

Bürokraside Modern Yöntemler ve Yaklaşımlar

Recep Kaya¹

Özet

Modern dönemde devletin sunduğu kamu hizmetlerinin genişlemesi ve çeşitlenmesi, vatandaşların devletten beklentilerinin artması ile bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan ilerlemeler kamu yönetimi alanındaki hizmet sunum kapasitelerinin yetersizliğini, ihtiyaç ve beklentilerin karşılanamamasını ve vatandaşların kamu yönetimini sorgulamalarını beraberinde getirmiştir. Ortaya çıkan bu olumsuz durumun etkilerini azaltmak ve yok edebilmek için kamu yönetimi alanında siyasi iktidar sahiplerinin fonksiyonel ve yapısal değişim-dönüşümler geçirerek devletin yanında özel sektör, sivil toplum gibi aktörlerin de dâhil olduğu politikalar sonucunda yeni yönetim modelleri ileri sürülmüştür. Yeni yönetim modellerinin varlık sebebi olarak kamu görevlilerinin özlük hakları ve ücret sistemleri, siyaset ve bürokrasinin birbirine göre ağırlık durumları, merkezi ve yerinden yönetim kuruluşlarının konumlanma durumları, merkeziyetçilik ve âdem-i merkeziyetçilik durumlarının boyutları gibi faktörlerin nasıl olacağına ortaya konulmasıdır. Bu çalışmada öncelikle bürokrasi ve kamu yönetimi kavramları ve özellikleri genel anlamda açıklanmaya çalışılmış sonrasında ise kamu yönetimi alanındaki geleneksel kamu yönetiminin özelliklerine değinilmiştir. Ardından çalışmanın konusunu oluşturan bürokrasideki modern yöntem ve yaklaşımlardan öne çıkıp kabul görenleri ayrıntılı bir şekilde ele alınarak değerlendirilmeye ve kamu yönetiminin nasıl bir değişime uğradığı açıklanmaya çalışılmıştır.

Giriş

Siyasi ve idari anlamda en büyük kurumsal yapı olan devletin ortaya çıkması sonucu varlık gösteren bürokrasi, sosyal bilimler alanında araştırmacılar tarafından merak edilen konuların başında gelmektedir. Devletin yönetim perspektifine göre şekillenen bürokrasi denildiğinde, siyasi iradeyi elinde tutan yürütme organı ve onun direktifleriyle hareket eden

1 Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Dr. Öğretim Üyesi, Atatürk Sağlık Hizmetleri MYO, recep kaya03@gmail.com, ORCID ID: 0000-0001-9072-232X

idare akla gelmektedir. Devletin üç temel fonksiyonu olan yasama, yürütme ve yargı fonksiyonlarından özellikle yürütme fonksiyonunda konumlanan bürokrasi, yasama ve yargı fonksiyonlarında ise yasama ve yargı faaliyetlerini içeren alanlar haricinde yer almaktadır. Bürokrasinin ortaya çıkışından bugüne kadar yapılan tanımlarına bakıldığında birçok farklı tanımla ifade edildiği görülmektedir. Bürokrasi kırtasiyecilik, verimsizlik, hantallık, kamu görevlileri, işbölümü ve uzmanlaşma, disiplin, hiyerarşi, kamu yönetimi, idarenin etkin ve etkili bir şekilde olduğu örgütlenme modeli şeklindeki kavramlarla ilişkilendirilmektedir.

Devletin yerine getirmekle mükellef olduğu görevleri, siyasi iktidarın gözetimi ve yönlendirmesiyle gerçekleştiren örgüt ve bu örgütü meydana getiren örgütteki kamu görevlilerinden meydana gelen teşkilata, bürokrasi adı verilmektedir (Göküş, 2000: 36). Kişilerin gündelik hayatlarında gereklilik duyduğu kamusal mal ve hizmetleri üreterek onların hayatına dokunan bürokrasi, devletin görev ve sorumluluk alanlarının büyümesi ve gelişmesine bağlı olarak her geçen gün önemli bir konuma gelmektedir. Bu büyüme ve gelişmeye bağlı olarak daha fazla kurumsallaşan bürokraside görevlilerin profesyonel olmaları önem kazanmıştır. Bununla birlikte çalışma alanlarında işbölümü, uzmanlaşma, işlerin gruplandırılması, iş tanımları, iş gerekleri, iş analizleri gibi kavramlar ön plana çıkmış ve bürokrasinin örgütsel yapısında yenilik içeren birtakım değişiklikler meydana gelmiştir.

Kamu yönetimi alanında değişimi ve dönüşümü gerekli kılan faktörler nüfus artışı, göçler, yaşam tarzının değişmesi, hayat standartlarının yükselmesi, siyasi-iktisadi ve idari alanlarda modern yapılanma ihtiyacı gibi hususlardır. Bu hususlar sonucunda kamuda görevli yetkililerin ve kamu idaresinin sorun alanlarıyla sınırlı kaynaklar arasında dengeli ve rasyonel hareket etmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır. Böylece kamu yönetimi kaynakları daha az kullanarak daha çok hizmet çıktısı ortaya koymak durumundadır (Yaşamış, 1997: 3). İfade edilen bu hedeflerin başarılabilmesi için kamu ya da özel kuruluş fark etmeksizin karmaşık hale gelen örgüt işleyişinin daha etkin ve verimli hale getirilebilmesi için çözümler ve yeni yönetim modelleri ortaya konulması gerekmektedir.

Kamu idaresinde yetki paylaşımı ve aktarımı, personel idaresi, ücret sistemi ve işleyişinde değişim, merkezi ve yerel idarelerin rol ve fonksiyonlarında değişim, devletin idari alanda daha etkin olmasının sağlanması, siyasi ve idari dengenin meydana getirilmesi, idari-denetim ve teknik alanlarda değişim ve verimliliğin sağlanması yeni yönetim modelleri için birer hedeftir. Ayrıca bilişim ve teknoloji alanlarındaki gelişmelerin kamu idaresine yansıtılması da

yine bu modeller için temel hedefler arasında yer almaktadır (Günay, 1997: 7).

Kamu hizmetlerinin halka ulaştırılmasında en temel kurumlar arasında yer alan bürokrasi, geçmişten günümüze siyaset kurumuyla birlikte bu alanda kilit rol oynamıştır. Devletin kamuya yansıyan yüzü konumunda bulunan bürokrasi kurumu günümüzde kamusal hizmetlerin artması, çeşitlenmesi ve taleplerin de yoğunlaşması karşısında yeni modellerle görevlerini yerine getirmeye çalışmaktadır. Bu çalışma kamu yönetimi alanında hizmet veren kamu örgütleri ile kamusal hizmet sunumlarında ortaya çıkan yeni örgüt modellerini ve özelliklerini ortaya koymaktadır. Öncelikle bürokrasi ve kamu yönetimi kavramları ele alınarak bürokrasinin gelişim sürecine değinilmiştir. Ardından kamu yönetimi alanında geçmişten günümüze var olan yönetim modelleri ayrıntı bir şekilde ele alınarak genel bir değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

1. Bürokrasi ve Kamu Yönetimi Kavramları

Bürokrasi terimi kökeni açısından değerlendirildiğinde Batı orjinli Latince *bure-au* ve Yunanca *cratie* kelimelerinin bir araya gelmesinden oluşmakta olduğu söylenebilir. *Bure-au* ifadesi masaların örtülmesi için gerek duyulan koyu renkteki kumaşı ya da örtüyü ifade ederken, *cratie* ifadesi ise hâkimiyet ve egemenlik kavramlarına karşılık gelmektedir. *Bure-au* ve *cratie* kelimelerinin birleşmesi ile oluşan bürokrasi ise masaların, devlet idaresindeki dairelerin ve iktidarın egemenliği olarak karşımıza çıkmaktadır (Baransel, 1979: 297).

Bürokrasinin kavram olarak ilk dönemler devletlerin yönetim biçimleri arasında yer alan oligarşi, monarşi anlamlarında kullanıldığını ancak daha sonra kamu yönetimi, büyük yapıdaki özel işletmeler ve uluslararası düzeyde görev yapan kuruluşlar yerine kullanıldığı bilinmektedir. Yine bürokrasinin kamusal alandaki görevleri yerine getirebilmek için eski zamanlarda varlığı bilirse de çağdaş bir örgütsel model şeklinde meydana çıkışı ulusal devlet örgütlenmeleriyle paralellik göstermektedir (Ergun ve Polatoğlu, 1992: 43-47).

Siyasi ve idari anlamda en büyük yapılanma olarak kabul edilen devletin kurumsal bir yapıya bürünmesi sonucunda ortaya çıkan bürokrasi, sosyal bilimlerde araştırmacıların önemle üzerinde durdukları ve inceledikleri bir konu olsa da, ortak bir tanımı hususunda fikir birliğine varamadıkları bilinmektedir. Bürokrasi kavramı geleneksel dönem içerisinde bürokraside görev alan kişilerin siyasi hayatta etkin olmalarını ifade etmekte olup genel açıdan bakıldığında kırtasiyecilik, kamu idaresi, ideal anlamda idare

yapılanması, bugün git yarın gel şeklindeki kalıplarla da ifade edilmektedir (Gökçe ve Şahin, 2002: 2).

Bürokrasi terimini büro adı verilen iş yerlerinde faaliyette bulunanların siyasi anlamdaki gücün de sahibi olduğu şeklinde ilk defa ileri süren kişi Fransız fizyokrat iktisatçı Vincent de Gournay'dir (Heper, 1983: 290). Fakat bürokrasiyi sistemsel açıdan ilk defa inceleyen ve ifade eden Alman Max Weber'dir. Weber'in ifadesiyle bürokrasi, oldukça geniş bir alanı kapsayan bölgedeki toplumsal hareketlerin akla ve tarafsızlığa dayanan ilkeler bağlamında düzenlenerek yürütülmesini ifade eden bir süreçtir. Bürokrasi terimi kamuyla özdeşleşen bir örgütsel model olsa da, sadece kamu idaresinde değil kapasite açısından belli bir büyüklüğü aşan özel sektördeki alanlarda da ortaya çıkan resmi ilişkilerin benimsendiği bir modeldir (Baransel, 1979: 165).

Çağdaş anlamda bürokrasi teriminin devlet adı verilen örgütün görev, sorumluluk ve işlevselliğindeki artış neticesinde ortaya çıkan faaliyet ve işlevleri yapabilecek görevlilerin kamuda oluşması sonucunda gerçekleştiği söylenebilir. Bürokrasi teriminin sosyal bilimler alanında inceleme konusu şeklinde kabulünün ise XX. yüzyılın başlarında olduğu bilinmektedir (Jakoby, 1969: 11). Bürokrasi ve bürokrat adı verilen kurum ve sınıfın günümüz koşullarındaki hale gelmesine etki eden en önemli olaylar arasında Fransız İhtilali, Amerikan Devrimi, Sanayi Devrimi ile Burjuvazi adı verilen sosyal sınıfın gerçekleştirdiği faaliyetler yer almaktadır. Burjuvazi sınıfın hak arayış temeline dayanan faaliyetleri sonucu devletin idaresi konusunda tek yetkili merci olan devlet başkanlarının yanına zaman içinde bu göreve ortak olarak gelen meclislerin geldiği söylenebilir. Zaman içinde gücün meclis adı verilen yapılara kaymasıyla yürütmedeki gücün yerine getirilmesinde siyaset ve idare ayırımının ortaya çıktığını, sonuç olarak ise siyaset kısmının siyasetçilere idareyle ilgili kısımların ise bürokraside görev almakta olan bürokratlara bırakıldığı söylenebilir (Kaya, 2023: 6).

Kamusal hizmet ve politikaların meydana getirilmesinde, siyasi iradenin direktifleriyle hayata geçirilmesinde ve vatandaşlara yönelik sunumunda önemli rol oynayan bürokrasi, idari sistemin işleyişinde siyaset kurumunun partneri konumundadır. Geçmişten günümüze doğru gelindiğinde devletin görev ve sorumluluk alanlarının artması ve çeşitlenmesi sonucu bürokrasi kurumuna duyulan ihtiyaç arttığı gibi önemli bir konuma yükselmesini de beraberinde getirmiştir. Siyaset kurumunun talimatları doğrultusunda hareket eden bürokrasi, sahip olduğu kimi ayırt edici özellikler sayesinde güç merkezini kendi tekeline almak isteyerek siyaset kurumuyla güç mücadelesine girmektedir. Siyaset kurumunun zayıfladığı dönemlerde özellikle bilgi

ve uzmanlaşma özelliğini kullanarak idareyi isteği doğrultusunda şekillendirebilmektedir. Bürokrasi kurumunun sahip olduğu ayırt edici özellikler arasında;

- Yasalarla Düzenlenmiş Yetki Alanı
- Otorite ve Hiyerarşik Yapılanma
- Yönetimin Yazılı Belgelere Dayanması
- Yetki ve İşlevlerde İş bölümü, Bilgi ve Uzmanlaşma
- Gayrişahsilik
- Kariyer Yapısı
- Ayrıntılı Kurallar Sistemi ve Kurallara Bağlılık
- Memurlar Tarafından Yönetim ve İstikrarlı Yapı

Genel olarak ifade etmek gerekirse bürokrasi, devletin ortaya çıkmasıyla birlikte özellikle kurumsal bir yapısının oluşması sonucunda meydana gelen ve idari sistemin işletilmesinde siyaset kurumuyla birlikte önemli rol oynayan kurumdur. Kamuyla özdeşleşen bir kurum olan bürokrasi aynı zamanda özel sektör ve uluslararası düzeydeki kuruluşlarda da ortaya çıkan ve resmi ilişkilerin hüküm sürdüğü bir örgütsel yapıdır. Kamunun gerçekleştireceği hizmet ve politikaların hazırlık ve uygulama aşamalarında önemli rol oynayan bürokrasi kendisine has niteliklerinin olmasıyla devletin idare mekanizmasında siyaset kurumuyla en etkili olan iki kurumdan biridir.

Kamu yönetimi, halkın ihtiyaç duyduğu kamusal hizmetlerin etkin bir anlayışla gerçekleştirilmesini ve yasaların yürürlüğe girmesi amacıyla hükümet eylemlerinin eşgüdümlü olarak yerine getirilmesini ifade etmektedir. Kamu yönetimi kavramının ne olduğuna yönelik çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. Bu tanımlamalar arasında şu ifadeler yer almaktadır (Stilman II, 2005: 2-4) :

- Kamu yönetimi, halkın gereksinim duyduğu ana ihtiyaçların karşılanmasına yönelik gerçekleştirilen mal ve hizmetlerin üretiminin sağlanmasıdır,
- Kamu yönetimi, kamu politikalarına yönelik meydana getirilecek çalışmalara yönelik bütün faaliyetlerin toplamını ifade etmektedir,
- Kamu yönetimi, yürürlükte olan hukuki düzenlemeler çerçevesinde hareket edilerek kamusal hizmetlerin arzının sağlanması ve idarenin yetkili mercileri tarafından alınan kararların yerine getirilmesi amacıyla yürütülen uygulamalardır,

- Kamu yönetimi, ilgili alanla ilgili olan mevzuatın uygulanmasına yönelik süreçler, sorumlu ve yetkili olan örgütler ile kamuda görevli olan kişilerin görev alanlarıyla ilgili gerçekleştirdikleri işlemlerdir.

Kamu yönetimiyle ilgili tanımlara bakıldığında halka hizmet götüren bir yönetim anlayış olarak kamunun ihtiyaç duyduğu ürünlerin üretiminin sağlanarak sunulmasını, kamuyla ilgili ileri sürülen politikalarla ilgili tüm faaliyetleri, mevzuat dâhilinde hareket edilmesi şartıyla idarenin fonksiyonel olarak aldığı kararların yürütülmesini, kamu personelinin görevleriyle ilgili gerçekleştirdiği işlemleri kapsadığı söylenebilir. Kamu bürokrasisi ile bürokrasinin halka yönelik ilişkilerini ortaya koyan kamu yönetimi kavramı, halkın gereksinim duyduğu hizmetlerin yürürlüğe girmesini sağlamayı amaç edinmektedir.

Kamusal sektör içerisinde yer almakta olup mal ve hizmetlerin üretilmesinde, kaynakların kullanılmasında ve aktarılmasında görevli olan, piyasaya yönelik mal ve hizmet üreten organizasyonların tamamı kamu yönetimini meydana getirmektedir. Buna göre devletin kendisi, mahalli idareler, kamu iktisadi teşebbüsleri, parafiskal örgütler ile kaynağını kamudan kullanan bütün dernekler, vakıflar, sendikalar, kooperatifler, kurumlar, kuruluşlar, birlikler ile bunların kuruluşlarında yer aldığı tüm organizasyonlar kamu yönetiminin kapsamında bulunmaktadır (Güner, 2014: 67).

2. Bürokraside Klasik (Geleneksel) Yönetim Anlayışı

Kamu yönetiminde geleneksel yönetim anlayışı, devletin ve beraberinde bürokrasinin ortaya çıkmasıyla oluşan ve kamunun ihtiyaç duyduğu temel hizmetlerin yerine getirilmesini sağlayan anlayıştır. Temel kamusal hizmetler olarak nitelendirilen hizmetler arasında güvenlik, savunma, diplomasi başta olmak üzere birçok hizmet yer almaktadır. Ancak devletin görev ve hizmet alanı başlangıçta günümüze göre daha dar kapsamlı olduğundan yerine getirilmesi istenilen sorumluluklar da bellidir. Devletin hizmet alanı ve çeşidi bakımından kapsamının değişmesi geleneksel yönetim anlayışının da değişmesine etki etmiştir.

Geleneksel kamu yönetimi anlayışının özellikleri arasında şu unsurlar bulunmaktadır;

Bilgi-İletişim kanalları kapalı, eşit ücret, katı yöneticiler, personel fazlalığı, emir-komuta zinciri hâkimiyeti, kamu sektörünün üstünlüğü, kuralların katılığı ve kurallara bağlılık, merkeziyetçilik, ayrıntılı kurallar, kamunun tekeli sitemle işlerini idare etmesi, çalışanların katkısının sınırlılığı, klasik devlet muhasebesi ve bütçe sisteminin kullanımı, muhafazakârlık, merkezden tarafından pazarlıkların yürütülmesi gibi özellikler bulunmaktadır.

Programların geliştirilerek hizmetleri sunan geleneksel kamu yönetimi anlayışında kamuda görevli personellerin yasa ve siyasi gerekçeler bakımından sınırlandırılması söz konusudur. Kamu politikalarının belirlenmesi ile uygulanmasında görevli olan kamu personelinin politik bakımdan sınırları belirli olan amaç ve hedeflere göre hareket etmesi gerekmektedir. Ayrıca takdir hakkının sınırlı olması, kararların uzmanlıkla ve seçimle gelen siyasiler tarafından yerine getirilmesi hesap verilebilirliğin sağlanmasına etki etmektedir (Fouire and Jordaen, 2007: 38).

3. Bürokraside Modern Yöntem ve Yaklaşımlar

1980'li yıllardan itibaren kamu yönetimi alanında mevcut koşulların yenilenmesine yönelik istekler artış göstermiş ve bu alanda yenilenme çalışmaları başlamıştır. Dünyada gelişen ve gelişmekte olan devletlerde kamu yönetiminde değişim ve dönüşümlerin gerekip gerekmediğine yönelik yapılan araştırmalarda, değişim ve dönüşümün olması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Böyle bir sonucun ortaya çıkmasında kamu yönetimi yapısının verimsiz, hantal, etkisiz, iktisadi alandaki gelişmeleri takip edememesi ile bilgi ve teknoloji alanlarında yaşanan gelişmeler ön planda yer almaktadır (Ateş, 2001: 48).

Yönetim alanında idari reformların gerçekleştirilmesinde özel kesimde yürütülmekte olan ve başarı sağlanan yöntem ve teknik alandaki uygulamaların kamu kesimine de aktararak örgütsel verimliliğin sağlanması amacı yatmaktadır. Böylece kamuya ait kurum ve kuruluşlar da özel işletmelerdeki gibi süratli, verimli, etkili, etkin, üreten, müşteriye ve performansa odaklanan, bilgi ve teknolojiye faydalanan duruma gelecektir (Çukurçayır ve Eşki, 2001: 95-96). Kamu yönetiminde ifade edilen bu durumları sağlamaya yönelik birtakım yeni yönetim yaklaşımları ileri sürülmüştür. Bu yeni yönetim yaklaşımları yeni kamu yönetimi, stratejik yönetim, toplam kalite yönetimi, yönetişim ve e-devlet uygulamalarıdır.

3.1. Yeni Kamu Yönetimi

Yeni kamu yönetimi yaklaşımı (YKY) dönem olarak ele alındığında 1970'li yılların sonlarında ortaya çıkıp özellikle 1990'lı yıllarda gelişme gösteren, klasik anlamdaki kamu yönetimi anlayışına karşı seçenek olarak sunulan idari ve iktisadi sistemin fonksiyonları ile yapısı hakkındaki dönüşümleri ortaya koyarak yorum getiren bir yaklaşımdır (Aydın, 2016: 107). 1980'li yıllara kadar kamu yönetimi alanında uygulamada olan klasik kamu yönetimi anlayışı çoğu ülkede başarılı olamamış ve istenileni verememiştir. Ayrıca refahın devlet sisteminde var olması ve devletin büyümesine rağmen halkın bundan olumlu şekilde etkilenmemesi ve dile getirdiği talepleri elde edememesi sonucu idari

ve sosyal alanlarda ortaya problemler çıkmıştır. Bunun sonucunda ise kamu yönetimi alanındaki hizmet sunumlarıyla ilgili ortaya çıkan problemlere çözüm getirilebilmesine yönelik kamu hizmetleriyle ilgili yeniden tanımlama ve yürütme usullerinin belirlenmesine çalışılmıştır. Böylece devletin hizmet sunduğu alanların geçmişte olduğu gibi klasik sınırlarına çekilmesine yönelik yeniden belirleme, örgütsel verimliliğin sağlanması ve artırılması, özel sektörde uygulanan ve başarıyı getiren uygulamaların devlet idaresinde de uygulanması tarzında fikirler ileri sürülmüştür (Boztepe, 2018: 193).

Yeni kamu yönetimi anlayışı belli bir kişi ya da grup tarafından ifade edilen bir yaklaşım olmayıp, süreç içerisinde uygulamalar sonucunda elde edilen deneyimlerle ortaya çıkan ve teori temelindeki gelişme durumunu halen devam ettirmekte olan bir anlayıştır (Tortop vd., 2017: 318). Yeni kamu yönetimi anlayışı kamu yönetimi alanında var olan verimsizlik, etkili olamama ve verilen hizmet alanlarında daha başarılı olma temeline dayanmaktadır. Yeni kamu yönetimi uygulamaya konulan hemen tüm ülkelerde kamu yönetimi alanında verimli, etkili, başarılı olma sonuçlarını elde ederek önemli bir değişim ve dönüşümü sağlayarak kendinden söz ettirmiştir. YKY yaklaşımı kamusal hizmetlerde şirketleşme ve yerinden yönetim anlayışına dayalı yapılanma ile piyasa ve yarı piyasa anlayışlarını savunan bir anlayışa dayanmaktadır (Demirel, 2015: 140).

YKY yaklaşımı devlet adı verilen en büyük siyasi ve idari örgütün sosyal alandaki rolü ile hükümet, piyasa, vatandaş ve bürokrasinin birbirleriyle ilişkilerini tekrar ifade etmekte ve şekillendirmektedir. Devletin klasik olarak adlandırılan temel görev alanlarına yeniden çekilmesini ve verimliliği öngören bu yaklaşım kişilerin idare ve devlet karşısındaki yerini yeniden tanımlamakta ve yönetime katılımını içermektedir (Eryılmaz, 2015: 44). Devletin bütün sosyal alanlardaki yeniden yapılanmasını ifade eden YKY, devletçi anlayış yerine piyasa koşullarının hâkim olduğu esnek uygulamaların yer aldığı kamu yönetim düşüncesidir (Tunç, 2015: 192). Uygulamaya konulduğu zamandan günümüze yenilenen ve gelişmekte olan YKY yaklaşımı, idari alanda farklı yönetim modellerinin hayata geçmesini sağlamıştır.

Yeni kamu yönetimi yaklaşımı genel anlamda değerlendirildiğinde üç temel hipotezinin olduğu söylenebilir. Bu hipotezler minimal ya da sınırlı devlet, piyasa mekanizması uygulamalarının hayat geçirilmesi ve özel sektör alanında uygulanmakta olan işletme yönetim tekniklerinin kamu yönetimi alanında da uygulanmasıdır. Üç temel hipotezin hayat geçirilmesi sonucunda ise kamu yönetimi alanında harcamalar azalırken tasarruflar artacak, kamu hizmetlerinde piyasa koşullarında uygulanan hizmetler dolayısıyla denge sağlanacak verimlilik artışı sağlanmış olacaktır.

Yeni kamu yönetimi yaklaşımının özellikleri arasında;

- Kamu hizmet alanının küçültülmesi ve merkeziyetçilikten uzaklaşmak,
- Sorunların kaynağında yok edilmesini sağlamak,
- Kamu yönetimi alanında katılımcılığın artırmak,
- Kamu idarelerinin denetlerken kişilerin görüşlerini almak,
- Girişimciliğe dayalı bir yönetim anlayışını hayata geçirmek,
- Belirlenen kurallardan ziyade hedef, amaç, netice ve misyonlara dayalı hareket etmek,
- Vatandaşların ihtiyaçlarına odaklı hizmet anlayışını hayata geçirmek,
- Özel işletmelerde başarıyla uygulanan yöntem ve tekniklere kamu yönetiminde yer vermek,
- Kamusal hizmet ve faaliyetlerin sınırlarını yeniden belirlemek,
- Kamuda hizmet vermekte olan kişi ve bölümler arasında rekabet koşullarını oluşturmak,
- Kamusal hizmetlerin hem kamu hem de özel sektör tarafından gerçekleştirilmesini sağlamak,
- Kamuda var olan performans, verimlilik, kalite, etkililik kriterlerini hayata geçirmek bulunmaktadır (Batal, 2010).

Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımı tümdengelim yöntemiyle ortaya konan bir yöntem olmayıp her bir olayın ele alınarak tümevarım tarzında birbirine eklenmesiyle oluşturulan kamu yönetimi yöntemidir. 1990'lı yıllardan itibaren kamu yönetimi alanında birçok ülkede başarıyla uygulamaya konulan YKY yaklaşımının hemen her ülkede uygulanmasına imkân verecek derecede esnek, objektif ve verimli olduğu ileri sürülebilir. Özel sektörde verimliliği sağlayan başarılı metotları kamu yönetimine aktararak verimliliği sağlamayı amaçlayan YKY aynı zamanda kalite, etkinlik, katılımcılık, vatandaş odaklı hareket etme gibi özellikleri de kendisinde toplayan modern dönemdeki kamu yönetimi metodudur.

3.2. Stratejik Yönetim

Bilim ve teknoloji alanlarında özellikle son dönemde yaşanan gelişmelerin etkisiyle dünya, küçük bir pazar haline gelmiştir. Küreselleşme adı verilen kavramın da etkisiyle kişisel ve kurumsal beklentilerin değişmesi sonucunda örgütler mevcut ve gelecekteki stratejileri hakkında daha çok düşünmeye, alacakları kararlara daha çok önem vermeye başlamışlardır. Stratejik yönetim

anlayışı 1980'lerde daha çok uluslararası kuruluş ve büyük işletmeler tarafından uygulamada kullanılırken zaman içerisinde yaygınlık kazanarak çoğu örgütte uygulamada hedeflere ulaşmada araç olarak kullanılmaktadır (Çukurçayır ve Eşki, 2001: 97).

1980'li yıllardan itibaren hem kamu hem de özel sektör alanlarındaki uygulamalarda yer alan strateji ve yönetim kavramlarının birleşmesi sonucunda ortaya çıkan stratejik yönetim, yetki merciinde yer alan kişilerin planlama, örgütleme, eşgüdümleme ve denetleme gibi süreçler içerisinde işlemlerini tesis etmesi yöntemidir. Stratejik yönetimde elde edilen verilerin analizi, ölçülüp değerlendirilmesi, koordinesi, geliştirilmesi gibi durumlar sistematik anlamda yerine getirilmektedir. Genel olarak stratejik yönetim örgütün içinde bulunduğu süreçte hangi durumda olduğunu, neleri yapması ve hedef olarak neyi amaçladığını belirtmektedir.

Stratejik yönetim ister kamu ister özel sektör olsun hatta üçüncü sektör olarak ifade edilen sektörler de dâhil olmak üzere örgütlerin geleceğe yönelik belirlemiş olduğu hedef ve amaçlarını gerçekleştirebilmek amacıyla gerekli olan yönetsel metotlardır (Çukurçayır ve Eşki, 2001: 98). Başka bir deyişle stratejik yönetim örgütlerin içinde bulunduğu koşullar nedeniyle sıkıntılı durumdan normal duruma ya da iyi durumdan daha iyi bir duruma geçebilmek amacıyla ne yapmaları gerektiği hususunda izlemeleri gereken yolu göstermektedir. Stratejik yönetim alanında çalışmalar yürüten Bozeman ve Stratusman sürecin üç önemli ayağı olduğunu ifade etmekte olup, bu hususlar (Çevik ve Göksu, 2000: 83);

- Hedeflerin ve amaçların belirlenmesi,
- Örgütü hedef ve amaçlarına ulaştırarak en iyi neticenin elde edilmesini sağlayacak strateji planının ortaya konulması,
- Son aşamada ise planın hayata geçirilmesi için etkili olacak metotların uygulamaya konulması.

Kamu alanında faaliyet gösteren idarelerin temel amacı kamunun ihtiyaç duyduğu hizmetleri verimli, etkili ve etkin bir şekilde gerçekleştirecek stratejilerin ve metotların belirlenerek istenilen hedeflere ulaşmaktır. Hızlı bir şekilde değişen ve dönüşen dünyada hedef ve amaçların gerçekleştirilebilmesi için örgütlerin ortaya koyduğu plan ve stratejilerin uzun süreli, geniş kapsamlı, esnek olması gerekmektedir. İster özel sektör ister kamu sektöründe olsun örgütlerin geleceğe dair stratejisi ve uzun süreli planlarının olması gerekir. Belirli bir stratejiye sahip olmayan örgütlerin izleyebilecekleri ve gidebilecekleri bir yön bulunmamaktadır (Çevik ve Göksu, 2000: 83). Kamu idareleri plan ve stratejilerini ortaya koyarken sadece içinde buldukları

koşulları ve süreçleri dikkate alarak hareket ederse değişen koşullar nedeniyle kısa süre içinde rekabet durumunu kaybetmekte ve ihtiyaçlara cevap veremez duruma gelmektedir.

Stratejik yönetimin uygulanması sonucunda kamu örgütleri şu açılardan fayda sağlamaktadır:

- Kamu kaynakları dengeli ve doğru bir şekilde sınıflandırılarak dağıtmakta,
- Üst düzeyde yer alan yetkililer örgüte istedikleri şekilde yön verebilmekte,
- Belirlenen stratejiler doğrultusunda örgütün güçlü ve zayıf yönleri tespit edildiğinden doğru ve uygun kararlar alınabilmekte,
- Tehdit ve fırsatları tespit etme şartları daha fazla olduğundan bu duruma göre pozisyon belirlenebilmekte,
- Stratejiler belirlendiği için değişim ve belirsizlik durumlarından daha fazla etkilenmekte,
- Kamu örgütleri için misyon ve vizyonlar belirli ve birlikte çalışmayı gerektirdiğinden alt birimlerle koordineli şekilde hareket edebilmektedir.

Örgütsel düzeyde yukarıdan aşağıya doğru devam eden stratejik yönetimde kararların alınması, planların belirlenerek ortaya konulmasında yetki ve sorumluluk, üst düzeyde yer alan yönetim grubundadır. Kararların verilme aşamasında ise hangi kararın daha etkili ve faydalı olduğu ile elde edilen bilginin paylaşılarak aktarılmasının görev ve sorumluluğu ise orta ve alt düzeyde yer alan yönetim gruplarındadır. Stratejik yönetim örgütlerde başarı ve verimliliğin elde edilmesinde uygun olan tek metot olmasa da, örgütsel verimlilik ve etkinliğin sağlanarak görevlerin yürütülmesi ile elde edilen verilerin değerlendirilmesinde önemli bir yöntemdir.

Kamu alanında strateji örgütsel kapasite ile örgütün dış çevresi hakkındaki tahminleri içeren, örgütün ihtiyacı olan durumları belirleyerek çalışma planları hazırlayan ve uygulayan bir kavramdır. Kamu örgütlerinde stratejiye dayalı yönetim metodunun hedefi stratejiye dayalı düşünme yetisini örgütün tümüne yaymaktır. Stratejik yönetime dayalı kamu yönetimi uygulaması kamu ve özel sektörlerde yaygın olarak kullanılmasa da ilerleyen süreçler içerisinde daha yaygın olarak kullanılacağı düşünülebilir (Çukurçayır ve Eşki, 2001: 98).

3.3. Toplam Kalite Yönetimi

Örgütlerin ve işletmelerin yönetiminde Taylor ve Ford'un ileri sürdüğü Taylorizm ve Fordizm olarak isimlendirilen fikir akımlarına dayalı yönetim anlayışlarının zaman içerisinde etkisini yitirmesi ve önemini kaybetmesi sonrasında yeni bir yönetim anlayışı modeli olan toplam kalite yönetimi yaklaşımı ortaya çıkmıştır. İlk olarak Amerika Birleşik Devletleri'nde ortaya çıkan ancak tama anlamıyla Japonya'da gelişme gösteren toplam kalite yönetimi yaklaşımı 1990'lılardan sonra dünya genelinde yaygınlık kazanmaya başlamıştır (Çukurçayır ve Eşki, 2001: 98).

Toplam Kalite Yönetimi özel sektörde uygulama imkânı bularak gelişme göstermiş olsa da zaman içinde kamu sektörü ile üçüncü sektörlerde de uygulanmıştır. Kalite fikriyle ilgili içinde bulunduğumuz dönemde modern düzeydeki en ileri düşünce olan toplam kalite yönetimi, yönetim perspektifi açısından devrim ya da dönüşüm olarak değerlendirilebilir (Öztürk ve Coşkun, 1998: 114). Toplam kalite yönetimi yaklaşımı önce özel sektörde çalışmalar yürüten kuruluşlarda uygulanması amacıyla ortaya çıkmışsa da zaman içinde bütün sektörlerde de uygulanma imkânı elde etmiş, kamu alanında ise ilk kez Amerika Birleşik Devletleri'nde uygulanması ile ilgili fikirler ortaya atılmıştır (Aktan, 1999: 3-8).

Toplam kalite yönetimi yaklaşımı örgütsel performansa katkı sunmayı, müşterilerin memnuniyetlerini artırmaya odaklanmayı hedefleyen işlerin meydana geldiği süreçlerle ilgilidir. Sistemsel olarak hareket edilmesini isteyen toplam kalite yönetimi anlayışı işbirliğini, katılımcılığı, sıfır hatayı, sürekli iyileşme ve gelişmeyi, müşteri odaklı temelde hareket eden bir anlayışı savunmaktadır. Weber'in ileri sürdüğü bürokrasi modelinde var olan demokratikliğe dayalı eksiklikleri ortadan kaldıran modern kamu yönetimi yaklaşımıdır. Weber'in ileri sürdüğü örgütlenmedeki merkezîyetçiliği, her şeyin üst düzeydeki yetkililer tarafından belirlenmesini, tek yönlü iletişimi, katı uygulamalar ile kararlarda sadece yönetim kademesinin yer almasını reddederek katılımcılığı, esnekliği, sürekli gelişmeyi, müşteri önceliğini, yerinden idareyi, herkesin fikrini söylemesinin önemini ve çift yönlü iletişim gibi hususları savunmaktadır (Öztürk ve Coşkun, 1998: 114).

Toplam kalite yönetiminin kamusal alanda uygulanmasında TKY'ye ait ilkelerin şu şekilde dönüşüme uğradığı görülmektedir (Eken ve Demirkan, 1998: 25).

- Kamunun sunduğu hizmetlerde ortaya konulan kalitenin mevcut ve gelecek dönemlerdeki ihtiyaçları, beklentileri karşılayacak nitelikte hatasız ve uygunluğu taşıyacak nitelikte olmalıdır,

- Kamu hizmetlerinde müşterilerin tamamen memnuniyetine odaklanan yönetim yaklaşımıdır,
- Toplam kalite yönetimi yaklaşımında yönetim anlayışı sürekli olarak yenilenme ve iyileşmeyi hedefleyen bir yaklaşımdır,
- Toplam kalite yönetiminde karar verme ve sorumluluk sadece üst düzey yöneticilerde bulunmamakta alt kademelerle de paylaşılmaktadır,
- Toplam kalite yönetiminde yönetim alanı içerisinde yer alan herkesin fikri dikkate alınmakta olup, katılımcılığa değer verilmektedir,
- Kamusal hizmet alanında toplam kalite yönetimi anlayışının olması, kamu yönetimi alanında rekabet durumunun düzgün bir şekilde olmasıyla mümkündür,
- Toplam kalite anlayışının örgüt içerisindeki kişiler tarafından kabullenilmesi ve yaygınlık kazanması için örgütteki görevli kişilerde var olan korku ve endişelerin yok edilmesi gereklidir,
- Toplam kalite yaklaşımında motivasyon durumunun tamamen oluşabilmesi örgüt ve örgüte destek veren bir kültürün olmasıyla mümkündür.

Toplam kalite yönetimi yaklaşımı genel olarak değerlendirildiğinde kamu hizmetlerinin sunumunda bürokrasi adı verilen kamu yönetimine sıfır hata, müşteri önceliği ve memnuniyeti, katılımcılık, yatay ve dikey iletişim, yetki ve sorumlulukların dağıtımı, sürekli iyileşme ve gelişme gibi kriterleri esas alan ve yeni bir soluk getiren yeni bir yönetim modelidir. Bu yeni yönetim modeliyle birlikte kamu hizmetlerinde kalite ve verimliliğin artacağını çalışanlar açısından ise örgüte bağlılığın ve örgütsel verimliliğin artacağını söylemek mümkündür.

3.4. Yönetişim

Kamu yönetimi alanındaki literatüre 1990'lardan sonra giren yönetişim terimi ilk kez uluslararası alanda faaliyet gösteren organizasyonlarca kullanılmış, sonraki yıllarda ise bu alanda çalışan araştırmacıların yazınlarında yer bulmuştur. Yönetişim kavramının ne anlama geldiği ile ilgili herkesin üzerinde fikir birliği ettikleri bir tanımlama yoktur. Bunun gerekçesi ise yönetişimin hukuk, siyaset, uluslararası ilişkiler, işletme, kamu yönetimi gibi alanlar çerçevesinde ilgisinin olması ve yerel, ulusal ve küresel boyutta uygulama alanı elde edebilmesidir (Bayramoğlu, 2005: 35). Yönetişimin ortaya çıkış sürecini Fransızca "gouvernance" XVI. yüzyıla kadar götürmekte olan fikirler olsa da, günümüzdeki anlamıyla kullanımı ilk defa 1989 yılında

World Bank tarafından Afrika kıtasının kalkınmasına yönelik yayımlanan raporda olduğu söylenebilir. Raporda yönetim kavramı ülkeyle ilgili olan sorunların idaresinde politikaya ait gücün kullanımını ifade etmektedir (World Bank, 1989: 60).

OECD'ye göre yönetim “bir ülkenin ekonomik ve sosyal kaynaklarının yönetiminde sahip olunan güç ve yetkilerinin kullanımı” (Aktan, 2003: 176) olarak tanımlanmaktadır. World Bank uzmanlarından Kaufmann, Kraay ve Zoido-Labaton'a göre ise “bir ülkede güç ve yetkinin kullanılmasını belirleyen gelenekler ve kurumsal mekanizmalar” şeklinde ifade edilmektedir (Kaufmann, Kraay ve Zoido-Labaton, 1999: 1). Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı yönetim kavramını ülkeyle ilgili sorunların idaresinde iktisadi, idari ve siyasi otoritelerin kullanılması şeklinde ifade etmektedir (United Nations Development Programme, 1997: 9).

Kamu yönetimi alanında son dönemde uygulamaya konulan yeni yönetim yaklaşımlarından biri olan yönetimde, devlet uluslararası idarenin bir birimi haline gelirken sivil toplum kuruluşları ile özel işletmeler de devlet idaresinin bir birimi gibi hareket etmektedir. Yönetim yaklaşımında devlet, faaliyette bulunmaktan daha çok yönlendirme görevini üstlenmiş vaziyettedir (Hirst ve Graham, 1998: 204). Yönetim kavramı kamu yönetimi alanında devletin dışında kalan aktörlerden özel sektör ve sivil toplumu da işin içine katarak, işbirliği ve etkileşimi esas alan bir yapı kurmaktadır. Yönetim, devlet ve devlet dışı aktörlerin belirlenen amaçlar üzerinde anlaşmasını ve bu amaçların gerçekleştirilmesini isterken, her bir aktörün özerk bir yapı gibi hareket ederek bağımsız kalmasını da savunmaktadır (Cope vd., 1997: 447).

Yönetim yaklaşımı kamu yönetimi alanında kamusal hizmetlerin yerine getirilmesinde sadece devletin varlık göstermesi yerine devlet dışı aktörlerin de devreye girmesini sağlayarak etkileşimin ve iletişimin artmasını, katı yönetim anlayışının terk edilerek devletin tek yönetici olmaktan çıkarılmasını ifade etmektedir. Ayrıca yönetim yaklaşımı, yönetim kavramına göre devlet dışı yapıların da dâhil olması nedeniyle daha geniş kapsam ile işbirliği ve planlamaya dayanmakta, karışık ve düzensiz haldeki sistemleri yönetme ve yönlendirmeyi içeren uyumlaştırmayı amaçlamaktadır (Amrik, 2002: 98).

Yönetim kavramıyla ilgili çalışmalar yürüten Stoker'a göre kavramın öne sürdüğü öneriler şunlardır (Stoker, 1998: 18):

- Yönetim kamunun yönetilmesinde hükümet olmaktan ziyade buradan köken alan farklı aktörlerin var olmasına vurgu yapmaktadır,

- İktisadi ve toplumsal meselelerin ortadan kaldırılmasında devlet dışındaki aktörlerin yetki ve sorumluluk çerçevesinde sınırlandırılmadığını ifade etmektedir,
- Yönetişim bağımsız şekilde hareket etmeye dayanan bir kavramdır,
- Yönetişim var olan meselelerin halledilmesinde devlet dışı aktörlerin güçleri sayesinde bunların üstesinden geleceğini belirterek çözüm konusunda yalnız kamu yönetiminin bulunmadığı vurgulamaktadır.

Yönetişimin özellikleri ve temel ölçüleri arasında şeffaflık, saydam olmak, hesap sormak, katılımcılık, yönetim düzeyleri arasında uyum, yerindelik anlayışı ve hukuk kurallarının üstün olduğuna inanmak yer almaktadır. Yönetişim yaklaşımı kamu idaresini, özel işletmeleri ve sivil toplumla ilgili kuruluşların tümünün dâhil olduğu karmaşık ve kompleks bir yapıyı, bu yapıyı oluşturan birimlerin kendi aralarındaki etkileşim ve iletişimi ile birbirlerine etki etmelerini sağlayacak örgütsel ağı ifade etmektedir (Sobacı, 2007: 223-224).

3.5. E-Devlet Uygulamaları

Devlet, tarihi ve toplumsal ihtiyaçların bir sonucu olarak ortaya çıkan ve birbiriyle karmaşık ilişkiler içerisinde bulunan kurallar toplamıdır. Tarihi gelişim sürecinde klasik ve çağdaş olarak nitelendirilen uygulamalar arasından devamlılığa esas olacak tarzdaki bünyesine katarak yoluna devam eden ve bu devamlılığa etki ederek sağlayacak kuralların bütünlüğünden oluşmaktadır (Delibaş ve Yiğit, 2005: 180-181). E-devlet uygulaması ise modern dönemde bilgi teknolojileri ve iletişim sistemlerinde yaşanan gelişme ve ilerlemeler sonucunda kamusal hizmetlerin bireylere, özel kuruluşlar ile diğer kamu kurum ve kuruluşlarına etkili, hızlı, süratli bir şekilde ulaştırılmasıdır. E-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi sonucunda devletin kişilerle, özel sektör kuruluşlarıyla ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla problem oluşturan durumların azalacağı düşünülmektedir. Bunun gerekçesi olarak e-devlet uygulamalarının sistemde yenilenme, öğrenme ve yenilikleri sağlayacak olması durumudur (Şahin, 2008: 45-46).

Bilgi ve teknolojilerin amaçları gerçekleştirebilmek için araç olarak kullandığı e-devlet uygulamalarının hedefi, bilgiye yönelik kapasitenin artırılarak kararların hızlı alındığı ve vatandaşların gereksinimlerine hemen cevap verebilen bir devlet yapısının oluşturulmasıdır (Mutioğlu, 2002: 962). E-devlet "...vatandaşların ya da iş dünyasının devlet kurumlarıyla olan ilişki ve işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesidir. Kamu hizmetlerinin, tarafların doğrudan bağlantı kurmaya ya da fiziksel değiş tokuş yapmaya gerek kalmadan açık veya sınırlı kullanıcıların ulaşabildiği kapalı ağlar üzerinden

elektronik olarak yapılabilmesi şeklinde tanımlanabilir” (Yücer, 2002: 146).

Devletin geçmişten günümüze alışlagelen klasik görünümünü zihinsel ve yapısal anlamda değişime ve dönüşüme uğratarak kamusal hizmetlerin sunulmasını ifade eden e-devlet uygulamaları kamu yönetimi alanında önemli bir reform olarak karşımıza çıkmaktadır. Günümüzde kamu yönetimi alanında e-devlet uygulamalarının yaygınlaşmasının gerekçelerine bakıldığında hantal, verimden uzak, etkili olmayan ve karmaşık olarak vatandaşa ulaşılmaya çalışılması durumunun vatandaşlar arasında sorgulanmaya başlanması yatmaktadır. Devletin zaman içinde görev ve sorumluluk alanlarının artmasıyla birlikte bütçede yaşanan açıklar, israf ve yolsuzlukların artışı kamusal hizmetlerin sunulması için katlanılan maliyetlerin fazlalığı da sorgulanmasına ve kaynakların dengeli kullanılabilmesinin istenmesine neden olmuştur. E-devlet uygulamalarıyla birlikte sunulan hizmetlerde maliyetler düşerken kaliteli hizmet oranında artış sağlanmış, kaynaklar daha düzenli ve verimli kullanılmaya başlanmış, vatandaşlar tarafında ise memnuniyet oranlarında güvenin ve memnuniyetin arttığı görülmüştür (Uçkan, 2003: 45-46).

E-devlet uygulamaları sistemsel verilere ve standartlara dayandığı, kişisel tercihlerin ön plana çıkmadığı ve objektif bir şekilde ilerleme ve kayıt ortamı sağladığından devletlerin kamu yönetimi alanında hizmet sunumlarında tercih edilen bir yaklaşımdır. E-devlet uygulamaları kamu yönetim alanında yolsuzlukların azalmasını, demokratikleşmenin gerçekleşmesini, kamu gelirlerinin, katılımcılık ve şeffaflığın, bilginin diğer kurumlarla paylaşılmasının, hesap verebilirliğin artmasını da sağlamaktadır (Delibaş ve Akgül, 2010: 106).

Tablo 1: Klasik/Geleneksel Devlet ile E-Devlet Karşılaştırması

Klasik/Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif Yurttaş
Kâğıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yüklemesi	Yurttaşın veri Yüklemesi
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi vb.
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım/Uzman Yardımı
Eleman Temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı/Çek	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tek Tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlemiş/Kesintili Hizmet	Bütünsel/Sürekli/Tek-Duraklı Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Kaynak: (Uçkan, 2003: 5)

Kamu idarelerinin modern anlamda yenilenen şekilde yapılandırılmasına yönelik gerçekleştirilen stratejiler arasında e-devlet uygulamaları da yer almaktadır. Dünya geneli dikkate alındığında birçok ülkede uygulanmakta olan e-devlet uygulamalarında ulaşılmak istenen belli başlı amaçlar şunlardır (Löfstedt, 2005: 41).

- Zamandan tasarruf sağlama,
- Bireylerin yaşamını kolaylaştırma,
- Kamu hizmetlerinde kaliteyi artırma,
- Hayatın kalitesini ve hayattan tatmini artırma,
- Maliyetlerin azaltılmasını isteme,
- Karar verme sürecini hızlandırma,
- Vatandaşların devlete güvenini artırma ve daha fazla vatandaşa ulaşabilme,
- Kâğıt kullanımını azaltma,
- Kamuda bilgi bütünlüğünü sağlama,

- Kamuda kurumlarda bilginin paylaşılmasını sağlayarak aynı işin tekrarını önleme,
- Kamu hizmetlerinde ortama bağlılığı azaltma,
- Bireylerin işlemlerini daha hızlı ve kolay bir şekilde gerçekleştirmelerini sağlama,
- Siyasi ve idari yolsuzlukları engelleme,
- Kamu kurumlarının akılcı bir şekilde çalışmasını isteme,
- Kamu hizmetlerinde yaygınlık ve ulaşılabilirliği artırma,
- Kamu yönetiminin şeffaf ve hesap verebilir olmasını sağlama,
- İdarenin toplumdan gelen ve sürekli değişmekte olan taleplerine hızlı, kolay, düşük maliyetle cevap verebilme isteği,
- Vatandaşın kamudaki işlerini her zaman yapabilmesini sağlama,
- Kamuda verimlilik ve üretkenliği artırma,
- Kişilere idari mekanizmaların karar süreçlerinde aktif şekilde bulunmasını sağlama,
- Mevcut kamu yönetimi uygulamalarının katı, verimsiz ve yetersiz olması,
- Bilgi toplumu adı verilen durumun sonucunda idarenin bilgiye dayalı ekonomik yapılanmayı oluşturmasının zorunluluğu,
- Bilgi ve iletişim çağının sonucu olarak bilgisayar, internet, işletim sistemleri gibi faktörlerin yaygınlık kazanması sonucu toplumun bu faktörler aracılığıyla bilgiye erişme isteği,
- Bireylerin demokratikleşmeye katkı sunma ihtiyacının artmasıdır.

Devlet adı verilen kurumsal yapının ilk zamanlar görevleri arasında yer alan diplomasi, savunma, güvenlik gibi klasik anlamdaki görevleri zaman içinde sorumluluk ve görev alanının değişmesi, çeşitlenmesi ile vatandaşların talepleri sonucunda artış göstermiştir. Bu durumun sonucunda vatandaşların işlerinde kolaylık sağlama, işlerin hızlı ve acil şekilde gerçekleştirme, katılımı artırma ve diğer gerekçelerle kamu yönetimi alanında uygulamaya konulan e-devlet uygulamasının genel olarak faydalarını şu şekilde belirtmek mümkündür (Çukurçayır ve Eşki, 2001: 104):

- Kamu hizmetlerinin sunumu kolay, hızlı ve daha uygun fiyatla gerçekleşmekte,

- Kamu yönetimi anlayışında müşteriye önem verme ve dikkate alma, müşteri odaklı olma, rekabet kavramları ön plan çıkmış olup halkın tercihlerine değer verilmekte,
- E-devlet uygulamaları katılımçılık ve demokratikleşmeye katkı sağlarken e-demokrasinin yerleşmesini de sağlamakta,
- Verimliliği artırmakta ve etkililiği artırarak hizmet sunumunun gerçekleştirilmesini sağlamakta,
- İşlemler elektronik ortamda gerçekleşeceğinden maliyetlerin düşmesine katkı oluşturacak,
- Yönetim alanında şeffaflığın artmasını sağlayacak,
- Bilginin elde edilmesi ve ulaşılması kolaylaşacaktır.

Sonuç

Devletin yetki, görev ve sorumluluklarında nitelik ve nicelik yönünden artışların yaşanması sonucu kamunun ihtiyacı olan hizmetlerin sunumunda mevcut sistemin işlevsel anlamında yetersizlik ve verimsizlik durumun ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bununla birlikte vatandaşların kamu hizmetlerinin sunumunda devletin görevli olduğunu ileri sürmeleri ve sunmakla yükümlü hizmetlerin planlama, hazırlık, karar verme ve uygulama aşamalarına demokratik yollardan katılmak istemeleri kamu yönetimi alanında yeniden yapılanmayı gerekli kılmıştır.

Vatandaşların özel sektördeki başarılı hizmet uygulamalarını kamu yönetimlerinin sunduğu hizmetlerde de görmek istemesi sonucunda bürokraside geleneksel metotların yerini yeni uygulamalar almaya başlamıştır. Küresel dünyada yaşanan bilim ve teknolojik ilerlemelerin etkisi yukarıda ifade edilen etkenlerle birlikte kamu alanındaki örgütsel yapılanmaların değişimi ve dönüşümüne neden olmuştur. Kamu yönetiminde yeniden yapılanmayla birlikte hizmet sunumlarında ortaya konulan yöntemler yeni kamu yönetimi, stratejik yönetim, toplam kalite yönetimi, yönetim ve e-devlet uygulamaları olarak şekillenmiştir. Ortaya konulan modern kamu yöntem ve yaklaşımları genel olarak değerlendirildiğinde şu amaçlara ulaşılabilir:

- Müşteri/Vatandaş memnuniyeti
- Kamu hizmetlerinin sunumunda devletin yanı sıra özel sektör, sivil toplum ve uluslararası gibi aktörlerin de katılımının sağlanması,
- Kamu hizmetlerinde kalitenin sağlanması ve artırılması,

- Kamu hizmetlerinde sürekli iyileşmenin sağlanması,
- Örgütsel verimliliğin sağlanması,
- Özel sektördeki başarılı uygulamaların kamuya aktarılması,
- Kamu hizmetlerinde planlama, uygulama gibi aşamalarda katılımcılığın artırılması,
- Kamu hizmetlerinin belli bir sistem içerisinde ve sürece göre hayata geçirilmesi,
- Devletin hizmet alanının belirli ve sınırlı olması,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanılması,
- Maliyetlerin azaltılması,
- Etkili iletişim ağlarının kurulması ve merkeziyetçiliğin azaltılması.

Kamu yönetimindeki modern yöntem ve yaklaşımların hedeflediği yukarıdaki amaçların gerçekleşmesi durumunda bürokrasi ve bürokrasinin sunduğu hizmetlerde verimlilik, etkililik, etkinlik, performans, katılımcılık, kalite, memnuniyet artarken maliyet, katı kuralcılık anlayışı, merkeziyetçilik gibi faktörlerin etkisi ise azalma gösterecektir. Böylece kamu örgütleri ve kamu örgütlerinin sunmuş olduğu hizmetler daha fazla vatandaşa ulaşırken hizmetlerden memnun olma oranı da artacaktır.

Kaynakça

- Aktan, C. C. (1999). Devlet Yönetiminde Toplam Kalite. *Türk İdare Dergisi*, 422, 1-13.
- Aktan, C. C. (2003). *Değişim Çağında Devlet*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Amrik S. S. (2002). Governace and Management in Large Australian Organisations, *International Journal of Production Economics*, 75, 98.
- Ateş, H. (2001). İşletmeci, Girişimci ve Verimli Yeni Bir Kamu Yönetimi ve Devlet Anlayışına Doğru, *İ.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 25, 45-60.
- Aydın, A. H. (2016). *Kamu Yönetimine Giriş*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Baransel, A. (1979). *Çağdaş Yönetim Düşüncesinin Evrimi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Enstitüsü Yayınları.
- Bayramoğlu, S. (2005). *Yönetişim Zihniyeti: Türkiye’de Üst Kurullar ve Siyasal İktidarın Dönüşümü*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Batal, S. (2010). Yeni Kamu Yönetiminde Yönetişim Kavramı ve Türkiye’de Yerel Yönetimler Alanındaki Uygulama Örnekleri. *Mevzuat Dergisi*, 145.
- Boztepe, M. (2018). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Geleneksel Kamu Personel Rejimi Üzerine Etkileri. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(3), 191-210.
- Cope, S., Leishman, F. and Starie, P. (1997). Globalization, New Public Management and The Enabling State- Futures Of Police Management. *International Journal Of Public Sector Management*, 10(6), 444-460.
- Çevik, H ve Göksu, T. (2000). Kamu Sektöründe Stratejik Yönetim ve Vizyon Oluşturma: Türk Emniyet Örgütü İçin Bir Model Önerisi. *Türk İdare Dergisi*, 72 (428), 79-94.
- Çukurçayır, M. A. ve Eşki, H. (2001). Kamu Hizmeti Sunumunda Yeni Yöntemler. *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1(1-2), 89-109.
- Kaufmann, D., Kraay, A. and Zoido-Lobaton, P. (1999). *Governance Matters*. The World Bank, Policy Research Working Paper 2196.
- Delibaş, K. ve Yiğit, E. (2005). *Siyaset Kurumu (Kurumlara Sosyolojik Bakış)*, (Ed. S. Güçlü, İstanbul: Birey Yayıncılık.
- Delibaş, K. ve Akgül, A. E. (2010). Dünyada ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-Demokrasi ve E-Katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 100-144.
- Demirel, D. (2015). Üçüncü Yol Politikalarında Yeni Kamu Yönetiminin İzleri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 29(1), 137-153.
- Eken, M. ve Demirkan, M. (1998). Yerel Yönetimlerin Hizmet Anlayışında Değişimin Gerekliği Ve Toplam Kalite Felsefesinin Uygulanabilirliği. *Yerel Yönetim ve Denetim Dergisi*, 3(2), 21-28.

- Ergun, Turgay ve Polatoğlu, A. (1992). Kamu Yönetimine Giriş, 4. Baskı. Ankara: TODAİE Yayınları.
- Eryılmaz, B. (2015). *Kamu Yönetimi*. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Fouire D. and J. Jordaan (2007). Contextualising the Measurement of Governance in Public Financial Management. *Journal of Public Administration*, 42(5), 35-45.
- Gökçe, O. ve Şahin, A. (2002). 21. Yüzyılda Türk Bürokrasisinin Sorunları ve Çözüm Önerileri. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomi Araştırmalar Dergisi*, 2(3), 1-27.
- Göküş, M. (2000). Kamu Politikalarının Belirlenmesinde Bürokrasinin Rolü. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 30(6), 35-43.
- Günay, Ö. F. (1997). Yönetimde Yeniden Yapılanma ve AR-GE Faaliyetleri. *Türk İdare Dergisi*, 415, 125-137.
- Güner, H. (2014). Çağdaş Denetim Açısından Milli Emlak Genel Müdürlüğü'nün Denetim Sistemi ile Kamu Yönetiminde İç Denetim ve Dış Denetim Açısından Milli Emlak İşlemlerinin Değerlendirilmesi, Performans Denetimi; İlkeleri, Metodolojisi ve Milli Emlak İdaresinde Uygulanabilirliği. *Kamu İç Denetçileri Derneği Dergisi*, 14, 65-72.
- Heper, M. (1983). *Bürokrasi*. Cumhuriyet Dönemi Türkiye Ansiklopedisi, Cilt 2, İstanbul: İletişim Yayınları.
- Hirst, P. and Graham, T. (1998). *Küreselleşme Sorgulanıyor*. Ankara: Dost Kitabevi.
- Jakoby, H. (1969). *Bürokratisierung der Welt*, 1. Edition. Berlin: Campus.
- Kaya, R. (2023). Bürokrasi-Siyaset İlişkilerinin Parlamenter ve Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemleri Üzerinden Değerlendirilmesi (2002-2022). Doktora Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi.
- Löfstedt, U. (2005). E-Government: Assessment of Current Research and Some Proposals for Future Directions. *International Journal of Public Information Systems*, 1, 39-52.
- Mutioglu, H. (2002). Küreselleşme ve E(tik) Devlet. *I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi*, Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F. Yayını.
- Öztürk, N. K. ve Coşkun, B. (1998). Yerel Yönetimlerde Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanması ve Ortaya Çıkan Sorunlar. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 7(4), 113-125.
- Sobacı, M. Z. (2007). Yönetişim Kavramı ve Türkiye'de Uygulanabilirliği Üzerine Değerlendirmeler. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1), 219-235.
- Stillman II, R. (2005). *Public Administration: Concept and Cases*, Eighth Edition. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Stoker, G. (1998). Governance As Theory: Five Propositions *International Social Science Journal*, 50(155), 17.

- Şahin, A. (2008). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Tortop, N., İspir, E. G., Aykaç, B., Yayman, H. ve Özer, M. A. (2017). *Yönetim Bilimi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Tunç, A. (2015). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Açısından “Sosyal Yardım Yönetimine” Yönelik Bir Değerlendirme. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 7(13), 190-206.
- Uçkan, Ö. (2003). *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye*. İstanbul: Literatür Yayınları.
- United Nations Development Programme, (1997). *Reconceptualising Governance*. New York: Management Development and Governance Division.
- World Bank, (1989). *Sub-Saharan Africa: From Crisis To Sustainable Development*, Washington, D.C.
- Yaşamış, F. D. (1997). Kamu Yönetimi Kuramında ve Uygulamasında Yeni Gelişmeler: Administration’dan Management’a. *Türk İdare Dergisi*, 69 (417), 1-27.
- Yüçetürk, E. E. (2002). Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları ve Tabana Yayılabilme Yeteneği Bakımından Bir Değerlendirme: Bolu Örneği. *I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi*, Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F. Yayını.

