738        | citizens  | 111   | perceived use             | 26    | 3,593        |
| management   | 103   | egovernment initiatives    | 25    | 3,229        | model  | 51    | government information | 15    | 2,304        | social  | 108   | adoption broadband        | 25    | 2,879        |
| technology   | 99    | government services        | 24    | 2,748        | framework  | 51    | data government        | 15    | 2,283        | local   | 83    | adoption services         | 24    | 2,152        |
| development  | 90    | implementation successful  | 24    | 3,944        | technology   | 47    | data use               | 15    | 3,250        | service   | 80    | egovernment initiatives   | 24    | 3,526        |
| projects   | 89    | critical success           | 24    | 3,939        | development  | 46    | data policies          | 15    | 4,129        | results   | 80    | government local          | 23    | 2,949        |
| sector   | 83    | public services            | 24    | 3,104        | system   | 45    | administration public  | 15    | 4,237        | governments   | 79    | public services           | 23    | 2,964        |
| framework  | 82    | agencies government        | 24    | 3,672        | business   | 45    | egovernment public     | 14    | 1,683        | perceived   | 78    | citizens government       | 23    | 2,658        |
| project  | 79    | sites web                  | 24    | 6,031        | process  | 43    | business model         | 13    | 4,492        | media   | 74    | communication information | 23    | 4,006        |
| data   | 78    | media social               | 24    | 5,460        | policy   | 43    | government value       | 12    | 1,890        | systems   | 73    | egovernment factors       | 22    | 1,880        |
| results  | 75    | countries developing       | 23    | 5,312        | article  | 42    | government public      | 12    | 1,705        | using   | 72    | egovernment use           | 22    | 1,886        |
| system   | 75    | information use            | 20    | 2,577        | electronic   | 40    | egovernment services   | 12    | 2,789        | findings  | 71    | model technology          | 22    | 2,983        |