

KAMU HİZMETLERİNİN ÜRETİMİNDE YENİ KAMU YÖNETİMİ ANLAYIŞI VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

Ahmet Bora TARHAN

Yrd. Doç. Dr.

Uşak Üniversitesi İİBF Kamu Yönetimi Bölümü

1 Eylül Kampüsü UŞAK

E-posta: bora.tarhan@usak.edu.tr

Erhan EZİCİ

Araştırma Görevlisi

Uşak Üniversitesi İİBF Kamu Yönetimi Bölümü

1 Eylül Kampüsü UŞAK

E-posta: erhan.ezici@usak.edu.tr

Özet

Toplam Kalite Yönetimi (TKY), 1950’li yıllarda özellikle sanayi alanında üretimin hacmini arttırmak, maliyetleri düşürüp insan faktörünü verimli bir biçimde kullanmak amacı ile ortaya çıkmıştır. Küreselleşmenin de etkisiyle uluslararası sistem çerçevesinde belirlenen yeni yönetim sistemi, özellikle 1980’li yıllarda gelişmekte olan ülkelerin de üretim aşamalarında görülmeye başlanmış ve kamu kurumlarında da uygulanması gerekliliği fikri ortaya çıkmıştır. Kamu yönetiminde bu sistemin uygulanmasıyla etkinlik, verimlilik ve kalite çerçevesinde yaşanan sorunların aşılabileceği iddia edilmiştir. Küreselleşme sürecinde sermayenin yeniden yapılanması, devlet anlayışındaki değişimi ve kamu yönetiminin yeniden yapılanmasını beraberinde getirmiştir.

Bu çalışmada kamu yönetiminde yeni bir model olan “kamu işletmeciliği” ile TKY arasındaki benzerliklere dikkat çekilerek, her iki modelin devlet yönetiminde uygulanabilirliği ve uygulamada karşılaşılan güçlükler irdelenmeye çalışılacaktır.

Anahtar Kelimeler: *Toplam Kalite Yönetimi, Kamu Hizmeti, Kamu İşletmeciliği, Küreselleşme.*

Alan Tanımı: Kamu Yönetimi (Kamu Kesiminin Küçülmesi)

NEW PUBLIC MANAGEMENT APPROACH AND TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN PRODUCTION OF PUBLIC SERVICES

Abstract

Total Quality Management (TQM) emerged on increasing the volume of the production in especially industrial field in 1950s, decreasing the costs and using the human factor efficiently. The new management system which is determined within the frame of international system with the effect of globalization had started to be seen in the production stages of the developing countries in 1980s and emerged the idea of necessity of application in also public corporations. It is claimed that the problems will be able to be solved within the frame of activity, efficiency and quality with the application of this system in public management. The reconstruction of the capital in the process of globalization brought along the change in the notion of state and the reconstruction of the public administration.

In this study, it shall be tried to be searched the applicability of both models in state management and the difficulties met in application by drawing attention on the similarities between “public management” which is a new model in public administration and TQM.

Keywords: *Total Quality Management, Public Service, Public Management, Globalization.*

Jel Code: H83-Public Administration

1. GİRİŞ

1970’li ve 1980’li yılların sonlarında Avrupa’da ve Sovyetler Birliği’nde yaşanan gelişmeler, iletişim ve bilişim teknolojisinde yaşanan değişimlerle birlikte, geleceğe yönelik birçok kavramın hızlı bir şekilde değişmesine ve dönüşmesine yol açmıştır. Etkisini ve genişlemesini halen sürdüren bu akım, toplum bilimlerinde çoğu ideolojilerin sonu, tarihin sonu hatta siyasetin sonu gibi eleştirel kuramlara dayalı yeni akımlara da yol açmıştır. Bu akımlar çerçevesinde geliştirilen post-modern, post-yapısalcı, post-marksist, post-kapitalist, post-endüstriyel, post-fordist gibi kuramsal girişimler, ürettikleriyle birlikte bilimsel platformlarda tartışılır hale gelmiştir.

Yaşanan dönüşüme paralel olarak, yönetsel alanda yaşanan değişim, eski endüstriyel çağa ait Taylorist ve Fordist fikirlerin yerini birey ve esnek üretim odaklı fikirlere bıraktığı bir süreci oluşturmaktadır. Tüketim kültürüne dayalı küreselleşme sürecinde yeni dünya düzenine egemen olan sermayenin yeni

kültürel mantığı¹, bu düzene uygun yeni yönetim mantığını da beraberinde getirmiştir. Gözleme ve denetime dayalı klasik yönetim modellerinin yerini, yetkilendirici, bireyi ve takım çalışmasını teşvik edici yönetim modelleri almaya başlamıştır (Belek, 1997: 97-98).

Geleneksel örgüt yapısına alternatif oluşturan yeniden yapılandırma projelerinden biri de Toplam Kalite Yönetimi (TKY)dir. Bu yönetim modeli, müşteri ve çalışan tatminiyle birlikte, takım çalışması ve liderliği ön plana çıkaran, performans değerlendirme ve ödüllendirme mekanizmalarını işleten, örgüt kültürü ve çerçevesi ile yakından ilgilenen ve Edward Deming'in 1986 yılında yayımlanan "Out of the Crisis" adlı eserinde önerdiği 14 temel ilkeye² dayanan, tüketim odaklı yeni zamanlar dünyasının müşteri odaklı yeni yönetim felsefesidir (Tosun, 1998: 88).

TKY kısa süre içerisinde yaygınlaşarak özel sektörle birlikte, devlet-toplum ilişkilerinde ve kamu hizmetlerinde uygulanmaya başlanmış ve bu süreçte kamuda yapısal anlamda, kamusal hizmetler de ise niteliksel boyutta bir dönüşüm hedeflenmiştir. TKY savunucularının iddia ettiği dönüşümler, hiyerarşik bir örgüt yapılanmasından ekiplere dayalı bir yapılanmaya, bölümler arası sınırlardan işbirliği ve iletişimin arttırılmasına, içe dönük bir hizmet anlayışından, yurttaşla dönük bir hizmet kültürünün yerleştirilmesine, çalışanların verimliliğini belirlemede sayısal ölçümlerden performans değerlendirmeye, statükonun korunması yaklaşımından değişimin hedeflenmesine geçişle gerçekleştirilebilecek dönüşümlerdir (Tosun, 1998: 90). Ancak TKY'nin kamu hizmetlerinde uygulanması fikri, bu hizmetlerin niteliğinden ve TKY'nin yönetim felsefesinden ötürü birçok eleştiriyi de beraberinde getirmiştir.

2. YENİ KAMU YÖNETİMİ ANLAYIŞI

Küresel eğilimler olarak sunulan yeniden yapılanma girişiminin niteliğine bakıldığında "kamu yönetimi" anlayışından "Public Management (Kamu

¹ F. Jameson, "Geç Kapitalizmin Kültürel Mantığı" terimini Postmodernizmi tanımlamak için kullanmaktadır (Jameson, 1984: 78).

² Deming'in önerdiği 14 temel ilke şunlardır: Mal ve hizmetlerin iyileştirilmesi için amaçlarda tutarlılığın sağlanması, her türlü israfı önlemek gibi konularda yeni bir yönetim felsefesinin benimsenmesi, kaliteyi sağlamak için kontrole güvenmekten vazgeçilmesi, iş konusundaki başarının sadece fiyat bazında değerlendirilmemesi, mal ve hizmet üretiminin tüm süreçlerinde sürekli iyileştirmenin yayılması ve sürekliliğin sağlanması, eğitimin ve liderliğin kurumsallaştırılıp benimsetilmesi, korkunun atılarak birimler arası ve birimlerle yönetim arasındaki iletişim engellerinin kaldırılması, sloganlardan, tehditlerden, çalışanları hedef göstermekten vazgeçilmesi, çalışanların çalışma gururu duymalarının önündeki engellerin kaldırılması, herkesin kendisini geliştirmesine ve eğitimine yönelik çabaların desteklenmesi (Deming, 1986; Holmes, 1992: 12).

İşletmeciliği” anlayışına geçişin önerildiği görülmektedir. Önerilen bu reform çerçevesinde kamu çalışanlarının ve kamu harcamalarının azaltılması, özelleştirme ve hükümet hizmetlerinin ve işlevlerinin yerelleştirilmesi, dolayısıyla devletin küçültülmesi hedef olarak gösterilmiş ve idari reformlar adı altında uygulamaya geçirilmiştir (Wise ve diğerleri, 1996: 43; Güler, 2005: 28-29). Kamu işletmeciliği anlayışı da “manageralizm” ve “public choice (kamu tercihleri)” yaklaşımlarına dayandırılmıştır.

Manageralizm, işletme yönetiminin temel ilkesi olan “3 E” yani, ekonomiklik (verimlilik), etkinlik ve etkililik ilkelerinin kamu yönetiminde uygulanması şeklinde tanımlanabilir. Ancak bu kavramlar, kamu yönetimi için değil, kapitalist bir ekonomide faaliyet gösteren işletmeler için uygun değerlerdir. Kamu yönetiminde bu değerlerin yerini, kamu yararı, demokratik katılım, temsil edilebilirlik, duyarlılık ve sorumluluk almaktadır (Warnsley, 1996: 355).

Kamu tercihleri yaklaşımı ise, kamu yönetiminin özel bir işletme gibi, pazar koşullarına göre işlemlerini ve bu amaçla esnek örgütlenme modelini esas almasını öngörmektedir. Bu amaç doğrultusunda kamu sektörünün özel sektör niteliklerine sahip ve kamu mallarının sunu ve istemine dayanan bir şekilde yeniden yapılandırılması hedeflenmekte, bu kapsamda bürokrat ve siyasetçilerin de pazar koşullarında kamunun tercihiyle göreve getirilmesi önerilmektedir. Bürokratların ve politikacıların kamu yararını düşünemediği, bu nedenle kamu yönetiminin özel bir işletme gibi çalışmasının gerekli olduğu vurgulanmaktadır. Bu bağlamda bölgesel ve yerel yönetimlerin de işletmeleştirilmesi amaçlanmaktadır.

İşletme yönetiminin bazı araçlarından yararlanmak şeklinde tanımlanan bu süreç, küreselleşme ile birlikte işletme yönetiminin amaçlarını ve felsefesini benimseyen yeni kamu işletmeciliği anlayışının, kamu yönetimi alanına hakim olmasıyla sonuçlanmıştır. Post-fordist birikim rejiminin beraberinde getirdiği yeni liberal politikalarla birlikte, devletin toplumsal boyutu küçültülerek, kamu hizmetinin sınırlarını daraltılmış, “hizmetten yararlanan öder” yaklaşımıyla, kamu kurumları, harcamalarını yurttaşlardan (müşterilerden) karşılayan işletmeler haline dönüştürülmeye başlanmıştır. Bu bağlamda kamu yönetimine hakim olan kamusal ve kamu yararı ilkelerinin yerini verimlilik adı altında karlılık almıştır. Oysa kamu yönetimini bir disiplin ve uygulama olarak var eden kamu hizmeti, kamu yararı ve kamusal kavramlarının kamu yönetimi terminolojisinden çıkarılması, kamu yönetimi disiplininin de yok edilmesi anlamına gelmektedir.

Yeni kamu işletmeciliği anlayışı kamu yararını bireysel çıkarların toplamı olarak kavramsallaştırmakta, kamu yöneticisini de diyalog yoluyla farklı topluluklar tarafından benimsenen kolektif bir kamu yararı nosyonunu bulmakla

görevlendirmektedir (Denhardt, 2000: 554). Kamusal kavramı gibi kamu yararı kavramı da değişerek, toplumun bütününün değil, özel sektörün, paydaş olarak sivil toplum örgütlerinin ve kamu hizmetlerinden yararlananlar olarak müşterilerin çıkarlarını temsil eden bir kavram haline gelmiştir. Bu değişim, devlet ve kamu yönetiminin rekabetçi serbest piyasa ortamında bir işletme gibi kar amaçlı çalışması, etkinliklerinde kar etmeyi, kamu yararının üzerinde tutması anlamına gelmektedir.

Kamu yönetiminin işletmeleştirilmesi, kamu yönetiminde TKY'nin uygulanmasıyla desteklenmiş ve devlet yurttaşlarını, sunduğu hizmetin parasını ödeyen bir müşteri olarak algılamaya başlamıştır. Kamu hizmetlerinin sunumunda çıktı yönelimli ve müşteri odaklı yaklaşım benimsenmiş (Robertson ve diğerleri, 2002: 387), kamu yöneticileri iç ve dış müşterilerin memnuniyetlerini ölçen, dış müşterilerine bedeli karşılığı hizmet sunan kişiler haline gelmiştir³.

3. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN KAMU YÖNETİMİNDE VE KAMU HİZMETLERİNDE UYGULANABİLİRLİĞİ

1980'li yıllardan itibaren ortaya çıkan neoliberal akım ve bu akımla beraber gündeme gelmeye başlayan özelleştirme (privatization), kuralsızlaştırma (deregulation) ve liberalleşme kavramları birçok ülkede kamuya yönelik farklı kurumları etkisi altına almıştır. IMF ve Dünya Bankası kredileriyle tasarlanan bu yapılanma birçok ülkede çeşitli yatırımları beraberinde getirmiştir. Asya, Afrika ve Latin Amerika ülkelerinde birçok sektör de bu akımdan etkilenmiştir. Telekomünikasyon, havayolları, elektrik, petrol, otomobil, televizyon, tarım, tütün, bankacılık, sigortacılık gibi ana sektörler; farklı özelleştirme türleri ve leasing, özsermaye satışı, yönetim kontratları ve korporatizasyon (corporatization) yoluyla özel sektöre devredilmiştir. Özellikle Üçüncü Dünya Ülkelerinde görülen bu süreçte devlet, bu alanlar üzerindeki ekonomik kontrolünü ve mülkiyet haklarını kaybetmeye başlamıştır (Haque, 2002: 109).

Neoliberal teorilerin ve yeni kamu yönetimi anlayışının ortaya çıkmasıyla birlikte devletin başarısız olduğu yönündeki teoriler, devletin verimsiz ve hantal olarak çalıştığı, bürokratik yapıların varlığı nedeniyle gereğinden fazla kamu harcaması yaptığı, bunun sonucunda kamu hizmetlerinin daha pahalı olarak sunulduğu argümanlarıyla desteklenmiştir. Bu eleştiriler neticesinde kamu sektörünün de özel sektör gibi hareket etmesi savı ortaya çıkmış ve bu kapsamda, kamu hizmetleri ticarileştirilmiş ve özelleştirilmiştir (Dikmen ve Diğerleri, 2004: 12).

³ “Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı” ve “yönetişim” ile ilgili ayrıntılı bilgi için bkz, (Bayramoğlu, 2005)

Kamu kurumlarının özelleştirmeler yoluyla özel sektöre devredilmesini öngören fikirlerin yanında, özel sektörde kullanılan TKY'nin kamu yönetimine adapte edilerek kamu yönetiminin daha başarılı ve verimli kurumlara dönüştürülmesi fikri de ortaya aynı süreçte ortaya çıkmıştır. Fakat özel sektör ve kamu yönetimin taşıdığı bazı farklı özellikler nedeniyle TKY'nin kamu yönetimine adaptasyonunda bazı güçlüklerle karşılaşmıştır.

Toplam kalite yönetiminin kamu yönetimi bünyesinde uygulanmaya başlaması birçok tartışmayı da beraberinde getirmiştir. Konuyla ilgili olumlu görüş bildiren yazarlar, bazı temel sorunların aşılması ile beraber uzun vadede TKY'nin kamu yönetiminde uygulanmasında başarıya ulaşılacağını; siyasal sistem içerisinde etkili durumda bulunan kesimlerin değişime direnç göstermemesi ve bu yeni yapılanma sürecinde kamu hizmetlerinin neler olacağı yönünde toplumsal bir uzlaşma zemininin yaratılmasının TKY'nin uygulanabilirliğini artıracığını savunmaktadırlar. (Aykaç ve Diğerleri, 2006: 198). Ayrıca kamu yönetiminde bulunan yapısal problemlerin ve örgüt kültürüne ilişkin sorunların çözülmesi ve bu aşamada sorunlar hakkında planlamaların yapılarak gerekli adımların atılması gerektiği belirtilmektedirler. (Balcı, 2005: 207)

TKY'nin kamu yönetiminde uygulanmasını eleştiren yaklaşımlarda en çok eleştirilen argümanlar incelendiğinde, özel sektör ile kamu sektörünün sunduğu hizmet arasındaki nitelik farklılıkları ve müşteri-yurttaş kavramları arasındaki ayırım en dikkat çekici unsurları oluşturmaktadır. Yurttaş, kamu hizmetini tüketen müşteri olarak görmek, yurttaşın aldığı aynı hizmetin alternatifinin bir başka kurum aracılığıyla verilebileceği anlamını taşımaktadır. Nitekim buna paralel olarak Yılmaz, TKY uygulamalarında 'yurttaş' kavramı yerine 'müşteri' kavramının kullanılmasını, kamu hizmetlerinin piyasalaştırılması ve sürecin ideolojik altyapı olanaklarının hazırlanması olarak ifade etmektedir (Yılmaz, 2008:12).

Kamu yönetiminde sadece vergisini ödeyen vatandaşı, kamu kuruluşlarının müşterisi olarak saymamız doğru görünmemektedir. Müşteri kavramında olduğu gibi gerekli bedeli ödeyemeyen vatandaşlar da bu hizmetlerden sosyal devlet ilkesi gereğince yararlandırılmalıdır. Sağlık ve eğitim gibi konularda da vatandaşları müşteri olarak görüp, karlılık esasına ve arz-talep ilişkisine göre hizmet verilmesi kamu hizmetlerinin doğasına aykırı bir durum olarak değerlendirilmektedir (Aykaç ve Diğerleri, 2006: 189).

TKY'nin kamu yönetiminde uygulanmasındaki zorluklarından birisini de ürün ve hizmet ayrımı dolayısıyla ortaya çıkmaktadır. TKY'nin ortaya çıktığı sektör, mal üreten imalat sanayi olduğu için, bu kavramın kamu yönetiminin ürettiği

hizmetler üzerine nasıl uyarlanacağı tartışılan konulardan birisidir (Balcı,2005: 201). Kamu hizmetlerinin büyük bir çoğunluğu üretildiği anda tüketilir ve tüketicisini tespit etmek ve bireylere paylaşım imkansızdır. Bu hizmetler iktisadi alanın ötesinde ortak toplumsal yaşamın dayattığı ihtiyaçlara dayandığı için, kamu hizmetlerinin tamamen özel sektöre devri ya da iktisadi alanın kar-zarar mantığı içerisinde işletilmesi uygun görülmez. Çünkü kamu kesimi, kara bağı olmayan ve ayrıcalıklı olarak yürütülmesi zorunlu olan faaliyetleri kapsamaktadır (Örnek, 1988: 244). Bu konu hakkında ortaya çıkan bir diğer problem üretildikleri anda tüketilen hizmetlerin kalite standartlarının nasıl saptanacağı ve bu hizmetlerin kalitesinin nasıl ölçüleceğidir (Aykaç ve Diğerleri, 2006: 188).

Geleneksel yaklaşımlar incelediğimizde TKY içerisinde önemli bir yeri olan ekip veya grup performansının pek dikkate alınmadığı, bunun yerine değerlendirmede bireyin temel alındığı ve bireyin performansını etkileyen unsurların incelendiği görülmektedir. Bu anlamda TKY felsefesinde performans değerlendirmesi, kişinin çalıştığı süre ve ürettiği ürün üzerinden değil, kalite standartlarına uygun üretim miktarına ve esnek çalışma saatlerine göre belirlenmesi anlayışı, kamu yönetimi ölçütleriyle uyumsuzdur (Ertuğrul ve Diğerleri, 2005: 4)

TKY başında toplam kelimesi olmasına rağmen parçacıl bir nitelik taşımaktadır. Çünkü kamu örgütleri, işletmelerin sahip olduğu tek başına hareket edebilme özgürlüğüne sahip değildir ve bu nedenle tüm kamu kurumlarının belirli bir sistem bütünlüğü içerisinde hareket ettikleri kabul edilmelidir. Bu anlamda TKY, kamu yönetiminin işlevsel ve yapısal sorunlarını çözmede beklenen yararı sağlayamayacaktır (Özşen'den aktaran Yılmaz, 2008: 12).⁴

4. SONUÇ

Günümüzde kamu yönetimi post-fordist birikim rejiminin gereklerine uygun olarak yeniden yapılandırılmakta ve bu yapılanmanın sonucunda işletme yönetiminin konuları olan verimlilik, etkinlik, performans değerlendirmesi, TKY, düzenleyici etki analizi, stratejik planlama ve analitik bütçe gibi birçok konu kamu yönetimi disiplininin konusu haline gelmektedir. Bu çerçevede iş doyumu, liderlik, formel-informel örgüt gibi işletmecilik yazının da kullanılan kavramlar kamu yönetimi disiplinine girmiş, kamu yönetimi kamusal özünü yitirerek işletme gibi çalışan teknik bir aygıtla dönüşmüş, bu dönüşüm, işletme yönetiminin ilke ve

⁴ Ayrıntılı bilgi için (Özşen, 1998: 280-286).

felsefelerinin kamu yönetimine hakim olmasına yol açmıştır. Bu yapılandırma ise karlılık ve kamusal ilkelerini karşı karşıya getirmiştir.

Kamu yönetiminin toplumsal işlevinde zaman içinde meydana gelen sapmalarla birlikte, toplumun tümüne hizmet sunmaya yönelik olan anlayış ve toplumsal faydayı önceleyen kamu yararı ve kamusal ilkeleri, verimlilik ve “kaliteli” hizmet sunmak adına terk edilmiştir. Tüm topluma eşit koşullarda hizmet sunmak ve bu amaçla kamu politikaları üretmek için var olan kamu yönetimi disiplini ise kamusal özünü yitirerek, verimlilik ve karlılık üzerinde odaklaşan bir disiplin haline getirilmiştir. Bu anlamda kamu hizmeti üretimine ekonomi yasalarının mekanik olarak uygulanması fikri doğru görülmemektedir.

Kamu kurumunu, özel sektörün kuralları çerçevesinde işleterek, hizmet karşılığı ücretin istenmesi veya sadece ücreti verenin kamusal hizmetten yararlanması, kamu hizmeti etiğine uygun düşmemektedir. Özellikle kamuda TKY'nin uygulanması sırasında, kamu sektörünün sunduğu sağlık, eğitim, savunma gibi hizmetlerin birer tüketim malı olarak görülemeyeceği belirtilmelidir. Bu noktada yapılması gereken, bir işletme yönetimi olan TKY'nin kamu hizmetlerinin üretiminde uygulanmaması ya da kamu hizmetinin niteliğinin göz önünde bulundurularak revize edilmesi, aksaklıkların bu nitelik çerçevesinde yeniden belirlenen ilkeler ışığında düzeltilmesi, kamusal hizmet alanının ve kültürünün yeniden yapılandırılması ve kamu hizmeti etiğinin geliştirilerek yaygınlaştırılmasıdır.

KAYNAKÇA

Aykaç Burhan ve M.Akif Özer. “*Toplam Kalite Yönetiminin Kamu Kuruluşlarında Uygulanması: Sorunlar ve Yeni Arayışlar*”, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakülte Dergisi, 8/3, 2006, ss.171-202.

Balcı, Asım. “*Kamu Örgütlerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulanması: Olumlu Perspektifler ve Olası Zorluklar*”, S.Ü. Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2005, ss.196-211.

Belek, İlker. Postkapitalist Paradigmalar, Sorun Yayınları, İstanbul,1997.

Deming, W. Edwards. Out of Crisis, The MIT Press, Cambridge, Massachusetts, 1986.

Denhardt R. B. ve J. V. Denhardt . “*The New Public Service: Serving Rather than Steering*”, Public Administration Review, November/December 2000, vol. 60, No: 6, ss. 549-559, s. 554.

Dikmen M. K. ve A. A. Dikmen. “*Her Derde Deva İksir: Toplam Kalite Yönetimi*”, Toplum ve Hekim Dergisi, Cilt 19, Sayı 3, 2004, ss.40-56. <http://www.tkgm.gov.tr/turkce/dosyalar/diger%5Cicerikdetaydh328.pdf> [12.05.2010].

Ertuğrul, İrfan ve Nilfen Karakaşoğlu . “*Toplam Kalite Yönetimi Açısından Performans Değerlendirme Ve Denizli İmalat Sanayiinde Uygulanabilirliğine İlişkin Bir Çalışma*”, VII. Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu, 2005. <http://www.ekonometridernegi.org/bildiriler/bildiriler.htm> [29.07.2010].

Güler, Birgül Ayman. Yeni Sağ ve Devletin Değişimi, İmge Yayınevi, Ankara, 2005.

Haque, M. S. “*Globalization, New Political Economy, and Govenance: A Third World Viewpoint*”, Administrative Theory&Praksis, Vol.24, No.1, 2002, ss.103-124.

Holmes, Ken. Total Quality Management, Pira International, UK, 1992.

Jameson, Frederic. “*The Cultural Logic of Capital*”, New Left Review, S. 146, Temmuz-Ađustos 1984.

Örnek, Acar. Kamu Yönetimi, Metinler Matbaacılık, İstanbul, 1988.

Özşen, Tayfur. “*Toplam Yönetim Kalitesi*”, Türk İdare Dergisi, Sayı 421, 1998, ss.280-286.

Robertson, Robert ve Rob Ball . “*Innovation and Improvement in the Delivery of Public Services: The Use of Quality Management Within Local Government in Canada*”, Public Organization Review: A Global Journal, 2, 2002, ss. 387-405.

Tosun, Gülgün. “*Türk Kamu Bürokrasisi Bağlamında Devlet – Toplum İlişkinin Sorun Boyutları: Toplam Kalite Yönetimi Kurgularının Önündeki Engeller, Kamu Yönetiminde Kalite*”, 1. Ulusal Kongresi, 27-27 Mayıs 1998.

Warnsley, G. L. “*A Public Philosophy and Ontological Disclosure as the Basis for Normatively Grounded Theorizing Public Administration*”, Refounding Democratic public Administration, edt. Garry L. Warnley / James F. Wolf, Sage Publication, USA, 1996, ss. 350-401.

Wise L. R. ve Stefan Szücs. “*The Public/Private Cleavage in a Welfare State: Attitudes Toward Public Management Reform*”, Governance: An International Journal of Policy and Administration, Vol:9, No: 1, January 1996, ss. 43-70.

Yılmaz, Levent. “*Toplam Kalite İdeolojisi ve Kamu Yönetimi*”, Amme İdaresi Dergisi, Cilt 41, Sayı 2, Haziran 2008 ss.1-20.