

# SİYASAL: Journal of Political Sciences

ARAŞTIRMA MAKALESİ

## Kurumsal Örgüt Kuramı E-Devlet Uygulamalarını Anlamak ve Açıklamak için Yararlı Olabilir mi?\*

Mete Yıldız<sup>1</sup> 

Doğan Nadi Leblebici<sup>2</sup> 

### Öz

Kamu yönetimi sisteminde teknoloji kullanımı ile ilgili çalışmalar veya daha yaygın adıyla e-devlet, kamu yönetimi disiplininin önemli bir çalışma konusu haline gelmiştir. Bu makalede e-devlet alanındaki gelişmeleri incelemede ve anlamada kurumsal örgüt kuramı kullanımının getirdiği olanaklar, e-devlet alan yazınından örnekler yardımıyla ve bu yaklaşımın bazı kısıtlarına dikkat çekilerek ortaya konulmuştur. Varılan sonuç, e-devlet kavramı ve uygulaması hakkında yapılan analizlerde kurumsal örgüt kuramının, alan yazınında hâkim konumdaki yeni kamu işletmeciliği değerleri-odaklı bakış açısına ek olarak, toplumsal/örgütsel meşruiyet arayışları, simgesellik ve moda olma gibi farklı hususları da analize dâhil etmesi nedeniyle yararlı olabileceği yönündedir.

### Anahtar Kelimeler

E-Devlet • Örgüt Kuramı • Kurumsal Örgüt Kuramı • Meşruiyet • Eşbiçimlilik

## Can The Institutional Theory Of Organizations Be Useful To Understand And Explain E-Government Applications?

### Abstract

Studies about technologies used in the public administration system, more popularly known as e-government, has become an important topic of study in the discipline of public administration. One way of analyzing the e-government phenomenon is by examining it from a rational viewpoint. An alternative way of analysis is to employ the institutional theory of organizations, which helps explain internal conformity to the rules and trends of the institutional environment. Institutional theory necessitates the incorporation of the boundedly-rational, social, and political aspects of decision-making, such as concerns of legitimacy, stability, and survival.

### Keywords

E-Government • Organization theory • Institutional theory of organizations • Legitimacy • Isomorphism

\* Bu makalenin ilk sürümünü inceleyerek yaptığı yorumlardan dolayı Yılmaz Üstüner'e teşekkürü bir borç biliriz.

1 **Sorumlu yazar:** Mete Yıldız (Prof. Dr.), Hacettepe Üniversitesi, İİBF, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, Ankara, Türkiye. Eposta: myildiz@hacettepe.edu.tr

2 Doğan Nadi Leblebici (Prof. Dr.), Hacettepe Üniversitesi, İİBF, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, Ankara, Türkiye. Eposta: nadi@hacettepe.edu.tr

**Atrf:** Yıldız, M. ve Leblebici, D. N. (2018). Kurumsal örgüt kuramı e-devlet uygulamalarını anlamak ve açıklamak için yararlı olabilir mi? *SİYASAL: Journal of Political Sciences*, 27, 7-22. <http://dx.doi.org/10.26650/siyasal.2018.27.1.0002>

### ***Extended Summary***

Before employing institutional theory when analyzing e-government, one must be cautious about its key concepts, measures, and methods, since some argue that the theory itself is not yet standardized. Nonetheless, the theory is a useful tool for analyzing e-government development because it explains the reasons behind organizations being similar. Widespread use of information and technologies makes organizations more similar by enforcing service provision standards, such as setting up formal organizational web sites and/or official social media pages. Therefore, homogenization in structure or behavior regarding Information and Communication Technologies (ICT) in government can be understood by using the institutional theory.

Organizational structure is an adaptive vehicle, continually changing and growing with the times. Institutionalization refers to organizational evolution, symbolism, and adaptation. Government organizations are a good example of the phenomenon of symbolic action. ICT use by government organizations has many symbolic meanings. Using ICT to electronically deliver government information and services to various parties (citizens, businesses, and other government agencies) symbolizes a variety of concepts like decentralization, democratic participation, informed citizenry, public information networks, and so on, which are also considered potential solutions to the crises of legitimacy of and trust in representative democracies. One may argue that the establishment of an online presence by public organizations somewhat relates to the symbols, such as being ahead of the game by using cutting-edge technology, that ICTs use within the government.

Institutional theory suggests that formal organizations have symbolic as well as action-generating properties. Arguably, the social evolution of organizations and their survival rests on the observations of formalized structure. Therefore, it is possible that government organizations use ICT in their operations and management due to the pressures of symbolic meanings (social legitimacy), and pressures to conform to commonly adopted action-orienting properties (efficiency and productivity). This thought process sheds light on the rationale of some government ICT projects that are kept alive for legitimacy reasons, even if they are not financially feasible in the short-term. In short, from an institutional theory perspective, government organizations go online for legitimization and resulting isomorphic pressures. There are three main types of isomorphic processes: coercive, mimetic, and normative.

Coercive isomorphism suggests that government organizations use ICT either as the result of mandates and/or informal pressures of other similar government and private organizations already successfully using ICT. The political decision-makers and directors of government organizations may decide to use ICT in their agencies and/or programs for enhanced legitimacy, perceived efficiency gains, and citizen demand—and thus, perceived legitimacy. Federal mandates on government organizations to establish a web presence or have certain characteristics on their web sites is a representation of this process.

Mimetic isomorphism suggests that government organizations model themselves after similar organizations they perceive as more legitimate and successful. Imitating organizations that are successfully using ICT enhances their legitimacy by demonstrating that they are at least trying to improve the conditions of their service and/or information provision. Mimetic isomorphism is observed in network settings when network members turn to other members for information and new ideas.

Normative isomorphism suggests that government organizations use ICT due to newly emerging professional norms of public service, such as online interactivity, virtual service, and transparency and accountability. For example, in an environment where online transaction capabilities via websites are a norm, all government agencies would try to have that kind of capability.

Institutional pressures can be divided into objective and subjective. Subjective institutional pressures exist only when the manager perceives pressure on the organization. On the other hand, objective pressures occur when a higher-level government organization or an administrative/financial authority (e.g., the EU, the UN, and the World Bank) mandates or imposes a certain program or method on lower level organizations. This is the assumption of coercive isomorphism.

Normative isomorphic pressures, such as emerging professional practices requiring compliance from the members of a professional group, are only absolute if public managers recognize them. Therefore, it is the public managers' subjective judgments that decide whether those institutional pressures exist. This duality has implications for the research design of the following study, which is designed in such a way that can recognize, grasp, and examine both subjective and objective elements of institutional pressures.

Finally, a note of caution is warranted: the institutional theory perspective is a very useful analytical tool for examining organizations' abilities to provide electronic government information and services, however, implicit within the theory is the assumption that organizations are the passive recipients of institutional pressure. Still, it is argued that organizations will show a range of responses to institutional pressures such as conformity, compromise, avoidance, resistance, and manipulation, all of which enriches our understanding of the process in question.

Using the aforementioned framework, this article discusses the possibility to use the institutional theory of organizations in analyzing and understanding the developments in e-government with the help of examples from the e-government literature and an emphasis on the limitations of such an approach. The article concludes that the institutional theory of organizations may be useful in analyzing e-government, as it includes the issues of societal/organizational legitimacy, symbolism, and trends, in addition to the current dominating analysis of e-government based on new public management value concepts.

## Kurumsal Örgüt Kuramı E-Devlet Uygulamalarını Anlamak ve Açıklamak için Yararlı Olabilir mi?

Teknoloji kavramı, örgütlerin amaçları, araştırmacılar, geliştirenler, kullanıcılar, araştırma alanları, farklı disiplinler ve kuramlara göre farklı yorum ve görüşlere konu olmaktadır (Wahab, Rose ve Osman, 2012). Kamu yönetimi açısından da teknoloji kullanımı, “teknoloji” kavramı en geniş anlamıyla “insanın maddi çevresini denetlemek ve değiştirmek amacıyla geliştirdiği araç-gereçlerle bunlara ilişkin bilgi... yöntem ve tekniklerin tümü” (Demir ve Acar, 1992, s. 352) olarak tanımlanmaktadır. Bu çerçevede teknolojinin içeriği idari amaçlı yazı yazma, kayıt tutma ve hesaplama teknolojilerini de kapsayacak şekilde örgütlü toplumların ortaya çıkışına kadar geriye götürülebilir. Kamu yönetimi disiplini açısından daha dar bir kapsamda bakılacak olduğunda ise Sanayi Devrimi ile dünya çapında yayılan ulaştırma ve iletişim teknolojilerinin devlet idaresinde kullanımı olarak da tanımlanabilir (Yıldız, Sadioğlu ve Babaoğlu, 2012). Günümüzde ise kamu yönetimi sisteminde teknoloji kullanımı konusunda yapılan çalışmalarda, teknolojinin bir alt kümesi olan elektronik bilgi ve iletişim teknolojilerinin alt yapısı haline gelmiş bulunan internete yapılan vurgudan dolayı ortaya çıkan bu yeni olguya “elektronik (ya da kısaca e-) devlet” denilmiştir.

E-devlet çalışma alanı, gelişmiş ülkelerde 1990’larda, Türkiye’de ise 2000’lerde yaygınlık kazanmaya başlamıştır (Bannister, 2007a, s. 228; Sadioğlu ve Yıldız, 2007, s. 330). Bu yaygınlık, konu ile ilgili çalışmaların akademik veri tabanlarındaki artan varlığını inceleyerek kolayca gözlemlenebilmektedir. Örneğin, kamu yönetimi disiplininin en eski ve köklü dergilerinden biri olan ve 1940 yılından bu yana yayımlanan *Public Administration Review Dergisi*’nin arşivleri tarandığında e-devlet konulu 229 adet makaleye rastlanmaktadır. Yine 1 Şubat 2018 tarihi itibarıyla, e-devlet kavramının İngilizce’deki farklı kullanımlarının (e-government, electronic government veya digital government ve mobile government) anahtar kelimeler olarak kullanıldığı bir taramada makale ve kitap olarak JSTOR veri tabanında 6.888; Amerikan Kongre Kütüphanesi (Library of Congress) veri tabanında ise 17.600 eser tespit edilmiştir. Türkiye’deki veri tabanlarında da benzer bir yüksek ilgi düzeyi saptanabilmektedir: Örneğin, YÖK Tez Veri Tabanı’nda yine 1 Şubat 2018 tarihi itibarıyla tez adında e-devlet kavramı olan 135, tez özetinde aynı kavram bulunan 279 adet tezin kayıtlı olduğu görülmektedir.

Bu noktada yanıtlanması gereken önemli bir soru, e-devlet konusunda yapılan araştırma sayısındaki artışın e-devlet alanında yapılan çalışmaların niteliğine katkıda bulunup bulunmadığıdır. Diğer bir deyişle, sayıca artan e-devlet araştırmaları e-devlet ile ilgili yönetsel olguların anlaşılıp açıklanmasına katkı sağlamak açısından değerlendirilmelidir. Meijer (2007, s. 234), e-devlet konusunda yapılan akademik

araştırmaların, kamu yönetiminin diğer konularında uzmanlaşan akademisyenler de dâhil olmak üzere, sosyal bilimciler tarafından yeterince bilinmediğini ve dolayısıyla kendi çalışmalarında kullanılmadığını ifade etmektedir. Bazı e-devlet araştırmacıları bu tespite katılmakta ve bu nedenle de e-devlet araştırmalarının ana akım kamu yönetimi alan yazını ile yeterince bütünleşemediğini (Letch, 2001, s. 1; Wimmer, 2007, s. 424–425; Yıldız, 2012, s. 348–349) iddia etmektedirler.

Söz konusu bütünleşme sorununun çözümü için e-devlet araştırmalarının çok-disiplinli hale getirilerek farklı alan yazınlarından yararlanılması (Flak ve Rose, 2005) ve böylece özgün kavram ve kuram üretiminin artırılması (Löfstedt, 2005; Taylor ve Lips, 2008) önerilmektedir. Özgün kavram ve kuram üretiminin, e-devlet araştırmalarını ağırlıklı olarak betimleyici olmaktan çıkarıp analitik düzeye taşıyarak bu çalışmaların bilimsel niteliğini ve katkısını artırması beklenebilir.

Özel olarak Türkiye’deki e-devlet araştırmalarındaki sayısal artışın niteliğe katkıda bulunup bulunmadığını belirlemek, ayrıntılı ve periyodik bir biçimde toplanan veri setlerine dayalı uzun dönemli bibliyografik araştırmalar gerektirmektedir. Ancak, mevcut çalışmaların çoğunun e-devlet uygulamalarını yeni kamu işletmeciliği anlayışıyla olumlu şekilde betimleyen, eleştirel perspektiften uzak çalışmalar olduğu görülmektedir (Yıldız ve Karakaya Polat, 2012). Bu konuda Türkiye’deki araştırmalarla ilgili elde sınırlı da olsa bazı veriler mevcuttur. Örneğin, Yıldız ve Sadioğlu (2007) Türkiye’nin internet ile yaygın olarak tanışmasından sonraki 15 yılda (1992-2006) yayımlanan ve çoğunluğunu İİBF dergilerinin oluşturduğu 14 ulusal hakemli dergide yayımlanmış toplam 4327 adet makaleyi tarayarak gerçekleştirdikleri bir çalışmada, e-devlet ile ilgili toplam 80 adet makale tespit etmişlerdir. Bu 80 makalenin ise ancak beş tanesinde (% 6) eleştirel bir yaklaşım olduğu görülmüştür.

Bu bağlamda, bu çalışmada, e-devlet araştırmalarına ve alan yazınına hâkim olan, e-devlet olgusunu yeni kamu işletmeciliği anlayışının etkinlik, verimlilik ve akılcılık gibi kavramları çerçevesinde ele alan araştırmaların sınırlılıkları sorgulanmaktadır. Buna ek olarak, kurumsal örgüt kuramının yaklaşım ve kavramları kullanılarak toplumsal/örgütsel meşruiyet arayışları, simgesellik ve moda gibi farklı konuların e-devlet olgusunun analizine dâhil edilmesinin yararlı olup olmayacağı da tartışılmaktadır.

İngilizce dilindeki kamu yönetimi alan yazını e-devlet konulu yayınlar açısından tarandığında, her ne kadar kurumsal kuramın e-devlet araştırmalarında daha fazla kullanılmasına yönelik genel çağrılar içeren az sayıda eser (Örn., Hassan ve Gil-Garcia, 2008; Yang, 2003) varsa da kurumsal kuramın bu yazıda incelenen “yeni kurumsal kuram”, “eşbiçimlilik baskıları”, “sembolizm” ve “meşruiyet” gibi kavramlar yönünden bütünsel bir şekilde incelenmediği görülmektedir. Örneğin, Tolbert, Mossberger ve McNeal (2008), ABD’deki eyaletleri kurumsal kapasite ve

bilgi teknolojilerinin kurumsallaşması açılarından karşılaştırmışlardır. Luna-Reyes ve Gil-Garcia (2011) e-Meksika Programı çerçevesinde geliştirilen web portallarını analiz etmek için kurumsal kuram perspektifini ve dinamik simülasyon tekniğini kullanmışlardır. Hayes, Introna ve Petrakaki (2014) Yunanistan'daki bir e-devlet uygulamasının kurumsallaşmasını analiz ederken kurumsal kuramı kullanmış ama inceleme odaklarını bürokrasi-odaklı kurumsallaşmadan vatandaş-odaklı kurumsallaşmaya dönüşüm olgusuna oturtmuşlardır. Effah ve Nuhu (2017) ise Gana'daki e-devlet uygulamalarını analiz etmek için kurumsal kuramı kullanırken daha çok kurumsallaşmanın önündeki engellere yoğunlaşmışlardır. Dolayısıyla bu çalışmanın alan yazınındaki yukarıda açıklanan eksikliği gidereceği ve önemli bir boşluğu dolduracağı düşünülmektedir.

Bu amaçla, çalışmanın ilk bölümünde kurumsal örgüt kuramı varsayımlarının e-devlet incelemelerine uygulanabilirliği değerlendirilmiştir. Daha sonra ise e-devlet ile ilgili alan yazınından elde edilen somut örnekler yer verilmiştir. Çalışmanın son bölümünde ise, verilen örnekler üzerinden kurumsal örgüt kuramının e-devlet incelemelerine yapabileceği katkıların neler olabileceği, bazı sınırlılıklara da dikkat çekilerek tartışılmıştır.

### **Bulgular: Kurumsal Örgüt Kuramı ve E-Devlet İncelemelerine Uygulanabilirliği**

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin (örneğin bilgisayarların) kamu yönetimi sistemine girmesini sağlayan gelişmeler, sadece muhasebe, vergi ve kamu personel yönetimi gibi alt sistem ve süreçlerin otomasyonu ile sonuçlanmamıştır. Bu gelişmeler aynı zamanda kamu kurumlarının vatandaşlarla, özel sektörle ve diğer kamu kurumlarıyla etkileşiminin doğasını ve şeklini de değiştirmiştir (Fountain ve Osorio-Urzu, 2001, s. 235). Bu değişimi kamuoyuna ve sürecin paydaşlarına anlatmanın yollarından biri, “e-devlet yoluyla maliyetlerin azal(tıl)dığı, hizmet kalitesinin ve vatandaş memnuniyetinin arttı(rıldı)ğı” gibi kamu yönetiminde süreçlerin ve örgütlerin geliştirilmesine bağlı akılcı açıklamalar ve söylemlerdir (Whitson ve Davis, 2001, s. 79; Yıldız ve Saylam, 2013). Bu tür açıklamalar, hem kamu sektörünün özelleştirilerek küçültülmesi hem de özelleştirilmeyen kısımların özel sektör mantığı ve stratejileri ile işletilmesine taraftar olan “yeni sağ/yeni kamu işletmeciliği” anlayışları ile de uyumludur. Ne var ki, aynı değişim, sadece yeni kamu işletmeciliği perspektifinden değil, aynı zamanda ve ona ek olarak kurumsal örgüt kuramının varsayımlarından yararlanarak, “örgütsel çevreye ve bu çevrenin kurallarına uyum” açısından da çözümlenebilir.

Kurumsal kuramın kökleri çok eskiye gitmektedir. Parsons, Merton, Weber ve Durkheim gibi sosyologların kurumsal kuramın esin kaynağı oldukları söylenebilir (Özen, 2007, s. 245–246). Bugün kurumsal kuramın öncüsü kabul edilen Selznick'e (1957, s. 16–17) göre, kurumsallaşma zamana yayılmış; örgütün çevresine uyum

sağlayarak kendisini oluşturduğu ve çevresine uyum sağladığı bir süreçtir. Selznick, bu süreçte liderin rolüne vurgu yaparak kurumsallaşma sürecini liderin öncülük ettiği bilinçli bir tasarım ve müdahale süreci olarak tanımlamaktadır (Scott, 1987, s. 493–494). Selznick’in öğrencisi olan Stinchcombe ise (1968, s. 107–111), benzer şekilde, kurumsallaşma sürecinde güçlü kişilerin rolüne vurgu yapmaktadır. Daha sonra Parsons, örgüt ve çevre arasındaki ilişkileri kültürel kurumsallaşma üzerinden değerlendirmiştir (Scott, 1995, s. 20). Söz konusu kuramcılarının temsil ettikleri eski kurumsal kuram soyut çıkarımları olduğu için eleştirilmiş; alanı görgül bulgulardan uzaklaştırdığı ifade edilmiştir (Suddaby, 2010 s. 14). 1960’lardan itibaren örgüt çevre ilişkilerinde örgütün çevreye uyum çabaları sorgulanmaya başlanmış; çevrenin örgüt üzerindeki etkileri tartışmaya açılmıştır (Tolbert ve Zucker, 1996, s. 177). 1970’li yıllarda bu durum daha belirgin hale gelmiş ve araştırmacılar kuramsal bağlamın dinamiklerine odaklanmışlardır (Lawrence ve ark., 2008, s. 2289; Suddaby ve ark., 2013, s.330).

Bundan sonraki dönemde ise “yeni kurumsal kuramın” ortaya çıktığı görülmektedir. Yeni kurumsal kuramın temsilcileri olan Meyer ve Rowan (1977), Zucker (1977), DiMaggio ve Powell (1983; 1988) gibi akademisyenler, örgüt yapısını şekillendiren kurallar, inançlar ve gelenekler gibi unsurlardan bahsetmişlerdir (Powell, 2007, s. 1). Bu anlamda kurumsal çevrenin örgüt üzerindeki etkileri, örgütleri meşruiyet ve istikrar kazanarak hayatta kalmaya yöneltmektedir (Meyer ve Rowan, 1977, s. 340–360). Akılcı açıklamaların örgütsel olguları açıklamakta yetersiz kaldıkları noktalarda bu kuramın önermeleri makul görünmektedir (March ve Olsen, 1984, s. 747; Tolbert ve Zucker, 1996, s. 176). Bu bağlamda, örgütlerde teknoloji kullanımının örgütsel çevredeki gelişmelerin takip edildiği ve bunlardan geri kalınmadığı, örgütün teknoloji kullandığı için çağına uyum sağlamış (daha) modern bir örgüt olduğu gibi sembolik ve meşruiyet getirici düşüncelerle açıklanabilmesi (Meyer ve Rowan, 1977, s. 344), kurumsal örgüt kuramının e-devleti anlamada yardımcı olabileceği düşüncesini akla getirmektedir. Nitekim Anderson ve Bishop (2005, s. 23), e-devlet ve e-demokrasi gibi kavramların yönetim ve siyasette niteliksel bir değişme yaratmaktan ziyade, var olan kurumlara yönelik inanç ve güveni (ve bir anlamda bu kurumların meşruiyetini) yeni araçlar yardımıyla artırmaya yönelik çabalar olduğunu savunmaktadır.

Kurumsal örgüt kuramını e-devlet çalışmalarını açıklamada kullanmadan önce dikkat edilecek en önemli nokta, kuramın ana kavram ve yöntemleri konusunda henüz tam bir anlaşmanın sağlanamadığı; yani kurumsal kuramın henüz “kurumsallaşmadığı” yönündeki eleştirilerdir (Tolbert ve Zucker, 1996, s. 175). Bu sınırlılığın rağmen yine de kurumsal örgüt kuramı, e-devlet kavram ve uygulamalarının gelişim süreçlerini, sonuçlarını ve etkilerini anlama ve anlatmada yararlı olabilir. Hatta kurumsal örgüt kuramının kavramlarının ve kimliğinin “kemikleşmemiş” olmasının hem dünyada hem de Türkiye’de yönetim bilimi yazınında en çok kullanılan kuramlardan birisi olmasına yol açtığı değerlendirilmesi de yapılmıştır (Özen, 2007, s. 328).

Yine “yeni” kurumsal kuramın öncülerinden olan DiMaggio ve Powell (1983), “belirli bir kurumsal çevrede yer alan örgütlerin neden birbirlerine benzediği” sorusunu, örgütlerin kurumsal çevrede yer alan diğer bazı örgütlerin çeşitli baskılarıyla ortaya çıkan baskılar (isomorphic pressures) sonucunda birbirleriyle eşbiçimli hale geldiklerini belirterek yanıtlamaktadır. Yazarlar, bu baskıların üç tür olduğunu ifade etmişlerdir: Bunlar, normatif (normative), taklide dayanan (mimetic) ve baskıcı (coercive) eşbiçimlilik baskılarıdır.

Bu noktada kurumsal kuramın kullandığı kavramlardan “eşbiçimlilik baskıları” (isomorphic pressures) ve bunların e-devlet kavram ve uygulamalarını anlama ve anlatma konusunda sundukları olanaklardan (Yıldız, 2007, s. 45–46) bahsedilmesinde fayda vardır.

Kurumsal kuramın örgütsel alanda eşbiçimlilik baskılarının var olduğu varsayımı, kamu kurumlarının e-devlet uygulamalarının neden birbirine benzediğini açıklamada bazı ipuçları sunabilir. Bu açıdan bakıldığında, kamu kurumlarının neden web siteleri, mobil uygulama platformları ve sosyal medya hesapları kurma ihtiyacı duyduğu veya bu sitelerin/platformların/hesapların neden hem şekil hem de içerik olarak birbirlerine oldukça benzediği soruları kısmen yanıtlanabilir. Aynı şekilde, kamu kurumları giderek yaygınlık kazanan sosyal medya araçları kullanımı eğilimine uyum sağlamaya çalışmaktadır ki, bu çabada da kayda değer bir biçimsel benzerlik görünmektedir. Bu benzerliğin yeni kurumsal kuramın ortaya attığı eşbiçimlilik kavramı açısından değerlendirilmesi mümkündür (Jing ve ark., 2013, s. 60–67). Bazı yazarlar ise bu benzeşim biçimlerine ek olarak, “anlık gelişen/kendiliğinden olan (spontaneous) eşbiçimlilik” gibi başka benzeşim biçimleri de olabileceğini ifade etmektedir (Sağsan ve ark., 2011, s. 121–132).

Bu bağlamda, normatif eşbiçimlilik “bir alanda mevcut ya da yeni ortaya çıkan profesyonel norm ve kurallara uyum gereği hissedilmesi” olarak ifade edilebilir. Örneğin kamu sektöründe çevrimiçi (on-line) etkileşimli hizmet vermek bir norm haline gelmiş olup bu hizmetleri etkileşimli vermeyen kamu kurumlarına genel hizmet standardından geride kalmış gözüyle bakılmaktadır. Hizmet standardı/normu ise dinamik bir kavram olup değişen şartlara göre uyarlanmak durumundadır. Diğer bir deyişle, hizmet normunun ne olduğu zamanla değişebilir. Kamu kurum ve kuruluşları için dün web sitesinden hizmet vermek olan norm, bugün mobil teknolojiler üzerinden, yarınsa sosyal medya yoluyla hizmet sunmak standardı hâlini alabilir.

Taklide dayanan eşbiçimlilik ise incelenen örgütün, çevresinde bulunan başarılı ve onun meşru gördüğü örgütleri taklit etmesinden doğar. Örneğin, 2000’li yılların başlarında özel sektör örgütlerinin müşterilerine sunduğu web tabanlı uygulamalar ilgi görmüş; vatandaşlarca da benzer uygulamalar kamu kurumlarından talep edilmeye başlanmıştır. Bu ise kamu kurumlarının özel sektörün bu alandaki başarılı uygulamalarını taklit etmesine yol açmıştır. Örneğin, özel sektörün sanal hizmet sunumunda kullandığı portal/kapı modeli, kamu kurumlarınca da benimsenmiştir. Bu



durum sadece kamu ve özel sektörde faaliyet gösteren bürokratik örgütler arasında değil, üyelerinin birbiri ile yoğun biçimde yeni bilgi ve fikir alışverişi yaptıkları şebeke (network) ortamlarında da yaygın olarak görülebilir.

Bu olguyu Çin kültürü bağlamında inceleyen Du ve Dai (2017), Çin'deki belediyelerin resmi web sitelerinin gelişimini inceledikleri çalışmalarında belediye yönetimlerinin web site tasarımındaki en önemli etmenin, kendilerine referans grubu olarak belirledikleri diğer bazı belediyelerin web sitelerinin tasarımı ve içeriği olduğunu belirlemiştir. Yazarlar bu örnekteki taklide dayanan eş biçimliliğin Konfüçyüsçü inanın "ortalama ilkesi" (doctrine of the mean) tarafından da kültürel olarak desteklendiğini önemle vurgulamışlardır. Bu ilke, "ortalamaya uyma", "ortalamadan sapmama" ve dolayısıyla "hem ortalamadan gerilik hem de ilerilik özelliğiyle göze batmama" anlamında da yorumlanabilir.

Taklide dayanan/taklitçi eşbiçimliliğin kamu sektöründeki bilişim sistemlerinin tasarımı ve değişimi üzerindeki etkilerini Güney Kore'deki kamu sektörü örgütleri ve çalışanları özelinde inceleyen Hwang ve Choi (2017) de bu tür eşbiçimliliğin etkisini tespit etmişlerdir. Yazarlar, taklide dayanan eşbiçimliliğin G. Kore örneğinde sadece bilişim sistemi tasarımını belirlemekle kalmadığını, aynı zamanda bu örgütlerdeki yenilikçilik kültürünü, örgütsel meşruiyeti ve bireysel düzeydeki örgütsel vatandaşlık davranışını da olumlu anlamda etkilediğini bulmuşlardır.

Baskıcı eşbiçimlilik ise, yasal veya mali gereklilikler nedeniyle örgütlerin belirli bir biçime uymak zorunda kalması durumu olarak açıklanabilir. Uluslararası kuruluşların mali ve teknik yardımlarının bir (ön) şartı olarak yaşanan örgütsel değişimler bu türe örnek oluştururlar. Örneğin, Heeks (2005, s. 57-58), gelişmekte olan ülkelerdeki e-devlet projelerine mali ve teknik destek sağlayan uluslararası kuruluşların, bu destekleri söz konusu ülkelere yeni kamu işletmeciliği fikir ve uygulamalarını transfer etmenin zorlayıcı bir aracı olarak kullandıklarını belirtmektedir. Bu bağlamda, e-devlet projelerinde çalışan yabancı uzmanlar da, sahadaki veri üzerinden değerlendirmeler yaparak siyaseten verilmiş kararları meşrulaştırma işlevini görmektedirler (Heeks, 2005, s. 58).

E-devlet alanındaki gelişmeleri anlama ve açıklama sürecinde yukarıda anlatılan eşbiçimlilik baskıları gibi faydalı olabilecek bir diğer kavram ise örgütlerin sembolik amaçlı davranışlarıdır. Hirschheim ve Newman (1991) bilişim sistemlerinin geliştirilmesinde ekonomik akılcılıktan ziyade sembolizmin açıklayıcı gücünün önemine dikkat çekmişlerdir. Yine bu bağlamda Scott (1987), örgütsel yapının bir uyum aracı olduğunu ve kurumsallaşmanın evrimsel bir uyum süreci anlamına geldiğini savunarak, örgütlerdeki sembolik amaçlı davranışların önemini vurgulamıştır. Bu tür sembolik davranışlar, e-devlet alanında da sıkça gözlenebilir. Bu bağlamda Nye'a göre (2001), e-devlet uygulamaları temsili demokrasilerdeki meşruiyet ve güven bunalımlarına çare bulma arayışlarından birisidir. Kamu kurum

ve kuruluşlarına ait sosyal medya platformlarının kullanımı gibi birçok e-devlet uygulamasının kamu yönetimi sistemine vatandaş katılımını artıracakı iddiası da bu çerçevede değerlendirilebilir.

Cohen ve Eimicke (2001, s. 11) e-devlet projelerini yürütenlerin örgüt üst yöneticilerine teknoloji alanında en yeni gelişmelerin takip edildiğini ve bunlardan geri kalınmadığını belirtmek için bu projeleri sundukları ifade etmişlerdir. Bu çerçevede ABD’de uygulanan 50 adet e-devlet projesini inceleyen yazarlar, birçok projede uygulama öncesinde sağlıklı bir iş planı ve fayda-maliyet analizi yapılmadığını tespit etmişlerdir. Birçok projede e-devletin moda bir kavram olması ve onu uygulayan örgütün teknolojik açıdan ileride olmasını simgelemesi sağlıklı bir iş planı ve fayda-maliyet analizinden çok daha önemli bulunmuş; bu projeler yoluyla örgütün meşruiyetinin artacağı düşünülüyor ifade edilmiştir.

Benzer şekilde, Meyer ve Rowan (1977) örgütsel yapıların eyleme dönüklük gibi simgesel yönleri de olduğunu savunurlar. Yazarlar, örgütlerin evriminin örgütsel çevrelerinde ayakta ve hayatta kalmak amacını güttüğünü iddia etmektedirler. Bu bakış açısından hareketle, kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmalarının nedenlerinden en azından birinin, örgütsel çevrelerinde başarılı ve meşru görünme niyetine hizmet etmesi olduğu söylenebilir. Cohen ve Eimicke’nin (2001), kısa vadede mali açıdan sorunlu olan bazı e-devlet projelerinin meşruiyet kaybıyla sürdürüldüğü iddiası da burada vurgulanan bakış açısını desteklemektedir.

Aslında, kaynağı ne olursa olsun, bütün bu eşbiçimli olma çabaları örgütlerin meşruiyet anlamında çevrelerine olan bağımlılıklarına işaret etmektedir. Bu durum kurumsal örgüt kuramı ve e-devlet ilişkisine yönelik değerlendirmeye diğer bir örgüt kuramı olan ve örgütlerin çevrelerine olan bağımlılığına vurgu yapan kaynak bağımlılığı kuramını (Pfeffer ve Salancik, 1978) da dâhil etmeyi gerektirir. Bu durumda, iki örgüt kuramı kümesi (kuramsal kuram ve kaynak bağımlılığı kuramı) arasındaki sınır da belirsizleşir (Tolbert ve Zucker, 1996, s. 179).

E-devlet uygulamalarını kullanma ve yaygınlaştırma konusunda kamu kurumları üzerindeki eşbiçimlilik baskısı, bu çalışmada incelenen üç farklı tür (normatif, taklitçi ve zorlayıcı) eşbiçimlilik baskılarından sadece birini veya ikisini içerebileceği gibi, üçünü/tamamını da ihtiva edebilir. Örneğin, Avrupa Birliği uyum sürecinde bir kamu kurum veya kuruluşunun üzerindeki eşbiçimlilik baskıları, hem normatif eşbiçimlilik (AB’nin norm ve standartlarına uyum), hem de baskıcı eşbiçimlilik (Anayasa, yasa ve/veya yönetmeliklerle düzenlenen ve uymamanın cezaya tabii olduğu örgütsel değişiklikler) şeklinde tezahür edebilir. Yıldız (2007, s. 45), Türkiye’de adalet ve maliye alanlarında uygulanan e-devlet projelerinde bu tür normatif ve baskıcı eşbiçimlilik baskılarının olduğunu çeşitli örnekler ile ortaya koymuştur. Zheng, Chen, Huang ve Zhang (2013) Çin’deki devletten devlete yönelik e-devlet uygulamalarını

inceledikleri çalışmalarında bu uygulamalarda doğrudan zorlayıcı ve dolaylı taklitçi eşbiçimlilik baskılarının görüldüğünü belgelemişlerdir. Kim, Kim ve Lee (2009) ise Seul Büyükşehir Belediyesi'ndeki yolsuzluğu azaltma amaçlı OPEN sistemini inceledikleri çalışmalarında her üç eşbiçimlilik baskısının da varlığını göstermişlerdir.

Burada dikkat edilmesi gereken nokta, örgütlerin bu baskılara pasif bir şekilde maruz kalan birimler olduğu varsayımına (Bigelow ve Stone, 1995, s. 183; Covalesky ve Dirsmith, 1998) karşı çok dikkatli olunması gerektiğidir. Çünkü örgütler bu tür kurumsal baskılara karşı uyum, uzlaşma, sakınma, direnç ve kendi çıkarları için kullanma (manipulation) gibi değişik tepkiler verirler (Oliver, 1991). Bu durum, örgütsel çözümlenmeyi karmaşıklaştıran yeni etmenleri de denkleme katar. Bu bağlamda eşbiçimlilik baskıları, nesnel ve öznel olmak üzere de ikiye ayrılabilir.

Nesnel baskılar herkes tarafından aynı şekilde gözlemlenebilir baskılardır. Bir uluslararası kuruluş bir kamu kurum veya kuruluşuna e-devlet uygulaması için kredi verirken kredinin kullanımını örgütsel yapı veya kurallarda bazı değişikliklerin yapılmasına bağlarsa, bu durum herkes tarafından kolayca gözlenebilen ve varlığına itiraz edilemeyecek nesnel bir eşbiçimlilik baskısı olarak görülecektir.

Öznel baskılar ise sadece örgüt tarafından hissedildiği sürece var olan algıya dayalı bir baskı çeşididir. Örgüt çalışanlarının ve karar vericilerin zihninde yer eden ama doğrudan gözlemlenemeyen ve ölçülemeyen baskılardır. Örneğin, normatif baskıların bir kısmı yerleşik değildir ve kamu yöneticileri onları norm olarak algıladığı için vardır. Kamu hizmetlerinde sosyal medya kullanımı yerleşik bir norm olmayabilir. Ancak kurum yöneticisi bunun bir norm olduğunu düşünüyorsa, o öznel bir norm haline gelmiş demektir. Bunun nesnel bir ölçümü, genel kabul görmüş bir yüzdelik hesaplama sistemi ("Kurumların yüzde kaç yapınca, vatandaşların yüzde kaç talep edince bu tip bir uygulama hizmet standardı/normu olur?" gibi) yoktur. Eşbiçimlilik baskılarının varlığını, doğasını ve işleyişini araştıran e-devlet akademisyenlerinin bu öznel-nesnel baskı ayırımından haberdar olmaları ve araştırma planlarında bu ayırımı da hesaba katmaları yararlı olur.

## Değerlendirme

Çalışmanın bu bölümünde, bir önceki bölümde kuramsal açıdan ele alınan ve kısa örneklerle açıklanan konulara e-devlet alan yazınından yararlanarak daha ayrıntılı örnekler ve bu örneklerle dayalı analizler ile açıklık getirilmeye çalışılmıştır. Örneğin, Korteland ve Bekkers (2007, s. 141), kamu sektöründeki teknoloji yayılımını tüm yönleriyle anlayabilmek için iki farklı bakış açısının kullanılabileceğini belirtmektedirler. Bu bakış açılarının ilki, teknoloji kullanımını işlevsel açıdan ele alan, teknolojinin yaygınlaştırılması kararlarının etkinlik ve ekonomik uygunluk/ yarar ölçütüne göre değerlendirilmesi gerektiğini savunan görüştür. Yazarlar bu yaklaşıma sonuç mantığı (logic of consequence) adını vermişlerdir.

İkinci bakış açısı ise, teknolojinin yaygınlaştırılması kararlarının ekonomik değil örgütsel/toplumsal uyum ölçütüne göre verilmesi gerektiğini savunan yapısalcı (constructivist) ve kültürel yaklaşımdır. Bu yaklaşımda etkinlik arayışlarının ve etkinlik yoluyla teknoloji kullanımını meşrulaştırmanın yerine toplumsal/örgütsel meşruiyet arayışları, simgesellik ve moda düşünceleri geçer. Bu yaklaşım, teknoloji kullanımını yoluyla örgütsel çevreye uyum sağlanabileceğini savunur. Yazarlar bu ikinci yaklaşımı ise uygunluk mantığı (logic of appropriateness) olarak adlandırmışlardır.

Yazarlar, yukarıda açıklanan işlevsellik/etkinlik yaklaşımı (sonuç mantığı) ile yapısalcı/meşruiyetin arandığı/kültürel yaklaşımın (uygunluk mantığı) birbiriyle çatışmadığını, tam tersine birbirini tamamladığını ifade etmişlerdir. Yazarlar, bu iki yaklaşımın aynı gerçekliğin farklı yönlerini analiz edebilmek için bir arada kullanılması gerektiğini savunmuşlar; örnek olay olarak inceledikleri Hollanda Polis Teşkilatı'nda e-devlet uygulamalarının kullanımını tüm yönleriyle anlayabilmek için her iki yaklaşımı da bütünsel bir şekilde kullanmaları gerektiğinin altını çizmişlerdir (Korteland ve Bekkers, 2007, s. 149).

Her ne kadar kurumsal örgüt kuramını açıkça zikretmese de Bannister (2007b, s. 172), ülkelerin e-devlet alanındaki performanslarının karşılaştırıldığı kıyaslama (benchmarking) çalışmalarını ve bu çalışmalar sonucunda ortaya çıkan ulus-devletlerin küresel e-devlet sıralamalarını eleştirel bir bakışla incelediği çalışmasında ilginç sonuçlara ulaşmıştır. Yazar, Maslow'un "kabul görme" (recognition) ve "statü ihtiyacı" kategorilerine atıfta bulunarak, kamu kurumlarındaki karar vericilerin e-devlet projeleri hakkında kararlar verirken (başlatma, kapsamını genişletme veya daraltma, son verme, vb.) kurumsal çevredeki baskılardan ve kurumsal çevreye egemen olan algılardan etkilenebilecekleri uyarısında bulunmuştur.

Bannister, söz konusu kıyaslama çalışmalarını yaptırarak e-devlet konusundaki algıları ve eylemleri yöneten ve yönlendiren güç odakları olduğunu ifade etmiştir. Bu güç odaklarının; Birleşmiş Milletler, Avrupa Birliği gibi uluslararası kuruluşlar veya uluslar üstü örgütler, teknoloji üreticisi ve ihracatçısı bazı ulus devletler, bazı akademik kuruluşlar (örneğin Japonya'daki Waseda Üniversitesi veya ABD'deki Brown Üniversitesi gibi) ve uluslararası özel danışmanlık şirketleri (Accenture gibi) olduğu tespitini yapmıştır. Kuşkusuz, bir özel şirketin pazar payını artırabilmek amacıyla e-devlet konulu gelişmeleri övmesi veya bunları yönlendirmeye çalışması piyasa mantığı içerisinde anlaşılabilir ve beklenir bir durumdur. Kamu yönetimi açısından asıl olası tehlike, algı yönetimi sonucunda meşruiyetin söz konusu küresel "e-devlet sıralamalarında daha üst noktalara çıkmakta" aranmasıdır. Bunu yapan politikacı ve bürokratlar ulusal gereklilikler/çıkarlar yerine kıyaslama listesinde yer alan hususlarda ilerleme kaydetme konusunda emek ve kaynak sarf etme ve ulusal çıkarları tamamen veya kısmen göz ardı etme tehlikesi/ihtimali ile karşılaşabilir (Bannister, 2007b, s. 180–185). Söz konusu tehlike, satıcı durumundaki bilgi ve teknoloji şirketleri ile alıcı durumundaki kamu kurum ve kuruluşları arasındaki bilgi, yetenek ve deneyim asimetrisinin daha yoğun olarak yaşandığı gelişmekte olan ülkelerde ve vakalarda daha da vahim olmaktadır (Heeks, 2005, s. 58).

Bu duruma Türkiye’den verilebilecek örnekler de vardır. E-devlet konulu çeşitli faaliyetler düzenlenirken bilgi teknolojileri alanında faaliyet gösteren özel sektör kuruluşlarından mali destek alınmakta, yine bu alanda faaliyet gösteren çeşitli vakıflar ve iş dünyasının temsilcisi konumunda bulunan dernekler tarafından kamu örgütlerinin gerçekleştirdiği e-devlet projelerine verilecek “ödül organizasyonları” ve “toplantı organizasyonları” düzenlenmektedir. Bu organizasyonları düzenleyenler açısından yaklaşıldığında, bu organizasyonlar ile kamu sektörünün teknoloji kullanımının toplumsal ve örgütsel meşruiyetini artırmak bir amaç gibi görülebilir. Konuya bu organizasyonlara katılan, e-devlet alanında ödüller alan kamu örgütleri açısından yaklaşıldığında ise, kurum yöneticilerinin ve kamuda bilişimle ilgili birimlerinde çalışan kişi ve grupların örgütsel meşruiyet kaygı ve beklentilerinin söz konusu organizasyonlara katılma ve ödüller alma arzularının arkasında yatan önemli bir neden olduğu söylenebilir.

### Sonuç

Bu çalışmada e-devlet araştırmalarında yeni kamu işletmeciliği değerlerine odaklı bakış açısının yanı sıra kurumsal örgüt kuramının da kullanılmasının e-devlet araştırmalarına nasıl bir değer katabileceği, Türkiye ve dünyadaki gelişmeler ve örnekler açısından incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda, kurumsal örgüt kuramının “kurumsal meşruiyete” işaret eden varsayımlarından yola çıkılarak oluşturulmuş buradaki yeni yaklaşımın bazı sınırlılıklarına rağmen, e-devlet araştırmalarında kullanımının bu alana faydalı olacağı sonucuna varılmıştır.

E-devlet araştırmalarını geliştirmek için başka alan yazınlarından yararlanma fikri, basit bir kes-yapıştır eyleminden ziyade bir uyarılma sürecini gerektirmektedir. Bu uyarılma sürecinde e-devlet çalışmalarında bugüne kadar pek az dikkat çekmiş unsurlar da öne çıkabilir. Örneğin, Flak ve Rose (2005), e-devlet analizlerinde işletme yönetimi kaynaklı Paydaş Kuramı’ndan (Stakeholder Theory) yararlanılabileceğini savundukları çalışmalarında, bu tür bir uyarılma sürecinin önemine ve gerekliliğine dikkat çekmektedirler. Yazarlar, paydaş kuramının temelindeki kâr güdüsü yerine kamu yararı kavramının ne şekilde ikame edilebileceğini tartışmışlardır. Yine paydaş kuramının e-devlet araştırmalarında kullanılması durumunda süreçteki tüm paydaşların hakkının adaletli bir şekilde gözetilmesinin kamu kurumlarını kamuoyu nezdinde daha inanılır ve güvenilir ve dolayısıyla daha meşru hâle getireceğini savunmuşlardır. Bu durumda e-devlet araştırmalarında bugüne kadar pek az dikkat çekmiş bir husus olan “e-devletin ahlaki analizi”nin de öne çıkabileceği öngörülebilir (Flak ve Rose, 2005, s. 658–659).

Gerek sosyal bilimler gerekse de temel bilimlerin birçok alanında, farklı alanlarda elde edilen bilgilerin başka bir alana uygulanması sonucunda oluşan akademik “çapraz tohumlanma”, bilgiyi kullanan alanı da, bilgiyi sunan alanı da zenginleştirmektedir. Örneğin örgüt kuramlarından biri olan “sistem kuramının” özel sektör ve kamu sektörü örgütlerine uygulanarak değerli analizler yapılmasına temel oluşturan düşünce, bir biyo-istatistikçi olan Ludwig von Bertalanffy’nin (1968) fikirlerinden doğmuştur. Kendisi farklı

disiplinlerin kavramlarından yararlanılarak tüm disiplinlerde kullanılabilir bir genel sistem teorisi ortaya koymuştur. Bu teoriyi desteklemek üzere de farklı disiplinlerdeki araştırmacılar tarafından oluşan bir “Genel Sistem Teorisi Topluluğu” kurmuştur. Bu çalışmada da böyle bir çapraz tohumlama çabası söz konusudur. Doğaldır ki, bir alanda ortaya çıkmış kavram ve kuramların değişik alanlara uygulanması, ancak uygulama örneklerinin zaman ve mekân boyutundaki çeşitliliği ölçüsünde katma değer üretecektir. Diğer bir deyişle, kavram ve kuramların farklı zaman ve şartlardaki uygulamaları çok sayıda değişken arasındaki neden-sonuç ilişkilerini ortaya koyacaktır. Böylece, değişkenlerden her birinin ortaya çıkan sonuç/sonuçlar üzerinde yapmış olabileceği etkiyi daha iyi anlamak mümkün olabilecektir. Bu bağlamda, bu çalışmada önerilen akademik çapraz tohumlama, yani başta kurumsal örgüt kuramı olmak üzere tüm belli başlı örgüt kuramlarını e-devlet olgusunun analizinde kullanmak, farklı ülke, bölge ve şehirlerde, geçmişte uygulanmış, bugün uygulanan ve gelecekte uygulanabilecek e-devlet projelerinin analizinde kabul gördüğü ölçüde akademik ve analitik bir katma değer üretebilecektir.

### Kaynakça/References

- Anderson, L., & Bishop, P. (2005). E-Government to e-democracy: Communicative mechanisms of governance. *Journal of E-Government*, 2(1), 5–26.
- Bannister, F. (2007a). The perspective of Janus: Reflecting on EGPA past and future. *Information Polity*, 12, 227–231.
- Bannister, F. (2007b). The curse of the benchmark: An assessment of the validity and value of e-government comparisons. *International Review of Administrative Sciences*, 73(2), 171–188.
- Bertalanffy, L. V. (1968). *General system theory: Foundations, development, applications*. New York, NY: George Braziller Publishers.
- Bigelow, B., & Stone, M. M. (1995). Why don't they do what they want: An exploration of organizational responses to institutional pressures in community health centers. *Public Administration Review*, 55(2), 183–192.
- Cohen, S., & Eimicke, W. (2001). The use of internet in government service delivery. In M. Abramson & G. E. Means (Eds.), *E-Government 2001* (pp. 9–43). Oxford, UK: Rowman and Littlefield Publishers.
- Covaleski, M. A., & Dirsmith, M. W. (1988). An institutional perspective on the rise, social transformation and the fall of a university budget category. *Administrative Science Quarterly*, 33, 562–587.
- Demir, Ö. ve Acar, M. (1992). *Sosyal bilimler sözlüğü*. İstanbul: Ağaç Yayıncılık.
- DiMaggio, P., & Powell, W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 2, 147–160.
- Du, K., & Dai, Y. (2017). The doctrine of the mean: Reference groups and public information systems development. *Journal of Strategic Information Systems*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2017.11.003>
- Effah, J., & Nuhu, H. (2017). Institutional barriers to digitalization of government budgeting in developing countries: A case study of Ghana. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 82(1), 1–17.
- Flak, L. S., & Rose, J. (2005). Stakeholder governance: Adapting stakeholder theory to e-government. *Communications of the Association for Information Systems*, 16, 642–664.

- Fountain, J. E., & Osorio-Urdua, C. A. (2001). Public sector: Early stages of a deep transformation. In R.E. Litan & A. M. Rivlin (Eds.), *The economic payoff from the internet revolution* (pp. 235–268). Washington DC: Brookings Institution Press.
- Hassan, S., & Gil-Garcia, J. R. (2008). Institutional theory and e-government research. *Handbook of Research on Public Information Technology, 1*, 349–360.
- Heeks, R. (2005). E-Government as a carrier of context. *Journal of Public Policy, 25*(1), 51–74.
- Hirschheim, R., & Newman, M. (1991). Symbolism and information system development: Myth, metaphor and magic. *Information Systems Research, 2*(1), 29–62.
- Hwang, K., & Choi, M. (2017). Effects of innovation-supportive culture and organisational citizenship e-government information system security stemming from mimetic isomorphism. *Government Information Quarterly, 34*, 183–198.
- Jing, F., Huayong, N., & Yanli, P. (2013). Study on the conceptual model of e-government standards adoption based on institutional theory. *Proceedings of Wuhan International Conference on e-Business* (pp. 59–67). Wuhan, P. R. China.
- Kim, S., Kim, H. J., & Lee, H. (2009). An institutional analysis of an e-government system for anti-corruption: The case of OPEN. *Government Information Quarterly, 26*(1), 42–50.
- Korteland E., & Bekkers, V. (2007). Diffusion of innovations in the Dutch public sector: The case of the digital community policing. *Information Polity, 12*, 139–150.
- Lawrence, T. B., & Shadnam, M. (2008). Institutional theory. In W. Donsbach (Ed.), *The international encyclopedia of communication* (pp. 2288–2293). Oxford, UK: Blackwell Publishing.
- Letch, N. (2001). The emerging e-government research agenda: A report on recent international research. *Proceedings of the 4th Western Australian Workshop on Information Systems Research (WAWISR) Conference*, 1–8.
- Löfstedt, U. (2005). e-Government: Assessment of current research and some proposals for future directions. *International Journal of Public Information Systems, 1*, 39–52.
- Luna-Reyes, L. F., & Gil-Garcia, J. R. (2011). Using institutional theory and dynamic simulation to understand complex e-government phenomena. *Government Information Quarterly, 28*(3), 329–345.
- March, J., & Olsen, J. P. (1984). The new institutionalism: Organizational factors in political life. *American Political Science Review, 78*, 734–749.
- Meijer, A. J. (2007). Why don't they listen to us? Reasserting the role of ICT in public administration, *Information Polity, 12*, 233–242.
- Meyer, J. W., & Rowan, B. (1977). Institutionalized organizations: Formal structure as myth and ceremony. *American Journal of Sociology, 83*(2), 340–363.
- Nye, J. S. Jr. (2001). Information technology and democratic governance. In E. C. Kamarck & J. S. Nye Jr., (Eds.), *Governance in a networked world* (pp. 1–18). Hollis, NH: Hollis Publishing.
- Oliver, C. (1991). Strategic responses to institutional processes. *Academy of Management Review, 16*, 145–179.
- Özen, S. (2007). Yeni kurumsal kuram: Örgütleri çözümlenmede yeni ufuklar ve yeni sorunlar. S. Sargut ve Ş. Özen (Ed.). *Örgüt kuramları* (s. 237–331). Ankara: İmge Kitabevi.
- Pfeffer, J., & Salancik, G. (1978). *The external control of organizations: A resource dependence perspective*. New York, NY: Harper and Row Publishers.
- Powell, W. W. (2007). *The new institutionalism*. Retrieved 09.10.2017 from <http://web.stanford.edu/group/song/papers/NewInstitutionalism.pdf>

- Sadioğlu, U. ve Yıldız, M. (2007). Kamu yönetimi ile bilgi ve iletişim teknolojileri: Bir bibliyografik analiz. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(2), 325–359.
- Sağsan, M., Eyüpoğlu, Ş., & Saner, T. (2011). Institutional isomorphism between TRNC and Turkey for e-government strategy: What encourages spontaneous isomorphism? *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 3(1), 121–132.
- Scott, W. R. (1987). The adolescence of institutional theory. *Administrative Science Quarterly*, 32, 493–511.
- Scott, W. R. (1995). *Institutions and organizations*. London, UK: Sage.
- Selznick, P. (1957). *Leadership in administration*. New York, NY: Row, Peterson Publications.
- Stinchcombe, A. L. (1968). *Constructing social theories*. New York, NY: Harcourt, Brace and World.
- Suddaby, R. (2010). Challenges for institutional theory. *Journal of Management Inquiry*, 19(1), 14–20.
- Suddaby, R., Seidl, D., & Kle, J. (2013). Strategy as practice meets with neo- institutional theory. *Strategic Organization*, 11(3), 329–344.
- Taylor, J. A., & Lips, A. M. B. (2008). The citizen in the information polity: Exposing the limits of the e-Government paradigm. *Information Polity*, 13, 139–152.
- Tolbert, C. J., Mossberger, K., & McNeal, R. (2008). Institutions, policy innovation, and e-government in the American states. *Public Administration Review*, 68(3), 549–563.
- Tolbert, P. S., & Zucker, L. G. (1996). The institutionalization of institutional theory. In S. R. Clegg, C. Hardy & W. R. Nord (Eds.), *Handbook of organizational studies* (pp. 175–190). London, UK: Sage.
- Wahab, S. A., Rose, R. C., & Osman, S. I. W. (2012). Defining the concepts of technology and technology transfer: A literature analysis. *International Business Research*, 5(2), 61–71.
- Whitson, T. L., & Davis, L. (2001). Best practices in electronic government: Comprehensive electronic information dissemination for science and technology. *Government Information Quarterly*, 18, 7–21.
- Wimmer, M. A. (2007). Reflections on the Egovrtd2020 roadmap for e-Government research. *Proceedings of ICEGOV 2007* (pp. 417–426). Macao.
- Yang, K. (2003). Neoinstitutionalism and e-government: Beyond Jane Fountain. *Social Science Computer Review*, 21(4), 432–442.
- Yıldız, M. & Karakaya Polat, R. (2012). Türkiye’deki e-devlet araştırma ve uygulamalarının eleştirel bir değerlendirmesi ve öneriler. M. Z. Sobacı ve M. Yıldız (Ed.), *E-Devlet: Kamu yönetimi teknoloji ilişkisinde güncel yaklaşımlar* (s. 623–648). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Yıldız, M. (2007). Uluslararası kuruluşların Türkiye’nin E-devlet siyasetlerine etkisi, *Amme İdaresi Dergisi*, 40(2), 39–55.
- Yıldız, M. (2012). Big questions of e-government research. *Information Polity*, 17(3), 343–355.
- Yıldız, M., & Saylam, A. (2013). E-government discourses: An inductive analysis. *Government Information Quarterly*, 30(2), 141–153.
- Yıldız, M.; Sadioğlu, U. ve Babaoğlu, C. (2012). Yönetel tarih perspektifinden kamu yönetiminde teknoloji kullanımı: Osmanlı İmparatorluğu’nda ulaştırma teknolojileri kullanımı örneği (1823–1923). M. Z. Sobacı ve M. Yıldız (Ed.), *E-Devlet: Kamu yönetimi teknoloji ilişkisinde güncel yaklaşımlar* içinde (s. 65–84). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Zheng, D., Chen, J., Huang, L., & Zhang, C. (2013). E-government adoption in public administration organizations: Integrating institutional theory perspective and resource-based view. *European Journal of Information Systems*, 22(2), 221–234.
- Zucker, L. G. (1977). The role of institutionalization in cultural persistence. *American Sociological Review*, 42, 726–743.