I. VATANDAŞ MEMNUNİYETİNİN SAĞLANMASI

Oturum Başkanı : Haluk GÜMÜŞDERELİOĞLU

- **Dr. Cem TOKER ve Dr. Birol EKİCİ,** Vatandaş Odaklı Yönetim ve İçişleri Bakanlığı Uygulaması 3
- **Prof. Dr. Esin KÜNTAY,** Bir Hizmet Kuruluşunda Kalite : Polis-Vatandaş İlişkisi 27
- **Arş. Gör. Umut KOÇ ve Doç. Dr. Ömer TORLAK,** Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Müşteri/Vatandaş Odaklı Hizmet Sunumuna Etkileri 35

II. KALİTE YÖNETİM UYGULAMALARI

Oturum Başkanı : Yaşar OKUYAN

- **Jan. Per. Bab. S. Yüksel KARAMAN ve Jan. Yzb. Coşkun ÖZBUDAK,** TKY Sisteminin Değerlendirilmesi ve Kurumsal Yapı Karşılaştırılması ile Jandarma Genel Komutanlığı'nda TKY Uygulamaları 51
- **Arş. Gör. Selver YILDIZ,** Türkiye İş Kurumu ve TKY 63
- **Yrd. Doç. Dr. Aykut BEDÜK ve M. Fatih Bilal ALODALI,** Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Aracı Olarak TKY 79

III. YÖNETİŞİM

Oturum Başkanı : Prof. Dr. Şinasi AKSOY

- **Yrd. Doç. Dr. M. Akif ÇUKURÇAYIR ve Arş. Gör. Esra B. SİPAHİ,** Yönetişim Yaklaşımının Kamu Yönetiminde Kalite Uygulamalarına Olası Katkıları 97
- **Yrd. Doç. Dr. Yakup BULUT,** Şehir Yönetiminde Katılımlı Yönetimin (Yönetişim) Hayata Geçirilmesinde Etkili Olan Araçlar 113

IV. EĞİTİM SİSTEMİNDE KALİTE ANLAYIŞI

Oturum Başkanı : Prof. Dr. Feyzi ULUĞ

- **Yrd. Doç. Dr. Vildan ONUR ve Burhan SELVİ,** İlköğretim Okulları Öğretmen ve Yöneticilerinin Toplam Kalite Yönetimine Hazır Bulunuşluk Düzeyleri 127
- **Doç. Dr. Halil AYTEKİN ve Uzm. Adem OKUMUŞ,** KKTC'de Mesleki Teknik Orta Öğretiminde TKY'nin Uygulanabilirliği ve Bir Model Geliştirilmesi 143
- **Ahmet GÖKÇÜMEN,** Okullarda Statükonun Yıkılması ve Deming'in 14 İlkesi 151
- **Yrd. Doç. Dr. Murat DULUPÇU ve Yrd. Doç. Dr. İlker ÇARIKÇI,** Kamu Üniversite Yöneticilerinde Kalite Konsepti Sorunlar ve Eleştirel Bir Yaklaşım 177

V. SAĞLIK SİSTEMİNDE KALİTE ANLAYIŞI

Oturum Başkanı : Prof. Dr. Mithat ÇORUH

- **Dr. Kemal M. HİSAR ve Öğr. Gör. Dr. Filiz HİSAR,** Sağlık Hizmetlerinde TKY 199
- **Öğr. Gör. Mehmet Akif ÇAKIRER,** Sağlık Hizmetlerinde TKY'nin Başarıya Ulaşmasında Dış Kaynaklardan Yararlanma (Outsourcing) Yönetiminin Etkisi ve Bir Uygulama 213
- **Prof. Dr. Gülşen TERAKYE ve Dr. Cem TOKER,** SSK Sağlık Hizmetlerinde Kalite Çalışmaları 231

VI. YEREL YÖNETİMLER VE KALİTE ANLAYIŞI

Oturum Başkanı : Mehmet TAN

- **Prof. Dr. Nuri TORTOP,** Yerel Yönetimlerde Nitelikli (Kaliteli) Yönetimin Koşulları 245
- **Dr. Nigar DEMİRCAN ve Yrd. Doç. Dr. Ercan ERGÜN,** Yerel Yönetimde Güçlendirme ve Örgüte Güvenin Hizmet Kalitesine Etkisi 259
- **Yrd. Doç. Dr. Muhammet KÖSECİK ve Yrd. Doç. Dr. İsa SAĞBAŞ,** Yerel Seçimlerde Seçmen Davranışı Üzerine Bir Çalışma 269

VII. İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

Oturum Başkanı : Doç. Dr. Kamil Ufuk BİLGİN

- **Prof. Dr. Burhan AYKAÇ ve Arş. Gör. Hüseyin YAYMAN,** Kamuda İnsan Kaynakları Planlamasının Bir Aracı Olarak Norm Kadro Çalışmaları 295
- **Yrd. Doç. Dr. Hamza ATEŞ ve Soner ÜNAL,** Türk Kamu Yönetiminde Performansa Dayalı Ücret Sistemlerinin Uygulanabilirliği Sorunu 315
- **Prof. Dr. Bülent KARAKAŞ ve Yrd. Doç. Dr. Rengin AK,** Kamu Yönetiminde Performans Yönetimi Önemli Midir? 337
- **Dr. Metin KARADAĞ,** Yasama Bürokrasisinda Kalite : Milletvekili Danışmanlığı 353

VIII. SÜREKLİ GELİŞTİRME VE DEĞİŞİME DİRENÇ

Oturum Başkanı : Doç. Dr. Neşe SONGÜR

- **Ord. Yzb. Öcal DALLI ve Yrd. Doç. Dr. Erdal GÜRYAY,** Sürekli İyileştirme (Kaizen) İçin TKY Faaliyetlerinin Değerlendirilmesine Yönelik Bir Örnek 363
- **Yrd. Doç. Dr. Mehmet YAĞCI, Dr. Selim COŞKUN ve Öğr. Gör. Nihat KAYAR,** Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma, Değişime Direnç ve Çözüm Önerileri 373
- **Doç. Dr. Adnan ÇELİK, Öğr. Gör. A. Melih EYİTMİŞ ve Doç. Dr. Tahir AKGEMCİ,** TKY Uygulamalarında Yaşanan İnsan Kaynakları Direnci: Kahramanmaraş Milli Eğitim Müdürlüğüne Bağlı Liselerde Yapılan Bir Araştırma 391

IX. STRATEJİK YÖNETİM VE AB'YE YÖNETSEL UYUM

Oturum Başkanı : Armağan KULOĞLU

- **Prof. Dr. İsmail BİRCAN,** Kamuda Stratejik Yönetim ve AB Politikaları 411
- **Doç. Dr. Bahadır AKIN ve Arş. Gör. Sevcan GÜLEÇ,** Belediyelerde Stratejik Planlamanın Gerçekleştirilebilirliği ve Karaman Belediyesi'nde Gerçekleştirilen Bir Analiz 429
- **Öğr. Gör. Uğur ÖMÜRGÖNÜLŞEN ve Öğr. Gör. Dr. M. Kemal ÖKTEM,** Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne Yönetsel Uyumu 447

X. E-DEVLET UYGULAMALARI VE KALİTE ANLAYIŞI

Oturum Başkanı : Prof. Dr. Aydın KÖKSAL

- **Yrd. Doç. Dr. Hamza ATEŞ,** E-Devletin Kuramsal Temelleri: Eleştirel Bir Yaklaşım 481
- **Doç. Dr. Doğan N. LEBLEBİCİ, Dr. M. Kemal ÖKTEM ve Dr. M. Devrim AYDIN,** Türkiye'de Kamu Kesiminde Bilgi Teknolojileri Uygulamaları ve E-Bürokrasi: Örgütsel Dönüşüm Üzerindeki Etkiler 501
- **Ramazan ALTINOK,** Kaliteli Hizmet Sunumunun Bir Aracı Olarak E-Devlet: Yönetici ve Vatandaş Algılaması Üzerine Bir Araştırma 513