

Araştırma Makalesi

**Kamu Hizmeti Sunum Sürecinde Paradigmanın Değişimi: Yeni
Kamu Hizmeti**

Mehmet Akif ÖZER

*Sorumlu Yazar, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, İİBF
mehmet.ozar@hbv.edu.tr, ORCID: 0000-0003-2220-2271*

Serpil YILDIRIM

*Bağımsız Araştırmacı
serpilakis@gmail.com, ORCID: 0000-0001-7593-4666*

Öz

Günümüzde toplumsal yapıyla birlikte kamu hizmetlerinin sunumu da değişmeye başlamıştır. Özellikle 20 ve 21. yüzyılda yaşanan ekonomik ve siyasi gelişmeler devlet örgütünün de değişmesine neden olmuştur. Bu süreçte kamu hizmetleri uzunca bir süre devlet tarafından geleneksel yönetim yaklaşımıyla sunulmuş ancak bürokrasinin tekçi, ağır ve hantal yapısı kamu hizmetlerinin etkin bir şekilde sunulmasını güçleştirmiştir. Bu durum yönetimde bir değişim yaratmış ve kamu hizmetleri Yeni Kamu Yönetimi anlayışı çerçevesinde sunulmaya başlanmıştır. Ancak özellikle etkinlik, verimlilik ve ekonomi çerçevesinde yoğunlaşan kamu hizmetlerinin birer piyasa kurumu olan özel sektör tarafından vatandaş yerine müşteriye sunulması bu alandaki tartışmaların çoğalmasına neden olmuştur. Kamu hizmetlerinin sunumunda yeni bir yaklaşım olarak gelişen Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımıysa toplumdan ziyade birey özelinde işleyen Yeni Kamu Yönetimi anlayışına bir alternatif olarak gelişmiştir. Kamu yararı, toplumsal çıkar, demokrasi, vatandaşlık ve sivil toplum gibi çoğulcu yapıların geliştirilmesini amaçlayan bu yaklaşım kamu hizmetlerinin sunumunda toplum olarak birlikte sorumluluk alınması gerektiği anlayışına dayanmaktadır. Çalışmada söz konusu süreçte değişen paradigma sonucu yaygınlık kazanmaya başlayan Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımı ayrıntılı bir şekilde incelenecektir.

Anahtar kelimeler: Kamu Hizmeti, Yeni Kamu Hizmeti, Kamu Yönetimi, Paradigma Değişimi
Jel Sınıflandırma Kodları: H00, H11, H49, H83

Changing the Paradigm in the Public Service Provision Process: The New Public Service¹

Abstract

Today, the provision of public services has begun to change with the social structure. Especially in the 20th and 21st centuries, economic and political developments have also caused the state organization to change. In this process, public services were provided by the state for a long time with a traditional management approach, but the monist, heavy and cumbersome structure of the bureaucracy made it difficult to provide public services effectively. This situation created a change in the administration and public services began to be offered within the framework of the New Public Administration approach. The New Public Service approach, which has developed as a new approach in the delivery of public services, has developed as an alternative to the New Public Administration approach, which operates on an individual basis rather than society. This approach, which aims to develop pluralistic structures such as public interest, social interest, democracy, citizenship and civil society, is based on the understanding that collective responsibility should be taken as a society in the delivery of public services. In the study, the New Public Service approach, which started to become widespread as a result of the changing paradigm in the process in question, will be examined in detail.

Keywords: Public Service, New Public Service, Public Administration, Paradigm Shift.

JEL Classification Codes: H00, H11, H49, H83

¹ Extended abstract is presented at the end of the article.

Geliş Tarihi (Received): 05.11.2022 – Kabul Edilme Tarihi (Accepted): 11.12.2022

Atıfta bulunmak için / Cite this paper:

Özer, M. A. ve Yıldırım, S. (2022). Kamu hizmeti sunum sürecinde paradigmanın değişimi: Yeni kamu hizmeti. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12 (3), 221-250, DOI: 10.18074/ckuiibfd.1199737.

1. Giriş

Devletin oluşumundaki temel gerekliliklerden birisi halkının bir arada yaşamaktan kaynaklanan ihtiyaçlarını karşılamaktır. Bu temel amaç ilk çağlardan beri değişmemiş, hatta zaman içinde gelişerek daha iyi hizmet vermenin yolları aranmıştır. Genel kabulde devlet vatandaşlarına hizmet etmek için vardır ve bu anlayışa göre bir devlet vatandaşına hizmet ettiği ölçüde güçlüdür.

Kamu hizmeti, devlet ve toplum arasındaki ilişki ve bu ilişkideki değişim ölçüsünde dinamik bir yapı gösterir. Bu bağlamda günümüz modern toplumlarının kamu hizmeti ihtiyacı ile ilk çağ devletlerinin “topluluk” düzeyindeki toplumlarının ihtiyaçları farklıdır. Bu farklılıkta, modern toplumların kamu hizmeti ihtiyacının, az gelişmiş ya da erken dönem topluluklara göre daha “önemli” olduğunu söylemek güç olsa da günümüz toplumlarının kamu hizmeti ihtiyacının daha “karmaşık” olduğunu söylemek mümkündür. Bu, şüphesiz “gelişmişlik” düzeyiyle de ilgili bir durumdur. Bu süreçte demokrasi ve insan hakları anlayışının gelişmesiyle, devlet-vatandaş ilişkilerinin vatandaş lehine yönelmesine koşut olarak kamu hizmetleri yeniden tanımlanmıştır. Kamu hizmetleri bilgi teknolojilerinin artan bir şekilde kullanılması, sanayileşme, ekonomik-sosyal-kültürel yapı, kentleşme düzeyi, nüfus hareketleri ve göç gibi çeşitli faktörden etkilenmekte ve zamana ve toplumsal ihtiyaçlara göre (Eser, Memişoğlu ve Özdamar, 2011, s. 209) çeşitlenmektedir. Günümüzde ise, kamu hizmetlerinde artan bu çeşitlilik beraberinde etkinlik, verimlilik ve kalite tartışmalarını getirmiş ve bu ihtiyaçlar kamu hizmetlerinin sunumunda katılım, sorumluluk, hesap verebilirlik, koordinasyon, temsil gibi kavramların yeniden ele alınmasını gerektirmiştir (Altın, 2013, s. 102).

Tarihsel süreçte devlet kavramına ilişkin algı da değişmeye başlamıştır. Bu değişim kamu hizmetlerinin sunumuna da yansımıştır. İlk dönemlerde devlet kamu hizmetlerinin sunumunda yegâne sorumlu aktör iken, değişen devlet anlayışıyla birlikte, vatandaşlar, yerel yönetim birimleri, sivil toplum örgütleri, özel sektör kuruluşları gibi çeşitli kurumlar da kamu hizmetlerinin sunumunda görev almaya başlamışlardır (Altın, 2013, s. 102). Özellikle sanayi devrimi ve ardından yaşanan dünya savaşları bu dönüşüm sürecinde etkili olmuştur. Devam eden süreçte bu dönüşümler kamu hizmetlerinin sunumuna ilişkin yeni yaklaşımların benimsenmesine neden olmuştur. Bu süreçte yaşanan küreselleşme olgusu ise yönetim süreçleri üzerindeki etkisiyle, bilinen bütün “ezberlerin bozulmasına” neden olmuş ve toplumsal, siyasal, kültürel ve ekonomik yapılar üzerinde yarattığı etki ile kamu hizmetlerinin yeniden düzenlenmesini gerekli kılmıştır. Özellikle 1970’lerde dünya çapında yaşanan ekonomik krizden sonra 1980’li yıllarda uygulamaya konulan Yeni Kamu İşletmeciliği anlayışı getirdiği ilkeler ile kamu yönetiminde ve kamu hizmeti sunumunda başlangıçta “en iyi tek yol” olarak olumlu karşılanmışsa da sonraki süreçte kamu yararının ihmal edilerek bireyselliğin ön planda tutulması vb. toplumsal ve ekonomik nedenlerle eleştirilmiştir. Bu eleştiriler

sonucunda devletin temel var oluş sebebi olan kamu hizmetlerinin etkin sunumu için Yeni Kamu Hizmeti anlayışı ortaya çıkmıştır.

Bu çalışmanın amacı kamu hizmeti sunumunda yeni bir yaklaşım olan Yeni Kamu Hizmeti anlayışının incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda çalışmada öncelikle konuya temel oluşturması açısından kamu hizmeti kavramı genel bir çerçevede ele alınmıştır. Çalışmanın ikinci bölümünde tarihsel süreçte kamu hizmetlerinin sunumu kamu yönetiminde yaşanan paradigma değişimleri çerçevesinde ortaya konmaya çalışılmıştır. Çalışmanın üçüncü bölümünde kamu yönetiminde kamu hizmeti sunumu için geleneksel yöntemlere alternatif olarak geliştirilen diğer yaklaşımlar incelenmiştir. Çalışmanın son bölümünde ise son yıllarda kamu yönetimi alanında etkin bir hizmet sunum yöntemi olarak kendisine yer edinen ve çalışmamızın konusunu oluşturan Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımı ele alınmıştır. Çalışmada yöntem olarak literatür taraması kullanılmış olup, Türkçe ve İngilizce kaynaklardan yararlanılmıştır. Bu çalışma yürütülürken çalışmanın hacmi gereği tanımlayıcı ve betimleyici nitelikte bir tartışma yürütülmüştür. Çalışmada, yeni bir hizmet sunum yöntemi olan Yeni Kamu Hizmeti anlayışının ilkeleri, esasları, yönetim anlayışı, vatandaşa yaklaşımı, hizmet sunumunda dikkat edilecek hususlar vb. konulara yer verilerek yönetimde yeni bir yaklaşım olan Yeni Kamu Hizmeti anlayışının ana hususlarının ortaya konması amaçlanmıştır.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. Kamu Hizmeti Kavramı

Kamu hizmeti toplum hayatının sürekliliğini sağlayabilmek açısından önemli bir işleve sahiptir. 18. yüzyılda devletin görev alanlarının çeşitlenmesine paralel olarak gelişen kamu hizmetleri, 20. yüzyılda hukuksal alanda yaşanan ilerlemelerle birlikte genişlemiştir (Şener, 2019, s. 12). İçeriği yere ve zamana göre değişen kamu hizmetlerinin sunumu hizmetin nitelikleri ve özelliklerine göre çeşitlenmektedir. Bu çeşitliliğe bağlı olarak kamu hizmetine ilişkin tanımlamalar da değişmektedir.

Bu bağlamda kamu hizmeti; “Devlet veya diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya bunların gözetim ve denetimi altında genel, kolektif ihtiyaçları karşılamak, kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuş olan devamlı ve muntazam faaliyetlerdir” (Sezer, 2008, s. 148). Gülan (1988, s. 147) kamu hizmetini “Toplum için önem kazanmış olan ortak ve genel bir ihtiyacın karşılanmasına yönelik olarak kamu tüzel kişileri veya onların denetimi altında özel kişilerce yürütülen ... faaliyetler” olarak tanımlamaktadır. Bir başka tanımda “kamu kurumları tarafından ya da bunların gözetimi altında özel girişime ait kurumlar tarafından sağlanan hizmet” olarak ifade edilmektedir (Denek, 2019, s. 420). Bir başka tanımlamada “yurttaşların temel hak ve özgürlüklerinin kullanılabilmesi ve bireylerin ‘maddi ve manevi’ varlıklarını geliştirebilmeleri için idare tarafından sağlanması zorunlu ve yararlı işler” olarak nitelendirilmektedir (Kurun, 2017, s. 88). Yine bir diğer tanıma göre kamu hizmeti “vatandaşların kamusal sorunlarını çözme talebine bir yanıt olarak tahakkuk eden

bir dizi ayrı hizmet” olarak tanımlanmaktadır (McGregor, 1983, s. 67). Literatürde yer alan bir başka tanımlamada ise kamu hizmeti “Siyasal organlar tarafından kamuya yararlı olarak kabul edilen bir kamu kuruluşunun ya kendisi ya da yakın gözetim ve denetimi altında özel kesim tarafından yürütülen faaliyetler” olarak tanımlanmaktadır. Kamu hizmetlerinin şekli, maddi ve organik unsurlarını kapsayan bu tanım bir hizmetin kamu hizmeti sayılabilmesi için hangi özellikleri taşıması gerektiğine vurgu yapar. Buna göre bir hizmetin belli bir usul ve hukuki rejime tabi olması o hizmetin *şekli unsurunu*; bir hizmetin toplumsal bir ihtiyacı karşılamak amacıyla sunulması o hizmetin *maddi unsurunu*; bir hizmetin kamu tüzel kişisi ya da onun gözetimi altında özel hukuk kişisi tarafından sunulması ise o hizmetin *organik unsurunu* ifade eder (Göküş, 2010, s. 196; Kurun, 2017, s. 87).

Bu çerçevede kamu hizmeti en genel anlatımla “devlet ve diğer kamu tüzel kişilerinin toplumun genel ve ortak ihtiyaçlarını gidermek amacıyla doğrudan doğruya ifa ettiği ya da gözetim ve denetimi altında özel kişilere yaptırdığı hizmetler” olarak tanımlanabilir (Özer, 2019, s. 14). Buna göre bir faaliyetin kamu hizmeti olarak nitelendirilebilmesi için öncelikle o hizmetin kamu yararı amacına yönelmiş olması ve bir kamu kuruluşu ya da onların gözetim ve denetimi altında özel hukuk kişilerinince sunulması gerekmektedir (Kurun, 2017, s. 88; Özer, 2019, s. 14). Bu kapsamda bir ülkenin ekonomik, toplumsal ve siyasi koşullarına göre siyasi iktidarlar tarafından belirlenen kamu hizmetleri (Eser vd., 2011, ss. 209-210; Göküş, 2010, s. 199; McGregor, 1983, s. 68; Özer, 2019, s. 12), sadece kamu tarafından değil özel sektör tarafından da görülebilmektedir. Kamu hizmetleri “emanet” usulüyle devlet tarafından sunulurken Özel sektör ise “ruhsat”, “müşterek emanet”, “iltizam”, “imtiyaz” ve “yap-ışlet-devret” usulleri gibi çeşitli yöntemlerle kamu hizmeti verebilmektedir (Göküş, 2010, s. 199; Özer, 2019, s. 12).

Kamu hizmetleri hakkında bir başka nokta da bu hizmetlerin sınıflandırılmasına ilişkindir. Buna göre kamu hizmetleri çeşitli şekillerde sınıflandırılabilir. Konularına göre en yaygın sınıflandırma yönetsel, ekonomik, sosyal ve bilimsel-teknik ve kültürel kamu hizmetleridir (Denek, 2019, s. 420; Kurun, 2017, s. 88). Etkinlik düzeyine göre ise kamu hizmetleri ulusal ve yerel ölçekte sınıflandırılmaktadır. Buna göre bayındırlık, savunma, güvenlik gibi ülke genelinde sunulan hizmetler ulusal nitelikli kamu hizmetlerini oluştururken, belli bir bölge halkının ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik hizmetler ise yerel nitelikli kamu hizmetlerini ifade eder (Kurun, 2017, s. 88). Bu hizmetlerin yanında bir de küresel nitelikli kamu hizmetleri vardır ki; bu hizmetler de silahsızlanma, çatışmaların önlenmesi, çevrenin korunması, uyuşturucuyla mücadele, insan kaçakçılığının önlenmesi gibi küresel ölçekte işbirliğini gerektiren hizmetlerdir.

2.2. Kamu Hizmetinin İlkeleri

Kamu hizmeti kavramı ülkelerin sosyal, kültürel, ekonomik ve siyasi yapılarına göre değişmekle birlikte kavramın ortak ve genel bazı ilkeleri bulunmaktadır. Bu ilkeler “süreklilik ve düzenlilik”, “nesnellik ve eşitlik”, “değişkenlik ve uyarılma”

ve “bedelsizlik” şeklinde sınıflandırılabilir (Özer, 2019, s. 15). Bu ilkelerin yanında “kalite ve etkinlik, yurttaşlık, katılım, açıklık ve sorumluluk” (Ulusoy, 1998, s. 30), “yalınlık ve güvenilirlik” (Uysal, 2020, s. 113) de bu kapsamda ele alınmaktadır. Burada literatürde genel kabul gören ilkeler incelenecektir:

Süreklilik ve düzenlilik ilkesi: Bu ilke kamu hizmetlerinin ihtiyaçlar doğrultusunda kesintisiz ve düzenli bir şekilde yürütülmesini ifade eder. Ancak bu, hizmetin her an sunulacağı anlamına gelmemektedir. Zira sağlık, elektrik, su gibi bazı hizmetlere günün her saatinde ihtiyaç duyulurken; eğitim, kültür, sanat gibi bazı hizmetler belli bir dönem aralığında sunulur. Ancak grev yasağı, bazı imtiyaz sözleşmelerinde öngörülemezlik durumu, görev yeri değiştirilen personelin yerine yeni birisinin atanmasına kadar geçen süre vb. durumlar bu ilkenin istisnalarıdır (Altın, 2013, s. 104). Ayrıca bu ilke sadece kronolojik değil, içerik ve yoğunluk olarak da niteliksel bir sürekliliğin korunmasını ifade eder (Akçakaya, 2018, s. 165). Teknolojik ve toplumsal değişimlere uyum ise bu ilkenin devamlılığı bakımından önemlidir (Ulusoy, 1998, s. 31).

Değişkenlik ve uyarılama ilkesi: Değişkenlik ve uyarılama ilkesi kamu hizmetlerinin değişen koşullara göre kendini uyarılması anlamına gelmektedir. Bu ilke kamu yönetiminde değişikliklerin sürekli takip edilmesini ve sürekli güncel kalmayı gerektirmektedir. Kamu yönetiminin yeniden örgütlenmesi, amaç, faaliyet, araç-gereç, yöntem vb. açılardan kendini yenilemesi, idarenin kamu hizmetleri sunumunda değişikliğe gitmesi, hizmetin gereklerine göre personelin görev ve statüsünde değişiklik yapması ve çeşitli durumlar nedeniyle takdir yetkisini kullanması vb. durumlar bu ilkenin uygulanmasına yönelik düzenlemelerdendir (Göküş, 2010, s. 197; Özer, 2019, s. 16).

Nesnellik ve eşitlik ilkesi: Kamu hizmetlerinin sunumunda nesnellik ve eşitlik ilkesi, tüm vatandaşlara eşit ve tarafsız davranılmasını ifade eder. Bu ilke “kanun önünde eşitlik” ilkesinin bir sonucudur. Anayasanın 10. maddesine göre “Herkes dil, ırk, cinsiyet, din vb. sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir. Devlet organları ve idare makamları bütün işlemlerinde kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorundadır”. Bu maddeyle eşitlik ilkesi güvenceye alınmış olup, gerçek ve tüzel bütün kişiler hizmetlere erişim, katılım ve sorumluluk alma konusunda eşit haklara sahiptirler (Altın, 2013, s. 105).

Bedelsizlik ilkesi: Kamu hizmetlerinin bedelsiz sunulması genel bir kabul iken, özellikle iktisadi içerikteki (elektrik, su vb.) bazı hizmetlerin belli bir bedel karşılığında sunulması gerektiği anlayışı da yaygın bir kabul görmektedir. Bu uygulamayla herhangi bir hizmetten yararlanan bir kişinin, bu hizmet karşılığında ödemesi gereken bedelin, o hizmetten hiç yararlanmayan kişiler tarafından ödenmesinin önüne geçilmesi amaçlanmaktadır. Bu ilke devletin gelişmesi ve kamu hizmetlerinin çoğalması sonucunda gelişmiştir (Akçakaya, 2018, s. 166; Özer, 2019, s. 7).

3. Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Paradigma Değişimi

3.1. Tarihsel Süreçte Kamu Hizmetinin Sunumu

İnsanların bir arada yaşamaya başladıkları andan itibaren kamu hizmeti ortak ihtiyaçların karşılanması bakımından her zaman bir zorunluluk olarak ortaya çıkmıştır. İlk çağlarda dönemsel koşullar itibarıyla toplumun ortak ihtiyaçları olan liman, hamam, pazar gibi alanlar kamu hizmeti olarak değerlendirilmiş, çoğunlukla devlet tarafından karşılanmıştır. Merkezi yönetim anlayışının benimsendiği toplumlarda da kamu hizmetleri devlet tarafından sunulmuş ve 11. yüzyılda Yusuf Has Hacıp tarafından yazılan Kutadgu Bilig’de ve Selçuklu devlet adamı Nizamülmülk tarafından yazılan Siyasetname’de de devlet barınmadan güvenliğe vatandaşlarının her türlü ihtiyacını karşılamakla sorumlu tutulmuştur. Ancak bu anlayış 18. yüzyılın sonlarına doğru değişmeye başlamış ve klasik liberal teorinin etkisiyle devletin faaliyet alanının küçültülmesi ve özel teşebbüsün daha çok girişimcilığe sahip olması gerektiği vurgulanmıştır. Ancak Sanayi Deviminden sonra Batı Avrupa ülkeleri sanayileşmenin yarattığı bazı sorunlarla karşılaşınca devletin rolünde de bir değişim yaşanmış ve devlet kamu hizmetlerinin sunumunda müdahaleci yaklaşımı benimsemiştir (Uysal, 2020, s. 117). Böylece 1920-1970 yılları arasını kapsayan 50 yıllık bu “altın çağ” da devlet refah devleti formuyla vatandaşlarının tüm ihtiyaçlarının karşılanmasında aktif bir görev almıştır (Akçakaya ve Aksakaloğlu, 2017, s. 44). Ancak 1970’li yıllarda meydana gelen ekonomik kriz vb. değişimler neo-liberal politikaların gelişmesine ve devletin küçültülerek yeni bir paradigma arayışı içine girmesine neden olmuştur (Ayhan ve İrdem, 2018, s. 21; Akçakaya ve Aksakaloğlu, 2017, s. 44; Wanna, 2015, s. 5). Kamu yönetiminde Yeni Kamu Yönetimi olarak adlandırılan bu süreç, ilk defa 1980’lerde ABD’de Reagan, İngiltere’de ise Thatcher döneminde başlamış ve zamanla diğer ülkelerde de uygulanmaya başlanmıştır.

Sonuç olarak kamu hizmetleri 1929 öncesi dönemde “güvenlik, savunma, adalet ve diplomasi” gibi alanlarda liberal politikalar çerçevesinde sunulurken; 1929-1979 arası dönem refah devleti anlayışının hâkim olduğu bir dönemdir. 1979 sonrası dönem ise neoliberal politikaların etkisiyle devletin küçültülerek kamu yönetiminde düzenleyici ve denetleyici rol üstlendiği bir dönemdir. Paradigma düzeyindeki bu değişimler Türk kamu yönetimine de yansımış (Yılmaz, 2007, s. 9) ve devletin sunacağı kamu hizmetlerinin kapsamı daraltılarak kamu hizmetlerinde özel sektör ve sivil toplum gibi diğer aktörlerin de faaliyet göstermesi gerektiği kabul edilmiştir (Çukurçayır ve Eşki, 2001, s. 90; Denek, 2019, s. 420; Genç, 2010, ss. 148-149). Günümüz paradigması ise “yenilikçilik” ve “tutumculuk” üzerine gelişen radikal bir yeniden yapılanma süreci olarak değerlendirilebilir (Wanna, 2015, s. 5).

3.2. Geleneksel Kamu Yönetimi ve Kamu Hizmeti

Geleneksel Kamu Yönetiminin özü bürokratik yapıya dayanır. Bu yapıda kamu yararı, otorite, hiyerarşi, merkezi idare gibi kavramlar önemlidir (Ulusoy, 1998, s.

33). Geleneksel Kamu Yönetimi yaklaşımının gelişmesinde üç önemli ismin belirleyici olduğu söylenebilir. Bunlardan Woodrow Wilson savunduğu idare-siyaset ayrımı yaklaşımıyla kamu yönetiminin belli bir çerçeveye oturmasını sağlamıştır. Max Weber geliştirdiği bürokratik örgütlenme modeliyle yönetimde örgütsel yapıların taşınması gereken nitelikleri ortaya koymuştur. Frederick W. Taylor ise “Bilimsel Yönetim İlkeleri” isimli çalışmasında yönetimin aksayan yönlerinin düzeltilmesine ilişkin önerilenlerde bulunarak yönetimin belli bir yapı içerisinde gelişmesine katkıda bulunmuştur (Akçakaya, 2018; Şener, 2019, s. 17).

Bu isimler geliştirdikleri kuramlarla kamu hizmetinin nasıl verileceği üzerinde de belirleyici olmuşlardır. Ancak Geleneksel Kamu Yönetiminin aşırı kuralcılığı, yasalarla düzenlenen bir özellik taşıması, sorumluluk almayı engelleyen gayri-şahsi yapısı, otorite ve hiyerarşiyi yönetimin tüm süreçlerine yayması, örgütlenme yapısının demokratik katılıma imkan tanımaması, memurluk gibi bir meslek eliyle devlet tarafından sunulması, merkeziyetçi ve bürokratik özellikleri nedeniyle yönetimin yasa ve kuralların dışına çıkamaması, çalışanların yeteneklerini yönetime aktarmalarına imkan tanımaması gibi özellikleri onun yoğun bir eleştiri almasına neden olmuştur. Geleneksel Kamu Yönetimine yöneltilen bu eleştiriler işletmecilik anlayışına dayanan Yeni Kamu Yönetimi anlayışının gelişmesine neden olmuştur (Çukurçayır ve Eşki, 2001, s. 94; Denek, 2019, s. 423; Genç, 2010, ss. 148-149; Şener, 2019, s. 19). Etkinlik, ekonomiklik, verimlilik, hesap verebilirlik, müşteri memnuniyeti gibi kavramların önem kazandığı bu yeni yaklaşımda yönetimin geliştirilmesi temel bir amaç olarak belirlenmiştir (Wallis ve Gregory, 2009, s. 251). Bu yeni yaklaşımda kamu hizmetlerinin sunumu ise yukarıdaki ilkeleri merkeze alacak şekilde piyasa koşullarına göre gerçekleştirilecektir. Sonuç olarak özetlemek gerekirse Weber’in bürokrasi yaklaşımına dayanan Geleneksel Kamu Hizmeti yaklaşımı, kamu hizmetlerini merkezi idarenin kontrolünde, hiyerarşik kurallar çerçevesinde, tekeli bir yapıda ve kamuya ait kaynakların kullanımı ile gerçekleştirilmektedir.

3.3. Yeni Kamu Yönetimi ve Kamu Hizmeti

Yeni Kamu Yönetimi anlayışı, 1970’li yıllarda yaşanan mali kriz ve devamında refah devletinin eleştirisi üzerine gelişmiştir. 1980’lerin başında ABD ve İngiltere’de başlayan süreç zamanla gelişerek başta Anglosakson ülkeleri olmak üzere OECD ülkeleri ve diğer ülkelerde de yaygınlık göstermiştir. Yeni Kamu Yönetimi bürokrasinin yetersizlikleri üzerine geliştirilmiş bir yönetim yaklaşımıdır. Bu yönüyle bürokrasinin standartlığı karşısında Yeni Kamu Yönetimi dinamik ve esnek bir özellik gösterir. Onun bu özelliği bürokrasinin merkeziyetçi yapısı karşısında âdem-i merkeziyetçi uygulamaların daha çok önem kazanmasına neden olur (Çukurçayır ve Eşki, 2001, s. 96), Genel bir anlatımla büyük ve monolitik bir yapıya sahip olan bürokrasi, Yeni Kamu Yönetiminin savunduğu katılımcılık, esneklik, şeffaflık, hesap verebilirlik, etkinlik, verimlilik, gibi ilkelerden uzaktır. Bu, onun ileriye dönük süreçte hiyerarşiden, kontrolden, kendi içine kapalı

muhafazakâr yapıdan uzaklaşmasına ve daha uygulanabilir modeller geliştirmesine neden olmuştur (Wanna, 2015, s. 8). Katılımcılığı ve toplumsal talepleri öncelikleyen bir yönetim anlayışı olarak Yeni Kamu Yönetimi ise kamu sektörünün küçültülmesi, devletin düzenleyici alana çekilmesi ve özel sektörün de etkin bir şekilde kamu hizmetlerinde görev alması gerektiğini savunur (Yılmaz, 2007, s. 2). Bu yönüyle postbürokratik bir özellik gösteren Yeni Kamu Yönetimi (Genç, 2010, s. 148), aynı zamanda katılımcı özelliğinden dolayı bürokrasinin tekçi ve merkezîyetçi yapısı karşısında çok aktörlü bir yönetim anlayışı olarak yönetim yaklaşımını benimser (Karaçor ve Oltulu, 2011, s. 404). Böyle bir ortamda kamu yararını tesis etmek için özellikle yerel yönetimlerde önemli bir görev üstlenen kamu yöneticileri katılımcı ve demokratik yönetimlerin geliştirilmesinde kilit konumdadırlar (Bayrakçı ve Kahraman, 2017, s. 304).

Yeni Kamu Yönetimi anlayışının benimsendiği bu süreçte kamu hizmetlerinin sunumunda yeni bir anlayış benimsenmiş ve fordist üretim yapısından postfordist üretim yapısına geçilmiştir. Geleneksel Kamu Yönetiminin sunduğu çerçevede ve ayrıca dünya ekonomisinin savaşlar vb. nedenlerle içinde bulunduğu sınırlı koşullarda çeşitlilikten uzak, tek tip ve bant sistemiyle üretimin yapıldığı fordist yapı, 1970'lerden sonra Yeni Kamu Yönetimi anlayışının gelişmesi ve postmodern etkilerle postfordist bir yapıya dönüşmüştür. Çeşitliliği, tam zamanında üretimi, müşteri memnuniyetini ve vatandaşların taleplerini dikkate alarak kaynakların ekonomik şekilde kullanımını esas alan postfordist üretim yapısı yeni dönemde kamu hizmetlerinin yeni sunum yöntemini oluşturmuştur.

OECD ülkeleri tarafından gündeme getirilen ve “her derde deva” olarak gösterilen Yeni Kamu Yönetimi anlayışı (Aksakaloğlu, 2017, s. 70), savunduğu ilkeler nedeniyle birtakım eleştirilere de maruz kalmıştır. Örneğin; söz konusu yaklaşımın kamu yararı, kamu refahı, sosyal adalet, eşitlik, katılım gibi toplumsal değerlerin yerine verimlilik, etkililik ve etkinlik gibi kavramların vurgulanması Yeni Kamu Yönetimine yönelik en çok eleştiri getirilen konulardandır. Benzer şekilde devletin asli unsuru olan vatandaşın ticari bir unsur olarak nitelendirilip müşteri olarak değerlendirilmesi, kamu hizmetlerinin kamu yararı ilkesi gözetilmeden bir meta düzeyine indirgenmesi, kamu yönetiminin önemli kavramlarından olan denetim, hiyerarşi, işbirliği, koordinasyon, sorumluluk gibi kavramların asıl anlamı dışında kullanılması vb. nedenler de Yeni Kamu Yönetiminin yoğun eleştiri aldığı noktalardır (Eşki, 2009, ss. 496-497). Ayrıca Yeni Kamu Yönetiminin toplum yararından ziyade birey çıkarını öncelikleyen yapısı da onun demokratik değerlerle örtüşmediği şeklinde yorumlanmasına neden olmuştur. Bu durum da onun halk katılımını destekler gibi görünmekle birlikte aslında uluslararası şirketlerin haklarını daha çok koruduğu (Karaçor ve Oltulu, 2011, s. 413) şeklinde değerlendirilmesine neden olmuştur.

1992 yılında David Osborne ve Ted Gaebler'in geliştirdiği “Hükümetin Yeniden Keşfi” ne yönelik faaliyetler de kamu hizmetlerinin yeniden yapılandırılmasında

etkili olan reform düzeyindeki çalışmalardandır. Bu çalışmada Osborne ve Geabler kamu hizmetlerinin “modası geçmiş” yöntemlerle sunulduğunu belirterek günümüzde yaşanan hızlı değişim ortamında hiyerarşik ve tekelci yöntemlerle sunulan kamu hizmetlerinde bürokratik tekellerin kaldırılarak müşterilere duyarlı, değişime uyum sağlayabilen, girişimci yapıların geliştirilmesi gerektiğini savunmuşlardır (Osborne, 1993, s. 351). Raporu göre devletin görev alanı iyice küçültülerek, “kürek çeken değil dümen tutan devlet” vurgusu yapılmıştır. Yeni dönemde dümen tutmak anlamında devlete politika belirleme görevi verilmiştir. Ancak literatürde devletin bu kadar küçültülmesinin bir takım sosyal sorunlara neden olacağı da değerlendirilmiştir. Frederickson (1996, s. 268), bu durumu “daha azına daha fazlasını alma mantığı sona ermeye mahkumdur” şeklinde yorumlayarak devletin kamu hizmetlerinden bu derece çekilmesinin yaratacağı sorunlara dikkat çekmektedir. Ayrıca, Osborne ve Geabler’in bu çalışmalarının “kaçınılmaz ve küresel” bir hareket olarak dünya çapında uygulamaya konması da hareketin eleştirilmesine neden olmuştur (Dunleavy ve Hood, 1994, s. 13). Frederickson (1996, s. 269), kamu yönetiminde yaşanan bu paradigma değişimlerini, her neslin kendi gerçekliğinde gelişen ve tekrarlayan bir süreç olarak tanımlarken; Dunleavy ve Hood (1994, s. 10) da “tarih sona ermedikçe” kamu yönetiminde reformların zikzaklar çizerek devam edeceğini belirtmektedirler. Nitekim Yeni Kamu Yönetiminden sonra gelişen paradigmalarda bunu doğrular niteliktedir.

3.4. Kamu Hizmeti ve Yönetim Modellerinde Alternatif Arayışlar

Kamu hizmetlerinde yaşanan paradigma değişimleri esasen toplumsal yapıda meydana gelen değişimlerin bir sonucudur. Perry ve Buckwalter (2010, s. 240) kamu hizmetlerindeki değişimi siyasal gerçeklik ve söylem, nesiller arası dönüşümler ve kamu hizmetlerinin toplumsal koşullara bağlı olarak kendi seyirinde yeniden canlanmasıyla açıklamaktadırlar. Bozeman (2000, s. 630) ise bu süreci 1980’ler ve 1990’ların başındaki rekabetçi teknolojilerin yaygınlaşmasıyla ilişkilendirmektedir. Özellikle sanayileşmiş ülkelerden az gelişmiş ülkelere doğru genişleyen bu paradigmalarda kamu hizmetlerinin sunumunu da etkilemiştir. Bu bağlamda yönetim alanına çok büyük iddialarla giren Yeni Kamu Yönetimi anlayışı süreç içinde bir takım eleştiriler de almaya başlamıştır. Özellikle toplumsal yapıda postmodern etkilerin yaşanması ve devletin bu çeşitlilik karşısında yeni roller üstlenmek zorunda kalması kamu hizmetlerinde yeni yaklaşımların gelişmesini zorunlu kılmıştır (Osborne vd., 2013, s. 137). Bu eleştiriler karşısında; “Kamu Değeri Yaklaşımı”, “Yeni Kamu Hizmeti”, “Neo-Weberyan Devlet”, “Dijital Çağ Yönetimi”, “Bütünleşik Kamu Yönetimi” ve “Yeni Kamu Yönetimi” gibi yaklaşımlar kamu yönetiminin yeni paradigmaları olarak ortaya çıkmışlardır (Özer ve İrdem, 2020; Uysal, 2020, s. 126).

Kamu Değeri Yaklaşımı: Yaklaşım insanların o hizmetle ilişkin hissettikleri inanç ve değerleriyle ilgili bir kavramdan türemiştir. Kamu değeri zamana göre değişir ve kişiden kişiye, ülkeden ülkeye farklılık gösterir. Bu nedenle kamu değeri tarihsel

süreç içinde değişik yerlerde değişik şekillerde yorumlanmıştır (Köseoğlu ve Tuncer, 2014, s. 127). Kamu Değeri Yaklaşımı Geleneksel ve Yeni Kamu Yönetimi anlayışlarının ötesine geçen bir yaklaşımdır (Meynhardt, 2009, ss. 193-194). O'Flynn (2007, s. 353), Kamu Değeri Yaklaşımını postbürokratik ve post rekabetçi yapıdan sonra dar pazar yaklaşımının ötesine geçmemize izin veren yeni bir düşünce biçimi olarak tanımlamaktadır. Jørgensen ve Bozeman (2007, s. 355) ise “kamu yönetimi ve politikasında kamu değerlerinden daha önemli bir konu” olmadığını belirtmektedirler. Kamu Değeri Yaklaşımında değerler, -özellikle de demokratik değerler- diğer yönetim yaklaşımlarının anahtar kavramları olan verimlilik ve etkinlik gibi kavramların üstündedir. Bu yaklaşımda toplumsal sorunların çözümünde vatandaşlar, sivil toplum, özel sektör, meslek kuruluşları dernek, vakıf vb. toplumun tüm katmanları sorumluluk alırlar. Bu süreçte devlet de kamu değerlerinin garantörü olarak özel bir öneme sahiptir (Bryson, Crosby ve Bloomberg, 2014, ss. 446-447). Kamu hizmetlerinde kamu değeri oluşturmak açısından kamusal değerler, siyasi meşruiyet ve yönetim birbirini destekleyerek gelişirler. Siyasal sistemin vatandaşları etkili bir şekilde sürece çekmesi kamu değeri üretiminde vatandaşların doğrudan sorumluluk almasını sağlar (Jørgensen ve Bozeman, 2007, s. 356). Bu yaklaşıma göre kamu yöneticileri kamu değeri oluşturma sorumluluğuna sahiptirler. Zira kamu yönetiminin amacı özel sektörün aksine kamu değeri üretmektir. İşletme mantığına göre çalışan kurumlar ise kar için çalışabilirler, ancak bu durumda dahi gerek kamu gerek özel sektör olsun her sektörde ve yönetimin her kademesinde kamu değeri üretilmesi mümkündür (Meynhardt, 2009, s. 193). Bu yaklaşım devletin küçültülmesi ve piyasa ekonomisi koşullarını kabul eder ancak bu süreçte daha önce ihmal edilen “değer” kavramının öne çıkarılması gerektiğine de vurgu yapar (Köseoğlu ve Tuncer, 2014, s. 156).

Neo-Weberyan Devlet Anlayışı: Bu yaklaşım, Yeni Kamu Yönetiminin bütün kamu yönetimi reformlarına kaynaklık ettiği tezine bir karşı duruş olarak gelişmiştir (Özdoğan, 2018, s. 599). Bu yaklaşım devletin değişen koşullara kendisini uyarlaması gerektiğini ancak işletmecilik temelli yönetim anlayışının bunun tek çözümü olmadığını savunur. Bu amaçla Yeni Kamu Yönetiminin sahip olduğu hesap verebilirlik, sorumluluk, etkinlik, verimlilik gibi ilkelerin Geleneksel Kamu Yönetiminde de olduğunu belirtir. Neo-Weberyan Devlet anlayışı “bir dönemin tamamen reddi veya kabulü” gibi toptancı bir bakış yerine toplumun farklılaştığı ve ihtiyaçların çeşitlendiği bir ortamda bu farklılıkların göz önünde tutulması gerektiğini savunur (Uysal, 2020, s. 128). Bu yaklaşım bürokratik yönetimin özü olan hiyerarşi, otorite, kural-yasa, denetim gibi süreçlerin hiçbir şekilde reddedilemeyeceğini ancak yeni koşullarla birlikte bu süreçlerin yeniden tanımlanması gerektiğini ileri sürer (Özdoğan, 2018, s. 604).

Dijital Çağ Yönetişimi: Bu yaklaşım bilgi teknolojilerindeki ilerlemelerin etkisiyle ortaya çıkan e-devlet, e-demokrasi, e-yönetişim gibi kavramların kamu yönetimine aktarılmasıyla gelişmiştir. 2005 yılında Dunleavy ve arkadaşlarının öncülüğünü ettiği bu yaklaşım, internet teknolojileri üzerine kurulu, katılımcılığı ve

demokrasiyi önemseyen, devletten ziyade toplumu merkeze alan bir yönetim modelidir (Özer, 2017, s. 467; Uysal, 2020, s. 128). Teknoloji odaklı olan bu yönetim yaklaşımında insan kaynağı ve eğitim önemli iki unsurdur (Bozeman, 2000, s. 641). Bu bağlamda, kullanıcı dostu teknolojiler daha geniş bir hizmet yelpazesi sunarken; müşteri merkezli bir kamu hizmetine doğru küresel bir eğilim de yaşanmaktadır (Gagnon, Posada, Bourgault ve Naud, 2010, s. 214). Dijital Çağ Yönetişimi kamu hizmetlerinin sunumunda etkinlik ve verimliliğin sağlanması ve kaynakların ekonomik kullanımı açısından teknoloji transferlerini önemser (Bozeman, 2000, s. 643). Ayrıca Dijital Çağ Yönetişiminin etkin araçlarından olan internet teknolojileri; devlet-toplum ilişkilerinin geliştirilmesi, kamusal alanın oluşturulması, sivil toplumun desteklenmesi, yönetimin dijital platformlarda denetlenmesi gibi birçok alana etki ederek kamu hizmetlerinin etkin sunumuna katkıda bulunmaktadır (Han ve Jia, 2018, s. 69). Dijital Çağ Yönetişiminin riskleri ise birey ve devlete göre farklılaşmaktadır. Özellikle insan ve bilgisayar etkileşimi dikkate alındığında mahremiyet, güven, uyum, öğrenme, aşırı bilgi yüküyle başa çıkma, bilgiye erişim, bilginin yönetimi gibi konular sorun oluşturabilmektedir (Dawes, 2009, s. 262). Devlet açısından değerlendirildiğinde ise gelecekte devletin rolünün ne olacağı, dijital yönetimin bu süreçte nasıl yapılandırılacağı, küresel bir sistemde ulusal yapıların nasıl temsil edileceği buna ilişkin yasal düzenlemelerin hangi hususları içereceği, yetki ve sorumlukların nasıl belirleneceği, e-devlet, e-yönetim gibi dijital yönetim sistemlerinin ne ölçüde kamu değeri yaratabildikleri vb. hususlar önemli sorun alanları olarak ortaya çıkmaktadır (Dawes, 2009, s. 261).

Bütünleşik Kamu Yönetimi: Bu yaklaşım da Yeni Kamu Yönetiminin teşvik ettiği parçalı yapının yarattığı bölünmüşlüğü bütünlemeye ilişkin bir yaklaşımdır (Uysal, 2020, s. 129). Bilindiği üzere Yeni Kamu Yönetimi etkinlik ve verimlilik sağlanması adına yetki devri, birbirinden bağımsız küçük, esnek yalın örgütlenme modellerini teşvik etmiştir. Ancak ilerleyen süreçte bu birbirinden kopuk yapıların koordinasyonu sorun yaratmaya başlamıştır. Bu durum kamu hizmetlerinin etkin bir şekilde sunumunu engellediği gibi kamu politikalarının uygulanmasını da güçleştirmiştir. Tüm bu süreçler ise toplumsal çıkarın korunması ve kamu yararının sağlanmasının önünde ciddi bir engel oluşturmuştur. Kamu kaynaklarının israfına da yol açan bu parçalı yapı hem sektörler-kurumlar arası ilişkilerin yönetimi, hem de kamu hizmeti sunumunun sistematığının oluşturulması açısından bütünleşik bir paradigmaya ihtiyaç duymuştur (Osborne vd., 2013, s. 135). İşte Bütünleşik Kamu Yönetimi yaklaşımı da birbirinden kopuk olan yapıların eşgüdüm ve koordinasyon halinde bir bütün oluşturmaları amacıyla geliştirilmiş bir yaklaşımdır.

Yeni Kamu Yönetişimi: Yaklaşım katılımcı bir anlayışla vatandaşları merkeze alır. Kamu hizmetlerinin sunumunda devlet, sivil toplum, özel sektör, hükümet dışı aktörler ve toplumdaki tüm grupların kamu hizmeti sunumunda ortak sorumluluk alması anlayışını benimser (Edwards, Halligan, Horrigan ve Nicoll, 2012, s. 152). Yönetişim mekanizması katılımcı yaklaşımı benimsemekle birlikte sürece ilişkin bazı düzenleyici çerçeveleri de bulunmaktadır. Örneğin farklı katılım seviyeleri ile

kimi süreçlerde vatandaş sadece bilgilendirilen konumundayken kimi süreçlerde vatandaş hizmetin takipçisi, denetleyicisi ve politika belirleyicisidir. Başka bir deyişle katılımın veya yönetişimin tek bir yöntemi yoktur. Bu noktada katılımın düzeyi, kullanılan yöntem, kimlerin katılım sağlayacağı, daha fazla katılımı nasıl teşvik edileceği, katılımın nasıl ve ne zaman gerçekleşeceği, birlikte çalışmayı gerektiren sorununun ne olduğu, nasıl çözümleneceği, sorunun çözümün ilişkin hangi kaynakların kullanılacağı, katılım süreçlerini düzenleyen yasal mekanizmalar vb. hususlar kritik öneme sahip konulardır (Bingham, Nabatchi ve O’Leary, 2005, s. 548; Edwards vd., 2012, s. 152). Yaklaşımın söz konusu alanlarda etkinliği günümüzde önemini ve gücünü korumaktadır.

4. Yeni Kamu Hizmeti Anlayışı

4.1. Kamu Hizmeti Anlayışında Değişimin Dinamikleri

Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımı devletin kıt kaynaklarla nasıl daha iyi hizmet sunulur sorusuna cevap arandığı bir dönemde, 1980’li yıllarda geliştirilen Yeni kamu Yönetimi ve 1992’lerde geliştirilen Hükümetin Yeniden Keşfi anlayışına bir tepki olarak 2000’li yıllarda ortaya çıkmıştır (Denhardt ve Denhardt, 2015, s. 664). Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımındaki “Yeni” kavramı göreceli olmakla birlikte kimi yönetim bilimciler bu kavrama karşı çıkmaktadırlar. Ancak kamu yönetiminde yaşanan sorunlar, kamu hizmetlerinin kesintiye uğraması, yönetimin yeniden keşfedilmesi, sürekli bir reform ihtiyacının duyulması (Perry, 2007, s. 4) ve her 20-30 yılda bir paradigmanın değişmesi (Ünlü, 2011, s. 73), “yeni” kavramını kullanılmasını gerektirmiştir. Geleneksel kamu hizmeti anlayışında ve günümüzün modern bilgi toplumlarında dahi verimlilik ve ekonomiklik o hizmetin karakteristiği olarak değerlendirilir. Ancak üretim alanında bilginin dönüşüm sürecidir ve üretimin en temel şekli de budur. Bu açıdan bakıldığında etkili bir hizmet sunumu etkinlik ve verimlilikten ziyade bilginin, uzmanlığın ve becerinin üretilen hizmete ne kadar aktarıldığına odaklanır. Bu anlamda geldiğimiz noktada kamu hizmetlerinde değişim sürecinin merkezini bilgi beceri ve uzmanlığın (Osborne vd., 2013, s. 140) oluşturduğunu söylemek mümkündür.

Kamu yönetiminde reformlar kamu hizmetinde etkinlik ve verimliliği sağlamanın yollarından birisi olarak görülmüştür. Savaş sonrasında daha çok hiyerarşik usullerle verilen kamu hizmetleri son 50 yıldır verimliliğe odaklanan stratejilerle sunulmaya çalışılmaktadır. Özellikle 1980’lerdeki işletmecilik ağırlıklı yaklaşımda müşteri için en iyisi sunulmaya çalışılırken halk için en değerli olan ihmal edilmeye başlanmıştır. Bu durum ise reformların sorgulanmasına neden olmuştur (Ferguson, 2019, s. 388). Kamu hizmetlerinin sunumunda yaşanan bu sorunun ancak “geçmişten net bir kopuş” la önlenebileceği (Ferguson, 2019, s. 394) düşüncesi kamu hizmeti anlayışındaki değişimin nedenlerindedir.

Yeni Kamu Hizmetinin gelişim amaçlarından birisi de kamu hizmetlerinde değer üretmektir (Ferguson, 2019, s. 393; Wanna, 2015, s. 11). Bu açıdan özellikle

hizmetten yararlananlar olarak vatandaşların o hizmete ilişkin deneyim ve algıları o hizmetin değerine ilişkin bir eşik oluşturur (Osborne vd., 2013, s. 140). Vatandaşların üretilen o hizmeti kullanmalarından dolayı neyin, kim için, ne kadar, hangi ölçüde ve neden işe yaradığına ilişkin pratiğe dayanan tecrübeleri (Edwards vd., 2012, s. 157) sonraki süreçte kamu hizmetlerinin nasıl verilmesi gerektiğine ilişkin bir rehber oluşturur. Bu süreçte sürdürülebilir bir gelecek için kamusal değerlerin toplumun bütün kesiminin katılımıyla birlikte oluşturulması gerektiği (Janowski, Estevez ve Baguma, 2018, s. 5) değişimin savunulan diğer nedenlerindedir.

Kamu hizmetlerinde üretkenliğin nasıl sağlanacağı, kamu hizmetlerine yönelik politika alanlarının nasıl yapılandırılacağı, inovasyon süreçlerinin nasıl yürütüleceği, gerçekçi ve sürdürülebilir bir kalkınma için nelerin yapılması gerektiği, küresel koşullarda rekabetçi bir piyasayla nasıl baş edileceği, uluslararası alanda ülkelerin kendilerini etkili bir şekilde nasıl konumlandıracağı vb. (Wanna, 2015, s. 6), konulara ilişkin ihtiyaçlar da kamu hizmeti alanında yeni bir perspektifin benimsenmesini gerektirmiştir. Bu süreçte Yeni Kamu Yönetiminin özünü oluşturan Yeni Kamu İşletmeciliği kamu hizmetlerinin sunumunda kendinden beklenen etkiyi gerçekleştirememiştir. Savunduğu ilkeler itibariyle net olmak bir yana daha çok muğlak olması, vatandaş kavramını ihmal ederek ekonomik bir kavram olan müşteri kavramını öne çıkarması, bununla birlikte çok çeşitliliğe sahip olan müşterilerinin taleplerini karşılayamaması ve tüm bunların ötesinde kamu hizmetlerinin sunumunda kamu yararını ihmal edip siyasallaşma gibi bir eğilime girmesi nedeniyle Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımı bir çok eleştirinin hedefi olmuştur (Uysal, 2020, s. 126). Bu eleştirilerin sonucunda gelişen Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımı ise kamu hizmetlerinin demokratik ve sosyal değerler çerçevesinde sunulması gerektiğini savunur. Buna göre bir toplum çeşitli gruplardan oluşmaktadır. Kamu yararı da toplumun tümünü içeren “üstün ve yüce” değerdir. Ancak kamu yararının sağlanabilmesi için özel sektör, sivil toplum gibi farklı grupların bir araya gelmesi ve kamu yararını birlikte oluşturmaları gerekmektedir (Genç, 2010, s. 149). Zira bu oluşum bir anlamda toplumsal, ortak ihtiyaçların belli bir işbirliği çerçevesinde çözümlenmesi sürecini ifade eder.

4.2. Yeni Kamu Hizmeti Anlayışına Duyulan İhtiyaç

Kamu hizmetlerinde yeni bir yaklaşıma geçilmesinin temel nedenlerinden birisi kamu yararı kavramına ilişkindir. Yeni Kamu Yönetimi savunucuları kamu yararının serbest piyasada gelişen bireysel çıkarların bir araya gelmesiyle oluşacağını savunmaktadırlar. Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımı ise kamu yararının ortak bir görüş çerçevesinde açık, kapsayıcı ve bilinçli bir tartışmayla sağlanacağını ileri sürer (Denhardt ve Denhardt, 2015, s. 667). Yeni Kamu Yönetimi müşteri taleplerini en iyi şekilde karşılamak için özelleştirme, yerelleştirme ve rekabete vurgu yapmıştır. Yeni Kamu Hizmeti ise piyasa merkezli olan bu uygulamaların kamu yararı, eşitlik, adalet, temsil gibi kavramlara zarar vereceğini savunmuş ve bu

iddiayla ortaya çıkmıştır (Denhardt ve Denhardt, 2015, s. 668). Yeni Kamu Yönetimi katılımcılığı önemsemekle birlikte daha çok piyasa dinamikleri üzerinden hareket etmekte ve piyasaya işlerlik kazandırmak için bu mekanizmayı kullanmaktadır (Karaçor ve Oltulu, 2011, s. 413). Yeni Kamu Hizmeti ise katılımcılığı vatandaş olmanın temel bir gereği olarak değerlendirir ve “hümanist ve demokratik” değerlere göre işleyen bir kamu hizmeti anlayışını savunur (Kurun, 2017, s. 92). Yeni Kamu Hizmetinin gelişimine ihtiyaç duyulan alanlardan biri de” İşbirlikçi Kamu Yönetimi” ne duyulan ihtiyacın artmasıdır. Nihayetinde günümüzde paydaşların çoğalması ve bakış açılarının farklılaşması nedeniyle kamusal sorunların çözümü de birlikte çalışmayı gerektirmiştir. Bu yaklaşımını bir sonucu olarak gelişen İşbirlikçi Kamu Yönetimi yaklaşımı özellikle çok sektörlü ilişkilerde sınır ötesi bir yaklaşımla kamu hizmetlerinin sunumunda birlikte hareket etmeyi gerektirmiştir (Denhardt ve Denhardt, 2015, s. 668). Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımının gerekliliklerinden birisi de kamu görevlilerinin rollerine ilişkin değişimdir. Kamu görevlileri geleneksel anlayışta doğrudan hizmet sunan ve kural koyan bir pozisyondayken, Yeni Kamu Hizmetiyle vatandaşlık kavramını geliştirmekten geniş organizasyon ağlarına kadar tüm süreçlerde eylemde bulunabilmektedirler (Denhardt ve Denhardt, 2015, s. 670).

Gelinen durum itibarıyla kamu yönetiminde son dönüşüm noktası olarak ifade edilebilecek olan Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımı kamu hizmetlerinin sunumunda devletin sosyal ve demokratik değerlere ilişkin vurgusu ile ulaşılmak istenen toplumsal bir amaç bağlamında kamu yararının örtüşen çıkarlar üzerinden karşılıklı diyalog sonucunda geliştirilmesi gerektiğine vurgu yapar (Eşki, 2009, s. 498). Yeni Kamu Hizmeti güçlü devlet vurgusunun ancak demokratik süreçlerle sağlanabileceğine, bunun da ancak devletin kendisini demokratik süreçlerle toplumun kalbine yerleştirmekle mümkün olacağını savunur (Genç, 2010, s. 149). Yönetimde demokratik süreçler ve temsil konusuna önem veren Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımı katılımcılığı kamu hizmetlerinin özü olarak kabul eder. Bu nedenle Yeni Kamu Hizmeti yönetsel bir ilke olarak kamu hizmetlerinin sunumunda toplumdaki tüm grupların aktif olarak katılımını ve sorumluluk almasını savunur. Zira günümüzde kamu yönetiminde o kadar hızlı bir dönüşüm yaşanmaktadır ki; bu dönüşüm sürecinde değişen koşullarla birlikte meşruiyet algısı da değişmiştir. Nitekim vatandaşlık bilincinin gelişmesiyle katılımcı ve sorgulayan bir profilin ortaya çıkması, idarenin vatandaşın ihtiyaç ve taleplerini dikkate almasını gerektirmiştir. Aksi takdirde toplumun taleplerinin dikkate alınmaması idarenin meşruiyetinin de sorgulanmasına neden olabilmektedir (Dülger-Sucu, 2018, s. 42). İşte Yeni Kamu Hizmeti anlayışı da toplum menfaatlerinin korunabilmesi için vatandaşlık bilincinin geliştirilmesi gerektiğini savunur (Perry, 2007, s. 10).

4.3. Yeni Kamu Hizmetinin Temel Unsurları

Yeni Kamu Hizmetinin kendine has bazı özellikleri vardır. Bunlar “demokratik vatandaşlık”, “sivil toplum”, ve “kurumsal hümanizm” olarak sınıflandırılmaktadır (Denhardt ve Denhardt, 2000, s. 552). Bu süreçte Postmodern Teori de Yeni Kamu Hizmetinin dayandığı unsurlardandır. Bu özellikler onun modern bir yaklaşım olarak kamu yönetimi literatüründe kendine özel bir yer edinmesini sağlamıştır.

Demokratik Vatandaşlık: Demokratik vatandaşlık modern yönetimlerin vazgeçilmez bir değeridir. Demokratik vatandaşlık aktif ve katılımcı bir yaklaşımı benimser. Buna göre vatandaş kamu hizmetlerinin sunumunda ve kamu politikalarının belirlenmesinde aktif bir görev alır. Bu süreçte bir vatandaşlık hakkı olan demokratik katılım hakkının devlet tarafından korunması da önemli bir gerekliliktir. Bu, sorumlu vatandaşlık bilincinin gelişmesi bakımından önemlidir. Zira demokratik değerleri benimsemiş ülkelerde vatandaş sorumluluk olarak bu güvenceyle kamu hizmetlerinin sunumunda aktif bir rol üstlenebilmektedir (Ayhan ve Önder, 2017, s. 34; Dülger-Sucu, 2018, s. 43). Demokratik vatandaşlık ilkesi vatandaş pasif konumdan çıkararak aktif bir konum getirmektedir. Vatandaş odaklı yönetim anlayışının benimsenmesiyle geleneksel bürokratik kültürün yerini katılımcı demokratik yönetimler almaktadır. Böylece; katılımcı, aidiyet duygusu yüksek, toplum çıkarını önceleyen bir toplum oluşturulmaktadır (Denek, 2019, s. 426). Bu hedeflere ulaşmayı kolaylaştırmasından dolayı modern yönetim sistemlerinde de vatandaşların daha çok yönetim süreçlerinde yer alması gerektiği savunulmaktadır (Bingham vd., 2005, s. 548).

Sivil Toplum: Sivil toplum da demokrasi gibi modern toplumların yönetim süreçlerinde devletle birlikte değerlendirilmesi gereken alanlardandır. Sivil toplum kamu hizmetlerinin toplum nezdinde nasıl karşılık bulduğunu değerlendirmek açısından önemli bir araçtır. Etkin bir kamu hizmeti için sivil toplumun geliştirilmesi ve sürece aktif katılımının sağlanması gerekmektedir. Bu, vatandaşlar olarak toplumun birbiriyle ve devletle karşılıklı olumlu ilişki geliştirmesi ve devlet-vatandaş yaklaşımının sağlanması bakımından önemli bir süreçtir (Ayhan ve Önder, 2017, s. 34). Devletin vatandaşlarıyla yaklaşması sivil toplumu desteklemesiyle mümkündür. Desteklenen bir sivil toplum farklı fikir ve çıkarların devletle paylaşılmasına da olanak tanır. Bu etkileşim aynı zamanda devletin vatandaşlarını daha yakından tanımaya ve ihtiyaç ve beklentilerinden haberdar olmasına da yardımcı olacak bir araçtır (Castells, 2008, s. 78). Küreselleşme sürecinde bulunduğumuz günümüz dünyasında sivil toplum ulusal ve uluslararası ölçekte faaliyet göstererek kamu hizmetlerine katkıda bulunmaktadır. Süreç özellikle uluslararası sivil toplum kuruluşları açısından değerlendirildiğinde bu kuruluşların afet yardımından sosyal hizmetlerin sunumuna kadar geniş bir yelpazede faaliyet gösterdikleri görülmektedir. Bu yönüyle uluslararası sivil toplum ulusal yapıların politika ve kalkınma süreçlerini etkiledikleri gibi uluslararası alanda bir sivil toplum yaratarak gayri resmi ancak daha güçlü yönetimler de

oluşturabilmektedirler (Brown ve Moore, 2001, s. 569). Bu durum özellikle küresel ölçekteki kamusal sorunların çözümünde etkili sonuçlar alınması açısından önemlidir.

Postmodernizm: Postmodern dönemde çok parçalı toplumsal yapı ve devletin bu sürece uyum anlamında yaşadığı “parçalanmış devlet gerçekliği” (Osborne vd., 2013, s. 137) kamu hizmetlerinin yeniden ele alınmasını gerektirmiştir. Modernitenin zayıflaması, karmaşıklaşan toplumsal işbölümü süreçleri, karmaşıklaşan koordinasyon yapıları ve bu ortamda bütünleştirici bir kontrol sistemine duyulan ihtiyaç kamu hizmetlerinin sunumunda dönüşümsel bir sürecin yaşanmasına neden olmuştur (Webb, 1999, ss. 749-750). Postmodern dönem olarak tanımlanan bu yapı göreceliliği ve farklılığı savunmakta ve kamu hizmetlerinin sunumunda bu farklılıkların göz önünde tutulması gerektiğini ileri sürmektedir. Geleneksel yönetim yaklaşımları, halk katılımına yeterince imkân tanımadığı ve temsil kabiliyetinin düşük olduğu gibi nedenlerle eleştirilmektedir. Bu eleştiri karşısında kamu yönetimi alanında meşruiyet duygusunu yeniden sağlamak için genişletilmiş kamu diyalogunun gerekli olduğu savunulmaktadır. Bu anlamda yönetim bilimciler katılımcı yönetim anlayışını farklılıkların kendini ifade etmesine imkân tanıyan bir yönetim yaklaşımı olarak benimserler. Diğer bir deyişle, yeni bir kamu hizmeti anlayışı oluşturmak için değişen koşulları yeniden tanımlamaya ihtiyaç duyarlar (Denhard ve Denhardt, 2000, s. 553). Zira bu hem uygulama açısından hem de entelektüel açıdan bir gereklilik olarak değerlendirilir

Kurumsal Hümanizm: Yeni Kamu Hizmetinin temel unsurlarından birisi de kurumsal hümanizmdir. Yeni Kamu Hizmeti kurumsal hümanizmi halk katılımcılığının bir uzantısı olarak değerlendirir. Zira katılımcı anlayış bireyin kendini ifade etmesine yardımcı olduğu gibi üretken ve yaratıcı yeteneklerini de yönetime aktarmasına imkân sunar. Bu anlamda Yeni Kamu Yönetiminin katılımcılığa, yaratıcılığa, inisiyatif almaya, girişimciliğe ilişkin değerlerini önemser, çünkü bu değerler bireyin kendini ifade etmesi ve potansiyelini ortaya koymasına anlamına gelmektedir. Bu yönünden dolayı geleneksel yaklaşımda sadece kural ve politikaları uygulamakla sorumlu olan birey, Yeni Kamu Hizmeti anlayışında kamu hizmetlerinin üretimine hümanist bir çerçevede katılım sağlayarak toplumsal ihtiyaçların karşılanmasına da hizmet etmiş olacaktır.

4.4. Yeni Kamu Hizmetinin Temel İlkeleri ve Özellikleri

Yeni Kamu Yönetimine yönelik eleştirel bir paradigma olarak Denhardt'lar tarafından geliştirilen Yeni Kamu Hizmetinin en belirleyici niteliği onun demokratik vatandaşlık kavramına yaptığı vurgudur. Demokratik vatandaşlık, toplumun kendi iradesini katılımcı mekanizmalarla yönetim süreçlerine aktarmasına imkân tanıdığı için önemlidir. Dolayısıyla Yeni Kamu Hizmeti anlayışına göre bu katılım, kamu hizmetlerinin sunumuna da yansıtılacak ve amaçlandığı üzere toplumun tüm kesimlerinin ihtiyaç ve beklentileri ortak bir çatı altında karşılıklı bulacaktır (Akçakaya,2018, ss. 188-191; Sezer, 2008, ss. 153-154,

Genç, 2010, ss. 152-158; Uysal, 2020, s. 127). Kuramın geliştiricisi olan Denhardt'lar (Janet V. Denhardt ve Robert B. Denhardt) Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımının ilke ve özelliklerini şu şekilde sıralamışlardır (Denhardt ve Denhardt, 2000, ss. 553-556): Yönetmek yerine hizmet etmek daha önemlidir. Kamu yararı ikincil değil temel amaçtır. Stratejik düşünüp demokratik davranılmalıdır. Hizmet vatandaşa edilmelidir müşteriye değil. Hesap verebilirlik basit değil önemli bir konudur. Yalnızca üretmek değil insanlara da değer verilmelidir. Vatandaşlık ve kamu hizmeti girişimcilikten öte bir şeydir.

Yine Denhardt'lar Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımının yukarıdaki ilkelerinin hayata geçirilmesine ilişkin olarak bazı değerlendirmelerde bulunmaktadır. Buna göre; vatandaşların ortak çıkarlarının gerçekleştirilmesi için kamu görevlisinin rolü; kamu yararının gerçekleştirilmesi için ortak çabaların önemi ve birlikte sorumluluk alınması; halkın ihtiyaçlarını karşılamak için uygun politika ve programların geliştirilmesi; ortak güven ilişkisinin geliştirilebilmesi için paylaşılan değerlerin çoğaltılması ve müşteri yerine vatandaşa hizmet edilmesi; kamu görevlilerinin vatandaşları da dikkate alarak anayasal ve yasal değerlere ve siyasi normlara dikkat etmesi; kamu hizmetlerinde saygıya dayalı işbirliğinin geliştirilmesi ve sorumlu kişiler olarak kamu görevlilerinin yürüttükleri işlerde topluma karşı sorumlu olduklarının dikkate alınması (Denhardt ve Denhardt, 2003, s. 9) gerektiğini vurgulamaktadırlar. Denhardt'lar bu tespitleriyle biryandan da Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımındaki başarının insan kaynağı olarak kamu çalışanlarıyla yakından ilişkili olduğunu ortaya koymaktadırlar. Yeni Kamu Hizmetinin bir başka özelliği de çeşitli ve heterojen bir yapıya sahip olmasıdır. Bu çeşitlilik değişen toplumsal yapıya bağlı olarak gelişir. Yine devlet en güvenilir hizmet sunucusu iken, devlet dışındaki diğer kurumların da kamu hizmeti sunma potansiyeline sahip oldukları kabul edilir. Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımının bir başka özelliği de bu yaklaşımın savunucularının değişime duydukları güçlü inançtır (Perry, 2007, s. 7).

Yukarıda belirtilen tüm bu özellikler birlikte değerlendirildiğinde Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımının hizmetten yararlanan halkı müşteri değil vatandaş olarak değerlendirdiği görülmektedir. Ayrıca kamu hizmetlerinin sunumunda vatandaşın ihtiyaçlarının dikkate alınması, hizmet sunumunda toplum çıkarları ve kamu yararının öncelikli olduğu, hizmetin planlama ve üretim süreçlerinde halkın, özel sektörün, sivil toplumun ve kamu kurumlarının birlikte çok katılımlı olarak görev almaları gerektiği ve kamu hizmetlerinin sadece kamu kurumları tarafından değil yönetim yaklaşımıyla diğer aktörlerce de sunulabileceği vurgulanmaktadır.

Yeni Kamu Hizmeti yönetim stratejisi olarak "yönetişim ağı" nı benimsemektedir. Böylece etkileşime dayalı katılımcı bir yöntemle sorunların daha kolay çözümlenebileceği savunulmaktadır (Ayhan ve Önder, 2017, s. 42; Perry, 2007, s. 7). Ayrıca yönetişimin bir gereği olarak vatandaşın merkezde olduğu ancak devlet, sivil toplum, özel sektör ve diğer aktörlerin süreçlerde yer aldığı katılımcı bir yönetim mekanizmasının hem daha stratejik hem daha demokratik olduğunu ileri

sürer. Zira Yeni Kamu Hizmetinin önemli özelliklerinden biri de stratejik ve demokratik olmasıdır (Ünlü, 2011, s. 70). Yeni Kamu Hizmeti Yeni Kamu Yönetiminin aksine müşteri değil vatandaş kavramını vurgulamaktadır. Yeni Kamu Hizmetine göre vatandaş ülke yönetiminde sorumluluk alan, yönetim süreçlerine aktif bir şekilde katılım sağlayan, kamu yararı için kamu hizmeti ve kamu değeri üretebilen etkin bir unsurdur. Bu nedenle Yeni Kamu Hizmeti aktif demokratik vatandaş vurgusunu önemser. Zira aktif katılım “ortaklığa dayalı” (Edwards vd., 2012, s. 153) bir ilişkinin gelişmesini sağlar. Bu da vatandaşın yönetimin taraflarından birisi olarak hesap sorabilmesini kolaylaştırır. Yeni Kamu Hizmeti kendisinden önceki bürokratik ve işletme esaslı yönetimlere karşı eleştirel bir yaklaşımdır. Kamu hizmetlerinin sunumunda yerleşik kavramlar olarak etkinlik verimlilik gibi kavramları reddetmez, ancak onlardan daha çok “demokrasi, toplum ve kamu yararı” gibi kavramlarını vurgular (Aksakaloğlu, 2017, s. 73).

Bu bağlamda Yeni Kamu Hizmeti kamu hizmetlerinin sunumunda demokratik değerler çerçevesinde, toplumun tüm kesimlerini içerecek şekilde, hümanist ilkelere göre insani ve ahlaki değerlerin gözetilerek ve toplum menfaatinin korunması için etkinlik ve verimliliğe de dikkat ederek sunulması gerektiğini savunur. Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı önceki paradigmaları kesin bir yaklaşımla reddetmez ancak kamu hizmetlerinin daha ileri bir seviyeye götürülmesi için geliştirilmesi gereken alanlara vurgu yapar.

4.5. Yeni Kamu Hizmeti Anlayışında Yönetişim ve Vatandaş Kavramları

Günümüz dünyasının çok aktörlü yapısında yönetişim yaklaşımı gelecek bin yılın yönetim anlayışı olarak kabul edilmektedir (Bingham vd., 2005, s. 547). Yeni süreçte kamu sektörü yönetişim sistemini hâkim yönetim yapısı olarak tanımlamaktadır. Bu yaklaşımda özel sektör, sivil toplum, kâr amacı gütmeyen kuruluşlar, özerk ve yerel yapılar vb. tüm yatay oluşumlar karar alma süreçleri içinde yer alırlar. Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımı katılım, iletişim ve etkileşimi esas aldığından yönetişim modeli de bu süreçte en uygun yönetim modeli olarak benimsenmiştir (Denek, 2019, s. 431; Genç, 2010, s. 147). Her ikisi de aynı hedefe yönelmiş olsa da yönetimle yönetişim kavramları farklı şeylerdir. Yönetim daha çok güç, devlet, yasal ve resmi yapılar gibi kavramlarla ifade edilir ve genellikle standart yapılara ilişkin bir süreçtir (McGregor, 1983, s. 71). Yönetişim ise bu güce sahip olsun veya olmasın bütün vatandaşların ve kurumların ortak amaçlarını gerçekleştirmelerine imkân veren faaliyet ve uygulamaların desteklenmesi sürecini ifade eder. Bu yönüyle yönetişim karar alma süreçlerinde gücü paylaşmayı, vatandaşların özerkliği ve bağımsızlığını teşvik etmeyi ve sivil toplumun tüm süreçlere dahil olmasını sağlayarak ortak iyiyi geliştirmeyi amaçlayan bir süreçtir (Bingham vd., 2005, s. 548).

Yeni Kamu Yönetişimi yaklaşımı vatandaş katılımının kamu yönetiminin tüm süreçlerinde derinleştirilmesini savunur. Zira vatandaş katılımı etkin kamu hizmeti sunmanın da bir koşuludur. Bu yönüyle vatandaş katılımı bir noktada amaç ve araç

olarak da işlev görmektedir. Özellikle demokrasinin güçlendirilmesi açısından müzakereci bir ortama zemin hazırladığından vatandaş katılımı teşvik edilir. Bunun için özellikle yerel düzeyde yeni yönetim mekanizmalarının geliştirilmesi bu sürecin daha iyi işlemesi bakımından bir ihtiyaçtır (Bingham vd., 2005, s. 550). Yeni Kamu Hizmeti genel itibarıyla demokratik değerlere ve vatandaş katılımına önem verdiği için bu süreçleri desteklemektedir. Yeni Kamu Hizmetinin katılımcı yönetim anlayışı günümüzde yüksek düzeyde kabul gören sürdürülebilir kalkınma anlayışının gerçekleştirilmesi bakımından da önemlidir. Sürdürülebilir kalkınma devlet-vatandaş işbirliğini gerektirir. Vatandaşın katılımcı olduğu bu modelde devletin özel bir sorumluluğu vardır. Zira sürdürülebilirlik fikri hem siyaseten hem de yönetim açısından vatandaşın her düzeyde karar verme süreçlerinde idareyle bütünleşmesi süreçlerini içerir (Janowski vd., 2018, s. 3). Ayrıca sürdürülebilirlik içerdiği istikrar, süreklilik, ortak kamu yararı, ahlaki standartlar, etik, bilinç ve dayanışma gibi değerlerle (Jørgensen ve Bozeman, 2007, s. 362) kamu hizmetlerinin niteliği üzerinde de büyük bir etkiye sahiptir.

Kamu hizmeti ve vatandaşlık kavramları kamu yönetiminin varlık nedenidir. Devlet kamu hizmetini vatandaş için sunar. Vatandaş da devletin en önemli ögesi olan insan unsurunu oluşturur. Bu nedenle vatandaş Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımında olduğu gibi piyasa orjinli bir unsur değildir. Vatandaş devletin varlık nedeni olarak siyasal bir kimlik taşır. Müşteri ise ekonomik yönelimli bir kavramdır. Dolayısıyla müşteri kavramı “vatandaş” ın sahip olduğu siyasal, sosyal ve kimliksel donanımı değersizleştirir. Bu nedenle diğer bir çok sebepten dolayı Yeni Kamu Yönetimine karşı bir paradigma olarak gelişen Yeni Kamu Hizmeti müşteri/vatandaş ikileminde hizmetin vatandaşa sunulması gerektiğini savunur. Kamu hizmetlerinin sunumunda kamu yararının korunması Yeni Kamu Hizmeti anlayışının temel amacıdır. Yeni Kamu Hizmeti anlayışına göre kamu yararı bireysel çıkarlarla değil toplumu oluşturan grupların ürettiği paylaşılan değer sonucunda gelişmektedir (Denek, 2019, s. 432; Genç, 2010, s. 155). Castells (2008, s. 91), bu değerlerin kamu diplomasisi ile oluşturulduğunu belirtir. Halkın fikir ve değerlerini ifade etmelerine olanak sağlayan bir araç olarak kamu diplomasisi iletişim ve diyalog esaslı bir süreçtir. Bu özelliğinden dolayı farklı değerlerin, farklı fikirlerin ve farklı seslerin kendi çıkarlarını oluşturmalarından ziyade kamuya ait ortak bir dilin ve paylaşımın geliştirilmesini amaçlar. Bu özelliğinden dolayı kamu diplomasisi ulusal ve küresel bir nitelik taşıyan sivil toplum ve yönetim kavramlarının da işlerlik kazanmasını sağlayan “kültürel bir katılım” alanıdır.

4.6. Yeni Kamu Hizmetini Ön Plana Çıkaran Özellikler

Yeni Kamu Hizmeti yönetsel süreç olarak yönetim yaklaşımını benimser. Yönetim yaklaşımının ilkeleri olan “şeffaflık, hesap verebilirlik, katılım, cevap verebilirlik, hukukun üstünlüğü, etkinlik, eşitlik ve stratejik vizyon” Yeni Kamu Hizmetinin de benimsediği ilkelerdir. Yeni Kamu Hizmeti işletmecilerde olduğu gibi devletin küçültülüp faaliyet alanlarının sınırlandırılmasını ve özel

sektör ve sivil toplumun kamu hizmetlerinin sunumunda daha çok görev almasını savunur. Ancak bu savunuyla birlikte sorumluluk gerektiren olaylarda hesap verebilirlik, saydamlık, eşitlik gibi ilkelerin gerçekleştirilip gerçekleştirilemeyeceğine ilişkin kaygıları da bulunmaktadır (Ayhan ve Önder, 2017, s. 42; Perry, 2007, s. 10). Özellikle artan önemi karşısında uluslararası sivil toplum kuruluşlarının, yürüttükleri faaliyetlere ilişkin olarak sorumlu ve hesap verebilir olmaları gerekmektedir. Bu sorumluluk sadece kendisini oluşturan paydaşlara değil aynı zamanda kendisine kaynaklık eden ulusal yapıları da kapsamalıdır (Brown ve Moore, 2001, s. 570). Bu açıdan hesap verebilirlik, bu kuruluşların meşruiyetini gösterebilmelerine imkân tanıyan bir mekanizma olarak da önemli bir işlev görmektedir.

Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımının dikkatle yaklaştığı konulardan birisi de bilgi edinme hakkının gerektiği gibi kullanılmamasıdır (Yılmaz, 2007, s. 6). Bilgi edinme hakkı idarenin demokratikleştirilmesi anlamında da önemli bir adımdır. Ancak bu mekanizmanın işlememesi yönetim hakkında olumsuz değerlendirmelerin yapılmasına neden olacaktır. Bu durum ise devlet-vatandaş arasındaki güven ilişkisinin zedelenmesine neden olacaktır. Yeni Kamu Hizmeti çok taraflı bir yönetim anlayışı olarak yönetim yaklaşımını benimser ve toplumu oluşturan tüm grupların yönetimde aktif olarak görev almasını savunur. Ancak, bu durum yönetimin gerçekleştirilememesi riskini de ortaya çıkarmaktadır. Bu kapsamda Yeni Kamu Hizmetine yönelik eleştirilerden biri de “kim yönetiyor” sorusudur (Perry, 2007, s. 14). Bu soru da bizi nihayetinde yine *sorumluluk* kavramına götürmektedir. Yeni Kamu Hizmetinin savunduğu ilkelerden birisi de devletin küçültülerek kamu hizmetlerinin sunumunda düzenleyici bir rol almasıdır. Ancak serbestleştirme ve liberalizasyon gibi piyasa odaklı yaklaşımlar nedeniyle (Akçakaya, 2018, s. 184), kamu hizmetlerinin özel kesim tarafından da sunulması toplumsal düzende çeşitli sorunların yaşanmasına neden olmuştur. Bu nedenle Yeni Kamu Hizmeti piyasa ekonomisini benimsemekle birlikte bu tür aksaklıklar için önlem alınması gerektiğini de savunmaktadır.

Yeni Kamu Hizmeti vatandaşın istek ve taleplerinin yönetime aktarılmasını teşvik etmek, kamu hizmetlerinde kaliteyi artırmak ve çeşitliliği sağlamak amacıyla sivil toplumun, hükümet dışı kuruluşların, özel, özerk vb. tüm grupların yönetim süreciyle yönetim alanında temsil edilmelerini savunur. Ancak bu çeşitliliğin yönetimde ortak bir değeri geliştirmeye engel olabileceği de Yeni Kamu Hizmeti anlayışına yöneltilen eleştirilerdendir. Zira her grubun savunduğu bir değer sistemi vardır. Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımı da bu farklı değerlerin bir araya gelerek birlikte ve yeni bir değer sistemi üretmesini savunur. Ancak bu durum, bu grupların kendi değerlerinden uzaklaşarak daha çok hükümet değerleri çerçevesinde faaliyette bulunmalarına ve başlangıçtaki amaçlarından uzaklaşarak “görev kayması” yaşamalarına neden olmaktadır. Diğer yandan bu gruplardan “güçlü” olanın kendi değerlerini diğerlerine kabul ettirme riski de bulunmaktadır. İşte bu noktada resmi yönetim süreçleri “neye değer verilmesi” gerektiğinin belirlenmesi

anlamında önemli bir işleve sahiptir. Ayrıca topluluk üyeleri savundukları değerler ve güçlü oldukları yönler hakkında tarafsız, net bir anlayışa sahip olduklarında, yönetim süreçlerinde uygun olmayan yaklaşımların bertaraf edilmesinde de etkili olabilirler (Dickinson, 2016, ss. 52-53).

Kamu hizmetlerine ilişkin önemli sorunlardan biri de kamu hizmetlerinin “süreklilik, düzenlilik, eşitlik ve tarafsızlık” ilkelerine uygun olarak kim tarafından sunulacağıdır (Uysal, 2020, s. 114). Kamu hizmetlerinin sunumunda merkezi idare ne kadar sorumlu olacak, yerel idarelerin sorumluluğu nerde başlayıp nerde bitecek, özel sektör hangi alanlarda ne kadar hizmet verecek, sivil toplumun bu süreçte rolü ne olacak. Tüm bunlar birer tartışma konusunu oluşturmaktadır. Yeni Kamu Hizmetinin katılımcı ve demokratik niteliklerinden dolayı yönetim stratejisi olarak benimsediği yönetim yaklaşımında bu tür sorunlar daha görünür olmaktadır. Bu nedenle Yeni Kamu Hizmeti anlayışı bu alanlardaki aksaklıkların giderilmesine ilişkin önlemlerin alınması gerektiğini savunmaktadır.

Kamu hizmetlerinin sunumuna iliksin önemli konulardan birisi de hizmetlerin halka sorunsuz bir şekilde sunulmasının sağlanmasıdır. Ancak bu, kamu yönetiminin güçlü kaynaklara sahip olmasını gerektirir. Kamu yönetiminde güçlü bir örgütsel yapıya, mali olarak zengin bir finans kaynağına, bilgi teknolojilerinin kullanımını sağlayabilecek güçlü bir alt ve üst yapıya, yeterli ve nitelikli bir donanımına sahip insan kaynağına ve daha birçok destekleyici faktöre ihtiyaç duyulmaktadır. Yeni Kamu Hizmeti anlayışı demokrasi, katılım, sivil toplum, temsil gibi alanlarda düşünsel ve felsefik bir açılım sunsa da etkin bir kamu hizmetinin sunulabilmesi için birincil derecede öneme sahip olan bu unsurların da geliştirilmesine ihtiyaç duymaktadır.

5. Sonuç ve Değerlendirme

Kamu hizmetleri ekonomik siyasal ve toplumsal alanlarda yaşanan değişime paralel olarak gelişmiştir. Kamu hizmetleri alanındaki bu dönüşüm özellikle 20. yüzyılda belirgin bir şekilde yaşanmıştır. Bu dönüşümde 19. yüzyılda yaşanan sanayileşme ve sonrasında gelişen kapitalist sistem etkili olmuştur. Nihayetinde bu gelişmelerin bir sonucu olarak dünya savaşlarının yaşanması ve bu savaşların sebep olduğu sorunların ortadan kaldırılmasına ilişkin devletin yüklendiği yeni roller kamu hizmetlerinin sunumunu etkileyen önemli sosyo-ekonomik ve politik olaylardır. Uluslararası düzlemde yaşanan bu olaylara sonraki süreçte küreselleşme ve neoliberal politikaların da eşlik etmesi ile kamu hizmetleri sayı ve çeşit olarak artmış ve niteliksel olarak farklı bir boyut almaya başlamıştır.

Başlangıçta geleneksel yönetim yaklaşımı çerçevesinde sunulan kamu hizmetleri sonrasında toplumsal ihtiyaçlara cevap verememiştir. Weberci bürokratik sistemi uygulayan geleneksel yaklaşımın bürokrasideki güçlükleri kamu hizmetlerinin sunumuna da yansımış ve hizmetlerin sunumunda kalite hız ve çeşitlilik gibi bireysel tercihleri barındıran unsurlar gerçekleştirilememiştir. Bu durum kamu

hizmetlerinde yeni yaklaşımların geliştirilmesini zorunlu kılmış ve 1970'li yıllarda yaşanan ekonomik krizlerin ardından 1980'li yıllarla birlikte Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımına geçilmiştir. İşletme yöntem ve tekniklerinin kamu yönetimine aktarılmasına dayanan bu yaklaşımda da vatandaşın müşteri gibi görülüp kamu hizmetlerinin birçok alanda özel sektör eliyle yürütülmesi beraberinde birtakım sorunları getirmiştir. Geleneksel Kamu Yönetiminin bireyselliği öteleyip toplumun tümünü bir grup olarak değerlendirmesi gibi, Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımı da toplumu öteleyip bireyselliği öne çıkarmıştır. Sonuçta ise her iki yaklaşım da kamu hizmetleri konusunda halkın beklentilerine cevap verememiştir. Bu noktada yeni bir paradigma olarak gelişen Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımı kendisinden önceki yönetim yaklaşımlarının ihmal ettiği değerler üzerine yoğunlaşmıştır. Demokrasi, vatandaşlık, katılım, sivil toplum kamu yararı, toplumsal çıkar gibi kavramlar üzerine yoğunlaşan Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımı toplumdaki her bireyin demokratik esaslara göre ve vatandaş kimliğiyle rol ve sorumluluk alması gerektiğini savunmaktadır. Demokratik vatandaşlık ve katılım mekanizmalarıyla toplumun tümünün kamu hizmetlerinin sunumunda görev almasını amaçlayan Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımı Kamu yararının da bu yöntemle geliştirilebileceğini ileri sürmektedir.

Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımıyla devletin asli unsuru olan vatandaş kavramı öne çıkmıştır. Vatandaş, Yeni Kamu Yönetimi anlayışında ticari bir unsur olarak değerlendirilmekte ve piyasa mekanizmasına işlerlik kazandıran müşteri olarak nitelendirilmektedir. Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımında ise bu anlayış kabul görmez. Bu yaklaşımda Yeni Kamu Yönetimine göre ekonomik bir unsur olan müşterinin yerini asli bir unsur olarak vatandaş almıştır ve Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımı vatandaş kavramını önemseydiği için onun görüş ve önerilerinin kamu hizmeti süreçlerine yansımaları savunur. Bu amaçla bütün vatandaşların katılımını esas alan yönetim yaklaşımının benimser ve bu süreçlere işlerlik kazandırmak için kamu görevlilerinin de önemli ölçüde rol ve sorumluluk yüklenmeleri gerektiğini savunur. Zira Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımına göre kamu hizmeti insan için ve insan tarafından verilmektedir. Bu nedenle hizmeti sunan ve hizmetten yararlanan her iki tarafın da desteklenmesi gerektiğini savunulmaktadır. Bu savunusunda Yeni Kamu Yönetiminin dümen tutan devlet yaklaşımı yerine hizmet eden devlet yaklaşımını öne sürmektedir. Bu amaçla Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımında kamu görevlilerinin de vatandaşın çıkarlarının korunmasından sorumlu olduğuna vurgu yapılmaktadır.

Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımı kamu hizmeti sunumunda kendinden önceki yaklaşımların değerlerini reddetmez. Yönetimin geliştirilmesi adına bu yaklaşımların da güçlü yanlarından yararlanır. Nihayetinde yeni Kamu Yönetimi yaklaşımının savunduğu devletin küçültülmesi ve faaliyet alanlarının daraltılması gibi liberal ilkelere karşı değildir. Ancak bu ilkeler çerçevesinde verilecek kamu hizmetlerinde de kamusal değerlerin korunabileceğini ve kamu yararının geliştirilebileceğini savunmaktadır.

Sonuç olarak Yeni Kamu Yönetiminin bir eleştirisi olarak demokrasi, vatandaşlık ve katılım olgularına vurgu yapan ve bu değerlere sahip olan Yeni Kamu Hizmeti yaklaşımı kamu yönetiminde baskın bir paradigma olarak yer almasa da savunduğu ilkelerin, fikir ve uygulamaların kamu yönetimi disiplini ve literatüründe kendisine yer edinmeye başladığını (Denhardt ve Denhardt, 2015, s. 664) söylemek mümkündür.

Kaynakça

- Akçakaya, M. (2018). Yeni kamu hizmeti. M. A. Özer ve U. Ayhan (Ed.), *Kamu yönetimi tartışmaları* içinde (ss.155-202). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Akçakaya, M. ve Aksakaloğlu, Y. (2017). Kamu hizmeti kapsamında yeni kamu yönetiminin vatandaşlık anlayışı. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 42-71.
- Aksakaloğlu, Y. (2017). *Kamu hizmeti kapsamında vatandaşlık anlayışının değişimi* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Altın, A. (2013). Kamu hizmeti anlayışında değişim. *Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(2), 101-118.
- Ayhan, E. ve Önder, M. (2017). Yeni kamu hizmeti yaklaşımı: Yönetişime açılan bir kapı. *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi*, 3(2), 19-48.
- Ayhan, U. ve İrdem, İ. (2018). Değişen yönetim paradigması. M. A. Özer ve U. Ayhan (Ed.), *Kamu yönetimi tartışmaları* içinde (ss.3-19). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Bayrakcı, E. ve Kahraman, S. (2017). Yeni kamu hizmeti anlayışı ve belediye hizmetlerinde özelleştirme. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (37), 299-315.
- Bingham, L. B., Nabatchi, T. ve O'Leary, R. (2005). The new governance: Practices and processes for stakeholder and citizen participation in the work of government. *Public Administration Review*, 65(5), 547-558. Erişim Tarihi: 10.09.2022, <http://www.jstor.org/stable/3542521>
- Bozeman, B. (2000). Technology transfer and public policy: A review of research and theory. *Research Policy*, 29(4-5), 627-655. Erişim Tarihi: 10.09.2022, [https://doi.org/10.1016/S0048-7333\(99\)00093-1](https://doi.org/10.1016/S0048-7333(99)00093-1)
- Brown, L. D. ve Moore, M. H. (2001). Accountability, strategy, and international nongovernmental organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 30(3), 569-587. Erişim Tarihi: 10.09.2022, <https://doi.org/10.1177/0899764001303012>

- Bryson, J. M., Crosby, B. C. ve Bloomberg, L. (2014). Public value governance: Moving beyond traditional public administration the new public management. *Public Administration Review*, 74(4), 445-456. Erişim Tarihi: 10.09.2022, <https://www.jstor.org/stable/24029426>
- Castells, M. (2008). The new public sphere: Global civil society, communication networks and global governance. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 616, 78-93. Erişim Tarihi: 25.10.2022, <http://www.jstor.org/stable/25097995>.
- Çukurçayır, M. A. ve Eşki, H. (2001). Kamu hizmeti sunumunda yeni yöntemler. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1(1-2), 88-109.
- Dawes, S. S. (2009). Governance in the digital age: A research and action framework for an uncertain future. *Government Information Quarterly*, 26(2), 257-264. Erişim Tarihi: 10.09.2022, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.12.003>
- Denek, S. (2019). Yeni kamu hizmeti düşüncesi: Değişen kamu hizmeti anlayışı. *Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(1), 418-439.
- Denhardt, R. B. ve Denhardt J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559. Erişim Tarihi: 10.09.2022, <https://www.jstor.org/stable/977437>
- Denhardt, R. B. ve Denhardt J. V. (2003). The new public service: An approach to reform. *International Review of Public Administration*, 8(1), 3-10. Erişim Tarihi: 10.09.2022, DOI: 10.1080/12294659.2003.10805013
- Denhardt, J. V. ve Denhardt, R. B. (2015). The new public service revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664-672. Erişim Tarihi: 25.10.2022, <http://www.jstor.org/stable/24757439>
- Dickinson, H. (2016). From New Public Management to New Public Governance: The implications for a 'new public service.' J. R. Butcher ve D. J. Gilchrist (Eds.), *The Three Sector Solution: Delivering public policy in collaboration with not-for-profits and business* içinde (ss. 41-60). ANU Press. Erişim Tarihi: 10.09.2022, <http://www.jstor.org/stable/j.ctt1rqc9kc.12>
- Dunleavy, P. ve Hood, C. (1994). From old public administration to new public management, *Public Money & Management*, 14(3), 9- 16. Erişim Tarihi: 10.09.2022, DOI: 10.1080/09540969409387823

- Dülger-Sucu, E. İ. (2018). *Türkiye’de idare ve yurttaş ilişkileri: Bir öneri* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Edwards, M., Halligan, J., Horrigan, B. ve Nicoll, G. (2012). Participatory Governance. *Public Sector Governance in Australia* içinde (ss. 151–172). ANU Press. Erişim Tarihi: 25.10.2022, <http://www.jstor.org/stable/j.ctt24h92b.12>
- Eser, H. B., Memişoğlu, D. ve Özdamar, G. (2011). Sosyal siyasetin üretilmesi sürecinde refah devletinden neo-liberal devlete geçiş: Devletin kamu hizmeti sunma işlevinin değişimi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 201-217.
- Eşki, H. (2009). Kamu yönetiminde değişim ve yeni yönetim modelleri. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 9(17), 491-500.
- Ferguson, B. (2019). Public policy towards the public service. *Competing for Influence: The Role of the Public Service in Better Government in Australia* içinde (ss.377–394). ANU Press. Erişim Tarihi: 25.10.2022, <http://www.jstor.org/stable/j.ctvp2n3pr.15>
- Frederickson, H. G. (1996). Comparing the reinventing government movement with the new public administration. *Public Administration Review*, 56(3), 263–270. Erişim Tarihi: 10.09.2022, <https://doi.org/10.2307/976450>
- Gagnon, Y. C., Posada, E., Bourgault, M. ve Naud, A. (2010). Multichannel delivery of public services: A new and complex management challenge. *International Journal of Public Administration*, 33(5), 213-222. Erişim Tarihi: 25.10.2022, DOI: 10.1080/01900690903405535
- Genç, F. N. (2010). Yeni kamu hizmeti yaklaşımı. *Türk İdare Dergisi*, (466), 145-160.
- Göküş, M. (2010). Küreselleşme sürecinin kamu hizmetine yansımaları. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 10(20), 193-218.
- Gülan, A. (1988). Kamu hizmeti kavramı. *İdare Hukuku ve İlimleri Dergisi*, 9(1-3), 147-159.
- Han, R. ve Jia, L. (2018). Governing by the Internet: local governance in the digital age, *Journal of Chinese Governance*, 3(1), 67-85. Erişim Tarihi: 10.09.2022, DOI: 10.1080/23812346.2018.1429175
- Janowski, T., Estevez, E., ve Baguma, R. (2018). Platform governance for sustainable development: Reshaping citizen-administration relationships

- in the digital age. *Government Information Quarterly*, 35(4), S1-S16.
Erişim Tarihi: 25.10.2022, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.09.002>
- Jørgensen, T. B., ve Bozeman, B. (2007). Public values: an inventory. *Administration & Society*, 39(3), 354–381. Erişim Tarihi: 10.09.2022, <https://doi.org/10.1177/0095399707300703>
- Karaçor, S. ve Oltulu, A. (2011). Demokrasi ve yönetim boyutu ile yeni kamu yönetimi anlayışı. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11(22), 403-418.
- Köseoğlu, Ö. ve Tuncer, A. (2014). Kamu yönetiminde yeni bir yaklaşım olarak kamu değeri: Kavramsal ve kuramsal açıdan bir tartışma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 12(24), 145-170.
- Kurun, İ. (2017). Yeni kamu işletmeciliği yaklaşımının kamu hizmetlerine etkisi: Belediyeler örneği. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(16), 85-106.
- Meynhardt, T. (2009). Public value inside: What is public value creation? *International Journal of Public Administration*, 32(3-4), 192-219, Erişim Tarihi: 22.10.2022, DOI: 10.1080/01900690902732632
- McGregor, E. B. (1983). The public-service problem. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 466, 61–76. Erişim Tarihi: 22.10.2022, <http://www.jstor.org/stable/1044738>
- O'Flynn, J. (2007). From new public management to public value: Paradigmatic change and managerial implications. *Australian Journal of Public Administration*, 66, 353-366. Erişim Tarihi: 10.09.2022, <https://doi.org/10.1111/j.1467-8500.2007.00545>
- Osborne, D. (1993). Reinventing government. *Public Productivity & Management Review*, 16(4), 349–356. Erişim Tarihi: 10.09.2022, <https://doi.org/10.2307/3381012>
- Osborne, S. P., Radnor, Z., ve Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. *The American Review of Public Administration*, 43(2), 135–158. Erişim Tarihi: 22.09.2022, <https://doi.org/10.1177/0275074012466935>
- Özdoğan, M. (2018). Neo-Weberyen devlet ve bürokrasi. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(14), 597-608.
- Özer, M. A. (2019). Kamu hizmeti anlayışında değişim ve yeni sağ politikalar. *Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 8(20), 10-42.

- Özer, M. A. (2017). Yönetişimden dijital yönetişime: Paradigma değişiminin teknolojik boyutu. *Hak- İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 6(16), 457 – 479.
- Özer, M. A. ve İrdem, İ. (2020). *Çıkmazları karşısında bürokrasi ve ötesi*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Perry, J. L. (2007). Democracy and the new public service. *The American Review of Public Administration*, 37(1), 3–16. Erişim Tarihi: 10.09.2022, <https://doi.org/10.1177/0275074006296091>.
- Perry, J. L., ve Buckwalter, N. D. (2010). The public service of the future. *Public Administration Review*, 70, 238–245. Erişim Tarihi: 10.09.2022, <http://www.jstor.org/stable/40984135>
- Sezer, Ö. (2008). Kamu hizmetlerinde müşteri (vatandaş) odaklılık: Türkiye’de kamu hizmeti anlayışı açısından bir değerlendirme. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8), 147–171.
- Şener, R. B. (2019). *Kamu hizmeti anlayışındaki değişim ve akıllı kentler* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Necmettin Erbakan Üniversitesi, Konya.
- Ulusoy, A. (1998). Kamu hizmeti anlayışında yeni yönelimler: Avrupa yapılanmasının kamu hizmeti teorisine etkileri. *Amme İdaresi Dergisi*, 31(2), 21-40.
- Ünlü, U. (2011). Kamu hizmetlerinin işletilmesi. *Denetişim* (8), 68-73.
- Uysal, Y. (2020). Klasik kamu yönetiminden yeni kamu işletmeciliği ve post-YKİ’ye kamu hizmetlerinin değişimi ve dönüşümü üzerine bir değerlendirme. *International Journal, of Management And Administration*, 4(7), 112-155.
- Webb, J. (1999). Work and the new public service class? *Sociology*, 33(4), 747–766. Erişim Tarihi: 22.09.2022, <https://doi.org/10.1177/S0038038599000474>
- Wallis, J. ve Gregory, R. (2009). Leadership, accountability and public value: Resolving a problem in “new governance”? *Intl Journal of Public Administration*, 32(3-4), 250- 273. <https://doi.org/10.1080/01900690902732608>
- Wanna, J. (2015). Delivering under pressure: Public service, productivity and performance. J. Wanna, H.-A. Lee ve S. Yates (Eds.), *Managing Under Austerity, Delivering Under Pressure: Performance and Productivity in*

Public Service içinde (ss.3–12). ANU Press. Erişim Tarihi:22.09.2022,
<http://www.jstor.org/stable/j.ctt19893n9.6>

Yılmaz, A. (2007). AB'ye uyum sürecinde Türk kamu yönetiminin dönüşümü üzerine notlar. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (17), 1-6.

Changing the Paradigm in the Public Service Provision Process: The New Public Service

Extended Abstract

1. Introduction

One of the basic requirements in the formation of the state is to meet the needs of its people arising from living together. This basic purpose has not changed since the early ages, and even ways of providing better service have been sought by developing over time. In general, the state exists to serve its citizens, and according to this understanding, a state is strong to the extent that it serves its citizens. The public service shows a dynamic structure in the extent of the relationship between the state and society and the change in this relationship. In this context, the public service needs of today's modern societies are different from the needs of the "community" societies of the ancient states. In this difference, although it is difficult to say that the public service needs of modern societies are more "important" than those of underdeveloped or early societies, it is possible to say that the public service needs of today's societies are more "complex". This is undoubtedly a situation related to the level of "advancement". In this process, with the development of the understanding of democracy and human rights, public services were redefined in parallel with the direction of state-citizen relations in favor of citizens. Public services are affected by various factors such as the increasing use of information technologies, industrialization, economic-social-cultural structure, urbanization level, population movements and migration and diversify according to time and social needs. Today, this increasing diversity in public services has brought with it discussions of effectiveness, efficiency and quality, and these needs have required reconsideration of concepts such as participation, responsibility, accountability, coordination and representation in the delivery of public services.

2. Method

The aim of this study is to examine the New Public Service concept, which is a new approach in public service delivery. In line with this purpose, the concept of public service has been discussed in a general framework in order to form the basis of the subject in the study. In the second part of the study, the presentation of public services in the historical process has been tried to be revealed within the framework of paradigm changes in public administration. In the third part of the study, other approaches developed as an alternative to traditional methods for public service delivery in public administration are examined. In the last part of the study, the New Public Service approach, which has become an effective service delivery method in the field of public administration in recent years and is the subject of our study, is discussed. Literature review was used as a method in the study, and Turkish and English sources were used. While conducting this study, a descriptive discussion was conducted due to the volume of the study. In the study, the principles of the New Public Service concept, which is a new service delivery method, the principles of the management approach, the approach to the citizen, the points to be considered in the service delivery, etc. It is aimed to reveal the New Public Service concept, which is a new approach in administration, by including the subjects.

3. Results and Discussion

The paradigm shifts in public services are essentially the result of changes in the social structure. Perry and Buckwalter (2010, p.240) explain the change in public services as political reality and discourse, transformations between generations and the resurgence of public services in their own course depending on social conditions. Bozeman (2000, p. 630) relates this process to the spread of competitive technologies in the 1980s and early 1990s. These paradigms, especially expanding from

industrialized countries to underdeveloped countries, have also affected the delivery of public services. In this context, the New Public Administration approach, which entered the field of management with great claims, started to receive some criticism in the process. Especially the postmodern effects on the social structure and the fact that the state had to assume new roles in the face of this diversity necessitated the development of new approaches to public services. In the face of these criticisms; Approaches such as the “Public Value Approach”, “New Public Service”, “Neo-Weberian State”, “Digital Age Governance”, “Integrated Public Administration” and “New Public Governance” have emerged as new paradigms of public administration.

4. Conclusion

With the New Public Service approach, the concept of the citizen, which is the essential element of the state, came to the fore. The citizen is considered as a commercial element in the New Public Administration approach and is described as the customer who brings the market mechanism into action. In the New Public Service approach, this understanding is not accepted. In this approach, the customer, which is an economic element according to the New Public Administration, has been replaced by the citizen as an essential element, and since the New Public Service approach cares about the concept of citizen, it advocates the reflection of his views and suggestions on the public service processes. For this purpose, it adopts a governance approach based on the participation of all citizens and argues that public officials should also assume significant roles and responsibilities in order to make these processes operative. Because, according to the New Public Service approach, public service is given by and for people. For this reason, it is argued that both parties that provide the service and benefit from the service should be supported. In this defense, he puts forward the approach of the state that serves instead of the state that takes the helm of the New Public Administration. For this purpose, in the New Public Service approach, it is emphasized that public officials are also responsible for protecting the interests of citizens.

The New Civil Service approach does not reject the values of previous approaches in public service delivery. It also benefits from the strengths of these approaches in order to improve management. Ultimately, he is not against liberal principles such as downsizing the state and narrowing its fields of activity, which the new Public Administration approach advocates. However, he argues that public values can be protected and public interest can be improved in public services to be provided within the framework of these principles. As a result, although the New Public Service approach, which emphasizes the concepts of democracy, citizenship and participation as a critique of the New Public Administration and has these values, is not a dominant paradigm in public administration, it is possible to say that the principles, ideas and practices it advocates have begun to take place in the public administration discipline and literature.