

ÖZET

Kamu yönetiminin yeniden düzenlenmesi hep ilgi odağı olmakla birlikte, son yıllarda gündeme gelen yönleriyle de tartışılır olmuştur. Bu çalışmada, "kamu yönetiminin yeri" tartışmasının, kamu hizmeti ve sosyal hizmet anlayışına yansımalarının daha başka sorunlar da getirebileceğine değinilmektedir. "Kamu yönetimi arayışında" sosyal devletin önemli bir yol gösterici olduğu vurgulanabilir. Bu bağlamda, sosyal hizmet yönetimi ve vatandaş beklentilerine kısaca değerlendirilmekte; sosyo-ekonomik gelişme ve değişimleri gözetken, dengeli toplumsal çözümler üretilebilmesine duyulan gereksinime işaret edilmektedir.

Anahtar sözcükler : *Kamu yönetimi, sosyal hizmet yönetimi*

KAMU YÖNETİMİ TARTIŞMASI BAĞLAMINDA SOSYAL HİZMETLER

Social Services in the Context of Public Administration Debate

M. Kemal ÖKTEM*

* Hacettepe Üniversitesi İİBF, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi, Doç. Dr.

ABSTRACT

As any reform attempt in public administration has always attracted a good deal of attention, recent reform movements opened a new era of public debate. In this article, it has been discussed that discussions on "the place of public administration" and their reflections on the public service and social work may bring up some more problems. It could be emphasized that social state would serve as a guide in the search of a public administration model. In this respect, social work administration and expectations of citizens has been briefly elaborated upon while pointing out the need for an ability to solve social problems in a balanced way that would also concern itself with social and economical changes.

Key words: *Public administration, social work management*

Giriş

“Kamu Yönetimini Yeniden “Keşfetmek” (Reinventing Government) üzerine, 1999’dan bugüne düzenlenen küresel forum biçimindeki toplantıların yedincisinin 2007’de Viyana’da düzenlenmesinin düşündürdükleri üzerine bir çerçeveden yola çıkan bu çalışmada; kamu yönetimi konusu ve gelişmeler bağlamında sosyal hizmet yönetimine kısaca değinilmesi amaçlanmaktadır.

Kamu Yönetiminin Yeri

Kamu yönetimi kavramındaki “kamusallık” (publicness) kavramını araştırmak karmaşık bir süreç olabilir. Tarihten gelen kaynakların yeniden ‘formüle’ edilmesiyle, kamu yönetimi, çağdaş kurumsal tasarıma uyarlanmıştır. Kimi yazarlara göre, liberal modeldeki kamusalın, kurucu anlamlarından ilki, ‘bireyci’ biçimdir: Özel alan (private sphere), gerçekte önceliklidir ve tanınabilen her şeyin üzerindedir. Buna karşılık kamusal alan, özel alanların toplamıdır, yapay bir kurgudur, bağımsız bir statüsü yoktur (Pesch, 2005: 176-177). Ancak, ikinci biçimdeki anlamıyla, kamusal alan ‘organiktir’, özel alanlar toplamından yapısal olarak önce gelir, dağınık özel alanları örgütler, bütünlleştirir ve ortak kimliğini taşır. Bu belirleyici anlamlara ek olarak, kamu yönetimine güçlü ideolojik ve ahlaki anlamlar da yüklenmiştir. Üçüncü bir açılımda ise, kamusalın bireyci biçimiyle,

madalyonun diğer yüzünde iktisadi değişken bulunur; özel alan piyasaya altında iken; kamusal alan devletin altında özdeşleşir. Kamu-özel ayrımında bu genel yaklaşım söz konusudur. Sonuçta, kamu yönetimi, özel işletme yönetimine karşılık, devlete ait olan yönetimidir (Pesch, 2005: 178).

Verimlilik ve etkinlik amaç olarak sunulurken; kamusal ve kamu yararı verimliliği engelleyen öğeler gibi algılanırsa, yanlış bir yargıya varılabilir; aslında kamu yönetiminin varlık nedeni kamu hizmeti, kamu yararı ve kamusal kavramlarıdır, kazanç amacı gütmemesidir (Şahin, 2005a). “Kamu hizmetleri ‘metalaştırılırsa’, vatandaşlara sağlanan sosyal haklar sınırlandırılabilir” (Ataay, 2005) uyarısına karşılık, bu riskin iyi analiz edilmesi gerekmektedir.

Kamu yönetimi işlevleri, yasama ve yargı işlevleri dışında kalan ve fakat yasama ve yürütmenin saptadığı yönde, hukuk sınırları içinde toplumun yaşantısını sürdürmesi için yürütülen kamusal etkinliklerdir (Gözübüyük 2005: 6-7): Amacı, kamu yararının sağlanmasıdır; konusu, toplumun gereksinimlerini karşılayabilmektir, işlevler ve bunları yürüten görevliler süreklidir; hukuka uygun olarak yönetsel kuruluşlarca kendiliğinden yürütülür.

Disiplinler arası niteliğiyle, “kamu yönetimi çekirdeğinin” yakın çevre-

sinde hukuk, siyaset bilimi ve işletme yer alırken; sosyal hizmet, tıp, mühendislik, psikoloji, lojistik, sosyoloji, iktisat, antropoloji, kriminoloji gibi diğer çeşitli konularla da sarmalanmıştır (Shafritz ve Russell, 2000: 26). Kamu hizmeti “heyecanı ve önemini”, 5000 yıldan eski tarihi boyunca korumakta; kamu görevlileri için “tehlike ve fırsatları” olan bir “macerayı” andırmaktadır (Shafritz ve Russell, 2000: 35). Kamu yönetimi hem doğrudan “kamu görevlileri eliyle” hizmet yürütür; hem de dolaylı olarak, “özel hizmet sözleşmeleri” yoluyla hizmet satın alıp vatandaşa mal ve hizmet üretimini sağlar (Shafritz ve Russell, 2000: 8): ABD’de Reagan ve İngiltere’de Thatcher Yönetimi dönemlerinde, 1980’li yıllarda yaygınlaşan özelleştirme ‘esintileriyle’; ‘kazanç amacı gütmeyen’ sosyal hizmet kurumları, kamunun her üç dolarından ikisini harcamaya başlamıştır. Özelleştirme, ‘dünyadaki toplam kamu yönetimi miktarını azaltmamakta; yalnızca farklı biçimler almaya zorlamaktadır’.

Küreselleşme koşullarında ‘devletin küçültülmesi söylemi’, sosyal devlet kurumlarının tasfiyesine (Güzelsarı, 2004: 128-129) yol açabilir: Bu sürecin ‘perdelenmesinde’ devreye giren ‘kamu işletmeciliği yaklaşımı’, ‘işlevsiz kamu kurumları’ yerine; ‘şirket mantığında işleyecek’ yapılanmayı önerebilir. Ancak, kalkınma sorunlarının çözümlenememesi, ‘yönetişim’

söylemiyle ‘piyasalaştırılan devlet’ modelini öne çıkarmak isteyebilir. Yönetim-siyaset ayrımı ve yönetimin tekniğe indirgenmesiyle, ‘teknokrat kadronun’ büyümesi süreci yaşanabilir. ‘Devlet-piyasa ortaklığı’ söylemiyle, ‘neo-liberal yapılanma sürecine meşruiyet kazandırılmaya çalışılabilir’.

Sosyal devleti, ‘ekonomik sorunların sorumlusu ilan eden’ ve ‘yerine tüccar devlet anlayışını’ öne çıkarmak isteyen yaklaşımlar olsa da küreselleşmeyle birlikte bozulan gelir dağılımı nedeniyle, daha fazla sosyal devlete gereksinim duyulmakta, sivil toplum kuruluşlarının bu yeri doldurması ‘hayalden’ öte gidememektedir (Şahin, 2005). Bir diğer görüşe göre; Fordist birikim rejiminden postfordist birikim rejimine geçişle birlikte yeniden yapılanmada, sosyal devlet modeli yerine “yönetişimci devlet” modeline odaklanılmıştır (Şahin, 2005b). “Yönetişimci devlet” modeli, merkezi planlama anlayışını bırakmakta, toplum yararına değil; toplulukların çıkarlarına dayanan, parçacıl bir kalkınma ve planlama anlayışını gütmektedir. Türkiye, 1980’lerin başında, küreselleşmeyle bütünleşme sürecine girmiş; “yönetişimci devlet” anlayışı VIII. Beş Yıllık Kalkınma Planında resmen ifade edilmiştir.

Toplum için gerekli, örneğin savunma, güvenlik, kamu sağlığı, toprak ve su kaynaklarının korunması gibi

tüm mal ve hizmetlerin piyasa sisteminde (market system) üretilememesi, serbest piyasa rol oynasa da 'adil rekabet, tüketicinin ve üreticinin ve dolayısıyla toplumsal düzenin korunması' için düzenlemeler yapılması gereği (Polatoğlu, 2000: 43-48) "kamu yönetiminin" (public administration) yerinin daha iyi anlaşılmasını sağlayabilir.

"Kamu politikasının uygulanmasında kamu kurumlarının yönetimi" biçiminde tanımlanabilen kamu yönetiminin (Polatoğlu, 2000: 45) yerini saptarken; kamu ve özel kurumlar arasındaki ayrımlara değinmek yararlı olabilir. Belirli amaçların gerçekleştirilmesi için kurulmuş toplumsal birimler olarak kamu ve özel örgütler, personel alımında belirli niteliklerdeki herkese açık yazılı yarışma sınavları (open competitive examination), komuta birliği (unity of command) gibi benzer ve evrensel yönetsel teknik ve yöntemleri kullanırsa da kamu yönetimi birçok noktada özel yönetimden ayrılmaktadır. Örneğin (Polatoğlu, 2000: 45-47):

1. Kamu politikası (public policy) siyasal organlarca oluşturulur ve kamu yönetiminin işleyişini düzenleyen yasayla desteklenir, bürokratin yaptığı herşey yasayla yetkilendirilmiş olmalıdır, kamusal değerler (ve araçlar) gözetilerek, kamu politikaları yerine getirilir,
2. Kamu yönetimi, kamuoyunun eleştirilerine açıktır, hem iyi ve kaliteli bir işleyiş olmalı hem de buna kamunun ikna edilmesi gerekmektedir, "kamu yararını" (public interest/benefit) koruma ve ussal kaynak kullanımı (rational use of resources) ilkesi, verimlilik bakımından karmaşık işlemlere de neden olabilmektedir,
3. Özel kesimin kazanç dürtüsü (profit motive) bir diğer farklılıktır,
4. Çalışma koşulları ve ücretler farklıdır, özel kesimde, ücretler daha esnek veya daha yüksek olabilir,
5. Kamu hizmetleri kamu tarafından ortak olarak tüketilir, bireysel maliyet belirlenmesi güçtür, kamu yararına üretilen ve pazarlanamayan bu ürünleri başkası kim ve nasıl üretebilir?
6. Kamu kurumlarına her toplumda gereksinim duyulmaktadır,
7. Hükümetin 'uygulamalı' ya da 'işletme' (business) boyutunu kamu yönetimi sağlar,
8. Yürütme, yasama, yargı alanlarını kapsar; ancak, yürütme (executive) ile özdeşleştirilmiştir,

9. Kamu yönetimi tanımlamak ve sınırlarını çizmek oldukça güçtür; hızla değişen siyasal çevrede, toplumun büyük amaçlarıyla ve gerekli kaynakların geliştirilmesiyle ilgilidir,
10. Kamusal mal ve hizmetlerin üretiminde, insan davranışı ve işbirliği içindeki grup çabasıyla ilintilidir, geniş bir alanı kapsar, karmaşık bir çalışma, çabalama ve denemedir (endeavour), kurumsal ve bireysel etkinlikleri içerir,
11. Kamu yönetimi kuramının "güçü ve de sınırlılığı" çeşitli disiplinleri kapsamasındadır.

Anayasal, yasal, tarihsel (siyasal) ya da yapısal, betimsel (genel yönetim), bütçe, personel, verimlilik, etkinlik, etkililik gibi yaklaşımlar ve ötesinde, davranışsal, işlevsel, sistemli, çağdaş, toplumun beklentilerini, hem kamu kurumu ve yönetimi, hem de çevresiyle etkileşimini gözetebilen yaklaşımlar (Polatoğlu, 2000: 48-58) gerektirmektedir. "Kamu yararının" korunması ve etik yönetimin sağlanması, 'kamu görevlisinin doğrudan seçmene sorumlu' olmaksızın takdir yetkisini sorumlu olarak nasıl kullanabileceği" (Polatoğlu, 2000: 58'de Rohr, 1990) konuları toplumun gündemine gelmekte, öte yandan, siyasete ve kamu örgütlerine olan güvenin azaldığı görülebilmektedir. Değişen koşullarla artan karmaşıklık-

ta, kamu yönetimine ve sorunlarına hangi açıdan ve nasıl bakılacağı sorusu karşısında, bütüncü yaklaşımlara gerek duyulmaktadır.

Bürokratik çalışma ortamının yarattığı kalıp ve davranışlarla, "yeteneklerin yetersizlikler ya da kör noktalar" gibi işlemesi söz konusu olabilir, bu durum sosyal hizmet kurumları için de risk oluşturabilir (Smith ve O'Hara, 1992: 243'de Merton 1940). Etkililiğin güvenceye alınması için, "potansiyel bir gölge kurum" gibi işleyen, "paralel/yardımcı" (collateral) bir gayriresmi (informal) yapının; ('çapraz işlevsel planlama takımı' gibi) uzman, ilgili ve istekli personelden oluşup 'sorun yönetim birimi' gibi gerektiğinde devreye girmesi düşünülebilir (Smith ve O'Hara, 1992: 251'de Kilmann 1987).

Kamu Yönetimi Arayışı

Kamu yönetimi arayışı şu dizelerdeki gibiyse, durumun vehametini kavramak ve hem kamu yönetimini hem de vatandaşı rahatlatacak çözümler üretmek gerçekten gerekmektedir: "Günüşiğında yola koyuldum, elimde kandil gözümde mendil". Ancak, "nasıl bir kamu yönetimi, nasıl bir reform?" sorularına dikkatle yanıt aramak da önem kazanmaktadır. Kimi görüşlere göre reform gecikmiştir, "kanun çıkartmakla reform yaptığını düşünmek ham bir hayal"dir ve 2003'deki bir toplantıda İçişleri eski Müsteşarı Teoman Ünüsan'ın "re-

form böyle yapılmaz, çıkacak kanunun bazı maddeleri mutlaka veto edilir, ortaya ne eskisi ne yenisi olan ... bir kamu idaresi çıkar” öngörüsü aktarılmaktadır. Yeniden yapılandırma yerine, yeni süreçlere ve yöntemlere ilişkin yenilikler önerilmektedir (Türküne 2007: 11, 7). Kimine yazarlara göre, ‘Anayasa’ya aykırılık eleştirisi haklı olmakla birlikte, küresel etkiler yadırganacak ve tamamen kaçınılacak bir şey değildir (Bilgiç 2007: 17’de). Ancak, “küresel güçlerin dünya pazarlarını çıkarları doğrultusunda düzenleme girişimlerine” dikkat ederek, idarenin temel ilkelerinden olan ‘idarenin bütünlüğü’ ilkesini koruyarak, Anayasa’ya uygunluğu gözetererek, denetimde etkinliği sağlayacak gerçekçi birimler oluşturarak, bağımsız yargıyı geliştirerek (Bilgiç 2007: 17’de Güler 2003) çözüm üretmekte yarar görülmektedir.

Öte yandan, bir uluslararası (ya da küresel) yaklaşım örneğinde, “kamu yönetimi forumu” konulu, yönetişimi ve kamu yönetimini geliştirmek gereğine yanıt vermek üzere bir toplantı düzenlenmektedir. Çeşitli ülkelerde ve farklı konularda odaklanan toplantıların önceki konu başlıkları şunlardır (7th Global Forum, 2006):

1. *21. Yüzyılda Kamu Yönetimi Stratejileri (Strategies for 21st Century Government)* (ABD, 1999). Öte yandan, Türkiye’de “stratejik yönetim” kavramını

eleştiren, yanılısamalarını değerlendiren ve “Yeni Kamu İşletmeciliği” yaklaşımında, hem uygulamayı hem de inancı sorgulayan görüşler de bulunmaktadır (Akdoğan 2006).

2. *21. Yüzyılda Demokratik Devlet ve Yönetişim (A Democratic State and Governance in the 21st Century)*, (Brezilya, 2000)
3. *Demokrasi ve Kalkınmanın E-Devlet Aracılığıyla Güçlendirilmesi (Fostering Democracy and Development through E-Government)*, (İtalya, 2001)
4. *Vatandaş, Özel Sektör ve Kamu Yönetimi: Demokrasi ve Kalkınma İçin Diyalog ve Ortaklık (Citizens, Businesses, and Governments: Dialogue and Partnerships for Democracy and Development)*, (Fas, 2002)
5. *21. Yüzyılın Kamu Yönetiminde Yenilikçilik ve Kalite (Innovation and Quality in the Government of the 21st Century)*, (Meksika, 2003)
6. *Katılımcı ve Şeffaf Yönetişime Doğru (Toward Participatory and Transparent Governance)* (Güney Kore, 2005)
7. *Kamu Yönetimine Güvenin İnşası (Building Trust in Government)*, (Birleşmiş Milletler, Avusturya, 2007)

Yukarıda sıralanan konu başlıklarının ne denli yaygın ve uluslararası ölçekte olduğu ya da her bir ülkenin hangi özel durum ve sorunlarla karşı karşıya kaldığı sorusu, bir başka araştırma konusudur. Öte yandan, Birleşmiş Milletler'in evsahipliğinde Avusturya'nın başkenti Viyana'da yapılacak olan toplantıda, "güven" (trust) konusu, kamu yönetiminin kapasitesi bağintısında ve yokluğunun maliyeti açısından işlenecektir. Güven konusunun uluslararası ortamda ne kadar karmaşık olduğu, sağlanmasının güçlükleri ve genel kapsamlı bir yaklaşım gerektirdiği; hemen her gün basına yansıyan olaylarda görülebilmektedir. Örneğin "nükleer silahsızlanma" konferanslarında ülkeler arası 'gizli' görüşme ve pazarlıklar düşündürücüdür. Anlamı açısından bakıldığında, güven kavramının; sorumluluk, bakım, koruma, mütemetlik, güvenmek, inanmak, ümit etmek, ummak gibi açılımları olabilir (Sözlük, 2006). Yönetişimde gelişmeler ile vatandaşın güvenini kazanmayı sağlayan strateji ve yeniliklerin oluşumu da araştırılmak istenmektedir. 'Verimli, sorumlu, etkili ve şeffaf bir kamu yönetiminin; kamu politikalarının ve uluslararası anlaşmaya varılmış amaçların uygulanmasında önemli bir rol oynayacağı' kabul edilmektedir. Kamu yönetiminin "kapasitesinin" güçlendirilmesi gereği vurgulanmaktadır. "En iyi uygulama" (best practice) örneklerinin ve farklı seçeneklerin tartışılacağı

toplantıya, devlet başkanları, başbakanlar, bakanlar, milletvekilleri, bürokratlar, uzmanlar, uluslararası kurumlar ve gönüllü toplum kuruluşları temsilcileri gibi çeşitli kesimlerin katılımı planlanmaktadır. Böylelikle, deneyimlerin paylaşılacağı, uluslararası işbirliğinin geliştirileceği bir ortamda, "kamu yönetiminin kapasitesinin güçlendirilmesi ve yönetişimin kalitesinin geliştirilmesi hedeflerine doğrudan katkı sağlanması amaçlanmaktadır (7th Global Forum, 2006). Örneğin bu toplantıda işbirliği yapan 30'a yakın kurumdan bazıları şunlardır: Birleşmiş Milletler Kamu Yönetimi Uzmanları Komitesi (24 akademisyen ve uzmandan oluşmaktadır) (United Nations Committee of Experts on Public Administration (CEPA)), Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal İşler Dairesi (United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA)), Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (United Nations Development Programme (UNDP)), Birleşmiş Milletler Yönetişim Merkezi (United Nations Governance Centre (UNGC)), Dünya Bankası (World Bank), Fransa Dışişleri Bakanlığı, Avusturya Dışişleri Bakanlığı, İtalya Kamu Yönetimi Bakanlığı, Avustralya Queensland Eyaleti, Afrika Yönetişim Enstitüsü (Africa Governance Institute (AGI)), Harvard Üniversitesi Kennedy Kamu Yönetimi Okulu Demokratik Yönetişim ve Yenilik Enstitüsü (Ash Institute for Democratic

Governance and Innovation, Kennedy School of Government, Harvard University), Dubai Kamu Yönetimi Okulu, Uluslararası Bütçe Projesi (International Budget Project (IBP)), Uluslararası Yönetim Bilimleri Enstitüsü (International Institute of Administrative Sciences (IIAS)), Uluslararası Seçim Sistemleri Vakfı (International Foundation for Election Systems), Kyung Hee Üniversitesi, Belediye Kalkınma Ortaklığı (Municipal Development Partnership (MDP)), (Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı (Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)), New York Üniversitesi Robert Wagner Kamu Hizmeti Okulu (Robert Wagner School of Public Service at New York University), Dünya Vatandaş Katılım Birliği (World Alliance for Citizen Participation (CIVICUS)).

Vurgulanan başlıkları göstermesi bakımından, hazırlanan rapor konularına bakıldığında; "Katılımcı Yönetişimde Dünya Kamu Yönetimi Raporu"nun yanı sıra toplantıyı destekleyen Birleşmiş Milletler yayınları şunlardır (7th Global Forum, 2006): *Kamu Yönetiminden Yönetişime (From Government to Governance); Yönetişimin Yerelleşmesi: Yetki Göçerimi, Kapasite ve Ortaklıklar (Decentralizing Governance: Devolution, Capacity, and Partnerships); Binyılın Kalkınma Amaçları İçin Yönetişim (Governance for the Millennium*

Development Goals (MDGs)); Krizdeki ve Kriz Sonrasındaki Ülkelerde Güven İnşası (Building Trust in Crisis and Post-Crisis Countries); Yönetişim ve Kamu Yönetiminde Yenilikler: İşleyen Modelin Örnek Alınması (Innovations in Governance and Public Administration: Replicating What Works). Yine bu yayınlarda da 'yönetişim, etik ve yerellik gibi kavramların üzerinde durulduğu saptanabilmektedir.

Toplantıda ele alınacak genel başlıklar ise şunlardır (7th Global Forum, 2006):

1. "Vatandaş Beklentileri ve Kamu Yönetimine Güven" (Citizen Expectations and Trust in the State),
2. "Şeffaf Yönetişim ve Bilgi Erişimiyle Güven İnşa Etmek" (Building Trust through Transparent Governance and Access to Information),
3. "Daha İyi Hizmet Erişimi ve Sunumu Yoluyla Güven İnşa Etmek" (Building Trust through Better Access to and Delivery of Services),
4. "Gönüllü Kuruluşların Süreli veya Ücretli Katılımı" (Civil Society Engagement and Participation),
5. "Seçimler, Parlamentolar ve Vatandaş Güveni" (Elections, Parliaments and Citizen Trust),

6. "Kamu-Özel Ortaklığıyla Güven İnşası" (Building Trust through Public-Private Partnerships),
7. Kriz ve Kriz Sonrası Ülkelerde Yönetişime Tehditler" (Governance Challenges in Crisis and Post-Crisis Countries).
- Lower Wages and Increased Unemployment in Advanced Countries?); Fuat Ercan, "Keynes'in Kalkınma İktisadı Üzerindeki Etkileri: Kapitalizmin İnşası İçin Müdahalenin Meşurlaştırılması" (The Impact of Keynes on Development Economics: Legitimizing Intervention to Build up Capitalism).

Aslında öngörülebilmesi ve önlenbilmesi açısından ayrı bir inceleme konusu olan kriz, toplumsal, kültürel ya da ekonomik bir çok boyutta veya alanda olabilir ve farklı uzmanlıkların ilgi alanına girebilir. Örneğin ekonomik açıdan, "Genel Teori'den 70 Yıl Sonra" (1-2 Aralık 2006, ODTÜ: Ankara) Konulu Toplantıda şu tartışmalar yer almıştır: Andrew Gamble, "Keynes, Anglo-Amerika ve Hegemonik İstikrar Kuramı" (Keynes, Anglo-America and the Theory of Hegemonic Stability); Jan Kregel, "Keynes, Küreselleşmiş Uluslararası Ekonomide İşsizliği ve Mali İstikrarsızlığı Azaltacak Politikalar Konusunda Ne Söyleyebilir?" (What Can Keynes Tell Us about Policies to Reduce Unemployment and Financial Instability in a Globalised International Economy); Ajit Singh, "Hızlı Büyüyen Hindistan ve Çin Ekonomileri, Gelişmiş Ülkelerde Ücretlerin Düşmesine ve İşsizliğin Artmasına Yol Açmadan Dünya Ekonomisi ile Bütünleşebilir mi?" (Can the Fast-growing Indian and Chinese Economies Be Integrated with the World Economy without Causing

Yukarıdaki "vatandaş beklentileri, kamu yönetimine güven, şeffaflık, gönüllü kuruluşlar ve kriz gibi başlıklar, söz konusu toplantıya ilişkin bir diğer yayının içeriğiyle incelendiğinde (Aide Memoire, 2006: 5); "Kamu yönetiminin kapasitesinin geliştirilmesi başlığında; insan kaynağının geliştirilmesi, fizik ve teknolojik altyapının sağlanmasında ve mali kaynakların harekete geçirilmesinde kamu-özel kesim ortaklığı gibi tartışılan konulara da yer verdiği görülmektedir. Ayrıca, kamu politikaları önlemlerinin sürdürülebilirliği, kamu yönetiminde eşgüdümün geliştirilmesi, tutarlı ve açık iletişim gibi konulara değinilmiştir. "Yerel katılımı" yoksulluğun azaltılacağı vurgulanmaktadır. Tabii, ek yatırımla sağlanacak olan e-devlet desteğiyle de yine yoksulluğun artmasının önlenmesi, toplumsal koşulların ve doğal çevreyi korumanın, daha iyi hizmet sunumunun sağlanacağı ümit edilmektedir (Aide Memoire, 2006: 6). Seçim sürecinin iyileştirilmesiyle, sorumlu siyaset ve yoksul kesimlerin gereksinimlerine daha duyarlı, denetim ve denge ku-

rabilen bir temsili sistem oluşturulması öngörülmektedir (Aide Memoire, 2006: 6-7). Hesapverebilirlik, saydamlık ve hem kamu hizmetinde etik, hem de özel kesimde toplumsal sorumluluk alanlarındaki gelişimin, toplumsal, siyasal ve ekonomik gelişimi olumlu etkilediği ifade edilmektedir. Çeşitli grupların ve vatandaşın, siyasa oluşturma sürecine katılımı ve diyalogunun; toplumsal çelişkilerin azaltılması, karşılıklı yararlı amaçlara ulaşılması, güven oluşumu ve de tüm toplumun gönenci için önemli olacağı belirtilmektedir (Aide Memoire, 2006: 8).

Sosyal Hizmet Yönetimi

1961 Anayasası gibi 1982 Anayasası da, Cumhuriyetimizi "sosyal bir hukuk devleti" olarak nitelendirmiştir (Gözübüyük 2005: 32-33). Tartışmalara yol açan "sosyal devlet" in, "Kamu Yönetimi ve Sosyal Güvenlik Reformları" karşısında değişimi söz konusu gibi görünmektedir (Gül ve Gül 2006). Öte yandan, çok yönlü siyasal bir kavram olarak, genelde, kişilerin sosyal durumlarını iyileştirmeyi, insanca yaşayış düzeyi sağlamayı, sosyal güvenliğe kavuşturmayı ödev edinen devleti betimlemektedir (Gözübüyük 2005: 32-33'de Anayasa Mahkemesi Kararı 1985):

"İnsan hak ve özgürlüklerine saygı gösteren, bireyin huzur ve gönencini gerçekleştiren ve güvenceye alan, kişi ile toplum arasında denge kuran,

emek ve sermaye ilişkilerini dengeli olarak düzenleyen, özel girişimin güvenlik ve kararlılık içinde çalışmasını sağlayan, çalışanların insanca yaşaması ve çalışma hayatının kararlılık içinde gelişmesi için toplumsal, iktisadi ve mali önlemler alarak, çalışanları koruyan, işsizliği önleyici ve ulusal gelirin adalete uygun biçimde dağılmasını sağlayıcı önlemleri alan, adaletli hukuk düzeni kuran ve bunu sürdürmeye kendini yükümlü sayan, hukuka bağlı, kararlılık içinde ve gerçekçi bir özgürlük rejimi uygulayan devlettir".

Sosyal ve ekonomik hak ve ödevlerin geliştirilmesinin devlete görev olarak verilmiş olması; "sosyal devlet anlayışının" bir gereği olarak, sağlık ve eğitim gibi temel hak ve özgürlüklerin, liberal ekonomi koşullarında, tümünden özel kesime bırakılmayacağı anlamına gelmektedir (Gözübüyük 2005: 34). Ancak, gelişmiş ülkelerde ekonominin iyiye gittiği yıllarda (1970) gelişen sosyal hizmetler, 1980'lerde çocuk bakımındaki acı olaylarla artan biçimde, kamu hizmetlerinin rolünün sorgulanması döneminde (Smith ve O'Hara, 1992: 236-237) yeni bir gerçekle yüzyüze gelmiştir. 'Kamu hizmetleri arasında özel bir yeri olan sosyal hizmetler, refah devletinin (welfare state) diğer birimlerinde çözümsüz kalan bütün sorunlarla uğraşmaktadır'. Diğer kurumlarla işbirliği içinde, bireylere destek sağlamak üzere, araştırır, so-

ruşturur, kaynaklarını kullanır. Avrupa'nın en geniş "kişisel sosyal hizmetler kurumu" (Smith ve O'Hara, 1992: 240) olan İngiltere'de de "yerel yönetim" yapısı içerisinde yer alsa da, geniş merkezi ve bürokratik örgütler olarak kurulan birimlerin, kaynaklar ve karar verme açısından yerinden yönetime dönmesi üzerinde durulmaktadır. "Ayrı ve belirli" hizmetlere odaklanması gereği de duyulmaktadır. 1980'lerde, "kazanmaların yanı sıra kaybedenlerin de artması, daraltılan bütçe, işsizlik, kapatılan hastaneler, artan yaşlı nüfus gibi sorunlara, tek tip bir hizmet modelinin kalitesinin sorgulanması" eklenmiştir. İnsan ve topluma 'bütüncü' (holistic) bakışın getirdiği geniş sosyal politika alanında, sosyal hizmetin 'birey için anlamlı sonuçlar başarması' güçleşebilmektedir.

Sosyal hizmetin, "yönetişim" açısından da "korkunç" bir durumda olduğu belirtilebilir (Smith ve O'Hara, 1992: 237): İnsanların, genel olumsuzluklardan gelen (örneğin ekonomik kriz gibi) gereksinimlerine hizmet götürmeye çalışırken; sorunların nedenlerine inecek belirli bir aracı bulunmamaktadır. Bürokratik yapının zaten kendi başına 'sıkıntı ve çelişki' üreteceği, özel kesimle ters kıyaslamalarla eleştiriler alacağı ve değişimi sınırlama eğilimi belirtilmektedir. Yasaların, sosyal hizmet kurumlarının sorunlarına bilgi ve kaynakların tam kullanımıyla çözüm getirmekten

çok; talep ve beklentileri artırdığı ifade edilmektedir. Kurumların gelişimi engellenirken; kaynaklar kısılmakta, aileyi içeren gayriresmi bakım modeliyle çoğulcu-hizmet sunumuna ağırlık verilmekte, kamu bürokrasisine karşı tavır alınmaktadır. Örneğin, kamu bürokrasisinin saygınlık (prestige), güç (power), mevki (position), personel (personnel) sayısının artırımı gibi konulara öncelik vereceği tartışmaları süregelmektedir. Serbest piyasa modeli daha az verimli de olsa tercih edilmektedir (Smith ve O'Hara, 1992: 238'de Banford, 1990). Bu durumda, "akıntıya karşı kürek çekmenin" yolları aranmalıdır (Aksoy, 2004: 48).

Sosyal politikalarda değer sistemi, sağlık ve sosyal hizmette vatandaş "müşteri" (consumer) ve "cüzdan sahibi" olarak görmeyi tercih ederse; kurumlara az kaynak aktarımı mantığı, "maliyet-yönelikli" (cost-led) bir yaklaşımı gündeme getirebilir (Smith ve O'Hara, 1992: 239). "Babacan (paternalistic) ve bürokratik refah devleti" anlayışından biraz uzaklaşılması gereği kabul edilse de yalnızca maliyet anlayışı, toplumsal gereksinimleri ve bakım modellerini yeterince dikkate alamayabilir. Örneğin, Türkiye'deki "Genel Sağlık Sigortası", biyo-siyaset açısından, "yaşamaya değmeyecek hayat" anlayışı getirmesiyle eleştirilmektedir (Sabuktay 2006). Yalnızca "bürokratik hizmet gereklerine" (service-led)

göre değil de "gereksinimlere-yönelik" (needs-led) bir yaklaşım daha gerçekçi görülebilir (Smith ve O'Hara, 1992: 241): İnsanların durumlarını bir bütün olarak algılayan, aile ve arkadaşlarının haklı sesine kulak veren, müdahale yerine korumayı (prevention) daha etkili gören, kurumlararası işbirliğiyle çalışan, standartları tanımlayıp kalite yönetimini geliştirme gereği duyan bir model belki daha başarılı olabilir. Ancak, siyasa doğrultusunda 'yasal sınırları, yetkileri açıkca tanımlamak ve değişime olumlu yön verebilecek, sosyal hizmetleri, sosyal politikayı biçimlendirmede etkili kılacak uygun stratejileri belirleyebilmek' önemlidir. Türkiye'de ise, strateji ve stratejik planlamanın kamu yönetimine, "işletme anlayışından devşirerek" özellikle belediyelere uygulanmasında, çeşitli grupların baskın konumu, kayırmacılık gibi sorunlara da değinilmektedir (Akdoğan 2005). Yalnızca "teknoloji-yönelimli" bir yaklaşım da yeterli değildir; stratejik bir yatırım olarak, bilgi sistemleri, 'toplum bakımını desteklemeyi yeni yöntemlerle yürüten personele uygun araçları sağlayacak biçimde tasarlanmalıdır (Smith ve O'Hara, 1992: 243). Dolayısıyla tartışılan seçenekler arasında; 1. Kamu hizmeti sunumunun kesilmesi, 2. Çekirdek uzman hizmetler düzeyine budanarak gerilemesi, 3. Mali olarak kendi kendine yaşayabilen verimli işletme birimleri oluşturulması veya asıl seçenek olarak, 4.

"Yanıt veren" (responsive) proaktif örgütler geliştirilmesi seçeneği kalmaktadır (Smith ve O'Hara, 1992: 243'de Hadley ve young, 1990).

Bu seçenekteki "yanıt veren hizmet kurumu" oluşumu, başarı ve kalite vizyonu, yaratıcı düşünceyi beslemek, ortak değerleri olası kılan yönetim tarzı, çelişiklere olumlu çözümlerle, risk almayı destekleyen analizler gerektirir (Smith ve O'Hara, 1992: 245).

Kişisel sosyal hizmet veren kurumlar arasında işbirliği açısından, güven ve kurumlararası işbirliği boyutu, ülkeden ülkeye farklılık gösterebilir (Claudius, 2006). Örneğin, Yunanistan'da, personel arasında düzenli görüşmelerin güven ve dayanışmayı artırdığı ve başarılı işbirliğinin önkoşulu olduğu görülürken; Almanya örneğinde aynı etkiyi yapmadığı saptanmaktadır. Alman toplumunda güven ve dayanışmanın bireylerin karar ve isteğine bağlı olması, güvenin işbirliği için bir önkoşul olmasını zorunlu kılmamaktadır.

"Doğru yöntem ve stratejiler" izlenebilir, uygun yapılar kurulabilirse; sosyal hizmet, geçmişte yaratılan ve yaşatılan 'refah devleti' vizyonu ile sosyal hizmet personelinin vatandaş ve topluma hizmette kazanılan küçük zaferlerde kamu yönetiminin güçlü yanlarını yeniden keşfedebilir (Smith ve O'Hara, 1992: 273). Ancak, sosyal bakım ve politikanın siyasal yö-

nü, sosyal hizmetlerin etkileme yeteneği, kendi kurumlarının ne denli etkili olması sorusuna bağlanmaktadır (Smith ve O'Hara, 1992: 244). Değişim yönetimi yönetsel bir ödev olduğundan, yönetsel bilgi ve beceri gerektirir, yönetimi geliştirme programları ve farklı iş deneyimi gerekir. Eğitim ve öğretimle kişisel gelişim ile Peter Drucker'ın (2005) Harvard Business Review Dergisindeki bir makalesinde belirttiği gibi, mesleki gelişimin yanı sıra gönüllü etkinliklere katılım kararının yaşantısı boyunca ülkesine katkısını etkileyeceğinden, bireyin kendini yönetmesi (managing oneself) de önem kazanmaktadır. Geniş bir açıyla bakıldığında, sosyal hizmet yöneticisinin şöylesi bilgi ve beceriler geliştirmesi gerekebilir (Smith ve O'Hara, 1992: 244):

1. Siyasa ve uygulamayı tanımlamak,
2. Toplumsal kuram ve politikayı tartışmak,
3. Stratejik düşünce geliştirmek (bu noktada bir örnek olarak, mesleğin gelişiminde önemli bir rol oynayan Hacettepe Üniversitesi, İİBF Stratejik Planlama Temel Eğitimi Programı ile personel eğitimi düzenlenmektedir, programın konuları kaynakçada sunulmuştur),
4. Dış çevreyi sürekli incelemek,

5. Kurumlarında kalite geliştirmek ve değer katmak,
6. Kurumsal performansı desteklemek,
7. Değişimi yönetmek.

"Vatandaş Beklentileri"

Küreselleşmeyle gelen ekonomik-politik düzlemde, toplumsal ilişkilerin ve de bireyin ekonomikleşmesi gerektirdiği ön kabulüyle dayatılan "psikanalitik" dönüşümün; hem kamu yönetiminde hem de vatandaşta ne tür yansımalar getirebileceği konusu ihtiyatla karşılanmalıdır (Köse, 2004: 188). Vatandaş beklentileri, doğal olarak çeşitli araştırmalara konu olmayı hak etmektedir. Ancak, vatandaşın beklentisi, algısı, deneyimi, toplumsal ve kurumsal kültürü, başkalarına yapıldığında eleştirse de 'kendisine özel' (favor) işlem yapılmasını tercih edebilme potansiyeli gibi çelişkiler söz konusu olabilir. Böylesi sorunları ele alan "kamu yönetiminde bilgi teknolojileri kullanımı ve vatandaş beklentileri açısından değerlendirilmesi" bir araştırma konusudur (Öktem ve Yaraı 2006). Ayrıca, kültürel dönüşümün güçlüğü ve diğer unsurları dikkate alan çalışmalara gereksinim duyulmaktadır.

Örneğin, sağlık hizmeti konusunda toplum ne bekler? (Özgen, 2004: 88): *"İyi bir hizmet, ancak, bunu doğrudan ve en yetkin uzmandan almak*

ister; hizmet en iyisi olsun ister, ama ücretsiz olmasını bekler; en son teknolojinin kendisinde kullanılmasını ister; iyi bir davranış görmek ister; toplumun özelliği alışkanlıklarına bağlı bir toplum olmasıdır". Kamu kurumları ve personeli ise daha yüksek gelir isterse, bu hedefler nasıl sağlanabilir?: Bir yaklaşıma göre (Özgen, 2004: 88-89, 91), herkesin motivasyonla çalışması ve "Toplam Kalite Yönetimine" geçişe özendirilmesi yoluyla; "kamu yönetimi ve kamu görevlileri, halkın hizmetinde olduğu bilinciyle hizmeti geliştirebilir".

Ülkemizde de uygulanmaya başlanan "vatandaş memnuniyeti anketleri", kimi zaman belediye başkanlarının halka yakınlığı gibi siyasal içeriklere yönelse de; diğer birçok belediye, valilik, meslek odası, kamu kurumunun, bu alandaki çalışmalarına internet üzerinde "web" sayfaları üzerinde de erişilebilmektedir. Örneğin Bursa Belediyesi, Ankara Eczacı Odası, Bartın Polisi (2006) gibi... Çeşitli kamu kurumlarının gerek hizmette kalite, gerekse verimlilik ve etkinlik gibi unsurları geliştirici olabileceği kabul edilebilir. Kamu Yönetimi Politikalarının uygulamadaki yansımaları da daha güncel olarak değerlendirilebilir: Örneğin, eczanelerin, hastaya "danışmanlık ve ilaç hizmetleri sunma" görevi bilinci vurgulanırken; yeni bir hizmet alanı olarak sunulan SSK ve yeşil kartlı hastaların reçetelerini karşılamada ve

diğer sosyal güvenlik kurumlarına tabi vatandaşlara verilen ilaç bedellerinin geri ödemesinde, kurumsal sözleşme sürelerinin aşılması ya da illere ve eczanalere göre ayırım yapılması sorunu oluşmadan ve "hastalar ve eczaneler kaosa sürüklenmeden" giderilebilir.

Sosyal hizmetlere bağlı kuruluşlar açısından bir örneğe bakıldığında; Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı İzmir Bölge Müdürlüğü tarafından çocuk yuvaları, yetiştirme yurtları ile huzurevlerinde vatandaş memnuniyeti ile ilgili olarak, Valilik talimatı ile yapılan bir araştırma, "kurumlarda kalan çocuk ve vatandaşların memnuniyetlerinin yanı sıra eksiklerin tespit edilmesini amaçlamıştır (İzmir Valiliği, 2006). "Sosyal hizmetlere bağlı yuva, yurt ve huzurevlerinde kalan çocuk, genç ve yaşlıların aldıkları hizmetlerden memnun olup olmadıklarının yanı sıra, hizmet veren kurumlardaki eksikler saptanmıştır." İlgili Valilik açıklamasına göre: "*Devlet; hizmet verirken öncelikle vatandaşın memnuniyetini ölçüt almalıdır. Vatandaş odaklı çalışmalar yapılmalı; kurumların iç muhasebesini yaparak vatandaşa iyi hizmet götürmenin yolları aranmalıdır. Elde edilen sonuçlar, bu kurumları yönetenlere daha iyi hizmet götürme konusunda ışık tutacaktır. Amaç, vatandaşlara onları daha mutlu edecek bir ortam hazırlamaktır.*" Araştırma sonuçları, "çocuk yuvaları ile huzur

evinde kalanların memnuniyet oranlarının yüksek; ancak, yetiştirme yurtlarında kalan gençlerde memnuniyet oranının daha düşük, yine de bu oranların Türkiye ortalamalarına göre iyi durumda" olduğunu saptamıştır. Bu araştırma sonuçlarına göre, "yuvaların yaşam alanları çocuklar tarafından genellikle beğenilirken, en az beğenilen yaşam alanının % 77,0 ile lavabolar olduğu, bunun yanı sıra yuvada kalan çocukların % 89,8'i yuvayı sevdiği; çocukların gelecekle ilgili beklentilerinin oldukça yüksek düzeyde olduğu" ortaya çıkmıştır.

Sonuç Yerine

Kamu yönetiminin yeri ve yeniden düzenlenmesi hep ilgi odağı olmakla birlikte, yine tartışılır olmuştur. Dünyada ve Türkiye'de ekonomik ve siyasal dönüşümler ve değişimlerin etkileriyle, kamu hizmeti ve sosyal hizmet anlayışına yansımaları daha başka sorunlar da getirebilir. Artan nüfus ve yoksulluk, tüm devletlerin sorunu durumuna gelmişken; bir de makro ekonomik sorunların çözümü güçlükler içerebilir, ancak, daha fazla "sosyal devlet" anlayışına gerek duyulduğu gözlemlenmektedir. Sosyo-ekonomik gelişme ve değişimleri gözetken, "dengeli toplumsal çözümler" üretilebilmesi arayışı geliştirilme-lidir.

KAYNAKLAR

7th Global Forum on Reinventing Government, (www.7thglobalforum.org), (Erişim: 3.2.2006).

Aide Memoire (2006) *7th Global Forum on Reinventing Government: Building Trust in Government 26-29 June 2007*, UN Headquarters, Vienna,

(www.unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan022878.pdf), (Erişim: 3.2.2006).

Akdoğan, Argun. (2005) "İşletmeden Devşirerek Değiştirmek: Türk Kamu Yönetiminde Stratejik Planlama ve Performans Yönetimi", *Kamu Yönetimi Forumu (KAYFOR III) 17-18 Kasım 2005*, Bildiri Özetleri, ODTÜ: Ankara.

Akdoğan, Argun. (2006) "Türkiye'de Yeni Kamu İşletmeciliği: Uygulama Kadar İnancı da Sorgulamak", *Kamu Yönetimi Forumu (KAYFOR IV): Kuramdan Uygulamaya (Yönetim ve Reform) 8-10 Kasım 2006*, Muğla Üniversitesi.

Aksoy, Şinasi. (2004) "Kamu Yönetimi Nereye Gidiyor?: Bir Durum Saptaması", *Kamu Yönetimi Forumu (KAYFOR II): Dünyada Kamu Yönetimindeki Dönüşüm ve Türkiye'de Kamu Yönetimi Öğretimine Yansımaları 7-8 Ekim 2004*, Hacettepe Üniversitesi, Beytepe, Ankara: 32-49.

Anayasa Mahkemesi Kararı (1985) "18.2.1985 gün, E. 84/9, K. 85/4 sayılı Karar", Resmi Gazete: 26.6.1985-18793.

Ankara Eczacı Odası (2006) "Hastalarımızı Ve Eczacılarımızı Bir Kaos Ortamına Sürüklemeye Kimsenin Hakkı Yoktur (11.02.2005)"

(www.aeo.org.tr/?sayfa=haber&kod=2089-43k) (erişim: 3.12.2006).

Ataay, Faruk. (2005) "Kamu Yönetimi Reformu ve Demokratikleşme", *Kamu*

Yönetimi Forumu (KAYFOR III) 17-18 Kasım 2005, Bildiri Özetleri, ODTÜ: Ankara

Bartın Polisi (2006) "Huzur Toplantısı"

(www.bartın.pol.tr/güncel/huzurtoplantisi.html - 29k) (erişim: 3.12.2006).

Bilgiç, Veysel (2007) "Kamu Yönetimi Reformu Bağlamında Türk Yerel Yönetimlerinin Tarihi Gelişimine İlişkin Bir Değerlendirme", *Kamu'da Sosyal Politika Dergisi*, 2, 1 (Kamu Yönetimi Reformu Özel Sayısı): 12-19.

Bursa Belediyesi (2006) "Kalite Çalışmaları",

(<www.bursa-bld.gov.tr/kalite/kalite.asp?kalitegrupID=1&kaliteID=50-28k) (erişim: 3.12.2006).

Claudius, Petra (2006) "Co-operation between Social Service Providers – a Comparison between Germany and Greece", *Social Work And Society*, (The International Online-Only Journal), 4, (1).

(<http://www.socwork.net/2006/1/research/notes>) (erişim: 4.1.2006).

Drucker, Peter. (2005) "Managing Oneself", *Harvard Business Review*, 1999, Best of HBR: January: 100-109.

Gözübüyük, Şeref. (2005) *Yönetim Hukuku*, (Güncelleştirilmiş 23. Bası), Ankara: Turhan Kitabevi.

Gül, Hüseyin ve Gül, S. S. (2006) "Kamu Yönetimi ve Sosyal Güvenlik Reformları Karşısında Sosyal Devlet", *Kamu Yönetimi Forumu (KAYFOR IV): Kuramdan Uygulamaya (Yönetim ve Reform) 8-10 Kasım 2006*, Muğla Üniversitesi.

Güler, Birgül Ayman (2003) "İkinci Dalga: Siyasal ve Yönetimsel Liberalizasyon, Kamu Yönetimi Temel Kanunu", *Kamu Yönetimi ve Yerel Yönetimler Sempozyumu*

10-11 Ekim 2003, Ankara: Yol-İş Sendikası.

Güzelsarı, Selime. (2004) "Kamu Yönetimi Disiplininde Yeni Kamu Yönetimi İşletmeciliği ve Yönetişim Yaklaşımları", Öktem, M.K. ve Ömürgönülşen, U. (ed.), *Kamu Yönetimi: Gelişimi ve Güncel Sorunları*, Ankara: İmaj Yayın: 85-137.

Hacettepe Üniversitesi İİBF Stratejik Planlama Temel Eğitimi Programı. (2006) Timur, H. ve Arslan, M. "Vizyon & Misyona"; Aydın, M.D., Aşan, Ö., Ergeneli, A. ve Güney, S. "Liderlik & Motivasyon"; Erigüç, G., Şahin, B., Kılıç, M. ve Çelik, Y. "Stratejik Yönetim ve Stratejik Planlama"; Çağlar, A., Ömürgönülşen, U., Güran C. ve Tosun, U. "Kamu Kesiminde Stratejik Planlama: Mevzuat ve Uygulamalar"; Kavak, B., İlsev, A., Arslan, M. ve Çelik, Y. "Stratejik Planlamada Müşteri, Paydaş (Etkileşen), Ürün/Hizmet Belirleme"; Leblebici, D.N., Kılıç, M., Ömürgönülşen, U. ve Erkul R.E. "Stratejik Plan Yapma Süreci: Olası Sorunlar ve Örnek Çözümler"; Leblebici, D.N., Aydın, M.D., Öktem, M.K. ve Çalçıpar, H. "Kalite Kavramı ve Toplam Kalite Yönetimi"; Şahin, İ., Şahin, B., Güren, C. ve Yıldız, M. "Performans Yönetimi ve Ölçülmesi", (Güz) Beytepe: Ankara.

İzmir Valiliği. "Sosyal Hizmetlere Bağlı Kuruluşlarda Anket", (www.izmir.gov.tr/haberler/haber_detay.aspx?hid=340) (erişim: 3.12.2006)

Köse, Elifhan. (2004) "'Sosyalin Ölümü' Sürecinde Kamu Yönetimi Disiplini", *Kamu Yönetimi Forumu (KAYFOR II): Dünyada Kamu Yönetimindeki Dönüşüm ve Türkiye'de Kamu Yönetimi Öğretimine Yansımaları 7-8 Ekim 2004*, Hacettepe Üniversitesi, Beytepe, Ankara: 182-188.

ODTÜ. (2006) "Keynes: Genel Teori'den 70 Yıl Sonra" Konulu Toplantı 1-2 Aralık 2006, Ankara.

Öktem, Kemal ve Yaralı, A. (2006) " Kamu Yönetiminde Bilgi Teknolojileri Kullanımı Üzerine Bir Eleştiri", *Kamu Yönetimi Forumu (KAYFOR IV): Kuramdan Uygulamaya (Yönetim ve Reform) 8-10 Kasım 2006*, Muğla Üniversitesi.

Özgen, Tunçalp. (2004) "Hacettepe Üniversitesi Hastanelerinde Toplam Kalite ve Performans Yönetimi Uygulaması", *Kamu Yönetimi Forumu (KAYFOR II): Dünyada Kamu Yönetimindeki Dönüşüm ve Türkiye'de Kamu Yönetimi Öğretimine Yansımaları 7-8 Ekim 2004*, Hacettepe Üniversitesi, Beytepe, Ankara: 86-91.

Pesch, Udo. (2005) *The Predicaments of Publicness*, The Netherlands: Eburon Academic Publishers.

Polatoğlu, Aykut. (2000) *Introduction to Public Administration: The Case of Turkey*, Ankara: ODTÜ.

Sabuktay, Ayşegül. (2006) "Yaşamaya Değmeyecek Hayat: Genel Sağlık Sigortasına Biyosiyaset Açısından Bakmak", *Kamu Yönetimi Forumu (KAYFOR IV): Kuramdan Uygulamaya (Yönetim ve Reform) 8-10 Kasım 2006*, Muğla Üniversitesi.

Shafritz, Jay M. ve Russell, E.W. (2000) *Introducing Public Administration*, USA: Addison Wesley Longman, Inc.

Sözlük. (erişim:3.12.2006)
(http://www.sozluk.net/index.php?PHPS ESSID=a412059e6b8d9e7b44a28dbd408a04ce&lang=tr&word=trust&dil=en_tr)

Smith, Gill ve O'Hara, P. (1992) "Managing Social Services in the 1990s", Willcocks, L. ve Harrow, J. (ed.) *Rediscovering Public Services Management*, London: McGraw-Hill: 235-274.

Şahin, Mehmet. (2005) "Sosyal Devletten Tüccar Devlete: Dünyada ve Türki-

ye'de Devletin Dönüşümü Üzerine Tezler", *Türkiye'nin Toplumsal ve Ekonomik Dönüşümü Konferansı: Eleştirel Yaklaşımlar (Tarihsel-Toplumsal Süreçte Siyasi Akımlar, Toplumsal ve Siyasi Süreçte Türkiye, Sosyo-Ekonomik Süreçte Türkiye, Uluslararası Dinamikler) 21-22 Ekim 2005*, Bildiri Özetleri Kitabı, ODTÜ: Ankara.

Şahin, Yeşim Edis. (2005a) "Kamu Yönetimi Disiplininin Kamusalılık ve Karılılık Karşıtlığı Açısından Çözümlemesi", *Kamu Yönetimi Forumu (KAYFOR III) 17-18 Kasım 2005*, Bildiri Özetleri, ODTÜ: Ankara

Şahin, Yeşim Edis. (2005b) "Sosyal Devlet Modelinden "yönetişimci devlet" Modeline: IV. ve VIII. BYKP Örnekleri", *Türkiye'nin Toplumsal ve Ekonomik Dönüşümü Konferansı: Eleştirel Yaklaşımlar (Tarihsel-Toplumsal Süreçte Siyasi Akımlar, Toplumsal ve Siyasi Süreçte Türkiye, Sosyo-Ekonomik Süreçte Türkiye, Uluslararası Dinamikler) 21-22 Ekim 2005*, Bildiri Özetleri Kitabı, ODTÜ: Ankara.

Tosun, Umut (2006) "Kamu Kesiminde Stratejik Planlama: Mevzuat ve Uygulamalar", *Hacettepe Üniversitesi İİBF Stratejik Planlama Temel Eğitimi Programı Yayınlanmamış Ders Notları*, Ankara: 2006.

Türköne, Mümtaz'er (2007) "Gecikmiş Reform", *Kamu'da Sosyal Politika Dergisi*, 2, 1 (Kamu Yönetimi Reformu Özel Sayısı): 7-11.