

# BİLGİ TOPLUMUNDA KAMU KURUMLARININ BİLGİ EDİNME BİRİMLERİ VE HALKLA İLİŞKİLER

*Yasin BULDUKLU, Ahmet Tarık TÜRK MENOĞLU*

**Özet:** Teknolojideki hızlı gelişmeler, bilginin yayılımını kolaylaştırmış, hayatın her alanına bilgi ve iletişim teknolojileri hâkim olmuştur. Bu gelişmelerin sonucu olarak ortaya çıkan ve “Bilgi Toplumu” adı verilen toplumsal yapı içerisinde en önemli değer bilgisidir. Bilgi toplumunda gerçek yatırım, bilgiye ve insana yapılmaktadır. Geçmişte pasif bireyler konumunda olan yurttaşlar bilgi toplumunda bu durumdan sıyrılmış, kamuyu denetleyebilmek ve demokratik katılım için kamu yönetimine ilişkin bilgiye erişmek gereksinimini duymuşlardır. Başlangıçta dilekçe hakkı kapsamında kısmen tanımlanan bilgiye erişim hakkı, 4982 sayılı “Bilgi Edinme Hakkı Kanunu” kapsamında daha ayrıntılı tanımlanmış ve şeffaf yönetimin sağlanması amacıyla yürürlüğe girmiştir. Bu hakkın etkin kullanımını sağlamak amacıyla olan bilgi edinme birimleri de kanun ve ilgili mevzuat çerçevesinde tüm kamu kurumlarında zorunlu olarak oluşturulmuştur. Halkla ilişkiler faaliyeti yürüten bu birimler, geçen on yıllık süreçte önemli düzeyde gelişme göstermiş olsa da uygulamada bazı sorunlar olduğu göze çarpmaktadır. Bu çalışmada bilgi edinme hakkının kullanımı ve bilgi edinme birimlerinin etkililiğine ilişkin durumun saptanması amaçlanmaktadır.

**Anahtar kelimeler:** Bilgi toplumu, Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, Bilgi Edinme Birimleri, BİMER, Halkla İlişkiler.

## **Information Units and Public Relations of Public Corporation in Information Society**

**Abstract:** Rapid progress in technology enabled the spread of the information available and information and communication technology has started to dominate in every aspect of life. In the social structure called “Information Community” which emerged as a result of this progress the most valuable concept is information. In an information society the main investment is in information and person. The people considered passive citizens in the past have started to be more active to audit the government and for democratic participation in information community. In the past the right to get information was relatively defined in the petition right. However; “The Freedom of Information” was defined in a more detailed way in the law no. 4982. In accordance with the law and legislation all the public institutions were made to found the information units. Information units, which help form a good reputation serve as a bridge between the organization and the community. This study to evaluate the use of the right to get information and the present efficiency of the information units.

**Key words:** Information Society, Right to Information Act, Information Units, BİMER, Public Relations.

## **Giriş**

Sanayi toplumunun insanlığa getirdiği köklü değişim ve dönüşümlere benzer bir süreç, günümüz bilgi toplumunda yaşanmaktadır. Tarıma dayalı geleneksel toplum yapısından sanayi toplumuna geçiş uzun yıllar almış, yüz yılı aşkın bir zamanda sanayi toplumunun kurumsal yapısı ortaya çıkmıştır. Buna karşılık bilgi toplumu, daha ilk on yılda önemli ve köklü değişiklikleri ortaya çıkarmıştır. 20. yüzyılın son çeyreğinde başlayan bu yeni dönem, teknolojinin hızlı gelişimine, bilgi toplumuna dönüşümün hızlı olmasına yol açmıştır (Erkan, 1998, s. 11). Bilgi giderek önemli bir güç hâline gelmiş, bilgiye sahip olan aktörler, pek çok alanda üstünlüklerin sahibi olmuşlardır. Diğer taraftan bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, bilginin kolay yayılımı sonucunu doğurmuştur. Sanayileşme ile birlikte başlayan makine ve teknolojiye yatırım felsefesi, bilgi teknolojilerinin gelişimiyle birlikte değişmiş; pek çok işletme bilgiye önemli düzeyde yatırım yapmak zorunda kalmıştır. Bilgiye yatırım, insana verilen önemi de artırmıştır. Bilginin en iyi şekilde işlenmesi ve buna bağlı olarak yeni politikalar üretilmesi, insan faktörünün yönetimde öne çıkması sonucunu doğurmuştur. Yönetimde insan unsurunun öne çıkması, çağdaş toplumlarda halkla ilişkiler uygulamalarına verilen önemin artmasına neden olmuştur. Bilginin paydaşlardan ve çevreden toplanması, işlenmesi ve buna bağlı olarak yeni politikaların oluşturulmasının sağlanması, modern örgütlerde halkla ilişkiler birimlerinin sorumluluğundadır. Bu anlamda halkla ilişkiler birimlerini iyi örgütleyen ve etkin kullananlar, başarılı kurumlar olarak öne çıkmaktadır. Bu çalışmada halkla ilişkilerin bilgi toplumundaki yeri ve örgütlere sağladığı katkı, halkla ilişkilerin işlevleri çerçevesinde literatür bağlamında irdelenmektedir. Çalışmanın amacı, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun ve ilgili mevzuatın uygulanmasına ilişkin durumun süre bağlamında ortaya konulmasıdır. Bu amaç kapsamında bilgi toplumuna ilişkin bilgiler, literatür bağlamında aktarılmaktadır. 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve 2004/7189 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik hakkında bilgiler verilmekte, bilgi edinme birimlerinin ve Başbakanlık İletişim Merkezinin (BİMER) çalışma şekli açıklanmaktadır. Çalışmada 2012 Ekim ve 2013 Ekim aylarında 10 adet kamu kurumundan elektronik olarak talep edilen bilgilere kurumların cevap verme süreleri, tanımlayıcı istatistik yöntemle analiz edilmekte, sonuçlar karşılaştırmalı olarak sunulmaktadır. Ayrıca Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulu (BEDK) tarafından hazırlanan ve Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM) tarafından yayımlanan yıllık değerlendirme raporlarından elde edilen ikincil veriler, tanımlayıcı istatistiksel yöntemle analiz edilerek aktarılmaktadır. Konu hakkında daha önce yapılmış iki çalışmanın sonuçları ile mevcut çalışmanın sonuçları kıyaslanarak yorumlanmaktadır.

## **1. Bilgi Toplumu ve Özellikleri**

Biçim verme, biçimlendirme ve haber verme anlamlarında kullanılan “bilgi” sözcüğü Latince “informatio” kökünden gelmektedir. Genel olarak bilgi; düşünme, yargılama, akıl yürütme, okuma, gözlem ve deney yoluyla elde edilen düşünsel ürün veya öğrenilen şey olarak tanımlanmaktadır (Balay, 2004, s. 66). Bilgi günümüzde kalkınmanın ve rekabetin en vazgeçilmez unsuru durumundadır. Bilgi toplumuna geçişte stratejik kaynak bilgidir ve zenginliği meydana getirmek için gerekli olan kaynakların hiçbiri, bilgi kadar büyük öneme sahip değildir (Tonta ve Küçük, 2005, s. 4).

Bilgi toplumuna geçiş, oldukça hızlı bir dönüşümün sonucudur. Geçiş sürecinde ilk aşama, tarım devrimi aşamasıdır ve küçük kabileler hâlinde yaşayan; avlanarak, meyve toplayarak geçinen ilkel insanlar döneminde ortaya çıkmıştır. Tarım devrimiyle birlikte insanlar, uygar dünyaya adım atmış ve toprağı işleyerek geçimini sağlayan halk hâline gelmiştir; köye göre düzenlenmiş yaşam, basit iş bölümü, sınırları iyi belirlenmiş kastlar, sınıflar; soylular, din adamları, savaşçılar ve köleler bu uygarlıkların temel özellikleridir (Toffler, 2008, s. 43). Öyle ki bu uygarlıkların hepsinde otoriter yönetimler ve merkezîyetçilikle ilgisi olmayan bir ekonomi vardır. Tarım devrimiyle başlayan ve bin yılda ortaya çıkabilen tarım toplumu, James Watt’ın 1769’da buhar makinesini icat etmesi ve bunun enerji kaynağı olarak kullanılmasıyla başlayan sanayi devrimine kadar devam etmiştir (Diken, 2006, s. 8). Yeni tarz ve yöntemlerle düşünme, yönetme ve çalışmanın kaçınılmaz hâle geldiğı bilgi toplumu, hayat boyu öğrenmenin yaygınlaştığı, öğrenen birey ve öğrenen organizasyonlardan oluşan toplum olma yönünde gelişim göstermektedir (Öğüt, 2007, s. 19).

Bilgi toplumu, bilgi ve bilgiyi kullananların sosyal hayatın her alanında başrolü üstlendiğı bir toplumsal yapı ve yaşantıyı ifade etmektedir (Canöz, 2011, s. 344). Yaşamın her alanında bilginin, küresel boyutta artan bir hızla sürekli aktığı, esneklik, çeşitlilik, yaratıcılık, yenilik gibi kavramların temel belirleyiciler olduğu; eğitimli birey yapısının ön plana çıktığı, bir toplum olarak tanımlanmaktadır (Tonta ve Küçük, 2005, s. 2). Sanayi sektörüne yoğunlaşmış olan ekonomik faaliyetlerin ağırlığının hizmet sektörüne kaydığı, mesleki, teknik ve araştırmacı sınıfların ön planda olduğu, her türlü yenilik ve politikanın ilmî bilgidен kaynaklandığı, entelektüel teknolojiye dayanan toplumdur (Canöz, 2011, s. 344). Bilgi toplumu, her türlü bilginin, yeni iletişim teknolojileri aracılığıyla; kişilerin bu teknolojilere ulaşabilme ve bu teknolojileri kullanabilme olanağın bulunduğu toplumdur (Selvi, 2012, s. 195) ve bilgi toplumunda hayat kalitesi, bilgiye ve ondan yararlanılmasına bağlıdır (Mutula, 2008, ss. 91-92). Bilgidен yararlanılması için bilgi toplumunun bazı

özelliklerinin bilinmesi gerekir. Bu özellikler şu şekilde sıralanabilir (Canöz, 2011, ss. 348-350):

- a. Bilgi toplumunda fiziksel emeğin yerini zihinsel emek, maddi üretim gücünün yerini bilgi üretim gücü, mal veya hizmetlerin yerini ise bilimsel bilgi ve teknoloji almaktadır.
- b. Bilgi toplumunda bilgi en temel kaynaktır.
- c. Bilgi toplumunda toplumsal yaşamın en önemli özellikleri arasında hızlı bilgi artışı, hızlı değişme ve hızlı gelişme, yer almaktadır.
- ç. Bilgi toplumundaki yeni iş alanlarının başında bilgi üretimi, bilgi depolaması ve bilgi pazarlaması gelmektedir.
- d. Bilgi toplumundaki iş yaşamında bilgi işçilerinin sayısı artmaktadır.
- e. Bilgi toplumunda eğitim ve öğretimde süreklilik vardır.
- f. Bilgi toplumunda katılımcı demokrasi vardır.
- g. Bireysel öğrenme ve öğrenmeyi öğrenme, eğitim sürecinin temelini oluşturmaktadır.
- ğ. Tutuculuk, geleneksellik ve tekdüzelik iş yaşamındaki önemini kaybederken, duruma göre hareket edilebilen dinamizm, yaşamın önemli gerekliliği hâline gelmektedir.
- h. Bilgi gücünü elinde bulundurması nedeniyle insanın önemi her zamankinden daha fazla artmaktadır.
- ı. Bilgisayarların çeşitli yayın imkânlarını arttırmasıyla bilgi iletimi ve haberleşme kolaylaşmakta; böylelikle sınırlar ortadan kalkarak küreselleşen bir dünya ortaya çıkmaktadır.

Günümüzde nüfus artışı, teknolojik buluşlar ve yönetim biçimlerinin değişmesi toplumsal dönüşümü zorunlu hâle getiren unsurlardır (Nair, 2001, s. 34). Bilgi toplumu yaşamın hemen hemen tüm alanlarını kapsayan değişmeleri ve gelişmeleri içermektedir. Tüm bu gelişme ve değişmeler ise bilgi toplumunun temel özelliklerini belirlemektedir (Kurulgan, 2006, s. 187). Bilgi toplumuna geçişteki esas güç olan teknolojilerin toplumsal dönüşümü nasıl gerçekleştirdiği şu şekilde özetlenebilir: Yeni teknolojilerin üretim sürecinde kullanılması, yeni iş bölümü ve uzmanlaşmaların ortaya çıkmasına neden olmakta ve bu da yeni mesleklerin doğması anlamına gelmektedir. Bu şekilde düşünüldüğünde teknolojilerin etkisi, önce ekonomik alanda görülmekte ve bu etki sosyal alana doğru kaymaktadır. Sosyal alanda ortaya çıkan yeni meslekler ve yeni sosyal tabakaların, toplum içinde kendi ağırlıklarını hissettirme çabaları onların örgütlenmesine neden olmakta ve bu da sosyal grupların politik mücadelesini gündeme getirmektedir. Böylece köklü teknolojik değişimlerin etkisi ekonomik ve sosyal alandan sonra politik alana yansımaktadır. Ekonomik, sosyal ve politik yapıların teknolojik değişimden yansıyan etkilerle, belirli bir dönüşüm

ve uyum sürecine girmesi söz konusu teknolojik yeniliklerin etkilerinin kültürel alana yansımaları da beraberinde getirmektedir. Özetle, toplumda gerçekleşen teknolojik yenilenme, ekonomik, sosyal, politik ve kültürel alanlarda değişimi ortaya çıkarmaktadır (Erkan, 1998, ss. 93-94). Bilgi toplumunda katılımcı demokrasi ana unsurlardandır. Kamunun yönetime katılımı ve yönetimi denetleme isteğini yerine getirebilmesi, yönetimin iş ve işlemleri hakkında bilgi sahibi olunması ile olanaklıdır. Bilgi toplumu olmanın bir sonucu olarak günümüzde yurttaşlar, bireysel ve örgütlü olarak kamu yöneticilerini denetlemeye ve kamu politikalarını etkilemeye başlamışlardır. Demokrasinin vazgeçilmez unsuru olan oy verme ya da politik tercih, yurttaşların kamu otoritesinin icraatlarını değerlendirmesi ile şekillenmektedir. Halkın kamu icraatını değerlendirmesi, kamu otoritesinin politika ve eylemlerinden haberdar olması ile mümkündür. Kamu yönetimi hakkında yurttaşların bilgi sahibi olmasına yönelik şeffaflığın sağlanmasına ilişkin olarak, pek çok gelişmiş devlette olduğu gibi ülkemizde de bilgi edinme hakkı, yasal güvence altına alınmıştır.

## **2. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Bilgi Edinme Birimleri**

Bilgi toplumunun temel unsuru olan bilgiye erişebilirlik, gelişmiş ülkelerde uzun yıllardan bu yana yasal olarak güvence altındadır. Bilgi edinme, vatandaş açısından bilgiye ulaşma hakkı olarak algılanırken, devlet tarafından bilgiyi sunma ödevi olarak dikkati çekmektedir (Tayfun, 2007, s. 160). Bilgi edinme özgürlüğü, bireyin toplum içerisinde yaratılmış bilgilere ulaşımının engellenmemesini ifade etmektedir (Uzun, 2005, s. 234).

1766 yılında yürürlüğe giren İsveç Basın Özgürlüğü Yasası, bilgi erişimine ilişkin yapılan ilk yasal düzenleme olarak kabul edilmektedir. Yasa ile tüm İsveç vatandaşlarının resmî belgelere serbest erişim hakkı teminat altına alınmıştır (İyimaya, 2003, s. 42). İsveç'te ilk örneklerine rastlanan bilgi edinme hakkı ve özgürlüğü, kamu yönetiminde yaşanan değişim ve gelişmelere paralel biçimde gelişmiş, özellikle yönetimde açıklık, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerinin bir yansıması şeklinde çağdaş ve demokratik yönetimlerde ve hukuk düzeni içerisinde yer almaya başlamıştır. İsveç'ten sonra Arjantin, Belarus, Belçika, Bulgaristan, Çek Cumhuriyeti, Estonya, Filipinler, Finlandiya, Güney Afrika Cumhuriyeti, Hırvatistan, Hollanda, İspanya, Litvanya, Macaristan, Makedonya, Moldova, Peru, Polonya, Portekiz, Romanya, Slovakya, Slovenya ve Tayland gibi ülkeler, bilgi edinme hakkına anayasalarında yer vermişlerdir. Almanya, Rusya, İtalya, İngiltere ve Amerika Birleşik Devletleri gibi ülkeler de gerek anayasalarında gerekse de diğer yasalarla bilgi edinme hakkını düzenlemiş ve güvence altına almışlardır (Canöz, 2008, s. 145). Dünyada bilgi edinme hakkını düzenleyen 54 ülke olduğu ifade edilmektedir. Bu konuda en etkin düzenlemenin Avrupa Birliği (AB) ülkelerinde olduğu görülmektedir. AB

vatandaşlarının temel haklarını ve vatandaşlarına karşı sorumluluklarını düzenleyen Avrupa Birliği Temel İnsan Hakları Şartı'nın "Kişisel Bilgilerin Korunması" başlıklı 8. maddesine göre: herkes, kendi hakkında toplanmış olan bilgilere erişme ve bunlarda düzeltme yaptırma hakkına sahiptir. "İyi İdare Hakkı" başlıklı 41. maddesine göre İyi İdare Hakkı, herkesin kendi dosyasına erişme ve meşru gizlilik çıkarlarına ve mesleki ve ticari gizliliğe saygı gösterilmesini de içerir. "Belgelere Erişme Hakkı" başlıklı 42. Madde, Avrupa Parlamentosu, Konsey ve Komisyon belgelerine birliğin bütün vatandaşları veya bir üye devlette ikamet eden veya kanuni adresi bu devlette bulunan bütün gerçek veya tüzel kişilere erişme hakkını sağlamaktadır (TESEV, 2006, ss. 15-16). Avrupa Birliği, Dünya Bankası ve Avrupa Konseyi gibi uluslararası kurumların baskısı ile dünyada pek çok ülkede kamu yönetiminin vatandaşlarla bilgi paylaşmasını sağlayacak düzenlemeler her geçen gün hayata geçirilmeye devam etmektedir.

Ülkemizde Matbuat ve İstihbarat Müdüriyet-i Umumiyesi veya bugünkü adıyla Basın Yayın ve Enformasyon Genel Müdürlüğü'nün 1920 yılında kurulması, Türkiye'nin halkı bilgilendirmeye yönelik ilk adımıdır. Ayrıca 1984 yılında 18571 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun da Türk vatandaşlarının TBMM'ye ve yetkili makamlara yazı ile başvurma hakkını tanımlamıştır. 24 Nisan 2004'te yürürlüğe giren 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ülkemizde halkın bilgilendirilmesine ve kamu yönetiminin şeffaflığına yönelik en önemli gelişme olarak kabul edilmelidir. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, devlet ile vatandaşın iletişim kanallarının tümü açık tutularak müracaatların her zaman ve her yerden yapılabilmesini, müracaatlara cevapların hızlı ve etkin biçimde verilmesini amaçlamaktadır. Yasa, kamu yönetiminin, gelen taleplere yanıt vermesini yükümlülük olarak tanımlamıştır.

Avrupa Birliği'ne Uyum Süreci'nde çıkarılan (Soykan, 2007, ss. 63-64) Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemek amacıyla hazırlanmıştır. Kanunda bilgi, "kurum ve kuruluşların sahip oldukları kayıtlarda yer alan her türlü veri" olarak tanımlanmaktadır. İstenen bilgi veya belgenin niteliğine göre, kurum ve kuruluşlarca başvuru sahibine söz konusu bilgi veya belgenin bir kopyasının verilmesini, kopya verilmesinin mümkün olmadığı hâllerde, başvuru sahibinin bilgi veya belgenin aslını inceleyerek not almasına veya içeriğini görmesine veya işitmesine izin verilmesini hüküm altına almaktadır. Kanunda yer alan istisnalar dışındaki her türlü bilgi veya belgeyi başvuranların yararlanmasına sunmak ve bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru sonuçlandırmak üzere, gerekli idari ve teknik tedbirleri almak da kurumların yükümlülüğü olarak tanımlanmaktadır. Kanunun istisnaları ise; yargı denetimi

dışında kalan idari işlemlerden kişinin çalışma hayatını ve mesleki onurunu etkileyecek nitelikte olan bilgiler, açıklanması hâlinde devletin emniyetine, dış ilişkilerine, millî savunmasına ve millî güvenliğine açıkça zarar verecek niteliğe sahip olan bilgiler, ülkenin ekonomik çıkarlarına zarar verecek veya haksız rekabet ve kazanç sebep olacak bilgi veya belgeler, sivil ve askerî istihbarat birimlerinin görev ve faaliyetlerine ilişkin bilgi veya belgeler, kurum ve kuruluşların yetkili birimlerince yürütülen idari soruşturmalarla ilgili olup açıklanması veya zamanından önce açıklanması hâlinde; kişilerin özel hayatını açık müdahale sonucu doğuracak, kişilerin hayatını tehlikeye sokacak, soruşturma güvenliğini tehlikeye sokacak, soruşturmaya ilişkin bilgi ve belgelerin teminini zorlaştıracak bilgi ve belgeler ile suç işlenmesine neden olacak suçların önlenmesini ve suçluların kovuşturmasını tehlikeye sokacak bilgi ve belgelerin açıklanması olarak belirlenmiştir. Yasa, haberleşmenin gizliliği, özel hayatın gizliliği, tavsiye ve mütalaaya ilişkin talepler ile kurumun kendi personeline ve iç işleyişine ilişkin düzenlemeler hakkındaki bilgi ve belgeleri de istisna olarak tanımlamaktadır. Ayrıca kanuna bağlı olarak yurttaşların yönetime katılmalarını özendirmek amacıyla 2004/7189 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik de yayımlanmıştır. Yönetmelik'in 8. maddesinde yer alan "Kurum ve kuruluşların basın ve halkla ilişkilerle görevli birimlerinde, bilgi edinme hakkının etkin olarak kullanılabilmesi ve bilgi veya belgelere erişimin zamanında sağlanabilmesi amacıyla bilgi edinme birimleri oluşturulur" hükmü ile kamu kurum ve kuruluşlarının basın ve halkla ilişkilere bağlı bilgi edinme birimlerinin oluşturulması zorunluluğu getirilmiştir. Birimlerin görevi, yine aynı maddede, bilgi edinme hakkını kullanacak kişiye başvuru şekli, bilginin nereden elde edilebileceği, işlemlerin nasıl yapılacağı konusunda yol göstermek, yardımcı olmak ve ilgili işlemleri yapmak olarak belirtilmiştir ([www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr)). Bu düzenlemelerle kişiler, kurumlardan sadece kendilerine ilişkin eylemler hakkında değil, aynı zamanda kurumun tüm eylemleri hakkında bilgi talep edebilmektedir. Böylelikle pasif durumda olan vatandaş, kamu yönetimini denetleyebilen, hesap sorabilen aktif yapıya geçmiştir.

Bilgi edinmenin yasal bir hak olarak tanımlanmasını takiben, yurttaşların bu hakkı hızlı, etkin ve sistemli olarak kullanabilmesi amacıyla 20/11/2006 tarih ve 26055 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 2006/3 sayılı genelge ile Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) oluşturulmasına ilişkin düzenleme yapılmıştır. Düzenleme ile tüm yurttan aranabilen bir telefon numarası (150) ve web sayfası ile vatandaşların devlet ile aracısız iletişiminin gerçekleşmesi; doğrudan Başbakanlığa yapılacak müracaatların tüm yurttan kabulü ve bakanlıklar ile valiliklerin bu başvuruları Başbakanlık üzerinden izleyebilmesi hedeflenmiştir ([www.bimer.gov.tr](http://www.bimer.gov.tr)). Genelge aracılığıyla Başbakanlık merkez ile valilik ve

kaymakamlıklarda halkla ilişkiler müracaat bürosu kurulması zorunluluğu getirilmiştir. Düzenleme ile vatandaşlardan bir kamu hizmeti ya da kamu kurumuna ilişkin yapılan başvurulara, hızlı biçimde ilgili kamu kurumuna iletmekte mümkün olan en kısa sürede cevap verilmesi, gecikme olması durumunda ilgili kurum ve birimlerin uyarılması, bütün bu işlemlerin bir otomasyon sistemi üzerinden denetlenmesi amaçlanmıştır. BİMER uygulamasında 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 3071 sayılı Dilekçe Hakkı Kanunu, 5176 sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun temel dayanak teşkil etmektedir.

Vatandaşlar, BİMER aracılığıyla bilgiye ilişkin taleplerini genellikle iki şekilde iletmektedirler. Bunlardan biri “Alo 150” uygulamasıdır; sabit telefonlardan ve cep telefonlarından 150 numaralı telefon aranarak ilgili ilin valiliğindeki görevli halkla ilişkiler birimine ulaşılmakta, telefonla arayan vatandaşın kişisel bilgileri ve müracaatının konusu, elektronik ortama kaydedilmektedir. Kayıt altına alınan talep, görev alanına göre ilgili idari birimlere sistem üzerinden yönlendirilmektedir. Yönlendirilen her bir talep, yasal süresi içinde ilgili birimler tarafından sonuçlandırılmaktadır. Alo 150 numarasına yapılan müracaat herhangi bir bakanlığı veya Başbakanlığı ilgilendiriyor ise söz konusu başvuru, ilgili valilikte görevli halkla ilişkiler personeli aracılığı ile sistem üzerinden Başbakanlığa ya da ilgili bakanlığa gönderilmektedir. Buradaki değerlendirme sonrasında müracaat, bakanlık yetkilisi tarafından ilgili birime sistem üzerinden gönderilerek sonuçlandırılmakta ve vatandaşa cevap verilmektedir. Verilen cevaba ilişkin detaylar da sisteme kaydedilmektedir. İkinci yöntem ise; web üzerinden talebin veya müracaatın yapılmasıdır. Bir yazılım ile Genel Ağ (İnternet) bağlantısı kullanılarak web üzerinden yapılan müracaat ve bu müracaata ilişkin yapılan işlemler, BİMER’e iletilmektedir. Web üzerindeki işlemlerin tümü, BİMER tarafından koordine ve takip edilebilmektedir. Sistemin işleyişinde valilik, kaymakamlık, il müdürlükleri ve bölge müdürlükleri ile bakanlıkların merkez teşkilatı, genel müdürlük, müstakil başkanlık/daire başkanlığı ve yine bakanlıkların bağlı, ilgili ve ilişkili kuruluşlarının her birine sistem tarafından kullanıcı adı ve giriş şifresi tahsis edilmiş durumdadır. Kamu kurum ve kuruluşlarında görevli kullanıcılar, her gün kullanıcı adı ve şifresi ile sisteme giriş yaparak görev alanı ile ilgili olarak yönlendirilmiş müracaatlara ilişkin işlemleri yapmakta ve sonucu hakkında müracaat sahibine bilgi vermektedir (www.bimer.gov.tr). Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında bilgi veya belge taleplerine cevap verme süresi, kurumun elinde bulunan bilgi ve belgeler için 15 iş günü; başka bir kurumdan temininin gerektiği hâllerde ise 30 iş günü olarak belirlenmiştir. BİMER her geçen gün çok sayıda vatandaş tarafından ilk başvuru merkezi olarak görülmekte, sorun ve bilgi talepleri elektronik ortamda veya telefon aracılığıyla ilgili kurumlara iletilmektedir. Aşağıda Tablo-1’de 2006 yılından itibaren BİMER’e yapılan



başvuruların sayılarına yer verilmektedir. Rakamlar, vatandaşların her geçen yıl BİMER'e taleplerini iletmek yönünde giderek artan biçimde davranış gösterdiklerini ortaya koymaktadır.

**Tablo 1.** Yıllara Göre BİMER Başvuru Sayıları

Yıllar	Başvuru sayısı
2006	129.297
2007	137.716
2008	217.859
2009	384.852
2010	649.115
2011	822.287
2012	866.885
2013	1.168.853

**Kaynak:** www.bimer.gov.tr

### 3. Bilgi Toplumunda Halkla İlişkiler

Kamuoyunun etkisinin giderek artmasının bir sonucu olarak yaygınlaşan halkla ilişkiler, bilgi toplumunun en önemli unsuru olan bilginin demokratik katılımın sağlanması amacıyla aktarılmasının ve geri dönüş alınmasının en etkin yöntemidir. Lobi faaliyetlerinden hedef kitlelerin izlenmesine, sponsorluktan kriz yönetimine kadar geniş bir alanda uygulanabilen yöntem, demokratik katılımın da ana unsurudur. Halkla ilişkiler; araştırmayı, planlamayı, uygulamayı ve değerlendirmeyi süreç kapsamında ele almayı gerektiren faaliyetler bütünüdür. Tüm bu faaliyetler, örgütün çevresiyle ve kamularıyla sürekli ve karşılıklı bilgi kanallarını kullanmasını gerektirir. Bilgi toplumunda sürekli gelişen bilgiye erişim teknolojileri, halkla ilişkilerin de kullandığı araçların sürekli değişmesini zorunlu kılmaktadır.

Halkla ilişkiler, örgüt ile kamusunu ve örgütün çevresini bütünleştirme çabası içindedir (Sabuncuoğlu ve Tokol, 2003, s. 342) ve bu çaba, örgütün felsefesinin oluşturulması, amaçlarının belirlenmesi, değişen çevre koşullarına uyum sağlanması, sosyal davranışların örgüt çıkarları doğrultusunda şekillendirilmesi (Peltekoğlu, 2012, s. 5) gibi bir dizi görevi kapsamaktadır. Bir örgütün ayakta kalabilmesi, örgütün amaçlarını çevresine benimsetebilmesine ve kendi amaçlarıyla, kamusunun amaçlarını birleştirebilmesine bağlıdır. Ayrıca her

örgüt, çevresinde meydana gelen değişimleri göz önünde bulundurmak ve bu değişime uygun strateji ve politikaları geliştirmek durumundadır (Gökçe, 1993, s. 99). Kamu otoritesinin kamudan bağımsız strateji ve politikaları benimsemesi veya uygulamaya koyması günümüz bilgi toplumunda imkânsızdır.

Eski çağlarda yazılı tabletlerle halkı bilinçlendirme veya devletin yönetimi hakkında bilgi verme işi, bugün her an ve her saniye ulaşılabilen elektronik yöntemlerle yapılabilmektedir. Yurttaşlar, her konuda olduğu gibi, kamu yönetiminin işlemleri hakkında mobilize olmuş iletişim araçları vasıtasıyla bilgiye anında erişim imkânına sahiptirler. Zaman zaman yurttaşın talebine gereksinim olmaksızın da gelişmeler iletişim araçlarına gönderilen iletilerden bildirilmektedir. İletişimin değişen yapısı, doğal olarak halkla ilişkilerin de aynı hızla devinimini zorunlu kılmaktadır. Çağdaş halkla ilişkiler uygulamaları ve profesyonelleri, interaktif uygulamalardan, *smart* yöntemlere, sosyal medya takibinden, analizine çeşitli şekillerde bu gelişime ayak uydurmuş durumdadır.

Ülkemizde de kamu yönetiminin bilgi toplumunun sonuçlarına ayak uydurmasının en güzel örneklerinden biri, halkla ilişkiler birimlerine elektronik olarak gelen taleplerin bilgisayar sistemi ile takibinin ve yanıtlanmasının yapılabilir olmasıdır. Geçmişte dilekçe ile talep edilen bilgi veya belgeler, bugün elektronik ortamda daha denetlenebilir, ölçümlenebilir ve hızlı biçimde halkla ilişkiler çerçevesinde hizmet sunan bilgi edinme birimlerinden alınabilir hâle gelmiştir.

#### **4. Bilgi Edinme Birimleri ve Halkla İlişkiler**

Bilgi edinme hakkı, yurttaşların kamu kurumlarının faaliyetlerinden ve kendilerine yönelik eylemlerinden haberdar olmalarını sağlamaktadır. Demokratik devlet yapısının temel ilkelerinden biri olan açık ve sorumlu yönetim ilkesine göre, yönetimlerin faaliyetlerinin halkın gözü önünde olması ve yurttaşların istedikleri bilgilere erişebilmelerinin sağlanması gerekmektedir (Uzun, 2005, s. 230). Broom (2009, s. 7) tarafından bir örgütün hedef kitleleri arasında karşılıklı yarara dayalı ilişkilerin kurulması ve sürdürülmesini sağlayan bir yönetim fonksiyonu olarak tanımlanan halkla ilişkiler, kamu yönetimi ile kamuları arasında bilgi alışverişini sağlayan köprü işlevini yerine getirmektedir. Her geçen yıl kamunun bilgi edinme birimlerinden yararlanma sayılarının arttığı düşünüldüğünde birimlerin bu görevi yerine getirdikleri söylenebilir. İlk beş yılda her geçen yıl önemli oranlarda artış gösteren başvuru sayıları 2005 ile kıyaslandığında 2010 yılında %115 artmıştır. 2013 yılında ise 2005'e göre %105 artış ortaya çıkmıştır (Bk.Tablo-2).

**Tablo 2.** Yıllara Göre Bilgi Edinme Başvuru Sayıları

Yıllar	Başvuru Sayıları
2004	395.557
2005	626.789
2006	864.616
2007	998.442
2008	1.099.133
2009	1.091.589
2010	1.353.620
2011	1.423.636
2012	2.092.463
2013	2.784.444

**Kaynak:** www.tbmm.gov.tr

Rapora göre; 2004 yılında 395.557 kişinin, 2005 yılında 656.789 kişinin kullandığı bilgi edinme hakkı, 2012 yılından itibaren 2 milyon sınırını aşar hâle gelmiştir. Özellikle 2012 yılında bir önceki yıla göre başvuru sayısının %47 arttığı görülmektedir. Aynı şekilde 2013 yılı artışının da %33 olduğu görülmektedir. Bu artış devlet – yurttaş ilişkisinin yapısına ilişkin değişimi de ortaya koymaktadır.

Devlet, vatandaş ilişkileri incelendiğinde; güvenin önemli olduğu ve karşılıklı güven ortamında gelişen hak ve özgürlüklerin varlığı ile güvenin paralellik gösterdiği görülmektedir (Tayfun, 2007, s. 149). Güvenin oluşturulması bilginin devlet ve vatandaş arasında paylaşılması ile olanaklıdır. Bilgi paylaşımı ve güven algısının yerleşmesi için yönetimler ve politika saptayıcılar, farklı birçok yöntem kullanmaktadır. Bu yöntemlerin en etkili ve başarı oranı en yüksek olanı, halkla ilişkilerdir. Halkla ilişkilerin doğasından kaynaklanan iki yönlü iletişim, kamunun ve yönetimin sahip olduğu bilgiyi karşılıklı paylaşarak ortak bir anlam yaratılmasında işlevseldir. Kamu kurumlarında halkla ilişkileri yerleştirmesi beklenen bilgi edinme birimleri de bilgiyi kamulara aktaran araçlar olarak işlev görmektedir.

Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında 2004/7189 Sayılı Yönetmelik'in 8. maddesinin bilgi edinme birimlerine ilişkin hükmü doğrultusunda kurulması gereken bilgi edinme birimleri, tüm kamu kurumları tarafından oluşturulmuştur. Bilgi edinme hakkının etkin olarak kullanılabilmesi ve bilgi veya belgelere erişimin zamanında sağlanabilmesi amacıyla halkla ilişkiler bölümlerine bağlı olarak kurulan bu birimler, mevzuat hükümleri çerçevesinde kamudan gelen talepleri karşılamaktadır. Birer halkla ilişkiler birimi olarak işlev gören bilgi edinme birimleri, kamunun bilgi talepleri konusunda kamu yönetimi ile yurttaşlar arasında köprü görevini üstlenmektedir.

## 5. Bulgular

Ülkemizde yaklaşık onuncu yılını geride bırakan bilgi edinme hakkının kullanımına ilişkin etkinliğin test edilmesi amacıyla daha önce Akdeniz (2004) ve Yağmurlu (2007) tarafından yapılan araştırmanın bir benzeri de bu çalışmada uygulanmıştır. Akdeniz (2004), 15 bakanlıktan bilgi talebinde bulunmuş; 10 bakanlık istenen bilgileri vermiş, 1'i bilgiyi daha sonra vereceğine ilişkin yanıt vermiş, 3 tanesi hiç yanıt vermemiştir. Araştırmada 1 bakanlıkta bilgi edinme biriminin bulunmadığı belirtilmiştir. Yağmurlu (2007), iki soruluk bilgi edinme talebi ile bakanlıklara başvuru yaparak sistemin etkililiğini araştırmıştır. Araştırmada Mayıs ve Temmuz olmak üzere iki ayrı zamanda aynı bakanlıklara yaptığı başvurularda; bakanlıklardan merkez teşkilatında 657 sayılı kanuna göre çalışan toplam personel sayısı, bunların kadın ve erkek olarak sayıları ve üst düzey yönetici kadrosunda bulunan personelin cinsiyete göre dağılımları talep edilmiştir. Mayıs ayında yapılmış olan başvuruda 11 bakanlıktan yanıt alınmış, 4 bakanlık iki soruya da yanıt vermiş, 6 bakanlık sadece toplam personel sayısı ve bunların cinsiyete göre dağılımları ile ilgili soruyu yanıtlamıştır. Ayrıca 1 bakanlık, başvuruya konu edilen bilgilerin “gizli bilgiler” statüsünde olması nedeniyle yanıtlayamayacağını bildirmiştir. Çalışmada 4 bakanlıktan da hiç yanıt alınamamıştır. Aynı başvuru, Temmuz ayında tekrarlanmış; 10 bakanlıktan yanıt gelmiş, 6 bakanlıktan yanıt alınamamıştır. Yanıt veren bakanlıklardan ikisi üst düzey yönetici kadrosunda bulunan personelin cinsiyete göre dağılımları sorusuna yanıt vermemiş, 6 bakanlık her iki soruyu da yanıtlamıştır.

Bu çalışmada kamu kurumlarındaki bilgi edinme birimlerinin etkinliğini ve zaman içindeki gelişim düzeyini saptamak amacıyla taşra teşkilatı bulunan ve 2011 yılı Bilgi Edinme Genel Raporu'na göre yılda 15.000'den fazla başvuruya yanıt veren 9 bakanlık ve bir başkanlığın Genel Ağ (İnternet) sayfaları incelenmiş, sekiz kurumunun elektronik bilgi edinme başvurusu için web sayfasında bağlantı (link) oluşturduğu, iki tanesinde bilgi edinme veya elektronik olarak bilgiye erişime ilişkin açıklama koymadıkları tespit edilmiştir. Bu iki kurumun ilgili yönlendirmeleri koymamış olmaları Bilgi Edinme Hakkı

Kanunu'nun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik'in 6.maddesinde belirtilen elektronik ortamda kullanımını kolaylaştırmak amacıyla, kamu kurum ve kuruluşlarının Genel Ağ (İnternet) sayfalarında bilgi edinme yönlendirmesinin bulunması hükmünü yerine getirmediğini göstermektedir. Ayrıca seçilen bu kurumların bilgi edinme birimlerine 2012 Ekim ve 2013 Ekim ayında olmak üzere iki kez başvuruda bulunulmuştur. İki soruluk bilgi taleplerindeki sorulardan biri; kurumların kendi faaliyet alanlarıyla doğrudan ilişkili, diğeri ise önceki yıla ait bilgi edinme istatistikleri ile ilgilidir. Yapılan başvurulara ilişkin bilgiler Tablo-3'te sunulmuştur.

**Tablo 3.** Kurumlara Göre Yanıt Süresi Karşılaştırması

Kurum	Hızlı Yanıt (2013)	Yanıt Süresi (Gün) 2012 Ekim	Yanıt Süresi (Gün) 2013 Ekim
Maliye Bakanlığı	kısa mesaj	14	3
Millî Eğitim Bakanlığı	e-posta	10	6
İçişleri Bakanlığı	Yok	12	7
TOKİ Başkanlığı	kısa mesaj	4	3
Ekonomi Bakanlığı	kısa mesaj	5	2
Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	kısa mesaj	5	1
Sağlık Bakanlığı	Yok	9	5
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	Yok	13	6
Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı	e-posta	8	5
Tarım Bakanlığı	Yok	9	5
<b>Ortalama</b>		<b>8,9</b>	<b>4,3</b>

Başvurulara cevap verilme süresi, 2012 Ekim'de ortalama 9 gün olarak gerçekleşmiştir. 9 kurum her bir bilgi talebini yanıtlamış; bir kamu kurumu, faaliyet alanına ilişkin talebi cevaplamış, bilgi edinme sayılarına ilişkin sorunun yanıtına ise TBMM sayfasından erişilebileceğini belirtmiştir. 2013 Ekim'de aynı kurumlara yapılan başvurulara cevap verilme süresi ortalama 4 gün olarak gerçekleşmiştir. Kurumların 8 tanesi sorulara ayrıntılı ve tatmin edici yanıtlar vermiş, bir kurum bilgi edinme sayıları talebine yanıt vermiş, faaliyet alanına ilişkin soruları, Yönetmelik'in 12. maddesinin 1. fıkrasında belirtilen "Bilgi edinme başvurusu, başvuru alanı ve kuruluşların ellerinde bulunan veya

görevleri gereği bulunması gereken bilgi veya belgelere ilişkin olmalıdır” hükmü gereğince başka bir kuruma yönlendirmiştir. Bir kurum ise talep edilen sorulardan sadece birini yanıtlamış, ikinci soruya yanıt vermemiştir.

Kurumlardan alınan bilgilere göre; gelen taleplerin %65’i BİMER üzerinden; %35’i ise kurumların bilgi edinme birimlerine doğrudan gelmektedir. Buna göre tüm kurumların Genel Ağ (İnternet) sayfalarında bilgi edinme bağlantısı olmasına rağmen yurttaşların, genellikle BİMER’i kullanmayı tercih ettiği görülmektedir.

Kurumlara gelen başvurulara verilen yanıtların içeriğine ilişkin olarak BEDK tarafından yapılan çalışmaya göre verilen yanıtlarda giderek artan oranda olumlu yanıt oranı dikkati çekmektedir. Yayımlanan raporda yer alan rakamlara göre her geçen yıl başvuru sayısı artmasına rağmen olumsuz cevap oranı, önemli düzeyde azalmıştır (Tablo- 4).

**Tablo 4.** Yıllara Göre Bilgi Edinme Başvurularına Olumlu Cevap Oranı

Yıllar	Olumlu Cevap Oranı (%)	Reddedilen Başvuru Oranı (%)
2004	87,60	5,1
2005	86,50	8,6
2006	86,40	8
2007	79,90	7,4
2008	86,20	7,4
2009	86,80	7,5
2010	81,20	6,6
2011	87,50	6,0
2012	92,00	3,5
2013	93,00	4,0

**Kaynak:** www.tbmm.gov.tr

Olumlu cevap verilen başvurular üzerinden hesaplanan yukarıdaki oranlara bakıldığında; 2004 yılında %87,6 olan olumlu cevap oranı, 2012’de %92, 2013’te ise %93 olarak gerçekleşmiştir. Rapora göre reddedilen başvurulardaki düşüş 2012 yılına kadar yakın düzeylerde görünmektedir. 2012 yılında reddedilen başvuru oranında %42’lik bir düşüş gerçekleşmiştir.

## **Sonuç**

21. yüzyılı yaşadığımız günümüzde ekonomik, sosyal, politik ve kültürel alanlarda hızlı bir değişim göze çarpmaktadır. Bilgi ve bilgi teknolojilerinin neden olduğu bu hızlı değişim bilgi toplumu dediğimiz yeni bir toplum yapısını ortaya çıkarmıştır. Bilgi toplumunda gerçek değer bilgidir ve güç, bilgiye sahip olup onu değere dönüştürerek yayan, depolayan ve etkin biçimde kullananların elindedir. Bu nedenle bilgi toplumunda gerçek yatırım sanayi toplumunun yatırımları olan makine ve aletlere değil bilgiye ve kişiye yapılıdır (Selvi, 2012, s. 207). Bilgi çağında, bilgi edinme birimleri, kamu yönetiminin şeffaflaştırılmasına yönelik amaca katkı yaparak her geçen gün etkinliğini artırarak kamuda halkla ilişkiler işlevini yerine getirmektedir. Her ne kadar kamu kurumlarını “camdan ev”e dönüştürmemiş olsalar da aradan geçen on yılda sistemin giderek etkinliğinin artmasına katkıda bulunmaktadır. Aradan geçen zamanda oluşturulması tamamlanan bilgi edinme birimleri, bilgi edinme hakkının kullanımını her geçen yıl artırmıştır. Akdeniz (2004) ve Yağmurlu (2007) tarafından yapılan araştırmalar, yanıt vermeyen kurum sayısını daha fazla olarak saptamışlarken; mevcut çalışmada kurumların tümü talepleri olumlu veya olumsuz şekilde yanıtlamıştır. Akdeniz (2004) tarafından yapılan çalışmada bilgi edinme birimi olmayan 1 bakanlık olduğu rapor edilmişken, bu çalışmada örnekleme alından kamu kurumlarında bilgi edinme birimi olmayan kurumun olmadığı saptanmıştır.

2012 yılında yapılan başvurulara ortalama cevap verme süresinin 9 gün olarak saptanması ve 2013 başvurularında ortalama sürenin 4 güne inmiş olması da bilgi edinme birimlerinin etkinliğinin arttığını göstermektedir. 2012 yılından farklı olarak 2013 yılındaki başvurulara, kurumların başvurudan hemen sonra bilgilendirme e-postası veya kısa mesaj ile bilgi göndermeleri de sistemin iyileştirilmesine yönelik olumlu bir uygulama örneği olarak değerlendirilmiştir.

Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulunun açıkladığı rakamlar kamu kurumlarında halka bilgi sağlayan bilgi edinme birimlerinin amaçlanana uygun hâle dönüşmeye başladığını göstermektedir. Bu dönüşüm sonrası daha şeffaf ve daha hesap verebilir kamu yönetimi hedefi erişilebilir olarak görünmektedir.

Kamu kurumlarının kendilerine gelen taleplere verdikleri olumlu yanıt oranının artmış olması; kamu kurumlarının yaptığı iş ve işlemlere ilişkin hesap verebilirliği sağlayan bilgi edinme birimlerinin on yılda sistemsel olarak beklenen etkinliğe ulaştığını göstermektedir. Ancak tüm bunlara rağmen hâlen bazı kurumların, bilgi paylaşımı konusunda belirli kısıtların arkasına saklandıkları da ortadadır. Bu kamu kurumları, bilgi veya belge taleplerinde tatmin edici cevaplar vermek yerine sadece başvuruyu yanıtlayıp, sistemdeki başvurunun işlemini yapmış olmak motivasyonu ile hareket ettikleri

görülmektedir. Bu anlamda bilgi edinme birimlerine kurumlarda işe yaramayan işgörenleri atamak yerine, alanda uzmanlaşmış kişilerin (halkla ilişkiler uzmanlarının) iş başına getirilmesi gerekmektedir.

Yanıtların bir kısmının araştırma yapmadan yazıldığı, bireysel inisiyatiflere dayalı olarak başvurunun cevaplandığı uygulamadaki sorunlar olarak ortaya çıkmaktadır. Aynı kurumların aynı içerikteki başvuruya farklı formatlarda farklı cevaplar verdiği de şahit olunmaktadır. Sistemin standart biçim ve içerikte cevap verilmesini sağlayacak biçimde düzenlenmesi, gerekliliktir. 2012 ve 2013 yılında ayrıntılı cevap vermeyen veya uzun sürede yanıt veren kurumların Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulu tarafından yayımlanan 2012 yılı raporuna göre en çok olumsuz yanıt veren kurumlar olması da manidardır.

Kurumsal iletişim, kurumların amaçlarına ulaşmak ve amaçlarını gerçekleştirmeye yönelik stratejilerini uygulamak için planladıkları tüm iletişim çabalarının bir entegrasyonudur. Blauw'a göre (1994) kurumsal iletişim, tüm hedef kitlelere yönelik olarak kurumun ürettiği iletişim çabalarıdır (Tosun, 2003, s. 175). Kurumsal iletişim, kurumların algılanan imajları üzerinde etkilidir (Meech, 2002, s. 134; Alkibay ve Ayar, 2013, s. 33). Bilgi edinme birimleri aracılığıyla talep sahiplerine verilen yanıtlar da kurumsal iletişimin bir aracıdır. Buna göre bilgi edinme birimlerinin verdiği cevapların süresinin ve içeriğinin kurumsal imajın algılanışı üzerinde etkisinin olacağı söylenebilir. Yapılacak başka çalışmalarda bilgi edinme birimlerinin algı yaratma ve yönetmeye ilişkin boyutu üzerinde ayrıca durulması yararlı olacaktır. Bu noktada bir kamu kurumunun (TOKİ Başkanlığı) başvuru cevabının altına yazmış olduğu "Sizin de ev sahibi olmanız dileğiyle" iletisi, iyi bir örnek olarak değerlendirilebilir. Bir halkla ilişkiler birimi olarak bilgi edinme birimlerinin kurum imajına katkısı, yönetimler tarafından ayrıca göz önüne bulundurulmalıdır.



## Kaynakça

- Akdeniz, Y. (2004). *Türkiye'de Bilge Edinme Hakkı Kanununun Bakanlıklar Tarafından Uygulanması* 21 Nisan 2013 tarihinde [http://www.bilgiedinme.hakki.org/doc/tr\\_uygulama\\_rapor\\_upd2.pdf](http://www.bilgiedinme.hakki.org/doc/tr_uygulama_rapor_upd2.pdf) adresinden erişildi.
- Alkibay, S. ve Ayar, C. Ö. (2013). Kurumsal İmaj Yönetimi: Türkiye İş Kurumu Örneği. *Amme İdaresi Dergisi*, 46(1), 29-55.
- Balay, R. (2004). Küreselleşme, Bilgi Toplumu ve Eğitim. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 37(2), 61-82.
- Broom, G. M. (2009). *Cutlip and Center's Effective Public Relations* (10<sup>th</sup> Ed.). NJ: Pearson.
- Canöz, K. (2008). Kamuda Halkla İlişkilerin Yeni Yüzü: Bilgi Edinme Yasası. *Selçuk İletişim*, 5(3), 141-152.
- Canöz, K. (2011). Bilgi Toplumu ve Halkla İlişkiler. (A. Kalender, M. Fidan, Ed.), *Halkla İlişkiler içinde* (ss. 341-372). Konya: Tablet Yayınları.
- Diken, A. (2006). Bilgi Toplununun Üretici ve Tüketici İlişkilerindeki Etkileşimi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Ana Bilim Dalı.
- Erkan, H. (1998). *Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme*. Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Gökçe, O. (1993). Halkla İlişkiler: Modern Yönetim Fonksiyonu. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2, 99-112.
- İyimaya, A. (2003). Bilgi Edinme ve Verilere Ulaşma Özgürlüğü. *Ankara Barosu Dergisi*, 1(61), 41-47.
- Kurulgan, M. (2006). *Bilgi Toplununun Kütüphaneler Üzerine Etkisi*. 24 Kasım 2012 tarihinde <http://kaynak.unak.org.tr/bildiri/unak05/u05-19.pdf> adresinden erişildi.
- Meech, P. (2002). Kurumsal Kimlik ve Kurumsal İmaj. J.L'Etang ve M. Pieczka (Der.). *Halkla İlişkilerde Eleştirel Yaklaşımlar içinde* (ss. 127-151). Ankara: Vadi Yayınları.
- Mutula, S. M. (2008). Evolving Paradigms in the Networked World and Their Implications for Information Management in African Libraries. *African Journal of Library, Archives and Information Science*, 4(11), 437-442.
- Nair, G. (2001). Bilgi'nin Değişen Anlamı ve Kavram Tartışmaları. *CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 329-337.
- Öğüt, A. (2007). *Bilgi Çağında Yönetim*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Peltekoglu, F. B. (2012). *Halkla İlişkiler Nedir?* (7. Bsk). İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tokol, T. (2003). *İşletme*. Bursa: Furkan Ofset.
- Selvi, Ö. (2012). Bilgi Toplumu, Bilgi Yönetimi ve Halkla İlişkiler. *Gümüşhane Üniversitesi Elektronik Dergisi*, 3, 191-214.

- Soykan, C. (2007). Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi İçtihatlarında Bilgi Edinme Hakkı. *AÜHFD*, 56(2), 63-74.
- Tayfun, R. (2007). Bilgi Edinme Hakkı Perspektifinden Devlet Vatandaş İlişkileri. *EÜHFD*, XI, 3-4.
- TESEV (2006). *Vatandaşın Bilgi Edinme Hakkı Uluslararası Konferansı Konferans Tutanakları*. 2 Mart 2015 tarihinde [http://www.tesev.org.tr/assets/publications/file/Vatanda%C5%9F%C4%B1n%20Bilgi%20Edinme%20Hakk%C4%B1%20Konferans%20Tutanaklar%C4%B1\\_01.03.2006.pdf](http://www.tesev.org.tr/assets/publications/file/Vatanda%C5%9F%C4%B1n%20Bilgi%20Edinme%20Hakk%C4%B1%20Konferans%20Tutanaklar%C4%B1_01.03.2006.pdf) adresinden erişildi.
- Toffler, A. (2008). *Üçüncü Dalga* (A. Seden, Çev.). İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- Tonta, Y. ve Küçük, M. E. (2005). *Sanayi Toplumundan Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Temel Dinamikler*. 5 Nisan 2012 tarihinde <http://yunus.hacettepe.edu.tr/~tonta/yayinlar/tonta-kucuk-bilgi-toplumu-tk-icin.pdf> adresinden erişildi.
- Uzun, T. (2005). Kamu Yönetiminde Değişim ve Bilgi Edinme Hakkı. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 9, 229-256.
- Yağmurlu, A. (2007). Bilgi Edinme Kanunu ve Halkla İlişkiler. *Amme İdaresi Dergisi*, 40(4), 63-79.
- 25 Eylül 2013 tarihinde <http://www.bimer.gov.tr/Forms/pgFaq.aspx> adresinden erişildi.
- 26 Eylül 2013 tarihinde <http://www.bimer.gov.tr/Forms/Docs/20063.pdf> adresinden erişildi.
- 26 Eylül 2013 tarihinde <http://bimer.gov.tr/Forms/Docs/SayilarlaBimer.pdf> adresinden erişildi.
- 11 Aralık 2012 tarihinde <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2004/04/20040427.htm> adresinden erişildi.
- 06 Mayıs 2013 tarihinde <http://www.tbmm.gov.tr> adresinden erişildi.
- 16 Temmuz 2013 tarihinde <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2003/10/20031024.htm#1> adresinden erişildi.