

26902

T.C
ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

BURSA İLİ KAMU KURULUŞLARINDAKİ
HALKLA İLİŞKİLER ÇALIŞMALARI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

YURDANUR ASA

DANIŞMAN
PROF. DR. ZEYYAT SABUNCUOĞLU

BURSA, 1993

İÇİNDEKİLER

Sayfa

GİRİŞ	1
-------------	---

BÖLÜM I

YÖNETİM ÇEVRE İLİŞKİSİ

1.1. AÇIK SİSTEM ANLAYIŞI İÇİNDE YÖNETİM ÇEVRE İLİŞKİSİ	4
--	---

1.2. SOSYAL KURUM OLARAK ÇAĞDAS DEVLET YÖNETİMİ ANLAYIŞI	8
---	---

BÖLÜM II

KAMU KURULUŞLARINDA HALKLA İLİŞKİLER

2.1. KAMU YÖNETİMİNİN ANLAMI VE KAPSAMI	11
---	----

2.1.1. Kamu Yönetimi	11
----------------------------	----

2.1.2. Bürokrasinin Anlamı ve Önemi	16
---	----

2.1.3. Türk Kamu Bürokrasisi	21
------------------------------------	----

2.2. HALKA İLİŞKİLERİN KAMU YÖNETİMİ AÇISINDAN ÖNEMİ...	27
---	----

2.2.1. Halkla ilişkilerin Tanımı, Anlamı ve Amaçları	29
---	----

2.2.2. Halkla ilişkilerin Tarihsel Gelişimi	31
---	----

2.2.3. Halkla ilişkilerin İlkeleri.....	36
---	----

2.2.4 Halkla İlişkilerde Hedef Topluluklar	38
2.2.5. Kuruluş İçi Halkla İlişkiler	42
2.2.6. Halkla İlişkilerde Kullanılan Kitle İletişim Araçları	46
2.2.7. Medyayla İlişkiler	49
2.3. TÜRKİYE'DE HALKLA İLİŞKİLERİN ÖZELLİKLERİ	53
2.3.1. Kamu Kuruluşlarına Gelen Halkın Beklentileri.	53
2.3.2. Türkiye'de Halkla İlişkilerin Olumsuz Yönde Gelişmesinde Yönetimden Kaynaklanan Sorunlar.	54
2.3.2.1. Kamu Personeli Sorunu	54
2.3.2.2. Türkiyedeki Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkilerin Örgütlenişi	59
2.3.2.3. Kamu kuruluşlarında Halkla İlişkiler Alanında Yapılan Düzeltim Çalışmaları....	66

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BURSA İLİ KAMU KURULUŞLARINDA HALKLA İLİŞKİLERİN UYGULANMASINA İLİŞKİN BİR ARASTIRMA

3.1. BURSA İLİ HAKKINDA GENEL BİLGİLER	76
3.1.1. Araştırmanın Konusu, Amacı ve Gözlem Tekniği.	77
3.1.2. Bursa Valiliği Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü	78

3.1.3. Bursa PTT Başmüdürlüğü İdari İşler ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü	81
3.1.4. Büyükşehir Belediyesi Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü	85
3.2 BURSA İLİNDEKİ KAMU KURULUŞLARINDA YAPILAN ANKET ÇALIŞMASI	91
SONUÇ VE ÖNERİLER	135
EKLER	139
KAYNAKLAR	147

GİRİŞ

İçinde bulunduğumuz yüzyılda önemi gittikçe artan Halkla İlişkiler kavramının oluşumu, insanlık tarihi kadar eski olmasına rağmen gerçek anlamda kabul görmesi, toplumsal, siyasal, eğitsel içeriğe kavuşması 20. yüzyılda olmuştur.

Halkla İlişkiler uygulaması ile toplumların demokratikleşmesi arasında bir esyönlülük bulunmaktadır. Tarihin akışı içerisinde çoğulcu toplum yapısına geçilmesi, demokratik toplum yönetiminin halka karşı sorumluluğun ve duyarlılığın bir gereği olarak ortaya çıkması günümüzde Halkla İlişkiler kavramının daha çok önem kazanmasını sağlamıştır.

Bugün modern siyasal toplumlarda siyasal katılma veri olarak benimsenmekten öteye, iyi vatandaşın "katılımcı vatandaş" olduğu düşüncesi hakimdir.

Bu bağlamda Halkla İlişkilerin kamu yönetiminin çağdaş yönetim gereklerini yerine getirebilme kapasitesi, kamu yöneticilerinin siyasal ve yönetsel gerekler insan ilişkilerini özümleme ve birleştirebilme bilgi ve yeteneklerinin derecesi ile yakından ilgili bir süreç olduğu söylenebilir.

Bilimsel anlamıyla ülkemizde Halkla İlişkiler alanındaki ilk çalışmalar kamu kuruluşlarında 1960'dan sonra

başlamıştır. 1961 Anayasası'nın yürürlüğe girmesinden sonra ortaya çıkan anayasal hakların kullanımı, halkın değişik siyasal seçeneklerle siyasal iktidara karşı koyma gücü kamu yönetimini de harekete geçirmiştir. Buna rağmen kamu yönetiminin önemli bir sorunu olan halkla ilişkilere son yıllara kadar gereken önemin verilmediği bilinmektedir. Toplumsal ve yönetsel sistem böyle bir uygulamaya gereksinme duymadığı için yönetimde halkla ilişkiler sürekli bir yana bırakılmıştır.

Bu araştırmaya ülkenin demokratikleşme sürecinin kamu yönetiminde ve halkta hangi değişimleri, yenileşmeleri getirdiğini öğrenmek amacıyla başlanılmıştır.

Araştırma bilgi ve verileri aşağıdaki sıra içinde sunulmuştur.

Birinci bölümde, açık sistem anlayışı içerisinde yönetim çevre ilişkisi ve çağdas devlet yönetiminin içeriği açıklanacaktır.

İkinci bölümde, kamu yönetimi, bürokrasi kavramı, ülkemizde kamu yönetiminin gelişimi, halkla ilişkiler kavramı, anlam ve önemi ilkeleri, halkla ilişkilerin dünyada gelişimi, ülkemizdeki kamu kuruluşlarında halkla ilişkilerin bugüne kadar örgütlenişi ve halkla ilişkiler alanında yapılan düzeltim çalışmaları incelenecektir.

Tezin üçüncü bölümünü oluşturan araştırma bölümü 2 ana başlık altında incelenecektir.

1. Bölümde Bursa'da halkla ilişkiler birimi bulunan üç kamu kuruluşunda halkla ilişkiler alanında neler yapıldığı konusunda yapılan araştırma bulguları açıklanacaktır.

Bu araştırma Bursa'da halkla ilişkiler birimi bulunan kamu kuruluşlarından Büyükşehir Belediyesi Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, PTT Başmüdürlüğü, İdari İşler ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü ile Bursa Valiliği Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğünde Halkla İlişkiler Sorumluları ile görüşme tekniğinden yararlanılarak gerçekleştirilmiştir.

2. Bölümde ise halkla sürekli iletişim içerisinde bulunan 5 kamu kuruluşunun yöneticisi ile bu kamu kuruluşlarına işlerinin görülmesi için başvuran halka uygulanan anket çalışmasının bulguları ve sonuçları verilecektir.

Araştırma Defterdarlık (Vergi Daireleri), Tapu Bölge Müdürlüğü, Emniyet Müdürlüğü, PTT Başmüdürlüğü ile Nüfus Müdürlüklerinde gerçekleştirilmiştir.

Tezin Sonuç ve Öneriler bölümünde araştırma sonuçlarının yansıttığı bilgiler ışığında kamu kuruluşlarında halkla ilişkilerin geliştirilmesi için alınması gereken tedbirlere yer verilecektir.

BÖLÜM I**YÖNETİM ÇEVRE İLİŞKİSİ****1.1. AÇIK SİSTEM ANLAYIŞI İÇİNDE YÖNETİM ÇEVRE İLİŞKİSİ**

Yönetim, basit olarak "işlerin yapılması sanatı" olarak ele alınır.

Daha geniş anlamda ise, "Örgüt amaçlarını gerçekleştirmek için planlama, örgütleme, yöneltme ve denetim süreçleri yoluyla tüm kaynakların esgüdümlemesi" şeklinde tanımlanır ⁽¹⁾.

Bu açıdan bakılınca yönetimin yalnızca özel örgütler ya da kamu örgütleri içinde değil, belli amaçlara varmak için insanlarla caba gösterilen her yerde varolduğu söylenebilir. Yani yönetim evrenseldir ⁽²⁾.

Örgütler, toplumun ekonomik, sosyal ve kültürel yapısından soyutlanamayacak ünitelerdir. Sürekli olarak değişen ve gelişen bir çevre içinde yer alan örgüt, yaşamını amaçlarına dönük bir biçimde yürütebilmesi için yeni koşullara uymak ve toplumsal ilişkiler kurmak zorundadır.

⁽¹⁾ Birkan Uysal SEZER, Yönetimi Geliştirmede Halkla İlişkiler, Yayınlanmamış Ders Notu, TODAİE, Ankara, 1986, s.1.

⁽²⁾ Turgay ERGUN, Aykut POLATOĞLU, Kamu Yönetimine Giriş, TODAİE Yayını, Ankara, IV. Baskı, 1992, s.4.

Çağın gerçeklerine uygun olarak çevresel ilişkilerin de belirli bir düzen içine sokulması, bugün artık modern nitelik taşıyan her örgütün en önemli sorunları arasına girmiştir⁽³⁾.

Çevre; örgütün içinde yer aldığı ve karar vermede dikkate almak zorunda bulunduğu fiziki, ekonomik ve davranışsal etmenlerin tümünden oluşan ve temel niteliği değişme ile dinamizm olan bir bütünü ifade etmektedir⁽⁴⁾.

Günümüzde değişme, kaçınılmaz ve önlenemez bir olgudur. Değişmenin kaçınılmazlığı bilindiğine göre, önemli olan değişimin yarattığı tehlikeleri en aza indirmek, fırsatları artırmaktır⁽⁵⁾. Bu durumda örgüt kendini yenilemek, teknoloji, yapı, yöntem, davranış ve hatta amaçları açısından çevrenin değişim ve dinamizmine ayak uydurmak, belirsizliği gidermek zorundadır.

Çevresel belirsizliği değerlendirme aşamasında örgütü etkileyen 3 tür çevreden sözedilebilir:

a) **Makro Çevre** : Yönetimin içinde yer aldığı genel ekonomi, eğitim düzeyi, yasal-politik çerçeve ve sosyo-kültürel kategorilerden oluşan kültürel yapı ve bunların örgüt üzerindeki etkileri makro çevreyi oluşturur.

⁽³⁾ Zeyyat SABUNCIUĞLU, Örgütlerde Haberleşme Düzeni, Yapısal Analiz, İTİA Yayını, Brsa, 1977, s.22.

⁽⁴⁾ Birkan Uysal SEZER, a.g.m., s.2.

⁽⁵⁾ Rüştü BOZKURT, "Çevrenin Etkin Biçimde Değerlendirilmesi", Dünya Gazetesi, 14.05.1993, s.8.

b) **Talep Çevresi** : Makro çevrede bulunan çeşitli kuruluşlar, dernekler, siyasal partiler yani çıkar, baskı grupları ve bunların etkileri talep çevresini oluşturur.

c) **Görev Çevresi** : Merkezi ve yerel örgütlerin, örgütlerin amaç saptaması ve gündelik işleyişi üzerindeki etkileri o örgütün görev çevresini oluşturur⁽⁶⁾.

Örgütte hem çalışanları mutlu kılan, hem yüksek verimlilik ve etkinlik sağlayan, hem de uyum, büyüme ve dengeyi sistemin zorunlu bir sonucu haline dönüştüren örgüt yapılarına ulaşmaya çabalayan çağdaş örgüt kuramlarından Sistem Yaklaşımında çevre ile ilgili şu özellikler vurgulanmaktadır:

Örgütün açık bir sistem olması nedeniyle örgüt ile toplumsal çevresi arasında sürekli ve dinamik ilişkiler bulunmaktadır.

- Örgütün çevresi sürekli değişime uğramaktadır. Böyle bir çevre içinde yaşayabilmek, büyüyebilmek ve kendi kimliğini sürdürebilmek için her örgütün;

- Değişmesi ve kendini çevresindekilere uydurması,
- Çevresinden yeni girdiler alması,
- Bu girdileri etkili ve verimli bir biçimde işlemesi,
- Çevreye yeni çıktılar vermesi,

⁽⁶⁾ Birkan Uysal SEZER, a.g.m., s.3.

- Cevredeki koşullar ve tepkiler hakkında bilgi sahibi olması ve

- Yan etkilerle, zararlı bir takım entropik etmenlere karşı örgütün korunabilmesi için bir denetim düzenine sahip olması zorunludur⁽⁷⁾.

Sonuç olarak; örgütün çevresiyle ilişkiler kurmasının açık sistem olgusunun doğal bir sonucu olduğu kadar örgüt çıkarları açısından da bir zorunluluk olduğu söylenebilir⁽⁸⁾.



⁽⁷⁾ Yücel ERTEKİN, " Yönetim Kuramlarında Düşünce Akımları", Anne İdaresi Dergisi, Cilt 1,8, Sayı 4, Aralık 1985, s.91.

⁽⁸⁾ Zeyyat SABUNCUOĞLU, İşletmelerde Halkla İlişkiler, Bursa, 1992, s.12.

1.2. SOSYAL KURUM OLARAK ÇABDAŞ DEVLET YÖNETİMİ ANLAYIŞI

Genel özellikli kurumlar arasında yer alan devlet, din ve aile gibi en eski kurumlardandır. Devlet de, din gibi sosyal yapıyı düzenlemeye yönelik bir kurumdur. Bu özelliği nedeniyle devlet, sosyal yapının temel düzeni olarak görülebilir. Devlet dendiğinde, şüphesiz otoritenin kaynağından ve kurumlaşmış işleyişinden söz edilmektedir. Devletin otoriter yönü, düzenleme fonksiyonunun gereğidir ve genel bir politika veya politik tedbirler dizisidir. Kimin, neyi, nasıl yapacağını belirlenmesi politik olarak görülebilirse, devlet yönetiminin görevi bu tür sınırlamaları genel olarak yapmasıdır. Devlet yönetimi açısından önemli olan, otoritenin kaynağı ve kullanım biçimidir. Günümüzde devlet yönetimi, otoriteyi çok zaman halktan almakta ve yaptığı çalışmaları da belirli periyodlarla onaya sunmaktadır⁽⁹⁾.

Bunun nedeni; insanları doğrudan ve dolaylı olarak etkilemeden inandırmadan, onay ve desteğini kazanmadan yönetsel eylemleri yerine getirmenin oldukça güç olmasıdır.

(9) İlhan ERDOĞAN, İşletmelerde Davranış, İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul, 1991, s.105.

Yönetim halkın sorunlarına, istek ve beklentilerine duyarlı olmadığı sürece yasallığını yitirecektir⁽¹⁰⁾.

Modern devlet yönetiminde geleneksel otoritenin payı azalmıştır. Buna bağlı olarak da devlet yönetiminin sorumlulukları artmıştır. Hükümetlerin görevi, sadece kurumlar ve kişiler arasındaki ilişkileri koordine etmek veya sınırlayıcı bazı kurallar koymak değil; eğitim, sağlık, güvenlik gibi genel çalışmalarını gerçekleştirmektir⁽¹¹⁾.

Hızla değişen bir toplumda, halk yığınlarının giderek artan ekonomik istemlerinin ve siyasal değişimle birlikte ortaya çıkan artan ölçüde yönetime katılma istemlerinin karşılanması, bir bakıma yönetimin değişen toplumsal koşullara ayak uydurabilmesi ile sağlanabilir⁽¹²⁾. Çünkü artık çok iyi bilinmektedir ki, toplumsal destek bulamayan bir sistem, hoşnut olmayanların çoğunluğa geçmeleri halinde,

(10) Belkıs ÖZKARA, Bir Kamu Yönetimi Olarak Türkiye'de Yerel Yönetim Örgütlerinde Halkla İlişkilerin İşlevsel Yapısı ve Bir Model Önerisi, Doktora Tezi, Eskişehir, 1993, s.86.

(11) İlhan EREDOĞAN, a.g.k., s.105.

(12) Turgay ERGÜN, "Yönetimin Yeniden Düzenlenmesi Gereksinimi ve KAYA Projesi", Anne İdaresi Dergisi, Cilt 24, Sayı 4, Aralık, 1991, s.11.

bunların istekleri yönünde yerini bir başka sisteme bırakacaktır. Bir başka deyişle devletin üstün oluşu, herşeyi çözmeye yetmemektedir. İşte bu gerçeği çok iyi anlayan 20. Yüzyıl Devleti, yönetilene her bakımdan kazanmak cabası icine girmiştir⁽¹³⁾.

Firmalar arası küresel rekabet ortamının yaşandığı ve personel yönetiminden insan kaynakları yönetimine geçildiği günümüzde devlet yönetiminde de insana önem veren bir yönetim anlayışının yerleşmesi, hükümet kararları ve politikasının gerek çalışanlara, gerekse halka kabul ettirilêbilmesi için zorunlu görölmektedir.

(13) Metin KAZANCI, "Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Anlayış ve Uygulaması", Halkla İlişkiler, Derleyen Feriati MAVİS, Anadolu Üniversitesi Yayını No:154, Eskişehir, 1986, s.169.

BÖLÜM II**KAMU KURULUSLARINDA HALKLA İLİŞKİLER****2.1. KAMU YÖNETİMİNİN ANLAMI VE KAPSAMI****2.1.1. Kamu Yönetimi**

Kamu Yönetimi, devletin amaçlarını gerçekleştirecek biçimde insanların, araç gerecin örgütlenmesi ve yönetimi olmaktadır.

Kamu Yönetiminin siyasetten ayrılarak ayrı bir ilgi alanı olarak incelenmesi gerektiğini ilk savunan kişi olan Woodrow Wilson, bu dileğini 1887 yılında yazdığı ünlü makalesinde ortaya koymuştur. Wilson Kamu Yönetimini, kamu hukukunun sistemli yürütülmesi olarak tanımlamaktadır⁽¹⁴⁾.

Wilson'dan bu yana yönetim-politika ilişkisi üstünde Kamu Yönetimi alanında pek çok tartışma olagelmıştır. Bu konuda başlıca iki görüş vardır:

1) Batı demokrasilerinde politikayla yönetim işlevi birbirinden kesin olarak ayrılır. Çeşitli değerler, amaçlar arasından birinin seçilmesi, bu siyasetin biçimlendirilip uygulamaya hazır duruma getirilmesi siyasal organların; politikacıların işidir. Yönetim yalnızca bu uygulamaya

⁽¹⁴⁾ Turgay ERGÜN-Aykut POLATOĞLU, Kamu Yönetimine Giriş, TODAİE Yayını, Ankara, IV. Baskı, 1992, s.5-10.

hazır duruma getirilmiş politikayı uygular. Politikanın biçimlenmesine katılmaz.

2) İkinci görüşe göre, siyasetle yönetim işlevleri arasında böyle kesin bir sınır çizilemez. Bu iki görev, özellikle yönetim organlarının üst kesimlerinde birbirine girmiştir. Yüksek yöneticiler de siyasal kararlar alırlar, siyasal seçimler yaparlar.

Politikalar, eldeki kaynaklarla toplumdaki gelecekte tepkilere göre belli bir süre içinde hangi amaçların nasıl elde edileceği konusunda alınan kararlarla belirlenir. Bir toplumda bir süre içinde çeşitli amaçlar olabilir. İşte etkili bir politika kararı bunların içinden en uygun olanının seçimini gerektirir. İyi politika olabilmesi için hükümetin halkın hangi amaçları daha çok istediği, hangilerini daha çok destekleyeceği, hangilerine daha az tepki göstereceği konusunda bilgi sahibi olması gerekir. Hükümet bu bilgiyi kendi siyasal parti örgütünden ve yönetimin topladığı bilgilerden olabilir. Saptanan politikayı uygulayacak olan organ yönetim olduğu için, yönetim kendi kaynakları konusunda hükümete bilgi vermeli, hangi amaçlar için kaynak bulmanın kolay, hangileri için daha zor olacağını açıklamalıdır⁽¹⁵⁾.

⁽¹⁵⁾ Oguz ONARAN, "Yönetim-Politika ilişkileri ve Halkla İlişkiler Birimlerine Düşen Görevler", Ankara Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi Basın Yayın Yüksek Okulu, Yıllık, 1974/1976, s.51-52.

Bu bağlamda siyasetle yönetimin birbirinden ayrılama-
yacağı, hatta ülkenin iyi bir şekilde yönetilēbilmesi için
politikacıların ve yöneticilerin uyum içinde çalışmalarının
zorunlu olduğu ortaya çıkmaktadır.

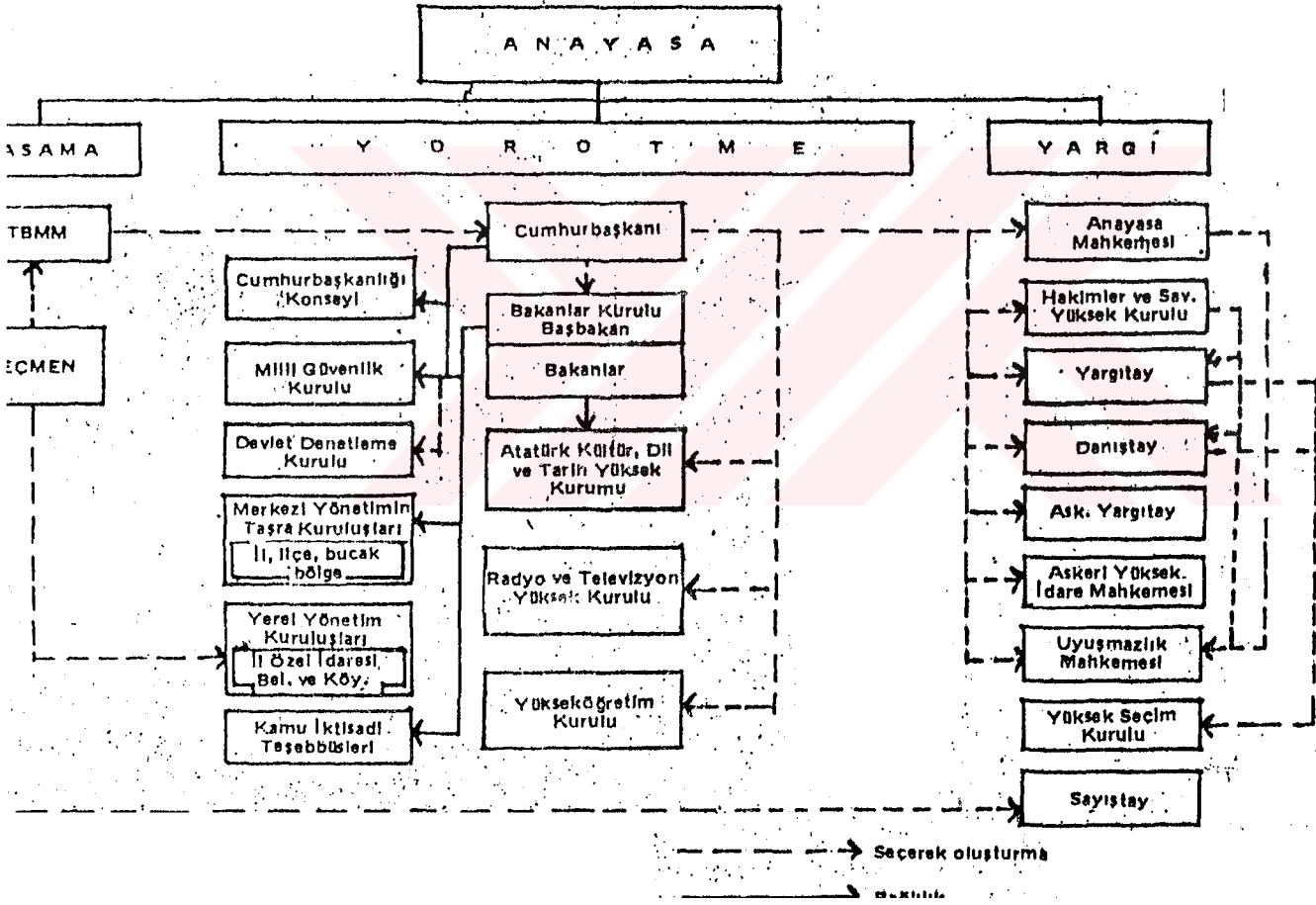
Kamu Yönetiminin ayrı bir ilgi alanı olarak incelenme-
sine 1950'lerde başlanan Türkiye'de 1982 Anayasasının 123.
maddesine göre, "Kuruluş ve görevleriyle bir bütün" olan
kamu yönetiminin kuruluş ve görevleri merkezden yönetim ve
yerinden yönetim esaslarına dayanır ve "Kanunla" düzenle-
nir. Merkezden yönetim, yönetsel hizmetlerin merkezde
toplanması ve bu hizmetlerin merkez ve merkezin hiyerarsisi
içinde yer alan örgütlerce ya da yerinde merkeze bağlı İl
Yönetimi, İlçe Yönetimi, Bucak Yönetimi ve Bölge Yönetimi
gibi teşra kuruluşları eliyle yürütülmesidir. Yerinden
yönetim ise, kamu hizmetlerinin yöre halkınca seçilen
kuruluş yada organlar ile yönetsel, sosyal, bilimsel,
teknik ve kültürel alanlarda tüzel kişiliği olan kuruluş-
larca yerine getirilmesidir⁽¹⁶⁾.

Daha geniş kapsamlı olarak düşünülürse, kamu yönetimi-
nin alanına uluslararası örgütlerin yönetimi de girmektedir.
Kısaca, kamu siyasetinin alanı içindeki tüm eylemler
kamu yönetimi çerçevesinde düşünülebilir.

⁽¹⁶⁾ Devlet Teşkilatı Rehberi, TODAİE Yayını No:217,
Ankara, Mayıs, 1986, s.162.

Ülkemiz Devlet Teşkilatı Şeması aşağıda gösterilmiştir.

T.C. DEVLET TEŞKİLATI ŞEMASI (1.5.1986)



Günümüzde devlet vatandaşların yararlanması için bir takım hizmetleri "Kamu Hizmeti" şeklinde teşkilatlandırmakta ve vatandaşların yararına sunmaktadır.

Devlete somutluk kazandıran ve kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde birer araç olmak üzere oluşturulmuş bulunan kamu kuruluşlarının her biri, yine somut anlamda görev veri (kadro) adı verilen küçük birimlerden oluşur. Bunlar bir bakıma iş ya da hizmet sözcükleriyle eş anlamlı olan ve herbirinin kendine özgü koşulları bulunan birimlerdir⁽¹⁷⁾.

Toplumsal sistemin sürekliliği, devletin temel sosyal gereksinimleri karşılayacak kurum ve kadro donanımına sahip olmasıyla mümkündür⁽¹⁸⁾.

Çağımızın demokratik gelişmeleri, devletten beklenen görevlerin artması, vatandaşların kamu hizmetleriyle ilgilenmesi, en iyi kamu hizmeti verecek örgütlerin kurulması için ilgilileri zorlamaktadır⁽¹⁹⁾.

Demek ki, yönetsel faaliyetlerin amacı kamu gücüdür. Anayasa'nın 6. maddesine göre, "Egemenlik kayıtsız şartsız milletindir. Türk milleti, egemenliğini Anayasa'nın koyduğu

(17) Cemil CEM, Türk Kamu Kesiminde Üst Düzey Yöneticileri, Doktora Tezi, TODAİE Yayını No: 153, Ankara, 1976, s.34.

(18) Doğu ERGİL, "Devlet, Yapısı ve İşlevleri", Türk İdare Dergisi, Sayı 378, Mart 1988, s.95.

(19) M.Kemal ÖKTEM, "Kamu Yönetiminin Yeniden Düzenlenmesi" Türk İdare Dergisi, Sayı 380, Eylül, 1988, s.135.

esaslarına göre, yetkili organları eliyle kullanır." Kamu gücü biçiminde ortaya çıkan iç egemenlik, yasa yapma alanında Yasama Organı, uyuşmazlıkların çözümü alanında Yargı Organı, yasaların uygulanması alanında Yürütme Organı tarafından kullanılır.

Modern Kamu Yönetimi anlayışı olan halkın yönetime katılması, ülkemizde ancak genel ve yerel düzeydeki seçimlerle olabilmektedir. Bunların dışında, halkın yönetime katılması yolları, biçimsel de olsa geliştirilmemiştir. İktisadi nitelikli bazı kamu kuruluşlarında, işçilerin yönetime katılması çok sınırlı bir biçimde, kamu yönetimi hukuku kuralları arasında yer almaya başlamıştır. Durum böyle olmakla birlikte, henüz yönetime katılmadan söz etmek mümkün değildir⁽²⁰⁾.

2.1.2. Bürokrasinin Anlamı ve Önemi

Bürokrasi büro (ofis) ve cratie (yönetim) anlamına gelen iki sözcükte oluşmakta ve büro yönetimi, daha açık deyimlerle: büro yoluyla ve büro yetkilileri (bürokrat) tarafından yönetim anlamına gelmektedir⁽²¹⁾.

Ancak bürokrasi sözcüğünün biri yukarıda belirtilen anlamda nesnel ve tanımlayıcı, öbürü duygusal ve kötüleyici

⁽²⁰⁾ Erol ALPAR, "Kamu Yönetimi ve Nitelikleri", Türk İdare Dergisi, Sayı 384, Eylül, 1989, s.138-159.

⁽²¹⁾ Kemal TOSUN, "İşletme ve Kamu Yönetiminde Bürokrasi", Sevk ve İdare Dergisi, Sayı 99, Kasım 1976, s.9.

olmal üzere iki genel kullanısı vardır.

Duygusal ve kötöleyici bir terim olarak kullanıldığında bürokrasi sözcüğü kırtasiyecilik, sorumluluk yüklenmekten kaçınma, işlerin yavaş yürümesi anlamına gelir⁽²²⁾.

Avrupa'da hizmet kuruluşları üstüne öğrenim gören Sosyolog Max Weber, geniş kuruluşların rasyonel ve etkili kılması gereken yönetsel özelliklerinin taslağını geliştirerek, böyle kuruluşların ancak bürokratik özellikleri ile başarılı olabileceklerini ileri sürdü.

Weber'e göre, bürokratik kuruluşlarda bulunabilen özellikler şunlardır:

1. Kurallara bağlı resmi işlevlerin sürekli örgütlenisi: Örgütsel etkinliklerinin önceden bilinen ve alışılmış biçimde yürütülmesini olanaklı kılan kurallar ve standart çalışma süreçleri.

2. Üzelleşmiş bir yeterlik alanı: Açık iş bölümü içinde insanlar arasında bölünecek özel görevler ve bu görevleri yapmak için her personel gerekli yetkeye bağlanmıştır.

3. Büro yönetimi hiyerarşi ilkesini izler: Bu her alt biriminin, daha üst olanın denetimi ve gözetimi altında olması yani yetke hiyerarşisi yada komuta zinciri denen olaydır

(22) Turgay ERGUN-Aykut FOLATÖZLU, Kamu Yönetimine Giriş, TODAİE Yayını Ankara, IV. Baskı, 1992, s.5-10.

4. Yalnızca, uygun teknik eğitimi gören bir kişi yönetici personelin bir üyesi olarak nitelenmiştir. Bundan dolayı böyle kişiler önemli yerlere atanmaya elverişlidirler. Örgüt içindeki işlere atanacak ve tutulacak kişiler için teknik yeterlilik temeldir. Arkadaşlık, aile bağları ve kayırma bir bürokrasi içinde tutulan ve yükselen kişiye temel olmamalıdır.

5. Yönetici, personel yönetimi ya da üretim araçlarına sahip olmaktan bütünüyle ayrılmış olmalıdır. Weber, kuruluşun kişisel olmayan görünüşlerini koruyan sahipliğin ayrı tutulmasının üretim etkinliği için önemli olduğunu düşünüyordu.

6. Yöneticilerle anlaşmalar, kararlar ve kurallar yazılı olarak formülleştirilir ve kaydedilirler. Kayıtları tutma kurulusal anılar sağlamıştır. Yazılı belgeler zaman üstüne süreklilik sağlar ve özel işler için bilgi temelini, işlemlerin parçasını oluştururlar.

Weber ideal bir kuruluş türünü tanımlıyordu. Bürokrasi kavramının kırtasiyecelik, sert kurallar standartlaştırmaya sağrıışını yüzünden olumsuzluğunun, Weber bürokrasilerde gördüğü etkili kurulusal işlevi olanaklı kılan denetim mekanizması ile giderileceğini ileri sürmüştür (23).

(23) Richard L. DAFT, Organization Theory Desing, Third Edition, Texas A&M University, 1989, s.176-178.

Bürokrasinin şekilci olması, görev, yetki ve sorumluluklarda katılık ve değişmezliği ile yaratıcı insan davranışlarına aykırı düşmekte, örgütlerde esnekliği azaltmaktadır. Belirli görevler içinde robotlaşma insan ruhunun kolay kabul edemediği bir husustur. Ayrıca yazılı habereleşmeye dayanan ilişkiler hem gecikmelere ve gereksiz masraflara hem de insanlararası güvensizlik duygusunun verleşmesine neden olmaktadır. Asırıya kaçan denetimler de üst-üst arasındaki güvensizlik duygusunu artırmakta, görevlileri tedirgin etmektedir (24).

Hall genellikle bütün dünyada kamu yönetimindeki bürokratik işlemlerden yakınmaktadır. Balsac 1837 yılında yayınlanan "Les Employes ou la Fomme Superieur" isimli romanında yönetsel örgütlerin etkisizliğini belirtmiştir.

Tanınmış Fransız yazarlarından Courteline'in "Messieurs les Ronds de Cuir" ismini taşıyan ve dilimize "Kalem Efendileri, Bürokratlar" olarak çevrilen eserinde memurların çalışmalarını ele almakta, geç geldiklerini, ayaklarını yıkadıklarını ve nasırlarını söktüklerini karikatürize etmektedir (25).

(24) Erol EREN, Yönetim Psikolojisi, İşletme Fakültesi Aylık No : 209, İşletme İktisadi Enstitüsü Yayın No:105, 3. Baskı, İstanbul, s.20.

(25) Nuri TORTOP, Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler, TODAİE Yayını, Sayı 146, Ankara, 1975, s.80.

Reinhard BENDIX tarafından Amerika Birleşik Devletlerinde yapılan artık klasikleşmiş bir araştırmanın sonuçlarına göre ülkemizde çoğu kez örnek olarak gösterilen Amerikan toplumunda da "Bürokratların iş becerme ve başarı güdülleri özel kesim yöneticilerine göre oldukça düşüktür." Aynı araştırmaya göre bürokratik kültür kalıbının en yaygın öğelerinden birisi de yasalara biçimsel bağlılık ve sorumluluktan kaçma eğilimidir.

Fulton Komitesi raporunda, "Görüşümüze göre (İngiliz) kamu yönetiminin yapısı ve uygulamaları değişen görevlerin gerisinde kalmaktadır. Bugün kamu yönetimi köklü bir değişiklik gereksinmesi içindedir." denilmektedir (26).

Bir İngiliz Profesörü de yazdığı bir eserde "Eğer trende yolculuk ederken karşınızda oturan kimse ile konuşacak bir şey bulamıyorsanız ona yönetimin kötülüğünden söz edin, hemen sizinle anlaşacaktır." demektedir. Türkçede de halkın yönetimden yakınmalarını belirten sözler vardır. Halk arasında söylenen "Allah hekime, hakime muhtaç etmesin", "Devletin malı deniz, yemeyen domuz", "Deli ile devletin işine akıl ermez" gibi sözler, halkın yönetimden yakınmalarını ve ona olan güveninin azlığını belirten sözlerdir (27).

(26) Oya ÇITCI, "Kamu Bürokrasisi Üzerine", Anne İktisadi Dergisi, Sayı 4, Cilt 16, Aralık 1983, s.21.

(27) Nuri TORTOP, a.g.k., s.50.

Cahit EMRE bürokratik örgütlerin çeşitli sayrılıklarının sonucu ortaya çıkan, vatandaşları rahatsız eden, üzerinde düşünülmeden konulmuş kurallar ile artık geçerliliğini yitirmiş, hiçbir gereksinmeyi karşılamayan, süre, para, kaynak ve emek savurganlığına yol açan kurallarla uygulamaların "Yazcizcilik" olarak adlandırılmasının daha uygun olacağını belirtmiştir (28). Halk arasında ise bürokratik işlemlerden yakınma daha çok "Kırtasiyecilik" kelimesiyle ifade edilmektedir.

2.1.3. Türk Kamu Bürokrasisi

Türkiye Yönetim Tarihi üzerinde yapılan tüm incelemeler 18. Yüzyıldan günümüze değin yönetsel düzeltim çabalarının sürekli gündemde olduğunu göstermektedir. Her ekonomik ve siyasal bunalım döneminin ardından yönetim mekanizmasının yetersizliği tartışma konusu yapılmıştır. Bu tartışma sürekli olarak bir çelişkiyi içermiştir. Bir yönden bürokrasinin siyasal iktidara bağımlılığı dile getirilirken öte yandan ekonomik ve siyasal bunalım dönemlerinde bürokrasi tümüyle siyasal iktidardan bağımsız bir bütünlük olarak elestiri konusu olmuş ve bunalımın suçlusu ilan edilmiştir (29).

(28) Cahit EMRE, "Türkiye'de Bürokratik İşlemlerin Basitleştirilmesi ya da Yazcizciliğin Azaltılması: Genel Bir Değerlendirme", Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, sayı 3-4, Cilt 46, Haziran Aralık 1991, s.211.

(29) Oya ÇITCI, a.g.m., s.16.

Profesör Berkes bir kitabında; "Biraz dikkatlice bakarsak ve bir de biraz Osmanlı sistemini öğrenirsek görürüz ki sandığımız kadar Osmanlılıktan çıkmış değiliz. Onlardan kalma izler hala yaşıyor içimizde ve aramızda" demistir. Gerçekten de 1930'larda temel biçimini almış olan Türk Kamu Yönetim Sistemi biçimsel bakımından ana çizgileriyle 19. Yüzyıl Osmanlı Yönetim Sisteminin bir benzeri ve devamı niteliğindedir (30).

Bu nedenle Türk Kamu Bürokrasisinin niteliklerini daha iyi değerlendirebilmemiz için Osmanlı Bürokrasisini inçelememiz yararlı olacaktır.

-KURULUŞ VE YÜKSELİŞ DÖNEMİNDE OSMANLI BÜROKRASİSİ

Osmanlı Devletinin yönetimi ile görevli olanlar başlıca dört sınıfa ayrılmışlardı: Mülkiye, ilmiye, Seyfiye, Halemiye. Yönetimsel görevler bu dört sınıf tarafından yürütülmele birlikte bugünkü anlamda bir kudreti elinde tutan padişahı, bu dört yönetimsel sınıf sadece kurmay hizmeti görürlerdi (31).

Osmanlı Devletinin kuruluş ve yükseliş döneminde yönetim ile halk arasında olumlu ilişkiler var olmuştur. Bu dönemde padişahların adalet fermanlarında şu formül tekrar-

(30) Selçuk YALCINDAĞ, "Kamu Yönetim Sistemimizin tarihsel Evrimi Üzerine Notlar", Anne İdaresi Dergisi, Sayı 2, Cilt 3, Haziran, 1970, s.20.

(31) Turgay ERGÜN-Aykut POLATOĞLU, a.g.k., s.73.

lanır: "Peaya taifesi ki Tanrı'nın bir emanetidir, onları himaye etmek ve kimsenin zulüm yapmasına müsaade etmemek padişahın vazifesidir." Padişah halkına adaletle ve esitlikle davranmakta, davranılmasını da sağlamaktadır. Bunun en açık uygulamasını vergi alanında görüyoruz. Bu dönemde halkın deylete vereceği vergiler seriat hükümlerine ve varlık kudretine göre Kanunnamelerle tespit edilmişti. Yargı mekanizması ile Yönetim mekanizması ise görevini başarıyla yerine getiriyordu.

-DURAKLAMA VE BOZULMA DÖNEMİNDE OSMANLI BÜROKRASİSİ

17. Yüzyıl'da başlayarak düzendeki ekonomik ve toplumsal bozulmalara kosut olarak yönetim kurumlarında da bozulma ve yozlaşmalar başladı. Örneğin; ekonomik yıkıntı içinde olan halkın sırtına yeni vergiler yüklendi, vergi oranları artırıldı.

Memuriyetler para ile satılmaya başlandı. Kamu hizmetini bu şekilde ele geçirenlerin amaçları halka hizmet değil, onu soyma yarısında mümkün olan en büyük payı almaktı.

Tanzimat Döneminde yönetim-halk ilişkileri yeni boyutlar kazandı. II. Mahmut Döneminde oluşmaya başlayan Osmanlı Bürokrasisi Tanzimatla birlikte siyasal gücü ele geçirmeye başlamaktadır. Bu dönemdeki bürokratların bir kısmı, devleti yıkılmaya gidisten kurtarmak istemektedirler. Diğer bir kısım bürokrat ise halka eziyet ve baskı gelenegini eski-

şinden daha ağır biçimde sürdürürler ⁽³²⁾.

Bürokratlar, ister kişisel çıkar sağlamayı, ister halk yararına çalışıp toplumu kurtarmayı amaç edinmiş olsun, halktan kopmuş, kendilerini halkın üstünde gören kişilerdir. Bunun doğal sonucu olarak halk ile bürokrasi arasında giderek zıtlaşma doğmuş ve bu zıtlaşma Cumhuriyet döneminde de sürmüştür ⁽³³⁾.

- CUMHURİYET DÖNEMİNDE TOPLUMSAL VE BÜROKRATİK YAPI

Osmanlı'nın toprak düzeninin iyice bozulduğu Tanzimat'tan itibaren Cumhuriyet döneminde de toprak üzerinde mülkiyet ve ona bağlı olarak oluşan küçük aile işletmeciliği varlığını ve önemini sürdürmüştür.

Tarımda modern girdilerin yokluğu, toprağın küçük aile işletmesi biçiminde köylere dağıldığı bir ortamda üretim aile fertlerinin yaşamlarını sürdürmek yani "var olma ön koşulu" olarak yapılırdı. Aile işletmesinin yaşaması için gerekli olan tüm hizmetler arkaik yöntemlerle sağlanmaktadır. Bu durumda işletmenin çevresiyle ilişki kurmasına gerek kalmamaktadır. Sonuçta bu yapı içe dönük, çevreyle ilişkiye gerek göstermeyen bir anlayış içine itmiştir. . . .

⁽³²⁾ Selçuk YALCINDAĞ, "Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler" Halkla İlişkiler Sempozyumu 87, Ankara Üniversitesi BYYO, yayın No:10, Ankara 1988, s.76.

⁽³³⁾ Turgay ERGÜN-Aykut POLATOĞLU, a.g.k., s.76.

Bu maddi ortam içerisinde halkın devletten istekte bulunması çok az rastlanan bir olaydı. Konuyu yönetim açısından ele aldığımızda küçük aile işletmeleri, güçlü merkezi yönetimin ana vergi geliri ve asker kaynağıdır. Tasradan hiçbir yetki ve otorite isteginin gelmediği bir yapıda Merkezi Yönetim tüm yetkileri kendisinde toplamakta e başra ile yalnızca asker ve vergi toplamak için ilişki kurmaktadır (34).

Bu dönemde küçük aile işletmeciliğinin içe dönük yapısına karşın Bürokrasi üstün bir sosyal statüye sahip olmuştur. Memur olarak kabul ettiği bu zümreye halk; giyinişi, davranışı, sosyal değerleri ve mali statüsüyle birac baskınlıkla biraz da hayranlıkla bakmaktadır (35).

Bürokratlar, ülkede uluslaşma ve endüstrileşme gerçekleştirilmeye çalışılırken, Osmanlı dış borçları ödenirken ve ordunun güçlendirilmesi için savunma harcamaları artırılırken, diğer işçilerin ve emekçi sınıf ile tabakaların üzerinde artan yükün sorumlusu görünümüne girdiler.

İnsanlar, çektikleri ve 1930-1940'lı yıllarda daha da artan sıkıntılarının sorumlusu olarak devleti ve onun görünürdeki temsilcileri olan memurları suçladılar (36).

- (34) Metin KAZANCI, Halkla ilişkiler, Kuramsal ve Uygulamaya İlişkin Sorunlar, Olguç Matbaası, 1982, 2. Baskı, s.90-91-92-93.
- (35) Selçuk YALÇINDAĞ, a.g.m., s.61.
- (36) Yıldırım KOÇ, "Türkiye'de Memurlar (1923-1950)" Sevk ve İdare Dergisi, Sayı 66, Şubat 1974, s.15.

1950'den sonra ise güçlenmeye başlayan iş adamları, girişimciler kesimi de siyasal iktidarda söz sahibi olmaya çalışmaktadır. Daha çok işadamlarından, yerel toprak sahipleriyle olanların temsilcileri olan yerel meslek sahiplerinden, özellikle avukatlardan oluşan Demokrat Parti bu gelişimi kolaylaştırmıştır. Bürokraside hem maddi olanaklar bakımından hem de statü bakımından bir düşüş görülüyordu. Sonuçta bürokrasiyle siyasal iktidarlar arasında bir çatışma çıkmış, bürokratların yeni rollerine alışmaları zaman almıştır (37).

(37) Oguz DNARAN, a.g.m., s.53.

2.2. HALKA İLİŞKİLERİN KAMU YÖNETİMİ AÇISINDAN ÖNEMİ

Halkla ilişkiler, yalnızca bir bilgi verme işlevi olmanın ötesinde toplumda onay yaratmaya yönelik bir yönetim felsefesi ve yönetsel işlev niteliği kazanmaktadır. Bu onayın yalnızca kuruluşun ürünlerine ya da sağladığı hizmete değil, aynı zamanda daha geniş planda demokratik sistemin tümüne yönelik bir onay olması nedeniyle Halkla ilişkilerin önemi daha da artmaktadır.

Görüldüğü ki Halkla ilişkiler, kamu yönetiminin çağdaş yönetim gereklerini yerine getirebilme kapasitesi, kamu yöneticilerinin siyasal ve yönetsel gereklerle insan ilişkilerinin özümleme ve birleştirebilme bilgi ve yeteneklerinin derecesi ile yakından ilgili bir süreçtir ⁽³⁹⁾.

Çağımızda birçok ülkede yönetilenler "birey" statüsünden "atand" statüsüne geçmiştir. Bunun sağladığı hak ve özgürlükleri kullanmak istemektedirler. Yani yönetimi yine çağımızın ortaya çıkardığı teknolojiden yararlanarak yönlendirme cabasındadırlar.

Diğer yandan halkın belirli konularda ön bilgiye sahip olması yönetimin işini büyük ölçüde kolaylaştırmaktadır. yönetilen gruplarıyla girişilen olumlu, iyi niyete dayalı ilişkiler, daha sonra yönetsel örgütlere çevre desteği

⁽³⁹⁾ Birkan Uysal SEZER, "Halkla ilişkilerde Üst Kademeye Yöneticilerinin Rolü ve Önemi", Halkla ilişkiler Ders Notları, TODAİE, Ankara, 1986, s.8.

olarak geri dönmektedir ⁽³⁹⁾. Bu durum, çevre-yönetim bütünlüğünü sağlamakta, kuruluşların amaçlarından birisi olan süreklilik işlevi ancak bu şekilde gerçekleştirilmektedir.



⁽³⁹⁾ Netin KAZANCI, a.g.k., s.39.

2.2.1. Halkla İlişkilerin Tanımı, Anlamı ve Amaçları

Halkla İlişkiler;

Siyasal Bağlamda: Demokrasinin işlerlik kazanması için toplumun tüm kesimlerinin yönetime sesini duyurabilmesini sağlayacak katılımın gerçekleşmesinin ön koşulu olmak kadar bu katılımın çerçevesini de belirlemektir.

Toplumsal Bağlamda: Onay yada red biçimindeki tepkinin acıklanabilmesinin sağlanması yanında toplumun çeşitli unsurlarının kamu yararı etrafında birleşmesini sağlamaktır.

Yönetmel Bağlamda: Kuruluş ve kitlenin kuruluş amacı, politika ve ürünleri etrafında bütünleşmesiyle, hem hedef kitlede istenen etki veya değişimin sağlanabilmesi ve hem de kurulusta kitlenin talep ve gereksinimlerine uygun değişimlerin gerçekleşmesidir (40).

Halkla İlişkiler kavramını siyasal, toplumsal ve yönetmel bağlamda ele alan bu üç tanımı birleştirerek genel bir tanımlamaya varmak gerekiyorsa;

Halkla İlişkiler, özel yada tüzel kişilerin belirtilmiş kitlelerle dürüst ve sağlam bağlar kurup geliştirerek onları olumlu inanc ve eylemlere yöneltmesi, tepkileri

(40) Birkan Uysal SEZER, "Bir Halkla İlişkiler Kuramı Olabilir mi?" Anne İdaresi Dergisi, Sayı 2, Cilt 20, Haziran 1987, s.13.

değerlendirerek tutumuna yön vermesi, böylece karşılıklı yarar sağlayan ilişkiler sürdürme yolundaki planlı çabaları kapsayan bir yöneticilik sanatıdır.

Halkla ilişkiler kavramının İngilizcesi "Public Relations", Fransızcası "Relations Publiques"tir. Türkçede ise bu deyimden karşılığı henüz tam olarak yerleşmediği için "Halkla ilişkiler", "Kitleesel ilişkiler" gibi çeviriler kullanılmaktadır. İngilizcedeki "Public Relations", "Halk ilişkileri", Fransızcadaki "Relations Publiques", ise "Halklarla ilişkiler" anlamına gelmektedir. Bu deyimde "Halk" dan değil "Halklardan" söz edilmektedir. Doğrusu da budur. Çünkü ilişki kurulacak hedef kitleyi halk değil grup, insanlar topluluğu olarak ele almak gerekir ⁽⁴¹⁾.

Çağdaş bir yönetim anlayışı içinde bulunan kuruluşun halkla ilişkilerde izlenen amaçları şöyle sıralanabilir:

i-) Yönetim ve kamuları arasında karşılıklı iletişimi, anlayışı, kabulü ve işbirliğini kurmak, sürdürmek,

ii-) Yönetimin kamuoyuna karşı sorumlu kavranmasını ve yapacağı araştırmalarla kamuoyundan haberdar olmasını sağlamak,

iii-) Yönetimin kamu yararına hizmet etme sorumluluğu bulunduğunu belirtmek ve bunu vurgulamak,

⁽⁴¹⁾ H. Alâeddin ASNA, Bankacılar için Halkla ilişkiler Bilgisi, Yayın No 221, 5. Baskı, Ankara, 1988, s.29-33.

iv-) Yönetimin toplumsal değişimleri izlemesine yardım etmek, bu değişimleri etkili biçimde kullanarak, toplumsal eğilimleri tahmin etmekte uyarıcı sistem olma hizmeti görmektedir (42).

2.2.2. Halkla İlişkilerin Tarihsel Gelişimi

Düşünceleri etkileme süreci olan Halkla İlişkilerin ilk insan topluluğu ile başladığı söylenebilir. Halkla İlişkiler konusundaki eserlerin hemen hepsi ilk Halkla İlişkiler örneklerini, yazılı tarihin başladığı eski Mezopotamya, Mısır, Yunan ve Roma'ya kadar indirgemektedir (43). "Forum" bize eski Yunan ve Roma'dan kalma bir Halkla İlişkiler aracıdır. İlk çağların büyük filozof ve konuşmacıları Cicero'lar, Demosten'ler halkı etkileyici ve inandırıcı kişiler olarak ortaya çıkmışlardır. "Vox Populi, Vox Dei" bu çağların deyimidir. Machiavelli bu deyimdeki benzetmenin boş olmadığını, halkın sesine her zaman kulak verilmesi zorunluluğunu "Discoursi" adlı eserlerinde önemle anlatır (44).

(42) Muharrem VAROL, "Halkla İlişkilerde Toplum Bilimsel Bir Yaklaşım", Ankara Üniversitesi, Basın Yayın Yüksek Okulu, Yıllık, 1988, s.260.

(43) Mesut ŞENOL, "Bir Örnek Olarak İlçede Yönetim-Halk İlişkileri" TODAİE, Kamu Yönetimi Uzmanlık Tezi, Eylül 1986, s.4.

(44) M. Alâeddin ASNA, a.g.k., s.43.

Baskı olanaklarının sınırlı olduğu çağlarda "yüzyüze" ilişkiler biçiminde görülen Halkla ilişkiler çabaları, Gutenberg'in 1440'daki büyük icadından sonra "kitle" haberleşmesi biçiminde dönüşmüş ve yaygınlaşmıştır.

Halkla ilişkiler tarihinde kabul edilen ilk broşür, 1641'de Harvard Üniversitesi'nin İngiltere'ye gönderdiği misyoner ekibin yardım toplayabilmek için Harvard hakkında bilgi içeren bir tanıtım mektubuna veya bir kitapçıya ihtiyaç olduğunu bildirmeleri üzerine Harvard yöneticilerinin hazırladıkları adı "İlk Meyvalar" olan tanıtım materyalidir.

Halkla ilişkiler terim olarak ilk kez 1882'de Yale Üniversitesi'nde "Halkla ilişkiler ve Hukukçuluğun Yükümlülükleri" adlı bir konferansta geçmiştir (45).

Ancak, o yıllarda bile koşullar, Halkla ilişkiler alanının gelişmesine elverişli değildi. Kitle iletişim araçları daha ortada yoktu. Bireyler genellikle birbirinden bağımsız, kendi kendilerine yeterlilik koşulları içinde yaşıyorlardı. Toplum çoğulcu niteliğini henüz kazanmamıştı. Bu alandaki geniş çaplı gelişmeler 20. Yüzyıl'da olmuştur (46).

(45) Betül MARDIN, "Halkla ilişkiler", Halkla ilişkiler Sempozyumu 1987, Ankara Üniversitesi BYYO Yayınları No:10, 1988, s.21.

(46) Cemal MIHÇIOĞLU, Kamusal ilişkiler Ders Notları, Siyasal Bilgiler Fakültesi, BYYO, Ankara, 1978, s.4.

20. YÜZYIL'DA AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİNDE HALKLA İLİŞKİLER

19. Yüzyıl Halkla İlişkiler ile ilgili temel kavram ve tekniklerin ortaya atıldığı, organizasyon ve kampanya fikrinin geliştirildiği bir dönemdir. Bir meslek ve disiplin olarak Halkla İlişkilerin gelişimi ve olgunlaşması 20. Yüzyıl'dadır.

Bu dönemde Amerika Birleşik Devletleri'nde Halkla İlişkilerin gelişim süreci 6 safhada incelenebilir:

1- 1900-1917, Araştırmacı Gazetecilik Dönemi :

Bu dönem bir yanda büyük işletmelere ait skandal yazıları (muckracking) öte yanda büyük işletmelerin varlığını mesrulaştırmayı amaçlayan basın ajanlarının çalışmalarını kapsar⁽⁴⁷⁾. ABD'de ilk Halkla İlişkiler şirketinin kurulması da bu döneme rastlar. Bu dönem aynı zamanda Harlow, Ivy LEE, Edward BERNAYS gibi mesleğin ilk ve önemli temsilcilerinin ortaya çıktığı dönemdir.

2- 1917-1919, I. Dünya Savaşı Dönemi : Devlet tahvil-lerinin satışını hızlandırmak amacıyla yapılan Halkla İlişkiler faaliyetlerini ve vatanseverliği alevlendirecek kampanyalar dönemini kapsar.

(47) Birkan Uysal SEZER, "Yönetim Kuramlarının Halkla İlişkilerin Gelişimine Etkisi", Anne İdaresi Dergisi, Sayı 4, Cilt 19, Aralık, 1986, s.47.

3- 1919-1930, Kükreyen Yirmiler Dönemi : Savaş döneminde Halkla İlişkiler deneyimi kazananların ortaya çıkan prensipleri ürün tanıtımında kullanmaları, iktidar kaygaları ve hayır cemiyetlerine bağış toplama kampanyaları sayesinde ortaya çıkan yeni uygulama alanlarının olduğu dönemdir⁽⁴⁸⁾. Bugün klasik eserler arasında yer alan kamuoyunun Şekillenmesi (Crystallizing Public Opinion) adlı yapıtını Bernays 1923 yılında yazmıştır.

4- 1930-1945, ROOSEVELT ve II. Dünya Savaşı Dönemi:

1929'da büyük ekonomik kriz ile başlayan ve özel-kamusal çıkarların bütünleştirilmeye çalışıldığı, kamusal sorumluluğun ön plana geçtiği dönemdir⁽⁴⁹⁾.

5- 1945-1965, Savaş Sonrası Dönem : Okullaşma ve mesleki örgütlenme konularında önemli adımlar bu dönemde atılmıştır. 1964 yılında 14 Üniversite'de Halkla İlişkiler dalında lisans diploması veriliyordu. Halkla İlişkiler mesleğini yürüten ve bölge düzeyinde kurulan birlikler 04 Şubat 1948'de Amerikan Halkla İlişkiler Birliği adı altında birleşmişlerdi.

6- 1965'den Günümüze, Bilgi Toplumu Dönemi : Bu dönemin öneminin kanıtı olarak ABD'de 1950'de nüfusun

(48) Betül MARDİN, a.g.m., s.21.

(49) Birkân Uysal SEZER, a.g.m., s.47.

% 12'ye bilişim ve bilgi sektöründe istihdam edilirken, 1980'lerde nüfusun % 60'dan fazlasının bu sektörde istihdam edilmesi gösterilmektedir ⁽⁵⁰⁾.

- HALKLA İLİŞKİLERİN AVRUPA'DA GELİŞİMİ

ABD'den sonra çağdas Halkla İlişkiler faaliyetlerinin en eski olduğu ülke İngiltere'dir. Başbakan Lloyd GEORGE - nin 1912'deki seçim kampanyasında halkla ilişkiler yöntemlerine başvurulmuştur. Ayrıca Lloyd GEORGE, Ulusal Sigorta Sisteminin halka tanıtılması için bir Halkla İlişkiler Komitesi kurdu muştur. Bu komite 1946 yılında kurulan (Central Office of Information) Merkez Enformasyon Bürosu'nun çekirdeğini oluşturmuştur. Kuruluşun görevi hükümetin tanıtımının yapılmasıydı ⁽⁵¹⁾.

İngiltere'de bilinen ilk bilinçli Halkla İlişkiler Uzmanı Sir Stephen TARRENTS'dir.

Halkla İlişkiler faaliyetleri Kanada'da 1940'da, Fransa'da 1946'dan itibaren (La Maison de Verre: Cam Evi), Hollanda'da 1948'de, Norveç'de 1949'da başladı. İtalya, Belçika, İsveç ve Finlandiya'da 1950'den itibaren, Orta Amerika, Güney Amerika, Avustralya, Japonya, Yeni

⁽⁵⁰⁾ Hikmet SEÇİM-Selma COŞKUN, Halkla İlişkiler, Anadolu ÜNİ. Açık Öğretim Fak. Ön Lisans Programı, Anadolu Üniversitesi Yayın No: 609, 1992, s.33-35-36.

⁽⁵¹⁾ Sunuk FASINLER, "Halkla İlişkilerin Halkla İlişkileri"; Halkla İlişkiler Semineri, Ankara, 1971, MPM Yayınları No: 106, s.144.

Zelanda'da ise 1950-55 yılları arasında Halkla ilişkiler mesleği yayılmaya başladı ⁽⁵²⁾.

2.2.3. Halkla ilişkilerin ilkeleri

1. **Dürüstlük:** Halkla ilişkiler faaliyetlerinde bulunan kuruluş, gerçeklerden ayrılmadan, sahip olduğu şartları abartmadan veya olduğundan daha kötü gösterip hedef kitleyi yanıltmadan herşeyi olduğu gibi aksettirmek ve desteğini kazanmak zorundadır. Böylece daha sonra karşılaşılabilecek bazı sorunların başlangıçta çözülmesiyle, hedef kitlenin güveni kazanılarak olumlu tutum ve davranışların sağlanması mümkün olabilecektir.

2. **Inandırıcılık:** Halkla ilişkileri yürütenlerin yaptıkları işin doğru olduğuna inanmaları ve bu inanc doğrultusunda hedef kitleyi inandırmaya çalışmaları ilkesidir ⁽⁵³⁾.

Sosyologlar, toplumlara iş yaptırmak için üç yol olduğundan söz ederler: Zor kullanmak, para harcamak ve inandırmak. Uzun vadede en yararlı çare inandırma, ikna etme yoludur.

3. **İki Yönlü İletişim Kurmak:** Toplum ve kuruluş . . arasında oluşturulan sağlıklı iletişim kanallarıyla iki

⁽⁵²⁾ Betül MARDİN, a.g.m., s.21.

⁽⁵³⁾ Esra FINDIK, "Halkla ilişkiler ve Basın", Gazi Üniversitesi, Basın Yayın Yüksekokulu Dergisi, 1986-87 78-9, s.81.

tarafın birbirini tanıması ve etkileşmesi sağlanmalıdır.

4. Sabırlı Çalışma: Halkla ilişkiler, sonuçları uzun dönemde alınan bir çabadır ve sabırlı bir bekleyiş ister. Sağlam dostluğun kazanılması nasıl zamana bağlı ise, iyi bir halkla ilişkilerin kurulabilmesi de zaman ve sabırlı çalışmaya bağlıdır.

5. Yaygın Sorumluluk: Halkla ilişkiler güleryüze başlar. Telefondaki sekreterin dostca davranışı, yeterli bilgi vermesi, danışmada bulunan görevlinin gelen kişiye ilgisi birer halkla ilişkiler uygulamasıdır. Bu nedenle, tüm personelin halkla ilişkiler konusunda sürekli eğitilmesi, yetiştirilmesi gereklidir ⁽⁵⁴⁾.

6. Açıklık: Halkla ilişkiler çabasının amacı hedef kitleyi etkilemek, onu belirli bir inanışa ya da eyleme itmektir. Bu çabayı, "Beyin Yıkama" işlemi ile karıştırmamak gerekir. Halkla ilişkiler içinde yapılan şey, gerçekleri ortaya koyarak, tanıtılacak kişi yada eylemi acil ve ayrıntılı biçimde karşımızdaki kitleye gösterebilmektir. Açıklık ilkesi, August COMPTE'un ünlü "Cam Ev" benzetmesinde ifadesini bulmaktadır. COMPTE'un dediği gibi; "Bir iş yeri cam bir ev gibi açık olmalı, içeride her yapılan, dışarıdan bakıldığı zaman görülebilmelidir".

⁽⁵⁴⁾ Zeyyat SABUNCUOĞLU, "İşletmelerde Halkla ilişkiler", Bursa 1992, s.40.

7. Süreklilik: Halkla ilişkiler faaliyetleri yapılırken, karşımızdan gelecek tepkiler de dikkate alınacak, tanıtılacak, eylemde halkın beğenmediği özellikler düzeltilecek, yani karşılıklı akımların vericiye gelen parçası değerlendirilerek sonuctan yararlanacaktır. Bu aşamada tanıtma için kullanılan mesajlarda ve kanallarda gerekli düzetmeler yapılacak ve oluşum böylece sürdürülecektir⁽⁵⁵⁾.

2.2.4 Halkla İlişkilerde Hedef Topluluklar

HALK : Bir örgütün çalışma alanı içinde, bu örgütün çalışmalarını ile ilgili ve örgütün çalışmalarını etkileyen veya ondan etkilenen kişilerin toplamıdır⁽⁵⁶⁾.

Halk, Halkla ilişkilerin ana hedefini teşkil eder. Bu nedenle halkın iyi tanınması, özelliklerinin bilinmesi ve onun bu özellikleri göz önünde bulundurularak gerekli tanıtma, duyurma ve etkileme çalışmalarının gerçekleştirilmesi gerekir⁽⁵⁷⁾.

Kamu Kuruluşlarında "Halk" üç çeşittir:

1- Yüzyüze ilişkide bulunan, kuruluşlarda işini izleyen vatandaş "Halk"tır.

2- Kamu kuruluşlarında çalışan personel "Halk"tır.

⁽⁵⁵⁾ H. Alâeddin ASNA, "Halkla İlişkiler", Sevk ve İdare Dergisi, Sayı 66, Şubat 1974, s.11.

⁽⁵⁶⁾ Nuri TORTOP, a.g.k., s.27-28.

⁽⁵⁷⁾ Esra FINDIK, a.g.m., s.80.

3- Kamu kuruluşlarının işlevleri sırasında ilişkide buldukları kişi ve kuruluşlar "Halk"tır⁽⁵⁸⁾.

Yönetimin ilişkide bulunduğu halkın analizini yaparak etkili olacak iletişim medyasını da belirlemesi gereklidir⁽⁵⁹⁾.

KİTLE : Kitle, halk tarafından temsil edilen bir grubun ismidir⁽⁶⁰⁾. Kitle ile örgütlenmiş veya örgütlenmemiş toplumsal varlıklar (birey, grup) ifade edilmektedir. Bu toplumsal varlıklar niteliklerine göre;

1- Toplumsal Örgütlenme Açısından: Geleneksel, çağdaş ve geçiş toplumları olarak sınıflandırılabilir.

Geleneksel toplumsal örgütlenme biçimi birincil ilişkilerin ağırlık taşıdığı, yüzyüze ilişkilerin, sadakat ve itaatin koruma ile ödüllendirildiği, tepkilerin ya hiç ifade edilmediği ya da bireysel şikayetler veya toplumsal patlamalarla açığa vurulduğu yapıları ifade etmektedir.

Çağdaş olarak nitelenen örgütlenmede ise anonim ilişkilerin geçerli olduğu, ikincil gruplara dayalı toplumsal örgütlemeler ifade edilmektedir.

⁽⁵⁸⁾ İlçe Nüfus Müdürü Adayları Hizmet İçi Eğitim Semineri, Kızılcahamam, 1993, s.21.

⁽⁵⁹⁾ Edmund L. CASTILLO, Handbook of Public Relations, Second Edition, 1968, Mc Graw-Hill Book Company, s.199.

⁽⁶⁰⁾ Nuri DORTOP, a.g.k., s.31.

Gecis toplumlari ise görelî ağırlığı toplumsal gelişmişlik düzeyi ile orantılı olarak değişmekle birlikte yüzyüze-anonim ilişkilerin, bireycil-ikincil gurupların da beraber görüldüğü yapıları ifade etmektedir.

2- Kitle iletişim açısından: Büyük ölçüde örgütsüz, sınırlı alanlarda örgütlü, büyük ölçüde örgütlü ya da karmaşık olarak sınıflandırılabilir. Kitlenin örgütlü ya da örgütsüz olması iletişim karşısında aktarabileceği otoritece tanımlanmış ve mesru kabul edilmiş kendini ifade mekanizmalarının varlığı ve bu mekanizmaların kitlece kullanılabilirliğini anlatmaktadır.

3- Kitle iletişime yönelik tepkileri açısından: Bu bağlamda kitlenin içinde buldukları toplumsal ve örgütsel yapı biçimi ve kendi içlerindeki örgütlenme ölçüsüne göre şikayetçi-ricacı, kabul edici-görüş bildirici, görüş bildirici-öneri getirici, öneri getirici-talep bildirici, talep bildirici-katılımcı olarak sınıflandırılabilir.

4- Tepki biçimi açısından ise: Yüzyüze, aracı kanalı ile, iletişim araçları ile, örgütsel eylemle ve ara karar mekanizmaları ile olmak üzere sınıflandırılabilir⁽⁴¹⁾.

KANUDOYU :Ortak çıkarlarını anlayan ve ortak bir sebebe dayanarak birleşmiş olan halk topluluğudur⁽⁴²⁾.

(41) Birkan Uysal SEZER, "Bir Halkla ilişkiler Kuramı Olabilir mi", Anne İdaresi Dergisi, Cilt 20, Sayı 2, Haziran 1987, s.20.

(42) Nuri TORTOP, a.g.k., s.29.

Princeton Üniversitesi'nden Profesör Hadley CONTIL, kamuoyuna ilişkin kanunlar derlemistir:

"Olağan dışı parlaklıktaki olaylar kamuoyuna geçici olarak bir uctan ötekine kaydırılabilir. Olayların sonuçları bir acıdan görülünceye kadar kanaat istikrar kazanamaz."

"Kamuoyu cogunlukla sözcüklerden çok olaylarla belirlenir. Ancak sözcüklerin kendileri de olay olarak yorumlanmıyorsa."

"İnsanların kişisel çıkarlarıyla geniş ölçüde ilgili olmadıkca ya da sözcüklerle uyandırılan kanaat olaylarla beslenmedikçe kanaat uzun bir süre için ayakta tutulamaz."

"İnsanlar tartışmada kendilerinin de rol aldıklarına inanırlarsa önderlerinin alacağı kritik kararlar karşısında daha az isteksizlik gösterirler."

"İnsanlar, olayların sonuçları ve kendi çıkarlarını ilgilendiren teklifler konusunda ne kadar aydınlanırlarsa, gerçekçi uzmanların daha nesnel kanaatların o kadar fazla kabul etmektedirler"⁽⁴³⁾.

Günümüzde artık kamuoyunun önemi tartışma konusu olmaktan çıkmıştır. Kamuoyunun belli bir kuruluş hakkındaki

⁽⁴³⁾ James B. ORRICK, Çeviren Oguz ONARAN, Halkla ilişkiler Ders Notları, Ankara Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Basın Yayın Yüksek Okulu Yayını No:1, Ankara, 1967, s.25.

değerlendirmesini tarafsızca yaptırılacak araştırma ve anketlerle ölçmekte, ileride uygulanması düşünülen Halkla İlişkiler programlarına alınacak sonuçların değerlendirilmesi sonucu yön verilmesinde fayda vardır⁽⁴⁴⁾.

2.2.5. Kuruluş İçi Halkla İlişkiler

Halkla İlişkilerle ilgili sorumluluğun aslında örgütün en alt basamağındaki çalışanından, en yüksek basamağına kadar bütün yöneticilerde bulunması gerekir. Bu da örgüt üyelerinin gerek işlerinden gerekse çalıştıkları örgütten hoşnut olmaları ve bu hoşnutluğun derecesi geniş ölçüde iletişim sisteminin istenilen biçimde işleyip işlememesine bağlıdır.

İletişim, yöneticinin iş yaptırmak için kullandığı temel araçtır. İnsanlarla temas etmeden yöneticilikten bahsedilemez. Bir yöneticinin etkinliği ve başarısı astlarının başarısı ile ölçülür⁽⁴⁵⁾. Öyleyse onlar ne kadar verimli olurlarsa, verimliliği sürekli geliştirirlerse,

⁽⁴⁴⁾ Ahmet A. RAMAZANOĞLU, "Yönetici ve Halkla İlişkiler", Sevih ve İdare Dergisi, Sayı 66, Subat 1974, s.19.

⁽⁴⁵⁾ Tamer KOÇEL, İşletme Yöneticiliği, İşletme Fakültesi Yayın No:205, İşletme İktisadi Enstitüsü Yayın No: 101, İstanbul, 1987, s.222.

yöneticiler de o kadar başarılı olacaktır. Yönetici öyle bir yönetim yaklaşımı geliştirmeli ki, personelini isteklendirmeli, onları verimli çalışmaya zorlamalı ve sürekli verimliliği ateşleyebilmelidir⁶⁶.

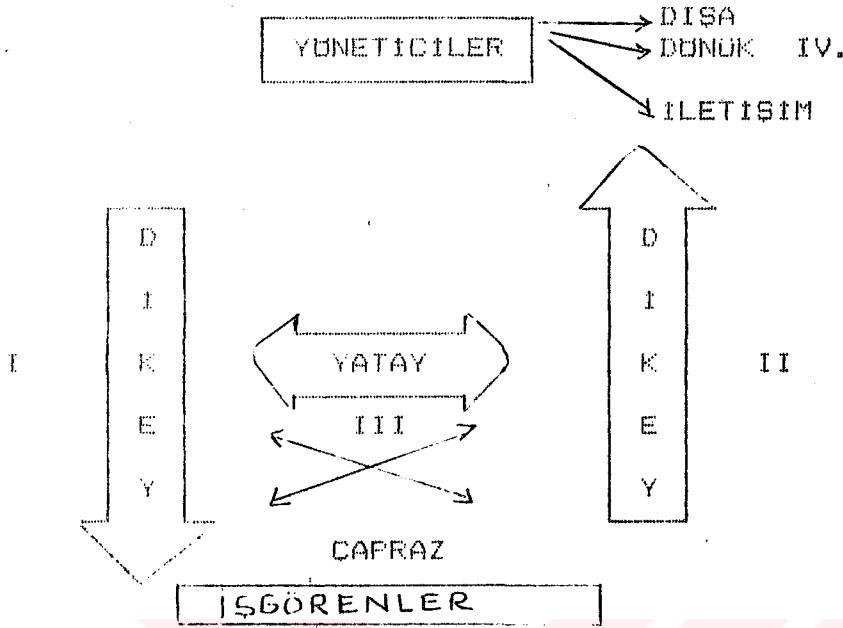
Süphesiz aynı süreç üstlerle ve aynı kademedeki meslektaşları için de geçerlidir. Yöneticinin başarısı ise her çalışan arasında ancak etkin bir iletişim sistemi sağlandığı takdirde gerçekleştirilebilir.

İletişim, en azından bir "verici" ile bir "alıcı" arasında gerçekleşen ve belirli bir konuda (fikir, bilgi, haber, tutum, duygu, beklenti, beceri, v.b) taraflarca verilen anlamların karşılıklı olarak ortak hale getirilmesini amaçlayan bir etkileşim sürecidir⁶⁷.

Bir kuruluşun organizasyonunda genellikle içe ve dışa dönük iletişim kanalları vardır. Toplu olarak bu biçimsel kanallar bir şema üzerinde gösterilebilir.

⁶⁶ Ali AKDEMİR, "Yönetimde Personeli Verimlilik Yönelimli Motivasyon" Dünya Gazetesi, 11.03.1993, s.8.

⁶⁷ Serap AYHAN, "İletişim, Öğrenme ve Halk Eğitimi, Üzerine", Ankara Üniversitesi, Basın Yayın Yüksek Okulu, 1989, 1990, Yıllık, s.135.



Tablo: 2 Kaynak : Zeyyat Sabuncuoğlu, işletmelerde

Halkla İlişkiler, S:29.

Örgütler, belli amaçları gerçekleştirmek için kurulmuş toplumsal birimler olduğuna göre bir örgütün kuruluşu sırasındaki toplumsal ekonomik ve kültürel çevrenin değişmesi, yeni koşullara kendini uydurması gerekir. Değişen koşullara ve yeni durumlara örgütün uyarlanması ise bir takım sorunların çözümünü zorunlu kılar. Örgütteki sorunların duyulabilmesi için yönetim, kusurlarının bulunabileceğini kabul etmeli, istekli olmalı ve tüm kanalları açık bir iletişim sistemi işletilmelidir. Örgütün amaçlarına göre gizlilik dereceleri en aza indirilmiş dikey ve yatay bir iletişim sistemi sorunların duyulmasına yardımcı olur. Buna, eleştiriye açık olma, sistem içinden ve dışından gelecek eleştirilerin akılcı bir biçimde değerlendirilmesi

de eklenince sorunların daha iyi görülmesi ve duyulması kolaylaşmış olur⁽⁶⁶⁾.

Bir kuruluşun halkla ilişkileri o kuruluştaki bir birimin yaptığı işlerle değil, kuruluşun tüm kararları, uygulamaları ve bunların niteliği ile belirlenmektedir. Bundan dolayı halkla ilişkiler bir yönetim felsefesi olarak kabul edilmektedir.

Yönetimin karar ve politikalarının uygulanması, bunların kuruluş, içinde yayılmasına, başka deyişle etkili bir biçimde iletişime bağlıdır⁽⁶⁷⁾. Bunun sağlanabilmesi için ise bireylerin kendilerini kuruluşun bir organı saymaları, kuruluşun bütünlüğünü tamamladığını düşünmeleri gerekir. Kişi o kuruluşun kendi kuruluşu olduğunu kabul etmeli, ona gelecek zararı kendisine gelmiş gibi görebilmeli ve bu zararı önlemenin kendi sorumluluğu olduğunu duymalıdır.

İnsan, alınmasına katıldığı kararların uygulanmasında daha büyük sorumluluk duyar. Alınacak kararların özelliğine göre personele az yada çok tartışma fırsatı, kararlara katılma olanığı verilmeli, böylece personelin kurumla bütünleşmesi sağlanmalıdır⁽⁷⁰⁾.

(66) Turan GENÇ, "Çağdaş Yönetimde Karar Verme Süreci", Türk İdare Dergisi, Sayı 392, Eylül, 1991, s.54.

(67) Birkan Uysal SEZER, "Halkla İlişkilerde Üst Kademe Yöneticilerin Rolü ve Önemi", Halkla İlişkiler Ders Notları, TODAİE, Ankara, 1986, s.27.

(70) M.Alseddin ASNA, a.g.k., s.143.

KURULUŞLARDA DANIŞMA BİRİMLERİNİN ÖNEMİ

Hergün vatandaşlar kamu kuruluşlarına çeşitli nedenlerle gelirler. Vatandaşların bir kuruma geldiklerinde ilk başvurularını yaptıkları Danışma Birimleri ilk bilgilerin alındığı ve kurum hakkındaki imajın verildiği yerler olmaları nedeniyle çok önemlidir.

Danışma birimlerini önemli hale getiren bir diğer neden ise; bu büroların vatandaşı aydınlatmak ve çalışmalarını benimsetmek, yönetime karşı olumlu davranışlar yaratmak, ilişkilerde kolaylık sağlamak, halk ile işbirliği sağlayarak hizmetlerin çabuk ve kolay yürütülmesini temin etmesi olmasıdır.

İşte bu nedenle, danışma birimlerindeki personel anlayışlı, hoşgörülü, nazik, düzgün ve sade giyimli, konuşması ve bilgi düzeyi ile vatandasa güven duygusu veren kişilerden seçilmelidir (71).

2.2.6. Halkla İlişkilerde Kullanılan Kitle İletişim Araçları

Başarılı bir halkla ilişkiler uygulaması için kitle iletişim araçlarından yararlanılmasının zorunlu olduğunu

(71) Kuruluşlarda Danışma Birimlerinin Önemi, Hizmet, İçi Eğitim Semineri Ders Notları, İçişleri Bakanlığının Bursa Valiliğine Gönderdiği 27.05.1991 gün ve EDB: 1. Sb.Md.1321.105/1041 sayılı Genelgesi.

buğün her yönetici kabul etmektedir. Daha az yoğun bir emekle çok geniş bir yığına ve anında açıklayıcı, yönlendirici mesajlar yollamak bu araçlarla gerçekleştirilebilmiştir.

Halkla ilişkiler uygulamasının kullandığı araçlar belli bir sıralamaya uygun gelmeyecek kadar çoktur. Bu araçlar gerek kuruluş içinde çalışanlara gerekse kuruluş dışında var olan çeşitli kişi ve kuruluşlara iletilerek gelişmeler konusunda bilgi aktarır. Amaç kuruluşu iç ve dış çevreye tanıtmaktır. Ancak bu tanıtım, abartılı olmaktan uzak, doğru bilgiler içeren yönde olmalıdır⁽⁷²⁾.

Halkla ilişkiler çalışmalarında kullanılan araçları, yazılı, sözlü ve görsel araçlar şeklinde üç başlıkta toplamak mümkündür.

Yazılı araçlar arasında gazete, dergi, broşür, el kitapçığı, bülten, yıllık, özel amaçlı yayın, el ilanı, afiş, pankart sayılabilir.

Görsel-işitsel başlığı altında ise, radyo, TV, kısa ve uzun metrajlı film, video bant, kapalı devre televizyon yayınları, fotoğraf, resim v.s nin yanı sıra plan, kroki, maket, model, sema ve grafikler ile sergi, fuar, festival ve yarışma türü faaliyetleri saymak mümkündür.

⁽⁷²⁾ Nebin KAZANCI, Halkla ilişkiler, Kuramsal ve Uygulamaya İlişkin Sorunlar, Olgac Matbaası, 1982, II.Baskı, s.147.

Bir kuruluştaki kullanılan yazılı ve görsel-İsitsel İletişim araçlarının dışında halkla ilişkilerle uğraşanların etkili biçimde kullanabileceği sözlü iletişim araçları vardır. Bunlar yüzyüze görüşme, telefonla görüşme, toplantılar, konferans ve seminerlerdir.

İnsanlar doğrudan ve dolaylı olarak etkilenmeden, İnanandırılmadan, onay ve destekleri sağlanmadan yönetsel eylemleri yerine getirmek oldukça zordur. Sözlü iletişim araçlarından yüzyüze görüşme ya da konuşma özellikle kamu kuruluşlarında en çok kullanılan araç olduğundan üzerinde önemle durulması gerekmektedir.

Yüzyüze görüşmede kamu görevlisinin özen göstermesi gereken noktalar şöyle sıralanabilir:

- Halkla iletişim sırasında sabırlı, nazik, sakin ve güler yüzlü davranılmalıdır.

- Karşıdaki insanın eğitimi, görünüşü, statüsü ve diğer özelliklerine göre bir davranış içine girilmelidir.

- Konuşurken anlaşılır ve net bir dil kullanılmalıdır.

- Karşı tarafın sorununu anlatmasına fırsat vermeli, iyi bir dinleyici olunmalı, onun vermek istediği mesajlara açık olunmalı ve çözüm yolları aranmalıdır.

- Karşı tarafın düşünce ve İnançlarına saygılı biçimde konuşmalı, özellikle alay etmekten küçük düşürücü hareketlerde bulunmaktan kaçınılmalıdır.

- Konuşurken kızgın, öfkeli, yüksek tonlu sestən uzak durmalı, gereksiz tartışmaya girmemelidir (73).

2.2.7. Medyayla ilişkiler

Kamu kuruluşları geniş anlamda devlet, halka bilgi vermekle yükümlüdürler. Yapılan çalışmalar, gerçekleştirilen işler ve geleceğe ait projeler hakkında tüm kuruluşların halka bilgi vermeleri, aydınlatmaları gerekir (74). Bunun halkın manevi maddi desteğinin sağlanması yönünden faydası vardır. Halka benimsetilmeyen, halkın inanmadığı ve desteklemediği projelerin gerçekleştirilmesi güçtür. Bu nedenle de halkın desteğini ve yardımını sağlamak için halka bilgi vermek zorunludur. Demokrasi sadece belirli zamanlarda seçimlerin yapılması, yasama ve yürütme organlarının işbaşına getirilmesi değildir. Öğrenmek, bilmek isteyen kitleleri medyayla aydınlatmak daha da bilinçlendirmek, onların reaksiyonlarını zamanında alıp, ölçüp değerlendirerek alınacak kararları bunlara dayandırmak Halkla ilişkilerin en önemli işlevidir (75).

İçinde bulunduğumuz iletişim çağında devletin toplum üzerinde olumlu bir imaj yaratabilmesi ancak medyanın

(73) Zeyyat SABUNCUOĞLU, a.g.k., s.105.

(74) Nuri TORTOP, "Halkla ilişkilerde Kamu Kuruluşları ve Basının Sorumluluğu", Anne İdaresi Dergisi, Sayı 1, Cilt 19, Mart, 1986, s.117.

(75) Altınur KILIÇ, "Halkla ilişkilerde Kitle İletişim Araçları", Halkla ilişkiler Semineri, Ankara, 1971, MPM. Yayınları No:106, s.35-40.

yardımı ile gerçekleştirilebilir. Bunun en güzel örneği; gazete okuyucularının bazen yönetimle olan ilişkilerini, yönetimden şikayet ve isteklerini basın aracılığıyla sürdürmek istemeleridir. Birçok gazeteler, okuyucuların sorunlarına ait sütun ve sahife ayırır. Bazı okuyucuların sorunlarına gazetelerin ilgili uzmanları tarafından çözüm getirilirken bazı sorulara ise ilgili kuruluşlar yanıt verir. Böylece basın vatandaşların Anayasa gereğince (Madde 74) mevcut olan dilekçe haklarının yerine getirilmesini, halkın bazı dilek ve şikayetlerinin çözümlenmesine yardımcı olmak suretiyle bir ölçüde sağlamaktadır.

Gazetelerin okuyucu görüşlerinin, dilek ve şikayetlerinin yer aldığı okuyucu köşelerine yönetim ve ilgili kuruluşların çok duyarlı biçimde verecekleri yanıtlar halkın yönetimle ilişkilerinde çok önemli görev yapmaktadır (76).

Gerek gazetelerin okuyucu köşelerinde gerekse basınla diğer ilişkilerde, yönetime karşı ilgi ile olumlu imaj, yapılan açıklamaların, verilen bilgilerin doğru olması şartıyla ortaya çıkar ve devam eder. Haber ve bilgilerin açıklamalarında kamuoyunu etkilemek için dolaylı ve hileli yollar seçiliyorsa, nesnellikten söz edilemez. Demek ki bilgi ve haberlerin gerçek oylarla ilgili olması, eğer

(76) Nuri TORTOP, a.g.k., s.119.

açıklamalar varsa, bunların da kaynaklarının açık bir şekilde ortaya konması gereklidir.

Özel bilgi ve haberler söz konusu olsa bile bunların da etki gösterebilmesi için genel kurallara uyulması gerekir. Bu ise aşağıdaki hususlar gözönünde tutulmadan sağlanamaz.

a) Bilgi ve haber kaynağının açık bir şekilde bilinmesi gerekir.

b) Bilgi ve haberin "taze" olması gerekir. "Yeni"nin çekiciliği aynı zamanda halkın ilgisine de uygun düşmektedir.

c) Gerçek bir bilgi ve haberin söz konusu olması gereklidir.

d) Bilgi ve haberin sağlam olması için halkın yönetime veya ilgili kamu kuruluşuna sorduğu sorulara en az eksikle yanıt verilmesi gereklidir⁽⁷⁷⁾.

Hedyayla ilgili ilişkiler kurulabilmesi için, tüm basın mensuplarına eşit muamele yapılmalı, birine veya bir bölümüne özel muamele yapılmamalıdır. Bir basın bildirisi hazırlandığında bütün gazetelerin temsilcilerine verilmelidir⁽⁷⁸⁾.

(77) Constantin LOUGOVOY, Cev. Süheyl GÜRBASKAN, Halkla İlişkiler, İstanbul Reklam Yayınları No: 20, 1981, s.22-23-24.

(78) Rasim AYDIN, Yerel Yönetimler Kısa Vadeli Halkla İlişkiler Programı, 1993 Sonar Araştırma, s.20.

Medyayla iletisimde haber üretimi çeşitli araçlarla gerçekleştirilir. Bu araçlar basın bülteni, basın toplantıları, klipur, derleme, basın turları, röportaj şeklinde mevcuttur (79).



(79) Zeyyat SABUNCUOĞLU, a.g.k., s.94.

2.3. TÜRKİYE'DE HALKLA İLİŞKİLERİN ÖZELLİKLERİ

I. Kamuoyunun yönetime katılma isteği zayıftır.

II. Kitle iletişim araçları ile iletilen mesajın anlaşılması güçtür.

III. Kamu örgütleriyle ilişkilerde aracı kullanılması yaygın bir alışkanlıktır.

IV. Sürekli olarak yapılan vaadlerin tutulmaması sonucu kamuoyunda Devlete karşı aşırı bir güvensizlik doğmuştur. Bu nedenle hertürlü yenilik kamuoyunda tepkiyle karşılanır.

V. Görevli alt birim çalışanlarının çözümleyebileceği sorunların, birimin en üst yöneticisi tarafından çözümünü bekleme alışkanlığı geniş bir işlerlik kazanmıştır⁽⁶⁶⁾.

2.3.1. Kamu Kuruluşlarına Gelen Halkın Beklentileri

I. Kamu kuruluşlarına gelen halk memurdan ilgi ve güler yüz beklemektedir.

II. Vatandaş kültür ve bilgi eksikliği nedeniyle, memurun tavrı da olumsuz olduğu takdirde sorununu anlatmakla güçlük çekmektedir.

III. Halkta kamu kuruluşunu hizmetlerin götürüldüğü, vatandesa kolaylık sağlanan kurumlar olmaktan çok "Devlet dairesinden iş çıkmaz" sendromu vardır.

⁽⁶⁶⁾ Yücel ERTEKİN, Halkla İlişkiler, TODAİE Yayını No:202, Ankara 1983, s.66.

IV. Vatandaşın çoğunun işi aceledir. İşinin biran önce yapılmasını ister.

V. Vatandaş işinin gerektirdiği evraklarda bir eksiklik varsa, bu eksikliğin ne olduğunu bilmek ister. "Evrakların eksik tamamla gel", denilmesinden hoşlanmaz.

VI. Halk devlet dairelerine işi düşen her kesimden işiye adil davranılmasını ister, ayrıcalıktan hoşlanmaz.

VII. Halk kamu kuruluşuna geldiğinde neyin nerede yapılacağı bilgisini kolay yoldan almak ister. (Danışmanlık Hizmeti) (91).

2.3.2. Türkiye'de Halkla İlişkilerin Olumsuz Yönde Gelişmesinde Yönetimden Kaynaklanan Sorunlar

2.3.2.1. Kamu Personeli Sorunu

Kamu personeli ya da yaygın kullanımı ile "Memur Sorunu" teknik, siyasal ve hukuksal yönleri bulunan karmaşık ve evrensel bir sorundur.

Memur sorununu önemli ve güncel kılan nedenler:

a. Kamu Personelinin Sayısındaki Artışı:

Ülkemizde memur statüsünde çalışanların sayısı (Genel, katma, özel bütçeli kurumlar, fonlar, KİT'ler ve yerel yönetimler dahil-Silahlı kuvvetler hariç) 1988 yılı itiba-

(91) Sanayide İnsan İlişkileri Semineri, MESS Eğitim Vakfı, 1991.

ıyla 1.436.262'dir. Memur statüsü dışında çalışanların sayısı ise (Sözleşmeli, geçici ve işçiler dahil) 800.140'dır.

Ülkemizde memur sayısındaki artışın nüfus artışından fazla olduğu dikkat çekmektedir. 1931-1988 arasında memur sayısı 13,7 kat artmışken, aynı dönemde nüfus artışı 3,9 olmuştur. Oransal olarak memur yılda % 6, nüfus artışı ise % 2,2'dir⁽⁶²⁾.

Özellikle 1970'li yıllarda Türk siyasal yaşamında kutuplaşma eğilimleri artmış ve koalisyon ortağı parti, destekçilerini yeni kadrolar ekleyerek kamu görevlisi olarak almaya özen göstermiştir⁽⁶³⁾. Böylece "işe uygun personel" bulma politikası yerine "Adama göre iş" politikası benimsenmiştir.

Kamu kuruluşlarında insan gücü planlamasının yapılmaması bazı kurumlarda personel yığılmalarına, bazı kurumlarda ise yoğun iş yükü karşısında personel eksikliğinin bulunmasına neden olmaktadır.

Özellikle sürekli vatandaşla karşı karşıya bulunan devlet dairelerinde personel yetersizliği bulunması, (Bursa ilindeki Nüfus Müdürlükleri buna örnektir) halka yeterli hizmet verilememesine neden olmakta ve bu durum halkın tepkisine neden olmaktadır.

(62) Cahit TUTUM, "Kamu Personeli Sorunu", Amme İdaresi Dergisi, Sayı 3, Cilt 23, Eylül, 1990, s.33.

(63) Turgay ERGÜN-Aykut POLATOĞLU, a.g.k., s.81.

b. Memurların Enflasyon Karşısındaki Durumu:

Enflasyonun çok yüksek düzeylerde seyretmesi zaman içinde kamu görevlilerinin reel ücretlerinde büyük kayıplara neden olmuştur. Ücretli kesimin ulusal gelirden aldığı pay yıllar itibarıyla azalmıştır. 1970 yılında bu pay % 31 iken, 1986'larda % 17'lere düşmüştür. Kamu görevlileri satın alma gücündeki aşınma, sürekli ve doğrusal bir iniş çizgisi izlemektedir⁽⁹⁴⁾. Bu durum kamu görevlilerinin işlerini isteksiz bir şekilde yapmalarına bir nedendir.

c. Memurların Yükselme Durumları:

Çalışan gayret gösteren, üreten, teskilatına amaçları doğrultusunda yeni birşeyler katmak isteyen, her kademedeki bir personel için aynı ücret, aynı taktir, aynı sosyal güvenlik aynı izin müddeti ve aynı oranda sosyal ihtiyaçlarını giderme ölçüleri kullanılmaktadır.

Çalışma ve başarı taktir edilmemekte, ödüllendirilmemekte, bunun tersi bir olgu ise cezalandırılmamaktadır.

Sonunda "Testiyi getiren de bir, kıran da bir" atasözü personel arasında yaygın bir inanış haline gelmiştir.

Personelin değerlendirilmesi yöneticinin taktir hakkına bırakılmış olması, yöneticilerin de bu haklarını "Evet

(94) Cahit TUTUM, a.g.m., s.39.

efendim" ci diye adlandırılan, kendilerine yakın gördükleri personel için kullanmaları verimsizliğe neden olmaktadır. Bu kullanımda başarı, ehliyet ve kariyer ölçü olarak alınmadığından üst-üst ilişkiler açısından örgüt içi iletişimi olumsuz yönde etkilemektedir (66).

d. Devlet Memurluğunda Partizanlık:

i. Hizmete girişlerde ve nakillerde parti mensuplarının ve milletvekillerinin isteklerinin yapılması alışılmış bir uygulamadır.

ii. Sınav adı altında uygulanan yöntemler-istisnalar dışında-kayıricılığı mesrulaştıran uygulamalardır. Kurumsal düzeyde insan gücü planlaması bulunmadığı için hizmete almalar keyfi olmakta ve devlet kadroları işsizliği hafifletmekte ise de , bir ölçüde yandaş işsizliğini hafifletme aracı olarak kullanılmaktadır (66).

iii. Üst yönetime yapılan atamalarda "siyasal ölçüt" belirleyici olmaktadır. Bakan değişmelerinde bile üst yöneticilerin değiştirildiğine sık sık tanık olunmaktadır (67).

(66) Aziz DİNLER, Türk Kamu Kuruluşlarında Personelin Verimli Çalışmasından.

(66) Cahit Tutum, a.g.m., s.38.

(67) Cahit Tutum, a.g.m., s.38.

Sonucta yetenekli ve daha üst düzeyde eğitim görmüş kisiler yerine daha az yetenekli kisilerin yükseltilmeleri kamu kuruluşlarında verimliliği olumsuz yönde etkilemekte, kaliteli personel ise özel sektöre geçmektedir.

b) Kamu Kuruluşlarında Yönetim Anlayışı

Türk kamu bürokrasisine egemen olan yönetim düzeni merkezciliktir. Yönetimsel kararların çoğu merkezi birimlerde alınır, rutin işler dışında yerel birimlerin tek başlarına karar verebilecekleri alanlar çok kısıtlıdır. Üst düzeylerdeki yöneticiler alt düzeylere yetki devri konusunda oldukça kiskançtırlar⁽⁸⁸⁾.

Bunun sonucunda kamu kuruluşları kırtasiyecilige boğulmuş, araştırma olanaklarından yoksun, uyarılara kapalı, katı bir mevzuat kalıbı içerisinde sıkışmış bir görünüm içerisinde⁽⁸⁹⁾.

(88) Turgay ERGUN-Aykut POLATOĞLU, a.g.k., s.81.

(89) Yücel ERGUN, a.g.k., s.66.

2.3.2.2. Türkiye'deki Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkilerin Örgütlenişi

Türkiye'de kamu kuruluşlarının halkla ilişkiler çalışmaları "basın büroları" kurulması ile başlamıştır. Bu bürolar kuruluş yöneticisinin direktifi ile basına kuruluşlar hakkında açıklama yaparak kamuoyuna bilgi veren ve basında çıkan haberleri toplayarak kuruluş yöneticilerine kamuoyunun gazetecilere yansıyan düşüncelerini ileten örgütler olarak çalışmışlardır. Yani bu bürolar gerçek bir Halkla İlişkiler faaliyeti yapmamışlardır. İçişleri Bakanlığı'nda Özel Kalem Müdürlüğü'ne bağlı Basın Bürosu ile Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı'ndaki Basın Müşavirliği bu örgütlere örnektir.

1960 yılında kurulan D.F.T nin kadro kuruluşlarında Genel Müdürlük karşılığında olan Koordinasyon Dairesi Bakanlığına bağlı olarak çalışan D.F.T Yayın ve Temsil Subesine Kalkınma Planını tanıtmak, planlı kalkınma düşüncesini kamuoyuna benimsetmek görevi verilmiştir. 1961 yılında başlayan ve başarılı uzmanlarca yürütülen kampanya 2 yıl sürmüştür.

1964 yılında kurulan Nüfus Planlaması Genel Müdürlüğüne bağlı Eğitim ve Tanıtma Şubesi ise doğum kontrolü gibi çeşitli çevrelerden büyük tepkilerle karşılanan bir olayın kamuoyuna mal edilmesini, sistemli araştırma ve tanıtma

cabaları ile kısa sürede sağlanmıştır⁽⁹⁰⁾.

1970 yılında 40 kamu kuruluşunda Halkla ilişkiler birimleri üzerinde yapılan araştırmada aşağıdaki sorunlar ortaya çıkmıştır :

1- Birimler hem çeşitli adlar taşıyor, hem de çok çeşitli işler yapıyorlardı. Birimlerde çalışan personel kadar Kurulus yöneticilerinin de "Biz ile ilgiliyiz, bizim halkla hiçbir ilişkimiz yok" diyerek halkla ilişkiler konusunda pek bilgi sahibi olmadıkları görülmekteydi.

2- Birimlerin çoğunun yazılı amaç ve görev tanımları bulunmamaktaydı.

3- Birimler pek fazla önemi olmayan Sube müdürlükleri ya da memurluklar düzeyinde örgütlenmişti.

4- Birimlerde çalışanların Halkla ilişkilere ilişkin bir alanda uzmanlık ya da lisans düzeyinde dahi öğrenimi yoktu.

5- Birimler Halkla ilişkiler açısından gazeteleri izleyip kuruluşla ilgili yazıları kesip saklamaktan başka bir görev yerine getirmemekte idiler. Neyi nasıl yapacakları konusunda da kesin bir bilgi bulunmamaktaydı⁽⁹¹⁾.

⁽⁹⁰⁾ M. Alaeddin ASNA, Türkiye'de Kamu Kuruluşlarının Halkla ilişkileri, Halkla ilişkiler Seçme Yazılar, Derleyen Feriati Mavis, Eskişehir, 1986, s.205.

⁽⁹¹⁾ Birkan Uysal SEZER, Üst Kademe Yöneticilerin Halkla ilişkilerde Rolü ve Önemi, Ders Notları s.15.

Eğün de değisen pek fazla birsey olmamıştır. Halkla ilişkilerle görevli birimler çeşitli adlarla anılmaya devam etmektedir.

Aşağıda 1989 da yapılan bir araştırmada Türkiye'de kamu kuruluslarında halkla ilişkilerle uğraşan birimler gösterilmiştir.



Örgütün Adı :**Halkla İlişkiler Biriminin Adı:**

Başbakanlık

a- Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı
b- Tanıtma Fonu
c- Basın Müşavirliği

Türkiye Büyük Millet Meclisi
Başkanlığı

Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü

Dışişleri Bakanlığı

Enformasyon Dairesi Başkanlığı

Maliye ve Gümrük Bakanlığı

a- Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği
b- Enformasyon Müşavirliği

Tarım, Orman ve Köylere
Bakanlığı

Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği

Toprak Mahsulleri Ofisi

Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Şubesi
MüdürlüğüTürkiye Bilimsel ve Teknik
Araştırma Kurumu

Tanıtma ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü

Türkiye Elektrik Kurumu

a- Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü
b- Tanıtma ve Yayın Müdürlüğü

Türk Hava Yolları A.Ö.

Tanıtma ve Halkla İlişkiler Başkanlığı

T.C. Devlet Demiryolları İşletmesi

Enformasyon Şubesi Müdürlüğü

Türkiye Gemi Sanayi A.Ş.

Enformasyon Şubesi Müdürlüğü

Tütün, Tütün Harûnları, Tuz ve
Alkol İşletmeleri

Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü

Türkiye Halk Bankası A.Ş.

Reklam ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü

T.C. Ziraat Bankası

Halkla İlişkiler Müdürlüğü

Türkiye İhracat Kredi Bankası A.Ş.

Tanıtma ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü

Türkiye Tarım Kredi Kooperatifleri
Barkoz Birliği

Yayın, Tanıtım ve Dökümantasyon Müdürlüğü

EÖİ KÖİ

Basın ve Halkla İlişkiler Şubesi Müdürlüğü

Devlet Liyatroaları Gen. Müdürlüğü

Basın ve Halkla İlişkiler Şubesi Müdürlüğü

Kaynak : Fevzi Uluğ, Türk kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler (Ankara TODAİE-1989)

Bazı kamu kuruluşlarında ise özel kesim kuruluşlarında yaygın olan ayrı bir kişinin koordinasyonunda yürütülen örgütlenme biçimlerine rastlanmaktadır. Bu tür bir örgütlenmeyi Kültür Bakanlığında görmekteyiz.

Adı geçen Bakanlıkta basınla ilgili etkinlikler, Basın Müsavirliği tarafından yerine getirilmekte; halkla ilişkiler işlevi ile ilgili olarak da bir koordinatör görevlendirilmiş bulunmaktadır. Halkla ilişkiler koordinatörüne, bakanlık hizmet birimlerinde konuyla ilgili bir kamu görevlisi de yardımcı olmaktadır. Ayrıca, Halkla İlişkiler Koordinatörlüğüne bağlı olarak, danışma ve yönlendirme hizmeti yapan Kültür-Danış adı altında bir birim de çalışmalarını sürdürmektedir.

Kültür Bakanlığı Halkla İlişkiler Koordinatörlüğünün başlıca görevleri bir yönerge ile belirlenmiş bulunmaktadır. Buna göre;

- Bakanlığın basın ve yayın organları ile ilişkilerini olumlu bir biçimde düzenlemek,
- Bakanlık politikasını, teşkilatını, görevlerini topluma aktarmak amacıyla her türlü tedbiri almak ve uygulamak,
- Bakanlığın faaliyetleri ile ilgili haberleri basın ve yayın organları kanalıyla kamuoyuna duyurmak,

- Bakanlığın halkla ilişkilerini yürütmek,
- Bakanlık faaliyetlerinin kamuya duyurulması hususunda, Kültür Bakanlığı birimleri arasında koordinasyonu sağlamak,
- Uygun görülecek aralıklarla Basın Bülteni ve/veya Haber Bülteni yayınlamak,
- Bakanlığın Basın ve Halkla İlişkiler Müsavirliği ile ilgili faaliyetlerini düzenlemek,
- Makamın uygun gördüğü konularda ve zamanlarda Bakanlığın Basın Sözcülüğünü yapmak,
- Basında yer alan haberlerin izlenmesini ve derlenmesini koordine etmek,
- Basın toplantıları, TV. ve haber ajansları ile Bakanlık Basın Müsavirliği arasında koordinasyonu sağlamak,
- Bakanlık faaliyetleri ve politikası konusunda, toplumun düşünce ve ihtiyaçlarını, ilgilerini, eğilimlerini tesbit amacıyla kamuyu araştırmaları yapmak veya yaptırmak, değerlendirmek,
- Halkla İlişkiler çalışmaları kapsamında öneriler geliştirmek, Makama sunmak, onaylananların gerçekleştirilmesinde koordinasyonu sağlamak,
- Bakanlık makamınca verilen benzeri görevleri yapmaktır (22).

(22) Yücel ERTEKİN, Halkla İlişkiler Hizmetinde Örgütlenme ve Personel Sorunları, Sayı: 4, Cilt: 23, Amme İdaresi Dergisi Aralık 90, s.37-38.

Ülkemizde Halkla İlişkiler eğitimi ilk olarak 1966'da Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesine bağlı Basın Yayın Yüksek Okulunda verilmeye başlanmıştır. Bunu İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Gazetecilik Enstitüsü, Ankara Özel Başkent, İstanbul Özel Aksaray Gazetecilik okullarında verilen dersler izlemiştir. Özel okulların devletleştirilmesinden sonra Ankara, İstanbul ve İzmir İktisadi ve Ticari İlimler Akademileri bünyelerinde dört yıllık Gazetecilik Halkla İlişkiler Yüksek Okulları ile 1960'de Eskişehir İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi bünyesinde kurulan İletişim Bilimleri Fakültesi faaliyete geçmiştir. ODTÜ, Boğaziçi Üniversitesi, Bankalar Birliği'nin Ankara ve İstanbul Eğitim Merkezleri ile Ankara Hukuk Fakültesi Bankacılık Enstitüsünde de Halkla İlişkiler dersleri konulmuştur⁽⁹³⁾.

Halkla İlişkiler mesleği ile uğraşanlar bir araya gelerek 1972 yılında Türkiye Halkla İlişkiler Derneğini kurmuşlardır. Bugün İstanbul, Ankara, İzmir ve Bursa'da bulunan Halkla İlişkiler Dernekleri kamu ve özel kuruluşlara yönelik çalışmalarını sürdürmektedirler.

(93) H.Alaeddin ASNA, Halkla İlişkiler Sevk ve İdare Dergisi, Sayı 66, Şubat 1974, s.14.

2.3.2.3. Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler Alanında Yapılan Düzeltim Çalışmaları

Ülkemizde Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler alanında yapılan çalışmaları yönetimin yeniden düzenlenmesi konusunda yapılan çalışmalarla birlikte algılamak gerekir. Bu bölümde, yönetimin yeniden düzenlenmesi konusundaki çalışmaların içerisinde halkla ilişkiler konusunda getirilen öneriler ve düzenlemeler betimlenmeye çalışılacaktır.

1945 - 60 DÖNEMİ

1. Yabancı Uzmanların Hazırladığı Raporlar

a) Neumark Raporu

Ülkemizde yönetimin düzenlenmesi konusunda elimizde bulunan ilk belge 1949 yılında İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Öğretim Üyesi Prof. Dr. Fritz Neumark tarafından hazırlanan rapor aynı yıl Başbakanlığa sunulmuştur.

Yönetimde yapılacak her türlü iyileştirmede kamuoyu desteğinin önemine dikkat çeker Neumark, Kamu Yönetiminde "rasyonel çalışma" da dahil pek çok konuda alınacak önlemlerin halka duyurulmasının zorunlu olduğunu belirterek, bunun için Başbakan'a bağlı bir "Enformasyon Bürosu" kurulmasını önermiştir.

b) Barker Kurulu Raporu

1947 yılında Türk hükümetinin isteği üzerine Uluslararası İmar ve Kalkınma Bankasınınca M. Barker başkanlığında oluşturulan bir kurulun Türkiye ekonomisi üzerinde yaptığı araştırmanın 15.5.1951 tarihinde Türk hükümetine sunduğu rapordur.

Raporun kamu yönetimiyle ilgili sorunlara değinildiği bölümde aşırı merkezciliğin, merkez ile taşra arasındaki ilişkilerde yol açtığı sorunlardan da örnekler verilerek, merkez ile taşra arasındaki bütün iletişim kanallarının Validen geçmesi eleştirilmektedir.

c. Martin-Cush Raporu :

ABD'li Uzman James W. Martin ile Frank O.E. Cush'un hazırlayarak 13.06.1951 günü Maliye Bakanlığına sunduğu raporda Maliye Bakanlığı'nın örgütlenme, çalışma yöntemleriyle ilgili sorunları ele alınmıştır.

Bakanlığın her düzeyindeki yöneticilerin yetkilerini alt düzeylerdeki görevlilere göçermek yoluyla merkezciliğin olumsuz etkisinin azaltılabileceğini öne süren yazarlar, özellikle Maliye Bakanı'nın "Halkla İlişkiler ve Bakanlık

politikasını gözetme" dışındaki bütün yönetsel görevlerini daha alt düzeylere göçermesi gerektiğini belirtmektedir⁽⁹⁴⁾

Yabancı uzmanlarca hazırlanan raporlar, aradan aylar hatta yıllar geçtiği halde hiç bir işlem yapılmamış, dosyalarda unutulmuştur⁽⁹⁵⁾.

1960-70 Dönemi

1- Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi (MEHTAP)

1953 yılında kurulan Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü ile Devlet Planlama Teşkilatı'nın girişimleri sonucu 13.2.1962 günü 6/209 sayılı Bakanlar Kurulu kararıyla, ilgili kuruluşlarla üniversite temsilcilerinden oluşan "MEHTAP Yönetim Kurulu" Merkezi Hükümet Teşkilatı'nda görev dağılımını inceleyerek, bu dağılımın kamu hizmetlerinin verimli bir biçimde yürütülmesini sağlayacak şekilde yapılması için önerilerde bulunmakla görevlendirilmiş geniş bir uzmanlar kümesince bir yıla yakın yapılan araştırmalar MEHTAP raporunun sunulmasıyla sonuçlandırılmıştır⁽⁹⁶⁾.

⁽⁹⁴⁾ Cahit EMRE, Türkiye'de Brokratik İşlemlerin Basitleştirilmesi ya da Yazcizciligin Azaltılması, Genel Bir Değerlendirme, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, Sayı 3-4, Cilt 46, Haziran-Aralık, 1991, s.220-221-222.

⁽⁹⁵⁾ Kenan SURGİT, 12 Eylül ve Yönetimin yeniden Düzenlenmesi, Amme İdaresi Dergisi, Sayı 3, Cilt 13, Eylül 1980, s.45.

⁽⁹⁶⁾ Cahit EMRE, a.g.e., s.227.

MEHTAP raporunda Halkla ilişkilerle ilgili olarak; Devlet kuruluşlarının her kademesindeki çalışmalarda ve kararların alınmasında halkla yakın ilişkinin zorunlu olduğu ileri sürülmüştür. Konu ile ilgili olarak gelişmiş Batı ülkelerindeki yönetimlerin, bu ilişkiler bakımından çeşitli mekanizmalar ortaya koydukları; kişileri ve ilgili kuruluşları karardan önce dinledikleri, onların istek ve düşüncelerini almak ve değerlendirmek için bir takım yöntemler bulduklarına değinilmektedir. Rapor, Türk yönetiminde de çeşitli basamaklarda, her kurumun bünyesine uygun olarak, halkla ilişki ve dinleme yöntemleri kurmak gereğine dikkat çekmektedir⁽²⁷⁾.

2- İdari Danışma Merkezi

1. Subat 1967 tarihinde TODAİE'de çalışmalarına başlayan Merkez 26.01.1966 gün 6/5875 Sayılı Bakanlar Kurulu Kararına göre kurulmuştur. Kararname ile merkezin göre leri şöyle belirlenmiştir.

1. Halkın kamu kuruluşlarıyla ilgili sorunlarını yanıtlamak is sahibi vatandaşları ilgili kurumlara yöneltmek ve vatandaşların söz konusu kurumlara ilgili müracaatlarını kolaylaştıracak bilgileri telefon aracılığı ile sağlamak,

⁽²⁷⁾ Yücel ERTEKİN, Halkla İlişkiler, TODAİE Yayınları No: 202, Ankara 1983, s.67.

2. Yönetimin, halkla olan ilişkilerininin kolaylaştırılmasını, idari işlemlerde formalitelerin basitleştirilmesini ve bu nedenle kırtasiyeciliğin azaltılmasını sağlayacak bilgilerin toplanmasına ve ilgili kurumlara iletilmesine, gerekli düzeltme tedbirlerinin alınmasına aracılık etmek.

Merkezde; başlangıçta çalışma, Gümrük ve Tekel, İçişleri, Maliye, Milli Eğitim, Tarım, Turizm ve Tanıtma ile Ulaştırma Bakanlıklarından 12 memur, vatandaşların sorunlarını yanıtlamakla görevlendirilmişlerdir. Merkez 4.5 ay süreyle yalnız sabahları çalışmış daha sonra tüm gün üzerinden çalışmaya geçmiştir⁽⁹⁰⁾.

1959 yılında Fransa'da kurulan İdari Danışma Merkezi ile Türkiye uygulamasında benzerlikler ve işlevsel farklılıklar gözlenmiştir.

Türkiye uygulamasında tüm yönetim için bilgi verilirken Fransız İdari Danışma Merkezi, Kamu İktisadi Teşebbüsleri hakkındaki işlemleri kâr amacı tasıdikları gerekçesiyle geri çevirmişdir.

Her iki merkezde de şahsen başvurular kabul edilmemiş, yazılı bilgi verilmesi esası da benimsenmemiştir.

⁽⁹⁰⁾ Cemal MIHÇIOĞLU, Yurttaşın Yönetimle İlgili Sorunlarının Yanıtlanması, SBF Dergisi, C: 37, No:1-2, Ocak-Haziran 1982, s.92.

Yönetim halkla ilişkilerinde üstün bir yeri olan Danışma merkezlerini -Fransa kendi bünye ve sosyal koşullarına uygun gelecek bir şekilde kurmuş, geliştirmiştir. Yönetim, ülkenin 6 ayrı şehrinde faaliyette bulunan Danışma merkezlerinden en yüksek ölçüde faydalanmaktadır.

Türk Kamu Yönetimi dışardan getirttiği kurumu herseyden önce kendi içine oturtamamıştır. Merkez, yalnız sınırlı bir şekilde halkı aydınlatma görevini yerine getirmiştir. Oysa İdari Danışma Merkezlerinin bir işlevi de halktan alınan bilgileri yönetime iletmek ve işlemlerin basitleştirilmesi konusunda gerekli düzeltme tedbirleri alınmasına yardımcı olmak olduğu halde bu yerine getirilmemiştir.

1972 yılında çalışmalarına son verilen Türkiye'deki İdari Danışma Merkezi halktan da gereken ilgiyi görmemiştir. Günde ortalama 100 telefon konuşmasına yanıt verilirken Fransa İdari Danışma Merkezinde ise günde ortalama 3000 soruya yanıt verilmektedir⁽⁹⁹⁾.

Merkezin çalışmaları ile ilgili Ankara'da çeşitli semtlerde oturan 250 kişi arasında basit tesadüfi örnekleme göre yapılan ankette 69 kişinin (%27.6) böyle bir merkezi bildiklerini 181 kişinin ise böyle bir merkezden haberli olmadıkları sonucunu ortaya çıkarmıştır⁽¹⁰⁰⁾.

(99) Metin KAZANCI, "Halkla İlişkiler ve İdari Danışma Merkezleri, Anne İdare Dergisi Sayı: 2, Cilt 5, Haziran 1972, s.15-23-24.

(100) Yücel ERTEKİN, a.g.k., s.69.

İdari Reform Danışma Kurulu Raporu

29.5.1971 günü Bakanlar Kurulu Kararıyla oluşturulan İdari Reform Danışma Kurulu Hükümet Programına göre Devlet kesiminin yeniden düzenlenmesinin genel yönünü ve stratejisini saptamakla görevlendirilmiştir.

Halkla ilişkiler ve enformasyon hizmetlerini yürüten kuruluş ve birimlerin etkin olmaktan uzak olduğu belirtilen raporda getirilen öneriler:

1. Merkezi Halkla İlişkiler ve enformasyon hizmetlerini yerine getirmekle görevli temel kuruluş olan Basın Yayın Genel Müdürlüğü "Devlet Enformasyon Teşkilatı" adı altında Başbakanlığa bağlanmalıdır.

2. Bakanlıklarda ve gerekli görülen öteki kuruluşlarda Halkla İlişkiler ve Enformasyon birimleri kurulmalıdır.

3. Kuruluşların halkla ilişkiler ve enformasyon hizmetleri, Devlet Enformasyon Teşkilatının saptayacağı esaslara göre yürütülmeli; bu merkezi birimle kuruluşların birimleri arasında fonksiyonel ilişki kurulmalıdır⁽¹⁰¹⁾.

İdari Reform Danışma Kurulunun hazırladığı raporun sonu da kendinden önceki raporlardan değişik olmamıştır. Üzerinden kısa bir süre geçtikten sonra, belki de toplum

(101) İdari Reform Danışma Kurulu Raporu, İdarenin Yeniden Düzenlenmesi-İlkeler ve Öneriler, Ankara TODAİE Yayını, 1972, s. 73-74.

yaşamında başka sorunların ön sıraya çıkmasının bir sonucu olarak böyle bir raporun varlığı bile unutulmuştur.

1980 Sonrası Çalışmalar

Kaya Projesi

1986 Yılında Devlet Planlama Teşkilatı, Altıncı 5 yıllık Kalkınma Planına ışık tutması, aynı zamanda Avrupa Topluluğuna katılma sürecini başlatmış olan Türkiye'nin tam katılmaya dek geçecek süre içinde topluluğun gerektirdiği koşullara Türk Kamu Yönetiminin uyarlanmasına yol göstermek amacıyla TODAİE'den yeni bir araştırma yapılması isteminde bulunmuştur.

1986 yılında başlanan ve 1991 yılı içerisinde tamamlanan proje, yönetimlerin ancak etkili ve sistemli halkla ilişkiler programları aracılığıyla hizmet ilişkileri içinde oldukları toplum kesimlerinin katılım, destek ve işbirliğini sağlayabilecekleri gerçeğinden hareket ederek, bu konuda insanı Merkez alan bir yönetim anlayışının egemen olması gerektiğini vurgulamaktadır. Örgütsel açıklık, bilgi edinme hakkı, yansızlık ve nesnellik kamu yönetiminin benimsediği ilkeler olmalıdır. Raporunda, Merkezi düzeyde halkla ilişkiler ve enformasyon konularına yönelik hizmet standartları-

nin belirlenmesi ve geliştirilmesi ile bu konuda kamu kuruluşları arasında esgüdümün sağlanması da yer almaktadır⁽¹⁰²⁾.

Bu dönemde Hükümet 2.2.1984 günlü, 2977 "İdari Usul ve İşlemlerin Yeniden Düzenlenmesi ile İlgili Yetki Kanunu" ile " Kamu Hizmetlerinin Süratli, Düzenli, Etkin , Verimli ve Ekonomik bir Şekilde Yürütülebilmesi için" yasa gücünde kararname çıkarma yetkisi almıştır.

Hükümet, bu yasanın verdiği yetkiyle 1984-1989 yılları arasında bir takım önemli konularda Bürokratik işlemleri azaltma amacıyla yasa gücünde kararnamelerle düzenlemeler yapmıştır. Bu düzenlemeleri ana başlıklar halinde şöyle sıralayabiliriz:

1. Trafik işlemlerinin basitleştirilmesi;
2. Nüfus işlemlerinin basitleştirilmesi;
3. Pasaport işlemlerinin basitleştirilmesi;
4. Okullara kayıt işlemlerinin basitleştirilmesi;
5. Gecekondu İmar alanında yetki göçürümü;
6. Bakanlar Kurulunun yetkilerinin bir bölümünün ilgili bakanlıklara aktarılması⁽¹⁰³⁾.

(102) Turgay ERGUN, Yönetimin Yeniden Düzenlenmesi, Gereksinmesi ve Kaya Projesi, Anne İdaresi Dergisi, C:24, S:4, Aralık 1991, s.13-19.

(103) Cahit EMFE, a.g.m., s.159-265.

Bürokratik işlemlerin azaltılması ile ilgili çalışmalar sırasında 1984 yılında çıkarılan Bakanlıkların Kuruluş ve Görev esaslarını yeniden düzenleyen 3046 sayılı yasa ile Bakanlıklarda, basın ve halkla ilişkilerle ilgili hizmetleri planlamak ve bu hizmetlerin belirlenecek usul ve ilkelere göre yürütülmesini sağlamak üzere, Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirlikleri kurulabileceği belirtilmiştir. Yasa da bu birimler danışma birimi olarak yer almıştır. 657 sayılı Devlet Memurları yasasında yapılan bir değişiklikle de basın ve halkla ilişkiler müşavirlikleri de istisnai memurluk olarak kabul edilmiştir⁽¹⁰⁴⁾.

(104) Serriye SEZEN, Mahalli İdarelerde Halkla İlişkiler, TODAİE, Kamu Yönetimi Uzmanlık Tezi, 1986. s.19.

3. BÖLÜM

BURSA İLİ KAMU KURULUŞLARINDA HALKLA İLİŞKİLERİN UYGULANMASINA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

3.1. BURSA İLİ HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Bursa'nın bugünkü toplam nüfusu 1990 yılı sayımı sonuçlarına göre 1 Milyon 603 bin 137. Nüfusa göre Osmangazi ilçesi Türkiye'nin 8. büyük ilçe merkezi, Yıldırım ilçesi 18. büyük ilçe merkezi, Nilüfer ilçesi ise 107. büyük ilçe merkezidir. Türkiye nüfusunun % 2.84'ü Bursa'da yaşamaktadır. Kilometre kareye düşen 145 kişi ile Bursa nüfus yoğunluğu açısından Türkiye ortalama yoğunluğunun iki katıdır. Çeşitli bölgelerden yoğun bir şekilde gelen göçler nedeniyle kentin nüfusuna her gün 155 kişi katılmakta, nüfusun 2000 yılında tahmine 2 milyon 300 bin kişi olacağı tahmin edilmektedir⁽¹⁰⁵⁾.

Bu rakamlar da göstermektedir ki ülkemizin 5. büyük ili olan Bursa'daki kamu kuruluşlarında yönetim-halkla ilişkileri çok yoğun bulunmaktadır.

Bu nedenle kamu kuruluşlarının halka etkin hizmet vermesi, halkla ilişkilerin geliştirilmesi için gerekli tedbirler alınmalıdır. Araştırmamızın bulgularının alınacak tedbirlere yardımcı olacağı ümit ve kanısındayız.

(105) Bursa Büyükşehir Belediyesi Hizmet Yılı, 26 Mart 1989 dan 26 Mart 1993'e, s.80.

3.1.1. Araştırmanın Konusu, Amacı ve Gözlem Tekniği

Bursa ili Büyükşehir sınırları içerisinde bulunan kamu kuruluşlarından; halkla ilişkiler birimi bulunan üç kuruluştaki halkla ilişkiler alanında yapılan çalışmaların incelenmesi araştırmanın konusunu oluşturmuştur.

Bursa Valiliği Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Büyükşehir Belediyesi Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü ile FTT Başmüdürlüğü İdari İşler ve Halkla İlişkiler Müdürlüğünde gerçekleştirilen araştırmanın amaçları şöyle özetlenebilir:

- i. Belirtilen Kuruluşlarda halkla ilişkiler sorumlusunun halkla ilişkiler konusunda aldığı eğitim nedir?
- ii. Halkla İlişkiler Müdürlüğünün örgüt şemasında yeri nerededir?
- iii. Halkla İlişkiler konusunda Müdürlüğün yaptığı çalışmalar nelerdir?
- iv. Müdürlüğün yararlandığı kitle iletişim araçları nelerdir?
- v. Müdürlüğün medyayla ilişkileri nasıldır?

Araştırmada görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Üç kuruluştaki halkla ilişkiler müdürleriyle ayrı ayrı görüşülmüş, araştırma amaçlarına uygun olarak sorular yöneltilmiş, yanıtlarından araştırmada yararlanılmıştır.

Üç kurulusta da yetkililer gereken tüm yardımı göstermiş ve kolaylık sağlamışlardır.

Örastirmedan elde edilen bulgular:

3.1.2. Bursa Valiligi Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü

Bursa Valiliğinde Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü 10.05.1988 tarih ve 19925 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan "Valilik ve Kaymakamlık Büroları Kurulus Görev ve Çalışma Yönetmeliği'nin Bazı Maddelerinin Değiştirilmesine ve Bir Ek Madde eklenmesine Dair Yönetmelik" de belirtilen ek madde uyarınca kurulmuştur.

Yönetmeliğe eklenen ek maddede Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğünün görevleri aşağıdaki şekilde belirtilmiştir:

Madde - 12

Ek Madde 1.

A. TRT, basın ve diğer kitle iletişim araçları ve halkla ilişkileri yürütmek, Valinin talimatı uyarınca basına bilgi vermek, basında il ve Valilik ile ilgili bilgileri izlemek,

B. Valiliğe kişi veya kuruluşlarca elden getirilen her nevi dilekçeyi kabul etmek, B. madde gereğince imza yetkisi verilen görevlilerin havalesine ve imzasına hazırlamak, yetkililerce imzalanmasına ve ilgili yerlere intikaline ve sonuçlandırılmasına yardımcı olmak,

C. Basın kartı ve resmi ilan işlerini yürütmek,

D. Vali tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

Yapılan incelemeler ve gözlemler Valilik Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğünde yapılan çalışmalara ilişkin şu sonuçları ortaya koymaktadır:

1. Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü Vali'ye bağlıdır.

2. Yönetmeliğe eklenen ek madde de belirtildiği gibi Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğünün görevi daha çok basınla ilişkilerde yoğunlaşmıştır.

3. Müdürlük bünyesinde halkla ilişkiler alanında planlı bir çalışma yapılmamaktadır.

4. Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğünü İl Planlama ve Koordinasyon Müdürü yürütmekte ve ortaokul mezunu bir memur çalışmaktadır.

5. Halkla ilişkiler konusunda yapılan tek çalışma vatandaşların Başbakanlığa veya Valiliğe gönderdikleri şikayet dilekçelerinin ilgili kurumlara iletilmesi, kurumlardan yanıt geldiğinde sonucunun Başbakanlığa ve

vatandaa bildirilmesidir. Bu durum ise Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nü halkla ilişkiler alanında aracı birim niteliğine indirgemektedir.

Şikayet dilekçeleri bireysel sorunları içermekte ve bir yılda gönderilen ortalama 4000 gibi sayıda bulunması nedeniyle toplumun genelini temsil etmemektedir. Kaldı ki bu tür dilekçeler değerlendirilip sonuçlarına göre gerekli düzeltmeler de yapılmamaktadır.

6. Halkla ilişkilerin iki yönlü haberleşmeye dayanması halkın yönetim hakkındaki düşüncelerinin de alınması, değerlendirmesi gerektiği halde bu konuda bir kamu oyu araştırması bu güne kadar yapılmamıştır.

7. Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nce çıkartılan bir yayın bulunmamakta, yapılan işlemler küpür kesme ile sınırlanmaktadır.

Sonuc olarak; Bursa Valiliği Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün basın bürosu niteliğinde bulunduğu, kuruluşunun yasa ile belirlenmesinden duyulan zorunluluk nedeniyle kurulması sonucu oluşturulan bir birim olduğu gözlenmiştir.

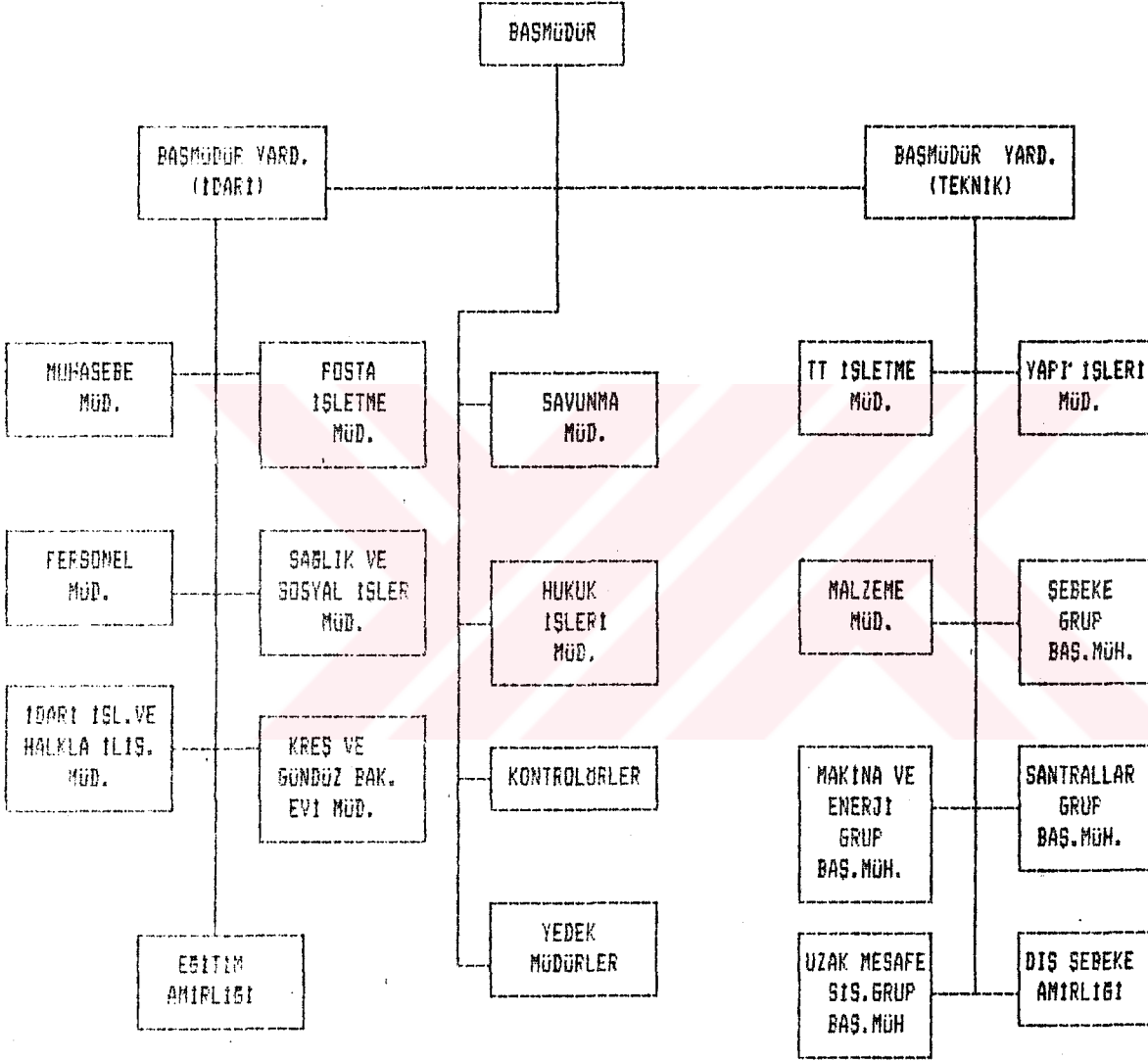
3.1.3. Bursa PTT Başmüdürlüğü İdari İşler ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü

PTT Başmüdürlüğü İdari İşler ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü Amirlik niteliğinde iken 1985 yılında Şube Müdürlüğü düzeyine yükselmiştir.

Bursa PTT Başmüdürlüğü teşkilat şeması aşağıda gösterilmiştir.



BURSA FTT BAŞMÜDÜRLÜĞÜ TEŞKİLAT ŞEMASI

BAŞMÜDÜRLÜK TEŞKİLATI
(31.12.1992)

Semada da görülecegi üzere idari işler ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü idari konularda görevli Başmüdür Yardımcısına bağlıdır.

Yapılan inceleme ve görüşmeler sonucunda, idari işler ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğünün PTT Başmüdürlüğüne bağlı tüm hizmet birimlerinin halkla ilişkiler çalışmalarında etkili olan, birimlerarası koordinasyonu sağlayan ve kurumun halkla ilişkiler politikasına yön veren bir birim niteliğini taşımadığı gözlemlenmiştir.

Şube Müdürlüğünde idari işlemlerin yanında, yalnızca halkla ilişkilerin bir işlevi olan basınla ilişkiler yürütülmektedir.

Bu konuda günlük olarak ülke genelinde ve mahalli basında çıkan haberler taranarak küpur çalışmaları yapılmaktadır. EK-1'deki formla gösterildiği şekilde çıkan haber, ilgili olduğu Şube Müdürlüğüne iletilmekte ve Şube Müdürlüğünün hazırladığı rapor, haberin çıktığı gazeteye gönderilmektedir.

İdari İşler ve Halkla İlişkiler Müdürü halkla ilişkiler konusunda 2 yıl önce İzmir'de yapılan seminere katıldığını belirtmiştir.

Şube Müdürlüğünde 1 Müdür, 2 Şef, 6 memur görev yapmaktadır. Eğitim durumları itibarıyla Şube Müdürü Açık

Öğretim Fakültesine devam etmekte, Amir Eğitim Enstitüsü mezunu, 2 Şef, 3 Memur lise mezunu, 3 memur ise ortaokul mezunudur.

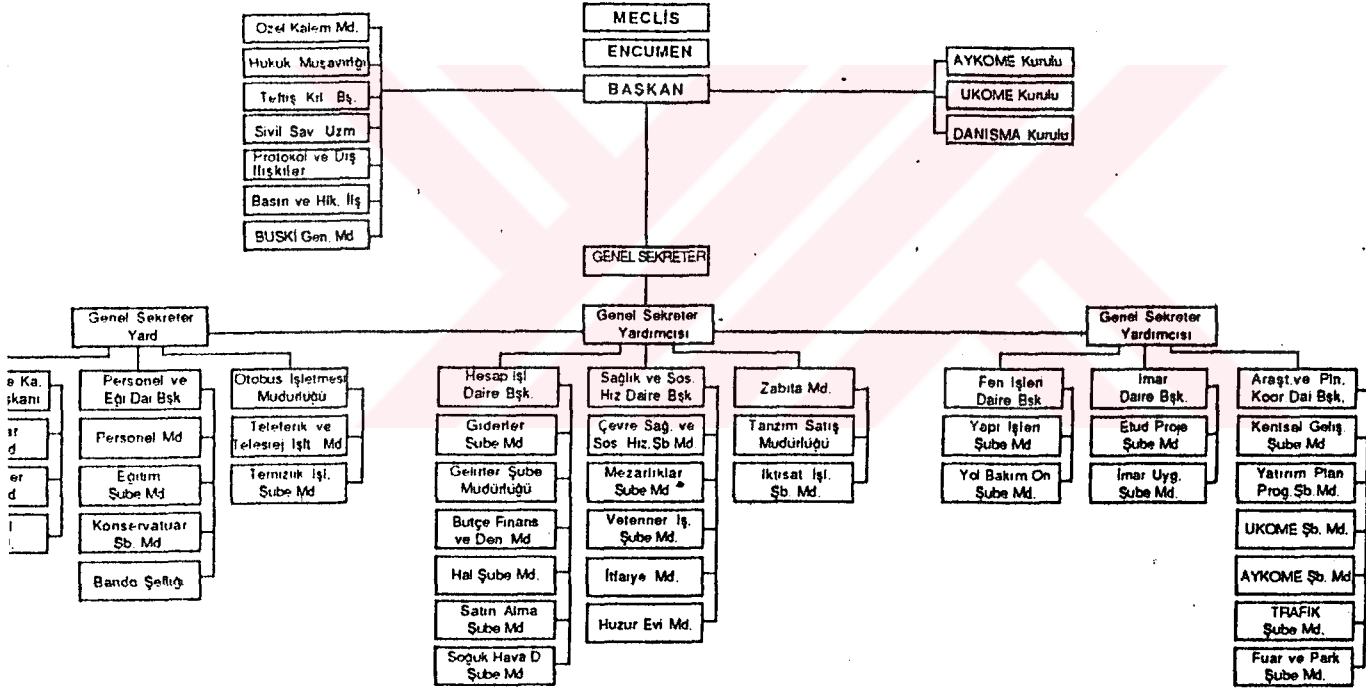
Sube Müdürlüğünün çıkardığı bir yayın bulunmamaktadır.

Sonuç olarak; PTT Başmüdürlüğü İdari İşler ve Halkla İlişkiler Sube Müdürlüğü'nde küpur kesme ile sınırlı, uzmanlık bilgisi gerektirmeyen nitelikli eğitime gereksinim göstermeyen rutin işlemler dışında Halkla İlişkiler alanında bir çalışma yapılmamaktadır.



3.1.4. Büyükşehir Belediyesi Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü

Bursa Büyükşehir Belediyesinin örgüt şeması aşağıda gösterilmiştir.



Sonunda da görüleceği gibi Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü direkt olarak Başkana Bağlıdır.

Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğünün Görevleri :

1- Belediye çalışmalarını hakkında kamuoyuna doğru ve eksiksiz bilgi vermek,

2- Cesitli sosyal ve kültürel etkinlikleri kamuoyuna tanıtmak,

3- Projelerdeki gelişmeleri halka aktararak, kamuoyunun beklenti ve eğilimlerini belirlemek ve değerlendirmek,

4- Vatandaşların istek ve şikayetlerini basında çıkan haberleri takip ederek değerlendirme, ilgili karar ve icra organlarına aktarma, konunun sonucunda halka bilgi vermek.

Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğünde 9 personel görev yapmaktadır. Görevli personelden Müdür, Basın Yayın Yüksek Okulu mezunu, 2 Memur Kamu Yönetimi, 1 Memur Yabancı Diller Yüksek Okulu, 1 Memur Gazetecilik Yüksek Okulu, 4 Memur Lise Mezunudur.

Müdürlüğe bağlı olarak 2 birim görev yapmaktadır. Bunlardan Fotoğrafhanede 2, Danışma Merkezinde 3 personel görevlidir.

BASIN VE HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRLÜĞÜNÜN MEDYAYLA İLİŞKİLERİ

1- Büyükşehir Belediyesine bağlı çeşitli daire ve işletme müdürlüklerinin faaliyetlerine ilişkin basın bültenleri hazırlanarak 1992 yılı içerisinde 92 adet basın bülteni yazılı basına, haber ajanslarına, TRT'ye özel TV ve radyo kuruluşlarına gönderilmiştir.

2- 1992 yılı içerisinde ulusal ve yerel nitelikte 21 adet günlük gazete, 3 adet haftalık dergi ile 15 günlük aylık gazete ve dergiler taranarak değerlendirilmiştir. Bu çalışmalar sonucunda Belediyeyi doğrudan ya da dolaylı olarak ilgilendiren 15.150 adet yorum ve haber arşiflenmiş diğer belediyelerin faaliyetlerini yansıtan haberler ise örnek teşkil etmesi amacıyla derlenmiştir.

3- Basında Belediye lehine ve aleyhinde çıkan haber ve yorumlar derlenerek olumsuz haberler ilgili Müdürlüklere iletilmekte, Müdürlüklerden alınan konu ile ilgili gerekli bilgiler ve söz konusu eleştirilerin giderilmesi için yapılan çalışmalar haberin yayınladığı basın kurumuna en kısa zamanda bildirilmektedir. Gazete ve dergilerde yer alan okuyucu mektupları da incelenerek yanıtları verilmektedir.

4- Güncel konular hakkında gerekli görüldüğü zamanlarda basın toplantıları düzenlenmektedir. 1992 yılı içerisinde 6 basın toplantısı ve basın mensuplarıyla kahvaltılı sohbet toplantısı düzenlenmiştir.

5- Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün tanıtım, ağırlama, tören ve organizasyonları da üstlenmesi nedeniyle, Belediyeyi ziyaret eden devlet adamları ve çeşitli misafirlerin ağırlanması ile temel atma, hizmete açma, ödül ve plaket dağıtımı, anma törenlerinin, çeşitli konulardaki toplantıların ve organizasyonların yazılı ve sözlü basınca izlenmesini sağlamaktadır.

Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün Çıkardığı yayınlar

Büyükşehir Belediyesi'nin çalışmalarını yansıtan broşür, kitap, afis basımı ve multivizyon gösterilerinin yanı sıra 2 adet süreli yayın hazırlanmaktadır.

Tüketici Bülteni : Tüketicilerin bilinçlendirilmesi, korunması ve belediye hizmetlerinde etkinlik sağlanması amacıyla aylık olarak yayınlanmakta ve 50.000 adet bastırılmaktadır.

BUSKİ Genel Müdürlüğü Tahsilat Şubeleri, Belediye otobüsleri ile bilet satış gişeleri, BELTAŞ mağazaları, Kültürpark giriş kapıları, Belediyenin Sağlık Poliklinikle-

11. Danışma Merkezi, Teleferik İşletme İstasyonları, Bursa'da faaliyet gösteren spor kulüpleri, doktorlar, avukatlar, berberler, kahvehaneler v.b. müesseseler ile vatandaşlara ücretsiz olarak ulaştırılmaktadır.

Bursa'da Zaman : Bursa'nın tarihi ve turistik zenginliklerini ülke genelinde tanıtmak, kent yönetiminin çeşitli kademelerindeki yöneticileri ve sivil toplum önderleri ile Belediye arasındaki bilgi akışını sağlamak, Belediye hizmetlerini tanıtmak amacıyla 2 ayda bir yayınlanmakta ve 5000 adet bastırılmaktadır.

Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğünün Halkla İlişkiler Alanındaki Çalışmaları

1- Büyükşehir ve Osmangazi, Yıldırım, Nilüfer Belediyelerinin koordinasyonu ile oluşturulan Danışma Merkezine Şubat-1992/Aralık-1992 dönemi içerisinde kayda giren başvuru sayısı 330'dur. Vatandaşların 3500'i ise telefonla başvurmuştur.

Kayda giren başvuruların müdürlüklere göre dağılımı aşağıdadır :

Zabıta Müdürlüğü	79
BUSKİ Genel Müdürlüğü	64
Fen İşleri Daire Başkanlığı	54
Temizlik İşleri Sube Müdürlüğü	34
Diğer Sube Müdürlükleri	99

Telefonla yapılan başvuruların 2000 adedini ithal kömürün temini kullanımı ve satışı oluşturulmuştur.

Danışma Merkezine yapılan başvuru sayısının, Bursa ilinin nüfusuyla karşılaştırıldığında çok düşük düzeyde gerçekleştiği dikkat çekmektedir. Bunun bir nedeninin halkın danışma merkezinin varlığından habersiz oluşu, diğer bir nedenin ise halkın sorunlarını gidermek için danışma merkezine başvurma alışkanlığının yerleşmediği, bu yolla sorunlarının çözüleceğine inanmadığı, içe dönük yapısının devam ettiği söylenebilir.

3- Kamuoyunu tanımak ve görüşlerini almak üzere 26 Mart 1987 Mahalli İdareler Seçimlerinden sonra bir anket çalışması yapılmıştır. Anket çalışması sonucunda Bursa'luların en çok hava kirliliği, yol yapımı ve kazı çalışmaları, çamaş temizliği ve trafik sorunlarından yakındıkları ile ilgili bulgular tesbit edilmiştir.

1992 yılı sonunda da Bursa'luların ithal kömürü nasıl değerlendirdikleri konusunda bir tele-anket düzenlenmiştir.

3.2 BURSA İLİNDEKİ KAMU KURULUŞLARINDA YAPILAN ANKET ÇALIŞMASI

1- Araştırmanın Konusu ve Amacı

Araştırmanın konusu Bursa ili Büyükşehir sınırları içerisinde bulunan kamu kuruluşlarından, halkla sürekli iletişim içerisinde bulunan 5 kuruluştaki yönetim-halk ilişkilerinin incelenmesidir.

Kamu yöneticileriyle halkın; kendilerini, birbirlerini, kamu hizmetini, yönetim-halk ilişkilerinin çeşitli aşamalarını nasıl algıladıklarını belirlemek için oluşturulan varsayımların sınaması ve sonuçlarının bulunması araştırmanın amacını oluşturmuştur.

ARASTIRMANIN EVRENİ

Her araştırmanın bir evreni vardır. Evren genellikle verilerin kaynağını oluşturur. Araştırmanın evreni çok geniş olduğunda, buradaki birev ve objelerin tümünü gözlemek kolay olmayacağı için, evrenden bir kesit alınarak bu kesit üzerinde çalışılır⁽¹⁹⁶⁾. Araştırmanın evreni Bursa ili Büyükşehir sınırları içerisinde bulunan ve halkla sürekli iletişimin sağlandığı kamu kuruluşları yöneticileri ile bu kuruluşlara başvuran halktır. Alanın çok geniş

(196) Aysel AZİZ, Araştırma Yöntemleri Teknikleri ve İletişim, İLAD İletişim Araştırmaları Derneği Yayın No:3, Ankara ÜNİVERSİTESİ ve BYYO Basımevi, Ankara 1990. s.25.

olması ve tümüne ulaşılmasının imkansızlığı bakımından araştırma evreninden örnek alınarak araştırma gerçekleştirilmeye çalışılmış ve çalışma evreni olarak 5 kuruluş seçilmiştir.

ARASTIRMANIN YÖNTEMİ

a) Araştırmanın Alanı, Sınırları:

Araştırmanın alanını ve sınırlılıklarını "yer" "zaman" ve "katılanlar" açısından şu şekilde açıklayabiliriz:

1- Yer

Araştırma "Alan araştırması"dır ve "Anket Tekniği"nden yararlanılarak uygulanmıştır. Sorular açık, yarı açık, kapalı uçlu ve yarı kapalı uçlu soru tiplerine göre hazırlanmıştır. Böylece deneklerden gelebilecek olası yanıtların dışında gelen bir yanıt da olarak verilmiş ve denegin yanıtı değişikliğe uğramadan araştırmada yer almıştır.

2- Zaman, Katılanlar

Konu yöneticileri anketi 03-17 Mayıs 1993 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Önce kurumların üst düzey yöneticileriyle görüşülmüş araştırma konusu ve anket çalışması ile ilgili bilgilerle, halkla yakın ilişki içinde bulunan yönetici sayısı tesbit edilmiştir.

Yöneticilerle yapılan görüşmeler araştırmacı tarafından yüzyüze görüşülerek yapılmıştır. Araştırmanın sağlıklı yürütülebilmesi için, yöneticilere araştırmanın amacı anlatılarak verecekleri yanıtların araştırma için kullanılacağı, ancak toplu sayı ve oranlarla yayınlanacağı belirtilmiştir. Aynı zamanda gerekli olduğunda yetkili makamlardan yazılı izin alınmış ve yanıtlayıcılara gösterilmiştir. Üstteki dairelerdeki yöneticiler için bu işlem yapılmıştır.

Anket formunda, yanıtların gerçeği yansıtması ve tedirginlik yaratmaması amacı ile yanıtlayıcılara isim sorulmamıştır.

Halk anketi 18-28 Mayıs 1953 tarihleri arasında uygulanmıştır. Sorular kolayca yanıtlanabilecek şekilde hazırlanmış olduğundan, yanıtlanmasında bir zorlukla karşılaşılması, tereddüte düşülen konularda sordukları sorulara mantıklı bir şekilde açıklama getirildiğinden şüpheler ortadan kaldırılmıştır.

Anket 5 kamu kuruluşuna gelen her vatandaşa uygulanmak istenmişse de, yanıtlayıcıların verecekleri yanıtların bendileri için sorun yaratacağı endişelerinin olması, bazı yanıtlayıcıların anketi doldurmayı reddetmesi ve zaman kısıtlaması nedeniyle sadece bu konuda istekli vatandaşlara doldurtulmuştur.

3- Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma Bursa ilinde vatandaşla sürekli iletişim içerisinde bulunan 5 kamu kuruluşunda gerçekleştirilmiştir.

Tepe Bölge Müdürlüğü, Defterdarlık, Emniyet Müdürlüğü, İl Müfess ve Vatandaşlık Müdürlüğü ile PTİ Başmüdürlüğündeki 52 yönetici ve bu kuruluşlara belirli bir zaman dilimi içerisinde başvuruda bulunan 118 kişi ile anket çalışması gerçekleştirilmiştir.

b) Alan Bakımından

Araştırma yalnızca bir il çapında yapılmıştır. Bursa ili Büyükşehir sınırları içerisindeki kamu kuruluşları yöneticilerini ve bu kuruluşlara başvuruda bulunan halkı temsil etmektedir. Sonuçlar başka bir bölgeye ya da tüm Türkiye'ye genellenemez. Ancak karşılaştırmalar yapmada ve sınırlı değerlendirmeler yapılmasında kullanılabilir.

4- Araştırmanın Varsayımları

1. Kamu hizmetlerinden yararlanmanın yolları basitleştirilip, kolaylaştırıldıkça; kamu yönetimi-halk ilişkileri olumlu bir düzeye ulaşmaktadır.

a) Vatandaşların, kamu hizmetleri konusunda en çok yakındıkları konu, işlerin karmaşıklığı ve formalitelerin çokluğudur.

b) Vatandaşlara göre kamu görevlileri genellikle işi yoksa sürmektedir.

c) Vatandaşlar için kamu kuruluşlarına gitmek, "çok sıkıcı" bir iştir.

d) Vatandaşlarımıza göre "yasalara göre yapılmaz" denilen bir işin başka yollarla yaptırılması olanaklıdır.

e) Vatandaşlarımız, kamu görevlilerinin güleryüzle davranmadığından, ilgisizliğinden şikayetçidirler.

f) Halkla ilişkileri kolaylaştırmak için Danışma Birimi uygulamasının bulunduğu kamu kuruluşlarında vatandaşla daha iyi ilişki kurulabilmektedir.

2- Yöneticiler kendilerini, kamu hizmetini, devleti, vatandası "olumlu bir imajla" gördüğü oranda halkla daha iyi ilişki kurma potansiyeline sahiptir.

a) Kamu yöneticileri örnek bir kamu görevlisinin mesleki bilgisiyle, yansızlığıyla, güleryüzlü davranışıyla, çalışkan ve iş becerici olmasıyla tam bir bütünlük sağlanması gerektiği düşüncesindedirler.

b) Kamu yöneticileri görevlerini severek yapmaktadırlar.

c) Bürokratik işlemler kamu yöneticilerinin de yakındığı bir konudur.

d) Kamu yöneticisi mali kaynak, araç gerec ve personel yetersizliği nedeniyle görevini istenilen anlamda yapamadığından şikayetçidir.

e) Yakın akraba, eş dost, gibi tanıdık bildik kişilerin işlerinin yapılması kamu yöneticilerinin istemeyerek de olsa kaçınmadıkları bir durumdur.

f) Kamu yöneticisi "Yasalara göre yapılmaz" denilen bir işin başka yollarla da yapılamayacağı düşüncesindedir.

g) Üst yönetimce iyi bir halkla ilişkiler politikası tesbit edilen ve katılmalı yönetimin uygulandığı kamu kuruluşunun yöneticisi de personeline aynı yönetim anlayışı ile yaklaşmaktadır.

Arastırma Bulguları**1. Kamu Yöneticileri Anketine Katılanlar :**

Dizelge 1

İlçe Bölge Müdürlüğü

Görevi	Sayı
Bölge Müdürü	1
Bölge Md. Yard.	1
Şube Müdürü	10
Müdür Yard.	11
Baş Mühendis	1
Kontrol Müh.	1
Sef	1
Toplam	26

Defterdarlık

Görevi	Sayı
Defterdar Yard.	2
Vergi Kontrol Bürosu Başkanı	1
Vergi Kontrol Bürosu Başk. Yard.	2
Şube Müdürü	6
Müdür Yard.	13
Toplam	24

Emniyet Müdürlüğü

Görevi	Sayı
Emniyet Md. Yard.	2
Bölge Trafik Müd.	1
Sube Müd.	11
Sube Müd. Yrd.	1
Toplam	15

ETİ Basmüdürlüğü

Görevi	Sayı
ETİ Bas Müdürü	1
Sube Müdürü	6
Toplam	7

Nüfus Müdürlüğü

Görevi	Sayı
İl Nüfus ve Vat. Md.	1
İlçe Nüfus Müdürü	4
Bef	5
Toplam	10

Kamu Yöneticileri Anketine Katılanların Yaş Ortalaması

Çizelge 2

Yaş Ortalaması	Sayı	Oran %
30 - 35	15	18.3
36 - 40	19	23.2
41 - 45	25	30.5
46 - 50	14	19.5
51 - 55	5	6.1
56 - 60	2	2.4
	<u>82</u>	<u>100.0</u>

Kamu yöneticilerinin yaş ortalamasını gösterir çizelgede de görüleceği üzere yöneticilerin çoğunluğu (% 30.5), 41-45 yaşındakilerden oluşmaktadır. İkinci sırada % 23.2 lik oranla 36-40, üçüncü sırada ise % 19.5 lik oranla 46-50 yaş grubu arasındaki gruptur. 30-35 yaş arasındaki grupta % 18.3 lik bir oranla 4. sırada yer almıştır.

Kamu Yöneticilerinin Öğrenim Durumlarını Gösterir

Çizelge

Çizelge 3

Öğrenim Durumu	Sayı	Oran %
Lise	23	28
Yüksek Okul	59	72
Toplam	<u>82</u>	<u>100</u>

Yöneticilerin Bitirdikleri Okullar

Çizelge 4

Bitirdikleri Okul	Sayı
Mühendislik Fakültesi	7
Polis Akademisi	14
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	18
Siyasal Bilgiler Fakültesi	2
Acık Öğretim Fakültesi	13
Haliye Muhasebe Yüksekokulu	2
Basın Yayın Yüksek Okulu	1
Eğitim Enstitüsü	2
Heslek Lisesi	15
DU: Lise	8
	<hr/>
	82

Kamu Yöneticilerinin arasında 1 yönetici TODAİE'de Kamu Yönetimi eğitimine katılmış, bir yönetici Gazi Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı Muhasebe bölümünde yüksek lisans eğitimi almış, 1 Müdür Yardımcısı da Uludağ Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı Maliye bölümünde yüksek lisans programına devam etmektedir.

Toplu Bölge Müdürlüğünde ve Defterdarlıkta görev yapan Meslek Lisesi mezunları, çoğu Meslek Lisesi ve Maliye Meslek Liselerinden mezun olmuşlardır.

Kamu Yöneticileri Anketine Katılanların Meslek Kıdemi

Cizelge 5

Yıllar	Sayı	Oran %
5 - 10	1	1.2
10 - 15	13	15.9
16 - 20	26	31.7
21 - 25	23	28
26 - 30	17	20.8
31 - 35	1	1.2
36 - 40	1	1.2
	82	100.0

Kamu Yöneticilerinin Meslek Kıdemlerini gösterir cizelgeye göre (16-20) yıldan beri görev yapan yöneticilerin % 31.7 lik bir oranla birinci sırada, (21-25) yıllık

hizmeti olan yöneticilerin % 28 lik bir oranla ikinci sırada, (26-30) yıllık hizmeti olan yöneticilerin ise % 20.9 lik bir oranla üçüncü sırada olduğu gözlenmiştir. (10-15) yıldan beri görev yapan yöneticiler ise % 15.9 luk bir oranla dördüncü sırada yer almaktadırlar.

Kamu Yöneticilerininin yaş ortalaması ve meslek kıdemine ait çizelge sonuçlarının bir arada incelenmesi sonucunda ortaya çıkan sonuçta ise, yöneticilerin çoğunluğunun 41-45 yaş grubu içinde (16-20) yıllık hizmeti bulunduğunu söyleyebiliriz.

Kamu Yöneticileri Anketine Katılanların Cinsiyeti

Çizelge 6

Cinsiyeti	Sayı	Oran %
Kadın	21	25.6
Erkek	61	74.4
Toplam	82	100

Çizelgede de görüleceği üzere erkek yöneticiler % 74.4 lük bir oranla çoğunluk sağlanmışlardır.

Halk Anketi

Halk Anketine Katılanların Cinsiyeti

Çizelge 7

Cinsiyeti	Sayı	Oran %
Kadın	38	32.2
Erkek	80	64.8
Toplam	118	100

Halk Anketine Katılanların Yaş Ortalaması

Çizelge 8

Yıllar	Sayı	Oran %
20 - 30	58	49.2
31 - 40	34	28.9
41 - 50	19	16.1
51 - 60	5	4.2
61 - 70	2	1.6
	118	100.0

Halk Anketine Katılanların Öğrenim Durumu

Çizelge 9

Öğrenim Durumu	Sayı	Oran %
İlkokul	14	11.9
Ortaokul	17	14.4
Lise	50	42.4
Yüksek Okul	37	31.3
Toplam	118	100

Halk Anketine Katılanların Mesleki Durumları

Çizelge 10

Meslek	Sayı	Oran %
Gazeteci	6	5
İşçi	14	11.8
Reklamcı	5	4.2
Öğretmen	11	9.3
Esnaf	29	24.6
Mühendis	3	2.6
Ev Hanımı	16	13.6
Emekli	12	10.1
Muhasebeci	3	2.6
Teknisyen	4	3.4
Özel Sektör Yöneticisi	4	3.4
Doktor	3	2.6
Avukat	5	4.2
İhtisatçı	3	2.6
	<u>118</u>	<u>100</u>

ÇİZELGELER**1. Halkla ilişkilerden anladığınızı yazınız.**

Bu sorunun yanıtlarına ilişkin bulguları iki bölümde toplamak mümkündür.

1.1. Yöneticiler halkla ilişkileri halkla yapılan tek taraflı iletişim şeklinde değerlendirmişlerdir.

Bu şekildeki tanımlardan örnek vermek gerekirse;

"Kurum ile bu kuruma başvuran kişiler arasındaki iletişim"

"İnsanların içinde bulunduğu toplumun kültürel ve mesleki yönden kişilerle iletişim kurma sanatı."

"Yönetici veya görevleri gereği kendilerine gelen kişilerle olan diyalogdur."

"Güven, güven, güven, kibar, nazik ve güleryüzlü, samimi, mert ve dürüst ilişki. Hiçbir cinsiyet, ırk, gözetmeksizin tarafsızlık ilkesinden ayrılmadan iletişim kurmak."

1.2. Yöneticiler halkla ilişkileri yönetimin halka iyi hizmet vermesi, halktan gelen isteklerin de değerlendirilerek demokratik bir yönetim anlayışının gerçekleştirilmesi şeklinde tanımlamışlardır.

Bu şekildeki tanımlardan örnekler aşağıda verilmiştir:

"Yönetimin izlemekte olduğu politikanın halka benimsetilmesi, çalışmaların devamlı ve tam olarak halka duyurulması, yönetime karşı olumlu bir hava yaratılması ve buna karşılık halkın da yönetim hakkında ne düşündüğünün ve yönetimden ne istediğinin bilinmesi ve halkla işbirliği sağlanması görevine Halkla ilişkiler denir".

"Kamu yönetimlerinin görev alanlarına giren hizmetlerin daha verimli, daha etkin bir biçimde ilgi kurdukları halk kesimine yansıtılmasında, halktan gelen mesaj ve işlemlere çağdaş bir biçimde cevap verme tekniklerinin tümü"

"Hizmet akışının demokratik ve çağdaş ortamda hızlı şekilde yürütülmesi"

2- Halk sözcüğünün ifade ettiği anlam

Soru: Halk sözcüğünden anladığınız nedir?

Çizelge 2

	Sayı	Oran %
Vatandaş	11	13.4
Yönetilen	2	2.5
Secmen	-	-
Herkes, toplumun tümü	69	84.1
Başka	-	-
Toplam	82	100

Halk sözcüğünün yöneticiler tarafından ne anlama geldiği ile ilgili soruya yöneticilerden % 64.1 i herkes, toplumun tümü, % 13.4 ü vatandaş, % 25 i ise yönetilen şeklinde yanıt vermiştir.

Yanıtlardan çıkacak sonuç yöneticilerin halkı bir bütün olarak kabul ettikleridir.

2- Danışma bürolarının bulunup bulunmadığı:

Soru: Basvuran kişilerin sorunlarını günün her saatinde iletebileceği özel bir rehberlik servisi ya da danışma bürosu görev yapmakta mıdır?

Çizelge 12

Danışma Bürosu	Sayı	Oran
Yapmaktadır	20	24.4
Veterastir	5	6.0
Yapmamaktadır	57	69.6
	82	100

Anket çalışmaları sırasında araştırmacı tarafından kurumlarda yapılan incelemelerde de bazı kuruluşlarda danışma bürolarının hiç kurulmadığı bazılarında ise tam olarak işlevini yerine getirmediği gözlenmiştir. Anket sonuçlarından da danışma bürolarının görev yapmadığı % 69.6 oranında

yönetici tarafından kabul edilmiştir.

Halkın sorunlarını günün her saatinde iletebileceği kuruluşlar ise PTT ve Emniyet Müdürlüğüdür. PTT'nin 126 nolu telefonu danışma merkezi niteliğinde ve ayrıca Nöbetçi amirliği de aynı görevi yapmaktadır. Emniyet Müdürlüğüne bağlı karakollar da günün her saatinde halka hizmet vermektedirler.

3. Hizmet binasının yer ve fiziki olanakları bakımından etkin olarak hizmet sunulmasına uygun olup olmadığı

Çizelge 13

Hizmet binası	Sayı	Oran %
Hiçbiri uygun	12	14.6
Uygun	21	25.6
Yetersiz	44	53.7
Çok yetersiz	5	6.1
Toplam	82	100

Kamu kuruluşlarına ait hizmet binaları öncelikle temiz ve düzenli bir şekilde halka güven verici olmalıdır. Memurlar açısından da hizmet binaları verimliliği sağlayıcı bir unsurdur.

Hizmet binalarının yer ve fiziki olanakları bakımından etkin olarak hizmet sunulmasına uygun olup olmadığı şeklindeki soruya yöneticilerden 44 ü, % 53.7 si yetersiz şekilde yanıt vermiştir. % 25.6 oranında 12 kişi ise çok uygun, 6.1 oranında 5 kişi ise çok yetersiz seçeneğini işaretlemiştir.

4- Halka verilen hizmet açısından personelin yeterli olup olmadığı.

Soru : Emrinizdeki personel sayısı vatandaşlara hizmet vermek açısından yeterli midir?

Çizelge 14

Personel	Sayı	Oran %
Yeterli	31	37.8
Yetersiz	47	57.3
Çok yetersiz	4	4.9
Toplam	82	100

Personel sayısının vatandaşlara hizmet vermek açısından yeterli olup olmadığı sorusuna yöneticilerden 47 kişi % 57.3 oranında yetersiz yanıtını vermiştir. % 37.8 oranında 31 yönetici yeterli olduğunu kabul etmiştir, % 4.9 oranında 4 kişi ise yetersiz seçeneğini işaretlemiştir.

5- Yöneticinin dairede ortaya çıkan sorunlarla ilgili personelinden ne ölçüde görüş aldığı.

Soru : Bir yönetici olarak dairede ortaya çıkan çeşitli aksaklıklarda ne ölçüde personelinizin görüşlerini alıyorsunuz?

Çizelge 15

Ölçü	Sayı	Oran %
Her konuda görüş alırım	25	30.9
Bazı konularda görüş alırım	56	69.1
Hic bir konuda görüş almam	-	-
Toplam	81	100

Ankele 1 Müd. Yard. yönetici olmadığı düşüncesiyle katılmamıştır.

Yöneticilerin dairenin sorunlarıyla ilgili personelden ne ölçüde görüş aldıkları şeklindeki soruya, % 30.9 oranında, 25 yönetici her konuda görüş aldığını, % 69.1 oranında 56 yönetici ise bazı konularda görüş aldıklarını belirtmişlerdir.

Hic bir konuda görüş almadığını belirten yönetici ise olmamıştır.

6- Yöneticilerin kişilerin istek ve şikayetlerini ne ölçüde üst yönetime ilettikleri.

Soru : Kisilerin dilek ve yakınmalarını ne ölçüde üst yöneticilere ulaştırırsınız?

Bilgi	Sayı	Oran %
Her türlü dilek ve yakınmayı iletirim	27	33
Çok az dilek ve yakınmayı iletirim	55	67
Hic iletmem	-	-
Toplam	82	100

Kişilerin dilek ve yakınmalarının üst yönetime iletilmesi konusunda % 33 oranında 27 yönetici her türlü dilek ve yakınmayı ilettiğini, % 67 oranında 55 yönetici çok az dilek ve yakınmayı ilettiğini belirtmişlerdir. "Hic iletmem" seçeneğini işaretleyen yönetici yoktur. Çok az dilek ve yakınmayı ilettiğini belirten yöneticiler diğerlerine kendi imkanlarıyla çözüm getirdiklerini açıklamışlardır.

Bir önceki soruda elde edilen bulgularla çizelge yanıtları karşılaştırıldığında ortaya kamu kuruluşlarındaki iletişim eksikliğinin nedeni çıkmaktadır.

Kamu kuruluşlarında merkezci bir yönetimin bulunması sonucu formal bir haberleşme düzeni vardır. İşler merkezden gelen yazılı talimatlar doğrultusunda yapılır. Yöneticiler ise içe dönük şekilde emirleri harfi harfine uyguladıklarından genelde bazı konularda personelden görüş alarak çok

aç dilek ve yakınmayı üst yönetime iletirler. Bu durum yöneticileri katılımcı yönetim anlayışından uzaklaştırmaktadır.

7. Resmi kurallar ve formaliteler ne ölçüde gerekli olduğu.

Soru: Resmi kurallar ve formaliteler ne ölçüde gereklidir?

Çizelge 17

Resmi kurallar ve formaliteler	Sayı	Oran
Çok	11	13.4
Orta	48	58.5
Biraz	22	26.9
Hiç	1	1.2
Toplam	82	100

Resmi kural ve formalitelerin ne ölçüde gerekli olduğuna ilişkin çizelge sonuçlarının incelenmesinde % 58.5 oranında 48 yöneticinin orta derecede gerekliliğine inandıkları anlaşılmaktadır. Bu sonuç varıyı geçen bir orandır.

Resmi kural ve formalitelerin biraz gerekli olduğuna inanan yönetici oranı ise % 26.9 dur. % 13.4 oranında 11 yönetici, kural ve formalitelerin çok gerekli olduğuna 1 yönetici ise hiç gerekli olmadığına inanmaktadır.

Anket bulgularına göre kamu yöneticilerinin çoğunluğu resmi kural ve formalitelerin çok gerekli olduğuna inanmakta, fakat tamamen kaldırılmasını da istememektedirler.

8. Yöneticilerin yönetim ve Halkla ilişkiler konusunda eğitim programına katılıp katılmadıkları.

Çizelge 18

Eğitim Programına Katılım	Sayı	Oran %
Evet	54	65.9
Hayır	28	34.1
Toplam	82	100.0

Yöneticilerin yarısından fazlasının yöneticilik ve Halkla ilişkiler konusunda eğitim almaları memnuniyet vericidir. Fakat % 34.1 oranında 28 kişinin böyle bir eğitim almamış olmaları kuruluşların belli bir bölümünde yönetim ve Halkla ilişkiler konusuna önem verilmediğini göstermektedir.

7- Yönetim ve Halkla ilişkiler konusunda eğitim programlarının yaygınlaştırılmasının iş verimi üzerindeki etkisinin incelenmesi .

Soru : Yönetim ve Halkla ilişkiler konusunda eğitim . . programlarının yaygınlaştırılmasının iş veriminiz üzerindeki etkisi ne olur?

Çizelge 19

İşverimi	Sayı	Oran %
İşverimim oldukça artar.	31	37.9
İşverimim artar	47	57.3
Etkili olmaz	4	4.8
Toplam	82	100.0

Yönetim ve halkla ilişkiler konusundaki eğitim programlarının yaygınlaştırılmasının iş veriminde yaratacağı etki konusunda % 57.3 oranında 47 yönetici işverimleri üzerinde olumlu etki yaratacağına, % 37.9 oranında 31 yönetici ise işverimlerinin oldukça artacağına inanmaktadır. % 4.8 oranında 4 yönetici ise işverimleri üzerinde yönetim ve halkla ilişkiler konusunda yapılacak eğitim programlarının etkili olmayacağı görüşünü savunmuşlardır.

"İşverimim artar" seçeneğini işaretleyen bir yönetici "Sadece bir kişinin yani benim değil, tüm yöneticilerin hatta yönetilenlerin eğitilmesi halinde" açıklamasını yapmıştır. Bu görüşe katılmamak mümkün değildir. Kamu kuruluşlarında halkla ilişkiler alanındaki aksaklıkların nedenlerinden en önemlisi sorunun sadece konunun önemini kavramış bazı üst yöneticilerce ele alınmasıdır. Oysa tüm halkın, memurların ve yöneticilerin modern eğitim ve kitle iletişim teknikleri ile eğitimi sağlandığı takdirde sorunun çözümüne yaklaşılabilecektir.

10- İşlerin görülmesi açısından başvuran kişilerin bilgi düzeyi

Soru : İşlerin görülmesi açısından kuruluşunuza başvuran kişilerin bilgi düzeyi nedir?

Çizelge 20

Bilgi Düzeyi	Sayı	Oran %
Çok yüksek	-	-
Yüksek	6	7.5
Orta	52	64.2
Düşük	20	24.6
Çok Düşük	3	3.7
Toplam	81	100

İşlerin görülmesi için başvuran kişilerin bilgi düzeyi konusunda 1 yönetici "her kesimden insanın işi için müracaatta bulunduğu" yanıtını vermiştir.

Kişilerin bilgi düzeyi konusunda % 64.2 oranında 52 yönetici orta derecede olduğu görüşünü taşımaktadır. % 24.6 oranında 20 yönetici düşük olduğuna, % 3.7 oranında üç yönetici de çok düşük olduğuna inanmaktadır.

% 7.5 oranında 6 yönetici ise çok yüksek olduğunu belirtmişlerdir.

1 yönetici yüksek seçeneğini işaretlemiş, bunun yanında "kısmen çok yüksek düzeyde mesleki bilgisi olan

kişilerin de başvurduğunu" belirtmiştir.

Sonuçta yöneticilerin yarısından fazlası işlerinin görülmesi için başvuran vatandaşın bilgi düzeyinin orta derecede olduğu görüşünde birleşmişlerdir.

11- Kişilerin işlerinde aracı kullanma düzeyi.

Soru : Kişilerin ne kadarı işlerini başkaları aracılığı ile takip ediyor?

Cizelge 21

Aracı kullanma	Sayı	Oran %
Hepsi	1	1.3
Çoğu	27	33
Birkısmı	30	36.5
Pek azı	19	23.1
Hicbiri	5	6.1
Toplam	82	100

Halkın işlerini aracı ile takip etme düzeyinin belirlenmeye çalışıldığı bu soruda yöneticilerden 30 kişi % 36.5 oranla halkın bir kısmının aracı kullandığına inanmaktadırlar. Çoğunluğa yakın bir kısmı ise % 33 lük bir oran ile çoğunun aracı kullandığı görüşündedirler.

Diğer seçenekleri işaretleyen yöneticilerden bir kişi tümünün aracı kullandığını, 19 kişi pek azının, 5 kişi ise hiçbirinin aracı kullanmadığını belirtmişlerdir.

Ortaya çıkan bulguların incelenmesinden de anlaşılacağı üzere yöneticilerin çoğunluğu halkın aracı kullanarak işlemlerini yürüttüğünü kabul etmektedir.

12- Tanıdık, bildik, es dost, akraba gibi yöneticiye yakın kişilerin işlerine öncelik tanıma ölçüsü.

Soru : Tanıdık, bildik, es dost, akraba gibi kişilerin işlerine öncelik tanımada istekleri ne ölçüsünde yerine getirirsiniz?

Çizelge 22

Ölçü	Sayı	Oran %
Tümünü	1	1.2
Bir kısmını	56	69.1
Çoğunu	2	2.5
Hiçbirini	21	2.6
Yanıtız	2	1.2
Toplam	82	100

Tanıdık, akraba gibi yöneticiye yakın kişilerin işlerine öncelik tanınması konusundaki soruya verilen yanıtları gösteren çizelgenin incelenmesinde % 69.1 oranında 56 yöneticinin bir kısmını seçeneğini işaretlediği anlaşılmakta-

dır. % 26 oranındaki 21 yönetici hiçbirine öncelik tanımadığını belirtmiştir.

Diğer seçeneklerden 1 kişi tanıdık ve akraba gibi kişilerin tümüne öncelik tanıdığına, 2 kişi ise çoğuna öncelik tanıdığına inanmaktadırlar.

Yakınlarının hiç birine öncelik tanımadığını belirten bir yönetici "işler hak düzeni içinde hızla yapılmaktadır görüşünü" getirmiştir.

Çizelge verilerinden ortaya çıkan sonuç, yöneticilerin tanıdık, bildik, eş dost, akraba gibi kişilerin işlerine öncelik tanıma, istemeyerek de olsa kaçınmadıkları bir olgudur.

13. İşlerinin görülebilmesi için başvuran kişilerde gözlemlenen en olumsuz davranış.

Soru : İşlerin görülebilmesi için kurumunuza gelen kişilerde gözlemlediğiniz en olumsuz davranış nedir?

Çizelge 23

BİÇÜ	Sayı	Oran %
Saygısız davranış	7	8.5
tealemler konusunda bilgisizlik	38	46.3
Sıra bekleme ve diğer kurallara uymama	27	33
Kayırma, rüşvet v.b yolları arama	5	6.1
Baska	5	6.1
Toplam	82	100

Yöneticilerin işlerinin görülebilmesi için başvuran kişilerde gözlenenledikleri en olumsuz davranışlar sırasıyla % 46.3 oranında işlemler konusunda bilgisizlik, % 33 oranında sıra beklememe ve diğer kurallara uymama, % 8.5 oranında saygısız davranış, % 6.1 oranında kayırma, rüşvet v.b yolları arama olarak tesbit edilmiştir.

Çizelge bulgularına göre yöneticiler işlemler konusunda halka gerekli bilgi verilmediğini, bu durumun ise olumsuzluklara yol açtığını kabul etmektedirler.

Yönetici Anketi ile Halk Anketinde Ortak Olan Soruların Değerlendirilmesi

1- Kamu görevlisinin işlerinin görülebilmesi için başvuran kişilere karşı tutumu

a) Kamu görevlisinin vatandaşa karşı kaba veya nazik davranması

Çizelge 24

Değerlendirme	Yöneticiler		Halk	
	Sayı	Oran	Sayı	Oran
Kaba	4	4.9	55	46.6
Nazik	43	52.4	23	19.5
Kararsızım	35	42.7	40	33.9
Toplam	82	100	118	100

Kamu görevlisinin vatandasa kaba veya nazik davranması konusunda, yöneticilerin görüşleri ile halkın görüşleri arasında çelişki olduğu görülmektedir.

Yöneticilerin % 4.9'u vatandasa karşı kamu görevlisinin kaba davrandığını düşünürken, halkın %46.6'sı bu görüşü taşımaktadır.

Nazik davranılması konusunda ise yöneticilerin % 52.4, halkın ise % 19.5'i aynı düşünceyi paylaşmaktadır.

Verilerden elde edilecek sonuç ise, halktan kamu görevlilerinin kaba davrandıkları konusunda çoğunlukla birleşirken yöneticilerin de kararsızlıklarını belirtmeleridir.

b) Kamu görevlisinin iş becerici veya savsaklayıcı davranışı

Çizelge 25

Değerlendirme	Yöneticiler		Halk	
	Sayı	Oran %	Sayı	Oran %
Savsaklayıcı	2	2.4	40	33.9
İsbecerici	49	59.8	18	15.2
Kararsızım	31	37.8	60	50.9
Toplam	82	100.0	118	100.0

Çizelgede ortaya çıkan verilerden Kamu görevlisinin işbecerici veya savsaklayıcı davranışı konusunda yöneticilerle halk arasında görüş ayrılığı olduğu gözlenmektedir.

Yöneticilerin % 2.4'ü kamu görevlisinin savsaklayıcı davrandığını, % 59.6'si işbecerici olduğunu belirtmelerine karşın, halkın % 33.9'u kamu görevlilerinin savsaklayıcı davrandığına % 15.2'si işbecerici olduğuna inanmaktadırlar.

Kamu görevlilerinin savsaklayıcı veya işbecerici olduğu konusunda yöneticilerin % 37.8'i halkın ise % 50.9'u kararsızdır.

a ve b çizelgelerindeki bulgularda yöneticiler ve halkın arasındaki görüş ayrılığının büyük olması, buna karşılık kararsız seçeneğinde ise halkla yakın bir inanışa sahip bulunulması, yöneticilerin yansız davranmadıkları izlenimini uyandırmıştır.

c) Kamu görevlisinin hoş görülmesi veya alçak gönüllü davranması.

Çizelge 26

Değerlendirme	Yöneticiler		Halk	
	Sayı	Oran	Sayı	Oran
Hoşgörülü	55	67.1	33	28
Alçakgönüllü	12	14.6	13	11
Kararsızım	15	18.3	72	61
	82	100	118	100

Kamu görevlisinin hoşgörülü veya alçakgörülü olduğu konusunda yöneticilerden % 67.1'i hoşgörülü % 14.6 sı alçak gönüllü olduğu düşüncesindedirler. % 18.3 yönetici ise kararsızdır.

Halk ise % 61 oranında kamu görevlilerinin hoşgörülü veya alçak gönüllü davranışlarında kararsızdır. Bu sonuç halkın, kamu görevlilerinin davranışları konusunda olumsuz düşüncesinin ispatı niteliğindedir.

d. Kamu görevlisinin ilgisiz davranması ya da yardımcı olması:

Çizelge 27

	Yöneticiler		Halk	
	Sayı	Oran	Sayı	Oran
İlgisiz	3	3.7	43	36.4
Yardımcı	63	76.8	38	32.2
Kararsızım	16	19.5	37	31.4
Toplam	82	100.0	118	100.0

Yöneticilerin çoğunluğu kamu görevlilerinin yardımcı olduğuna inanmaktadır.

Halk anketinde ise kamu görevlilerinin ilgisiz veya yardımcı olması konusunda halk birbirine yakın oranda düşünmektedir. Buna karşılık halkın % 31.4'ü de kararsızdır.

2. Kamu görevlilerinde gözlenen en belirgin hatalı davranış.

Soru: Bir kamu kuruluşuna gittiğinizde görevlilerde gözlediğiniz en belirgin hatalı eleştirilebilecek davranış hangisidir?

Çizelge 28

	Yöneticiler		Halk	
	Sayı	Oran	Sayı	Oran
Kırtasiyecilik- işi yokusa sürme	18	22	34	28.8
İstihbarat bakma-saygısız davranış	4	4.8	6	5.1
İlgisizlik-bekletme	49	59.7	68	57.6
Kayırmama-yetkiyi kötüye kullanma	3	3.7	6	5.1
Bilgisizlik-becersizlik	5	6.1	4	3.4
Başka	3	3.7	-	-
	82	100.0	118	100.0

Kamu görevlilerinde gözlenen hatalı davranışlara ilişkin verilerin incelenmesinde "ilgisizlik ve bekletme" ile "Kırtasiyecilik - işi yokusa sürme" seçenekleri konusunda yöneticiler ile halk aynı görüştedir.

Bunlardan "ilgisizlik ve bekletme" seçeneğinin oranı yöneticilerde % 57.6 oranındadır. "Kırtasiyecilik - işi yokusa sürme" seçeneğinin oranı ise yöneticilerde % 22 oranında, halkta ise % 28.8 oranındadır.

Diğer seçenekler yöneticilerde sırasıyla Bilgisizlik ve becerisizlik % 6.1 oranıyla 3. sırada, üstten bakma-saygısız davranış % 4.6 oranıyla 5. sırada yer almıştır.

Halk anketinde ise üstten bakma -saygısız davranış ile Kayırma- yetkiyi kullanma aynı oranda, bilgisizlik ve becerisizlik % 3.4 oranıyla son sırada yer almıştır.

3. Kamu görevlisinde bulunması gerekli en önemli özellik.

Soru: Örnek bir kamu görevlisinde bulunmasını gerekli gördüğünde en önemli özellik nedir?

Çizelge 29

Özellik	Yönetici		Halk	
	Sayı	Oran	Sayı	Oran
Bilgili olması	14	17	26	22
Yenisiç olması	13	15.9	7	6
Kibar ve güleryüzlü davranması	11	13.4	33	28
Çalışkan olması	3	3.7	10	8.5
İsbeterici olması	9	11	16	13.5
Başka	32	39	26	22
Toplam	62	100.0	118	100.0

Örnek bir kamu görevlisinde bulunması gerekli en önemli özellik halk anketinde % 28'lik bir oranla kibar ve güleryüzlü davranmasıdır. Yönetici anketinde ise başka

seçeneğine verilen yanıtlardır. Başka seçeneğinde yöneticilerin yanıtlarının incelenmesinde belirtilen özelliklerinin tümünün bulunması gerektiğine inandıkları görülmüştür.

Yöneticilerin anketinde özellikler sırasıyla, bilgili olması, yansız olması, kibar ve güler yüzlü davranması, işbecerici olması, çalışkan olmasıdır.

Halk anketinde ise tüm özelliklerinin hepsinin bulunması ile bilgili olması aynı oranda, sonra sırasıyla işbecerici olması, çalışkan olması ve yansız olması gelmektedir.

Anket verilerine göre yöneticilerin çoğunluğu belirtilen seçeneklerin tümünün bir kamu görevlisinde bulunmasında inandıklarını belirtmişler, halk anketinde ise kamu görevlisinde bulunması gereken en önemli özellik kibar ve güler yüzlü olması şeklinde anlaşılmaktadır. Anketteki diğer sorularda halk kamu görevlisinin ilgisiz davranışından şikayetçi olması nedeniyle bu soruda, en önemli özelliğin kibar ve güler yüzlü davranış olması, halkın kamu görevlisinden beklentilerini belirtmektedir.

4. Kamu yöneticileri görevlerini ne ölçüde seviyor?

Çizelge 30

Değerlendirme	Yönetici Sayı	Anketi Oran %
Pek çok	22	26.9
Çok	51	62.1
Orta	6	7.3
Pek az	1	1.2
Hic	-	-
Yanıtız	2	2.5
Toplam	82	100

Değerlendirme	Halk anketi Sayı	Oran
Pek çok	9	7.6
Orta	62	52.5
Pek az	46	39
Yanıtız	1	0.9
Toplam	118	100

Kamu yöneticilerinin görevlerini ne kadar sevdikleri konusunda, yöneticilerinin görevlerini sevdikleri sonucu çıkmaktadır.

Halkın ise yöneticilerin görevlerini severek yaptıklarına pek inanmadıkları görülmektedir.

Çizelge bulgularına göre yöneticilerin % 26.9'u görelerini çok sevdiğini, % 52'li çok, % 7.3'ü orta derecede % 1.2 ise pek az sevdiğini belirtmişlerdir.

Halk anketinde ise halk yöneticilerinin % 7.6'sının görelerini pek çok sevdiği, % 52.5'inin orta derecede, % 37.9'unun ise pek az sevdiği düşüncesindedir.

5. Vatandaş iş takibi için kimi seciyor?

Çizelge 31

Özellikler	Yönetici Anketi Sayı	Oran	Halk Anketi Sayı	Oran
Tanıdık bir memur	15	18.3	66	55.9
İş adama	-	-	5	4.3
Siyasi nitelikte biri	16	19.5	22	18.7
Herhalde muhasebeci	30	36.6	15	12.7
Sanitör	7	8.6	-	-
Diğeri	14	17.0	10	8.4
Toplam	82	100	118	100

Vatandaşlar kamu kuruluşlarında işlerin görülmesi için genellikle tanıdık bir memura başvuruyorlar. Kamu yöneticilerine göre ise çoğunlukla Avukat ve muhasebeciler vatandaşların işlerini takip etmektedir.

Halk temsilcileri ile yöneticiler siyasetle uğraşan kişilerin iş takip etmeleri konusunda birbirine yakın oranlarda sanit vermişlerdir. Kamu yöneticileri ise % 18.7

oranında ve ikinci sıradadır.

Başka seçeneğine verilen yanıtlar ise iş takipçileridir. Halk anketinde ise başka seçeneğine verilen yanıt "kimseyi iş takibi için seçmiyorum, elimden geldiğim kadar kendim takip ediyorum" şeklindedir.

Çizelge sonuçlarına göre vatandaşın genelde tanıdık bir kamu görevlisi aracılığıyla işini takip etmesi önlene-
meyen bir olgudur.

6- Kamu görevlisinin "Yasalara göre yapılmaz" dediği bir iş başka yollarla yaptırılabilir mi?

Çizelge 32

Görüş	Yönetici		Halk	
	Sayı	Oran %	Sayı	Oran %
Yaptırılabilir	16	19.5	65	55
Bilemiyorum	14	17	31	26.3
Yaptırılmaz	52	63.5	22	18.7
Toplam	82	100	118	100

Çizelgeye göre kamu görevlisinin "Yasalara göre yapılmaz" dediği bir işin başka yollarla yaptırılabilceği konusunda "Yaptırılabilir" seçeneğini benimseyen kamu yöneticilerinin oranı % 19.5 iken halk temsilcileri aynı seçeneği % 55 oranında benimsemektedirler.

Kamu yöneticileri "Yaptırılamaz" seçeneğine % 63.5 oranında katılırken, halk % 18 oranında yaptırılamayacağını belirtmektedir.

Kamu yöneticilerininin % 17 si halk temsilcilerininini ise % 26.7'ü "bilemiyorum" yanıtını vermişlerdir.

Verilerin değerlendirilmesi sonucu halkın, kamu görevlisinin "Yasalara göre yapılmaz" dediği bir işin yaptırılabilirliğine inandığı, kamu yöneticilerininin çoğunluğunun ise kesinlikle yaptırılamayacağını kabul ettikleri ortaya çıkmaktadır.

7- Kamu Yöneticilerini Halkla ilişkiler konusunda verimli ve etkin hizmet yapmaktan alıkoyan en önemli etken nedir?

Çizelge 33

Değerlendirme	Yönetici Anketi		Halk Anketi	
	Sayı	Oran	Sayı	Oran
Bürokrasilik	32	39	48	40.7
Yetki azlığı	13	15.8	16	15.3
Aray-gerec-mali kaynak personel yetmezliği	21	25.6	30	25.4
Güvensizlik	8	9.8	11	9.3
Baska	8	9.8	11	9.3
Toplam	82	100	118	100

Kamu yöneticilerini Halkla İlişkiler konusunda verimli ve etkin hizmet yapmaktan alıkoyan en önemli etkeni konusunda yöneticiler ile halk aynı düşünceyi paylaşmaktadır.

Halkla İlişkiler konusunda kamu yöneticilerinin verimli ve etkin hizmet yapamamalarının diğer nedenleri konusunda da kamu yöneticileri ve halk aynı görüştedir.

B- Devlet dairelerinde halkla iyi ilişkiler kurulamamasının en büyük nedeni nedir?

Yönetici Anketi

Cizelge 34

Değerlendirme	Sayı	Oran
Devletin H.İ. konusunda duyarsız olması	5	6.1
Üst yönetimin halka ve kamu görevlilerine yönelik bir Halkla İ. politikası uygulaması	21	25.6
Orta kademe yöneticilerin konunun önemini kavrayamamaları	4	4.9
Hemuruların H.İ. konusunda eğitimsiz olmaları	13	15.9
Halkın devlet dairelerine olumsuz bir önyargıyla yaklaşmaları	25	30.5
Başka	14	17
Toplam	82	100

Kamu Yöneticileri Devlet dairelerinde halkla iyi ilişkiler kurulamamasının en büyük nedeninin, halkın devlet

daiirelerine olumsuz bir önyargıyla yaklaşımları olduğu düşüncesindedirler.

Daha sonra sırasıyla % 25.6 oranında üst yönetim, % 13 oranında memurlar, % 5 oranında devlet, % 4 oranında ise orta kademe yöneticiler olduğu görülmektedir.

Halk Anketi

Çizelge 35

Değerlendirme	Sayı	Oran
Devlet	57	48.3
Memur	24	20.3
Halk	19	16.1
Başka	18	15.3
Toplam	118	100

Hall devlet dairelerinde halkla iyi ilişkiler kurulamayışının en büyük sorumlusunu % 48.3 oranla Devlet olarak belirlemiştir. Daha sonra sırasıyla % 20.3 oranı ile memur, % 16.1 oranı ile halk gelmektedir.

**9- Türk Kamu Yönetiminin Halkla İlişkilerinin
Değerlendirilmesi**

Değerlendirme	Yönetici		Halk	
	Sayı	Oran %	Sayı	Oran %
10	-	-	1	0.8
9	1	1.2	2	1.7
8	4	4.9	6	5.1
7	17	23.1	14	11.9
6	22	26.9	17	14.4
5	15	18.2	28	23.8
4	12	14.7	15	12.7
3	6	7.3	15	12.7
2	-	-	2	1.7
1	3	3.7	18	15.2
Toplam	82	100	118	100

Türk kamu yönetiminin halkla ilişkilerinin kamu yöneticileri ile halk temsilcileri tarafından değerlendirilmesi sonucunda elde edilen verilerin incelenmesinde, yöneticilerin çoğunluğunun (% 26.9) 6 puanını işaretledikleri, halkın ise çoğunluğunun (% 23.8) inin 5 puanını işaretledikleri görülmektedir.

Dizelgede dikkati çeken diğer bir sonuç halkın % 66'sının Türk Kamu Yönetiminin Halkla İlişkilerinin değerlendirilmesinde 5 ve 5'in altında puan verdikleri, yöneticilerin ise olaya daha iyimser bakarak % 43.9'unun 5 ve 5'in

Altında puan verdikleri görülmektedir.

Kamu Yöneticileri ve Halk Anketlerinde Koşut ve Karşıt Görüşler

1- Kamu görevlisinin vatandasa karşı davranışı konusunda kamu yöneticilerinin çoğunluğu "nazik" görüşünde birleşirken, halk temsilcilerinin çoğunluğu "kaba" seçeneğini işaretlemişlerdir.

2- Kamu görevlisinin işbecerici veya savsaklayıcı olduğu konusunda kamu yöneticilerinin çoğunluğu "iş becerici" olduğunu düşünürken halk temsilcilerinin çoğunluğu "savsaklayıcı" seçeneğini işaretlemişlerdir.

3- Kamu yöneticilerinin çoğunluğu kamu görevlilerinin "yardımcı" olduğunda birleşirken, halk temsilcilerinin çoğunluğu "ilgisiz" olduğunda birleşmişlerdir.

4- Kamu görevlilerinde gözlenen en belirgin hatalı davranış konusunda her iki kesim de "ilgisizlik-bekletme" seçeneğini işaretlemişlerdir.

5- Kamu görevlisinde bulunması gereken en önemli özelliğin halk temsilcileri "kibar ve güler yüzlülük" olduğunu belirtirken, kamu yöneticileri sorudaki tüm seçeneklerin yani, bilgili olması, yansız olması, kibar ve güler yüzlü davranması, çalışkan olması ve işbecerici

ılması gerektiğine inandıkları görülmüştür.

6- Kamu yöneticilerinin görevlerini ne ölçüde sevdikleri sorusunda yöneticiler "çok" seçeneğini işaretlemişlerdir. Halk temsilcileri ise yöneticilerin görevlerini orta derecede sevdiklerine inanmaktadırlar.

7- Kamu görevlilerinin "yasalara göre yaptırılmaz" dediği bir işin başka yollarla yaptırılmayacağına Kamu Yöneticilerinin % 52'si inanırken, halk temsilcilerinin % 65'i yaptırılabilceği görüşünü taşımaktadır.

8- Vatandaşların işlerini Siyasi kişiler vasıtasıyla işlerini takip etmeleri, kamu yöneticilerince avukat, muhasebeci seçeneğinden sonra, halk temsilcilerince ise kamu görevlileri seçeneğinden sonra ikinci sıradadır.

9- Kamu yöneticilerini halkla ilişkiler konusunda verimli ve etkin hizmet yapmaktan alıkoyan en önemli etkenin "Bürokratiklik" ikinci etkenin de "Araç gereç, mali kaynak, personel yetersizliği" konusunda yöneticiler ve halk aynı görüştedir.

10- Devlet dairelerinde halkla iyi ilişkiler kurulamayışının en büyük nedeni, yöneticilere göre üst yönetimin olumsuz politikası, halk temsilcilerine göre ise devlettir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bursa ilindeki kamu kuruluşlarında yönetim-halkla ilişkilerini olumsuzlaştıran görüş ve değerlerin neler olduğunun öğrenilmesi, bunları giderme yollarının öngörülmesi amacıyla yapılan araştırma sonucunda elde edilen bulgular; çizelgeler ve çözümlenmelerle özetlenerek sunulmaya çalışılmıştır.

Ancak, araştırma sonuçları başka araştırmalarla doğrulanmadıkça genellemeye elverişli değildir. Yalnızca konu üzerinde kamu yöneticilerinin ve halkın düşüncelerinin öğrenilmesine katkıda bulunmaktadır.

Yönetim halk ilişkileri konusunda daha çok sayıda araştırmanın yapılması ve alınan sonuçların da değerlendirilmesine, konunun öneminin anlaşılması bakımından büyük gereksinim olduğu kanısındayız.

Araştırma sonuçlarından elde edilen bulgulara göre yönetim halk ilişkilerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi için aşağıdaki önerilerin yapılabileceği kanısına varılmıştır.

1. Halkla ilişkiler birimi bulunan kuruluşlarda, birimin yalnızca bir bilgi verme hizmeti mi olacağı, yoksa diğer bilgi verme işlevlerinden, -örneğin, propaganda, tanıtma, reklam, duyurma- ayıran diğer yönlerinin mi

ağırlık kazanacağı, bunların etkinlik derecesi gibi sorunların üst kademe yönetiminin vereceği kararlara bağlı bulunması nedeniyle yöneticilerin halkla ilişkileri kendilerine dışardan empoze edilmiş bir yük olarak görmeyip yönetimin bütünleyici bir parçası olarak kabul etmeleri gerekmektedir. Ancak bu şekilde halkla ilişkiler birimi işlerlik kazanabilecektir.

2. Vatandaşların bir kuruma geldiklerinde ilk başvurularını yaptıkları "Danışma Büroları" nın kurum hakkında illi imanın verildiği yerler olması nedeniyle tüm kamu kuruluşlarında danışma bürolarının kurulması, etkin bir şekilde hizmet vermeleri yönetim-halk ilişkisinde olumlu bir hava yaratılmasında ilk basamağı oluşturmaktadır.

3. Kamu kuruluşlarında hizmet binaları temiz, bakımlı ve yeterli düzeyde olmalıdır. Personelin görev yaptığı bölümler de verimliliği artıracak şekilde düzenlenmeli. gerektiği kadar havalandırma, ısıtma, aydınlatma olanakları yaratılmalıdır.

4. Halkla ilişkiler kavramı, kurumun en alt basamağındaki personelden en üst basamağındaki yöneticiye kadar bir ekip çalışmasını ve demokratik bir yönetim anlayışını gerektirmektedir. Bu nedenle personelin görev, yetki ve sorumlulukları açıklılıkla belirtilmeli, yukarıdan aşağıya yetki aktarımına önem verilmeli, insanı merkez alan

Katılcı bir yönetim politikasının uygulanması sağlanmalıdır.

5. Kuruluşlarda iş analizleri yapılarak işgücü planının çıkartılması ve personel yetersizliği bulunan kamu kuruluşlarına personel sağlanarak, tüm personel için halkla ilişkiler konusunda sık sık eğitim programları düzenlenmelidir.

6. Halkla ilişkiler ve enformasyon konularına yönelik hizmet standartlarının belirlenmesi, geliştirilmesi ve kamu kuruluşları arasında eşgüdümün sağlanması amacıyla Halkla İlişkiler ve Enformasyon Başkanlığı kurulması gerekmektedir.

7. Kurulacak olan bu kurumun bünyesinde İdari Danışma Merkezi oluşturulmalı, vatandaşlar kamu kuruluşlarından öğrenmek istedikleri konularda bilgilendirilmeli, ayrıca halkla ilişkilerin çift yönlü iletişimi gerektirmesi nedeniyle vatandaşların önerileri de dikkate alınarak işlemlerde düzeltme çalışmaları yapılmalıdır.

8. Merkezi düzeyde tamamiyle bağımsız olarak çalışacak bir kurum oluşturularak Devlet Denetleme Kurulunun bir "kamu denetçisi" olarak işlev görmesini sağlayacak yasal düzenlemelere gidilmelidir.

9. Kamu kurumlarının hızla otomasyona geçmesi ve kurumlar arası bilgisayar ağıının gerçekleştirilmesi, işlemlerin en aza indirilmesi için gereklidir. Bu nedenle kurumlar otomasyon çalışmalarına ağırlık vermelidir.



EKLER

EK-1

GAZETE KÜPÜRÜ TAKİP FORMU	
T.C PTT İŞLETME GENEL MÜDÜRLÜĞÜ BURSA BÖLGE BAŞMÜDÜRLÜĞÜ 16019	
Çok ivedi günlüdür	
İDARİ İŞLER HALKLA İLS.MÜD.	
TARİH :	ADI :
SAYI :	TARİHİ:.....
DOSYA NO: 90017	SAYFA :.....
BAŞMÜDÜRLÜĞE	SÜTUN
Şağıda yapıştırılmış ve bilgilerinize sunulmuş olan gazete küpürü hakkında yapılacak işlemin iş'arına; Emirlerinizi arzederim.	ÇIKTIĞI YER :..... YAZI BAŞLIĞI:.....
() Dosyasına	
() ilgili servisce tetkiki ile adı geçen gazeteye 3 gün içinde gerekli cevabın ve- rilmesi.	

KAMU KURULUŞLARINDA HALKLA İLİŞKİLER
KAMU YÖNETİCİLERİ ANKETİ

- 1- Yaşınız Cinsiyetiniz () Kadın () Erkek
- 2- Öğrenim durumunuz
- 3- Şu andaki göreviniz
- 4- Eski mesleğiniz
- 5- Bitirdiğiniz okul
- 6- Hizmet kıdeminiz
- 7- Halk sözcüğünden anladığınız nedir ?
() Vatandaş
() Yönetilen
() Seçmen
() Herkes, toplumun tümü
() Başka (Varsa belirtiniz)
.....
- 8- "Halkla İlişkiler" den anladığınızı yazınız.
.....
.....
.....
.....
- 9- Dairenize başvuran kişilerin sorunlarını günün her saatinde iletilebileceği özel bir rehberlik servisi ya da danışma bürosu görev yapmakta mıdır ?
() Yapmaktadır
() Yetersizdir
() Yapmamaktadır
- 10- Bulduğunuz bina yer ve fiziki olanakları bakımından etkin olarak hizmet sunulmasına uygun mudur ?
() Oldukça uygun
() Uygun
() Yetersiz
() Çok yetersiz
- 11- Emarinizdeki personel sayısı vatandaşa hizmet vermek açısından yeterli midir ?
() Yeterli
() Yetersiz
() Çok yetersiz

- 12- Bir yönetici olarak dairede ortaya çıkan çeşitli aksaklıklar-
da ne ölçüde personelinizin görüşlerini alıyorsunuz ?
- () Her konuda görüş alırım
 () Bazı konularda görüş alırım
 () Hiç bir konuda görüş almam
- 13- Kişilerin dilek ve yakınmalarını ne ölçüde üst yöneticilere
ulaştırırsınız ?
- () Her türlü dilek ve yakınmayı iletirim
 () Çok az dilek ve yakınmayı iletirim
 () Hiç iletmem
- 14- Kurumunuzdaki personelin işlerin görülebilmesi için başvuran
kişilere karşı tutumu nedir?
(Her bölümdeki üç şıktan birini işaretleyin)
- () Kaba () Nazik () Kararsızım
 () Savsaklayıcı () İşbecerici () Kararsızım
 () Dikkatli () Alçakgönüllü () Kararsızım
 () İlgisiz () Yardımcı () Kararsızım
- 15- Vatandaş olarak başka bir kamu kuruluşuna gittiğinizde orada-
ki görevlilerde gözlediğiniz en belirgin hatalı eleştirilebi-
lecek davranış hangisidir ?
- () Kırtasiyecilik - işi yokuşa sürme
 () Üstten bakma - saygısız davranış
 () İlgisizlik - bekletme
 () Kayırma - yetkiyi kötüye kullanma
 () Bilgisizlik - beceriksizlik
 () Başka (Varsa belirtiniz)

- 16- Resmi kurallar ve formaliteler ne ölçüde gereklidir ?
- () Çok
 () Orta
 () Biraz
 () Hiç
- 17- "Yasalara göre yapılmaz" denilen bir işin başka yollarla yap-
tırılması olanaklı mıdır ?
- () Yaptırılabilir
 () Bilemiyorum
 () Yaptırılmaz

- 18- Yönetim ve Halkla İlişkiler konusunda hizmetiçi eğitim programına katıldınız mı ?
- () Evet
- () Hayır
- 19- Yönetim ve Halkla İlişkiler konusunda eğitim programlarının yaygınlaştırılmasının işveriminiz üzerindeki etkisi ne olur ?
- () İşverimin oldukça artar
- () İşverimin artar
- () Etkili olmaz
- 20- Örnek bir kamu görevlisinde bulunmasına gerekli gördüğünüz en önemli özellik nedir ?
- () Bilgili olması
- () Yansız olması
- () Kibar ve güleryüzlü davranması
- () Çalışkan olması
- () İşbecerici olması
- () Başka (Varsa belirtiniz)
-
- 21- İşlerin görülmesi açısından kuruluşunuza başvuran kişilerin bilgi düzeyi nedir ?
- () Çok yüksek
- () Yüksek
- () Orta
- () Düşük
- () Çok düşük
- 22- Kişilerin ne kadarı işlerini başkaları aracılığı ile takip ediyor ?
- () Hepsi
- () Çoğu
- () Bir kısmı
- () Pek azı
- () Hiçbiri
- 23- Aracı ile işgördüren kişilere en çok kimler aracılık ediyor?
- () Tanıdık bir memur
- () İşadamı
- () Siyasi nitelikte biri
- () Avukat-Muhasebeci
- () Başka (Varsa belirtiniz)
-

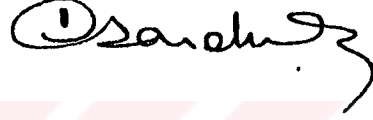
- 24- Tanıdık, bildik, eş dost, akraba gibi kişilerin işlerine öncelik tanımadaki istekleri ne ölçüde yerine getirirsiniz ?
- () Tümünü
 () Birkısmını
 () Çoğunu
 () Hiçbirini
- 25- İşlerinin görülebilmesi için Kurumunuza gelen kişilerde gözlemlediğiniz en olumsuz davranış nedir ?
- () Saygısız davranış
 () İşlemler konusunda bilgisizlik
 () Sıra beklememe ve diğer kurallara uymama
 () Kayırma, rüşvet vb. yolları arama
 () Başka (Varsa belirtiniz)
-
- 26- Görevinizi ne ölçüde seviyorsunuz ?
- () Pek çok
 () Çok
 () Orta
 () Pek az
 () Hiç
- 27- Sizce yöneticileri Halkla İlişkiler konusunda verimli ve etkin hizmet yapmaktan alıkoyan en önemli etken nedir ?
- () Bürokratiklik
 () Yetki azlığı
 () Araç gereç - mali kaynak yetersizliği
 () Güvensizlik
 () Başka (Varsa belirtiniz)
-
- 28- Sizce devlet dairelerinde halkla iyi ilişkiler kurulamayışının en büyük nedeni nedir ?
- () Devletin halkla ilişkiler konusunda duyarsız olması
 () Üst yönetimin halka ve kamu görevlilerine yönelik bir halkla ilişkiler politikası uygulamaması
 () Orta kademe yöneticilerin konunun önemini kavramamaları
 () Memurların halkla ilişkiler konusunda eğitimsiz olmaları
 () Halkın devlet dairelerine olumsuz bir önyargıyla yaklaşmaları
 () Başka (Varsa belirtiniz)
-

29- Tüm Türk Kamu Yönetiminin Halkla İlişkilerini değerlendirmeniz gerekse, 10 en yüksek 1 en düşük puan olmak üzere, kaç puan verirsiniz ?

- | | | | |
|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 10 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 8 | |
| <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 5 | |
| <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |

Formu doldurduğunuz için teşekkür eder,
Saygılar sunarım.

Yurdanur ASA



KAMU KURULUŞLARINDA HALKLA İLİŞKİLER

HALK ANKETİ

- 1- Yaşınız Cinsiyetiniz () Kadın () Erkek
- 2- Öğrenim durumunuz
- 3- Şu andaki mesleğiniz
- 4- Kamu görevlilerinin işlerinin görülebilmesi için başvuran kişilere karşı tutumu nedir ?
(Her bölümdeki üç şıktan birini işaretleyin)
- () Kaba () Nazik () Kararsızım
- () Savaşklayıcı () İşbecerici () Kararsızım
- () Hoşgörülü () Alçakgönüllü () Kararsızım
- () İlgisiz () Yardımcı () Kararsızım
- 6- Bir kamu kuruluşuna gittiğinizde görevlilerde gözlediğiniz en belirgin hatalı eleştirilebilecek davranış hangisidir ?
- () Kırtasiyecilik - İşi yokuşa sürme
- () Üstten bakma - Saygısız davranış
- () İlgisizlik - Bekletme
- () Kavırma - Yetkiyi kötüye kullanma
- () Bilgisizlik - Beceriksizlik
- () Başka (Varsa belirtiniz)
-
- 7- Örnek bir Kamu görevlisinde bulunmasına gerekli gördüğünüz en önemli özellik nedir ?
- () Bileli olması
- () Yansız olması
- () Kibar ve güleryüzlü davranması
- () Çalışkan olması
- () İşbecerici olması
- () Başka (Varsa belirtiniz)
-
- 8- Sizce Kamu Yöneticileri görevlerini ne kadar severek yapıyorlar ?
- () Pek çok
- () Orta
- () Pek az
- 9- Bir başkası aracılığıyla Devlet dairelerinde iş takibi gerektiğinde, en çok kimi seçiyorsunuz ?
- () Tanıdık bir memur
- () İş adamı
- () Siyasi nitelikte biri
- () Avukat - Muhasebeci
- () Başka (Varsa belirtiniz)
-

10- Sizce Kamu görevlisinin " Yasalara göre yonulmaz " dediği bir işin başka yollarla yaptırılması olanaklı mıdır ?

- () Yaptırılabilir
 () Bilemiyorum
 () Yaptırılmaz

11- Sizce Kamu Yöneticilerini Halkla İlişkiler konusunda verimli ve etkin hizmet yapmaktan alıkoyan en önemli etken nedir ?

- () Bürokratiklik
 () Yetki azlığı
 () Aray gereğ - mali kaynak - personel yetirsizliği
 () Düzensizlik
 () Başka (Varsa belirtiniz)

.....

12- Devlet Dairesine gitmek size sıkıcı geliyor mu ?

- () Çok sıkıcı
 () Sıkıcı
 () Biraz sıkıcı
 () Sıkıcı değil

13- Sizce Devlet Dairelerinde halkla iyi ilişki kurulamayışının en büyük sorumlusu nedir ?

- () Devlet
 () Memur
 () Halk
 () Başka (Varsa belirtiniz)

.....

14- Tüm Türk Kamu Yönetiminin Halkla İlişkilerini değerlendirmeniz gerekse, 10 en yüksek, 1 en düşük puan olmak üzere, kaç puan verirsiniz ?

- () 10 () 9 () 8 () 7
 () 6 () 5 () 4 () 3
 () 2 () 1

Formu doldurduğunuz için
 teşekkür ederim.

KAYNAKLAR

KİTAPLAR

- 1- ASNA, M. Alâeddin; "Bankacılar İçin Halkla İlişkiler Bilgisi", Yayın No:221, 5. Baskı, Ankara 1988.
- 2- ASNA, M. Alâeddin; "Türkiye'de Kamu Kuruluşlarının Halkla İlişkileri", Halkla İlişkiler Seçme Yazıları, Derleyen Feri Hançer, Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi, Eskişehir 1986.
- 3- AZİZ, Aysel; "Araştırma Yöntemleri Teknikleri ve İletişim" İLAD İletişim Araştırmaları Derneği, Yayın No:3, Ankara 1990.
- 4- CASTILLO, Edmund L.; "Handbook of Public Relations", Second Edition 1968, Mc Graw-Hill Book Company.
- 5- CEM, Cemil; "Türk Kamu Kesiminde Üst Düzey Yöneticileri", Doktora Tezi, TODAİE Yayını No:153, Ankara 1976.
- 6- DAFT Richard L.; Organization Theory Design, Third Edition Texas A&M University 1989.
- 7- ERDOĞAN, İlhan, "İşletmelerde Davranış", İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul 1991.
- 8- EREN, Erol; Yönetim Psikolojisi, İşletme Fakültesi Yayını Aylık No:209, İşletme İktisadi Enst.Yayın No:105, 3.Baskı İstanbul.
- 9- ERGÜN, Turgay-Polatoglu Aykut; "Kamu Yönetimine Giriş" TODAİE Ankara IV. Baskı 1992.
- 10- ERTEKİN, Yücel; "Halkla İlişkiler", TODAİE Yayını No:202, Ankara 1983.

- 11- FAZANCI, Metin; "Halkla İlişkiler, Kuramsal ve Uygulamaya İlişkin Sorunlar", Olguç Matbaası, 1982, 2.Baskı.
- 12- FAZANCI, Metin; "Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Anlayışı ve Uygulaması" Halkla İlişkiler, Derleyen Feri Hançer, Ankara, Anadolu Üniversitesi Yayını No:154, Eskişehir, 1986.
- 13- KOCEL, Tamer; "İşletme Yöneticiliği", İşletme Fakültesi Yayın No:205, İşletme İktisadi Enstitüsü, Yayın No:101, İstanbul 1989.
- 14- LOUGOVOY, Constantin; Çev: Süheyl Gürbaşkan, Halkla İlişkiler, İstanbul Reklam Yayınları No:20, 1981.
- 15- NİHÇIOĞLU, Cemal; "Kamusal ilişkiler Ders Notları", SBF. BYYO Ankara 1978.
- 16- ORRICK, James.B.; Çeviren: Oğuz Onaran, Halkla İlişkiler Ders Notları, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi, BYYO Yayını, No:1, Ankara 1967.
- 17- ÖZKARA, Belkıs. "Bir Kamu Yönetimi Olarak Türkiye'de Yerel Yönetim Örgütlerinde Halkla İlişkilerin İşlevsel Yapısı ve Bir Model Önerisi", Doktora Tezi, Eskişehir, 1993.
- 18- SABUNCUOĞLU, Zeyyat; "Örgütlerde Haberleşme Düzeni, Yapısal Analiz", İTİA Yayını, Bursa, 1977.
- 19- SABUNCUOĞLU, Zeyyat; "İşletmelerde Halkla İlişkiler, Bursa 1972.
- 20- SEÇİN, Hikmet, COŞKUN Selma; "Halkla İlişkiler" Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Ön Lisans Programı, Anadolu Üniversitesi Yayın No:609, 1992.

- 21- SEZER, Serive; "Mahalli idarelerde Halkla İlişkiler", TODAİE Kamu Yönetimi Uzmanlık Tezi, 1986.
- 22- SEZER, Birkan Uysal; "Yönetimi Gelistirmede Halkla İlişkiler" Yayınlanmamış Ders Notları, TODAİE Ankara 1986.
- 23- SEZER, Birkan Uysal; "Halkla İlişkilerde Üst Kademe Yöneticilerin Rolü ve Önemi", Halkla İlişkiler Ders Notları TODAİE, Ankara, 1986.
- 24- SENOL, Nesut; "Bir Örnek Olay Olarak İlçede Yönetim Halk İlişkileri", TODAİE Kamu Yönetimi Uzmanlık Tezi, Eylül 1986.
- 25- TORTOP, Nuri; "Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler", TODAİE Yayını, Sayı 146, Ankara 1975.

MAKALELER

- 1- ALPAP, Erol; "Kamu Yönetimi ve Nitelikleri", Türk İdare Dergisi, Sayı: 384, Eylül 1989.
- 2- ASHA, M. Alâeddin; "Halkla İlişkiler", Sevk ve İdare Dergisi, Sayı:66, Şubat 1974.
- 3- AYHAN, Serap; "İletişim, Öğrenme ve Halk Eğitimi Üzerine" Ankara Üniversitesi EYYO, Yıllık, 1989-1990.
- 4- ÇİTÇİ, Dya; "Kamu Bürokrasisi Üzerine", Anne İdaresi Dergisi, C:4, Cilt: 16, Aralık 1983.
- 5- DİNLEH, Aziz; "Türk Kamu Kuruluşlarında Personelin Verimli Çalışmasının Tesciminde Görülen Bozuklukların Kuruluş İçi ve Kuruluş Dışı Sebepleri", Türk İdare Dergisi, Sayı:372, Eylül 1986.
- 6- ERGUN, Turgay; "Yönetimin Yeniden Düzenlenmesi Gereksinmesi ve KAYA Projesi", Anne İdaresi Dergisi, C:24, S:4, Aralık 1991.
- 7- ERGİL, Doğu; "Devlet, Yapısı ve İşlevleri", Türk İdare Dergisi, S:378, Mart 1988.
- 8- ERTEKİN, Yücel; "Yönetim Kuramlarında Düşünce Akımları", Anne İdaresi Dergisi, C:18, Sayı:4, Aralık 1985.
- 9- ERTEKİN, Yücel; "Halkla İlişkiler Hizmetinde Örgütlenme ve Personel Sorunları", Anne İdaresi Dergisi, Sayı:4, Cilt:23, Aralık 1990.
- 10- EMRE, Cahit; "Türkiye'de Bürokratik İşlemlerin Basitleştirilmesi ya da Yazcizciligin Azaltılması: Genel Bir Değerlendirme", Ankara ÜNV. SBF Dergisi, Sayı:3-4, Cilt:46, Haziran-Aralık 1991.

- 11- FİNDİK, Esra; "Halkla ilişkiler ve Basın", Gazi Üniversitesi BYYO Dergisi, 1986-87/8-9,
- 12- GENÇ, Turan; "Çağdaş Yönetimde Karar Verme Süreci", Türk İdare Dergisi, Sayı:392, Eylül 1991.
- 13- KAZANCI, Metin; "Halkla ilişkiler ve İdari Danışma Merkezleri" Anne İdaresi Dergisi, Sayı:2, Cilt:5, Haziran 1972.
- 14- KILIC, Altan; "Halkla ilişkilerde Kitle İletişim Araçları", Halkla İlişkiler Semineri, Ankara, 1971, MPM Yayınları, No:106.
- 15- KOC, Yıldırım; "Türkiye'de Memurlar (1923-1950)", Sevk ve İdare Dergisi, Sayı:66, Şubat 1974.
- 16- NARDIN, Betül; "Halkla ilişkiler", Halkla İlişkiler Sempozyumu, 1987 Ankara, Ankara ÜNİV.BYYO, Yayın No:10. 1989.
- 17- HİNCİOĞLU, Cemal; "Yurttaşın Yönetim ile İlgili Sorunlarının Yanıtlanması" Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, Cilt:37, No:1-2, Ocak-Haziran 1982.
- 18- ONARAN, Oğuz; "Yönetim-Politika İlişkileri ve Halkla İlişkiler Birimlerine Düşen Görevler" Ankara ÜNİV. SBF BYYO Yıllık, 1974/1976.
- 19- ÖKTEK, M.Kemal; "Kamu Yönetiminin Yeniden Düzenlenmesi", Türk İdare Dergisi, Sayı:380, Eylül 1988.
- 20- PASINLER, Sunuk; "Halkla İlişkilerin Halkla İlişkileri", Halkla İlişkiler Semineri, Ankara 1971 MPM Yayınları No:106.

- 21- RAHAZANOĞLU, Ahmet A.; "Yönetici ve Halkla İlişkiler",
Sevke ve İdare Dergisi, Sayı:66, Subat 1974.
- 22- SEZER, Birkan Uysal; "Bir Halkla İlişkiler Kuramı
Olabilir mi?", Anne İdaresi Dergisi, Sayı:2, Cilt:20,
Haziran 1987.
- 23- SEZER, Birkan Uysal, "Yönetim Kuramlarının Halkla
İlişkiler'in Gelişimine Etkisi", Anne İdaresi Dergisi,
Sayı:4, Cilt:19, Aralık 1989.
- 24- SURGİL, Kenan; "12 Eylül ve Yönetimin Yeniden Düzenlenme-
si", Anne İdaresi Dergisi, Sayı:3, Cilt:13, Eylül 1980.
- 25- TORTOP, Nuri; "Halkla İlişkilerde Kamu Kuruluşları ve
Basının Sorumluluğu", Anne İdaresi Dergisi, Sayı:1,
Cilt:15, Mart 1986.
- 26- TOSUN, Kemal; "İşletme ve Kamu Yönetiminde Bürokrasi",
Sevke ve İdare Dergisi, Sayı: 99, Kasım 1976.
- 27- TUTUM, Cahit; "Kamu Personeli Sorunu", Anne İdaresi
Dergisi, Sayı:3, Cilt:23, Eylül 1990.
- 28- VAROL, Muharrem; "Halkla İlişkilere Toplumbilimsel Bir
Yaklaşım", Ankara UNV.BYYO, Yıllık 1988.
- 29- YALCINDAĞ, Selçuk; "Kamu Yönetim Sisteminin Tarihsel
Evcimi Üzerine Notlar", Anne İdaresi Dergisi, Sayı:2,
Cilt:3, Haziran 1970.
- 30- YALCINDAĞ, Selçuk; "Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler"
Halkla İlişkiler Sempozyumu 87 Ankara, Ankara UNV.BYYO,
Sayın No:10, 1988.

DİĞER KAYNAKLAR

- 1- ADEMİR, Ali; "Yönetimde Personeli Verimlilik Yönelimli Motivasyon" Dünya Gazetesi 11.03.1993.
- 2- AYDIN, Rasim; "Yerel Yönetimlerde Kısa Vadeli Halkla İlişkiler Programı, SONAR Araştırma 1993.
- 3- Bursa Büyükşehir Belediyesi Hizmet Yılı, 26.Mart 1989'dan 26 Mart 1993'e.
- 4- Bursa Büyükşehir Belediyesi Faaliyet Raporu, 1992.
- 5- BOZKURT, Rüstü; "Çevrenin Etkin Bir Biçimde Değerlendirilmesi", Dünya Gazetesi, 14.05.1993.
- 6- Devlet Teşkilatı Rehberi; TODAİE Yayını, No:217, Ankara, Mayıs 1986.
- 7- İdari Reform Danışma Kurulu Raporu, İdarenin Yeniden Düzenlenmesi-İlkeler ve Öneriler, Ankara TODAİE Yayını, 1972.
- 8- İlçe Nüfus Müdürü Adayları Hizmet İçi Eğitim Semineri, Fızılcahamam/Ankara, 1993.
- 9- "Kuruluşlarda Danışma Birimlerinin Önemi", Hizmet İçi Eğitim Semineri Ders Notları, İçişleri Bakanlığının Bursa Valiliğine Gönderdiği 27.05.1991 Gün, EDB.1.Şb.Md.1321. 105/1041 Sayılı Genelgesi.
- 10- Resmi Gazete, 10.09.1993. Tarih 19925 Sayılı.
- 11- Sanayide İnsan İlişkileri Semineri, MESS Eğitim Vakfı, 1991.
- 12- T.C. 1982 Anayasası.

TEZ ÖZET FORMU

- 1- Adayın İsmi : Yurdanur ASA
- 2- Anabilim Dalı : İŞLETME
- 3- Tez İsmi : Bursa İli Kamu Kuruluşlarındaki Halkla İlişkiler Çalışmaları
- 4- Yüksek Lisans-Doktora : Yüksek Lisans
- 5- Danışmanın Unvanı ve İsmi : Profesör Doktor Zeyyat SABUNCIOĞLU
- 6- Yıl : 1993
- 7- Sayfa Sayısı : 153
- 8- Tez Özeti (Tez özeti için kağıt önlü arkalı kullanılabilir. Tez özetinde tezin kaç bölümden oluştuğu ve bölümlerin içeriği kısaca açıklanacaktır.)

İçinde bulunduğumuz yüzyılda önemi gittikçe artan halkla ilişkiler alanındaki ilk çalışmalar ülkemizdeki kamu kuruluşlarında 1960'dan sonra başlamıştır.

Bu araştırmaya ülkenin demokratikleşme sürecinin kamu yönetiminde ve halkta hangi değişimleri, yenileşmeleri getirdiğini öğrenmek amacıyla başlanılmış, araştırma Bursa İlinde gerçekleştirilmiştir.

Araştırma üç ana bölümden oluşmaktadır:

Birinci bölümde, açık sistem anlayışı içerisinde yönetim-çevre ilişkisi ve çağdaş devlet yönetiminin içeriği açıklanmıştır.

İkinci bölümde, kamu yönetimi ve bürokrasi kavramı, ülkemizde kamu yönetiminin gelişimi, halkla ilişkiler kavramı, anlam ve önemi, ilkeleri, halkla ilişkilerin dünyada gelişimi, ülkemizdeki kamu kuruluşlarında halkla ilişkilerin bugüne kadar örgütlenişi ve halkla ilişkiler alanında yapılan düzeltim çalışmalarından irdelenmiştir.

Tezin üçüncü bölümünü oluşturan araştırma bölümü ana başlık altında incelenmiştir.

1. Bölümde, Bursa'da halkla ilişkiler birimi bulunan 5 kamu kuruluşunda halkla ilişkiler alanında neler yapıldığı konusundaki araştırma bulguları verilmiştir.

Bu araştırma, Büyükşehir Belediyesi Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, PTT Başmüdürlüğü İdari İşler ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü ile Bursa Valiliği Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nde Halkla İlişkiler Müdürleri ile görüşme tekniğinden yararlanılarak gerçekleştirilmiştir.

2. Bölümde ise halkla sürekli iletişim içerisinde bulunan 5 kamu kuruluşunun yöneticileri ile bu kamu kuruluşlarına işlerinin görülmesi için başvuruda bulunan halka uygulanan anket çalışmasının bulguları ve sonuçları verilmektedir.

Araştırma, Defterdarlık (Vergi daireleri), Tapu Bölge Müdürlüğü, Emniyet Müdürlüğü, PTT Başmüdürlüğü ile nüfus müdürlüklerinde gerçekleştirilmiştir.

Tezin sonuç ve öneriler bölümünde araştırma sonuçlarının yansıttığı bilgiler ışığında kamu kuruluşlarında halkla ilişkilerin geliştirilmesi için alınması gereken tedbirler öneri verilmiştir.