

Türkiye’de Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve E-Devlet

Public Relations and E-Government In Turkey Public Administration

Dr. Öğr. Üyesi Emine ÇELİKSOY *

Öz:

Dünya sürekli değişimler geçirmektedir ancak son yıllarda bu değişimlerin boyutu da git gide artmaktadır. Küreselleşme dünyanın dönüşümünü büyük oranda etkileyen faktörlerden biridir. Bu büyük çaplı değişimler devletleri de etkilemektedir. Devletin yapı, süreç ve uygulamaları da kuşkusuz bu değişimlerden etkilenmektedir. Devletler yapı, süreç ve uygulamalarını yeniden şekillendirirken bir yandan uluslararası arenada meydana gelen değişimlerden etkilenmekte bir yandan da kendi iç dinamiklerini yönetmeye çalışmaktadırlar. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen büyük değişimler kamu yönetimlerini de bu değişime uyum sağlamaya zorlamıştır. Kamu kurumları değişimi kendileri istemeseler bile hem uluslararası düzeyde meydana gelen değişimler hem de diğer kamu kurumlarının yaptığı değişimler onları etkilemiştir. Kamu yönetimleri artık kamusal mal ile hizmet sunarken aynı zamanda vatandaşlar etkinlik, etkililik ve verimlilik de beklemektedir. Bu beklentileri geleneksel kamu yönetimi karşılayamayınca devlet yeni arayışlar içine girmiştir. E-devlette devletin bu yeni arayış sürecinde ortaya çıkmış yol ve yöntemlerden biridir. Bilgi ve iletişim alanında yaşanan gelişmeler devletin kamusal mal ve hizmet sunarken bu teknolojilerden yararlanmasını beraberinde getirmiştir. Kamusal mal ve hizmetlerinin internet ve bilgisayar yolu

*Çankırı Karatekin Üniversitesi İ.İ.B.F. Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, Çankırı, Türkiye, e-mail:eceliksoy@karatekin.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-8175-8611>

ile verilmesi e-devlet uygulamalarını ortaya çıkarmıştır. E-devlet kamunun sunduğu mal ve hizmetlerin hızını, etkinliğini, verimliliğini artırmış, kırtasiyeciliği azaltmıştır. Devlet için halkla ilişkiler önemlidir. Geleneksel kamu yönetimlerinin yaşadığı halkla ilişkiler sorunlarının e-devlet ile çözüme kavuşturulması planlanmaktadır. Çalışmanın amacı devletin e-devlete geçişi ile birlikte halkla ilişkiler anlamında yaşadığı değişimleri ele almaktır. Çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Konuya ilişkin literatür taranmış ve ilgili hukuki düzenlemelerden faydalanılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Türkiye, E-Devlet, Kamu Yönetiminde Değişim, Halkla İlişkiler

Abstract:

The world is constantly changing, but in recent years the size of these changes has been increasing. Globalization is one of the factors that greatly affect the transformation of the world. These major changes also affect states. The structure, process and practices of the state are undoubtedly affected by these changes. While the states are reshaping their structures, processes and practices, they are affected by the changes in the international arena, and they try to manage their internal dynamics on the other hand. Major changes in information and communication technologies have forced public administrations to adapt to this change. Even if public institutions did not want the change themselves, both international changes and changes made by other public institutions affected them. While public administrations provide services with public goods, citizens also expect efficiency, effectiveness and efficiency. When these expectations were not met by the traditional public administration, the state started new searches. It is one of the ways and methods that emerged in this new search process of the state in e-government. Developments in the field of information and communication have brought the state to benefit from these technologies while providing public goods and services. Providing public goods and services via internet and computer has revealed e-government applications. E-government has increased the speed, effectiveness and efficiency of the goods and services offered by the public, and reduced stationery. Public relations are important for the state. It is planned to resolve public relations problems experienced by traditional public administrations through e-government. The aim of the study is to address the changes experienced by the state in terms of public relations with the transition of the state to e-government. Qualitative research method was used in the study. The literature on the subject has been scanned and relevant legal regulations have been used.

Key Words: Turkey, E-Government, Public Administration Change, Public Relations

Giriş:

Devlet kelimesi Arapça kökenlidir ve “devle” kelimesinden türeyerek dilimizde kullanılmaya başlanmıştır (Gözler 2001). Devlet sözcüğü tedâvül eden anlamını taşımaktadır. Devlet, yönetim değişikliklerini de barındırmaktadır (Esen 1970). Devlet kelimesinin yerine İngilizcede “state” kelimesi kullanılmaktadır ve Latince “status” kelimesinden geldiği bilinmektedir. Latince “status” kelimesi hâl, durum anlamını taşımaktadır (Türk Hukuk Kurumu 1991).

Devlet belirli bir toprak parçası üzerinde bulunan içte egemenliği ve dışta bağımsızlığı sağlayabilen bir iktidara sahip olan kendisini bu devlete vatandaşlık bağı ile bağlı hisseden bir milleti bulunan tüzel bir kişiliktir (Türk Dil Kurumu TDK 2020). Devleti tanımlarken George Jellinek’in “Üç Unsur Teorisi” çerçevesinde yapılan tanımlar öne çıkmaktadır. Devletin üç unsuru insan, toprak ve iktidardır. Devletin ilk unsuru kendisini vatandaşlık bağı ile o devlete bağlı hisseden bir millettir. Milleti oluşturan insanların ortak bağları vardır. İkinci unsur üzerinde yaşanan toprak parçası, vatan, ülkedir. Ülke vatandaşların daimî olarak yaşadıkları ve egemen olabilecekleri vatan toprağını ifade etmektedir. Son unsur ise iktidardır. Ülke içinde egemen olan ve uluslararası ilişkilerde bağımsız hareket edebilen tek bir gücü ifade etmektedir (Gözler 2007: 4).

Devlet kamu yönetimleri ile somut olarak hissedilmektedir. Geniş anlamda; devletin üç erkinin hepsini içermekte, dar anlamda kamu yönetimi devletin yalnız yürütme erkini ifade eder ve teşkilat olarak yürütme erkinin hayata geçirilmesi amacıyla işlev gören kamu yönetimlerini ifade etmektedir (Gözübüyük 2004: 4). Kamu yönetimi kavramı ise devletin yönetime ilişkin yapı, süreç ve işlemlerinin etkin, etkili ve ekonomik olarak tertip edilmesi için çalışan idare bilimini ifade etmektedir (TDK 2020). Kamu yönetimi, kamu kurumlarında var olan işleyişi ifade etmek için kullanıldığı gibi aynı zamanda kamu kurumlarını ifade etmek içinde kullanılmaktadır.

Geleneksel Kamu Yönetiminin Değişimi

Geleneksel kamu yönetiminin uygulanmaya başlaması ve ilgili alanda çalışmaların ilk filizlenmelerinin ortaya çıkışı 1800’lü yılların sonuna denk gelmektedir. 1900’lerin başında ilgili yazında öncül eserler ortaya çıkmıştır. 1970’lere kadar büyük oranda dünya genelinde geçerliliğini korumuştur. Geleneksel kamu yönetimi anlayışı en genel ifadeyle politik iktidarın kontrolünde olan, politika belirleme aşamasında rolü bulunmayan, siyasi otorite tarafından alınan kararların uygulayıcısı konumunda bulunan, kamu hizmetini sürekli olarak sürdüren, kamu yararını sağlamaya çalışan, tarafsız, bürokrasi ile sürdürülen idare olarak tanımlanabilmektedir.

Bürokrasinin ortaya çıkışı ile Sanayi Devrimi’nin arasında bir ilişki bulunmaktadır. Sanayi Devrimi sonrasında iş görenlerin üzerinde oluşturulan baskıları artırılmış, suiistimaller artmış, işyeri sahipleri ile idarecilerin iş görenlere dönük tutum ile davranışları objektiflikten uzaklaşmıştır. Bu durumu çalışanlar lehine iyileştirmek için bürokrasi iyi bir fırsat olarak ortaya çıkmıştır (Varoğlu ve Varoğlu 1995: 12-13).

20. yüzyılın başları dünyada refah devletinin meşruiyetini koruduğu yıllardır. Refah devletinin teorik söylemleri ve pratikleri ile geleneksel kamu yönetimi anlayışının birbiri ile uyumlu olduğu bir durumdan söz edebilmekteyiz. Refah devletinin süreç içerisinde meydana gelen sorunlara çözüm arayışı ve ekonomik boyutlu sorunların gitgide tırmanması sebebiyle yeni bir çözüm arayışına yönelim bu anlayış gitgide güçlendirmiştir. 1929 Ekonomik Krizi ya da diğer adıyla Büyük Buhran ile bu çözüm arayışı zirveye ulaşmıştır. Bu çözüm arayışında Keynesyen ekonomi modeli geçerlilik kazanmıştır (Şaylan 2000: 10). Ekonomik ve sosyal açıdan iyi durumda olan devletlerde yaşanan sorunlara getirdiği çözüm önerileri ile ekonomik dengenin sağlanmasına katkı sağladığı için refah devleti anlayışı hâkimiyetini artırmıştır (Bozlağan 2003: 290).

1929 Ekonomik Krizinden itibaren geçerliliğini daha güçlendiren ve İkinci Dünya Savaşı’ndan itibaren hâkimiyet alanın daha da genişleten Keynesyen ekonomi modeli özellikle Avrupalı gelişmiş ülkelerde refah devletinin tamamen benimsenmesinin önünü açmıştır (Gümüş 2018: 34).

1970’li yıllarda yaşanan petrol fiyatlarına ilişkin sıkıntıları ile stagflasyon sorununa çözüm üretemeyen temelde devlet müdahalelerini meşru gören Keynesyen ekonomi modelinin meşruiyeti geniş boyutta tartışılır hale gelmiştir. Refah devletinin sağladığı sosyal hakların devlete yüklediği mali boyut birçok kesim için artık katlanılmaktan kaçınılan bir durum olarak ortaya çıkmıştır. Küreselleşme, yeni sağ hareketi, istihdam ve sosyal politikaların değişimi de bu dönemde yaşanan değişimleri etkilemiştir (Gümüş 2018: 34).

Bu dönemde kapitalizmin de etkisiyle yeni sağ düşüncesi geçerlilik kazanmaya başlamıştır. Ekonomik anlamda devletin teşebbüsleri ve müdahalelerini istemeyen bu düşünce devletin dönüşümü ile sorunların çözüleceğini öngörmektedir.

Ekonomik olarak güçlü olan devletlerin yanı sıra bu dönüşümü ekonomik olarak iyi durumda olmayan devletlerde mali açıdan durumları uygun olmasa da gelişmiş ülkelerle aralarında olan zorunluluklar ve uluslararası örgütlerin de katkılarıyla bu sürece zorunlu uyum sağlamaya çalışmışlardır.

1970'ler itibariyle başa geçen yeni sağ iktidarlar bu süreçte etkili olmuşlardır. Yeni sağın kamu yönetimini de etkileyen bir yönü bulunmaktadır.

Devlet ekonomik anlamda yaptığı harcamaları kesmiş ve kamu örgütleri işletmecilik anlayışı çerçevesinde yeniden yapılandırılmıştır. Siyasi ve sosyal yapılar olan kamu yönetimleri özel sektör örgütleri gibi teşkilatlandırılmaya ve işletilmeye başlanmıştır.

Tarihsel olarak verimlilik kaygısı olmayan kamu yönetimleri için bu yeni anlayış ekonomik olarak geri çekilmeyi yani özelleştirmeler ile devletin yükünü azaltmayı öngörmektedir.

Devletin yüklendiği mali külfeti azaltabilmek için devletin bizzat kendi politikalarıyla kendi faaliyet alanını küçültmeye çalıştığı bir dönem yaşanmıştır. Bununla birlikte devletin sınırlarını kendi belirleyip küçülttüğü bu yeni faaliyet alanında etkin olarak yönetimi sağlayabilmesi için bu alanlarda uzman olan kişileri istihdam etmesi söz konusu olmuştur.

Kamu yönetimleri bu dönemde bir yandan küçülürken aynı zamanda önceki dönemden farklı olarak örgüt ve coğrafi olarak tek merkezden ve merkeziyetçilik anlayışıyla yönetilmesi anlayışından vazgeçilmiştir. Âdem-i merkeziyetçi anlayış bu dönemde kabul görmüş ve yaygın olarak kullanılmıştır.

Bu dönemde kamu kurumlarının merkezi bütçeden ayrı bütçelerinin olması söz konusu olmuştur. Kamu kurumları artık eylem ve işlemlerinde etkinlik ile verimlilik ilkelerine göre hareket etmeye başlamışlardır.

Bu dönemde yine aynı görevi üstlenen kamu kurumları arasında ve birbiri ile aynı alanda faaliyet gösteren kamu kurumları ile özel sektör örgütleri arasında rekabet ortamı yaratılmıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinden bu dönemde kamusal hizmetlerin yürütülmesi ve merkezi idare için koordinasyon ve denetim sağlamak amacıyla kullanılmıştır.

Örgütlerin en büyük yöneticileri ve merkezi idaredeki yöneticiler haricinde devlet memurluğu statüsü verilmemeye başlanmıştır. Bunun yerine sosyal ve ekonomik açıdan devletle aralarında daha gevşek bağlar bulunan sözleşme ile çalışan personel istihdam politikaları uygulamaya koyulmuştur. Bu personel politikaları çalışanlarına ömür boyu iş garantisi sunmamakta aksine onlara güvenmemektedir. Sürekli çalışanları yüksek performans göstermeye zorlamaktadır. Bu dönemde kamu kurumlarında çalışanlar için performans yönetim modeli ve performansa göre ücret ödenmesi ilkesi kabul görmektedir. Bu dönemde çalışanların verimliliği sağlamaları ve aynı zamanda etkin olmaları beklenmektedir.

Devletin işleyişi, kamu görevlilerinin görevleri, statüleri ile birlikte bir diğer önemli konu da devlet ile vatandaş arasında yaşanan halkla ilişkilerdir. Türk kamu yönetiminde halkla ilişkilere ilişkin problemlerin çözülmesine ilişkin öneriler teknolojik gelişmelerin kamu yönetimlerinde kullanılmasıyla birlikte değişmiştir. E-devlet en genel ifadeyle bu yeni bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak vatandaşa kamusal hizmet sunma yöntemidir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanılarak kamu yönetiminin halkla ilişkilere yönelik problemlerine çözüm sunmak amacı ile 2003 yılında Bilgi Edinme Yasası yürürlüğe girmiştir. 2006 yılında faaliyete başlayan Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)'yle vatandaşlar hem bilgi edinebilmekte hem de kamusal mal ve hizmetlerle ilgili isteklerini iletebilmektedirler. 2008 yılında tek bir internet sitesi ve uygulama üzerinden vatandaşlara bilgi veren ve kamu kurumlarına gitmeden internet bağlantısı olan bilgisayar ya da telefonlar aracılığıyla işlem yapma olanağı sağlayan e-Devlet Kapısı uygulamaya geçirilmiştir (www.resmigazete.gov.tr adresinden 30 Ağustos 2020'de alınmıştır).

Halkla ilişkiler bakımından değerlendirildiğinde vatandaşlarına bilgi sahibi olma ve kendi problemlerini ifade etme fırsatı sunan bu uygulamaların geleneksel kamu yönetimlerinin yapı, süreç ve uygulamalarından kaynaklanan sorunlara çözüm getireceği düşünülmektedir. Türk kamu yönetiminde halkla ilişkiler bakımından yaşanan sorunlara çare olacağı düşünülen e-devlet uygulamalarının halen istenilen boyutta olduğunu söylemek güçtür. Toplumun bazı kesimleri tarafından benimsenen, gerekli altyapıya sahip olanlar tarafından kullanılan e-devlet uygulamalarının toplumun tümü tarafından sürekli olarak kullanıldığını öne sürmek doğru olmayacaktır.

Halkla İlişkiler:

Halkla ilişkiler, çift yönlüdür ve taraflar arasında oluşan haberleşme temelinde inşa edilir (Tortop 2006: 19). Halkla ilişkiler sadece bilgi vermek amacı taşıyan bir çalışmayı ifade etmemektedir. İdare ile vatandaş arasındaki ilişkiyi iyi yönde geliştirmeye odaklanan, iletişim temeli üzerine inşa edilen çalışmaları ifade etmektedir (Kazancı 2004: 64-65).

Devletin vatandaşlarına karşı sorumluluk taşıması ve objektif bir şekilde kamusal mal ve hizmet sunmalarının yanında vatandaşlarının güvenini ve desteğini alma isteği bulunur ve bu noktada çaba sarf etmektedir (Yalçındağ 1968: 69).

Kamu yönetimleri için halkla ilişkilerin hem vatandaşlar hem de toplum noktasında demokrasinin gelişimine katkı sağladığı, yalnızca çoğunluğun beklentilerini karşılamının yeterli olmayacağı anlayışının gelişimine katkı sağladığı, kamuoyunu anlamaya ve bu noktada çıkarımlar yapmaya katkı sağladığı, idarenin hedefleri, politikaları, sunduğu mal ve hizmetler ile işlem ve eylemlerini vatandaşına sunmak noktasında katkı sağladığı, bununla birlikte etkililik açısından da olumlu katkı sağladığı düşünülmektedir (Uysal Sezer 1987: 22).

Kamu yönetimleri için halkla ilişkiler, kamu yönetimlerinin ilişki kurduğu vatandaşları üzerinde güven oluşturmaları ve onlardan destek alması için sarf ettiği,

hem kamu yönetimleri hem de vatandaş boyutu olan çift yönlü iletişim öngören, kamu yönetimleri üzerinde vatandaşların beklentilerine yönelik değişiklikler öngören, kamuoyunda kamu yönetimleri için olumlu etki yaratması beklenen, hem kamu yönetimi hem de vatandaşlar için makul düzeyde yakalanabilecek uyum ve çabalarıdır (Yalçındağ 1988: 57).

Türkiye’de kamu kurumları bünyesinde halkla ilişkiler anlamında çalışmalar yapmak üzere TODAİE içerisinde 1967 senesinde Türk İdari Danışma Merkezi oluşturulmuştur. TODAİE Ankara’da bulunmaktadır ve Türk İdari Danışma Merkezi vatandaşların telefonla ilettikleri talep ve önerileri değerlendirmektedir (Kazancı 1972: 5). Bu kurumun telefon yolu ile vatandaşların talep ve beklentilerini alması çok uzun sürmemiştir. Merkezin yapısından, bu merkezde görev alan kişilerin, mevzuatın yapısından kaynaklanan sorunlar sebebiyle işlevsiz hale gelmiştir.

Halkla ilişkiler faaliyetinin gerçekleştirilebilmesi için tamamlanması gerekli olan üç değişken bulunmaktadır. Değişkenlerden birincisi kamunun belirlenmesi, diğeri verilecek mesajın belirlenmesi, sonuncusu ise kullanılacak iletişim araçlarının belirlenmesidir (Yağmurlu 2010: 63). Halkla ilişkiler faaliyetine başlanabilmesi için öncelikle iletişim kurulmak istenen kişilerin yani kamunun belirlenmesi gerekmektedir. Kamunun belirlenmesi günümüz koşullarında daha da önemlidir. İlişki kurulmak istenen vatandaşların doğru bir şekilde belirlenebilmesi gerçekleştirilmek istenen amaca katkı sağlayacaktır. Vatandaşların kamu yönetimlerinden beklentileri içinde bulunulan zamana göre değişim göstermektedir. Eskiden devletin sunmadığı mal ve hizmetleri de vatandaşlar artık devletin sunmasını beklemektedir.

Kamunun belirlenmesinden sonra diğer değişken tamamlanmalıdır. Halkla ilişkiler faaliyetinde mesajın başarılı bir şekilde oluşturulması süreç açısından önem taşır. Mesajın içeriğinde kamu yönetiminin kamuya ulaştırmayı planladığı her şey yer almalıdır (Uysal 1998: 97). Mesajlar oluşturulurken kurumun kuruluş amacı, ilişkinin başlatılmasının sebebine ve kullanılacak yöntemlere göre farklılıklar olabilir. Kamu kurumunun iletişim konusunda izlediği politika mesajların belirlenmesinde de etkili olmaktadır.

Halkla ilişkilerde üçüncü değişken kullanılacak iletişim araçlarıdır. Kurulması planlanan ilişki hem bireylerin birbirleri arasında hem örgüt boyutunda olabilmektedir. İletişim araçları kurulmak istenen iletişimin niteliğine göre, etkinlik amacına göre seçilmektedir. Bu iletişim araçları kurumun kendi bünyesinde gerçekleştirilebileceği gibi dış kaynaklardan da gerçekleştirilebilmektedir. Değişen şartlar ve teknolojilerde iletişim aracının günbegün değişmesine yol açmaktadır (www.resmigazete.gov.tr adresinden 29 Ağustos 2020’de alınmıştır).

Eskiden birçok devlette halkla ilişkileri tesis etmek için tercih edilen iletişim aracının internet olması fikren bile yer almazken bugün birçok devlet için internetsiz bir halkla ilişkiler düşünülmemektedir.

Küreselleşme, bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen büyük gelişme-

ler, sosyal, kültürel, askeri, ekonomik olarak dünyanın geçirdiği dönüşümler, büyük çaplı salgın hastalıklar, küresel ölçekli terör kamuda kullanılan halkla ilişkiler politikalarını ve bu politikalarla birlikte kullanılan iletişim araçlarını da değiştirmektedir.

Halkla İlişkiler Araçlarının Değişimi

Halkla ilişkiler faaliyetlerini gerçekleştirmek için kullanılan çeşitli araçlar vardır. Araçlar, tanıtma için kullanılan ve tanıma için kullanılan araçlar olmak üzere iki başlık altında incelenmektedir.

Tanıtma, halkla ilişkilerin ortaya çıkışından bugüne kadar yaşanan süreçte var olan, kurumun vatandaşlarına kendini ve faaliyetlerini anlatmaya yönelik gerçekleştirdiği tüm çabaları ifade etmektedir. Tanıtma faaliyetinde devlet, kendini vatandaşına anlatmaya çalışmaktadır. Tanıma, kurumun sürekliliğini sağlayabilmesi için ve aynı zamanda etkinlik sağlayabilmesi için gereksinim duyduğu iletişim etkinliklerini kapsamaktadır. Tanıma faaliyetinde devlet, vatandaşının istek ve taleplerini öğrenmeye çalışmaktadır. Halkla ilişkiler araçları özelliklerine göre basılı araçlar, toplumsal-kültürel araçlar ve görsel-işitsel araçlar şeklinde sıralanmaktadır (Yağmurlu 2010: 64-65).

Tablo 1. Halkla İlişkiler Araçları

	Basılı araçlar	Toplumsal-kültürel araçlar	Görsel-işitsel araçlar
Tanıtma	Basın duyurusu Gazete, Kitap, Dergi, Mektup, Afiş, Poster, Pankart, Duyuru panoları	Çeşitli Basın toplantıları, Konferanslar, Sergiler, Geziler, Festivaller, Sponsorluk hizmetleri	Görsel materyaller, Fotoğraf, Film, Grafik tasarımlar, Logo, Flama, Ses veya görüntülü röportajlar
Tanıma	İstek/şikayet kutusu, Dilekçe, Anket	Vatandaş görüşmeleri, Danışma masaları, Toplantılar	Telefonla iletişim

Kaynak: Yağmurlu 2010: 65

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen değişimler sonucunda halkla ilişkilerde kullanılan araçlarda da değişmeye başlamıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde büyük çaplı değişimler yaşanmadan önce halkla ilişkilerde, vatandaşlar ile iletişim ve haberleşme sağlanabilmesi amacıyla yalnız çeşitli yazılı, sosyo-kültürel, görsel-işitsel araçlar kullanılmaktaydı. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan

köklü değişimler neticesinde halkla ilişkiler araçlarında da değişimler yaşanmıştır. Eski ve yeni araçlar arasında nitelik anlamında çeşitli farklar bulunmaktadır.

Halkla ilişkiler araçları içerisinde gazete, bülten, televizyon, mektup ve radyo diğer araçlara nazaran daha çok kullanılırken artık internet tüm diğer halkla ilişkiler araçlarına göre daha fazla kullanılmaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler yönetim usulleri, araçlarında da değişime yol açmıştır. Kurumların hem değişen dünyaya uyum sağlamaları hem de başarıyı yakalamaları için dinamik olmaları, kendi yapılarını günün koşullarına göre dönüştürebilir olmaları büyük önem taşımaktadır (Vural- Akıncı ve Coşkun 2006: 180). Teknolojinin gerçekleştirdiği gelişmeler örgütler için hem tanıma hem de tanıtma faaliyetlerinde iyileştirmeler yaratmıştır. Özellikle internetin kullanımı halkla ilişkilerde araçların ağırlığının değişmesine yol açmıştır. İnternet en çok kullanılan halkla ilişkiler aracı haline gelmiştir (Kazancı 2004: 300).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler ile halkla ilişkiler araçlarından biri olarak kullanılan internet sayesinde belli avantajlar yaşanmaktadır. İnternet sayesinde bir çok insana aynı anda ulaşılabilir, bilgi ve belgeler birçok kesime eşzamanlı aktarılabilir, birçok kesimden aynı anda sunulan mal ve hizmetle ilgili onların görüş ile beklentileri alınabilir, basına iletilmek istenen bilgiler kolaylıkla iletilebilir, verilmesi planlanan gerekli eğitimler daha az maliyetle tamamlanabilir, tüm süreçler bağlamında düşünüldüğünde zaman tasarrufu sağlanabilir, bilgi toplamak-araştırma yapmak- aynı alandaki insanlarla iletişim kurmak kolaylaşabilir (Sayımer 2006: 164).

E- Devlet'e Yönelik Kamu Politikaları ve Uygulamaları

E-devlet en yalın ifadeyle devletin vatandaşlarına sunduğu mal ve hizmetleri elektronik olarak sunmasıdır. Devletin vatandaşlarına karşı sorumlu oldukları görevleri yerine getirirken ve vatandaşların devlete karşı olan sorumluluklarını yerine getirirken elektronik ortamda sürekli ve aralıksız şekilde yerine getirilmesi e-devlet olarak ifade edilebilir. E-devlet yapı, süreç ve uygulamaları başarılı olan devletlerin geleneksel kamu yönetimi ilkeleri ile yönetilen devletlere nazaran bilgi ve iletişim teknolojilerini aktif kullandığı ve esnek olduğu söylenebilmektedir.

Tablo 2. Geleneksel Devlet ile E-Devlet’in Farkları

	Geleneksel Devlet	E-Devlet
Vatandaşın Rolü	Pasif vatandaş, idare veri yükler	Etkin vatandaş, vatandaş veri yükler
Kurumsal Teşkilat	Bürokratik denetim, dikey-hiyerarşik teşkilatlanma	Müşteri anlayışı, yatay-ağ tipi teşkilatlanma
Hizmet Sunumu	Tekdüze hizmet, yüksek işlem maliyeti	Tekdüze olmayan hizmet, düşük işlem maliyeti
İletişim Türleri	Bürokratik evraka dayalı, tek yönlü iletişim, kopuk bilgi kullanımı	Elektronik ortamda sunulabilen, karşılıklı iletişim, ağbağ bilgi kullanımı
Yönetim Usulü	Sert hiyerarşik yapılanma, kapalı devlet	Esnek hiyerarşik yapılanma, açık devlet

Kaynak: Tarhan 2010: 72-73.

E-devlete geçişi sağlayan başlıca etkenler vardır. Bunlar en basit ifadeyle küreselleşmenin etkisi, bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen değişimler, vatandaşların devletten beklentilerinin değişmesi, kamu hizmetlerinin sunumunda meydana gelen değişim ihtiyacıdır (Tarhan 2010: 62-68).

E-devlet uygulamalarıyla birlikte kamusal mal ve hizmetlerin bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak daha açık, kolay, masrafsız ve daha başarılı bir şekilde sunulması söz konusu olmaktadır. Aynı zamanda e-devlet yapısı ve sürecinin de başarılı bir şekilde yeniden planlanması söz konusu olmaktadır. Başarılı olabilmek amacıyla devletin işlevlerinin hangi yol ve yöntemlerle kullanılacağı sorusu önemlidir (İnce 2001: 21).

E-devlet hem mal ve hizmet sunanlara hem de vatandaşlara bilginin kullanımı ile kaynaklara erişim noktasında tasarruf etme imkânı sağlamaktadır. Bilgiler geçmişe ve bugüne dair bilgileri saklamakta ve gerekli olduğu zaman yeniden kullanılabilmesine olanak sağlamaktadır (<https://www.resmigazete.gov.tr> adresinden 30 Ağustos 2020’de alınmıştır).

E-devletin etkileşim içinde olduğu çeşitli gruplar vardır. Vatandaşlar bu etkileşim içinde olunan gruplardan biridir. E-devletin etkileşim içinde olduğu bir diğer grup o ülke içinde faaliyet gösteren veya göstermeyi planlayan özel sektör örgütleridir. E-devletin etkileşim içinde olduğu bir diğer grubu kamu kurumları ve bu kamu kurumlarında çalışan devlet memurları oluşturmaktadır (<https://www.resmigazete.gov.tr> adresinden 30 Ağustos 2020’de alınmıştır).

E-devletin günümüzde kullanıldığı hale gelmesi belirli aşamalardan sonra gerçekleşmiştir. Bu aşamalar başlıca üç başlık altında ele alınabilir (Leigh ve Atkinson 2001: 6-8):

İlk süreç (1993-1998): Bilgi ve iletişim teknolojilerinin sadece bilgi vermek ve paylaşım yapmak amacıyla kullanıldığı aşamadır. Bu aşamada karşılıklı bir etkileşim kurulamamıştır.

İkinci süreç (1998-2001): Devlet kurumlarının web sayfalarının daha işlevsel kullanılmaya başladığı aşamadır. E-mail gönderimi, vergi ödemelerinin yapılabilmesi ve diğer ödemelerin gerçekleştirilebildiği dönemdir.

Üçüncü süreç (2001-): Bu aşamada web sayfalarının bütünleşmesi söz konusu olmuştur. Kamu kurumları bu aşamada kendilerinin sunamadıkları hizmetler için de artık hizmet sunmaya geçmişlerdir.

21. yüzyılın başları dünya genelinde e- devlet uygulamalarının kurumsallaştığı yıllardır. 2000 yılında Avrupa Birliği'ne üye devletlerini kapsayan e-Avrupa girişimi başlatılmıştır. Bu girişim ile rekabet etme gücünün artırılması ve değişikliklere uyum sağlama kapasitesi yüksek bilgiye dayalı bir ekonomi hedeflenmektedir. Bu süreçte internetin önemi daha çok ortaya konulmuştur. Bu süreç yalnız Avrupa Birliği'ne üye devletleri etkilemekle kalmamış, adaylık sürecinde olan devletlerde "e-Avrupa Benzeri Eylem Planı" hazırlamışlardır. Türkiye'de bu süreçte "e-Avrupa+" girişimini gerçekleştirip birçok konuda bilgiyi kullanmak amaçlanmıştır (Selvi vd. 2019: 19).

58. hükümetin hazırladığı Acil Eylem Planı'nda "e-Dönüşüm Türkiye Projesi" yer almış ve bu projenin idaresi, koordinasyonu, denetlenmesinden Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) sorumlu tutulmuştur. Bu amaçları gerçekleştirebilmek için DPT içinde Bilgi Toplumu Daire Başkanlığı kurulmuştur. Ardından 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi çıkartılmıştır (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>, adresinden 17 Ekim 2020'de alınmıştır).

Türkiye'de 2000'li yıllarda kamu yönetimindeki sorunlar ve eksiklikleri gidermek için gerçekleştirilen en önemli projelerden birisi E-Devlet Kapısı'dır. Bu proje sayesinde vatandaş ve devlet arasında var olan iletişim sorunlarının çözülmesi amaçlanmaktadır. E-Devlet Kapısı 24.03.2006 tarihli ve 2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı'nın Resmî Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmesi ile tamamlanmıştır. Buna göre E-Devlet Kapısı'nın kurulması ile idare edilmesi görevi Başbakanlık adına Ulaştırma Bakanlığı'na verilmiştir. Ulaştırma Bakanlığı'nın koordinasyonu altında içeriği, idaresi ve uyumlaştırma ve hukuki düzenlemeler noktasındaki çalışmaların ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının da bilfiil katılmaları ile Türksat Uydu Haberleşme ve Kablo TV İşletme A. Ş. tarafından yürütülmesi kararlaştırılmıştır (<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/04/20060420-3.htm>, adresinden 01 Temmuz 2020'de alınmıştır).

E-Devlet Kapısı'nın kurulmasına ilişkin düzenlemeler 2006 yılında gerçekleştirilmiştir ancak iki yıl boyunca devlet kurumları e-devlet hizmetlerini kendi kurumsal web sayfaları aracılığıyla sunmuşlardır. 18 Aralık 2008 tarihinde tüm kamu kurumlarının sunduğu mal ve hizmetlere ilişkin e-devlet uygulaması olan "www.turkiye.gov.tr" adresi kullanılmaya başlamıştır (Şahnagil 2017: 83).

Türkiye'de vatandaşların devletten bilgi alma hakkını yasal olarak düzenleyen 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu 9 Ekim 2003'te kabul edilmiştir. Bu kanun ile devlet ve halk arasındaki ilişkilerin önemli problemlerden olan devletin kapalı

olmasından kaynaklanan gizlilik sorununun çözülmesi planlanmaktadır (www.resmigazete.gov.tr adresinden 29 Ağustos 2020’de alınmıştır).

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu vatandaşlara kamu kurumlarını denetleme imkânı sunarken aynı zamanda halkla ilişkiler birimleri aktif bir biçimde süreçte görev yapmakta dolayısıyla halkla ilişkiler departmanları ve halkla ilişkiler memurları önem kazanacaktır (Canöz 2008: 150-151).

Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER), teknolojinin kamusal hizmet sunma amacıyla kullanıldığı bir uygulamadır. 2006/3 sayılı Başbakanlık genelgesi ile vatandaşların kamuya dair istek ve fikirlerinin dikkate alınması hedeflenmektedir. Halkla ilişkilerin yeni yol ve yöntemlerle sunulmasına ilişkin olan bu uygulama ile birlikte vatandaşlar ve devlet arasındaki irtibat yolları açık hale getirilmiştir. Başvuruların 24 saat kesintisiz ve kamu kurumuna bizzat gitmeden internet olan her yerden yapılabilmesi, başvurulara ilişkin dönüşlerinde süratle yapılması da bu sistemin kullanılışlılığını artırmıştır (www.resmigazete.gov.tr adresinden 29 Ağustos 2020’de alınmıştır).

Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) uygulaması ile birlikte 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 3071 sayılı Dilekçe Hakkı Kanunu, 5176 sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ile İnsan Hakları İhlallerine ilişkin müracaatlara dair Kaymakamlık, Valilik ve Bakanlıkların tamamında “Halkla İlişkiler Müracaat Büroları” oluşturulmuştur. Bununla birlikte telefonla hizmet sunmak amacıyla valiliklerden “Alo 150” çağrı merkezleri kurulmuştur (www.resmigazete.gov.tr adresinden 29 Ağustos 2020’de alınmıştır).

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) Vatandaşların dilek, şikâyet ve ihbarlarını cumhurbaşkanlığına doğrudan iletmesi amacıyla 2015 yılında kurulmuştur. İnternet üzerinden yapılan başvurulara kısa sürede ve etkin bir şekilde dönüş yapılmaktadır. CİMER’e telefonla ve mektup yolu ile de başvuru yapılabilmektedir. 9 Temmuz 2018 tarihinden itibaren Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçiş ile birlikte Başbakanlık kaldırılmıştır. Böylece BİMER hizmeti de fiilen sona ermiş, sunduğu hizmetler CİMER çatısı altında sunulmaya başlanmıştır (www.ytb.gov.tr adresinden 30 Ağustos 2020’de alınmıştır).

Türkiye’de kamuda teknolojik dönüşümün en önemli kurumlarından birisi de Cumhurbaşkanlığı’na bağlı Dijital Dönüşüm Ofisidir. Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi’ne geçiş ile birlikte yeni kurulan bir kamu örgütüdür. Ofisin görevleri şu şekildedir: (www.cbddo.gov.tr adresinden 17 Ekim 2020 ‘de alınmıştır).

Cumhurbaşkanı’nın belirlediği kamu politikaları ile hedef ve önceliklere yönelik geliştirilen kamu yönetimlerinin dijital dönüşümünü başlatmak, Dijital Türkiye (e-devlet) hizmetlerinin sunumu noktasında aracı rol oynamak, kamu kurumları arasında gerçekleştirilen iş birliklerini ve onların koordine edilmesini temin etmek,

Kamu yönetimleri için dijital dönüşüm planını hazırlamak,

Dijital dönüşüm platformunu tesis etmek için tüm örgütler arasındaki iş birliği ve katılımı arttırmak,

Kamu yönetimlerinin hazırladıkları yatırım projesi teklifleri için Strateji ve Bütçe Başkanlığına görüş bildirmek ve projelerle ilgili gelişmeleri takip edip yönlendirmek,

Bilgi güvenliği ve siber güvenliği geliştiren projeler gerçekleştirmek,

Kamu yönetimlerinde büyük veri ve diğer güncel analiz çözümlerinin etkin kullanılmasına dönük stratejiler geliştirmek,

Kamuda yapay zekâ uygulamalarına öncülük etmek ve örgütler arasında koordinasyon sağlamak,

Yerli ve milli dijital teknolojilerin kamu kesiminde kullanımının artırılması yoluyla geliştirilmesi ve bu kapsamda farkındalık oluşturulmasını sağlamak,

Kamu yönetimlerinin dijital teknoloji ürün ve hizmetlerini maliyet etkin şekilde tedarik etmesine yönelik politikalar geliştirmek,

Görev alanına yönelik proje ve uygulamalara destek sağlamak,

Devletin kamu yönetimi teşkilatlanması içinde yer alan kamu örgütlerinin merkez, taşra ve yurtdışı teşkilatlarının elektronik ortamda tanımlanmasına ve paylaşılmasına yönelik çalışmaların eş güdümünü sağlamak,

Görev alanı kapsamında politika ve strateji önerileri geliştirmek,

Cumhurbaşkanınca kendisine verilen diğer görevleri yapmak.

Görevlere bakıldığında halkla ilişkiler bağlamında bir yeni işlevin eklenmesi gerektiği düşünülmektedir. Öte yandan kurumun teşkilat şemasında da buna ilişkin bir düzenleme faydalı olacaktır. Kurumu oluşturan temel alt organlar arasında bir Halkla İlişkiler Ofisi şu an bulunmamaktadır ve kurulmasının fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Sonuç:

E-devlet geleneksel kamu yönetiminin yapı, süreç ve uygulamalarından devlet yapı, süreç ve uygulamalarında bilgi ve iletişim teknolojilerin belirleyici olduğu bir dönüşümü anlatmaktadır. E-devlete geçişe etki eden birçok değişken bulunmaktadır. Ekonomik anlamda gelişmişlik bu değişkenlerden biridir. Bununla birlikte e-devlet iki yönlü bir etkiye sahiptir. Kamusal kaynakların tasarruf edilmesi ve verimlilik sağlanması anlamında e-devlet uygulanmaya başlandığı itibaren katkı sağlamaktadır. E-devletin uygulanabilmesi noktasındaki değişkenlerden bir tanesi de kamu yönetimlerinin yapısı ve yönetim gelenekleridir. Örgütsel ve coğrafi anlamda katı merkeziyetçilik uygulanan, geleneksel anlayışa sahip devletlerde e-devlete geçme isteği ve çabası daha zayıftır. Bu devletler e-devlete geçişle birlikte merkeziyetçi özelliklerinin ve geleneksel yönetim yapılarının sekteye uğrayacağını düşünmekte, görev tanımlamalarını yeniden düzenlemekten çekinmektedir. E-devlet hizmetlerini sunabilmek için hem örgütün yapısı, olanakları yeterli olmalı hem de çalışanların bu konuda kabiliyetleri bulunmalıdır. Bununla birlikte vatandaşların da hizmetleri e-devlet yolu ile alma isteği bulunmalıdır. E-devlet hizmetleri hakkında ayrıntılı bilgi sunumu ve devletin sunduğu tüm e-devlet işlemlerinin tek bir portal çatısında toplanması yani E-Devlet Kapısı'nın uygulanması önümüzdeki dönemlerde uygulamada daha da başarı sağlayacaktır.

Teknoloji kullanımı sorunu yaşayan dijital açık olarak nitelenen bireylerin daha aktif e-devlet kullanıcısı olmasının sağlanması adına da halkla ilişkiler uygulamaları önemlidir. Özellikle taşrada yaşayan orta yaş üstü bireylerle iletişime geçmek bu bağlamda önemlidir. Yine sosyo-ekonomik alt gruplara ulaşmak e-devlet paradigmasının oluşması adına mühim gözükmektedir. Tüm bu sorunların çözümünde halkla ilişkiler yaklaşımın katkı sağlaması beklenmektedir.

E-devlet hizmetlerinin toplumun geniş kesimleri tarafından kullanımı ile ilgili altyapıya ilişkin sorunlar çözüldükten sonra halkla ilişkilerin bu noktada aktif bir şekilde kullanılması hizmetlerin sahip olduğu özellikler ile kullananlara sunduğu imkânların vatandaşlara aktarılması ile mümkün olabilecektir.

Bununla birlikte devlet- vatandaşlar arasındaki ilişkilerde önemli bir boyut olan güven duygusunun bu hizmetler içinde tesis edilmesi gerekmektedir.

Kaynakça:

BOZLAĞAN, Recep, (2003), “Kamu Yönetimi Paradigmasında Değişim ve Özelleştirme Yaklaşımı”, *Çağdaş Kamu Yönetimi I.*, (Ed. M. Acar- H. Özgür) , Ankara: Nobel Yayıncılık, 277-303.

CANÖZ, Kadir, (2008), “Kamuda Halkla İlişkilerin Yeni Yüzü: Bilgi Edinme Yasası”, *Selçuk İletişim*, V(3): 141-152.

Bakanlar Kurulu Kararı, E-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesine İlişkin Karar, (2000), Web: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/04/20060420-3.htm> adresinden 01 Temmuz 2020’de alınmıştır.

Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)-Doğrudan Başbakanlık, Genelge, (2006), Web: www.resmigazete.gov.tr adresinden 29 Ağustos 2020’de alınmıştır.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezinin (CİMER) Görevi Nedir? Web. www.ytb.gov.tr adresinden 30 Ağustos 2020’de alınmıştır.

E-Devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, (2016), Web: <https://www.resmigazete.gov.tr> adresinden 30 Ağustos 2020’de alınmıştır.

e- Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/040900_KDEPKitapcik.pdf, adresinden 17 Ekim 2020’de alınmıştır.

ESEN, Bülent Nuri, (1970), *Anayasa Hukuku: Genel Esaslar*, Ankara: Ayyıldız Matbaası.

GÖZLER, Kemal, (2007), *Devletin Genel Teorisi*, Bursa: Ekin Kitabevi.

GÖZLER, Kemal, (2011), *Anayasa Hukukunun Genel Teorisi*, Bursa: Ekin Kitabevi.

GÖZÜBÜYÜK, Şeref, (2004), *Türkiye’nin Yönetim Yapısı*, Ankara: Turhan Kitabevi.

GÜMÜŞ, İskender, (2018), “Tarihsel Perspektifte Refah Devleti: Doğu, Yükseliş ve Yeniden Yapılanma Süreci”, *Journal of Political Administrative and Local Studies*, I(1): 33-66.

İNCE, Murat, (2001), *Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*, Ankara: DPT Yayınları.

KAZANCI, Metin, (1972), “Halkla İlişkiler ve İdari Danışma Merkezleri”, *Amme İdaresi Dergisi*, V(2): 11-24.

KAZANCI, Metin, (2004), *Kamuda ve Özel Kesimde Halkla İlişkiler*, Ankara: Turhan Kitabevi.

LEIGH, Andrew ve Robert D. Atkinson (2001), “Breacking Down Bureaucratic Barries: The Next Phase of Digital Government. Progressive Policy İnstitute, Tech-

nology and New Economy Project”, Web: http://www.ppionline.org/documents/digigov_Nov01.pdf adresinden 01 Şubat 2020’de alınmıştır.

SAYIMER, İdil, (2006), “Halkla İlişkilerde Hedef Kitlelerle Çift Yönlü Simetrik İletişim Kurmak Amacıyla Web Siteleri Kullanımı”, Yeni İletişim Ortamları ve Etkileşim Uluslararası Konferansı 1-3 Kasım, İstanbul, 163-172.

SELVİ, Özgür, Ulucan, Maide, Coşkun, Arzu Eser, (2019), “Halkla İlişkiler ve Bir E-Devlet Uygulaması Olarak CİMER”, **Akademik Bakış Dergisi**, LXXV: 13-37.

ŞAHNAGİL, Sinem, (2017), “Kamu Politikası Oluşturma Sürecinde Bilgi ve İletişim Teknolojileri: E-Devlet Uygulamaları”, **Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü e-Dergi**, I(1): 77-89.

ŞAYLAN, Gencay, (2000), “Kamu Yönetimi Disiplininde Bunalım ve Yeni Açılımlar Üzerine Düşünceler”, **Amme İdaresi Dergisi**, XXXIII (2): 1-20.

TARHAN, A. (2010), Devlet ve Vatandaş İlişkinin Geliştirilmesinde Elektronik Devletin Rolü: Halkla İlişkiler Açısından Bir Değerlendirme, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

TORTOP, Nuri, (2006), **Halkla İlişkilere Giriş**, Ankara: Yargı Yayınevi.

Türk Dil Kurumu Sözlüğü, Web:<https://sozluk.gov.tr/> adresinden 01 Temmuz 2020’de alınmıştır.

Türk Hukuk Kurumu. (1944), *Türk Hukuk Lügatı*, Ankara: Türk Hukuk Kurumu Yayınları.

UYSAL, Birkan, (1998), **Siyaset, Yönetim, Halkla İlişkiler**. Ankara: TODAİE Yayınları.

UYSAL-SEZER, Birkan, (1987), “Yerel Yönetimin Çevresi-Halkla İlişkiler ve Kanaat Araştırmaları”, **Amme İdaresi Dergisi**, XX (1): 15-32.

VAROĞLU, Demet ve Kadir Varoğlu (1995), “Kamu Bürokrasilerinde Profesyonelleşme ve Örgütsel Yapılanma Üzerine Etkileri”, Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyumu Bildirileri, II. Cilt, TODAİE, Ankara.

VURAL-AKINCI, Beril ve Coşkun, Gül (2006), “Yeni Teknolojiler ve Halkla İlişkiler: Halkla İlişkiler Alanında İnternet Kullanımı Üzerine Bir Araştırma”, II. Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu 21.Yüzyılda Halkla İlişkilerde Yeni Yönelimler Sorunlar ve Çözümler, Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi, Kocaeli.

YALÇINDAĞ, Selçuk, (1968), “Mahalli İdarelerde Halkla İlişkiler”, **Amme İdaresi Dergisi**, I(3-4): 69-93.

YALÇINDAĞ, Selçuk, (1988), “Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler”, Halkla İlişkiler Sempozyumu, Ankara: AÜBYYO-TODAİE Yayını.

YAĞMURLU, Aslı, (2010), “E- Halkla İlişkiler ve Bakanlık Uygulamaları”, **Selçuk İletişim**, VI(2): 62-80.

Dr. Öğr. Üyesi Emine ÇELİKSOY

10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi. Web: www.cbddo.gov.tr adresinden 17 Ekim 2020 ‘de alınmıştır.

Extended Abstract:

The state is a legal entity bound to the state through a bond of citizenship that has a power that can ensure domination inside and independence outside a certain territory. The state is felt concretely with public administrations. Broadly speaking; It includes all three powers of the state, in the narrow sense, public administration refers only to the executive power of the state and refers to public administrations that function in order to implement the executive power. The concept of public administration, on the other hand, refers to the science of administration that works to organize the structures, processes and transactions of the state in an effective, effective and economical way. Public administration is used to express the functioning of public institutions as well as to express public institutions.

The legitimacy of the Keynesian economy model, which could not find a solution to the problem of stagflation with the oil price problems experienced in the 1970s, basically regarded state interventions as legitimate, became widely discussed. The financial dimension imposed on the state by the social rights provided by the welfare state has emerged as a situation that is avoided for many segments. Globalization, the new right movement, the change in employment and social policies also affected the changes in this period. In this period, with the influence of capitalism, the new right thought started to gain validity. This thought, which does not want the enterprises and interventions of the state in economic terms, predicts that the problems will be solved with the transformation of the state. In addition to economically strong states, countries that are not economically in good shape have tried to adapt to this process with the contributions of developed countries and the contributions of international organizations, although their financial situation is not favorable. The new right-wing governments that came to power as of the 1970s were effective in this process. The new right has an aspect that also affects public administration.

The state cut its expenditures in terms of economy and public organizations were restructured within the framework of management approach. Public administrations, which are political and social structures, have started to be organized and operated like private sector organizations. For public administrations that have no concerns about productivity historically, this new understanding envisages economic retreat, that is, reducing the burden of the state with privatizations. In order to reduce the financial burden imposed by the state, there was a period when the state tried to reduce its field of activity through its own policies. In addition to this, the state had to employ people who are experts in these fields in order to ensure effective management in this new field of activity, which it has determined and reduced its borders. In this period, public administrations shrank on the one hand, and at the same time, unlike the previous period, the understanding of being managed from a single center and with a centralization approach was abandoned. The decentralized understanding was accepted and widely used in this period. During this period, public institutions had separate budgets from the central budget.

Public institutions have started to act according to the principles of efficiency and productivity in their actions and transactions. During this period, a competitive environment was created between public institutions that took on the same task and between public institutions and private sector organizations operating in the same field. Information and communication technologies were used in this period to provide coordination and control for the administration of public services and the central administration. The changes experienced are increasing day by day. Especially after the 2000s, the transformation has accelerated.

The world is constantly changing, but in recent years the size of these changes has been increasing. Globalization is one of the factors that greatly affect the transformation of the world. These major changes also affect states. The structure, process and practices of the state are undoubtedly affected by these changes. While the states are reshaping their structures, processes and practices, they are affected by the changes in the international arena, and they try to manage their internal dynamics on the other hand. Major changes in information and communication technologies have forced public administrations to adapt to this change. Even if public institutions did not want the change themselves, both international changes and changes made by other public institutions affected them. While public administrations provide services with public goods, citizens also expect efficiency, effectiveness and efficiency. When these expectations were not met by the traditional public administration, the state started new searches. It is one of the ways and methods that emerged in this new search process of the state in e-government. Developments in the field of information and communication have brought the state to benefit from these technologies while providing public goods and services. Providing public goods and services via internet and computer has revealed e-government applications. E-government has increased the speed, effectiveness and efficiency of the goods and services offered by the public, and reduced stationery. Public relations are important for the state. It is planned to resolve public relations problems experienced by traditional public administrations through e-government. The aim of the study is to address the changes experienced by the state in terms of public relations with the transition of the state to e-government. Qualitative research method was used in the study. The literature on the subject has been scanned and relevant legal regulations have been used.