



Büyükşehir Belediyelerinin Halkla İlişkiler Uygulamalarında Katılımcı Yönetim ve Politika Yayılımının Etkisi



The Effect of Participatory Management and Policy Diffusion on Public Relations Practices of Metropolitan Municipalities

<https://doi.org/10.25204/iktisad.1585198>

İbrahim Halil GÜZEL*

Öz

Makale Bilgileri

Makale Türü:
Araştırma
Makalesi

Geliş Tarihi:
14.11.2024

Kabul Tarihi:
26.01.2025

© 2025 İKTİSAD
Tüm hakları
saklıdır.



Bu çalışmanın amacı, belediyelerde halkla ilişkiler uygulamalarını katılımcı yönetim yönüyle incelemektir. Yönetilenler ile yönetenler arasında sağlıklı bir iletişim kurulabilmesinin en uygun araçlarından biri halkla ilişkilerdir. Bu çalışma, nitel araştırma yöntemi ve doküman analizi tekniği ile hazırlanmıştır. Çalışma kapsamında, politika yayılım modeline göre belediyelerde katılımcı yönetimin sağlanmasında, halkla ilişkiler uygulamaları incelenmiştir. Politika yayılımı, sadece ülkelerin ya da uluslararası kuruluşların etkisi ile sınırlı değildir. Ülke içinde kurumlar yatay şekilde birbirlerinin politikaları üzerinde etkili olmaktadır. Farklı belediyelerin halkla ilişkiler uygulamalarında, halkla ilişkilerin hangi amaçlarının öne çıktığı, sadece tanıtım ve bilgilendirme amaçlarının mı uygulandığı, katılımcı yönetimin sağlanmasında halkla ilişkilerinin etkin bir şekilde kullanılıp kullanılmadığı soruları tartışılmıştır. Farklı siyasal partiler tarafından yönetilen ve farklı bölgelerden belediyelerin seçilmesine özen gösterilmiştir. Çalışmanın sonucunda, belediyelerde halkla ilişkiler uygulamalarının tanıtım ve bilgilendirme işlevlerinin ön plana çıktığı, katılımcı yönetimin sağlanmasına yönelik mekanizmaların geri planda kaldığı görülmüştür. Belediyelerin halkla en yakın yönetim birimleri olmaları nedeniyle katılımcı yönetim işlevlerini yerine getirecek halkla ilişkiler mekanizmalarını geliştirmeleri önem taşımaktadır.

Anahtar Kelimeler: Belediye, katılımcı yönetim, halkla ilişkiler.

Abstract

Article Info

Paper Type:
Research Paper

Received:
14.11.2024

Accepted:
26.01.2025

© 2025 JEBUPOR
All rights
reserved.



The purpose of this study is to examine public relations practices in municipalities from the perspective of participatory management. Since municipalities are the closest administrative units to the public, they are in an advantageous position compared to the central government in ensuring participatory management. Public relations has multiple purposes and functions. In this study, document analysis method, one of the qualitative research methods, was used. Within the scope of the study, the functions of public relations practices in ensuring participatory management in municipalities are discussed. Policy diffusion is not limited to states or the influence of international organizations. Institutions horizontally within the country also influence each other's policies. By examining the public relations practices of different municipalities, the questions of which purposes of public relations come to the fore, whether only promotional and informative purposes are applied, and whether public relations are used effectively in ensuring participatory management are discussed. As a result of the study, it is seen that the promotion and information functions of public relations practices in municipalities come to the fore, while the mechanisms to ensure mutual management and participatory management remain in the background. Since municipalities are the government units closest to the public, it is important to develop public relations mechanisms that will fulfill participatory management functions.

Keywords: Municipality, participatory management, public relations.

Atf/ to Cite (APA): Güzel, İ. H. (2025). Büyükşehir belediyelerinin halkla ilişkiler uygulamalarında katılımcı yönetim ve politika yayılımının etkisi. *İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi*, 10(26), 93-112. <https://doi.org/10.25204/iktisad.1585198>

Extended Abstract

Introduction and Research Questions & Purpose:

Developments in technology and science in the last century have led to rapid development and change in the field of communication and media. Local governments have advantages over central governments in ensuring public participation in governance. In order to talk about a successful local government, it is necessary to include the opinions and priorities of local residents in determining and implementing policies and identifying needs. Public relations activities play a key role in making the works and services of municipalities known by the public and making their services visible. This study aims to fill an important gap in the literature by associating public relations practices with participatory governance. Within the scope of the study, answers to the questions of which functions of public relations units are prominent in municipalities and whether there are practices that will ensure participatory governance were sought. Taking into account the process and forms of policy diffusion, how municipalities influence each other was analyzed.

Literature Review:

Public relations is explained as a process. It is a process that creates an impact on the target audience, when, how, for what purpose, how to reach, how to communicate, people's feelings and thoughts, perceptions and approaches in this process. The success of public relations is of great importance for many national and international organizations (Barry, 2003: 15). Public relations provides communication based on mutual cooperation between the organization and the target audience. It is also a management function that facilitates the adaptation of the administration to changes by ensuring the obligation of the administration to serve the public interest (Harlow, 1976). While older definitions of public relations were limited to press and publicity, current definitions include the concepts of "participation" and "relationship building". It enables organizations and the public to communicate with each other.

Methodology:

In this study, document analysis method, one of the qualitative research methods, was used. Within the scope of document analysis, the sources containing information on the subject of the study are examined in detail, and the data obtained are subjected to descriptive and content analysis and related categories and concepts are reached (Baltacı, 2019). In this study, primary sources and documents of institutions were utilized. With the document analysis method, documents containing information about the phenomena intended to be researched are analyzed (Şimşek and Yıldırım, 2018).

Results and Conclusions:

Public relations are no longer only responsible for promotional and informative functions, but also serve as a bridge between the administration and citizens by reporting the feedback received from citizens to the administration. In this study, public relations practices of municipalities are analyzed according to the policy diffusion model. When the public relations practices of municipalities are examined within the scope of the policy diffusion model, it is seen that both the documents prepared by international organizations and municipalities affect each other. Communication of requests and complaints about the municipality is similar in many municipalities. It is carried out via telephone, e-mail and website. Applications are monitored and the results are notified to the applicant. It was observed that all of the municipalities examined use different names for these practices. This situation shows that policy diffusion is realized horizontally. Public relations practices have an important role in ensuring public participation in governance. However, when the public relations practices of the municipalities are analyzed, it is seen that the functions of informing, promotion, and public information are predominant, while practices aimed at involving the public in decision-making processes are insufficient. Public relations units should be restructured in municipalities to coordinate the different functions of the administration, especially the provision of a participatory administration.

1. Giriş

Teknolojide ve bilimde son yüzyılda yaşanan gelişmeler, iletişim ve medya alanını da yakından etkilemektedir. Yaşanan bu gelişim süreci, özel sektörü etkilediği kadar kamu kurumlarındaki halkla ilişkiler birimlerini de ilgilendirmektedir. Kurum ve kuruluşlar halkla ilişkiler aracılığı ile vatandaşlarla diyalog kuracak alanlar oluştururlar. Yerel yönetimlerin halkın yönetime katılımını sağlamakta merkezi yönetime göre üstünlükleri bulunmaktadır. Bunlardan en önemlisi halka en yakın yönetim birimleri olmalarıdır. Başarılı bir yerel yönetimden bahsedebilmemiz için politikaların belirlenmesinde, uygulanmasında, kentte yaşayanların görüşlerine, önceliklerine yer verilmesi önem taşımaktadır. Yerel yönetim birimleri açısından halkla ilişkilerin önemi günümüzde gelişen iletişim teknolojileri ile birlikte her geçen gün artmaktadır. Belediyeler, halka en yakın yönetim birimleri olmaları nedeniyle katılımcı yönetimin sağlanmasında merkezi yönetime göre avantajlıdırlar. Belediyelerin verdiği hizmetlerin halk tarafından bilinmesinde ve hizmetlerinin görünür olmasında, halkla ilişkiler çalışmaları kilit bir rol oynamaktadır. Halkla ilişkiler çalışmalarına belediye özelinde bakıldığı zaman iki önemli boyutu bulunmaktadır. Bunlardan birincisi, halkla ilişkilerin belediyelerin yapmış olduğu hizmetlerin halka tanıtılma aracı olarak önemli bir rol üstlenmesi, ikincisi de halkın yönetime katılımını sağlamasıdır. Katılımcı yönetim, uzun yıllardır siyasetin ve akademinin üzerinde durdukları konuların başında gelmektedir. Halkın sadece seçimlerden seçimlere oy kullanmak ile sınırlı olmayan bir yönetim anlayışı, merkezi ve yerel yönetimler tarafından uygulanmaya çalışılmaktadır. Halkla ilişkiler, vatandaşlar ile kurumlar arasında köprü vazifesi görmesi nedeniyle katılımcı yönetim anlayışının uygulamaya geçirilmesinde faydalanılacak mekanizmalardan biridir. Ancak halkla ilişkilerin daha çok kurumun tanıtılması, hizmet ve faaliyetlerin duyurulması, vatandaşların talep ve beklentilerini, şikayetlerini iletebilecekleri kanalların oluşturulması görevlerini yerine getirdiği görülmektedir. Belediyeler ve halkla ilişkiler ile ilgili literatüre bakıldığı zaman bu alandaki çalışmaların önemli bir bölümünü belediyelerin halkla ilişkiler uygulamalarından memnuniyeti ve halkla ilişkiler kapsamındaki faaliyetleri oluşturmaktadır. Halkla ilişkiler uygulamalarının katılımcı yönetim boyutu ile ilgili çalışmaları yetersiz kalmaktadır.

Emini ve Sancak (2019) “Çanakkale Belediyesinde Halkla İlişkiler Uygulamaları” başlıklı çalışmalarında, belediyenin halkla ilişkiler faaliyetlerinin stratejik planda belirtilen amaç ve hedeflere ulaşip ulaşmadığını incelemektedirler. Gültekin ve Çelik (2007) “Belediyelerde Halkla İlişkiler ve Şanlıurfa Belediyesi” başlıklı çalışmalarında, belediyenin sunmuş olduğu halkla ilişkiler uygulamalarından vatandaşların memnuniyetini ve beklentilerini tespit etmeye çalışmışlardır. Özüpek ve Kazancı (2018) “Belediyelerde Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Kurum İmajına Yansımaları: Erbaa Belediyesine Yönelik Bir Çalışma” başlıklı çalışmalarında, Tokat ili Erbaa Belediyesinin halkla ilişkilere yönelik faaliyetleri incelenerek halka belediye hakkında görüşlerini belirtecekleri bir anket uygulamışlardır. Güler (2024) “Halkla İlişkiler Aracı Olarak Belediyelerde Kültür Sanat Yönetimi: Bir Metropol Örneği” başlıklı çalışmada, halkla ilişkilerin kültür politikaları açısından rolünü ve bir metropol özelinde uygulanma durumunu incelemektedir. Çalışmada, İzmir Büyükşehir Belediyesi model alınarak, kültür ve iletişim departmanlarıyla yapılan yarı yapılandırılmış mülakatlar yoluyla halkla ilişkilerin kültür politikalarına aracılık etme stratejileri analiz edilmiştir. Selvi vd. (2023) “Halkla İlişkiler Uygulaması Olarak Sosyal Medyanın Kullanımı: Yahşihan Belediyesi Örneği” başlıklı çalışmalarında, Sosyal medyanın halkla ilişkiler bağlamında belediyelerde ne boyutta kullanıldığı incelenmiştir. Bu kapsamda, Yahşihan Belediyesi ele alınmış ve Belediye Başkanı Osman Türkyılmaz’a ait Facebook, Twitter ve Instagram hesaplarının 2022/Haziran-Temmuz-Ağustos aylarını dikkate alarak analiz yapmışlardır. Şahin ve Avcıkurt (2024) “Yerel Yönetimler Tarafından Gerçekleştirilen Gastronomi Odaklı Halkla İlişkiler Faaliyetleri: Gaziantep Örneği” başlıklı çalışmalarında, yerel yönetimlerin halkla ilişkiler faaliyetlerinde gastronominin ne şekilde kullanıldığı incelenmektedir. 2015 yılında UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağına Gastronomi alanında dâhil olan Gaziantep Şehri üzerinden yerel yönetim tarafından uygulanan gastronomi temalı halkla ilişkiler faaliyetlerinin etkinliğinin artırılması için öneriler sunulması amaçlanmaktadır. Zabun (2024) “Yerel Yönetimlerin Halkla İlişkiler

Uygulamaları: Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi Örneği Üzerinden Bir İnceleme” başlıklı çalışmada, Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesinin halkla ilişkiler yapılanmasını ve çalışmalarını incelemekte ve yönetim vatandaş iletişimini değerlendirmektedir.

Literatürde, belediye ile ilgili halkla ilişkiler çalışmalarında katılımcılık boyutunun ele alınmadığı görülmektedir. Ayrıca yapılan çalışmalarda bir veya iki belediyenin halkla ilişkiler uygulamaları incelenmektedir. Bu çalışma, halkla ilişkiler uygulamalarını katılımcı yönetim ile ilişkilendirerek ve sekiz farklı belediyeyi inceleyerek literatürde önemli bir boşluğu gidermeyi amaçlamaktadır. Çalışma kapsamında belediyeler özelinde halkla ilişkiler birimlerinin hangi işlevlerinin ön plana çıktığı, basın, yayın, medya, tanıtım görevlerinin yanı sıra, katılımcı yönetimi sağlayacak uygulamalara yer verilip verilmediği sorularına cevap aranmıştır. Politika yayılımı süreci ve şekilleri dikkate alınarak, belediyelerin birbirlerini nasıl etkiledikleri incelenmiştir. Belediyelerin halka en yakın yönetim birimleri olması, katılımcı yönetim anlayışına yönelik uygulamaları hayata geçirmeleri açısından belediyelere avantaj sağlamaktadır. Belediyelerin, halkla ilişkiler uygulamalarında bu avantajlarını nasıl kullandıkları, benzerlikleri ve farklılıkları araştırılmıştır.

2. Halkla İlişkiler ve Katılımcı Yönetim

Halkla ilişkilerin farklı birçok disiplinle bağlantılı olması ve uygulama alanının geniş olması halkla ilişkilerin tek bir tanımının yapılmasını zorlaştırmaktadır.

Grunig (2005), halkla ilişkileri “halkla ilişkiler, bir örgütle o örgütü ilgilendiren kamular arasındaki iletişimin yönetimidir ve halkla ilişkileri örgütün hedef kitesine ulaşmak için geliştirdiği iletişime ait planlama, yürütme ve değerlendirme süreci” olarak tanımlamaktadır (Grunig, 2005: 15). Halkla ilişkiler kavramını iki farklı şekilde ifade edebiliriz. Bunlardan ilki, özel sektöre veya kamu sektörüne ait birimlerin halkla ilişkilerini, doğrudan ifade etmektedir. İkincisi, bir bilim dalını, uygulamayı, tekniği açıklamak için kullanılmaktadır. Halkla ilişkilere yönelik tanımlamalar yapılırken, bazen bu teknik ön plana çıkmakta bazen doğrudan halkla ilişkilerin kendisi tanımlanmaya çalışılmaktadır (Göksel ve Yurdakul, 2007: 5).

Barry, halkla ilişkileri bir süreç olarak açıklamaktadır. Bu süreç, hedef kitleye, ne zaman, nasıl, hangi amaçla ulaşılacağını, nasıl bir iletişim kurulacağını, bu süreçte insanların duygu ve düşüncelerini, algılamalarını, yaklaşımlarını kapsamaktadır. Halkla ilişkilerin başarıya ulaşması ulusal ve uluslararası birçok kuruluş için büyük önem taşımaktadır (Barry, 2003: 15). Harlow ise halkla ilişkileri, kurum ile hedef kitlenin karşılıklı olarak anlayış içerisinde, iş birliğine dayalı iletişim sağlayarak karşılıklı olarak sorunların ele alındığı, yönetimin kamuoyu konusunda sürekli bilgilendirildiği, hedef kitleye karşı duyarlı olmasının sağlandığı bir kavram olarak ifade etmektedir. Ayrıca halkla ilişkiler, idarenin kamu yararına hizmet etme yükümlüğünü sağlayarak, yönetimin değişikliklere uyum sağlamasını kolaylaştıran, değişikliklerden yararlanmasını sağlayan, etik ilkelere uygun, iletişim teknikleri sağlayan bir yönetim fonksiyonudur (Harlow, 1976: 34-36).

Halkla ilişkilere yönelik farklı tanımlamalara bakıldığı zaman, iletişimin yöneldiği kitle dikkate alınarak, kurumun hitap ettiği kitle, kamu veya halk gibi ifadelerle yer verildiği görülmektedir. Ancak burada üzerinde durulması gereken nokta, halkla ilişkiler denildiği zaman sadece halk ile iletişim kurmak anlaşılmamalıdır. Hedef kitle geniş bir alanı kapsamaktadır, bunun içerisinde, seçmenler, çalışanlar, siyasi kurumlar, kurumun politikalarından etkilenen toplumun büyük bir bölümü yer almaktadır. Farklı amaçları ve çıkarları olan bu toplulukların beklentileri ve talepleri de farklılık gösterecektir. Burada farklı bilgi gereksinimlerini anlayarak bunlara çözümler üretmek halkla ilişkilerin en önemli görevlerindedir (Fawkes, 2008: 20-23).

Halkla ilişkilere yönelik eski tanımlamalar basın ve tanıtım ile sınırlıyken, günümüzdeki tanımlamalar “katılım” ve “ilişki kurma” kavramlarını da içermektedir. Kuruluşların ve halkın karşılıklı olarak iletişim kurmalarını sağlamaktadır. Halkla ilişkiler, kuruluşlar ve kamu arasında

karşılıklı yarar sağlayarak ilişkiler kurulmasını sağlayan stratejik öneme sahip bir iletişim süreci olarak tanımlanabilmektedir. Halkla ilişkilerin kapsadığı önemli kısımlar;

- Kuruluşun faaliyetleri ve planlarına yönelik olarak olumlu ya da olumsuz etkisi olabilecek kamuoyu, tutum ve konuları önceden tahmin ederek yorumlamak ve analiz etmek.
- Eylem planları ve alınacak politika kararlarına yönelik iletişim ile ilgili kuruluşun sosyal koşullarını dikkate alarak danışmanlık yönetimini sağlamak.
- Bir kuruluşun itibarını sağlamak ve korumak.
- Bir kuruluşun amaçlarına ulaşabilmesi için kamuoyunu bilgilendirecek şekilde sürekli olarak eylem ve iletişim programlarını araştırmak ve hazırlamak.
- Kuruluşun kamu politikasını etkileme ve değiştirmeye yönelik çalışmalarını planlamak (PRSA, 2024).

Bazı araştırmacılara göre halkla ilişkilerin amaçları, kurumsal ve toplumsal olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Kurumsal amaçlar, özel girişimin özendirilmesi, kurumun küresel gelişimleri takip ederek varlığını devam ettirmesi, kurumun güveninin, itibarının artırılarak finansal değerinin yükseltilmesidir. Toplumsal amaçlar ise halkın güvenini, itibarını artırmak, halkta kuruma karşı olumlu düşünceler oluşturmak, kamuoyunun kuruma karşı tutumunu düzenlemek hedef kitlelere düzenli bilgi akışının sağlanarak sorunların çözümlerine alternatif teklifler getirmektir (Özkan, 2009). Halkla ilişkiler bu amaçlarını gerçekleştirebilmek için farklı faaliyet alanlarında hizmet vermektedirler. Halkla ilişkilerin faaliyetlerini genel olarak, medya ilişkileri, araştırma, tanıtım, danışmanlık, kamusal iletişim, hükümetle ilişkiler, finansal halkla ilişkiler, örgüt geliştirme ve gelir sağlama, kriz yönetimi, pazarlama iletişimi gibi oldukça geniş bir kapsamda hizmet sunmak olarak sayabiliriz (Oktay, 2002: 65-69).

Farklı halkla ilişkiler tanımlamaları ortak anahtar sözcükler içermektedirler. Halkla ilişkilere yönelik yapılan tanımlamaların ortak özellikleri, öncelikle istemli bir faaliyet olmaları, belirli bir amacı, bilgilendirmeyi ve geri bildirimini içermeleridir. Halkla ilişkiler etkinliği planlı ve örgütlü bir faaliyettir. Etkinliğin gerçekleşeceği süre boyunca muhtemel sorunlar belirlenerek gerekli çözümler, analizler yapılmaktadır. Etkili bir halkla ilişkiler için performans ölçütü önemlidir, kamuoyunun düşüncelerinden, kaygılarından uzak bir kurumun etkili bir şekilde halkla ilişkiler yürütme imkânı bulunmamaktadır (Wilcox ve Cameron, 2006). Halkla ilişkiler çalışmalarının bir kısmını çevreye dönük olması oluşturmaktadır. Bir diğer bölümünü de idarenin kararlarını alırken bilgi eksikliğini gidererek çevreyi tanımasını ve halkın isteklerini öğrenmesini sağlaması oluşturmaktadır. İdarenin halkı tanıyarak bu amaçların yerine getirilmesi için yapılan çalışmaları kapsamaktadır (Kazancı, 2007). Halkla ilişkiler, kurumların uzun dönemli stratejik yöntemine katkıda bulunan yönetimin önemli bir fonksiyonudur. Ortamdaki fırsatları ve tehditleri tanımlayarak, fırsatları kullanacak tehditleri ise en aza indirecek stratejileri geliştirerek en uygun yöntemin kullanılmasını sağlarlar. Halkla ilişkiler, örgütün misyonunu gerçekleştirerek ya da bu misyonun gerçekleşmesine engel olacak iletişim ve ilişkileri önleyerek planlama sürecine katkıda bulunmaktadır (Grunic, 2005: 20-22). Stratejik halkla ilişkiler çalışmaları için kurumların iş yapma biçimleri ve halkla ilişkiler rollerine bakış açıları iletişim çalışmalarının yönünü belirlemektedir. Bu nedenle kurumların, stratejik iletişim çalışmalarını, kamu beklentilerini karşılama ve örgütsel meşruiyeti sağlama açısından kurgulamaları önem taşımaktadır (Ekmekçi ve Akdağ, 2024: 188). Halkla ilişkiler, bütün örgütsel yapılar içerisinde rahat bir şekilde uygulama imkânı bulabilmektedir. Bunun sonucu olarak da halkla ilişkilerin çok sayıda amacı bulunmaktadır. Halkla ilişkiler uygulandıkları kuruma göre, uygulandıkları yere göre farklı amaçlara ve fonksiyonlara sahip olabilmektedirler (Biber, 2007: 39).

Kamu kurumlarında halkla ilişkiler faaliyetlerinin hedefleri, kamu kurumlarının kurumsal kimliklerini ortaya koyarak geliştirmek, vatandaşları uygulayacakları politikalar ve süreçler hakkında mümkün olduğunca bilgilendirmek, eleştirilere uygun bir şekilde cevap verilmesini sağlamaktır. Halkla ilişkiler sayesinde, kamu kurumlarının kullanabilecekleri etkin kamusal iletişim

mekanizmalarının ve tekniklerinin kurulması, vatandaşlarla iletişimin gerekliliği konusunda kamu kurumlarının bilinçlendirilmesi, vatandaşların ihtiyaçlarına, beklentilerine duyarlı, süreklilik gösteren bir sistemin kurulması sağlanmaktadır (Harvey, 1995: 73-76). Halkla ilişkileri sadece bir reklam veya tanıtım aracı olarak değerlendirmemek gerekmektedir. Halkla ilişkileri, kamu yönetimi açısından ele alındığında tanıtımın çok ötesinde işlevleri bulunmaktadır. Kamu kurumlarının temel görevi halka hizmet olduğu için öncelikleri halkın beklentilerini, sorunlarını öğrenmeleridir. Ayrıca halka sunulması gereken hizmetlerin ve halkın bu hizmetlerden nasıl faydalanacağını halka bildirilmesi gereklidir. Hizmetlerin kamuya mal olabilmesi için toplumun beklentilerini karşılaması, halkın düşüncelerini sunmasına imkân sağlaması, halkla ilişkilerin önemli bir diğer boyutudur (Aydın, 2012: 209-211). Bir kuruluş için olumlu itibar oluşturabilmek ve sürdürülebilmek halkla ilişkilerin öncelikli amaçlarından biridir. Bu durum kamusal halkla ilişkiler için de aynı şekilde işlemektedir. Kamusal halkla ilişkilerde genel kitleye yönelik iletişim çabaları ön planda bulunmaktadır (Tarakcı, 2023: 304). Grunig, halkla ilişkilerin temel işlevinin, müşterilerin amaçlarına ulaşmayı kolaylaştırmak olduğunu belirtmektedir. Ayrıca uygulayıcıların davranış kurallarına değil, sonuçlara odaklandıklarını belirtmektedir. Halkla ilişkiler, pazarlama politikalarının bir parçasıdır, bilgilendirme ve tanıtım yollarıyla pazarlama faaliyetlerini sürdürmektedir (Grunig, 2005: 24). Bu işlevlere sahip olan halkla ilişkiler kamu sektöründe önemli faaliyetleri yerine getirmektedir. Hedef kitleyi bilgilendirme, bilinçlendirme, etkileşim sağlama, kurumunun daha iyi tanıtılması, farkındalık yaratma kamu sektörü için önem taşımaktadır. Kamu sektöründe halkla ilişkiler kurum içi hedef kitleyle beraber, kurum dışında yer alan kamuoyu ve halk adına faaliyetleri tasarlamaktadır (Kartal, 2023: 6).

Halkla ilişkilere yönelik tanımlamalara bakıldığında, kurumlarla hedef kitle arasında karşılıklı ilişkiye, iletişime dayandığı görülmektedir. Halkla ilişkilerde iki yönlü bir iletişimin olduğu, halkla ilişkilerin amacına ulaşmak için her iki tarafın da beklentilerini, karşılıklı olarak birbirlerine aktarabilecekleri mekanizmaların bulunması gerekmektedir. Halkla ilişkilerin önceleri, sadece halkla iletişim kurma veya kurumun tanıtımının yapılması işlevleri ön plana çıkarken ilerleyen zamanlarda bu durumun değiştiği görülmektedir. Artık halkla ilişkiler sadece halkla iletişim kuracak bir mekanizma olarak değil halkın yönetime katılacağı, politikaları oluştururken halkın etkin bir şekilde rol alacağı bir mekanizma olarak işlev görmektedir.

Halkın beklentilerini, taleplerini karşılamak, halkın sorunlarına çözüm üretmek belediyelerin temel amaçları arasında yer almaktadır. Sorunların neler olduğunun tespit edilmesinde, belediyelerin halkla sağlıklı bir iletişim kurma ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle halkla ilişkiler, belediyenin vatandaşlarla sağlıklı bir iletişim kurmasında önemli bir rol üstlenmektedir. Belediyeler, yetkileri ve görevleri, yasalarla belirlenen görev sınırları içerisinde yerel halkın beklentilerini, taleplerini, ihtiyaçlarını en uygun şekilde karşılayan, karar organları seçimle belirlenen yerel yönetim birimleridir. Belediyeler, halka en yakın yönetim biçimleri olması nedeniyle demokrasiye katkı sağlayan kurumlardır. Belediyeler, günlük hayatımızda toplumu etkileyen birçok alanda hizmet veren kurumlardır. Ulaşım hizmetleri, alt yapı, üst yapı, imar, planlama, çevre hizmetleri, itfaiye, sağlık, kültür hizmetleri, afet gibi günlük yaşamda her an karşılaşılabilecek hizmetler belediyeler tarafından sunulmaktadır.

5393 Sayılı Belediye Kanunu'nun 14.maddesi belediyenin görevlerini saymaktadır:

- İmar, su, kanalizasyon, ulaşım vb. kentsel alt yapı hizmetleri,
- Bölgesel ve kentsel bilgi sistemleri hizmeti,
- Çevre sağlığı, temizlik gibi çevresel hizmetler,
- Zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans hizmetleri,
- Kent içi trafik düzenleme hizmetleri,
- Cenaze, defin ve mezarlık hizmetleri,
- Park, bahçe ve yeşil alanların düzenlenmesi gibi çevresel hizmetler,
- Konut planlaması ve kentsel yapılanmaya dönük hizmetler

- Kültür, sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor gibi sosyal hizmetler,
- Sosyal hizmet ve yardım, nikâh işlemleri, meslek edindirme ve beceri kazandırma hizmetleri,
- Ekonomi ve ticaretin geliştirilmesine yönelik hizmetler,
- Kadınlar ve çocuklar için koruma evleri hizmeti,
- Sağlıkla ilgili tesisler açma ve işletme hizmeti,
- Kültür ve tabiat varlıkları ile tarihî dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin korunmasına ve eserlerin restorasyonuna yönelik hizmetler (5393 Belediye Kanunu, m.14).

Belediyenin görevlerinin sayıldığı 14.maddede doğrudan halkla ilişkilere yönelik bir düzenlemeye yer verilmemektedir. Belediye kanununun bazı maddelerinde halkla ilişkilerin tanım ve kapsamına giren düzenlemeler görülmektedir. Örneğin 5393 Sayılı Belediye Kanununun 13.maddesinde, “Belediye, hemşehriler arasında sosyal ve kültürel ilişkilerin geliştirilmesi ve kültürel değerlerin korunması konusunda gerekli çalışmaları yapar. Bu çalışmalarda üniversitelerin, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, sendikaların, sivil toplum kuruluşları ve uzman kişilerin katılımını sağlayacak önlemler alınır” düzenlemesi ile halkla ilişkilere dolaylı olarak yer verilmektedir. Aynı kanunun 15.maddesinde yer alan “Belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla her türlü faaliyet ve girişimde bulunmak” ifadesinde belde sakinlerinin ihtiyaçlarının belirlenmesinde, sorunların belirlenmesinde düzenli bir iletişimin kurulması gerektiği göz önünde tutulduğunda, buna yönelik halkla ilişkiler düzenlemeleri yapılması gerekmektedir. Benzer şekilde kanunun 41.maddesinde, “... Stratejik plân, varsa üniversiteler ve meslek odaları ile konuyla ilgili sivil toplum örgütlerinin görüşleri alınarak hazırlanır ve belediye meclisi tarafından kabul edildikten sonra yürürlüğe girer” ifadesi ile hem halkla ilişkilere hem de katılımcı yönetime vurgu yapılmaktadır.

Kamuoyunun oluşturulması, takip edilmesi, özel sektör ve kamu kurumlarının önemli faaliyetlerinden biridir. Halka en yakın yönetim birimi olarak belediyelerin de kamuoyu oluşturması, kamuoyunu takip etmesi halkın beklentilerine, taleplerine uygun politikalar oluşturulması belediyeler için önem taşımaktadır. Yöneten ile yönetilenler arasındaki iletişimin, köprünün kurulmasında, halkın eleştirilerinin, sorunlarının yönetime iletilmesinde sağlıklı bir ilişkinin kurulmasında halkla ilişkiler uygulamalarından faydalanılmaktadır. Halkla ilişkilere yönelik yapılan tanımlamalardan yola çıkarak belediyelerde halkla ilişkiler uygulamalarının öne çıkan amaçlarını ve işlevlerini şu şekilde sıralayabiliriz;

- Belediyeler birçok alanda hizmet ve faaliyette bulunmaktadırlar. Çoğu zaman belediyenin sunmuş olduğu bazı hizmetler yeterince bilinmemekte ve hedef kitleye ulaşmakta sorunlar yaşanmaktadır. Bunun önüne geçmek için belediyelerin hizmet ve faaliyetlerinin tanıtılmasında halkla ilişkilere önemli bir rol düşmektedir.
- Yöneten ile yönetilenler arasındaki iletişimin sağlanmasında, halkın beklentilerinin, taleplerinin, önceliklerinin belirlenmesinde halkla ilişkiler yardımcı olmaktadır.
- Yeni kamu yönetimi yaklaşımının önemli öğelerinden biri olan katılımcı yönetim anlayışının belediyelerde uygulanmasında, halkla ilişkiler etkin olarak kullanılabilir.
- Halkla ilişkiler, belediye ile halk arasında iletişimin sürekli, kesintisiz sağlanmasında yeni mekanizmaların oluşturulmasına olanak sağlamaktadır.

Belediyelerdeki halka ilişkiler uygulamaları, bireylerin yönetime katılımlarını sağlayarak, demokrasinin günlük yaşamımızda uygulanmasına ve gelişmesine yardımcı olmaktadır. Etkin ve verimli bir yönetim ile belediye hizmetlerinin bilinirliği sağlanmaktadır. Hayata geçirilmek istenen projelerle ilgili halkın beklentileri, eleştirileri, tepkisi hakkında bilgi sahibi olunmaktadır. Halkla ilişkiler kapsamında yapılan saha çalışmaları neticesinde ortaya çıkan sonuçlar, aslında kurumlar açısından üzerinde durulması gereken sorunlardır. Belediyeler, araştırma sonuçlarını bu şekilde değerlendirerek yeni politikalar geliştirebilir. Belediyeler, bütün paydaşların kurumun karar süreçlerine katılımlarını sağlayacak bir iletişim kanalı kurulabilir.

Halkla ilişkilerin önemli bir diğer katkısı yerel yönetişimin sağlanmasıdır. Yerel yönetişim, ortak bir amacı gerçekleştirirken, merkezi, tek özneli, katı hiyerarşiye dayanan, bütün yetkileri kendinde toplayan bir yönetim anlayışından, insan haklarına dayanan, performans ölçütlerine odaklanan, ağsal ilişkilerin olduğu, çok aktörlü, iletişimsel bir rasyonellik içinde, kendinin yapmasından ziyade toplumdaki paydaşları için içine dahil eden kaynakların yönetilmesini kolaylaştıran bir yönetim anlayışıdır (Tekeli, 1999: 40-42). Kamu yönetiminde, halkla ilişkiler uygulamalarına yer verilmesinin ana sebeplerinden biri vatandaşların kamu kurumlarının faaliyetlerinden veya kamu kurumlarının yerine getirdiği hizmetlerden vakit kaybetmeden haberdar olmalarının sağlanmasıdır. Halkla ilişkiler faaliyetlerine gereken önem verilmezse, vatandaşların bilgi sahibi olma, haber alma özgürlükleri de sekteye uğrayacaktır (Tortop ve Özer, 2013: 232-234).

Belediyelerde halkla ilişkiler uygulamaları, yeni kamu yönetiminin önemli unsurlarından olan açıklık ve şeffaflık ilkelerinin sağlanmasına yardımcı olmaktadır. Vatandaş ile yönetim arasında güvene dayalı sağlıklı bir iletişimin sağlanmasında karşılıklı iletişimin sağlam olması gerekmektedir. Açıklık, şeffaflık bunu da gerektirmektedir; vatandaşların belediyede ve kamu kurumlarında olanları net bir şekilde izlemelerine imkân verilmelidir. Şeffaflık, açıklık, bilgi edinme günümüzün önemli demokratik değerlerinin başında gelmektedir. Bu nedenle yerel yönetim birimleri bu ilkeleri hayata geçirecek uygulamalara yer vermektedirler.

Halkla ilişkiler, çoğulcu bir demokratik sistemde önemli bir görev üstlenmektedir. Demokratik sistemlerde, halkla ilişkiler yönetime katılım araçlarından biridir. Halkın siyasal katılımının sadece seçimden seçime oy vermekle sınırlı kalması, halkta seçim süreci dışında da yönetime katılma taleplerini artırmıştır. Bu beklentiler, yönetimde halkın sorunlarına duyarlı kalmamalarını, seçimler dışında halkın yönetimde söz sahibi olabilecek, ihtiyaçlarını, taleplerini dile getirebilecekleri mekanizmalar kurmalarını gerektirmiştir. Bu çalışmalar, halkla ilişkiler için yönetsel bir fonksiyon olarak, yönetimin meşruluğunu sağlamakta önemli bir araç olmaktadır (Uysal, 1998: 27-29). Kurumlar, halkla işbirliği içine girerek olumlu bir etkileşim oluşturmalı, amaçlarına ulaşabilmek için halkın beklenti ve taleplerine, dilek ve şikâyetlerine önem vererek, halkın yönetime katılımını sağlamalıdır. Karmaşık örgütsel yapılanmaya sahip büyük kurumlar, halkın başvurularını hangi birimlere, nasıl yapacakları konusunda yol göstererek, bürokratik işlemleri azaltmalı ve gereksiz prosedürleri kaldırarak halkın yönetime katılması sağlanmalıdır (Bülbül, 2004: 220-221). Halk karar alma ve uygulama işlevini, kendisi tarafından seçilen yerel yönetim organları aracılığı ile yerine getirmektedir. Bu özellik, yerel yönetimlerin demokratik kurumlar olabilmesi için tek başına yeterli olmamaktadır. Günümüzde artık seçimlerin yönetimin demokratik denetimi için yetersiz kalması nedeniyle yönetenler ile yönetilenler arasında birebir ilişkiler kurulması gerekliliği ortaya çıkmaktadır (Tortop, 2009: 115-117). Bu bağlamda yönetimin birlikte gerçekleştirilmesinde önemli bir kavram olan yönetişimin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesinde halkla ilişkiler kilit bir rol oynamaktadır. Halkla ilişkiler, bilgilendirilmesi ve katılımı için gereken araçları ve platformları sağlamakta, dijital iletişim kanalları ile yerel yönetimlerin şeffaflığını artırarak halkın yönetime olan güvenini artırmaktadır (Ağca ve Kayapınar, 2024: 129).

Belediyelerin görevlerini yerine getirirken, kent halkıyla birlikte hareket etmesini gerektiren nedenler bulunmaktadır. Bu nedenlerden biri, idarenin halk ile ilişkilerinde ve aldığı kararlarda demokratik olması gerekliliği, bir diğer neden ise belediyelerin sunmuş olduğu hizmetlerde etkili ve verimli olması gerektiği için izleyeceği politikaları halka açıklama böylelikle belediyenin faaliyetlerine karşı olumlu bir tutum geliştirme ihtiyacıdır (Göymen, 1997). Kurumun katılımcı yönetim anlayışına sahip bir halkla ilişkiler sisteminin var olması bir takım özelliklere sahip olunmasını gerektirmektedir. Halkla ilişkilerin, iletişimin, yönetimin mükemmel olmasına nasıl katkıda bulunacağı Grunig tarafından bazı özellikler ön plana çıkarılarak açıklanmaktadır. Bu özellikler, halkla ilişkilerin belediyeler için de önemini ortaya koymaktadır.

- Çalışanlarına geniş bir özerklik sağlayan kuruluşlar, stratejik kararların alınmasına katkı sağlayacak insanları güçlendirmektedir. Çalışanların kişisel gelişimleri de önem taşımaktadır.

Katılımcı yönetim kültürünün olduğu kurumlarda insanların daha özerk ve yenilikçi olduğu belirtilmektedir.

- Organik yapılar, kurumların bürokratik ve hiyerarşik yapılanmalarını azaltarak insanları güçlendirmektedir. Kararların sadece tek merkezden alınması azaltılarak işbirliği ve katılım kültüründen faydalanılır.
- Mükemmel örgütlerde, otoriter sistemler yerine ağ ilişkilerine dayalı gezerek yönetimden faydalanan liderler bulunmaktadır.
- Güçlü ve katılımcı kültürler, mükemmel kurumların çalışanları, ortak bir amacı ve misyonu paylaşmaktadırlar. Bu nedenle mükemmel halkla ilişkiler daha çok güçlü katılımcı kültürün bulunduğu kurumlarda kendini göstermektedir.
- Halkla ilişkilerin en önemli hedeflerinden biri kurumun çıkarları ile toplumun beklentilerini, çıkarlarını bir dengede buluşturmadır.
- Kalitenin önceliği, kurumların sadece kâğıt üzerinde benimsedikleri bir yönetim felsefesinden ziyade, yönetimin gerçekleştirilmesi sırasında, kaynakların kullanımında dikkat edilmesi olmalıdır. Sürekli iyileştirme anlayışı ile çalışanları ve yöneticileri sürece dahil eden işbirliği ve katılımı içeren halkla ilişkiler yöntemi benimsenmelidir (Grunig, 2005).

Yerel yönetimler tarafından, vatandaşların katılımını artırmaya yönelik yürütülen iletişimin önemli bir unsuru mahalle ölçeğinde gerçekleştirilen yüz yüze iletişimidir. Yüz yüze gerçekleştirilen iletişim sayesinde, katılım süreçleri vatandaşlar tarafından sahiplenilmekte, belediye ile halk arasında yakınlaşma sağlanmaktadır. Bu çalışmalar, mahalle sakinlerinin yaşadıkları kente, mekana sahip çıkma duygusu, kentlilik bilinci gelişmesine katkı sunmaktadır (Emrealp, 2005: 105). Belediyelerin halka en yakın yönetim birimi olmalarını avantaja çevrilmesi, karşılıklı etkileşim ve iletişim olanaklarının üst düzeyde kullanılması ile mümkün olmaktadır. Günümüzün etkin iletişim olanaklarından, belediyelerin faydalanması gerekmektedir (Eryeşil vd., 2021: 836).

Bir kurumun politikaları diğerlerinin üzerinde etki ve sonuçlar meydana getiriyorsa, o kurumun paydaşlarla ilişkisi olduğunu söyleyebiliriz. Kurumun iç paydaşları veya dış paydaşları olabilir. Burada halkla ilişkilere önemli görevler düşmektedir. Kurumun, öncelikle çevreyi ve kurumun özelliklerini tanımaya yönelik araştırmalar yaparak bu araştırmanın sonuçlarını ortaya koyması beklenmektedir. Böylece ihtiyaçlara uygun, sorunları çözecek politikaların oluşturulması kolaylaşacaktır. Paydaşlarla sürdürülen iletişimin sürekli olması önemlidir. Çünkü iletişimin kesintisiz gerçekleşmesi ortaya çıkabilecek anlaşmazlıkların ortadan kalkmasını sağlayacaktır. Yerel kaynakların verimli ve etkili bir şekilde kullanılmasında, belediye ile vatandaşlar arasında karşılıklı ve etkin bir iletişim yapısının kurulmasında, yeni yönetim anlayışının önemli unsurlarından biri olan hesap verme, şeffaflık ve denetimin sağlanmasında belediyelere sorumluluk düşmektedir. Ayrıca, seçim dışında da katılımın artırılmasını sağlayacak mekanizmalar ve toplumda gelişen demokrasi, vatandaşlık bilincinin bir sonucu olarak belediyelerde halkla ilişkilerin üstlendiği görevler hem nitelik hem de nicelik olarak gün geçtikçe artmaktadır.

3. Kamu Politikası ve Politika Yayılımı

Siyasi iktidarların temel görevleri, vatandaşların beklentilerini ve taleplerini karşılamak, bir uzlaşma ortamı sağlayarak toplumsal çatışmaları uzlaştırmaktır. Bu temel görevinin en belirgin çıktılarında biri de kamu politikasıdır. Bu açıdan bakıldığı zaman resmi ve gayri resmi birçok aktörün içerisinde yer aldığı sürece dahil olduğu kamu politikalarının arka planında toplumsal problemlerinin çözülmesi ve vatandaşların beklentilerine yönelik olarak bir farkındalık oluşturma ve yanıt verme isteğinin olduğu söylenebilir. Bu durum, yönetimlerin bu sorunlara ve taleplere halkın isteklerine yönelik bir farkındalık sahibi olmasını gerektirmektedir. Bu zorunluluk bir taraftan kamu politikalarının şekillenmesine etki ederken diğer taraftan kamu politikalarının belirlenmesi ve uygulanması süreçlerinde çok fazla aktörün varlığını göstermektedir (Yıldız ve Sobacı, 2013:17). Bazı politikalar, farklı ülkelerin politikaları incelenerek yönetim sistemlerine uyarlanmakta, başka devletler de bu

politikaları uygulayan devlet örneklerine bakarak o politikaları kendi egemenlik alanları içerisinde uygulamak istemektedirler. Bu süreci, politika yayılımı olarak tanımlayabiliriz. Politika yayılımı, farklı aktörlerin süreçte yer aldığı, bu aktörlerin politika benzerliklerini, farklılıklarını, etkileşimlerini farklı araçlar kullanarak tanımlamaya çalışma süreci olarak açıklanabilmektedir. Politika yayılımı, politikaların ülkeler arasında yayılmasıdır. Politika yayılımı modeli farklı şekillerde karşımıza çıkmaktadır. Ulusal Etkileşim Modeli, yerel ölçekte, ülke içerisinde bulunan farklı bölgelerdeki başarılı politikaların uygulamaya geçmesidir. Lider Örnek Modeli, popüler olan ve daha çok lider olarak kabul edilen ülkenin uyguladığı politikaların diğer ülkeler tarafından kabul edilerek yaşama geçirilmesidir. Dikey Etki Modelinde ise sistemler arasında bulunan hiyerarşik etkileşim ile örneğin Avrupa Birliği gibi kuruluşların üye ya da aday ülke konumundaki ülkelere bazı politikaların zorunlu olarak uygulanmasını, adaptasyonunu sağlamaktadırlar (Gültekin, 2013: 120-125). Politika yayılımı ve politika transferi benzer kavramlar gibi görünmesine rağmen farklılıklar da içermektedir. Politika yayılma sürecinde sonuçlara ölçülebilir etkenler üzerinden varılması amaçlanmaktadır. Genel olarak bir politikanın hangi ülkelerde benimsenip hangilerinde benimsenmediği nedenleriyle birlikte değerlendirilmektedir (Yalın, 2023: 485).

Politika yayılma teorisi, politikaların hükümet yetki alanlarına yayılıp yayılmadığını, nasıl ve neden yayıldığını incelemek için kullanılmıştır. Bu durum dört farklı şekilde gerçekleşebilir. Bunlardan biri yatay, aynı hükümet düzeyinde yayılma (örneğin eyaletten eyalete) şeklinde gerçekleşebilir. Bir diğeri aşağıdan yukarıya dikey, alt düzeyden üst düzey yönetimlere doğru (örneğin, yerelden merkeze) gerçekleşebilir. Yukarıdan aşağıya dikey, politika daha üst düzey bir hükümetten daha alt düzey bir hükümete doğru yayılır (örneğin, eyaletten yerele). Son olarak da tek bir hükümetin mevcut politika fikirlerini yeni bir benzer politika alanına uyguladığı kopyalama (örneğin, politika fikirlerinin aynı hükümet içindeki farklı alanlara yayılması) şeklinde gerçekleşebilir (Shipan ve Volden, 2006; Train ve Snow, 2019).

Politika yayılımı modelinde, ilk olarak her bir mekanizmanın zamana göre yapılması dikkate alınmaktadır. Mekanizmalar arasındaki benzerlikler, farklılıklar ve kullanılan yöntemler kurumlara göre farklılaşmaktadır. Burada göz önünde tutulması gereken noktalardan biri bazı mekanizmaların yayılma mekanizmalarının kısa ömürlü olması gerekirken, diğerlerinin daha uzun süreli etkilere sahip olmasıdır. Bazı uygulamalarda taklitler karşımıza çıkabilmektedir. Bir şehrin yaptığı bir uygulamayı farklı şehirler taklit ettiğinde, bunu oldukça hızlı bir şekilde yapabilmektedir. Bazen kentler, lider olan kentlerin taklitlerini yapmaktadır. Bunu yapmaktaki amaçları da lider olan kentlere benzemektir. Çünkü taklit edilen politikaların etkileri hakkında endişe duyulmamakta, lider şehirler ne yaparlarsa diğer kentler de bunu yapmaya çalışmaktadır. Bir politikanın benimsenmesine verilen tepkinin hızlı olması beklenmektedir. Bu tepkinin olumlu ya da olumsuz olmasına göre farklı politikaların uygulanmasına, başka eylemlerin taklit edilmesine karar verilerek, diğer eylemlere geçilecektir (Shipan ve Volden, 2008: 844). Politika yayılımının ülkelere olumlu etkileri olmaktadır. Başka ülkelerin edindiği bilgilerin kolay bir şekilde elde edilmesinin yanında diğer ülkelerin birçok hata ve maliyetle kazandıkları tecrübelerle masrafsız bir şekilde sahip olunabilmektedir (Tekin, 2023:102).

Kamu politikalarının oluşturulmasında ve politika tercihlerinin belirlenmesinde, ülkelerin birbirleriyle olan ilişkileri, devletlerin uluslararası kuruluşlarla ilişkileri, bu kuruluşların devletlerin politika belirleme süreçlerine etkileri bulunmaktadır. Politika yayılımı sürecinde devletler önemli birer aktör olmakla birlikte uluslararası kuruluşlar, birlikler ve bu kuruluşlar tarafından hazırlanan belgeler, sözleşmeler de ülkelerin politikalarını oluşturma ve uygulama süreçlerine yakından etki etmektedir. Politika yayılımı sadece merkezi yönetimi değil yerel yönetimleri de politikalarını oluştururken, uygularken yakından etkilemektedir. Yerel yönetimler için uluslararası alanda önemli belgeler ve sözleşmeler yer almaktadır. Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartını ve Avrupa Kentsel Şartı'nı bu belgelere örnek olarak gösterebiliriz. Bu belgelerde, yerel yönetimlere uygulayacakları politikalar konusunda öncelikler, tavsiyeler, ilkeler yer almaktadır. Çalışma kapsamında bu belgelerde yer alan katılımcı yönetim ve halkla ilişkilere yönelik düzenlemelerin, incelenen

belediyeleri nasıl etkilediği, belediyelerde bu konularda ne tür uygulamaların, faaliyetlerin yer aldığı irdelenmektedir.

Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı 1 Eylül 1988 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı, kırdan kente göç hareketlerinin artması ile paralel bir şekilde artan görev ve sorumlulukların yerine getirilebilmesi için yerel yönetimlere esneklik tanınması, yerel yönetimlere görevlerini etkin ve verimli bir şekilde gerçekleştirecek idare yapısının sağlanması ve yerel yönetimlerin bağımsız ve merkezi yönetimin baskısından korunması gibi önemli amaçlar içermektedir. Şartın önsöz kısmında yer alan “Vatandaşların kamu işlerinin sevk ve idaresine katılma hakkının Avrupa Konseyine üye devletlerin tümünün paylaştığı demokratik ilkelerden biri olduğunu düşünerek” ifadesi ile belediye hizmetlerine katılımın önemi vurgulanmaktadır. Temel hakların güçlendirilmesi, demokrasi ve yurttaş katılımı gibi temel değerler, Şart’ın önemsendiği değerlerdir. Şartın ana ilkeleri ise şunlardır;

- Yerel yönetimler anayasa ve yasalarla oluşturulur.
- Merkeze ait sayılmayan her konuda yerel yetkili sayılır.
- Kamu sorumlulukları yurttaşın en yakın makamlarca kullanılır.
- Yerele verilen yetkiler yasal zorunluluk dışında sınırlandırılmaz.

Avrupa Kentsel Şartı, Avrupa Konseyi Avrupa Yerel Yönetimler Konferansında Mart 1992’de kabul edilmiştir. Avrupa Kentsel Şartı iki ana bölümden oluşmaktadır. Şartın en önemli özelliklerinden biri, ilk bölümde yer alan kentli haklarının ayrıntılı bir biçimde tanımlanmasıdır. Avrupa Kentsel Şartı, yerel düzeyde iyi bir kent yönetimi için gerekli olan ilkeleri ortaya koymaktadır. Şartın ana amacı, temel hak ve özgürlüklerin korunmasında yerel yönetimlerin sorumluluk yüklenmesidir. Bu kapsamda Şart, yerleşimlerdeki yaşam kalitesinin artırılmasını, kentsel çevrenin ve mevcut konut varlığının iyileştirilmesini, yerleşmelerde yeni sosyal ve kültürel olanakların yaratılmasını, toplumsal kalkınmanın ve *halk katılımının özendirilmesini* öngörmektedir. Kentli hakları 20 madde olarak sayılmaktadır. Güvenli yaşam alanı, sağlıklı bir çevre, istihdam imkânları, konut, ulaşım ve erişilebilirlik, sağlık, spor ve dinlenme alanları, kültürel faaliyetler, kaliteli bir mimari ve fiziksel çevre, katılım bunlardan bazılarıdır. Çalışmamız kapsamında öne çıkan maddelerden biri katılım boyutudur. Avrupa Kentsel Şartı katılım başlığı altında, “Çoğulcu demokrasilerde; tüm paydaşlar arasındaki dayanışmanın esas olduğu kent yönetimlerinin; gereksiz bürokrasiden arındırılarak yardımlaşma ve gerekli bilgilendirmenin sağlanması” gerektiği belirtilmektedir (Avrupa Kentsel Şartı I, 1992).

1992 yılından sonra dünya genelinde yaşanan değişimlere koşut olarak, kongre tarafından 29 Mayıs 2008 tarihinde Avrupa Kentsel Şartı II Yeni Bir Kentlilik İçin Bildirge kabul edilmiştir. Avrupa Kentsel Şartı II, şehirlerin günümüzdeki sorunlarla baş edebilmelerine imkân sağlayacak ortak ilke ve amaçları oluşturmaktadır. Kentlerin yoğun göç alması, kent nüfusunun artması, kenar mahallelerde yaşanan sorunlar, motorlu araç kullanımının artması kentlerde önemli sosyal, ekonomik ve çevresel sorunları da beraberinde getirmektedir. Kentlerin, katılım açısından demokrasinin yeni gereklerini dikkate alarak, kentsel yönetişim modeli oluşturmaları gerekliliği belirtilmektedir. Kentlilerin katılım haklarının yerel düzeyde uygulanabilmesi, yerel yönetimlerin bu kapsamda politikalarını geliştirmelerine yönelik beklentiler devam etmektedir (Avrupa Kentsel Şartı II, 2008).

AB’nin yayılım modeli çerçevesinde yerel yönetim politikalarının geliştirilmesi ve daha demokratik bir yapılanma amacıyla oluşturduğu şartlar ekseninde, Türkiye yereldeki katılımı sağlamak adına kent konseyleri fikrinin benimsendiği görülmektedir. Kent konseylerinin oluşum süreci çalışmada bulunmakla birlikte bu kurum, kentin kendi potansiyelini kullanarak gelişmesini hedeflemektedir. Yerel yönetim bazında kent konseyleri örneği ile karşımıza çıkan kamu politikasının politika yayılımının dikey etki modelinin bulunduğu görülmektedir (Boyalı, 2023: 1194-1196). Ayrıca kentli hakları kapsamında yer alan başlıklar, katılım ve halkın bilgilendirilmesi gibi konular 5393 sayılı Belediye Kanunda ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunda yer almaktadır.

Uluslararası düzenlemelerin, ulusal düzenlemeleri etkilemesi de politika yayılımına örnek olarak gösterilebilir.

Uluslararası kuruluşlar ve bu kuruluşlar tarafından hazırlanan belgeler, politika yayılımının önemli unsurları arasında yer almaktadır. Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı ve Avrupa Kentsel Şartı belediyelerin politika oluşturma süreçlerine etki eden önemli belgeler arasında bulunmaktadır. Bu belgeler yerel yönetimlere, kentte yaşayanları yönetim sürecine dahil etmeleri, kenti katılımcı bir yönetim anlayışıyla idare etmeleri ve gerekli bilgilendirmeleri yapmaları sorumluluğu yüklemektedir. Belediyelerin bu yükümlükleri yerine getirmelerinde halkla ilişkiler uygulamaları önemli bir rol oynamaktadır.

4. Seçilen Belediyelerde Halkla İlişkiler Uygulamaları

Belediyelerin halkla ilişkiler uygulamaları iki başlıkta ele alınmıştır. Belediyelerin, bilgilendirmeye yönelik halkla ilişkiler faaliyetleri ve belediyelerin katılımcı yönetime yönelik halkla ilişkiler faaliyetleri karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Çalışma kapsamında Adana, Bursa, Eskişehir, Erzurum, İstanbul, İzmir, Kayseri ve Konya Büyükşehir belediyelerinin halkla ilişkiler uygulamaları incelenmiştir. Belediyelerin seçilmesinde, farklı siyasal partiler tarafından yönetilmesi ve farklı bölgelerde olmaları etkili olmuştur.

4.1. Bilgilendirmeye Yönelik Halkla İlişkiler Uygulamaları

İstanbul Büyükşehir Belediyesinin Halkla İlişkiler Biriminin faaliyetleri; Beyaz masa, Beyaz taziye ve Beyaz itfaiye, iletişim noktaları, kamuoyu araştırmaları, Beyaz gezi, sivil toplum kuruluşları ve kurum ziyaretleri, yerinde çözüm, esnaf ziyaretleri, sosyal medya, iç iletişim ziyaretleri, bilgi edinme, tanıtım faaliyetleri, AR-GE ve süreli yayınlardan oluşmaktadır.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Halkla İlişkiler Müdürlüğünün görevleri;

- Belediye'nin yatırım ve hizmetlerinin tanıtılması,
- İstanbul'da yaşayan yurttaşların ve İstanbul'u ziyarete gelen yerli ve yabancı turistlere iletişim kurabilecekleri imkân verilmesi,
- Belediye'nin marka ve itibar yönetimi kapsamında sürdürülebilir iletişimin sağlanması,
- Belediye ile vatandaşlar arasında şeffaf, adil bir iletişim sağlayacak iletişim stratejilerinin geliştirilmesi,
- Belediye'nin hizmet ve faaliyetleri ile ilgili şikâyet ve eleştirilerin ilgili birimlere iletilmesi,
- Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün vatandaşlardan elde ettiği veriler analiz edilerek belediyenin ilgili birimlerine iletilmesi ve buna yönelik stratejilerin geliştirilmesi,
- Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) kapsamında yapılan başvuruların ilgili müdürlüklere yönlendirilerek hızlı bir şekilde sonuçlandırılması,
- Halkla İlişkiler Müdürlüğü aracılığıyla vatandaşlarla bire bir temas kuran birimlerden alınan verilerle vatandaşların talep ve istekleri doğrultusunda belediyenin hizmet ve yatırımlarına bakış açısı oluşturulması,
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin yatırım ve faaliyetlerini tanıtmak amacıyla vatandaşlara yönelik bilgilendirici basılı ve dijital materyallerin hazırlanması,
- Belediye'nin Akıllı Şehir Stratejisi'ne uygun bir şekilde verilerin analiz edilerek ilgili birimlere iletilmesi (<https://ibb.istanbul/halkla-iliskiler-sube-mudurlugu#gorevler>).

Tanıtım Faaliyetleri kapsamında, Kampüste Çözüm, Mahallede Çözüm Birimi, Hizmet Tanıtım Birimi, Kurum ve STK ziyaretleri, Kurumsal İletişim ve Organizasyon, Yerinde Bilgilendirme Birimi, Sosyal Medya, Yerinde Çözüm, Kurumsal İlişkiler, Taziye ve İtfaiye Aramaları yapılmaktadır. Kampüste çözüm faaliyetleri kapsamında, üniversitelerin kampüslerinde kurulan stantlar ile belediyenin hizmet ve faaliyetleri tanıtılmakta, üniversite yönetimi ve öğrencilerin kente

yönelik beklenti, talep ve istekleri kayıt altına alınmaktadır. Mahallede çözüm birimi kapsamında, belediyenin hizmetlerinden tam olarak yararlanamayan merkeze uzak konumda bulunan 182 mahalleye yönelik çalışmalar ve ziyaretler gerçekleştirilmektedir. Katılımcı yönetimi desteklemek için kurumlara ve STK'lara yönelik ziyaretler gerçekleştirilmektedir. Yerinde Bilgilendirme Birimi faaliyetleri kapsamında vatandaşlarla doğrudan iletişime geçilerek beklenti, talep ve şikâyetleri kayıt altına alınmaktadır. Sosyal medya ve dijital iletişim kanalları da vatandaşların sorunları, taleplerine karşı hızlı çözüm üretebilmek için etkin şekilde kullanılmaktadır. İstanbul'da Kadınlar: Yerel Yönetimlere ve Kararlara Katılım Çalıştayı ile yerel yönetimlere katılım süreçleri, kadınların yerel yönetimlerin karar süreçlerinde daha fazla yer alabilmelerine yönelik öneriler sunulmuştur (İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Faaliyet Raporu, 2023).

İzmir Büyükşehir Belediyesi, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, belediye tarafından yapılan etkinliklerin, projelerin duyurulması vatandaşların belediyenin hizmetlerinden haberdar olmasını sağlamıştır. Belediyenin hizmetlerinin bilinirliğini artırmak için, açık hava mecralarında ve basılı materyaller ile bilgilendirmeler yapılmıştır. Belediye katılımcılığı ve şeffaflığı önceliğini belirterek, üst politika belgelerinde yer alan amaç ve hedefler doğrultusunda yıl boyunca Büyükşehir Belediyesi tarafından gerçekleştirilen, fuar, konser, açılış gibi etkinlikleri tanıtmak için broşür, afiş, kitapçık, tabela, sosyal medyada bilgilendirme yapmıştır. Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü tarafından Hemşehri İletişim Merkezi aracılığı ile Belediye hizmetlerine yönelik, şikâyet, talep, beklentiler iletilmekte, belediye tarafından bu talepler cevaplanmaktadır. Belediye hizmetlerine yönelik bilgiye erişimi kolaylaştırmak, kentte yaşanan sorunları daha hızlı çözebilmek için 2023 yılında Hemşehri İletişim Merkezi(HİM) Whatsapp hattının hizmete alındığı belirtilmektedir. Vatandaşların belediye ile en çok çağrı merkezleri aracılığıyla, web sitesi, mail, sosyal medya platformları üzerinden iletişime geçtikleri tespit edilmiştir. Yerinde tespit çalışmaları kapsamında 7 farklı bölgede saha çalışması yapılarak şikâyetler oluşmadan sorunların giderilmesi için çalışmalar yapılmaktadır. Memnuniyet ölçümü için anket çalışmaları yerine getirilmektedir. Mobil HİM Aracı faaliyeti kapsamında, belediye hizmetlerinin ulaşılabilirliğini artırmak için, Hemşehri İletişim Merkezi Ofislerinin bilinirliğini artırmak amacıyla her ilçeyi bir kez ziyaret edecek bir organizasyon gerçekleştirilmiştir. İzmir Vizyon Ortaklığı ve Bütün Şehir Uygulama Birliği Çalışmaları kapsamında, iç ve dış paydaşlar ile sürekli iletişim halinde olarak halkla ilişkiler hizmetinin kalitesini artırmak için işbirliklerinin güçlendirilmesi çalışmaları yürütülmektedir (İzmir Büyükşehir Belediyesi, Faaliyet Raporu, 2023). Bursa Büyükşehir Belediyesi, iletişim yönetimi başlığı altında, basın yayın faaliyetleri ve halkla ilişkiler faaliyetlerini yürütmektedir. Basın yayın faaliyetleri kapsamında, belediyenin hizmetleriyle ilgili yazılı ve görsel medya çalışanlarına yönelik bilgilendirme faaliyetleri yerine getirilmektedir. Belediyenin etkinlikleri haberleştirilerek yerel ve ulusal medyada yer alması sağlanmıştır. Dijital medya faaliyetleri kapsamında, Bursa Büyükşehir Belediyesi'nin sosyal medya hesaplarında içerik üretimi ve paylaşımı gerçekleştirilmiştir. (Bursa Büyükşehir Belediyesi, Faaliyet Raporu, 2023).

Eskişehir Büyükşehir Belediyesi'nin Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı tarafından sunulan hizmetleri, halkla ilişkiler faaliyetlerinin yürütülmesi, basın faaliyetlerinin yürütülmesi, grafik tasarım işlerinin yürütülmesi, baskı ve uygulama atölyesi faaliyetlerinin yürütülmesi, uluslararası ilişkiler faaliyetlerinin yürütülmesi, muhtarlık faaliyetlerinin yürütülmesi olarak sayabiliriz. Halkla ilişkiler faaliyetleri kapsamında, diğer kamu kurumların, sivil toplum kuruluşlarının, özel kişi ve kuruluşların talepleri doğrultusunda belediyenin farklı binalarında toplantılar için yer tahsisi gerçekleştirilmiştir. Ulusal bayram, özel günler, anma törenleri için organizasyonlar yapılmıştır (Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, Faaliyet Raporu, 2023). Konya Büyükşehir Belediyesi, Basın Şube Müdürlüğü, belediyenin hizmet ve faaliyetlerini, yatırımlarını tanıtacak haberler yapmaktadır. Belediyenin projelerini anlatan, yerel ve ulusal medyada reklamlar ve haberler yapılmaktadır (Konya Büyükşehir Belediyesi, Faaliyet Raporu, 2023). Kayseri Büyükşehir Belediyesi, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler birimi, tanıtım ve bilgilendirme çalışmaları, talep ve şikâyetlerin takibi, anket çalışmaları ve medya ilişkilerinin yürütülmesine yönelik

faaliyetlerde bulunmaktadır. Belediyenin gerçekleştirdiği hizmet ve faaliyetlerinin tanıtılması, kamuoyunun eksiksiz bir şekilde bilgilendirilmesi, vatandaşlardan gelen talep, şikâyetlerin takip edilmesi Basın Yayın ve Halkla İlişkiler biriminin temel görevleri olarak sayılmaktadır. Halkla İlişkiler birimi, etkin çözüm, hesap verebilirlik prensibiyle hareket ederek teknolojik gelişmeleri de kullanarak vatandaşlara hizmet sunmayı hedeflemektedir (Kayseri Büyükşehir Belediyesi, Faaliyet Raporu, 2023).

4.2. Katılımcı Yönetime Yönelik Halkla İlişkiler Uygulamaları

İstanbul Büyükşehir Belediyesi ALO 153 çözüm merkezi, yerel yönetimler alanında Türkiye'deki ilk belediye çağrı merkezi olma özelliğine sahiptir. Çağrı merkezi aracılığı ile İstanbullular her türlü bilgi, şikâyet, öneri iletebilmekte ve taleplerinin durumunu takip edebilmektedirler. İstanbul Büyükşehir Belediyesinin halkla ilişkiler kapsamındaki bir diğer faaliyeti, Çözüm Noktaları ve Şubeleridir. İstanbul'un farklı lokasyonlarında bulunan 36 Çözüm Noktası, 10 Çözüm Şubesi, 2 AVM Çözüm Noktası ile vatandaşlardan gelen her türlü sorular cevaplanmakta ayrıca İstanbul'u tanıtan broşürler, bilgilendirme ve tanıtım ekranları ile vatandaşlara bilgilendirme hizmeti yerine getirilmektedir. Mobil Çözüm Noktası, İstanbul'un yoğun meydanlarında, farklı bölgelerde 38 mobil çözüm aracı ile hizmet vermektedir. Bu kapsamda belediyenin bütün faaliyetleri, projeleri, hizmetleri ile bilgilendirme yapılmaktadır (İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Faaliyet Raporu, 2023).

Tablo 1. Alo 153 Çözüm Merkezi Verileri

Yıl	Gelen Çağrı	Karşılanan Çağrı	Çözülen Başvuru Sayısı
2019	13.417.127	12.921.429	10.634.560
2020	18.263.616	16.000.436	10.800.700
2021	20.838.612	18.565.361	14.219.348
2022	19.262.855	17.882.004	13.334.408
2023	18.580.871	18.016.156	14.276.307

Kaynak: İstanbul Büyükşehir Belediyesi (2023: 51).

Belediyelerin, vatandaşların talep ve şikâyetlerini aldıkları çağrı merkezi uygulamaları incelenen belediyelerin tamamında uygulanmaktadır. Tablo 1'de yer alan veriler incelendiği zaman, son beş yıl içerisinde başvuru merkezlerine yapılan çağrı sayısının her yıl arttığı görülmektedir.

Bursa Büyükşehir Belediyesi halkla ilişkiler faaliyetleri kapsamında, belediyeye gelen talepler ile ilgili bilgilendirmeye yer verilmektedir. 2023 yılında Bursa Büyükşehir Belediyesine toplam 2.629 bilgi edinme başvurusu yapılmış bunların 1.777 adedi olumlu sonuçlanmıştır. Muhtarlıklarla işbirliğini ve koordinasyonu sağlamak amacıyla yıl içerisinde farklı zamanlarda toplantılar gerçekleştirilmiştir (Bursa Büyükşehir Belediyesi, Faaliyet Raporu, 2023).

Eskişehir Büyükşehir Belediyesi yıl içerisinde vatandaşlardan gelen 8.006 adet, dilek, şikâyet öneri maillerini cevapladığını belirtmektedir. Kurumsal iletişim ve katılımçılık başlığı altında, günümüzde yaşanan teknolojik gelişmelere ve dijital çağa uygun halkla ilişkiler sisteminin kurulması, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları, meslek kuruluşları ile birlikte çalışma kültürünün geliştirilmesi gerektiği öneriler kısmında yer almaktadır (Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, Faaliyet Raporu, 2023).

Konya Büyükşehir Belediyesi, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığının faaliyetlerine bakıldığı zaman, Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü tarafından yıl içerisinde toplam gelen talep/şikâyet sayıları, bu şikâyetlerin hangi kanallar aracılığı ile geldiği bilgilerine yer verilmektedir. Talep ve şikâyetlerin en çok telefon üzerinden gerçekleştirildiği görülmektedir. E-posta, web üzerinden başvuru, e-devlet, yüz yüze diğer başvuru kanallarıdır. Çağrı merkezlerine gelen şikâyetlerin hangi konularda ağırlıklı olduğu bilgisine yer verilmektedir. Konya Büyükşehir Belediyesinin E-Hemşehri projesi, dünyanın her yerindeki Konyalılara ve Konya'ya gönül verenlere ulaşmayı hedefleyen bir projedir. Projenin temel amacını, yönetime katılım, Konya'dan bilgi

almalarını sağlayan online kayıt sisteminin kurulması oluşturmaktadır (Konya Büyükşehir Belediyesi, Faaliyet Raporu, 2023). Başvuru kanallarından en az başvuru, yüz yüze ve web başvurusu üzerinden yapılmaktadır. Halkla ilişkiler uygulamalarının daha çok telefon üzerinden talep ve şikâyetlerin iletilmesi şeklinde gerçekleştiği görülmektedir.

Adana Büyükşehir Belediyesi, halkla ilişkiler faaliyetleri kapsamında, vatandaşların, dilek, şikâyet ve taleplerini yerinde inceleyerek, kurum ile vatandaş arasında etkileşimi sağlayacak halkla ilişkiler faaliyetleri yürütülmektedir. Bu kapsamda, Halkla İlişkiler Masası, Bilgi Edinme Servisi, Alo 153 Çağrı Merkezi, Whatsapp İhbar Hattı vatandaşlara hizmet sunmaktadır. Kurumsal tanıtım ve bilgilendirme hizmetleri de afişler ve broşürler ile sağlanmaktadır (Adana Büyükşehir Belediyesi, Faaliyet Raporu, 2023). Erzurum Büyükşehir Belediyesi, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı'nın amaçları ve hedefleri, paydaşlarla güçlü bir iletişim kurmak, birimler arası koordinasyon sağlayarak vatandaş ile belediye arasında bir köprü vazifesi görmek, vatandaş memnuniyetini sağlamak, halkla ilişkiler biriminin gelişimini, verimliliğini artırmak olarak sayılmaktadır. Vatandaş memnuniyetine yönelik anketler yapılması, vatandaşlar taleplerinin, şikâyetlerinin belediyeye rahat bir şekilde ulaştırmalarının sağlanması, belediye hizmetlerinin halka tanıtımının sağlanması, halkla sürekli iç içe bir yönetimin sağlanması amaçlanmaktadır. Basın yayın birimi, belediyenin gerçekleştirdiği hizmet ve faaliyetlerin, projelerin kamuoyu ile paylaşılarak vatandaş ile etkin iletişimin kurulmasını gerçekleştirmektedir. Halkla ilişkiler birimi, beyaz masa, CİMER ve diğer iletişim kanalları aracılığı ile belediyeye gelen talep ve şikâyetlere yönelik çalışmalar yapmaktadır (Erzurum Büyükşehir Belediyesi, Faaliyet Raporu, 2023).

Kayseri Büyükşehir Belediyesi Alo 153 iletişim merkezi ile kentte yaşayanlar bütün şikâyet ve talepleri, sorunlarını iletebilecekleri 24 saat esasına göre hizmet vermektedir. Sadece Alo 153 çağrı merkezi değil, Beyaz Masa Ön Büro, Mobil Beyaz Masa gibi farklı başvuru kanalları da bulunmaktadır. Beyaz Masa Birimi ise vatandaşlarla yüz yüze iletişim kurmaktadır. Ayrıca İletişim Küresi ile şehrin en yoğun noktalarından biri olan Cumhuriyet Meydanında vatandaşların sorunlarını, taleplerini, beklentilerini iletebilme imkânı tanınmaktadır. Avrupa'daki Kardeşlerimiz İrtibat Merkezi (AKİM), Avrupa'nın farklı yerlerinden gelen vatandaşların talep, beklenti ve şikâyetlerinin alındığı danışmanlık hizmeti veren bir birimdir. Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü, Erciyes Üniversitesi yerleşkesinde kurduğu stant ile üniversite öğrencilerine ücretsiz rehberlik ve danışmanlık hizmeti sağlamaktadır (Kayseri Büyükşehir Belediyesi, Faaliyet Raporu, 2023).

Belediyelerin halkla ilişkiler uygulamaları yayılım politikası kapsamında incelendiğinde, uluslararası belgelerde vurgulanan halkın yönetime katılımı ve halkın bilgilendirilmesine yönelik faaliyetlere yer verildiği görülmektedir. Yayılma politikasının bir türü olan dikey etki modelinin belediyelerde gerçekleştiği görülmektedir. Bu kapsamda, yerel yönetimler için önemli olan uluslararası belgelerde yer verilen katılımcı yönetimi sağlamaya yönelik düzenlemelere yer verilmektedir. Ayrıca halkla ilişkiler alanında bazı belediyelerin uygulamaları diğer belediyeler tarafından benimsenerek uygulanmaya başlamaktadır. Bu yayılım modelinde yatay yayılım modeline uygun olarak belediyeler birbirinden etkilenmektedir. Örneğin ilk olarak İstanbul Büyükşehir Belediyesinde uygulanan Beyaz Masa'nın farklı isimlerde incelenen bütün belediyelerde uygulandığı görülmektedir.

Tablo 2. Belediyelerin Halkla İlişkiler Faaliyetlerinde Katılımcılık

	Beyaz Masa Uygulamaları (Talep, Şikâyet, Beklenti...)	Belediye Hizmet ve Faaliyetlerin Paylaşılması	Katılımcı Yönetime Yönelik Farklı Uygulamalar	Çağrı Merkezi Uygulaması
Adana Büyükşehir Belediyesi	X	X		X
Bursa Büyükşehir Belediyesi	X	X		X
Eskişehir Büyükşehir Belediyesi	X	X		X
Erzurum Büyükşehir Belediyesi	X	X		X
İstanbul Büyükşehir Belediyesi	X	X	X	X
İzmir Büyükşehir Belediyesi	X	X		X
Kayseri Büyükşehir Belediyesi	X	X	X	X
Konya Büyükşehir Belediyesi	X	X	X	X

Kaynak: Belediyelerin faaliyet raporları kullanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Belediyelerin halkla ilişkilere yönelik faaliyetlerinin ağırlıklı olarak belediyenin hizmet ve projelerinin tanıtımının yapılması ve halkın talep ve şikâyetlerinin kayıt altına alınarak ilgili birimlere yönlendirilmesi şeklinde uygulandığı görülmektedir. Farklı isimler altında Beyaz Masa, 153 Çağrı Merkezi, Hemşehri İletişim Merkezi gibi uygulamalar aracılığı ile vatandaşlardan gelen talepler toplanmakta ilgili birimlere iletilmektedir. Belediyelerin halkla ilişkiler kapsamında en çok kullandığı yöntem, gelen talep sayısı, başvuru sayısı gibi bilgilerin paylaşılması olarak karşımıza çıkmaktadır. Belediyelerin tanıtım, bilgilendirme, kamuoyu ile iletişim sağlama görevleri de yine halkla ilişkiler birimlerinin öncelikli görevleri arasında yer almaktadır. Belediyelerin uygulamaları büyük çoğunlukla benzer olmakla birlikte bazı belediyelerin, Kayseri ve Konya Büyükşehir Belediyelerinin gurbette yaşayan hemşehrileri ile iletişimlerini koparmadan, irtibat halinde olacakları farklı uygulamaları bulunmaktadır. Diğer belediyelerden farklı olarak İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından gerçekleştirilen kadın çalıştay ile belediyenin karar süreçlerinde kadınların daha aktif katılımlarının nasıl sağlanacağı konusunun tartışıldığı bir organizasyon gerçekleştirilmiştir. Belediyelerin halkla ilişkiler birimlerinin katılımcı yönetim bağlamında gördükleri işlev birlikte politikaların belirlenmesinden ziyade belediye hizmetlerinin tanıtımı ve halkın sorunlarının, taleplerinin iletilmesi şeklinde gerçekleşmektedir.

5. Sonuç ve Öneriler

Vatandaşların sadece seçim dönemlerinde oy kullanmaları, seçim dışı dönemlerde yönetimden uzak kalmalarına neden olmaktadır. Temsili demokraside yaşanan sorunların çözümüne katkı sunmak için geliştirilen, katılımcı demokrasi, müzakereci demokrasi modelleri vatandaşlarla iletişimi ön planda tutarak vatandaşları seçim dışı dönemlerde de yönetim sürecine dahil etmeye çalışmaktadır. Katılımcı bir yönetim anlayışının gerçekleştirilmesinde yerel yönetimler merkezi yönetime göre daha avantajlı bir konuma sahiptirler. Halka en yakın hizmet birimleri olmaları, halkın sorunlarını doğrudan belediyeye iletebilmeleri, belediyenin sahip oldukları avantajlardan birkaçıdır. Belediyelerin yerine getirdiği hizmet ve faaliyetler, insanların günlük hayatlarının neredeyse her alanında karşılaştıkları hizmetler olduğundan, belediyelerin vatandaşları düzenli olarak bilgilendirmesi ve vatandaşlardan düzenli geri dönüşler almaları gerekmektedir. Halkla ilişkiler birimleri, kurum ile hizmet sunduğu vatandaşlar arasında düzenli bir iletişimin sağlanmasında önemli bir görev üstlenmektedir. Halkla ilişkiler önceleri sadece vatandaşların bilgilendirilmesi işlevine sahipken, günümüzde halkla

ilişkilerin işlevleri ve görevleri gittikçe artmaktadır. Halkla ilişkiler artık sadece tanıtım ve bilgilendirme işlevleriyle değil vatandaşlardan aldığı geri dönüşleri idareye bildirerek, idare ile vatandaşlar arasında köprü işlevi görmektedirler.

Çalışmada, belediyelerin halkla ilişkiler uygulamaları, politika yayılım modeline göre incelenmiştir. Politika yayılımı, devletler arasında olabileceği gibi ülke içerisinde kurumların yatay şekilde birbirlerini etkilemeleri şeklinde de gerçekleşebilmektedir. Belediyelerin halkla ilişkiler uygulamaları politika yayılım modeli kapsamında incelendiğinde hem uluslararası kuruluşların hazırladıkları belgelerin hem de belediyelerin birbirlerini etkiledikleri görülmektedir. Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı ve Avrupa Kentsel Şartı yerel yönetimlere önemli tavsiyeler getirmektedir. Yerel yönetimlerin hizmetlerini yerine getirirken katılımcı bir yönetimle ve bilgilendirici bir şekilde yapmaları bu iki belgede vurgulanmaktadır. Çalışma kapsamında incelenen belediyelerde halkla ilişkiler faaliyetleri kapsamında, belediyelerin süreli yayınlar çıkardığı görülmektedir. Süreli yayınlar, belediyelerin yerine getirdikleri hizmet ve faaliyetlerin bilinirliğinin sağlanması açısından önemli bir uygulamadır. Belediye hizmetleriyle ilgili talep ve şikâyetlerin iletilmesi birçok belediyede benzer şekilde karşımıza çıkmaktadır. Telefon, mail, web sitesi üzerinden gerçekleştirilmektedir. Başvurular takip edilmekte ve sonuçları başvuru sahibine bildirilmektedir. İncelenen belediyelerin tamamında bu uygulamalara farklı isimler kullanılarak yer verildiği görülmüştür. Bu durum yatay şekilde politika yayılımının gerçekleştiğini göstermektedir. Halkın yönetime katılımını sağlamada halkla ilişkiler uygulamaları önemli bir role sahiptir. Ancak belediyelerin halkla ilişkiler uygulamaları incelendiği zaman, bilgilendirme, tanıtım, halkın bilgi alması işlevlerinin ağırlık kazandığı, karar süreçlerine halkın dahil edilmesine yönelik uygulamaların yetersiz olduğu görülmektedir. İncelenen belediyelerde halkla ilişkilerin görevleri arasında kamuoyu araştırmalarının yapılması sayılmasına rağmen bu konuda yapılan çalışmaların yetersiz olduğu görülmektedir. Karşılıklı iletişim kurma, ortak karar alma mekanizmalarının bulunmadığı görülmektedir. Konya Büyükşehir Belediyesinde halkla ilişkilerde en az kullanılan başvuru şeklinin yüz yüze iletişim olduğu görülmektedir. İletişim alanında yaşanan teknolojik gelişmelerden faydalanmak önem taşımaktadır. Ancak katılımcı bir yönetim mekanizmasının sağlanmasında, insanların, kurumların, paydaşların, sivil toplum kuruluşlarının bir araya gelerek kente dair düşüncelerini paylaşacakları mekanizmaların bulunmadığı görülmektedir. Bu durum da kararların karşılıklı olarak değil tek yönlü alındığını göstermektedir.

Katılımı sağlayacak mekanizmalara yer verilirken farklı ülkelerdeki uygulamalardan yararlanılabilir. İngiltere’de yerel yönetimlerde katılımı artırmaya yönelik farklı uygulamalar bulunmaktadır. Bunlara örnek olarak, mahalle büroları, halk jürisi, halk panelleri, halka açık toplantılar, odak grupları, soru saati, paydaş toplantılarını verebiliriz (Özer ve Kartal, 2021: 520-521). Bu mekanizmalar, belediyelerin halkla ilişkiler uygulamaları kapsamında yer verebileceği uygulamalardır. Amerika Birleşik Devletleri’nde uygulanan, yuvarlak masa, biz halk, yurtaş girişimi, geri çağırma mekanizmaları belediyelerin katılımcı yönetim bağlamında yararlanabileceği yöntemlerdir. Kente katılım mekanizmalarına farklı bir örnek olarak Singapur’da uygulanan Sanal Singapur Projesi’ni verebiliriz. Bu proje kapsamında, kamu kurumlarına, bilim insanlarına, özel sektöre ve vatandaşlara, sanal beyin fırtınası yapma ve ortaya çıkan zorlukları çözme imkânı verilmektedir. Katılımcı yönetime yönelik bir diğer proje örneği Liverpool Gençlik Servisi tarafından uygulanmaktadır. Gençlerin karar alma süreçlerine katılımı artırmak için “Gençlik Katılım Ekibi” oluşturulmuştur. Yurt dışı örneklerden veya belediyelerin geliştireceği farklı mekanizmalardan yararlanılarak katılım yöntemlerinin artırılması gerekmektedir. Bunu sağlarken sivil toplum kuruluşları ile işbirliğinin geliştirilmesi önem taşımaktadır. Belediyelerden, oluşturulan katılım mekanizmalarından halkı haberdar etmesi ve halkın katılım bilincini artıracak faaliyetlerde bulunması beklenmektedir.

Halkla ilişkilere yönelik uygulanan mekanizmaların, halkın yönetime yeni fikir katmaları, katılımcılığı artırmaları gerekirken şikâyet ve talep mekanizmasından öteye gidemedikleri görülmektedir. Belediyelerin, katılımı sağlarken toplumun bütün kesimlerini sürece dahil etmeleri yerinde olacaktır. Özellikle dezavantajlı grupların kadınların, engellilerin, yaşlıların, çocukların

kendilerini etkileyecek kararlarda katılımını artıracak uygulamalara yer verilmesi beklenmektedir. Belediyeler tarafından yürütülen faaliyetlerde karar alınırken ve uygulanırken bu kararlardan etkilenecek paydaşların bilgilendirilmesi ve katılım mekanizmalarının oluşturulması önem taşımaktadır. Halkla ilişkiler sadece halkla irtibat kuracak, bilgilendirme ve tanıtım yapacak birimler değildir. Halkla ilişkiler birimlerinin, yönetimin farklı fonksiyonlarını özellikle de katılımcı bir yönetimin sağlanmasını koordine edecek şekilde belediyelerde yeniden yapılandırılmaları önerilmektedir.

Kaynaklar

- Adana Büyükşehir Belediyesi (2024). *Faaliyet raporu*. Eylül 2024. <https://rebrand.ly/bxdx3r8>
- Ağca, A. T. ve Kayapınar, E. (2024). Yerel yönetimler ve halkla ilişkiler: web of science’de taranan çalışmaların bibliyometrik analizi. *Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi Araştırma Dergisi*, (24), 127-145. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/4179797>
- Avrupa Kentsel Şartı I- II, (2024, 15 Eylül). <https://marmara.gov.tr/uploads/kentsel-sart-raporu.pdf>
- Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı. (2024, 15 Eylül). Avrupa yerel yönetimler özerklik şartı... https://inhak.adalet.gov.tr/Resimler/Dokuman/2712020143139122_tur.pdf
- Aydın, A. H. (2012). *Kamu yönetimine giriş*. Seçkin Yayıncılık.
- Baltacı, A. (2019). Nitel araştırma süreci: Nitel bir araştırma nasıl yapılır?. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 368-388. <https://doi.org/10.31592/aeusbed.598299>
- Barry, A. (2003). *Halkla ilişkilerin gücü*. Elips Kitap.
- Biber, A. (2007). *Halkla ilişkilerde temel kavramlar*. Nobel Yayınları.
- Boyalı, H. (2023). Yerel yönetimlerde kent konseylerine katılımın politika yayılım modeline göre incelenmesi. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (3), 1181-1201. <https://doi.org/10.18074/ckuiibfd.1278718>
- Bursa Büyükşehir Belediyesi (2024). *Faaliyet raporu*. Eylül 2024. <https://www.bursa.bel.tr/dosyalar/yayinlar/2lmb1z43uz8kocg.pdf>
- Bülbül, A. R. (2004). *Halkla ilişkiler*. 2. Basım. Nobel Yayın Dağıtım.
- Ekmekçi, Z. ve Akdağ, M. (2024). Halkla ilişkiler rollerinde anahtar bir kavram olarak kurumsal sosyal savunuculuk. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (53), 186-197. <https://doi.org/10.52642/susbed.1405574>
- Emini, T. F. ve Sancak, E. (2019). Çanakkale belediyesinde halkla ilişkiler uygulamaları. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 11(2), 64-82. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/761207>
- Emrealp, S. (2005). *Yerel gündem 21 uygulamalarına yönelik kolaylaştırıcı bilgiler elkitabı*. İula-Emme Yayını.
- Eryeşil, K., Alptürker, H. ve Taşpınar, Y. (2021). Yerel yönetimlerde sosyal medya kullanımı üzerine bir araştırma: Van Edremit Belediyesi örneği. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (Van Özel Sayısı), 831-854. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1733501>
- Erzurum Büyükşehir Belediyesi (2024). *Faaliyet raporu*. Ekim 2024 <https://www.erkisehir.bel.tr/DOSYA/faaliyet2023.pdf>
- Eskişehir Büyükşehir Belediyesi (2024). *Faaliyet raporu*. Eylül 2024. https://www.eskisehir.bel.tr/dosyalar/faaliyet_raporlari/2023.pdf
- Fawkes, J. (2008). Halkla ilişkiler nedir?. A. Theaker. (Ed.), *Halkla ilişkilerin el kitabı* içinde (s.15-35). MediaCat Kitapları.
- Göksel, B. ve Yurdakul, N. B. (2007). *Temel halkla ilişkiler bilgileri*. Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi Yayınları.
- Göymen, K. (1997). *Türkiye’de kent yönetimi*. Boyut Kitapları.
- Grunig, J. E. (2005). *Halkla ilişkiler ve iletişim yönteminde mükemmellik*. Rota Yayınları.

- Güler, R. Ö. (2024). Halkla ilişkiler aracı olarak belediyelerde kültür sanat yönetimi: Bir metropol örneği. *Edebiyat ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 73, 77-85. <https://doi.org/10.55590/literatureandhumanities.1514982>
- Gültekin, N. ve Çelik, A. (2007). Belediyelerde halkla ilişkiler ve Şanlıurfa Belediyesi. *Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi*, 22(1), 311-325. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/3708>
- Gültekin, S. (2013). Kamu politikası sürecinde politika yayılım ve yenilik modelleri. A. Kaptı, (Ed.), *Kamu politikası süreci: teorik perspektifler, modeller ve analiz yöntemleri içinde* (s. 121-145). Seçkin Yayıncılık.
- Harlow, R. F. (1976). Building a public relations definition. *Public Relations Review*, 2(4), 34-42. [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(76\)80022-7](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(76)80022-7)
- Harvey, B. (1995). Public relations in local government. S. Black (Ed.), *The practice of publicrelations içinde* (s. 73-86). Butterworth Heinemann.
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi (2024). *Faaliyet raporu*. Eylül 2024. https://uploads.ibb.istanbul/uploads/2023_Faaliyet_Raporu_1_fa79d76a01.pdf
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi, (2024). Halkla İlişkiler Müdürlüğü. Eylül 2024. <https://ibb.istanbul/halkla-iliskiler-sube-mudurlugu#govler>
- İzmir Büyükşehir Belediyesi (2024). *Faaliyet raporu*. Eylül 2024. https://www.izmir.bel.tr/YuklenenDosyalar/Dokumanlar/43_09052024_090533_.pdf
- Kartal, N. Z. (2023). Kalkınma planlarına halkla ilişkiler perspektifinden bir bakış: 2001-2023 yılları arasında bir inceleme. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 11(1), 1-37. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/2713823>
- Kayseri Büyükşehir Belediyesi (2024). *Faaliyet raporu*. Ekim 2024. https://www.kayseri.bel.tr/uploads/pdf/faaliyet_raporu_2023.pdf
- Kazancı, M. (2007). *Kamuda ve özel sektörde halkla ilişkiler*. Turhan Kitabevi.
- Konya Büyükşehir Belediyesi (2024). *Faaliyet raporu*. Ekim 2024. <https://rebrand.ly/ytb0jn1>
- Oktay, M. (2002). *Politikada halkla ilişkiler*. Derin Yayınları.
- Özer, M. A. ve Kartal, M. (2021). Yerel demokrasi ve katılım: Türkiye ve İngiltere üzerinden bir inceleme. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 4(3), 50-529. <https://doi.org/10.33712/mana.994794>
- Özkan, A. (2009). *Halkla ilişkiler yönetimi*. Sosyal Yayınları.
- Özüpek, N. M. ve Kazancı, P. (2018). Belediyelerde halkla ilişkiler faaliyetlerinin kurum imajına yansımaları: Erbaa Belediyesine yönelik bir çalışma. *Türkiye Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 3(2), 147-157. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tubad/issue/52865/689075>
- PRSA. (2024, 25 Eylül). About public relation. <https://www.prsa.org/about/all-about-pr>
- Selvi, Ö., Özkan, O. ve Yıldız, S. K. (2023). Halkla ilişkiler uygulaması olarak sosyal medyanın kullanımı: Yahşihan Belediyesi örneği. *Middle Black Sea Journal of Communication Studies*, 8(2), 145-164. <https://doi.org/10.56202/mbsjcs.1359553>
- Shipan, C. R. ve Volden C. (2008). The mechanism of policy diffusion. *American Journal of Political Science*, 52(4), 840-857. <https://www.jstor.org/stable/25193853>
- Shipan, C. R. ve Volden, C. (2006). Bottom-up federalism: The diffusion of antismoking policies from U.S. cities to states. *American Journal of Political Science*, 50(4), 825-843. <https://www.jstor.org/stable/4122918>
- Şahin, C. ve Avcıkurt, C. (2024). Yerel yönetimler tarafından gerçekleştirilen gastronomi odaklı halkla ilişkiler faaliyetleri: Gaziantep örneği. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 27(2), 150-178. <https://doi.org/10.55931/ahbvtfd.1490820>
- Taracık, H. N. (2023). Kamusal halkla ilişkilerde sosyal medya: Milli Eğitim Bakanlığının öğretmenlikte kariyer basamakları çalışmasına ilişkin bir duygu analizi araştırması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 50, 303-320. <https://doi.org/10.52642/susbed.1231033>
- Tekeli, İ. (1999). *Modernite aşılırken siyaset*. İmge Kitabevi.

- Tekin, F. Ö. (2023). Kamu yönetiminin güncel ilkeleri ve politika transferine etkileri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 76, 94-112. <https://doi.org/10.51290/dpusbe.1201538>
- Tortop, N. (2009). *Halkla ilişkilere giriş*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Tortop, N. ve Özer, M. A. (2013). *Halkla ilişkiler*. Nobel Yayınevi.
- Train, A. ve Snow, D. (2019). Cannabis policy diffusion in Ontario and New Brunswick: Coercion, learning, and replication. *Canadian Public Administration*, 62(4), 549-572. <https://doi.org/10.1111/capa.12346>
- Türkiye Büyük Millet Meclisi. (2024, 12 Ekim). 5393 Sayılı Belediye Kanunu, Ekim 2024. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.5393.pdf>
- Uysal, B. (1998). *Siyaset yönetim halkla ilişkiler*. TODAİE.
- Wilcox, D. L. ve G. T. Cameron. (2006). *Public relations: strategies and tactics*. Pearson.
- Yalın, B. (2023). Türkiye’de stratejik planlama: Politika transferi ve yayılma analizi. *Kamu Yönetimi ve Politikaları Dergisi*, 4(3), 479-516. <https://doi.org/10.58658/kaypod.1335201>
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2018). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Yıldız, M. ve Sobacı, M. Z. (2013). Kamu politikası ve kamu politikası analizi: genel bir çerçeve. M. Yıldız ve M. Z. Sobacı (Ed.), *Kamu politikası kuram ve uygulama içinde* (s. 10-44). Adres Yayınları.
- Zabun, A. H. (2024). Yerel yönetimlerin halkla ilişkiler uygulamaları: Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi örneği üzerinden bir inceleme. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(1), 373-381. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/3506920>