

Halkla İlişkiler Sürecinde Yönetişim Aracı Olarak Ombudsmanlık: Kamu Denetçiliği Kurumu Özelinde Bir Araştırma

Ahmet AYDIN
Kırklareli Üniversitesi
ahmetaydin@klu.edu.tr
ORCID: 0000-0003-2215-9226

Araştırma Makalesi	DOI: 10.31592/aeusbed.1675278
Geliş Tarihi: 13.04.2025	Revize Tarihi: 14.07.2025
	Kabul Tarihi: 26.07.2025

Atıf Bilgisi

Aydın, A. (2025). Halkla ilişkiler sürecinde yönetim aracı olarak ombudsmanlık: kamu denetçiliği kurumu özelinde bir araştırma. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(2), 614-633.

ÖZ

Çalışma, Türkiye Kamu Denetçiliği Kurumu'na odaklanarak ombudsmanlık kurumlarının halkla ilişkiler sürecindeki yönetim rolünü incelemektedir. Araştırma, ombudsmanın şeffaflık, hesap verebilir ve kamu güvenini teşvik etmedeki etkinliğini, özellikle halkla ilişkiler işlevleri merceğinden analiz etmeyi amaçlamaktadır. Çalışma, 2024 yılının ilk yarısında Kamu Denetçiliği Kurumu'nun web sitesinde yayınlanan internet haberlerinin, MAXQDA 2024 programına aktararak, betimsel içerik analizi yöntemiyle analiz edilmesini kapsamaktadır. Analiz, halkla ilişkilerin yedi temel işlevi olan yönetim, kamusal arabuluculuk, yönetsel işlevler, kamu yararı, kurumsal vatandaşlık, kamuoyu oluşturma ve geliştirme ile paydaş iş birliği işlevleri üzerinden yapılmıştır. Bu açıdan çalışma, dijital veri kaynakları olan internet haberlerini, tematik analiz yoluyla ele almakta ve Kamu Denetçiliği Kurumu'nun faaliyetlerinin halkla ilişkiler işlevleriyle olan uyumunu vurgulamaktadır. Temel bulgular, Kamu Denetçiliği Kurumu'nun geri bildirimler yoluyla kamu ve devlet arasındaki iletişimi kolaylaştırarak ve temel hakların korunmasını sağlayarak kamusal yönetimi güçlendirdiğini ortaya koymaktadır. Medyada yer alan haberler büyük ölçüde hukukun üstünlüğü, anlaşmazlıkların çözümünde kamu arabuluculuğu ve kamu çıkarının desteklenmesi gibi yönetim özelliklerini yansıtmaktadır. Ayrıca kurumun kamu yönetimindeki duyarlılığını, hesap verebilirliğini ve paydaş iş birliğini geliştirmedeki rolünü göstermektedir. Sonuç olarak, ombudsmanın halkla ilişkiler çabaları ile koordineli şekilde kamu kurumlarında şeffaflık ve güven kültürünün geliştirilmesinde etkili olduğu görülmüştür. Araştırma, ombudsmanlık kurumlarının etkili iletişim yoluyla vatandaşlar ve devlet arasındaki uçurumun kapatılmasında kritik bir rol oynadığını ve böylece demokratik yönetimi güçlendirdiğini göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Ombudsmanlık, halkla ilişkiler, yönetim, kamu denetçiliği.

The Ombudsman as a Governance Tool in the Public Relations Process: A Study on the Ombudsman Institution

ABSTRACT

The study examines the governance role of ombudsman institutions in public relations processes, focusing on the Turkish Ombudsman Institution. The research aims to analyze the ombudsman's effectiveness in promoting transparency, accountability, and public trust, particularly through a public relations lens. The study employs a descriptive content analysis of online news published on the Turkish Ombudsman Institution's website during the first half of 2024, using MAXQDA 2024 software. The analysis is structured around seven core public relations functions: governance, public mediation, administrative functions, public interest, corporate citizenship, public opinion formation, and stakeholder collaboration. The study utilizes thematic analysis of digital data sources—specifically online news—to examine how the Turkish Ombudsman Institution's activities align with public relations functions. Key findings indicate that the institution strengthens public governance by facilitating state-citizen communication through feedback mechanisms and safeguarding fundamental rights. Media coverage predominantly reflects governance-related themes, including the rule of law, public mediation in dispute resolution, and public interest advocacy. Furthermore, the study demonstrates the institution's role in fostering administrative responsiveness, accountability, and stakeholder collaboration. In conclusion, the ombudsman's coordinated public relations efforts effectively cultivate a culture of transparency and trust within public institutions. The research highlights the ombudsman's pivotal role in bridging the citizen-state divide through effective communication, thereby reinforcing democratic governance.

Keywords: Ombudsman, public relations, governance, ombudsman's office.

Giriş

Günümüzde demokratik yönetim anlayışı, katılımcılık, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri etrafında yeniden şekillenmekte; bu dönüşüm sürecinde kamu kurumlarının halkla kurduğu iletişim ve ilişki biçimi de değişmektedir. Bu bağlamda ombudsmanlık kurumu, yalnızca bir şikâyet merci olarak değil, aynı zamanda kamu ile idare arasında arabuluculuk yapan, sorun çözüme kapasitesiyle vatandaş memnuniyetini artıran ve kurumsal güveni pekiştiren önemli bir yönetim aracı olarak öne çıkmaktadır. Ombudsmanlık kurumu, kamusal denetimin demokratik bir yansıması olup, vatandaşların temel haklarını gözeten ve kamu yönetiminin işleyişinde denge ve denetleme işlevini yerine getiren bir yapıya sahiptir.

Modern anlamda ombudsmanlık kurumu ilk kez 1713 yılında İsveç'te kurulmuş ve zamanla birçok ülkede farklı modellerle kurumsallaşmıştır (Reif, 2004, s.12-14). Türkiye'de ise 2010 anayasa değişiklikleri sonrasında yasal zemine kavuşan ve 2012 yılında faaliyete geçen Kamu Denetçiliği Kurumu (KDK), kamu yönetiminde şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerinin hayata geçirilmesi açısından kritik bir rol üstlenmektedir. Bu kurumun işlevi yalnızca idari işlemlerle ilgili şikâyetleri incelemekle sınırlı kalmayıp, kamuoyunu bilgilendirme, yönetim süreçlerine halkın katılımını teşvik etme ve kamu hizmet kalitesini artırma gibi halkla ilişkiler işlevlerini de kapsamaktadır. Bu çalışmada, ombudsmanlık kurumunun halkla ilişkiler süreci içindeki yeri ve işlevi, yönetim perspektifinden ele alınmaktadır. Halkla ilişkiler, kurumlar ile kamu arasındaki karşılıklı anlayışı ve iletişimi geliştirmeye yönelik bir yönetim fonksiyonu olarak, özellikle kamu kurumlarında toplumsal meşruiyetin sağlanması, kamuoyunun bilgilendirilmesi ve vatandaş memnuniyetinin artırılmasında önemli bir araç olarak görülmektedir. Bu bağlamda KDK'nın faaliyetlerinin, halkla ilişkilerin temel işlevleriyle ne ölçüde örtüştüğü araştırılmıştır. Buna göre KDK'nın, halkla ilişkiler işlevleriyle uyumlu bir şekilde faaliyet göstererek, yalnızca bir şikâyet çözüm mekanizması olmaktan öteye geçip kamu yönetimi ile toplum arasında bir iletişim köprüsü oluşturduğu sonucuna varılmıştır.

Çalışmanın temel amacı, halkla ilişkilerin yedi temel işlevi (yönetişim, kamusal arabuluculuk, yönetsel işlevler, kamu yararı, kurumsal vatandaşlık, kamuoyu oluşturma ve paydaş iş birliği) ekseninde KDK'nın kurumsal faaliyetlerinin analiz edilmesidir. Bu kapsamda, 2024 yılının ilk yarısında KDK'nın internet haberleri betimsel içerik analizi yöntemiyle incelenmiş ve MAXQDA yazılımı ile tematik kodlamalar gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler, kurumun halkla ilişkiler stratejilerini ne ölçüde etkili yürüttüğünü ortaya koymaktadır. Kamu Denetçiliği Kurumu'nun halkla ilişkiler bağlamında üstlendiği rol, sadece bireysel şikâyetlerin çözümüne aracılık etmekle sınırlı kalmayıp, aynı zamanda kamu yönetiminde vatandaş odaklı bir anlayışın yerleşmesine katkı sunmaktadır. KDK, vatandaşların hak arama kültürünü destekleyen, kamusal taleplerin yönetim süreçlerine entegre edilmesini sağlayan ve kamu idaresi ile toplum arasındaki güven ilişkisini pekiştiren bir kurumsal işlev görmektedir (Özer, 2005, s.330). Bu yönüyle KDK'nın faaliyetleri, halkla ilişkilerin iletişim, imaj yönetimi ve kamuoyu oluşturma gibi temel işlevleriyle örtüşmektedir. Dijital medya içeriklerinin sistematik olarak analiz edilmesi, halkla ilişkiler disiplini açısından bu tür kurumların iletişim performanslarını değerlendirmede önemli bir yöntemsel çerçeve sunmaktadır.

Bir Kavram Olarak Ombudsmanlık

Ombudsmanlık kurumu, kamu yönetiminde şeffaflık, hesap verebilirlik ve adaleti sağlama amacıyla 1809 yılında İsveç'te resmen ortaya çıkmış, ancak kökenleri daha eski dönemlere dayanmaktadır (Rowat, 1965, s. 3). Tarihsel olarak, vatandaşların yöneticilerin kötü yönetiminden duydukları hoşnutsuzluğu gidermek için bağımsız denetim organlarına olan talep, Roma İmparatorluğu'nda Halk Tribünleri, Han Hanedanlığı'nda (MÖ 206-MS 220) Yuan Kontrol Otoritesi ve 17. yüzyıl Amerikan kolonilerinde Sansürcüler gibi çeşitli kurumsal emsallerde görülmüştür (Altuğ, 2002, s. 54). Osmanlı İmparatorluğu'nda Hisbe ve Kadı-ul-Kudat gibi makamlar, devlet görevlilerinin yasalara uygunluğunu denetleyerek ombudsmanlığa benzer işlevler üstlenmiştir (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2024). İsveç Kralı XII. Charles'ın, Osmanlı idari uygulamalarından etkilenerek 1713 yılında modern ombudsmanlık kurumunu kurduğu belirtilmektedir (Batal, 2023, s. 2292). Ifejika (2023, s.1-2), Nijerya'daki kamu şikâyet komisyonunun bağımsızlık ve kaynak yetersizliği nedeniyle

etkinliğinin sınırlı olduğunu ifade ederken edilen yeni yasayla ombudsmanlığın yasal statüsünün güçlendirildiğini ve idari denetimdeki rolünün genişlediğini vurgulamaktadır. Bu çalışmalar, ombudsmanlığın hem gelişmekte olan hem de gelişmiş ülkelerde kamu yönetimindeki sorunlara çözüm sunan esnek bir mekanizma olduğunu göstermektedir.

Ombudsmanlık, geleneksel yargı süreçlerine kıyasla vatandaşlara daha erişilebilir bir şikâyet mekanizması sunarak sistemik sorunların çözümüne katkıda bulunmaktadır. Ombudsmanlar bağlayıcı kararlar yerine tavsiyelerle çalışmaktadır ve bu özellik onları mahkemelerden ayırmaktadır. Ombudsmanlığın demokrasi, sivil haklar ve hukukun üstünlüğünü teşvik ederek kötü yönetimle mücadelede kritik bir rol oynamaktadır (Batalli, 2015; s. 1; Thomson, 2021: s. 76). Özellikle İkinci Dünya Savaşı sonrası refah devletinin yükselişiyle kamu yönetiminin genişlemesi, ombudsmanlığın denetim ve şeffaflık sağlama konusundaki önemini artırmıştır (Göküş ve Çubukçu, 2019, s. 216). Bu bağlamda, ombudsmanlık kurumu, modern demokrasilerde vatandaş haklarının korunması ve idari süreçlerin iyileştirilmesi için vazgeçilmez bir mekanizma olarak kabul edilmektedir.

Geniş Kapsamlı Etkisiyle Hesap Verebilirlik ve Şeffaflığın Bir Ayağı Olarak Ombudsman

Toplumlar genişleyen kamu sektörü faaliyetlerinin karmaşıklığıyla yüzleştikçe, vatandaşların şikâyetlerini ele alacak bağımsız bir kuruma duyulan ihtiyaç daha artmaktadır. Ombudsmanlık modeli, bireylere sadece şikâyetlerini gidermek için bir araç sağlamakla kalmamakta aynı zamanda hükümet eylemlerini incelemek için yapılandırılmış bir çerçeve sunmaktadır. Böylece kamu yönetiminde hesap verebilirlik kültürü teşvik edilmektedir. Bu durum, ombudsmanı demokratik hesap verebilirliğin geliştirilmesinde ve halkın hükümet süreçlerine olan güveninin artırılmasında kilit bir figür haline getirmiştir.

Özerk ve idari yetkisiz bir kurum olan ombudsman, bağımsız ve tarafsız bir şekilde hukuka aykırı eylemleri araştırmakta, çözümler önermekte ve idari davranışları izlemektedir. Parlamentodan yetki alan ve bu organa karşı sorumlu olan ombudsman, kamu kurumlarının hesap verebilirliğini sağlayarak şeffaflığı güçlendirmektedir. (Usta, 2014, s.60). Ulusal yönetimi iyileştirmenin yanı sıra, evrensel oy hakkına dayalı otantik demokrasiyi teşvik ederek uluslararası standartlara uyumu artırmaktadır. Ombudsman, politika önerileri sunarak, vatandaş haklarını koruyarak, dürüstlüğü teşvik ederek, güçlü bir toplumun gelişimini destekleyerek, kamu güvenini artırarak, hükümeti teyakuzda tutarak, vatandaş-lider uçurumunu kapatarak, sosyal huzursuzluğu önleyerek ve erişilebilir, maliyet-etkin bir hizmet sunarak yönetimi güçlendirmektedir (International Ombudsman Institute, 2024). Böylece hem ulusal hem de uluslararası düzeyde şeffaf, adil ve istikrarlı bir yönetim sistemine katkıda bulunmaktadır. Ombudsmanlık kurumu yüzyıllar boyunca evrim geçirmiş, farklı toplumların ihtiyaçlarına cevap verirken hesap verebilirlik, şeffaflık ve tarafsızlık gibi temel ilkelerini de korumuştur. Hükümet gücü üzerinde önemli bir kontrol sağlayarak, sadece vatandaşların şikâyetlerini ele almakla kalmaz, aynı zamanda devlete bağlı kurumların gücünü artırarak kamusal güven ortamına katkıda bulunur. Böylece demokratik bir yönetim kültürünü de beraberinde getirmektedir. Ombudsmanlık, erişilebilirliği ve bağımsızlığı, hükümetlerin hesap verebilir kalmasını ve vatandaşların haklarının sürekli olarak korunmasını sağlamasıyla, değerli bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kamu yönetiminde halkla ilişkiler, öncelikle devlet ve vatandaşları arasındaki iletişimi güçlendirmek, kamuyu devletin işlevleri ve düzenlemeleri hakkında bilgilendirmek ve vatandaşların ihtiyaçlarını, taleplerini ve şikâyetlerini iletmek için bir aracı mekanizma olarak hizmet etmektedir. Tarihsel olarak devletler *-demokratik olsun ya da olmasın-* halkla ilişkiler benzeri faaliyetlerde bulunmuşlardır. Örneğin, Osmanlı Devleti'nde padişahların halkla iletişim kurmak için düzenlediği halkla buluşma etkinliklerini ve yazılı fermanlarla kamuoyunu bilgilendirme çalışmaları (Kazancı, 2007); 19. yüzyıl Britanya'sında hükümetlerin halkı bilgilendirmek ve kamuoyunu yönlendirmek için basın bültenleri ve resmî duyuruları kullanmaları, halkla ilişkiler faaliyetlerinin henüz belli bir disipline oturtulmadan erk sahiplerinin kullandığını göstermektedir (Black, 2013). Ancak halkla ilişkilerin gerçek anlamda kurumsallaşması, ülkelerin demokratik yapısına uygun olarak kamu yönetimine vatandaş katılımının meşru kabul edilmesiyle gerçekleşmiştir (Yağmurlu, 2018, s.168).

Kamu ile hedef kitle arasındaki anlayış ve kabulün ön şartı olan halkla ilişkiler disiplini bu yönüyle bir arabulucu olarak nitelendirilebilmektedir.

Yönetişim ve Halkla İlişkiler

Halkla ilişkiler, bir kuruluş ile hedef kitleleri arasında anlayış ve iş birliğini teşvik eden, aynı zamanda etkileşimli bir iletişimin kurulmasını sağlayan bir yönetim aracıdır. Kurumlar ile hedef kitleleri arasındaki iletişim, özellikle küreselleşme ile birlikte gelişmiş ve halkla ilişkiler, makro düzeyde stratejilerin uygulanmasını gerektiren bir alan haline gelmiştir (Önlü, 2024, s.129). Tüketiciler, yatırımcılar, çalışanlar ve toplumun geneli gibi hedef kitleler, algıları ve davranışları açısından bir kurumun başarısını ve itibarını doğrudan etkileyebilecek güce sahiptir. Dolayısıyla bu kişi veya grupların halkla ilişkiler çalışmalarının merkezinde yer alması gerekmektedir. Bu özellik, halkla ilişkilerin sıklıkla kullanılan diğer tanımlarıyla da örtüşmektedir. Grunig ve Hunt (1984), halkla ilişkileri “bir kuruluş ile kamu arasındaki iletişimin yönetimi” olarak tanımlarken; Amerika Halkla İlişkiler Derneği (PRSA), halkla ilişkileri “bir kuruluş ile kamu arasında karşılıklı fayda sağlayan ilişkiler kuran stratejik bir iletişim süreci” olarak tanımlamaktadır. Bu tanımlar, halkla ilişkilerin stratejik yönetim, iletişim ve ilişki kurma işlevlerini vurgulamakta ve bir kuruluş ile paydaşları arasındaki karşılıklı bağımlılığı ortaya koymaktadır (Men vd., 2019, s. 3). Halkla ilişkiler, medya ilişkileri, kriz yönetimi, etkinlik planlaması ve itibar yönetimi gibi çeşitli işlevleri kapsamaktadır. Bu işlevler, olumlu algıları teşvik etmeyi ve kuruluş ile hedef kitleleri arasında etkili bir diyalogu kolaylaştırmayı hedeflemektedir. Söz konusu diyalog içinse halkla ilişkilerin temel özellikleri öncelenmelidir.

Halkla ilişkiler, örgütsel nitelikte, hedef odaklı ve yapılandırılmış bir çerçevede yürütülen faaliyetlerdir. Bu faaliyetler, kitle iletişim araçları ve çeşitli araçları kullanarak hedef kitleyle etkili iletişimi sağlamayı, kamu yönetiminde devlet-vatandaş, iş dünyasında ise kurum-müşteri ilişkilerini geliştirmeyi amaçlar. İlişkilerin düzenleyici bir çerçeve içinde yönetilmesi için mevzuat kritik öneme sahiptir. Ayrıca, halkla ilişkiler ileri teknoloji, kalifiye personel ve yeterli finansman gerektirirken, faaliyetlerin etkinliğini değerlendirmek için izleme ve değerlendirme süreçleri de vazgeçilmez bir bileşen olarak öne çıkmaktadır (Metin ve Altunok, 2002, s.81). Tüm bunlar, halkla ilişkilerin temel yapısını oluşturmaktadır ancak uygulamada kamu yönetimi ile işletme yönetimi arasında farklılıklar gözlemlenebilmektedir. Küreselleşmeyle birlikte ortaya çıkan yönetim modelinin temel unsurları olan şeffaflık, hesap verebilirlik, adalet ve sorumluluk, halkla ilişkilerdeki bilgi akışı ve simetrik iletişimin sağlanmasında önemli bir rol oynamaktadır.

Yönetişim ile kurumsal yönetim arasında benzerlikler bulunmakla birlikte bu iki kavramı birbirinden ayırt edebilmek için kavramsal detaylara odaklanmak gerekmektedir. Kurumsal yönetim, kurumların yönetim süreçlerini ve bu süreçlerin paydaşlarla nasıl ilişkili olduğunu belirleyen bir alandır. Şirketlerin iç işleyişindeki şeffaflık, hesap verebilirlik ve etik değerler, kurumsal yönetimin temel unsurlarındandır. Bu sebeple etkili kurumsal yönetim, şirketin işleyişini düzenlemekte, yatırımcı güvenini artırmakta ve uzun vadeli sürdürülebilir büyümeyi desteklemektedir (OECD, 2024). Kurumsal yönetim, yalnızca hissedarlar için değil, tüm paydaşlar için değer yaratmaya odaklanır. Yönetişim ise daha geniş bir kavram olup, devlet, sivil toplum ve özel sektörün etkileşimini de kapsayan bir yönetim anlayışıdır. Bu anlayış, şeffaf karar alma süreçleri, toplumsal katılım ve çeşitli aktörlerin iş birliği gerekliliğini göstermektedir. Yönetişim, geleneksel merkezîyetçi yönetim anlayışından daha etkileşimli ve paydaşların taleplerini dikkate alan bir modele dönüşmüştür. Kurumsal yönetim ve yönetim arasındaki ilişki aşağıdaki şekilde ifade edilebilmektedir. Kurumsal yönetim ve yönetim, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerine dayanan, paydaşların haklarını gözetken ve karar süreçlerine aktif katılımını teşvik eden sistemlerdir. Her iki yaklaşım, yöneticiler ile dış paydaşlar arasında karşılıklı etkileşimi güçlendirirken, etkin ve sürdürülebilir yönetim anlayışını benimsemektedir. Kurumsal yönetim, organizasyonel yapıları sağlamlaştırarak iç dinamikleri optimize ederken, yönetim toplumsal düzeyde daha geniş bir etkileşim ağı oluşturmayı hedeflemektedir (OECD, 2024; Şahin, 2018).

Dikkatle düşünülüp uygulanmış yönetim, şeffaf kurallar ve kontroller yaratır. Yönetişim, hissedarların, yöneticilerin, toplum üyelerinin ve çalışanların çıkarlarını ortak bir hedef etrafında

tutarak liderlik için bir rehber görevi görebilir. Yönetişim, kurumların tüm yönetim ve operasyon kademelerinde uygulandığında aşağıdaki ilkeleri sağlar (Chen, 2024): Yatırımcılar, toplum ve kamu görevlileri nezdinde güven oluşturur. Yatırımcılara ve diğer paydaşlara bir kurumun yönü ve iş bütünlüğü hakkında net bir fikir verir. Uzun vadeli finansal uygulanabilirliği, fırsatları ve getirileri teşvik eder. Sermaye artırımını kolaylaştırır. Yükselen hisse fiyatlarına katkıda bulunur. Bir kurumun itibarını ve müşteri elde tutma oranını artırır. Mali kayıp, israf, risk ve yolsuzluk potansiyelini azaltır.

İyi yönetim, her kurum için dayanıklılık ve uzun vadeli başarı için bir yönetim planının parçası olmalıdır. Kötü yönetim ise tam tersi bir etki yaratarak hem içeride hem de dışarıda ilişkileri ve güveni zayıflatabilmektedir. Bu durum, bir kurumun itibarına zarar verebilir, yasal veya etik skandallara yol açabilir, çalışan ve müşteri bağlılığını azaltabilmekte, hisse senedi fiyatlarının düşmesine neden olabilmekte ve nihayetinde kurumun karlılığını aşındırabilmektedir. Genel anlamda halkla ilişkiler ve yönetim, modern kurumların başarılı bir şekilde yönetilmesi ve paydaşlarla olumlu ilişkiler kurulmasında birbirini tamamlayan iki önemli unsur olarak görülmektedir. Halkla ilişkiler, yönetim ilkelerinin uygulanmasını desteklerken, yönetim de halkla ilişkilerin sürdürülebilir bir yapı içinde işlevsellik kazanmasına katkı sağlamaktadır. Bu bütünlük yaklaşım, kurumların uzun vadeli başarısı, güvenilirliği ve itibarı açısından kritik bir öneme sahiptir.

Halkla İlişkiler Faaliyetlerinde Ombudsmanlık

Halkla ilişkiler kapsamında ombudsman, bir kuruluş ile paydaşları arasında tarafsız bir aracı olarak görev alarak, endişe, şikâyet ve anlaşmazlıkların çözümüne katkıda bulunabilmektedir. Sorunları inceleyerek ve kuruluşun değerleri ile politikalarına uygun çözümler önererek şeffaflığı, hesap verebilirliği ve etik iletişimi destekleyebilmektedir. Ombudsman, paydaşların görüş ve taleplerinin adil bir şekilde değerlendirilmesine olanak tanıyarak, açık diyalogu teşvik eder ve olumlu ilişkilerin gelişimine katkı sağlayabilmektedir. Bu rol, kuruluşun güvenilirliğini artırmada ve kamuoyu nezdindeki algısını güçlendirmede önemlidir.

Demokratik ve modern toplumlarda bireyler çeşitli hizmetler ve destekler için devlete ve kurumlarına güvenmektedir. Devletin ve kurumlarının birincil sorumluluğu halkın ihtiyaçlarını karşılamak ve çıkarlarına hizmet etmektir. Halkla ilişkiler, kurumlar ve kamuoyu arasında karşılıklı anlayışı kurmayı ve sürdürmeyi amaçlamaktadır. Günümüzün karmaşık toplumsal yapısında bu amaca doğrudan ve yüz yüze etkileşimlerle ulaşmak oldukça zordur. Bu nedenle, kitle iletişimi ve diğer yöntemleri etkin bir şekilde kullanmak, kamu yönetiminde bu amaca verimli bir şekilde ulaşmak için önemlidir (Uygun, 2018, s.26). Kamu yönetimi ile halkla ilişkilerin faaliyet alanları, çeşitli temel faktörler tarafından şekillendirilmektedir. Kamu yönetiminin örgütsel yapısı, otoritesi ve etkisi, kamu kuruluşlarını yöneten yasal düzenlemeler, bürokrasi ve mevzuattan kaynaklanan idari engeller, kamu idaresi tarafından sağlanan mal ve hizmetlerin kalitesi, idare içindeki güvensizlik ve sorumluluk alma konusundaki isteksizlik derecesi, halkla ilişkilerle ilgili yasal düzenlemeler ve bürokratik yapılar, kamu yönetimi politikaları kapsamında çalışanların tutum ve davranışları, kamu yönetimi ile ilişkili diğer kurumların faaliyetlerdeki rolü ve kamu yönetimi yöneticilerinin çalışanları üzerinde sahip oldukları etki düzeyi, bu faaliyetlerin biçimlenmesinde belirleyici rol oynamaktadır (Aşkun, 1989, ss. 36-37).

Kamu yönetiminin şeffaf, verimli ve halkla uyumlu bir şekilde işlemesi için bu unsurların dikkatli bir şekilde yönetilmesi önemlidir. Halkla ilişkiler, iletişimin açık, anlaşılır ve toplumun ihtiyaçlarına duyarlı olmasını sağlayarak, idare ile halk arasında köprü kurmada önemli bir rol oynamaktadır. Bu süreç, kurumlar ve vatandaşlar arasında güven oluşturmayı ve iş birliğini güçlendirmeyi desteklemektedir. Kamu beklentileri ve idari süreçlerin karmaşıklığı arttıkça, iletişim stratejilerini güncellemek ve uyarlamak daha da önem kazanmaktadır. Bu esnek yaklaşım, kamu yönetiminin değişen sosyal ve siyasi koşullara uyum sağlamasına katkı sağlayarak sonuçta kamu güvenini ve iş birliğini pekiştirmektedir. Bu kapsamda çalışma genelinde ele alınan halkla ilişkiler işlevleri ulusal ve uluslararası alan yazın taraması sonucunda yedi başlık altında toplanarak aktarılmıştır: Halkla ilişkiler, kamu ve kurumlar arasındaki iş birliği inşasında belli başlı işlevleri yerine getirmektedir. Bu işlevler genel bir alan yazın okuması ardından araştırmacı tarafından yedi

başlık altında toplanmıştır. Bunlardan ilki etkili bir *yönetişim* anlayışıdır. Yönetişim, halkın karar alma süreçlerine katılımını teşvik ederken, halkla ilişkiler bu süreçte şeffaf ve etkili iletişimi sağlayarak güven ve iş birliğini güçlendirmektedir (Ansell ve Gash 2008).

Halkla ilişkiler, devlet-vatandaş arasında şeffaf ve diyaloga dayalı iletişim kurarak toplumsal bütünleşmeyi sağlamaktadır (Yağmurlu, 2009). Organizasyonların itibar, kriz ve medya yönetimiyle sürdürülebilir başarısını desteklerken (Yıldırım, 2020) kamu yararı doğrultusunda halkın taleplerini kurum politikalarıyla uyumlu hale getirerek güven ve destek kazanmaktadır (Şen, 2012; Pira ve Baytekin, 2007). Kurumsal vatandaşlık bilincini güçlendirerek işletmelerin etik ve sosyal sorumluluklarını kurumsal kültüre uyumlu hale getirirken (Ustakara, 2016), disiplinler arası stratejilerle kamuoyunu yönlendirmekte kalıcı düşünce-davranış değişiklikleri yaratmaktadır (Çiçek, 2021). Böylece paydaşlarla diyaloga dayalı ilişki yönetimiyle güven, anlayış ve katılımı teşvik ederek olumlu davranışsal sonuçlar üretebilmektedir (Çelebi, 2019). Halkla ilişkiler, kamu yönetiminde şeffaflık, katılım, güven ve iş birliği gibi temel değerleri destekleyen önemli bir araçtır. Yönetişim, arabuluculuk, kamu yararı, kamuoyu oluşturma ve paydaşlarla ilişki yönetimi gibi işlevleriyle halkla ilişkiler, kurum ile toplum arasındaki bağı güçlendirmektedir. Bu nedenle, tüm bu işlevleri bir arada ele alan bir araştırma; halkla ilişkilerin kamu yönetimindeki rolünü daha iyi anlamak açısından önemlidir.

Yöntem

Araştırmanın Kapsamı

Kamu Denetçiliği Kurumu *-ombudsmanlık-*, halkın şikayetlerini dinleyip, çözümlere ulaştırmak amacını taşıyan bir ara bulucu olarak halkla ilişkiler disiplini ile arasındaki ilişki irdelenmiştir. Kamu Denetçiliği Kurumu, 2012 yılında 6328 sayılı Kanun ile kurulmuş olup, Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne bağlı olarak özerk bir şekilde faaliyet göstermektedir. Kurumun temel görevi, idarenin çeşitli eylem ve davranışlarını incelemek, araştırmak ve bunların yasal standartlara ve insan haklarına dayalı adalet ilkelerine uygunluğunu sağlayarak tavsiyelerde bulunmaktır. Kurumun sorumlulukları, alınan şikâyetlerin incelenmesi ve soruşturulması, idareye tavsiyelerde bulunulması, yıllık rapor hazırlanması, gerektiğinde acil konulara ilişkin özel raporlar hazırlanması ve bu raporların kamuya açık hale getirilmesini kapsamaktadır (İstanbul Bilgi Üniversitesi, 2024).

Evren ve Örneklem

Kamu Denetçiliği Kurumu'nun (KDK) resmî web sitesinde yer alan Basında KDK bölümünün İnternet Haberleri (KDK İnternet Haberleri, 2024) başlığı altında yer alan haberler çalışmanın evrenini oluşturmaktadır. 2024 yılının ilk yarısındaki Ocak-Haziran aylarını içeren 6 aylık kısmı ise çalışmanın örneklemi oluşturmaktadır. 2024 yılının ilk 6 ayının araştırma kapsamı olarak seçilmesinin gerekçeleri aşağıdaki maddeler halinde özetlenmiştir:

1. Kamu Denetçiliği Kurumu'nun (KDK) halkla ilişkiler ve yönetim faaliyetlerine ilişkin en güncel verileri sunarak, şeffaflık, hesap verebilirlik ve kamuoyu ile etkileşim pratiklerini en yeni bağlamda analiz etme olanağı sağlamıştır.
2. 2024 yılının başları, sosyal, siyasi ve ekonomik gelişmelerin yoğun olduğu bir dönem olarak, KDK'nın bu değişimlere yanıtlarını ve halkla ilişkiler stratejilerini gözlemlemek için stratejik bir zaman dilimi oluşturmuştur.
3. Altı aylık süreç, KDK'nın arabuluculuk, yönetim ve kamu yararı gibi farklı işlevlerini dengeli bir şekilde yansıtan veri noktaları sunmuş; veri setinin homojenliğini koruyarak analizde tutarlılık sağlamıştır.
4. Altı aylık dönem, veri toplama ve analiz süreçlerini yönetilebilir kılarak kaynakların verimli kullanımını sağlamış; araştırmanın zamanında ve derinlemesine tamamlanmasına katkıda bulunmuştur.
5. Nitel araştırma yöntemleri ve betimsel içerik analizi için 6 aylık dönem, verilerin sistematik kodlanması ve tematik haritaların oluşturulması açısından yönetilebilir bir çerçeve sunmuş; MAXQDA yazılımının etkin kullanımını desteklemiştir.

6. Belirli bir zaman diliminin seçilmesi, nitel araştırmalarda yaygın bir uygulama olup, araştırmanın sonuçlarının karşılaştırılabilirliğini artırmış ve gelecekteki çalışmalar için referans noktası oluşturmuştur.

Bu araştırmada, çalışmanın önceki bölümlerinde ayrıntılı bir şekilde ele alınan halkla ilişkilerin yedi işlevi temel alınmıştır. Söz konusu işlevler, kapsamlı bir ulusal ve uluslararası alan yazın taramasının ardından veri kaynağı olarak kullanılan haberlerin analizi yoluyla şekillendirilmiş ve araştırma, bu işlevler çerçevesinde yürütülmüştür. Bu yaklaşım, halkla ilişkiler faaliyetlerinin sistematik bir şekilde incelenmesini sağlamak ve elde edilen bulguların alandaki teorik çerçeveye uyumlu bir şekilde değerlendirilmesini sağlamak amacıyla benimsenmiştir. Söz konusu işlevler; Yönetişimsel özellikler, Kamusal arabuluculuk, Yönetişimsel işlevler, Kamu yararı, Kurumsal vatandaşlık, Kamuoyu oluşturma ve geliştirme, Paydaş iş birliğidir.

Çalışmanın temel amacı özünde hedef kitle ile kurum arasında karşılıklı anlayışı ve kabulü öngören halkla ilişkiler disiplini ile ombudsmanlığın ortak paydasını halkla ilişkiler işlevleri açısından değerlendirmektir. Bu kapsamda çalışmada aşağıdaki soruların cevapları aranmıştır:

- Kamu Denetçiliği Kurumu faaliyetlerine ilişkin haberler yönetişimsel halkla ilişkiler özelliklerini kapsamakta mıdır?
- Kamu Denetçiliği Kurumu faaliyetlerine ilişkin haberler halkla ilişkilerin arabuluculuk işlevini kapsamakta mıdır?
- Kamu Denetçiliği Kurumu faaliyetlerine ilişkin haberler yönetişimsel işlevleri kapsamakta mıdır?
- Kamu Denetçiliği Kurumu faaliyetlerine ilişkin haberler kamu yararını kapsamakta mıdır?
- Kamu Denetçiliği Kurumu faaliyetlerine ilişkin haberler kurumsal vatandaşlığı kapsamakta mıdır?
- Kamu Denetçiliği Kurumu faaliyetlerine ilişkin haberler kamuoyu oluşturma ve geliştirmeyi kapsamakta mıdır?
- Kamu Denetçiliği Kurumu faaliyetlerine ilişkin haberler paydaş iş birliğini kapsamakta mıdır?

Analiz, Kamu Denetçiliği Kurumu'nun resmî web sayfasından yayınladığı İnternet Haberleri bölümünde; Ocak- Haziran 2024 tarihlerindeki 41 adet haberi içeren 6 aylık bir süreçte gerçekleştirilmiştir. Belirlenen aylar dışında kalan haberler hariç tutulmuştur. Aynı haberin farklı mecralardaki yayınlarının incelenen kaynaktan tekrar verilme şekline bağlı olarak birden fazla kez yayınlandığı durumlarda haber bir kez olacak şekilde araştırmaya dahil edilmiştir.

Tablo 1

Araştırmada ele alınan haber kaynakları ve başlıkları

Sıra No	Yayın tarihi	Haber başlığı	Kaynağı
1	1 Ocak 2024	Şeref Malkoç, "Mecburi Göç ve Kadınlar Başta Olmakla Doğurduğu Toplumsal Psikolojik Etkiler" Sempozyumunda Konuşmacıydı	takagazete.com
2	2 Ocak 2024	Kamu Denetçiliği Kurumu, Çocuk Yardımı Ödemesi Sorununu Çözdü	haberler.com
3	2 Ocak 2024	Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Uluslararası Sempozyumda Konuştu	takagazete.com.tr
4	2 Ocak 2024	Şeref Malkoç: 21. Yüzyılın Türkiye Yüzyılı Olması İçin En Önemli Görev Kamu Personeline Düşüyor	bursadabugun.com
5	6 Ocak 2024	Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Karabük Valisi Mustafa Yavuz'u Ziyaret Etti	haberler.com
6	8 Ocak 2024	Kamu Başdenetçisi ve İTOB Başkanı Şeref Malkoç, Trabzon Belediye Başkanlarıyla Buluştu	takagazete.com.tr
7	9 Ocak 2024	Yargıtay Başkanı Akarca, Sırbistan Ombudsmanı Pasalic ve Beraberindeki Heyeti Kabul Etti	gazetebirlık.com

8	14 Ocak 2024	Aylığı Eksik Yatırılan Emekli Öğretmenin Hizmet Yılı KDK'nin Devreye Girmesiyle Yeniden Hesaplandı	star.com.tr
9	15 Ocak 2024	Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, İsrail-Filistin Çatışması ve İsrail'li Futbolcu Hakkında Çağrıda Bulundu	takagazete.com.tr
10	15 Ocak 2024	Apartmanın Otoparkını Kapatan Elektrik Direkleri ve Panolarla İlgili Karar	ntv.com.tr
11	15 Ocak 2024	Türkiye Ombudsmanı Malkoç'tan, Antalyaspor'un İsraili Futbolcusunun Yapmış Olduğu Çirkin Davranışa Tepki	karadenizsonhavadis.com
12	16 Ocak 2024	Gürcistan Ombudsmanı Türkiye'ye Resmi Ziyaret Gerçekleştirdi	sondakika.com
13	16 Ocak 2024	Malkoç'tan İsraili Futbolcuya Tepki	hataysoz.com
14	20 Ocak 2024	KDK, Ankara İl Sağlık Müdürlüğü'ndeki Hukuk Birimine İtiraz Etti	sondakika.com
15	23 Ocak 2024	Adalet Bakanı Tunç, "Ombudsman Bartınlılarla Buluşuyor" Programında Konuştu:	haberturk.com
16	24 Ocak 2024	Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç'tan Barü'ye Ziyaret	habergazetesi.com.tr
17	6 Şubat 2024	Kdk'ya Deprem Bölgesinden 2 Bin 45 Başvuru Geldi	memurlar.net
18	7 Şubat 2024	Kamu Denetçiliği Kurumu'na Geçen Yıl 19 Bin 317 Başvuru Yapıldı	Trthaber.com
19	8 Şubat 2024	Kamu Başdenetçisi Malkoç Raporunu Sundu! KDK'ye 2023 Yılında 19 Bin 317 Yazılı Başvuru	star.com.tr
20	10 Şubat 2024	Vatandaşla 'Dostane' Çözüm	yenisafak.com
21	14 Şubat 2024	Kamu Başdenetçisi Uşaklılarla Buluşuyor	haber16.com
22	15 Şubat 2024	Şeref Malkoç: KDK, 18 Yaşından Küçük Çocukların Başvurabildiği Tek Kurum	memurlar.net
23	15 Şubat 2024	Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Kütahya'da Vatandaşlarla Buluştu:	haberturk.com
24	17 Şubat 2024	Her Zaman Yanlarında	takagazete.com.tr
25	17 Şubat 2024	Ombudsman Kütahyalılarla Buluştu, Serbest Kürsüde Vatandaşı Dinledi	takagazete.com.tr
26	27 Şubat 2024	KDK Başkanı Şeref Malkoç: İsrail Hitler'den Çok Çocuk Öldürüyor	hurriyet.com.tr
27	28 Şubat 2024	Kamu Denetçileri, Milletvekillerini Faaliyetleri Hakkında Bilgilendirdi	sondakika.com
28	2 Mart 2024	Kamu Denetçiliği Kurumu Lahey'e Göndermek Üzere Hazırladı! 368 Sayfalık Soykırım Raporu	sabah.com.tr
29	11 Mart 2024	Çekici Ücretini KDK Aracılığıyla Geri Aldı	songelisme.com
30	14 Mart 2024	Araç Sahipleri Bayram Edecek! Ücretlerin Tamamı Geri Ödeniyor	yenicaggazetesi.com.tr
31	19 Mart 2024	Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç, Ordu'da Konferansa Katıldı:	habertürk.com
32	19 Mart 2024	Kamu Başdenetçisi Malkoç: "AB Ülkelerinden Daha İyi Yasal ve Anayasal Düzenlemelerimiz Var"	bursa.com
33	25 Mart 2024	Türkiye'den İnsanlık Koridoru İçin Yeni Adım	sabah.com.tr
34	11 Nisan 2024	Kamu Başdenetçisi Şeref Malkoç ve UNICEF Temsilcileri Arasında İş Birliği Görüşmesi Yapıldı	takagazete.com.tr
35	11 Nisan 2024	KDK'dan "Blok Ders" Tavsiyesi	star.com.tr
36	11 Nisan 2024	Öğrencinin Ödev Zaferi	sabah.com.tr
37	13 Nisan 2024	Depremzede Öğrencinin Öğrenim Kredisi KDK'nin Girişimiyle Bursa Dönüştürüldü	ntv.com.tr

38	12 Mayıs 2024	YKS'ye Girecek Engelli Adaylar İçin Ek Süre Kararı	memurlar.net
39	1 Haziran 2024	KDK, Ankara'daki Otobüslerde Engelli Seyahat Kontenjanının Artırılmasını Tavsiye Etti	Trthaber.com
40	19 Haziran 2024	KDK Açıkladı, Asli Görevinin Yanında İş Güvenliği Uzmanı Olarak Görevlendirilen Personele İlave Ödeme Yapılır Mı?	memurlar.net
41	21 Haziran 2024	KDK Açıkladı, Aile Birliğinin Sağlanması İçin, Geçici Görevlendirme Yapılabilir Mi?	memurlar.net

Kodlama cetveli oluşturulurken, Strauss (1987) ve Silverman'ın (2018) görüşlerinin dikkate alındığı bir yönerge izlenmiştir. Buna göre kodlama aşamasında, veriye özgün ve tutarlı sorular seti oluşturularak uygun araştırma soruları sorulmuştur. Verileri detaylıca analiz edilmiştir. Teorik not eklemek için sık sık kodlamaya ara verilmiştir. İçerik analizinde kodlama, kelimeleri, cümleleri ve paragrafları belirli işaretlerle etiketlemek için pratik bir yöntem olarak görülmektedir. Bu etiketler soyut ya da tanımlayıcı nitelikte olabilmektedir. Verileri özetleyen anahtar kelimeler, ifadeler veya cümleler kod olarak kullanılabilir.

Araştırma kapsamında kodlanan kavramlar Tablo 2'de detaylı şekilde verilmiştir. Tabloda araştırmanın ana teması, araştırmanın konusuna uygun olarak "Halkla İlişkiler İşlevleri ve Ombudsmanlık İlişkisi" şeklinde belirlenmiştir. Etkin bir alan yazın taraması ve veri kaynağı olarak ele alınan haberlerin analizi sonrasında şekillenen halkla ilişkiler işlevleri vasıtasıyla kategoriler oluşturularak ardından kodlar elde edilmiştir. Bu kategori ve kodların elde edilmesinde veri kaynağı olan dijital dokümanlar (haberler), dijital kodlamalarla MAXQDA programa aktarılmış ve amaca uygun şekilde verilerin analizi gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizinde ve sıralanmasında herhangi bir ölçüt gözetmeksizin haberler, yayınlandıkları tarih sıralamasına göre kodlanmış ve çıkan kodlar kategorilere yerleştirilerek temanın oluşmasını sağlamıştır.

Tablo 2

Betimsel İçerik Analizi Kodlama Cetveli

Tema	Kategoriler	Kodlar	Açıklama
Halkla İlişkiler İşlevleri ve Ombudsmanlık İlişkisi	Yönetişimsel özellikler	- Hukukun üstünlüğü - Temel hak ve özgürlükler - Objektiflik - Şeffaf ve hesap verebilir olma - Kalite ve sürdürülebilirlik - Adalet	Kabul edilebilir davranış kalıplarının sınırlarının belirlenmesi ve çalışma alanındaki bireylerin ilişkileri, etkileşimleri ve güç birliklerinden oluşan kamusal işlevlerdir.
	Kamusal arabuluculuk	- Kamu hizmetleri - Anayasal kurum - Meşru menfaatler - Ombudsmanlık - İş birliği - Fikir alışverişi - Hak arama kültürü - Sorun çözümü	Kamu düzenini ilgilendiren konularda taraflar arasındaki anlaşmazlıkların tespit edilip gerekli aksiyonların alınmasıdır.
	Yönetimsel işlevler	- Gelecek - Kalkınma - Memnuniyet - Tavsiye kararları - Barış, refah ve mutluluk - Dayanışma	Kurum ve kuruluşlarda yönetimin aldığı inisiyatifin sınırlarını yönetsel açıdan ifade edilmesidir.
	Kamu yararı	- Halkla hizmet - Toplumsal fayda - Hasta hakları - Özel gereksinimli bireyler - Toplumsal cinsiyet eşitliği - Kadın ve çocuk hakları	Genel halkın bir arada yaşayarak oluşturdukları toplumsal varlığın sürdürülmesidir.

	• Aile birliği	
Kurumsal vatandaşlık	• Halkla karşı sorumluluk • Örnek davranış • Savunuculuk yöntemleri • Mağduriyetlerin giderilmesi	Kurumların kendilerini birer birey olarak tanımlayıp çevresel ve sosyal konularda sorumluluklarını yerine getirmeleridir.
Kamuoyu oluşturma ve geliştirme	• Kamuoyu oluşumu • Savunma • Başvuru • Hak arama	Halkın genelini ilgilendiren konularla ilgili ortak görüşün ortaya konulması ve paylaşılmasıdır.
Paydaş iş birliği	• İnsan hakları savunucuları • Siyasi, ekonomik ve kültürel ilişkiler • Kurumsal paydaşlık • Sivil toplum kuruluşları • Ortak girişimler	Ortak ve hedefler belirleyerek, paydaş kesimlerinin beklentileri doğrultusunda iş birliğinin sağlanmasıdır.

Araştırma Deseni

Çalışmada kullanılan nitel veri analizi, gözlem ve görüşme gibi yöntemlerle toplanan verilerin düzenlenmesini ve kategorilere ayrılmasını amaçlayan bir dizi etkinliği kapsamaktadır. Bu süreç, temaların keşfedilmesini ve nihayetinde bulguların raporlanmasını içermektedir. Nitel veri analizinin birincil amacı, sosyal gerçekliğin altında yatan gerçekliği ortaya çıkarmaktır. Bu süreç boyunca araştırmacı kendi öznelliğini kullanmakta ve sosyal gerçekliğin karmaşıklığını yorumlamak ve bir araya getirmek için tümevarımcı bir yaklaşımı benimsemektedir. (Özdemir, 2010, s.323).

Betimsel analiz, önceden tanımlanmış temalara dayalı olarak çeşitli yöntemlerle toplanan verilerin özetlenmesine ve yorumlanmasına odaklanan bir nitel veri analizi biçimidir. Bu yaklaşım genellikle araştırmacıların doğrudan alıntılar yapmasına, görüşülen veya gözlemlenen kişilerin perspektiflerini canlı bir şekilde yakalamasına olanak tanımaktadır. Betimsel analizin birincil amacı, bulguları okuyuculara açık ve yorumlanmış bir şekilde sunmaktır ve bu ve söz konusu çalışma alanındaki genel eğilimlerin belirlenmesine yardımcı olmaktadır (Ültay, Akyurt ve Ültay, 2021, s.188; Yıldırım ve Şimşek, 2003).

Verilerin Toplanması ve Analizi

Bu çalışmada, Kamu Denetçiliği Kurumu'nun resmî web sitesinde bulunan yazılı basın ve dijital medyada yayımlanan haberler veri kaynağı olarak kullanılmıştır. Nitel veri analizi yöntemi çerçevesinde doküman incelemesi yapılmış ve araştırma deseninde detayları açıklanan betimsel içerik analizi yöntemi uygulanmıştır. Bu kapsamda, Türkiye'de ombudsman kurumunun 2024 yılının ilk yarısında "Basında KDK" başlığı altında yer alan internet haberleri, araştırmacı tarafından tanımlanan halkla ilişkiler işlevleri kategorilerine göre analiz edilmiştir. Veri toplama ve analiz süreci, araştırmacı tarafından bağımsız bir şekilde yürütülmüş ve veriler, kurumun web sitesindeki bilgiler temel alınarak kodlanmıştır. Araştırmada Ocak-Haziran 2024 tarihleri arasında Kamu Denetçiliği Kurumu'nun resmî web sitesindeki İnternet Haberleri bölümünde yayımlanan 41 haberi kapsayan altı aylık bir dönem baz alınarak gerçekleştirilmiştir. Bu dönem dışında kalan haberler araştırmaya dahil edilmemiştir. Aynı haberin farklı platformlarda yayımlanması durumunda, kaynaktan tekrar edilme şekline bağlı olarak her bir haber yalnızca bir kez analize alınmıştır.

İnternet, dünyanın dört bir yanındaki insanları birleştiren ve kolektif bir kültürü teşvik eden bir "küresel köy" oluşturarak haber dağıtımında devrim yaratmıştır. İnternet gazeteciliği gerçek zamanlı güncellemeler, daha düşük maliyetler, daha fazla özgürlük ve interaktif iletişim sağlayarak okuyucuların içerikle etkileşime geçmesini ve editoryal seçimleri etkilemesini mümkün kılmaktadır. Bu değişim, halkı gazeteciliğe aktif katkıda bulunanlara dönüştürerek anlık haberciliğe ve anında geri bildirim olanağı sağlamıştır. Haberlerin arşivlenebilmesi ve istenildiği zaman erişilebilmesi, bilginin erişilebilirliğini daha da artırmaktadır. Okuyucuların tepkileri editoryal kararları giderek daha fazla etkilediğinden, çevrimiçi gazetecilik kitle iletişimini daha hızlı, daha katılımcı ve küresel olarak bağlantılı hale getirmiştir. Bu gibi nedenler internet haberciliğinin önemini vurguladığı kadar söz

konusu haberlerin farklı habercilik anlayışı süzgecinden geçirilerek sunulması kamuoyu algısının oluşmasında oldukça önemli bir rol oynamaktadır. Söz konusu gerekçeler ele alınan örneklerin de aynı zamanda gerekçesi niteliğindedir.

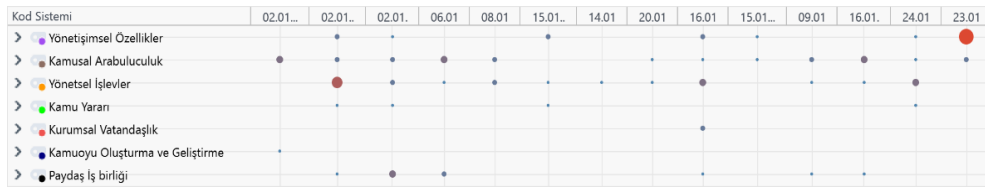
Araştırma verileri dijital haber metinlerinden oluşmakta olup, MAXQDA 2024 programı ile kodlama cetveli yardımıyla tematik kodların ortaya çıkarılmasını kapsayan betimsel bir içerik analizi ile analiz edilmiştir. MAXQDA, sesli ve yazılı görüşmeler, çevrimiçi anketler, odak grup analizleri ve ses/video ve belge analizleri dahil olmak üzere çeşitli veri türlerinin analiz edilmesini ve raporlanmasını sağlayan, nitel ve nicel verilerin sistematik olarak düzenlenmesini, analiz edilmesini ve değerlendirilmesini sağlayan bir bilgisayar yazılım programıdır (Dereli, 2023, s. 149).

Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde Kamu Denetçiliği Kurumu'nun İnternet Haberleri başlığında yer alan haberlerin analizlerine yer verilmiştir. Analizin ilk bölümünde kodlama cetvelinde yer alan kategorilere ilişkin analizler aylara bölünmüş şekilde yoğunluk haritaları şeklinde verilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde ise kodların incelenen veri kaynakları grubunda keştiği noktalar verilerek kodlar arası ilişki haritaları önce aylara bölünmüş halde ardından ise 6 ayı kapsayacak şekilde sunulmuştur. Söz konusu aylık dönem içerisinde toplamda 41 haberin analizi yapılmıştır.

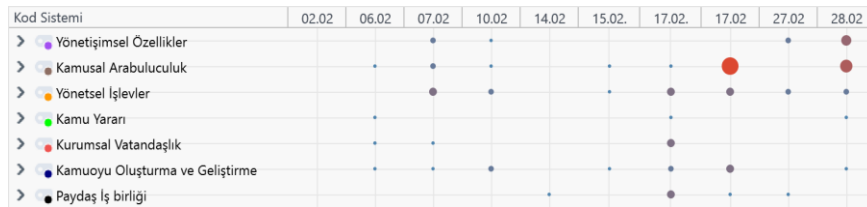
Kategorilerin İncelenen Aylara Göre Yoğunluk Haritaları

Çalışmanın bu bölümünde incelenen veri kaynaklarında tarihlerine göre yer alan kodların dağılımı ve yoğunluğu verilmiştir.



Şekil 1 Ocak 2024 haberlerinin kategorilere göre dağılımı

Şekil 1'de oluşturulan 7 kategorinin kodlarla birlikte yoğunluğu gösterilmiştir. Buna göre ocak ayında yayınlanan toplam 16 haberden 14'üne yönelik anlamlı sonuç elde edilmiş ve en fazla yönetimsel özelliklerde yoğunlaşarak, kodlardan temel hak ve özgürlükler ile insan hakları kodları en çok kullanılan kodlar olarak öne çıkmıştır. Böylece 23 Ocak 2024'te tarihinde yayınlanan haber içeriğinin en fazla yönetimsel özellikler ile 2 Ocak 2024'te yayınlanan haber içeriğinin ise en fazla yönetimsel işlevlerle birlikteliği saptanmıştır.



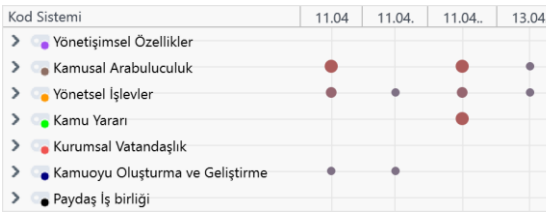
Şekil 2. Şubat 2024 haberlerinin kategorilere göre dağılımı

Şekil 2'de oluşturulan 7 kategorinin kodlarla birlikte yoğunluğu gösterilmiştir. Buna göre şubat ayındaki 11 haberden 10'una yönelik anlamlı sonuç elde edilmiş ve en fazla kamusal arabuluculukta yoğunlaşarak, kodlardan kamu hizmetleri ve sorun çözümü kodları en çok kullanılan kodlar olarak öne çıkmıştır. Böylece 17 Şubat 2024'te tarihinde yayınlanan haber içeriği en fazla kamusal arabuluculuk ile 28 Şubat 2024 tarihinde yayınlanan haber içeriği ise kamusal arabuluculuk ve yönetimsel özellikler ile birlikte yer almıştır.



Şekil 3. Mart 2024 haberlerinin kategorilere göre dağılımı

Şekil 3'te oluşturulan 7 kategorinin kodlarla birlikte yoğunluğu gösterilmiştir. Buna göre mart ayındaki 6 haberden 3'üne yönelik anlamlı sonuç elde edilmiş ve en fazla kamusal arabuluculukta yoğunlaşarak, kodlardan ise ombudsman en çok kullanılan kodlar olarak öne çıkmıştır. Böylece 19 Mart 2024'te tarihinde yayınlanan haber içeriğinin en fazla kamusal arabuluculuk ile birlikte yer almıştır.



Şekil 4. Nisan 2024 haberlerinin kategorilere göre dağılımı

Şekil 4'te oluşturulan 7 kategorinin kodlarla birlikte yoğunluğu gösterilmiştir. Buna göre Nisan ayındaki 4 haber en fazla kamusal arabuluculuk ve kamu yararında yoğunlaşmış, kodlardan ise iş birliği, dostane çözüm ve toplumsal cinsiyet eşitliği en çok kullanılan kodlar olarak öne çıkmıştır. Böylece 11 Nisan 2024'te tarihinde ilk yayınlanan haber içeriği en fazla kamusal arabuluculuk ve yönetsel işlevler ile yine aynı tarihte ikinci yayınlanan haber içeriğinin kamusal arabuluculuk, kamu yararı ve yönetsel işlevlerle birlikteliği saptanmıştır.



Şekil 5. Mayıs 2024 haberlerinin kategorilere göre dağılımı

Şekil 5'te oluşturulan 7 kategorinin kodlarla birlikte yoğunluğu gösterilmiştir. Buna göre mayıs ayında tek bir haber yapılmış ve en fazla yönetsel işlevler, kamu yararı ve kamuoyu oluşturma ve geliştirme üzerinde yoğunlaşmıştır. Böylece 12 Mayıs 2024'te tarihinde yayınlanan tek haber içeriğinin yönetsel işlevler, kamu yararı ve kamuoyu oluşturma ve geliştirme ile ilişkili birlikteliği saptanmıştır.



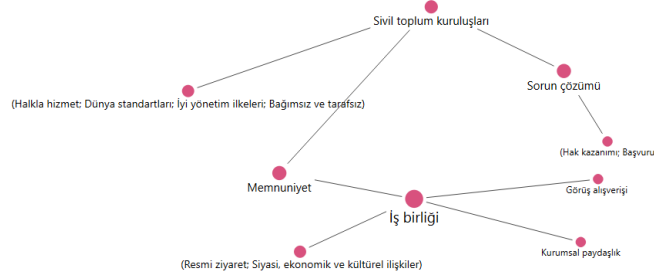
Şekil 6. Haziran 2024 haberlerinin kategorilere göre dağılımı

Şekil 6'da oluşturulan 7 kategorinin kodlarla birlikte yoğunluğu gösterilmiştir. Buna göre haziran ayında 3 haber en fazla kamu yararı üzerinde yoğunlaşmış, kodlardan ise özel gereksinimli

kod öne çıkmıştır. Böylece 1 Haziran 2024'te tarihinde yayınlanan haber içeriği kamu yararı ile ilişkilirken, diğer iki haberin yönetsimsel özellikler, kamu yararı ve kamuoyu oluşturma ve geliştirme ile birlikteliği saptanmıştır.

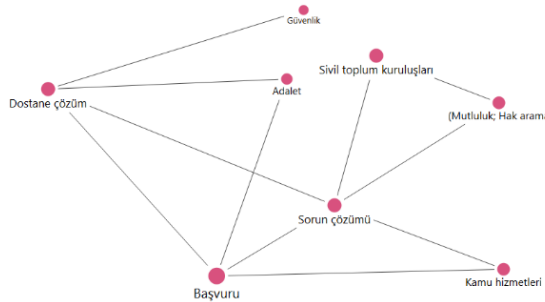
Kategorilerin ve Kodların Aylara Göre İlişki Haritaları

Bu bölümde kodların incelenen veri kaynakları grubunda kesiştiği noktalar verilerek kodlar arası ilişki haritaları sunulmuştur.



Şekil 7. Ocak Ayı İlişki Haritası

Şekil 7'ye göre en fazla kesişim noktası iş birliği kodunda olmuştur. İş birliği kodu yer aldığı belgede memnuniyet, görüş alışverişi, kurumsal paydaşlık ve resmi ziyaret ile siyasi, ekonomi ve kültürel ilişkiler kodları ile birlikte yer almıştır. İş birliği kodunun ardından en fazla kesişim elde edilen kod, sivil toplum kuruluşları olmuştur. Buna göre sivil toplum kuruluşları kodu ile birlikteliği saptanan diğer kodlar halkla hizmet, dünya standartları, iyi yönetim ilkeleri, bağımsız ve tarafsızlık, memnuniyet ve sorun çözümü olmuştur.



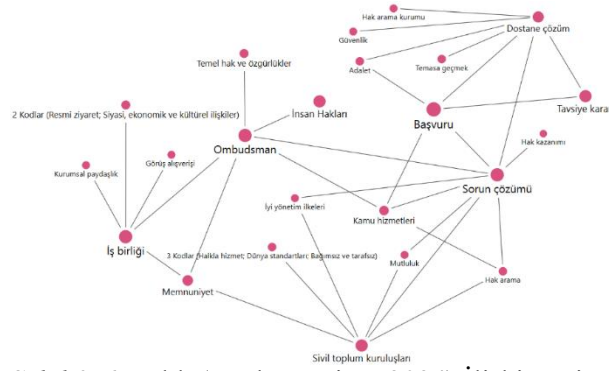
Şekil 8. Şubat Ayı İlişki Haritası

Şekil 8'e göre en fazla kesişim noktası sorun çözümü kodunda olmuştur. Buna göre sorun çözümü kodu, yer aldığı belgede başvuru, kamu hizmetleri, dostane çözüm, sivil toplum kuruluşları ve mutluluk kodları ile birlikte yer almıştır. Ardından en fazla kesişim noktası saptanan kod, dostane çözüm olmuştur. Bu kod, başvuru, sorun çözümü, adalet ve güvenlik kodlarıyla birlikte belgelerde yer almıştır.

Mart, nisan, mayıs ve haziran ayına ilişkin kodlar arasında bir ilişki saptanamadığı için bu ayların ilişki matrisleri haritalandırılmamıştır.

Veri Kaynaklarında Yer Alan Kodların 6 Aylık İlişki Haritası

Bu bölümde önceki bölümde aylara bölünmüş şekilde verilen ilişki haritaları 6 aylık bir dönem için analiz edilmiştir ve çıkan sonuca göre aynı paragrafta bulunan kodlar veya birbirine yakın olan kodları ilişki haritasında kesişim noktaları kapsamında gösterilmiştir.



Şekil 9. 6 Aylık (Ocak- Haziran 2024) İlişki Haritası

Şekil 9’da incelenen 6 aylık süreç içerisinde kodlanan veri kaynaklarının birliktelik haritasına göre ilişkilerine yer verilmiştir. Buna göre aynı belgede yer alarak kesişimleri saptanan kodlar sırasıyla şöyledir; aralarında en fazla kesişim noktası belirlenen kod 9 ortak kod ile sorun çözümü kodu olmuştur. Onun ardından dostane çözüm 7 kesişim noktası, sonrasında ise sivil toplum kuruluşları 6 kesişim noktası ile kodların ilişkileri ortaya konulmuştur.



Şekil 10. Kod Bulutu Görseli

Araştırma kapsamında yapılan analizde en sık kullanılan kategoriler ve kodlar minimum sıklık 10 kısıtına göre toplamda 17 kavram ile sınırlı kalmıştır. Yoğunluğu en fazla olan ve analizdeki belgelerde fazlaca kodlanan kategori ve kodlar kamusal arabuluculuk, Kamu Denetçiliği Kurumu, yönetimsel özellikler, yönetimsel işlevler ve diğerleri şeklinde sıralanmıştır (Bkz. Şekil 10).

Sonuç ve Öneriler

Halkla ilişkiler ile ombudsmanlık kurumu arasında, kamuoyu nezdinde önemli bir işlevsel birliktelik ve sinerji mevcuttur. Şeffaflık ve hesap verebilirliğin teşviki, güven inşası, kurumsal imaj ve itibarın oluşturulması ile geliştirilmesi gibi geniş bir yelpazede bu iki disiplin birbirini tamamlayıcı niteliktedir. Halkla ilişkiler, ombudsmanın tespit ve bulgularını kamuoyuna etkin biçimde aktararak, paydaşların sorunlarının çözümü, bilgilendirilmesi ve nihai memnuniyetinin sağlanmasında hayati bir iletişim köprüsü işlevi görmektedir. Bunun yanı sıra, mevcut veya potansiyel krizlerin yönetiminde stratejik rol oynarken, temel sorunları ele almak suretiyle kamuoyunda olumlu algının sürdürülmesine katkı sağlamaktadır. Bu çalışma, Kamu Denetçiliği Kurumu’nun (KDK) 2024 yılının ilk altı ayında resmi internet sitesinde yayımlanan haber içeriklerini, halkla ilişkiler disiplininin yedi temel işlevi (yönetişim, kamusal arabuluculuk, yönetimsel işlevler, kamu yararı, kurumsal vatandaşlık, kamuoyu oluşturma ve geliştirme, paydaş iş birliği) ekseninde analiz ederek ombudsmanlık kurumunun halkla ilişkiler süreçlerindeki rolünü değerlendirmiştir.

Araştırma bulguları, KDK’nın faaliyetlerinin halkla ilişkilerle olan bağlantısını ve bu faaliyetlerin demokratik yönetişimi güçlendirme potansiyelini ortaya koymaktadır. Analiz sonuçları, KDK’ya ilişkin haberlerin yönetimsel halkla ilişkiler özelliklerini güçlü bir şekilde barındırdığını göstermektedir. Özellikle Ocak 2024 haberlerinde “hukukun üstünlüğü”, “temel hak ve özgürlükler” ve “şeffaf ve hesap verebilir olma” gibi kodların yoğunlukla kullanıldığı gözlemlenmiştir. Örneğin, 23 Ocak 2024 tarihli bir haberde, Kurum’un vatandaş haklarının korunmasına odaklanan faaliyetleriyle yönetimsel ilkelere vurgu yaptığı tespit edilmiştir. Bu bulgular, KDK’nın şeffaflık, hesap verebilirlik

ve adalet ilkeleri doğrultusunda kamu yönetiminde güven tesis ettiğine işaret etmektedir. Kurum, vatandaş ile devlet arasında iletişimi güçlendiren bir köprü vazifesi görerek demokratik yönetişimi desteklemekte ve iş birliğine dayalı yönetim modeliyle uyumlu faaliyetler yürütmektedir. Bu durum, halkla ilişkilerin stratejik iletişim kanalıyla yönetim ilkelerinin hayata geçirilmesindeki rolünü teyit etmektedir. Kamusal arabuluculuk işlevi açısından incelendiğinde, KDK haberlerinin bu boyutu güçlü bir şekilde yansıttığı görülmüştür. Şubat ve Mart 2024 haberlerinde öne çıkan “kamu hizmetleri”, “sorun çözümü” ve “ombudsmanlık” kodları, Kurum’un vatandaş şikâyetlerinin çözümünde etkin bir arabulucu rolü üstlendiğini ortaya koymaktadır. 17 Şubat 2024 tarihli bir haberde, KDK’nın “dostane çözüm” yaklaşımı benimsediğinin vurgulanması, halkla ilişkilerin devlet-vatandaş arasında şeffaf ve diyaloga dayalı bir iletişim mekanizması kurmadaki arabuluculuk işleviyle örtüşmektedir. KDK, hak arama süreçlerini kolaylaştırarak ve idari süreçlerde şeffaflığı teşvik ederek kamu yönetimi ile toplum arasındaki mesafeyi kapatmakta ve ombudsmanlığın salt şikâyet çözümünün ötesinde, toplumsal uzlaşmayı destekleyen bir halkla ilişkiler aracı olarak işlev gördüğünü kanıtlamaktadır.

Yönetişel işlevler perspektifinden değerlendirildiğinde, KDK haberlerinin bu kategoriye kapsadığı tespit edilmiştir. Ocak, Nisan ve Mayıs 2024 haberlerinde yoğunlaşan “memnuniyet”, “tavsiye kararları” ve “dayanışma” kodları, Kurum’un yönetişel işlevlere odaklandığını göstermektedir. 2 Ocak 2024 tarihli bir haberde, çocuk yardımı ödemesi sorununun çözülmesiyle vatandaş memnuniyetinin artırıldığının belirtilmesi, halkla ilişkilerin itibar yönetimi ve kriz yönetimi gibi yönetişel işlevleriyle uyumludur. KDK’nın idari süreçlerde iyileştirme önerileri sunarak kamu hizmeti kalitesini yükseltmesi, yönetişel işlevlerin halkla ilişkiler stratejileriyle nasıl bütünleştiğini somut bir şekilde örneklendirmekte ve Kurum’un bireysel çözümlerin ötesinde kamu yönetiminde sistematik iyileştirmeler önererek yönetişel kapasiteyi güçlendirdiğini ortaya koymaktadır. Kamu yararı işlevi, KDK haberlerinde en sık vurgulanan unsurlardan biridir. Haziran 2024 haberlerinde öne çıkan “özel gereksinimli bireyler”, “toplumsal cinsiyet eşitliği” ve “aile birliği” gibi kodlar bu durumu teyit etmektedir. Örneğin, 1 Haziran 2024 tarihli bir haberde, engelli bireylerin toplu taşıma erişiminin iyileştirilmesine yönelik KDK tavsiyelerine yer verilmiştir. Kurum, kamu hizmetlerini toplumun genel ihtiyaçlarına uyarlayarak ve dezavantajlı grupların haklarını koruyarak kamu yararını gözetmekte, halkla ilişkiler vasıtasıyla toplumsal faydayı önceliklendiren ve vatandaş odaklı bir kamu yönetimi anlayışını teşvik etmektedir.

Kurumsal vatandaşlık işlevi de KDK haberlerinde tespit edilen unsurlardandır. Özellikle Ocak ve Şubat 2024 haberlerinde belirginleşen “halka karşı sorumluluk” ve “mağduriyetlerin giderilmesi” kodları, kurumların sosyal ve etik sorumluluklarını yerine getirme çabasıyla örtüşen kurumsal vatandaşlık ilkelerine işaret etmektedir. 8 Ocak 2024 tarihli bir haberde, emekli bir öğretmenin maaş eksikliği sorununun çözülerek mağduriyetin giderilmesi, KDK’nın vatandaş haklarını koruma ve kamu hizmetlerinde adil yaklaşım sergileme yoluyla kurumsal vatandaşlık bilincini pekiştirdiğini göstermekte ve Kurum’un toplumsal sorumluluk perspektifiyle hareket ettiğini kanıtlamaktadır. Kamuoyu oluşturma ve geliştirme işlevi, KDK haberlerinde diğer kategorilere kıyasla daha sınırlı bir vurguya sahip olmakla birlikte, Mayıs ve Haziran 2024 haberlerinde belirginleşmiştir. “Başvuru” ve “hak arama” gibi kodlar, KDK’nın vatandaşların hak arama kültürünü destekleyerek kamuoyunu bilgilendirme rolünü yansıtmaktadır. 12 Mayıs 2024 tarihli haberde, YKS’ye girecek engelli adaylar için alınan ek süre kararının kamuoyuyla paylaşılmasıyla farkındalık yaratılması, KDK’nın faaliyetlerini duyurarak vatandaşların hak ve sorumlulukları konusunda bilinçlenmesini sağladığını ve demokratik katılımı teşvik ettiğini göstermektedir. Ancak, bu işlevin görece daha az öne çıkması, KDK’nın kamuoyu oluşturma stratejilerini çeşitlendirme ve derinleştirme potansiyeline işaret etmektedir. Paydaş iş birliği işlevi ise KDK haberlerinde güçlü bir şekilde temsil edilmektedir. Özellikle Ocak ve Şubat 2024 haberlerinde sıklıkla rastlanan “iş birliği”, “sivil toplum kuruluşları” ve “ortak girişimler” gibi kodlar bu durumu doğrulamaktadır. 11 Nisan 2024 tarihli haberde, UNICEF temsilcileri ile gerçekleştirilen iş birliği görüşmelerinin aktarılması, paydaşlarla diyalog temelli iletişimin kurumsal süreçlere katılımı teşvik etme rolüyle uyumludur. KDK, sivil toplum kuruluşları, uluslararası kuruluşlar ve diğer kamu kurumlarıyla iş birlikleri geliştirerek paydaş ilişkilerini güçlendirmekte ve yönetim süreçlerinde kapsayıcılığı artırmaktadır. Bu bulgu, KDK’nın halkla ilişkiler aracılığıyla paydaş iş birliğini teşvik ederek demokratik yönetişimi desteklediğini ortaya koymaktadır.

Bu araştırma, KDK'nın resmî haber içerikleri üzerinden yapılan analizle, halkla ilişkiler ve ombudsmanlık işlevlerinin birbirini destekleyen ve güçlendiren sinerjik bir ilişki içinde olduğunu ortaya koymaktadır. Ombudsmanlığa dair içeriklerde, adalet, objektiflik ve temel haklar gibi kodları içeren yönetişimsel özellikler ile meşru menfaatler, iş birliği ve fikir alışverişini vurgulayan kamusal arabuluculuk temaları öne çıkmaktadır. Kamu yararı kategorisi kalkınma, memnuniyet ve dayanışma kodlarıyla yoğun şekilde kullanılırken; kurumsal vatandaşlık, halka karşı sorumluluk ve örnek davranış vurgusuyla karşılık bulmaktadır. Kamuoyu oluşturma ve geliştirme başvuru, savunma ve hak arama kodlarıyla, paydaş iş birliği ise ortak girişimler ve çok boyutlu ilişkiler bağlamında temsil edilmektedir. Analizler, KDK'nın halkla ilişkiler işlevleriyle uyumlu faaliyetler yürüttüğünü ve ombudsmanlığın, salt bir şikâyet çözüm mekanizması olmanın ötesinde, kamu yönetimi ile toplum arasında etkin bir iletişim köprüsü vazifesi gördüğünü teyit etmektedir. Yönetişim, kamusal arabuluculuk ve kamu yararı gibi temalar, KDK'nın şeffaflık, hesap verebilirlik ve vatandaş odaklılık ilkelerini benimsediğini göstermektedir. Bu bulgular, Grunig ve Hunt (1984) tarafından tanımlanan halkla ilişkilerin “kurum ile kamu arasındaki iletişimin yönetimi” şeklindeki temel anlayışıyla örtüşmektedir. Ayrıca, KDK faaliyetleri, OECD (2024) ve Şahin (2018) tarafından vurgulanan paydaş katılımı ve şeffaf karar alma gibi yönetim ilkeleriyle de uyum içindedir. Bununla birlikte, kamuoyu oluşturma ve geliştirme işlevinin görece daha az vurgulanması, kurumun iletişim stratejilerini çeşitlendirme gerekliliğine işaret etmektedir. KDK'nın halkla ilişkiler stratejilerini güçlendirmek için sosyal medya ve dijital medya araçlarını daha etkin kullanarak kamuoyu oluşturma kapasitesini artırması, vatandaşların hak arama süreçlerine katılımını teşvik etmesi önerilmektedir. Ayrıca, sivil toplum kuruluşları ve uluslararası kuruluşlarla iş birliğini genişleterek paydaş katılımını güçlendirebilir ve yönetim süreçlerini daha kapsayıcı hale getirebilir. Vatandaşların ombudsmanlık hizmetleri hakkında bilinçlenmesini sağlamak için eğitim ve farkındalık kampanyaları düzenlenmesi, özellikle gençler ve dezavantajlı gruplar arasında hak arama kültürünü destekleyecektir. KDK, halkla ilişkiler uzmanlarını sürece daha aktif dahil ederek iletişim stratejilerini profesyonelleştirebilir, böylece şeffaflık ve hesap verebilirlik algısını güçlendirebilir.

Araştırmacıların Katkı Oranı

Araştırmada yazarın katkı oranı %100'dür.

Çıkar Çatışması

Araştırmada çıkar çatışmasına neden olabilecek herhangi bir durum söz konusu değildir.

Kaynaklar

- Altuğ, Y. (2002). Kamu Denetçisi (Ombudsman). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Rektörlük Yayını.
- Ansell, C., and Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543-571.
- Askun, İ. C. (1989). Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler. *A.Ü.İ.İ.B.Fak. Dergisi* 8 (2).
- Batal, S. (2023). Türkiye’de Yerel Anlaşmazlıkların Çözümü İçin Bir Model Önerisi: İngiltere Yerel Yönetim ve Sosyal Bakım Ombudsmanlığı. *Kent Akademisi*, 16(4), 2290-2308.
- Batalli, M. (2015). Role of Ombudsman Institution Over the Administration. *Academic Journal of Business, Administration, Law and Social Sciences*, 1(3), 1-10.
- Black, S. (2013). *The Practice of Public Relations*. London: Routledge.

- Chen, J. (2024). *Corporate Governance: Definition, Principles, Models, And Examples*, <https://www.investopedia.com/terms/c/corporategovernance.asp#toc-what-is-corporate-governance>. Erişim Tarihi: 15.09.2024
- Çelebi, E. (2019). *Halkla İlişkiler Uygulamaları Nasıl Olmalı?* Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Çiçek, M. (2021). Halkla İlişkiler Alanının Kamuoyu Oluşturma Çalışmalarında İdeolojik Mesaj Aktarımı Aracı Olarak Şiir Sanatına Dair Bir Değerlendirme. *Journal of University Research*, 4(1), 75-81.
- Dereli, A. B. (2023). Maxqda: Yaratıcı Veri Analizi Üzerine Notlar. *Karadeniz Teknik Üniversitesi İletişim Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 149-152.
- Göküş, M. Ve Çubukcu, Z. (2019). Türkiye’de Ombudsmanlık Konusunda Yapılan Lisansüstü Tezler Üzerine Bir İçerik Analizi. *Ombudsman Akademik*, 5(10), 215-248.
- Grunig, E. J. and Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. New York: Holt, Rinehart And Winston.
- Ifejika, S. I. (2023). Protecting Citizens against Bureaucratic Abuse and Maladministration: Why is Nigeria’s Ombudsman Institution not Working Well? <https://www.researchgate.net/publication/373404928>
- International Ombudsman Institute (2024), *The Concept Of The Ombudsman And How The Ombudsman Can Be Used As A Tool To Strengthen Government Institutions To Be An Efficient Service That Is Responsible And Responsive To The Needs Of The Citizens*. [https://www.theioi.org/downloads/Crj9s/Aorc%20webinar%20-%20concept%20of%20the%20ombudsman%20-%20presentation%20chille%20igbawua%20\(Nigeria\).pdf](https://www.theioi.org/downloads/Crj9s/Aorc%20webinar%20-%20concept%20of%20the%20ombudsman%20-%20presentation%20chille%20igbawua%20(Nigeria).pdf) Erişim Tarihi: 18.09.2024.
- İstanbul Bilgi Üniversitesi (2024). Kamu Denetçiliği Kurumu, <https://insanhaklarimerkezi.bilgi.edu.tr/tr/content/37-kamu-denetciligi-kurumu/>, Erişim Tarihi: Erişim Tarihi: 16.09.2024.
- Kamu Denetçiliği Kurumu (2024), *Ombudsmanlığın Tarihsel Kökeni Nedir?*, <https://www.ombudsman.gov.tr/anasayfa/sikcasorulansorular> Erişim Tarihi 16.09.2024
- KDK İnternet Haberleri (2024). *İnternet Haberleri* <https://www.ombudsman.gov.tr/basindakdk/internethaberleri> Erişim: 10.09.2024.
- Kazancı, M. (2007). *Kamuda ve Özel Kesimde Halkla İlişkiler*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Men, R. L., Ji, G. Y. & Chen F. Z. (2019). *The Functions Of Public Relations İn Startups, Strategic Communication For Startups And Entrepreneurs İn China*. Routledge. Doi:10.4324/9780429274268-4
- Metin, H. ve Altunok, M. (2002). Karşılaştırmalı Bir Yaklaşımla Kamu Yönetimi ve Özel Sektörde Halkla İlişkiler. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* (3), 79-99.
- OECD (2024). *Corporate Governance*. <https://www.oecd.org/en/topics/policy-issues/corporate-governance.html> Erişim Tarihi: 15.09.2024.
- Önlü, M. (2024). *Küresel İletişimde Başarıyı Yakalamak: Uluslararası Halkla İlişkiler Ve Yunus Emre Enstitüsü Örneği*, Disiplinler Arası Halkla İlişkiler Çalışmaları Güncel Örnek ve Uygulamalar, Editör Ahmet Aydın ve Tahsin Işık, Gazi Yayınevi, Ankara

- Özdemir, M. (2010). Nitel Veri Analizi: Sosyal Bilimlerde Yöntembilim Sorunsalı Üzerine Bir Çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 323-343.
- Özer, M. A. (2005). Yeni Kamu Yönetimi Teoriden Uygulamaya, Platin Yayınları, Ankara.
- Pira, A. G. ve Baytekin, E. P. (2007). Halkla İlişkiler: Neyi, Nasıl Yapmalı. Dönence Yayınları, İstanbul.
- Rakitskaya, I. (2023). Institute of the Parliamentary Ombudsman for Administration in Norway: novelties in Norwegian legislation in the light of the adoption of the new law. Available at SSRN: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4315258
- Reif, L. C. (2004). The Ombudsman, Good Governance and the International Human Rights System. Leiden: Martinus Nijhoff Publishers.
- Rowat, D. C. (1965). *The Ombudsman*. University of Toronto Press. Silverman, D. (2018). Nitel Verileri Yorumlama. (E. Dinç, Çev.). Ankara: Pegem Akademi.
- Strauss, A.L. (1987) Qualitative Analysis For Social Scientists. *Cambridge University Press*, New York.
- Şahin, Ü. (2018). İyi Yönetişimin Türk Kamu Yönetiminde Uygulanması ve Kamu Denetçiliği Kurumu. *Ombudsman Akademik* (1), 99-139.
- Şen, F. (2012). Kamu Yönetiminde Halkla İlişkileri Yeniden Düşünmek. *Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*(16), 63-79.
- Thomson, S. (2021). Ombudsmen as Courts. *Oxford Journal of Legal Studies*, 42(1), 76-103. <https://doi.org/10.1093/ojls/gqaa056>
- Usta, H. (2016). Türkiye’de Ombudsman (Kamu Denetçiliği) Kurumu. *Denetişim* (14), 59-64.
- Ustakara, F. (2016). Bir Halkla İlişkiler Anlayışı Olarak Kurumsal Vatandaşlık. İnönü Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi, 1(1), 7-15.
- Uygun, S. V. (2019). Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Kavramının Konumu: Anlayış, Uygulama ve Karşılaştırma. *Maarif Mektepleri Uluslararası Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 1(3), 20-36.
- Ültay, E., Akyurt, H. ve Ültay, N. (2021). Sosyal bilimlerde betimsel içerik analizi. *Ibad Sosyal Bilimler Dergisi*, (10), 188- 201.
- Yağmurlu, A. (2009). Halkla İlişkiler Mekanizması Olarak Kamu Denetçiliği. *Amme İdaresi Dergisi*, 42(1), 87-104.
- Yağmurlu A. (2018). Şikâyet Hakkı Ekseninde Halkla İlişkiler Mekanizması Olarak Kamu Denetçiliği. *Amme İdaresi Dergisi*, 51(1), 167-193.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2003). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Yıldırım, A. (2020). Halkla ilişkilerin kavramsal tanımlamaları üzerine bir inceleme. *İletişim Çalışmaları Dergisi*, 6(2), 133-150.

Extended Abstract

Introduction

In contemporary governance paradigms, the role of the ombudsman has emerged as an increasingly salient strategic instrument within the domain of public relations. Particularly in an era marked by heightened global interconnectivity, rising societal expectations concerning transparency, accountability, and equity have underscored the critical need for intermediary institutions capable of mediating the relationship between the state and its citizens. As an autonomous and impartial actor, the ombudsman contributes significantly to enhancing public trust in administrative institutions and to reinforcing the normative foundations of democratic legitimacy. Within the Turkish context, the Ombudsman Institution (Kamu Denetçiliği Kurumu, KDK) was constitutionally established to receive and address citizen complaints, examine the legality and fairness of administrative actions, and issue advisory opinions aimed at improving public service delivery. This study seeks to examine the extent to which the institutional functions of the KDK correspond with core public relations objectives, particularly regarding transparency, participatory governance, and stakeholder communication. Through an analysis of media representations and public discourse surrounding the institution, the research aims to assess how ombudsman activities serve as communicative interventions that support institutional responsiveness, public mediation, and constructive dialogue between the state and its constituents. Beyond its conventional remit of addressing individual grievances, the ombudsman has increasingly adopted a strategic function in shaping public perception and consolidating the legitimacy of administrative actions through proactive and transparent communication. Functioning as a mechanism of democratic oversight, the institution not only remedies specific instances of maladministration but also contributes to systemic reform by identifying structural deficiencies and recommending institutional improvements. This dual function—balancing individualized redress with structural transformation—positions the ombudsman as a pivotal actor at the intersection of administrative accountability and civic engagement. Accordingly, the present study explores how the Turkish Ombudsman Institution operationalizes this dual mandate within a comprehensive public relations framework, thereby enhancing its institutional credibility, communicative efficacy, and overall legitimacy in the eyes of the public and key stakeholders.

Methodology

The research adopts a qualitative methodology based on descriptive content analysis. The data source comprises online news articles published in the “Internet News” section of the official website of the Turkish Ombudsman Institution between January and June 2024. A total of 41 unique news articles were selected, excluding duplicate postings. These articles were subjected to thematic analysis using the MAXQDA 2024 software. The analytical framework is built upon seven fundamental public relations functions: (1) governance features; (2) public mediation; (3) administrative functions; (4) public interest; (5) corporate citizenship; (6) public opinion formation and development; and (7) stakeholder collaboration. A coding scheme was developed, incorporating categories and specific codes derived from the theoretical literature and empirical themes identified during preliminary document review. Key references guiding the methodological approach include Strauss (1987), Silverman (2018), and Yıldırım & Şimşek (2003). The research questions guiding the analysis are as follows: Do the KDK news articles reflect governance-related public relations characteristics? Do they represent the mediation function of public relations? Are administrative functions visible in the narratives? Is public interest a recurring theme? Is corporate citizenship demonstrated? Do the articles aim to influence public opinion? Is stakeholder cooperation addressed? The systematic coding process enabled the creation of density and relationship maps, which were used to visualize category distributions and code co-occurrences both monthly and across the six-month period.

Findings

The analysis revealed a consistent presence of public relations functions across the news items, with particular emphasis on governance, public mediation, and administrative functions. In January 2024, the majority of the 16 news articles focused on fundamental rights and the rule of law, aligning with the governance category. In February, public mediation emerged as the dominant theme, particularly in stories involving public service disputes and their resolutions. March and April saw continued emphasis on mediation, with additional focus on public interest and administrative responsiveness. While only one news article was published in May, it encapsulated multiple themes, including governance, public opinion formation, and stakeholder collaboration. June's news articles centered predominantly on public interest, especially concerning individuals with special needs and vulnerable populations. Relationship maps constructed for January and February demonstrated high co-occurrence among codes such as "cooperation," "satisfaction," "public service," "civil society organizations," and "amicable resolution." These findings reflect the institution's emphasis on engaging with diverse stakeholders, fostering mutual understanding, and building institutional credibility. The six-month aggregated relationship map highlighted "problem-solving" as the most recurrent and intersecting code, often appearing alongside others such as "amicable resolution," "public application," "ombudsman," and "human rights." These patterns underscore the Ombudsman's role as an active agent in conflict resolution and a vital bridge between state institutions and the public.

Conclusion and Recommendations

The findings suggest that the Turkish Ombudsman Institution actively performs multiple public relations functions, contributing significantly to democratic governance. Through strategic communication and transparency in addressing public grievances, the KDK reinforces the principles of justice and accountability. Its activities extend beyond mere administrative oversight; they embody a systematic effort to cultivate trust, legitimacy, and civic engagement. This study affirms the intertwined nature of ombudsman and public relations roles. By leveraging public communication tools and promoting mutual understanding between the state and its citizens, ombudsman institutions can significantly enhance public sector responsiveness. Moreover, the integration of public relations strategies into ombudsman activities strengthens the institution's capacity to engage stakeholders, shape public discourse, and promote institutional integrity. From a practical standpoint, this research underscores the importance of incorporating communication professionals and strategic PR planning within ombudsman institutions. Such integration would ensure that findings, recommendations, and institutional interventions are effectively communicated to both the public and policymakers. Further, enhancing media relations and digital engagement would amplify the institution's impact and foster greater citizen participation. Academically, the study contributes to the limited but growing body of literature on the role of ombudsman institutions in public communication and governance. It demonstrates the utility of a multidisciplinary approach that intersects public relations theory with public administration and political science. The seven-function public relations model applied here offers a robust framework for analyzing institutional communication in similar governance contexts. In conclusion, the ombudsman—as a hybrid actor embodying elements of public accountability, conflict mediation, and institutional advocacy—plays a strategic role in modern governance. When supported by well-structured public relations practices, the ombudsman institution becomes a key facilitator of ethical governance, stakeholder cooperation, and social stability. As such, ombudsman institutions should continue to invest in communication capacities that align their oversight responsibilities with participatory, transparent, and responsive public service delivery.