



e-Devlet Hizmetlerinin Kurumsal Eşbiçimlilik Durumu ve Kalitesi. e-Belediye Hizmetleri Üzerine Bir Araştırma.

Institutional Isomorphism and Service Quality of e-Government Services. An Investigation on e-Municipal Services.

Zekeriya SÖNMEZ

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, zekryya@gmail.com

Öz

Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımı ile beraber vatandaş memnuniyetini temin etmek amacıyla birçok kamu kurumu tarafından elektronik Devlet'e (e-Devlet) geçilmektedir. Bu doğrultuda işlemlerin elektronik ortamda yapılması için bir çok altyapı kurularak vatandaşların hizmet almak için kamu kurumlarına bizzat giderek başvuru yapma zorunluluğu ortadan kalkmaya başlamıştır. Belediyeler de birer kamu kurumu olarak e-Belediyecilik adı altında e-Devlet hizmetleri sunmaktadır. Bu çalışmada Türkiye'deki e-belediye çalışmalarının kalite durumu kurumsal eşbiçimlilik teorisi ışığında incelenerek politika yapıcılar ve uygulayıcılar için kullanılabilir nitelikte sonuçlar elde edilmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultuda derinlemesine mülakat, kullanıcı deneyimi ve e-belediye portallerinden hizmet tespiti ile veri üçlemesi ile veri toplanarak kurumsal baskılar, e-hizmet kalitesi ve kurumsal eşbiçimlilikler ortaya çıkarılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kurumsal eşbiçimlilik, e-Devlet, e-hizmet kalitesi, tek faktörlü-çift faktörlü doğrulama, kullanıcı kodu

Abstract

Adopting New Public Management Thought as main governing principle, Public Authorities introduced citizens e-Government for assuring satisfaction in public services. Accordingly, citizens started to abandon face to face interaction via electronic public services. Municipalities as important local government authorities in Turkey are also carrying out e-Government works called e-Municipality. In this research quality of e-Municipality services is investigated in the light of institutional isomorphism theory in order to get useful report intended for use in policy making and technical improvements. In this direction, in-depth interview were held with the heads of IT departments of 5 Municipalities, user experience were made by e-government experts and e-service similarities among e-Municipality Portals were detected. Hence, imposed institutional factors, qualities of e-services and the institutional isomorphs among the e-services of municipalities were determined respectively.

Key Words: Institutional Isomorphism, e-Government, e-Service Quality, one-two factor authentication, captcha



Giriş

Küreselleşen dünyada bireylerin ve örgütlerin iletişim, işbirliği ve rekabet etme stratejileri büyük değişime uğramıştır. Uluslararası bilgi paylaşımına imkan sağlayan bilgi ve iletişim teknolojileri çok farklı ve karmaşık ilişkileri beraberinde getirmiştir. Bu durum geniş katımlı ve birbirine bağlı piyasalar ve veritabanlarının oluşmasına neden olarak katılımcıları birbirine sanal ortamda bağlı ve bağımlı yapmıştır. İlişkisel anlamda artan bağımlılık ve bağlılık ise karmaşık ve hızla değişen çevre koşullarıyla beraber kamu sektörünün vatandaş odaklı değişimini zorunlu hale getirmiştir (Milakovich, 2012).

Bu doğrultuda, hizmet sunumunda etkinlik, hesap verebilirlik, şeffaflık ve etkililiğin; iş süreçlerinde ise performansın artırılarak taleplerin karşılanmasını amaçlayan kamu sektörü bilgi ve iletişim teknolojilerine (BİT) başvurmuştur. Özellikle internet teknolojileri sayesinde devletin iş dünyası ve vatandaşlar ile iletişim kurmasında yenilikçi yaklaşımlar sunması sağlanmıştır. Bu yaklaşımlardan birisi de kamu, vatandaş ve iş dünyası arasındaki etkileşimde BİT'in kullanımını yaygınlaştıran e-Devlet uygulamalarıdır (Bwalya ve Healy, 2014).

Devletin paydaşları ile olan ilişkisini elektronik ortamda yürütmesi (Means ve Schneider, 2000), kamu bilgi ve servislerinin internet ve diğer dijital araçlarla sunulması (Muir ve Oppenheim, 2002) olarak tanımlanan e-Devlet'in yolsuzlukla mücadele, artan şeffaflık, gelir artırımı, maliyet azaltma ve hizmet kalitesinde artış gibi birçok faydası bulunmaktadır (Garg ve Godse, 2007).

Bu çalışmada Türkiye'deki e-belediye hizmetlerinin yayılım süreci, örgütlerdeki değişimi ve benzeşimi anlamak için içsel unsurlar yerine meşruiyet kazanmak, yüksek karşılıklı bağımlılık ve kurumsal çevre gibi dışsal faktörlerle açıklayan kurumsal eşbiçimlilik teorisi ışığında ele alınmıştır. Daha sonra e-belediye hizmetlerinin kalitesi kullanıcı deneyimi yöntemi ile ortaya konularak kurumsal baskıların hizmet kalitesi üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarının e-belediye hizmetlerinin kalite düzeyinin objektif kriterler ile kullanıcı deneyimi yöntemi ile ortaya konması ve kaliteli e-belediye hizmetlerinin geliştirilmesi sürecinde faydalanılabilecek kurumsal baskıları anlamak anlamında hem politika yapıcılar hem de uygulayıcılar için rol gösterici bir rehber niteliği taşıması beklenmektedir.

1. Literatür Taraması

Literatür Taraması "Kurumsal Eşbiçimlilik Teorisi" ve "Elektronik Hizmet Kalitesi" altında iki başlıkta yapılmıştır.

1.1. Kurumsal Eşbiçimlilik Teorisi

Kanter'in (1972) literatüre kazandırdığı, organizasyonların kurumsal çevreleri doğrultusunda birbirleriyle eşbiçimli hale geldiklerini ifade eden kurumsal eşbiçimliliğin en temel sebebi, organizasyonların ortak bir referans çerçevesini benimseme yoluyla meşruiyet kazanma arzularıdır. Buna göre toplumdaki etkili aktörler tarafından koyulan kurallara uyan organizasyonların kritik kaynakları elde etme becerileri artmakta ve böylece organizasyonlar hayatta kalmaktadır (Dimaggio ve Powell, 1991).

Kurumsal eşbiçimlilik teorisi benzer kurumsal çevrelerden etkilenen organizasyonların homojenleşerek geliştiğini; benzeşme sürecinde de toplumdaki kültürel beklentiler, normlar, zorlayıcı faktörler ve belirsizlik kaygılarının (DiMaggio ve Powell, 1983) değişim sürecinde etkili olduğunu vurgulamaktadır.

Kurumsal Eşbiçimlilik Kurumsal Teoride önemli bir kavram olup organizasyonların popülasyonda yer alan diğer organizasyonlar benzer karakteristikler gösterdiğini (Oliver, 1988) ve organizasyonun çevredeki diğer aktörlerin tepkilerine uyumlu hareket ettiğini (George ve Diğ., 2006) öne sürmektedir.



Kurumsal eşbiçimlilik sadece yapı itibarıyla benzerliği değil, uygulamalardaki benzerliği de kapsamaktadır. Aynı alanda faaliyet gösteren organizasyonlar (devlet üniversiteleri, havayolu şirketleri, profesyonel futbol takımları v.b.), benzer çevresel baskılara maruz kaldıklarından dolayı çevrenin beklentilerine paralel yapı ve işleyiş kazanmaktadırlar. Dolayısıyla aynı alandaki organizasyonların yapı, işleyiş özellikleri, uygulamaları ve belirli iş yapma süreçleri açısından birbirlerine benzemeleri beklenmektedir (Koçel, 2005).

Aynı çevresel alanda faaliyet gösteren organizasyonlar arasında yüksek bağımlılık nedeniyle zorlayıcı, faaliyet standardı olarak kabul edilen normlardan dolayı normatif ve birbirlerini model olarak kabul ettikleri için taklitçi baskılara maruz kalarak birbirlerine benzeme eğilimi göstermektedirler (DiMaggio ve Powell, 1991). Bu kapsamda devletin koyduğu kurallar zorlayıcı eşbiçimlilik, eğitim ile alınan ve norm olduğuna inanılan yapıları benimsemek normatif eşbiçimlilik, çevredeki belirsizlik unsurlarının fazla olduğu durumda ise başka bir örgütü taklit etmek taklitçi eşbiçimliliği oluşturmaktadır. Aynı çevresel alan (örgütsel alan) ana düzenleyici kuruluşlar, müşteriler, tedarikçiler ile benzer ürün ve hizmetleri üreten diğer organizasyonlardan oluşan bütünsel ama herbirinin kendi içinde bağımsız bir çalışma alanı olan kurumsal yaşamı ifade etmektedir. (Powell ve Dimaggio, 1991).

1.2. Elektronik Hizmet Kalitesi

e-Hizmet ve internet sitesi kalitesi konularında tanımlamalar, modeller ve ölçüm mekanizmaları itibarıyla zengin bir içerik bulunmaktadır. Ancak, ortaya çıkarılan içeriklerde kalitenin farklı yönlerine vurgu yapılmış ve bileşenlerinin ne olduğu hususunda bir uzlaşa sağlanamamıştır. Mevcut literatür bütünsel olarak e-hizmet kalitesi konusunun çok boyutlu bir yapıda olduğunu ileri sürmektedir (Zeithaml, Parasuraman ve Malhotra, 2005)

İnternet sitesi kalitesi konusu o kadar geniştir ki bazı araştırmacılar sadece bir kalite boyutunu çalışmaya karar vermiştir. Bu doğrultuda bilgi kalitesi konusunda bir takım çalışmalar (Eschenfelder, 2004; Herrera-Viedma ve Diğ., 2006; Katerattanakul ve Siau, 1999) yapılmakla birlikte, Kang ve Kim (2006) içerik zenginliği ve Gullikson ve Diğ. (1999) bilginin mimarisi konusu ile ilgilenen araştırmalar yapmışlardır. Brebner ve Parkinson (2006) bir kalite boyutu olarak erişilebilirlik Alzola ve Robaina (2006) somutluluk konusunda araştırmalar yapmışlardır.

e-Hizmet kalitesi ile ilgili önemli bir husus da hizmetlerle ilgili kullanıcıların beklentileri ile algıları arasındaki karşılaştırmalar üzerine kurulu olan müşteri memnuniyeti kavramıdır (Loiacono, Watson ve Goodhue, 2002). Algılanan hizmet kalitesi beklentilerin üzerinde ise sunulan hizmetin kalitesi yüksek olarak düşünülmektedir (Parasuraman , Zeithaml ve Berry, 1985).

Vatandaşlar üzerinde olumlu etki yaratan e-Devlet özellikleri üzerine araştırma yapan Verdegem ve Hauttekeete (2007) devletin çevrimiçi var olmasını vatandaş için başlı başına bir moral kaynağı olduğunu tespit ederek güvenilirlik, güvenlik, kullanılabilirlik, içeriğin okunabilirliği kullanım kolaylığı, içerik kalitesi, maliyet etkinlik, güvenlik, kişisel bilgilerin korunması ve esnekliğin vatandaş memnuniyetini sağlayan diğer unsurlar olarak tanımlamışlardır.

e-Hizmet Kalitesine bakış açısındaki farklılıklara paralel bir şekilde literatürde hizmet kalitesinin ölçümü konusunda da zengin bir içerik bulunmaktadır (bknz. tablo 1).

**Tablo 1: e-Hizmet Kalitesi Ölçek Boyutları**

Ölçek İsmi	Yazar	Ölçek Boyutları
E-SQ	(Zeithaml, Parasuraman ve Malhotra, 2005)	Güvenilirlik, sorumluluk, erişim, esneklik, kullanım kolaylığı, verimlilik, itimat, güvenlik, fiyat farkındalığı, site estetikliği, kişiselleştirebilme
WebQualTM	(Loiacono, Watson ve Goodhue, 2002)	İhtiyaca uygunluk, etkileşim, sistemin güvenliği, servis cevap süresi, tasarım cazibesi, sezgisellik, görsel çekicilik, yenilikçilik, iş akışı, bütünlük iletişim, iş süreçleri, ikame edilebilirlik
SITEQUAL	(Yoo ve Donthu, 2001)	Kullanım Kolaylığı, estetik tasarım, süreç hızı, güvenlik
WEBQUAL 4.0	(Barnes ve Vidgen, 2002)	Kullanılabilirlik, bilgi kalitesi, etkileşim
PIRQUAL	(Francis ve White, 2002)	İşlevsellik, özellik tanımı, sahiplik durumu, servis ve güvenlik
ETAILQ	(Wolfenbarger ve Gilly, 2003)	Tasarım, güvenilirlik, mahremiyet / gizlilik ve müşteri hizmetleri
E-S-QUAL ve E-Res-QUAL	(Parasuraman, Zeithaml ve Malhotra, 2005)	Verimlilik, sistemin ayakta kalması, işlemlerin başarılı olabilmesi, mahremiyet, cevap verebilirlik, tanzim ve iletişim
eTransQual	(Bauer, Falk ve Hammerschmidt, 2006)	Fonksiyonellik, eğlenebilirlik, güvenilirlik, cevap verebilirlik
SERVPERF	(Udo, Bagchi ve Kirs, 2008)	Hizmet güveni, algılanan risk, içerik
E-PS-QUAL	(Connolly, Bannister ve Kearney, 2010)	Verimlilik, tamamlama kolaylığı, sistemin ayakta kalması, mahremiyet, iletişim, algılanan kamusal değer
E-SELFQUAL	(Ding, Hu ve Sheng, 2011)	Algılan kontrol, hizmet güveni, müşteri hizmetleri, hizmet tamamlanması
E-merQUAL	(Janita ve Miranda, 2013)	Güvenilirlik, mahremiyet, verimlilik, katma değerli hizmetler, bilginin kullanılabilirliği

Kullanım Kolaylığı

Kullanım kolaylığı kullanılan internet sitesi ile etkileşime girme kolaylığıdır. Kolay hatırlanabilir ve arama motorlarında bulunabilen bir internet adresi vatandaşların e-Portale erişmeyi kolaylaştırmaktadır. İlaveeten, e-Portal tasarımının hizmete gereksiz adımları atlayarak erişmeyi sağlayan site haritası ve anahtar kelimelerle arama yapmayı sağlayan arama motorunu içerecek şekilde mantıksal bir yaklaşımla yapılması da kullanım kolaylığını artırmaktadır. Kullanım kolaylığı artıran diğer destekleyici unsurlar renk, font, menu, link, görsel ve ağaç kullanımındır (Clyde, 2000).



Ayrıca e-Portalın yabancı dil desteğinin ve engelli dostu olması ile tercih edilen hizmetlerin ilk sayfada görüntülenmesi veya kullanıcı tercihlerinin hatırlanması kişiselleştirilebilir anlamında kullanım kolaylığı sağlamaktadır (Santos, 2003).

Sisteminin Güvenilirliği

Güvenilirlik sistemin bilgiyi doğru ve zamanında vermesi anlamını taşımaktadır. Güvenilirlik doğru teknik işlevsellik (erişilebilirlik ve mevcudiyet) ve hizmetlerin doğruluğunu içermektedir. Erişilebilirlik sistemin üzerinde herhangi bir düzenleme yapmadan mümkün olduğunca fazla insan tarafından kullanılabilmesi olarak tanımlanmaktadır. Güvenilirlik kimi zaman herhangi bir şeyin herhangi birisi tarafından ne kadar kolay kullandığını tanımlayan kullanılabilirlik ile ilgili karıştırılmamalıdır. İnternet tarayıcısından bağımsız olarak sistemin çalışması erişilebilirliği artırmaktadır. Mevcudiyet sistemin bazı bölümlerinde yaşanan problemlerden ötürü bozulma ve kesilme derecesidir. Diğer bir ifadeyle hizmetlerin ayakta kalma ihtimalidir. Sistemin mevcudiyeti 7/24 sistemin erişilebilir olması ile kuvvetlendirilebilmektedir (Papadomichelaki ve Mentzas, 2012).

Salahuddin ve Rusli (2005) kapsamlı ve doğru bilginin bürokrasinin her seviyesinde politika yapımını ve ekonomik kararlar almayı kolaylaştırdığını vurgulamışlardır. Üstelik yeterli ve uygun bilgi vatandaşları e-hizmetler konusunda emin kılmaktadır. Eğer bilgi eksik veya alakasız ise kullanıcı kafa karışıklığı yaşayarak yardım için başka kaynaklara başvurmakta ve e-hizmet başarısızlık olarak kayda geçmektedir (Bhattacharya, Gulla ve Gupta, 2017).

Güvenilirlik ile ilgili bir diğer husus zararların tazminidir. Mükemmel çalışan hizmetlerde dahi hatalar görülebilmektedir. Bu hataları düzeltmek için kurtarma sistemlerinin olması ve sistemsel hatalardan dolayı vatandaşın uğradığı zararın karşılanması özellikle işlemsel hizmetlerde güvenilirliğin tekrar kazanılması için çok önemlidir (Collier ve Bienstock, 2006; Parasuraman, Zeithaml ve Malhotra, 2005).

Sistemin Güvenliği

Sistemin güvenliği mahremiyet ve güvenlik konularını içermekte olup, vatandaşların elektronik hizmetleri alma sürecinde herhangi bir şüphe duymayacak şekilde tehlikeye maruz kalmayacağından emin olmalarıdır (Gefen, Karahanna, ve Straub, 2003; Zhao ve Zhao, 2010)

Mahremiyet kişisel bilgilerin korunması ve başkalarıyla paylaşılmaması, güvenlik bir şekilde arşivlenmesi, anonimleştirilmesini; güvenlik ise kredi kartı ve diğer finansal bilgilerin kullanılması dolayısıyla dolandırıcılık ve finansal kayıplarla karşılaşmama durumunu içermektedir (Papadomichelaki ve Mentzas, 2012).

Etkileşim (Kullanıcı Desteği)

Etkileşim e-portalın kullanımı süresince e-hizmet sağlayıcısının vatandaşa sağladığı yardım olarak tanımlanmaktadır. Kullanıcı dostu klavuzlar, yardım sayfaları, sıkça sorulan sorular, telefon, e-posta, mesaj tahtası gibi iletişim kanalları bu kapsamdaki araçlardır (Papadomichelaki ve Mentzas, 2012).

2. Metodoloji

Bu araştırmada tamamı nitel araçlardan oluşan birden fazla veri toplama yöntemi tercih edilmiştir. Nitel araştırma yöntemi bu araştırmada değişkenler net bir şekilde tanımlanmadığı, sayılarla ifade edilmediği ve sonuçlar genelleştirmeye müsait olmadığı için (araştırma kapsamına dahil edilebilecek düzeyde yeterince büyük örneklem bulunmaması önemli kolaylıklar sağlamıştır (Bogdan ve Biklen, 1998). Ayrıca Snape ve Spencer'ın (2003) etkileşimli veri toplamaya imkan sağlayarak kapsamlı bir veri analiz süreci sağladığını öne sürdüğü



nitel araştırma yöntemi ile e-Belediye hizmetlerinin kurumsal eşbiçimliliği ve kurumsal baskıların e-belediye hizmet kalitesi üzerine etkisi konusunda derinlemesine bilgiler açığa çıkarılabilmektedir.

3.Örnekleme ve Veri Toplama Süreci

Araştırma kapsamında 2 farklı veri kaynağından 3 farklı prosedür (yöntem) ile İstanbul'da bulunan ve farklı e-belediye altyapıları kullanan 5 İlçe Belediyesi'ne ilişkin veri toplanmıştır.

Veri toplanması sürecine belediye bilgi işlem birimleri ile derinlemesine mülakat yapılarak başlanmıştır. Glaser ve Strauss, (1967) ile Creswell (2007) tarafından öne sürülen katılımcılardan benzer bilgilerin duyulmaya başlanmasına kadar veri toplamaya devam edilebilir prosedürüne uygun olarak 6. Belediyeden itibaren konuşulanlar birbirini tekrarlamaya başladığı için araştırma 5 belediye ile sınırlı tutulmuştur. Belediyeler üzerindeki kurumsal baskıları normatiflik, zorlayıcılık ve taklitçilik itibarıyla 3 alt boyutta ortaya çıkarmak amacıyla gerçekleştirilen ilk veri toplama aşamasında e-belediye sistemlerinden sorumlu olan bilgi işlem müdürlükleri ile açık uçlu sorular ile derinlemesine mülakat yapılmıştır.

Veri toplama sürecinin 2. aşamasında 5 belediyenin e-belediye hizmetleri arasındaki eşbiçimlilikler tespit edilmiştir. Benzer kurumsal çevrelerden etkilenen organizasyonların homojenleşerek geliştiğini öne süren Dimaggio ve Powell'ın (1983) görüşlerine uygun olarak eşbiçimlilikler e-belediye hizmetleri arasındaki benzerliklerin bulunması ile belirlenmiştir. Benzerliklerin derecesinin bulunması sürecinde internetten faydalanılarak 5 farklı e-Belediye portalinden sunulan hizmetlerin tespiti yapılmıştır.

e-Belediye Hizmet kalitesinin belirlenmesi amacıyla ise e-Belediyecilik Hizmetleri konusunda tecrübeli 2 uzmana bu hizmetleri bilgisayar ortamında kullanarak e-Hizmet Kalitesi ölçeğinden uyarlanan hizmet değerlendirme kriterleri doğrultusunda rapor hazırlanmıştır.

Nihai olarak ise görevlendirilen bağımsız 2 e-Devlet uzmanına e-Hizmet Kalitesi ölçekleri sunulmuş ve e-belediye hizmetlerini bu ölçeklerden belirleyecekleri 4 farklı kriter doğrultusunda değerlendirmeleri istenmiştir. Uzmanlar e-belediye hizmetlerini kullanım kolaylığı (Clyde, 2000), güvenilirlik (Papadomichelaki ve Mentzas, 2012), güvenlik (Gefen, Karahanna ve Straub, 2003) ve etkileşim (Papadomichelaki ve Mentzas, 2012) şeklindeki 4 farklı e-hizmet kalitesi boyutu kapsamında değerlendirerek raporlarını hazırlamış ve veri toplama süreci tamamlanmıştır.

4.Verit Analizi

Araştırma kapsamında birden fazla ve farklı nitelikte toplanan veriye bağlı olarak hem betimsel hem de içeriksel analiz yöntemleri kullanılmıştır.

Yıldırım ve Şimşek (2003) tarafından daha önceden belirlenmiş başlıklarda toplanan verilerin okuyucuya özet ve yorumlanmış bir şekilde sunulması şeklinde tanımlanan betimsel analiz normatiflik, zorlayıcılık ve taklitçilik alt boyutlarında toplanan kurumsal eşbiçimlilik görüşmelerinin veri analizinde kullanılmıştır.

e-Belediye Hizmetleri arasındaki eşbiçimliliklerin tespiti amacıyla e-belediye portallerinden toplanan veriler ise içeriksel analize tabi tutulmuştur. Farklı isimlerde aynı nitelikteki e-belediye hizmetleri bir isim altında kodlanarak tekilleştirme işlemi yapılmıştır. Daha sonra bu hizmetlerin e-belediye portalleri arasında görülme sıklığı tespit edilerek frekans analizi yapılmış ve aralarında en yüksek frekans bulunan e-belediye portalleri arasındaki eşbiçimliliklerin en yüksek olduğu kabul edilmiştir.



e-Belediye Hizmetlerinin kalitesi ile ilgili toplanan veriler de daha önceden belirlenen e-hizmet kalite ölçeklerine göre toplandığından betimsel analiz ile okuyucuya özetlenmiştir.

Son aşamada toplanan tüm veriler arasında ilişkiler kurulmaya çalışılarak (Dey, 1993) araştırma konusu açıklanmaya çalışılmıştır.

5.Bulgular

Bulgular kurumsal eşbiçimlilikler (e-belediye portallerinde sunulan hizmetler arasındaki benzerlikler), belediyelerin maruz kaldığı kurumsal eşbiçimlilik baskıları ve e-hizmet kalitesi itibarıyla 3 temada tespit edilmiştir.

5.1.Kurumsal Eşbiçimlilikler

5 farklı e-Belediye portalinin incelenmesi sonucu toplam 36 adet tekil e-belediye hizmeti sunulduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, 36 e-belediye hizmeti en az bir e-belediye portalinde bulunmuştur. 36 e-belediye hizmetinin tamamının sunulduğu bir e-belediye portaline olmamakla beraber bu hizmetlerin 18'i en az 2 e-belediye portalinden ortak sunulmaktadır e-Hizmetlerin e-Belediye portalleri arasında görülme sıklığı frekans olarak isimlendirilmiş olup frekansların eşbiçimlilikleri belirlediği kabul edilmiştir. 2 e-belediye portalinde ortak bir şekilde bulunan bir e-hizmetin frekans derecesi 2 olarak kabul edilirken, 5 e-belediye portalinin tamamında ortak bir şekilde bulunan bir e-hizmetin frekans derecesi 5 olarak kabul edilmiştir. Bu kapsamda arsa rayiç değeri, beyan işlemleri, bilgi edinme ve borç bilgileri hizmetleri araştırma kapsamında 5 e-Belediye Portalinin tamamında görülerek en yüksek frekanslı hizmetler olarak tespit edilmişlerdir (bkz tablo 2).

Tablo 2: Frekanslı e-Belediye Hizmetleri

Sıra No	e-Belediye Hizmetleri	1. e-Belediye Portalı	2. e-Belediye Portalı	3. e-Belediye Portalı	4. e-Belediye Portalı	5. e-Belediye Portalı	Frk. Derecesi
1	Arsa Rayiç Değeri Sorgulama	x	x	x	x	x	5
2	Beyan İşlemleri	x	x	x	x	x	5
3	Bilgi Edinme Başvurusu ve Sorgulaması	x	x	x	x	x	5
4	Borç Bilgileri Sorgulama ve Ödeme	x	x	x	x	x	5
7	İnşaat maliyet bilgileri	x	x		x	x	4
8	Kent Rehberi	x	x	x	x		4
9	Nikah İşlemleri	x	x	x	x		4
10	e-Belge Doğrulama	x	x	x			3
11	İmar Durum Bilgisi Sorgulama	x	x	x			3
12	Meclis Gündem ve Karar Sorgulama	x	x			x	3



14	Talep/Öneri Başvurusu ve Sorgulaması	x	x	x			3
15	Atık Toplama Hizmetleri	x		x			2
16	e-Eksper	x		x			2
18	Yapı Ruhsat İşlemleri	x		x			2
5	Belediye Hizmetleri		x	x	x	x	4
6	Bina Aşınma Oranları		x	x	x	x	4
13	Sicil İşlemleri			x	x	x	3
17	Encümen Gündem ve Karar		x			x	2
18	Yapı Ruhsat İşlemleri	x		x			2

Belediye sayısı arttıkça e-Belediye Platformlarından ortak sunulan hizmet sayısı azalarak eşbiçimlilikler azalmaktadır. Bu kapsamda 1. ve 3. Belediyenin e-belediye portallerinin her ikisinde de ortak olarak sunulan 13 e-hizmet ile en yüksek; 1. ile 5. Belediyenin e-belediye portalleri arasında ise ortak sunulan 6 hizmet ile en düşük eşbiçimlilik tespit edilmiştir (bkz tablo 3).

Tablo 3: e-Belediye Portalleri Eşbiçimlilikler Tablosu

2 e-Belediye Portal Arası	Ortak Sunulan Hizmet Sayısı	3 e-Belediye Portal Arası	Ortak Sunulan Hizmet Sayısı	4 e-Belediye Portal Arası	Ortak Sunulan Hizmet Sayısı	5 e-Belediye Portal Arası	Ortak Sunulan Hizmet Sayısı
1.-3.	13	1.-2.-3.	9	2.-3.-4.-5.	6	1.-2.-3.-4.-	4
1.-2.	11	1.-3.-4.	9	1.-2.-3.-4.	6		
2.-3.	11	2.-3.-4.	8	4.-5.-1.-2.	5		
2.-4.	9	2.-4.-5.	7	1.-2.-3.-5.	4		
2.-5.	9	1.-2.-4.	7	1.-3.-4.-5.	4		
3.-4.	9	3.-4.-5.	7				
4.-5.	8	1.-2.-5.	6				
1.-4.	7	2.-3.-5.	6				
3.-5.	7	1.-4.-5.	5				
1.-5.	6	1.-3.-5.	4				

5.2.Kurumsal Eşbiçimlilik Baskıları

e-Belediyeçilik çalışmalarını etkileyen kurumsal eşbiçimlilik baskılarının neler olduğunu ve bu baskıların e-Belediyeçilik çalışmalarını nasıl etkilediğini anlamak için 5 belediye ile yapılan görüşmelerde çok önemli bilgiler elde edilmiştir.

1. ve 3. Belediye'nin katılım sağladıkları organizasyonlar, aldıkları eğitimler, başarılı uygulamaları takip etmeleri ve kopyalayabilmeleri, alanları ile ilgili konferanslara katılım sağlayarak yayınları takip etmeleri, fiziki altyapılarının düzeyi, yeterli düzeyde teknik personel istihdamı ile ilgili bulgular nedeniyle bu iki belediyede yüksek düzeyde normatiflik tespit edilmiştir. İsteksiz bir belediye olarak algılanmamaya verdikleri önem, diğer belediyelerin yaptıkları çalışmalardan geri kalmak istememek, belirsizlikten kaçınmak amacıyla e-Devlet Kapısını takip etmeleri nedeniyle orta düzeyde taklitçilik tespit edilmiştir. Üst yönetimin projeleri sahiplenerek takip etmesi, profesyonel olarak isimlendirilen yapı denetim firmaları ile gayrimenkul eksperlerinin sıklıkla belediyeye gelerek Belediye'nin bu yönde tedbir almaya yönelmesi de zorlayıcılık faktörleri olarak tespit edilmiştir. Bu anlamda orta seviyede bir zorlayıcılık tespit edilmiştir. 2. Belediye'nin mobil ruhsat denetim projesinin İBB tarafından örnek alınması, üst yönetimin fardındalığı, kısmen inisiyatif alabilmeleri 2. Belediye'de tespit edilen orta düzeydeki normatiflik bulgularıdır. 2. Belediye'de taklitçilik ile ilgili isteksiz bir belediye olarak algılanmamaya verdikleri önem, diğer belediyelerin yaptıkları çalışmalardan geri kalmak istememek, belirsizlikten kaçınmak amacıyla e-Devlet Kapısını takip etmeleri nedeniyle 1. ve 3. Belediye'dekine benzer düzeyde bir taklitçilik tespit edilmiştir. Zorlayıcılık faktörü olarak sadece idari kararların olması da 2. Belediye'de nispeten düşük bir zorlayıcılık seviyesinin olduğunu göstermektedir (bkz tablo 4).

4. ve 5. Belediyelerin kurumsal eşbiçimliliğinin normatiflik, taklitçilik ve zorlayıcılık alt boyutları itibariyle çok düşük olduğu tespit edilmiştir. Çünkü, sorulara verilen cevaplar yeterli uygunluk düzeyinde bulunmamış, çalışanların profesyonel olarak eğitim almadığı ve konferanslara katılım sağlamadığı tespit edilmiş, 4. Belediyede bilgi işlem biriminde yeterli düzeyde teknik uzmanın olmadığı beyan edilmiş, belediye çalışmalarını destekleyen idari bir sahiplenme görülmemiş ve belirsizlikten kaçınma ve değişikliklere uyum hızlı sağlama gibi bir motivasyon unsur görülmemiştir (bkz tablo 4).

Tablo 4: Belediyelerin Kurumsal Eşbiçimlilik Yapıları

Belediyeler	Eşbiçimlilik Baskıları		
	Normatiflik	Taklitçilik	Zorlayıcılık
1. Belediye	Yüksek	Orta	Orta
2. Belediye	Orta	Orta	Düşük
3. Belediye	Yüksek	Orta	Orta
4. Belediye	Çok düşük	Çok düşük	Çok düşük
5. Belediye	Çok düşük	Çok düşük	Çok düşük

5.3.E-Hizmet Kalitesi

e-Belediye hizmet kalitelerinin ortaya çıkarılması amacıyla örneklem kapsamındaki belediyelerin hizmetleri e-belediye hizmet kalitesinin alt boyutları olan kullanım kolaylığı, güvenilirlik, güvenlik ve etkileşim boyutları itibariyle ortaya konmuştur.

Kullanım Kolaylığı



1. Belediyenin e-Belediye portalinde bulunan “İçinde farklı ihtiyaçlara hitap eden çok sayıda hizmet olması, kullanılabilirliği olan bir arama motoru olması, uygunluk seviyesi yüksek hizmetlerin yer alması, hizmetlere ilişkin ilişkin yazdırma ve paylaşma seçeneklerinin olması, otomatik hesaplama imkan sağlayan hizmetlerin olması” kullanılabilirliği artıran, “sistemin yavaş çalışması, e-belediye portalinde yer alan hizmet sayısının beraberinde getirdiği kullanım karmaşıklığı, halka açık bir takım hizmetlerde giriş zorunluluğu olması, birtakım hizmetlerin kullanımı ile ilgili kullanım klavuzu ihtiyacının olması, site haritasının ve kişiselleştirmenin olmaması” ise kullanılabilirliği azaltan tespitlerdir.

2. 4. ve 5. Belediyenin e-Belediye portalinde bulunan “hızlı çalışma” ve “hizmete kolay erişim” ve “anlaşılabilirlik” kullanılabilirliği artıran, “kısıtlı sayıda hizmet sunumu, uygunluk seviyesi yüksek hizmetinin olmaması, arama motoru olmaması, otomatik hesaplama gerektirecek bir hizmetinin olmaması, halka açık bir takım hizmetlerde giriş zorunluluğu olması” ise kullanılabilirliği azaltan tespitlerdir.

Kullanım kolaylığı bağlamında 3. Belediyenin e-Belediye Portalinde bulunan tespitler 1. Belediyenin e-belediye portaline ile benzerken farklı olarak yalnızca arama motoru bulunmamaktadır. Ancak, 1. e-belediye Portalinden çok daha hızlı çalışan bir yapıdadır.

Güvenilirlik

1. e-Belediye Portalinde vefat bilgileri, kan bağı, imar durumunu ada parsele göre sorgulama hizmetlerinde veri güncelliği; imar durumu sonuç bilgisi hizmetinde verilerin bütünlüğü; kent rehberinde verilerin doğruluğu, hayvan sahiplenme hizmetindeki taahhütnamenin doğruluğu ile ilgili problemler tespit edilmiş olup diğer hizmetler güvenilir olarak tespit edilmiştir.

2. e-Belediye Portalinde encümen kararlarının eksik olması, sisteme giriş için kullanılan e-Devlet ile giriş seçeneğinin çalışmaması, kent rehberinde yer alan verilerin önemli yerlerdeki bazı alanların örtüşmemesi, nöbetçi eczanelerin bulunamaması, en yakın önemli yerin bulunamaması ile ilgili problemler tespit edilmiş olup diğer hizmetler güvenilir olarak tespit edilmiştir.

3. e-Belediye Portalinde bina aşınma oranlarında ve çevre temizlik tarifelerinde hatalar olması, imar durum sorgulama hizmetinde bazı verilerde güncel olmayan ve eksik olan hususlar olması ve bu hizmet için bazı fonksiyonların çalışmaması, sünnet kayıt formu, üniversiteyi ilk defa kazanan ihtiyaç sahibi öğrencilere sosyal yardım formu, 2017 piknik alanı talep formu ve etkinlik başvuru hizmetlerinde verilerin güncel olmaması, kurs başvurusu yapılırken kurs listelerinin görüntülenemesi ile ilgili problemler tespit edilmiş olup diğer hizmetler güvenilir olarak tespit edilmiştir.

4. Belediye e-Belediye Portalinde kariyer merkezi isimli e-hizmet servisinden cevap alınamaması, kent rehberi hizmetindeki adres ve iletişim bilgilerindeki eksiklikler, e-nikah hizmetinin bütünlükten yoksun olması ve teknik olarak mümkün olmayan tarihlerin yer alması, arsa rayiç değer hizmetinde bazı sokaklara ilişkin veri gelmemesi, çevre temizlik vergisi hizmetinde tüm derecelerin 1 olarak ile ilgili problemler tespit edilmiş olup diğer hizmetleri güvenilir olarak tespit edilmiştir.

5. Belediyesi e-Belediye Portalinde Meclis-Encümen Oturumları hizmetinde encümen gündem ve kararlarının bütünlükten yoksun olması, meclis kararlarından veri gelmemesi, bina aşınma oranları hizmetinde yer alan oranların yanlış olması, çevre temizlik tarifeleri hizmetinde doğru bilgilerin olmaması, güvenlik linkinden veri gelmemesi, iletişim ve gizlilik linklerinden hata gelmesi güvenilirlik ile ilgili problemler tespit edilmiş olup diğer hizmetler güvenilir olarak tespit edilmiştir.



Güvenlik

1. Belediye e-belediye portalinde güvenlik ve gizlilik ile ilgili bir taahhüt bulunamamıştır. Oturum açılırken yalnızca e-Devlet Kapısı girişi uygulamasının kullanılması olumlu bir özellik olarak değerlendirilmiştir. Hizmetler üzerinde genel bir Captcha / kullanıcı kodu kullanımı tespit edilmemiştir.
2. Belediyenin e-Belediye portalinde güvenlik ve gizlilik ile ilgili bir taahhüt bulunamamıştır. E-Devlet ile Girişin yanında tek faktörlü doğrulama ile giriş mümkündür. Hizmetler üzerinde genel bir Captcha / kullanıcı kodu kullanımı tespit edilmemiştir.
3. Belediyenin e-Belediye portalinde güvenlik ve gizlilik ile ilgili bir taahhüt bulunamamıştır. E-Devlet ile Girişin yanında tek faktörlü doğrulama ile giriş mümkündür. Hizmetler üzerinde genel bir Captcha / kullanıcı kodu kullanımı tespit edilmemiştir.
4. Belediyenin e-belediye portalinde yer alan güvenlik ve gizlilik linkinin çalışmadığı tespit edilmiştir. Sisteme yalnızca tek faktörlü doğrulama ile giriş mümkündür. Hizmetler üzerinde genel bir Captcha / kullanıcı kodu kullanımı tespit edilmemiştir.
5. Belediyenin e-belediye portalinde yer alan güvenlik ve gizlilik linkinin çalışmadığı tespit edilmiştir. Sisteme yalnızca tek faktörlü doğrulama ile giriş mümkündür. Hizmetler üzerinde genel bir Captcha / kullanıcı kodu kullanımı tespit edilmiştir.

Etkileşim

- 1., 2. ve 3. Belediyenin e-Belediye Portalleri etkileşim kurulabilecek talep şikayet hizmetleri bulunmaktadır.
4. ve 5. Belediyelerin e-Belediye portallerinde etkileşim kurulabilecek herhangi bir hizmet tespit edilememiştir.

6.Sonuçlar ve Tartışmalar

e-Belediye hizmetleri sunulan e-Portalden bağımsız olarak ele alındığında kurumsal eşbiçimlilik baskılarının özellikle olgunluk seviyesi yüksek ve bütünlük hizmetlerin geliştirme sürecinde etkili olduğu görülmektedir. Bu baskılar e-belediye sistemleri arasında da eşbiçimliliğe neden olup benzer kurumsal baskılara maruz kalan belediyelerin hizmetleri de birbirine benzemektedir.

e-Belediye hizmetleri e-Belediye Portalı ile birlikte ele alındığında güvenlik boyutu itibariyle e-hizmet kalitesi yüksek kurumsal baskıya maruz kalan belediyelerde e-Devlet giriş yönteminin entegrasyonu nedeniyle görece diğer belediyelerden yüksek bulunmuştur. Güvenilirlik ve etkileşim boyutları itibariyle e-hizmet kalitesine kurumsal baskıların önemli bir etkisinin olduğu söylenememektedir. e-Hizmet kalitesine kullanım kolaylığı boyutu itibariyle bakıldığında ise farklı ihtiyaçlara cevap verebilecek sayıda ve nitelikte e-belediye hizmetleri sunulması e-belediye sistemlerini karmaşıktırdığı ve e-Belediye portalinin hızını azalttığı için kaliteyi düşürmekle beraber bu konuda yüksek sayıda hizmet sunan belediyelerin iyileştirmeler yaparak sistemlerini geliştirebilecekleri değerlendirilmektedir.

e-Belediyecilik çalışmaları Kurumsal Eşbiçimlilik Teorisi ışığında değerlendirildiğinde ise teori ile örtüşen sonuçlar ile beraber örtüşmeyen sonuçların da olduğu ileri sürülebilmektedir.

Şöyle ki; Kurumsal Eşbiçimlilik Teorisi değişimin daha kalıcı performans ortaya çıkarmak yerine meşruiyet kaygısıyla ortaya çıktığını örgütlerin teknik çevrelerinin yanında düzenleyici, normatif ve kültürel-bilişsel boyutları olan kurumsal çevrelerini de dikkate alması optimizasyon gibi ekonomik kriterlerden ziyade organizasyonların meşruiyet kazanmak için



yapı, süreç ve faaliyetlere uyumunu ve uyum sağlanan bu unsurların zamanla kurumsallaşacağını da vurgulamaktadır (Oliver, 1997).

Bu bağlamda e-Belediye hizmetleri ve e-Belediye portalleri arasında ortaya çıkan benzerliklerin kalıcı performans elde etme amacı yanında diğer belediyelerin ne yaptığını sorgulayarak meşruiyet kaygısının sonucu olduğu görülmektedir. Nitekim profesyonel belediyelerin e-belediye portalinde ortak olarak bulunan yapı ruhsatı ve e-eksper gibi hizmetlerin performans artırdığı hizmet kullanım sayıları itibarıyla görülebilirken, diğer birçok hizmetin performans artırmaktan çok uzak olduğu düşük kullanım sayıları itibarıyla görülmektedir.

Bir diğer önemli sonuç kurumsal eşbiçimliliğin normatifik ve zorlayıcılık alt boyutlarının hizmet kalitesi üzerinde etkisinin bulunduğu ve kaliteyi artırmak için profesyonel bir yapının kurulması ve çalışmaların üst yönetim tarafından takibi gerekliliğidir. Taklitçilik boyutu ise üzüm üzümüne baka baka kararır ata sözünde olduğu gibi kaliteli e-belediye sistemlerini taklit etmek kaliteli hizmet sunumuna, kalitesiz e-belediye sistemlerini taklitle etmek de kalitesiz hizmet sunuma neden olmaktadır.

Kaynakça

- Alzola, L. M., & Robaina, V. P. (2006). "Tangibility as a quality factor in electronic commerce B2C", *Managing Service Quality*, 320-338.
- Barnes, S. j., & Vidgen, R. T. (2002). "An integrative approach to the assessment of e-commerce quality", *Journal of Electronic Commerce Research*, 114-27.
- Bauer, H. H., Falk, T., & Hammerschmidt, M. (2006). "A transaction process-based approach for capturing service quality in online shopping", *Journal of Business Research*, 866-875.
- Bhattacharya, D., Gulla, U., & Gupta, M. P. (2017). "E-service quality model for Indian government portals: citizens' perspective", *Journal of Enterprise Information Management*, 246-271.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (1998). *Qualitative research for education: An introduction to theory and methods*, Boston: Allyn and Bacon.
- Brebner, M., & Parkinson, M. (2006). The accessibility of New Zealand public library web sites to people who are blind or vision impaired. LIANZA Conference 2006. Wellington.
- Burns, L. R., & Wholey, D. (1993). "Adoption and Abandonment of Matrix Management Programs: Effects of Organizational Characteristics and Inter-Organizational Networks", *Academy of Management Journal*, 106-138.
- Bwalya, K. J., & Healy, M. (2014). "Harnessing e-Government Adoption in the SADC Region: a Conceptual Underpinning", *Electronic Journal of e-Government*, 23-32.
- Chuang, Y. T., Henney, D. A., & Thomson, K. (2000). Diversity and Smilarity of Organizational Form in New York City Newspapers 1801-1988., (p. Annual Meeting of Academy of Management). Toronto.
- Clyde, A. L. (2000). "Library and the web: A strategic planning approach to web site management", *The Electronic Library*, 97-108.
- Collier, J. E., & Bienstock, C. C. (2006). "Measuring service quality in e-retailing", *Journal of Service Research*, 260-275.
- Connolly, R., Bannister, F., & Kearney, A. (2010). "Government website service quality: a study of the Irish revenue online service", *European Journal of Information Systems*, 649-667.



- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Thousand Oaks: Sage.
- Dey, I. (1993). *Qualitative Data Analysis: A User-Friendly Guide for Social Scientists*. Londra: Routledge Publications.
- Dimaggio, P. J., & Powell, W. (1991). *The New Institutionalism In Organizational Analysis*. Chicago: University of Chicago Press.
- Dimaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). "The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields", *American Sociological Review*, 147-160.
- Ding, D. X., Hu, P. H., & Sheng, O. L. (2011). "e-SELFQUAL: A scale for measuring online self-service quality", *Journal of Business Research*, 508-515.
- Eschenfelder, K. R. (2004). "Behind the web site: An inside look at the production of web-based textual government information", *Government Information Quarterly*, 337-358.
- Francis, J. E., & White, L. (2002). "A scale for measuring customer expectations and perceptions of quality in Internet retailing", *Marketing educators' conference: Marketing theory and applications*, (pp. 263-270).
- Garg, A., & Godse, V. (2007). From E-governmen. Retrieved from http://w.csisigegov.org/1/2_313.pdf
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). "Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model", *MIS Quarterly*, 51-90.
- George, E., Chattopadhyay, P., Sitkin, S. B., & Barden, J. (2006). "Cognitive Underpinnings of Institutional Persistence and Change: A-Framing Perspective", *Academy of Management Review*, 347-365.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory Strategies for Qualitative Research*. London: Aldine Transaction.
- Goodstein, J. D. (1994). "Institutional Pressures and Strategic Responsiveness: Employer Involvement in Work-Family Issues", *Academy of Management Journal*, 37(2), 350-382.
- Gullikson, S., Blades, R., Bradgon, M., McKibbon, S., Sparling, M., & Toms, E. G. (1999). "The impact of information architecture on academic web site usability", *The Electronic Library*, 293-304.
- Herrera-Viedma, E., Pasi, G., Lopez-Herrer, A., & Porcel, C. (2006). "Evaluating the information quality of web sites: A methodology based on fuzzy computing with words", *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 538-549.
- Janita, M. S., & Miranda, F. J. (2013). "Exploring Service Quality Dimensions in B2B e-MarketPlaces", *Journal of Electronic Commerce Research*, 363-386.
- Johnson, C. L. (2007). "A framework for pricing government e-services", *Electronic Commerce Research and Applications*, 484-489.
- Kang, Y. S., & Kim, Y. J. (2006). "Do visitors interest level and perceived quantity of Web page content matter in shaping the attitude toward a Website?", *Decision Support Systems*, 1187-1202.
- Kanter, R. M. (1972). *Commitment and Community: Communes Utopies in Sociological Perspective*. Boston: Harvard University Press.



- Karademir, B. (2004). Institutional Isomorphism, Markets, Firm Resources and Business Group Corporate Diversification in Emerging Economies: A Study of Turkish Business Groups. Doctorate Dissertation. Adana.
- Katerattanakul, P., & Siau, K. (1999). Measuring information quality of web sites: Development of an instrument. 20th international conference on Information Systems, (pp. 279-285). North Carolina.
- Koçel, T. (2005). İşletme Yöneticiliği. İstanbul: Beta Basım.
- Kumar, S. P., Rani, J. K., Umashankar, C., & Ramana, V. V. (2010). "e-Governance Applications for citizens - Issues and Framework", International Journal on Computer Science and Engineering, 2362-2365.
- Lawrance, P. R., & Lorsch, J. W. (1967). Organizational and Environment Managing Differentiation and Integration. Boston: Harvard Business School.
- Loiacono, E. T., Watson, R. T., & Goodhue, D. (2002). WebQual™: A Web Site Quality Instrument. In AMA Winter Conference. Austin.
- Lu, J., Shambour, Q., & Zahang, G. (2009). Recommendation technique-based government to business personalized e-services. 28th North American Fuzzy Information Processing Society Annual Conference, (pp. 1-6). Cinninnati.
- Means, G., & Schneider, D. (2000). Meta-capitalism: The e-business revolution and the design of 21st century companies and markets. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Meyer, J. W., & Rowan, B. (1977). "Institutional Organizations. Formal Structure as Myth and Ceremony", American Journal of Sociology, 340-363.
- Milakovich, M. E. (2012). "Digital Governance: New Technologies for Improving Public Service and Participation. New York: Routledge.
- Muir, A., & Oppenheim, C. (2002). "National Information Policy developments worldwide in electronic government", Journal of Information Science, 173-186.
- Oliver, C. (1988). "The collective strategy framework: an application to competing predictions of isomorphism" Administrative Science Quarterly, 543-561.
- Oliver, C. (1997). "Sustainable competitive advantage: combining institutional and resource-based views", Strategic Management Journal, 697-713.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). "E-GovQual: A multiple-item scale for assessing E-government service quality", Government Information Quarterly, 98-109.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL)", The Journal of Marketing, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Malhotra, A. (2005). "E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality", Journal of Service Research, 213-233.
- Realini, A. F. (2004). G2G E-Government: The Big Challenge for Europe. G2G E-Government: The Big Challenge for Europe.
- Salahuddin, M., & Rusli, A. (2005). Information systems planning for e-government in Indonesia. Second International Conference on Innovations in Information Technology, (pp. 1-10). Dubai.



- Santos, J. (2003). "e-Service quality: A model of virtual service quality dimensions", *Managing Service Quality*, 233-246.
- Scott, W. (1995). *Institutions and Organizations. Ideas, Interests and Identities*. Thousand Oaks: Sage.
- Snape, D., & Spencer, L. (2003). *The Foundations of Qualitative Research*. In J. Ritchie, & J. Lewis (Eds.), *Qualitative Research Practice* (pp. 1-23). London: Sage.
- Udo, G. J., Bagchi, K. K., & Kirs, P. J. (2008). "Assessing web service quality dimensions: The E-SERVPERF approach", *Issues in Information Systems*, 313-322.
- Verdegem, P., & Hauttekeete, L. (2007). *User centered e-government: measuring user satisfaction of online public services*. Lisbon: IADIS International.
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. (2008). Retrieved 2018, from Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0: <https://www.w3.org/TR/WCAG20/>
- Wirtz, B. W. (2010). *E - Government: Grundlagen, Instrumente, Strategien*. Wiesbaden: Gabler.
- Wolfenbarger, M., & Gilly, M. C. (2003). "eTailQ: Dimensionalizing, measuring and predicting e-tail quality", *Journal of Retailing*, 183-198.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2003). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Yoo, B., & Donthu, N. (2001). "Developing a scale to measure the perceived quality of an Internet shopping site", *Quarterly Journal of Electronic Commerce*, 31-45.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2005). "Conceptual framework for understanding e-service quality: Implications for future research and managerial practice", *Journal of Service Research*, 1-21.
- Zhao, J., & Zhao, S. (2010). "Opportunities and threats: A security assessment of state e-government websites", *Government Information Quarterly*, 49-56.