

KAMU YÖNETİMİNDE VE BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER

ARŞ.GÖR. MELTEM ÖZTÜRK
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
İletişimi Fakültesi

I. GENEL ANLAMDA HALKLA İLİŞKİLER

I. GİRİŞ (ÜLKEMİZDE HALKLA İLİŞKİLERİN TARİHÇESİ)

Dünyada halkla ilişkiler uygulamalarının, insanlık tarihi kadar eski olduğu bilinmektedir. Ülkemizde de halkla ilişkilerin tarihi geçmişinin, çok eski dönemlere kadar gittiği ve halkla ilişkilerin enformasyon ve tanıtma işlevlerinin de, tarihin her devrinde değişik biçimlerde uygulandığı görülmektedir. Göktürkler'in Orhun Abideleri, uygulamaların ilk örnekleri arasındadır. Selçuklular'ın büyük devlet adamlarından, Nizamülmülk'ün, "Siyasetname" adlı eserinin bazı bölümlerinde, yönetimin halkın durumu hakkında doğru ve yeterli bilgiye sahip olması gerekliliğine işaret edilmektedir. Siyasetname'de, yabancı ülke temsilcilerine ve elçilere gösterilecek ilginin önemi üzerinde durulmakta, bu kişilere yapılacak muamelenin temsil ettikleri ülkeye yapılmış olacağı açıklanmaktadır.

Anadolu Selçukluları döneminde hükümdarların, haftanın belli günlerinde zamanlarının, halkın şikayet ve isteklerini dinlemek için ayırdıkları bilinmektedir. Osmanlı döneminde bazı elçilerin sefere davet edilmeleri, Fatih döneminde tanınmış sanatçıların, yabancı ülkelerden davet edilmeleri ve övgü görmeleri, halkın şikayetlerinin doğrudan sadrazamlar ve diğer ileri gelenler tarafından dinlenmesi, yönetenler ile yönetilenler arasındaki iletişim köprülerinin atılmasına örnek olaylar olarak gösterilmektedir. (1)

"Cumhuriyet Türkiye'sinde de enformasyon ve tanıtma yolunda bizzat Atatürk tarafından adımlar atılmış, yeni kurulan Türkiye'nin sesini iç ve dış dünyada duyurması için 1920 yılında Anadolu Ajansı kurulmuş, reformların halka tanıtımı doğrudan Atatürk tarafından gerçekleştirilmiştir."(2) 1919'da Sivas kongresini toplayan Atatürk, alınan kongre kararlarını halka duyurmak için İrade-i Milliye gazetesini yayınlamıştır. 1920 yılında kurulan şimdiki adıyla Basın Yayın Enformasyon Müdürlüğü de, Atatürk'ün önderliğinde kurulmuştur.

Ülkemizde, 1960 Devriminden sonra kurulan "Devlet Planlama Teşkilatı Yayın ve Temsil Şubesi" ile 1964'de kurulan "Nüfus Planlaması Genel Müdürlüğü Tanıtma Şubesi", çağdaş halkla ilişkiler çalışması yapan ilk kuruluşlar olarak ortaya çıkmaktadır. (3)

1962 yılında gerçekleştirilen, devlet fonksiyonlarının ve örgütlerinin yeniden teşkilatlanmasını amaçlayan "Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırması Projesi"nde, kısaca MEHTAP projesi olarak isimlendirilen ve halen büyük önem taşıyan bu dökümanda, halkla ilişkiler konusuna da yer verildiği görülmektedir. Mehtap projesinde, "Devlet kuruluşlarının her kademesindeki çalışmalarda ve kararların alınmasında halkla yakın ilgi kurmak zorunludur" (4) denilmektedir.

2. HALKLA İLİŞKİLERDEN BEKLENENLER

Hangi tür kuruluş olursa olsun, bu kuruluşların ilişki içinde bulunduğu bir halk kesimi vardır.

Halkla ilişkiler sosyal bir felsefe ile içindedir. Bu sosyal felsefenin topluma birşeyler götürmeyi amaç edinmesi, görüntüyü güçlendirdiği gibi, kurumun imajını da kuvvetlendirir. Toplum yararına hizmet, halkla ilişkiler politikasının oluşmasının belirleyici fonksiyonudur.

Kurumların bütçeleri, amaçları ve olanakları oranında toplum yararına çalışmalar yapması, sosyal sorumluluk olarak nitelendirilebilir. Bu olgu, kuruluşun içinde bulunduğu topluma, ne derece duyarlı olduğunun göstergesidir. Kurumlar sosyal sorumluluklarını, halkla ilişkiler etkinlikleri ile karşılamaktadırlar. Kurumlarda halkla ilişkilerin temel amacı, başarılı olmak, başarı kazanmak ya da kazanılan başarıları kamuoyuna duyurmaktır. Kurumların "Başarı Göstergeleri", geleceklere güven ile bakabilmeleriyle doğru orantılıdır. Bu sebeptir ki kurumlar, ulaştığı kitlelerde kurum adına güven sağlamayı, destek ve sempati toplamayı hedefler. Ancak kamuoyunda, güven ve desteğin oluşturulması için gösterilen çabalar çok uzun yıllar sürebilir. Halkla ilişkiler bu süreci kısıtlamak için, insanların sosyo-psikolojik değer yargılarını ön plana çıkarmada önem kazanır. Çünkü, hedef kitlenin yapısının tespit edilmesi sonucunda edinilen bilgilerin ışığında yapılan planlı çalışmalar, amaca ulaşmak için tespit kolaylık sağlayacak ve süreyi kısaltacaktır. "Güven, destek ve sempatinin kişilerin belleklerinde yer etmesi, o kurumun toplumda "saygın ve güvenilir" görüntüsünün tablosu olacaktır."(5) Bu olumlu görüntünün gerçekleştirilmesi, hedef kitlenin istek ve beklentilerinin öğrenilmesi, kuruluşun felsefesi ve organizasyon amacı arasında ortak bir noktanın bulunması, halkla ilişkilerin kapsamında şekillenmektedir. Kurumlar, ancak halkla ilişkiler aracılığı ile kamuoyuna kendilerini gerçek anlamda tanıtabilirler ve ancak bu çalışmalarla, kamuoyunun istek ve beklentilerini öğrenebilirler.

Sosyologlar kitlelere birşey yaptırabilmek için, üç yöntemden söz ederler :

- Zor kullanmak,
- Para ile satın almak,
- İnandırmak.

Görüleceği gibi belirtilen yöntemlerden üçüncüsü, halkla ilişkilerde kullanılan inandırmadır. Çağımızda, özellikle demokratik yöntemlerde kamuoyunun önemi açıktır. Artık halkın inanmadığı, desteklemediği eylemleri gerçekleştirmek kolay değildir. En azından böyle eylemler çeşitli güçlükler doğurmakta, ya da uzun vadede ters sonuçlara yol açmaktadır.

Halkın eğilimini dikkatle ölçmek, iş programını araştırma sonuçlarına göre ayarlamak, yeni bir düşünce ya da eylemin yayılmasında halkın desteğini sağlamak için, bu yeni düşünce ve eylemi tanıtmaya ve benimsetmeye çalışmalarını da kapsayan "Halkla İlişkiler" in önemi açıktır. "Halkla İlişkiler konusunun, hızla yayılan ve bu işte çalışanların, her yıl birkaç kat çoğaldığı bir meslek haline geldiği ülkelerin; eğitim oranı yüksek ve örgütlenmiş bir kamuoyunun söz sahibi olduğu ülkeler olması bir rastlantı değil, bu önemin bir kanıtı olmaktadır."(6)

II. KAMU YÖNETİMİNDE HALKLA İLİŞKİLER

I. KAMU YÖNETİMİ VE BELEDİYELER

"Yönetim bilimciler, yüzyılımızı yönetsel çağ olarak nitelemektedirler. Bunun en belirgin anlamlarından biri de; sınırlayıcı, hizmet götürücü ya da satıcı olan kamu örgütlerinin çok büyük boyutlara ulaşmış olması, her zaman ve her alanda kendilerini hissettirmeleridir."(7)

Kamu yönetimi bir büyük örgüt ya da örgütler bütünüdür. İdari bir örgüt olsa da, farklılığı vardır. Diğer örgüt türlerine indirgenemez ve onlarla bir tutulamaz. İşlev, amaç ve araçlarıyla, diğer örgütlere benzemeyen bir nitelik ve toplumsal konumdadır. İktisadi bir yarar değil, kamu yararını hedef alır. Kamusal kuruluşların başarılı olabilmeleri; özel kesim kuruluşları gibi, halk ile kurdukları iyi ilişkilere büyük ölçüde bağlıdır.

Her kuruluş gibi, kamu kurumları da çeşitli kesimlerle kurduğu ilişkilerden olumlu sonuçlar elde etmek ister. Ancak, "Halkın yönetimi desteklenmesi için de, belirli ölçüde onun kendisi için yararlı ve olumlu çalışmalar yaptığına inanması gerekir."(8) Hedef kitlelerden beklenen destek ve yardım, ancak bundan sonra gerçekleşecektir.

Bu noktada kamu yönetiminin örgütlenmesine değinmek gerekir. Kamu

örgütlerinde anahtar kavram, tüzel kişiliktir. Tüzel kişilik deyince, söz konusu örgütün, kendi başına bir varlık sayılması anlaşılır. Ülkedeki tüm örgütler içinde devlet tektir ve tüzel kişiliğe sahiptir. Kamu yönetiminde kamu işleri; üç tip kamu tüzel kişiliğince yürütülür ya da üç tip kamu tüzel kişiliği biçiminde örgütlenmiştir. Bu tüzel kişilikler; devlet, yerel yönetimler, kamu kurumlarıdır. Kamu tüzel kişiliklerinden biri olan yerel yönetimler de üç ayrı türdedir. Bunlar; "kentsel yörelere hizmet eden belediyeler, kırsal topluluklarda yerel yönetim kuruluşu olan köyler, il sınırları içindeki yerel topluluğa hizmet veren il özel yönetimleridir."(9)

Yerel yönetim kurumları, merkezi yönetime göre etkililiği ve verimliliği daha üst düzeyde gerçekleştirebilen kurumlar olarak değerlendirilebilir. Toplumda devletin üreteceği tüm kamu hizmetlerinin, merkezi yönetimce üretilmesi, oldukça pahalı bir çözümdür. Yetkilerin tek elde toplanması, kararların merkez organları tarafından alınması yürütmeyi geciktirmekte ve hizmetleri aksatmakta olduğundan, yerel yönetimlerin merkezi yönetimin sakıncalarını gideren veya azaltan bir fonksiyonu vardır.

Kamu hizmetlerinin sunulmasında, hem ekonominin, hem de üretilen hizmetin yerel talepleri uyumluluğunun sağlanması, merkezi yönetim ile yerel yönetim arasında bir iş bölümünün yapılmasını gerektirir. Ancak yerel yönetim olgusu, sadece bir teknik iş bölümü sorunu olarak kavranmamalıdır. Bunun ötesinde bir anlam taşır. İşte bu anlam, yerel yönetim anlayışı içinde gerçekleştirilmek istenen amaçlardan birisini; demokrasiyi içerir. Yerel yönetimlerin temelinde, demokrasi değerleri vardır. Bu değerler, yerel toplulukların kendilerini en çok ve yakından ilgilendiren konularda, kendi-kendilerini özgürce ve demokratik yol ve yöntemlerle yönetmelerini sağlamaktadır. Belirtilen bu işlevler, halkın siyasal katılımıyla gerçekleştirilebilir. Bu noktada açıkça ifade edilebilir ki; "Ulusal düzeyde demokrasinin gerçekleştirilmesinde, yerel yönetim deneyleri bir siyasal eğitim aracıdır."(10)

Yerel yönetimler, yasalarla belirlenmiş görevlere ve yetkilere, özel gelirlere, bütçeye ve personele sahiptir ve merkez yönetimi ile ilişkilerinde yönetsel özerklikten yararlanırlar. Bu çerçevede, özerklik kavramına da yer vermekte yarar vardır. "Özerklik, ilgili kuruluşların daha etkili kararlar almasını ve ülke çıkarlarına uygun hizmetler yapılmasını sağlamaya yarayan bir araçtır."(11) Kurumlara, yetkilerin kötüye kullanılmasını önleyici önlemler ile birlikte, ne kadar çok rahat çalışma imkanı verilirse, ülke kalkınmasına katkıları, modern ve uygar kentlere yakışan hizmet yapmaları o denli artmış olacaktır. Özerklik, hizmetlerde verimlilik ve etkinliği arttırmaktadır. Bunun boyutları, Anayasa ve kanunların çizdiği sınırlar içinde kalır. Amaç hizmetlerin daha iyi yürütülmesidir. Özerklik; çabuk, basit, ucuz ve daha iyi hizmet etmeyi sağlamak amacıyla tanınır. Hizmette gecikmeleri önlemek, kurumların zarar yerine kar etmelerini sağlamak, gereksiz personel ve malzeme kullanılmasına engel olmak temel ilkedir. Gerçek amaç; hizmetlerin en iyi şekilde, kötü uygulama ve görev suistimaline yer vermeyecek şekilde yürütülmesidir. Özerk-

lik demokratik yönetimlerde olması gereken ve halka yakınlaşmayı sağlayan bir araçtır.

2. BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER UYGULAMALARI

"Yöneten-yönetilen ayrımının bulunduğu her ortamda, halkla ilişkiler uygulamasından söz edilebilir. " (12) Çünkü halkla ilişkiler, bir yandan örgütsel çıktıya bağlı onun ayrılmaz izleyicisi olan ilişki, öte yandan bu ilişkiye düzenlilik ve çevre öğelerini denetlemek için örgüt tarafından geliştirilmiş bilinçli bir çaba olarak belirir.

Bugün halkla ilişkileri inceleyen bilim dallarından birisi de, Kamu Yönetimidir. Burada hedef kitle; halktır. Bu bazen tüm halk olabildiği gibi, halk içinde bir grup, bir sınırlı kitle de olabilir.

"Halkla ilişkiler uygulaması açısından önemli olan "hangi kitleye", "hangi biçimde", "ne zaman" ulaşılabileceği ve "ne iletileceği"dir. Halkla ilişkilerde, oldukça sınırlı ve türdeş (homojen) bir hedef kitlenin saptanması gerekmektedir. "(13) Hedef kitle saptandıktan sonra, belediye tarafından, halkın isteklerinin öğrenilmesi ve toplanacak bilgilerin değerlendirilerek, uygulamaya geçilmesi zorunluluğu, halkla ilişkileri yönetsel etkinliği artırmak amacıyla da kullanmayı gerektirmiştir. Burada yönetimin amacı, halkın dileklerini öğrenerek, bu dilekleri yönetsel gereklerle bağdaştırabilmektir.

Belediyelerde halkla ilişkiler; ilişkide bulunduğu toplum kesiminin güven ve desteğini sağlamak için giriştiği, "iki yönlü iletişime dayalı, sonuçta kamuoyunda kurumun, kurumda da toplumun istediği yönde değişikliklerin gelişmesine " (14), böylece belediye ile çevresi arasında olabilecek en uygun ölçekte uyum ve denge sağlanmasına yönelik sistemli ve sürekli çabalar. Bu amaçla, çağımızın gelişmiş iletişim teknolojisinin verdiği olanaklardan etkin biçimde yararlanılması gerekmektedir.

Sistemli ve bilinçli yönetilen halkla ilişkiler çalışmalarında en başta yapılan, yukarıda belirttiğimiz gibi, belediyeden halka, halktan da belediyeye bilgi akımını sağlamaktır. İki yönlü iletişimin birinci yanını, belediyenin halka tanıtılması, halkta belediye için olumlu bir görüntü yaratılması çabalarında, tanıtma ve olumlu imaj yaratma ile ilgili en ileri iletişim teknikleri de kullanılsa, belediyenin eğer halktan yana, halkın yararına bir hizmet politikası yoksa, ya da böyle bir politikası olsa bile, bu günlük yaşama geçirilmemişse, halkın beklentileri doğrultusunda etkili ve verimli hizmet verilemiyorsa, halkla ilişkiler tekniklerinin en etkili ve çarpıcı kullanımları bile başarılı hizmet verilmesinin eksikliğini gideremez. Bundan dolayıdır ki "Günümüzde, kamu yönetimini oluşturan her örgütte olduğu gibi, belediyeler de halkla ilişkisini geliştirmeye yönelmektedir. Bunun sonucu olarak da, halkla ilişkiler

yaygın bir örgütsel faaliyet niteliğini almaya başlamıştır." (15) Bunun nedenlerinin en başında demokrasinin yerleşebilmesi için, belediyelerin ister istemez kabuğundan çıkarak, hizmet götürdüğü halka yakınlaşma, yönelme zorunluluğunu duymaya başlamasıdır. Demokratik yönetim gerektirdiği gibi halk, idare üzerinde bir denetim hakkına sahiptir. Halkın bu denetiminden dolayı, yönetim de bir hesap verme ve kendini aklama çabasıyla yaptığı iş ve hizmetleri açıklanmak durumundadır. Halkın yakınmalarına ve eleştirilerine karşı, yönetimin yaptığı iş ve hizmetleri açıklaması safhası ancak gerçek anlamda halkla ilişkiler uygulamalarıyla ve uygulamaların kapsamında yer alan, iki yönlü iletişimle mümkün olacaktır.

Ne var ki, halkla ilişkiler konusunu, yalnız iletişim tekniklerini kullanma süreci gibi almak, eksik ve yanıltıcı bir yaklaşım olur. Bu özellikle yöneticiler için önemlidir. Çünkü halkla ilişkiler, tamamiyle bir yönetim konusu olmakla birlikte, kurumun genel politikasına da katkıda bulunur.

Belediyeler, genel politikanın belirlenmesinde, mali destek, iş gücü, ve kamu onayı için halka dayanmak zorunluluğu duymaktadırlar. Belediyelerin, halka olan ve gittikçe artan bu bağlılığı, 20. yy.'in en önemli gelişmelerinden biri olarak ortaya çıkmıştır. "Yönetimde, halkla ilişkiler programlarının uygulanmasında kamuoyunun onayının sağlanması önemli bir zorunluluktur." (16)

Halkla ilişkiler çabasının belediyelere girmesinin bir nedeni de, idari yapının giderek büyümesi ve karmaşıklaşmasıdır. Kamu yönetimi dev örgütü içinde belediyeler de, kuralları ve formaliteleri ile halk için karmaşık, kavranılmaz ve anlaşılabilir bir varlıktır. Bu yüzden, idarenin halk tarafından anlaşmazlığını azaltarak, kendini tanıtmaya çabasına girmesi zorunlu hale gelmiştir. Bu zorunluluğun sonucunda, belediyelerde benimsenen, kendisi ile toplum arasında bir iletişim gerekliliği genel anlayışı çerçevesinde; belediyeler, halka iletişimi sağlayacak, onunla ilişkilerini düzenleyici bir çabaya girer. Bu amaçla yapılacak her türlü faaliyet "Halkla İlişkiler" deyimini ifade edilir.

Toplumun tüm kurumlarında olduğu gibi, belediyelerin de ihtiyaç sonucunda, bir fonksiyon olarak ortaya çıkan halkla ilişkilerde, uygulamada üç aşamadan geçmek zorunludur: Bunlar, "dikkat çekmek", "inanç veya güven vermek" ile "anlayışı sağlamak"dır. (17) Geçilecek bu aşamadan sonra ulaşılabilecek amaç, halka bir tutum benimsemeleri veya belli bir hareket tarzını izlemeleri gerektiği konusunda ikna etmeleridir. Bunu başarmak için ise örgüt yönetiminin halkla ilişkiler açısından şu soruları cevaplaması gerekir:

- Yönetimin vermek istediği mesaj nedir?
- Bu mesaj kime verilecektir?

- Nasıl verilecektir?
- Bunun amacı nedir? (18)

Bu soruların cevapları iyi verilebilirse, belediyenin niteleği ve amaçlar bütünüyle anlaşılabilir, bu anlayış başkalarına aktarılabilir ve etkilerini görüp, değerlendirme mümkün olabilecektir. Böyle bir ortamın yaratılmasıyla, yönetim sorumluları, uyguladıkları sistemlerde, örgüt yapısında düşündükleri değişiklikleri kolaylıkla yapabilmeye, aynı zamanda bunları yaparken kamuoyunun desteğini alma olanağını elde edebilecektir.

Zaman içinde belediyeler, kamuoyunun desteğine daha fazla önem vermek durumundadır. Şöyle ki; ülkemizde 1950 yılından itibaren belediye sınırlarında sürekli bir artış görülmüştür. "Bunlardan birincisi, kentleşmenin hızlanmasıdır. İkincisi de 1949'da çıkarılan "Belediye Gelirleri Yasası'nın küçük belediyelerin kurulmasını özendirici özellikleridir." (19)

Kentleşme olgusu ya da kentlerde yaşayanların sayısal artışı, dünyanın her ülkesinde gözlenen bir olgudur. Gelişmekte olan ülkelerin ise daha hızlı geliştiği bir gerçektir. (20) Kentleşmeye koşut olarak, küçük ve orta boy şehir sayısı artarken, kimi büyük kentler ise daha da büyümekte, bilinen kent boyutunu aşan büyük şehirler oluşmaktadır. Büyük şehirlerin nüfusları arttıkça, belediye sınırları içine sığmamakta ya da belediye sınırları dışında gelişmeler yaratılmaktadır. Bu gelişmeler bir ana belediye çevresinde yeni belediyelerin oluşmasına neden olmakta, metropoliten (*) alanlar oluşmaktadır.

Kentleşmenin hızlanmasından dolayı, belediyeler üzerindeki görev ağırlığı ve baskısı sürekli artmakta (21), ve çok ciddi sonuçlar doğurmaktadır. Bunun sonucu, belediyelerin ortalama nüfusları büyük boyutlara ulaşmaktadır. Bu noktada iki önemli sorun ortaya çıkmaktadır; bunlardan birincisi, halkın yönetime ulaşması, onunla doğrudan dialog kurabilmesi, yönetime katılmasının sağlanması için, belediyelerin halka daha yakın halde tutulması, ikincisi ise, belediyelerin karşılaşılan sorunların çözümü için, kolaylık sağlayacak birimlerin kurulmasıdır. Çünkü, "Kamu hizmeti yapılmadığı zaman, karşılığındaki ihtiyaç kendisini göstermeye başlar. Bu hizmetin görülmemesinden doğan bir takım sıkıntılar boşluklar belirir." (22)

Halkın yönetime ulaşması, onunla doğrudan dialog kurabilmesi, belediyeler ile halk arasında daha yakın bir ilişkinin kurulup, kurulan ilişkilerin devam ettirilmesi için yapılacak çalışmalar ve doğacak sıkıntı ve boşlukların oluşmasını tedbirlerin başında halkla ilişkiler çalışmaları gelmektedir. Şöyle ki; belediyelerin yürüttüğü hizmetlere ilişkin olarak, halkın beklentileri, görüş, dilek ve yakınmalarının, iyi işleyen halkla ilişkiler aracılığı ile belediyelere akması gerekmektedir. Belediyeye yans-

ıyan tüm bilgiler yönetim süreci içinde özümşenip, bunlara karşı halkın istek ve beklentileri doğrultusunda bir örgütsel tavır gerçekleştirilmezse, halkı duymaya, dinlemeye ilişkin etkin halkla ilişkiler programlarının anlamı kalmayacaktır.

Bir belediyede düzenli ve programlı biçimde yürütölen halkla ilişkiler çalışmaları, iki örgütsel amacın gelişmesine önemli katkılarda bulunabilmekte, daha doğru bir deyişle, bu amaçların vazgeçilmez ögesi olmaktadır. "Bu örgütsel amaçlar;

- Halka kurum için olumlu destek ve güven sağlamaya yönelik olumlu görüntü yaratılması,

- Belediyenin hizmet politikalarının, halk beklentileri doğrultusunda gerçekleştirilmesi ve uygulamaların daha verimli ve etkili duruma getirilmesi" (23) olarak özetlenebilir.

İlişkili olduğu halk kesimi üzerinde olumlu izlenim bırakmak, iyi bir örgütsel görüntü yaratmak, her tür kuruluşun örgütsel amaçlarının gerçekleşmesi açısından önemli ölçüde yarar sağlayacaktır. Örneğin müşteri kitlesi üzerinde olumlu izlenim yaratmış olan bir özel sektör kuruluşu, yarattığı bu olumlu görüntünün yararını satışıını, dolayısı ile karını artırarak sağlar. Aynı başarıyı elde eden siyasal bir kuruluşun bir başka deyişle siyasal partinin yararı, daha çok oy almak olacaktır. Toplumda olumlu izlenim yaratan belediye için de sonuç bir bakıma aynıdır. Yarattığı bu olumlu görüntünün yararı, toplumun güvenini sevgisini ve desteğini kazanmaktır.

Beklentilerine uygun hizmet politikalarını, hızlı ucuz ve verimli hizmet üreterek gerçekleştiren bir belediye için toplum doğal olarak olumlu izlenimler edinecek, güven duyacak ve destek sağlayacaktır. "Belediyelerin başarıları, halkla ilişkilere geniş yer vermekle doğru orantılıdır." (24) Çünkü, halkın müşterek ihtiyaçlarını karşılamakla yükümlü olan belediyelerin; halkın ihtiyacını tanıma, ihtiyacını kısa zamanda giderme, bunu yaparken kaynaklarını iyi kullanma ve yerel kaynakları harekete geçirme konularında başarılı olmaları halkla kuracakları iyi ilişkilere ve halkın desteğini sağlamalarına bağlıdır.

Ayrıca belediyelerde halkla ilişkilerin önemi konusunda dikkate alınması gereken bir diğer nokta şudur; insanlar, demokratik ilkelere ve davranışlara karşı alışkanlığını mahalli idarelerde kazanırlar. "Bu yönden mahalli idarelere demokratik terbiye kuruluşları denmektedir." (25)

Yerel konuları, olgun insan davranışları çerçevesinde tartışmayı ve birbirlerinin görüşlerine saygılı davranmayı, tartışmalar sonunda varılacak kararları saygı ile karşılamayı bu sayede öğrenirler. Eğer belediye düzeyinde başarılı olunursa, demokrasi ülke düzeyinde de başarılı olacaktır.

SONUÇ

Türkiye gelişmekte olan ülkeler arasında yer almaktadır. Ülkemizde sosyo - ekonomik gelişmeler kaydedilirken, tüm bu siyasi ve sosyal olaylardan kamuoyunun, basın, radyo, televizyon, sergiler, konferanslar, açık oturumlar, seminerler aracılığı ile aydınlatılması gerekir. Gelişmesini tamamlamış diğer ülkelerde olduğu gibi, tüm kurumların "Halkla İlişkiler" konusunu, henüz kalkınmanın başındayken dikkate almaları gerekmektedir.

Günümüzde bir yöneticinin, bir sendika başkanının, bir parti önderinin olduğu kadar, bir başbakanın, bir bakanın, bir belediye başkanının da, halkla ilişkilerin ne olduğunu, halkla iletişimin nasıl kurulacağını bilmesi gereklidir.

Gelişmiş ülkelerdeki belediyelerde, halkla ilişkiler birimlerinde çalışanlara karşın, Türkiye'deki belediyelerin halkla ilişkiler birimlerinde çalışanların içi daha zordur. Çünkü, toplum yönetimi, kurum ve örgütler, birey ve aileler, araç - gereç ve yöntemler gelişmiş ülkelerdeki kadar çağdaş bir yapıya sahip değildir. Dolayısı ile bu alanda daha yoğun, sistemli ve dikkatli çabalar gösterilmesi gerekmektedir.

20. yy'da tüm kurumlar giderek kimliklerini bulma ve çalışmalarında rayına oturma sürecine girmiştir. Seçimle gelmiş kişiler olan belediye yöneticilerinin, demokrasinin gerektirdiği gibi toplumsal denge ögelerini de gözönünde tutmaları zorludur. Halkla ilişkilerin, belediye ile halk arasındaki denge ve uyum sağlama çalışmaları böyle bir anlayış ve yaklaşımla anlam kazanabilecektir.

Ancak Türkiye'deki belediyelere baktığımızda, büyük çoğunluğunda halkla ilişkiler birimlerinin bulunmadığını, olanların ise "Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü" adı altında çalışmalar yaptığını görüyoruz. Halkla ilişkiler birimlerinde çalışanların çoğu, bu konuda eğitim görmüş kişiler değildir. Ayrıca , belediyelerde toplumu yakından ilgilendiren, herhangi bir faaliyet için kamuoyu araştırmaları genellikle yapılmamaktadır. Halkın sosyo - kültürel yapısının ciddi bir biçimde tespit edilmemesinin, istatistik metodlarıyla ve diğer sosyal bilimler yöntemleriyle incelenmesinin önemsenmediği de bir gerçektir.

Daha açık bir ifadeyle, uygulamadaki en büyük aksaklıklardan birisi, halkla ilişkilerin sadece basın ile ilişkiler şeklinde algılanmasıdır.

Kurulan ünitelerin yaptığı, günlük gazete, haftalık veya aylık dergi ve ajans takibi, kendileri ile ilgili haberleri küpürler halinde kesip dosyalama ve bunları Belediye Başkanına, Genel Sekretere, Daire Başkanlarına sunma, Belediye Başkanının

yaptığı bazı toplantılar, açılışlar, temel atma gibi törenleri TRT ve basına bildirme ve gazeteleri izlemeye gidememiştir. Böylesine bir çalışmayı ise araştırmacı, değerlendirmeci ve yeniden düzeltici örgütsel bir uğraş olan halkla ilişkiler olarak nitelemek mümkün değildir.

Oysa belediyelerde halkla ilişkiler çalışmalarının amaçları ve hedefleri çok daha geniş kapsamlı olmalıdır. Öncelikle halkla ilişkiler birimlerinde çalışan personelin nitelik ve niceliğine önem verilmelidir. Personelin halkla ilişkiler konusunda bilinçlendirilmesi gerekmektedir. Yani öncelikle kurum içi halkla ilişkiler çalışmaları yapılmalıdır. Bunun için de; herşeyden önce, hiyerarşik konumda, halkla ilişkiler birimleri, üst düzey yöneticilerine en yakın yerde bulunmalıdır. Çünkü, genel politika-ya katkısı olması gereken halkla ilişkiler sorumlularının, belediyenin genel politikasını izleyen yöneticilerle sürekli iletişim halinde olmaları gerekir.

Ayrıca, halkla ilişkiler birimlerinde çalışanların, nitelik ve niceliğinin, olumlu bir tablo oluşturması önemli bir noktadır. Bu birimlerde çalışanların, sempatik, anlayışlı, saygılı ve kültürlü olması, belediyeler hakkında olumlu imaj yaratacak, kişisel başvuruda bulunan vatandaşların, saygılı bir tutumla karşılaşacaklarına inanmalarını sağlayacaktır.

Burada önemli bir etken de, çalışanların temiz ve bakımlı olmasıdır. Böyle bir görüntü ile davranışların bütünleşmesi, yaratılmak istenen imajda etkili olacaktır. Ancak, çalışanların giyimleri ve sempatik görünmeleri, iyi bir halkla ilişkiler uygulayıcısı olmaları için yeterli değildir. Aynı zamanda çalışanlar; belediyenin, yapısı ve çalışmaları hakkında bilgi almak isteyen kişilere, tatmin edici cevaplar verebilecek, verdiği cevapların sebeplerini açıklayabilecek düzeyde olmaları gerekir.

Kişisel ilişkilerin yanı sıra, bekleme salonlarında, dergi, broşür, resim, grafikler ve belediyenin iç bültenlerinin bulundurulması da, kişilerin bilgi sahibi olmasını sağlayacaktır.

Yukarıda belirttiğimiz sebepler, belediyeye, kişisel başvuruda bulunan vatandaşların, edindiği izlenimlerin olumlu olmasında büyük önem taşır.

D İ P N O T L A R

- (1) q.v., Salim Kadıbeşgil, Halkla İlişkilerde Temel İlkeler, Tükelmat A.Ş., İzmir, 1986, p.22.
- (2) Zeyyat Sabuncuoğlu, İşletmelerde Halkla İlişkiler, Rota Ofset, Bursa, 1992, p.9.
- (3) q.v., Alaeddin Asna, Halkla İlişkiler, İ.T.İ Akademisi Nihat Sayar Yayın ve Yardım Vakfı Yay. No: 297-524, İstanbul, 1979, p.104.
- (4) q.v., Nuri Tortop, Halkla İlişkiler, İlk-San Matbaası, Ltd. Şti., Ankara, 1986, p.21.

- (5) Kadıbeşegil, op. cit., p.15.
- (6) Alaeddin Asna, Kuramda ve Uygulamada Halkla İlişkiler, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İ.Ü.S.B.E, İstanbul, 1990, p.18.
- (7) Metin Kazancı, Halkla İlişkiler, Savaş Yay., Ankara, 1982, p.17.
- (8) Acar Örnek, Kamu Yönetimi, Metinler Matbaacılık Ltd. Şti., İstanbul, 1988, p.82.
- (9) Selçuk Yalçındağ, "Türk Yerel Yönetimlerinde Yeniden Yapılanma", AİD, Ankara, Eylül 1991, p.124.
- (10) İlhan Tekeli, "Yerel Yönetimlerde Demokrasi ve Türkiye'de Belediyelerin Gelişimi", Amme İdaresi Dergisi, Haziran, 1983, p.3.
- (11) Nuri Tortop, "Yönetim Sistemimiz İçinde Belediyelerin Önemi, Sorunları ve Yeni Düzenlemeler", Amme İdaresi Dergisi, Aralık, 1985, p.12.
- (12) Kazancı, op. cit., p.23.
- (13) Yücel Ertekin, Halkla İlişkiler, TODAİE Yay. No:215, 1986,p.16.
- (14) Selçuk Yalçındağ, "Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler", Halkla İlişkiler Sempozyumu-87, A.Ü.B.Y.Y.O Yay. No:221, A.Ü.S.B.F ve B.Y.Y.O Basımevi, Ankara, 1988, p.57.
- (15) Acar Örnek, Kamu Yönetimi, İ.Ü.İktisat Fakültesi, İstanbul, 1981, p.16.
- (16) Yavuz Odabaşı, Haluk Gürgen, "İşletmeler yönetiminde Halkla İlişkiler Uygulamaları ve Halkla İlişkiler Uzmanları İçin Uygulamaya Dönük Bilgiler", ORHİM Organizasyon ve Halkla ilişkiler Merkezinde sunulan yayınlanmamış tebliğ, İstanbul, 1992, p.2.
- (17) Howard Stephenson, Public Relations Practice, Mc. Graw-Hill Book Com., New York, 1960, p.8.
- (18) q.v., İnal Cem Aşkun, "İşletmelerde Halkla ilişkiler", ORHİM Organizasyon ve Halkla İlişkiler Merkezinde sunulan yayınlanmamış tebliğ, İstanbul,1939, p.4.
- (19) İlber Ortaylı, İlhan Tekeli, Türkiye'de Belediyeciliğin Evrimi, Belediyecilik Araştırma Projesi, Türk İdareciler Derneği, Bilimsel Araştırma Dizisi-2, Birinci Kitap, Ayyıldız Matbaası A.Ş., Ankara, 1978, p.241.
- (20) q.v., Ali Erkan Eke, "Anakent Yönetimi ve Yönetimler Arası İlişkiler", Amme İdaresi Dergisi, Aralık, 1985, p.43.
- (*) Eski yunancada ana, asıl anlamındaki "metro" ile kent anlamına gelen "polis" sözcüklerinden oluşan "metropolis" o dönemin Atina, Isparta gibi kent (site) devletlerini tanımlarken, bugün metropol (anakent) deyimi büyük şehirleri belirtmek için kullanılır olmuştur. q.v., Örnek, (1988), op.cit., p.123.
- (21) q.v.,Fehmi Yavuz, Ruşen Keleş, Cevre Sorunları, A.Ü.S.B.F ve B.Y.Y.O Basımevi, Ankara, 1983. p.162.
- (22) Dündar Egel, Belediyecilik, Milli Eğitim Basımevi, İstanbul,1961, p.6.
- (23) Yalçındağ, op. cit., pp.55 ff.
- (24) q.v., Fehmi Yavuz, "Türk Mahalli İdarelerinin Yeniden Düzenlenmesi", TO-

DAİE VE DPT Yayınları, Ankara, Ankara, 1966, p.18.

(25) Nuri Tortop, Mahalli İdareler, TODAİE Yay., Ankara, 1984, p.35.

BİBLİYOGRAFYA

Asna, Alaeddin : Kuramda ve Uygulamada Halkla İlişkiler, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İ.Ü.S.B.F. , İstanbul, 1990.

----- : Halkla ilişkiler, İ.İ.T.İ. Nihad Sayar - Yayın ve Yardım Vakfı Yayınları, No:297-524, İstanbul, 1979.

Aşkun, İnal Cem : İşletmelerde Halkla İlişkiler, ORHİM Organizasyon ve Halkla İlişkiler Merkezinde sunulan yayınlanmamış tebliğ, İstanbul, 1989.

Egel, Dündar : Belediyecilik, Milli Eğitim Basımevi, İstanbul, 1961.

Eke, Ali Erkan : Anakent Yönetimi ve Yönetimler Arası İlişkiler , Amme İdaresi Dergisi ,AİD Yayınları, Aralık,1985.

Ertekin, Yücel : Halkla İlişkiler,TODİE Yayınları, 1986.

Kadıbeşegil, Salim : Halkla İlişkilerde Temel İlkeler, Tükelmat A.Ş. , İzmir, 1986.

Kazancı, Metin : Halkla ilişkiler, Savaş Yayınları, Ankara,1982.

Ortaylı, İ. . Tekeli, İ. : Türkiye'de Belediyeciliğin Evrimi, Belediyecilik Araştırma Projesi, Türk İdareciler Derneği, Bilimsel Araştırma Dizisi- 2, Birinci Kitap, Ayyıldız Matbaası A.Ş., Ankara, 1978.

Odabaşı, Y., Gürgen, H. : İşletmeler Yönetiminde Halkla İlişkiler Uzmanları İçin Uygulamaya Dönük Bilgiler,ORHİM Organizasyon ve Halkla İlişkiler Merkezinde sunulan yayınlanmamış tebliğ, İstanbul, 1992.

Örnek, Acar : Kamu Yönetimi, Metinler Matbaacılık Ltd.Şti. , İstanbul, 1988.

----- : Kamu Yönetimi, İ.Ü., İktisat Fakültesi, İstanbul, 1981.

Stephenson, Howard : Public Relations Practice, Mc. Graw-Hill Book Com., New York, 1960.

Sabuncuoğlu, Zeyyat : İşletmelerde Halkla İlişkiler, Rota Ofset , Bursa, 1992.

Tekeli, İlhan : Yerel Yönetimlerde Demokrasi ve Türkiye'de Belediyelerin Gelişimi, Amme İdaresi Dergisi, AİD Yayınları, Haziran, 1983.

Tortop, Nuri : Halkla İlişkiler, İlk-San Matbaası Ltd.Şti. , Ankara, 1986.

----- : Mahalli İdareler, TODAİE Yayınları, Ankara,1984.

----- : Yönetim Sistemimiz İçinde Belediyelerin Önemi,Sorunları ve Yeni Düzenlemeler,Amme İdaresi Dergisi, AİD Yayınları, Aralık, 1985.

Yalçındağ, Selçuk : Türk Yerel Yönetimlerinde Yeniden Yapılanma, Amme İdaresi Dergisi, AİD Yayınları, Eylül, 1991.

----- : Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler, Halkla İlişkiler Sempozyumu - 87, A.Ü.B.Y.Y.O. Yayınları, NO:221, A.Ü.S.B.F. ve B.Y.Y.O.Basımevi, Ankara, 1988.

Yavuz, Fahmi : Türk Mahalli İdarelerinin Yeniden Düzenlenmesi, TODAİE ve DPT Yayınları, Ankara,1966.

Yavuz, F.Keleş, R. : Çevre Sorunları, A.Ü.S.B.F. ve B.Y.Y.O. Basımevi, Ankara, 1983.