



# Kesit Akademi Dergisi

The Journal of Kesit Academy

ISSN/ICCH: 2149 - 9225

Yıl/Year/Год: 6, Sayı/Number/

Номер: 23, Haziran/June/ИЮНЬ 2020,

s./pp. 329-340

Geliş/Submitted/ Отправлено: 24.03.2020

Kabul/Accepted/ Принимать: 11.05.2020

Yayın/Published/ Опубликованный:

25.06.2020

DOI: 10.29228/kesit.42253

Araştırma Makalesi

Research Article

Научная Статья

**Didem Hatice BİLGİN**

İstanbul Arel Üniversitesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi

didembilgin@hotmail.co.uk

ORCID ID: 0000-0002-6904-4250



## YENİ DÜNYA DÜZENİNDE “VATANDAŞ MEMNUNİYETİ”\*

### ÖZET

Küreselleşme ve dijitalleşmenin etkisi ile geleneksel kamu yönetimi çağın ihtiyaçlarını karşılama da yetersiz, gereğinden fazla müdahaleci ve hantal kalmıştır. Her gün yeni teknolojik gelişmelerin yaşandığı bu dönemde Yeni Dünya Düzenine uyum sağlayacak, ihtiyaçları daha hızlı karşılarken, verilen hizmet kalitesini arttıracak bir düzene ihtiyaç vardır. Devlet, siyasal partiler, vatandaşlar ve sivil toplum kuruluşları tavandan tabana olacak şekilde hiyerarşik düzenleyen, bu hiyerarşik sıralama Yeni Dünyanın ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz kalmaktadır. Yönetişimle amaçlanan devlet, siyasal partiler, vatandaşlar ve sivil toplum kuruluşlarını eşit düzleme çekerek, demokratik bir yapıya kavuşturur. Yönetişim ile gelen yeni bakış açısında özel sektörün uyguladığı politikaların kamu sektörüne uyarlanması ile yeni kamu işletmeciliği ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Yeni kamu işletmeciliğindeki amaç, kamunun özel sektör gibi çalışması değildir. Özel sektörün uyguladığı politikaların, kamu sektöründeki hizmetlere uyarlanmasıyla, hizmet kalitesinin artırılmasıdır. Bu şekilde özel sektördeki müşteri memnuniyeti politikası, kamunun sunduğu hizmette ise vatandaş memnuniyeti olarak uygulanabilecektir. Yeni kamu işletmeciliğinde, vatandaş memnuniyeti uygulamasıyla verim alınabilmesi için, kamu memuruna önemli sorumluluklar düşmektedir. Gelenek-

\* **Cite as/Atıf:** Bilgin, D. H. (2020). Yeni Dünya Düzeninde “Vatandaş Memnuniyeti”, *Kesit Akademi Dergisi* 6(23): 329-340. <http://dx.doi.org/10.29228/kesit.42253>

Checked by plagiarism software. Benzerlik tespit yazılımıyla kontrol edilmiştir. CC-BY-NC 4.0

sel Kamu Yönetiminde kamu memurunun hizmet esnasında verdiği tek cevap “evet” ya da “hayır” iken, Yeni Kamu Yönetimi düzeninde kamu personeli, hizmet talep eden vatandaşa karşı sorumlu haldedir. Bu çalışmada vatandaş memnuniyetine gelene kadar bu sistemin geçireceği dönemler; Yeni Dünya Düzeni, yönetim, yeni kamu işletmeciliği ve son olarak vatandaş memnuniyeti olarak ele alınmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Yeni kamu yönetimi, yönetim, yeni kamu işletmeciliği, vatandaş memnuniyeti.

### “CITIZEN SATISFACTION” IN THE NEW WORLD ORDER

#### Abstract

With the impact of globalization and digitalization, traditional public administration has remained inadequate, over-intrusive and cumbersome to meet the needs of the age. In this period of new technological developments every day, a stream lined up to adapt to the New World Order and meet needs faster and improve the quality of service provided is needed. While state, political parties, citizens and non-governmental organizations are in a hierarchical order to be floor-to-ceiling, this hierarchical ranking is inadequate to meet the needs of the New World. The purpose of governance is to bring the state, political parties, citizens and non-governmental organizations to an equal level and to make them a democratic structure. From the new perspective that comes with governance, the need for new public management is revealed by adapting the policies implemented by the private sector to the public sector. The goal of new public management is not the public's work as a private sector. It is to improve the quality of service by adapting the policies implemented by the private sector to services in the public sector. In this way, customer satisfaction policy in the private sector and citizen satisfaction can be applied in the service offered by the public. In the new public administration, important responsibilities are reduced to the public officer in order to be yielded by the application of citizen satisfaction. While the only answer given by the public officer during the service of the public administration in traditional public administration is "yes" or "no", public personnel are responsible for the citizen requesting services in the New Public Administration scheme. In this study, the periods of this system will pass until the citizen satisfaction; The New World Order is considered as governance, new public management and, finally, citizen satisfaction.

**Key Words:** New public administration, governance, new public management, citizen satisfaction.

## Kamu Yönetiminde Yönetişim Yaklaşımı

### 1. Yeni Kamu Yönetimi Düzeni

Dünya düzeni; ilerleyen zaman doğrultusunda gelişen ilişkiler, eylemler ile farklı dönüşüm süreçlerinden geçmiştir. Bu süreçlere makro bakış ile yaklaşıldığında, sanayi toplumundan bilgi toplumuna, ulus devletten küresel devlete geçişler gözlemlenmektedir. Bu farklı dönüşüm süreçleri, yönetim disiplinlerini de doğrudan etkilemektedir. 1970’lerde “Kamu Yönetimi”, 1980’lerde “Kamu Politikası ve Yönetimi”, 1990’larda ise yaşanan hızlı değişim sürecinin sonucu olarak “Yönetişim” ismi hakim olmaya başlamıştır (Özer: 59). Yani toplumsal düzen, zaman içerisinde ilerleyerek küreselleşme ile yeni boyutlar kazanmış ve bu süreç bizi olduğumuz kavramların da ötesinde bir sürece ilerlemeye teşvik etmiştir. İçerisinde olduğumuz dünyanın nüfusu hızla artmakta ve göç hareketleri tüm dünyada karşı konulamaz hale gelmektedir. Bu hızlı gelişen süreç, gelir düzeyinin artırılması yanında, kıt kaynakların daha verimli kullanılmasına ve planlanmasına ihtiyaç duymaktadır. Bu süreçte anlaşılan, küreselleşmenin etkisi altında kalan kamu yönetiminin artık çağın gerisinde kaldığıdır. Kamu yönetimi, kıt kaynakları daha az kullanarak daha fazla verim alma ihtiyacıyla yeni kamu düzenine geçmiştir.

1970’li yıllarda yaşanan petrol krizi, devletlerin yönetim şekilleri ve refah devlet anlayışının sorgulanmasına neden oldu. Devletler, harcamalarını kısımaya, tasarruf yapmaya yöneldiler. 1973’ten sonra, birçok ülke, uluslararası mali piyasadan devamlı artan şekilde borç almaktadır (Timur, 1996: 14). Refah devlet anlayışında katı yönetim şekli, vatandaşların artan istek ve ihtiyaçları ile devletten beklentiler artmıştır. 1970’lerin refah devlet anlayışının sorgulanması, 1980’lerde neo liberal ekonomik uygulamalara yönelmeye neden olmuştur. Devletin rolü ve baskısı azaltılarak, daha esnek bir yapıya dönüştürülmesi amaçlanmıştır. Küreselleşme ve dijitalleşen dünya ile tüm devletlerin kamu politikaları benzerlik göstermiş ve batı toplumlarındaki “yönetişim” kavramı da yaygınlaşmıştır.

Küreselleşmenin getirdiği gelişmelere, Klasik Kamu Yönetimin hantallaşmış hali uygun değildir. Yönetim anlayışının yalnızca yöneten - yönetilen algısında olması; halkta yönetime olan güveni azalmakta katı bürokrasiyi yaygınlaştırmaktadır. Halkın üzerinde rol oynamaya başlayan egemen bir güç, güçlü merkezîyetçi anlayış, kamu yararının kişisel çıkarlar olduğu psikolojisini yaygınlaştırması gibi faktörler Yeni Kamu Yönetimine ihtiyacı daha da arttırmaktadır.

Wilson ve Doig Yeni Kamu Yönetimi anlayışının temel özelliklerinin aşağıdaki ilkelere dayandığı belirtilmiştir (Lamba, 2015: 129).

İşletme, yönetimden üstündür;

- Özel sektördeki işletme, kamu sektöründeki işletmeden üstündür,
- İyi işletme, ekonomik ve sosyal sorunları çözüme tek yoldur.

Yeni kamu yönetiminin yurttaşa yaklaşımı şöyle olmalıdır;

1. Yurttaşı anlar;

Yurttaşın durumu, ihtiyaç ve istekleri nedir?

Yurttaşın duygusu nedir?

Yurttaşın duruma göre beklentisi nelerdir?

Kamu yönetilirken, verilecek hizmetlerde yurttaştaki duygusal beklenti nedir?

2. Yurttaşın ihtiyaç ve isteklerini araştırır;

Hizmet boyutunu,

İnsan boyutunu,

Zaman boyutunu,

İkincil etki parametreleri.

3. Yurttaşın istek ve ihtiyaçlarına çözüm üretir;

Bu süreçte yurttāşa karşı şeffaf ol, yurttāşı devamlı hizmetler doğrultusunda bilgilendir, hesap vermekten kaçınma, yurttāşı yönetime dahil et,

Yurttāşın istek ve ihtiyaçları doğrultusunda adaletin sağlanması adına kamu denetçilerinin (ombudsmanların) öngörülmesi.

4. Yurttāşa güven duygusu bırakır;

Yeni kamu yönetiminde, tüm süreç esnasında devlet ile yurttāş arasındaki beraberliğe vurgu yapılmalıdır.

Yurttāşa, yerel yönetimler aracılığıyla daha yakın hizmet sunarak ona danışmanlık yapılmalıdır.

Yurttāşla her zaman duygusal bağ yaratılmalıdır.

Yeni Kamu Yönetimi anlayışında var edilen yönetim kavramı, özü itibariyle yönetimin demokratikleştirilmesidir. Klasik Kamu Yönetiminin hiyerarşik düzeni yıkılarak; Yeni Dünya Düzeninde yurttāşlar, talepleri doğrultusunda bir müşteri gibi görülmelidir. Duygu ve düşüncelere önem verilmelidir. Yurttāş memnuniyeti için yurttāşların duygu ve düşüncelerini en iyi ifade edebildikleri platform olan sivil toplum kuruluşlarının, karar alma süreçlerine tabii edilebilecekleri bir düzen ortaya çıkarılmalıdır.

“İyi yönetim” kavramı ilk kez Dünya Bankası tarafından dillendirilmiştir (World Bank, 1989). 1989 yılında Dünya Gelişme raporunda başkan, “özel sektör girişimleri ve piyasa mekanizmaları önemlidir ancak bunların iyi yönetim ile el ele gitmesi gerekir” şeklinde ifade etmiştir (World Bank, 1989). Dünya Bankası, 1992 yılında yayınladığı Governance and Development raporunda yönetim kavramını şekillendirmiş ve daha sonrasında yayınladığı tüm raporlarında da iyi yönetim kapsamında devletlerin nasıl iyileşme süreci izlemeleri gerektiği hakkında da tasvirler paylaşmıştır (Öztürk, 2002: 27-38).

### 1.1. Yeni Kamu Yönetimi Düzenine Yön Veren Yönetişim Kavramı

Küreselleşme, Klasik Kamu Yönetimindeki yöneten ile yönetilen arasındaki köprünün kırılması gerektiği düşüncesini getirdi. Yeni Kamu Yönetiminde en önemli kavram olarak “yönetişim” ortaya çıkmıştır. Bu doğrultu da yönetim kavramı; Yeni Kamu Yönetimi anlayışına şeffaflık, hesap verilebilirlik, katılım, cevap verebilirlik, hukukun üstünlüğü, etkinlik, eşitlik getirmektedir. Yöneten ile yönetilen arasındaki değişen ilişkilerin yeniden tanımlanmasını gerekli kılan bu süreçte, bir taraftan sorumluluk, katılım, saydamlık gibi ilkeler, yönetim ve kamu yönetimi yaklaşımlarında öne çıkarken, diğer taraftan ise, etkin ve verimli hizmet sunan birimler ve demokratik yönetim birimi olma gibi iki boyutu bulunan yerel yönetimler hızla önem

kazanmaktadır (Ökmen, 2004: 23-24).

Yönetişim kavramı ile katı bürokrasiden vazgeçilerek, özel sektörün işletmeci mantığı baz alınmaktadır. İşletme sektöründeki “müşteri haklılığı” ve “müşteri memnuniyeti” olguları, Yeni Kamu Yönetimi anlayışında “vatandaş haklılığı” ve “vatandaş memnuniyeti” olarak tabana oturtulmaya çalışılmaktadır. Geleneksel Kamu Yönetiminde devlet ve siyasal iktidar kavramları ön plana çıkarken, Yeni Kamu Yönetimi anlayışında özel sektör ve sivil toplum örgütlerinin de etkinliği artmış bir şekilde ön plana çıkmaktadır. Konuyla ilgili olarak Al Gore’un adıyla da anılan ve geniş bir kapsamı olan “Gore Raporu” incelenmelidir. Al Gore’a göre devletin, daha etkili ve verimli bir hale gelebilmesi için Amerika’nın en başarılı şirketleri gibi hareket etmeleri gerekmektedir (Öztürk, 2002: 27-38). Al Gore’nin raporunda bulunan temel hususlar şöyledir (Ayhan ve Önder, 2017: 32);

- Bürokrasinin azaltılmasıyla birlikte; insanların kuralları uygulamakta sorumlu oldukları sistemler, insanların başarılı sonuçlar almakla sorumlu oldukları sistemlere dönüşmektedir.
- Devletin daha az çabayla daha fazla iş yapabileceği bir yapıya geçilmektedir.
- Müşteri odaklı bir anlayış ortaya çıkmaktadır.
- Daha iyi sonuçlar almak için çalışanlara daha çok yetki verilmelidir.

Gore raporunda amaçlanan, devletin küçültülerek özel sektöre daha çok sorumluluk verilmesi değildir. Gore raporunda da önemle vurgulanan, devletin özel sektör gibi ve o mantıkla çalışmasıdır. Globalleşen dünyanın etkisi ile özel sektörün benimsemiş olduğu, “müşterinin üretileni tüketme zorunluluğu” değil, “üretilenin müşterinin tüketeceği tercih durumunda olma” zorunluluğu söz konusudur. Hedeflenen amacın merkezine artık müşteri oturtulmaktadır. Gore raporunun hedeflediği özel sektörün bu politikasını alarak, kamu sektöründe de merkeze vatandaşı oturtmak ve katı bürokrasiyi kırmayı amaçlamaktır. Bu hedefe ulaşabilmek için çalışanlara daha fazla sorumluluk vererek, sorumlulukları içerisine başarılı sonuç almayı da eklemektedir.

Sivil toplum örgütleri; üyelerin ve gönüllülerin, toplumsal yaşamın her alanına yayılan faaliyetlerinde söz hakkında bulunabildiği, toplumun problem ve ihtiyaçları doğrultusunda etkiletişimde bulunabildikleri, süreçleri doğrudan etkileyebilecekleri bir platformdur. Yönetişim kavramı, yönetimdeki sorumlulukları devlet, özel sektör, vatandaş-sivil toplum örgütleri arasında birleştirerek kamu politikalarını da meşrulaştırmaktadır. Örneğin Dünya Bankası, “Yönetişim, açık ve öngörülebilir bir karar alma sürecinin profesyonel bir bürokratik yönetimin, eylem ve işlemlerinden sorumlu bir hükümetin ve kamusal sürece aktif biçimde katılımında bulunan sivil toplum ve hukukun üstünlüğünün geçerli olduğu bir düzeni ifade eder” şeklinde bir açıklamada bulunmuştur (Banger, 2011: 12). Sivil toplum örgütleri, uygulanacak yeni politikalarda toplumun dikkatini çekmekte, milletvekillerini ve yetkili komisyonları etkilemeye çalışmaktadır.

## 1.2. Yönetişimde Yeni Kamu İşletmeciliği

1990’lardan itibaren küreselleşme ile birlikte, hızlı bir dönüşüm ve gelişme hareketleri yaşanmaya başlamıştır. Özel sektörü de etkileyen bu değişim döneminde rekabetin artması ve tüketici ile üretici arasındaki rollerin değişmesi, pazarlama yöntemlerini de değiştirmiştir. Bu

dönem, özel sektörün her alanda hızla ilerlemesi ve sunulan hizmet kalitesinin artmasıyla, vatandaşın, kamu hizmetlerinden beklentisini yükseltmiştir. Özel sektörün odaklandığı rekabet ortamıyla hizmet kalitesinin artırılması da kamu yönetiminde yeni kamu işletmeciliği ihtiyacını günümüze taşımaktadır.

20.yüzyılın son çeyreğinde, üretim ve ekonominin gelişmesinde etkili bir kapitalizm olduğu yönünde bir uzlaşma ortaya çıkmaktadır. “Eski düzen” refah devletlerinden, işletmecilik anlayışına dayalı kamu kurumlarının modernize edildiği “yeni düzene” geçiş yönünde değişimler yapılır ise kapitalizm daha iyi işleyecektir (Desai ve İmrıe, 1998: 636). Kapitalizm krizlerden beslenen bir sistemdir (Jessua, 2005: 89). Kapitalizm kendisini yaşatmak için belirlediği politika tükenme aşamasına geldiğinde yeni bir kriz var ederek ona çözüm olarak uygulamaya getirdiği politika ile yeniden hayat bulmaktadır. İkinci Dünya Savaşından sonraki dönemde, kendisine refah devlet anlayışını benimseyerek ayağa kalkmıştır (Gümüş, 2018: 33). O dönemde refah devlet anlayışı ile devletin yetki ve görevleri genişleyerek, müdahaleci bir devlet anlayışıyla toplumun her anlamda kalkınmasında rol almaktaydı. Fakat küreselleşme ve Yeni Dünya Düzeninin karşısında hantal kalmış ve bu hantallıktan kurtulmak için yeni kamu işletmeciliği var edilmiştir. Yeni kamu işletmeciliği yaklaşımında hedeflenen; devletin kamu hizmetlerindeki hantallaşmasını durdurmasıdır. Hizmetlerde dönemin işletme politikalarını yakalaması, hizmet kalitesinin artırılması, daha demokratik ortamların var edilebilmesi, hizmet sunumunda şeffaflık, özel sektörün uyguladığı müşteri odaklılığın kamu yönetimine uyarlanmasıdır. Bu çalışmanın bundan sonraki bölümlerinde yeni kamu işletmeciliğinde kamu yönetiminin vatandaş memnuniyetine odaklanılacaktır.

Tablo 1. Kamu Yönetimi ve Yeni Kamu İşletmeciliği Temel Değerleri †

| KAMU YÖNETİMİ              | YENİ KAMU İŞLETMECİLİĞİ       |
|----------------------------|-------------------------------|
| Toplum Merkezli Demokrasi  | Birey Merkezli Demokrasi      |
| Toplum Sözleşmesi          | Ekonomik Sözleşme             |
| Toplumculuk                | Bireycilik                    |
| Kamu Yararı                | Kişisel Yarar                 |
| Toplumsal Sorumluluk       | Sınırlı Devlet                |
| Geleneksel Değerler        | Ekonomik Değerler             |
| Politik Hesap Verebilirlik | Yönetimsel Hesap Verebilirlik |
| Halkı Temsil Etme          | Profesyonellik                |
| Dayanışma                  | Rekabet                       |

Yukarıdaki tabloda kamu yönetimi düzeni ile yeni kamu işletmeciliğinde öngörülen düzen karşılaştırılmıştır. Yeni kamu işletmeciliğinde amaçlanan refah devlet anlayışında her alanda müdahaleci olan devletin sınırlarının kısıtlanmasıdır. Kamu yönetimi anlayışındaki toplumculuk, yeni kamu işletmeciliğinde bireycilik olarak ortaya çıkmakta ve benimsenmektedir. Bu bakış açısı devletin var olmasının amacı, vatandaşları olan herkese eşit anlamda yaklaşma-

† Karcı, Ş.M. Yeni Kamu İşletmeciliği Yaklaşımının Temel Değerleri Üzerine Bir İnceleme. Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi (16), 2008, S.59

sına ters düşmektedir. Devlet hakimiyetinin bulunma mecburiyeti; halkın asgari yaşam standardının altına düşmemesi adına korumacı yaklaşımlarına devam etmesi gerekmektedir. Kamu yönetiminde rekabet ortamı; vatandaşların aynı gelir düzeyine sahip olarak, yaşam standartlarında eşitlik sağlanmasından sonra verilecek hizmetlerde olabilir.

Kamu hizmetlerinin özele devir edilerek para karşılığında satılması, sistemdeki eşitlik anlayışını bozabilir. Kamu hizmetlerinde bireysel menfaatler ve kişisel yararlar baz alınarak hareket edilemez, toplumsal fayda göz önünde bulundurulmalıdır. Devleti var eden toplumun kendisidir. Bu nedenle kamu yönetimi tamamen özelleştirilemez ve özele devir edilerek vatandaş bireysel menfaatleriyle yalnız bırakılamaz. Gelişen dünya düzeniyle insan ihtiyaçları artmakta fakat bunun karşılanmasında, çözüm olarak kamunun küçültülerek özelleştirilmesi savunulmamalıdır. Bu uygulama yurttaşlar arasındaki eşitliğin bozulmasına ve demokratik dışı olmaya kadar gidebilir. Çözüm olarak özel sektörün hizmet kalitesini arttırırken uyguladıkları yöntemleri kamu yönetimi kendisine uyarlamalıdır. Özel sektörün gelişmelerini yöntem metodu olarak kamu yönetimi işletmeciliğine uyarlanması gerektiği; Amerika’da 1992 yılında uygulamaya konulan “hükümetin yeniden keşfi” adlı reformda da görülmektedir (Gökçe ve Kutlu, 2002: 63).

Bayramoğlu, yeni kamu işletmeciliğinin bir diğer ihtimalinden; “devletin “firma” (ya da şirket) gibi örgütlenmesi, bir ülkenin “kalkınma” politikasının bir firmanın büyüme stratejisinden farklı olduğu gibi, devletin büyümesi de sadece cirosunu arttırmasıyla sınır olmayacaktır; aynı zamanda başka “firma” ya da “müteşebbis” devletlerle “birleşebileceği” sonucu da çıkacaktır.” ifadeleriyle bahsetmektedir (Bayramoğlu, 2005: 155). Bu da kamu yönetiminin küçültülmesi ve özele devir edilmesindeki bir başka olumsuzluktur. Burada üzerinde durulan ve bu çalışmanın da savunma noktası olan, yeni kamu işletmeciliğinde kamu yönetimi özel sektörün yönetim şekilleri baz alarak hizmet kalitesini arttırmasıdır. Yönetimde çalışanların sorumluluğu arttırılmalı, vatandaş memnuniyeti esas alınmalıdır. Özel sektör nasıl ki müşteri memnuniyeti sonucunda daha fazla mal ve hizmet satarak, kar oranlarını arttırılabiliyorsa; vatandaş memnuniyeti ve sorumluluğu kamu yönetimine getirilerek hizmet kalitesi arttırılabilecek, kamu bürokratlar tarafından yönetilmeyen, tam demokratik ve şeffaf yönetim anlayışı getirilecektir.

## 2. Vatandaş Memnuniyeti

Özel sektörde rekabet ortamının getirdiği piyasa koşulları ile müşteri memnuniyeti baz alınmaktadır. Şirketler müşterilerin hissiyatlarına ortak olarak ve empati duygusunu önemsemeleri ile öne çıkmaya başladılar. Küreselleşen ve dijitalleşen dünya ile kamu yönetimi de, şirketlerin yönetim politikalarını benimsemesi kaçınılmazdır. Bu nedenle Geleneksel Kamu Yönetimi anlayışı yerini Yeni Kamu Yönetimi düzenine bırakmıştır. Yeni Kamu Yönetimi ile devletten daha etkin, hızlı, verimli, hizmet kalitesini arttırmış ve vatandaş memnuniyetini gerçekleştirmiş olması beklenmektedir.

Özel sektörün müşteri memnuniyetini kazanmaya çalışmasının amacı şirketlerin devamlılığını sağlayabilmesi içindir. Şirket ne kadar müşteri memnuniyetini kazanır ise müşteri ile şirketin arasındaki bağlılık duygusunu arttıracak, müşteride güven duygusunu var edecek ve aidiyet bağına sağlamlaştıracaktır. Fakat kamu yönetiminin sunduğu hizmetin tekel olma-

sından dolayı vatandaş seçim yapamamaktadır. Devletin sunduğu hizmet tekel olduğu için özel sektördeki rekabetçi müşteri memnuniyetinin kamu yönetimi kapsamında tartışılmasını doğru bulmayan kesimlerde mevcuttur. Devlet ile insan hakları arasındaki tarihsel süreçler; birinci kuşak haklar ( siyasal ve kişisel haklar), ikinci kuşak haklar (ekonomik ve sosyal haklar), üçüncü kuşak haklar (dayanışma hakları)dır (Turhan, 2013: 10). İnsan hakları, insanların doğuştan getirdikleri ve mahrum bırakılmayacakları doğal haklardır. İkinci kuşak haklarında yer alan ekonomik ve sosyal haklar; vatandaşın toplum standartlarında çağdaş bir vatandaş statüsünde yaşaması için kendisine sunulan; güvenlik, eğitim, sağlık gibi hizmetlerdir. Kamunun vatandaşın sunduğu hizmetler, vatandaşın doğuştan getirdiği haklara bağlı olmasından dolayı devamlılık mecburiyeti bulunan hizmetlerdir. Devamlılığı mecbur olmasındandır ki kamunun vatandaş memnuniyetini sağlaması şarttır.

Vatandaşın kamu idaresine ödediği bedeller (Türkyılmaz, 2013: 11);

- Hizmete veya ürüne karşılık ödenen para
- Hizmete veya ürüne ulaşmak ya da satın almak için harcanan zaman
- Hizmeti veya ürünü satın alıncaya kadar harcanan enerji (e-mail, telefon vs)
- Hizmet veya alışveriş tamamlanuncaya kadar abonede oluşan zihinsel ya da duygusal yorgunluk.

Özel sektörün müşteri memnuniyeti, verilen hizmet ve ürün karşılığında müşterinin para ödemesinden dolayı haklı gözetilmektedir. Kamu sektörünün verdiği hizmet ve ürün karşılığında vatandaşın verdiği bir karşılık olmadığı düşüncesi ile müşteri memnuniyet gibi bir sürecin vatandaş memnuniyeti şeklinde uygulanamayacağı düşünülmektedir. Yukarıda gösterilen nedenler ürün-hizmetin ticari olarak alışverişi olmasa da vatandaşında bedel ödediğini göstermektedir. Kamudan hizmet ve ürün alırken de vatandaş karşılık olarak hayatından zaman, enerji ödemekte; bu hizmet ve ürün karşılığında kendisinde de bir deneyim var olmaktadır. Yeni kamu yönetimi anlayışında vatandaş,

- Verilen hizmete karşılık daha çok söz hakkı talep etmekte, aldığı hizmet karşısında deneyimlerini puanlamakta,
- Aldığı kamu hizmetinde kendisine karşı şeffaf olmasını talep etmekte ve
- Verilen hizmet kalitesinin durağan olmadan, geliştirilmesini istemektedir.

Bu isteklerini de dijitalleşen dünya ile hem kamuoyuna hem de hizmetin diğer alıcılarına paylaşmaktadır. Gelişim gösteren bu durumda da kamu sektörünün vatandaştan, vatandaş memnuniyeti hizmetini esirgemesi kabul edilemez.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile alınan hizmet karşılığındaki deneyimin paylaşılması, tüketicilerin birbirlerini etkileme hızlarını arttırmaktadır. Dijitalleşen dünya ile insanlar arasındaki etkileşimler artmakta; yapısal olarak yeni bir tür birey, vatandaş, müşteri var etmektedir. Müşteri için önemli olan hizmet ve ürüne ödediği ücretin yanında aldığı hizmetin kalitesi, şirkete olan güven duygusu ve müşteri memnuniyetidir. Kamuda hizmet karşılığında bir ücret ödeme durumu olmasa da dijitalleşen dünya ile artan deneyimlerin aktarımları çok hızlı bir şekilde olması kamu sektöründe vatandaş memnuniyetinin gözetilmesini gerekli kıl-



maktadır. Dijitalleşen dünyada bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile yurttaşın kendisine sunulan hizmeti değerlendirme, daha fazlasını talep etme, kamunun kendisine daha şeffaf olmasını isteme hakkı yaşadığımız dünyanın dinamiklerinde doğal süreç şeklinde gelişmektedir. Yurttaşların duygu ve düşüncelerini bu kadar hızlı bir şekilde aktarmaları, birbirlerini eskisinden daha fazla etkilemeleri, kamunun vatandaş odaklılığı ve vatandaş memnuniyetini gözetmesini gerektirmektedir.

## 2.1. Yeni Kamu İşletmeciliğindeki Vatandaş Memnuniyetini Sağlamada Kamu Personelleri

Yeni Dünya Düzeninin beklentisi olan vatandaş memnuniyetini sağlayacak kamu personelidir. Vatandaşın talep ile gelmesinden itibaren, hizmeti aldıktan sonrada hissettiği tüm duygulara eşlik etmesinden dolayı kamu personelinin bu yeni sürece adaptasyonu önemlidir. Eğer ki kamu personeli vatandaşın istek ve ihtiyaçlarını önemsemez, kendini yalnızca evrakları alan taraf olarak görüp işin içerisine gönüllülikle katılım sağlamaz ise hizmetin kalitesi düşecek, sorunların çoğalmasından personel rol oynayarak vatandaşın şikayetinin artmasına neden olacaktır. Burada kamu personelinin beklenen, talep ettiği hizmette en yüksek faydayı almayı amaçlayan vatandaşa danışmanlık etmesidir. Danışmanlığında; yol göstermesi, çalışma saatleri dışında kendisine nasıl hizmet verilmesini bekliyor ise empati duyarak çalışma saatlerinde de vatandaşa aynı duyarlılıkla hizmet vermesi, vatandaşı dinlemesi, taleplerini anlayarak üzerinde araştırma yapması, çözüme ulaştırması ve vatandaşta güven duygusu oluşturmalarıdır.

Yeni Dünya Düzeninin amaçladığı kamu personelinin yurttaşla yaklaşımında;

Yurttaşın hizmeti ikamet ettiği ve kendisine en yakın yerden alması. Çalışan insanları/yurttaşları da iş yaşamından alıkonulmaması adına randevu sistemi ile randevu saatinde işlemlerini ya da evraklarını teslim edip yeniden iş hayatına/ özel hayatına dönebilmesidir.

Yurttaş aldığı hizmet sürecinde işlemleriyle hangi personelin ilgilendiğini bilmelidir. Kamu personeli, hizmet talebini aldığı anda öncelikle yurttaşın ihtiyacını, istek ve talebini anlamalıdır. Yurttaşta ihtiyacının anlaşıldığı güveni kazandırılarak, işlemlerinin sonuca ulaşana kadar yorulmayacağı hissiyatı verilmelidir. Yurttaşta, hizmetle ilgili işlemin ne kadar sürede tamamlanacağı hakkında bilgi verilmelidir. Bu sayede yurttaşın sıklıkla sonucu öğrenmek için kuruma giderek ya da başvurarak yorulması engellenecektir. Bu işleyiş kamu personelinin, iş yükünü de azaltacaktır. Amaç yurttaşla belirtilen işlem sürelerinde çözüme ulaştırılmasıdır. Hizmetin tamamlanma süresi uzayacak ise yurttaş ile e-mail, telefon ya da SMS gibi iletişim kanallarından iletişim kurularak hizmetle ilgili sürecin ne aşamada olduğu hakkında bilgi verilmelidir. Kendisiyle ve aldığı hizmetle ilgilenen bir kamu personelinin olduğu hissiyatı ve güveni pekiştirilecektir.

Yurttaşın, kamunun düzenlediği (sabıka kaydı gibi) ya da erişebildiği evraklar talep edilmeyecektir. Bu hem kamudaki kırtasiyeciliği azaltacak, yurttaşla vakit ve enerji kaybı yaşanılmayacak hem de dijitalleşen dünya da ulaşılabilirlik bu kadar kolay iken yeniçağın getirdiği faydalar kullanılacaktır.

Eğer ki yurttaşın talep ettiği hizmet karşılanamayacak ise, o zaman nedenleri ile yurttaşın bilgi verilmelidir. Bundaki amaç hem yurttaşın ikna etmek hem de kamu yönetimindeki katı bürokrasiyi kırmaktır. Geçerli nedenleri olduğu hakkında bilgi verilmesi kamu yönetimine ve verilen hizmete şeffaflık getirecektir. Kamu personelinin işlem süreçlerini takip edebilecek, uyum gösterebilecek yeterli bilgi ve deneyime sahip olacak eğitimler verilmesi gerekmektedir.

Kamu personeli kendini sürekli geliştirmeli ve gelişime açık olmalıdır. Verilen hizmetlerin devamlı performans ölçümleri gerçekleştirilmelidir. Kamu personelinin performans ölçümleri, yurttaşın verdiği hizmet kalitesinin takibinin yapılabilmesini de kolaylaştıracaktır. Vatandaş memnuniyetinin kazanılabilmesi ve hizmet odaklılığının artırılması açısından kamu personeline inisiyatif alma yetkinliği kazandırılmalıdır. Bu şekilde yurttaşın taleplerine sıklıkla verilecek bir “olmaz” yanıtından çok çözüm odaklı yaklaşım teşvik edilmelidir. Çalışırken düşünmeye sevk edilmeli ki, hizmetlerin etkili sonuçlandırılması adına alternatif çözüm yolları getirebilmelidir. Kamunun yönetiminde demokrasiyi, şeffaflığı getirecek hem yurttaşın hem de kamu personelinin yönetime katılımını arttıracaktır.

Verilen hizmetle yurttaşın güven duygusu uyandırılması önemli noktadır. Hizmet süresince yurttaşın yanında bir kamu personelinin olduğunu hissettirmek, kamu personelinin beraberliğe vurgu yaparak yurttaşın ihtiyaçlarının anlaşıldığını hissettirmesi gerekmektedir. Yurttaşın, yerel yönetimler aracılığıyla daha yakın hizmet sunarak, yol göstermek ve yurttaşın her zaman bir duygusal bağ, beraberlik ve güven yaratmak hedeflenmelidir.

Vatandaş hizmeti talep ettiğinde, etkileşime geçen ve tüm süreçteki deneyimi yaratan kamu personelidir. Bu nedendir ki hizmet kalitesinin artırılmasını, vatandaş memnuniyetinin sağlanmasını, kamu yönetimi ve hizmetine güven duyulmasını, beraberlik hissinin aktarılmasını sağlayacak olan kamu personelidir.

## SONUÇ

Özel sektörün müşteri memnuniyet uygulamasının kamunun yönetimine getirilemeyeceği üzerine yapılan tartışmalı bakış açıları vardır. Kamu yönetiminde para karşılığı satılan bir ürün ve hizmet olmaması, vatandaş memnuniyeti uygulamasının getirilemeyeceği anlamına gelmemektedir. Hantallaşan Geleneksel Kamu Yönetimi düzeninin eksik kalan kısımlarının doldurulması ihtiyacı ile yönetişim kavramı getirilmiştir. Yönetişim ile amaçlanan kamunun yönetiminde ve verdiği hizmette etkinlik, verimlilik, hesap verilebilirlik, şeffaf, hızlı ve kaliteli olmalıdır. Bu amaca ulaşılması için öncelik bu hizmeti alan vatandaşın bırakılan duygu ve deneyimdir. Deneyimlerden yola çıkılarak, gelişim gösterilebilir ve amaçlara ulaşılabilir.

Vatandaşın aldığı hizmet kalitesinde memnuniyetinin hedeflenmesi için karşılığında bir ücret ödemesi beklenmemelidir. Vatandaşın talep ettiği hizmet karşılığında ücret ödemesi fakat kendi zamanından, enerjisinden harcar bunlarda talep ettiği hizmet karşılığında kamu yöneticilerinden vatandaş odaklı olmalarını beklemesi için verilen bedellerdir.

Dijitalleşen dünya ile deneyimlerin aktarılması; internet sitelerindeki formlar, şikayet/dilekçe kutuları gibi iletişim yollarıyla kolaylaşmıştır. Bunlardaki amaç vatandaşın deneyimlerini aktarabilmesi ve yapılan şikayetler baz alınarak kurumların ve verilen hizmet kalitesi üzerinde iyileştirmelerin yapılmasıdır. Yapılan bu dönüşler kurum açısından geliştirme göste-

rilmesi gereken konuların, yetersizliklerin giderilmesi için bir fırsattır. Vatandaş hizmet talep ettiğinde ilk etkileşim içerisine girdikleri kamu personelinin bu alanlarda deneyiminin arttırılmasında önemli rol oynamaktadır. Vatandaş taleple geldiğinde kamu personeli ile girdiği iletişimde karşısında bir memur değil kamu yönetimi ile etkileşime girer ve kendisinde bırakılan tüm duyguları genelleştirir.

Kamu personeli, vatandaş üzerinde tüm deneyimin ana kaynağı olduğu için vatandaşın memnuniyetini sağlama sorumluluğu da kendisinde olmalıdır. Bu nedenle kendisine gelen vatandaşta vatandaşın talebini, ihtiyacını, ihtiyacı olan hizmete karşılık aciliyetini, talebine olan beklentisini anlayarak ilk karşılamadaki vatandaşın duygusunu da kontrol edebilmelidir. Öncelikle vatandaşta talebini net olarak anladığını, bu talebi ile ilgili çalışmasında ona kendisinin yardımcı olacağını ve yalnız olmadığını ifade ederek güven kazandırmalıdır. Daha sonra talep edilen ürün/hizmetin boyutlarını araştırmalı, işlemi nasıl yöneteceğine karar vererek hizmeti vatandaşta verdiği ortalama süre içerisinde sonuçlandırmalıdır. Çözümlenen işleme aynı kamu personeli, vatandaşta geri dönüş yaparak iletmelidir. Kamu personellerin, vatandaşın talep ya da önerilerine karşılık tekrardan geri dönüş yapmaları vatandaşta her zaman kamu yönetimine güven duygusunu arttırır. Bu hem kamunun yönetiminde verilen hizmet kalitesini arttırır hem Yeni Dünya Düzeninin ihtiyacı olan isteklerini (etkinlik, verimlilik, demokratik, şeffaflık, hesap verilebilirlik vs) karşılar hem de vatandaş ile devlet arasındaki güven duygusunu arttırır.

#### KAYNAKLAR

- Ayhan,E. Önder, M. Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı: Yönetişime Açılan Bir Kapı. Gazi İktisat ve İşletme Dergisi. 2017; 3(2).
- BAYRAMOĞLU, Sonay. Yönetişim Zihniyeti Türkiye’de Üst Kurullar ve Siyasal İktidarın Dönüşümü, İletişim Yayıncılık, 2005.
- Desai, V. Ve İmrie, R. (1998), The New Managerialism in Local Governance: North – South Dimensions, Third World Quarterly, Vol.19, No.4, 636
- Gökçe, O. Kutlu, Ö. Amerikan “Hükümetin Yeniden Keşfi” (Reinventing Government) Reformu üzerine Genel Bir Değerlendirme, SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, s.63
- Gümüş, İ. Tarihsel Perspektifte Refah Devleti: Doğuş, Yükseliş Ve Yeniden Yapılanma Süreci. S.33. <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/473729>.
- Jessua, C. Kapitalizm, Kültür Kitaplığı, 2.baskı
- KARCI, Ş.M. Yeni Kamu İşletmeciliği Yaklaşımının Temel Değerleri Üzerine Bir İnceleme. Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi (16), 2008, 40-60
- LAMBA, M. Türkiye’de Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Yansımaları: Hükümet Programları Üzerinden Nitel Bir İnceleme. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. Y.2015, C.20, S.129.

- ÖKMEN, M, Yılmaz, A, Baştan, S. (2004), "Kamu Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar ve Bir Yönetişim Faktörü Olarak Yerel Yönetimler" *Kuramdan Uygulamaya KAMU YÖNETİMİ*, (Edit: M.Ökmen, A.Yılmaz), Gazi Kitapevi, Ankara,
- ÖZER, A.M. Yönetişim Üzerine Notlar. Sayıştay Dergisi. Sayı:63.
- Öztürk, K, N. "Bürokratik Devletten Etkin Yönetime Geçiş: İyi Yönetişim." *Türk İdare Dergisi* 437, 27-38
- TİMUR, Tamer. Küreselleşme Ve Demokrasi Krizi. İmge Kitabevi Yayınları, 1996, Baskı:2.
- TURHAN, Aydın. İnsan Hakkı Kuşakları Arasındaki Tamamlayıcılık İlişkisi, İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt:4, Sayı:2, 2013.
- TÜSİAD 2017 Faaliyet Raporu. Bkz, <https://tusiad.org/tr/faaliyet-raporlari/item/9911-tusiad-faaliyet-raporu-2017>
- TÜRKYILMAZ, Atila. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Vatandaş/ Müşteri Odaklı Yaklaşım, *Denetim Dergisi*, 2013/11
- World Bank, Sub-Saharan Africa:From Crisis To Sustainable Growth, 60, VII, Washington, DC: World Bank 1989