



## 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](mailto: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