



KAMU YÖNETİMİ KURAMLARI VE VATANDAŞ İLİŞKİSİ ÜZERİNE BİR ANALİZ

AN ANALYSIS ON THE PUBLIC ADMINISTRATION APPROACHES AND CITIZEN RELATIONS

Fevzi KAYA¹

Öz

Günümüz dünyasında hızlı ve beklenmedik bir şekilde cereyan eden ekonomik, sosyal, siyasal, kültürel ve teknolojik birtakım değişimlere hep birlikte şahit olmaktayız. Bu yaşanan baş döndürücü değişimler hem kamu yönetimi disiplinini, hem de kamu yönetiminin hizmet verdiği bireylerle olan ilişkisini pek çok yönde etkilemektedir. Kamu yönetiminin üç önemli yaklaşımı olan Geleneksel Kamu Yönetimi (GKY), Yeni Kamu İşletmeciliği (YKİ) ve Yeni Kamu Hizmeti (YKH) hizmet sunduğu vatandaşları birbirlerinden oldukça farklı muhatap almaktadır. Bu çalışmada öncelikle kamu yönetimi içerisinde bulunan her üç yaklaşımın vatandaşa bakış açıları ele alınmakta ve sonra yaklaşımların değişen şartlar doğrultusunda vatandaşları nasıl gördükleri tartışılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: *Vatandaş, Kamu Hizmeti, Denhardt, Klasik Kamu Yönetimi, Yeni Kamu İşletmeciliği, Yeni Kamu Hizmeti.*

Abstract

We are witnessing some rapid and dizzying economic, sociological, political, cultural, and technological changes in today's world. We have seen that these dramatic changes have affected the discipline of public administration and the relation between public administration and citizens in many ways. There are three public administration approaches, which are Old Public Administration (OPM), the New Public Management (NPM), and the New Public Service (NPS) see citizens quite different and assess them different due to the difference, too. In this study, first of all we will discuss how the approaches of public administration define citizens, and then how they consider citizens towards changing conditions.

Keywords: *Citizen, Public Service, Denhardt, Old Public Administration, New Public Management, New Public Service.*

¹ Arş. Gör., Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, fevzikaya@sdu.edu.tr

1. GİRİŞ

Devlet olarak ortaya çıkan yapıyla toplum arasında temasa sebebiyet veren ilk örgütsel yapı kamu yönetimidir (Eryılmaz, 2013: 11). Hükümetin günlük işlerinin yürütülmesi kamu yönetimi disiplininin en basit tanımı olarak verilebilir (Ergun, 2004: 6). Hükümet ya da siyasal sistem gündelik işlerini yerine getirirken bunu toplumsal gereksinimleri karşılamak için ifa eder. Yani halkın ihtiyaç duyduğu hizmetleri yerine getirme uğraşı verir. İşte kamu yönetimi mekanizması hükümetle halk arasında bu ihtiyaç duyulan hizmetlerin yerine getirilmesinde köprü vazifesi görmektedir. Halk yani vatandaş neye, nerede, ne zaman, ne ölçüde ve ne şiddette ihtiyaç duyar, bütün bunları saptamak kamu yönetiminin görevidir. Kısaca hükümetin ve kamu yönetiminin toplumsal sorunları çözme konusunda ortaya attıkları kararlara kamu siyasası ya da politikası adı verilmektedir (Eryılmaz, 2013: 14-15). Bu süreç, vatandaşın ihtiyaç duyduğu politikaları belirlemek, geliştirmek, uygulamak ve sonrasında sonuçları izleyip gerekli dersleri almayı kapsamaktadır (Denhardt ve Denhardt 2009: 50-55). Kamu yönetimi bu işlevlerini yaparken unutulmaması gereken siyasi mekanizmaya karşı olan sorumluluğudur. Dolayısıyla kamu yönetiminin temel kaygısı halk için politika üretmektir.

20. yüzyılın son çeyreğine girilirken kamu yönetimi alanında çok hızlı ve dramatik bir değişim gerçekleşmiş ve bu değişim hem amaçsal hem de işlevsel yönde karşımıza çıkmıştır (Akyel ve Köse, 2010: 9-10). Bu dramatik ve hızlı dönüşüm kamu yönetimlerinin vatandaşa olan bakış açısını da zaman içerisinde değiştirmiştir. 1990'lara gelindiğinde vatandaş tanımlamak için o güne kadar kullanılmamış bir takım nitelendirmeler ortaya atılmış ve artık vatandaş yerine müşteri (customer) veya sahip (owner) anlamlarına gelen sözcükler kullanılmıştır (Morse, 2012: 81). Yine aynı dönemde vatandaşın kamu yönetimine katılımı geniş bir biçimde irdelenmiş, vatandaş bu sürece ne ölçüde ve nasıl katılmalıdır soruları etraflıca tartışılmaya başlanmıştır (Morse, 2012: 81).

Kamu yönetimi disiplininin önemli yaklaşımları olan Geleneksel Kamu Yönetimi, Yeni Kamu İşletmeciliği ve Yeni Kamu Hizmeti, tek tek incelendiğinde, bunları ortaya çıkaran sebepler ve şartlardan dolayı farklı ilkelere ve özelliklere sahip oldukları görülmektedir. Dolayısıyla bu üç yaklaşımın vatandaşa bakış açıları da farklılıklar görmektedir. Bu üç teorinin vatandaşı değerlendirmelerine kısaca bakıldığında, GKY anlayışı bireyleri temsil edilenler/seçmenler (client/constitute) olarak görmekteyken, YKİ anlayışı her bir vatandaşa birer müşteri (customer) olarak bakmakta ve özel sektörün bireylere bakış açısına paralel bir tavır sergilemektedir. YKH ise diğer iki yaklaşımdan farklı olarak vatandaş yurttaş (citizen) yani hizmetin asıl sahibi olarak görmektedir.

Bu çalışmada öncelikle klasik kamu yönetimi ve vatandaşlık ilişkisi kısa bir biçimde ele alınmaktadır. Sonrasında 1980'lerde ön plana çıkan ve uygulama zemini bulan yeni kamu işletmeciliği yaklaşımının vatandaşa bakış açısı geniş bir biçimde irdelenmektedir. Son olarak da YKİ'yi yetersiz bulan, YKH olarak ortaya çıkan anlayışın vatandaşı ne şekilde ele aldığı detaylı bir biçimde incelenerek ve bu bağlamda vatandaşın kamusal faaliyetlere katılımı ve vatandaş hesap verebilirlik ilişkisi üzerinde durulmaktadır.

2. GELENEKSEL KAMU YÖNETİMİ VE VATANDAŞ İLİŞKİSİ

Geleneksel ya da Klasik Kamu Yönetimi (The Old Public Administration), Weber'in özellikle bürokrasi (bureaucracy) ile ilgili düşüncelerinin etkisi altında kalmış ve bürokratik modelin (bureaucratic model) kamu

sektöründe etkinliği ve verimliliği sağlamada en iyi yöntem olduğu görüşünü temel almıştır (Pffner, 2004: 1). Ayrıca Weber'in yanı sıra Taylor ve Fayol'un da yine geleneksel yaklaşıma yaptıkları katkılar önemlidir. Klasik kuram fazla değişikliğin olmadığı bir dönemde hâkimiyet sürmüştür. Bu yüzden uzun bir süre klasik kuramın önerdiği metotların kamu yönetimi sektörü için en iyi ilkeler olduğuna inanılmıştır (Katsamunski, 2012: 74-75).

GKY yaklaşımında başlıca dört ilke göze çarpmaktadır. Bu ilkelere çalışmamızın amacı göz önünde bulundurularak kısaca bakılacak olursa; birincisi aşırı kuralcılık, katı hiyerarşi, detaylı kurallar ve yoğun merkeziyetçi bir yapının var olması. İkincisi, devletin kamusal mal ve hizmetlerin doğrudan dağıtımını işlevini üstlenmiş olmasıdır. Üçüncüsü, kamu yönetiminin görevi olan vatandaş davranışının kurallara uygunluğunu denetlemesidir. Son ilke, kamu yönetiminin kendine has yönetim şekline dolayı özel sektör yönetiminden farklılık arz etmesidir (Eryılmaz vd., 2013: 9-10).

Kamu sektörü tekelciliği egemen olduğu için mal ve hizmetlerden istifade eden bireyler GKY nezdinde birer yurttaş olarak görülmektedir. Hizmet alanlar devlet gözünde sadece yurttaşdır ve bu anlayış yirminci yüzyılın son çeyreğine kadar devam etmiştir (Eren, 2003: 62). Bu teorinin vatandaşlara bakış açısı kısaca; temsil edilenlerin hizmetleri almaya ihtiyaçları var ve kamu yöneticilerinin ya da tedarikçilerinin asıl vazifesi kurumların kapasitesi ölçüsünde bu gereksinimleri karşılamaktır. Tedarikçiler olarak isimlendirilen kamu idarecileri kontrol mekanizmalarını tamamen ellerinde bulundurlar, yani geniş takdir yetkileri söz konusudur. İdarecilerin geniş kontrol güce ve kudrete sahip olmaları toplumda bir takım olumsuz düşünceleri beraberinde getirmekte ve idarecilerin ilgisiz kaldıkları ve yine kendilerini üstün gördükleri halk tarafından şikâyet edilir hale gelmektedir (Denhardt ve Denhardt, 2007: 57). Kamu görevlisi vatandaşlara yukarı bir pozisyondan bakmakta, sanki vatandaş olmazsa da konumlarının devam edebileceğini düşünmektedirler. GKY anlayışında devlet merkezi konumda ve dolayısıyla kamu politikalarıyla ilgili karar vermede tek mercii durumundadır (Genç, 2010: 154). Vatandaşın talep ve istekleri dikkate alınmaktan uzaktır.

GKY kuramında bürokrasinin oldukça güçlü olduğu bilinmektedir, bürokrasinin katı olması kamu çalışanlarının bireye davranışı üzerinde etkili olmuştur. Bürokraside mevzuatçılığın hâkim olması, kurallara sıkı sıkıya bağlılık idarecilerle toplum arasında mesafeye yol açmıştır. Esnek olmayan kurallardan dolayı kamu yöneticileri ile vatandaş arasında beklenen temas bir türlü gerçekleşmemiştir (Saygılıoğlu ve Arı, 2002: 293). Klasik anlayışta devletin vatandaşlara tam manasıyla hizmet ettiğini söylemek güç, dolayısıyla sanki vatandaş devlete hizmet etmektedir. Geleneksel kuramın vatandaşın istek ve taleplerine cevap vermede yetersiz kalması, sivil toplum kuruluşlarının artan etkisi, demokratikleşme hareketlerinin yaygınlaşması, yerelleşme ve son olarak küreselleşme eğilimlerinin yükselmesi klasik kamu teorisini yetersiz kılan başlıca sebepler olmuştur (Genç, 2010: 146). Zaman içerisinde yönetimin sadece kamusal mal ve hizmet sunması yeterli olmaktan çıkmış ve sunulan hizmetin daha hızlı, etkin ve kaliteli olması gibi bir takım zorunluluklar ortaya çıkmıştır (Sezer, 2008: 153). Geleneksel yaklaşımın ağır ve hantal yapısı yirminci yüzyılın son çeyreğine gelindiğinde, yaşanan teknolojik ve iletişimsel gelişmeler karşısında işlemez hale gelmiştir (Pffner, 2004: 4). Yapılan ağır eleştiriler sonucu GKY anlayışı yerini YKİ'ye bırakmak zorunda kalmıştır.

3. YENİ KAMU İŞLETMECİLİĞİ VE VATANDAŞ İLİŞKİSİ

Öncelikle YKİ anlayışını zorunlu hale getiren gelişmelere bakılmalıdır. 1980'li yıllara gelindiğinde neo-liberal düşünce akımı devletin oldukça büyüdüğünü (big government) ortaya atmış ve bu yönde ciddi eleştiriler

getirmiştir (Moleketi, 2012: 192). Refah devleti (welfare state) anlayışından ötürü devlet kamusal mal ve hizmetlerin ana üreticisi konumundaydı. Devletin ekonomik ve sosyal alanlarda üstlenmiş olduğu bu rolden geri çekilmesi gerektiği fikri hâkim olmuştur. Bilindiği gibi 1980'lerden sonra bir taraftan sosyal devlet uygulamalarının başarısız olması, diğer taraftan kamu sektöründe kronik hale gelen yolsuzluk, rüşvet ve krizler devletin etkinleştirilmesi tezini gündeme getirmiştir ve bu doğrultuda kamu sektöründe küçülme (minimal devlet) yoluna gidilmiştir (Aktel, 2001: 199). Bir yanda devletin görev ve yetkilerinin daraltılması, diğer yandan da kamusal hizmetlerin daha az maliyetle, daha etkin sunulması gerekliliği ön plana çıkmıştır. Devletin etkin olması tek çözüm yolu olarak ortaya çıkmıştır. Etkin devlet (effective state) projesinin amacı, sosyal refah devletinden kaynaklanan problemlere cevap bulmadır (Kerman, 2006: 105). Kamu sektörü tarafından karşılanan hizmetlerin birçoğunun alternatiflerinin bulunmasına rağmen bu hizmetlerin devlet sektöründe karşılanmaya çalışılması devlette aşırı enflasyona, maliyete ve kırtasiyeciliğe yol açmıştır (Eryılmaz vd., 2013: 11). Etkin devlet teorisi ile ilgili ortaya atılan görüşlerin temel hedefi kamusal mal ve hizmetlerin etkin ve verimli kullanılmasıdır. Devleti yani kamuyu küçültmeye zorlayan asıl etken piyasa anlayışı mekanizması olmuştur (Ateşoğlu ve Özkan, 2010: 55). Pek çok kamusal kurum ve kuruluşun özel sektöre devri ve uygulanan teknikler sonucunda elde edilen başarılar, özel sektörde kullanılan uygulamaların kamu sektöründe de uygulanabilirliğini gündeme getirmiştir (Genç, 2010: 146). Amaç etkin devlet olma yolunda ilerleme sağlamaktır. Bu bağlamda Kerman, özelleştirme faaliyetlerinin devletin küçültülmesinde kilit bir öneme sahip olduğunu ifade etmektedir (Kerman, 2006: 102). Kamunun rolü değişmek zorunda kalmıştır. Faaliyet işlevi ve hacmi az olan ve bununla birlikte hesap verme sorumluluğu fazla olmayan bir yapı, yerini eldeki kaynakları etkili ve verimli kullanma yoluna bırakmıştır (Akyel ve Köse, 2010: 10).

YKİ teorisi ilk olarak Anglo-Sakson geleneğe sahip olan ülkelerde ortaya çıkmış, sonrasında başta batılı ülkeler olmak üzere diğer ülkelerde dikkate alınmıştır. ABD'de Clinton dönemi Başkan Yardımcısı olan Al Gore tarafından Hükümetin Yeniden Keşfi (Reinventing Government) uygulamaya konulmuştur. YKİ yaklaşımı kendisinden önceki yaklaşımlardan oldukça farklılık arz etmektedir. Bireyler sadece kamusal hizmetleri kabul eden bir kitle olmaktan çıkmış, bunun yerine müşteri odaklı (customer orientation) anlayış devlet açısından yeni bir hedef olmuştur (Gültekin, 2011: 352). Peters ve Pierre, son zamanlarda özellikle de yöneticiler açısından kamu yönetiminde önemli değişimlerin olduğunu belirtmektedirler. Kamu yöneticileri (public administrators) artık klasik kuramın hâkim olduğu dönemlerdeki gibi davranamazlar. Bunun yerine günümüz işletme sektörü tekniklerini başarılı bir biçimde uygulayan birer işletmeci (managers) olarak ön plana çıkmalıdırlar (Peters ve Pierre, 2012: 5). Devlet kurumları çalışanları ile halk arasındaki ilişki yeni bir boyut kazanmış ve halk sadece yardım edilenler düzeyinde değil, sunulan mal ve hizmetlerden istediklerini seçmede özgür kimseler konumuna yükselmişlerdir. Bunun içindir ki YKİ teorisi bireyi bir müşteri olarak ele alır, bilindiği gibi işletme yönetimlerinde müşteri tanımından kasıt, farklı alternatiflerden kendisine uygun olanı seçme şansına sahip bireydir. Müşteri ve vatandaş kelimelerinin anlam ve terminoloji bakımından birbirlerinden farklı oldukları görülmektedir. Müşteri ile vatandaş kavramları arasındaki temel fark; müşteri herhangi bir mal veya hizmet alırken rasyonel davranabilmekte ve aynı zamanda sunulan hizmeti sorgulayabilmektedir ve nihayetinde maksimum bir istifade söz konusu olabilmektedir. Vatandaş kavramı yukarıda bahsedilmekle birlikte, kısacası hem siyasal hem de toplumsal bir takım hak ve sorumlulukları olan aynı zamanda kanunlar karşısında eşit bireyler şeklinde tanımlanabilmektedir (Ateşoğlu ve Özkan, 2010: 53). Artık hizmet bekleyen vatandaş pasif bir konumda değil aksine aktif bir vaziyettedir; vatandaş müşteri kimliğiyle sunulacak olan kamusal hizmetlerin

kaliteli olması noktasında talep edici bir durumdadır (Saygılıoğlu ve Arı, 2002). Yani halkın yönetimlerden beklentileri eskiye kıyasla oldukça artmış ve bu beklentilere karşılık vermek, onları gidermeye çalışmak yönetim mekanizmasının meşruluk temeli haline gelmiştir (Eren, 2003: 62). Vatandaş odaklı kamu yönetimi (customer orientation) anlayışıyla vatandaş kendisine sunulan hizmete aktif bir biçimde katılabilecek ve kendisine hizmeti getiren birimlerle işbirliği içerisinde olacaktır. Dolayısıyla memnuniyetini en üst düzeye çıkarabilecektir. Kısacası kamu yöneticilerinden beklenen çalıştıkları kurumlarda dümene geçmektir (steer not row), bunu gerçekleştirmenin yolu klasik anlayışın ötesine açılmaktan geçmektedir (Denhardt ve Denhardt, 2000: 550).

Müşterilerin kendilerine sunulan alternatiflerden istediklerini seçebilecekleri bilinmektedir. Dagger tarafından bu duruma örnek olarak siyasi partiler gösteriliyor, siyasi partiler birbirleri ile sürekli rekabet ederler ve amaç en çok oyu alarak güç elde etmektir. Politik partilere göre halkın her biri birer müşteridir; müşteriler her bir oy için birbirleriyle mücadele etmektedir. Müşteriler hangi partiye oy verecekleri konusunda karar vermeden önce partilerin kendilerine yapacakları vaatleri dinler ve eğer bir parti kendi menfaatlerine cevap verme noktasında diğerlerine göre daha uygun politika vaat ediyorsa ona oy verirler (Dagger, 1997: 57). Her iki taraf yani hem siyasi partiler, hem de birey kendi çıkarı peşine koşmakta ve ona uygun çalışmalar yapmaktadır. Birey, kamusal kurumların sunduğu mal ve hizmetleri seçerken herhangi bir zorlukla karşılaşmamaktadır. Öncelikle farklı seçenekler sunulmakta, seçim özgürlüğü söz konusu olmakta ve son olarak kişisel çıkara uygun olanı seçebilme hürriyetine sahip olunmaktadır.

Vatandaşlık hakkında iki teori göze çarpmaktadır, bunlardan ilki *low citizenship* olarak adlandırılan yurttaşlık tipidir. Low citizenship ile kastedilmek istenen, otoritenin hiyerarşi içerisindeki dağılımı, hiyerarşide üst noktada bulunanlar yani üst konumda bulunanlar daha fazla güç sahibidirler, alta doğru gelindiğinde ise bu güç azalmakta, dolayısıyla politik kararlara katılım da düşmektedir. Politik kararlara vatandaşlar pek dâhil olamamakta, katılım daha çok toplumdaki güç sahiplerinin bir aktivitesi olarak görülmektedir. Low citizenship kavramını savunanlar arasında en dikkat çeken isim Thomas Hobbes'tur. İkinci teori olan *high citizenship* ile anlatılmak istenilen ise gücün ve otoritenin geniş bir alana dağılması ve vatandaşların eşit bir biçimde kararlara dâhil olabilmeleridir. Politik katılımın (political participation) toplumun bütün tabanına yayılması gerekliliği vurgulanmaktadır. High citizenship görüşünün savunucuları arasında Aristotle, Rousseau ve Miller yer almaktadır (Denhardt ve Denhardt, 2007: 49).

David Osborne ve Ted Gaebler'in YKİ'yle ilgili ortaya koydukları çalışma oldukça önemlidir. Amerika'da çok satan kitaplar listesine giren Hükümetin Yeniden Keşfi (Reinventing Government) adlı çalışmada YKİ ile ilgili olarak 10 temel ilke (ten principles) ortaya atılmışlar ve 'müşteri odaklı yönetim ya da devlet' (customer driven state) bu 10 ilkeden biri. Osborne ve Gaebler'e göre müşteri odaklı devlet 'bürokratik devletten' (bureaucratic state) daha avantajlıdır, bunun sebebi ise; vatandaşlar için farklı seçenekler arasında tercih şansının olması, hesap verilebilirliğin etkili olması ve son olarak savurganlığın daha düşük seviyede olması gösterilmektedir (Osborne ve Gaebler 1992).

YKİ yaklaşımının bir diğer özelliği, birey devlete ihtiyaç duyar fakat bu ihtiyaç GKY anlayışına göre önemli farklılık arz eder, çünkü bu ilişkide herhangi bir ahlaki bağlılık söz konusu değildir. Vatandaş kendisine hizmette bulunanlara birer tedarikçi gözüyle bakar, isterse üretilen ürünü alır, istemezse almaz, kısacası tam bir özgürlüğe sahiptir (Walzer 1995: 14). Bunun yanı sıra bazı hizmetleri vatandaş istemeyebilir, bunun aksi de

olabilir yani bazen seçmekle mükellefte kalabilir, mesela çevre veya dış politika ile ilgili yapılan hizmetler, elbette bu ve benzeri durumlar istisna teşkil etmektedir (Denhardt ve Denhardt, 2007: 59).

Vatandaş müşteri olarak görülmeli midir? Vatandaşların birer müşteri olarak görülmesi gerektiği düşünülmektedir. Bu yolla sunulan hizmetlerin daha etkili olabileceğine inanılmaktadır. Albretch ve Zemke'ye göre vatandaş kendisi için en iyisini seçme adına kafasında sürekli bir hesap yapma peşinde, iyi hizmetlere olumlu iyi olmayanlara ise olumsuz not verme kaygısındadır, yüksek nota sahip olan hizmetleri ya alır ya da almayarak başka yerlere müracaat ederler (Albretch ve Zemke, 1985: 32). Özellikle kamusal faaliyetlerde seçme özgürlüğü beraberinde bazı zorluklar getirebilmekte, mesela itfaiye müdürlüğü, burada vatandaş bir müşteri gibi hareket edemeyebilir, çünkü sadece bir itfaiye müdürlüğü mevcut ve vatandaş o hizmeti seçme dışında farklı bir alternatifine sahip değildir (Denhardt ve Denhardt, 2007: 59). Devlet ile vatandaş arasındaki ilişki şu şekildedir; devlet vatandaş için vardır ve devletin amacı vatandaşın menfaatine en uygun olanı seçmesi hususunda ona garantör olma ve bunu belirli kurallar çerçevesinde yapmaktır. Vatandaş seçim yaparken bunu özgürce yapmalı yani herhangi bir baskı söz konusu olmamalıdır. Bir de bu seçimin adil olması gerekmektedir (Denhardt ve Denhardt, 2007: 27). Yukarıdaki iddiaların aksine müşteri odaklı anlayışa yapılan bazı eleştiriler de göze çarpmaktadır. Mesela devletin bireye bakış açısı müşteri odaklı olamaz, birey vatandaş olarak kabul edilmelidir ve ayrıca kamu yöneticilerinin asıl vazifeleri müşterilerin gereksinimlerini ya da taleplerini karşılamak değil, asıl vazife vatandaşlar arasında güveni ve işbirliğini tesis etmek olmalıdır (Denhardt ve Denhardt, 2007: 45).

Zaman içerisinde kamu (public) ile kamu tedarikçisi veya hizmetkârı (public servant) arasındaki ilişki oldukça farklı boyutlarda ele alınmıştır. Pocock'a göre "vatandaş yönetir ve yönetilir; vatandaşlar karar verme sürecinde birbirlerine katılırlar ve süreçteki her kararçı diğerlerinin otoritesine saygı duyar ve bu katılımcılar aldıkları kararlara itaat ederler..." (Pocock 1995'ten akt. Denhardt ve Denhardt, 2007: 46). Yukarıdaki ifadelerden de anlaşıldığı üzere vatandaşlar kendileri ile ilgili bir karar alındığında bu sürece dâhil olmakta ve bu süreçte görüşlerini serbestçe ifade edebilmelerine imkân tanınmaktadır, sonuçta ortaklaşa alınan kararlara uyma söz konusu olmaktadır. Jean Jacques Rousseau'ya göre vatandaş; "aklında toplumun iyiliği olan ve her hareketinde bunu aklında bulunduran kişi" (Denhardt ve Denhardt, 2007: 47). John Stuart Mill'e göre ise vatandaş katılımı demokratik yönetimin çok önemli ve gerekli bir bileşenidir (Mill 1861: 21). Dolayısıyla vatandaşların kendilerini ilgilendiren konularda özgür bir biçimde iradelerini ortaya koyabilmeleri önemlidir.

4. YENİ KAMU HİZMETİ ANLAYIŞI VE VATANDAŞ İLİŞKİSİ

1990'lardan sonraki dönemde vatandaş algılamasında önemli bir değişim yaşanmıştır. Bu algı değişikliğine sebebiyet veren başlıca hususlar; özel sektörde yaşanan hızlı gelişmeler, demokratik kültürün giderek yaygınlaşması ve bunun sonucunda idarelerin emredici ve otoriter yapılarının ortadan kalkmasıdır (Ateşoğlu ve Özkan, 2010: 54).

YKH anlayışı ilk olarak Denhardt ve Denhardt tarafından 2007'de yayınlanan Yeni Kamu Hizmeti (The New Public Service) adlı eserde ortaya atılmıştır. Bu yaklaşım kendilerinden önce gelen YKİ yaklaşımına bir tepki mahiyetindedir. Yeni teoride vatandaş artık merkezdedir, vatandaş müşteriden daha önemli bir konumda olduğu için vatandaşa müşteri olarak bakılamaz (Genç, 2010: 145). Bu yaklaşıma göre her şeyin asıl sahibi vatandaşlardır o yüzden onları birer müşteri olarak görmek eksiklik olur. Bireyin devlet nezdinde geçirmiş olduğu aşamalar; ilk önce tebaa yani halk pozisyonundadır, herhangi bir talebi söz konusu değildir, bütün

kararlar yönetimce verilir, halk bunları sorgulamadan yerine getirir, geleneksel kuramın hâkim olduğu dönemde bu anlayış vardı. Bir sonraki evrede müşteri olarak ele alınmakta, müşteri verilen hizmetler noktasında seçme özgürlüğüne sahiptir, tıpkı özel sektörde olduğu gibi. Son olarak, YKH anlayışıyla birlikte birey artık sahip konumuna erişmiştir (Saygılıoğlu ve Arı, 2002: 147). YKH anlayışının kilit noktası, birey sadece belirli hizmetleri kabul eden kabul edici veya temsil edici olarak görülemez ya da birey parasını ödeyen ve bunun karşılığında bazı hizmetlerden istifade eden olarak da görülemez, birey bir takım hizmetleri kabul eder, ama o hizmetlerin zaten sahibi ve yararlanması onun en doğal hakkıdır. Yöneten ile yönetilen arasında ilişki tamamen değişmiştir.

Ayrıca devlet kurumlarında çalışanlar yani kamu görevlileri ayrımın farkına varabilirlerse, yaptıkları hizmetin etkili, verimli ve kaliteli olması noktasında daha dikkatli davranacaklardır. Kamu görevlisi, vatandaş ile kamusal bir işlemde ötürü muhatap olduğunda aslında bütün halkla ilişki söz konusu olmakta çünkü bu ilişkide yasal gereklilikleri uygulama zorunluluğu mevcuttur (Denhardt ve Denhardt, 2007: 61). Kamu kurumlarının kamusal mal ve hizmetlerle ilgili politika üretirken ve bunları uygularken daha dikkatli davranmaları gerekmekte çünkü sorumluluk noktasında vatandaş doğal olarak bir beklenti içerisindedir (Saygılıoğlu ve Arı, 2002: 31).

Müşterilerin özel sektörde sunulan hizmetlerden en iyi şekilde faydalanmaları noktasında sahip olmaları gereken beş temel ilke; giriş (access), seçim (choise), bilgi (information), tazminat (redress) ve temsil edilme (representation). Denhardt'a göre müşteri memnuniyetini artırma adına ortaya atılan bu 5 temel ilke, kamu yönetimi alanında da kullanılabilir ve bu yolla vatandaşın kaliteli hizmet alması sağlanabilir. Bu ilkelere müşteri anlayışı dışında birey vatandaş olarak nasıl istifade edebilir; ilk olarak *Giriş*' ten kasıt kişisel açıdan kimin neye sahip olacağı önemli değil, bu politik sorumluluğu (political responsibility) ilgilendirir ve vatandaşlar kendilerini ilgilendiren konulara daha fazla katılım isteyebilirler. Önemli olan da vatandaşların katılımlarının olmasıdır. İkinci ilke *Seçim*, vatandaş kendisine sunulan hizmetlerin daha fazla alternatifine sahip olmasını isteyebilir, bu sadece bir hak olarak algılanmamalı. Kendilerine sunulan hizmetlerin amaçları, hedefleri rahatlıkla sorgulanabilmelidir. Üçüncü olarak, *Bilgi*'yle anlatılmak istenen vatandaşın sahip olduğu veya olacağı hizmetlere dair her türlü bilgiden haberdar olma hakkıdır, yine kamusal politikalarla ve onların sunulmuş şekilleri ile ilgili belirlenen hedeflere, yöntemlere ve amaçlara müdahale etme hakkını ifade etmektedir. Yani vatandaşlar belirlenecek politikalarla ve uygulamalarla ilgili önceden yeterli bilgiye sahip olurlarsa, isteklerini veya şikâyetlerini ilgili mercilere ulaştırabilirler. Dördüncü olarak *Tazminat* konusu ise, şayet vatandaş herhangi bir konuda mağdur edilirse, bu konuda kendisine gerekli tazminatın verilmesi ile alakalı bir durum ifade edilmektedir. Vatandaş kendisine sunulan hizmetten memnun olmazsa şayet şikâyet hakkına sahip olabilmeli ve gerekli durumlarda mağduriyeti giderilmelidir. Son olarak, *Temsil etme*, karar verme mekanizmalarında veya karar verme sürecinde vatandaşın bulunmasını ve geniş bir alanda müzakerede bulunmayı gerektirmektedir (Denhardt ve Denhardt, 2007: 62).

Vatandaş ile devlet arasındaki ilişki zaman içerisinde değişiklik göstermiştir, önceleri kendileriyle ilgili kararlara katıl(a)mayan ve sadece bir uyruk olarak görülen vatandaşlar, zamanla kendilerini ilgilendiren konularda söz sahibi konumuna yükselmişlerdir. Günümüzde kamu politikalarının karar vericisi artık yalnızca devlet değil özel sektör, sivil toplum örgütleri ve uluslararası kuruluşlar gibi farklı örgüt ve yapılanmaların karar vermede etkili oldukları görülmektedir (Genç, 2010: 154). Bu hususla ilgili en çok duyulan ifadelerden bir tanesi *yönetişim* kavramıdır. Yönetişim ile birlikte yöneten ile yönetilen arasındaki ilişki yeniden ele alınmaya

başlamıştır. Yönetişim, karar verme sürecinde kamu sektörü egemenliğinin sona erdiğini ve bunun yerine kamu, özel ve sivil toplum sektöründen oluşan çoklu bir yapılanmaya dikkat çekmektedir, yani kısacası devlet ve diğer sektörler arasında karşılıklı bağımlılık söz konusudur (Çukurçayır ve Ekşi, 2001: 101). Bu uygulama sayesinde vatandaşlar özellikle sivil toplum kuruluşları yoluyla kendi seslerini duyurabilirler ve bunun sonucunda bazı önemli getiriler sağlanabilir.

4.1. Yeni Kamu Hizmeti Anlayışı Bağlamında Vatandaşın Kamusal Faaliyetlere Aktif Katılımını Sağlanması

Aktif vatandaşlık (active citizenship) nasıl sağlanabilir? Vatandaş yeni kamu yönetimi hizmeti anlayışında toplumla ilgili alınan veya alınacak olan kararlara ne şekilde etki edebilir? Katılım vatandaşların kendilerini ilgilendiren politikalara yönelik karar alma mekanizmasına dâhil olmalarını ve alınan kararlardan anında haberdar olmalarını ifade eder. Kamu hizmetlerinin etkin ve verimli sunulabilmesi için vatandaş katılımına imkân vermek kamu yönetiminin ‘vatandaş odaklı’ ilkesinin önemli bir aşamasıdır (Kutlu vd., 2009: 508). Denhardt’a göre kamu katılımını artırmak önemli ve bu durumu önemli kılan bir takım sebepler vardır. Yazara göre ilk sebep, vatandaşların aktif katılımı sonucu en iyi politik çıktılar elde edilebilir. İkinci sebep, yüksek katılım yoluyla toplumu ilgilendiren ortak çıkarlar gündeme getirilmiş olur ve bu yolla karar vericilerin bu konulara dikkati çekilebilir. Bir diğer sebep, ‘katılım hükümetin meşruluğunu artırır,’ bunun gerekçesi; vatandaşların karar verme sürecinde katılımı sağlarsa, vatandaşın verilen kararlara ve ayrıca kararları veren kurumlara destek olma ihtimali daha yüksek olur (Denhardt ve Denhardt, 2007: 50). Devlet- vatandaş işbirliği ve buna ilave olarak özel sektör ve gönüllü kuruluşların sürece dâhil olması demokratik ilkelerin hız kazanabilmesi açısından son derece önem arz etmektedir (Genç, 2010: 149).

Kamu hizmeti ile ilgili konularda katılımın yüksek olması bireyleri pozitif yönden etkiler; bireylerin kamu sorunları ile karşılaştıklarında daha duyarlı olmalarını, sorumluluk almalarını ve de diğer bireylerle işbirliği içinde olmalarına pozitif katkı sağlayabilir (Denhardt ve Denhardt, 2007: 51). Amerika Birleşik Devletleri’nde yapılan araştırmalara göre yerel yönetimlerden sorumlu yöneticilerin büyük bir çoğunluğu vatandaşın karar mekanizmalarına etkin katılımını desteklemektedir (Morse, 2012: 82). Bireylerin toplum içerisinde değişik rolleri vardır; öğretmen, işçi, işveren, öğrenci, tüketici, vb. Yurttaşlık bir rol olarak ele alındığında, bunun yukarıdaki rollerden farklı bir yerinin olduğu görülmektedir. Buradan anlıyoruz ki aktif katılım sayesinde bir araya gelen bireyler birbirlerine adeta bir yapışkan gibi bağlanmaktadır. Aktif katılımın (active participation) vatandaşları ahlaki yönden olumlu etkilediği ifade edilmektedir. Aktif katılım, vatandaş erdemli kılar ve bununla da yeterli kalmaz, erdemli olan vatandaş topluma hizmet etme noktasında kendisini görevli ve sorumlu görür. Geçmişten beri kullanılan demokratik vatandaşlıkla (democratic citizenship) anlatılmak istenen toplumun iyiliği için kişinin kendisini sorumlu görmesidir. Atina Yemini (Athenian Oath) örnek verilmektedir. Yeminin ana fikrinde; vatandaştan onurlu olma, kurallara uyma, yöneticilere saygılı davranma, kamu ile ilgili aktivitelerde yurttaşlık duygusunun egemen olması gerekliliği gibi özellikler beklenilmektedir (Denhardt ve Denhardt, 2007: 53-54).

YKH anlayışı önceki teorilerden farklı olarak vatandaşa sadece oy kullanma (voting) hakkını sunmamaktadır; vatandaşlar katılım mekanizmalarında etkili olabilmek için toplu görüşmeler (community meetings), halka açık toplantılar (public hearings), mektup veya e-mail gönderme, odak grupları yoluyla ya da

değişik projelerle sürece içinde yer alabilirler (Denhardt ve Denhardt, 2007). Bahsedilen yollarla vatandaş bir yandan sürekli olarak toplumu ilgilendiren olaylardan haberdar olacak diğer yandan da karar alıcıları etkileme potansiyeline sahip olacaktır.

Kamu yöneticisi veya idarecisi hükümetin sadece bir çalışanı olarak görülürse bu bakış açısı kısır olur, kamu yöneticisinin vazifesi oldukça önemlidir. Bu önem de onun vatandaşlık sorumluluğunu genişleterek kendi hayatında ve işinde daima hissetmesinden gelmektedir. Kamu yöneticilerinin kendilerini toplumun geri kalan bireylerinden farklı görmemeleri gerekiyor çünkü meşruluklarını (legitimacy) hizmet sundukları vatandaşlardan almaktadırlar (Denhardt ve Denhardt, 2007: 55). Diğer önemli bir husus, kamuyu ilgilendiren çalışmalarda vatandaş katılımını artırma noktasında kamu yöneticisinin ahlaki sorumluluğunun bulunmasıdır. Vatandaş katılımını sağlamak kamu yöneticisi açısından kolay bir iş değil, fakat her ne olursa olsun yönetici demokratik katılımın topluma yerleştirilmesi konusunda kendisini sorumlu bilmeli ve bu yönde gevşeklik göstermemelidir (Denhardt ve Denhardt, 2007: 56).

4.2. Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımına Bağlamında Vatandaş ve Hesap Verilebilirlik İlişkisi

İfade edildiği gibi YKH anlayışına göre bireye müşteri gözüyle bakılamaz ve YKİ bireye müşteri olarak baktığından YKH tarafından ciddi eleştiri almıştır. Schachter'a göre devlet nazarında vatandaş müşteri değil, bunun aksine o "*sahip*"tir (owners) (Schachter 1997: 530-532). Yeni yaklaşıma göre kamu kurumlarında hizmet verenler, yani kamu yöneticisi ve idarecileri devletin sahibi değil, asıl sahiplerin vatandaşlar olduğu gerçeğidir. Kamu mal ve servislerini sunanlar emanetçilerdir yani onların görevleri halkın gereksinimlerini otoriteleri ölçüsünde yerine getirmek, mal ve hizmetleri kabul eden halk ise malın ve hizmetin asıl sahibidir.

Yeni yaklaşıma göre kamu kurumları dolayısıyla devlet yapmış olduğu işlemlerde hesap verilebilirlik (accountability) ilkesine göre hareket etmelidir. Hesap verilebilirlik son dönemlerde kamu yönetimi literatüründe üzerinde en fazla durulan kavramlardan birisidir. Demokrasinin önemli sütunlarından biri olarak görülen hesap verebilirlik devletin, özel sektörün ve sivil toplumun açık, anlaşılır hedefler ve etkili stratejiler belirlemelerini zorunlu kılmaktadır (Cheema, 2005: 4). YKH teorisi bu noktadan YKİ'nden ayrılmakta; çünkü YKİ için müşteri memnuniyeti önceliği vardır; kim yararlanılacak hizmetin veya malın bedelini veriyorsa, o kişi müşteridir ve o hizmetten veya maldan yararlanma hakkına sahiptir; ücreti veremeyenler ise o hizmetten mahrum bırakılır. Yani müşteri bir hizmetten mahrum ediliyorsa gidip tedarikçilerden hesap soramaz, dolayısıyla tedarikçilerin onlara karşı bir hesap verilebilirlik zorunluluğu söz konusu olmamaktadır. Kamu sektörü açısından olaya bakıldığında, devletin mal ve hizmetleri sunmada bu tür bir lüksü yoktur. Devlet kurumları vatandaşlara karşı sorumludur ve yaptıkları işlere dair vatandaşlara gerekli bilgi ve belgeleri paylaşmak zorundadır. Geleneksel yönetimin gizlilik ve resmi sır gibi uygulamaları günümüzde kabul edilmemektedir. Bulut ve Kahraman'a göre kamu yönetimi ve vatandaş arasından güvenin tesis için gizlilik probleminin giderilmesi önemlidir (Bulut ve Kahraman, 2010: 345). Devlet ile sahip olan vatandaşlar arasındaki ilişki bir şirketin hissedarları ile yönetimi arasındaki ilişkiye benzetilebilir. Çünkü hissedarlar aynı zamanda müşteri de olabilirler (Kettl, 2002: 70).

Yeni kurama göre özel sektör yöntemleri örnek alınarak vatandaşın kısa dönemde memnuniyetini gözetmek hedef alınmaz. Mesela devletin motorlu taşıtlar ile ilgilenen birimi yollarda bir takım genel düzenlemeler yaptığı zaman; o birimin görevlisinden bekleme saatlerini düşürme, bekleme alanlarını daha fazla aydınlatma, bekleme alanlarındaki resimleri daha güzelleştirme gibi yenilikler sorulmaz. Bunların yerine o

görevi yerine getiren görevliden sorulacak olan şey bütün yapılan faaliyetlerin yollarda güvenliği artırıp artırmadığı olacaktır (Denhardt ve Denhardt, 2007: 59-60). Kamusal faaliyetlerde özel sektör bakış açısının aksine sorumluluk ve hesap verilebilirlik yalnızca ücreti ödeyene değil, bütün halka karşı esas olmalıdır. Ayrıca yeni yaklaşımdaki hesap verebilirlik kolay bir iş değildir, geleneksel ve YKİ anlayışlarında hesap verebilirlik daha basitti, yeni teoride ise pek çok farklı kesime karşı sorumluluk söz konusudur (Genç, 2010: 156).

Vatandaşın devlete güven (trust) bağlamındaki bakış açısı zaman içerisinde değişmiştir, vatandaş devlete güven duyma noktasında ciddi endişeler içerisinde. Bu durum vatandaş ile devlet arasında ciddi bir sorun teşkil etmektedir. Parent, vatandaşın kendilerini ilgilendiren kararlara geniş ölçekli katılımın sağlanmasının yaşanan güven bunalımını aşmada etkili olabileceğini ve özellikle de e-devlet uygulamasının (e-government) önemini ifade etmektedir. Vatandaşın karar mekanizmalarında aktif rol oynaması hem kendilerine sunulan hizmetlerin kaliteli olmasını sağlayacak hem de devlete duyulan güven artmış olacaktır (Parent vd., 2005: 721). E-devlet gibi bir uygulamanın yönetim konusunda yaşanan değişimleri olumlu etkileyeceği belirtilmektedir (Çukurçayır ve Ekşi, 2001: 102). Bunların yanı sıra Saygılıoğlu ve Arı, devlet ve vatandaş arasındaki güvenin ve saygınlığın tesisi için önemli bir aracın vatandaş odaklı bir anlayış olabileceğini belirtmektedirler (Saygılıoğlu ve Arı, 2002: 148).

Hükümet yetkilileri vatandaşın güvenini kazanmaya çalışırken, güvenin tek yönlü bir ilişki olmadığı, aksine karşılıklı bir ilişkiye dayandığını bilmelidirler. Vatandaş ve hükümet yetkililerinin dolayısıyla hükümetin birbirlerine karşılıklı güven (mutual trust) duymaları zorunludur (Yang, 2005: 273). Ayrıca güven konusunda vatandaş ve hükümet görevlilerinde bazı önyargılar mevcut, her iki kesimde birbirlerine karşı bir takım suçlamalarda bulunmaktadır (Yang, 2005: 274). Yang'ın yapmış olduğu araştırmaya göre, kamu çalışanları vatandaşa ne güven duymakta ne de duymama noktasında, yani arada bir yerdedir. Bu durum günümüz demokrasi ilkeleri ile bağdaşmaz, çünkü şeffaflığın olduğu bir yerde hem hizmeti veren, hem de hizmeti alan birbirlerine güven duymalıdır (Yang, 2005: 283). Kamu görevlilerinin vatandaşların geçmişine, dinine, ırkına ve kültür gibi özelliklerine bakmadan onlara daha fazla güven duymaları gerekmektedir.

Vatandaşın, yönetimin aldığı ya da alacağı kararlarda sürece dâhil olması hem vatandaşa hem de yönetime birçok fayda sağlayacaktır. Vatandaş için fayda teşkil edecek noktalar; vatandaş yapılacak reformlar ile ilgili ciddi bir biçimde bilgilendirilecek ve bu yolla kamu yetkilileri gerekli reformlar için ikna edilebileceklerdir. Sonuç olarak vatandaşın gelecekteki süreçte etkin olması sağlanacak ve istenilen politikalar uygulama zemini bulacaktır. Hükümet açısından ise; vatandaş sürece dâhil olduğu için vatandaşın desteği sağlanarak güvenleri alınmış olunacak ve dolayısıyla herhangi bir endişe ve düşmanlık mülhazası söz konusu olmayacaktır. Nihayetinde, hükümet hem davalarla mücadele adına harcanacak ücret ve zaman konusunda rahat edecek, hem de daha gerekli politikaların hayata geçirilmesi sağlanmış olunacaktır (Irvin ve Stansbury, 2004: 56).

5. SONUÇ

Kamu yönetimi disiplininde var olan üç temel kuramın zaman içerisinde yaşanan gelişmeler doğrultusunda değiştiği ve bu değişimin kamu kuramları-vatandaş ilişkisini ciddi bir biçimde etkilediği görülmektedir. GKY vatandaşı sadece temsil edilen bir birey olarak görmekteyken, 1980'lerde kamu yönetimi

literatürüne giren YKİ vatandaşı bir müşteri gözüyle ele almaktadır. 2000'li yıllardan sonra etkili olan YKH anlayışı ise vatandaşın bir müşteri olarak görülmemesi gerektiğini ve bunun yerine her vatandaşın aldığı hizmetin asıl sahibi olduğu tezini ortaya atmıştır. Her bir kuram ortaya çıktığı dönemin şartlarına göre vatandaşa farklı bakmış ve vatandaş değerlendirmesi de bu şartlara göre olmuştur. Zaman içerisinde vatandaş ile kamu hizmeti tedarikçilerinin rolleri tamamen değişmiş, idareciler sahip konumundan birer hizmetli konumuna geçerken, vatandaşlar ise halk veya yurttaş konumundan hizmet sahibi konumuna yükselmişlerdir.

Merkeziyetçi devlet geleneklerinin güçlü olması ve buna bağlı olarak bürokrasinin ve onun ilkelerinin topluma hâkim olması, vatandaş ile yönetim arasında bir mesafenin oluşmasına yol açmıştır. Kuralların ayrıntılarının fazla olması ve kanunlarda sınırın belli olmaması, yöneticilerin elini vatandaş karşısında üstün kılmıştır. Yapılan hizmetlerle ilgili bilgiler adeta vatandaştan saklanır olmuştur. Yönetim halka karşı kapalı, halka karşı otoriter bir güç vaziyeti almıştır. Yirminci yüzyılın son çeyreğine girilirken sosyal, siyasal, ekonomik, kültürel ve teknolojik hayatta meydana gelen değişimler ve gelişmeler topluma hizmet götüren bir aygıt olan kamu yönetimlerini de derinden etkilemiştir. Bu etkinin bir sonucu olarak devlet ile vatandaş yani yöneten ile yönetilen arasındaki karşılıklı ilişki de değişmek zorunda kalmıştır. Bir taraftan vatandaş kendisini ilgilendiren politika ve kararlara etki edebilmekte, sesini değişik yollarla duyurabilmekte, diğer taraftan yönetime hesap verebilirlik, şeffaflık zorunluluğu getirilmektedir. Özellikle son kuram olan Yeni Kamu Hizmeti anlayışı vatandaşları merkeze yerleştirmiş, yöneticilere hizmetkâr olduklarını hatırlatmış ve bürokrasiye ise topluma faydalı işler yapması gerektiği yönünde bir rol biçmiştir. Zaten bürokrasinin asıl vazifesi topluma hizmet etmektir, lakin olması gereken şey hep teoride kalmıştır. Son kuram bunu pratiğe dökme zamanının geldiğini iddia etmektedir.

Bu saptamalardan sonra özellikle YKH anlayışının toplumda tam anlamıyla uygulanabilmesi için yönetim mekanizmalarının son dönemlerde üzerinde durdukları bir takım ilkelerden taviz vermemeleri gerekmektedir. Yönetim mekanizmasının şeffaf, hesap verebilir olması, kamusal politikalara bütün aktörlerin katılımının sağlanması, yönetim ile halk arasında güvenin tesis edilmesi ve iletişim kanallarının açık kılınması, denetleme mekanizmasının etkin hale getirilmesi YKH'nin başarı şansını yükseltecektir. Bir yandan kamu görevlilerinin konumlarının farkına varmaları yani hizmeti yerine getiren birer hizmetkâr oldukları bilincinde olmaları, diğer yandan vatandaşların etkin katılım mekanizmalarıyla bilinçlenmeleri sonucu, hizmetlerin asıl sahipleri olduklarının farkındalığını yakalamaları, şüphesiz kamu yönetiminin daha etkin bir işleyişe kavuşmasına katkı sağlayacaktır. YKH kuramının kulağa hoş geldiği inkâr edilemez. Şayet belirtilen ilkelerin uygulanmasında eksiklikler ortaya çıkarsa, YKH anlayışı bir temenniden öteye geçemeyecektir.

6. KAYNAKÇA

Aktel, Mehmet (2001), "Küreselleşme Süreci Etki Alanları," *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, Y.2001, C.6, S.2, (193-202).

Akyel, Recai-Köse, H. Ömer (2010), "Kamu Yönetiminde Etkinlik Arayışı: Etkin Kamu Yönetimi için Etkin Denetim Gerekliliği," *Türk İdare Dergisi*, Sayı: 466, (9-45).

Albretch, Karl- Zemke, Ron (1985), *Service America!: Doing Business in the New Economy*, Dow Jones-Irwin, IL.

Ateşoğlu, Nadir- Özkan, Ergün (2010), “Otoriter Kamu Yönetimi Anlayışından Vatandaş Odaklı Anlayışa Geçiş Mümkün mü?”, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, Cilt 2, Sayı 1, (51-60).

Bulut, Yakup- Kahraman, Mehmet (2010), “Kamu Yönetiminin İşleyişinde Vatandaş-Yönetim İlişkileri,” *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İİBF Dergisi*, (337-350).

Cheema, G., Shabbir (2005), “From Public Administration to Governance: The Paradigm Shift in the Link Between Government and Citizens,” *6th Global Forum on Reinventing Government Towards Participatory and Transparent Governance*, May 2005, Seoul, (1-23).

Çukurçayır, M. Akif- Ekşi, Hülya (2001), “Kamu Hizmeti Sunumunda Yeni Yöntemler,” *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırma Dergisi*, Sayı: 1-2, (89-109).

Dagger, Richard (1997), *Civic Virtues: Rights, Citizenship, and Republican Liberalism*, Oxford University Press.

Denhardt, Janet V.- Denhardt, Robert B. (2007), *The New Public Service: Serving, Not Steering*, Expanded Edition, M. E. Sharpe, Inc, New York.

Denhardt, Janet V.- Denhardt, Robert B. (2000), “The New Public Service: Serving Rather than Steering”, *Public Administration Review*, Vol. 60, No. 6, November/December 2000, (549-559).

Denhardt, Robert B.-Denhardt, Janet V. (2009), *Public Administration: An Action Orientation*, International Student Edition, Wadsworth, Cengage Learning, Boston.

Eren, Veysel (2003), “Kamu Yönetiminde Yeni Meşruluk Temeli Olarak Müşteri Odaklı Yönetim Yaklaşımı”, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 58-1, (55-70).

Ergun, Turgay (2004), *Kamu Yönetimi: Kuram, Siyasa, Uygulama*, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara.

Eryılmaz, Bilal (2013), *Kamu Yönetimi: Düşünceler, Yapılar, Fonksiyonlar, Politikalar*, Umuttepe Yayınları, No:76, Kocaeli.

Eryılmaz, Bilal- Çevik, H. Hüseyin- Sözen, Süleyman (2013), “Kamu Yönetimi”, (Ed. Süleyman Sözen), T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2979 Açık Öğretim Fakültesi Yayını No: 1933.

Genç, Neval F. (2010), “Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı”, *Türk İdare Dergisi*, Sayı: 466, Mart 2010, (145-159).

Gültekin, Sebahattin (2011),” New Public Management: Is it really New?”, *International Journal of Human Sciences*, Vol. 8, Issue: 2, (343-358).

Irvin, Renee, A.- Stansbury, John (2004), “Citizen Participation in Decision Making: Is It Worth the Effort?”, *Public Administration Review*, Vol. 64. No. 1, (55-65).

Katsamunskaya, Polya (2012),”Classical and Modern Approaches to Public Administration,” *Economic Alternatives*, Issue 1, (74-75).

Kerman, Uysal (2006), *Türkiye’de Devletin Küçültülmesi Sorunu*, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Kettl, Donald. F. (2002), *The Transformation of Government: Public Administration for Twenty-First Century America*, The John Hopkins University Press, Baltimore and London.

Kutlu, Önder-Usta, Sefa- Kocaoğlu, Mustafa (2009), “Vatandaş Odaklı/Vatandaşın Odakta Olduğu Yönetim: Kent Konseyleri ve Selçuklu Belediye Örneği”, *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Cilt 12, Sayı 18, (507-532).

Mill, John Stuart (1991), *Considerations on Representative Government*, Prometheus Books, Amherst, New York.

Moleketi, Geraldine J., Fraser. (2012), "Democratic Governance at Times of Crises: Rebuilding Our Communities and Building on Our Citizens", *International Review of Administrative Sciences*, Sage Publication, 78(2), (191-208).

Morse, Ricardo, S. (2012), "Citezen Academies: Local Governments Building Capacity for Citizen Engagement", *Public Performance & Management Review*, Vol. 36, No. 1, (79-101).

Osborne, David- Gaebler, Ted (1992), *Reinventing Government: How The Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*, Addison-Wesley, MA.

Parent, Michael- Vandebeek, Christine A.- Gemino, Andrew, C. (2005), "Building Citizen Trust Through E-Government", *Government Information Quarterly* 22, (720-736).

Peters, B. Guy- Pierre, Jon (2012), *Introduction: The Role of Public Administration in Governing*, The SAGE Handbook of Public Administration, second edition, Sage Publication Ltd.

Pfiffner, P. James (2004), "Tritional Public Administration versus The New Public Management: Accountability versus Efficiency", A. Benz, H. Siedentopf ve K.P. Sommermann, eds., Berlin, Germany: Duncker&Humbolt, 2004, (443-454).

Schachter, Hindy L. (1995), "Reinventing Government or Reinventing Ourselves: Two Models for Improving Government Performance", *Public Administration Review*, Vol. 55, No. 6, (530-537).

Saygılıoğlu, Nevzat- Arı, Selçuk (2002), *Etkin Devlet: Kurumsal Bir Tasarı ve Politika Önerisi*, Sabancı Üniversitesi Yayınları, İstanbul.

Sezer, Özcan (2008), "Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye'de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme", *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 4, Sayı 8, (147-171).

Yang, Kaifeng (2005), "Public Administrators' Trust in Citizens: A Missing Link in Citizen Involvement Efforts", *Public Administration Review*, Vol. 65, No. 3, (273-285).

Walzer, Michael (1995), "The Concept of Civil Society", *Toward A Global Civil Society*, (Ed. Michael Walzer), Berghahn Books.