

Kamu Hizmeti Kapsamında Yeni Kamu Yönetiminin Vatandaşlık Anlayışı

Murat AKÇAKAYA*

Yağız AKSAKALOĞLU**

Geliş Tarihi (Received): 28.03.2017 – Kabul Tarihi (Accepted): 13.04.2017

Öz

Refah devletinden neo-liberal politikalara geçişle birlikte Geleneksel Kamu Yönetimi anlayışından (GKY) büyük bir kırılmayı işaret eden Yeni Kamu Yönetimi anlayışı (YKY), köklü reformlarla birlikte kamu yönetimi alanında yeni bir paradigmayı hâkim kılmıştır. Bunun neticesinde doğal olarak kamu hizmeti sunum şekil ve anlayışlarında değişimler yaşanmış ve bu değişimler de vatandaşlık anlayışını doğrudan etkilemiştir. Kamu hizmeti ve vatandaşlık kavramlarının devlet ve kamu yönetimi açısından önemi açıktır. Nitekim vatandaşlara sunulan kamu hizmeti, kamu yönetiminin asli bir unsurudur ve doğal olarak vatandaşlık da kamu hizmetinin asli bir unsurudur. Fakat kamu yönetimi çalışmalarında vatandaşlığın ikinci planda kaldığı görülmektedir. Bu durum, yönetimden işletmeciliğe geçişi işaret eden YKY’de daha çok görülmektedir. Hâlbuki “vatandaşlık”, kamu yönetimi çalışmalarında merkezi bir kavram olmalıdır. Nitekim vatandaşlığın merkeze alınmadığı toplumlarda yönetim krizlerinin ortaya çıkması son derece doğaldır. Ayrıca “vatandaşlık anlayışı” demokratik değerlerden uzak olan kamu yönetimi anlayışlarının da eleştirilmeye ve neticede gerilemeye mahkûm kaldığı görülmektedir. Bu nedenle “kamu hizmeti ve vatandaşlık arasındaki ilişkinin” daha çok değerlendirilmesine ihtiyaç bulunmaktadır. Bu amaçla çalışmada teorik bir çerçevede kamu hizmeti kapsamında YKY’nin vatandaşlık anlayışı değerlendirilmeye çalışılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: *Kamu Hizmeti, Müşteri –Vatandaş Odaklı Kamu Hizmeti, Yeni Kamu Yönetimi, Vatandaşlık*

* Doç.Dr., Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, akcakaya76@hotmail.com

** Arş. Gör., Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, yagizaksakaloglu@gmail.com

New Public Management's Citizenship Conception In The Context Of Public Service

Abstract

The New Public Management (NPM) approach, which represented a huge inflection from the Traditional Public Administration (TPA) mentality in the wake of transition from the welfare state to neo-liberal policies, ushered in a novel paradigm in the field of public administration with radical reforms. This, in turn, led to changes in the way public service are provided and the manner these services are conceptualized, with direct impact on the concept of citizenship. The concepts of public service and citizenship are of obvious importance for the state and public administration. Indeed, public service provided to citizens constitute a major component of public administration, and citizenship is naturally an essential element of public administration. Studies on public administration, however, tend to treat citizenship as a secondary concept. This is more visible in the NPM, signifying a transition from administration to management. However, "citizenship" should be a central concept in public administration studies. Indeed, it is quite natural for a community to breed administration crises if it does not give citizenship a central role in its affairs. It is witnessed that increased criticism is directed at the public administration approaches whose citizenship conception can hardly be described as democratic and as a result, these perceptions are doomed to fall from grace. Therefore, there is an increased need for evaluation of the "relationship between public service and citizenship." To this end, this study aims to assess the NPM's citizenship concept within the context of public service from a theoretical perspective.

Keywords: *Public Service, Customer-Citizen Oriented Public Service, New Public Management, Citizenship*

Giriş

İdarelerin tarihi çok eskilere dayanmakla birlikte, kamu yönetiminde geleneksel model 19. yüzyılın sonlarından itibaren ortaya çıkmıştır (Hughes, 2014, s. 95). Nitekim ilk kent devletlerinden imparatorluklara gayri resmi bir şekilde de olsa bir kamu yönetimi yapısı mevcut olmuş fakat kamu yönetiminin bilimsel manada bir disiplin olarak doğuşu 19. yüzyılın sonlarına doğru gerçekleşmiştir (Parlak ve Doğan, 2016: s. 1). Birçok kamu kurumu da 19. yüzyılın sonu ve 20. yüzyılın başında kurulmuştur. Sanayi devrimi; demokratik toplumlarda bürokrasilerin ortaya çıkışı ve bilimsel yönetimin etkisiyle bu dönemde şekillenmiştir (Bourgon, 2008, p. 391).

1920-1970 yılları arasında kamu yönetimi “Altın Çağı’nı” yaşamıştır. Bu 50 yıllık dönemde, hükümetlerin kamu hizmeti ile toplumu ileri taşıyacağı düşünülmüş ve refah devleti yürütülmeye çalışılmıştır. Nitekim İkinci Dünya Savaşı sırasında bütün bir ekonominin kamu yönetimi tarafından idare edilmesine yönelik uygulamalar (Hughes, 2014, s. 117), bu dönem içerisinde Geleneksel Kamu Yönetimi anlayışını (GKY) refah devleti uygulamalarıyla birlikte güçlendirmiştir. Bununla birlikte, özel sektör dâhil olmak üzere, refah devletinden hizmet talep edilmesi ve devletin de bu talepleri karşılaması, hizmet sunumunun toplumun tüm kesimlerine yönelik gerçekleştirildiğini göstermektedir. Nitekim refah devletin krizi de bu geniş hizmet talepleriyle ortaya çıkmış ve neticede refah devleti çökmüştür (Şaylan, 2003, s. 118).

1970’lerin sonunda ise İngiltere ve ABD’de iktidara gelen muhafazakar hükümetlerin yönetimde uygulamaya geçirdiği reformlar neticesinde GKY’den büyük bir kırılmayı işaret eden Yeni Kamu Yönetimi anlayışı (YKY) ortaya çıkmış ve çok kısa bir zaman diliminde evrensel bir fenomen haline gelmiştir. İngiltere’de Margaret Thatcher ve ABD’de Ronald Reagan, bu dönemde devleti küçültmek ve yeniden yapılandırmak isteyen ve Yeni Sağ olarak da nitelendirilen parti ve liderlere örnek teşkil etmiştir (Eryılmaz, 2013, s. 49). Nitekim Thatcher ve Reagan, Yeni Sağ görüşlerden en fazla etkilenen hükümetleri kurmuş ve hem liberal hem de muhafazakâr Yeni Sağa destek olmuşlardır (Eryılmaz, 2013, s. 51). Bunun neticesinde Reaganizm ve Thatcherizm ile birlikte sosyopolitik açıdan üç önemli değişim gözlemlenmiştir (Şaylan, 2003, s. 195):

- Toplumsal bölüşüm düzeni temelden değişmiştir.
- Devletin ekonomiye müdahalesi radikal bir şekilde değişmiştir.
- Bütün ekonomik süreçlerin küreselleşmesi hız kazanmıştır.

Vatandaşlığın ise sürekli yaşayan ve değişen bir kavramı işaret ettiği ve bu nedenle tanımlanmasının, incelenmesinin ve değerlendirilmesinin oldukça zor ve karmaşık olduğu görülmektedir. Nitekim ulus-devlet öncesi dönemden ulus-ötesi dönem tartışmalarına, Antik Yunan’dan küresel bir dünyaya ve hatta iki komşu devlet olan Fransa’dan Almanya’ya vatandaşlık çalışmaları incelendiğinde kabuğu aynı fakat içeriği tamamen ya da kısmen farklı birçok sonuçla karşılaşılmaktadır. Bununla birlikte bilim dünyasında vatandaşlık, siyasetten sosyolojiye, hukuktan tarihe ve iktisada birçok ana ve alt disiplinlerin dikkatini çekmiş ve bunun sonucunda çok çeşitli çalışmalar ortaya koyulmuştur. Fakat kamu yönetimi çalışmalarında vatandaşlığın arka planda kaldığı görülmektedir. Bu eksiklik, özellikle Türkçe literatürde kendini daha çok göstermektedir.

Kamu hizmeti kavramı da vatandaşlık kadar eskiye dayanmaktadır. Benzer şekilde kamu hizmeti de sunuş biçim ve anlayışları açısından günümüze kadar birçok değişime uğramıştır. Ve her iki kavram için de değişim sürmektedir. Refah devletinden neo-liberal politikalara kamu hizmeti sunum şekil ve anlayışlarında görülen değişim de bu durumu kanıtlamaktadır. Kamu hizmeti esasında kamu yönetiminin asli bir unsurudur. Vatandaşlık ise kamu hizmetinin asli bir unsurudur. Bu nedenle vatandaşlığın olmadığı bir durumda kamu hizmetinden bahsedilemez ve aynı şekilde kamu hizmeti sunumunun olmadığı bir toplumda da kamu yönetiminin varlığı bir anlam ifade etmez. Bu nedenle kamu yönetimi, ister bir bilim dalını ister bürokrasiyi işaret etsin, vatandaşlık açısından eksik kaldığında ortaya sağlıklı sonuçların çıkması beklenemez. Çalışmada bu varsayım temel alınarak, kamu hizmeti kapsamında YKY'nin vatandaşlık anlayışı ele alınmaktadır. Nitekim kamu yönetimi disiplini içinde görülen hızlı değişim, kamu hizmeti sunumunu ve doğal olarak da vatandaşlığı doğrudan etkilemektedir.

Çalışmada esasında şu iki soru üzerine odaklanılmaktadır:

-YKY'de nasıl bir "kamu hizmeti anlayışı" öngörülmektedir?

-YKY'nin öngördüğü kamu hizmeti kapsamında ortaya nasıl bir "vatandaşlık anlayışı" çıkmaktadır?

Bu sorular temelinde şekillenen çalışmada "YKY, kamu hizmeti ve vatandaşlık" ile ilgili literatür taraması yapılmakta ve çalışmanın sorularına teorik bir çerçevede cevaplar aranmaktadır. Bu nedenle çalışmada ilk olarak kamu hizmeti kapsamında vatandaşlık anlayışı ele alınmakta; kamu hizmeti, vatandaşlık ve vatandaşlık modelleri açıklanmaktadır. İkinci olarak YKY ele alınmakta; temeli ve özellikleri, YKY'de kamu hizmeti ve olumlu ve olumsuz görüşler çerçevesinde müşteri-vatandaş odaklı kamu hizmeti açıklanmaktadır. Son olarak YKY'nin vatandaşlık anlayışı değerlendirilmektedir.

1. Kamu Hizmeti Kapsamında Vatandaşlık Anlayışı

Devlet ve kamu yönetimi "Gökten inmediği için kutsal, yerden bitmediği için de doğal sayılmaz; ihtiyaçtan doğmuştur." (Al, 2007, s. 11). Aynı durum vatandaşlık için de geçerlidir. Vatandaşlık da ulus-devletin ihtiyacından doğmuştur fakat aynı kamu yönetiminde olduğu gibi ulus-devlet içerisinde kutsanmış ve sanki doğal bir durummuş gibi kabul edilmiştir. Fakat kamu yönetimi çalışmalarında vatandaşlığa yeterince yer verilmediği görülmektedir. Örneğin bu durum YKY çalışmalarına da yansımıştır. Nitekim YKY çalışmaları içerisinde yöneticilerin

sorumlulukları üzerine odaklanılırken, vatandaşlar çok daha az inceleme konusu olmuştur (Vigoda-Gadot and Golembiewski, 2004, p. 10). Oysaki vatandaşlık davranışsal olarak değerlendirildiğinde, hem GKY anlayışındaki idare hem de YKY anlayışındaki işletme mantığı içerisinde üzerinde fazlasıyla durulması gereken ve beşeri faaliyetlerden oluşan güçlü bir yapı arz etmektedir (Vigoda-Gadot and Golembiewski, 2004, p. 7).

Ekonomik, teknolojik, sosyolojik ve kültürel değişimlerin etkisiyle vatandaş ve kamu yönetimi arasındaki ilişki önemli oranda değişime uğramaktadır. Günümüzde bu değişimin doğal bir sonucu olarak vatandaş – kamu yönetimi ilişkisi artmış ve vatandaşın beklentileri çoğalmıştır (Eren, 2003, s. 61-62). Doğal olarak vatandaşlık ve kamu hizmeti arasındaki ilişki de değişime uğramıştır. Nitekim yönetim tarafından vatandaşın istek ve beklentilerinin dikkate alınması yeni bir meşruluk kaynağı haline gelmiştir (Eren, 2003, s. 62). Böylece yeniden yapılanmada yönetimin bir “hizmet işletmesine dönüştürülmesi” hem siyasal hem toplumsal bir zorunluluk olarak algılanmaya başlamıştır (Çukurçayır, 2003, s. 1). Nitekim kamu yönetiminin ortaya çıkışı esas itibariyle vatandaşları temsil eden “kamu” üzerine kuruludur ve varlığını, vergi ödeyen vatandaşlara borçludur. Bu nedenle vatandaşların beklentilerini ve ihtiyaçlarını dikkate almak zorundadır (Frederickson, 1991).

Fakat kamu hizmetlerindeki müşteri ile özel kesimdeki müşteri kavramları arasında bazı farklılıklar bulunmaktadır. En temelde kamu hizmetinin esas mantığına bakıldığında kâr olgusunun olmadığı rahatça görülebilir. Nitekim toplumun ortak ihtiyaçlarının karşılanması noktasında kamu hizmeti ortaya çıkmakta ve “vatandaş – kamu kurumu” ilişkisi kurulmaktadır. Bununla birlikte kamu hizmetinin ilgili kamu kuruluşunun denetimindeki özel kesim tarafından da verilebilmesi, kamu hizmetlerinde vatandaşın müşteri olarak görülmesinin kabul edilebilir olduğunu ve kamu hizmetlerinde kalite ilkelerinin sağlanması için müşteri odaklı bir yaklaşıma ihtiyaç duyulduğunu düşündürmektedir (Sezer, 2008, s. 149). Fakat bu konuda bir mutabakat yoktur. Vatandaşın müşteri olarak algılanabileceğine karşı gelen düşünceler de mevcuttur. Örneğin müşteri olarak vatandaşın mümkün olmadığı ve müşteri – vatandaş arasında terminolojik farklılıkların bulunduğu da belirtilmektedir (Ateşoğlu ve Özkan, 2010, s. 53). Ayrıca kamu yönetiminde halkın yerine bireyin, vatandaş yerine tüketicinin veya müşterinin temel alınmasını demokratik gelişmenin bir etkisi olarak kabul eden görüşlerin detaylıca değerlendirilmeden kabul edilmesi doğru bulunmamaktadır. Bu açıkça vatandaşlığın kamu yönetiminden ayrı düşünülmesinin bir sonucu olarak kamu – halk – demokrasi – yönetim – vatandaşlık kavram ve olgularına yabancılaşma olarak yorumlanabilir. Aslında bu birbirine iki zıt durumun da sağladığı faydalar olmakla birlikte, kamu hizmetinde vatandaşlık anlayışının

daha detaylı değerlendirilmesi gerekmektedir. İŖte bu nedenle kamu hizmeti ve vatandaşlık arasındaki iliŖkinin ortaya koyulması gerekmektedir. Nitekim bu alıŖmada, vatandaşlığın ihmal edildiği kamu yönetimi alıŖmalarının aksine, YKY rneęi üzerinden kamu hizmetinde vatandaşlık anlayıŖının daha detaylı değerlendirilmesine odaklanılmaktadır.

1.1.Kamu Hizmeti

Kamu hizmetini tanımlamak, anlamının kullanıldığı yere göre deęiŖebilmesi nedeniyle zordur. Fakat merkezi idarenin ağırlıklı olduğu ülkelerde bu kavram birbirine yakın anlamlarda kullanılmaktadır (Sezer, 2008, s. 149). eŖitli kamu hizmeti kavramlarına örnek vermek gerekirse;

- “Kamu hizmeti, <<bir kamu kurumunun, ya kendisi tarafından, ya da yakın gözetimi altında özel giriŖim eliyle kamuya sağlanan hizmet>> olarak tanımlanabilir.” (Gözübüyük, 2010, s. 27).
- Kamu hizmeti “Devlet veya diğer kamu tüzel kiŖileri tarafından veya bunların gözetim ve denetimi altında genel, kolektif ihtiyaçları karŖılamak, kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuŖ olan devamlı ve muntazam faaliyetlerdir.” (Onar, 1960, s. 13).
- Kamu hizmeti “Siyasal organlar tarafından kamuya yararlı olarak kabul edilen, bir kamu kuruluŖunun ya kendisi ya da yakın denetimi ve gözetimi altında özel kesim tarafından yürütülen faaliyetlerdir.” (Günday, 2003, s. 285).

Esasında kamu yönetiminin varlık nedeni olan kamu hizmetleri, “toplumsal yaŖam için gerekli, zorunlu ve toplumun bütününün kullanımına sunulması gereken hizmetlerdir.” (Torlak ve zdemir, 1999, s. 324). Özünde ise kamu hizmeti “organik, maddi ve Ŗekli” olarak  farklı anlamda kullanılmaktadır. Kamu hizmetinin organik anlamı “belli bir görevi yürütmek için bir kamu tzelkiŖisi tarafından tahsis edilmiŖ olan ajan ve vasıtaların bütününü” iŖaret ederken, maddi anlamda sadece bu faaliyetlerin niteliği kastedilmektedir (Günday, 2003, s. 282). Ayrıca Ŗekli açıdan kamu hizmeti “belli bir hukuki rejimi ifade etmektedir.” (Günday, 2003, s. 282).

Kamu hizmeti, devletin varlık nedeni olarak görülmesi açısından büyük önem taŖımaktadır. Genel olarak kamu hizmeti tanımlarına bakıldığında ortak iki yön bulunmaktadır. Birincisi hizmetin kamuya yneltilmiŖ olması ve kamuya yararlı olması; ikinci ise hizmet sunumunun ya kamu kuruluŖları ya da ilgili kamu kuruluŖlarının denetimi ve gözetimi altındaki özel hukuk kiŖilerince yürütülmesidir (Sezer, 2008, s. 149).

Genel olarak kamu hizmetinin özellikleri ise şu şekilde belirtilebilmektedir (Gözübüyük, 2010, s. 27-28):

- Kamu hizmeti, bireylere açık faaliyetlerdir ve bu faaliyetlerden yararlanmakta eşitlik ilkesi esastır. Hizmet gerekleri doğrultusunda hizmetten yararlananların hak ve özgürlükleri dolaylı yoldan sınırlandırılabilir.
- Kamu hizmeti, kamuya ve kamu yararına yönelik bir hizmettir. Dolaylı yoldan kamuya yarayan hizmetler kamu hizmeti sayılmaz.
- Bir hizmetin kamu hizmeti sayılıp sayılmaması içinde bulunduğu toplumun koşullarıyla yakından ilişkilidir ve siyasi kararlarla belirlenir.
- Bölgesel, yerel veya ülkenin tamamıyla ilgili olabilecek kamu hizmeti, toplumun salt belirli bir kesimine yönelik de olabilir.
- Normal şartlarda kamu hizmeti, kamu kurumları tarafından sağlanır. Fakat kamu kurumlarının denetimi altındaki özel kurumlar tarafından da kamu hizmeti sunulabilir.
- Bir hizmetin kamu hizmeti sayılması için sadece kamuya yararlı olması yetmez, o hizmetin kamu kurumu gözetimi altında yürütülmesi de gerekir.
- Kural olarak kamu hizmetleri sürekli fakat süreli veya geçici de olabilir.
- Benzer özelliklere sahip hizmetler hem kamu hem de özel kesim tarafından sunulabilir. Kamu hizmetinin tekel olması gerekmez.
- Kamu hizmetlerinin önemli bir bölümü parasızdır ve kolluk kuvvetleri ücretsizdir. İktisadi nitelik taşıyan kamu hizmetlerinin paralı olması ise kuraldır.
- Kamu hizmeti nesnel bir şekilde sunulur.
- Bir hizmetin kamu hizmeti olarak kamu kurumlarınca yürütülebilmesi yasama organının iznine tabidir.
- Kamu hizmeti, salt kamu hukukuna göre yönetilmez. Hizmetin niteliğine göre özel hukuk kuralları da uygulanabilir.

1.2. Vatandaşlık

Vatandaşlık kavramsal açıdan incelendiğinde, kavramın taşıdığı anlamın günümüze kadar birçok değişime uğradığı görülmektedir. Bu durum, vatandaşlığı tanımlanması zor bir kavram haline getirmektedir. Günümüzde ise vatandaşlığın açıklanmasına dair birçok yaklaşımın ortaya çıkması, hem bu kavramın önemini hem de bu kavramın açıklanmasının zorluğunu işaret etmektedir. Aile, işletme, mahalle ve dünya vatandaşlığı gibi çeşitliliğin yanı sıra haklar ve sorumluluklar açısından farklı değerlendirmeler, vatandaşlık kavramından ne

anlamamız gerektiğine dair üzerinde fikir birliği olan bir tanım sunamamaktadır (Leca, 1998, s. 16). Nitekim vatandaşlığın tanımlanmasında farklı ideolojiler arasında yaşanan mücadele sonucunda bu kavramın tarafsız bir şekilde açıklanmasının engellenmesi (Smith, 1995, p. 190), çeşitli ülke örneklerinde vatandaşlığın farklı anlamlar kazanması, literatürde vatandaşlığın ulusal kimlik (milliyet), evraklar, haklar, görev ve sorumluluklar temelinde dört farklı şekilde kullanılması (Kadioğlu, 2012, s. 21) ve bir kavram, olgu ya da bir kurum olarak ele alınması (Brubaker, 2009, s. 41) vatandaşlığın hem kavramsal olarak açıklanmasının hem de incelenmesinin zorluğunu göstermektedir.

Vatandaşlık tanımlanması zor bir kavram olsa da literatürde birçok vatandaşlık tanımı bulunmaktadır. Örneğin;

- Bir kurum olarak vatandaşlık, devlet içerisinde “kapsayıcı” ve dışarıya karşı “dışlayıcı” bir araçtır. Vatandaşlar ile yabancılar arasındaki ayrımı işaret etmektedir (Brubaker, 2009, s. 42).
- Vatandaşlık, herkesin siyasal sorumluluğuna dikkat çekmekte ve toplumsal yaşamı gerekli kılmaktadır (Touraine, 2015, s. 104).
- Ulus-devlet içerisinde vatandaşlık; bireyin haklarını, görevlerini, ayrıcalıklarını, yükümlülüklerini, özgürlüklerini ve sorumluluklarını ifade etmektedir (Vigoda-Gadot and Cohen, 2004, p. 3).
- Vatandaşlık, otoriter sistemlerde bireyin siyasal topluma aidiyetini ve buna bağlı görevlerini; demokratik sistemlerde ise bireyin özgürce yaşamasını ve yönetime katılmasını sağlayan haklar ve yükümlülükler bütününe işaret etmektedir (Eker, 2016, s. 35).

Bu çalışmada vatandaşlık, bir ideal olarak değil, gerçekte var olan durumu ortaya koymak ve değişime dikkat çekmek için bir kavram içerisine hapsedilmeden bir “anlayış” olarak ele alınmaktadır. Herkes vatandaşlığın ne anlama geldiğini bilse de kavramsallaştırmanın zorluğuyla kimsenin vatandaşlığı tanımlayamaması noktasında (Bouineau, 1998, s. 109), vatandaşlığa kavramsal bir açıdan yaklaşmak yerine onu bir anlayış olarak geniş bir çerçevede ele almak daha yerindedir.

1.3.Vatandaşlık Modelleri

Vatandaşlığın tarihsel gelişimi incelendiğinde, vatandaşlığa dair birbirine zıt bazı kavram ve görüşlerin varlığı dikkat çekmektedir. Örneğin “kapsayıcı ve dışlayıcı”, “aktif ve pasif”, “cumhuriyetçi ve liberal” ya da “haklar ve sorumluluklar” gibi. Bu nedenle çalışmanın devamında, YKY’nin vatandaşlık anlayışını ortaya koymakta yararlanılabilecek olan, “haklar

perspektifinden vatandaşlık”, “aktif ve pasif vatandaşlık” ve “cumhuriyetçi ve liberal vatandaşlık” modelleri ele alınmaktadır. Böylece çalışmanın ilerleyen bölümlerinde YKY’nin vatandaşlık anlayışına ve bu anlayışın değerlendirilmesine geçilmeden önce “haklar, görevler, sorumluluklar ve katılım” çerçevesinde teorik bir temel kurulmaya çalışılmaktadır.

1.3.1.Haklar perspektifinden vatandaşlık.

Marshall’ın (2006, s. 19) vatandaşlık ve vatandaşlığın toplumsal eşitsizlik üzerine etkilerini konu aldığı çalışmasında, vatandaşlıkla ilgili ortaya koyduğu düşüncelerinin en dikkat çekici özelliği, vatandaşlığın ilk kez klasik tanımdan ayrı ele alınarak, statü boyutunun “haklar” perspektifinden açıklanması olmuştur (Esendemir, 2008, s. 23). Marshall, vatandaşlık ve sosyal sınıf arasındaki ilişkiyi doğrudan inceleyerek, İngiltere’de kapitalizmin yükselişiyle vatandaşlığın gelişiminin aynı zamanda gerçekleştiğini öne sürmüştür (Üstel, 1999, s. 61). İngiltere odaklı çalışmasında, vatandaşlığın tarihsel gelişiminin sırayla “sivil haklar” (bireysel özgürlük, adalet hakkı, düşünce özgürlüğü vb.), “siyasal haklar” (siyasal karar alma sürecine seçmen veya seçilen olarak katılma hakkı) ve “sosyal haklar” (ekonomik refah, sosyal güvenlik, sosyal hizmet ve eğitim hakları vb.) olarak geliştiğini savunmuştur (Marshall, 2006, s. 6-7). Çalışmasında sivil haklar 18. yüzyıl, siyasal haklar 19. yüzyıl ve sosyal haklar 20. yüzyıl ile özdeşleştirilmektedir (Marshall, 2006, s. 14). Bu sivil, siyasal ve sosyal hakları da sırasıyla üç önemli kurum temsil etmektedir; mahkemeler, parlamento ve refah sistemi (Turner, 2012, s. 110). Bottomore’a göre ise (2006, s. 57); Marshall bu hakların elde edilmesiyle “sosyal adaletin” sağlanacağını düşünmüştür.

20. yüzyılda sosyal haklar yükselişe geçmiş ve sivil haklar siyasal haklarla birlikte “modern vatandaşlığı” oluşturmaya başlamıştır (Marshall, 2006, s. 19). Bu gelişim, her yerde aynı sırayla olmasa da modern vatandaşlığın gelişimi bu haklar perspektifinden incelenebilmektedir (Kadioğlu, 2012, s. 26). Nitekim Marshall’ın öne sürdüğü tez, birçok eleştirilere maruz kalsa da vatandaşlığı haklar perspektifinden anlamamız açısından büyük öneme sahiptir. Bottomore da (2006, s. 88) hakların her zaman gelişmeye devam edeceğine dikkat çekerek, Marshall’ın ortaya koyduğu sivil, siyasal ve sosyal hakların gelişmekte olduğunu öne sürmüştür.

1.3.2.Aktif ve pasif vatandaşlık.

Marshall modelinin aldığı eleştiriler ve Avrupa’da farklı ülkelerdeki vatandaşlık tarihleri arasındaki karşılaştırmalardan yola çıkan Turner’ın “Bir Vatandaşlık Tipolojisi” olarak önerdiği bir model bulunmaktadır. Bu model iki boyuttan oluşmaktadır. Birincisi vatandaşlığın

aşağıdan veya yukarıdan gelişmesine bağlı olarak ortaya çıkan “aktif-pasif zıtlığıdır”. Örneğin, Almanya geleneğinde vatandaşlık, devlet tarafından gerçekleştirildiğinden “pasif” kalmakta; tam tersine Fransız geleneğinde vatandaşlık, katı bir şekilde bölünmüş bir sosyal sistem içerisindeki hukuki ve siyasi tekeli kırmaya yönelik uzun tarihsel bir süreç içerdiğinden “aktif” olarak yorumlanmaktadır. İkincisi ise siyasal eylemin kamusal alanla ilişkisi temelinde “özel alan ile aile arasındaki gerilimdir.” Örneğin Almanya örneğinde, özel olana yapılan vurgu, kamusal otoriteyi temsil eden devletle birleşirken, Fransa örneğindeki aktif vatandaşlık, özel alana yönelik saldırıyla gerçekleşmiştir. Pasif vatandaşlıkta, vatandaş sadece tebaa olarak görülürken, aktif vatandaşlıkta katılıma vurgu yapılmakta fakat bu durum, mahremiyet ve bireysel görüşün önemi gibi bazı engellerle de karşılaşmaktadır (Turner, 2012, s. 130-134).

Görüldüğü üzere; Marshall’ın çalışmasında vatandaşlığın dünyanın her yerinde tek tip olduğu gibi bir yanlış anlaşılmaya karşı, Turner dört farklı vatandaşlık türünü iki farklı temelden ortaya koymaktadır. Birinci temel vatandaşlığın yukarıdan mı yoksa aşağıdan mı gelen değişimlerle ortaya çıktığıdır. İkinci temel ise vatandaşlığın özel mi kamusal alanda mı oluştuğu hususudur (Kaya, 2006, s. 102). Özetle Turner’ın modelindeki temel tez, farklı tarihsel koşullarda “katılım” açısından farklı vatandaş tiplerinin ortaya çıkacağıdır (Üstel, 1999, s. 57). Diğer bir yandan Turner, kamusal ve özel alanın vatandaşlığın “kültürel boyutlarını” belirlemede aynı şekilde önemli olduğunu ileri sürmektedir (Üstel, 1999, s. 57). Benzer şekilde Abbe Sieyès’in 1789’da insan ve vatandaş haklarındaki düşünceleri, doğal ve sivil haklarla siyasi haklar arasındaki ayrıma dayanmakta ve “doğal ve sivil haklar” pasif, “siyasal haklar” ise aktif olarak yorumlanmaktadır (Heater, 2007, s. 125).

1.3.3.Cumhuriyetçi ve liberal vatandaşlık.

Liberal anlayışın “haklar” vurgusuyla, cumhuriyetçi anlayışın “görevler ve sorumluluklar” vurgusu on sekizinci yüzyıldan itibaren netleşmeye başlamış ve günümüze kadar vatandaşlık tartışmalarında başat rol oynamıştır (Kartal, 2010, s. 34). Nitekim genel olarak çağdaş siyaset felsefecileri “liberal-sözleşmeci” ve “toplulukçu” olmak üzere iki vatandaşlık yaklaşımı çerçevesinde bütünleşmişlerdir (Üstel, 1999, s. 59). Esasında vatandaşlık, “bireysel yetki” ve “bir topluma aidiyet” olarak iki kısma ayrılmakta ve bu durum, vatandaşlık olgusunun incelenmesi açısından cumhuriyetçi ve liberal vatandaşlık modellerinin önemini ortaya çıkarmaktadır (Kymlicka and Norman, 1994, p. 352).

Cumhuriyetçi vatandaşlık modeli Amerikan ve Fransız Devrimleriyle yakından ilişkilidir ve vatandaşın hem sivil haklarına hem de insan haklarına odaklanmaktadır (Kofman, 1995, p. 123). Cumhuriyetçi vatandaşlık; erdemli insanlardan oluşan vatandaşlar grubuna ve

adil bir yönetim şekline dayanmakta, vatandaş açısından sorumluluğu ve erdemi, devlet açısından ise cumhuriyeti gerekli kılmaktadır (Heater, 2007, s. 14). Toplum temelli bir anlayıştan hareket eden cumhuriyetçi vatandaşlıkta, bireyler arasında sosyal bağlar “sözleşmecî” bir model yerine “paylaşım” esasına dayanmakta ve bireyler vatandaş olduklarını “kamu hizmetiyle” anlamaktadırlar (Üstel, 1999, s. 70). Cumhuriyetçi yaklaşımda, bireylerin kamu hizmeti sayesinde vatandaş olduklarını anlamalarıyla birlikte, “haklar görevlere dönüşerek” vatandaştan “sorumluluklarını” yerine getirmesi beklenmektedir (Gündüz ve Gündüz, 2002, s. 23). Bu anlayış içerisinde vatandaşlık bir statüden ziyade, zihniyet olarak yerleşen bir “pratik” ya da bir “eylem” olmakta, toplumun bireyden daha önemli olduğu kabullenilmektedir (Oldfield, 2012, s. 98). Fakat bu model, toplulukçu vatandaşlık anlayışının “rıza” temelinden çok, “dayatma” üzerine kurulu bir zihniyeti yansıtmaması nedeniyle eleştirilmektedir (Üstel, 1999, s. 74).

17. ve 18. yüzyıllarda gelişen ve 19. ve 20. yüzyıllarda iyice güçlenen liberal görüş ise vatandaşlığın “haklar” kısmına vurgu yaparak, devletin vatandaş yararına var olduğunu savunmaktadır (Heater, 2007, s. 14). Liberal anlayışta, toplumun çeşitli katmanlarındaki bireyler arasında ortak bir “iyi yaşama kavrayışı” olmadığından, yönetimin dayanacağı ve hedeflerini meşrulaştıracağı ahlaki bir dayanak yoktur (Üstel, 1999, s. 60). Bu anlayışta, haklar bireylerin bir parçası olarak görülmekte ve bireylerin devletten daha önemli olduğu düşünülmektedir (Oldfield, 2012, s. 95). Ayrıca vatandaşlığın kökeni statü olarak belirtilmekte, bireyler vazife bakımından egemen ve özerk olmaktadır (Oldfield, 2012, s. 96). Liberal-sözleşmecî vatandaşlıkta, vatandaşa minimalist bir bakışla topluluk açısından önemli olan “dayanışma unsuru”, “fırsat eşitliği” ve “eşit başlangıç ilkesi” gibi konuların vatandaşlık içerisinde değerlendirilmemesi eleştirilmektedir (Üstel, 1999, s. 74). Nitekim liberalizmin dayandığı temel unsur “vatandaş” yerine “iktisadi insan” olmaktadır (Üstel, 1999, s. 78).

2. Yeni Kamu Yönetimi

1970’li yılların sonunda İngiltere ve ABD’de iktidara gelen muhafazakâr yönetimlerin uygulamaya geçirdiği köklü reformlar neticesinde kamu yönetimi anlayışında büyük değişimler yaşanmaya başlamıştır. Yaşanan bu değişim esasında “kamu yönetiminden kamu işletmeciliğine” doğru hızlı bir dönüşümü işaret etmektedir. Kamu sektörüne ve yönetimine karşı artan eleştiriler, Yeni Sağ ve ekonomik teorideki değişiklikler ve özel sektörde yaşanan gelişmeler kamu yönetimi alanında yaşanan bu büyük değişimin üç ana faktörü olarak görülmektedir (Eryılmaz, 2013, s. 48). Ayrıca nüfusun artması, toplumların değişmesi ve

gelişimiyle devletin rolü doğal olarak çok daha fazla artmış ve karmaşıklaşmıştır. Bunun sonucunda daha fazla “esnekliğe” ihtiyaç duyulmuş ve bu esneklik ihtiyacı; çeşitli örgütsel modellerle ve kurumlarla şekillenen “örgütsel tepkiyi”, idarecilere yüksek takdir hakkı veren “yasamaya ilişkin tepkiyi” ve kamu sektörü, özel sektör, sivil toplum ve vatandaşlar arasında yeni bir dengeyi sağlamak amacıyla “yönetişim tepkisini” doğurmuştur (Bourgon, 2008, p. 391). Farklı alanlarda yaşanan değişimlerin kamu yönetimine yansımaları ise “Kamu İşletmeciliği”, “Yeni Kamu İşletmeciliği”, “Girişimci Yönetim”, “Yönetimin Yeniden Keşfi” ve “Yönetişim” gibi çeşitli kavramlarla ifade edilmiştir (Al, 2007, s. 14).

II. Dünya Savaşı sonrasında; Keynezyen karma ekonomi ve Refah Devleti anlayışı tartışılmaya, liberal – muhafazakâr siyasal hareketlerle birlikte devletin rolü ve ağırlığı sorgulanmaya ve sınırlı bir devlet ile daha ekonomik, etkin ve etkili kamu hizmeti sunabilecek kurum ve araçları içeren bir yapı arayışına başlanmıştır (Ömürgönülşen, 2014, s. 3). 1970’li yılların ortalarında ise yaşanan petrol krizi neticesinde bütçe açıkları artmış ve bu nedenle hükümetler radikal önlemler almak zorunda kalmıştır (Eryılmaz, 2013, s. 49). Bu dönemde İngiltere’de Margaret Thatcher ve ABD’de Ronald Reagan; devleti sınırlandıran, yeniden yapılandıran ve Yeni Sağ olarak da nitelendirilen parti ve liderlere örnek teşkil etmiştir (Eryılmaz, 2013, s. 49). Devamında Avustralya ve Yeni Zelanda gibi sosyal demokrat hükümetlere sahip ülkeler de bu değişim sürecinden etkilenmiş ve IMF ve Dünya Bankası gibi uluslararası mali kuruluşların çabalarıyla bu değişim eski Doğu Bloku ülkelerine ve gelişmekte olan ülkelere evrensel bir reçete olarak yayılmıştır (Ömürgönülşen, 2014, s. 4). Bu süreçte birçok ülkenin önde gelen politikacıları YKY sayesinde ekonominin güçleneceğine, daha fazla etkililiğin sağlanacağına, kamu hizmeti standartlarının yükseleceğine, aidiyetin artacağına, hizmet sunucularının gelişmiş özerkliğe sahip olacağına ve görevlilerin kamu hizmetinden yararlananlara daha fazla ilgi göstereceğine inanmıştır (Pollitt, 1995, p. 138).

2.1.Yeni Kamu Yönetiminin Temeli ve Özellikleri

YKY; “bürokrasi”, “siyaset – idare ayrımı” ve “bilimsel yönetim” tarafından desteklenen Geleneksel Kamu Yönetimi’nden (GKY) büyük bir kopuşu işaret eden post-bürokratik bir anlayışı temsil etmektedir (O’Flynn, 2007, p. 354). Esasında liberalizm YKY’yi doğrudan etkilemiş ve Yeni Sağ politikalara dolaylı olarak yön vermiştir. Bu nedenle YKY’de görülen devletin küçültülmesi, piyasa odaklılık, özelleştirme, katılımlı yönetim, yönetimde açıklık ve müşteri odaklılık gibi değişimlerin büyük oranda liberalizm etkisiyle şekillendiği düşünülmektedir (Al, 2007, s. 108). Ayrıca YKY, karşıtlıkların birlikteliğinden doğmuştur. Bu karşıtlığın bir tarafında yeni kuramsal teori (kamu tercihi, maliyet teorisi ve asil-vekil teorisi);

diğer tarafında ise işletmecilik anlayışı bulunmaktadır. Buradaki karşıtlığın ya da zıtlığın temeli ise “tercihte özgürlük” ve “yönetimde özgürlük” yaklaşımlarının birbirinden farklı olmasından kaynaklanmaktadır (Hood, 1991, p. 6). Ekonomik teoride, siyasi liderlerin bürokrasiye karşı güçlendirilmesi gerektiği vurgulanmakta ve bu durum; merkezileşmeye, koordinasyona, denetime ve sözleşme düzenlemeye olan ihtiyacı ön plana çıkarmaktadır. İşletmecilik anlayışında ise ademi-merkeziyetçilik, yetkilendirme ve yetki devri vurgulanmakta (Christensen and Laegreid, 2002, p. 270), bu anlayışın etkisiyle sevk ve idare etmekten performans ölçmeye, sorumluluk üstlenmeye, kaynakları etkin ve verimli kullanmaya, hedef, strateji ve öncelikleri belirlemeye doğru bir değişim yaşanmaktadır (Bilgiç, 2013, s. 31).

YKY, özel sektör performans kriterleri ve pratiklerini ön plana alan işletmeci tekniklerin bir toplamını içermektedir. Kamu sektörünü yenilemek ve dönüştürmek isteyen hükümetler tarafından geniş çapta uygulanmış ve bu sayede evrensel bir öneme kavuşmuştur (Lapsley, 2009, p. 1). Fakat YKY, salt yeni tekniklerin uygulanması değil; özel sektör yönetim değerlerini de içermektedir. Bu anlayış içerisinde bilimsel yönetimden toplam kalite yönetimine kadar özel sektörde yararlı görülen tekniklerin kamu yönetimine aktarılmasının yanı sıra; özel sektör yönetim değerlerinin de taşınması gerektiğinin savunulması (Denhart and Denhart, 2000, p. 551), bu durumu göstermektedir. YKY'nin özel sektör ve piyasa varsayımlarını kendine temel almasının yanında rasyonel tercih ve kamu tercihi varsayımlarına da bağlı kaldığı görülmektedir. Bunlar ise bireyciliğe ve bireysel rasyonelliğe dayanmaktadır (Kelly, 1998, p. 202). Ayrıca YKY ile birlikte “hukuksal rasyonellik” yerine “ekonomik rasyonellik” önem kazanmıştır. 1980’li yıllardan sonra hızla yayılan bu anlayış hem kendinden önceki teorileri incelemiş hem de küreselleşmeden etkilenerek ortaya yeni bir sentez çıkarmıştır (Arslan, 2010, s. 29).

YKY de çoğu idari felsefe gibi evrensel bir reçete olarak sunulmuştur. “taşınabilirlik ve yayılma” ile Danimarka’dan Yeni Zelanda’ya, eğitimden sağlığa, merkezi yönetimden yerel yönetimlere, zengin ülkelere fakir ülkelere yönetim başarısızlıklarına karşı benzer çareler üretilmiş; “politik tarafsızlık” ile apolitik çerçeve içerisinde birçok farklı değer birlikte var olabileceği varsayılmıştır (Hood, 1991, p. 8). Nitekim YKY'nin kamu hizmeti sunumunda ve verimlilikte geleneksel kamu kurumlarının eksikliklerini gidermeye çalışan ve kamu yöneticilerine yönetimde özgürlük ya da yetki alanı tanıyan bir anlayış olarak evrensel bir fenomen haline geldiği genel kabul edilen bir gerçektir (Hood, 2000, p. 1). Fakat bu doğrultuda büyük sorunlar da bulunmaktadır. Değişim sürecinde karakterler değişmekte, üst düzey yöneticilerin fikirleri önemliyen yerel yönetimlerde alt kademe çalışanların davranış ve

yetenekleri önem kazanabilmekte ve hiyerarşi içerisinde bireyin konumuna göre reformlar önemli ölçüde değişime uğrayabilmektedir (Pollitt, 2002, p. 476). Örneğin Japonya, Almanya ve İsviçre gibi ülkelerde İsveç, Yeni Zelanda ve İngiltere'ye göre daha az YKY vurgusu yapılmakta ve reformlar da bu doğrultuda gelişmektedir (Hood, 1995, p. 98). Bu nedenlerle YKY bazı paradokslarla karşılaşmakta fakat bu paradokslar yönetim biliminin gelişimi ve bir süreç olarak idari reformların anlaşılması açısından bir fırsat olarak da değerlendirilebilmektedir (Hood and Peters, 2004, p. 279).

YKY ile birlikte kısmen yaşanan ortak değişimler ise şu şekilde belirtilebilmektedir (Hood, 1995, p. 95-98):

- Her bir kamu sektörü çıktısında farklı yönetilen şirketleşmiş kısımlarla birlikte daha fazla bölümlendirilmiş kamu kurumlarına geçiş
- Hem kamu sektörü kurumları arasında hem de bu kurumlarla özel sektör örgütleri arasında daha fazla rekabet sağlamaya geçiş
- Özel sektörden alınan işletmecî pratiklerin daha fazla kullanılmasına doğru geçiş
- Kamu hizmetlerini daha az maliyetle sunmak için alternatifler üretme ve kaynakların disiplinli ve tutumlu kullanılmasına daha fazla odaklanmaya geçiş
- Takdir yetkisi bulunan üst yöneticiler tarafından kamu kurumlarının denetimini daha aktif sağlamaya geçiş
- Kamu sektörü faaliyetlerinde daha belirgin ve ölçülebilir performans standartları belirlemeye geçiş
- Çıktı ölçümlerinin belirlenmesinde kamu kurumlarının denetimini sağlamak için daha fazla dengeleyici çalışmalara geçiş

Fakat tüm bu değişimlerin bir seferde tümünden gerçekleştirilmesi gerekli değildir. Çünkü bu ortak özelliklerden farklı birçok çeşitlenme de bulunmaktadır (Hood, 1995, p. 98).

2.2. Yeni Kamu Yönetiminde Kamu Hizmeti

GKY'den farklı olarak YKY anlayışında devlet, oyuncu olmaktan çok oyun kuran bir role sahip olmuş ve bunun neticesinde ekonominin ve kamu hizmetlerinin etkinliğini şekillendiren bir yapıya kavuşmuştur (Al, 2007, s. 156). Devlet için doğrudan müdahale ve üretim yerine politika oluşturmak, kaynak yaratmak, standart koymak ve denetlemek ön plana çıkmıştır (Saygılıoğlu ve Arı, 2003, s. 30). Kamu sektörünün küçültülmesi ile birlikte kaynakların verimli kullanılmasına odaklanılmış; fiyat tabanlı, bürokratik olmayan, piyasa merkezli ve müşteri tercihli bir yapı en ideal sistem olarak görülmüş; verimlilik kriteri ve becerikli yöneticilere olan ihtiyaç yeni bir tema olarak ortaya çıkmış ve değişim zorunlu bir hal

almıştır (Özer, 2014, s. 2). Bu anlayış içerisinde hizmet sunumundaki tekelcilik eleştirilmiş ve yönetimde daha fazla piyasa odaklılık benimsenmiştir (Stoker, 2006, p. 45). Bununla birlikte idarenin sorumluluğu siyasal iktidardan piyasaya ve bireylere geçmiştir (Al, 2007, s. 199). Kamu yönetiminde demokrasi modelinden piyasa modeline geçişle birlikte para kazanmak ve arzuların daha çok tatmin edilmesi için ürün ve hizmet tercihleri piyasa mekanizmasına bırakılmış ve kamusal alanın “piyasanın görünmez eline” terk edilmesi gerektiği vurgulanmıştır (Box, Marshall, Reed B. and Reed C., 2001, p. 614-615). Bu durum zamanla kamu sektöründe büyük bir “özgüven kaybı” yaşanmasına neden olmuş; kamu sektörü, özel sektörün rehberliği olmadan hiçbir şey yapamaz hale gelmiş ve hatta kendi bilgi birikimi ile temasını kaybederek kendi işini nasıl yapacağını ona bildiren danışmanlık hizmetleri almaya başlamıştır (Crouch, 2016, s. 46).

YKY ile birlikte kamu hizmeti etik standartlarında ve etik(dışı) davranışlarda da önemli ölçüde değişimlerin yaşandığına dair ortak bir görüş bulunmaktadır (Maesschalck, 2004, p. 465). YKY reformları incelendiğinde etik davranışlardan anlaşılanın verimliliği, etkililiği ve tutumluluğu destekleyen davranışlar olduğu görülmektedir (Maesschalck, 2004, p. 466). Nitekim kamu hizmetinde görülen özel sektör benzeri değişimler neticesinde kamu-özel ayrımının ortadan kalkması, sosyo-ekonomik rolün daralması, hesap verebilirliğin azalması ve kamusal güvenin zedelenmesiyle kamusal güvenin yok olduğu düşünülmektedir (Haque, 2001, p. 65). Yakın tarihli ampirik çalışmalar, anketler ve kamuoyu yoklamalarında da piyasa rehberliğinde gerçekleştirilen kamu hizmeti reformları neticesinde çoğu ülkede kamu güveninin azaldığı görülmektedir (Haque, 2001, p. 74).

Sonuçta YKY uygulamalarını tümüyle onaylamak ya da reddetmek doğru bir yaklaşım değildir. Nitekim bu uygulamaların pozitif etkilerinin yanı sıra negatif etkilerinden ya da tehlikelerinden de bahsedilmektedir. Örneğin vatandaşlık anlayışında müşteri vurgusu gibi bir takım özel sektör değer, ilke ve tekniklerinin sorgulanmadan kabulü ciddi bir şekilde eleştiri almaktadır (Ömürgönülşen, 2014, s. 31).

2. 3. Müşteri – Vatandaş Odaklı Kamu Hizmeti

Halk sırasıyla “tebaa”, “vatandaşlık” ve en son “müşteri” konumuna geçmiştir. Böylece yönetim daha verimli ve etkin kılınırken; vatandaş, yeni gelişmelerin takip edilmesi hususunda yenilenmenin kaynağı olarak görülmüştür (Saygılıoğlu ve Arı, 2003, s. 147). Müşteri önceliğinin vurgulanmasıyla, “yaptıkları her şeyi satan” üreticilerden “satılabilir üreten” kişilere doğru bir değişim yaşanmış ve müşteri merkezli bir bakış açısı hâkim kılınmıştır (Bayrak, 1999, s. 48). Yeni liberalizmin de etkisiyle kamu yönetiminin geleneksel değerleri

olan “sosyal adalet, eşitlik, demokratik katılım ve kamu malı” benzeri kavramlar yerini “rekabet, özelleştirme, bireysel sorumluluk ve tercih” benzeri kavramlara bırakmıştır. Bunun neticesinde “vatandaş” kavramında “müşteri ve müşterinin artan, değişen istekleri” doğrultusunda bir değişim yaşanmış ve “global tüketim kalıpları” oluşturulmaya çalışılmıştır (Gül, 1999, s. 69). Ayrıca vatandaş, hem bir müşteri hem bir işveren olarak algılanmaya başlanmış ve yapılan her hata, sadece hata yapan kurumun değil, devletin tümünün sorgulanmasını gerekli kılmıştır (Efelerli, Gerek, Akgün ve Gökçümen, 1999, s. 152).

Fakat kamu sektöründe “müşteri odaklı yaklaşım” hususunda bir mutabakat yoktur. Bu yaklaşım bazen müşteri bazen vatandaş bazen de hem müşteri hem vatandaş odaklı olarak müşteri-vatandaş şeklinde isimlendirilebilmektedir. Çünkü müşteri odaklı olmanın farklı amaçlar çerçevesinde farklı kullanım şekilleri mevcuttur. Örneğin hem yeni beklentilerin etkisiyle örgütün değişmesi hem de bu beklentileri karşılayabilmek için yönetimin yeni ölçütler kullanması müşteri odaklılık anlamına gelebilmektedir (Eren, 2003, s. 64). Fakat genel olarak vatandaşın müşteri kimliğiyle değerlendirilmesiyle birlikte kamu hizmetlerinin zamanında, beklentiye uygun ve kaliteli olmasının talep edildiği görülmektedir. Bu durum, kamu hizmetlerinde hem etkinliği öne çıkarmakta hem de vatandaşın daha fazla değer görmesiyle kamu yönetimi ve vatandaş arasında bir bütünleşmeyi gerekli kılmaktadır (Saygılıoğlu ve Arı, 2003, s. 148). Nitekim halkla ilişkiler üzerine oluşturulan politikalar, müşteri odaklı yönetim anlayışının bir yansıması olarak değerlendirilebilmektedir (Özer ve Akçakaya, 2005, s. 245). Fakat diğer bir yandan bu yaklaşımın devam etmesi durumunda açıkça bireylerin tehdit altında kalacağı uyarısında bulunmaktadır (Box, 1999, p. 26). Bu, kamu hizmetlerinde müşteri odaklılık yaklaşımı için hem olumlu hem de olumsuz bazı görüşlerin bulunduğunu göstermektedir. Kamu yönetiminin “kamu hizmeti” ve “vatandaş” temeli üzerinde yükseldiği düşünülürse, konunun önemi açıktır. Bu nedenle çalışmanın devamında müşteri – vatandaş odaklılık hakkında hem olumlu hem olumsuz görüşlere yer verilmektedir.

2.3.1. Olumlu görüşler.

Günümüzde kamu yönetiminde yaşanan yeni gelişmelerle birlikte GKY'nin hantal yapısından tamamıyla kurtulmak genel kabul görmüş bir amaçtır. Bu amaca ulaşmakta, “girişimcilik, müşteri, projecilik, rekabet, kendi kendine yeterli olma, kâr ve başarı” benzeri piyasa temelli yeni değerler çerçevesinde yapılandırılmaları gereksinim olduğu ve “kamu yararı” yerine kişilerin ve grupların çıkarlarının önemsendiği bir sürece geçilmesi gerektiği öne sürülmektedir (Gül, 1999, s. 70). Nitekim bilgi değişimi, iç ve dış müşterilere hizmet sunumu gibi hususlarda kamu sektörü ile özel sektör arasında benzerliklerin fazla olduğu belirtilerek

kamu sektörünün müşteri tatmininden yararlanabileceği vurgulanmaktadır (Wagenheim and Reurink, 1991, p. 263).

Müşteri odaklılık, esasında sunulan malın ya da hizmetin kalitesini geliştirmektir. Daha fazla bilgi toplayarak daha az hata ihtimali olan uygun kararlar almak, süreyi azaltmak, daha iyi şartlarda ya da en azından hoşnutluk bırakacak bir tarzda hizmet etmek müşteri odaklılığın pratikteki yansımalarıdır (Halis, 1999, s. 80). Bu sayede “küçük göllere hapis olmak yerine okyanuslarda yelken açmaya benzer, sürekli gidilecek bir liman yani bir gelişme ve iyileştirme imkânı olduğu duygusu” yaratılmaktadır (Dalbay, 1999, s. 103).

Bu noktada kamu yönetiminde “rekabet” kavramının önemi artmaktadır. Yerel yönetimler içerisinde de müşteri odaklı yaklaşımın rekabetçi bir sistemi gerekli kıldığı düşünülmekte ve rekabetçi sistem sayesinde hizmetlerin iyileştirilmesinin kolaylaşacağı savunulmaktadır (Çukurçayır, 2002, s. 35). Nitekim serbest piyasa sistemi içerisinde kamu kurumlarının yeniden yapılandırılmasıyla aşırı bürokrasinin engelleneceği, işlerin verimlilik ilkesini göre yürütüleceği, gizliliğin olabildiğince azalacağı, halkın kamu işlerinden haberdar olacağı, performans kriterlerinin uygulanabileceği ve bu sayede adeta kamu yönetiminin kendisiyle rekabet eder bir hale gelebileceği ileri sürülmektedir (Dalbay, 1999, s. 103).

“Bireyi” temel alan bir sistem sayesinde devletin “daha etkin ve gerçekçi” bir yapıya kavuşacağı beklenmektedir (Saygılıoğlu ve Arı, 2003, s. 149). Bununla birlikte müşteri memnuniyeti sağlanarak, vatandaşın bürokrasi karşısındaki “ikinci sınıf insan” konumunun değişeceği ve böylece vatandaşın özgüven kazanacağı; çalışanların ise işlerinden onur duyarak ve işe yaradıklarını görerek daha motive olmuş bir halde kişiliklerinin gelişeceği düşünülmektedir (Göktürk ve Yılmaz, 1999, s. 298). Bu noktada, kamu çalışanlarının istek ve beklentilerinin “toplam kalite yönetimi” ile karşılanabileceği, bu sayede ortaya bir sinerji çıkacağı ve verimliliğin sürekli arttığı bir döngünün oluşacağı belirtilmektedir (Dalbay, 1999, s. 104).

Olumlu görüşler içerisinde özetle şu husus belirtilebilir; siyasi iradenin “sosyal hukuk devleti ilkesinin” imkânı ve “fırsat eşitliği ve insan onuruna yaraşan” yaşam hakkı gözetildiğinde kamu hizmetlerinin kâr amacıyla sunulabileceği düşünülmektedir (Yıldırım, 2001, s. 46). Fakat olumsuz görüşler incelendiğinde, bu düşünceye şüpheyle yaklaşanların da olduğu görülmektedir. Fakat bu hususta olumsuz görüşlere karşı olumlu görüşler içerisinde şu uyarı yapılmaktadır (Balcı, 1999, s. 70-71): “müşteri” ve “vatandaş” kavramları salt anlamlarıyla düşünülmemelidir; yanlış anlamalara karşı kamu sektöründe müşteri odaklılık hususu tartışılırken bu isim yerine “kullanıcı odaklılık” ya da “vatandaş odaklılık”

isimlendirmeleri daha uygundur; örneğin, “bir hastanenin müşterilerinin değil bakıma muhtaç hastalarının olduğu konusu oldukça açıktır.”

2.3.2.Olumsuz görüşler.

Müşteri odaklılık hususunda olumlu birçok görüş bulunmakla birlikte bu görüşlere birçok eleştiri de getirilmektedir. Olumsuz görüşler genel olarak incelendiğinde bu görüşlerin “devletin temel görevlerini” (örn. sosyal hukuk devleti ilkesi) dayanak noktası aldıkları görülmektedir. Olumlu görüşler ise daha çok “serbest piyasa mekanizmasını” (örn. daha çok kâr amacı) kendilerini dayanak noktası olarak almaktadır.

Olumsuz görüş olarak ilk eleştiri, kamu sektöründe kimin “sahip” kimin “müşteri” olduğu hususunun özel sektöre oranla çok daha karmaşık olduğu düşüncesinden kaynaklanmaktadır. Çünkü vatandaş vergi öderken kamunun sahibi gibi olmakta fakat hizmet talep ederken de kamunun müşterisi olarak ortaya çıkmaktadır. Bu durum, vatandaşın esasında kamunun sahibi mi yoksa müşterisi mi olduğu sorusunu gündeme taşımaktadır (Tekinkuş ve Özgür, 1999, s. 273). Kâr amacıyla üretilen bir malı ya da hizmeti satın alan kişi, ödediği bedelin karşılığını aldığını düşünmektedir. Fakat devletin varlık nedeninin bir gereği olan kamu hizmetinden yararlanan kişi “vatandaşlık statüsünün kazanımlarından yararlandığını” düşünmektedir. Bu durum, kamu yönetiminin esasının “vatandaşlık” statüsüne dayandığını ve vatandaşları bir bütün olarak temsil eden gücün “kamu” olduğunu vurgulamaktadır (Frederickson, 1991, p. 405-407).

İkinci eleştiri sosyal devlet anlayışı ile müşteri odaklı kamu hizmeti sunumunun birlikte var olamayacağı üzerine kurulmaktadır. Sosyal devlet anlayışı içerisindeki bir devlet, vatandaşına karşı sorumlu olmaktadır. Bu nedenle teoride özgür, fakat pratikte maddi yetersizlikten dolayı bu özgürlüğünü kullanamayan bireylere, ihtiyaç duydukları temel olanaklar devlet tarafından sağlanmalıdır (Saygılıoğlu ve Arı, 2003, s. 46). Nitekim özel işletme mantığı içerisinde yürütülen devlet içerisinde vatandaş müşteriye yakın olarak görülüp, yönetim üzerindeki kontrolünü iyice kaybetmekte ve yönetimin kamuya olan hesap verebilirliği azalmaktadır (Box, 1999, p. 34). Ayrıca vatandaş yerine müşteri kültürünün hâkim kılınmaya çalışılması ve kişisel çıkar ve rekabete önem verilmesiyle toplum içerisindeki bağın zayıflayacağı düşünülmektedir (Walzer, 1990, p. 10). Neo-liberal politikalar içerisinde

vatandaşlığın siyasal içeriği ile toplumsal içeriği arasındaki bağ koparılarak, vatandaş “sosyal haklarından” uzaklaştırılmaktadır (Özkazanç, 2009, s. 248).

Üçüncü eleştiri “kamu yararı” hususuna dayanmaktadır. Kamu sektöründe ne üretileceği seçimlerle belirlenirken, özel sektörde bu karar maddi temelde alınmaktadır. Nitekim devlet, “ekonomik kaygılardan” öte “sosyal kaygıları” olan bir araçtır. Bu nedenle kamu sektöründe ne üretileceğine özel sektör de olduğu gibi “para” ile değil, “seçimlerle” karar verilmektedir (Çukurçayır, 2002, s. 37). Devlet, özel işletme mantığı ile yönetildiğinde kamu yöneticileri vatandaşlara müşteri gözüyle bakmakta ve vatandaşlarla yüz yüze etkileşim yerine anketler ve odak gruplarıyla var olan düşünceleri tespit etmekle (Box, 1999, p. 22) yetinmektedirler. Oysa kamuya hizmet sunan bir kamu çalışanının esas değerlerinin “müşteri odaklılık” yerine “eşitlik” ve “özgürlük” olması gerektiği öne sürülmektedir (Edis Şahin, 1999, s. 105).

Dördüncü eleştiri, müşteri memnuniyetinin ölçümü hususuna dayanmaktadır. Nitekim kamu sektöründe müşteriler tek tip değil, çok çeşitli olmaktadır. Birçok kamu kurumu, kamu içerisinde amaçları çatışan birçok birey ve grup bulunduğu için kendi tüketicilerini belirleyememektedir (Box, 1999, p. 36). Özel sektör içerisinde müşterinin kim olduğu açıkça ortadayken, kamu sektörü içerisinde hem müşterinin bir tanımının yapılması hem de terimin kendisi kamu sektörüne uyumsuz görülmektedir. Çünkü kamu sektörü içerisinde müşteri kavramı; bireyleri, çıkar gruplarını, bir veya daha fazla seçilmiş temsilcileri, bir devlet kurumunu ya da bütün bir toplumu kapsayabilmektedir (Wisniewski and Donnelly, 1996, p. 364). Ayrıca özel sektör içerisindeki müşteriler seçim yapabilirken, kamu sektöründe müşterilerin seçim alanı ya çok azdır ya da hiç yoktur. Bu nedenle özel sektör içerisinde müşteri memnuniyeti ölçümü daha kolay olmaktadır (Wisniewski and Olafsson, 2004, p. 605).

Son olarak kamu sektöründe rekabeti sağlama zorluğu diğer bir eleştiri kaynağını oluşturmaktadır. Örneğin evini taşımadığı sürece “Bornova’da oturan bir kimsenin belediyenin sunduğu hizmeti beğenmediği takdirde Konak Belediyesi’nin ya da Karşıyaka Belediyesi’nin müşterisi olması” imkânsız görülmektedir (Tosun, 1999, s. 91).

3. Yeni Kamu Yönetiminin Vatandaşlık Anlayışı

YKY’de görülen baskın piyasa vurgusuyla geleneksel hiyerarşik yapı, müşteri vurgusuyla da vatandaşlık kavramı değişime uğramıştır (Arslan, 2010, s. 29). YKY ile birlikte hizmetlerden yararlananları “müşteri” olarak nitelendiren kamu işletmeciliği anlayışı GKY’nin

yerine geçmiştir (Al, 2007, s. 147). Piyasa ve rekabet düzleminde en etkili ve verimli kamu hizmeti sunumunu sağlamak için vatandaşı müşteri olarak görmek tercih edilmiştir (Bryson, Crosby and Bloomberg, 2014, p. 447). Piyasa merkezli model; özel sektör performans, yönetim ve motivasyon teknikleriyle vatandaşlara müşteri olarak yaklaşılmasını, kamu idarecilerinin kamu politikası süreçlerinden ayrılmasını ve devletin kamu sektöründeki bir işletmeden daha fazlasını temsil etmediğini savunmaktadır (Box vd., 2001, p. 611). Nitekim piyasa merkezli rekabetçilikte “müşteri hizmeti” ve “hizmet kalitesi” öncelikli olmaktadır (Christensen and Laegreid, 2002, p. 280). Bunun neticesinde farklı rekabet çeşitleri, tüketicilere kamu mal ve hizmetlerinin kapsamını ve kalitesini belirleyebilme olanağı tanımaktadır. Fakat tüketicilerin (eğer bireysel ve bağımsız bir şekilde davranmıyorlarsa) bu gücü fazla abartılmamalıdır (Christensen and Laegreid, 2002, p. 282).

YKY’yi savunanlar, kamu sektörü reformlarında sosyal ve siyasal değerleri ve kurumları ikincil plana atmış ya da çok az önemsemişken; bunun tersine, genel yönetim ve işletme yönetimi ile daha sıkı bağlar kurarak işletmecilik değerlerini, kurumlarını ve tekniklerini ön plana çıkarmışlardır (Ömürgönülşen, 2014, s. 11). Doğal olarak sivil, siyasal ve sosyal haklar merkezinde yer alan vatandaşlık, YKY içerisinde önemini kaybetmiş; vatandaş, yeni şartlar altında YKY’nin şekillendirmeye çalıştığı “aktif vatandaşlık” temelinde tüketici ve müşteri-vatandaş gibi farklı formlara bürünmüştür. Fakat sadece aktif vatandaşlığa odaklanmak yanlıştır. Katılımcı olmayan sıradan vatandaşlar da toplumun bir parçasıdır ve gündelik yaşamlarında toplumla iç içedirler (Mackian, 1995, p. 212). Fakat devletin küçültülmesiyle birlikte ortaya çıkan boşlukta herkes kendinden sorumlu sayılmaktadır (Güler, 2005, s. 27). Böyle bir durumda, yani devlet sıradan vatandaşlarının yaşamlarından uzaklaştığında ve onların siyasi kayıtsızlıklarını hoş gördüğünde, özel sektör bu vatandaşları salt bir kazanç kapısı haline dönüştürebilmektedir (Crouch, 2016, s. 26). Bu boşluğu dolduran piyasanın vatandaşlığı görmezden gelmesi ve bununla birlikte vatandaşı müşteri ya da tüketici olarak nitelendirmesi ise vatandaşlık anlayışındaki esaslı değişmeyi gözler önüne sermektedir.

Liberalizmin özgürlük anlayışıyla vatandaş salt bir siyasal tüketiciye indirgenebilmektedir (Touraine, 2015, s. 28). Fakat esasında demokrasi, insanları sadece vatandaş olmaya indirgemez, onları ekonomik ve kültürel topluluklara bağlı özgür bireyler olarak da tanımlar (Touraine, 2015, s. 30). Liberal demokraside ise vatandaşların çoğu pasif, suskun ve kayıtsız bir rol oynamakta ve salt kendilerine gönderilen sinyallere tepki göstermekle yetinmektedirler (Crouch, 2016, s. 13). Nitekim günümüzde siyasi örgütlere katılım hemen her yerde azalmış ve oy verme eylemi dahi önemini kaybetmeye başlamıştır (Crouch, 2016, s. 17).

Oysaki demokrasinin tesisi için büyük liderlere değil, sorumlu vatandaşlara ihtiyaç bulunmaktadır (Barber, 1995, s. 18). Fakat kamu yöneticileri, vatandaşlarla yüz yüze iletişimden daha çok performans odaklı sözleşmelere odaklanmışlardır (Box et al., 2001, p. 613). Bu noktada, YKY anlayışının liderlere ve yöneticilere odaklı ama vatandaşları ikinci plana atan bir anlayış olduğu hatırlatılmalıdır. Esasında YKY, aşırı liberalizm sergileyerek temelde demokrasiye, özünde vatandaşlığa zarar vermektedir.

YKY'nin temeli, bilimsel yönetim gibi geleneksel yönetim teorilerine ya da Fulton Raporu gibi bazı resmi reform raporlarına dayandırılabilir. Fakat şurası açıktır ki YKY direkt olarak Yeni Sağ ile ilişkilidir. Hatta YKY'nin bu ideolojinin bir yan ürünü olduğu da belirtilmektedir (Ömürgönülşen, 2014, s. 25-26). Refah devleti anlayışı ile GKY'nin arasındaki bağ gibi, Yeni Sağ politikaları ile de YKY uyum içerisindedir (Al, 2007, s. 122). Bu nedenle bir siyasal ideoloji olarak Yeni Sağ'ın vatandaşlığa bakışı, YKY'nin öngördüğü ya da yaratmak istediği vatandaş tipolojisini ortaya koymaktadır.

Yeni Sağın etkisiyle bir ulus içerisinde vatandaşlık ikiye bölünmektedir. Birinci grubu “girişimci vatandaşlar” oluşturmaktadır. Bu grup “aktif, sorumlu, çalışkan, yasalara saygılı” olarak ulusun esasını oluşturmaktadır. Geriye kalan grup ise “sorumsuz, çıkarıcı, bencil, devlete bağımlı, tembel, asi ve mızırmız” olarak nitelendirilip dışlanmaktadır (Özkazanç, 2009, s. 262). Bu aktif vatandaşlık anlayışı, vatandaşlığın doğası ile uyuşmamaktadır. Bu duruma vatandaşları sosyal birer varlık yerine salt bireyler olarak görmek ve yönetime katılımlarını engellemek neden olmaktadır (Fyfe, 1995, p. 183). Nitekim Thatcher'in “toplum diye bir şey yoktur” sözü ortaya koyulan aktif vatandaşlığın kendisini yansıtmaktadır (Kearns, 1995, p. 158). Aktif vatandaşlık düşüncesinin ikinci bir boyutunu ise “gönüllülük” oluşturmaktadır. Buna göre her şeyi devletten beklemek yerine, birey veya cemaatler vasıtasıyla hareket edilerek toplumsal dayanışma ve bütünleşme sağlanabilecektir (Özkazanç, 2009, s. 265-266).

Görüldüğü üzere ortaya çıkan bu yeni vatandaşlık anlayışı, vatandaş ve devlet arasındaki bağı ortadan kaldırmayı ya da en azından bu bağı olabildiğince inceltmeyi amaçlamaktadır. Fakat 1980'lerde ortaya çıkan Yeni Sağ reformları ile sorumlu bir vatandaş profili yaratılabildiğine dair herhangi bir kanıt bulmak zordur (Kymlicka and Norman, 1994, p. 356). Bu noktada bu hareket sahasının siyasal alanın dışında tutulduğu da vurgulanmalıdır. Çünkü bu düşünce içerisinde vatandaştan devletle ilişkisini en aza indirmesi, siyasete karşı ilgisiz kalması ve siyasete pasif destek vermesi beklenmektedir. Bu nedenle ortaya atılan “aktif vatandaşlık” ile aslında modern vatandaşlığın geriye götürüldüğü öne sürülmektedir (Özkazanç, 2009, s. 266). Aktif vatandaşlıkla kazanılan yeni özellikler, refah devleti ve

toplumcu anlayışı yok etmiştir (Kearns, 1995, p. 157). Aslında aktif vatandaşlık ayrımcı, ikili ve elitist bir yaklaşımdır. Bu yaklaşım içerisinde sadece zenginlerin ve profesyonellerin kontrol ya da güce ortak olabilmesi beklenmektedir. Sıradan vatandaşlar ise vatandaşlığın olağan aktivitelerine sahip olacaktır (Kearns, 1995, p. 158). Nitekim YKY içerisinde kamusal politikalara ve kararlara katılan vatandaşlar yerine daha çok tüketiciler ön plana çıkmıştır (Wagner, 2004, p. 281). Öngörülen aktif vatandaşlık ise vatandaşların pozitif hakları hususunda sessiz kalmayı tercih etmektedir (Kearns, 1995, p. 160).

Yeni Sağ, vatandaşlığın sosyal haklar boyutuna da karşı gelmektedir. Her ne kadar bu anlayış içerisinde sosyal haklar adaletsiz ve özgürlüğü kısıtlayıcı, ekonomik olarak etkisiz ve köleliğe doğru giden bir yol olarak görülse de halkın gözünde bu haklar büyük önem taşımakta, Yeni Sağ'ın sosyal haklara karşı geliştirdiği argümanları geçersiz kılmaktadır (Kymlicka and Norman, 1994, p. 355). Yeni Sağ, refah devletinin vatandaşı pasifleştirdiği yönünde bir argüman geliştirse de bu durum açıkça Marshall'ın vatandaşlık modeliyle de uyuşmamaktadır. Çünkü Marshall'ın modelinde dezavantajlı kesimlerin ancak sosyal haklarını elde etmeleriyle pasiflikten kurtularak sivil ve siyasal haklarını kullanabilecekleri ortaya koyulmaktadır (Kymlicka and Norman, 1994, p. 355). Sonuç olarak Yeni Sağ, yoksunluk ve yoksulluğu insanın yücelmesi ve özgürleşmesinin önündeki en büyük engeller olarak görmekte fakat bu engellerle mücadelede devlet müdahalesine karşı direnmektedir (Şaylan, 2003, s. 144).

Sonuç

YKY, farklı siyasal görüşlere sahip ülkelerde dahi benzer uygulamalar şeklinde hızla yayılmış ve küresel bir olgu haline gelmiştir (Ömürgönülşen, 2014, s. 31). Oysaki batılı ülkelerde ortaya çıkan bir yönetim şeklinin her ülkede uygulanabileceğini düşünmek yanlıştır. Örneğin daha az gelişmiş ülkelerde kamu işletmeciliği anlayışının daha sınırlı uygulanmasının önemli bir nedeni olarak ülkeler arasındaki “kültür farklılığı” gösterilmektedir (Hughes, 2014, s. 517). Bu nedenle vatandaşlığı önceleyen bir kamu hizmeti anlayışını barındıran herhangi bir ülkedeki kamu yöneticilerinin “vatandaşlığın her ülkede farklı geliştiğini, her ülkenin vatandaş tipolojisinin farklı olduğunu ve bu nedenle uygulamaya koyulacak olan YKY anlayışının öncelikle bütün bir toplum nezdinde uygunluğunun tartışılması gerektiğini” önceden bilme sorumluluğunu taşıması gerekmektedir.

YKY içerisinde bir kamu yöneticisi sonuçlardan şahsen sorumlu tutulmaktadır. Bu sorumluluk yöneticinin görevi yerine getirmesinde yönetsel, ekonomik, davranışsal veya sosyolojik çeşitli teorilerden yararlanmasını gerekli kılmaktadır (Hughes, 2014, s. 25). Doğal

olarak YKY içerisindeki bu yönetici profili, vatandaş öncelikle durumundadır. Fakat bu noktada, şahsen sorumluluğun getirdiği ağırlıkla vatandaşın salt müşteriye indirgenmesi ve görevin yüceltilerek esas amaçtan sapılması gibi tehlikeler de mevcuttur. Nitekim bu süreçte kamu çalışanlarının sorumluluğu, siyasal sorumluluktan müşteri memnuniyetine kaymış ve yönetsel başarılar müşteri memnuniyeti kıstasıyla ölçülmeye başlanmıştır (Al, 2007, s. 240).

YKY’de vatandaşın müşteri olarak nitelendirilmesini çok olumsuz bulan görüşler olmakla birlikte, bunun ismi ister vatandaş ister müşteri olsun bir fark olmadığı, sonuç itibarıyla kamu hizmetlerinden yararlananların hizmetler hakkında bilgi sahibi olmasının, hizmet işleyişine dâhil olmalarının, kamu faaliyetlerinin ekonomik yönlerinden haberdar edilmelerinin ve görüşlerine başvurulmasının kötü bir şey olmadığı da belirtilmektedir (Al, 2007, s. 245). Fakat bu eksik bir değerlendirmedir. Bu eksiklik, vatandaşlık – kamu hizmeti – kamu yönetimi arasındaki sıkı bağın kopmasına ve kamu yönetiminin toplumdan uzaklaşmasına neden olabilir. Nitekim refah devletinin kriziyle birlikte başa geçen Yeni Sağ ya da Neo-liberal hükümetler devleti hızla küçültme çaresine başvururken toplumdaki eşitsizlikleri de derinlemesine arttırmıştır (Saygılıoğlu ve Arı, 2003, s. 43). Ayrıca günümüzde demokratik olarak görülen yönetim biçimlerinin tıpkı otoriter yönetim biçimleri gibi zayıfladığına şahit olunmaktadır. Devletlerin bu gerilemesi sonucunda siyasal katılım azalmakta, siyasal temsil bunalımı ortaya çıkmakta, vatandaşlık bilinci zayıflamakta, vatandaş tüketici olmakta ve vatandaşların bir kısmı ekonomik, siyasal, etnik veya kültürel nedenlerle kendilerini toplum dışında hissetmektedir (Touraine, 2015, s. 18).

Toplum bir pazarlar ve prosedürler bütünü olarak algılandığı ise ortaya şöyle bir tehlike çıkmaktadır; siyasal özgürlükleri savunmak için hayatını kim tehlikeye atacaktır? (Touraine, 2015, s. 270). Toplumun bir pazarlar bütünü olarak algılanmasıyla tüketim biçimlerine olan katılım artırılmış fakat bununla birlikte toplum dışına atılanlar ve dışlananlar da yaygınlaşmıştır (Touraine, 2015, s. 274). Yani kendisini bir vatandaş olarak görmektense müşteri olarak hisseden toplumun bireyi, gerçekten özgürlüğünü koruyabilecek midir? Memnun kalmadığı bir alışveriş sonrası başka bir tercihe yönelerek kendi çıkarlarını maksimize etmeye mi çalışacak yoksa bir vatandaş olarak demokrasinin korunmasındaki sorumluluğunun bilincinde mi hareket edecektir? Vatandaşların pozitif hakları seçme hakkı, örgüt kurma ve örgütlere katılma hakkı, doğru bilgi edinme hakkı gibi katılım olanaklarına vurgu yaparken, negatif haklar bireyi diğer bireylerden ve devlete karşı koruyan dava açma hakkı ve mülk edinme hakkı gibi hakları kapsamaktadır. Demokraside, vatandaşlığa dair bu iki tür hakkın birlikte tesis edilmesi gerekmektedir. Fakat günümüzde negatif haklar daha çok vurgulanmakta

ve bu durum, pozitif vatandaşlığın ve demokrasinin yok olma tehlikesini içerisinde barındırmaktadır (Crouch, 2016, s. 21).

Görüldüğü üzere liberalizmin bütün bireylerin rasyonel hareket edeceği varsayımı, her zaman ve koşulda geçerli olamamaktadır. Devlet faaliyetlerini salt ekonomik bakış açısıyla ele almak eksik değerlendirmelere neden olabilmektedir. Kamu hizmeti sunumu ile özel sektör hizmeti arasında farklılar bulunabilmektedir. Bu nedenle müşteri kavramıyla vatandaş kavramının hiçbir zaman tam manasıyla örtüşmeyeceği düşünülmektedir (Arslan, 2010, s. 36). Vatandaş müşteri olarak görmek ve kısa dönemli bireysel faaliyetlere girişmek yerine; toplumsal çıkarlara ve uzun vadeli planlara önem verilmeli, ortak çıkarlara ve sorumluluklara odaklanılmalıdır (Arslan, 2010, s. 36). YKY’de “kürek çekmek yerine dümen tutmak” vurgusu yapılmaktadır. Fakat bu durumda dümeni tutulan geminin esas sahipleri unutulmaktadır (Denhardt and Denhardt, 2000, p. 549).

YKY’nin güçlü müşteri vurgusuyla şikâyetlerle başa çıkma gibi kurumların operasyonel seviyelerinde önemli gelişmeler kat edilmiştir. Ayrıca halkın büyük bir kısmı geliştirilen tercih fırsatlarından da yararlanmıştı. Fakat bu değişim, olumsuz sonuçlar da doğurmuştur (Dunleavy, Margetts, Bastow and Tinkler, 2005, p. 475). Nitekim YKY’de çok fazla kurumsallaşma ve politika karmaşası olması nedeniyle sosyal sorunların çözümünde vatandaşlar zayıf kalmıştır (Dunleavy et al., 2005, p. 467). Vatandaşların sorun çözme becerilerinin zayıflatılmasıyla vatandaşlar, siyasi ve idari çıkarlarını temsil edecek noktalara ulaşmakta ve devlet içi düzenlemeleri anlamakta daha çok zorlanmaya başlamışlardır (Dunleavy et al., 2005, p. 477). Nitekim müşterilere karşı duyarlılık ya da hızlı cevap verebilirlik, vatandaşlara ya da vatandaşların seçtiği yetkililere verilen hesap-verebilirlikle aynı şey değildir. Bu nedenle müşteri tatminini, vatandaş egemenliğiyle bir tutmak yanlış bulunmaktadır (Kelly, 1998, p. 203).

Sonuç olarak; klasik cumhuriyetçi modeldeki vatandaşlık, 19. yüzyılın sonu ve 20. yüzyılın başlarında yükselen liberal ve kapitalist toplum neticesinde solmuştur. Toplumda birlikte var olan kapitalizm ve demokrasi, bireysel gelişmenin esaslı sorunlarına odaklanmaktan çok bireysel özgürlükleri koruyan prosedürlere vurgu yapmıştır (Box et al., 2001, p. 608). 1929 Dünya Ekonomik Buhranından sonra geçerlilik kazanan refah devleti anlayışı ve 1970’lerin ağır ekonomik bunalım ve krizlerinden sonra geçerlilik kazanan serbest piyasa anlayışı kamuyu merkeze almaktan uzak durmuş ve kamu edilgen ve ikincil görülmüştür. İlkinde “devlet”, ikincisinde “piyasa” kamu çıkarını ve yararını en iyi bilen olarak öngörülmüştür (Nohutçu ve Balcı, 2013, s. 18). Bu durum, hem GKY’nin hem de YKY’nin vatandaşlık kavramına ve

dolayısıyla kamu hizmeti, yararı ve çıkarı kavramlarına odaklanmadığını, bunları ikinci planda tuttuğunu göstermektedir. Nitekim güncel literatür incelendiğinde de YKY'nin tüketici olarak vatandaş görüşünün çok dar bir bakış açısı sunması nedeniyle eleştirildiği görülmekte ve kamu hizmeti sunumunda “vatandaşla müzakerenin” merkezi bir role sahip olduğu vurgusu ortaya çıkmaktadır (Warner and Hefetz, 2008, p. 157). Nitekim devletlerin, özel şirketlere göre daha geniş kapsamlı amaçları bulunmaktadır. Özel şirketler kâr, verimlilik ve denetim üzerine odaklanmaktadır. Kamu sektörü ise verimliliğe odaklanmakla birlikte güvenilir hizmet sunma, yüksek derecede hesap-verebilir olma ve halkın katılımını sağlama görevlerini yerine getirmelidir. Bu özellikler ile daha iyi bir yönetim için devletlerin hem kürek çekmesi hem de yönlendirmesi gerekli olmaktadır (Warner and Hefetz, 2008, p. 163).

Kaynakça

- Al, H. (2007). *Bilgi toplumu ve kamu yönetiminde paradigma değişimi* (İkinci Baskı). Ankara: Vadi Yayınları.
- Arslan, N. T. (2010). Klasik – neo klasik dönüşüm süreci: “yeni kamu yönetimi”. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 11(2), s.21-38.
- Ateşoğlu, N. ve Özkan, E. (2010). Otoriter kamu yönetimi anlayışından vatandaş odaklı anlayışa geçiş mümkün mü?. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2(1), s.51-60.
- Balcı, A. (1999). Kamu sektörü ve toplam kalite yönetimi. *Kamu Yönetiminde Kalite I. Ulusal Kongresi, I. Cilt*, (s.61-76). Ankara: TODAİE Yayını.
- Barber, B. (1995). *Güçlü demokrasi*. (M. Beşikçi, Çev.). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Bayrak, S. (1999). TKY'nin kamu kurumlarında uygulanmasının pratik güçlükleri. *Kamu Yönetiminde Kalite I. Ulusal Kongresi, I. Cilt*. (s.45-60). Ankara: TODAİE Yayını.
- Bilgiç, V. (2013). Yeni kamu yönetimi anlayışı. A. Balcı, A. Nohutçu, N. K. Öztürk, B. Coşkun (Editörler). *Kamu yönetiminde çağdaş yaklaşımlar – sorunlar, tartışmalar, çözüm önerileri, modeller, dünya ve Türkiye yansımaları* (Üçüncü Baskı). (s.27-46). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Bottomore, T. (2006). Kırk yıl sonra yurttaşlık ve toplumsal sınıflar. (A. Kaya Çev.). *Yurttaşlık ve toplumsal sınıflar*. (s.57-94). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Bouineau, J. (1998). Fransa'da devrim döneminde yurttaşlar ve yurttaşlık. (Y. Küey Çev.). T. Ilgaz (Ed.). *Dersimiz: Yurttaşlık*, (s.109-143). İstanbul: Kesit Yayıncılık.
- Bourgon, J. (2008). The future of public service: A search for a new balance. *The Australian Journal of Public Administration*. 67(4), pp.390-404.
- Box, R. C. (1999). Running government like a business: Implications for public administration and practice. *American Review of Public Administration*. 29(1), pp.19-43.

- Box, R. C., Marshall, G. S., Reed, B. J. and Reed, C. M. (2001). New public management and substantive democracy. *Public Administration Review*, 61(5), pp.608-619.
- Brubaker, R. (2009). *Fransa ve Almanya'da vatandaşlık ve ulus ruhu*. (V. Pekel Çev.). Ankara: Dost Kitabevi Yayınları.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C. and Bloomberg, L. (2014). Public value governance: Moving beyond traditional public administration and the new public management. *Public Administration Review*, 74(4), pp.445-456.
- Christensen, T. and Lægreid, P. (2002). New public management: puzzles of democracy and the influence of citizens. *The Journal of Political Philosophy*, 10(3), pp.267-295.
- Crouch, C. (2016). *Post-Demokrasi*, (A. E. Zeybekoğlu, Çev.) Ankara: Dost Kitabevi.
- Çukurçayır, M. A. (2002). *Siyasal katılım ve yerel demokrasi: küreselleşme sürecinde yurttaş, yönetim, siyaset* (İkinci Baskı). Konya: Çizgi Kitabevi.
- Çukurçayır, M. A. (2003). *Yurttaş odaklı yerel yönetim*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Dalbay, Ö. (1999). Kamu yönetiminde müşteri odaklı misyon ve vizyon. *Kamu Yönetiminde Kalite 2. Ulusal Kongresi*, (s.95-105). Ankara: TODAİE Yayını.
- Denhardt, R. B. and Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), pp.549-559.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S. and Tinkler, J. (2005). New public management is dead – long live digital-era governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16, pp.467-494.
- Edis Şahin, Y. (1999). Toplam kalite yönetimi: Kamu yönetiminde demokratikleşmenin seçeneği mi?. *Kamu Yönetiminde Kalite 1. Ulusal Kongresi, 1 Cilt*, (s.97-105). Ankara: TODAİE Yayını.
- Efelerli, S. S., Gerek, A. C., Akgün, İ. ve Gökçümen, A. (1999). Kamu yönetiminde toplam kalite. *Kamu Yönetiminde Kalite 1. Ulusal Kongresi, 1. Cilt*, (s.151-154). Ankara: TODAİE Yayını.
- Eker, S. (2016). Türkiye’de demokrasiyi yeni bir yurttaşlık anlayışıyla düşünmek: Tekno-bilimsel yurttaşlık. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 71(1), s.33-72.
- Eren, V. (2003). Kamu yönetiminde yeni meşruluk temeli olarak müşteri odaklı yönetim yaklaşımı. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 58(1), s.55-70.
- Eryılmaz, B. (2013). *Kamu Yönetimi* (Altıncı Baskı). Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Esendemir, Ş. (2008). *Türkiye’de ve Dünyada vatandaşlık eski sorular yeni arayışlar*. Ankara: Birleşik.

- Frederickson, H. G. (1991). Toward a theory of the public for public administration. *Administration & Society*, 22(4), pp.395-417.
- Fyfe, N. R. (1995). Law and order policy and the spaces of citizenship in contemporary Britain. *Political Geography*, 14(2), pp.177-189.
- Göktürk, İ. ve Yılmaz, M. (1999). İnsan felsefesi açısından toplam kalite yönetimi ve kamu yönetiminde uygulanabilirliği araştırması. *Kamu Yönetiminde Kalite 2. Ulusal Kongresi*, (s.291-306). Ankara: TODAİE Yayını.
- Gözübüyük, A. Ş. (2010). *Türkiye'nin yönetim yapısı* (On birinci Baskı). Ankara: Turhan Kitabevi.
- Gül, S. S. (1999). Kamu yönetiminde kalite, piyasa ve müşteri arayışlarının ideolojik temelleri. *Kamu Yönetiminde Kalite 2. Ulusal Kongresi*. (s.69-84). Ankara: TODAİE.
- Güler, B. A. (2005). *Yeni Sağ ve devletin değişimi – Yapısal uyarılama politikaları 1980-1995* (İkinci Baskı). Ankara: İmge Kitabevi.
- Günday, M. (2003). *İdare Hukuku* (Yedinci Baskı). Ankara: İmaj Yayınları.
- Gündüz, M. ve Gündüz, F. (2002). *Yurttaşlık bilinci*, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Halis, M. (1999). Toplam kalite yönetiminin Türk Kamu Yönetiminde uygulanabilirliği. *Kamu Yönetiminde Kalite 1. Ulusal Kongresi, II Cilt*. (s.67-83). Ankara: TODAİE Yayını.
- Haque, M. S. (2001). The diminishing publicness of public service under the current mode of Governance. *Public Administration Review*, 61(1), pp.65-82.
- Heater, D. (2007). *Yurttaşlığın kısa tarihi*. (M. Delikara Üst, Çev.). Ankara: İmge Kitabevi.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons. *Public Administration*, 69(Spring), pp.3-19.
- Hood, C. (1995). The “new public management” in the 1980s: variations on a theme. *Accounting, Organizations and Society*, 20(2/3), pp.93-109.
- Hood, C. (2000). Paradoxes of public-sector managerialism, old public management and public service bargains. *International Public Management Journal*, 3, pp.1-22.
- Hood, C. ve Peters, G. (2004). The middle aging of new public management: Into the age of paradox. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 14(3), pp.267-282.
- Hughes, O. E. (2014). *Kamu İşletmeciliği ve Yönetimi*, Ankara: BigBang Yayınları.
- Kadıoğlu, A. (2012). Vatandaşlık: Kavramın farklı anlamları. A. Kadıoğlu (Ed.). *Vatandaşlığın dönüşümü: Üyelikten haklara* (İkinci Baskı). (s.21-30). İstanbul: Metis Yayınları.
- Kartal, F. (2010). Dışlayıcı bir kurum olarak yurttaşlığın evrimi: Polis'ten küresel düzene. F. Kartal (Ed.). *Yurttaşlık tartışmaları: Yeni yaklaşımlar*, (s.11-55). Ankara: TODAİE.

- Kaya, A. (2006). Yurttaşlık, azınlıklar ve çokkültürcülük. (A. Kaya, Çev.). *Yurttaşlık ve toplumsal sınıflar*, (s.95-136). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Kearns, A. (1995). Active citizenship and local governance: Political and geographical dimensions. *Political Geography*, 14(2), pp.155-175.
- Kelly, R. M. (1998). An inclusive democratic polity, representative bureaucracies, and the new public management. *Public Administration Review*, 58(8), pp.201-208.
- Kofman, E. (1995). Citizenship for some but not for others: Spaces of citizenship in contemporary Europe. *Political Geography*, 14(2), pp.121-137.
- Kymlicka, W. and Norman, W. (1994). Return of the citizen: A survey of recent work on citizenship theory. *Ethics*, 104(January), pp.352-381.
- Lapsley, I. (2009). New public management: The cruellest invention of the human spirit?. *ABACUS A Journal of Accounting, Finance and Business Studies*, 45(1), pp.1-21.
- Leca, J. (1998). Bireycilik ve yurttaşlık. (T. Ilgaz, Çev. ve Ed.). *Dersimiz: Yurttaşlık*. (s.13-79). İstanbul: Kesit Yayıncılık.
- Mackian, S. (1995). That great dust-heap called history: Recovering the multiple spaces of citizenship. *Political Geography*, 14(2), pp.209-216.
- Maesschalck, J. (2004). The impact of new public management reforms on public servants' ethics: Towards a theory. *Public Administration*, 82(2), pp.465-489.
- Marshall, T. H. (2006). Yurttaşlık ve toplumsal sınıflar. (A. Kaya, Çev.). *Yurttaşlık ve toplumsal sınıflar*. (s.1-56). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Nohutçu, A. ve Balcı, A. (2013). Kamu yönetiminin yeni perspektif ve dinamizmi: "kamu"nun yönetilmesinden "kamu"nun yönetmesi anlayışına doğru. A. Balcı, A. Nohutçu, N. K. Öztürk, B. Coşkun (Editörler). *Kamu yönetiminde çağdaş yaklaşımlar – sorunlar, tartışmalar, çözüm önerileri, modeller, dünya ve Türkiye yansımaları* (Üçüncü Baskı). (s.15-26). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- O'Flynn, J. (2007). From new public management to public value: Paradigmatic change and managerial implications. *The Australian Journal of Public Administration*, 66(3), pp.353-366.
- Oldfield, A. (2012). Vatandaşlık: Doğal olmayan bir pratik mi?. (C. Cemgil, Çev). A. Kadioğlu (Ed.). *Vatandaşlığın dönüşümü: Üyelikten haklara* (İkinci Baskı). (s.93-106). İstanbul: Metis Yayınları.
- Onar, S. S. (1960). *İdare Hukukunun umumi esasları, Cilt:1* (İkinci Baskı). İstanbul: Hak Kitabevi.

- Ömürgönülşen, U. (2014). Kamu sektörünün yönetimi sorununa yeni bir yaklaşım: Yeni kamu işletmeciliği. M. Acar ve H. Özgür (Editörler). *Çağdaş Kamu Yönetimi I* (İkinci Baskı). (s.3-43). Ankara: Nobel.
- Özer, M. A. (2014). Kamu yönetiminde değişim sürecini Dwight Waldo ile yeniden düşünmek. *Amme İdaresi Dergisi*, 47(4), s.1-30.
- Özer, M. A. ve Akçakaya, M. (2005). *Yerel yönetimler: Mali boyut*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Özkazanç, A. (2009). Toplumsal vatandaşlık ve neo-liberalizm sorunu. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 64(1), s.247-274.
- Parlak, B. ve Doğan, K. C. (2016). *Kamu yönetimi – Kamu yönetimi disiplininin gelişmesinde rol oynayan kuramsal yönler üzerine bir giriş*. İstanbul: Beta.
- Pollitt, C. (1995). Justification by works or by faith? Evaluating the new public management. *Evaluation*, 1(2), pp.133-154.
- Pollitt, C. (2002). Clarifying convergence – Striking similarities and durable differences in public management reform. *Public Management Review*, 4(1), pp.471-492.
- Saygılıoğlu, N. ve Arı, S. (2003). *Etkin devlet: Kurumsal bir tasarı ve politika önerisi*. İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayını.
- Sezer, Ö. (2008). Kamu hizmetlerinde müşteri (vatandaş) odaklılık: Türkiye’de kamu hizmeti anlayışı açısından bir değerlendirme. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8), s.147-171.
- Smith, S. J. (1995). Citizenship: all or nothing?. *Political Geography*, 14(2), pp.190-193.
- Stoker, G. (2006). Public value management: A new narrative for networked governance?. *American Review of Public Administration*, 36(1), pp.41-57.
- Şaylan, G. (2003). *Değişim, küreselleşme ve devletin yeni işlevi* (İkinci Baskı). Ankara: İmge Kitabevi.
- Tekinkuş, M. ve Özgür, H. (1999). Belediyelerde toplam kalite yönetimine geçişi zorlaştıran sebepler. *Kamu Yönetiminde Kalite 2. Ulusal Kongresi*, (s.259-276). Ankara: TODAİE Yayını.
- Torlak, Ö. ve Özdemir, Ş. (1999). Hizmet kalitesini iyileştirmede kamu görevlilerinin tatminin rolü. *Kamu Yönetiminde Kalite 2. Ulusal Kongresi*, (s.323-331). Ankara: TODAİE Yayını.
- Tosun, G. (1999). Türk kamu bürokrasi bağlamında devlet – toplum ilişkisinin sorun boyutları: Toplam kalite yönetimi kurgularının önündeki engeller. *Kamu Yönetiminde Kalite 1. Ulusal Kongresi, I Cilt*, (s.87-96). Ankara: TODAİE Yayını.
- Touraine, A. (2015). *Demokrasi nedir?* (Altıncı Baskı). (O. Kunal, Çev.). İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.

- Turner, B. S. (2012). Bir vatandaşlık kuramının ana hatları. (C. Cemgil, Çev.), A. Kadioğlu (Ed.). *Vatandaşlığın dönüşümü: Üyelikten haklara* (İkinci Baskı). (s.107-139). İstanbul: Metis Yayınları.
- Üstel, F. (1999). *Yurttaşlık ve demokrasi*. Ankara: Dost Kitabevi Yayınları.
- Vigoda-Gadot, E. and Cohen, A. (editors). (2004). *Citizenship and management in Public Administration – Integrating behavioral theories and managerial thinking*, Cheltenham (UK) and Northampton (USA): Edward Elgar,
- Vigoda-Gadot, E. and Golembiewski, R. T. (2004). Citizenship behavior and the new managerialism: A theoretical framework and challenge for Governance. E. Vigoda-Gadot and A. Cohen (Editors). *Citizenship and management in public administration – Integrating behavioral theories and managerial thinking*. (pp.7-25). Cheltenham (UK) and Northampton (USA): Edward Elgar,
- Wagenheim, G. D. and Reurink, J. H. (1991). Customer service in public administration. *Public Administration Review*, 51(3), pp.263-270.
- Wagner, A. (2004). Redefining citizenship for the 21st century: From the national welfare state to the UN global compact. *International Journal Of Social Welfare*, 13, pp.278-286.
- Walzer, M. (1990). The communitarian critique of liberalism. *Political Theory*, 18(1), pp.6-23.
- Warner, M. E. and Hefetz, A. (2008). Managing markets for public service: The role of mixed public-private delivery of city services. *Public Administration Review*, 68(1), pp.155-166.
- Wisniewski, M. and Donnelly, M. (1996). Measuring service quality in the public sector: The potential for servqual. *Total Quality Management*, 7(4), pp.357-365.
- Wisniewski, M. and Olafsson, S. (2004). Developing balanced scorecards in local authorities: A comparison of experience. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 53(7), pp.602-610.
- Yıldırım, T. (2001). Kamu hizmeti ve kar amacı. A. Ulusoy (Ed.). *Hukuk-ekonomi perspektifinden uluslararası tahkim ve kamu hizmeti*. (s.36-46). Ankara: Liberte Yayınları, Ankara.