

**T. C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANA BİLİM DALI
HALKLA İLİŞKİLER BİLİM DALI**

**TÜRKİYE'DEKİ BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER
FAALİYETLERİ VE BİR MODEL ÖNERİSİ**

DOKTORA TEZİ

**DANIŞMAN
PROF. DR. Ahmet Halûk YÜKSEL.**

**HAZIRLAYAN
Murat SEZGİN**

KONYA 2007

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	i
TABLOLAR VE ŞEKİLLER.....	v
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM HALKLA İLİŞKİLER

1.Halkla İlişkilerin Tanımı ve Tarihi Gelişimi -----	6
1.1.Halkla İlişkilerin Tanımı -----	7
1. 2. Halkla İlişkilerin Tarihi Gelişimi-----	10
1.2.1.Amerika Birleşik Devletleri’nde Halkla İlişkiler -----	10
1.2.2. İngiltere’de Halkla İlişkiler -----	11
1.2.3. Fransa’da Halkla İlişkiler-----	12
1.2.4.Türkiye’de Halkla İlişkiler-----	12
2.Halkla İlişkilerin İlkeleri -----	14
2.1. Doğruluk-----	14
2.2. İnanırcılık -----	15
2.3.Süreklilik ve Yinelemek -----	15
2.4. Bütçe -----	16
3.Halkla İlişkilerde Halk ve Kamuoyu Kavramı -----	16
4.Halkla İlişkilere “Benzeyen” Kavramlar-----	19
4.1.Pazarlama -----	19
4.2.İnsan İlişkileri -----	22
4.3.İletişim-----	23
5.Halkla İlişkiler ile Reklâmcılık ve Propaganda -----	24
5.1.Reklâmcılık -----	24
5.2.Propaganda-----	26
6. Halkla İlişkiler Süreci-----	28
6.1. Araştırma -----	29
6.2. Planlama -----	30
6.3.Uygulama -----	32
6.4. Değerlendirme -----	33

7. Halkla İlişkilerde Kullanılan Araçlar	34
7.1. Basılı Araçlar	35
7.1.1. Gazete ve Dergiler	35
7.1.2. İşletme Gazetesi	37
7.1.3. Diğer Basılı araçlar	38
7.2. Basılı Olmayan Araçlar	39
7.2.1 Sözlü araçlar	39
7.2.1.1. Yüzyüze ve Telefonla Görüşme	39
7.2.1.2. Konferanslar ve Seminerler	40
7.2.2. Görsel ve İşitsel Araçlar	40
7.2.2.1. Radyo ve Televizyon	41
7.2.2.2. Filmler	42
7.2.2.3. İnternet ve Bilgisayar	43
7.2.2.4. Yarışmalar	44
7.2.2.5 Törenler	44
7.2.2.6. Sergiler ve Fuarlar	45
7.2.2.7. Festivaller	45
7.2.2.8. Sponsorluk	46

İKİNCİ BÖLÜM

BELEDİYE

1. Belediye Kavramı	47
2. Belediyelerin Tarihî Gelişimi	48
2.1. Dünyada Belediyelerin Tarihi Gelişimi	49
2.2. Türkiye'de Belediyelerin Tarihi Gelişimi	57
2.2.1. Osmanlı Devleti'nde Belediyeler	57
2.2.2. Cumhuriyet Döneminde Belediyeler	67
2.2.2.1. 1923–1930 Döneminde Belediyeler	67
2.2.2.2. 1930–1980 Döneminde Belediyeler	69
2.2.2.3. 12 Eylül 1980 ve Sonrasında Belediyeler	74
3. Belediyelerin Türk İdarî Teşkilâtındaki Yeri	77
4. 5393 Sayılı Kanundaki Belediye Organları	78
4.1. Belediye Başkanı	78
4.2. Belediye Meclisi.	79
4.3. Belediye Encümeni	81

5.Belediyenin Nitelikleri-----	82
5.1-Özerklik -----	82
5.2 Yerel Demokrasi -----	86

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER

1.Örgütlerin Yönetiminde Halkla İlişkiler-----	88
1.1. Alt Sistem Olarak Halkla İlişkiler -----	91
1.2. Halkla ilişkiler Anlayışını Gösteren Modeller -----	96
2.Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Niteliği ve Önemi -----	100
3.Kamu Yönetiminde Bir Biçim Olarak Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler-----	105
3.1.Halkla İlişkilerin Şartları-----	106
3.2.Halkla İlişkilerin Amacı ve İşlevi-----	110
3.3. Halkla İlişkilerin Araçları-----	112
4.Belediyelerde Halkla İlişkilerin Yönetimi-----	117
4.1.Yönetim Süreci Modeli -----	124
5. Belediyelerde Halkla ilişkilerin Önemi-----	126
5.1.Belediye Başkanı ve Halkla İlişkiler -----	130
6. Belediye Halkla ilişkilerinde Ortaya Çıkan Sorunlar-----	133
7.Belediyelerde Halkla İlişkilere Yönelik Yasal Düzenlemeler -----	136
7.1. 5393 sayılı Belediye Kanunu -----	137
7.2. 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu -----	138
8. Belediyelerde Halka Dönük Yönetim Modeli-----	139
8.1.Halkı Bilgilendirme ve Halk Denetimi -----	139
8.1.1.Halkın Belediyeden Beklentileri -----	140
8.1.2.Halka Dönük Çalışmanın Gerekliliği-----	141
8.1.3.Halkı Bilgilendirme Sorunu -----	145
8.1.4.Halkın Bilgilendirilmesinde Yapılması Gerekenler-----	146
8.2. Halkın Belediyesini Oluşturmak -----	148
8.2.1. Halkı Tanımak -----	149
8.2.2.Halkın Görüşlerini Belirlemede Yol ve Yöntemler -----	153
8.2.3.Halk Girişimi-Katılımı -----	154
8.2.4. Etkili ve Verimli Hizmet Üretme -----	157
8.3.Belediyeden Yana Kamuoyu Oluşturmak -----	159
8.3.1. Belediyelerde Halkla İlişkiler Programı-----	159

8.3.2.Halkla İlişkiler Programları Açısından Önemli Konular -----	163
8.3.3. Halkla İlişkiler Biriminin Örgüt İçindeki Yeri -----	165

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DEKİ BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER UYGULAMALARI

1.Araştırmanın Amacı ve Kapsamı -----	171
2.Araştırma Yöntemi -----	172
3.Araştırma Bulgularının Yorumlanması -----	173
3.1. Belediyelerimizdeki Halkla İlişkiler Departmanının Durumu -----	173
3.2.Halkla İlişkiler Departmanında Çalışanlar ve Birimler Arası İşbirliği -----	178
3.3.Halkla İlişkiler Departmanının Donanımı -----	183
3.4.Halkla İlişkiler Departmanının Yönetime Katılımı, Amaç ve Görevleri -----	187
3.5.Belediyelerin Halkı Tanımları İçin Kullandığı Yöntemler. -----	191
3.6.Belediyelerin Tanıtım İçin Kullandığı Yöntemler -----	200
4. Araştırma Sonuçlarının Değerlendirilmesi-----	211

BEŞİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE'DEKİ BELEDİYELERDE ETKİLİ HALKLA İLİŞKİLER İÇİN BİR MODEL ÖNERİSİ

1.Belediye Sistemindeki Düzenlemeler İçin Öneriler-----	222
2-Belediye Örgütünde Etkinliği Sağlamaya Yönelik Düzenlemeler İçin Öneriler-----	226
3-Toplumsal Yapıdaki Düzenlemelere İlişkin Öneriler -----	228
4-Belediyelerdeki Halkla İlişkiler Uygulamalarına İlişkin Düzenlemeler -----	231
4.1.Belediyelerdeki Halkla İlişkiler Faaliyetine İlişkin Yönetmelik Önerisi:-----	233
4.2.Halkla İlişkiler Uygulamaları İçin Öneriler -----	234
SONUÇ: -----	241
KAYNAKÇA -----	244
EKLER -----	258
EK 1.İÇİŞLERİ BAKANLIĞI ANKET YAZISI-----	258
EK 2.ANKET FORMU ÖRNEĞİ -----	259
EK 3.BELEDİYE İSTATİSTİKLERİ-----	265

TABLolar VE ŞEKİLLER LİSTESİ

TABLolar:

Tablo 3.1:Grunig ve Hunt'a Göre Halkla İlişkiler Davranışının Dört Modeli.....	97
Tablo 4.1:Basın ve Halkla İlişkiler Faaliyetini Yürüten Birimler.....	174
Tablo 4.2:Halkla İlişkileri Engelleyen Unsurlar.....	176
Tablo 4.3:Halkla İlişkiler Departmanın Belediye İçindeki Yeri.....	177
Tablo 4.4:Halkla İlişkiler Depatmanı Belediyede Nerede DŐnlmelidir?.....	178
Tablo 4.5Halkla İlişkilerde alıŐan İletifim Fakültesi Mezunları.....	179
Tablo 4.6:Belediye alıŐanları İle Halkla İlişkiler Bölümü Arasında İŞbirliği.....	180
Tablo 4.7:Belediye alıŐanlarına Halkla İlişkiler Konusunda EĞitim Verilmesi.....	180
Tablo 4.8:Belediye Personelinde Bulunması Gereken zellikler.....	181
Tablo 4.9:Halkla İlişkilerden Tüm Personel Sorumludur.....	182
Tablo 4.10:Hizmet İçi EĞitim ve alıŐanların Sorumluluk Anlayışının Karşılaştırılması....	182
Tablo 4.11:Halkla İlişkiler Biriminin alıŐma Mekanının Durumu.....	183
Tablo 4.12:Belediyelerdeki Mevcut İletifim Araçlarının Durumu.....	184
Tablo 4.13.Belediyelerin İnternet Kullanım Durumu.....	185
Tablo 4.14: Belediye İnternet Sitelerinin Güncellenme Sıklığı.....	186
Tablo 4.15: Halkla İlişkiler Biriminin Hedef Tespiti ve Program Yapması.....	187
Tablo 4.16: Halkla İlişkiler Biriminin Yönetimde Karar Almaya Katılması	188
Tablo 4.17: Halkla İlişkiler Biriminin Belediye İçindeki ve Diğer Birimlerle İŞbirliği Yapma İmkanı.....	189
Tablo 4.18.:Halkla İlişkiler Biriminin Görev Sıralaması	190
Tablo 4.19:Belediye Halkla İlişkiler Biriminin Amaçları	191
Tablo 4.20:Halkın Düşünce ve İsteklerini Ğrenmede Tercih Edilen Yollar.....	192
Tablo 4.21:Halkın Düşünce ve İsteklerini Ğrenmede Kamuoyu Araştırmalarının Yeri.....	193
Tablo 4.22:Kamuoyu Araştırmaları	194
Tablo 4.23:Halkla İlişkilerde Meclislerin Kullanılması.....	194
Tablo 4.24:Halkın Düşünce ve İsteklerini Ğrenmede Meclisler	195

Tablo 4.25:Meclislerin Adları	196
Tablo 4.26:Alo Belediye, Beyaz Masa, Beyaz File Gibi Uygulamalar	197
Tablo 4.27:Beyaz Masa, Alo Belediye v.b Girişimlerin Halkla İlişkilerdeki Sorunlar Üzerine Etkileri.....	197
Tablo 4.28:Halkla İlişkiler Sorunları ve Alo Belediye, Beyaz Masa v.b. Uygulamalar	198
Tablo 4.29:Halkın , Meclis Toplantılarına İlgisi	199
Tablo 4.30:Halkın Belediye Hizmetlerine Gönüllü Olarak Katılımı.....	200
Tablo 4.31:Vatandaşın Belediyeden Bilgi Almak İçin Kullandığı Yollar.....	200
Tablo 4.32:Belediyeden Bilgi Alma Yolları ve Gönüllü Katılımın Karşılaştırılması	201
Tablo 4.33.:Belediyelerin Tanıtımında Kullandığı Araç ve Yöntemler.....	202
Tablo 4.34:Belediyelerin Hedef Kitleleri	203
Tablo 4.35:Belediyelerin Yerel ve Ulusal Basınla İlişkileri	203
Tablo 4.36:Belediyenin Basın Dışındaki Kurum ve Kuruluşlarla İlişkileri	204
Tablo 4.37:Halkla İlişkilerle Görevli Birimlerin Basınla İlişkileri	205
Tablo 4.38:Halkın Belediyeden Yakındığı Konular ve Sorunlar	206
Tablo 4.39:Belediyeyi İlgilendiren Kararların Alınmasında Halka Danışılması	207
Tablo 4.40:Belediyenin Düzenlemelerine Karşı Halkın Tavrı.....	207
Tablo 4.41:Halkın Belediyenin Düzenlemelerine Uyması.....	208
Tablo 4.42.:Belediyelerin Tanıtımında Süreli Yayın Kullanmaları.....	208
Tablo 4.43:Belediyelerdeki Süreli Yayınların Periyotları.....	209
Tablo 4.44:Belediye Başkanlarının Halkla İlişkiler Konusundaki Bilgi Kaynakları.....	209
Tablo 4.45:Belediyelerin Profesyonel Destek Almaları	210
Tablo 4.46:Profesyonel Desteğin Alındığı Yerler	210

ŞEKİLLER:

Şekil 1.1:	Halkla İlişkilerle Pazarlama İlişkisi.....	20
Şekil 1.2:	Halkla İlişkiler ile Pazarlama Bölümlerinin Kapsamı.....	21
Şekil 1.3:	Halkla ilişkiler “Buzdağı”.....	28
Şekil 1.4:	Halkla İlişkiler Kampanyasının Aşamaları.....	29
Şekil 3.1:	Alt Sistem Olarak Halkla İlişkiler.....	92
Şekil 3.2:	Bir Örgütte Halkla İlişkiler Faaliyetinin Bir Modeli.....	94
Şekil 3.3:	Halkla İlişkilerin İşleyişi.....	94
Şekil 3.4:	Halkla İlişkiler Modelinin Seçiminde Etkili Olan Faktörler.....	100
Şekil 3.5:	Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler Süreci ve İletişim.....	118
Şekil 3.6:	Halkla İlişkiler Araştırma Döngüsü (Rüzgar Gülü).....	120
Şekil 3.7:	Bilgi Sistemi.....	122
Şekil 3.8:	Belediye ve Baskı Grupları.....	123
Şekil 3.9:	Kontrol Süreci.....	123
Şekil 3.10:	Halkla İlişkilerin Yönetim Süreci.....	124
Şekil 3.11:	Halka Dönük Yerel Yönetimin Yeniden Yapılanması.....	144
Şekil:3.12:	Bilgilendirme Sistemi.....	146
Şekil 3.13:	Halkla İlişkiler Departmanının Belediye Teşkilat Şemasındaki Yeri.....	167
Şekil 4.1:	Basın ve Halkla İlişkiler Faaliyetini Yürüten Birimin Adı.....	175
Şekil 5.1:	Türkiye’de Belediyelerin Genel Niteliği, Sorunları ve Çıkış Yolları.....	221
Şekil 5.2:	Belediyeciliğin Halk Bütünleşmesine Etkisi.....	235
Şekil 5.3:	Belediye Teşkilat Şemasında Halkla İlişkilerin Yeri.....	237
Şekil 5.4:	Belediyeler İçin Etkili Halkla İlişkiler Modeli.....	238

GİRİŞ

Günümüzde teknolojik, ekonomik ve toplumsal gelişmeler kamu hizmetlerin sunulmasında yerel yönetimlerin önemini artırmıştır. Yerel yönetimlerde yerel halkın ihtiyaçlarının belirlenmesi ve bu ihtiyaçlara cevap verecek hizmetlerin sunulmasında etkinlik, verimlilik ve hız gibi faktörlerin aktif bir rol oynaması kaçınılmaz hale gelmiştir.

21. yüzyılda yıldızı yükselen yerel yönetimler aynı zamanda merkezi hükümete karşı bir fren ve denge unsuru olarak da görülmektedir. Katılımcı demokrasinin gelişmesinde ve uygulanabilir hale gelmesinde yerel yönetimlerin yeri önemlidir. Demokrasilerde yerel muhalefeti yerel yönetimler meydana getirmektedir. Halk, demokratik ilkelere ve davranışlara karşı alışkanlığını yerel yönetimlerde kazanmaktadır. Yukarıdaki sebeplerden dolayı yerel yönetimler demokrasinin beşiği ve demokratik terbiye kuruluşları olarak görülmektedir.

Yerel yönetimler içerisindeki belediyeler, günümüzde halkla iç içe olan ve demokratik düşüncelerin yerleşmesinde önemli bir yere sahip kuruluşlardır. Bu işlevi ile belediyelerdeki halkla ilişkiler sürecinin; hizmetlerin daha iyi olması ve hizmetlerin belirlenmesinde, hizmetlerin hedef kitleye ulaştırılarak en yüksek oranda uyum ve işbirliğinin sağlanması yönünde üstlendiği roller gittikçe önemini artırmıştır.

Ülkemizde yerel nitelikli birçok hizmetin sağlanmasında il özel yönetimi, belediye yönetimi ve köy yönetimi görev almaktadır. Fakat yerel yönetim denildiği zaman insanların ilk aklına gelen ise belediye yönetimidir. Hatta yerel yönetim eşittir belediye yönetimi şeklinde bir algılama da mevcuttur.

Demokratik toplumlarda kamu yönetiminin varlık nedeni topluma hizmet etmektir. Yönetim halka hizmet için bir araçtır. Bu anlayış doğrultusunda belediyeler, hizmetinde olduğu ve kendisine varlık kazandıran halka karşı duyarlı, sorumlu ve saygılı bir yönetim felsefesine sahip olmak zorundadır.

Günümüzde, bütün çağdaş yönetimler yürüttükleri hizmetler konusunda topluma bilgi ve hesap vermek, halkın dilek ve düşüncelerini öğrenerek çalışmalarında bunlardan faydalanmak ve böylece kendileri ile toplum arasında en yüksek oranda uyum sağlamak

amacı taşıyan halkla ilişkileri, yönetim sürecinin vazgeçilmez bir unsuru olarak benimseyip uygulamak zorundadır.

Halkla ilişkiler çalışmalarının belediyeler açısından önem taşıyan bir başka yönü de hızlı kentleşme olgusuyla ilgilidir. Kentleşmeyle beraber, insanların birbirlerine ve toplumsal kurumlara yabancılaşması, insanların yalnızlaşması ve evine kapanması sorunu giderek yoğunluk kazanmaktadır. Çağımızın çalışma koşulları, kitle iletişim araçları, özellikle televizyon, insanları bireyciliğe itmekte, çevreleriyle ilişkilerini zayıflatmaktadır. Bu yalnızlaşmanın, ilgisizliğin, yabancılaşmanın aşılmasında halkla ilişkiler çalışmalarının önemli rol oynadığı bilinmektedir. Hızlı kentleşme belediye sınırları içerisinde yaşayan bireylerin kentli niteliğini kazanmasını engellemektedir.

Kentlilik bilincinin geliştirilmesi ve belediye ile yerel halk arasında olumlu bağların ve belediyeye destek veren kent kamuoyunun oluşturulması açısından halkla ilişkilere çok önemli görevler ve sorumluluklar düşmektedir. Bu nedenle de halkla ilişkiler konusu, belediyeler için özel önem taşımaktadır.

Bütün ülkelerde belediyelerin görev ve sorumlulukları giderek artmaktadır. Bundan dolayıdır ki belediyeler 21.yüzyılın yönetim anlayışında önemli bir yer alacaktır. Belediyeler yükselen değer özelliğini koruyabilmek için halkla ilişkilere önem vermek, halkla ilişkiler tekniklerinden, yöntemlerinden ve araçlarından daha çok yararlanarak, sundukları hizmetleri, kabul edilebilir gerekçelerle yerel halkın bilgisine sunmak durumundadırlar. Bunu başarabildikleri ölçüde halkın güven ve desteğini kazanacaklardır.

Belediyeler gelecekte her zamaninkinden çok ihtiyaç duyulan birimler olacaklarsa, bunun önkoşulu halkla ilişkiler alanında gösterecekleri başarıdır. Belediyeler bunu sağladıkları müddetçe önemleri ile birlikte değerlerini de muhafaza edeceklerdir.

Kamu yönetiminin ayrılmaz bir parçası olan belediye yönetimlerinin halka en yakın kamu örgütleri olduğu, halkın günlük yaşamını yakından ilgilendiren yerel nitelikli hizmetleri sunmak üzere örgütlendikleri bilinen bir olgudur. Belediyelerin yapısal özellikleri gereği özerk olmaları, yönetim organlarının seçimle belirlenmesi, halkın denetimine ve katılımına imkân sağlamaları nedeniyle halkla iyi ilişkiler kurma, halkın onayı ve desteğini kazanma ihtiyaçları diğer örgütlere göre daha yoğundur.

Belediyelerin belirli bir yörede yaşayan halkın günlük yaşamını yakından ilgilendiren hizmetleri sunmaları ve yöre halkıyla yakın ilişki içinde olmaları nedeniyle, belediyelerde halkla ilişkilerin önemli bir işlevi vardır. Belediyelerin yöre halkıyla yakın ilişki

içinde olması, onların sorunlarını anlamalarını, ihtiyaçlarını ve bu ihtiyaçların karşılanması konusundaki istek ve beklentilerine duyarlı olmalarını ve yakınmalarını da göz önünde bulundurmalarını gerektirmektedir.

Ülkemizde belediyeler ile halkın arasındaki ilişkileri düzenlemek, iyileştirmek konusunda halkla ilişkilerin öneminin farkına varılmıştır. Bu noktada belediyelerde, halkla ilişkilerin, siyasal, toplumsal ve örgütsel işlevi vardır.

Halkla ilişkiler siyasal açıdan yönetimin demokratikleşmesine, halkın ihtiyaçlarına ve sorunlarına duyarlı, katılıma açık bir anlayış geliştirmesine yardım eder. Toplumsal açıdan halkın daha sorumlu ve bilinçli bir konuma ulaşmasına, hak ve sorumlulukların bilincinde olan bir kamuoyu kültürünün oluşmasını sağlar. Örgütsel açıdan da halkın en çok ihtiyaç duyduğu türde ve nitelikte hizmetlerin sunulmasına, hizmetlerin iyileştirilmesine ve geliştirilmesine aracılık ederek örgütsel etkinlik ve verimliliğin gerçekleşmesine yardım eder.

Belediyelerde halkla ilişkilerin, bir ihtiyaç olmasına rağmen, örgütlenmesinde çok büyük sorunlar vardır. Bu sorunların başında, finansman ve uzman personel gelmektedir. Belediyelerin halkın katılımını sağlama ve bu yolla demokrasinin gelişmesine katkıda bulunma amaçlarının, ihtiyaçları, sorunları ve bunları giderme yolları konusunda bilgili, bilinçli ve duyarlı bir seçmen kitlesi olmaksızın gerçekleşmeyeceği de açıktır. İşte bu noktada belediyelerde halkla ilişkilerin örgütlenmesi, bilimsel kavram, ilke ve tekniklerle ve uzman kişilerce yerine getirilmesi gereği daha çok önem kazanmaktadır. Belediyelerdeki halkla ilişkiler uygulamalarında karşılaşılan sorunlardan en önemlisi örgütsel yapının iyi düzenlenmediği ve özellikle bağımsız bir halkla ilişkiler bölümünün oluşturulmadığı sorunudur.

Türkiye de 3225 tane belediye bulunmaktadır. Bunların 16 tanesi büyükşehir belediyesi, 101 tanesi büyükşehir ilçe belediyesi, 283 tanesi büyükşehir ilk kademe belediyesi, 65 tanesi il belediyesi, 749 tanesi ilçe belediyesi (Büyükşehir sınırlarındakiler hariç) ve 2011 tanede belde belediyesidir (TODAİE,2006). Türkiye’de 3225 belediye olmasına rağmen belediyelerde halkla ilişkilerin örgütlenmesine yönelik herhangi bir düzenleme yoktur. Belediyelerin büyük bir çoğunluğunda halkla ilişkiler faaliyetleri büro sekreterliği hizmeti olarak algılanmaktadır. Önemli görevler üstlenen halkla ilişkiler, büro sekreterliği mantığıyla yürütülemeyecek kadar önemli bir konudur.

Belediye başkanları özellikle halkla diyaloga geçmede ve ilişki kurmada zorlandıkları, halkla ilişkiler departmanın belediyelerde örgütlenmesinin maliyetli bir unsur

olduğunu ve yasal düzenlemeler olmadığı yönünde görüşlerini farklı zamanlarda farklı platformlarda dile getirmektedirler. Bu sorunların çözümüne yönelik Türk Belediyecilik Derneği ve Konrad Adenauer Vakfının birçok çalışması vardır. Çalışmalardaki ortak amaç belediyeler ile basın ve kitle iletişim araçları vasıtasıyla yerel halk arasında iletişim kurmak ve buna süreklilik kazandırmaktır (Yerel Yönetimler, 2005:8).

Ülkemizde belediye yönetimi, tarihsel bir evrimden çok, siyasal iktidarların belirli bir ülkenin yönetim sistemini örnek alarak yaptıkları düzenlemeler sonucu oluşması, yönetsel ve parasal özerkliğe sahip, halkın katılımına açık, çağdaş gelişmeleri izleyen ve yöre halkının değişen ihtiyaçlarına duyarlı bir yapıya dönüşmesinin önünde önemli engellerden biri olarak görülmektedir. Belediyeler halkın ihtiyaç duyduğu hizmetleri, etkin ve verimli bir biçimde üretememektedirler. Ayrıca değişen ihtiyaçlara cevap verecek esnekliğe sahip değildirler. Bu nedenle merkezi yönetimin bürokratik yapısına bağımlı, yapısal olarak da bürokratik nitelik taşıyan ve bürokratik yapının sorunlarını yaşayan bir örgüttür.

Belediyelerle yöre halkının ilişkilerini düzenlemede, bu ilişkileri çağdaş bir çerçeveye oturtmada ve özellikle belediyelerin yapısal sorunlarının çözümünde halkın katılımını ve desteğini sağlamada bilimsel kavram, ilke ve tekniklerine dayanan halkla ilişkiler uygulamalarına ihtiyaç vardır.

Bu çalışmada yukarıda vurgulanan noktalar ışığında, genel olarak örgütlerde ve bir kamu yönetimi örgütü olarak belediyelerde halkla ilişkilerin işlevsel yapısı incelenecek, ülkemizdeki durum araştırılarak hem kavramsal hem de uygulamaya yönelik bir model geliştirilmeye çalışılacaktır. Bu çalışma ayrıca belediyelerde halkla ilişkilerin önemini güncelleştirip, üzerinde düşünme, tartışma ve yeni araştırma olanakları yaratacağı gibi, maliyet açısından yüksek görüldüğü için halkla ilişkiler bölümünü kurmayan belediyeler açısından bir şablon olmasından dolayı ayrı bir öneme sahiptir.

Çalışmanın birinci bölümünde halkla ilişkiler kavramı ele alınarak incelenmiştir. Tarihsel süreç içerisinde halkla ilişkilerin geçirdiği evreler incelenmiş olup halkla ilişkiler ilkeleri ele alınarak, halkla ilişkiler süreci incelenmiştir. Günümüzde halkla ilişkilerde kullanılan araçlar da bu bölümde anlatılmıştır.

Belediye başlıklı ikinci bölümde, belediye kavramı, belediyeciliğin Türkiye'deki tarihi seyri incelenmiştir. Türk kamu yönetiminde belediyelerin genel yapısı, nitelikleri ve belediyelerin önemi bu bölümde ele alınmıştır.

Üçüncü Bölümde, Belediyelerde halkla ilişkiler ele alınmıştır. Kamu yönetimi karşısında halkla ilişkilerin anlam ve boyutu bu bölümde incelenmiştir. Bu inceleme kamu yönetiminde ve belediyelerde halkla ilişkilere temel oluşturmak üzere kamu yönetimi halk ilişkisi, halkla ilişkilerde kamu ve özel ayrımı, kamu yararı, demokrasi ve halkla ilişkiler konularını kapsamıştır. Belediyelerde halkla ilişkilerin işlevsel konumu ve belediyelerde halkla ilişkilerin örgütlenmesi bu bölümde ele alınmıştır. Halkın belediyesini oluşturma koşulları ve belediyeden yana kamuoyu oluşturma nasıl olacağı bu bölümde incelenmiştir.

Dördüncü Bölümde, Ülkemizdeki belediyelerde halkla ilişkiler uygulamalarının nasıl olduğu incelenmiştir. Böylece belediyelerimizdeki halkla ilişkilerin konumu belirlenmeye çalışılmıştır. Belediyelerdeki halkla ilişkilerin sorunları tespit edilmiştir.

Türkiye'deki Belediyelerde etkin halkla ilişkiler için bir model önerisi adını taşıyan Beşinci Bölümde, belediyeler için kurumsal ve uygulamaya yönelik halkla ilişkiler modeli geliştirilmeye çalışılmıştır. Modelin uygulanmasına yönelik yasa değişikliği de içine alan öneriler sunulmuştur.

Belediyelerin temel görevi toplumsal, kültürel, çevresel ve fiziksel nitelikleriyle yaşanmaya değer, kentlilerin övündükleri ve aynı nitelikleri ile torunlarına bırakabilecek bir kentin yaratılması ve sürdürülmesidir.

Başarılı belediyeciliğin temelinde, kentine sahip çıkan bilinçli kent halkı ve halkından sevgi ve güven, destek gören belediye kurumu yatmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

HALKLA İLİŞKİLER

1.Halkla İlişkilerin Tanımı ve Tarihi Gelişimi

M.Ö.1800 yıllarına ait olduğu savunulan ve o günün çiftçilerine yönelik olarak ürünlerin korunmasına, sulama ve hasat gibi konularda bilgi vermek için hazırlanan tabletlerin ilk halka ilişkiler uygulamaları olduğunu varsayarsak (Cutlip vd., 1985:23); ve bu amaçla 2006 yılında hala aynı faaliyetin aynı amaç için yapıldığını görürsek halkla ilişkilerin önemini kavramamız kolay olacaktır (Goldman, 1982). İnsanın var olduğu andan itibaren olaya iletişim tabanlı olarak bakanlar halkla ilişkilerin tarihini insanlık tarihiyle beraber ele almaktadırlar. Aristo'nun "Rhetoric" adlı eserini halkla ilişkilerin ilk kitabı olarak değerlendirenler de bulunmaktadır (Gruning ve Hunt, 1984:15). Mazisi çok eski olan bir bilim ve uygulama olarak halkla ilişkilerin önemi günümüzde hat safhaya ulaşmıştır.

Halkla ilişkiler faaliyetlerine konu olan örnekler her ne kadar eski çağlara götürülse de düzenli ve planlı çalışmalar haline gelmesi ve belirli bir amaç için yönetim fonksiyonu olarak algılanması 20.yüzyılda olmuştur (Kazancı,2004:5).

Dünyanın baş döndürücü, hızlı gelişmesinden halkla ilişkiler de nasibini almıştır. Halkla ilişkiler alanında pek çok yeni fikirler ortaya atılmaya başlanmıştır. Özellikle toplumsal ilişkilerin karmaşık ve yoğunlaşan bir hal alması halkla ilişkileri tetiklemiştir. Sosyal bilimlerdeki ortak değerleri kullanarak kendine özgü kavramlar ve teknikler oluşturan halkla ilişkiler, bilimsel bir tabana oturmuştur. Toplumdaki hızlı değişme, birimler arasında yaşanan iletişim güçlükleri, bu güçlüklerin yol açtığı sorunları önleme çabası halkla ilişkileri bir meslek haline dönüşmesine zemin hazırlamıştır.

Halkla ilişkiler birden fazla bilim dalından beslenmektedir. Bu nedenle halkla ilişkileri ekonomik, toplumsal, bilimsel ve teknolojik gelişmelerden ayrı düşünmek imkânsızdır (Peltekoğlu, 2004:1). İşbölümü ve uzmanlaşma sonucu, ihtiyaçların örgütler

aracılığıyla karşılanması ve işletmelerin ekonomik ve teknolojik gelişmelerin etkisiyle büyümesi, yapıların karmaşıklaşması, muhatap alınan kişi veya grupların artması, yönetim biçiminin totaliter anlayıştan demokratik anlayışa doğru geçiş yapması, işletme ve yönetim alanındaki gelişmeler, insan davranışını açıklamaya yönelik olarak sosyal psikoloji ve örgütsel davranış gibi bilimlerin gelişmesi, iletişim bilimindeki gelişmeler ve bunu takip eden kitle iletişim teknolojisindeki hızlı gelişme ile uzaklığı minimize eden gelişmeler ve bilgi alışverişinin kolaylaşması halkla ilişkilerin gelişmesinde etkili olmuştur.

1.1.Halkla İlişkilerin Tanımı

Halkla ilişkiler kavramı yabancı dilden çevrilerek dilimize girmiştir. Fransızca “Relations publiques”, İngilizcede “Public Relations”, sözcüklerinin karşılığı olarak dilimize çevrilmiştir. “PR” sembolü olaraktan halkla ilişkilerci tarafından kullanılan bir simgedir

Halkla ilişkiler ifadesinde kullanılan halk sözcüğünün anlamı konusunda tam bir birliktelik yoktur. “Public” yani halk, örgütün ilişkide olduğu ve işlemlerinden etkilenen, davranış ve tutumlarıyla örgütü etkileyen ortak çıkarları bir araya getiren topluluklar veya gruplar anlamına gelmektedir. Bundan dolayı örgütlerin ilişkide olduğu birden fazla grup olabilir. Halk kavramını bu anlamda müteala etmekte fayda vardır.

Günümüze kadar geçen zaman süreci içinde halkla ilişkiler kavramı üzerine temel oluşturacak ve temel amaçları belirtilen bir tanımla yapılamamıştır (Okay ve Okay, 2001:1). Halkla ilişkiler kavramının tarih içinde geçirdiği değişim, komşu dallarla olan ilişkisi ve daha da önemlisi birçok farklı alanlarda uygulanabilir olması tek bir tanımın yapılmasına engel olmuştur (geniş bilgi için Bkz.Kazancı,2004; Asna,1993; Cutlip,1994).

Halkla ilişkiler konusunda ortak bir tanıma varılamamasından dolayı Foundation for Public Relations Research and Education tarafından halkla ilişkilerin kavramsal olarak gelişimini çevresel faktörleri de dikkate alan geniş bir çalışma yapılmıştır (Harlow, 1976: 35–36). Konusunda uzman altmış beş kişiden oluşan bir gruba ortak tanım bulunmaya çalışılmıştır. Oluşan grubun planı:

- Yüzyılın başından 1975 yılına kadar “Public Relations Journal”, “Public Relations Review” gibi bilimsel dergilerde yer alan makaleler, konu ile ilgili her türlü kitap, PRSA tarafından yayınlanan bültenler, Public Opinion

Quarterly, Editor and Publisher, Harvard Business Review, Business Week ve konuyla ilgili diğerk yayınlarda bulunan tanımlamaların tek tek tespit edilmesi,

- Toplanan tanımları analiz edilmesi,
- Bu tanımların ana fikrinin belirlenmesi,
- Bulunan temanın ışığında evrensel bir halkla ilişkiler tanımına varılması.

1906–1976 yılları dikkate alınarak 65 uzmanın yapmış olduğu yukarıdaki çalışma sonucu 472 farklı halkla ilişkiler tanımı ortaya çıkmış ve bunların ışığında tanımların özetlerinden yola çıkarak şöyle bir tanım yapılmıştır (Hutton, 1999:200–201):

“Halkla ilişkiler, bir kuruluşla hedef kitlesi arasındaki karşılıklı iletişimi, anlayışı, kabulü ve işbirliğini oluşturmaya ve sürdürmeye yardımcı olan, sorun ve problemlerin yönetimini içeren, kamuoyuna cevap veren, kamuoyunun bilgilendirilmesi için yönetime yardımcı olan, kamu yararına hizmet etmek için yönetimin sorumluluğunu tanımlayan ve vurgulayan, eğilimleri önceden tahmin etmeye yardımcı olmak için bir erken uyarı sistemi gibi hizmette bulunan, değişikliklerden etkin bir biçimde faydalanmak için yönetime yardımcı olan ve başlıca araçları olarak ahlaki iletişim tekniklerini ve araştırmayı kullanan ayrıcalıklı bir yönetim fonksiyonudur.”

Halkla ilişkiler örgütlerin topluma karşı savunuculuğunu, avukatlığını yapan bir işlevdir. Halkla ilişkiler kısaca hedef kitlenin davranışlarını ve örgüte karşı olan tutumunu değiştirmek için iletişim stratejileri ve taktikleri oluşturan birimler olarak da tanımlanmıştır (Okay&Okay, 2001). Bilimsel makalelerde ve uluslararası literatürde yer alan tanımlamalardan birkaç örnek verecek olursak:

Mexico City’de toplanan Dünya Halkla İlişkiler Dernekleri Asamblesi Ağustos 1978’de halkla ilişkilerle ilgili olarak şu tanım yapmıştır: “Halkla ilişkiler uygulaması, kamuya ve örgütlere hizmet edecek şekilde planlanmış olan programları yerine getirme, örgüt liderine danışmanlık yapma ve yapılan faaliyetlerin sonuçlarını önceden tahmin etmeye yönelik eğilimleri analiz eden sosyal bir bilim ve sanattır (Jefkins, 1992:7).

İngiliz Halkla İlişkiler Enstitüsü (IPR) ise halkla ilişkiler uygulaması, planlanmış ve desteklenmiş çabaları sürdürmek ve halkla örgüt arasında karşılıklı anlayış ve iyi niyeti sağlamak amacıyla yapılan faaliyetler olarak tanımlamaktadır. (Jefkins, 1992:7).

Cutlip ve Center halkla ilişkileri; karşılıklı yarar sağlayan iki yönlü iletişime dayalı dürüst ve sorumlu uygulamalarla, kamuoyunu etkilemeye yönelik planlı çabalar olarak

tanımlamaktadır (Cutlip vd., 1985:3). Nolte (1979)halkla ilişkileri kuruluşun sosyal, politik ve ekonomik çevresine adaptasyonu, çevreninde kuruluşa uyumunu gerçekleştiren bir yönetim görevi olarak algılamaktadır.

Halkla ilişkiler kamu ile örgüt arasında uyumu ve anlayışı sağlama olarak da tanımlanmıştır (Bernays,1991). Peltekoğlu (2004) halkla ilişkileri kişi veya kuruluşun amaçlarını gerçekleştirilmesine yardımcı olan, önem sırası kimi zaman tüketici, kimi zaman dağıtıcı ve çalışanlar gibi, kuruluşun yapısına göre değişkenlik gösteren hedef kitlelerle gerçekleştirilen stratejik iletişim yönetim olarak tanımlamaktadır.

Halkla ilişkiler tanıma ve tanıtma süreci olarak örgütlerin duyarlı olduğu çevreyi tanıması ve kendisini bu çevreye tanıtması amacıyla iletişim tekniklerini planlı, programlı biçimde, iki yönlü olarak, yönetim felsefesine dayandırarak uygulanmasıdır (Sabuncuoğlu, 2004:4). Haberleşme süreci olarak halkla ilişkiler düşüncelerin istenen sonuçları meydana getirmesi amacı ile çeşitli gruplara, ustaca aktarılmasıdır (Tortop, 2003:14).

Literatürde halkla ilişkiler tanımlaması tanımlamayı yapan grup ve kişilerin ihtiyaç veya ilgi alanlarına göre farklılıklar arz etmektedir. Farklı tanımlamalar için şu kaynaklara bakılabilir:Gürüz (1993), Yalçındağ (1996), Onal(2000), Mihçioğlu (1971), Kazancı (2004),Goldman (1982), Bernays (1991), Black (1993)

Ankara Büyükşehir Belediyesinin (1993) halkla ilişkiler tanımı çalışma açısından literatüre yansıyan belediye tarafından yapılan ilk tanım olduğu için ayrı bir öneme sahiptir. Bu kuruma göre: Yerel yönetimlerde halkla ilişiler, kentlilerle gerçekleştirilen kesintisiz bir iletişim sürecidir. Yönetimin plan ve programlarında yer alan konuları gerçekleştirmede ve kentsel hizmetlerin sağlıklı kararlar verilerek yürütülmesinde, kentlilerle görüş alış-verişinde bulunulmasıdır. Halkla ilişkiler doğrudan ilişkide bulunduğu kentliye hizmetin tanıtılması, eleştiri ve önerilerinin alınması, bu çerçevede plan ve projelerin gözden geçirilmesi veya yeni projelerin hazırlanmasını amaçlayan bir süreç olarak tanımlanır

Bir çok halkla ilişkiler tanımlaması yapılmasına rağmen halkla ilişkiler tanımlamalarının temelinde yatan ortak değerler şöyle özetlenebilir (Okay ve Okay, 2001:4):

Genel anlayış, hedef üzerinde güven ve sempati yaratmak, oluşturmak veya bunu geliştirmek. Örgüt için anlayış, güven ve sempati geliştirirken, çevrelerinde aynı anlamda bir sistem oluşturmak, kurmak, yapısal olarak değiştirmek, kurumsallaştırmak, sağlamlaştırmak. Aynı anlamda güven ve sempatiyi sürekli olarak muhafaza etmek, sürdürmek, iyileştirmek, güçlendirmek.Başka örgütler, sistemler, gruplar ile iletişim sağlamak. Örgütlerin amaçlarını

dışarıya aktarmak, bu amaçları kamuda geçerli kılmak. Örgütün, sistem, grup içerisinde kendi amaçlarını açıkça ifade etmek, bunun devamını sağlamak.Örgütün amaçları doğrultusunda kamuoyunu etkilemek.Diğer ilgililerle, üretim ve işbirliği amaçlayan anlaşmalar yapmak, karşılıklı ilişki kurmayı, birlikte hareket etmeyi planlamak.

Hakla ilişkiler bir yönetim görevi olarak, sosyal sorumluluk içerisinde iletişim çabalarıyla kamuoyunu etkilemek ve iki yönlü iletişim çabası performansına dayalı ve baştan sona kadar planlanmış bir yönetim fonksiyonudur.

1. 2. Halkla İlişkilerin Tarihi Gelişimi

Halkla ilişkilere kesin bir tarih koymak mümkün değildir. M.Ö. 3000 yılında eski Teb’de papirüs üzerine yazılmış yarış ilanları, Irak arkeologların M.Ö.1800 yıllara ait Sümerlilerden kaldığı öne sürülen çiftçilere yönelik olarak, bilgi vermek için hazırlanmış tabletleri, günümüz bülteni olarak örneklendirilmektedir (Cutlip v.d., 1985:23). Aristo’nun “Rhetoric” yine bu sahada yazılmış ilk kitap olarak bilinmektedir (Crunig ve Hunt 1984:15).

Güçlü imparator imajını yaratmak için Pers, Babil ve Asurluların özenle işlenen imparator portrelerini halkla ilişkiler açısından önemlidir.. Eski Mısırda din adamlarının kamuoyu oluşturmak uygulanan kuralları pekiştirmek ve halkın gözünde süreklilik sağlamak için günümüz halkla ilişkiler tekniklerine benzeyen yöntemleri kullanmışlardır. (Peltekoğlu 2004:66).

Günümüz insanların ortak çıkarlarına ulaşmak için birlikte çalışmaya zorlayan, değişik hedefleri olan halkla ilişkiler; teknoloji, eğitim, toplumsal değişim ve iletişimdeki gelişmeler, özellikle son yüzyılda iletişim ve kitle iletişim araçlarında meydana gelen değişimlerle çok hızlı bir değişime girmiştir. Bu gidiş sonu henüz görünmemektedir.

Şu ana kadar gelinen süreç içerisinde halkla ilişkiler yirminci.yüzyılın ilk otuzlu yıllarında uydurma bilgiler ya da haberler, ikinci otuz yılında yönetim baskın olmuştur(Lesly, 1983:3–4). Sonraki dönemlerde ise insan tutum ve davranışları egemen olmaktadır..

1.2.1.Amerika Birleşik Devletleri’nde Halkla İlişkiler

Amerika Birleşik Devletlerinde halkla ilişkiler deyimini ilk defa üçüncü Başkanı Jefferson’ın, 1807’de Birleşik Devletlerin dış ilişkileriyle ilgili olarak 10. Kongreye gönderdiği bir mesajda kullanmıştır (Ertekin, 2000:11, İşçi 1997:20).

Modern anlamda ABD'deki halkla ilişkilerin temelinde yöneticilik anlayışı yatmaktadır. Woodrow Wilson Beyaz Saray'da sürekli ve düzenli olarak basın toplantıları düzenlemiştir. Başkan Jackson'ın danışmanı A.Kendall tarafından 19.yüzyılda kamuoyu araştırmaları yapılmaya başlanılmıştır. Özellikle 1896 seçim kampanyası halkla ilişkilerin düzenli ve planlı bir şekilde uygulanmasına ilk örnektir. Yale Üniversitesinde hukukçu Dorman Eaton tarafından 1882 yılında "Halkla ilişkiler ve Hukukçuların Yükümlülüğü" başlığıyla halkla ilişkiler konferansta kullanılmıştır (Cutlip vd.,1985:23). Kuruluşu 1848 dayanan Associated Press ve 1907 yılındaki United Press, 1909 International News Service'nin kurulması halkla ilişkilerin gelişmesinde katkısı olmuştur. Örgüt yönetimi açısından sosyal sorumluluk noktasında eleştirilere maruz kalan şirketlerin kendilerini savunmaları ise halkla ilişkilerin gücünü artırmıştır.(Peltekoğlu,2004: 68, Grunig 1990:21-23, Cutlip 1994:1-8)

Ivy Lee "İlkeler beyannamesi" ile halka bilgi verilmelidir sloganı ile tarihe damgasını vurmuştur. Gizliliği yok etmek, reklamlarla karıştırılmamak, gerçek bilgileri elde etmek, insan unsurunun örgütün en önemli kaynağı olduğu, en iyi bilginin doğru bilgi olduğu İlkeler arasında öne çıkanlardandır (Sabuncuoğlu, 2004:9).

Bernays Lee'nin "halkın bilgilendirilmesi" anlayışını değiştirerek "halkın anlaşılması" olarak literatüre geçirmiştir. Bernays kendini halkla ilişkiler mühendisi olarak tanımlamıştır. "Kamuoyunun Aydınlatılması" adlı kitabını yayımlayarak üniversitelerde ilk halkla ilişkiler dersini vermiştir. Halkla ilişkiler danışmanlığı sözcüğünün benimseyerek bu konuda "Contact" adlı dergiyi çıkarmıştır(Bernays 1965).

ABD'deki halkla ilişkilerin gelişmesine I. ve II. Dünya Savaşı damgasını vurmuştur. Özellikle devlet yöneticilerinin savaflara katılmak veya taraf olmak için halkı ikna etme noktasında kullandığı yol ve yöntemler ve bu amaçla kurulan kurumlar halkla ilişkilerin gelişmesinde çok büyük katkıları olmuştur. Office of War Information (OWI) ve Comitte For Public İnformation(CPI) bu amaçla kurulmuştur.

Büyük ekonomik buhranda halkla ilişkilerin önemi daha iyi anlaşılmıştır.

1.2.2. İngiltere'de Halkla İlişkiler

İngiltere'de halkla ilişkilerle ilgili çalışmalar 1912'de L.George'un seçim çalışmalarına rastlamaktadır. Başlangıç olarak ABD olduğu gibi siyasi amaçlı çalışmalarda halkla ilişkileri görmekteyiz. I.Dünya Savaşı İngiltere'deki halkla ilişkilerin gelişmesine damgasını vurmuştur. I.Dünya savaşıdan sonra sömürgelerde, müttefik devletlerle ve tarafsız

devletlerdeki haberleşmeden sorumlu tutulan Enformasyon Bakanlığı, Ulusal Savaş Yardım Komitesi, Lord Nortcliff yönetimindeki oluşumun halkla ilişkileri katkısı önemlidir.

İngiltere Halkla İlişkiler Enstitüsü (IPR) halkla ilişkiler alanında uygulamacıları ve uzmanları bünyesinde toplayan bir kuruluştur. IPR'ın 1987'de geliştirdiği tanım hala kullanılmaktadır (Güz vd., 2002:164). Politik ve sosyal amaçlı çevrelerde halkla ilişkiler uygulamalarında İngiltere öncü durumdadır (Peltekoğlu 2004:106).İngiltere'deki halkla ilişkilerin gelişimiyle ilgili geniş bilgi için Blac'ın (1989) eserine bakılabilir.

1.2.3. Fransa'da Halkla İlişkiler

Fransa'da halkla ilişkiler, bu alanda çalışan personelin katı bir merkezi yönetim geleneğine sahip anlayışla mücadele etmesinden dolayı yavaş ilerlemiştir. Reform ve Rönesans devirlerinde oluşan yönetim anlayışı, katı gelenekçi anlayışı kırmıştır.Bu aşamadan sonra halkla ilişkilere yönelik gelişmeler görülmektedir (Tortop, 2003:25).

1952 yılında on uzman Comte'un "işletmelerin bir cam ev gibi herkesin görebileceği biçimde açık olması, toplumun düşüncelerine önem veren iş adamının görevinin gereğidir" görüşünden yola çıkarak Halkla ilişkiler derneğinin çekirdeği olan" Le Maison de Verne" kurulmuştur (Peltekoğlu, 2004:108).

Fransa'daki halkla ilişkilerin gelişimi için Center- Cutlip (1994); Çamdereli, (2005); Tortop'un (2003) eserlerine bakılabilir.

1.2.4.Türkiye'de Halkla İlişkiler

Modern anlamda halkla ilişkilerin dünyadaki seyrine bakarsak ilk gelişmelerin Türkler tarafından yapıldığını görmekteyiz.. Hun ve Göktürklerde halkla ilişkiler özellikle halk desteğine yönelik çalışmalar bulunmaktadır. Orhun Abideleri, Kutadgu Bilig, Nizam-ül Mülk'ün Siyasetnamesi özellikle bu eserde halkın istek ve düşüncelerinden, yönetimi bilgilendirmenin gerekliliği vurgulanmaktadır. Yine Selçuklu hükümdarlarının halkın sorunlarını dinlemek için haftanın belirli günlerinde halk günleri yapmaları da örnek verilebilir. Osmanlı Devleti yönetim olarak halka dönük ve halk yararına etkinlikler yoğunluktadır. Fatih Sultan Mehmet'in Cuma gününü halkla görüşmek üzere ayırması, yabancı sanatçıları çağırıp davet etmesi, yabancı devletlerle iletişim köprüsü kurması etken davranışlardır (Kadıbeşgil 1986:20-22).

Ülkemizde Cumhuriyet sonrası yoğun bir tanıtma faaliyet içerisine girilmektedir. Özellikle. Atatürk önderliğinde yapılan ilke ve inkılâpların halk tarafından benimsenmesi çalışmaları halkla ilişkilere en güzel örneklerdir.

Anadolu Ajansı ve aynı dönem içerisinde oluşturulan Basın Yayın ve Enformasyon Genel Müdürlüğünü halkla ilişkilerle ilgili olarak kurulan ilk resmi yapılarıdır. Millî Savunma Bakanlığı bünyesinde kurulan “Basın ve Halkla Münasebetler Daire Başkanlığı”, Devlet Planlama Teşkilatı “Yayın ve Temsil Şubesi” ve 1964 yılında kurulan Nüfus Planlaması Genel Müdürlüğü Tanıtma Şubesi çağdaş halkla ilişkiler faaliyetlerini yapan ilk kuruluşlardır (Asna, 1979:104). 1962 yılında gerçekleştirilen Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesinde (MEHTAP) devlet kuruluşlarının her kademesindeki çalışmalarda ve kararların alınmasında halkla yakın ilişki sağlama zorunluluğu getirilmiştir. Ayrıca projede “Türk idaresinde de çeşitli kademelerde, her kurumun bünyesinde uygun olarak, halkla temas ve dinleme usulleri kurmak gerekmektedir”(Tortop, 2003:31).

Halkla ilişkiler eğitim sahasında 1960’da derslere konu olmuştur.1966 yılında Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Basın Yayın Yüksek Okulunda Halkla İlişkiler Bölümü açılmıştır. Alaeddin Asna’nın başkanlığında 1971’de İstanbul’da Halkla ilişkiler Derneği kurulmuştur. (Kadıbeşegil 1986:23).

Yücel Ertekin (1985) başkanlığında 1 Şubat1972 de “halkın kamu kuruluşları ile ilgili sorunlarını cevaplandırmak” ve “idari işlemlerde formalitelerin basitleştirmesini” amaçlayan İdari Danışma Merkezi kuruldu. 1974’de ilk halkla ilişkiler firmasını, Alaeddin Asna kurmuştur. A&B Halkla ilişkiler firmasıdır (Asna,1997).

Ülkemizde özel sektörün halkla ilişkilerle tanışması biraz geç olup 1970’li yıllara dayanmaktadır. Türkiye’deki özel sektör halkla ilişkilerle tanışmayı Türkiye’deki çok uluslu şirketlere borçludur. Mobil, Shell, Bp, Good Year, Koç, Eczacıbaşı, Oyak-Renaltut, Hürriyet Gazetesi, Ziraat ve İş bankası bunlara örnek gösterilebilir (Asna, 1983:236).

Halkla ilişkiler uygulamasını ülkemizde ilk kamu yönetimince yapılmıştır. Ancak kamu yönetiminin bürokratik yapısı, belirlenen görevlerin dışına çıkmaması, parasal imkânların esnek kullanılmaması gibi etkenlerin de gelişmenin yavaş olmasında katkısı vardır. Ülkemizde halkla ilişkilerin özüne ve gerçek anlamına yönelmek yerine, işlevsel yönlerine ağırlık verilmiş, çoğu zaman koşulların gerektirdiği bir moda olarak algılanmış ve uygulanmıştır. Halkla ilişkiler basın sözcülüğü, tanıtım ve reklâmdan öteye geçebilmiş değildir. (Asna, 1987:28).

Ülkemizdeki halkla ilişkilerin gelişimi için Asna (1983),(1987), Kazancı (2004), Ertekin (1985), Tortop (2003)'un eserlerine bakılabilir.

2.Halkla İlişkilerin İlkeleri

Her çalışma alanında olduğu gibi halkla ilişkiler hizmetlerinde de uyulması gereken belirli ilkeler vardır. Ivy Lee halkla ilişkiler konusundaki “İlkeler Bildirisi”nde şu temel ilkelere yer vermişti: Gizliliği yok etmek, reklâmla karıştırmamak, gerçek bilgileri elde etmek, insan kaynaklı bir oluşum olduğunu unutmamak ve en iyi bilginin doğru bilgi olmasıdır.

2.1. Doğruluk

Doğruluk ilkesi, onurlu çalışmayı güvenirliliği ve dürüstlüğü kapsar. Halkla ilişkiler her adımında dürüst davranmak, araştırma ve değerlendirmede, mesajların ve programların hazırlanmasında, planların uygulanmasında doğruluktan ayrılmamak başarı oranını artırıcı ve bu çalışma alanında özel, bir nitelik kazandırıcı konuların başında gelir (Asna, 1997:245).

Doğruluk ilkesi halkla ilişkilerin olmazsa olmaz koşullarındandır. Sakladığınız şeyler ortaya çıktığında kamuoyunun güvenini yitirmek kaçınılmazdır. Gizlenecek şeyin yapılmaması, yani örgütün gizlisi saklısı olmayan bir “cam ev” niteliğinde olması halkla ilişkilerin en temel ilkesidir. Halkla ilişkilerin babası sayılan Lee şöyle der: “Halkla ilişkiler kurmanın en iyi yolu bunu hak etmektir.” Halkla ilişkiler konuya tam vakıf olmayanların zannettiği gibi “acı bir ilacın üstüne çikolatayla kaplayıp sunmak “değildir. Olsa olsa ilacın acı olduğunu ve yutulmasında kolaylık sağlamak için üstüne çikolata kapladığını açıkça söylenerek, ilacın sunulmasıdır (Onal, 2000:33).

Halkla ilişkiler faaliyetinde bulunan kuruluşlar gerçeklerden ayrılmadan, sahip olduğu şartları abartmadan ve olduğundan daha kötü gösterip hedef kitleyi yanıltmadan her şeyi olduğu gibi aksettirmek ve hedefin ilgi ve desteğini kazanmak mecburiyetindedir. Böylece daha sonra karşılaşılabilecek bazı sorunları başlangıçta çözümlenerek halkın güveni kazanılabilir.

2.2. İnanırcılık

İnanırcılık ilkesi halkla ilişkileri etkinliklerini gerçekleştiren kişilerin yaptıkları işin doğru olduğuna inanmaları ve bu inanç doğrultusunda çalışmalarınıdır. Hedef kitleye iletilecek mesajların sunulmasında inandırıcı olmak çok önemlidir. Kişinin inanmadığı bir şeyi başkalarına inandırması zordur. Bu ilkenin gerçekleştirilebilmesi için, hedef kitlesi olan, halkın iyi tanınması ve özelliklerinin bilinmesi gerekmektedir. Bu, halka ulaştırmak istenen mesajların kolayca anlaşılabilir bir dilde hazırlanmasını ve çeşitli kanallardan verilmesini sağlamak bakımından da önemlidir. Çünkü halkla ilişkilerin etkinliği gelişmiş güzel bir etkinlik olmayıp mutlaka bir plan dahilinde yürütülmesi gerekmektedir.

Sosyologların toplumlara iş yaptırmak için üç yol olduğundan bahsederler. Zor kullanmak, para ve inandırmaktır (Asna, 1997:231–235). Zor kullanılırsa, kullanılan baskı ortadan kaldıktan sonra her şey eski haline döner. Para içinde aynı mantık geçerlidir. Para bitince tekrar eskiye döner. Öyleyse uzun vadede en yararlı çalışma, inandırma ve ikna etme yoludur. İkna olayı içerisinde halkla ilişkilerin iki yönlü bir iletişim olduğunu unutmamak gerekir. İkna ve iletişim kendi içerisinde ele alınması gereken başlı başına bir bölümdür. Burada en etkili ve önemli özelliklerinden biride kullanılan dildir. Dilini rahatlıkla ve özenle kullanabilen birinin inandırıcı olma şansı fazladır. Bu nedenle dilimizi en ince ayrıntısına kadar öğrenmek bir halkla ilişkiler görevlisinin olmazsa olmazıdır (Yüksel, 1994).

Halkla ilişkiler kamu yararını göz önünde bulunduran bir meslektir. Halkla ilişkilerde ana düşünce, kişisel çıkarlar değildir. Kamu yararı olmalıdır. Kamu yararı kamu kesiminde sunulacak kişi ya da örgütler için olduğu kadar, halkla ilişkiler politika ve programları içinde ölçüttür (Newsom ve Scot1989:6).

Halkla ilişkiler bir uzmanlık işidir. Bu alanda eğitim görmüş kişiler olaylara akılcı yaklaşır, olayları ve etkinlikleri daha geniş açıdan değerlendirebilirler (Göksel 1988: 51).

2.3.Süreklilik ve Yinelemek

Halkla ilişkiler uygulamaları süreklidir. Sonuçları ancak uzun dönemde alınabilen bir yapıdır. Karşılıklı anlayış ve güven ortamının oluşması, uzun süreli ilişkilerin ve çabaların sonucunda sağlanabilmektedir (Göksel, 1988:1).

Halkla ilişkilerde etkinlikleri sürekli olduğuna göre, halka iletilmesi gereken mesajların halkı bıktıracağı endişesine kapılmadan sık sık tekrarlanması sürekli olarak halkın

dikkatinin çekilmesi ve bu dikkatin uyanık tutulması gerekir. Bunun için halka verilmek istenen mesajın aynı kanaldan sık sık tekrarlanması veya çeşitli kanallardan benzer kalıplarla iletilmesi gerekmektedir. Örgütün gündemde kalmasını sağlamak için bu ilke uygulanmalıdır. İnsanlar bir kere duyup gördüklerini şeyin üzerinde pek fazla durmazlar. Mesajımızın onların hafızasında kalabilmesi ve unutulmaması için bu ilke gereklidir. Tekrarlar sonucunda hedef kitleye ulaştırılan konunun ilgili kişiler, türlü tutum ve görüşe sahip kişilerce tartışılması ve kalıcı olması sağlanır (Onal, 2000:34).

2.4. Bütçe

Halkla ilişkilerin planlamasında araştırma ve bilgi toplama aşamalarında kurumun personel ve bütçe durumu, hedef kitle olan, halkın özellikleri, alışkanlıkları belirlenmelidir.

Halkla ilişkiler planında amaç, tespit edilen süre, ulaşılması gereken kişi ve gruplar, ulaşımda kullanılacak araç ve yöntemler, bu etkinliklerde görev alacak personelin görev, yetki ve sorumlulukları planlanan çalışmaların gerçekleştirilmesi için harcanması gereken tutarlar yer almalıdır. Halkla ilişkiler planı uygulamaya konulduktan sonra etkilerin ölçülmesi, aksayan noktaların tespiti için yeterli bütçe ayrılmalıdır

Bütçesiz halkla ilişkiler olmaz. Bütçesi belirlenmemiş halkla ilişkiler bölümünün dış dünyada itibarı yoktur. İlişki kurduğu yerlerde ciddiye alınmayacaktır. Hesapsız harcamalardan dolayı örgüte yarardan çok zarar verebileceği durumlarda yaratılabilir. Bu sebepten dolayı, halkla ilişkiler birimi yıllık faaliyet planı hazırlayıp fiyatlandırılmalı, beklemeyen giderler içinde fon ayırılmalıdır (Tengilimoğlu ve Öztürk, 2004:81).

3.Halkla İlişkilerde Halk ve Kamuoyu Kavramı

Halkla ilişkiler kavramındaki halk sözcüğüyle, sözlükteki halk kavramı arasında fark bulunmaktadır. Genel olarak sözlük anlamında halk sözcüğüyle, aynı ülkede yaşayan aynı uyruktan olan insan topluluğu anlatılmaktadır. Halkla ilişkilerde hedef alınan yapı bu değildir. Bu sebepten dolayı halk sözcüğünün halkla ilişkiler açısından kullanışlı bir kavram olmadığı ileri sürülmüş ve yerine kamusal ilişkiler kavramı önerilmiştir (Mihçioğlu, 1971:2).

Halkla ilişkilerdeki halk kavramını tek, tüm toplumu kapsayan ve istendiğinde belli görüşe sahip bireylerden oluşan bir topluluk olarak düşünmemek gerekir. Halkla ilişkiler çalışmaları yapan örgütün veya kişinin bu çalışmalardan etkilenen, geçmişte etkilenmiş veya

gelecekte etkilenebilecek; çalışmalarıyla aktif olarak örgüt veya kişiyi etkileyen veya gelecekte etkileyebilecek kişi grup veya örgütlerin oluşturduğu kamular anlaşılmalıdır (Küçük Kurt, 1988:269). Halk bir örgütün hizmet politikalarından ve uygulamalarından etkilenen ve bu politikalarla uygulamaları etkileyen, ortak çıkarlara ve birliktelik duygusuna sahip gruplardır (Yalçındağ,1996:17).

Tanımlardan anlaşılabilceği gibi halkla ilişkiler açısından tek bir halk değil tam tersine çok çeşitli niteliklere sahip çok sayıda halk bulunabilmektedir. Örgüt içi ve dışı diye ayrılabilir veya biçim açısından örgütsel niteliğe sahip olanlar olmayanlar diye ayrılabilir, kamu özel olarak, yer, meslek, ekonomik, siyasal bağlılığa göre, yaşa, cinsiyete, din, eğitim veya gelir gibi birçok kıstasa göre gruplara ayrılabilir.

Örgütsel biçim almamış gruplarda insanlar birbirlerini tanımadan ya da yüz yüze iletişime girmeden belli çıkar ya da sorun etrafında birliktelik ve görüş oluşturulabilir ve bunun etkisiyle ortak tutum sergileyebilirler. Bu tip oluşumlar belediye ile halk ilişkilerinde önemli bir yer tutar. Özellikle bunların lider konumundaki kişiler önem taşır (Yalçındağ,1996:18).

Bu nokta içerisinde, çıkar olmadan rastgele oluşan yapıya kalabalık denir. Kalabalıkla halk aynı kategoride değerlendirilemez. Fakat kalabalıkların belli bir amacı olan gruplara dönüştürülmesi mümkündür (Ertekin 1995). Halkla ilişkiler faaliyetlerinde bu konuya dikkat etmek gerekir. Özellikle belediyelerde bu tip olaylara müdahil olup, grubu belediyenin yanına çekmek mümkündür. Belediyelerin amaçlarını gerçekleştirebilmesi ve doğru, etkili halkla ilişkiler yapabilmesi için çeşitli olan halklarını tanıması gerekmektedir. Özellikle “Hemşeri Profili” veya “Kent Halkı Profili” olarak adlandırılan çeşitli halk kesimlerini ve grupları ile ilgili olarak gerekli bütün bilgiler belediyede bulundurulmalıdır.

Kamuoyu halkla ilişkilerin temelini oluşturmaktadır. Kamuoyu belli zamanda belirli bir sorun karşısında bu sorunla ilgilenen kişiler grubuna veya gruplarına hâkim olan görüştür (Bektaş 1996: Kapani, 1998). Kamuoyunun kesin bir tanımı olmakla beraber bu yönde yapılan çalışmalar, kamuoyuyla ilgili araştırmalarda bir ilerleme sağlayamadığı gibi, kamuoyu kavramının daha da parçalanmasına neden olmuştur. (Noelle-Neumann 1998:82-83) Halkla ilişkilerde kamunun anlamı belirli bir sorun etrafında oluşan küme demektir. Bir örgütün çevresinde oluşan ya da ondan etkilenen hizmet alan kesim demektir (Bektaş 1996:24).

Halkla ilişkiler çalışmalarında kamuoyuna doğru anlam verilmelidir. Çünkü kent halkının tümünün görüşlerini ve tavır alışlarını yansıtan bir genel kamuoyu çok özel durumlar için vardır (Wilcox vd, 1986:214). Kamuoyu bireylerin, grupların ya da örgütlerin belli konulara ilişkin olarak oluşturdukları inanç, kanaat ve görüş birlikteliğidir (Cutlin vd, 1985:157, Gilbert 1975 :55-56)

Kamuoyu toplumun tümünü ya da belli bir kesimini etkileyen olaylara karşı çok duyarlıdır. Çoğunlukla kamuoyu, olayların ortaya çıkmasından önceki süreçlerle ilgilenmez, olay ortaya çıktıktan sonra ona tepki gösterir. Olaylar kamuoyunun oluşmasını harekete geçirir, insanlar bir sorunun varlığının farkına varmadıkları sürece, konuyla ilgilenmezler ve görüş bildirmezler. Sorunun farkına varılması ve üzerinde tartışmalar yapılması görüş birliği yaratılmasına yardımcı olur. Kamuoyu başarıların ödüllendirilmesinde yavaş ama hataların eleştirilmesinde çok hızlı tepki gösterir.Çok önemli türdeki olaylar kamuoyunun geçici olarak bir aşırı uçtan ötekine kayması sonucunu yaratabilir. Görüş ve tavır alışların, olayın tüm yönlerine ilişkin olarak açık kanaatlerin belirginleşmesine kadar kararlılık kazanması beklenemez (Yalçındağ, 1996: 22-23). İnsanlar sorunlarıyla ilgili amaçlar konusunda kolaylıkla görüş oluşturabildikleri halde, yol ve yöntem konusunda zorlandıkları görülmektedir. Dinamik bir halkla ilişkiler için çok daha dinamik bir kamuoyu gereklidir. Bu konuda en iyi formül “ne kadar kamuoyu, o kadar halkla ilişkiler” dir (Kazancı 2004:59).

Kamuoyunun ölçülmesi, değerlendirilmesi ve örgütsel tavır takınılması, sorunların açık olarak tartışılması ile olur. Halkla ilişkiler çalışmalarında bu noktalara dikkat edilmelidir. Toplumdaki suskunluk olgusunun da bu noktada dikkate alınması gerekmektedir.

Metropoliten yerleşim yerleri, insanın insana ve belediyeye karşı yabancılaşma olgusunun yaşandığı mekanlardır.Bu tür yerlerde küçük grupların çok daha iyi örgütlendikleri ve seslerini çıkardıklarını bir gerçektir (Çizgen,1994:13). Kamuoyu bilgilendirilirken dedikodu sürecine dikkat edilmelidir. Özellikle biz toplum olarak söyleşmekten çok söylenmeyi yeğlediğimiz.

Kamuoyunu kanaat değiştirmeye, yeni kanatlar edinmeye veya var olan görüşleri pekiştirme faaliyetleri halkla ilişkilerin çalışma alanına girmektedir Demokrasinin bulunduğu yerlerde kamuoyu önemli bir yaptırıma sahiptir. Bu tip toplumlarda kamuoyunu oluşturan araçlar, teknikler ve yöntemler gün geçtikçe önem kazanmaktadır. Halkla ilişkiler günümüz şartlarında kamuoyu oluşturmak açısından geçerli ve etkili bir yöntem olarak algılanmaktadır.

4.Halkla İlişkilere “Benzeyen” Kavramlar

Halkla ilişkiler bilim arenasında modern anlamda yeni olması ve birden fazla bilim dalıyla beslenmesi halkla ilişkiler kavramını çoğu kez yakın kavramlarla karıştırılmasına veya eş anlamlı olarak kullanılmasına yol açmıştır. Fakat halkla ilişkiler, pazarlama, insan ilişkileri, iletişim gibi kavramlardan farklı olduğunun anlaşılması gerekmektedir. Halkla ilişkiler diğer bilim dalları gibi bağımsız bir faaliyet alanıdır. Halkla ilişkilerin neleri kapsadığı neleri kapsamadığının bilinmesi halinde, karıştırılan kavramlar arasındaki fark daha iyi anlaşılabilir.

Halkla ilişkiler uygulamaları:

- Bir örgütle, örgüt içinde ve dışında, onunla ilişkili olanlar arasında karşılıklı anlayış geliştirmek için tasarlanan her şeyi,
- Bir örgütün kamusal görüntüsünün oluşturulmasına yardım eden öğütleri,
- Anlaşmazlıkların kaynaklarını bulmayı ve ortadan kaldırmayı,
- Uygun tanıtım, reklâm, gösteri, filmler ve benzeri araçlar yardımıyla bir örgütün etkinlik alanını genişletme eylemini,
- Örgütler ya da insanlar arasındaki geliştirici iletişime yönelik her şeyi kapsar (Black 1966:17).

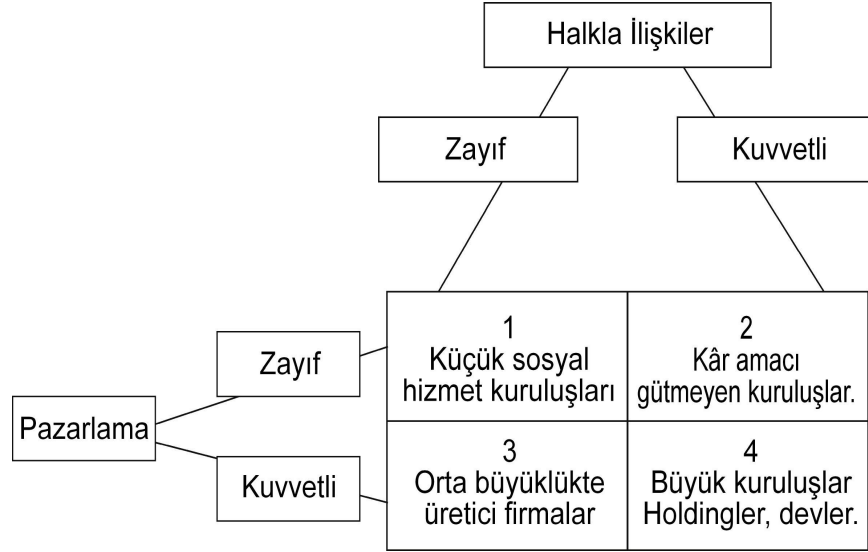
Buna karşılık halkla ilişkiler, dürüstlük ve kamu arasında bir engel değildir. Dürüstlük, ahlak ve kamu yararını önemseyen bir görüşü benimsetmek amacını taşıyan propaganda değildir. Hüner gösterisi de değildir. Para ödenmeyen reklâm olmamakla beraber yalnız başına basın ilişkiler anlamına da gelmez

4.1.Pazarlama

Halkla ilişkilerle pazarlama çok karıştırılan bir yönetim fonksiyonudur. Bazı işletmelerde bir kişi hem halkla ilişkileri hem de pazarlama işini bir arada yapmaktadır. Bunu görenlerde pazarlama ile halkla ilişkiler arasında hiçbir farkın olmadığı sonucuna varmışlardır (Cutlip v.d.,1984:6). Philip Kotler bir araştırmasında halkla ilişkilerin ürün, dağıtım, fiyat ve tutundurmadan sonra pazarlamanın beşinci “P”si olarak ele alınması gerekecek kadar önemli olduğunu belirtmektedir (Kotler ve Mindak 1978:13-20). Bazı grup araştırmacılar ise halkla ilişkileri tutundurma araçları içerisinde yer verirken bazıları da bu konunun tartışılması gerektiğini söylemektedir (Üner, 1999: Hortaçsu,1988).

Örgütlerin ve bireylerin amaçlarına uygun şekilde değişimi sağlamak üzere, malların, hizmetlerin ve düşüncelerin yaratılması, fiyatlandırılması, dağıtımı ve satış çabaları planlama ve uygulama sürecine pazarlama denilmektedir (Yükselen, 2000: 18–19). Bilgi toplumuna geçişle beraber tüketici davranışlarında olduğu kadar pazar yapılarında da önemli değişimler göze çarpmaktadır. Bu noktada hakla ilişkiler disiplini de yönetimin yenilenen ihtiyaçlarına cevap verebilmek için kendi içinde dönüşümler gerçekleştirmek zorunda kalmıştır (Becerikli 2002:1)

Halkla ilişkiler ile pazarlama arasında sürekli bir çatışmanın olduğu bilinmektedir. Bunun esas nedeni şekil Şekil 1.1’de görüldüğü gibi örgütlerin teşkilat yapılarından kaynaklanmaktadır.



Şekil:1.1.Halkla İlişkiler Pazarlama İlişkisi

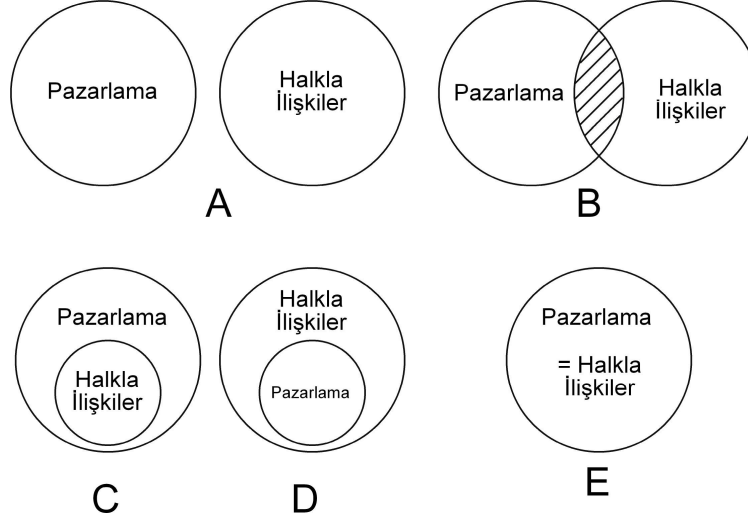
Kaynak: (Sabuncuoğlu, 2004:16)

Küçük ölçekli sosyal hizmet kuruluşlarında, pazarlama ve halkla ilişkiler örgütlenmesi yoktur. Kâr amacı gütmeyen kuruluşların güçlü birer halkla ilişkiler birimi bulunmasına karşın, pazarlamaya ihtiyaç duymazlar. Hastane ve kolejlerde bu yapıya rastlanır.

Orta büyüklükteki üretici firmalar güçlü bir pazarlama ve satış örgütü bulunmasına karşın halkla ilişkilere bir duyarlılık yoktur. Orta büyüklükteki bir özel firma için bu örnek verilebilir. Tek amaç satıştır, halkla ilişkiler bulunmaz. Büyük holdingler gibi kuruluşlar ise

günümüzün büyük işletmeleri yer almaktadır. Bu işletmelerde hem halkla ilişkiler hem de pazarlama bölümü vardır.

Kotler ve Mindak (1978) halkla ilişkiler ile pazarlama arasındaki işleyişi beş farklı şekilde açıklamışlardır (Kotler ve Mindak 1978:13-20).



Şekil 1.2: Halkla İlişkiler ile Pazarlama Bölümlerinin Kapsamı

Kaynak: (Sabuncuoğlu, 2004:17)

A' da geleneksel olarak halkla ilişkiler ve pazarlama iki ayrı fonksiyon alanı olarak ele alınmıştır. Bu noktada birimlerin çalışma alanları bağımsız ve kopuktur.

B'de ayrı birer yapı olmasına rağmen zaman zaman ortak noktalarda birbirlerinin alanlarına girmektedirler. Ürün tanıtımında ve müşteri ilişkilerinde bu kesişim görülebilir.

C'de halkla ilişkiler, pazarlama tarafından kontrol altına alınmıştır. Burada pazarlamayı kolaylaştıran bir yapı olarak ele alınmaktadır. Halkla ilişkiler basite indirgenmiştir. Bu tip yapılarda örgüt kendisi için stratejik öneme sahip gruplarla karşılıklı bağımlılığını yöneten oldukça önemli bir mekanizmadan yoksun kalmaktadır (Becerikli 2002:8).

D'de halkla ilişkilerin hakim olduğu bir yapı bulunmaktadır. E'de pazarlama ve halkla ilişkiler eşit işlevlere sahiptir. Tüketici davranış ve eğilimleri birlikte yorumlanır.

San Diego'da pazarlama ve halkla ilişkiler kavramlarını aydınlatmak üzere düzenlenen panelde bir araya gelen bilim adamları her iki alanında ilişkilerin oluşturulması ve sürdürülmesinde aynı teknikleri kullandığını ancak ilişkilerinin farklı olduğunu kabul etmişler ve örgütsel amaca ulaşmada her iki alanında birlikte çalışmak zorunda olduğu fakat kendi

misyonlarını gerçekleştirmede temel felsefe farklılıkları bulunduğuna işaret edilmiştir (Brom vd.,1991:219). Halkla ilişkilerin pazarlamadan hedef kitle açısından ayrılır. Hakla ilişkilerde hedef kuruluşun ilgili olduğu tüm çevreyken pazarlama daha çok potansiyel alıcılardır.

Örgütün ürün ve hizmetlerine uygun pazarlar bulmak ve korumak pazarlamanın ilk amacıdır. Bu noktada halkla ilişkilerin amacı dostane bir oluşum içinde ürünlerin kabulüne hazır bir çevre oluşturmaktır. Halkla ilişkiler için karlılık ve satış, tüketicilerle ve diğer kamuoyu ile pozitif ilişki sonucu oluşacak uzun dönemli bir amaçtır. Örgütlerde bulunan halkla ilişkiler ve pazarlama bölümlerinin uyum içerisinde çalışması şarttır (Okay ve Okay, 2001:58). Etkili bir halkla ilişkiler açık fikirli, sosyal ve politik çevreyi koruyarak pazarlama çabalarına katkı sağlar(Cutlip v.d.:1985: 8)

4.2.İnsan İlişkileri

İnsan ilişkileri yaklaşımı, bireylerin gerek örgüt gerekse örgüt dışında bir yana itilmeleri, sömürülmeleri ve dışlanmalarını engellemek ve insanın insanca onurlu bir varlık olarak yaşamasını ve çalışmasını sağlamayı amaçlar. İnsan ilişkileri bireyin, ruhsal, duygusal ve düşünsel yapısını bir bütün olarak inceler. Bireye düşünce, duygu, öneri ve çalışma özgürlüğünü tanıyarak onun yaratıcı yönünden en yüksek ölçüde yararlanmaya çalışır. Bireyin kişilik yapısını ve davranış özelliklerini tanımaya yarayacak yöntemlerin geliştirilmesini sağlar ayırım gözetmeksizin herkese eşit insancıl davranma, saygılı olma, güven duyma ve mutlu bir örgüt yaratma amacı güder. Bu yönde girişimde bulunurken, örgüt için olduğu kadar birey için bireyle birlikte çalışma ilkesini benimser (Sabuncuoğlu ve Tüz 2003:4).

İnsan ilişkileri yaklaşımı örgüt üyelerinin bireysel amaçlarını, örgüt amaçlarına yaklaştırmak ve örgüt amaçlarına ulaşmada içten gelen çabalarla yardımcı olmalarını sağlamak için yöneticilerin uygulamaları ve düzenlemeler de yardımcı olur (Onal,1997:17)

Örgütte ast-üst ilişkilerini iyileştirme, etkin haberleşmeye ve verimi artırmaya yönelik tekniklerle halkla ilişkilerde ilgilenmektedir. İnsan ilişkileri ile halkla ilişkiler iç içe girmiştir. Her ikisi de aynı teknikleri kullanmakta ve aynı temel öge olan insan üzerine çalışmaktadır. Bazı uzmanlarca kullanılan ve “iç halkla ilişkiler” deyimi olarak adlandırılan ve örgüt içinde hakla ilişkiler uygulamasının ağır basmasını isteyen yaklaşımın beşeri ilişkiler yaklaşımı ve uygulamalarından belirgin hiçbir farklılığı yoktur (Kazancı,2004:36).

İnsan ilişkilerinin temel amacı örgütlerde “mekanik ve ekonomik insan” yerine “mutlu ve sosyal insan” imajı yaratmaktır. Halkla ilişkiler ise “mutlu bir çevre” amacı güder, halkla ilişkilerin temel amacı çevrede yer alan kişi ve kuruluşlarla uyumlu ve olumlu ilişkiler kurmak, insan ve toplum bütünleşmesine yardımcı olmaktır. Amaçlar ve araçlar yönünden birbirine yakın görünen insan ilişkileri ve halkla ilişkiler kavramlarının ayrıldıkları noktalar daha çok hedef kitleden kaynaklanmaktadır (Sabuncuoğlu,2004:14). İnsan ilişkileri genellikle örgüt içi davranışları inceleme konusu yaparken, halkla ilişkiler daha çok örgüt dışında yer alan kişi ve kuruluşları kapsar. İnsan ilişkileri içe dönüktür ve halkla ilişkilerin kullandığı araçlardan bir tanesidir.

4.3.İletişim

Halkla ilişkilerle karıştırılan bir diğer kavramda iletişimdir. Halkla ilişkiler uygulamalarının temelinde iletişim yatmaktadır. Halkla ilişkiler amaçlarına ulaşabilmek için iletişim kavramlarından, kitle iletişim araç ve yöntemlerinden yararlanılması, halkla ilişkilerin çoğu zaman iletişim olarak algılanmasına yol açmaktadır.

İletişim iki öge arasında olur. Bu iki öge arasında mesajı götürüp getiren araçlar bulunabilir. İletişim kimi kez aracısız, kimi kez de araya mekanik araçlar topluluğunun girmesiyle gerçekleşir. Bu durumda iletişim; ortak semboller yoluyla bireyler ya da örgütler arasında anlamların değiş tokuş edildiği ya da anlamların simgesel olarak karşılıklı paylaşıldığı bir süreç olarak tanımlanabilir (Gökçe, 2006 :100).

Klasik yaklaşımda kaynaktan hedefe mesaj yollanıp, mesajın hedef tarafından algılanması ile iletişimin bittiği kabul edilir. Ancak halkla ilişkiler uygulamasında iletişimin bir başka özelliğinden yararlanır. Yani ikinci aşama olan geri dönüş (feed back) aşamasıdır. Bu aşama halkla ilişkiler uygulaması açısından mesajın gönderilmesi kadar önemlidir. Bu yoksa halkla ilişkiler süreci eksiktir (Kazancı,2004:50-51). Belirtilmesi gereken önemli bir nokta da mesajın cevabının geri dönmesi yani geri dönüş kendiliğinden olmayacağından kaynağın özel bir çabası, planlı bir davranışı gereklidir. Bu bağlamda halkla ilişkilerin cevabın kaynağa dönmelerini sağlayacak planlı davranışları kapsamaktadır. Örgütün bir kaynak olarak, karar, politika ve eylemleri ile bilgilendirme ve tanıtma amacıyla gönderdiği iletilerin kamu kesiminde yarattığı etkilerin, görüş, tutum ve davranışlar biçiminde gösterdiği tepkilerin alınması; beklenen değişikliklerin yapılması ve bilgi verici ya da tanıtıcı çabalarla, yeni

iletilerin gönderilmesi iletişim, kavram ve tekniklerinden yararlanmayı gerektirmektedir (Usluata,1994).

Halkla ilişkilerin ve iletişimin ortak noktalarından birisi de her ikisinde de etkileşimin varlığıdır. Hakla ilişkiler çalışmalarında örgüt içi ve dışı hedef kitleler söz konusu olduğu için iletişimi de örgütün tüm kamuoyuna ulaşacak biçimde genel anlamda ve iç kamuoyu dikkate alındığında örgütsel iletişim olarak da özel anlamda incelenebilir (Onal, 2000:22).

Hakla ilişkilerin, iletişim kavramları ve kitle iletişim araç ve teknikleriyle yakından ilişkili olması iletişimle özdeşleştirilmesi sonucunu yaratmıştır. Özellikle halkla ilişkilerle kitle iletişimin iç içe girmesi, halkla ilişkilerin “türlü kamu kesimleriyle iletişim” biçiminde tanımlanmasına neden olmuştur. Bununla birlikte hakla ilişkiler uygulamaları geniş kapsamlı bir uygulama sürecinin sonucu gelişir; hem örgüte hem de ilişkili olduğu kamu kesimlerine karşılık yarar sağlamak amacıyla uzun süreli bir değişim yaratmayı hedefler.

İyi bir yayın veya mesaj, daha çok eylemden ve daha çok çalışmadan doğar. Kitlelere bir şeyler verebilmek için önce belirli icraata gerek vardır. İcraat haber yaratmanın en önemli kaynağıdır. Bu nedenle halkla ilişkiler çalışmaları ve anlayışı tümüyle olumlu icraat üzerine kurulmalıdır. Çünkü halkla ilişkiler icraat olan yerde olur (Kazancı,2004:55). Hiçbir kitle hiçbir yerde tek bir mesajla değişmez. Hiç bir kitle inanmadığı kaynaktan gelen haberlere itibar etmez. Hiç bir kitle beklentilerine ters düşen mesajları hemen özümsemez. İnsanlar beklentilerine ters düşen, örtüşmeyen mesajları reddeder, buna karşın beklentilerine uygun geleni algılar ve kabul eder (Kağıtçıbaşı, 1991:181). Halkla ilişkiler çalışmalarında iletişimin bu özelliklerinin iyi bilinmesi gerekmektedir.

5.Halkla İlişkiler ile Reklâmcılık ve Propaganda

5.1.Reklâmcılık

Reklâm anlayışı, ilk değiş-tokuş veya alım satım işlerinin başlangıcıyla doğmuştur. Reklâm, malların ve hizmetlerin veya fikirlerin geniş kitlelere duyurulması ve benimsetilmesi amacıyla ücret karşılığında kişisel olmayan bir biçimde sunulması olarak tarif edilebilir (Mucuk,2000:292). Geniş anlamda reklamcılık yazılı ve sözlü basın kullanılarak kitleleri satın almaya yöneltme işi olarak da tanımlanmaktadır (Hofssos, 1999:21).

Halkla ilişkiler ile reklâm arasındaki başlıca farklılıklar şunlardır

Reklâm bir ürün veya hizmeti satmaya yardımcı olurken halkla ilişkiler örgüt için uygun bir iletişim sistemi oluşturmakla görevlidir.

Reklâm kuruluşun kar politikasından, satış artırıcı tedbirlerden ve pazar payını artırmakla sorumlu iken, halkla ilişkiler görev verenin tüm politikasını ortaya koymaktan ve bunu açıklamaktan sorumludur. Reklâmın hedef kitlesi halkla ilişkilere göre daha dardır. Reklâm belirli sosyo-demografik veya psikolojik özelliklere sahip gruplara seslenirken, halkla ilişkilerde bu alanda çalışanlardan, örgütün bulunduğu yerde yaşayan insanlara kadar geniş bir yelpazeyi kapsar. Başka bir deyişle reklâm potansiyel alıcıyı hedef olarak alırken halkla ilişkiler bütün kamuoyunu hedef olarak alır.

Reklâmcılık her organizasyon için kullanılamaz fakat her organizasyon halkla ilişkilerle iç içedir. Örneğin itfaiye teşkilatı yangın reklâmı yapamaz hatta teşkilatın reklâmını bile yapamaz fakat bazı gruplarla ilişki içerisindedir (Jefkins,1974: 10).

Halkla ilişkiler bir yönetim görevi olduğu için yönetime bağlı bir birim olarak faaliyet gösterirken, reklâm genellikle pazarlama ve satış geliştirme bölümüne bağlı olarak çalışmaktadır.

Halkla ilişkiler hedef grubun ürün veya kurum hakkındaki düşüncelerini, imajlarını etkilemeye, değiştirmeye veya güçlendirmeye çalışırken, reklâm belli ürünlerin satışını desteklemeye çalışır. Halkla ilişkiler uzun vadeli bir çalışmayı gerektirirken, reklâm kısa veya orta vadede sonuca ulaşmaya çalışır.

Araçların kullanılmasında halkla ilişkilerle reklâm arasında fark vardır. Reklâm satış politikalarına hizmet ettiği için klasik medya ve buna ait reklâm araçlarını kullanmaktadır. Bunlar gazetede ki ilanlar, televizyon veya radyo spotları ya da afişler olabilmektedir. Halkla ilişkilerde kullanılan araçlar ise kurum içi yayından basın toplantılarına, basın seyahatlerinden intranet uygulamalarına kadar uzanabilmektedir.

Reklâmda alıcının bakış açısından mesaj gönderen kuruluşun kendi değil, söz konusu olan medyadır. Yani gazete, radyo, televizyondur. Buna karşılık halkla ilişkiler mesajları yalnızca kitle iletişim araçları üzerinden değil kişisel ilişki sırasında da iletebileceği için daha güvenilir görünürler ve daha kolay kabul edilirler

Halkla ilişkilerin karmaşıklığı başarının ölçülmesinde görülmektedir. Halkla ilişkilerin başarısını satış ve kardaki değişiklikleri niceliksel olarak saptamakla mümkün değildir. Tutum ve davranış değişiklikleri daha çok niteliksel olarak ölçülmektedir. Reklâmda ise reklâm öncesi ve reklâm sonrası testler uygulanmaktadır. Reklâm araçlarının kullanılmadan

önce ve sonraki ekonomik ve ekonomi dışı etkileri saptamak içinse çok sayıda yöntem mevcuttur (Huth ve Pflaum, 1989:308).

Bir reklâm kampanyası ile bir halkla ilişkiler kampanyasını alıcıları açısından karşılaştıracak olursak şunu görürüz: Reklâm kampanyası ile karşılaşan birey, reklâmı veren kuruluşu hemen görebilir. Buna karşın bir halkla ilişkiler kampanyasının bir bölümü ile karşılaşan kişi bunun hemen ayırt edemeyebilir. Örneğin bir kuruluşun açılışı ile ilgili bir haberi gazeteden okuyan bir kişi bu haberin o kuruluşun gazeteye gönderdiği bir basın bülteninden hazırlandığı kolay kolay anlayamaz ve bunu gazetenin araştırıp, yazdığı bir haber olduğunu düşünebilir.

Halkla ilişkiler, reklâmı bir araç olarak kullanabilir. Bir işletmenin açılışını kamuya bildirirken gazeteden bir yer kiralayarak bu açıklamayı yapabilir. Reklâm tek yönlü bir iletişim uygularken halkla ilişkiler çift yönlü bir iletişim kullanır. Halkla ilişkiler, reklâmı çok geniş hedef kitlelere ulaşmak için kullanabilir.

5.2.Propaganda

Tarihin her döneminde insanları etkilemek için kullanılan propagandanın temelinde bir fikri yayma, ona taraftar bulmak yatmaktadır. Propaganda telkin ve ilgili psikolojik teknikler vasıtasıyla fikirleri ve değerleri değiştirme ve neticede de kararlaştırılmış bir çizgiye paralel olarak davranışları değiştirmek amacıyla sembollerin az ya da çok isteyerek, planlı ve sistematik olarak kullanılmasıdır (Brown 1992:23).

Propaganda genellikle duygusal sözcükler kullanılarak ve bunu birçok kez tekrarlayarak halk üzerinde belli davranışların özendirilmesini sağlamaktır (Ertekin 2000: 47).

Tanımlarda görüldüğü gibi propaganda doğrudan doğruya kişilerin fikirlerini değiştirmeye yönelik faaliyetleri içermektedir. Kavramsal yapı içerisinde siyah, beyaz ve gri propaganda olarak ayırım yapılmaktadır. Beyaz propaganda doğru bilgilerin yayılmasının kapsarken, gri propaganda şüphe edilecek nitelikteki iddiaları yayılmasını kapsamaktadır. Siyah propaganda ise yanlış bilgileri yayan ve propagandacının kimliğinin belirtilmemesini içermektedir (Okay ve Okay 42-43).

Yukarıdaki tanımlar ışığında, halkla ilişkilerle ilgili bir kıyaslama yapılırsa ilk göze çarpan unsur doğruluk kavramıdır. Propaganda da her ne kadar beyaz da olsa genellikle eksik

veya abartılı bilgi verilmektedir. Halkla ilişkilerde ise ilke doğru ve gerçek bilgi, iyi niyet dürüstlük ilkesi ön plandadır.

Propagandada tek yönlü iletişim esas alınırken halkla ilişkiler iki yönlü iletişime dayanır. Propagandada geri besleme “feed back” yoktur. Halkla ilişkilerde mesaj iletildikten sonra hedef kitlenin tepkisi öğrenilir, yeni mesaj bu tepkilere göre belirlenir.

Propaganda kısa sürede insanları etkileyerek amaca ulaşmak ister. Halkla ilişkilerde ise güven esasına dayandığı için uzun vadeli bir çalışmayı gerektirir. Hitler partisinin propaganda şefi iken yaptığı çalışmalarını şöyle niteler: “O kadar şiddetle ve sert çalıştım ki, propagandamız korku ve dehşet saçtı” (Hitler,1989:607-608) Bir halkla ilişkiler kampanyasının böyle bir çalışma içinde olması düşünülemez. Halkla ilişkiler birey ve örgüt hakkında iyi niyet yaratmaya çalışır.

Propaganda da ahlaki ölçütlere riayet edilmez veya önemsenmez. Propagandada amacın gerçekleşmesi tek hedeftir (Okay ve Okay,2001:48; Pieper 1989:234). Halkla ilişkiler uzmanı ise daha önceden saptanmış olan çeşitli mesleki ve ahlaki kurallara uymak zorundadır.

Propagandada mesajların elenmesi vazgeçilmez bir olaydır (Varol,1987:190). Propagandacı mesajı iletirken, işine gelenleri alır işine gelmeyenleri almaz ve kendisine uygun bir yol seçer. Halkla ilişkiler ise bunu tam tersi tüm bilgiyi sunmakla görevlidir.

Propaganda bir tür suni manevra stratejisi olduğundan bu yolla kısmı, seçilmiş bilgiler, çok kere kaynağı da belirtilmeden muhataplara aktarılır. Propaganda planlı ve programlı şekilde yürütülen ve dikkatle seçilmiş hedeflere yöneltilen organize bir çalışmadır (Dönmezer,1990:197). Halkla ilişkiler ile olan benzerliği bu noktada ortaya çıkmaktadır. Halkla ilişkiler de planlı programlı bir harekettir. Hedef ne kadar çok ve büyük olursa olsun bunlar mutlaka belirlenmiştir.

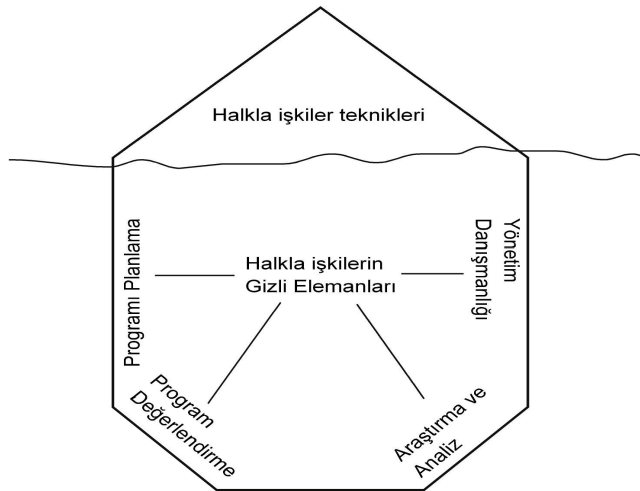
Halkla ilişkilerin propagandadan kesinlikle ayrıldığı ya da demokratik toplumlarda propagandanın kesinlikle olamayacağı biçimindeki bir iddia da oldukça dikkatli olunmalıdır g Kitle iletişim araçlarının belirli ellerde toplanması, bazı yazı ve görüntülerde az da olsa propaganda izlerinin bulunması propaganda ortamı anlamına gelmemelidir. Çünkü böyle bir ortam yönetilenin düşüncelerini tümüyle hapsedmeye ve istenilen yöne harekete geçirmeye yetmez. Toplumda mevcut ideolojiyi yaşatmaya ya da pekiştirme gibi bir işlevi de bulunmasına karşın halkla ilişkiler, insanlara karşılaştırma yapabilme, olayları ve örgütleri tartışma, yöneticileri eleştirme olanağı vermektedir. Halkla ilişkilerde başarı örgütlerin eylem ve işlemlerindeki başarıları ile eşanlımlı, orantılı olmasına karşın propagandada örgütün

başarısı ile propagandanın başarısı arasında kesin ve doğru orantılı bir şey bulunmamaktadır. Bu iki teknik farklı parkurların tekniğidir. Biri demokrasiye diğeri totalitarizme özgüdür (Kazancı, 2004:49-50).

1999 yılında Almanya'nın Naumburg kentinde "kamusal iletişimde ikna ve propaganda" konulu bir toplantıda 25 bilim adamı ve halkla ilişkiler uzmanı propaganda ve halkla ilişkiler arasındaki ilişkiyi tartışmışlardır. Laswell'in propagandayı halkla ilişkilerin bir üst kavramı olarak görmüş olduğu, Gruning ve Hunt'ın propaganda için halkla ilişkilerin bir alanı olduğu sonucu çıkmıştır. Günter Bentele ise halkla ilişkiler ve propagandanın kamuya yönelik farklı iletişim tipleri oldukları ve temelde birbirlerine karşı bir güç ilişkisi içerisinde olmadıklarının, vurgulamıştır (Okay ve Okay, 2001: 49).

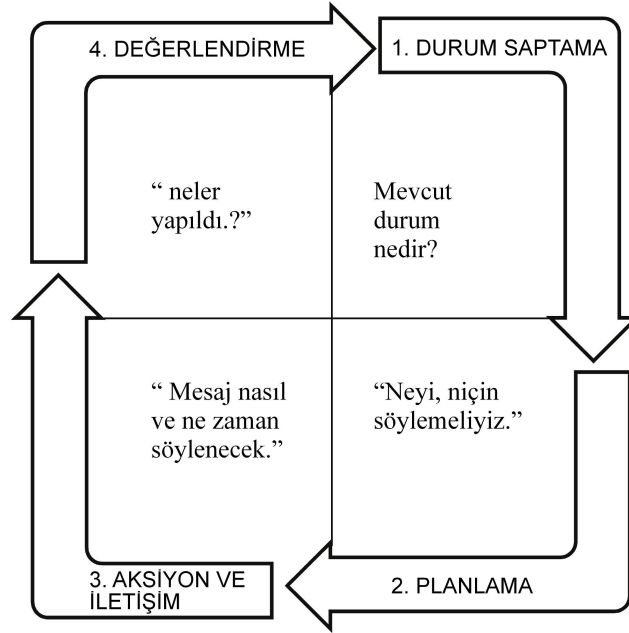
6. Halkla İlişkiler Süreci

Bir süreç olan ve hedef kitleyi iknayı temel alan iletişimin oluşturulması ve geliştirilmesi esasına dayanan halkla ilişkilerin etkinliği, stratejisinin sağlam temeller üzerine dayandırılmasına bağlıdır (Dürder ve Ediskun 1994:589). Halkla ilişkiler faaliyetlerinin çoğu zaman sadece uygulama kısmının görülmesi diğer aşamaların görülmemesi halkla ilişkiler uygulamalarının gerektiği gibi değerlendirilmemesi sonucunu doğurmaktadır. Uygulama aşaması halkla ilişkilerin ¼'ü su yüzünde olan ¾'ü suyun altında olan bir buz dağına benzetilmiştir. Görünmeyen kısım içerisinde yönetim danışmanlığı, araştırma ve analiz, programların planlanması ve değerlendirilmesi bulunmaktadır. Buzdağı tanımlamasında görünen sadece halkla ilişkilerin uygulamaya dönük olan kısmıdır (Black, 1993:13).



Şekil 1.3: Halkla ilişkiler "Buzdağı"
(Kaynak:Black 1993:13)

Bir halkla ilişkiler süreci dört aşamadan oluşur. Bunlar; araştırma, planlama, uygulama ve değerlendirme aşamalarıdır. Genel anlayış bu olmakla beraber Stanly (1982) şekil 1.4’deki dörtlü yapıyı altıya çıkararak bir yapı ortaya atmıştır.



Şekil 1.4: Halkla İlişkiler Kampanyasının Aşamaları

Stanly Durum Saptama olarak gösterilen araştırma bölümünü iki bölümde ele almıştır. Bunlardan ilki sorunu geçici olarak tanımlama safhası ve ikincisi hedef saptama analiz ve ayrıntılı veri değerlendirmeyi ihtiva eden safhadır. Stanly davranış stratejilerinin planlanması ve taktik planlaması olmak üzere planlamayı da iki safha olarak ele almıştır. Aksiyon ve iletişim safhasıyla değerlendirme safhası şekil 1.4’deki gibi aynı içeriklere sahip olarak ele almıştır.

6.1. Araştırma

Halkla ilişkilerin uygulama sürecinde ilk basamağını teşkil eden araştırma diğer basamaklara da zemin teşkil etmesi açısından önemlidir. Süreç sorunu belirlemek ve bilgi toplamakla başlamakta, diğer adımlar bu bilgiler üzerine yapılmaktadır.

Araştırma problemlere güvenilir çözümler aramak amacı ile planlı sistematik olarak verilerin toplanması çözümlenmesi, yorumlanarak değerlendirilmesi ve rapor edilmesi sürecidir (Karasar,2003 :22).

Örgütle hedef arasında sağlıklı bir iletişim için ilk önce tarafların kendilerini tanımaları gerekmektedir. Bunun içinde bilgi toplamalarına ihtiyaç vardır. Kişi yada örgütle ilgili bilgilerin toplanması, örgüt faaliyetlerinden etkilenen veya etkilenebilecek, alacağı kararlarla örgütün faaliyetlerini etkileyen veya etkileyebilecek kişi, grup ve örgütlerin düşünce, duygu tutum ve davranışları araştırılarak ortaya konulmalıdır. Elde edilen bu bilgiler analiz edilerek kurumun güçlü ve zayıf yönleri, problem alanları tespit edilmelidir. Onun için bilginin elde edilişinden analiz ve yorumuna kadar kullanılacak araç ve yöntemler çok dikkatli seçilmeli, güvenilir ve objektif olmalarına dikkat edilmelidir (Küçük Kurt 1987:156).

Stanly araştırma olayını iki safhada ele almıştır. Birinci safha sorunların tespitine yönelik olarak görev ve çözülecek soruna yönelik hipotezlerin geliştirilmesi, burada örgütün görevi, muhtemel olması gerekenler ve tutumlar hakkında bilgiler ve muhtemel dirençler ortaya konulur. Örgütün kendi hakkında düşünceleri, organizasyonun temel verileri, hedef saptama, görevler, hedef grup, rekabet, siyasi oluşum hakkında bilgiler toplanır. Diğer safha bu bilgilerin analiz edilerek “Neye ulaşılmak isteniyor” sorusuna cevap aranır. Burada yoğun bir analiz işlemi yapılır. Bu analizlere şunları örnek verebiliriz: kurum imajı analizi, faaliyet analizler, dağıtım yolları analizi, fiyat politikası analizi, çevre analizi, hedef grup analizi iletişim imkânları analizi.

Analiz için ve diğer amaçlı bilgiler toplanırken örgütler bunların bir kısmını kendi yapabilir. Bir kısmını profesyonel kuruluşlarda satın alabilir. Bilgi toplamada değişik araştırma teknik ve yöntemleri kullanılabilir. Bunlardan bazıları; anket yöntemi, örnekleme yöntemi, gözlem yöntemi ve deney yöntemidir.

Sonuç olarak halkla ilişkiler faaliyetlerinde hedef olarak alınan kitlenin özellikleri, eğilimleri, görüş ve düşünceleri bilinmedikçe, hazırlanacak program, giyecek insanı görmeden çalışan terzinin diktiği elbiseye benzer, sonra o elbise kişiye bol ya da dar gelebilir (Asna 1993).

6.2. Planlama

Planlama gelecekte hareket tarzının esaslarını tespit etme sürecidir. Gelecekte halkla ilişkilerde neler yapılmak isteniyor, nasıl yapılacak, ne zaman yapılacak, ne zaman kadar devam edecek, kampanya kimlere dönük olacak, ne kadar bütçesi olacak sorularının önceden bilinmesi gerekmektedir. Kısaca “en kötü plan bile plansızlıktan iyidir” ilkesi halkla ilişkiler için de geçerlidir (Sabuncuoğlu 2004:100).

Planlamanın avantajlarını; yönetime katılım ve yönetimin desteğini almak, korunmaya yönelik olmaktan çok, fırsat yaratmaya yönelik olmak, zamanlama, ekip ve taktikler üzerinde ayrıntılı biçimde düşünmek, spesifik amaçlara ulaşmak için entegre bir programın oluşturulması olarak sıralanabilir (Peltekoğlu, 2004:154).

Stanly araştırma bölümünde olduğu gibi planlama safhasına iki grup da ele almıştır. İlk safhada stratejinin belirlenmesi olarak olaya bakmakta burada “ neye nasıl ulaşmak istiyoruz” sorusuna cevap aramaktadır. Diğer safha ise “hangi araçları kullanacağız “ sorusunun cevabıdır.

Halkla ilişkiler çalışmalarında verimli ve etkin olabilmek için planlama olmazsa olmazdır. Planlama ve strateji örgüt için önem arz eder. Rakipleri şaşırtmak, geçmek ya da fırsatları yaratmak için kullanılması olarak tanımlanan strateji, planlama sürecinde ayrıntılı olarak gösterilmez. Planlamanın ana hatlarını şöyle sıralanabilir (Peltekoğlu, 2004:154-155).

Planlama aşamasında on adım

1.Problem

2.Durum analizi

a. iç faktör

b. dış faktörler

3.Program amaçları

4.Hedef kitle

a. hedef kitle 1

b.hedef kitle 2

c.diğer hedef kitleler

5.Her hedef kitle için program amaçları

a.Hedef kitle 1

b.Hedef kitle 2

c.Diğer hedef kitle

6.Aksiyon program stratejisi

7.İletişim program stratejisi

a.mesaj stratejisi

b.medya stratejisi

8.Program değerlendirilmesi

9.Program uygulama planı

a.sorumlulukların saptanması

b.takvim

c.bütçe

10.Feedback'in alınması ve programın değerlendirilmesi

Herhangi bir şeyi gerçekleştirmek veya önlemek için yapılan plan, geniş anlamıyla seçilen araçların istenen sonuçlara ulaşmak için önceden belirlenen yöntemlerin kullanılmasıdır. Planlamanın kalbi “stratejik düşünme sürecinde” yatmaktadır. Bir programın beklenen etkiyi yaratabilmesi için bütçe ve zamanlamanın iyi yapılması gerekmektedir.

6.3.Uygulama

Halkla ilişkiler programı, planlanıp, hazırlandıktan sonra programın yürütülmesi halkla ilişkilerin uygulama basamağını teşkil eder. Karara bağlanan planlamanın işlerlik kazandırılması aşaması uygulamadır. Bu aşamada, kâğıt üzerinde yer alan her şey hayata geçirilir. Uygulamanın başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi planlamada cevabı verilmeyen hiçbir soru kalmamasına bağlıdır (Dinçer ve Fidan 1996:300) Planlama aşamasında yapılan çalışmalar artık hedef kitleye ulaşmak üzere hazırdır. Kampanya boyunca hazırlanan mesajlar ilgili kişi ve kuruluşlarca çeşitli iletişim araç ve yöntemleriyle iletmeye başlanır. Bu doğrultuda konferanslar, seminerler düzenlenir. Fuar ve sergilere katılmaya başlanır. Yine bu aşamada gazete ve dergilerden yararlanılarak basın bültenleri dağıtılır, açık oturumlar tertiplenir, Web sayfaları oluşturulur, film gösterileri, kutlama, kokteyl, geziler organize edilir, tanıtıcı CD'ler, takvim, ajanda, afiş bastırılır ve çeşitli yarışmalar ve organizasyonlar tertiplenir (Sabuncuoğlu,2004:107-108). Böylece hedef kitlelere bu yolla çeşitli, önceden planlanmış mesajlar iletilir ve bu mesajların belirli kalıplar içinde olmasının unutulmaması ve belleklerde kalması sağlanır. Bu arada kampanya süresinin dengelenmesi oldukça önemlidir.

Kısa süreli kampanyalar mesajın hedef kitlelerin belleğinde kalmasına imkân vermezken, uzun süreli kampanyalar hedef kitle üzerinde bıkkınlık yaratabilir.

Halkla ilişkiler uzmanı ne kadar iyi eğitim almış olursa olsun uygulama aşamasında ortaya çıkacak sorunlar, çalışmaların planlandığı gibi gitmemesine neden olup, çalışmaların başarısızlıkla sonuçlanmasına neden olabilir. Halkla ilişkilerin “yineleme” ilkesinden hareketle başarısızlıkla sonuçlanmış herhangi bir programda problem ve aksaklıkların üzerine gidilmeli, yapılan hata ve yanlışlıkların düzeltilmesinden sonra sabırla ve sürekli olarak tekrar çalışmaya ve uygulamaya geçilmelidir.

6.4. Değerlendirme

Bir halkla ilişkiler sürecinin dördüncü aşaması Stanly göre altıncı safhası değerlendirme aşamasıdır. Değerlendirme “bir norm veya kriter kullanılarak veya karşılaştırma yaparak bir şeyin değerini ortaya koyma işlemidir” (Küçük Kurt 1987:156). Burada amaç bir şeyleri kanıtlamak değil neyin nasıl olduğunu öğrenmektir.

Halkla ilişkiler etkinliklerinin ve programının planlandığı gibi hedef kitlelere uygulamada ulaşıp ulaşmadığını test etmek amacıyla değerlendirme yapılabilir. Bu değerlendirmede şu sorulara cevap aranır (Seçim ve Coşkun 1994:102).

Halkla ilişkiler etkinliği ve programı gerektiği gibi planlanmış mıdır?

Hedef kitleler mesajı algılamışlar mıdır?

Halkla ilişkiler programında izlenen strateji nasıl daha etkili hale getirilir?

Örgüt amaçlarına ulaşabilmiş midir?

Halkla ilişkilerin etkinliğinin ya da programının başarısını etkileyen hesapta olmayan faktörler var mıdır? Nelerdir?

Halkla ilişkilerin etkinliği ya da programı kendileri için ayrılan bütçe içinde mi gerçekleştirilmiştir?

Elde edilen sonucu daha da iyi hale getirmek için hangi tedbirler alınabilir? Değerlendirmede istenilen amaca ulaşmak için yukarıdaki sorulara cevap bulunmuş olması gerekir. (Geniş bilgi için bk. Cutlip v.d, 1985:289-310)

Halkla ilişkilerde yapılan denetim ve değerlendirme sonuçlarını dört başlık özetlenebilir (Sezer, 1986:26-27)

1. Hedef kitlenin nitelik ve niceliği: Burada amaçlara ne kadar ulaşabildiği, ulaşılanların tüm içerinde ne ölçüde temsil edildikleri, nitelikleri v.s
2. Hedef kitlenin tepkisi: Kişilerin ilgilerini çekip çekilmediği, mesajın içeriğinin olumlu-olumsuz etki yaratıp yaratmadığı, mesajı anlayıp anlamadıkları araştırılır.
3. İletişim etkisi; Gönderilen mesajın fark edilen etkisi ve bunun etkisinin sürekliliği araştırılır.
4. Etki süreci: Kullanılan kanallar ve mekanizmaların hangilerinin etkili oldukları, hangi tutum ve davranışların etkilenebildiği araştırılır.

Örgütün halkla ilişkiler çalışma ve programlarının hedef kitleler üzerinde ne kadar etki yarattığını ölçmek amacıyla kamuoyu araştırmaları yapılabilir. Burada başvurulan yöntemler; görüşmeler, çevreyle kurulan ilişkiler ya da örgüte gelen mektup, telefon veya anket yöntemidir. Böylece hedef kitlenin ne düşündüğünü, verilen mesaj ya da mesajların ne şekilde algılandığına anlaşılması iletişimdeki geri beslemenin (feedback) sağlanması açısından önemlidir.

7. Halkla İlişkilerde Kullanılan Araçlar

Halkla ilişkilerde mesajın kamuoyuna ulaştırılması için çeşitli araçlar kullanılmaktadır. Yaygın hedef kitle için kitle haberleşme araçları dediğimiz gazete, radyo televizyon, sinema gibi kanallar kullanılırken daha küçük gruplar için broşür, sergi, bülten hatta mektuptan yararlanılmaktadır.

Halkla ilişkiler mesajların iletilmesi için kullanılacak araçların seçiminde hedef kitlenin büyüklüğü, kadar kültür, gelir, yaş düzeyi, yaşanılan bölge, cinsiyet gibi özelliklerde dikkat edilmelidir (Asna, 1993:116).

Kullanılan araçları iki ana gruba ayırarak incelemekte fayda vardır. Bunlar basılı olan ve basılı olmayan diye ayrılabilir. Basılı olanlar; gazete, dergi, işletme gazetesi, broşür, el kitapçığı, afiş, ilan tahtası, bültenler sayılabilir. Basılı olmayanları da kendi içinde sözlü araçlar ve görsel-işitsel araçlar diye bölümlendirebiliriz.

7.1. Basılı Araçlar

Halkla ilişkilerin tarihsel gelişimini bakılacak olursa yazılı ya da basılı araçlar halkla ilişkiler açısından vazgeçilmez bir nitelik taşır. Halkla ilişkiler alanında kullanılan basılı araçlar gazeteler, dergi, broşür, el kitapçığı, bülten, işletme gazetesi, pul, kartvizit, yıllık raporlar v.b. araçlardır. Bu araçlar gerek örgüt içi çalışanlara gerekse örgüt dışındaki kişi ve kurumlara örgüt hakkında bilgi aktarırlar. Amaç firmayı iç ve dış çevreye tanıtmaktır. Ancak bu tanıtım reklâm kokmayan, abartıdan uzak, doğru bilgiler ihtiva etmelidir (Sabuncuoğlu 2004:141).

7.1.1.Gazete ve Dergiler

Gazeteler, hem örgüt çalışanlarıyla hem de örgütün ilişkili olduğu kurum ya da müşterileriyle ilişkiler geliştirmek amacıyla kullanılan halkla ilişkiler araçlarından biridir (Çamdereli,2005:106). Faaliyetleri ne olursa olsun imajına önem veren kuruluşlar basınla özellikle gazetelerle iyi ilişkiler içinde olmak zorundadırlar. Halkla ilişkiler görevlisinin bu vazgeçilmez iletişim aracından faydalanması için bir gazetenin iç düzenini ve elimize geçinceye kadar yapılan çalışmaları iyi bilmesi gerekmektedir (Tengilimoğlu ve Öztürk, 2004:147). Gazeteleri ulusal, bölgesel, yerel olarak sınıflandırabiliriz. Hedef kitlenin durumuna göre bu türlerden biri seçilebilir.

Gazetelerle ilişkilerde en önemli sorun, gazetenin geleneksel tutumuna ve haber takdim düzenine halkla ilişkiler biriminin uymak zorunda olmasıdır. Halkla ilişkiler birimi olayları ve aktaracakları bilgileri haberleştirmede gazetecilere hem takdir yetkisi bırakmalı hem de zorlamadan kaçınmalıdırlar. Gazetecilerin içinde bulunduğu koşullar dikkate alınmalı, son derece duyarlı ve hoşgörülü davranmalıdır. Gazetecilerle kötü olmak, halkla ilişkiler mesleğinde en yanlış, en zararlı davranıştır. Bir haber belirli bir gazetede çıkmayabilir, gecikebilir. Bu konuda gazeteciler ile ve gazete yönetimleriyle hep samimi ve dürüst ilişkilerle sağlanmak zorundadır. “Gazetecilere küsen halkla ilişkiler uzmanı mesleğine küser” (Kazancı 2004: 282-283)

Gazeteler konusunda halkla ilişkiler uzmanının dikkat etmesi gereken diğer bir nokta da haber niteliği taşıyan mesajların zamanlamasıdır. Özellikle bu tip mesajların ertesi gün yayınlaması isteniyorsa baskıya girmeden ilgililerine ulaşması gerekmektedir.

Yazlı ve görüntülü medyaya haber aktarmakta kullanılan en yaygın yöntemin başında basın toplantısı ve basın bülteni gelir.

Basın toplantısı: Medya mensuplarının bilgilendirmek ve sorulacak soruları cevaplandırmak amacıyla düzenlenir. Basın mensuplarının sorularının bilinmesi toplantı için yeter nedendir. Basın toplantısından daha planlı olan basın resepsiyonlarında da söz etmekte fayda vardır. Resepsiyonun sadece bir kokteyl olarak düşünülmemesi gerekir ilginç bir açıklamamın yiyecek servisiyle birleşmesi genelde katılımı olumlu etkiler. Basını ve kamuoyu önderlerini kuruluşa davet ederek olumlu izlenimlerin ve ilişkilerin oluşumunu sağlayan basın resepsiyonu düzenlemek eğer bir neden yoksa yaratılmalı, basınla dostluk zemini aranmalıdır (Jefkins 1992:138-139).

Basın bülteni: Haber insanları ilgilendirecek zamanlı bir olayın veya sorunun özetidir (Tokgöz 1994:128). Halkla ilişkiler alanında Ivy Lee'den günümüze gelinen zaman dilimi içerisinde en fazla kullanılan araçlardandır. Fakat yayınlanması bu kadar yüksek değildir. ABD'de yapılan araştırmada bültenlerin %90 gazetelerde yayınlanmamaktadır.

Bunun en büyük nedeni ise bültenlerin reklâm izlenimi uyandırması, gerektiğinden uzun olmasıdır (Austin,1992:21). Gazete ve dergilerin kısa ve öz biçimde bilgi edinmesini yardımcı olan bültenler basını yönlendirdiği izlenimi taşımamalıdır. Gerek zamana ve duruma uygun olarak, yayınlanan basın bültenlerinde gerekse periyodik olarak hazırlanan bültenler Frank Jefkins'e (1989) göre aşağıdaki unsurları dikkat edilmelidir:

Konu: Olay ne ile ilgilidir?

Organizasyon: Kuruluşun adı nedir?

Yer: Kuruluş nerededir?

Avantajlar: Sunulan yenilik ve avantajlar nelerdir?

Uygulama: Ürün ya da hizmetten kimler yararlanacak?

Ayrıntılar: Ürünün rengi, ücreti, performansı ile ilgili ayrıntılar nelerdir.

Kaynak: Haberin kaynağı neresidir? Haberleşme merkezi olayın gerçekleştiği yerden farklı olabilir. Bu düzende olan bir bültende yer alması gerekenler yazıldıktan sonra ise, aktarılması gereken bir noktanın atlanıp atlanmadığını kontrol imkânı daha kolay olmaktadır.

Bir basın bülteninin içerik bakımından haber niteliği taşıyabilmesi için beş "N" bir "K" formülüne (Ne nerede, nasıl, niçin, ne zaman ve kim) cevap vermesi ve bülteni yazan kişinin gazetecilik kurallarına uyması gerekmektedir (Peltekoğlu, 2004: 194).

Basın bülteninde; kısa paragraflar, kısa cümleler, anlaşılır kelimeler tercih edilmelidir. Sayfa sayısı mümkünse bir den fazla olmamalıdır. Övgüden uzak olmalıdır. Belirsiz genellemelerden kaçınılmalıdır. Değişik gazete ya da dergiler için değişik versiyonlarda yazılmalıdır.

En uygun gün ve saatin seçilmesi gazetecilerin katılımını etkiler, ideal saat sabah 10.30 ile 11.30 arasındır. (Bültenle ilgi daha geniş bilgi için bk. Bivins 1988:115-125). Davete katılanların basın bülteni, konuşma metni, fotoğraf gibi materyalin sağlanması, basına hazır bilgi sunumu açısından önem taşımaktadır. Basın dosyasının gereksiz bilgilerle şişirilmesi okuma olasılığını azaltır(Peltekoğlu 2004:210). Konuklar bilgilendirilmeli ancak baskı altına alınmamalıdır (Jefkins 1992:142).

Dergi: Gazetelere göre daha uzun zaman dilimleri içinde çıkarılan halkla ilişkiler araçlarıdır. Aylık ya da birkaç aylık periyotlarda halinde çıkar. Gazetelere göre sayfa sayısı fazladır. Dergiler özenle seçilmiş malzemeye, özel hedef kitleye ulaşmak imkânı sağlar. Makale ve yorumlara yer verilen, kuruluş dergilerinde, fotoğraf ve diğer basılı görsel malzemeye de bolca yer verilebilir. Maliyeti diğer yayınlara göre fazla olsa da, iyi planlanan, stratejisi dikkatlice belirlenen dergi etkin iletişim aracıdır. Halkla ilişkiler uzmanı hangi tür kitleye seslenecekse ona en kısa yoldan ulaşacak ve okunmayı sağlayacak önlemleri almalıdır.. Yazıların başında bir iki paragrafla konunun özeti yapılmalıdır. Dergilerde bazı röportajlarda fotoğraf kullanılmalı, açık bir dil ve okuyucuyu bıktırmayan yorum ve mesajlar verilmelidir (Ertekin 1985:89). Örgüt içine yönelik dergilerle örgüt dışına yönelik dergileri birbirinden ayrı düşünmeliyiz.

7.1.2.İşletme Gazetesi

Halkla ilişkilerde kullanılan en ilginç bilgi aktarma ve örgütü tanıtırma araçlarından biride işletme gazetesidir.Genelde15 günlük, aylık ve üçer aylık periyotlar halinde çıkarılan işletme gazeteleri, örgütte olan bitenleri, çalışanları ve ailelerini haberdar etmek diğer yandan çalışanların istek, eleştiri ve problemleri hakkında yöneticileri bilgilendirmek gibi çok önemli bir işlevi de vardır. Örgütle ilgili sosyal, teknik, yatırımlar ve sahayla ilgili son gelişmelerde bu gazeteye konu olabilir

Özellikle büyük örgütlerde, etkili bir halkla ilişkiler aracı olarak kullanılmaktadır. Son yıllarda oldukça büyük bir uygulama alanına sahip araç olarak göze çarpmaktadır.

İşletme gazetesi konuları açısından bir gazete kadar değişik konulara değinmelidir. Hiç bir zaman örgüt ve yöneticilerin propagandasını yapmaya kalkmamalıdır. İşletme gazetesini kim çıkarırsa çıkarsın dağıtımı doğal olarak bedelsiz olacaktır. Gazete ailelerin oturma adreslerine gönderilirse etki alanı genişletilmiş olur (Onal,200: 67-68).

İşletme gazeteleri, sadece çalışanların eğitilmesi amacına dönük olmamalı aynı zamanda spor, eğlence, sanat sayfalarının da bulunması gerekmektedir. Bu nedenle, işletme gazeteleri çok yönlü işlenen, açık ve samimi bir kalemle yazılan ve her düzeyde çalışanın bilgi ihtiyacına cevap verir şekilde tanzim edilmelidir (Sabuncuoğlu 2003:59)

7.1.3. Diğer Basılı araçlar

Broşür: Genellikle az sayfalı, ufak bir dergi boyunda basılı bir tanıtım aracıdır.8 ile 16 sayfa arsında değişir. Bol resimlidir İçinde resim ya da tablo yerine bol yazı bulunan bir broşür amacından uzaklaşmış olur. Broşürlerin renkli olması sayfalarının sunulan konu bakımından belli bir sıra izlemesi, anlaşılması ve dikkati dağıtmaması bakımından yararlıdır (Asna 1997:118). Broşürler işletmeye yeni gelen gezen kişilere, ayrıca örgütü tanımak isteyenlere verilir. Broşürlerin ortak özellikleri: Mesajlar daima basittir. Amaçları bilgilendirmek, ikna etmek veya eğitmektir. Süreklilik taşımayan broşürler çok sayıda çoğaltılmalıdır. Anlaşılır dil kullanılarak ve görsel olarak çekici biçimde hazırlanmalıdır. Diğer medyanın bir parçası olmadıklarından kendi dağıtım sistemleri vardır (Newsom ve Carrell 1995:329).

El kitapçığı: Broşürler 16 sayfadan çok ise resim değil yazıya önem verilerek kitap ağırlığı ile sunulmuşsa el kitabı adını alır. Bunlar bazı konuların anlatımı, açıklanması için hazırlanmıştır ve her an el altında bulundurulup bilgi alınacak kaynak niteliğindedir. Ayrı bir karton kapak içine alınması, sayfa düzeninin kolay okunacak şekilde hazırlanması gerekir. Personele uygulanan ücret, prim, izin, tatil, eğitim, yükselme sistemi, kantin, lojman, çalışma saatleri gibi konularda bilgi verir

Afiş: Afişler halkla ilişkile etkinliklerinde, önceden belirlenmiş hedef kitlelere değil, herkese dönük bir iletim süreci başlatan araçlardır. Afişler genellikle alanlara, duvarlara, günümüzde bilbord denilen panolara, taşıtların iç ve dış yüzeylerine asılır. Resimli anlatım ön plandadır. Sözler resmi tamamlayıcı unsur olarak kullanılmaktadır. Afişlerin boyutu ve renkleri hareket halindeki kitlenin dikkatini çekecek nitelikte olması gerekmektedir.

Pankartlar ve el ilanları: Günümüz halkla ilişkiler faaliyetlerinde pankartlar ve el ilanları da kullanılmaya başlamıştır. Pankartlarda yazılı mesajlar çok kısa olacağından cümleler çok dikkatli seçilmeli ve anlaşılır olmalıdır. Hedef kitlenin görebileceği yerlere asılmalıdır. El ilanlarının anlatımı düzgün, açık, net olması gerekmektedir. El ilanları ulaşım imkânlarının zor olduğu yerlere postayla göndermek veya havadan atmak mümkündür (Tengilioğlu & Öztürk, 2004: 150)

Yıllık raporlar: Örgütün bir yıl boyunca yaptıkları etkinlikleri ve geleceğe yönelik projelerini kamuoyuna ve hedef kitlelerine ayrıntılarıyla duyurmak ve değerlendirmelerine sunmak amacı ile hazırladıkları yazılı materyaldir. Raporlar yayınlanmadan birkaç ay öncesinden hazırlanması gerekir. Örgütün imajını ve yönetim yeteneğini yansıtan yıllık raporlar, yeni yatırımcıları örgüte çeken ve hisse senetlerinin fiyatlarının da belirlenmesinde etkili olan bir iletişim aracıdır (Wells ve Spinks, 1999:250).

Halkla ilişkiler bölünün kullanacağı basılı araçlar içinde ayrıca kurum kimliğini yansıtan başlıklı kâğıtlar, kartvizitler, bayram kartları, özel bastırılmış pullar, karikatürler kullanılabilir. Bu basılı araçlar örgütün ortak amblemini, örgütün seçtiği özel renkleri taşımaktadır ve standart bir özellikte olmalıdır. Bu tür iletişim araçlarında kullanılan standardize edilmiş semboller örgüt imajı yaratma açısından son derece etkili olmaktadır (Sabuncuoğlu,2004 144).

7.2. Basılı Olmayan Araçlar

7.2.1 Sözlü araçlar

Örgütte kullanılan basılı iletişim araçlarının dışında halkla ilişkiler uzmanlarının etkili bir biçimde yararlanabileceği sözlü iletişim araçları da vardır. Bunlar yüzyüze görüşme, telefonla görüşme, toplantılar, konferanslar ve seminerler şeklinde özetlenebilir.

7.2.1.1. Yüzyüze ve Telefonla Görüşme

Yüzyüze görüşme ve telefonla görüşme basılı iletişimden farklı olarak karşılıklı ve iki yönlü iletişimdir. Halkla ilişkilerde yüzyüze görüşme, örgütü temsil eden kişilerle halkla grupları arasında yapılan konuşmalardır. Karşınızdaki insana sorular sorarak konuyu daha açık biçimde anlama olanağı verdiği gibi, bu konudaki düşüncelerini söyleyebilmesi nedeniyle hedef kitleyi oluşturan insanların örgüt hakkındaki düşünce ve isteklerini daha

çabuk ve doğru olarak öğrenebilecek bir yöntemdir. Telefona göre yüzyüze görüşmenin üstünlüğü, karşımızdaki kişinin davranış ve mimiklerinden de sonuçlar çıkarabilme olanağıdır. Telefonla görüşmedeyse nereden aradığımız ve adınızı söylemek ve konuşmayı uzatmamak gibi kurallara dikkat edilmelidir. Yüzyüze ve telefonla görüşmede iletişimin başarısı görüşmecinin önderlik ve anlatım yeteneğine bağlı olarak artacaktır. Etkin bir görüşme, amacın iyi saptanması, planlama ve yönlendirme gerektirir. Görüşme fazla uzatılmamalı ve denetim elden kaçırılmamalıdır.

Şunu unutmayalım kişi ve kurumlar örgütleri şahsen ziyaretten çok telefonla tanır. Dolayısıyla telefonu etkili kullanmak halkla ilişkiler açısından kaçınılmazdır. Telefon etkili kullanımı üretilen veya sunulan hizmetin kalitesini yükselterek, örgütü rakipleri karşısında daha iyi duruma getirebilir.

7.2.1.2.Konferanslar ve Seminerler

Konferans ve seminerler tek yönlü bir iletişimdir. Belli süreler içinde bir gruba bilgi ve düşüncelerin aktarılmasını sağlar. Bu yolla tek tek iletişim kurmada karşılaşılan zaman kaybını önlenir. Konferansların ilgi çekmesi gerekir aksi halde beklenen etki sağlanamaz İyi ve etkili bir konferanstan söz edebilmek için katılanların önceden bilgilendirilmeleri, konuşmacının toplum psikolojisini iyi bilmesi ve ilgili sürekli olarak konu üzerine çekme yeteneğine sahip olması gerekmektedir (Sabuncuoğlu 2004:148). Şunu unutmayalım basını ilgisini çeken konferanslar haber olarak yayınlanabilir.

Seminerler konferanstan daha uzun sürelidir ve son gün ya da son saatlerde tartışmaya açılabilir, soru-yanıt biçimine dönüştürülebilir. Toplantı ise seminer ve konferanslara göre daha az sayıda insanın katıldığı ve karşılıklı görüşmelerin yapıldığı iletişim aracıdır.

7.2.2.Görsel ve İşitsel Araçlar

Halkla ilişkiler alanında kullanılan görsel ve işitsel araçlar modern buluşlara dayanmaktadır. Bu araçlar işitsel, görsel, işitmeli ve konuşmalı, sesli ve resimli olabilir. Ayrıca plan, kroki, maket, fotoğraf, model, şema ve grafikler birer görsel ve işitsel araç olarak ilave edilebilir. Görsel ve işitsel araçların kendine özgü üstünlük ve sakıncaları vardır(Sabuncuoğlu2004:149)

Üstünlükleri; Diğer iletişim araçlarını desteklerler, mesajlar ses ve resim kullanılarak daha etkili ve anlaşılır bir biçime sokulur. İletişimin kolaylaşması nedeniyle zaman kaybını önler. Mesajın renkli ve sesli olarak iletilmesi daha çok ilgi çeker.

Sakıncaları: Tek başına kullanıldığında yeterli ve etkili bir araç değildir. İletişimin tek yönlü olması nedeniyle haberin etkinliğini denetleme gücünü vardır. Görsel- işitsel araçlar örgüt içinde birer gider kaynağıdır. Görsel ve işitsel araçlarının sayısı oldukça çoktur.

Görsel ve işitsel araçlar, kalıcı ya da saklanabilir bir belge özelliği taşımaları da, haber çabuk ve hızlı biçimde iletilmesi açısından günümüzde son derece önemli iletişim araçlarındandır. Halkla ilişkiler uzmanının görsel ve işitsel araçlarla vereceği mesajın hedef kitleye ulaşmasında şu noktalara dikkat etmesi gerekmektedir (Aziz1988:136-137): Hedef kitlenin istenen kanalların kapsamına girip girmediğine, hedef kitlenin yayın kapsamında olmasına rağmen yapılacak yayının izleme olanağının bulunup bulunmadığına, verilen mesajın zamanının, izleyicinin kendi zamanıyla çakışıp çakışmadığına.

7.2.2.1. Radyo ve Televizyon

Yayın araçları denildiğinde ilk akla gelen televizyon ve radyodur. Halkla ilişkilerde kulağa ve göze hitap eden bir kitle iletişim aracı olarak radyo ve televizyonun etkinliği çok büyüktür. Bu araçlar, gelişmiş ve az gelişmiş ülkelerin tümünde kamuoyunun oluşmasında, tüketici tercihlerinin belirlenmesinde ve yaşam biçiminin kurulmasında çok önemli bir etkiye sahiptir.

Radyo, özellikle toplumsal konularda çok etken bir kitle iletişim aracıdır. Radyo geniş bir dinleyici kitlesini etkiler, kişilerde alışkanlık ve güven oluşturur. Canlı olarak yapılan programlarda mesaj diğer araçlara göre daha hızlı iletilir. Radyonun, dinleyici kitlesinin yapısı, dramatik katılımı ve yüzyüze ilişkiyi andırışı biçiminde değerlendirilebilen bu üç üstünlüğe ek olarak iki üstünlük daha ilave edilebilir. Bunlardan biri radyonun diğer araçlara göre daha hızlı bir haber dağılımı sağlayabilmesi, diğeri radyo; dinleyen bireylerin kendilerini bir anda haberi dinleyen diğer insanların oluşturdukları dev gibi bir grubun üyesi kimliğini hissettirmesidir. Bu gruba “aitlik” duygusunun dinleyicide yumuşak başlılık yarattığı öne sürülmektedir (Yüksel, 1994 :117)

Radyoya yönelik hazırlanan programların ilgi çekici biçimde ve içerikte sunulması aktarılan mesajın program içinde dengeli dağılımı sağlanmalı, hedef kitlenin düşüncelerine yer verilerek katılımı sağlanmalıdır.

Radyonun hemen bütün programlarından halkla ilişkiler konusunda yararlanılabilir. Haber bültenleri, dokümanter programlar, açık oturumlar, röportajlar hatta kısa anonslar halkla ilişkiler uygulamaları içinde kullanılabilir (Sabuncuoğlu, 2004:150).

ABD'de yapılan bir araştırmaya göre reklâm amacı gütmeyen basın %80'i bilgilendirme işlevi görürken aynı biçimde %90'ı eğlenceye yöneliktir. Aynı araştırma sonuçları radyonun haber ağırlıklı TV'nin ise daha çok eğlence programlarına yönelik olduğunu hatta 30 dakikalık haber programının ancak 22 dakikasının gerçek anlamda haber verdiğini, bunun ise günlük bir gazetenin ön sayfasının ancak ¼ 'ünü kaplayacak kadar az olduğunu öne sürmektedir (Peltekoğlu, 2001 215).

Televizyonun söyleneni görüntü ile güçlendirmesi, görüntüyü ön plana getirip belirli düşünce ve görüşü oluşturmaya yardımcı olması kuşkusuz ona daha etkili hale getirmektedir. Sesin gücüne görüntünün gücü de eklenmektedir. Televizyon radyoya göre daha kısıtlı bir kitleye hitap etmektedir. Etkileme açısından radyodan üstün nitelikleri vardır (Kazancı 2004 292-293).

Örgüt yöneticileri televizyon idaresi ve çekim ekibiyle iyi ilişkiler kurduğu takdirde açılış, yeni ürün, anma, kutlama günlerinin ekrana yansımaları sağlayabilir, televizyonda birkaç dakikalık görüntü elde etmek örgüt adına bulunmaz bir halkla ilişkiler fırsatı yakalamak anlamına gelir.

7.2.2.2. Filmler

Halkla ilişkiler alanında öteki araçlar kadar olmasa da kullanılan kitle iletişim araçlarından biri de filmlerdir. Halkla ilişkiler çalışmalarında kullanılan konulu filmler yaygın olmasa da etkili bir araçtır.

Ülkeler devlet ideolojilerini savunmak ve bunları yaygınlaştırmak için konulu film çalışmaları yapmaktadırlar. Hava grevine hazır olduğunu ifade etmek için pilotların büyük bir heyecan içinde ve gururla uçaklarına binip, büyük bir düzen içinde havalarını gösteren film ise ABD savunma bakanlığı tarafından hazırlanmıştır (Jefkins,1989:121). Belirli bir mesaj yoğunluğu içinde işlenen belgesel niteliğindeki çalışmada bir örgüt, bir olay, bir toplumsal sorun ayrıntılı olarak ele alınıp ekrana getirilebilir.

7.2.2.3. İnternet ve Bilgisayar

Günümüzün en harika buluşlarından olan bilgisayar, verilen verileri belirlenen bir programa göre işleyen, istenildiğinde saklayabilen, gerektiği zamanda geri verebilen elektronik bir alettir (Topaloğlu ve Koç, 2002). Halkla ilişkiler açısından hem uygulama hem de araç olarak internet, bu alanda yeni ufuklar açacak güçte ve önemdedir. İnternet güvenilir ve hata yapmayan bir araç olarak halkla ilişkilerin olmazsa olmazıdır.(Kazancı, 2004: 300) Halkla ilişkilerin temelinde insan fikirlerini ve davranışlarını ikna yöntemi ile değiştirmek yatar. Elektronik ortam bu ilişkiyi kurmak için bir çok yeni kolaylıklar sağlamaktadır.; e-mail, chat, haber grupları (forumlar), telekonferans görüşmeleri gibi

Medyaya ilk ulaşan olmak ve mesajın içeriğini ve yer alacağı yoğunluğu kontrol etmek olumlu imajın sürdürülmesinde bir önşarttır. İnternet aracılığıyla web siteleri oluşturmak, örgüt içi iletişimi kolaylaştırmak, özellikle medya kuruluşları olmak üzere, örgütün yoğun iletişim içinde bulunduğu kuruluşlar konuşmak mümkündür

Hedef kitlelerle konuşmak özellikle örgütün mal ve hizmetlerini tüketen kesimlerin görüşlerinden ve önerilerinden yararlanabilecek chat odaları oluşturularak geri dönüşümün sayısı ve hızı artırılabilir (Işık,2001:25)

İnternet, e-mail, chat gibi araçlar örgütün tanıma ve tanıtma faaliyetlerinde hız ve zaman ve maliyet açısından önemli katkı sağlamaktadır. Ayrıca internet aracılığıyla kitle iletişim araçlarında eşik bekçilerinin yerine getirdikleri filtre işlevinin, web sitelerinde bulunmamasıdır.Böylece mesajlar direkt olarak size gelmektedir.Web siteleri, enformasyon sağlamak, reklâm ve pazarlama, tüketicilerle iletişim ve e-mail aracılığıyla geri beslemenin yapılması amacıyla düzenlenmektedir. İnternette yer almanın kuruluşlara statü kazandırdığı, imaj oluşturmaya katkıda bulunduğu bilinen bir gerçektir (White ve Raman,1999: 405-419).

Web siteleri kurulurken dikkat edilmesi gereken unsurlar şunlardır:

Site kolay ulaşılabilir olmalıdır.Web sitesi bağımsız olmalıdır. Sayfaların tasarımları, içerikleri, örgütün amacıyla uyumlu olmalıdır. Her sayfada firmaya kolay ulaşımı sağlayan bir takım linkler ve e-posta adresler yer almalıdır. İletişime geçilen kişilerin fikirleri doğrultusunda gelişmeye açık olmalıdır. Ziyaret için teşvik edici unsurlara site içerisinde yer verilmelidir. Güncelleme önemlidir, site güncellenmiyorsa ciddiye ve güvenilirlik azalacağından ziyaretçilerde azalacaktır.

İnternet üzerinde de arama motorlarına dâhil olmak gereklidir. İnternet basılı iletişim araçlarının ve işitsel- görsel araçların avantajlarının içine alan mükemmel bir iletişim aracıdır.

7.2.2.4.Yarışmalar

Örgütün duyurmak istediği konular olabileceği gibi örgütün adını duyurmak ve itibar sağlamak amacıyla çok değişik konularda yarışmalar düzenlenebilir. Yarışmalar değişik kitlesel oluşumların dikkati çekmek içinde yapılabilir. Katılanlar arasında dereceye girenlere ödöl verilmesi, yarışmaya olan ilgiyi artıracak ve yarışmamın ciddiyetini gösterecektir.

Yarışmalardaki mantık piyango bileti mantığı değildir, kişilerin özel çabalarına dayalıdır. Yarışma konusu bir üniversite sınavı havasında olmamalıdır. Amaç yarışmaya çok kişinin katılmasıdır (Çamdereli 2005:101). Yarışmalar aynı zamanda örgüt için bir araştırma niteliği taşıır. Katılanların çokluğu, halkın örgüte duyduğu ilgi ve güveni hem de halkla ilişkiler görevlisinin yarışmayı halka duyurmadaki başarı derecesini gösterecektir. Yarışma sonuçlarının duyurulması, ödöl dağıtımı için düzenlenen törenler örgütün sorumluluk sahibi olduğunun göstergesi olarak algılanmaktadır (Asna, 132). Ödüller kurumu büyük harcamalara sürükleyecek kadar fazla olmamalıdır. Buna karşılık katılım oranını düşük olmasına neden olacak, önemsenmeyecek kadar da düşük olmamalıdır.

7.2.2.5 Törenler

Temel atma, açılış yıldıönümü kutlamaları ağırlamalar halkla ilişlikler kullanılan faaliyetlerdendir. Bu gibi törenlerin ayrıntılı bir şekilde planlanması esastır. Törenler basın ve yayın organlarının dikkatini çekerek yayınlanmasını sağlamak içinde gerekli önlemler alınmalıdır. Açılış ve yıldıönümü etkinliklerinde hakla ilişkiler çalışmalarında kullanılan diğer araç ve ortamlardan da yararlanmak gerekir. Örneğin o anın özelliğini taşıyan yapıtları yayımlama, yarışma, konferans, kokteyl, yemek verme gibi etkinlikler bu tür organizasyonların zenginleşmesi ve hatırda kalıcılığını artırır. Ayrıca basın konferansları, sergiler, film gösterileri, broşürler, afiş ve pankart gibi çalışmalara da yer verilebilir (Gürgen,1994:102).

Törenler örgütün kendisini anlatabilme fırsatı bulacağı ve tanıtım yapabileceği yerlerdir. Tören sonrası halkla ilişkiler görevlisi törene katılmayan önemli kişi ve kuruluşlara törenle ilgili belgeleri posta ile ulaştırmalı ve törene katılanlara, basın görevlilerine teşekkür mektupları yazmalı ya da basında çıkacak teşekkür ilanları hazırlamalıdır.

7.2.2.6. Sergiler ve Fuarlar

Pazarlama uygulamaları içinde, ürün ya da hizmet üzerinde geçici, ancak güçlü etki yapan sergi ve fuarlar kapsamlı ve ayrıntılı organizasyonlardır. Fuarlar alıcılarla satıcıların yüzyüze geldiği ulusal ve uluslararası düzeyde oldukça yaygın olarak yapılan halkla ilişkiler etkinlikleridir. Geniş çaplı ve kamuoyuna açık organizasyonlar içeren sergi sözcüğüyle ticari anlamda olduğu kadar, kar amacı gütmeyen kuruluşlar açısından da herhangi bir şeyin sergilenmesi ve geniş kitleye sunumu kastedilmektedir.

Halkla ilişkilerde kullanılan sergi ve fuarların amaçları şunlardır: Yeni satış alanları yaratmak, Kuruluşun tanıtımını yapmak, mevcut müşterilerle iletişim kurmak. Örgütün yeni ürün ve hizmetini tanıtmak, yetkililerle iletişim kurmak, sipariş imkanı sağlamak (Wood, 1992:79)

Sergi ve fuarlardaki başarısızlıkların nedenleri: Sergi ve fuarın konusunda yapılan hata, çekici ve yeri uygun olmayan stant, hazırlıkta eksiklik, eksik ticari bilgi, eleman yetersizliği, ürünün pazara uygun olmaması yüksek ücret ilk akla gelen nedenlerdir (Black 1989:12). Halkla ilişkiler görevlisinin bir fuarı kendi başına düzenlemesi söz konusu olmayıp başkaları tarafından düzenlenen fuarlara katılabilir ya da tanıtım etkinliklerini, aynı sektörde faaliyet gösteren diğer kuruluşların halkla ilişkiler uzmanlarıyla bir araya gelerek yapabilir (Kadıbeşegil,1986: 114).

7.2.2.7. Festivaller

Festivaller çok sayıda kişinin izleyici ya da katılımcı olarak gelmesi bir toplumsal hareketliliği de beraberinde getirmektedir. Etkili iletişim sağlayan festivaller günümüzde giderek yaygınlaşmıştır. Bu tip organizasyonlar birçok problemi beraberinde getirdiği için bir tek örgütün bu organizasyon altından kalkması kolay değildir bunun için birkaç örgüt işbirliği yapmak zorundadır (Tortop,1982). Özellikle bu tip oluşumlarda Sponsorluk hizmetinde faydalanmak gerekir. Festivaller, basın ve çeşitli yayınlar aracılığıyla duyurulacağından örgüt yetkililerinin kendilerini tanıtmaları ve aynı çevrede bulunan diğer yöneticilerle iletişim kurmak için bulunmaz bir fırsattır (Çamdereli, 2005:101).

7.2.2.8. Sponsorluk

Sponsorluk bir örgütün kendisini veya bir ürünü tanıtmak için başka bir kurum tarafından parasal karşılık beklemezsizin desteklemesi demektir. Sponsorluk bir iletişim aracı olarak kullanılacaksa, atılacak her adımla ilgili durum analizi yapılmalı, amaçlar saptanmalı ve organize bir biçimde yürütülerek kontrol edilmelidir. Örgütsel amaçlara ulaşmak için spor, sanat, kültür ve sosyal alanlarda kişi veya organizasyonların para, araç, gereç ya da hizmet ile desteklenmesi ve tüm aktivitelerin planlanması, organizasyonun, yürütülmesi ve kontrolünü sponsorluk olarak tanımlayabiliriz (Peltekoğlu, 2004: 289-314).

Sponsorluk tek başına kural ve ilkeleri olan bir uygulama olmayıp, halkla ilişkiler içinde yer alan bir teknikler bütünüdür. Sponsorluk tek başına ne reklâm ne propaganda ne de pazarlamadır. Onda bütün bu tekniklerin etkisi ve payı vardır. Sponsorluk bütün tekniklerden yararlanarak her iki tarafa yarar sağlayan bir uygulamadır (Kazancı 2004:302).

Sponsorluk topluma katkı sağlamak, kurum kimliğinin tanınmasını sağlamak, kurum imajını geliştirmek, kurum kültürünü oluşturmak, satışları desteklemek, çalışan personelin motivasyonunun artırmak, marka ile müşteri arasında bağ kurarak marka oluşumuna katkıda bulunmak, medyada yer almak amaçları için de yapılabilir (Okay, 1999). Sponsorluk hedef kitleyle işbirliği halinde etkinlik gösterebilme olanağıdır. Sponsorluğu üstlenilecek olayın örgütümüzün faaliyet alanıyla doğrudan ilgili olması gerekmez. Önemli olan geniş bir kitlenin ilgisini çekecek bir olayda örgütümüz hakkında olumlu bir düşünce yaratmaktır (Onal, 2000:76).

İKİNCİ BÖLÜM

BELEDİYE

1.Belediye Kavramı

Belediye kelimesi. tekil olarak belde (şehir) ve çoğul olan bilâd (Devellioğlu, 1986:130) kelimeleriyle alâkalı olmakla beraber Arapça ve şark dillerinin katkısıyla, Tanzimat'tan itibaren bugünkü anlamıyla kullanılmıştır. Belediye kelimesi Arapça kökenlidir.

Belediye, bir yerde yerleşik yaşayan insan topluluğunu, bir şehrin yönetimini ifade etmektedir. Bu tanımdan da belediyenin üç unsuru ortaya çıkmaktadır.Belediyede yerleşik bir topluluğun bulunması gerekir. Yani belediyede göçebe olmayan bir yapılanma vardır. Yerleşik olmak şarttır. Belediyenin şehir veya kasaba topluluğu olması gerekir. Zira belediye tek başına yerleşik bir topluluğun yönetimi değildir. Bu topluluğun birkaç haneli veya nüfusun çok sınırlı olmaması gerekir. Topluluğun arasındaki ilişkiler düşük sayılabilecek derecede yerleşme birimlerine ayrılmamış olmalıdır. Belediye yerel bir yönetimdir. Ancak, devletten ayrı bir yönetim örgütüdür (Yayla, 1987:7-9).

.İdarenin kanuniliği ve hukuk devleti ilkelerinin de bir sonucu olarak belediyelerin devletin çıkarmış olduğu kanunlara, tüzüklere, yönetmeliklere göre hareket etmeleri gerekmektedir. Bu noktada belediye, topluca yaşayan insan topluluklarının kendi kendilerini yönetmeleri, kendi bütçeleri ve mal varlıklarıyla kendi kendilerine karar almaları, devletten bağımsız olmaları anlamına gelmez

Belediye, şehir idare teşkilâtını izah etmek için 19. yüzyıldan beri kullanılan bir beldeye ilişkin kuruluş veya yönetim anlamındadır. Belediye, tüzel kişilik taşıyan ve genellikle belde sakinlerinin kendi kendilerini yönetme yetkisine sahip, kent ağırlıklı bir idari birimdir. Yapmış olduğu kamu hizmeti dikkate alınarak belediye; il, ilçe, bucak gibi yerleşim merkezlerinde temizlik, aydınlatma, su ve esnafın denetimi gibi kamu hizmetlerine bakan, meclis üyeleri ve başkanı halk tarafından seçilen, tüzel kişiliği olan teşkilâttır (TDK 1988:165).

Belediye, 03.04.1930 tarihinde kabul edilen 1580 sayılı Belediye Kanunu'nun birinci maddesinde ise şöyle tanımlanmıştır: "Belediye, beldenin ve belde sakinlerinin mahallî mahiyette müşterek ve medenî ihtiyaçlarını tanzim ve tesviye ile mükellef hükmî bir şahsiyettir." Belediye Kanunu'ndaki bu tanımda eksiklik vardır. Zira idarî özerklik yani özerk karar alma ve uygulama imkânları ile mahallî demokrasinin güvencesi olan seçim unsuru tanımda yer almamaktadır. Çoker (1963) şöyle bir tanım yaparak belediye kavramını daha geniş ele almıştır: Belediye, beldenin ve belde sakinlerinin mahallî mahiyette müşterek ve medenî ihtiyaçlarını tanzim ve tesviye ile (1580 sayılı kanunun 15 maddesi) yazılı vazifelerle ayrıca kanun, nizamnâme ve talimatnamelerle verilmiş olan vazifeleri yapmak üzere kurulmuş hükmî bir şahsiyettir.

1982 anayasasının 127. maddesinde ise; "Belediye halkın mahallî müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları, yine kanunda gösterilen seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişiliği" şeklinde tarif edilir.

Belediye, yerel nitelikteki ihtiyaçları karşılayan bir idaredir. Şehir veya kasaba ölçeğindeki bir yer için geçerlidir. Demokratik seçime dayalı hatta giderek yöre hemşerilerinin katılımına açıktır. Bu husus, 1580 sayılı kanunun 13. maddesinde "Her Türk, nüfus kütüğüne yerli olarak yazıldığı beldenin hemşerisidir. Hemşerilerin belediye işlerine reye, intihaba, belediye idaresine iştirake ve belde idaresinin devamlı yardımlarından istifadeye hakları vardır" şeklinde anlamını bulmaktadır.

5393 sayılı Belediye Kanununda ise belediye: Belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idarî ve malî özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi olarak tanımlanmıştır

Bunun da ötesinde belediyeler, kamu tüzel kişiliğine sahip, özerk, merkezî yönetimin idarî vesayeti altındaki kamu idareleridir.

2.Belediyelerin Tarihî Gelişimi

Peygamberimiz devrinde muhtesiplik müessesesine rastlanır. Bu devirde Hz. Ömer, Medine'nin; Hz.Sad, Mekke'nin muhtesibidir. Gazali, muhtesip olmanın şartlarını şöyle sıralamıştır; temyiz kudretinin bulunması, Müslüman olmak, kişinin ikaz edebilecek bir yapıda olması, muhtesibin devlet başkanı veya mahallî idareci tarafından yetkili kılınmasıdır (Gazali, t.y:4).

İran'da Safevîler döneminde kalantar, bir yerleşim yerinde yönetici ve saltanat karşısında o yörenin temsilcisidir. Kalantar, belediye başkanının görevlerine benzeyen görevleri yerine getirmektedir. Yine İran'da aynı dönemlerde Daruga (İran Ermeni ve Hıristiyanlarında) adında bir yöneticiyi, bugünkü anlamda belediye başkanına benzetebiliriz (Pakalın 1993:305; Ortaylı 1992:398).

Belediye yöneticilerine benzeyen kişilere ilişkin farklı anlamlar Kamûs-ı Türkî'de de bulunmaktadır. Eskiden şer'en yasak olan şeylerin yapılmasını önleyen memuru tanımladığı ve bugünkü anlamda belediye zabıtasının vazifelerini ifa ettiği görülmektedir (Arabacı ve Küçükdağ, 1994:139 ; Köymen, 1982:50-60) .

İslam geleneğinin ışığı altında Selçuklularda muhtesiblik, bugünkü belediye başkanlığını andırmaktadır. Muhtesiplikte sanat erbabının ürünlerine narh koymak ve bunlara uyulup uyulmadığını kontrol etmek görevi vardır. Muhtesibin görevleri arasında bugünkü tartı ve ölçü aletlerini kontrole benzeyen bir görev olarak, kile, arşın gibi ölçüler ile terazi ve kantarları kontrol etmek, kurallara uygun alet kullanmayan ve hileli satış yapanları cezalandırmakta bulunmaktadır (Pakalın,1993 :572).

Osmanlılarda ise muhtesip müessesesi yerine İhtisap Ağalığı vardır. Bu zaman diliminde Doğu ve İslâm şehrinin genelinde belediye düzeninin temelinde yatan unsur ecir (sevap) sayılan hisbe müessesesidir (Ortaylı1992:398-399). Bugünkü yapısıyla belediye ile ilgili kayıtlara Tanzimat'tan sonra rastlanmaktadır. Belediyeler özellikle II. Mahmut devrinde başlayan reformlarla büyük oranda bugünkü yapısına kavuşmuşlardır.

2.1. Dünyada Belediyelerin Tarihi Gelişimi

Belediyeciliğin gelişimi her yerde eş zamanlı olmadığı gibi aynı hızda da olmamıştır. Bu farkı bugün de görmekteyiz (Ortaylı 1958:10).

Batıda belediye tarihîni kimi kaynaklar Yunanlılara, kimi kaynaklar da Roma İmparatorluğu'na dayandırmaktadır. Eski Yunan'da belediye ve belde idaresine site (citè) denilmektedir. Antik site yönetimi, bir toprak parçası üzerinde yaşayanlara söz hakkı veren bir yönetimdir. Bu yönetim birimlerinin imparatorluk içerisinde artmasıyla, merkezî hükümet bunları kendi denetiminde serbest bırakmıştır. Site, köy idaresinin biraz daha gelişmiş halidir (Ergin,1934:10-11). Ayrıca bunların siyasal bir işlevi, karar alma gücü ve yetkileri bulunmaktadır (Keleş ve Yavuz,1989:1-2; Ergin 1934:10). Bu yapı Roma İmparatorluğu'na kadar sürmüştür.

Atina 'da site idaresi ortaya çıktıktan ve hükümet şeklini aldıktan sonra belediye teşekkül etmiştir. Atina yönetimi yakınındaki şehirleri hâkimiyeti altına aldıktan sonra onlara yerel işleri gördürmek için bir takım tavizler ve yetkiler vermiştir. Bu dönemde şehir idaresine katılmak için katılımcılarda bir takım özelliklerin bulunması gerekmektedir. Yabancılar ise "site hakkı" denilen ve bugünkü medeni haklara benzeyen idarî işlere karıştırılmamaktadır. Aynı şekilde. yerel hizmetlerden faydalanmada da bir sınıf ayrımı yapılmaktadır (Ergin, 1934 10-11).

Roma İmparatoru, M.S. 90. yılında Julia Kanunu'yla topraklarında yaşayan bütün kişilere vatandaşlık hakkı vermiştir. Bu vatandaşların Roma ile ilişkileri Belediyeler Kanunu denilen ayrı bir kanunla düzenlenmiştir. Sezar'dan sonra imparatorluk uzak ve ücra köşelere de bu hakları tanımıştır. Üçüncü yüzyılda Hıristiyanlığın Roma imparatorluğunda etkili olmaya başlamasıyla herkesin malını kiliseye vakfetmesi sebebiyle belediyeler fakir düşmüştür. İmparatorluğun hali ve beldenin vaziyeti, kiliseyi o kadar alâkadar etmemiştir. Bu anlamda Hıristiyanlık, belediye için esas itibariyle yıkıcı bir sebep olmuştur (Ergin, 1934 18-19).

Roma'da belediye meclisine **Küri** denilmektedir. Roma beldeleri Deküryon denilen belediye azası ile Düamvır denilen hâkimler tarafından idare edilmektedir. Bu devirlerde belediye meclislerine üye olacak kişiler bulunamayınca, mahkeme kâtipleri, çocuklar, mahkûmlar, esirler meclis üyeliğine tayin edilmekteydi. Romalılar, ilkönce municipelere ticaret yapma hakkını; sonra kentin yönetimiyle ilgili hakları vermişlerdir. Roma sitelerinin modern belediye ile kavramsal ve hukuki bağının kurulması da zordur. Roma sitelerinin imparatorluk içindeki özerk görünümüne aldanılmamalıdır. Çünkü bunların tamamı, idarî ve malî yönden merkezînin baskısı altında bulunmaktadır. Bundan dolayı bunların bağımsız bir hukuki yapısı yoktur (Ergin, 1934 :15-17, Naci,1934:5-7).

Roma İmparatorluğu devrinde imparatorluğa yeni katılan topraklara içişlerinde bağımsızlık verilmiştir. Bu uygulama, halkın yönetime katılması arzusunun çok stratejik olarak o zamanki askerî ve malî desteğe duyulan ihtiyaçtan kaynaklanmaktaydı²⁶. Batı Avrupa'da 2. yüzyılda ortaya çıkan feodalizm, kentlerin gelişmesini engellemiştir. Feodal beyler kendi himayeleri altında bulundurdukları yapıları yarı özerk birimler haline getirmişlerdir. Bu yapılanmada Romalılardaki gibi merkezîyetçi hükümdarın otoritesi karşısında, yerel yönetim özerkliği görülmemektedir. Sonraki zamanlarda ise feodalizm kentleşmeyi çöktürmüştür (Keleş, 1994: 24).

Feodalizmin çökmesiyle kentleşme ve yerel anlamda özerklik ortaya çıkmış ve gelişmiştir. Burjuvazi ise feodalizmin tersine bir etki yapmış ve 10. yüzyılda, kentleşmede bir canlanma ve gelişme olmuştur. Burjuvazi adı verilen bu yeni oluşumun temelinde ekonomik ilişkiler yatmaktadır. Burjuvazi sınıfının yaşadığı yerlerde, ilk önce adalet alanında, yargılamada bir takım ayrıcalıklar tanınmıştır(Yavuz ve Keleş 1989:2). Sonra da yerel yönetimlerde önemli bir unsur olan malî otonomi hakkı verilmiştir. Bu dönemde malî otonomi hakkı sadece, kamu hizmetleri için yapılacak olan harcamaları karşılamak için vergiler koymayı ve bunları toplama anlamına gelmektedir (Keleş 1994: 26).

Romalılar ele geçirdikleri "Municipe" denilen ve ülkeye yeni katılan toprakları üç şekilde yönetirlerdi: Birincisi, savaş sonucu aldıkları yerlere ağır kanunlar uyguladılar, buraları askeri bir idare altında tutarlardı. Buna "Vektigalos" denilirdi. Buna karşılık savaş sırasında kendilerine zorluk göstermeyen teslim olan yerleri ise eskiden olduğu gibi serbest bırakarak, oraları idarî ve siyasî yönden kendilerine bağlarlardı. Üçüncü olarak da savaş olmadan Romalılara müracaat ederek kendiliğinden katılanlar vardı. Bunlar mahallî kanunları, dinleri, örfleri ve adetlerini muhafaza etmek şartıyla Roma hâkimiyetine girerlerdi (Ergin, 1934: 13).

Municipe'lerin yönetim tarzında kişilerin iki hakkı vardı: Birisi Roma'da toplanıp bütün ülkeyi yönetecek meclis üyelerini, hâkimlerini seçmekte oy sahibi olmaları, diğeri de memleketin yerel işlerini görecekteleri seçmektir. Bazı Municipe'ler yerel ve siyasal yetkileri olmasına rağmen, daha çok yönetim özerkliğinden faydalanırlardı (Ergin, 1934: 14; Ortaylı 1995: 10).

Kentlerin 10. yüzyılda güç olarak ortaya çıkmasıyla yerel yönetimler ve özellikle belediyeye benzer kurumlar gelişmeye başlamıştır. Ekonominin çapının büyümesi özellikle burjuvazinin hızla gelişmesi, mevcut yöre sakinlerinin de bir takım taleplerinin gündeme gelmesine neden olmuştur. Ekonomik açıdan halk, feodal beylerden daha fazla hak koparmak, daha az vergi vermek, pazarlara rahat girip çıkma hakkı almak istemektedir (Ortaylı 1985: 10). Nitekim bu çabaların sonucunda 1789 yılında daha çok rahatlığa ve bağımsızlığa, kavuşmuşlardır (Keleş, 1994: 30).

Orta Çağda yönetilenler ve yönetenler arasındaki ilişki genel bir hukuk kuramına dayanmaktan çok tarafların üzerinde anlaşmaya vardıkları bir tür sözleşme niteliğindedir. Roma hukukundaki gelişmelerle, yerel yönetimler birer tüzel kişi gibi görülmeye başlanmıştır. Topluma tüzel kişilik verme yetkisi hükümdarın elindedir. Bu bir anlaşmadan ziyade tek taraflı bir hak tanımadır. Bu yıllarda tüzel kişilik, belli bir topluluğun

yararlanmasına ayrılmış malların korunması ve yönetimini hedefleyen vakıf kavramına dayanmaktadır. Yerel yönetimlerin amacı da, yerel mal varlığını korumak ve geliştirmektir (Ortaylı, 1985:10-11).

Roma hukukunda hükümdarın kural koyma, kaldırma, değiştirme hakkı vardır. Yerel toplulukların kendi işlerini yapmalarına dışardan karışılmaktadır. Orta Çağ boyunca etkili olan Roma hukukundaki bu kurallara İngiliz ve Fransız da kralları uymuşlardır. Avrupa'da şehirlerin kuruluşunda bir yerel özerklik yoktur. Yerel yönetimler, bir sosyo-ekonomik evrim sonucunda bu hakkı merkezî yönetimden almışlardır. Örneğin; Viyana 12. yüzyılın sonuna kadar özerk bir yapıya sahip değildi. Osmanlı'daki kadı kurumuna benzeyen şehrin yargıcı ve belediye başkanı derecesindeki "Stadtrichter", Habsburg büyük dükünün tayiniyle görevlendirilmekteydi. Stadtrichter, önceleri yönetime danışman olan tüccar ve esnaf loncalarının üyesi bulunduğu meclis üyeleri arasından seçilmekteydi. Ancak Stadtrichter, Habsburglu V. Leopold'un 1221'de verdiği bir imtiyaz beratıyla seçilmekten ziyade süreklilik kazanan bir kurum haline gelmiştir. 1288'de belediye başkanını (Burgermeister) seçmek için direnen Viyanalıları Habsburg dükleri cezalandırmıştır (Ortaylı 1985: 11–12). Şehir yöneticileri Osmanlı Kadıları gibi hem yargı hem de belediye hizmetlerini yerine getirmektedirler.

Orta Çağ'da idari yönden şehirler üç türdür: İlki serbest şehirler, ikincisi komünler, üçüncüsü ise konsüllük şehir idaresidir. Bunlarda belediye başkanı konsüldür. 1500'lü yıllarda Fransa, Avusturya, Macaristan, İngiltere gibi ülkelerde serbest şehir kalkarken, İtalya ve Almanya'da da büyük gelişmeler göstermiştir. Kuzey Almanya'nın Hansa Ticaret Birliği şehri buna bir örnektir (Çelik,1995:591).

Belediyeciliğin gelişmesini engellen unsurlardan biride Avrupa'daki millî devlet ideolojisi ve bunu takip eden milliyetçilik akımlarıdır. Bu olay belediyelerin özellikle merkezî yönetimine karşı zayıf duruma düşmesine neden olmuştur. Avrupa'da bir sınıflaşma göze çarpmaktadır. Aristokrasinin egemenliğinde ve yönetiminde monarşik bir yapı bulunmakta olup, sistem 17. yüzyıla kadar böyle devam etmiştir. Amerika'nın keşfi, Uzakdoğu ile ticari ilişkiler ve sanayi devrimiyle, Avrupa'da toplumsal yapı karışmıştır. Bu zaman zarfında yavaş yavaş burjuva sınıfı, aristokratların yerine geçmeye başlamıştır. İngiltere başta olmak üzere bazı ülkeler, sömürü politikası uygulayarak insanları köleleştirmişlerdir. Bunların arkasından Avrupa'da kentsel yapıda değişiklik olmuştur. Kentlerde "maire, preator, alcade" denilen ve hükümdara karşı sorumlu kent yöneticileri görev almıştır (Çelik, 1995:590–591).

Fransa'da belediye statüsü 1066 yılında ilk komüne, kralın bir fermanla bu statüyü vermesiyle olmuştur (Naci 1934:8). Komün, bu fermanla ayrı bir idarî yapıya, maliyeye, kolluk kuvvetine sahip olmuştur. Mans bölgesine verilen bu ayrıcalık daha sonra krallar tarafından kısıtlanmıştır. Bugünkü anlamdaki yerel yönetimler özellikle de belediyeler Fransız İhtilâli'nden sonra ortaya çıkmıştır (Ortaylı,1985: 10). Rousseau ve Kant gibi düşünürler, yerel yönetim gibi ara kurumlara gerek görmemişlerdir (Keleş,1994: 28). Buna karşın Turgot ve Bentham ise genel menfaatler ve bireysel menfaatler arasında işlev görebilecek alt birimlerin bilinçli bir şekilde ayrılmasını savunmuştur. Bu düşünceyle Turgot, yerel yönetimleri bir hiyerarşik sistem olarak görmüştür. Buna göre en altta köy belediyeleri bulunmaktadır. Turgot'a göre bunlarda 15 km.lik çember içinde kalan 30 birim bir seçim çevresi oluşturmalıdır. Bunların 30 tanesinden de il belediyeleri oluşturulacaktır. Böylece krallığın tamamı 30 il belediyesine ayrılmış olacaktır. Köy belediyelerinin organlarının oluşumunda ise köyde taşınmazı bulunan yurttaşların seçilmesini öngörmektedir. Bu da Turgot'ın demokratik niteliğine ışık tutan bir ilkedir (Yavuz ve Keleş,1989:3-4).

Ermeni ve Rum Patrikhanesi'ni özerk ve yerel yönetimin örneği olarak görenler de bulunmaktadır. Oysa Rum-Ortodoks Patrikhanesi'nin altında herhangi bir Hıristiyan etnik grubun, ne de herhangi bir bölgenin malî, idarî hatta kültürel alanda özerkliği yoktur (Ortaylı, 1995:553).

Özerklik 17. yüzyılda İngiltere ve Macaristan'da da görülmüştür (Çelik, 1995:592). Ancak asıl olarak 1790 yılında Turgot'un görüşlerinin de etkisiyle Fransa'da uygulama alanı bulmuştur. Buna göre; yönetimin temeli, taşınmaz malları olanların temsil edilmesine dayanmaktadır. Taşınmaz olmayanlara yerel yönetimde temsil yetkisi verilmemektedir. Gerekçe olarak da; vergi yükünün yurttaşlara dengeli bir biçimde dağıtılması ve bayındırlık hizmetlerinin herkese belli bir düzeyde yarar sağlanması gösterilmektedir (Yavuz ve Keleş,1989:4-5). Bonapart; yurttaşların, oy kullanarak yöneticilerini seçme fikrini bozarak bunu atamayla gerçekleştirmiştir. Bu uygulama Almanya, Belçika, İspanya, Hollanda'da etkisini göstermiş ve buralarda da yöneticiyi atama sistemi, etkili olmuştur. Bonapart sisteminin özelliği; merkezî yönetimin taşradaki temsilcileriyle, yerel çıkarları temsil eden ve merkezî yönetimin vesayeti altında bulunan kuruluşlar arasındaki bir anlaşmaya dayanmakta olmasıdır (Keleş, 1994: 29)

İngiltere'deki belediyeler 1835 yılındaki düzenlemeler ile kurulmuştur. Bu zaman zarfında 178 şehir için aynı sistem (municipal corporation) uygulanmıştır (Çelik 1995:592). Oluşan belediyede yaşlılardan ve belirli şartları taşıyan belde sakinlerinden oluşan bir meclis

vardır. İngiltere'de ufak şehir ve kasabalarda belediye başkanlarına mayor, büyük şehir belediye başkanlarına Lord Mayor denilmektedir. Bunlar meclis tarafından bir sene için seçilmekte; yürütme görevi de meclis tarafından ifa edilmektedir. Başkan maaş almaz; fakat cari harcamaları belediyece karşılanmaktadır. Bu mecliste iki türlü üye vardır. Bir kısmı üç sene için seçilir ve her sene 1/3 yenilenmektedir. Bunlara müşavir adı da verilir. Diğerleri de müşavirler tarafından, kendi aralarından veya hariçten seçilen muavinlerdir. Bu dönemde Londra belediye başkanının görevleri ve seçilmesi ise çok değişiktir. İngiltere'deki yapılanma komün türündendir. Komünlerin sahip olduğu özelliklerden biri de malî özerktir. Nitekim bu özelliğe bağlı olarak Orta Çağ'da feodallerin vergi toplamak için yargı hakkını da kullanma yetkisine sahip olduğu görülmektedir. Her komünün özgürlük ve hakları farklıdır. Komünlerde adalet hizmetini belediye yargıçıları ifa etmektedir. İngiltere'deki bu komünler, aynı zamanda İngiltere'nin temel demokrasi ilkelerini oluşturmuşlardır (Ergin 1934:80-84).

Haberleşme ve ulaşımdaki geri kalmışlıktan dolayı geleneksel toplumlarda bölgeler ve şehirlerde merkezden ayrı bir sistem görülse de bu yerel özerklik anlamına gelmemektedir. Modern anlamdaki yerel yönetimler ise, merkezî idareyle birlikte olmasına rağmen yine de vardır. Belediyelerin oluşumu ve örgütlenme biçimlerine göre, yetkileri, merkezle olan ilişkileri, buldukları ülkelerin siyasal rejimleri ve gelişmişlik düzeyine göre farklılıklar göstermektedir.

Bu farklılıklardan dolayı bir sınıflama yapılırsa, bunlar üç grupta toplanabilir:

- 1-Federal devletlerdeki (A.B.D.,İsviçre gibi) sistem,
- 2-Üniter devletlerdeki sistem,
- 3-Fransız tipi gözetimci sistem,

Federal devletler içinde en önemli örnekler Amerika Birleşik Devletleri (ABD) ve İsviçre'dir. ABD'nde belediyeciliğin temeli, Avrupa dan göç etmiş olanların kurdukları ilk komünlere dayanmaktadır. A.B.D.'de kuruluş aşamasında 26 komün bulunmaktadır (Ergin 1934:89). Bugün A.B.D. beş tane yerel yönetim birimi vardır. Bunlar counties, municipalities, township, scholl districts, special distric'dir. Municipalities Türkçe belediye anlamına gelmektedir. ABD'de belediyelere 1875 yılında özerklik verilmiştir (Tortop 1986:166). A.B.D' de her ufak hükümetin kendi belediye teşkilâtı olmasına rağmen birbirlerine benzememektedirler. A.B.D.'de bütün yapıyı içine alacak bir belediye kanunu da yoktur. Küçük eyaletlerde hükümetin denetimi fazladır. Büyüklerde ise zayıftır. A.B.D.'de sosyal yardımlar belediyelerden alınıp hükümete verilmiştir (Ergin 1934:89).

Belediyelerin, ulusal olmaktan çok eyalet ya da il yönetimi içinde bulunması, zaman zaman farklılıkların meydana gelmesine neden olmaktadır. A.B.D.'de belediye sistemi üç şekilde uygulanmaktadır. Belediye başkanı ve belediye meclisi olan belediyeler. Komisyonlarla yürütülen belediyeler. Site müdürü ile şehir idare edilen belediyeler.

A.B.D. geleneksel olarak yürütme organları, belediye başkanı ve meclistir. Belediye başkanı, güçlü yetkilerle donatılmıştır ve meclis kararlarını veto edebilmektedir. Fakat A.B.D.'de ulusal bir düzenlemeye gidilmemiştir. Özellikle ekonomik çöküntüler, savaşlar belediyeleri federal devletin yardımına muhtaç hale getirmiştir (Nadaroğlu 1989:166; Uludağ, 1980:365).

Federatif sistem içerisinde yer alan bir başka ülke de İsviçre'dir İsviçre'de dünyada örneği olmayan bir uygulama vardır. Burada bazı komünlerin, karar organları komün sınırları içinde oturan ve yaşayan halkın tümüdür. Federatif devletlerde bulunan belediyelerin mevcut yapı ve işleyişleri farklılık arz etmektedir. Tarihten gelen bu özellik günümüzde de bulunmaktadır. Bu bölgedeki belediyelerin temel kanunları içinde yer alan özellikler şunlardır: Belediyelerin temsilci organlarının, genel, doğrudan, hür, eşit ve gizli oyla seçilmesi şart koşulmuştur, meclis belediyenin en üst organıdır. Bütün olarak belediye yapısını içine alan bir düzenleme ise yoktur.

İngiltere ve Japonya Belediye örnekleri dikkate değerdir. İngiltere'deki belediyelerin oluşum süreci, hükümet şekliyle beraber eskilere dayanmaktadır. Daha İngiltere'de 1066 yılında dağıtılan beraatlarla ilçeler, kendi görevlilerini seçme, pazar işletme ve kendi kendini yönetme yetkilerini alarak bağımsız bir yapıya kavuşmuşlardır. İngiltere'de de belediye kelimesi tüzel kişilik olarak (municipal corporation) ilk kez 1835 tarihinde kullanılmıştır (Keleş, 1994:27). 1972'de İngiltere'de "Yerel Yönetim Kanunu" çıkartılmıştır. Bu kanunla 1972 yılına kadar olan eski yapı kaldırılmıştır. Yerine il ve ilçeden oluşan ikili bir kademe oluşturulmuştur. İle daha büyük ölçekli, ilçeye ise daha küçük görevler yüklenmiştir. İngiltere'de de bütün yapıyı ele alan bir kanun yoktur. Yerel Yönetim Kanunu bazı hususları düzenlememektedir. İngiliz belediyeleri Yerel Yönetim Kanunu'nun yapmayı zorunlu saydığı işleri mali gücü sebebiyle yapamazsa, lüzumlu olan tutarı yerel vergileri artırarak halktan toplayabilir. Bunun için merkezî hükümetten izin almaya gerek yoktur (Ergin,1934:88).

Japonya'da ise kent (shi), kasaba (mechi) ve köy belediyeleri bulunmaktadır. 1888 yılında ilk belediye kurulmuştur . Japonya ve İngiltere'de olduğu gibi pek çok üniter devlette nüfusun kalabalık olduğu yerlerde mevcut belediye yapısından farklı yeni metropol belediye

teşkilatlarına rastlanmaktadır (Tortop 1992:3-7). Üniter bir devlet olmakla beraber Fransız tipi belediyeçilik Asya ve Afrika'da yaygın olarak uygulama alanı bulan özel bir belediye tipidir. Fransız belediye sistemi Fransız Devrimi dönemine rastlamaktadır (Tortop,1986:170).

Fransa'daki yerel yönetim birimleri, bölgeler, komünler ve departmanlar olmak üzere üçlü bir yapı üzerine kurulmuştur. Bölgeler seçimle meydana gelen yürütme organına sahip ve tamamen ekonomik nedenlerden dolayı oluşturulan birimlerdir. Bölgelerin, bölgesel konsey ile ekonomik ve sosyal komite diye iki meclisi vardır. Birincisi bölgeden seçilen milletvekilleri, senatörler, belde sakinlerinden oluşur. İkincisinde ise çeşitli sektörlerden seçilen temsilciler bulunmaktadır. Yürütme organı ise hükümet tarafından atanan bölge valisidir (Nadaroğlu ,1989:198-199).

Komünler, köy topluluklarının yerini almışlardır. Bu oluşum ülkemizdeki belediyelere benzeyen bir yapıdır. Komün teşkilâtı 5 Nisan 1884 tarihli kanunla tanzim edilmiştir. Bu kanunla her komünün bir belediye meclisi bulunur. Ülkede vali ve belediye başkanı yürütme organı, meclis yasama ve görüşme organıdır. Valinin belediye başkanı ve meclisinin görevlerini askıya alma yetkisi vardır. Görevden el çektirme yetkisi ise içişleri bakanına aittir (Naci,1934:19).

1982 Mart'ında çıkartılan bir kanunla, idari ve malî yetkiler merkezî hükümetçe atanan valilerden alınıp, yerel seçimlerle işbaşına gelen meclis başkanına verilmiştir. Nüfusu binden az olan yerlerde birlik kurma yoluna gidilmiştir. 1966 yılında çıkartılan bir kanunla da metropoliten yerlerin şartları belirlenmiştir. Metropoliten idarelerin meclisi, yerel yönetimin temsilcilerinden oluşan 50–60 üyeli bir meclistir (Ergin, 1934: 83). 1975 yılındaki bir değişiklik sonucunda ise Paris Belediye Başkanı'nın atamayla değil, seçimle işbaşına gelmesi esası kabul edilmiştir. Paris valisi gerektiğinde sorumluluğuna giren işlerden dolayı ilçe veya Paris belediye başkanlarını olağanüstü olarak toplantıya çağırabilmektedir. İtalya belediye teşkilatını da etkileyen bu tip belediyelerde her kent ve kasabada yerel seçimlerle belirlenen bir meclis ile meclis tarafından seçilen bir belediye başkanı ve başkan yardımcıları vardır. Bunların tümü yürütme organını oluşturur. Bu tip belediyelerde belediye başkanı aynı zamanda hükümet temsilcisidir (Tortop,1986:171).

2.2. Türkiye'de Belediyelerin Tarihi Gelişimi

Türkiye'de belediyelerin tarihi gelişimi incelenirken bugünkü yapının temelini de oluşturan Osmanlı sistemini incelemek gerekir. Bu inceleme Osmanlı Dönemi ve Cumhuriyet Dönemi alt başlığı altında ele alınmıştır

2.2.1. Osmanlı Devleti'nde Belediyeler

Türkiye'de belediye yönetimi çok eski değildir. Osmanlı Devleti döneminde yerel idarelerin özellikle belediyelerin çok geç ortaya çıkması bu idarelere ihtiyaç duyulmamasındandır. Osmanlı'da var olan vakıf sistemi, belde ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Bunun yanında merkezin vakıflara hoş bakması ve aralarında bir sorun çıkmaması, yerel idarelerin ortaya çıkmasını engellemiştir (Geniş Bilgi için bkz. Ergin 1944).

Osmanlı idarî teşkilâtında belediye kavramına Tanzimat'la beraber rastlanır. Bu dönemden önce de Osmanlı Devleti'nde belediyeye benzer teşkilâtlar ve belediye işlerini gören kişiler bulunmaktadır. Bunlar içerisinde en önemlisi kadılar ve muhtesiplerdir. Kadı ve muhtesipliğin temelinde yatan unsur hisbe müessesesidir. Hisbe müessesesi içinde görev yapanlara muhtesip veya ihtisap ağası ya da İhtisap Emini denir. Muhtesiplik müessesesine ise İhtisap Ağalığı denilmektedir (Daşcıoğlu, 1993:180) .

Muhtesipler bugünkü belediye işlevlerinin ancak bir kısmını yaparlardı. Esnaf ve zabıta işleriyle uğraşırlar, İhtisap mukataası adı altında esnaflardan vergi alırlar ve her çeşit gıda maddelerine narh koyarlardı. Piyasayı denetleme görevini kadıyla beraber yürütürlerdi. Bu açıdan İhtisap Ağası bir tür belediye zabıta müdürü fonksiyonu görmekteydi. Osmanlı şehrinin yönetim ve yargı gücü kadılara bırakılmıştır. İlmiye sınıfından olan kadılar, sadece bulunulan şehrin değil, çevredeki köy ve nahiyelerin de mülkî âmiri, hâkimidir. Merkezî yönetim tarafından temsilci olarak görevlendirilen kadı, görev yaptığı bölgede yargı, kolluk işleri, malî sorunlar ve mahallî hizmetleri karşılayabilmek için zamanla şehrin yönetimini de üstlenmiştir. Kadı yerel hizmetleri karşılayabilmek için zamanla bir yerel idare kadrosu kurmuştur. Bu kadro; irva-ıskı (su işleri), böcekçibaşı (zararlılarla mücadele), mimarbaşı (imar ve düzenleme), çöplükçübaşı (temizlik ve intizam), Yeniçeri ocağı mensubu olan subaylar gibi, genel güvenlikten temizliğe; su işlerinden imar düzenininin sağlanmasına kadar çeşitli görevleri yerine getirmekle görevlendirilmiş elemanlardan oluşmaktadır (Çadircı 1991:70-79). Kadının değişik semtlerde bulunan ayak naibi denilen yardımcıları vardır.

Bunlar, kadı adına narh koymak, esnafı denetlemek gibi görevlerle görevlendirilmişlerdir (Nadaroğlu 1989:295).

Bu örgütlenme süreci içerisinde kadının yerel görevlerini şöyle özetleyebiliriz (Ergin 1934:98-99): Mahallin dirlik ve düzenini temin etmek, ölçü ve tartı aletlerini kontrol etmek, gerekli imar ve düzenleme faaliyetlerini yürütmek, ihtiyaç maddelerinin karaborsaya düşmesini önlemek, çevre temizliğini sağlamak, tembih, tedbir ve yasaklar koymak, emir ve yasaklara uymayanları cezalandırmak. Daha alt kademe yerleşim birimi olan mahallelerde ise kadının görevi mahalle imamı tarafından yerine getirilmekteydi.

Bu dönem zarfında kadı, naib ve mahalle imamı arasında bir hiyerarşi bulunmaktadır. Bu faaliyetlerin yapılması için bir bina mevcut değildir ve kadının ikamet merkezi aynı zamanda makamıdır. Nitekim tarihsel süreç içerisinde II. Mahmut zamanına kadar bir kadılık binası görülmemektedir. II. Mahmut döneminde İstanbul kadısına Bab-ı Meşihat'ın bir tarafına daire yaptırılmıştır. İstanbul dört kadılığa bölünmüştür: İstanbul, Eyüp, Galata, Üsküdar, İstanbul Kadısına İstanbul Efendisi de denirdi. İstanbul Efendisi, kadılar içerisinde hepsinin büyüğü ve de en önemlisiydi (Nadaroğlu,1989:295–296).

Kadı, merkezî hükümet tarafından atanmaktadır. Kendisine yardımcı olacak personeli, kadı kendisi seçmektedir. Kadının, kendisine bağlı belediye memurları kullanmanın yanında halkın desteğini gördüğü iki yapı vardır (Çadircı, 1991:79–80). Bunlardan birincisi esnaf teşekkülleri olan lonca ve ahilik teşkilâtları, diğeri de vakıflardır. Kadının yardımcılar seçmesinde ve görevlerinden dolayı halkın kendisini denetleme yetkisi yoktur. Denetleme açısından kadı bağımsızdır. Fakat kadı, kendisine düşen görevleri yerine getirirken, halkın ve esnafın, esnaf loncalarının temsilcileriyle görüş alış-verişinde bulunmaktadır. Şehirlerde bugünkü anlamda altyapı ve sosyal hizmetler vakıflar tarafından yapılmaktadır (Ergin, 1934:97). Ancak bu dönemde mütevellilik (vakıf idare meclisi) ve vakıf işlerinde de bozukluklar görülmüştür. Merkezî hükümet bunları kontrol altına almıştır. Bu konudaki yetki ise kadiya verilmiştir.

İstanbul'un fethi sırasında meydana gelen hasarların onarılması ve şehrin imarı için, Bizans'taki uygulamaya yakın bir şehreminlik kurumu oluşturulmuş ve onarım görevi buna bırakılmıştır. Şehreminlik unvanının 1453'ten bu yana mevcut olduğu anlaşılmaktadır. Fakat görevleri zikredilmemiştir (Tümerkan 1946:8). Bunun yanı sıra belediye işlerini yürüten bağımsız bir örgütün bu dönemde görülmediği ve II. Mahmut'un hükümdarlığına kadar da bir yapılanmanın ortaya çıkmadığı bilinmektedir. Ancak şehirleşmenin meydana gelişi ve

örgütsel ilişkilerin şekil değiştirmesi ile belediye hizmetlerinin yeniden oluşumu gündeme gelmiştir.

Özellikle 1826 yılında Yeniçeriliğin kaldırılmasıyla kadının yaptırım gücü kalmamış ve kadı, en önemli görevlerinden biri olan vergi salma ve toplama işini de yerine getiremez olmuştur. Bu nedenle II.Mahmut başkente İhtisap Nazırlığı, eyaletlerde ihtisap müdürlüklerini oluşturmuştur. Bu yapılanmanın amacı, vergi kontrolü ve toplanması olup; kontrol memurlara bırakılmıştır (Nadaroğlu,1989:296). Böylece kadının görevi, yargı organı, maarif, noter ve vakıf denetçisi olmakla sınırlandırılmıştır (Çadircı, 1991:90).

Buna karşılık yeniden oluşum ve yetki devri ile ortaya çıkan İhtisap Nazırlığı, temelde vergileri toplamak, güvenliğin sağlanması, narhın uygulanması ve zorlayıcı tedbirlerle şehir hayatının düzenini korumak amacıyla kurulmuştur. Bu nedenle İhtisap Nazırlığı, yapıcı bir belediye hizmetleri bütününden çok, yasaklayıcı ve despotik bir uygulamanın örneği sayılmaktadır. İhtisap Nazırlığı 1851 Mayıs'ında tamamen silik bir duruma düşmüştür. Zaptiye Müşiriyeti kurulunca, bu kurumla birlikte kadının güvenlik görevi de ortadan kalkmıştır. 1836 yılında Evkaf Nazırlığı'nın (Vakıf Bakanlığı) vakıf işlerini alması ile kadılık sadece yargı işlerinden sorumlu hale gelmiştir (Ortaylı, 1985:116).

İhtisap Kurumu da, arzu edilenleri verememiş ve yıkılan klasik yönetimin boşluğu doldurulamamıştır. Bazı Osmanlı kentlerindeki sosyal gelişmeler sonucunda, modern belediyelerin bir an önce kurulması zarureti doğmuştur. Bunun bir nedeni olarak İhtisap Nazırlığı kurumunun, bu tür ihtiyaçlara cevap verememiş olmasıdır. Özellikle İstanbul'daki şehir hayatının düzensizliği, tüccar ve diplomatların baskılarıyla birlikte yöneticilerin rahatsız olması bu sonuca önemli katkılar sağlamış olarak dikkat çekmektedir (Ortaylı, 1985:118-119).

Tanzimat döneminin bürokratları, belediye aracılığıyla yerel özerklik ve yerel demokrasiyi yerleştirme gayesinden uzak bir niyete de sahiptirler. Buna bağlı olarak da bu kurumlardan, eyalet idaresinin düzeltilmesi, gelirlerin artırılması ve tutarlı bir yönetim yapısının yerleşmesini istemektedirler. Bu bürokratların temel düşüncesi; bu tür örgütlemeler ile, merkezî hükümetin taşradaki egemen gruplar üzerinde otoriter bir kontrol sağlamaktır (Ortaylı, 1985:119).

Tanzimat dönemi, merkezîyetçi bir eğilim içindedir(Ortaylı 1995:554). Bu eğilime ilişkin örnek olarak; bazı yolların, geçitlerin korunması vergi bağışıklığı karşısında önceleri **Derbentçi** denen köylere bırakılmışken, Tanzimat'la bu görev, vergide de olduğu gibi

hükümetin kolluk kuvvetlerine bırakılmıştır. Fakat malî ve idarî bürokratik alt yapının olmaması çeşitli sorunlar ve çaresizlikleri beraberinde getirmiştir. Bunlar yüzünden tekrar eski düzene doğru yönelmeler başlamıştır (Ortaylı, 1985:21)..

Tanzimatçı devlet adamları için belediyenin tek amacı şehrin mamur, güzel, temiz, aydınlık olmasıdır (Ortaylı 1992:400). Ayrıca Tanzimat yıllarının reformları, dönemin yerel yönetim olgusu için gerekli ortamı hazırlamıştır. Merkezî yönetimin yerel yönetimin varlığını tanınması; yerel yönetim örgütünde yönetilenlerdeki siyasal katılma bilinciyle, merkezî hükümet karşısında var olma bilinci içinde olmalarını sağlamıştır. Bu anlamda yerel idarenin bugünkü kuruluşu, Tanzimat reformlarıyla söz konusu olmuştur. Tanzimat döneminin eyalet meclisleri, merkezîyetçilik ve yerel halkın yönetime katılması gibi zıt nitelikleri taşıyan, çatışmalı bir deneyimdir (Ortaylı, 1985:21-22).

1839 Gülhane Hattı Hümayunu'ndan sonra Batı ile olan ilişkilerimiz eskiye göre biraz daha artmıştır. Bu gelişmede Avrupa'ya giden dönemin aydın-bürokratlarının katkısı büyüktür. Nitekim Avrupa'nın çeşitli ülke ve şehirlerini gezip gören bu kişiler buralardaki belediye hizmetlerini görerek, bunların benzerlerini İstanbul'a getirmek istemişlerdir. Belediyenin fonksiyonunu görece bir yapı yoktur. İhtisap Nazırlığının 16 Ağustos 1854'te kalkmasıyla, belediye işleriyle ilgilenen bir kurum kalmamıştır. Bu da İstanbul'da bir belediye örgütünün kurulmasını mecburi hale getirmiştir.

1854 Kırım Savaşı patlak vermiş ve İstanbul artık bütün müttefik kuvvetler için bir üs durumundadır. Bu yıllarda İstanbul'da ulaşımın düzensiz oluşu, sağlık koşullarının iyi olmaması önemli sorunlardandır. Bu sorunları çözmek için bir girişimin gerekliliği ortaya çıkmıştır. Savaş sırasında İstanbul'a gelen yabancılar yeni hizmetler istemişlerdir. Nihayetinde yabancı uzman ve politikacıların istekleri doğrultusunda öncelikle İstanbul'da modern belediye teşkilâtı kurulması için çalışmalara başlanılmıştır (Nadaroğlu, 1989:297-298).

Belediye kurulması için 16 Ağustos 1854 tarihinde İstanbul'da "Şehremaneti unvanıyla bir Memuriyet-i Cedide yapılması ve icap edenlerden mürekkep Şehir Meclisi namı ile bir meclis dahi teşkil olunması" ile uygulamaya geçilmiştir (Çadircı, 1991:274).

Bu tebliğ ile İhtisap Nezareti sona ermiş, onun yerine belediye fonksiyonlarını üstlenebilecek olan İstanbul Şehremaneti İdaresi (İstanbul Belediye İdaresi) kurulmuştur. Bu zaman diliminde Osmanlı tarihinde Belediye, Daire-i Belediye ve Daire-i Belediye Reisi veya Meclisi gibi kavramlar İstanbul ecnebi semti Beyoğlu (Galata) Belediyesi için kullanılmaktadır.

Şehremanetinin (Belediyenin) başı olan şehremini padişah tarafından atanmaktadır. Yine tayin yoluyla atanmış ve görevlendirilmiş on iki kişilik bir şehir meclisi bulunmaktadır. Belediye batı ülkelerindeki belediyelerin üstlendikleri bazı görevleri yapacaktır. Hatta "Şehremaneti" denmesi bazı yazarlara göre Fransızların "prefecture de la ville" sisteminin taklit edilmesinden gelmektedir. Şehremaneti, kentte zarurî ihtiyaç maddelerinin sağlanmasına, bulundurulmasına dikkat edecek, narh koyacak ve uygulayacak, yol ve kaldırım yaptırıp onaracak, temizlik işleri ve esnafın kontrolünü üstlenecektir. Bunun yanında maliyeye ait olan vergi ve resimleri toplatıp, hazineye teslim edecektir. Yalnız vergi toplama ve hazineye teslim etmenin, günümüz belediyeciliği ile alâkası yoktur. Bab-ı Ali, Şehremanete eski kadıların ve ihtisap nazırlığının görevini yüklemiştir. Bunun yanında modern görevler de vardır: Yol ve kaldırım yapımı, kentin temizliği ve imar hakkında tasarı hazırlayıp, hükümete sunmak gibi (Ortaylı, 1974:115-135; Ergin ,1922:1369-1878).

1855 yılında ekmek ve et dışında narh uygulamasının Şehremaneti tarafından kaldırıldığı ve belediye yönetiminin koyduğu nizam ve kuralların yazılı şekle döküldüğü ve derlendiği görülmektedir. Bu düzenlemeler, klasik şehir yönetiminden modernleşmeye doğru bir gidişatın sonuçlarıdır. Şehir Meclisi; karar ve istişare organı olup, üyeleri İstanbul'da ikamet eden her sınıf Osmanlı tebaasından ve esnafından yine atama yoluyla göreve getirilir (Nadaroğlu,1989:297). Meclis aynı zamanda esnaf arasında çıkan uyuşmazlıkları da çözmektedir.

Şehremanetinin kuruluş amacı, şehrin düzenlenmesi ile ilgili işlerin devlet işlerinden ayrılması ve özellikle tek örgütün yetki alanına bırakılmasıdır. Fakat bu amaç gerçekleşmemiştir. Belediye konusunda bilgisi ve tecrübesi olmayan kişiler belediye yönetiminde başarılı olamamışlardır. Bunda belediyelerin bağımsız gelirlerinin olmamasının da payı vardır. Belediyelerin masrafları devlet tarafından karşılanmakta ve özerk bir statüleri de bulunmamaktadır. Bu durum karşısında Bab-ı Ali, bazı tedbirler almak gereğini duymuş ve yeni kurulacak belediye yönetimi hakkında önerilerde bulunacak ve tasarı hazırlayacak bir komisyonun kurulmasını arzu etmiştir (Ortaylı1985:125). Bunun üzerine İstanbul Şehremaneti'nin Avrupa standardında çalışmasını temin için 9 Mayıs 1855'te (H. 4 Ramazan 1272) "İrade-i Şeriyye ile İntizam-ı Şehir Komisyonu" kurulmuştur. Bu amaçla, komisyona dil bilen ve Avrupa görmüş müslim ve gayr-i müslim kimselerden ve İstanbul'daki yabancılardan tanınmış kimseler üye olarak atanmıştır (Çelik, 1995 :126-127).

Belediye örgütünün yeniden kurulmasında, bu konuyu bilen kişilerin bulunmasının gerekliliği öne sürülmekteydi. Bu komisyon, başarısız olan şehremanetini gözden geçirecekti.

Sonunda komisyon bir belediye nizamnamesi hazırladı. Buna göre azınlıkların bulunduğu Beyoğlu ve Galata semtinde "Altıncı Daire-i Belediye" adında bir belediye kuruldu. Bu komisyonun İstanbul için tavsiyeleri ise şunlardı: Kaldırım ve kanalizasyon yapılması, sokakların temizliğinin sağlanması, cadde ve meydanların aydınlatılması, yolların genişletilmesi, belediye örgütünde düzgün işleyen muhasebe örgütünün kurulmasıdır :(Ergin, 1934:109)

Komisyon, dağılmadan 1857'de padişaha bir tasarı sundu. Bu tasarıya göre İstanbul'un on dört bölgeye ayrılması gerekiyor ve her bölgede ayrı bir belediye dairesi kurulmasını öngörüyordu. 1856 Islahat Fermanı'nın yabancıların toprak alım-satımı konusunda serbestlik tanınması, belediyeleşmenin hızını artırmıştır (Ergin.1922:467-465)

19. yüzyılın Osmanlı şehirleri ve özellikle dış dünyayla ilişkili olan liman şehirleri, önemli denecek ölçüde yapı değişikliği geçirmiştir. Batı ile artan ticari münasebetler, Doğu Akdeniz şehirlerini günün ticari faaliyetlerine uygun bir şekilde yapılanmaya itiyordu. Bu liman şehirlerinde, tüccar gemileri için karantina ve konaklama tesisleri, uygun hıfzıssıhha şartları ve düzenli bir şehir ulaşımı meydana getirmek şart olmuştu(Ortaylı, 1995:556).

İzmir'deki İngiliz tüccarları ve diğer yabancılar, Aydın Demiryolu İmtiyaz Sözleşmesi'ndeki unsurların yerine getirilmesi için, İzmir'de belediye kurulmasını şart koşmuşlar ve bunu Bab-ı Ali'ye kabul ettirmişlerdi (Ortaylı, 1992:399).

Avrupalılar, iş temsilcileri olan gayr-i müslimlerin belediye idaresinde söz sahibi olmalarını gerekli görüyorlardı. Ayrıca Osmanlı liman şehirlerinin ıslahı edilmesini, bu şehirlerde ulaşım, su, kanalizasyon, aydınlatma ve sağlık hizmetlerinin eksiksiz yerine getirilmesini istiyorlardı. Bunun altında yatan amaç ise Avrupa şirketlerine yeni iş sahaları açmaktı (Tramvay hattı gibi) (Ortaylı, 1980:297)

Liman şehirlerinde belediyeleşmenin hızlı olması göze çarpan bir unsurdur. Daha ilginç bir nokta ise bu gibi şehirlerde belirli bölgelerin modern anlamda belediye teşkilâtlanmalarında diğer yörelerden önde gitmesidir (Ortaylı,1992:399-400). Galata ve Beyoğlu'nun ilk önce belediye olması buna ilişkin dikkat çekici örneklerdir.

Islahat Fermanı hükümlerinden dolayı yerel temsilciler; vilâyet teşkilâtında sadece vilâyet, liva ve kaza idare meclislerine değil, eyaletin bazı hizmetlerini görmek için kurulan ihtisas komisyonlarına da girdiler. Bunlar yerel yönetim geleneğinin çekirdeği sayılmaktadır. İntizam komisyonunun on dört dairesel belediye tasarısının tamamen olmasına imkân yoktu. Bunun için başlangıçta pilot bölge olması babında bir tanesinin kurulmasına karar verildi. Bu

da azınlıkların çoğunlukta bulunduğu yer olan Beyoğlu ve Galata'dır (Tümerkan,1946:20-26). Bu iki yerleşim biriminin seçilmesinin gerekçesi olarak ise Galata ve Beyoğlu'nda nüfusun çok olup, binalar daha itinalı yapılmış olması ve sakinlerinin de Avrupa görmüş ve belediye hizmetlerinden anlayan kişiler olmasıdır (Çadircı,1991:274)

Diğer belediyeler ise 1868 (H.1285) Dersaadet İdare-i Belediye Nizamnamesi'yle kurulmuşlardır. Sonra Altıncı Daire-i Belediye kurulmuştur. Kurulan bu daire, şehremanetine (İstanbul Belediyesi'ne) değil doğrudan Bab-ı Ali'ye bağlanmıştır. Altıncı Daire-i Belediye Daire Müdürü ile Daire Meclisi'nden oluşmaktadır: Bunlardan ilki yürütme, ikincisi de karar organıdır. İkisinin de üyeleri atama yoluyla göreve gelmektedir. Burada önemli olan bir diğer nokta da, Daire Meclisine yabancı uyruklu üyelerin de alınmasıdır (Ortaylı1985:132).

Daire Meclisine üye olabilme şartları; Altıncı Daire sınırları içinde en az 100 kuruşluk taşınmazı bulunmak, en az 10 yıldan beri İstanbul'da oturmak ve resmi yazışma dili Fransızca olduğu için bu dili bilmektir. Altıncı belediye dairesi, Paris örnek alınarak oluşturulmuştur. Hatta o kadar ileri gidilmiştir ki, yazışmalar dahi Fransızca yapılmaktadır. Bu belediye dairesine olağanüstü gelirler de ayrılmıştır. Elçilerin ve yabancı tacirlerin yoğunlukta olduğu ticari faaliyetin çok olduğu Beyoğlu'ndaki bu belediye, elde ettiği malî ayrıcalıktan dolayı başarılı olmuş ve bu başarısı Cumhuriyet dönemine kadar da sürmüştür. İlk belediye binası, belediye mahkemesi, yabancı uyruklu belediye meclisi üyeleri de burada görülmektedir. Buna rağmen bu daire de, özel görevler verilen merkezî hükümetin bir bürosu niteliğindedir (Daşcıoğlu. 1993:182-183)

Yine yukarıda belirttiğimiz komisyonun kararları doğrultusunda, 1869 da Dersaadet İdare-i Belediye Nizamnamesi, Şurayı Devlet (Danıştay) tarafından hazırlanarak belediye örgütünün bütün İstanbul'a yayılması kararlaştırılmıştır. Bu amaçla İstanbul Şehremaneti örgütü yeniden kurulmuştur. Bu belediye dairelerinin üstünde Şehremanetin üç organı bulunmaktadır: Şehremini, Şehremaneti Meclisi, Cemiyet-i Umumîye (Nadaroğlu, 1989:299).

Bu kararlar İstanbul yine on dört belediye dairesine ayrıldı. Bu dairelerin her birine halk tarafından iki yıl için seçilen üyeler ve yarısı her yıl yenilenen birer daire başkanlarından oluşan meclis ile hükümetin; meclis üyeleri arasından aldığı birer daire başkanı bulunmaktaydı. Cemiyet-i Umumîye ise on dört belediye dairesi başkanından ve her biri meclis üyeleri arasından seçilip gönderilen üçer üyeden oluşmaktaydı (Yavuz & Keleş 1989:38). Ancak bu dönemde bu belediyelerden üçer üye gelmediği için Cemiyet-i Umumîye toplanamadı (Ergin, 1934:112). Şehremini ise, devlet reisi tarafından tayin olunurdu. Bu

anlamıyla şehir meclisi, adeta bugünkü belediye örgütündeki encümenlere benzemektedir (Tümerkan, 1946:18-19)

1864'te çıkartılan Vilâyet Nizamnamesi'yle taşra belediye örgütleri de oluşmaya başlamıştır. Her yerde uygulanmasa bile, seçilmiş üyelere oluşan belediye meclisleri kurulmuştur. Örneğin Mithat Paşa'nın Tuna ve Bağdat'taki uygulamaları, buna ilişkin verilebilecek örneklerdendir. Gelirleri az, personel yetersiz, denetim yetkisinin olmadığı bu örgütler, ticari faaliyetin fazla olduğu yerlerde yapılmıştır. Fakat bunlar da yerel ve özerk yönetim şekline çok uzaktırlar (Ortaylı, 1985:59-60)

1864 Vilâyet Nizamnamesi; liva, kaza, nahiye, köy bölünmesini getirerek her idarî birimde belediye kurulması hükmünü getirmiştir. Ancak ne teşkilât ne gelir ne de belediyenin diğer idarî ve adlî kuruluşlarla ilişkileri belirtilmediğinden sonuçsuz kalmıştır (Çelik1995:592)

1868 Nizamnamesinde etkin biçimde uygulanamamıştır. On dört daireden öncelikle birkaçı kurulabilmiş ve bu dairelerin başına atanan reisler emekli memurlardan seçilmiştir. Ayrıca reislik bazı personele mükâfat olarak dağıtılmış, bu da doğal olarak işi bilmeyenlerin göreve getirilmesine sebep olmuştur. Merkezî hükümetin baskısı ise devam etmektedir. (*)

1870 tarihli İdare-i Umumîye-i Vilâyet Nizamnamesi; vilâyet, sancak ve kaza merkezlerinde birer belediye örgütü kurulmasını zorunlu kılmıştır. Bu nizamnameye göre belediye başkanları hükümetçe atanacaktır (Yavuz&Keleş,1989:39). Ancak bu da gerçekleşmemiştir. Ancak I. Meşrutiyetin ilânından sonra 1877 yılında Dersaadet Belediye Kanunu çıkarılarak yeni bir belediye örgütlenmesine gidilmiştir.1876 Kanun-ı Esasi'nin 112. maddesinde İstanbul ve taşrada kurulacak belediyelerin, halkın seçtiği meclislerce yönetileceği, kuruluş görev, yetkileri, seçim usulünün kanunla belirleneceği yazılmaktadır. Bu hükümle beraber Danıştay iki kanun hazırlamış ve bunlar kabul edilmiştir. Biri İstanbul için Dersaadet Belediye Kanunu, diğeri taşrada uygulanacak Vilâyet Belediye Kanunu'dur (Ortaylı 1985:148-149).

Vilâyet Belediye Kanunu'nda her kent ve kasabada belediye örgütü kurulması öngörülmüştür. Belediye başkanı seçimle gelen meclis içinden ve hükümet tarafından atanacaktır. Meclis üyeleri halkın seçtiği kişilerden, Cemiyet- Belediye ise "Mahallî İdare

* Bu sırada şehrin ileri gelenleri şehremanetine baskı yapmaktadır. Bu baskıyı da merkezi hükümet kanalıyla yapmaktadırlar. Örnek verecek olursak Hamidiye Alaylarından Abdürrezak Bedirhan Bey Şişli' deki konağı ile çarşı arasına parke yol döşemesi için şehremaneti üzerine baskı yapar. Fakat o zamanın şehremini Rıdvan Paşa bu isteği reddeder. Sonuç olarak yol yapılmaz. Bunu duyan Abdürrezak Bey Rıdvan Paşa'yı öldürtür.NURİ Osman, Şehreminler, İstanbul 1927, s.166-168.

Meclisi" ile "Belediye Meclisi" 'nin birleşmesinden oluşmaktadır (Tümerkan 1946:20-23). Vilâyet Belediye Kanunu belediyeye idarî bir yapıdan ziyade adeta tüzel kişilik kazandırmaktadır. Ayrıca belediyeye, kendi mallarını idare görevi ve İmar için istimlâk yetkisi vermektedir (Çadırcı 1991:275). Ancak seçim pek uygulanmadığı için genellikle memur vasfında başkan atanmıştır (Ortaylı 1985:171).

Cemiyet-i Belediye ise İstanbul Belediyesi'nde bulunmayan bir organdır. Belediye Meclisi üyelerine Türkçe konuşma şartı konulmuştur. 1877 yılında ise siyasî tarihîmiz için önemli olan tek dereceli seçim getirilmiş ve gizli oy açık tasnif öngörülmüştür. Fakat bu da tam olarak uygulanmamıştır. Çıkarılan kanun, bütün yerleşim birimlerinde belediyelerin kurulmasını hedeflemekle birlikte bunu da gerçekleştirememiştir. Dersaadet Belediye Kanunu, İlk Osmanlı Mebusan Meclisi'nin çıkarmış olduğu Kanunlardan biridir. Bu Kanun İstanbul Belediyesinde on dört tane olan daire sayısını yirmiye çıkarmıştır. Bu, Paris Belediye uygulamasının taklidi olarak yapılmış büyük bir hata olmuştur. Bu hatayı giderebilmek amacı ile 1878'de belediye sayısı tekrar ona indirilmiştir. Bölge sınırları genişletilmiştir. Fakat yine de belediye örgütü tam olarak kurulmamıştır (Ortaylı 1985:150).

Özellikle 1877-1878 Rus Savaşı beldeleri kalabalıklaştırmış, bununla birlikte sorunlar da artmıştır. Bu dönemde belediye kanununun hazırlanması, isteğe bağlı değil Kanunu Esasi'nin emridir. Dersaadet Belediye Kanununda belediye meclisine üyelik şartları ve seçim usulu belirtilmiştir. Buna göre; o belde sınırları içinde ikamet eden, o belde bulunan emlakı için en az senede 100 kuruş vergi ödeyen ve Osmanlı tebası, 25 yaşında her Osmanlı erkeği, oy kullanabilecektir. Ayrıca 41. maddeye göre Türkçe konuşmak, 250 kuruş emlak vergisi vermek seçilme şartıdır. Memur, zabıta, asker, müflis müteahhit veya belediye müstahdemleri seçime aday olamamaktadır. İstanbul'daki belediye başkanları ve meclis üyeleri atamayla göreve gelirken, taşrada şehrin ileri gelenleri arasından biri seçilmektedir (Ortaylı 1990:300).

Bütün bunlara rağmen belediye iş görmek için merkezin kapısını aşındırmakta, ufak bir iş için bile yığınla yazışmalar yapılmaktadır. Belediyelerin üzerindeki merkezi otorite II. Meşrutiyet dönemine kadar sürmüştür. II. Meşrutiyetten sonra İstanbul dokuz şubeye ayrılmış ve başlarına birer müdür atanmıştır (1910'da değiştirilen Dersaadet Belediye Kanunu'yla). 1913 yılında geçici Vilâyet Kanunu ile taşradaki belediyeler için yerel yönetimin bağımsızlığı yolu tamamen kapanmıştır. Belediye özerkliği kaldırılarak devlete bağlı bir resmî daire hüviyetine dönüştürülmüştür (Çelik 1995:592; Daşcıoğlu 1993:183).

1922 yılında çıkartılan belediye kanunuyla (Teşkilât-ı Belediye Kanun-ı Muvakkat), merkezin baskısı daha da arttırılmıştır. Vakıflar, bayındırlık işleri, liman başkanlığı belediyelerden alınarak merkeze verilmiştir. Kolluk hizmetlerinin merkeze verilmesinde sıkıntı doğmuştur. Belediye teşkilâtı merkezîyetçi bir esasa göre yeniden kurulmuştur¹⁶³. Çıkarılan kanunla belediye başkanlığı seçimlerinde yenilikler yapılmıştır. Belediye başkanının belediye meclisi, üyeleri arasından ve meclisçe iki sene müddetle gizli oy ve çoğunlukla seçileceği hüküm altına alınmıştır (İçişleri Bakanlığı, 1973:22) .

Vilâyet Belediye Kanunu 1930 yılı 1580 sayılı kanuna kadar esas itibarıyla taşradaki belediyelerin organik Kanunu olma niteliğine sahiptir. T.B.M.M. 1921 Anayasası ile yerel idarelere önemli özerklikler verilmiş fakat uygulamaya geçirilmemiştir. Kaynakları sebebiyle, belediye çalışmalarında 1854 yılına kadar olan döneme Şark tarzı belediye idaresi denilmekte, 1854–1930 arasındakine ise Garb tarzı belediye idaresi denilmektedir (Ergin 1934:95).

Bütün bu gelişmeler çerçevesinde belediyecilik çalışmalarının istenen düzeyde olmamasının temel nedenlerinden biri, bilgili personelin olmamasıdır. Meclisler, personel atanmasında, maaş ödenmesinde yetkisiz bir durumdadır. Hükümet bütün atama işlerine karışmaktadır. Ulaşım imkânlarının yetersiz olması, kırtasiyeciliğin hat safhada olması da önemli etkenlerdir. Bu sebeplerden dolayı görevliler aylarca maaş alamamaktadır. Bütün bunların yanı sıra gözüken bu aksaklıklara malî güçlerin sınırlılığı, karar organları içinde beldenin üst sınıfı olan emlak sahiplerinin temsil edilmesi, sanayi öncesi dönemin kent hizmetlerini üreten vakıflar gibi kurumlarla belediye görevlerinin çatışmasıdır. Ayrıca vilâyetlerin de, belediye kanununa giren konularda karar alıp merkeze iletmesini neden olarak eklemek gerekir (Tekeli, 1978:30).

Batı ülkelerinin kentlerinde kurulan belediye örgütleri örneği, beraberinde yeni sorunlar getirmiştir. Vakıflar ve yöneticiler tarafından yürütülen bazı hizmetler eksikliklere rağmen şehirleşmede etkin olmuşlardır. Bu dönem içinde belediyelere kolluk, imar denetimi gibi geleneksel görevlerin yanında, ekonomik hayatı düzenleyecek koruyucu ve yapıcı hizmetler de yüklenmiştir. Temizlikle ilgili hizmetlerin görülmesinde yasakların uygulanmasında etkili olunmuştur. Yol, su kaldırım, kanalizasyon gibi tesislerin yapımı ve onarımında malî sıkıntıdan dolayı varlık gösterilememiştir (Çadırcı, 1991:278).

Devrîn Osmanlı hukukçuları, mahallî idare kuruluşlarının ilki olan belediyeyi adem-i merkezîyet, demokrasinin temel gereği olan siyasal katılma, yerel idarelerin politik eğitim

göreceği kurumlar olarak düşünmemişlerdir. Köy ve Belediyenin aynı statüde bulunması Osmanlı geleneğinin devamıdır (Yavuz ve Keleş,1989:37).

Belediye çalışmalarındaki aksaklığın nedeni olarak değişik görüşler vardır. Osman Nuri, şöyle demektedir: "Bizde Garb tarzında belediyeye geçilirken kadıların infaz ve icra kuvveti alınmamış olsa idi, şimdi memleketimiz belediyeleri de süratle icra ve yargı hakkına sahip olur ve medenî bir seviyeye ulaşırdı..." (Ergin, 1922:8).

Osmanlı Belediyesi katı bir merkezîyetçiliğin filizlendiği dönemde meydana gelmiştir. Bundan dolayı belediyelerde köklü bir değişme olmamıştır. Merkezîyetçi yapıda mutlak idare, devlettedir. Bu yapıda hukuk düzeni, siyasal katılmayı içermeyebilir. Temeli kanuna dayalı ve mutlakîyetçi, otoriter, merkezîyetçi bir devlette, bireyin katılma hakkı esas değildir. Liberal hak ve özgürlükler, yığınların siyasete katılmalarıyla başlamıştır. Osmanlı yerel idaresi bu ikinci düzeye geçmeyen bir toplumda gelişme göstermektedir (Ortaylı, 1990:302).

2.2.2. Cumhuriyet Döneminde Belediyeler

Belediyelerle ilgili temel kanun 1930 tarihli 1580 sayılı Belediye Kanunu'dur. Bu Kanunu'ndan önce yapılan düzenlemeleri ayrı bir alt başlık altında almak ta fayda vardır. Ancak 12 Eylül 1980'den sonra büyükşehir belediyeleriyle ilgili düzenlemeler yapıldığı ve de belediye sistemimizde 1580, 3030, 5272, 5393 sayılı dört organik Kanun bulunduğu için belediyelerin, Cumhuriyet dönemi tarihini incelerken 12 Eylül 1980 sonrasını ayrı bir alt başlıkta incelenmeye çalışılacaktır.

2.2.2.1. 1923–1930 Döneminde Belediyeler

Cumhuriyet ilân edildiği zaman Osmanlı Devleti'nden miras kalan 389 (günümüzde bazı belediyelerin bölünmesiyle sayı 436 olmuştur) tane örgütlenmiş belediye vardı. Cumhuriyetin ilk yıllarında belediyelerle ilgili çıkan kanunlar, genellikle belediye gelir ve kaynakları ile ilgiliydi. 2 Ocak 1924 tarihinde "Hafta Tatili Kanunu" çıkarıldı. Günümüzde uygulanan bu kanunla hafta sonları esnafın işyerlerini açıp açmamalarının denetlenmesi, kanun çıktığı andan itibaren belediyelerin görevleri alanına girdi.

Merkezîyetçi bir özelliği bulunan ve kuvvetler birliği esasına sahip olan 1924 Anayasası 2. maddesi ile başkent, Ankara için özel bir belediye kurulmasını hükme bağlamıştır. 16 Şubat 1924'te bu hükme uygun olarak "Ankara Şehremaneti" kurulmuştur. Bu düzenlemeye göre şehremini yani Belediye başkanını, İçişleri Bakanı seçmektedir. Diğer

organları ise Cemiyet-i Umumiye-i Belediye ve Emanet Encümenidir. Bu organlardan Cemiyet-i Umumiye-i Belediye, yirmi dört üyeden meydana gelmektedir. Üyeleri seçimle işbaşına gelir. Emanet Encümeni ise Umurû Fenniye (Fen işleri), sıhhiye (sağlık işleri), muhasebe, tahririye (Yazı İşleri Müdürü), hukukiye müdürlerinden ve şehremini başkanlığından oluşmaktadır Bu müdürler de İçişleri Bakanlığı tarafından şehremanetinin, daire amiri olarak atanmaktaydı (Çelik, 1995:592)

Ankara Belediye Teşkilâtı, İstanbul Belediyesini (İstanbul Şehremaneti) örnek almakla beraber farklı yönleri de vardır. Bunları şu şekilde sıralamak mümkündür:

1- İstanbul'da Cemiyet-i Umumîye-i Belediye azalığına girenlerin 100 kuruş ve aza olmak isteyenlerin 250 kuruş vergi vermeleri İstanbul Belediye Kanunu'nda bulunduğu halde Ankara için vergi şartı kaldırılmıştır.

2- İstanbul Şehremaneti bütçesi, Cemiyet-i Umumîye-i Belediye'nin kabulü ve Şehremininin tasdiki ile yürürlüğe girerken, Ankara Şehremaneti bütçesi, İçişleri Bakanının tasdiki ile yürürlüğe girmektedir.

3- İstanbul Cemiyet-i Umumîye-i Belediyesi, Şehremini de dâhil olduğu halde büyük küçük bütün memurların kadrosunu tanzime, maaşlarını tayine yetkili bulunduğu halde, Ankara Şehremini ve şehremaneti çalışanlarının maaş ve tayini, kanunla İçişleri Bakanlığına verilmiştir.

4- İstanbul Belediye Kanunundaki seçim süreleri, Ankara için yarıya indirilmiştir.

5- İstanbul Şehremaneti kanunen özel bir zabıta teşkilâtı oluşturma hakkına sahiptir. Hicri 1328 (M.1892)'de belediye zabıtasının görevleri İstanbul'da polisçe karşılanmaya başlanacağına dair bir kanun çıkarıldı ise de bir türlü uygulamaya konamamıştır. Ankara'da ise bunun polis tarafından yapılacağı kanunda belirtilmiş; uygulamaya da konmuştur(Tümerkan, 1946:238-239).

Ankara'nın başkent olması Şehremanetinin (belediyenin) önemini artırmıştır*. 423 sayılı Belediye Vergi ve Resimleri Kanunu çıkarılmıştır.18 Mart 1924'te 422 Sayılı Köy Kanunu çıkarılmıştır. Bunun Belediye açısından önemi şudur: Nüfusu 2000 olan yerlere köy denilerek, Köy Kanunu'na tabi tutulmuştur. Bu da nüfusu 2000'i geçen yerlerde belediye kurulmasına imkân sağlamıştır.

* 1924. Anayasa'sının 2. maddesiyle Ankara başkent oldu. 89. maddesiyle Türkiye'nin mülki taksimatı yapılmıştır. Bu taksimatla İl, kaza ve nahiye olarak taksimat yapılmıştır. 1580 sayılı kanunda il ve ilçe merkezlerinde belediye kurulacağı bildirilmesiyle, belediyelerin kurulmasında önemli bir gelişme olmuştur. NURİ, Beledî, s.117-118

16 Mart 1924 günü 486 sayılı Umuru Belediyeye Mûteallik Ahkâmı Cezaiye Hakkında kanun çıkarılmıştır. Bu kanunla belediyelerin esnaf üzerindeki kontrolü güçlendirilmiştir.

1924'te İçişleri Bakanı dağınk belediye muhasebesini bir düzene bağlamak için Usûl-ü Muhasebe-i Belediye Talimatnamesi çıkarmıştır. 1926 yılında Türk Ceza Kanunu belediye nitelikteki suçlar hükmü ile belediyeye yetki vermiştir. Türk Medenî Kanunu 1926'da evlenme İşlerini belediyeye vermiştir. Sonuçta, bu Kanun ve talimatnameler 1580 sayılı Belediye Kanunu'na öncü olmuştur.

2.2.2.2. 1930–1980 Döneminde Belediyeler

3 Nisan 1930 günü hâlâ gündem de olan ve belediyecilikle ilgili olarak o zaman için iyi bir düzenleme olan 1580 sayılı Belediye Kanunu çıkarılmıştır. Bu Kanunun çıkarıldığı zamanki durum ve şartların daha iyi anlaşılabilmesi için, kanunun gerekçesine bakmakta fayda vardır. Gerekçe kısaca şöyledir (R.G. 14.4.1930 Sayı 1471: 80)

Beldelerin oluşumu, hükümetlerin meydana çıkmasında öncülük ve dayanak oluşturmuştur. Büyük belediyeler baskıcı merkezi hükümetlere karşı çok çetin mücadeleler vermiştir. Merkezîyetçiliğin yoğun olduğu hükümetlerde mahallî oluşumlar yine merkezin denetimi altındadır. Ülkemizde belediyeler kendilerinden bekleneni yerine getirememişlerdir. Özellikle 1293 Vilâyet Belediye Kanunu'ndaki "Cemiyeti Belediye" meclisi görevlerini yapamamıştır. Cumhuriyet idarelerindeki seçilmiş belediye meclisi üyeleri daha verimli çalışacaktır. İstanbul Belediyesi, merkezi yönetimin egemenliği altında faaliyet sürdüren bir kurum olup merkezîyetçi zihniyetten kurtulamamıştır. 1580 Sayılı Kanun esaslarında şunlar yer almaktadır: Türk Belediyeleri hemşerilik hukukuna, seçim esasına, eşitliğe ve üstün bir idarî mekanizma tarafından denetime tabi kurumdur. Belediyelere kanunlara aykırı olmadan hukuka uygun olarak iş-çalışma serbestîsi tanınmıştır. Seçimle gelen belediye başkanlarının görevlerine belediye meclisinin idarî kararı ve İçişler Bakanlığının onayıyla görevine son verilebilir. Belediyeler, toplumun ortak ihtiyaçlarını hızlı bir şekilde karşılayacaklardır.

Bu Kanunla şehremaneti, şehremini v.b. gibi bütün isim ve unvanlar kaldırılmış bütün teşkilâtların adı belediye olmuştur. Belediye Meclisi gibi unvanlar genelleştirilmiştir. Bu dönemde çıkan Kanunlar, Cumhuriyet dönemi belediyeciliğinin temelini oluşturmuştur.

6 Mayıs 1930 günü 1593 sayılı Umumî Hıfzısıhha Kanunu ile bugünkü Belediye Kanununun esasları konulmuş oldu. 1580 ve 1593 sayılı kanunlar, birbirlerini tamamlayan

hükümleri ile belediye, belde halkının maddî ve manevî yerel nitelikteki ortak ve medenî ihtiyaçlarını karşılamakla görevli bir kamu tüzel kişisi olarak kabul ediyorlardı. 1593 sayılı Kanun belediyelere, medenî bir toplum yaşayışından doğup akla gelen ve batı ülkelerinde de benimsenip yürütülen her türlü kentsel hizmetleri görev olarak veriyordu. Bu verilen görevlerden; içme suyunu halkın kullanımına sunması (235–241.m.), mezbaha yapılması (20/3 m.), itfaiye teşkilâtının kurulması (20/12 m.), mezarlıkların tesis edilmesi ve bakımının yapılması (212.m.) v.b. gibi. Bu görevleri yerine getirirken gerekli olan malî kaynaklar için tedbirler öngörüyordu. Bunların içinde önemli olan Belediye Bankasının kurulması, su işleri için yapılacak giderlere Maliye Bakanlığının kefalet etmesi idi. Kanunla belediyelerin bir imar programı yapmasını gerekli görüyor (262, 263 m.). İş ve işçi bulma büroları açmak, işçi sağlığı ile meşgul olmak şehir ve kasaba halkını meslek sahibi yapacak kurslar açmak, yapı, imalat v.b. gibi işlerle uğraşmak ve bunun gibi pek çok konular belediyelere görev olarak verilmektedir (3/12 m.). Topluma ait mekânların temizlenmesi ve kontrolü belediyelere bırakıldı (249.m.).

Tabi ki bu konuların yerine getirilmesi için her şeyden önce belediyenin toplum tarafından benimsenmesi gerekmektedir. Yoksa bu hususların mevzuatta yer alması tek başına yeterli bir unsur değildir. Önemli olan bir diğer nokta da, bunların yerine getirilmesi için yeterli malî kaynağın olmasıdır. Maalesef ülkemiz o yıllarda bu görevleri yerine getirecek kadar güçlü bir ekonomik yapıya sahip değildi. Bu nedenle yapılan uygulamalar istenilen hızda ilerleyemedi (Atay 1980).

Zamanla belediye tüzel kişiliğinin; kuruluş koşullarında, yetki ve görevlerinde, organlarında ve organların oluşumunda, seçim usullerinde büyük değişiklikler olmuştur. Belediye Kanunu'nun 1930'da kabul olduğu sıra 131. maddesinde; "bu safi varidatın yüzde beşi iş bu kanunun neşri tarihini takip eden malî sene iptidasından itibaren yirmi sene müddetle aynı bütçeye ihtiyat akçesi olarak vazolunarak ve belediyelere mahsus bir banka teessüs edinceye kadar hükümetin irade edeceği bir bankaya aynı malî senenin nihayetinden evvel tediye edilecektir" hükmüyle. 20 yıl sonrası için bir belediyecilik bankası düşünülmektedir. 1926'da 2301 sayılı Kanunla belediyelere, kentleri tanzim ve tesis işlerinde yapacakları kamu hizmetleri için gerekli parayı, yapılacak işin önemine ve belediyelerin geri ödeme durumlarına göre borç vermek, kısa veya uzun vadeli avans ve cari hesaplar açmak, bunlara aracı olmak, kefalet etmek ve bankacılık işlemlerini yapmak üzere sözkonusu belediye bankası 20 yıl sonra değil, Cumhuriyetin 10. yılında yani 3 yıl sonra hizmete açılmıştır (1933) (Yalçındağ1992:97-99; Tortop 1986:287-307).

İmar ile ilgili düzenlemelerin yapılması için 1935 yılında "Belediyeler İmar Heyeti" kurulmaya başlanmış ve nüfusu onbini geçen yerlerde bu heyetin oluşturulması zorunlu tutulmuştur.

1935 yılında ilk defa bütün belediye başkanlarının toplandığı bir Belediye Kongresi kararlaştırılmış ve Kongre, 24-27 Ekim 1935'te Ankara'da yapılmıştır. Bu zaman zarfında "Belediyeler Dergisi" de çıkarılmaya başlanmıştır. 1937 yılında 3196 sayılı Kanunla Şehri İmar Müdüriyeti, İçişleri Bakanlığından alınarak Ankara Belediye Başkanlığına bağlanmıştır.

Belediye meclislerine girme hakkından sadece erkek vatandaşlar faydalanmaktaydı. 1937 yılında kadınlarda pek çok il ve ilçe belediye meclislerinde yer almıştır. Buna İzmir, Eskişehir, Afyon, Erzincan, Emirdağ, gibi belediye meclislerini örnektir (İçişleri Bakanlığı 1973:47). Bütün bu çalışmalara rağmen yapılanların yeterli olmadığını ve yapılması gerekenleri ise Mustafa Kemal Atatürk 1 Kasım 1937'deki konuşmasında şöyle dile getirmektedir: "Hususi idareler ve belediyeler, büyük, kalkınma savaşımızda başarı hâsılasını artıracak vazifeler almalı ve hususiyle hayat ucuzluğunu temin edecek, yerine göre tedbirler bulmalı ve salâhiyetlerini tam olarak kullanmalıdırlar. Şehircilik işlerinde de teknik ve plânlı esaslar dâhilinde çalışmak lâzımdır. Bunun için türelî bir surette aydınlatmak, kılavuzluk işiyle uğraşacak, merkezde bir teknik büro kurulmasını tavsiye ederim".(İçişleri Bakanlığı 1973:47)

Yine bu zaman zarfında 3645 sayılı İstanbul Elektrik Tünel Tramvay İdaresi Teşkilâtı ve Tesisatın Belediyeye devrine dair bir Kanun çıkarılmıştır. Yerel ihtiyaçların giderilmesi ve idaresi görevi, merkezden belediyelere aktarılmıştır. 3710 sayılı Belediye İstimlâk Kanunu ile de kamu yararı göz önüne alınarak belediyeye, kentsel alanlarda daha kolay düzenlemeler yapma hakkı getirmiştir (İçişleri Bakanlığı, 1973:49)

1929 yılında dünyada ve Türkiye'de ekonomik buhran, doğal afetlerin meydana gelmesi ve II. Dünya Savaşı için teyakkuzda bulunmanın sıkıntısından dolayı belediyecilik çalışmalarında da kısmen bir duraklama gözükmekteydi(Çelik 1995:594). II. Dünya Savaşı sonrası muhtaç asker ailelerine yardım hakkında 4109 sayılı Kanun çıkarılarak belediyelere yeni yükümlülükler getirilmiş. Böylece belediyelere sosyal nitelikli bir görev de yüklenmiştir. II. Dünya Savaş yılları içinde ortaya çıkan bazı sosyal problemler devleti, belediyecilik alanında bazı konularda tedbir almaya zorlamıştır. Örneğin; 1933'te kaldırılmış olan şehir ve kasabalardaki muhtarlık sistemi, 1944'te 1541 sayılı Kanunla yeniden yürürlüğe sokulmuştur. İmtiyazlı ve yabancı sermayenin egemen olduğu belediye işletmeleri Anadolu'ya yayılmıştır.

3666 sayılı Kanunla da bu şirketlerin elinde bulunan tesisler belediyelere aktarılmıştır (İzmir Sular Türk A.Ş.'den işletme görevinin belediyeye aktarılması gibi) (İçişleri Bakanlığı1973:50).

1926 yılında 2301 sayılı Kanunla malî yönden belediyelere yardımcı olmak ve altyapı sorunlarını çözmek amacıyla kurulan Belediye Bankası, 1945 yılında 4759 sayılı Kanunla, sadece belediyelere kredi temin eden bir müessese değil, teknik alanda da fiilen hizmet verecek ve bu hizmetleri il özel idareleri ile köylere de yaygınlaştıracak bir kuruluş haline getirilmek üzere İller Bankası'na dönüştürülmüştür) (İçişleri Bakanlığı, 1973:50).

İller Bankası'nın kurulmasıyla birlikte 17 Temmuz 1945'ten itibaren Türk belediyeciliğinin ve şehirciliğinin ilerlemesine yardım edecek bilimsel incelemeler yapmak üzere "Türk Belediyecilik Derneği" adında bir dernek hayata geçirilmiştir. Bu dernek, İller ve Belediyeler Dergisi adı ile halen devam eden aylık bir dergi yayınlamaya başlamıştır.

Çok partili hayata geçişe, paralel olarak 1946 yılında belediye seçim sisteminde değişimler olmuştur: İki dereceli olan belediye meclisi seçimleri kaldırılarak yerine tek dereceli seçim getirilmiştir.

Yurtta başlayan karayolu yapımı ve haberleşme teknolojisindeki hızlı gelişme, o tarihe kadar dışa açılmayan içine kapanık bir hayat anlayışında olan köylerimizin yavaş yavaş uyanmasına ve daha yeterli hayat imkânı sağlamak için büyük şehirlere doğru göç etmesine ortam hazırlamaya başlamıştır. Bu dönem içinde belediyelerin malî sıkıntılarına çare olmak üzere 4237 sayılı Belediye Gelirleri Kanunu çıkarılmıştır. Bu Kanunun amacı, belediye gelirleriyle ilgili olan düzenlemeleri tek bir kanun çatısı altında toplamaktır.

1943–1953 yılları arasında şehirlerin nüfusunun hızla arttığı görülmüştür. Diğer yandan kırsal alandan şehirlere doğru yönelen bir göç başlangıcıyla beraber, "şehirleşme" hareketi de hızlanmıştır. Bu gelişmeler nedeniyle devlet, belediyeler konusunda bazı düzenleyici tedbirler almak zorunluluğu ile karşı karşıya gelmiştir (Yaşamış, 1995:427).

1956 yılında 6349 sayılı Kanunla İstanbul Belediye İdaresi, İl Özel İdaresinden ayrılmıştır. Bunun nedeni, 1961 Anayasa Komisyonu. Raporunda şu şekilde yer almaktadır. "Mahallî idareleri devlete karşı yetkilerle teçhiz etmek mecburiyetindeyiz. Bunda haklıyız. Biz mahallî İdareleri kendi başlarına iş görebilecek birer organ haline getirmeye çalıştık... Mahallî İdarelere kâfi muhtariyet verilecektir... Seçtirmek demek, bu işe en ehil olanı merkezî idarenin değil, mahallî halkın bulacağına inanmak demektir. Yahut mahallî idareye kendi işinde muhtariyet tanımak demektir." (İçişleri bakanlığı,1973:53)

1960'ın buhranlı döneminde belediye başkanlıkları vali ve kaymakamların sorumluluğuna verilmiştir. 17 Kasım 1963 günü yerel seçimler yapılarak vali ve kaymakamlardaki görevler, yeniden belediye başkanlarına verilmiştir. 30.12.1963 günü teşkil edilen yeni hükümet programında: "Mahallî idarelerimizi, kanunî görevlerini, kalkınma plânları ile kendilerine yüklenilen görevleri gerçekleştirebilmeleri ve aynı zamanda daha demokratik bağımsızlıklar sağlayacak malî kaynaklara kavuşturmak maksadıyla meclise tasarılar sunulacağı" bildirilmektedir. Fakat ülkenin ekonomik ve sosyal yapısında meydana gelen önemli değişimler, belediye idaresinin yapısında ve kaynakları üzerinde yeni sorunlar meydana getirmiştir.

1961 Anayasası'nın 116. maddesi; "Mahallî idareler il, belediye veya köy halkının müşterek mahallî ihtiyaçlarını karşılayan ve genel karar organları halk tarafından seçilen kamu tüzel kişileridir. Mahallî idarelerin seçimleri, kanunun gösterdiği zamanlarda 55. maddede(serbest, eşit, gizli,tek dereceli, genel oy, açık sayım) yazılı esaslara göre yapılır. Mahallî idarelerin kuruluşları, kendi aralarında birlik kurmaları, görevleri, yetkileri, maliye ve kolluk işleri ve merkezî idare ile karşılıklı bağ ve ilgileri kanunla düzenlenir. Bu idarelere, görevleri ile orantılı gelir kaynakları sağlanır" hükmü ile modern mahalli idare sisteminin anayasal dayanağını getirmiştir.

1963 yılına 307 sayılı Kanunla Belediye Kanunu'nun 89. maddesi kaldırılmış ve bu yapılan değişiklik ile belediye başkanlarının belediye meclisi üyeleri arasından ve meclisçe değil de doğrudan doğruya halk tarafından seçilmesi sağlanmıştır. Ayrıca, idarî vesayet makamlarının belediye başkanları üzerindeki yetkilerinde de kısıtlamalar yapılarak kanunda öngörülen nedenlerden dolayı görevlerine son verilmesi gerekirse bu son verme işleminin idarî yargı yerlerince verilecek kararlar olması öngörülmüştür (Nadaroğlu, 1989:291-294).

1963–1967 yıllarını kapsamak üzere Birinci Beş Yıllık Kalkınma Plânında da belediyeyle ilgili unsurlara yer verilmiştir. Bu plân özellikle şehir ve şehirleşme sorunlarını ayrıntılı olarak ele almıştır.

İkinci Beş Yıllık Kalkınma Plânı'nda da birincide olduğu gibi şehirleşmenin önem ve ilkeleri belirtilmiştir. Şehirleşme desteklenecek, şehirleşme hareketinin yarattığı müesseseler şehir, çevre, bölge ilişkileri içinde düşünülecektir. Büyükşehirlerde ortaya çıkan durum daha küçük şehirlere dağılmış olan nüfustan daha farklı özellikler taşımaktadır. Bu da iktisadî ve sosyal gelişmeyi hızlandıran bir durumdur. Buralarda şehirleşme önlenmeyecek, gelişmeler desteklenecektir. II. Kalkınma planında belediyelerle ilgili düzenlemeler şöyle

ifade edilmektedir; "Devlet ve belediyeler arasındaki iş bölümü şehirlerin önem ve niteliklerine ve şehirleşme politikasına göre yeniden tespit edilecektir. Memleketin tüm hayatı üzerinde doğrudan doğruya etki yapan büyük şehirlerde belediyelerin sınırlı kaynakları olumlu bir gelişme sağlanması imkânlarını kısıtlamaktadır. Bu şehirlerde devlet ek sorumluluklar yüklenecektir. Merkezî idare tarafından kısıtlayıcı ve mahallî teşebbüsleri önleyici bir idarî vesayet yerine, yol gösterici ve millî hedeflerle ahenkli bir idarî vesayet temel anlayış olarak kabul edilecektir" (Sezgin 1997:56).

30.11.1965'teki hükümet programı; 1963'teki gibi olmakla beraber, bürokratik işlemlerin azaltılmasından yana tavır alıp, merkezîyetçilikten uzaklaşarak özerk yerel yönetime geçmek için çalışmalar yapılacağını ihtiva etmektedir. Bunların ışığı altında bir belediye kanun tasarısı hazırlanmış ancak meclisten geçmemiştir.

1963–1973 arasında mevzuata yönelik işlemlerin yapıldığı görülmektedir. 1963–1973 yıllarında köylerin birleşerek belediye kurma isteklerinin hızla arttığı ve buna paralel olarak kurulan belediyelerin çoğaldığı da açıkça gözükmemektedir. 1973–1977 yılını kapsayan III. Beş Yıllık Kalkınma Plânında yerel idarelere çok geniş yer verilerek il mahallî idare plânlaması adı altında toplanan bir sistem içinde mahallî idarelerin gerek gelir gerekse gider açısından kısa ve uzun vadeli yatırım hesapları yapması öngörülmüştür.

1973 yılında belediye sayısı 1623'e ulaşırken bu dönemde ilgi çeken bir unsur da büyük kentlerin belediye başkanları ile hükümetin ayrı partiden olmasıdır (İçişleri , 1973:67).

2.2.2.3. 12 Eylül 1980 ve Sonrasında Belediyeler

12 Eylül'de askerî yönetimce özellikle belediye başkanları ve belediye meclisleri fesh edilmiştir. Onların yerine il merkezinde olmayan yerlerde valiler, il merkezlerinde ise İçişleri Bakanlığınca yöneticiler atanmıştır. Her ne kadar seçimle gelenlerin normal sürelerde ayrılması gerekirse de böyle olmamıştır. Bu atama kararlarının sebepleri şunlardır: Mevcut belediyelerin çoğunluğu, kendilerine yüklenen görevleri yerine getiremeyerek politize olmuştur. O günkü anarşik olaylara belediyelerin de karışması ve bu işleri işleyen kişileri yani suçluları korumaları ve onları işe almalarıdır (Nadaroğlu, 1989:301).

12 Eylül 1980 Askerî Müdahalesi sonrası Millî Güvenlik Konseyi tarafından büyük kentlerin etrafında bulunan belediyelerin belde sakinlerine yeteri kadar hizmet götüremedikleri gerekçesiyle sıkıyönetim komutanlıklarının denetim ve gözetimi altında, onların direktifinde ana belediyelere bağlanması öngörülmüştür (Millî güvenlik Konseyinin

11 Aralık 1980 tarihli Resmi Gazetede ki 34 nolu karar). 12 Eylül 1980 askeri yönetimi 6 Kasım 1983 genel seçimlerin yapılmasına kadar yönetimde söz sahibi olmuştur. Mahallî idareler seçimi ise, 24 Mart 1984'de yapılmıştır. Belediyeler yine 1580 sayılı Belediye Kanunu çerçevesinde örgütlene rek faaliyete geçmişlerdir.

Belediye sistemimize 12 Eylül'ün getirdiği en önemli yenilik ise büyükşehir belediyesidir. Önce 195 sayılı KHK. ile düzenlenen büyükşehir belediyesi, 3030 sayılı Kanun'la hukuki zeminini bulmuş ve belediye sistemimizdeki yerini almıştır. Yerel yönetimlerle ilgili mevzuat ve düzenlemeler, askerî yönetim tarafından 12 Eylül 1980 – 1 Kasım 1983 tarihleri arasında yeniden gözden geçirilmiştir. Ancak hazırlanan tasarılar uygulamaya konulamamıştır. Bu tasarıların gerçekleşmesi ancak 1983 sivil hükümet tarafından genel seçimlerden sonra sağlanmıştır (Karaer,1989:100-125)

1980–1983 askerî yönetim döneminde belediyeler açısından iki tane önemli karar ortaya çıkmıştır. Bunlardan bir tanesi demokrasi açısından kabul edilmeyen ve olağanüstü durumlarda belediye başkanı ve diğer organların atamayla oluşmasına ilişkin uygulamadır. Belediye organlarının feshine ve belediye başkanlarına ilişkin geçici olan bu uygulama, 1984 mahallî seçimleriyle sona ermiştir. Diğer de Millî Güvenlik Konseyi'nin yerel yönetimlere ilişkin olarak öncelikle ele aldığı konulardan biri olan yerel yönetimlerin gelir sistemidir. Askeri yönetimce kabul edilen, 2380 sayılı Belediye ve il özel idarelerine genel Bütçe Vergi Gelirlerinden % 5 Pay Verilmesi Hakkındaki Kanun 1948 tarihli ve 5237 sayılı Belediye Gelirleri Kanununu yürürlükten kaldırılmıştır (RG 5.2.1981 ve sayı17242.)

1980 müdahalesinden sonra malî kaynaklar artırılmıştır. Bu, çok isabetli ve yerinde olan bir davranıştır. Kaynaklar ne kadar yeterli de olsa 1980 öncesi gibi yine malî tevzin kurallarına uyulmamaktadır. Malî tevzide bazı temel kurallar vardır ki bunlar genel kabul görmüş kurallardır. Bunların en önemlilerinden biri, evvela görev alanlarıyla ilgili harcamaların belirlenmesi, sonra da bu harcamalara ilişkin gelir kaynağının bulunmasıdır (Ülkmen, 1960). Fakat ülkemizdeki uygulamalar tam tersine işlemektedir. Yani önce gelir bulunmakta gelire göre harcamalar düzenlenmektedir. Tabii ki bu uygulamanın ne kadar verimli olduğu tartışma konusudur. 1980 sonrasında da bu uygulama devam etmiştir. Gelirlerin fazlaşması sonucu belediyeler bir savurganlık ve israf yuvası haline almaya başlamıştır (Nadaroğlu , 1989:302).

1983 genel seçimlerinden sonra iktidara gelen partiler belediyelerle ilgili önemli kanunlar çıkarmışlar ve süregelen uygulamalardan farklı bir gelişim izlemiştirlerdir.

Cumhuriyet'ten bu yana ilk defa belediye maliyesine ve imar mevzuatında bazı önemli yetkiler, merkezî idareden alınıp yerel yönetimlere verilmiştir. 1985 te çıkartılan 3194 sayılı İmar Kanunu'nuyla, 1956 tarihli 6785 sayılı Kanun yürürlükten kaldırmıştır. Yeni imar kanunuyla Bayındırlık ve İskân Bakanlığı'nın bazı yetkileri belediyelere verilmiştir. Bu yetkilerin belediyelere verilmesi yerinden yönetim ilkesinin gereği olarak son derece önemli adımlardır. 3194 sayılı kanunun istismar edildiği için tekrar merkezîyetçi bir uygulamaya dönüleceği konusunda kuşklar bulunmakla birlikte kamu yönetimi dalındaki düşünürlerin ortak kararı, bu kaygıları ortadan kaldırmaya yeterlidir. Çünkü 1984 seçimlerinde oluşan belediye organları bu yetkiyi henüz tam kavrayamamışlardır. Bu durumun değişikliğinin yeni olması, belediye meclisi üyelerinin durumları gibi çeşitli sebepleri vardır*. Bir diğer sebepse idarî vesayet yapısının, mevzuattaki boşluk nedeniyle etkin bir biçimde kullanılamamasıdır. Bunun için acil olarak yeni kanuni düzenlemelere ihtiyaç vardır (Nadaroğlu, 1989:304)

12 Eylül müdahalesi ve seçimlere kadar geçen yönetim; belediyelerin politize olmuş yapılarından ayrılarak, temizlenmesinde önemli rol oynamıştır (Keleş, 1992:9-13). 21. yüzyıla girerken Türk Belediyeciliğinin belirli bir mesafe almıştır. 1927 yılında 3 milyon kentli nüfus varken 2007 yılında 54 milyon kentli nüfusun olması belediyelere yeni yükler getirmektedir. Nüfus artkça bu yükler artacaktır.

2004 ve 2005 yıllarında yaklaşık yetmiş beş yıl belediyecilik alanında düzenlemelere kaynak olan 1580 sayılı kanun değiştirilmiştir. 7.12.2004 tarihinde 5272 sayılı kanunla 1580 sayılı kanun yürürlükten kaldırıldı. 13.07.2005 tarihinde de bu kanun kaldırılarak yerine 5393 sayılı kanun getirildi. Böylece belediyelere ilişkin kararlar günün şartlarına uygun hale getirildi

Bu temel problemlerin sıralanması ile belediyecilik anlayışı ülke genelinde şu temel sorunlarla karşı karşıya kalacaktır: Acaba mevcut belediyelerimiz bunları kaldırabilecek bir yapıda mıdır? Yerinde yönetim mi, merkezî yönetim mi belediyecilikte söz sahibi olmalıdır?

* Bu sebeplerle ilgili olarak encümen üyeleriyle ilgili bilgiye bakılacak olunursa %33 çiftçi %37 küçük esnafdır. Bu konu için bkz. GERAY Cevat-KELEŞ Ruşen, Personel Gözüyle Küçük Belediyelerin Sorunları, Ankara 1969; Ayrıca 27 Mart 1994 seçimleri sonrası göreve gelen 2710 belediye başkanının 1118 tanesi yaklaşık %42 de serbest meslek erbabıdır. 357 tanesi yani %14 çiftçi olması neden sayılabilir. Bu rakamların ifade ettiği anlam bu konudaki bilgilerinin yetersiz olduğunu vurgulamaktadır. 1989-1994 döneminin esnaf ve tüccar oranı 2361 belediyede %36 iken bu rakam 1994 seçimlerinde % 42 olmuştur. Bilgi için bkz ÖZHAN Hasan, "Belediye Başkanlarımız", Yeni Türkiye, S.4 (Mayıs-Haziran 1995), Ankara 1995, s.478-481

3. Belediyelerin Türk İdarî Teşkilâtındaki Yeri

Belediyeler 1982 Anayasası'nın 123., 126., 127. madde hükümleriyle güvence altına alınmışlardır. Bu maddelerden çıkan sonuç, merkezî idarenin belediyelerin veya yerel yönetimlerin yerine, bunların da merkezî idarenin yerine geçip görev icra edemeyeceğidir. Diğer yandan anayasal düzenleme ile siyasî iktidarlar, belediyeyi kaldırıp il ve ilçe yönetimleriyle belediye hizmetlerini göremeyeceklerdir. Böylece belediyeler anayasanın güvencesiyle varlıklarını sürdürmekte, görevlerini ve sorumluklarını yerine getirmektedir.

Anayasanın 127. maddesi yerinden yönetim ilkesine göre mahallî ve müşterek ihtiyaçların mahallî kuruluşlarca karşılayacağını belirtmektedir. Hatta yerel hizmetlerin ifası için mevcut durumları yetersiz olan belediyelerin birleşerek mahallî birlikler kurarak bu hizmetlerin ifasına imkân vermiştir. Burada amaç yerel ihtiyaçların yine yerinden karşılanmasıdır.

Yönetim yapısı içerisinde kamu kurum ve kamu idareleri olmak üzere ikili bir ayırım yapılmaktadır. Kamu kurumu, daha ziyade belli dallarda ihtisas yapmış uzman olan kuruluşlara denilmekte ve ihtisas ilkesine dayanmaktadır. Bunlar ihtisas konularıyla sınırlandırılmıştır. Bir başka ifadeyle belli coğrafi alanla sınırlandırılmamış, kanunla kendilerine verilen bir veya bir kaç görevi yerine getiren kamu tüzel kişileri (Üniversiteler, Barolar Birliği, v.b gibi.) kamu kurumudur.

Kamu idareleri ise hizmetlerin yapıldığı coğrafi alan bakımından ayrılan ve birden çok kamu hizmeti gören kamu tüzel kişileridir (Devlet, belediye, köyler gibi..) (Yılmaz 1986:378). Bu yapı içerisinde belediyeler, değişik faaliyetlerde bulunduğu için ve de coğrafi sınırları belli olduğundan, kamu idareleri içinde yer almaktadır. Kamu idarelerinin özelliklerinden dolayı; organlarının seçimi, işleyişi, denetlenmesi ve personel rejimi ayrı düzenlenmiştir.

Belediye, kamu idarelerinin bir türüdür. Ama aynı zamanda bir kamu idaresi olan devletin dışında, yerel yönetim birimidir. Kamu idareleri, Merkezi yönetim (Devlet) ve Yerel Yönetimler olmak üzere ikiye ayrılmıştır. Buradan belediyelerin, merkezi yönetimin dışında olduğu için bağımsız hareket edeceği veya farklı davranacağı anlamı çıkmamalıdır. Belediyeler merkezi yönetimin idarî vesayet denetimi altındadırlar. Ancak bu denetim de sınırsız değildir. İdarenin kuruluş ve görevlerinin merkezden ve yerinden yönetim esaslarına göre yürütüleceğini belirten Anayasa 123. madde, aynı zamanda idarenin bütünlüğünü ve kanuniliğini de vurgulamaktadır.

Anayasanın 125. maddesinde, idarenin her türlü eylem ve işlemlerine karşı yargı yolunun açık olması, yerel yönetimlerin de hukuka uygun davranmalarını gerektirmektedir. Bundan çıkan sonuç, özerkliğin başıboşluk anlamına gelmediğidir.

Denetim ve yargı sonucu alınan kararlar, yerel yönetimlere yol gösterici olmaktadır. Yerel yönetimlerin yargı denetimi, yerel yönetimin bütün "anayasal güvencelerinin de güvencesidir" (Gözübüyük, 1994: 298-397; Tortop 1977:37; Demirkol 1994 : 34).

1982 Anayasası'nın 127/3. son hükmüne uygun olarak büyükşehir uygulamasıyla ilgili düzenlemeler, 1984'te tamamlanıp 3030 sayılı Kanunla, Büyükşehir Belediyeleri de Kanuni dayanağa sahip olmuşlardır. 1984 ten sonra 1580 sayılı kanuna tabi normal sistem belediyeleri, 3030 ve 1580 sayılı kanunlara göre çalışan büyükşehir belediyeleri ve ilçe belediyeleri belediye sistemimizi oluşturmuştur. 03.07.2005 tarihinde 5393sayılı yeni belediye kanunun yürürlüğe girmiştir. Sonuç olarak belediyeler, idarî yapımız içinde yerinden yönetim ilkesine göre düzenlenmiş önemli bir teşkilatı olup diğer yerel yönetimler içinde en fazla özerkliğe sahip kuruluşlardır. Demokrasinin gelişmesinde de önem arzeden bu kuruluşlar halkın yönetime katılmasının ilk basamağıdır.

4. 5393 Sayılı Kanundaki Belediye Organları

4.1.Belediye Başkanı

Belediye başkanı, belediye idaresinin başı ve belediye tüzel kişiliğinin temsilcisidir. Belediye başkanı belediye sınırları içindeki seçmenler tarafından tek dereceli çoğunluk sistemi ile beş yıllık süre için seçilmektedir. Atamayla gelen belediye başkanları istisnadır. Belediye başkanını belediye meclisi içinden değil de halk tarafından seçilmesi belediye idaresi içinde başkana güçlü bir liderlik kazandırmıştır. Belediye başkanı merkezi yönetimin bir ajanı, en büyük belediye amiri olarak çeşitli görevleri vardır. Bu görevler, belediye kanununun 38. maddesinde belirtilmiştir: Belediye başkanı, görevinin devamı süresince siyasi partilerin yönetim ve denetim organlarında görev alamaz; profesyonel spor kulüplerinin başkanlığını yapamaz ve yönetiminde bulunamaz

Belediye başkanlığı normal sürenin dolması veya ölüm halleriyle sona erebileceği gibi, İçişleri Bakanlığı'nın talebi ve Danıştay'ın kararıyla da sona erebilir. Bu haller şunlardır.

Seçilme yeterliliğini kaybetmesi, görevini sürdürmesine engel bir hastalık veya sakatlık durumunun yetkili sağlık kuruluşu raporuyla belgelenmesi, belediye meclisinin,

belediye başkanı hakkındaki "yetersizlik" kararı vermesi, görevine özürsüz ve kesintisiz 20 günden fazla terk etmesi ve ya belediye meclisinin feshedilmesini gerektiren eylem ve işlemlere katılmasıdır (44 maddede sayılan haller).

Büyükşehir belediye başkanı, büyükşehir sınırları içinde yaşayan seçmenler tarafından beş yıl için seçilir. Belediye başkanının görev ve yetkileri 3030 sayılı kanunun 14.md ayrıntılı olarak belirtilmiştir. Büyükşehir ve ilçe belediye meclislerince alınan kararların tamamı büyük belediye başkanına gönderilir. Başkan kararların tekrar görüşülmesini isteyebilir. Meclis, kararları 2/3 çoğunlukla kabul ederse, meclisin kararı kesinleşmiş olur.

4.2. Belediye Meclisi.

Belediye meclisi, belediyenin karar organıdır ve ilgili kanunda gösterilen esas ve usullere göre seçilmiş üyelere oluşur. Meclisin görev ve yetkileri B.K 18 maddesinde sayılmıştır. Belediye meclisi, seçim sonuçlarının ilânını takip eden beşinci gün belediye başkanının başkanlığında kendiliğinden toplanır. Meclis bu toplantıda, üyeleri arasından, gizli oyla meclis birinci ve ikinci başkan vekili ile en az iki kâtip üyeyi ilk iki yıl için görev yapmak üzere seçer. İlk iki yıldan sonra seçilecek başkanlık divanı yapılacak ilk mahallî idareler seçimlerine kadar görev yapar. Başkanlık divanı seçimi üç gün içinde tamamlanır. Başkanlık divanında boşalma olması durumunda kalan süreyi tamamlamak üzere yenisi seçilir.

Belediye meclisi, her ayın ilk haftası, önceden kararlaştırdığı günde toplanır. Bütçe görüşmesine rastlayan toplantı süresi en çok yirmi gün, diğer toplantıların süresi en çok beş gündür. Mutat toplantı yeri dışında toplanılmasının zorunlu olduğu durumda üyelere önceden bilgi vermek kaydıyla meclis başkanının belediye sınırları içerisinde belirlediği yerde toplantı yapılır. Ayrıca, toplantının yeri ve zamanı mutat usullerle belde halkına duyurulur.

Her ayın ilk günündeki belediye meclis gündemi belediye başkanı tarafından belirlenerek en az üç gün önceden üyelere bildirilir ve çeşitli yöntemlerle halka duyurulur.

Belediye meclisi, üye tam sayısının salt çoğunluğuyla toplanır ve katılanların salt çoğunluğuyla karar verir. Ancak, karar yeter sayısı, üye tam sayısının dörtte birinden az olamaz. Oylamada eşitlik çıkması durumunda meclis başkanının bulunduğu taraf çoğunluk sayılır. Gizli oylamalarda eşitlik çıkması durumunda oylama tekrarlanır, eşitliğin bozulmaması durumunda meclis başkanı tarafından kur'a çekilir.

Belediye başkanı, hukuka aykırı gördüğü meclis kararlarını, gerekçesini de belirterek yeniden görüşülmek üzere beş gün içinde meclise iade edebilir.

Kararlar kesinleştiği tarihten itibaren en geç yedi gün içinde mahallin en büyük mülkî idare amirine gönderilir. Mülkî idare amirine gönderilmeyen kararlar yürürlüğe girmez.

Belediye meclisi, üyeleri arasından en az üç en fazla beş kişiden oluşan ihtisas komisyonları kurabilir. Komisyonların bir yılı geçmemek üzere ne kadar süre için kurulacağı aynı meclis kararında belirtilir.

İhtisas komisyonları, her siyasî parti grubunun ve bağımsız üyelerin meclisteki üye sayısının meclis üye tam sayısına oranlanması suretiyle oluşturulur. İl ve ilçe belediyeleri ile nüfusu 10.000'in üzerindeki belediyelerde plân ve bütçe ile imar komisyonlarının kurulması zorunludur.

Belediye meclisi, bilgi edinme ve denetim yetkisini faaliyet raporunu değerlendirme, denetim komisyonu, soru, genel görüşme ve gensoru yoluyla kullanır.

Belediye başkanınca meclise sunulan bir önceki yıla ait faaliyet raporundaki açıklamalar, meclis üye tam sayısının dörtte üç çoğunluğuyla yeterli görülmezse, yetersizlik kararıyla görüşmeleri kapsayan tutanak, meclis başkan vekili tarafından mahallin mülkî idare amirine gönderilir.

Vali, dosyayı gerekçeli görüşüyle birlikte Danıştaya gönderir. Yetersizlik kararı, Danıştay'ca uygun görüldüğü takdirde belediye başkanı, başkanlıktan düşer.

Meclis üye tam sayısının en az üçte biri oranındaki üyenin imzasıyla belediye başkanı hakkında gensoru önergesi verilebilir. Gensoru önergesi, meclis üye tam sayısının salt çoğunluğunun oyu ile gündeme alınır ve üç tam gün geçmedikçe görüşülemez.

Belediye başkanı ve meclis üyeleri, münhasıran kendileri, ikinci derece dâhil kan ve kayın hısımları ve evlatlıkları ile ilgili işlerin görüşüldüğü meclis toplantılarına katılamazlar.

Belediye başkanı görevi süresince ve görevinin sona ermesinden itibaren iki yıl süreyle, meclis üyeleri ise görevleri süresince ve görevlerinin sona ermesinden itibaren bir yıl süreyle, belediye ve bağlı kuruluşlarına karşı doğrudan doğruya veya dolaylı olarak taahhüde giremez, komisyonculuk ve temsilcilik yapamaz.

Meclis üyeliği, ölüm ve istifa durumunda kendiliğinden sona erer. Meclis üyeliğinden istifa dilekçesi belediye başkanlığına verilir ve başkan tarafından meclisin bilgisine sunulur.

Özürsüz veya izinsiz olarak arka arkaya üç birleşim günü veya bir yıl içinde yapılan toplantıların yarısına katılmayan üyenin üyeliğinin düşmesine, savunması alındıktan sonra üye tam sayısının salt çoğunluğuyla karar verilir.

Belediye meclisi üyeliğine seçilme yeterliğinin kaybedilmesi durumunda, valinin bildirmesi üzerine Danıştay tarafından üyeliğin düşmesine karar verilir.

Belediye meclisi; kendisine kanunla verilen görevleri süresi içinde yapmayı ihmal eder ve bu durum belediyeye ait işleri sekteye veya gecikmeye uğrattırsa, belediyeye verilen görevlerle ilgisi olmayan siyasî konularda karar alırsa, İçişleri Bakanlığının bildirimine üzerine Danıştayın kararı ile feshedilir.

Büyükşehir belediye meclisi, büyükşehir belediyesinin ve bazı hallerde ilçe belediyelerinin karar organıdır. Meclis büyükşehirle bağlı ilçe belediyeleri için tespit edilen belediye meclisi üye sayısının beşte biri alınmak suretiyle bulunacak toplam sayı kadar üyeden meydana gelir. Büyükşehir meclis üyeleri her ilçe için seçilmiş olan asıl üyelerin seçiliş sırasına göre başlayarak yeter sayıya kadar inilerek hesaplanır (BBK 10.m.).Meclis üyeleri için ayrı bir seçim yapılmamaktadır. Büyükşehir belediye meclisi üyeleri aynı zamanda ilgili ilçe belediyesinin de meclis üyesidir. Bunların da görev süresi beş yıldır. İlçe belediye başkanları, büyükşehir belediye meclisinin doğal üyesidir. Meclis, Kasım, Mart, Temmuz aylarında olağan olarak toplanır

4.3. Belediye Encümeni

Belediye encümeni belediye yönetiminde meclisten sonra ikinci karar organıdır. Belediye encümeni, belediye başkanının başkanlığında; il belediyelerinde ve nüfusu 100.000'in üzerindeki belediyelerde, belediye meclisinin her yıl kendi üyeleri arasından bir yıl için gizli oyla seçeceği üç üye, malî hizmetler birim amiri ve belediye başkanının birim amirleri arasından bir yıl için seçeceği iki üye olmak üzere yedi kişiden, diğer belediyelerde, belediye meclisinin her yıl kendi üyeleri arasından bir yıl için gizli oyla seçeceği iki üye, malî hizmetler birim amiri ve belediye başkanının birim amirleri arasından bir yıl için seçeceği bir üye olmak üzere beş kişiden, oluşur.

Belediye başkanının katılmadığı toplantılarda, belediye başkanının görevlendireceği başkan yardımcısı veya encümen üyesi, encümene başkanlık eder. Encümen toplantılarına gündemdeki konularla ilgili olarak ilgili birim amirleri, belediye başkanı tarafından oy hakkı olmaksızın görüşleri alınmak üzere çağrılabilir.

Encümenin görev ve yetkileri B.K 34 maddesinde belirtilmiştir. Belediye encümeni, haftada birden az olmamak üzere önceden belirlenen gün ve saatte toplanır. Belediye başkanı acil durumlarda encümeni toplantıya çağırabilir. Encümen üye tam sayısının salt çoğunluğuyla toplanır ve katılanların salt çoğunluğuyla karar verir. Oyların eşitliği durumunda başkanın bulunduğu taraf çoğunluk sayılır. Çekimser oy kullanılamaz. Encümen gündemi belediye başkanı tarafından hazırlanır. Encümen üyeleri, başkanının uygun görüşü ile gündem maddesi teklif edebilir. Belediye başkanı tarafından havale edilmeyen konular encümende görüşülemez. Encümene havale edilen konular bir hafta içinde görüşülerek karara bağlanır.

Alınan kararlar başkan ve toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanır. Karara muhalif kalanlar gerekçelerini de açıklar. Encümen başkan ve üyeleri, münhasıran kendileri, ikinci derece dâhil kan ve kayın hısımları ve evlatlıkları ile ilgili işlerin görüşüldüğü encümen toplantılarına katılamazlar.

Büyükşehir belediye encümeni, büyükşehir belediyesinin ikinci karar organı olup, Büyükşehir belediye başkanı başkanlığında veya başkanın atayacağı bir kişi başkanlığında toplanır. Encümene, büyükşehir belediye başkanına ilave olarak genel sekreter, büyükşehir belediyesinin imar, fen, hukuk, hesap ve yazı işleri ve personel işlerini yürüten daire başkanlarından oluşmaktadır (BBK.13 m.). Bunların görev ve yetkileri 5393 sayılı kanuna tabi encümenlerle aynıdır. Ayrıca Büyükşehir belediye Kanunu'yla verilen görevlerin de vardır.

5.Belediyenin Nitelikleri

5.1-Özerklik

Özerklik, bir topluluğun, bir kuruluşun bir yasaya bağlı olarak kendi kendini yönetme hakkı, muhtariyet olarak bilinmektedir (TDK, 1988:1148). Özerklik dış etki ve baskılardan korunmak için tanınmaktadır.

Özerklik, demokratik hayatın gerçekleşmesinde insan hak ve hürriyetlerinin korunmasında bazı kurumlar için temel bir niteliktir (Tortop, 1986:19). Özellikle yerel yönetim kurumlarının organlarının seçimle işbaşına gelmesi, bu kurumları demokratik ve özerk kuruluşlar haline getirmektedir (Yavuz ve Keleş, 1989:20). Tabi ki burada özerkliğin kelime anlamından çıkan dışardan karışma olmaksızın işlerini görmeleri ve tüzel kişiliğe sahip olmalarının da demokratik ve özerk yapıda olmasına etki etmiştir. İşleyiş açısından

özerklik, merkezden yönetimin ve bürokratik çalışmanın sakıncalarını gideren ve azaltan yönetim biçimidir. Yetkilerin tek elde birleşmesi, icra kararlarının tepede düzenlenmesi ve uygulanması, icrayı geciktirmekte, aksaklıklara (işleri yavaşlatır, isabetli karar almayı güçleştirir) sebep olmaktadır. Ama özerklik aslında halkın veya temsilcilerinin yönetimde söz sahibi olmaları sayesinde ülke menfaatlerine yararlı olacak hizmetlerin oluşmasına araçtır (Tortop, 1991:3).

Özerklik, ayrıcalık, nüfuz sağlamak değil; insanların ihtiyacı olan hizmetlerin daha iyi yürütülmesidir. Özerkliğin temelinde hizmetlerin gecikmesini, malzeme ve personel israfını önlemek yatmaktadır. Ayrıca özerklik politik baskı ve müdahaleyi de önleme fonksiyonunu ifade eder.

Tortop (1989)'a göre özerklik, "kurumların kendi öz sorumlulukları altında ve ülke yararları doğrultusunda, kendi hizmetlerini düzenleme haklarıdır.". Keleş'e (1994) göre ise "bir yerel topluluğun yerel nitelikte olan işleri, kendi başına kendi organları eliyle görebilmesi ve buna olanak verecek kaynaklara da sahip olabilmesidir."

Özerkliğin iki yönü vardır (Yavuz ve Keleş,1989:20): Biri, yerel yönetimlerin merkezle olan ilişkileridir. Yerel yönetimlerin genel çıkarlar ve kanunların çizdiği sınırlar içinde bağımsız bir yapıları sahiptirler. Bağımsızlıkla özerlik farklı anlamlar ihtiva etmektedir. Özerklik anayasa ve kanunun çizdiği sınırlar içinde anlam kazanmaktadır. Ülke menfaatlerini zedeleyecek kararlar ve uygulamalar yapmak özerlikle uyumsuz ve beklenen faydayı sağlamaz. Bu durumda mahalde bulunan vatandaşlara eşit hizmet götürme durumunda olan ve tarafsız bir konumda olması gereken yerel idare anlayışından uzaklaşılır(Tortop,1985:5-6). Özerkliğin bir diğer faydası ise halkla olan ilişkilidir. Burada üzerinde durulması gereken nokta, organlara seçilecek kişilerin halkı temsil edebilme yetenekleri ve bu nitelikteki kişilerin seçilmesine elverişli bir seçim sistemidir. Karar alacak makamlar, baskı altında kalmaksızın karar organlarını oluşturabilmelidirler. Karar alma özgürlüğünün oluşması için de, karar organlarının serbestçe oluşması gerekir. Özerklik için seçilen organların serbest karar alma hakkına sahip olması yeterli değildir. Bunların aynı zamanda harcamalarının da merkezî idarenin baskısından uzak olması gereklidir (Keleş,1994:43)

Özerklik, yukarıda belirtilenlerin dışında kötü niyetle kullanılırsa, olumsuz sonuçlar meydana gelir. Politik baskılar artar ve zararlı sonuçlar doğabilir. Özerk kuruluşlar, özerklik kisvesi altında keyfi tutum ve davranışlar sergileyebilirler. Personel politikası amacından

saptırılabilir. Bunun sonucu olarak personel ve malzeme israfı ortaya çıkar. Toplum çıkarları diye ülke çıkarlarıyla çatışan kararlar ortaya çıkabilir (Tortop,1994:4).

Üniter devlet sisteminde denetim ile özerkliğin ve demokrasinin arasındaki dengeler iyi ayarlanmalıdır. İdari vesayet denetim katı tutulduğu zaman yerel yönetimin özerkliği ortadan kalkar. Otoriter bir yapı ortaya çıkar. Gevşek olursa bu takdirde başıboşluk, düzensizlik, bozukluk meydana gelir. Yani özerklikle denetim ters orantılıdır (Eryılmaz, 1995:172-173).

Denetim özerk kuruluşların hizmetleri yürütmesinde etkin bir araçtır. Zaten halkın katılımı ve denetim, özerkliğin bir sonucudur. Denetim, çelişkiye düşen, birliği bozan, süreklilik ilkesini zedeleyen uygulamalara engel olur. Denetimin, aslında özerk kuruluşların kendi oluşturduğu organlar tarafından gerçekleştirilmesi esastır. Fakat bu iç denetim her zaman yeterli olmayabilir. İfa edilen hizmet, eğer ulusal platformda ise denetim de ulusal düzeyde yapılması gerekebilir.

Kuramsal olarak özerklikte uygulayıcılar, yani kişiler önemlidir. Özerklikten beklenen faydayı elde etmek için, uygulayıcıların yetenekli, dürüst, ahlâklı, maneviyatı güçlü, nesnel kurallara göre hareket eden kişiler olması gerekmektedir. Ayrıca özerklikten söz edilebilmesi için aşağıdaki şartların bulunması gerekir (Tortop,1986:2-4).

1-Kendi başına yasal sınırlar içerisinde yönetimlerin kesin karar alma yetkisinin bulunması gerekir. Alınan kararlar anayasa ve yasalara uygun olduktan sonra üst kademelerin onayına veya ön iznine gerek olmamalıdır. Kısacası yerel yönetimlerin özellikle belediyelerin bu karar serbestîsinin tanınması gerekir.

2-Bir diğer şart, mevcut personel ve organların bağımsız olmasıdır Buradaki bağımsızlıktan kasıt; kanunî sınırlar içinde merkezî hükümete karşı bağımsız olmak, amaç ise merkezî hükümetin yersiz baskı ve etkilerinden kurtulmaktır. Eğer merkez, yerel idarelerin personelini görevden alma, azletme, kendi durumlarına göre istediği zaman istediği yere atama ve değiştirme yapar ise o zaman merkez, bir tür yetki genişliğine sahip bir yürütme organı olur.Özerk bir yönetimin temelinde yatan diğer bir unsur, organlarının seçimle işbaşına gelmesidir. Merkezî idareye karşı bağımsızlığı sağlayacak ve gerçek anlamda yerinden yönetim ve demokratik bir yapının temelini oluşturacak unsur budur.

3-Yerel idareler yerel nitelikte işleri kendileri karşılamalıdır. Tabi bunun için de finansman sorunu ortaya çıkmaktadır. İşte bu durumda merkez tarafından yerel idarelere verilen hizmetlerin yerine getirilmesi için yeterli parasal kaynakların bulunması zorunludur.

İdareler parasal olanakları bulunduğu ölçüde özerk kuruluşlardır. Özerklik için yerel yönetimler, eğer tamamen merkeze bağlı olursa özerklik kalmaz ve de mevcut yapılarını geliştiremezler. Bunun için yerel yönetimler devletin vereceği paydan ziyade kendi harcamalarına yetecek parasal kaynaklar bulmalıdır. Ama ülkemizde maalesef devletten alınan pay en büyük kısmı oluşturmaktadır (Güler, 1992:267).

Avrupa Konseyi bünyesinde oluşturulan yerel yönetimlerle ilgili Avrupa Yerel Yönetimler Konferansı son derece önemlidir. Bunun bünyesinde de üye ülkelerin onayına sunulmak üzere Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı (European Charter on Local Automony) hazırlanmıştır. Yerel özerklik şartı; Avrupa Konseyi'nin bu konudaki amacını belirten bir başlangıç ve 18 maddeden oluşan bir belgedir. Sözleşmenin başlangıç kısmı ile 2-11. maddelerin yerel yönetimlerin özerkliği ve genel devlet düzeni içindeki yeri belirtilmektedir. Şart'ta yerel özerklikten ne anlaşıldığı ve bunun sağlamaştırıcı esasları ve konular belirtilmektedir.

Yerel Özerklik Şart'ı 1985'te imzaya açılmakla birlikte ülkemiz 1988 yılında Bakanlar Kurulu kararıyla benimsenmiş ve 1991'de 3723 sayılı Kanun ile de onaylanmıştır. Bu kabulün yanı sıra; yerel yönetimlerin içyapılarının kendi organlarıncı serbest olarak belirlenmesi, vesayet kapsamının daraltılması, kurumların kendilerinin parasal konularda bağımsız olması, hareket özgürlüğü ve esnekliğin sağlanması, uluslararası alanda işbirliği yapmayı önleyen unsurların kaldırılması ve bu konularda yargı yoluna başvurma haklarının genişletilmesine ilişkin bölümlere hükümetçe çekince konulmuştur (RG 21.5.1991 sayı:20877). Fakat anayasanın 127. maddesi bu konuya özü yönüyle çok sıkı şekilde uygunluk göstermektedir (Keleş, 1992:14).

Şart kısaca şöyle özetleyebiliriz:

1- Yerel özerklik kanunlarda ve anayasalarda yer almalıdır.(1.m.) Yerel yönetimler kanunlara aykırı olmadan sorumlulukları altındaki elemanlarla, kendi çıkarlarına uygun olarak kamu hizmetlerini düzenleme, yönetme hak ve yükümlülüğü bulunmalıdır. Bu da direkt, eşit, gizli ve genel oyla seçilen kişi ve organlar tarafından yerine getirilmelidir.

2- Yerel yönetimler, kanunî sınırlar içinde kendi yetkileri dışında olmayan ve başka kuruma verilmemiş olan hizmetleri yerine getirmede tam yetkilidir (3.m).

3- Yerel yönetim birimlerinin sınırlarında değişiklik yapılırken, önceden kuruma başvurulmalı, kanunlar izin veriyorsa halk oylamasına başvurulmalıdır (4.m).

4- Yerel yönetimler, kendi iç yönetim yapılarını serbestçe belirlemelidir (5.m.).

5- Yerel yönetimlerin denetimi kanunlara ve anayasaya uygunluğu yolunda yapılmalı. Denetimler bu kurumların anayasa ve kanunla sahip oldukları yetkilerin alınması gibi bir anlam çıkartılmamalıdır (6. m.).

6- Yerel yönetimlerin yeterli kaynağı bulunmalı ve bu kaynakları kendileri istedikleri yerde kullanmalıdırlar (7 m.).

7- Yerel yönetimler yetkilerini kullanırken müşterek menfaatleri korumak ve ortaklaşarak bazı hizmetleri götürmek üzere birlik ve ortaklık kurma hakkına sahip olmalıdırlar (8 md).

5.2 Yerel Demokrasi

Yerel yönetimlerin ortaya çıkış sebepleri siyasal, idarî ve toplumsal olarak sınıflandırılmıştır. Bu faktörler, daha detaylı olarak ele alınırsa sebeplerin temelinde, etkinlik (verimlilik) ve demokrasi düşüncesi olduğu ortaya çıkar. Etkinlikten söz edebilmek için sorunların iyi bilinip isabetli kararların alınması gerekmektedir. Kararın isabetli olup olmadığı, hizmet yapıldıktan sonra geriye bakılarak değerlendirilir (Eryılmaz 1995:122). Fakat karar, hizmet yapılmadan önce verileceği için karar verecek kişinin düşüncelerinin ve eğilimlerinin önceden belirlenmesi gerekmektedir. Etkili karar alacak kişi, o mahalde yaşayan kişidir. Bu durumda o yöre sorunlarına çözüm bulacak kişinin seçilmesi gerekmektedir.

İşte bu aşamada halkın yönetime katılması ve denetim işleminin en kolay olduğu yer, yerel yönetimlerdir. Bunlar içinde en geniş yer tutanı ise belediyelerdir. Diğer yerel yönetim birimlerine göre belediyeler sayıca önemli bir yer teşkil etmektedir. Çünkü yerel halk, kendi temsilcilerinin almış oldukları kararları daha kolay benimsemektedirler.

Hizmet yürüten birimler ne kadar küçükse toplumun ihtiyaçlarını belirlemek de o kadar kolaylaşmakta ve yönetime katılma da o ölçüde basitleşmektedir. Halk, temsil edildiği platformdaki olayları daha dikkatli bir şekilde takip etmektedir. Bunun için siyasî yöneticilerin görevde kalmaları, seçmenleri olan yöre sakinlerinin kabul etmelerine bağlıdır. Siyasiler aldıkları karar ve eylemlerde bu sorumluluğu taşımakta ve seçmenlerin seçme iradesi bu anlamda siyasî bir baskı aracı olarak öz denetim mekanizmasına işlerlik kazandırmaktadır. Çünkü il yönetimi, belediye ve köyü yönetenler, seçmen olan yöre halkı ile içiçedir. Bu bağlamda insanlarla birebir ilişki kurma zorunluluğu kendiliğinden ortaya çıkmaktadır. Bir beldede yaşayanların, yerel yönetimi etkilemeleri merkezi yönetimi

etkilemekten kolaydır. Fakat Şu hususa dikkat etmek gerekir, gelişmekte olan ũlkelerdeki kırsal alandaki yerel yönetim sadece isim olarak bulunmaktadır(Keleş, 1994:54).

Halkın kendini ilgilendiren konularda görev alması ve görev alanlarını denetlemesi demokrasinin temel unsurudur. İŞte bu olgu, yerel yönetimlerde özellikle belediyelerde daha kolay uygulanmaktadır. Gerek idarî gerekse siyasî yönden yönetime katılma yerel düzeyde daha kolay, etkili ve aynı zamanda daha dinamiktir. Yerel yönetimler oğaldıkta yönetime katılma ũlke düzeyinde de artacaktır. Bu durum gözönüne alındıkında sayısı 3225 olan belediyeler yerel demokrasi alanında önemli bir yer teşkil etmektedir.

Yerel yönetim, ulusal sınırlar içindeki demokratik yönetime temel teşkil etmekte olup aynı zamanda siyasal bir "eğitim aracı" görevini ũstlenmektedir (Eryılmaz, 1995:122). Diğer yandan dünyada ve Türkiye'de birçok ũnl siyaset adamının belediye başkanlığından geldiği de bilinmektedir. Bu durumda belediyeler aynı zamanda siyaset ve devlet adamı yetiŐtiren birer okul olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır (BaŐbakanımız Tayip Erdoğan, Will Brand, Ronald Regan belediye başkanlığından gelen siyasetilerdir.).

Geniş anlamda siyasal eğitim veya demokrasi eğitimi yerel düzeyde baŐladıĐından dolayı yerel yönetimler, demokrasinin gelişmesinde de nc olmuştur. Siyasal yapının temeli olan yerel yönetimler, özellikle de belediyeler, sivil toplum örgütleri olarak tanımlanmaktaysa da bunların köken olarak bir kamu tüzel kişisi olduğu unutulmamalıdır. Şu noktaya da dikkat edilmelidir: Yerel yönetimler, özellikle belediyeler, siyasal yapının temel taŐlarından (Sezgin, 1997:89).

Demokratik yapının temelinde yatan unsur, yönetime katılma ve denetimdir. Yerel yönetim kuruluşlarında vatandaşlar demokratik ilke ve davranışları kazanırlar. Yöreye has yerel konuları olgun bir tavırda tartışmayı, birbirlerinin görüşlerini saygıyla dinlemeyi ve varılacak ortak kararları saygı ile karşılamayı burada öğrenirler. EĞer bu alanda yerel yönetimler başarılı olursa ũlke düzeyinde başarı kendiliğinden gelir. Yerel düzeyde sorun çıkarmadan en iyi yöneticiyi seçen vatandaşlar ulusal yöneticiyi de aynı davranıŐta seçer. Seilebilme olayı da ulusal düzeyden önce burada öğrenilir. Özellikle yerel yönetim yapısında bulunan meclisler küçük yerleşim biriminde yaşayanların karşılıklı etkileşim içinde bulunmaları için çok güzel bir araçtır (bk.,Erten 1995:195; Yalçındağ,1995:17-21; Eryılmaz, 1995: 121-124; Tortop 1986:34-36).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER

1.Örgütlerin Yönetiminde Halkla İlişkiler

1982 yılında ABD’de yapılan 35. Ulusal Halkla İlişkiler Konferansında halkla ilişkilerin fonksiyonları şu şekilde ifade edilmiştir:

- İşletmenin çevresiyle olan ilişkilerin düzenlenmesi,
- Değişik hedef kitleler üzerinde etki bırakacak örgütsel politikaların, faaliyetlerin ve yöntemlerin analiz edilmesi,
- Örgüt içindeki ve dışındaki davranış, tutum ve görüşlerin izlenmesi,
- Örgütsel amaçlarla toplumun beklentileri arasında uyum sağlanması,
- Örgütün ve toplumun karşılıklı olarak faydalarını sağlayacak yeni plan ve programlar oluşturmak
- Örgüt dışındaki kurum ve kuruluşlarla, örgüt arasında iki yönlü iletişimin kurulması ve sürdürülmesi,
- Kamu politikalarını etkilemek ve değiştirmek için örgütsel planlar ve programlar yapılması ve uygulanması,
- Örgüt içinde ve dışındaki tutum ve davranışları gözlemlemek,
- Örgüt yöneticilerinin görev ve sorumluluklarının belirlenmesinde yardımcı olmak.

Halkla ilişkiler, işletmenin başarı ve başarısızlığında önemli rol oynayan işletme ile çevresi arasında karşılıklı yarar ilkesine dayalı ilişkilerin kurulması ve sürdürülmesini içeren yönetsel bir faaliyet olarak da tanımlanabilmektedir (Cutlip vd., 1985: 4-5).

Aynı zamanda halkla ilişkiler bir örgütte kamuoyunu aydınlatma, işletme için iyi niyet, destek, saygınlık sağlama, kamunun zihninde örgüt konusunda olumlu izlenim

oluşturma veya olumlu görüntü meydana getirme olarak izah edilmektedir (Mihçioğlu, 1974: 87).

Baş döndürücü gelişmelerin bulunduğu bir zaman diliminde ayakta kalmak isteyen ve amaçlarına ulaşmak isteyen her örgüt ve yönetici, her hangi bir seviyede halkla ilişkiler uygulaması içine girmek zorundadır. Halkla ilişkiler, toplumun desteğini kazanmak isteyen bir örgüt için olmazsa olmazlardandır.

Halkla ilişkiler örgüt için kamuoyunu anlama, değerlendirme ve geliştirme yanında yönetimin amaçlarını, politikalarını, hizmetlerini ve örgütün işleyişine ilişkin bilgileri vatandaşlara aktararak yönetimde etkinliği de artırmaktadır.

Örgütlerde stratejik kararların alınmasında “sosyal fayda” kavramının günümüzde giderek önem kazanması, halkla ilişkiler birimlerinin örgüt içinde ve özellikle yönetim yapısındaki yerini ve önemini artırmıştır (Seib ve Fitzpatrick, 1995: 7–8).

Örgütlerin amaçlarına ulaşabilmeleri için iç ve dış hedef kitleleri ile iyi bir iletişim içerisinde olmaları gerekmektedir. İletişim, yönetim sürecinde en etkili araçtır. Bu noktada örgütün iletişim yönetimi görevini üstlenen halkla ilişkiler, örgütler için önemli bir yönetim fonksiyonudur (Sabuncuoğlu, 2004:6).

Baş döndürücü teknolojik gelişmeler, örgütleri daha şeffaf hale getirmiştir. Bu sebeple halkla ilişkilerin faaliyetleri yeniden şekillendirilmiştir (Hoeriz, 1998: 266). Bu noktada örgütler çevreye karşı daha duyarlı bir hale gelmiştir. Örgütlerin çevresindeki gelişmeler halkla ilişkiler fonksiyonunu; örgütlerde bireyler arasındaki iletişim sürecini geliştiren, örgüt ile toplum arasındaki ilişkileri güçlendiren birimler haline getirmiştir. Halkla ilişkiler birimi örgütün hayatta kalabilmesi için örgütün toplumsal kabulü için güçlü bir iletişim sağlamak zorundadır (Brunnig, 1999: 266-267). Halkla ilişkiler işletmenin diğer fonksiyonları ile eşdeğer tutulmakta ve giderek özel bir yer almaktadır. Örgütlerde kârlılık oranı yüksekse o işletmelerde halkla ilişkiler mutlaka çok iyidir (Sabuncuoğlu 2004:6).

Toplumda iyi bir imaja sahip olan örgüt, çalışmalarında da her zaman başarılı olarak görülür. Toplum tarafından dürüst ve güvenilir bir imaj ile tanınan örgütlerin avantajları şöyle özetlenebilir (Sabuncuoğlu, 2004: 6-7):

—Örgütün iyi bir halkla ilişkiler politikası uygulaması halinde üretilen mal ve hizmetler hemen pazarlanabilir. Pazara sürülen yeni ürünlerin tanıtımında yardımcı olur. Yani halkla ilişkiler hem pazarda var olan ürünlerin hem de pazara yeni sunulan ürünlerin tanıtımında çok önemli etkilere sahiptir(Kocabaş v.d., 2000:79).

—Toplumda belirli bir üne sahip örgütler kredi kuruluşlarından daha kolaylıkla finansal destek sağlamaktadır. Örgüt güç günler geçirse de kredi kuruluşları örgüte gerekli desteği vermektedirler.

—İnsan kaynakları açısından da durum yukarıdaki gibidir. Eleman bulma ve işe alma konusunda toplumda etkili bir imaj bırakan firma nitelik ve nicelik açısından diğer firmalara fark atabilir.

Örgütler toplumda saygın bir şekilde kendilerinden söz edilmesini istiyorlarsa ve tüketici kitlelerle ekonomik çıkarları karşılıklı olarak geliştirme uğraşı veriyorlarsa, güçleri oranında halkla ilişkiler çalışmalarına girmek zorundadır.

Örgütler ilişkide bulunduğu kişilere faaliyetleri hakkında bilgi vermek, onların desteğini, görevini ve ilgisini sağlamak zorundadır. Bunları yapmayan halkı, faaliyetleri ile aydınlatmayan, halkla önem vermeyen örgütlerin başarılı olmaları uzun dönem için mümkün değildir. Örgüt içinde de durum aynıdır. Örgüt çalışanları kendi kuruluşunun görevini, amacını ve bu kuruluşta yaptığı görevin bilincine erişebilirse, o kuruluşun halkla ilişkiler çalışmaları daha kolay olacaktır. Çalışanlar istenilen yönde motive edilir, faaliyetler benimsetilirse, onların desteği sağlanır ve amaçların daha kısa sürede gerçekleştirilmesi sağlanabilir.

Örgütlerin halka açılması, halkın sorunlarına eğilmesi, toplumda örgüt açısından olumlu imaj oluşmasıyla beraber toplum kendisine sadece firmanın ürünlerini satan olarak bakmaz aynı zamanda topluma ne gibi katkılarda bulunduğunu ve nasıl bir sosyal sorumluluk yüklediklerini bilmek isterler. Bu bilgi halkla ilişkiler tarafından kendilerine verilir.

Bilinçli ve örgütlü bir halkla ilişkiler çalışması toplumun istek, beklenti, öneri ve yakınmalarını izleme ve iyileştirme fırsatı yaratır, böylece toplum ve örgütün memnuniyet düzeyi sürekli yükselir.

Örgütler belirli toplumsal ve örgütsel amaçlar için oluşturulmuş yapılardır. Yönetim ise bu yapının eyleme geçirilmesi, yapıyı oluşturan öğelerin etkinliklerinin planlanması, yürütülmesi, denetlenmesi ve insan ögesinin yetiştirilmesi süreci olarak ele alınır. Günümüzde örgüt ve yönetim anlayışındaki gelişmeler; örgütlerin birbirleriyle ve çevreleriyle karşılıklı ilişkili ve etkileşen parçalardan oluşan sistemler olarak görülmesini, yönetim anlayış ve uygulamalarının bu yapıya uygun biçimde oluşmasını ve idaresini önermektedir.

Kısaca, halkla ilişkiler bir örgütte ve onunla ilgili çevre arasında karşılıklı iletişim, onaylama, işbirliği ve bunun sonucunda karşılıklı anlayış ortamı oluşturmaya ve sürdürmeye

yardıml eden, ayrıcalıklı bir yönetim fonksiyonu olarak örgütsel alt sistem olarak yerini almıştır.

1.1. Alt Sistem Olarak Halkla İlişkiler

Açık sistem içerisinde yer alan örgütler her zaman çevresiyle iletişim içerisinde. Özellikle günümüzde hem kamu kesiminin hem de toplumsal yapının değişmesi, örgütler ile çevresi arasındaki ilişkilere yeni boyutlar kazandırmıştır. Örgütler büyümüş daha karmaşık hale bürünmüşlerdir. Bunun sonucunda kamuoyu da uzun süre umursanamaz ya da baskı altına alınmaz olmuştur (Grunig ve Hunt, 1984: 8). Toplumlarda demokratikleşme olgusunun artması, halkın yönetime katılma, kararları ve politikaları belirleme arzusu, eğitim seviyesinin yükselmesi kitle iletişim araçları başta olmak üzere iletişim alanındaki gelişmeler, iletişim araçlarının sayısının ve gücünün artması, kamuoyunun bilinçlenmesine, talep ve arzuları yönünde örgütleri etkileme tutum ve davranışların geliştirilmesinde önemli paya sahiptir.

Bütün bu değişim ve gelişmeler sonucunda, örgütlerin yöneticilerinin kamuoyuyla olan ilişkileri, örgütü onlara anlatmaları ya da onların örgütten talep ve beklentilerini anlamaları daha çok zaman, bilgi, beceri ve uzmanlık gerektirmiştir (Grunig ve Hunt 1984:8-9).

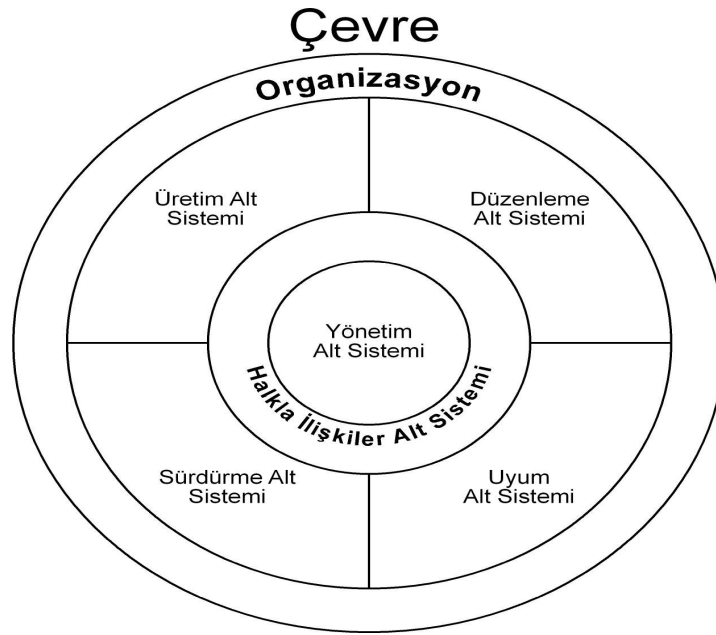
Kendilerini toplumdan soyutlayamayan örgütler, uzun zaman gerektiren, yöneticilerin zaman, bilgisi ve becerisinin yeterli olmadığı işlerin yapılabilmesi için ayrı bir halkla ilişkiler oluşumuna ihtiyaç duymuş, böylece büyük örgütlerde, halkla ilişkiler örgütsel sistemin bir alt sistemi olarak geliştirilmiştir. Büyük örgütler başarılı olabilmeleri için hedef gruplarıyla mutlaka bir iletişim içerisinde olmaları gerekmektedir. Bu görevi de halkla ilişkiler yerine getirmektedir.

Halkla ilişkilerin örgüt içindeki yeri:

Bilindiği gibi örgütler karşılıklı ilişki içinde bulunan ve etkileşen parçalardan veya alt sistemlerden oluşmaktadır. Her bir alt sistemin diğer alt sistemleri olduğu kadar örgütün bütünü de etkilemektedir. Grunig ve Hunt (1984) birçok değişik örgütte benzer alt sistemlerin bulunduğunu dile getirmişlerdir. Genellikle bu alt sistemler şunlardır:

- Bazı bölümler çalışanlara yönelik olarak, örgütü bir arada tutarlar ve çalıştırılacak elemanları bulurlar. Burası insan kaynakları bulma ve geliştirme bölümlerini kapsayan sürdürme alt sistemleridir.

- Bazı bölümler ürün ya da hizmet üretirler. Bunlar üretme ve mühendislik bölümlerini kapsayan üretim alt sistemleridir.
- Dağıtımın ya da ürün veya hizmetin pazarlanmasının sağlandığı, promosyon ve başka servis faaliyetlerinin yapıldığı düzenleme alt sistemleridir.
- Araştırma geliştirme ya da planlama bölümlerini kapsayan uyum alt sistemleri Örgütün çevresi değiştiğinde bu değişime ayak uydurması ve hedef grupların desteğinin sağlanarak hayatta kalmasına yardım ederler.
- Yönetim alt sistemi, örgüt yönetiminin iletişim aktivitelerinin planlanması ve uygulamasında yardımcı olur. Aynı zamanda diğer alt sistemleri denetler bütünleştirir. Yönetim alt sistemi çevrenin istekleri ile örgütün hayatta kalması için ihtiyaçlarını karşılaştırır ve aralarındaki çatışmayı denetler.



Şekil:3.1.Alt Sistem Olarak Halkla İlişkiler

Kaynak: Grunig ve Hunt 1984:9

Halkla ilişkiler çalışanları örgüt içinde, örgüt kuramcılarının sınır adını verdikleri bir konum içinde olduğunu belirtirler. Bunun anlamı; örgütün sınırında, örgüt ile dış gruplar ve bireyler arasında bir bağlantı aracı olarak hizmet görür yani bir ayağı örgütte bir ayağı dıştadır. Halkla ilişkiler burada bir hücrenin zarı gibi işlevsel fonksiyonu vardır. Bu konum halkla ilişkileri diğer alt sistemlerden ayrı tutan, onların hem kendi aralarındaki hem de bir

bütün olarak örgütü temsil etmesi açısından ayrı bir konum ve avantajı sağlar (Grunig ve Hunt 1984:9).

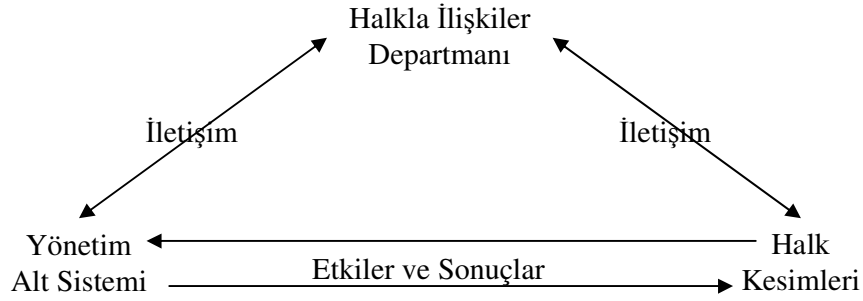
Halkla ilişkilerin etkinliğinin o kadar önemli bir safhaya ulaşmıştır ki halkla ilişkilerde sorumluluk örgüte yön veren kişilerin sorumluluğunda olması gerekmektedir(Nolte,1979: 80). Örgütte halkla ilişkilerin sorumluluğu üst yönetimdedir. Bu sorumluluk uzmanlık gerektiren bir olgu olduğu için halkla ilişkiler için oluşturulan bölüm direkt üst yönetime bağlı olmalı ve ona rapor vermelidir. Buradan da şu sonuca ulaşılabilir, halkla ilişkiler bölümü örgütsel sistem içindeki yeri diğer alt sistemlerle aynı düzeyde değil, diğer alt sistemlere hatta üst yönetime danışmanlık ve destek veren bir konumdadır.

Halkla ilişkiler hemen hemen her aşamada bir iletişim yönetimi, iletişimi düzenlemekle görevli bir yapı olarak karşımıza çıkmaktadır.

Halkla ilişkilerin işlevi:

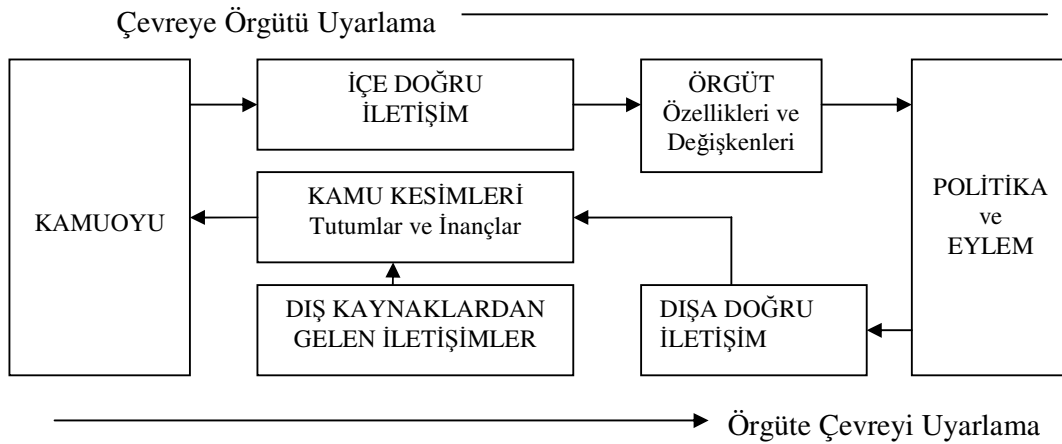
Örgüt yönetim alt sistemince alınan kararlar kamuoyu veya hedef kitle üzerinde etkiler yaratabilir.Bu etkilerden dolayı ortaya çıkan sorunlar halkla ilişkiler sorununu yaratmıştır. Kamuoyu örgüt veya örgütün işlevi ile bilgiler öğrendiğinde, örgütler üzerinde etkili eylemler yapabilirler (Grunig ve Hunt, 1984:10). Çağdaş yöneticilik anlayışının temel olan halkla ilişkiler örgütlerin kamuoyu ilişkilerini düzenleyen ve karşılıklı etkileşimi sağlayan bir yönetim fonksiyonu olarak başlıca dört nitelik taşır. Halkla ilişkiler bir yönetim felsefesidir. Bu felsefenin eylem ve politikalarının görüntüleri. Bir yönetim fonksiyonudur ve kamuoyu ile araçları vasıtasıyla örgüt felsefesinin, politikasının, uygulamalarının ve eylemlerinin açıklanmasıdır (Asna,1993:2).

Halkla ilişkilerin işleyişinde temel olarak iki yön vardır. İlki halkla ilişkiler temeline göre oluşturulmuş bir yönetim felsefesinin gereği olarak kamuoyunun tutum ve davranışlarının belirlenmesi, taleplerin öğrenilmesi ve bunların örgüt eylem planlarına yansıtılmasıdır. İkinci olarak örgütün karar ve politikalarını kamuoyuna açıklayarak istenilen yönde değişikliklerin gerçekleştirildiğini görmek bir bütün olarak örgütü kamuoyuna anlatmak ve böylece karşılıklı anlayış, iyi niyet, onaylama ve benimsenme sonucuna ulaşmaktır (Özkara, 1993:117).



Şekil:3.2 Bir Örgütte Halkla İlişkiler Faaliyetinin Bir Modeli
Kaynak: Grunig & Hunt 1984:10

Şekil 3.2’de görüldüğü gibi Grunig ve Hunt (1984) halkla ilişkiler sürecinin devamlılık arz edecek şekilde ifade etmişlerdir. Şekilde görüldüğü gibi yönetim alt sistemleri halk kesimiyle doğrudan iletişim halinde bulunduğu gibi dolaylı olarak da halkla ilişkiler departmanı aracılığıyla da halkla iletişim kurmaktadır. Halkla ilişkiler çalışanları, kamuoyu iletişiminde örgütü nasıl gördüklerini öğrenmek için kamuoyu araştırmaları yapar, kitle iletişim araçları vasıtasıyla örgütü kamuoyuna anlatır. Örgütün her hareketi, halkı etkiler.olumsuz sonuçlar için her zaman hazırlık olmak gerekir.



Şekil: 3.3. Halkla İlişkilerin İşleyiş Süreci
Kaynak: Nolte,1979:20

Halkla ilişkilerin süreç olarak işleyişi şekil 3.3’de gösterilmiştir. Kamuoyu: Halkla ilişkilerin başlangıç noktası ve hedef konumundadır. Kamuoyu hedef kitlenin örgütle ilgili olarak düşündükleri ve söylediklerinden oluşur. Kamuoyu güçlü ya da güçsüz, tepkili ya da

tepkisiz, olumlu ya da olumsuz olabilir. Olumlu bir kamuoyu her örgütün hedefidir (Nolte, 1979: 20).

Örgüt kamuoyunu öğrenmeyi, etkisini ve önemini içe doğru iletişimle yapar. Örgütün yapısı, örgütsel değerler, örgütün amaçları ve içinde bulunduğu şartlar, yönetimin karar ve eylemlerini etkileyecektir. Örgütün yapısı halkla ilişkilerin işlevini ve örgüt içindeki konumu, tavsiyelerinin benimsenmesi ve uygulanmasını etkiler. Halkla ilişkiler özellikli çabalar gerektirir. Bu çabalar, halkla ilişkiler görevini yürüten personelin yeteneğine bağlıdır. Halkla ilişkiler işini yürütenler uzman kişilerse örgüt onların tavsiyelerini daha kolay benimseyecek ve uygulayacaktır (Nolte 1979:21).

Açık ve esnek bir yönetim tarzını seçen örgütler çevreye daha kolay uyum sağlamaktadırlar. İçe doğru iletişim aracılığıyla çevreye uymak için gereken politikaları öğrenirler. Ekonomik, toplumsal ve politik çevre sık sık değiştiği için bu süreç süreklilik kazanmaktadır. Örgütün izleyeceği eylem ve politikalar, değişen şartlara göre yeniden düzenlenmelidir (Nolte 1979 :21). Örgütün politika ve eylemleri dışa doğru iletişim aracılığıyla, kamuoyuna bildirmeleridir. Dışa doğru iletişim ihtiyaçlara bağlı olarak birkaç türde kamuoyuna gönderilebilir.

Kamuoyunu belirleyen en önemli etken belirli bir konumdaki, ortak amaç ve çıkarları ile bunlara ilişkin tutum ve inançlardır. Örgütün çevresine uyma süreci yukarıdaki unsurları dikkate alınacak olursak çok basittir. Televizyonlar, radyolar, gazeteler, dergiler, kitaplar, broşürler ve yüz yüze konuşarak kamuoyu bilgilendirilmektedir. Bunların tamamı kamuoyunun görüş ve tutumlarını etkileyerek yönlendirme özelliği taşır. Halkla ilişkiler uzmanlarının, bu kaynakların ve kamuoyunun ulaştırdıkları bilgilerin ayrımında olmaları gerekmektedir.

Yukarıda belirtildiği gibi kamuoyu halkla ilişkilerin ilk ve son aşamasıdır. Kamuoyunun talep ve beklentilerine uygun değişim yaratılmışsa ve dışa doğru iletişimde başarılıysa, kamuoyu olumlu yönde oluşacak ya da etkilenecek, ekonomik, toplumsal ve politik çevre örgüte uymuş olacaktır (Nolte 1979: 23).

Çevrenin hareketli ve değişken olması halkla ilişkilerin bitmeyen bir süreç olduğunu gösterir. Halkla ilişkiler etkisi uzun soluklu bir süreçtir. Buradan hareketle örgütün çevresine ve çevreninde örgüte uyması da aşamalı ve uzun bir süreçtir.

1.2. Halkla ilişkiler Anlayışını Gösteren Modeller

Örgüt ile toplum arasında en yüksek oranda uyum ve işbirliği sağlama amacı güden halkla ilişkiler yönetim sürecinin vazgeçilmez bir unsuru olarak karşımıza çıkmaktadır. Halkla ilişkiler sürekli olarak değişen sosyal yapı ve hızlı kentleşmenin yarattığı sorunlar içerisinde devamlı olarak değişime konu olmaktadır. Bu da halkla ilişkileri dinamik olmaya zorlamaktadır. Toplumda değişik roller üstlenmiş örgütlerin halkla ilişkiler politikalarında da tek düzenlilik beklenemez.

Örgütün demokratik ve katılımcı olması, bürokratik yapısı, yöneticilerin ve işçilerin bilgi, beceri ve yetenek özellikleri, örgütün işlevi, örgüt çevresinin statik ve dinamik olması, örgütün çevreden etkilenmesi halkla ilişkiler çalışmalarının etkilemektedir. Her bir halkla ilişkiler modeli değişik örgüt tiplerinde kullanım alanı bulmaktadır.

Halkla ilişkiler teorilerinden beklenen, halkla ilişkiler faaliyetlerini toplumsal kurumlar ve süreçler ile bağlantılı hale getirmek ve toplumsal varlık için önemini belirtmektir. Bu sebeplerden dolayı çok araştırmacı tarafından çok sayıda halkla ilişkiler teorisine yönelik çalışmalara yapılmıştır (Okay ve Okay 2001: 77).

Halkla ilişkiler çalışmalarında Grunig ve Hunt (1994) tarafından geliştirilmiş olan modeller halkla ilişkilerin tarihsel gelişim sürecine ve uygulanan iletişim tarzlarına göre ayrılmıştır. Bu modeller; Basın ajansı/tanıtım, kamuyu bilgilendirme, iki yönlü asimetrik, iki yönlü simetrik modellerdir. Bu modeller, örgütten halka tek yönlü bilgi akışını, tanıtım ve etkilemeyi içeren yaklaşımlardan; örgütten halka ve halktan da örgüte bilgi akışını içeren iki yönlü, etkileşimi içeren yaklaşımlara doğru farklı değişimler göstermektedir.

Grunig göre basın ajansı ve kamuyu bilgilendirme modeli, halkla ilişkilerin teknik yönlerinin ağır bastığı bir anlayışı gösterirken, iki yönlü asimetrik model ve iki yönlü simetrik model halkla ilişkiler anlayışı çok daha gelişkin olduğu ve çok sayıda farklı kitleye seslendiği için profesyonel halkla ilişkiler faaliyeti olarak tanımlanmıştır (Okay ve Okay 2001:101).

Modellerin karşılaştırılması (Grunig ve Hunt 1984: 21-43):

Amaç yönünden: Basın sözcülüğü modelinde amaç propagandadır. Kamuyu bilgilendirme modelinde amaç ikna etmek değil, bilginin yayılmasıdır. Asimetrik modelde, halkla ilişkiler uzmanının amacı bilimsel ikna olarak tanımlanabilir. Kamuoyunu, örgütü benimsemeleri ve destekleyecekleri biçimde davranmaları için toplum bilim kavramları ve tutum araştırmalarından yararlanarak ikna etmeye çalışır. Simetrik modelde amaçları örgüt ile

kamuoyu arasında karşılıklı anlayış yaratmaktır. Toplum bilim kavram ve yöntemlerinden olan iletişim kavramından yararlanırlar.

Tablo: 3.1: Grunig ve Hunt'a Göre Halkla İlişkiler Davranışının Dört Modeli

Grunig ve Hunt'a Göre Halkla İlişkiler Davranışının Dört Modeli				
Karakteristiği	Basın Ajansı/Tanıtım Publicity	Kamuyu Bilgilendirme	İki Yönlü Asimetrik	İki Yönlü Simetrik
Amaç	Propaganda	Gerçek bilgilerin yayılması	Bilimsel analiz temeli üzerinde ikna	Karşılıklı anlayış
Organizasyonun Hedef/Kurumsal Amacı	Kamuoyunun, çevrenin kontrolü, hakimiyeti	Kamunun kazanılması/ çevresel adaptasyon, işbirliği	Kamuoyunun, çevrenin kontrolü, hakimiyet	Kamuoyu ile uyum, çevresel adaptasyon
Halkla İlişkilerin Rolü	Danışma	Bilgilerin yayılması	Danışma	Aracılık
İletişimin Doğası	Tek yönlü, tam gerçek önemli değil	Tek yönlü, gerçek önemli	Çift yönlü, dengesiz etki	Çift yönlü, dengeli etki
İletişim Modeli	Kaynaktan alıcıya	Kaynaktan alıcıya	Kaynaktan alıcıya, feedback	Gruptan gruba feedback
Araştırmanın Doğası	Çok önemli değil	Çok önemli değil	Halkla ilişkiler kampanyalarından önce ve sonra tutumların kontrol edilmesi	Kamu ile organizasyon arasında karşılıklı anlayışın değerlendirilmesi
Tipik Temsilcisi	P.T. Barnum	Ivy Lee	Edward L. Bernays	Bernays,
Günümüzde Uygulandığı Alanlar	Spor, tiyatro, satış geliştirme	Hükümetler, belediyeler, kar amacı gütmeyen kuruluşlar, dernekler, iş dünyası	Serbest ekonomi ajansları	Sosyal amacı olan iş dünyası, ajanslar
ABD'de 1984 yılındaki durum	%15	%50	%20	%15

Kaynak: (Grunig ve Hunt 1984: 21)

İletişim yapısı yönünden: Basın sözcülüğü modeli ve kamuyu bilgilendirme modelinde örgütten kamuoyuna tek yönlü bir iletişim vardır. Asimetrik ve simetrik yöntemde iki yönlü iletişim gözükmemektedir. Fakat iletişim yapısında bir farklılık vardır. Asimetrik modelde örgüt halkla ilişkilerin sonucunda bir değişime uğramaz veya etkilenmez. Buna karşılık kamuoyunun örgüte yönelik tutum ve davranışlarını değiştirmeye çalışır. Kamuoyunda iletişim yansıma olarak geri gelir. Buradaki amaç mesajın hedefe ulaşımını kontrol etmektir. Simetrik modelde ise tek yönlü konuşmadan çok karşılıklı konuşmaya yer verilmiştir. Diyaloğa dayana bu modelde örgüt geri beslemelerden etkilenmektedir. Örgüt politika ve eylemlerinde bu etkilenmeden faydalanmaktadır. Böylece kamuoyu örgütün kendi talepleri yönünde değişeceğine inanmaktadır.

İletişim modelleri yönünden: Basın sözcülüğü ve kamuyu bilgilendirme modellerinde iletişim kaynaktan alıcıya doğru tek yönlüdür. Asimetrik modelde iletişim tek yönlüdür yani kaynaktan alıcıya doğrudur. Alıcıdan kaynağa doğru geri bildirim bulunmaktadır. Simetrik modelde ise iletişim gruptan gruba karşılıklı olarak yapılır.

Araştırmanın yönünden: Basın sözcülüğü modelinde çok az araştırma yapılmaktadır. Araştırma o kadar önemli de değildir. Kamuyu bilgilendiren modelinde uzmanlar çok az araştırma yaparlar. Genellikle verileri kitle iletişim araçlarından toplarlar. Asimetrik modelde ise araştırma önemli rol oynamaktadır. Bu modelde halkla ilişkiler uzmanı kamuoyunun neyi benimseyeceğini ya da isteyeceğini bulmaya çalışır. Kamuoyunun tutum ve davranışlarını ölçer. Simetrik modelde uzmanlar örgütün kamuoyu tarafından nasıl algılandığının, örgütün kamuoyu üzerindeki etkilerinin öğrenmek için araştırmalar yaparlar. Kamuoyunun örgütü ve onun yönetimi ve aynı biçimde örgütün ve yönetiminde kamuoyunun nasıl daha iyi tanıyacak araştırmanın temel konularıdır.

Tipik temsilcileri: Basın sözcülüğü modeli 1830 yılına rastlamaktadır. "Tanıtımın kötüsü yoktur" diyen P.T.Barnum bu modelin tipik temsilcisidir. Kamuyu bilgilendirme modeli 20.yüzyılda ABD gelişmiş olup "Kamu lanetlenmelidir" politikası yerine "Kamu bilgilendirmelidir" diyen Ivy LEE modelin temsilcilerindedir. Asimetrik model temsilcisi "Kamuoyunun Kristalleşmesi" deyiimiyle Edward BERNAYS'dir. Simetrik modelde asimetrik modelle aynı döneme rastlamaktadır. Bu modelin temsilcisi olarak da Scott M.CUTLIP ve Edward BERNAYS gözükmemektedir.

Hangi modelin iyi olduğu örgütün yapısına ve içinde bulunduğu duruma göre değişmektedir. Tablo 3.1 göre Spor ve tiyatro için kullanılan modelle iş dünyasının kullandığı modeller aynı değildir.

Örgütler hangi modeli seçecekleri noktasında karar verirken şu üç soruya cevap aramaları gerekmektedir.

1-Örgütlerin hedef kitle ile iletişim kurmak için halkla ilişkilerden nasıl yararlanması gerektiği,

2-Neden bazı örgütlerin kamuoyuyla etkili iletişim kurmak için halkla ilişkilerden yararlandığı ve diğerlerinin bunun neden gerçekleştirmediği,

3-Mükemmel halkla ilişkiler departmanına sahip örgütün iletişimi stratejik olarak yönetmeye neden daha yatkın olduğu ve buna bağlı olarak örgütsel etkinliğin diğer örgütlere kıyasla nasıl arttığı.

Grunig, Simetrik halkla ilişkiler modelinin etkin örgütlerce uygulanan en önemli seçim olduğuna inanmaktadır. Sekil 3.4'deki modelin odak noktası, içinde strateji olarak seçilen halkla ilişkiler modelleri yazan kutudur. Model seçimi yapan örgütteki güç sahipleridir.

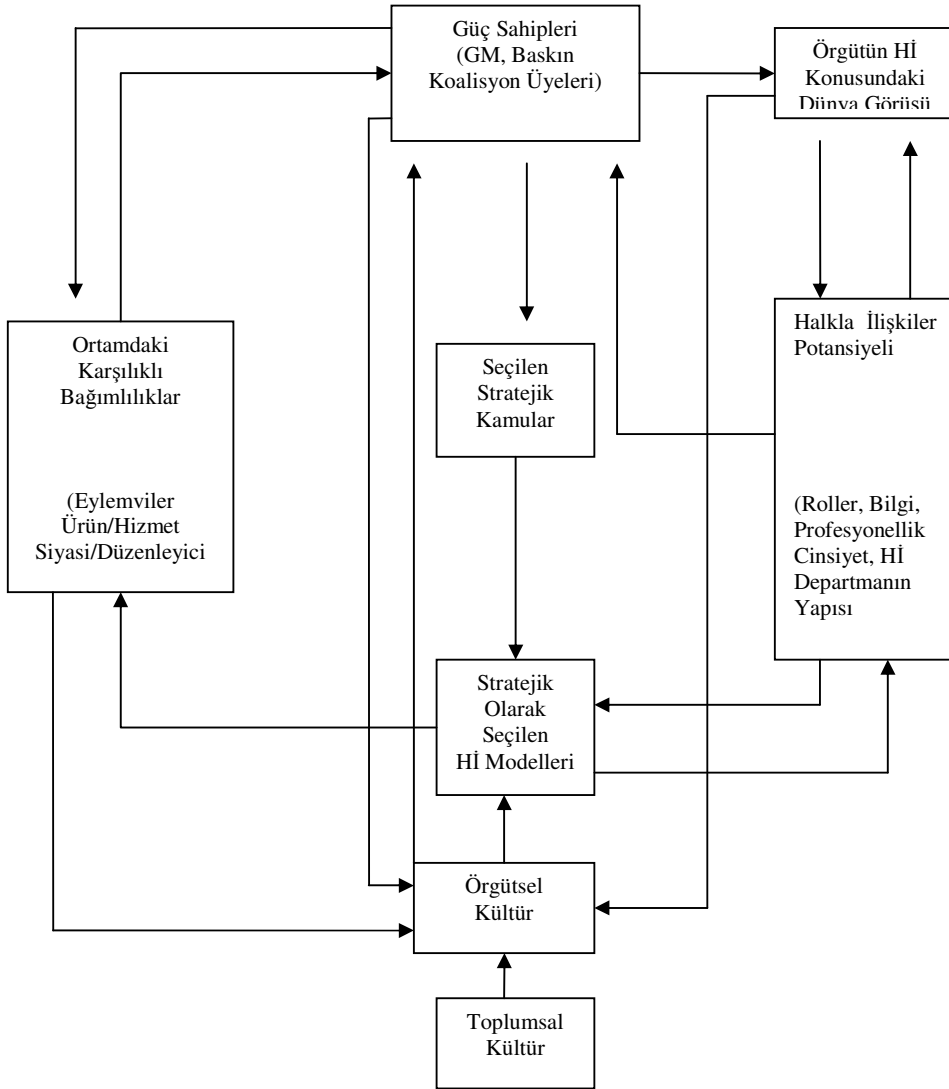
Güç sahipleri önce örgütün stratejik hedef kitlelerini seçerler. Üst düzey halkla ilişkiler yöneticileri yönetimde yer alıyorsa bu seçime katkıda bulunabilirler. Halkla ilişkiler yöneticilerin yönetimde söz sahibi olması için örgütteki halkla ilişkiler potansiyelinin yüksek olması gerekmektedir. Potansiyelin yüksekliği, stratejik yönetim, yönetim rolleri, çift yönlü halkla ilişkiler modelleriyle ilgili eğitimler ve benzeri konuları kapsamaktadır.

Örgütün halkla ilişkiler konusundaki dünya görüşü, örgütte halkla ilişkiler konusunda hâkim olan düşünce yapısı ifade etmektedir. Yönetimin dünya görüşü, halkla ilişkiler departmanının potansiyeli ve örgüt kültürü burada belirleyici bir rol oynamaktadır. Karşılıklı bağımlılık kutusunu güç sahiplerine bağlayan ok, örgütsel kültürün önemini göstermektedir.

Örgütler stratejik hedeflerle iletişim kurmak için en uygun stratejiyi seçtiklerinde, ortamdaki ilişkileri yönetmeleri kolaylaşır.

Örgütün içinde bulunduğu toplumsal kültür ve örgütsel kültürle olan ilişkiler mükemmel halkla ilişkiler için çok önemlidir. Örgütsel kültür yönetim tarafından yaratılır. Özellikle örgütün kurucusu tarafından yaratılır. Örgütün içinde yer aldığı toplumsal kültür

örgüt kültürü üzerinde etkilidir. Halkla ilişkiler modelinin seçiminde bu unsurların tamamı önemlidir



Şekil:3.4 Halkla İlişkiler Modelinin Seçiminde Etkili Olan Faktörler

Kaynak:Grunig,2005:34

2.Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Niteliği ve Önemi

Kamu yönetimleri için en önemli nokta; halkın genellikle kamu yönetimleriyle ilişkilerini en ön kademelerdeki görevlilerle yüz yüze gelmek suretiyle kuruyor olmalarıdır. Halkın gözünde bu görevliler devletin kendisidir. Bu görevlilerin tutum ve davranışları karşısında halkın duyguları doğrudan devlet için oluşmaktadır. Bu nokta kamu kuruluşlarının halkla ilişkilerinin düzenlenmesinin önemini ortaya koyar.

Her toplumda halkla ilişkiler, o toplumun sosyal, siyasal ve ekonomik durumlarının belirlediği alanda gelişir. Türkiye’de halkla ilişkiler uygulamalarının toplumsal, siyasal ve yönetsel yapıyı oluşturan etkenlerden ayrı tutulmaması gerekmektedir (Onal,2000: 85).

Kamu hizmetleri halkın istediği oranda yapılamaz. Halk her şeyin en iyi şekilde yapılmasını ister ve kamu yönetiminin mali gücünün yeterli olduğuna inanır. Buna karşılık hizmetlerin ağır ve pahalı yapıldığı kanısındadır. Demokratik ülkelerde kamu kuruluşlarındaki yetkili organların seçilmesiyle halkın görevi bitmemektedir. Türlü sorunların çözümünde, kararların alınmasında, bunların uygulanmasında halkın yardım, desteği ve katkısı sağlanmalıdır (Tortop 2003: 99).

Halk genellikle bütün ülkelerde yönetimden yakındır. Devlet dairelerinde işlerin yürütülmediğinden, gereksiz gecikmelerden, kırtasiyeden şikâyetçidir ve kamu görevlilerinden yakındır. Devlette örgüt olarak kendi yapısal ve işlevsel özelliklerini, gizlilik ve tarafsızlık gibi ilkelere dayandırarak halktan uzak durmaya çalışmaktadır.

Yukarıda belirtildiği gibi devlet ile halk, ilişkilerinin niteliği toplumun; sosyo-kültürel yapısı ve tarihsel sürecine bağlıdır. İmparatorluk dönemimde halk bir uyruk olarak nitelendirilirken kamu çalışanları imparatorun adamları olarak görülmektedir. Fakat demokrasi kavramının oturması ile halk uyruk olmaktan çıkıp, vatandaş olmaya başlamıştır. Böylece devlet yönetimiyle halk arasındaki ilişkinin de demokratik anlayışa uygun olması kaçınılmazdır. Bireysel hak ve özgürlükler kavramının gelişmesi ve bunların tanınması, demokratik yönetim biçimlerinin ortaya çıkması, duyarlı ve sorumlu vatandaşlık anlayışının gelişmesine katkı sağlamıştır (Örnek ,1991:40).

Halkın kültürel yapısı devlet - halk ilişkisine yansımaktadır. Devletin işlere ilgisiz kalmasından yakından ülkelerde halk kendileri hakkındaki düşüncelerine kulak tıkamayı seven yöneticilerin türemesine neden olmuştur. İmparatorluk dönemi, yönetimin yönetilenlerin hoşuna gitme endişesi taşımadıkları bir dönemdir. Demokratik yönetim biçimlerinin gelişmesiyle bu anlayışta önemli değişimler olmuştur. Fakat yinede geçmişteki yönetim biçimlerinin kültürel yapı ve geleneklerde bıraktığı izler halkın tutum ve davranışlarına dolayısıyla devlet- halk ilişkilerine yansımaktadır (Soysal 1968:10-11).

Demokrasiyi henüz benimsememiş, toplumsal tutum ve davranışlarına yansıtamamış toplumlarda, devletin aydınlatmadığı halk; yönetime katılma, hak arama ve hesap sorma bilincine ulaşamamıştır. Halk sormadıkça devlette yapılan işleri halka duyurma ihtiyacı duymamaktadır. Bu süreçte halkta devletten bir şey beklememektedir. Kendisini devletten

ayrı olarak gören, yönetime katılmayan, hak arama gücüne sahip olmayan gelenekçi davranış kalıplarından çıkmayan halk devlete boyun eğmek zorunda bırakılmıştır (Asna 1986:120). Yönetim biçimi olarak demokrasiyi seçmekle beraber, gelenekçilikten kurtulamamış toplumlarda bireyler devlet ve kurumlarla ilişki kurmaktan kaçınmaktadır. Bunun doğal uzantısı olarak devlet ve kurumlar da çevreye kapalı kalmaktadır (Aşkun, 1978:3).

Kamu yönetimdeki gerilimi artıran unsurlardan biri de miras olarak bırakılan değerlerdir. Halk kendi isteği dışında alınan kararların kendisine zorla benimsetildiği kanaatindedir. Kamu yönetimi; yönetilenlere karşı davranışlarında önyargılı olup yönetilenlerin kendilerine göstereceği pasif direnmeyi kırma zorunluluğu içinde hissederler. Böylece yönetim-halk ilişkilerinde yönetimin halka karşı tutum ve davranışları, gerekse bunların görüntü ile belirlenen halkın tutum ve davranışları sorunun esas kaynağını teşkil etmektedir (Soysal 1968:10-11).

Halk, devlet dairelerinde, çalışanların neler yaptığından çoğu zaman habersizdir. Özellikle memurların boş oturduğu, sabahtan akşama kadar sohbet ve dedikodudan başka bir iş yapmadığını düşünmektedir. Bunun esas nedeni halkın devlet dairelerinde yapılan işlerden haberdar edilmeyişidir. Tabi bunun terside önemli bir problemdir. Yani kamu yönetiminin de halkın isteklerinden habersiz olması da aynı şekilde bir sorundur. Şunu unutmamak gerekir; Halkın istek ve düşüncelerini iyi bilen yönetim, kendi istekleriyle çevresi arasında en iyi uyumu sağlayacak ve baskı gruplarıyla çatışmasını en aza indirecektir. Başarılı bir kamu yönetimi, halkla ilişkiler sonucunda elde ettiği tepkilere göre kendisi için iyi sonuçlar çıkarabilen yönetimdir (Kazancı 2004:186).

Kamu yönetimi ve halka arasındaki ilişkileri belirleyen temel oluşumlardan bazıları şunlardır (Aşkun 1989:36-37):

Kamu yönetiminin örgütsel yapısı,

Kamu yönetiminin gücü,

Kamu örgütlerini düzenleyen yasal düzenlemeler,

Kamu yönetimindeki mevzuatın yarattığı bürokrasi ve kırtasiyecilik,

Kamu yönetimi tarafından sağlanan mal ve hizmetin niteliği,

Kamunun yasal düzenlemelerinin ve bürokratik yapısının halkla ilişkilerinde öngördüğü ve temel aldığı güvensizlik düzeyi ile yönetim sorumluluktan kaçışı,

Kamu yönetim politikalarında çalışanların tutum ve davranışları,

Kamu yönetimine bağı olan diğer örgütlerin çalışmalarındaki rolleri,

Kamu yönetimi yöneticilerinin çalışanlarını etkileme düzeyi,

Bir başka açıdan bakılacak olursa yani kamu yönetiminin üretmiş olduğu mal ve hizmetin halk açısından değerlendirilmesine ve etki eden faktörler:

Üretilen mal veya hizmetlerin halkın ihtiyaçları içindeki yeri ve önemi,

Halkın kamu tarafından üretilen mal ve hizmetleri kullanma sıklılığı,

Halkın bürokrasiyi anlaması ve geçme becerisi,

Kamu yönetiminin halkla karşı karşıya geldiği noktalar,

Halkın kamu yönetimini etkilemek için başvurduğu yollar,

Kamu yönetimi yöneticilerinin halktan etkilenme düzeyleri,

Halka hizmet götüren kamu çalışanlarının konumları, kültürleri ve değer yargıları

Kamu yönetim ve halkın birbirlerinin tutum ve davranışlarını değiştirmeye yönelik “davranış dinamiği”,

Halkın başka örgütlerin desteğine başvurma ve destek alıp, almaması.

Yukarıdaki unsurları bir araya getirilirse; kamu yönetimi ile halk arasındaki ilişki kamu yönetiminin yapısına, işlevsel özelliklerine, üretilen mal ve hizmetin niteliğine, halkın bu eylemler karşısında takındığı tutum ve davranışlara bağıdır.

Kamu ile halk arasındaki ilişkiler, yönetimin isteğine göre oluşturulmuş bir sisteme göre yönetilmektedir. Bu durumda yönetim halkla ilişkilerinde üstün bir konuma sahiptir. Kamu yönetimi kamu yararı ve kamu düzeni kavramlarının kullanarak üstünlüğünü pekiştirmektedir (Kazancı,1986:168).

Kamu yönetimi, toplumsal yaşamı ekonomik, sosyal ve siyasal açıdan düzenleyecek kuralları belirler ve bu yönde kararlar alır bunları da örgütler aracılığıyla uygular. Bu işlev kamu yararı ve kamu hizmeti ilkesinde cereyan eder. Kamu yönetimi tüm halk ile yöneten yönetilen, hizmet veren ve alan, tipik bir ilişki içindedir. Kamu yönetiminin toplumsal fayda, halkın istek ve beklentilerini belirleme biçimi, halkın kararlarını etkileme, çalışanların tutum ve davranışları halkla ilişkilerin niteliğini belirleyen kıstaslardır. Burada baskıcı bir yapı izlenmesi yönetimle halk arasındaki uçurumu artırmaktadır. Fakat demokratik ve katılımcı bir anlayış halka yönetimi bütünleştirir. Yönetimin kullandığı yetkilerde halkla ilişkilerde önemli bir etmendir. Yönetim gerektiği zaman emredici kurullarla halkın uymasını sağlayabilir. Bu

halk nezdinde bir gözdağı etkisi yaratabilir. Bu tavır halkın ihtiyaçlarını belirleme ve sunma yerine yönetimin verdiği ile yetinmeyi ortaya çıkarır. Bu da halkı yönetimden uzaklaştırır. Burada halk kamuyu kendinden ayrı bir olgu olarak algılar. Ortaya şu ikilem çıkar: “Devlet mi halk içindir yoksa halkı mı devlet içindir? (Örnek,1991:34-35).

Kamu yönetiminde eylem ve işlemler kanun, tüzük ve yönetmelik gibi çok sayıda ve karmaşık bir kurallar bütünüyle idare edilir. Bu da bürokrasiyi körükler. Merkezden taşraya ağırlaşarak ilerleyen bürokrasi halkla ilişkilere de olumsuz olarak yansır. Halk bürokrasinin olumsuz yanlarının kamu ile özdeşleştirir. Aşırı bürokrasinin halkta yarattığı görüş kamu yönetiminin halka güvenmediği biçimindedir (Özkara, 1993:61).

Kamu yönetimi halk ilişkisinde bir olay, yönetimin alt basamağı olan ve yönetimin kendisi anlamına gelen kamu çalışanları vasıtasıyla uygulanır. Bunların davranış ve tutumları kamunun tutumu olarak algılanmaktadır. Kapalı toplumlarda düşünce ve duygular esnek olmadığı için çalışanların, halkta yaratacağı güven ya da güvensizlik kolay kolay değişmez (Asna,1986: 117-118).

Kamu yönetimin halktan uzak ve kapalı olmasını belirleyen değerler arasında yansızlık, gizlilik, kullandığı dil, kural ve yöntemlere bağlılığı, ülkenin sosyo – ekonomik yapısı gibi değerlerde sayılabilir.

Kamu yönetiminin halka kapalılığının sonucunda iletişim problemleri çıkabilmektedir. Özellikle halkın yönetimin karar ve politikaları konusunda bilgilendirilmemesi ve yönetiminde halkın görüş ve taleplerini algılayamaması noktasında sorunlar çıkmaktadır.

Kamu yönetiminde halkla ilişkilerin amaçları şöyle özetlenebilir (Yalçındağ 1996:10):

Kamuoyunu aydınlatmak, örgütün izlediği politikayı halka benimsetmek,

Halkta yönetime karşı daha olumlu tutumlar oluşturmak,

Yönetimle olan ilişkilerde halkın işini kolaylaştırmak,

Alınacak kararların daha yerinde olmasını sağlayacak bilgiler halktan elde etmek,

Yasaklar üzerinde aydınlatıcı bilgiler vermek ve vatandaşları yasaklara uymasını sağlamak,

Hizmetlerin götürülmesinde halkla işbirliğini sağlamak,

Mevzuattaki aksaklıkların saptanmasında ve giderilmesinde halkın dileklerinden, öğütlerinden, yakınmalarından faydalanmak.

3.Kamu Yönetiminde Bir Biçim Olarak Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler

Toplumsal hizmetlerin oluşturulması ve halka sunulmasında önemli bir yere sahip olan yerel yönetimler, merkez yönetim kuruluşlarından farklı bir yapı içerisinde kamu yönetimi örgüt şeması içinde yerine almıştır. Yerel yönetimler seçimle gelen organları bulunan ayrı bütçesi bulunan özerk tüzel kişiliği olan yerel halkını ortak ihtiyaçlarına cevap veren bir örgüt tipidir.

Bütün dünyada demokratik gelişmeler ve kamu yönetimindeki etkinlik sağlama amacının ortak bir sonucu olarak belirginlik kazanan bir husus, merkeziyetçiliğin azaltılarak yerel yönetimlere yetki devrinin artırılması ve sonuçta yerel yönetimlere daha fazla ağırlık verilmesidir (Acar, 1993:80).

Halkın yönetime katılmasında ve demokratik geleneğin kökleşmesinde yerel yönetimler önemli bir pay sahibidir. Yerel yönetimlere yönelik mevzuatlar özellikle belediyelerin işlevini artırmıştır. İmar hizmetlerinden kültür hizmetlerine kadar birçok görevler belediyelerin görevi alanına girmiştir. Yerel yönetimlerin görev alanlarının genişlemesi, halkla olan ilişkilerin artmasına ve halkın sorunlarına çözüm bulmayı temel hedef haline getirmiştir.

Halka açık işletmelerin varlıklarını sürdürebilmeleri ve amaçlarına etkili bir biçimde ulaşabilmeleri için halkla ilişkilerin zorunlu bir işlev konumuna gelmesi; ekonomik, toplumsal, bilimsel ve teknolojik gelişmelerin yarattığı, toplumsal değişmelere bağlı olarak toplumsal ögeler arasındaki ilişkilerin yoğunlaşması, karşılıklı bağımlılıkların artması ve örgütlerden beklenenlerin değişmesinin sonucudur.

Gelişmekte olan ülkelerde yaşanan hızlı kentleşme sürecinin taşıdığı özellikler (İsbir, 1991:25) ve günümüz toplumun yükselen değer olarak gördüğü, katılımcı, saydam, demokratik, insan ve hizmet odaklı yönetimler daha çok yerel yönetim felsefesiyle uyumaktadır. Bu noktada yerel yönetimler yükselen değer olarak karşımıza çıkmaktadır (Görmez, 1997:183).

Kamu yönetiminin ayrılmaz parçası olan yerel yönetimler halka en yakın kamu örgütleridir. Yerel yönetimlerinin organlarının seçimle oluşması, halkın denetimine ve

katılıma olanak sağlaması, halkla iyi ilişkiler kurma ve onay için halkın desteğinin kazanılmasını gerektirmektedir.

Kamu yönetiminde, kuruluşların görev ve yetkileri, yasa ve bunlara dayalı yönetmeliklerle tanımlanıyor olması yerel yönetim kuruluşlarında halkla ilişkiler örgütlenmesini merkezi yönetimin yaklaşımı çerçevesinde belirlenmesine neden olmaktadır. Bu sebepten dolayı Türkiye'deki yerel yönetim kuruluşlarının halkla ilişkilerinin; gerek örgütlenme, gerek işlevin tanımlanması bakımından merkezi yönetimin çizdiği sınırlar dâhilinde olabileceğinin kuramsal olarak kabul etmek gerekir (Yayınoğlu, 2005:45).

Halkla ilişkiler siyasal sistemlerin demokratikleşmesi ve insanla ilgili değerlerin gelişmesine paralel olarak kamu yönetiminin bir parçası olarak gelişme göstermiştir (Yalçındağ, 1987: 56).

3.1.Halkla İlişkilerin Şartları

Kamu yönetiminin ayrılmaz bir parçası olan yerel yönetimler halk için halka hizmet vermek mantığı ile çalışırken toplumsal yaşamın oluşturduğu bir zorunluluk olarak halkla içiçe olmak zorundadır. Tüm örgütler için geçerli olan fakat yerel yönetimlerde önemi bir kat fazla olan halkla ilişkiler de toplumsal ve örgütsel şartların bulunması gerekmektedir.

Toplumsal Şartlar:

Yerel yönetimlerde, halkla ilişkiler programlarının oluşturulması ve yürütülmesi konusunda bir alt yapının oluşması gerekmektedir. Bu alt yapı ve kavramlar halkla ilişkiler işlevini destekleyecek bir alt yapının olması yanında, halkla ilişkiler görevlilerinin kendilerine yönelik bilgilerini tazelemeye ve geliştirmeye yönelik de olmalıdır. Bu noktada yerel yönetim örgütlerinin yapısal özellikleri ve işlevlerini belirleyen en önemli kavramlar kentleşme ve demokratikleşmedir.

Modern çağda kentleşmenin temel nedeni; ekonomik yapıdaki değişimin toplumsal sonucudur. Özellikle nüfus artışı ve tarım sahalarındaki ekilebilir toprağın parçalanması ve mülkiyet anlayışının değişmesi, kentleşme olgusunu hızlandıran etkenlerin başında gelmektedir. Kitle iletişim araçlarıyla beraber insanların yaşam standartlarındaki gelişmeler de kentleşme olgusunda önemli bir yere sahiptir.

Kentleşmenin sonucunda toplumda; gelir, irksal köken, kültür gibi özellikler bakımından ayrı yapılar oluşmuştur. Eğitim konusundaki gelişmeler, gazete dergi, kitap ve

kitle iletişim araçlarının kullanılmasını artırmıştır. Kentleşmeyle beraber dayanışmanın azalmaya ve yabancılaşıma olgusu yükselmeye başlamıştır. Farklı özelliklere sahip grupların bir arada oturduğu, toplumsal statü ve rollere dayalı ikincil ilişkilerin önem kazandığı, insanların yaşamak ve çalışmak amacıyla bulunduğu yerleri kent yerleşim birimi olarak tanımlamak mümkündür. Buralar karşılıklı çıkarlara dayalı örgütsel ilişkilerin yoğun olduğu toplumsal yapılardır (Özkalp, 1990 :12).

Kentleşmeyle beraber satın alma gücünün artması, eğitim düzeyinin yükselmesi ve kitle iletişim araçlarının yaygınlaşması, insanların yaşamdan beklentilerini artırmıştır. Ortak ilgi ve çıkarların bir araya getirdiği toplumsal grupların, amaç ve çıkarlarının gerçekleştirme üzere ürün ya da hizmet ilişkisi içinde oldukları örgütleri etkilemeye çalışmaları; örgütlerin de ilişki oldukları halk kesimlerinin onay ve desteğini kazanma çabaları, halkla ilişkilerin temelini oluşturmuştur. Halkla ilişkiler, kentleşme olgusunun yarattığı ayrı ve karmaşık toplumsal yapının doğal bir sonucu olarak önem kazanmıştır.

Yerel yönetimler kamu hizmeti gördükleri ve bu nedenle de hizmet götürmekle yükümlü oldukları bir yerel halk bulunduğu için birinci hedef; giderek genişleyen ve karmaşık haldeki yerleşim birimlerinde yaşayan insanlardır. Burada amaç kent sakinlerinin huzurlu ve mutlu bir biçimde yaşamasını sağlamak, fiziksel, toplumsal ve kültürel ihtiyaçlarını karşılamaktır. Yerel yönetimler bu ihtiyaçlara cevap verirken toplumsal gelişmelerden daha çok etkilenmektedirler.

Kentleşme ve toplumsal yaşantının gelişmesi, bireylerin çıkarlarının gerçekleştirebileceği alanı genişletmiş, giderek artan ihtiyaçlar yerel yönetimler için yeni hizmet alanları ortaya çıkarmıştır. Bu noktada halkın yerel yönetimlerden talep ve beklentileri nicelik ve nitelik yönünden artmıştır.

Kadının çalışma yaşamına girmesi, ataerkil aile düzeninden çekirdek aile düzenine geçiş, kent nüfusunun artması ve bunlara bağlı olarak ulaşım, alt yapı ve bunları saran fiziksel ihtiyaçlar, sağlık, güvenlik, çocuk ve yaşlıların bakımı, hava kirliliği, gürültü, katı atıklar, yabancılaşıma olgusuyla beraber gelen stres ve yalnızlık duygusu, gelecek endişesi, gelir yetersizliği gibi bireysel ihtiyaçlar yerel yönetimlerin hizmetlerini nicelik yönünden etkilemiş ve artışına sebep olmuştur (Yaşanmış, 1991:165-170).

Kitle iletişim araçlarının hızlı gelişmesi ile sorunların farkına varma, haklarını aramada ve sorumluluklarını yerine getirmede insanların bilinçlenmesine katkı sağlamıştır. Günlük yaşamda ihtiyaçları karşılayacak hizmetleri yerine getirirken çıkan sorunları çözmek,

istek ve beklentileri göz önünde bulundurmak, halkın onay ve desteğini kazanmak gereği daha yoğun bir ihtiyaç olarak ortaya çıkmıştır.

Kısaca halkla ilişkiler farklı ve karmaşık toplumsal yapılarda, bireyler ve türlü toplumsal gruplarla örgütler arasındaki ilişkiyi düzenleme ve toplumun tüm ögeleri arasında bütünlüğü sağlamaya yönelik faaliyetleri yapar. Halkla ilişkiler kentlerin yerel yönetim örgütleri ile hizmet ilişkisi içinde oldukları farklı halk arasındaki ilişkileri düzenleme ve bunları karşılıklı anlayış içinde hayatlarını idame ettirme şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Halkla ilişkiler daha çok kent özelliği taşıyan yerleşim birimlerinde bir ihtiyaç olarak ortaya çıkmıştır.

Halkla ilişkilerin yerel örgütlerde işlev görmesinin ikinci toplumsal şartı ise demokrasidir. Yerel yönetimler ile demokrasi arasındaki ilişki siyaset bilimcilerin ilgisini sürekli çekmektedir. Bu ilişkinin temel dayanağı “kendi kendini yönetme ilkesi”dir. Kendi kendini yönetme ilkesi katılmayı beraberinde getirmektedir. Demokrasinin işlerlik kazanması ve sürdürülmesi daha çok halk katılımının artırılması ile mümkündür (Görmez, 1977:133).

Vatandaşın demokratik ilkelere ve davranışlara olan alışkanlıkları daha çok yerel yönetimler aracılığıyla kazanılmaktadır. Bu nedenle yerel yönetim kuruluşlarına “demokratik terbiye” kuruluşları denilmektedir. Demokrasilerde hükümet otoritesinin temeli, halkın talepleridir. Halkın talepleri, yalnızca seçim dönemlerinde, belirli temsilcilere bu yetkinin verilmesi anlamına gelmez. Aynı zamanda halkın tüm yönetsel kararlara ve faaliyetlere katılmasını da gösterir.

Bilinçli, duyarlı ve sorumlu bir yerel kamuoyu kültürü halkla ilişkilerin temel şartıdır. Aksi bir durumda, sorunların farkına varamayan, talep ve beklentilerini anlatmaya veya kamuoyu oluşturmaya yardım edecek araçlardan yoksun olan ya da yararlanma bilincinde olmayan halk kesimleri, kamusal grup özelliği taşımayacaklarından, bu durumda halkla ilişkiler faaliyetleri tek yönlü iletişimden ileriye gitmeyecektir.

Örgütsel ve Yönetmel Şartlar:

Halkla ilişkiler bir örgütün yapısından soyutlanamaz. Örgütün başarılı olmasında halkla ilişkiler önemli bir yer tutar. Örgütün başarısı şunlara bağlıdır (Özkara, 1993:102):

Ürün ya da hizmetlerin niteliği; halkın ihtiyaçlarının en iyi biçimde karşılaması, talep ve beklentilerine yer ve zaman bakımından uygunluğuna,

Ürün ya da hizmet üretmek için oluşturulmuş örgüt yapısının niteliği; ürün ya da hizmet üretmek ya da sunmak üzere görevlendirilmiş çalışanların bilgi, beceri ve yetenekleri, tutum ve davranışları, yetki ve sorumluluk ilişkilerinin açıklığı; örgütsel faaliyetin etkinliği ve bu faaliyeti düzenleyen kuralların açık, anlaşılabilir ve amaçlara uygun olması; ürün ya da hizmetlerin niteliğini geliştirecek çağdaş araç ve yöntemlerden faydalanmasına,

Yönetimin halka karşı duyarlı ve sorumlu bir bilinç içinde olması; bilimsel kavram, ilke ve tekniklerden yararlanarak, halkla iki yönlü iletişim kanallarının oluşturması; iki yönlü bilgi akışını sağlayarak halkın istek ve beklentilerini karar ve politikalarına yansıtmasına,

Yerel yönetimler; hizmette başarı sağlamanın, toplum üzerinde olumlu bir izlenim bırakmanın kestirme yolu olduğunu söylemek yanlış olmaz. Fakat halkın görüş, tutum ve davranışlarını etkileyen başka öğelerde vardır. Bu nedenle halkla iletişim kanallarının sürekli açık olması, kamuoyunun sürekli izlenmesi; sonuçların karar, politika ve uygulamalara yansıtılması; halktan kopukluğun önlenmesi ve bütünleşmenin sağlanması bakımından zorunludur (Yalçındağ, 1986:234).

Kamu yönetimi içerisinde algılanan yerel yönetim örgütlerinin sundukları hizmetlerin yapısı ve alanı, zamana ve yerleşim alanlarının özelliklerine göre değişir. Ancak bu hizmetleri düzenleyen kurallardaki artış ve halkın bunları anlamaya çalışmasındaki güçlük; yönetimle halk arasındaki iletişimde giderek artan boşluk; yönetimce bilinen ihtiyaçları karşılayacak hizmetleri bile yerine getirmedeki güçlükler; yerel yönetim örgütleri üzerindeki parasal, yasal ve politik sınırlamalar gibi örgütsel sorunlarda, halkın görüş, tutum ve davranışlarını, başka deyişle kamuoyunun niteliğini etkileyebilmektedir (Anderson, 1966:77).

Yerel yönetimlerin genel yönetim yapısı içindeki konumu da önem arz etmektedir. Genel olarak devlet, yerel yönetim örgütlerinin görev, yetki ve kaynaklarını belirleme ve denetleme hakkına sahiptir. Yerel yönetim örgütlerine tanınan özerkliğin derecesi, yapısal özelliklerin belirlenmesinde etkili olmaktadır. Kamudan gelen gelirler ve kaynak yaratma olanakları da; değişen toplumsal ihtiyaçları karşılayacak hizmetleri üretmeyi, hizmetlerin kalitesini yükseltecek modern araç ve yöntemlerden faydalanmayı, daha nitelikli çalışanlar bulmayı ve çalışma koşullarını iyileştirmeyi etkilemektedir.

Kamu yararının gözetilmesi, hukuka uygunluk konusunda da merkezi yönetimin denetimine bağlı, kaynaklar açısından güçlü yerel yönetimler, halka yakın olma ve olumlu ilişkiler kurmada özerkliğin derecesine bağlı olarak özgür olacaklardır.

Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler konusunun evrensel bir boyutu bulunmaktadır. İyi hizmet sunma temeline dayanan ve halkın istek, arzu ve beklentilerine karşı yoğun bir duyarlılığı bulunan demokratik yönetim anlayışına sahip yerel yönetimler; kurumsal olarak halkla ilişkiler için en uygun örgütsel ortamı oluşturmaktadır (Çifçi,1996:5; Uysal&sezer 1996:59). Yalnızca bir yerleşme birimine hizmet sunmaları nedeniyle fiziksel açıdan halka yakın olmaları; yönetim organlarının yöre halkının seçimiyle belirlenmesi; etkinlik, demokrasi ve katılımı gerçekleştirme amacıyla olmaları gibi ilkeler; halkın yönetime karşı duyarlı olup onu etkilemesini ve uygulamalarını denetlemesini öngörmektedir (Ertekin, 1995:8-9)

Yukarıda sayılan ilkelerin yürürlüğe konması ve başarıya ulaşması, belirtilen toplumsal ve örgütsel şartlara bağlı olduğu kadar, bilinçli ve sistemli halkla ilişkiler çalışmalarının varlığına; varolan toplumsal ve örgütsel şartlar üzerinde geliştirici etki yaratmasına da bağlıdır.

3.2.Halkla İlişkilerin Amacı ve İşlevi

Yerel yönetimlerin gerçekleştirmeleri gereken üç temel amacı bulunmaktadır: Bireylerin temel haklarını geliştirmek ve gerçekleştirmek, kamusal mal ve hizmetlerin üretiminde verimli ve etkili olmalarını sağlamak, demokrasinin gerçekleşmesine katkıda bulunmak (Sezer1996:15). Yukarıdaki amaçların gerçekleştirilmesi için yerel yönetimler yöre halkıyla içice olmaları, halkın onay ve desteğini kazanmaları ve toplumda olumlu izlenim bırakmalarına bağlıdır. Bu işler noktasında halkla ilişkilerin yerel yönetimlerde ki önemi bir kat daha artmaktadır.

Tortop'ta (2003) yerel kuruluşlarda bulunan halkla ilişkilerin temel amacını dört başlık altında toplamıştır.

1. Vatandaşları yerel yönetimin politikasından ve günlük faaliyetlerinden haberdar etmek,
2. Yerel yönetim kuruluşları tarafından kesin kararlar alınmadan önce, önemli yeni projeler hakkında vatandaşların görüşlerini belirtmesine fırsatı vermek,
3. Yerel yönetimin işleyişi, sistemi ile kendi hak ve sorumlulukları konusunda vatandaşları aydınlatmak,
4. Vatandaşlık gururunu aşlamak ve geliştirmek.

Yerel yönetimlerde halkla ilişkilerin etkin olarak gerçekleştirilmesi, iyi bir örgütlenmeye bağlıdır. Halkla ilişkilerin yalnızca para ve personel ile yürütülemeyeceği aşikârdır. Demokrasinin bilgisiz bir seçmen kitlesi ile gelişemeyeceği düşünülürse yerel yönetimlerin örgütlenmiş halkla ilişkilere duydukları ihtiyacın bütün diğer kesimlerin ihtiyaçlarından daha fazla ve açık olduğu fark edilebilir.

Yerel yönetimlerde halkla ilişkilerin temel işlevi, hizmetlerin yorumunu kolaylaştırmak ve hizmetler konusunda halkla bilgi alışverişini sağlamaktır. Halkla ilişkiler hizmetleri, hizmetlerin alınması sırasında uyulması gereken kural ve yöntemleri tanıtacak bilgileri halka aktararak, hizmetlerin yorumunu kolaylaştırır. Diğer taraftan varolan hizmetlerin alınması sırasında karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerileri ile ilgili bilgileri hizmet sürecine aktararak; yerel yönetim örgütünün, yöre halkının isteklerinin tespitine yardım eder. Yerel yönetim örgütlerinin karar ve uygulamalarıyla kamu yararının bütünleştirilmesi “örgütler yalnızca halkın onayıyla vardır ve yalnızca halkın kabul ettiği biçimde, halk katkılarıyla onaylanır” anlayışına dayanmaktadır (Anderson, 1966:29).

Demokratik toplumlarda, yönetimin halka karşı sorumluluğu değişik amaç ve çıkarların bulunduğu bir ortamda, toplumsal isteklere yanıt verme, görüş birliği sağlamaya yönelik ortak bir politika ve eylem biçiminin işlerlik kazanması için onay sağlama zorunluluğunun sonucudur (Sezer1986:6).

Halk, örgütsel işleyişi düzenleyen kuralları bilmeden ve anlamadan vatandaşlık hak ve sorumluluklarını yerine getiremeyecektir. Bu nedenle halk yalnızca varolan hizmetler konusunda değil, bir yerleşim biriminde söz konusu olabilecek tüm hizmetler konusunda bilgilendirilmeleri, haklarını ve inisiyatif kullanmalarına yardım edilmelidir (Anderson, 1966:79).

Halkla ilişkiler halkın, anlayış ve onayının sağlanmasına, kesinleşmemiş kanıların biçimlenmesine, olumsuz görüşlerin etkisiz bir duruma getirilmesine ve olumlu görüşlerin desteklenmesine yardım edecektir (Sezer, 1986:7).

Günümüzde halkın, kamu hizmetlerine gönüllü olarak katılması esas olması gerekirken incelemeler göstermektedir ki, halk fakir, cahil ve kendi içine kapanık bir hayat sürdürdüğü halde hemen bütün kamu hizmetlerinin devlet tarafından yapılmasını bekleme eğilimi gittikçe artmaktadır (Payaslıoğlu ,1966:135).

Yerel yönetim örgütlerindeki halkla ilişkilerin, siyasal, toplumsal ve örgütsel işlevleri vardır. Halkla ilişkiler, siyasal açıdan yönetimin demokratikleşmesine, halkın

ihtiyaçlarına ve sorunlarına duyarlı, katılıma açık bir anlayış geliştirilmesine; toplumsal açıdan halkın daha sorumlu ve bilinçli bir konuma ulaşmasına, hak ve sorumluluklarının bilincinde olan bir kamuoyu kültürü oluşmasına, halkın en çok ihtiyaç duyduğu türde hizmetlerin sunulması, hizmetlerin iyileştirilmesine ve geliştirilmesine aracılık ederek yerel yönetimlerin etkinlik ve verimlilik içinde çalışmasına yardımcı olur.

3.3. Halkla İlişkilerin Araçları

Yerel yönetimler yerel halkın ortak ihtiyacını karşılamak amacıyla kurulmuş birimlerdir. Bu amaçlara ulaşabilmek için sadece “Doğruları” yapmak zorunda olmayıp, yaptıklarının neden “Doğru” olduğunu da halka açıklamak ve halkın onayını almak zorundadırlar. Halkın onaylamadığı “Doğrular” “Doğru “olma özelliğini yitirmemekle birlikte ertelenme zorunda olan “Doğrular” olarak kabul edilmektedir. İşte bu noktada yerel yönetimlerde, halkla ilişkiler için anılan bütün araçları kullanmaktadırlar.

Toplumun hizmetler üzerindeki düşüncesini öğrenmeye yönelmiş bir halkla ilişkiler programı aracılığıyla; hizmet politikasının saptanması ve hizmet ilişkin kararların alınmasında, yönetsel usullerdeki aksaklıkların saptanmasında yararlanılacak bilgilerin halktan toplanması mümkündür (Yalçındağ, 1974: 29).

Bu noktada basını sistemli bir biçimde izlemek, yakınma ve istek mektuplarını ya da dilekçelerini incelemek, kamuoyu araştırmaları yapmak ya da yaptırmak, farklı yerlere şikâyet ve dilek kutucukları koymak, radyo ve televizyon yayınlarını izlemek, elektronik postalar için sistem kurmak gerekmektedir. Halka örgütün işleyişi ve ürettiği mal ve hizmetleri tanıtıcı ve açıklayıcı bilgiler vermek için de yerel yönetimler halkla ilişkiler araçlarını kullanmak zorundadırlar.

Yerel yönetimde her çalışan halka hizmet vermekle yükümlüdür. Bu yükümlülük belirli halk kesimleriyle doğrudan ve sıkı ilişkiyi doğurur. Bu ilişkiler günlük faaliyetlerle ilgilidir. Hizmetlerin ifası sırasında ya da diğer zamanlarda halkın hizmetlere ilişkin sorularını yanıtlamak, bilgi ihtiyaçlarını karşılamak gibi günlük ilişkiler tekdüzen olmalarına karşın, çoğunlukla halk tarafından önemli sayılır(Anderson, 1966:79).

Yerel hizmetleri sunan çalışanların tutum ve davranışları, hizmet ifası sırasında ortaya çıkan sorunlar ve aksaklıklar uzun dönemde halkın yerel yönetimlere karşı ön yargılı davranmasına neden olmaktadır. Bu tutum, hizmetlerin başarısını ve yönetimin diğer faaliyetleriyle, halk üzerinde yarattığı olumlu izlenimin silinmesine yol açmaktadır

(Yalçındağ, 986: 234). Halkla yüzyüze ilişkiler içinde olan yerel çalışanlar, hizmet isteyenlere karşı sabırsız, kızgın, dinlemeyen ve baştan savan bir tutum içinde olması, türlü başvurulara ilişkin kural ve yöntemlerin açıklanmaması ya da olumsuz tutum ve davranışlarla açıklanması, diğer alanlardaki başarılı hizmetleri gölgeleyebilmektedir (Yalçındağ 1986: 238; Anderson, 1966:79)

Çalışanların yanlış tutum ve davranışları kişilik yapılarından da kaynaklanabilir. İş konusunda yeterli bilgi ve becerilerinin bulunmaması, sahip oldukları tutum ve davranışların örgüte zarar verdiğinin farkında olmamaları gibi nedenler hizmet içi eğitimin eksiliğinden de kaynaklanabilir.

Yöneticiler ve çalışanlar en etkili halkla ilişkiler temsilcileridir. Halkla ilişkiler bir işbirliği anlayışıdır. Bu anlayış özellikle yerel yönetim örgütlerinin olmazsa olmazdır. Bu nokta halkın güvenini kazanmak ve desteğin devamı için halkla ilişkilerin gerekliliğinin önemi bir kat daha artmaktadır.

Yerel yönetim birimlerinde meclislerin yerel halkın dilek, ihtiyaç ve beklentilerini tahmin etme ve dile getirme imkânları son derece kısıtlıdır. Meclis üyeleri ile halk arasında karşılıklı haberleşme son derece sınırlıdır (Yalçındağ 1986:246). Özellikle Belediye meclis üyelerinin birçoğu geniş bir seçmen kitlesini aydınlatmak şöyle dursun kendileri yerel yönetimin karmaşıklığını tamamen kavramış değillerdir. Türk köylüsü genellikle çekingen durur, birçok dileklerini idareye yansıtamaz, fakirlik durgun bir yaşantı biçimi okuma yazma bilmeme gibi nedenler bunda rol oynar. Hatta halkın bir kısmı çok basit işlerin görülmesi için bile bir aracı bulmayı gelenek haline getirmiştir (Tortop2003:164-165).

Halkın istek, ihtiyaç ve şikâyetlerini öğrenmek ve çalışmalar hakkında bilgilendirilmesi için çeşitli yol ve yöntemlerden faydalanılması gerekmektedir. Bunlar şöyle sıralanabilir:

Yüzyüze iletişim: Halkla ilişkilerde en etkili yöntemlerden biridir, halkın dilek ve şikâyetlerini öğrenmede hemde yerel yönetim örgütlerinin çalışmaları hakkında bilgi vermede kullanılır. İletişim alanında yapılan araştırmalar, yeni tutumların oluşmasında ya da eski tutumların değişmesinde yüzyüze yapılan konuşmalar; kitle iletişimin ise bilgi aktarılmasında daha etkili olduğunu ortaya çıkarmıştır (Cüceloğlu,1994). Hedef kitlenin kazanılması için yani güler yüzlü hal hatır soran, öğrenmeye gelmiş devleti karşılarında sık sık görebilmek, küçük toplumların dış dünyaya kapalı insanlar için büyük mutluluktur (Asna,1986:118).

Temsilcilere danışma: Danışmada karar verme yetkisi yönetime aittir. Yerel toplulukların fikirlerini almak için değil, çalışmalar hakkında bilgi vermek ve işbirliği için destek kazanmak içinde seçilebilir. Bu temsilciler yerel halkın özellikleri, ihtiyaç ve sorunları, gelişmişliği, kaynakları ve imkânları konusunda araştırmalar yaptırıp bunların sonuçlarını belediye yetkililerine ve kamuoyuna sunabilirler (Geray,1968:491).Ayrıca bilgilerin ulaştırılmasında bu gruplar etkili iletişime girilebilir. Belediye bir yönetmeliği veya bir kuralı yeni bir uygulamayı bir iki sayfalık bir bildiri hazırlayarak ve bundan bolca bastırıp yerel topluluklara göndererek bu oluşumların kendi dağılım şebekesi içinde bilginin üyelerine ulaşmasını sağlayabilir (Alpöge ,1993:38).

Kamuoyu araştırmaları: Halkın isteklerinin ve hizmetler hakkında düşüncelerinin en iyi biçimde belirlenmesine yarayan, kararların alınmasında önemli olan kamuoyu araştırmaları; çok faydalı olmasına rağmen az kullanılan bir yöntemdir. Kamuoyu araştırmaları yönetimin çözmesi gereken sorunların özelliklerini ortaya koymakta, halkın bu sorunları nasıl anladığını ve bu konuda neler yapılması gerektiği konusunda bilgi vermektedir.

Referandum: Vatandaşlara meclisler ve yetkili kurullar aracılığıyla ve benzeri karar verme makamlarının aldığı kararları, koydukları kuralları ve getirdikleri düzenlemeleri ya da bazı durumlarda önerilen belirli program ve politikaları kabul veya reddetme olanağı sağlar (Yıldırım,1993:166). Halkın belediyesini oluşturmaya yönelik faaliyetler yerel halkın oldukça uzun bir süre olan 4 ya da 5 yıllık seçim süresi sonunu beklemeden yasal yollarla belediyeyi etkileme olanağını da verebilmelidir. Böylece belediyenin halka karşı her zaman duyarlı ve sorumlu bir tutum içinde olması da sağlanmış olur (Yalçındağ,1996:133).

Medyadan yararlanma: Halkın dilek, ihtiyaç ve şikâyetlerini yerel yönetimlere ulaştırmasında gazetelerin şikâyet köşelerine gönderilen yazılar, röportajlar, haberler, inceleme yazıları ve araştırma sonuçları önemlidir. Ülkemizde çok sık kullanılan yöntemdir. Özellikle son yıllarda kitle iletişim araçlarının hızlı ilerleyişi ile beraber yerel medyadaki gelişmeler bunun önemini bir kat daha artırmıştır. Yerel kararların halka bildirilmesinde basın toplantıları etkili olmaktadır. Radyo ve televizyonda halkın katılımıyla gerçekleşen birçok toplantı, tartışma programları bu konuda faydalı olmaktadır. Yazılı ve sözlü basında yapılan eleştirilere yönetimin daha duyarlı olduğu görülmektedir. Hemen her türlü eleştiriye yönetim tarafından yanıt verilmeye ve en önemlisi yakınma konusu aksaklık giderilmeye çalışılmaktadır. Özel televizyon ve radyoların hızla çoğalması, internet olgusunun baş döndürücü bir hızla gelişmesi, yerel gazetelerin sayısındaki artış yönetim- yönetilen arasındaki aksaklıkları gidermede ve sorunların çözümünde medyanın etkisini artırmıştır

(Kazancı,2004:235-236). Yerel halk işlerine giderken veya gelirken yaşadığı yerdeki olaylardan yerel radyolar, televizyonlar aracılığıyla haberdar olmak isterler (Topuz,1990:157).

Kişisel başvurular: Yönetimin bir şey yapmasını gerek kalmadan halkın kendiliğinden sağladığı bilgilerdir. Fakat halk istek ve beklentilerini bildirirken tereddütlü davranmaktadır. Halk idareye başvuruda bulunurken işlemlerin uzamaması ve olumlu sonuç almak için aracı kullanmaktadır. Çözüm bulamadığı zamanda medyayı kullanmaktadır. Halkın dilek ve şikâyetlerini bildirmesi bazen yönetim tarafından hoş karşılanmamaktadır. Bütün bu aksaklıklar giderilirse halkın dilek ve beklentilerini en ucuz olarak öğrenme şansında elde edilmiş olur. Dilekçesine kendi seçtiği yerel yöneticiden cevap alamayan toplulukta “yerinden yönetim” ilkesinden söz edilemez (Devlet Planlama Teşkilatı(DPT) ,1994: 48).

Halk Meclisleri: Yerel yönetimlerin hizmet politikalarını, işlem ve kararlarını halka tanıtması, halkın çalışmalar hakkındaki düşüncelerinin, dilek ve şikâyetlerinin öğrenilebilmesi için tüm yerel halkın katıldığı meclislerin düzenlenmesi önemli bir halka ilişkiler çalışmasıdır. Periyodik kent kurultayları, danışma toplantısı düzenlenerek halkın yerel yönetim sürecine katılması bu günkü halkla yönetim arasındaki iletişim kopukluluğunu ortadan kaldırmak için bir başlangıç olabilir (Keleş,1993: 8). Ankara da düzenlenen kent kurultayları buna güzel bir örnek olabilir. “Kent kurultayı kentin her kesiminden katılımı sağlamakla, hemşerilerin kent yönetimiyle ilgili istemlerinin toplu olarak algılanabildiği platformlar olmaktadır. Bu kurultayların etkinliğini sağlayacak olan temel süreç, bir önceki kurultayda ortaya konan önerilerin ne denli yaşama geçirildiğinin bir sonraki kurultayda değerlendirilmesi olacaktır. Bu gelişmenin sağlanmasının temel gereği hemşerilerimizin Kent Kurultayına sahip çıkmaları ve örgüte katılmalarıdır” (Ankara Büyükşehir Belediyesi,1992).

Danışma merkezleri: Halkın yerel yönetim birimleri ile ilgili işlemleri daha önceden bilmesi ve dilek, şikâyetlerini bildirmesi için danışma merkezlerinin önemli rolleri vardır. Danışma merkezlerinde çalışan görevlilere halkla ilişkiler konusunda hizmet içi eğitim verilmeli, halkla iyi ilişkiler kurulması, güler yüzlü ve anlayışlı davranışlar öğretilmeli ve çalıştığı konuda bilgilendirilmelidir. Günümüzde halkın yoğun olduğu yerlere danışma merkezlerini ikame edecek bilgisayarlarda kullanılmaktadır. Yine “Alo” hatları kullanılarak bilgi alışverişinde bulunulmaktadır. “Beyaz masa” bu konuya örnek verilebilir.

Hizmet rehberi: Halka, çalışmalar hakkında bilgi veren ve işlemlerin nasıl yapılması gerektiğini, neyin nerede nasıl takip edileceği, ne tür evraklar gerekeceği hakkında bilgileri

içeren hizmet rehberleri halkla ilişkilerde önemli yere sahiptir. Hazırlanan bu tür hizmet rehberlerinin açık anlaşılır bir dille yazılması gerekmektedir.

Mahalle toplantıları: Haftanın belirli günlerinde yerel idarecilerle halk arasında yapılan mahalle toplantılarında halkla ile yönetim arasındaki ilişkileri pekiştiren bir olaydır. Bu tip toplantılar, yöneticilerin yanlarında birim amirleriyle o günün bir programını yaparak halkın ilgili olduğu konu hakkında bilgi alması, yönetim açısından gerekçelerin açıklanması, dilek ve şikâyetlerin öğrenilmesi, yerel çalışmalar hakkında halkla yüzyüze iletişim yöntemini kullanarak bilgi verilmesi önemli ve faydalı bir yoldur. Yerel yöneticiler yerel halkı ilgilendiren sorunlar ve projeler ile ilgili olarak mahalle düzeyinde ya da hemşeri grupları ile belirli aralıklarla ya da gerektiğe görüşmeler yapmalıdırlar. Bu yöntemle elde edilen görüş ve değerlendirmeler, mevcut sorunların giderilmesine yardımcı olmakla kalmayarak, geleceğe yönelik politikaların ve projelerin hazırlanmasına da katkıda bulunur (Emeralp,1993: 16). Bazı üst yönetici ve belediye başkanlarının halka açık telefonla görüşme günlerinin bulunması, yolsuzluk ve rüşvet olaylarının dile getirilmesi konusunda yararlı olmaktadır. Görevli memur yolsuzluk veya hukuka aykırı işlemlerinin halk tarafından bu görüşmelerde belediye başkanına duyurulabileceği endişesi ile bu tür eylemlere teşebbüs edemez (Tortop, 1995:15)

Meclis toplantılarının halka açık olması: Meclis toplantıları mevzuatımızda halka açıktır ama halk burada sadece seyircidir söz alamaz, kararlara katılamaz. Belediye meclisi halk temsilcilerinden olmasına rağmen etkili olduğu söylenemez, belediye başkanları çeşitli yollarla halkın dileklerine kulak vermeleri başarılarını artırır (Tortop,1968:52-69). Türkiye’de meclis ve belde halkının hemen hemen hiçbir ilişkisi yoktur. Meclis toplantıları ve gündem halka duyurulmadığı için konuyla ilgili olanlar bile toplantı kararlarını izlemekten yoksun kalmaktadır (Çiftçi,1989: 11). İletişim alanındaki gelişmelerden dolayı elektronik belediye meclisi toplantıları yapılabilmektedir. Ohio’da ilk elektronik belediye meclisi donanımı kullanılmıştır. Burada halk oylamaya katılabildiği gibi görüşmelerde fikirlerini de açıklayabiliyor (Toffer,1979:490). İnternet halkla ilişkiler için vazgeçilmez bir araçtır. Özellikle belediyelerin yaptıklarını anlatmaları noktasında Web sayfaları önemli bir araçtır. Yine bilgisayar ortamında elektronik posta iletişimi ve sohbet odaları halkla iletişim kurmada vazgeçilmeyecek araçlardandır. Yerel yönetimlerin internet’i daha etkin kullanabilmeleri için vatandaşların bilgisayar ve interneti bilmeleri gerekmekte tabi ki bunun yanında erişim, gizlilik ve bilgi güvenliği gibi sorunların çözülmesi gerekmektedir (Yıldız, 2006: 1).

Diğer araç ve yöntemler: Yukarıda sayılanların dışında birçok araç ve yöntemlerde vardır. Bunlara şunları ilave edebiliriz. Sergiler, halkın sınırlı bir alan içinde toplanmış olduğu yerel yönetimler de sergiler etkili bir halkla ilişkiler aracıdır. Bütçelerin ve imar planlarının sergilenmesi düşünülebilir. Kuruluş yıldönümleri gibi günler yanında, bültenler ve el kitapları, çeşitli faaliyetleri tanıtan ve halkın uyması gereken kuralları kapsayan broşürler afişler halka bilgi vermek açısından önemlidir. Basın toplantıları da çalışmalar hakkında bilgi vermek açısından vazgeçilmez araçlardandır.

Yerel yönetimler çalışmalarını hakkında, halka bilgi vermek amacıyla yılda bir kez hazırlamak zorunda oldukları faaliyet raporlarını, halkın anlayacağı şekilde yeniden düzenlenerek tekrar halkın bilgisine sunabilirler. Halk ile kaynaşmak ve halkın hizmetlere katılımı için yarışmalar düzenlemek bu yarışmaları kazananları ödüllendirmekte başka bir yöntemdir. Yerel konular hakkında halkın görüşlerini açıklayabilecekleri toplantılar düzenlenebilir. Kültür ve sanat etkinlikleri de önemli araçlardandır. Özellikle küçük belediyelerde mektuplar ve kutlama yazısı ile kültürel etkinliklerin düzenlenmesine yardımcı olanlara teşekkür yazışlarının gönderilmesi de düşünülebilir. Çeşitli kampanyalar düzenleyerek halkın hizmetlere katılımı sağlanabilir. Danışma merkezlerinde emekli insanlar gönüllü olarak çalıştırılabilir. Törenlerde yerel örgütlerin tanıtılmasında araç olarak kullanılabilir. Vatandaşların kurum yöneticilerine dilek ve şikâyetlerini iletebilecekleri fırsatların yaratılması, saydamlığın sağlanmasında önemli bir araçtır.

4.Belediyelerde Halkla İlişkilerin Yönetimi

Yerel yönetimlerde halkla ilişkilerin yönetim sürecinin işleminde üç temel ilke vardır (Ross, 1977:48).

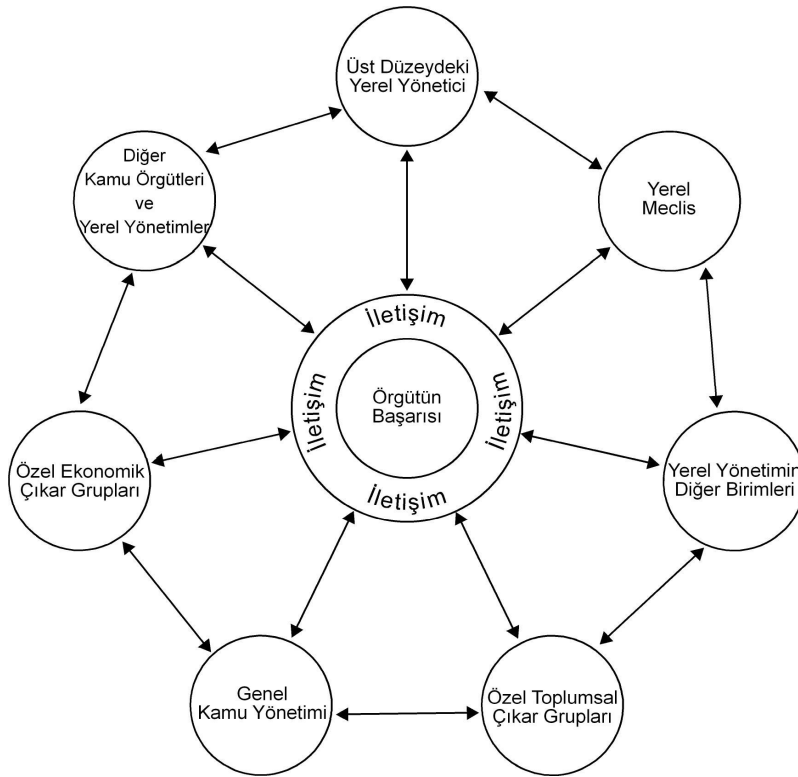
— Halkla ilişkiler faaliyetlerinin amacı, yerel yönetim örgütü için olumlu bir toplumsal iklim yaratmak ve sürdürmektir. Halkla ilişkiler yönetiminin sorumluluğu bu olumlu toplumsal iklimi ve elverişli bir hizmet çevresi yaratacak biçimde, yerel yönetimin kararlarının yönlendirmektir.

— Yerel yönetim yalnızca halkın isteği ve seçimiyle vardır ve topluma katkılarıyla değerlendirilmektedir. Bu nedenle karar, politika ve eylemleri yeniden seçilmeyi sağlamaya değil, toplumun yararlarını ve çıkarlarını gözetmeye yönelik olmalıdır. Halkla ilişkilerde yerel yönetimin bu yönde çalışmasına katkıda bulunmalıdır.

— İyi halkla ilişkiler, halka dönük olarak düzenlenir. Halkla ilişkiler yöneticisi, örgütsel başarının halkın ihtiyaçlarına ve beklentilerine uygun olmasını sağlamak için tüm örgütsel işlevlerin başarısının incelemelidir. Başarıyı değerlendirmek için örgütsel işlevlerin ilişkili olduğu kamu kesimlerinin her birinde araştırmalar yapmalıdır.

Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler sürecinin örgütsel başarı ve iletişim yoluyla kamu kesimlerinin görüşlerini etkileme, elverişli bir hizmet çevresi ve olumlu bir toplumsal iklim yaratma amacına yönelik olarak işleyişi şekil 3.5’de görülmektedir. Yerel yönetimlerde halkla ilişkilerin işleyişi örgütsel ve toplumsal araştırmalar sonucunda elde edilen bilgilere dayanarak, halkla ilişkiler sorunlarının saptanması, amaçların belirlenmesi, amaçlara ulaştırılacak faaliyetlerin planlanması, örgütlenmesi, iletişimi, uygulanması, denetlenmesi ve insan ögesinin yetiştirilmesinden oluşmaktadır. Bu safhaları kısaca açıklamakta fayda vardır:

Araştırma: Sistemli bilgi toplama ve toplanan bilgileri değerlendirme olarak tanımlanan araştırma, halkla ilişkiler amaçlarına yönelmiş her türlü düzenli bilgi toplama çabası olarak ta tanımlanabilir (Mihçioğlu, 1971:92).



Şekil:3.5 Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler Süreci ve İletişim

Kaynak: Anderson 1966:51

Halkla ilişkiler konusunda araştırmalarda kullanılan özel deyimler bulunmaktadır (Grunig&Hunt 1984:109).

Çevresel çözümlenme; örgütün hedef kitlesi ve toplumsal politik iklimindeki eğilimlerini saptanmasıdır.

Toplumsal denetim; örgütün, ilişkili olduğu kamu kesimleri üzerindeki etkisini belirler.

Halkla İlişkiler denetimi: Örgütün ilişkili olduğu kamu kesimlerinin niteliği, örgütü nasıl algıladıkları, örgütle ilişkileri ve güçleri belirlenir

İletişim denetimi; hedef kitlenin mesajları algılayıp algılanmadığını değerlendirmek için mesajların içerik çözümlenmesi ve sonuçları değerlendiren çabaları kapsar.

Halkla ilişkiler yönetimin ilk işlevi toplumsal iklimi ya da çevreyi etkili bir biçimde algılamak; toplumsal eğilimleri sürekli olarak incelemek, örgütün amaç, strateji, politika ve diğer eylem planları ile önemli etkinliklerinin kamu kesimi üzerindeki etkisini görmek ve bu konuda üst yönetimi sürekli olarak bilgilendirmektir. Halkla ilişkiler yönetimi bu işlevi çevresel çözümlenme olarak adlandırılan araştırmalarla yerine getirecektir (Ross,1977: 49).

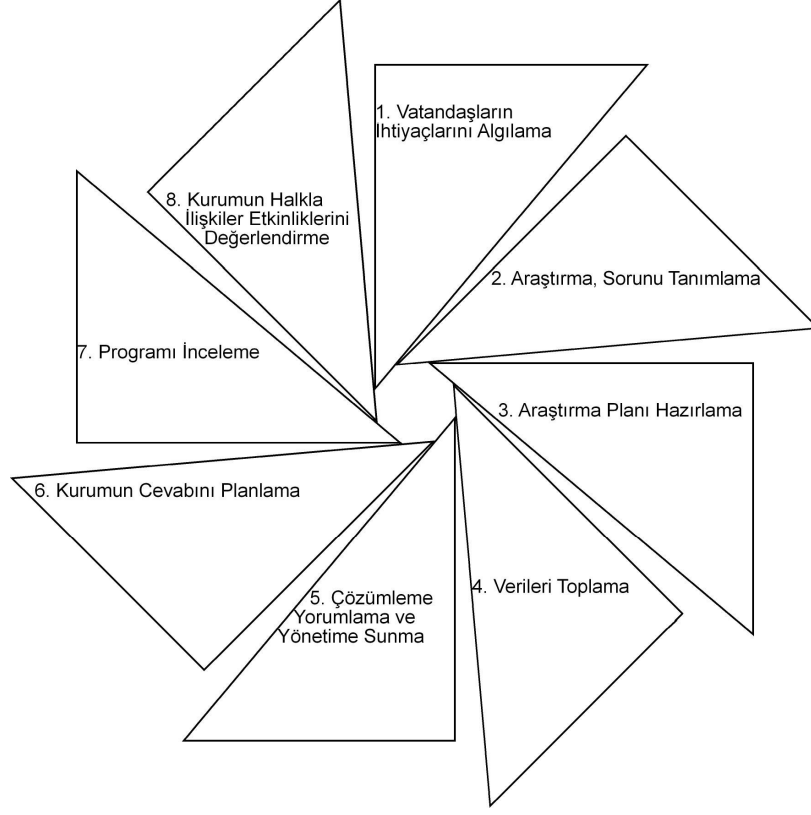
Örgüt içi araştırmalarda da amaç, kuruluşla ilgili tüm nitelik ve nicelik kapsayan bilgilerin toplanması ve sistemleştirilmesidir. Bu bilgiler imaj birikimi olarak ta kullanılacağı gibi kamu kesimlerini etkileyen yönleri belirlemek içinde kullanılabilir (Sabuncuoğlu,2005: 99).

Anderson (1966) yerel yönetimlerde halkla ilişkilerin araştırma sürecini sekiz aşamadan oluşan bir yapı olarak ele almıştır.

Bu süreç yerel yönetimlerde halkla ilişkiler araştırması, vatandaşların ihtiyaçlarını algılama ile başlamaktadır. Burada bireysel başvurular, yakınmalar ipuçları olarak değerlendirilebilir. Gerekli bilgiler toplandıktan sonra bunlar çözümlenir, yorumlanır ve halkla ilişkiler faaliyetlerinin planlanması ve örgütlenmesi için alınacak kararlara ışık tutması için tepe yönetime sunulur. Araştırmanın ikinci bölümü ise uygulamaları değerlendirmek ve elde edilen bilgileri sürece yansıtmaktır. Bunlar daha çok denetleme aşamasında ortaya çıkmaktadır.

Burada şu noktayı unutmamak gerekmektedir; yerel yönetimler tarafından sunulan bilgiler yerel halk veya hedef kitle tarafından algılanıp algılanmadığının ve amacına ulaşp

ulaşmadığının belirlenmesine yönelik faaliyetler halkla ilişkiler araştırmalarının temel amaçlarındandır.



Şekil: 3.6.Halkla İlişkiler Araştırma Döngüsü (Rüzgâr Gülü)

Planlama: Araştırma ve bilgi toplama aşamasında elde edilen veriler ışığında Belediyelerde beklenenleri yerine getirmek ve sorunları çözmek, sonuçta olumlu toplumsal iklim yaratmak ya da sürdürmek için neler yapılması gerekir, bunların planlanması lazımdır.

Yerel yönetimlerin halkla ilişkiler çabalarından beklentileri halkı bilgilendirmek, örgütle ilişkilerini kolaylaştırma, işbirliği ve katılımı sağlayarak hizmetlerin daha çabuk ve kolay bir biçimde sunulmasını sağlamaktır. Halkın talep ve beklentileri öneri ve yakınmalarını dinleyerek hizmetlerdeki aksaklıkların giderilmesine yardımcı olmak gibi toplumsal amaçlara ulaşmaktır. Bu sebepten dolayı halkla ilişkilerin hedefleri de bu amaçlara göre biçimlenmektedir (Ataol,1987).

Halkla ilişkilerin hedeflerini gerçekleştirmek üzere, faaliyetlerin yapılacağı kamu kesimlerini tanımayı ve yapısal özelliklerinin bilinmesi gerekmektedir. Bu noktada yerel yönetimlerle ilgili kamu kesimlerinin bilinmesi gerekmektedir. Bunlar kimlerdir, çıkarları veya amaçları nelerdir, düşünceleri ve bunların nedenleri, nasıl tepki verirler gibi sorulara cevap verilmesi gereklidir. Kamu kesimleri tanımlanırken yapı çok önemlidir. Kamu kesimi yapılanmış ve biçimlenmişse yani kurumsallaşmışsa bu biçimdeki grupların görüşlerinin ve etkilerinin baskın olduğu aşikârdır. Tersine bir durumda ise kamu kesimi eylemlerinde etkisiz olacaktır (Anderson, 1966:75).

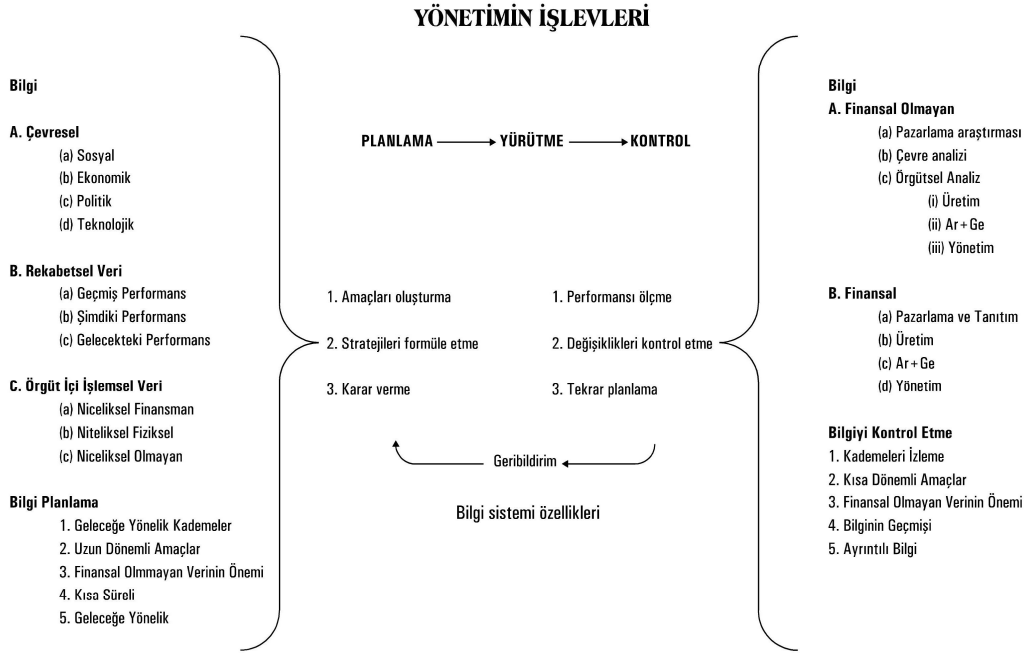
Örgütlenme ve Yürütme: Örgütlenme tasarlanan bir düşünceyi ya da amacı gerçekleştirecek yapısal bir modelin oluşturulmasıdır. Halkla ilişkiler faaliyetlerinde örgütlenme; örgütün halkla ilişkiler faaliyetine duyulan ihtiyacı ve gerçekleştirmeyi tasarladığı halkla ilişkiler amaçlarına göre en uygun örgüt yapısının oluşturulması anlamına gelmektedir.

Yürütme aşamasında, belirlenen amaçlara ve hedefler ulaşmak üzere, hazırlanan planların etkili bir iletişimle uygulamaya geçirilmesi ve değerlendirilmesine yöneliktir. Halkla ilişkiler faaliyetleri, kamu kesimlerini bilgilendirme, inandırma ve düşünceleri eyleme geçirmek için gerekli becerileri kazandırmak amacıyla, kamuoyunun eğitime, amaç ve stratejilerini, geliştirmeye yardım edecek iletişimi gerektirmektedir.

Denetim: Denetim uygulamaya konulan planların ve programların ne ölçüde başarıya ulaştığının ölçülmesidir. Yerel yönetimler uygulama sonuçlarında elde edilen bilgiler planlama aşamasında, başarılı planların sürdürülmesine başarısız olanların kaldırılması için kararın verildiği aşamadır. Aynı zamanda kamuoyunun yeni ihtiyaçlarının belirlenmesi veya yeni halkla ilişkiler sorunlarının çözecek yeni planların hazırlanmasına da bu safhada karar verilir.

Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler genelde reaktif olarak yürütülmektedir. Medya ilişkileri ihtiyaç duyulduğu dönemlerde ve özellikle acil durumlara göre değişik oranlarda gerçekleştirilir. Aslında yerel yönetimler proaktif olarak halkın sorunlarını giderecek ve talepleri karşılayarak doyum sağlayacak türde halkla ilişkiler programlarını hazırlamalıdır.

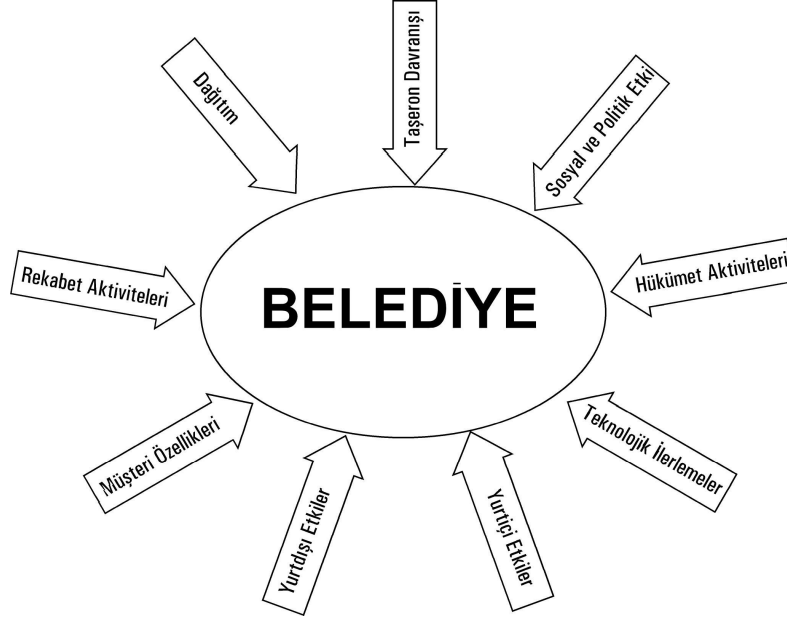
Yerel yönetimler akılcı davranarak sorunların üstesinden gelebilecek ve yönetsel kontrolü sağlayabilecek yapıya ulaşabilirler.



Şekil: 3.7.Bilgi Sistemi

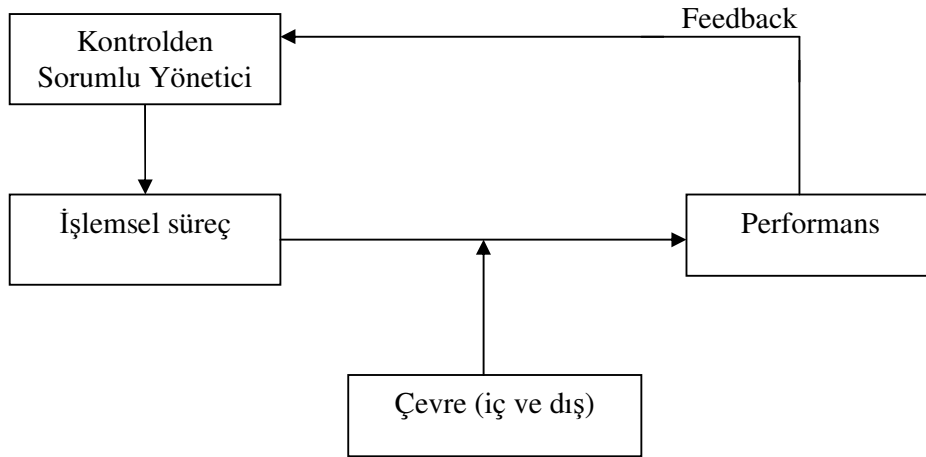
Kaynak: Gürdal,1997:180

Yerel yönetimlerin özellikle belediyelerin sorunların üstesinden gelebilmesi; belediye üzerindeki baskılar (şekil,3.8), örgütsel pazarlama sorunları (Finansman, satın alma, hizmet üretme, insan kaynakları v.b.), bilgi sisteminden gözden geçirilerek şekil 3.7’deki gibi yeniden oluşturularak, maliyete ilişkin sorunlar etkinlik ve yeterlilik açısından değerlendirilerek ve örgütün hakla ilişkiler bölümünün örgütsel yapıdaki yeri gözden geçirilerek ve görevlerin tanımlanması ile buralara uzmanların atanmasıyla mümkündür.



Şekil:3.8 Belediye ve Baskı Grupları
Kaynak: Gürdal,1997:181

Yönetimsel kontrol ise şekil 3.9’da görüldüğü gibi kontrolü yapacak kişinin işlemsel süreç içerisinde çevrenin etkisi ve geri beslemeyi sağlayarak performansı sağlamasıyla gerçekleşir. Yönetim halkla ilişkiler sürecinde girdileri en iyi biçimde sağlayarak işlemi gerçekleştirerek çıktılara ulaşmak zorundadır



Şekil.3.9. Kontrol Süreci

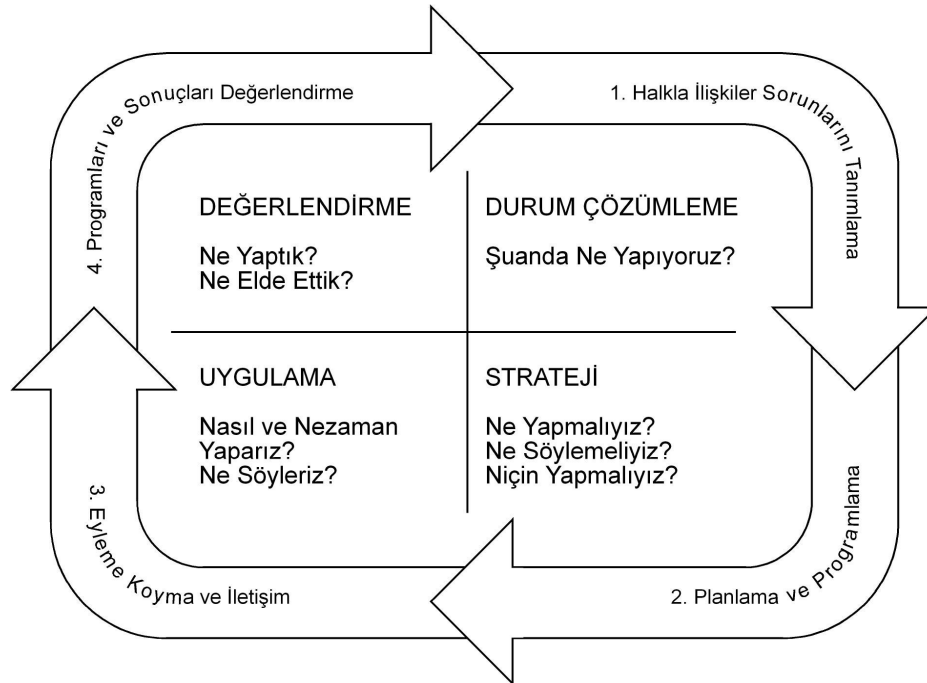
Belediye yönetiminin girdileri halktan gelen tepkiler, yakınmalar, bilgiler vb. süreçte işlenerek bilgiye dönüştürülmeli, bilgiler yeniden düzenlenerek doğru, açıklayıcı ve tatmin edici biçimde çeşitli araçlar kullanılarak halka geri verilmelidir. Örgüt bilgisi girdi olurken,

çıktıları imaj, farkındalık, taraftarlık, etkin örgütsel kimlik ve kişiliktir. Çıktılar ölçülerek standartlarla karşılaştırılmalı, yeniden gözden geçirerek en iyi çıktı alınmaya çalışılmalıdır.

4.1.Yönetim Süreci Modeli

Halkla ilişkiler yönetimini belirli bir model içinde gösterme çabaları ilk önce karar verme süreci olarak anlatılmasıyla başlar. Karar verme aşamasını şu safhalara ayırmak mümkündür: Sorunları yaratan durumun farkına varma, Önemli sorunların farkına varma ve sorunun tanımı, Uygun seçeneklerin araştırılması, çözümlenmesi ve olası sonuçlar, seçenekleri değerlendirme ve eylem yolunun seçimi ve seçeneklerin benimsenmesinden emin olmadır (Massie, 1983:54-55).

Halkla ilişkilerde benzer modeller benimsenmiştir. Cutlip ve diğerleri bir örgütü kamu kesimleriyle ilişkilerinin yönetiminin açık sistem yaklaşımını açısından ve bilimsel olarak, sorun bulma ve çözme sürecinin bir parçası olan işlevlerle açıklamışlardır. Sorun çözme süreci şekil 3.10'da görüldüğü gibi Sorunun tanımlanması: Burada yerel yönetim politikaları ve eylemleriyle ilgili olan ve onlardan etkilenerek oluşan görüş, tutum ve davranışları araştırmayı kapsar. Aslında yerel yönetimin “şu an da ne oluyor?” sorusuna yanıt vermeyi amaçlayan bir işlemdir.



Şekil 3.10: Halkla İlişkilerin Yönetim Süreci

Planlama aşaması yerel yönetimin anlayışına ve topladığı bilgilere göre politika ve planlar oluşturulmasını kapsar. Yerel yönetimler halk için vardır. Halkın sağlık, ulaşım, temizlik, eğitim, çevre, eğlence-dinlence sorunlarını çözmek için çalışmalara burada karar verilir. Yerel yönetimler kâr amaçlı olmadıklarından, kârlılık, yatırımların geri dönüş oranı v.b. gibi amaçlar yerine sosyal sorumluluk alanında stratejik amaçlar belirlemelidir. Bu amaçların karşılığı da “neyi niçin yapmalıyız?” sorusudur.

Uygulama aşaması, Her yerel yönetim kendi misyon, amaç ve hedeflerine göre uygun halkla ilişkiler stratejilerini yaşama geçirir. Burada önemli olan kullanılan yöntemlerde örgütsel imaj, örgütün tanınması, bilinmesi ve farkına varılmasına yönelik programların yapılmasıdır. Kentteki yaşam ve hareketlilik, gerçekleştirilen örgütsel faaliyetler, halkla ilişkilerin hangi alanda, hangi sıklıklarda ve hangi bütçeyle yapılacağına yardımcı olur. “nasıl ve ne zaman yaparız?” sorusuna cevapları bu aşamada düşünülür.

Değerlendirme aşamasında etkinliğin ölçülmesidir.”Nasıl yaptık?” sorusunun cevabı öğrenildikten sonra, planların sürdürülmesine ya da kaldırılmasına karar verilir.

Grunig ve Hunt (1984) halkla ilişkiler yönetim sürecini anlatmak için davranışsal molekül adını verdikleri bir model geliştirmişlerdir. Bu model bireyler kadar, sistemlerinde davrandıkları, bu davranışların sistemce üretilen çıktılar olduğu görüşüne dayanır. Bu süreç yedi aşamadan oluşmaktadır. Aşamalar kısaca şunlardır:

Sorunu keşfetme: Yöneticiler, bir kamu kesimi tepki gösterdiğinde ya da bir halkla ilişkiler sorun olduğuna ilişkin bilgiler geldiğinde sorunu keşfeder. Yöneticiler sorunları keşfetmeye yönelik araştırma birimleri kurabilirler.

Çözümleri oluşturma: Yöneticiler keşfettikleri sorunlara olası çözümler aramaya başlarlar. Bu aşamada henüz ne yapacaklarına ilişkin kararları yoktur. Fakat sorun tanımlanır, sorunu çözümleneceğini düşündükleri bir amaç seçerler ve seçenekleri biçimlendirirler.

Çözümleri tanımlamak. Seçenekleri biçimlendiren yöneticiler, daha sonra her bir seçeneğin nasıl davranışa dönüştürüleceğini derinlemesine incelemelidirler. Bu aşamada her bir seçeneğin nasıl uygulanacağı, ne kadar süre alacağını, maliyetini, etkisini ve örgütün sağlayabileceği fiziksel, parasal ve işgücü olanaklarını düşünürler. Her bir seçenek için bir eylem planı geliştirdiklerinde tanımlama aşaması sona erer.

Seçme: Bu aşamada yöneticiler, soruna en iyi çözümü sağlayacağını düşündükleri seçeneklerden birini uygulamaya karar verirler. Eğer herhangi seçeneğe karar verememişlerse, çözümleri tanımlama aşamasına geri dönebilirler.

Pekiştirme: Bu aşama karar verme sürecinde çok az görülür. Ancak seçilen çözüm yolunun iyi işleyip işlemeyeceği gözden geçirilerek, çözüm pekiştirilmelidir.

Davranış: Seçilen çözüm yolunun eyleme konması ya da hazırlanan iletişim programlarının uygulanmasıdır.

Sorunu Keşfetme: Bu aşamada, sürecin başına yeniden dönülür. Planların sonuçlarından gelen yansımalar incelenir; sonuç başarılıysa davranış sürdürülür, değilse sorun yanlış tanımlanmıştır ya da çözüm yolları uygun değildir.

Yukarıdaki model halkla ilişkiler yöneticilerinin amaçlarını belirlemeleri, bu amaçlara ulaştırılacak planları yapmaları, çalışanların yetki ve sorumluluk verilmesi için bir ölçüt olabilir.

Halkla ilişkilerin yönetim sürecini gösteren modeller çoktur. Fakat bu modellerin ortak noktaları; yönetim süreci kapsamlı bir halkla ilişkiler araştırması ile başlamaktadır. Araştırma sonucu elde edilen bilgilerle örgütün ilişkili olduğu kamu kesimleriyle etkileşiminden doğan halkla ilişkiler sorunları tanımlanmakta; bu sorunlara çözüm getirecek eylem yolları ve planlar oluşturularak uygulamaya konulmakta; planlar ve uygulamaların sonucunda yaratılan etkiler değerlendirilerek, sürece girdi olarak aktarılmaktadır.

5. Belediyelerde Halkla İlişkilerin Önemi

Belediyelerde halkla ilişkiler; seçilmiş organları, tüm çalışanları ile bir tüzel kişilik olan belediyenin, ilişkide bulunduğu toplumun güven ve desteğini sağlamak için giriştiği, iki yönlü iletişime dayalı, sonuçta kamuoyunda belediyenin, belediyede halkın istediği yönde değişikliklerin gerçekleşmesine, böylece belediye ile halk arasında en uygun uyum ve dengenin sağlanmasına yönelik sistem ve sürekli çabalar (Torlak, 1999:160). Bu amaçla, belediyelerin çağımızın gelişmiş iletişim teknolojisinin verdiği imkânlardan etkin biçimde yararlanması gerekmektedir.

Halkla ilişkiler, tüm kamu kuruluşları için önem taşır. Özellikle demokratik bir toplumda halkın güveni ve desteği olmadan hiçbir kuruluşun başarı kazanması imkânsızdır. Hatta belki varlığın bile sürdüremez. Ayrıca hizmet politikalarını ve uygulamalarını halkın

ihtiyaç ve istekleriyle örtüşürmeyen kamu kuruluşları, toplum için doyurucu hizmet üretmekten de uzak düşerler. Söz konusu bir yerel yönetim kuruluşu olan belediye olduğunda bu husus çok daha fazla önem kazanmaktadır. Bunun nedeni ise belediyenin niteliğinden kaynaklanmaktadır. Belediyelerin yürüttüğü hizmetler, günlük hayatımızda önemli bir yere sahiptir. Bu hizmetler, “beşikten mezara” kadar hayatımızın çeşitli yönünü kapsamaktadır. Yerel yönetimin önemi ve kamuoyunda sürekli tartışılmasının sebebi, işte onların şöyle ya da böyle yürütmeye çalıştıkları bu hizmetlerden ileri gelmektedir (Eryılmaz, 1997:9). Böyle bir ortamda belediyelerin halkın ihtiyaçlarının, beklenti ve isteklerin ne olduğunu ondan öğrenmek ve aldıkları bilgilere göre hizmet politikalarını ve uygulamalarını halkın isteklerine, ihtiyaçlarına uyarlamak zorundadır.

Belediyecilik, aslında, tümüyle halkla ilişkiler konusudur. Çünkü belediye dediğimiz, örgüt kent halkının seçimiyle harekete geçen; halkın yakın denetim ve gözetiminde hizmet veren hizmetleri ve personelleri sürekli eleştiren ve gündemde kalan bir örgüttür. Belediyelerin yaptığı görevlerin artması, yerel sorunların büyümesi ve karmaşık bir hale dönüşmesi halkla belediye yönetimlerini kaçınılmaz bir biçimde daha çok karşı karşıya getirmektedir (Ertekin, 1995:8).

Belediyelerin toplum yaşamında önemli yer tutması sorumluluklarını bir kat daha arttırmaktadır. Belediye başkanları gösterecekleri olumlu davranışlarıyla halkın belediyelere olan güveninin kazanılmasında etkili olacaktır. Başkanlar, halkın kendini destekledikleri oranda başarı kazanırlar. Halkın destek ve katkısını almak sadece ve sadece halkla ilişkiler yoluyla mümkündür. Varlıklarının gerekçesi halka hizmet götürmek olan belediyenin başarısı halkın yardımını ve katkısını aldıkları sürece devamlı olacaktır.

21. yüzyıla girerken demokrasi anlayışı vatandaşların sadece seçimlerde değil, kamu faaliyetlerinin tüm aşamalarında katılımları öngörür bir hale gelmiştir. Hizmetin her aşamasında vatandaşlarla kurulacak yeterli ve iyi bir ilişki çok büyük yararlar getirecektir. Yerel düzeyde vatandaşlarla yakın ilişki kurmak iki pratik yararı getirir. Bunlar; isabetli yararlı kararlar alınmasına yardımcı olmak ve yapılan hizmetleri tanıtarak yönetimi, onlara daha sempatik, daha yakın gösterebilmektir.

Bir yönetim felsefesi ve bir yönetim fonksiyonu olarak halkla ilişkilerin yerel yönetimler ve demokrasi anlayışı ve uygulamaları ile çok sıkı bir bağlantısı bulunmaktadır. Ülke yönetiminde ve özellikle yerel yönetim düzeyinde etkili ve verimli hizmet sağlanması ile

demokratik bir yerel yönetim yapısının oluşturulmasında halkla ilişkiler büyük önem taşımaktadır.

Yerel yönetimler ölçeklerinin küçüklüğü ve fizik olarak halka yakınlığı dolayısıyla denetime daha açıktırlar. Gerçekten, yerel yönetimin verdiği hizmetler halkın çok yakınında ve gözü önünde cereyan etmektedir ve bu hizmetlerin birçoğu halkın günlük hayatında karşılaştığı sorunlarla ilgilidir. Bu durumda yerel yönetimlerin halkla ilişkiler hizmetlerine önem vererek çalışmaları ve hedefleri konusunda halkı aydınlatmaları bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır. Bu zorunluluk kuşkusuz yönetimin, karmaşıklaşmasını, olumsuz etkilerini gidermeye ve yönetimi geliştirmeye dönük çabaları da içermektedir.

Yerel yönetimler, genel karar organları seçimle göreve gelip seçimle değişen kurumlardır. Bu da, yerel yönetimleri kamu kurumlarını diğer kesimlerine göre halkın istek ve dileklerine daha duyarlı kılmaktır. Bu duyarlılığın bir anlam kazanması ise planlı, sürekli ve yeterli halkla ilişkiler çalışmalarının sürdürülmesi ile mümkündür.

Varlıkların gerekçesi halka hizmet götürmek olan belediyelerin başarısı, halkın yardımını ve katkısını sağlayabildiği alanda ve oranda artacaktır. Bu yardım ve katkının sağlanabilmesi içinde bölge halkının bilgi edinme hakkını ve ihtiyaçlarını karşılamada iletişim tekniklerinin kullanılarak sağlıklı iletişim kurulması, halkın aydınlatılması çalışmalarının benimsetilmesi, yönetime karşı olumlu davranışlar yaratılması, başvuruyu kolaylaştırması, halka gerektiğinde bilgi verilmesi, kararların yerindeliğini ve yararlılığını arttırmak için halktan bilgi alınması, onların istek ihtiyaç, yakınma ve tepkilerinin öğrenilmesi gerekmektedir. Bu da ancak halkla ilişkiler çalışmalarıyla mümkün olabilir.

Yapılan çalışmaların uygun zaman ve organizasyonlarla nasıl ve hangi amaçla gerçekleştirileceği, daha önce programda olup da gerçekleştirilemeyenlerin nedenleri açıkça anlatılmalıdır. Belediye çalışmalarına karşı olumlu kamuoyu oluşturmak ve çalışmalara ilgi çekmek için belediyenin halkla sağlıklı iletişim içerisinde olması gerekir.

Belediyelerin uygulayacakları halkla ilişkiler belli bir plan ve programa oturtulmak zorundadır. Halkla ilişkilerde belediye hizmetlerini ve kurumu tanıtmak temel alınmalıdır. Kurum tanıtımın amacı yansız ve yalın tanıtma olmalıdır. Halk üzerinde güvenilir görünüm ve destek yaratmak ancak olumlu çalışmalarla mümkündür. Halkın katılımı düzenli yapılan halkla ilişkiler çalışmasını mümkün kılacaktır. Demokratik yaşamın koşulu, yönetimle yönetilen arasında kurulacak engelsiz iletişimdir. Halka tanıtılmaya değer bir hizmet politikası oluşturmak ve bu politikanın halkın yararına programları aracılığıyla etkili, verimli

uygulamalarla gerçekleştirmek, halkla ilişkilerin görevlerindedir. Halkla ilişkilerde halktan kuruluşa doğru haber aktarımının sağlayacağı yolların açık tutulması gerekir. Kuruluşun yürüttüğü hizmetlere ilişkin olarak halkın beklenti, görüş, dilek ve yakınmalarını, iyi işleyen halkla ilişkiler programları aracılığıyla kuruluşa akması iletişim süreci olmanın ötesinde anlam ve içerik kazanmak zorundadır.

Halkla ilişkiler çalışmalarının temeli olan iletişim yoluyla sağlanan haberleşme ve etkileşim görevlerini yürütebilmesi için belediye yönetimi içinde halkla ilişkiler mesleğinin ve kitle iletişimini iyi bilen, bu konuda öğrenim görmüş elemanlar ve bu elemanlardan oluşan doğrudan doğruya belediye başkanına bağlı bir kurum kurulmasında yarar vardır.

Halkla ilişkiler görevlisinin yapacağı çalışmanın planını hazırlayabilmesi için çalıştığı belediyenin imkânlarını, kapasitesini çok iyi bilmesi gereklidir. Belediyenin tüm birimlerinin yaptığı görevler ve bu görevleri gerçekleştiren görevli elemanların işleri ile ilgili bilgi sahibi olması gereklidir. Halkla ilişkiler görevlisi belediyede çalışan elemanlarla konuşması, yapılan işlerin geçirdiği aşamaların yerinde görmesi, işlerin yapılma şekli hakkında talimat, el kitabı, yönetmelik gibi dokümanların incelemesi, belediyeyi tanınması ve geçmiş yıllarda yapılan çalışmalar, bu çalışmalarda görülen ilerlemeler, gerilemeler ve nedenlerin öğrenip, bilmesi kaçınılmazdır.

Halkla ilişkiler konusunun belediyeler açısından önemi ve katkısı kent halkının kendi belediyesine sahip çıkması ve kentin gerçek anlamda yöneticisi ve denetleyicisinin yine halk olduğu gerçeğinden kaynaklanır. Halk yararına çalışan, halkın istek ve ihtiyaçlarına karşı duyarlı, sorumlu, halkın katılımına ve denetimine açık, başarılı, dürüst ve halkın istediği bir belediye kurumunun oluşturulması, sonuçta kent halkının belediyeye sahip çıkmasını, desteklemesini ve onunla bütünleşmesini sağlayabilecektir. Bu sonucun elde edilmesi ise, kent halkı ile sağlıklı ilişkiler kurabilen bir belediye anlayışı ile mümkün olabilir. Bu yaklaşımın gerçekleşmesinde, belediye yönetimi kadar kent halkına da büyük görevler düşmektedir.

Halk demokratik ilkelere ve davranışlara karşı alışkanlığını belediye yönetimlerinde kazanır. Bu yönden belediyeler demokratik terbiye kuruluşlarıdır. Vatandaşlar, yerel konuları olgun insan davranışları çerçevesinde tartışmayı ve birbirlerinin görüşlerine saygılı davranmayı, tartışmalar sonucunda varılacak kararları saygı ile karşılamayı orada öğrenir. Eğer yerel yönetimler bu alanda başarılı olursa, demokrasi ülke düzeyinde başarılı olur.

5.1.Belediye Başkanı ve Halkla İlişkiler

Belediyecilik direkt halkla ilgili olması nedeniyle başkanların işi bir hayli zordur. Bu zorluğa rağmen Türk belediyeciliğinde başkanların yeri çok farklıdır. Hatta bazı yazarlar belediyeciliğin “güçlü başkan modeli” doğrultusunda geliştiğini savunurlar. Türk belediyeciliğinde dünyanın tersine belediye olgusunda her yönden başkan faktörü hâkimdir (Göymen 1983).

Avrupa ülkelerinde yetki meclise verilirken yönetim işi profesyonel yöneticilere verilmektedir. Belediye başkanının gücü hem yöre halkı tarafından seçilmesinden hem de yasal yetkilerden kaynaklanmaktadır. Başkanların kişisel özellikleri, siyasal ve sosyal ilişkileri ile çoğu kez belediye meclislerinde ve belediye örgütü üzerinde de-fakto bir otorite kurabilmektedirler. Belediye olgusu kentlerde bir bakıma, başkan etrafında yoğunlaşan ve somutlaşan bir olgu olma özelliği kazanmıştır. Eğer güçlü başkan modelinden vazgeçilemeyecekse başkanın gücünü kötüye kullanmasını engelleyecek yol ve yöntemler bulunmalıdır (Yalçındağ,1996: 82)

Belediye başkanları, kendileri dolayısıyla belediyeleri hakkında “olumlu imaj” yaratmaya özen göstermektedirler. Bu konuda başkanlar arasındaki yarışın varlığından da söz edilebilir. Bu yarışın temelinde hiç kuşkusuz başkanlığın seçim esasına dayalı bir görev olmasıdır. Yerel politikalar ve siyasi gelecek açısından beklentiler, kendini kanıtlamaya çok elverişli bir görevde başkanların halkla ilişkilerini kendi görüşlerini göre en üst düzeyde tutmaya itmektedir. Bu tür görüntü yaratma istekleri halkla ilişkiler mantığıyla çakışmaktadır. Buna göre “halk kendi ihtiyaçlarının karşılamak için görüntüler ve kahramanlar yaratmak eğilimindedir” (Ertekin,1978:67). Bu tanımlama belediyecilik açısından doğrudur. Bu sebeple “olumlu imaj” için başkanlar eleştirilip yadırganmamalıdır.

Belediye başkanları vali ve kaymakamlara göre daha çabuk ve kolay ulaşılabilen bir konumdur. Başkanın kapısının halka açık tutulması halkla yoğun olarak kişisel ilişki kurması demektir. Birçok başkan halkın taleplerini öğrenmek ve şikâyetlerini dinlemek için yüzyüze iletişim yapmaktadır. Bunlar arasında halk günleri, muhtarlar toplantısı, mahalle toplantıları gibi aktivite yapanlar bulunmaktadır.

Başkanların halkla ilişkilerinde giderek yaygınlık kazanmaya başlayan bir uygulamada, başkanların genellikle çözülmesi zor konular üzerinde yoğunlaşarak o alanda kendilerine isim takılmasını sağlamaktır.(Halk babası, Süper Başkan, Atom karınca gibi)Aynı zamanda bu olumlu davranışla imajını pekiştirmeye çalışır. Burada şunu da unutmamak

gerekir temel belediye hizmetlerinde yeterince etkili olunamadığı halde, olur olmaz konularda sık sık festivaller, şenlikler düzenlenmesi de tek yanlı halkla ilişkiler örnekleri arasında sayılabilir (Keleş, 1989:87).

Hangi tür halkla ilişkiler yaklaşımı izlerse izlesinler, halkın kendileri için ne düşündüğünü konusu tüm başkanların sürekli olarak önemle üzerinde durdukları bir konudur. Bu nedenle kendi anlayışları doğrultusunda kentliler üzerindeki izlenimleri olumlu yönde geliştirmek için çaba harcamaktadırlar. Bu işi kendi bildikleri şekilde, kişisel bilgilerini kullanan başkanlar olduğu kadar bu iş için profesyonel destek alıp bilimsel olarak yapanlarda bulunmaktadır.

Belediyeler halka hizmet götüren, hizmet satın alan ve sınırları belirtilen görevleri vardır. Bütün büyük kentlerin belediye başkanlarının işi gerçekten bu ülkenin başbakanından daha zor hale gelmiştir. Çünkü kentler sorun üretmektedir. En dinamik vatandaşlık bilinci kentte yoğunlaşmaktadır. Halk kentlerde yavaş yavaş belediye yönetimi ile partiyi birbirinden ayırmaya ve başkanların başarısını partiden bağımsız olarak ölçmeye başlıyor (Doğru, 1993).

Tepe yöneticisi durumundaki kimseden insanlar arası ilişkiler konusunda beklenen tüm işleri esas itibariyle; insanlar arasındaki ilişkilerle ilgili işlevleri, bilgi aktarılması ile ilgili işlevler, karar verme ile ilgili işlevler olmak üzere üç başlık altında toplanabilir (Baykal 1981:101).

İnsanlar arası ilişkilere giren görevler, temsilcilik ve protokol görevi, liderlik görevi, halkla ilişkiler görevidir. Halkla ilişkilerden kastedilen şey, yöneticinin çevredeki diğer kuruluşlar, hastaneler, üniversite, basın ve kamu kuruluşlarıyla iyi ilişkiler kurabilmesidir. Ancak bilindiği gibi halkla ilişkiler konusu kurum içinde başlar. Bu nedenle, önce kurum içinde kilit noktada bulunan tüm personel ile iyi ilişkiler kurması yerinde olur.

Halkla ilişkiler sadece halkla ilişkiler biriminin çalışmasıyla değil bir bütün olarak başarılı çalışmayı gerektirmektedir. Bu konuda yöneticilerin gereken önemi vermeleri çalışmaları desteklemeleri gerekmektedir. Belediyeler seçilmişler ve atanmışlardan oluşan bir yapıdır. Bu koordinasyonun iyi sağlanması başkanın elindedir. Farklı siyasi partiden olan meclis üyeleri kolayca anlaşılabilir. Parti taassubunda ölçülü olunmalıdır. Bu noktada şu unutulmamalıdır; meclis üyeleri halkı ne kadar temsil edebilmektedir?

Türkiye'deki belediyecilik anlayışı belediyeyi halkın belediyesi, halkı da belediyenin ihtiyacı olan kent halkı haline getirmede belediyenin sevilmesi ve benimsenmesinde en başta gelen etken, başkanın tutumu, yaklaşımı, izleyeceği yol, yöntem

ve oluşturacağı imaj'dır (Yalçındağ, 1996 93). Belediye başkanları faaliyetlerini ifa ederken tarafsızlık ilkesine riayet etmelidir. Başkan seçimden sonra partini değil tüm kentin belediye başkanı olduğunu bilmelidir. Kentliler arasında sevgi, güven toplumsal barışı sağlayacak en büyük güçtür.

Türkiye'deki gibi güçlü belediye başkanlığı modelini benimsemiş ülkelerin başkandan çok önemli işlevleri bir arada yürütmesi beklenmektedir. Bunlar girişimcilik, liderlik, yorumlama olmak üzere üç kısımda toplanabilir.

Girişimcilik başkanın kentte mutlu bir yaşam sağlamak için her türlü girişimi yapması beklenir. Başkanın kendisinin bürokratları, kentin çeşitli kesimlerinin katılımı ile oluşturacağı çevreler aracılığıyla yeni fikirler ve projeler ortaya atılması ve bunların tartışılması için uygun ortamların oluşturulmasıdır.

Liderlik ve eşgüdümde başkan; çalışanlara liderlik ederek etkili ve verimli bir yönetimi gerçekleştirmelidir. Bu amaçla belediyelerde çağdaş yönetim bilimin gereklerine ve tekniklerine uygun çalışmalar tanzim etmelidir. Başka kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyon sağlamalı ve iyi ilişkiler kurmalıdır.

Yorumlama, başkan belediye meclisinin aldığı kararları belediye bürokrasisine aktarırken, meclisin hizmet politikasının amaçlarının, ilkelerinin bürokrasi tarafından doğru yorumlamasını ve benimsemesini sağlamak durumundadır.

Anadolu Stratejik Araştırmalar Vakfının 1996 tarihindeki araştırma sonuçlarına göre kent halkı belediye başkanlarının önemli bir yönetici olarak belli bir niteliklere sahip olması gerektiği görüşündedirler. Bu nitelikler önem sırasına göre şöyledir:

Dürüst olmak	%18
Halka yakınlık	%18
Halkın sorunlarını ve isteklerini dikkate almak	%12
Yaratıcılık	%11
Deneyim	%9
Ahlaki bütün olmak	%6
Eğitimli olmak	%5
Ekibinin iyi olması	%5
Dini bütün olmak	%4

Yenilikçi olmak	%4
Milliyetçilik	%2
Ekibini iyi yönetebilmek	%2
Projeci olmak	%2
Dinamik olmak	%2
Particilik	%1

Başkanın işlevlerini yerine getirebilmesi için belediye ile halk arasında olumlu, sağlıklı ilişkiler kurup sürdürülmesi açısından halkla ilişkilerin önem çok fazladır.

6. Belediye Halkla ilişkilerinde Ortaya Çıkan Sorunlar

Belediyeler, halkla ilişkiler faaliyetlerini maalesef her konuda olduğu gibi merkezi iktidarın vesayeti altında yürütmektedir. Seçim çalışmalarında seçmene verilen mesaj, eğer kendi siyasi partilerinin adayları seçilmezse, her bakımdan merkeze bağımlı belediyeler iş yapamaz duruma geleceği, bu da seçmen tercih konusunda iş yapabilecek vasıflı belediye başkanları yerine merkezi iktidarın istediği adayı seçme eğilimini ortaya çıkarmaktadır.

İktidar partisini desteklemiş yörelerin belediyeleri, merkezi yönetim imkânlarından yararlanmasında diğer belediyelerin aynı imkânlardan faydalanma yolunu kapamış olması hem belediyeler arasında haksız bir rekabetin doğmasına, hem de bu belediyelerin bir nevi cezalandırılması sonucunu doğurmaktadır.

Belediye kent yönetimi ile ilgili tüm yetkiler ve sorumlulukları yüklenmiş olduğu için, belediye bir yandan planlarını ve programlarını, halka anlatmayı ve halkın güvenini sağlamayı, öte yandan halkın gerçek ihtiyaçlarını, isteklerini ve beklentilerini öğrenerek, bunları yerine getirmek için çalışmalar yapmalıdır. Fakat bu çalışmalar kalifiye eleman ve para gerektirmektedir. Maalesef bu iki unsur belediyeler için başlı başına sorundur.

Belediye ile halk bütünleşmelidir. Halk belediyenin faaliyetleri hakkında bilgilendirilmelidir. Yapılanlar halka ulaştırılmalıdır. Halkın doğru bilgilendirilmesi, belediye ile halk bütünleşmesini kolaylaştıracak ve halkın desteğini artıracaktır.

Belediyelerin halka karşı sorumlulukları vardır (Ceritli, 1997:40). Bunlar:

Hukuki sorumluluklar: Belediyeler anayasa, yasa ve uluslararası sözleşmelerden kaynaklanan görev sorumlulukları vardır.

İnsani sorumluluklar: Toplumunu ilgilendiren ekonomik, ahlaki, kültürel ve psikolojik yükümlülükler olarak sıralanabilir.

Sosyo-ekonomik sorumluluklar: Belediyeler kâr amaçlı örgütler değildir, bundan dolayı toplumun en alt kesiminde yeralan yoksul insanlara destek vermesi gerekmektedir. Belediyeler sosyal devlet olmaktan kaynaklanan sorumluluklarını yerine getirerek yoksul insanların barınma, beslenme, sağlık, eğitim gibi bir takım beşeri ihtiyaçlarını karşılamak zorundadır. Tabii ki bunlarda finansal yük getirmektedir.

Ahlaki sorumluluklar: Belediyeler adaletli yönetimi sağlamak zorundadırlar. Herkesi bir ve eşit görmek zorundadırlar ve partili partisiz ayrımı yapmamalıdırlar. Rüşvet ve yolsuzluktan arınmış halka dönük bir yönetim tarzının benimsemek zorundadırlar.

Sosyo-kültürel sorumluluklar: Tarihi ve kültürel değerlere saygı duymalı, onları zenginleştirmeli ve geliştirmelidir. Toplumsal kesimler arasındaki ilişkilerin güçlendirilmesine yardımcı olmalı ve her alanda demokratik katılımı teşvik etmelidir.

Sosyo Psikolojik sorumluluklar: Toplumsal değerlere önem vermeli ve onları zenginleştirmek için gayret sarfetmelidir. Bireylerin geleceğe güvenle bakabilmesine yardımcı olmalıdır. Bireyler ve gruplar arasında bağlılık ve dayanışma artırıcı faaliyetlerde bulunmalıdır. Yerel çerçevede, toplumsal barış ve uzlaşının sağlanmasına, sürdürülmesine ve elde edilen sonuçların ulusal ve uluslararası ortama taşınmasına yardımcı olmalıdır.

Belediyelerdeki halkla ilişkiler çalışmalarının amaçlarına ulaşmasını engelleyen nedenlerden biride halkla ilişkiler biliminin özellikle başkanlar ve yöneticiler tarafından yanlış anlamlar verilmesi ve bu dalda amaçların ve süreçlerin yanlış ve eksik yorumlanmasıyla ilgilidir.

Basınla ilişkilerin halkla ilişkiler olarak algılanması:

Halkla ilişkiler alanında karşılaşılan yanlış algılamalardan biri “basınla iyi ilişkiler kurulmasının halkla iyi ilişki kurulması için yeterli” olduğu biçiminde özetlenebilir. Son zamanda bu anlayışa televizyon ve radyo ile iyi ilişkiler kurma çabaları da eklenmiştir.

Belediyelerde halkla ilişkiler birimlerinin adı genellikle “Basın ve Halkla İlişkiler” olarak anılmaktadır. Bu birimlerde ağırlıklı olarak basınla ilgili işler yürütülmektedir. Basınla iyi ilişkiler içerisinde bulunan belediye başkanları Türkiye’de çok iyi yerlere gelebilir

anlayışından dolayı gerçek manada halkla ilişkiler modeli oluşturmakta güçlük çekilmektedir. Kimi belediye başkanları basınla ve televizyonla iyi ilişkiler kurulmasını halkla ilişkiler açısından yeterli gördüklerinden diğer hakla ilişkiler faaliyetlerine bakmamaktadırlar. Kimi belediyeler halkla ilişkiler çalışmalarından da sorumlu olmak üzere yalnız “Basın Müşavirliği” ya da “Basın bürosu” görevlendirilmektedir (Acar, 1994:40-42).

“Basına küsmüş halkla ilişkiler uzmanı mesleğine küsmüştür” ifadesi anlam açısından çok doğru olmasına rağmen bizde farklı anlamlarda yorumlanmaktadır. Basınla iyi ilişkilerde genelde belediyeden çok başkan için olumlu imaj yaratılması hedeflenmektedir. Yapılması gereken; konunun halkla ilişkiler yaklaşımının geniş perspektifi içerisinde ele alınmasıdır. Basın, televizyon ve radyo gibi önemli iletişim araçlarından, belediye ile halk arasında iki yönlü iletişim amacıyla yararlanılmalı, belediyeden halka, halktan da belediyeye bilgi akımı sağlamak ve bunun örgütsel gereklerini yerine getirmek için çalışmalar yapılmalıdır. Halkla ilişkileri bu yönde algılamak gerekir (Yalçındağ, 1996:33-35).

Halkla ilişkilerin siyasal amaçlar için araç olarak görülmesi:

Belediyelerde halkla ilişkiler konusundaki bir başka yanı sıra halkla ilişkiler programları ve etkinliklerinin temelde belediye başkanına veya belediyede iktidarda olan partiye siyasal desteği artırmak amacıyla, salt siyasal niyetlerle kullanılmasıdır. Böyle durumlarda halkla ilişkiler faaliyetleri amacından sapmış olacak ve halkla ilişkiler programları, imkânları ve kaynakları siyasal amaçlar için araç olarak kullanılmış olacaktır.

Halkla ilişkilere bu şekilde bir yaklaşım çoğunlukla doğru, sağlıklı halkla ilişkiler değil, gerçek amaçlarından saptırılmış oy avcılığını hedefleyen popülist halkla ilişkiler konusu olacaktır. Belediyeden yana bir kamuoyu oluşturmak için bundan kesinlikle kaçınılmalıdır (Yalçındağ, 1996:37-38).

Burada yapılması gereken; belediyenin halkla ilişkiler programlarının amacı belediye ile halk arasında sağlıklı ilişki kurarak belediyeden yana katılımcı kamuoyu oluşturmak amaçlanmalıdır.

Halkla ilişkilerin protokol olarak algılanması:

Belediyecilikte halkla ilişkilerin karşılaştığı diğer bir sorunda; yöneticilerin halkla ilişkiler bir protokol işlevi olarak görmelerinden kaynaklanmaktadır. Halkla ilişkiler biriminin görevleri arasında bilimsel ve toplumsal içerikli toplantıların, fuar, sergi, bayramlar, özel

günler, kutlamalar ve yurt içi, yurtdışı ziyaretçilerle ilgili etkinliklerin planlanması ve uygulanması gibi görevleri vardır. Fakat bu görevler halkla ilişkilerin işlevinin bütünlüğü içerisinde küçük bir yer tutmaktadır. Bunu büyütüp halkla ilişkilerin sadece bu işlerle uğraşacağı sanılmamalıdır. Halkla ilişkiler sadece yukarıdaki görevleri üstlenmişse diğer faaliyetleri yerine getirmez ise belediye çalışmalarının da ve imajında problemler çıkabilir. Belediyelerde Halkla ilişkiler birimi mensuplarının üst makamların halkla ilişkiler konusundaki bakışını ve yaklaşımın yetersiz olduğu yapılan çalışmalarla ortaya konmuştur (Acar, 1994:68).

Kamu görevlisinin halkla ilişkilere bakış açısı:

Günümüz belediye çalışanları dâhil her düzeydeki kamu görevlileri hakkında toplumda bu alandaki değer yargılarının çok olumsuz nitelikler kazanmış olduğu söylenebilir. Özellikle Türkiye’yi ele alarak Acar(1994) tarafından yapılan çalışmaların sonuçları dikkate sayandır. Kamu kuruluşlarının ve görevlilerin ellerindeki gücü ve yetkiyi kullanırken hem üstlendikleri kamu hizmetinin yürütülmesi hem de vatandaşlara günlük ilişkiler bağlamında insana verilen değer, ona karşı beslenen saygı, sevgi, duyarlılık ve sorumluluk duyguları bakımından tarihimizde olduğu kadar günümüzde de çok önemli sorunlar vardır. Bunların, yönetimle halk arasında iyi ilişkiler kurulması yönündeki en büyük engellerden biri olmaktadır (Yalıçındağ ,1994:38-98).

7.Belediyelerde Halkla İlişkilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

Demokratik yaşamın bir parçası olan ve yerel nitelikte birçok hizmetleri yerine getiren belediye, batılılaşmayla ortaya çıkmıştır. 1982 Anayasasında belediye hakkında özel bir bölüm bulunmamasıyla beraber yerel yönetim kuruluşu kavramı içinde birçok yerde geçmektedir (Sezgin 1997:94). 1982 Anayasasınının 127.maddesi “ Mahalli idareler il, belediye veya köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları, gene kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan tüzelkişileridir. ...”şeklinde devam etmektedir.

Belediyelere ilişkin yasal düzenlemeler ise Büyükşehir Belediyesi ve Belediye olmak üzere iki kategoridedir.

7.1. 5393 sayılı Belediye Kanunu

Bir kuruluşun, etkili ve verimli hizmet üretebilmesi için bu amaca gerçekleştirmesine uygun örgüt yapısı, para, insan gücü v.b. kaynaklara ve çalışmalarının düzenleyen uygun kurallar çerçevesine sahip olması gerekir. Bu niteliklere sahip olmayan bir örgütün ne kadar çaba harcarsa harcasın nitelikli bir halkla ilişkiler düzeni kurarak başarıyla sürdürmesi mümkün değildir. Gerçek belediye halkı ilgilendiren tüm konularda, hizmetlerde görevli, yetkili ve sorumlu olan bir kurumdur. Başka bir ifade ile yerel hizmetler bakımından kentin tek patronudur. Belediyelerin hemen tümünde; görev ve özellikle yetki yetersizliği, belirsizliği, karmaşa, aşırı ölçüde kaynak yetersizliği, istenilen ölçüde iyi yürütülmeyen kent hizmetleri, dolayısıyla istenen ve beklenen kentsel yaşam düzeyinin, bir türlü gerçekleştirilememiştir.

Yukarıdaki sorunların temelinde yapısal bazı eksiklikler yatmaktadır. Bunlar içerisinde en önemlisi belediyeleri düzenleyen yasal yapının eksikliğidir.

13.04.1930 yılında yürürlüğe giren ve 2004 yılına kadar hüküm süren 1580 sayılı belediye kanun maalesef yukarıda saydığımız unsurları ortadan kaldıracak düzeyde değildir. 1580 sayılı kanun gerçek belediye ruhundan uzak düzenlemeler bulunmaktadır. Bu yasayla belediye, kentin yönetimi için tek yetkili ve sorumlu kurum olarak görülmektedir. Böyle olunca belediye gerekli yetkilerle ve görevlerle donatılmamış, vergi koyma ve diğer imkânları kullanarak kent hizmetlerini temelde özkaynaklarla finanse etmek sorumluluğu kent yönetimine tanınmamıştır. Bu sebeplerden dolayı belediyeye karşı hak ve yükümlülüklerinin bilinci içinde davranan bir yerel halk oluşmamıştır. Eksik, eli kolu bağlı bir belediye ile kentte başarılı hizmet yapılamayacağı gibi gerçek anlamda tutarlı halkla ilişkiler çalışmaları yapılması da çok zordur.

Gerçek belediyenin bulunmadığı ortamda belediye-halk ilişkileri gerçek ekseninden kaymaktadır. “Gerçek halkla ilişkiler programları ve etkinliklerinden çok bir tür ”kozmetik halkla ilişkiler” ortaya çıkmaktadır” (Yakındağ,1996: 73). 1580 sayılı kanun belediyecilik bakımından olumlu sayılamayacak bir genel belediyecilik imajı yaratmıştır. Bu nedenle bu tür genel bir olumsuz, toplumsal yargı niteliğindeki belediye görüntüsünün halkla ilişkilerin önemli sorunlarından birisi olarak kabul edilmesi gerekir.

9.7.2004 tarihinde yürürlüğe giren 5215 sayılı belediye kanunu bir yıl sonra tekrar değiştirilerek şu anda geçerli olan 5393 sayılı belediye kanunu yürürlüğe girmiştir. 5393 sayılı kanunda halkla ilişkiler için önemli sayılacak devasa yeniliklere maalesef

rastlanılmamaktadır. Ama halk ile belediye arasındaki ilişkinin güncellenmesi için bazı ifadeler yer almıştır. Bunlardan ilki 13. maddede yer alan hemşehri hukukuna ait düzenlemedir. Burada yerel halkın belediye hizmetlerine katılmasına imkân verilmektedir. Belediyenin hemşeriler arasında sosyal ve kültürel ilişkilerin geliştirilmesi ve kültürel değerlerin korunması konusunda görevler yüklemektedir. 1580 var olan olgu meclis gündeminin halka duyurulması bu kanunda bulunmaktadır. Önceden bahsedildiği gibi burada bir eksiklik vardır. Oda meclis gündemi halka bildiriliyor, fakat meclis çalışmalarında halkın söz hakkı yoktur. Sadece göstermelik bir olgudur. 60. maddede belediyenin giderleri tanımlanırken halkla ilişkilerle ilintili bazı giderlerinde resmi olarak ödenebileceği 13. maddeyle bağlı olarak belirtilmiştir.

76. maddede kent konseyi başlıklı bir düzenleme yapılmıştır. Halkla ilişkiler çalışmaları için bu önemli bir adımdır. Kent konseyi, kent yaşamında; kent vizyonunun ve hemşerilik bilincinin geliştirilmesi, kentin hak ve hukukunun korunması, sürdürülebilir kalkınma, çevreye duyarlılık, sosyal yardımlaşma ve dayanışma, saydamlık, hesap sorma ve hesap verme, katılım ve yerinden yönetim ilkelerini hayat geçirmeye çalışır.

Belediyeler kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, sendikalarının, noterlerin varsa üniversitelerin, ilgili sivil toplum örgütlerinin, siyasi partilerin, kamu kurum ve kuruluşlarının ve mahalle muhtarlarının temsilcileri ile diğer ilgililerin katılımıyla oluşan kent konseyinin faaliyetlerinin etkili ve verimli yürütülmesi konusunda yardım ve destek sağlar. 77. maddede belediye hizmetlerine gönüllü katılıma ilgili düzenleme yapılmıştır.

5393 sayılı belediye kanunu gerçek belediyeçilik faaliyetlerine ilişkin düzenlemelerin bir kısmını ruhsat taşımaktadır. Ama yine açık noktalar bulunmaktadır. Etkin ve verimli bir halkla ilişkiler için tam olarak yeterli olmasa da başlangıç için iyi sayılabilecek bir düzenlemedir.

7.2. 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu

Büyükşehir belediyelerinin yönetimi için 27.06.1984 yılında 3030 sayılı kanun çıkarılmıştır. Amaç; büyükşehir belediyelerinin hukuki statüsü, hizmetlerin planlı, programlı, etkin ve uyum içinde yürütülmesini sağlamaktır.

3030 sayılı kanunla oluşturulan büyükşehir belediyeleri modelinin temelinde 1580 sayılı kanuna dayalı belediyeçiliğimizden hiçbir farkı yoktur. Bu sebepten dolayı yukarıdaki

başlıkta 1580 sayılı Belediye Kanununu için söylediklerimiz 3030 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu içinde geçerlidir.

Büyükşehir belediyelerinin düzenleye kanun diğer belediye kanunu gibi 10.07.2004 tarihinde 5216 sayılı kanunla değiştirilmiş yeni düzenlemeler yapılmıştır. Halkla ilişkiler açısından eski kanundan hiç farkı yoktur. Hatta 5393 sayılı Belediye Kanununda, halkla ilişkiler için gelişme sayılacak cılız adımlara burada rastlamak çok zordur.

8. Belediyelerde Halka Dönük Yönetim Modeli

Çoğulcu ve katılımcı demokrasinin sağlıklı işlemesi ve gelişim gösterebilmesi; yerel topluluk üyelerinin, yerel yönetimin gerçek sahibinin kendisi olduğu bilinciyle yerel işlerle yakından ilgilenmesi, yönetimin olumlu kararlarının ve girişimlerini desteklemesi, kamu yararına uygun düşmeyen karar ve uygulamalara karşı yargı organlarına başvurabilmelerine bağlıdır. Yerel hizmetlerin mali yükünü sırtında taşıyan halk, finansal kaynakların hangi alanlara ve hangi usullerle kanalize edildiğinin hesabını sorabilmeli, yönetim üzerinde ağırlığını sürekli olarak hissettirebilmelidir. Bu denetimi mümkün kılacak koşullar; yerel halkın, yönetimin karar, işlem ve uygulamaları hakkında kolaylıkla ve zaman yitirmeksizin bilgileri ve belgeleri edinebilmesi, halkla ilişkiler tekniklerine başvurularak bilgilerin kendilerine ulaştırılması sağlanmalıdır.

Halk tarafından oluşturulan ve halkın günlük yaşamıyla yakından ilgilenen bir kurum olarak belediyeler, halkla ilişkiler bağlamında bakılacak olursa “halkın belediyesi” kavramı ve konusu ortaya çıkmaktadır. Başarılı bir halkla ilişkiler, halkın belediyesi için olmazsa olmazdır. Bu nedenle belediyelerin halka doğru ve istenilen ilişkilerin kurulabilmesi için her şeyden önce gerçek yerel yönetim niteliklerine sahip bir belediye kurumunun oluşturulması konusu önem kazanmaktadır. Bunun içinde halka dönük bir belediyeçilik modeli anlayışının gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

8.1.Halkı Bilgilendirme ve Halk Denetimi

Kamu alanında yerel yönetimlere yönelik reform çalışmaları uzun zamandan beri planlanmakta hatta olay o kadar hızlı gelişmiştir ki bazı yasal düzenlemeler daha üzerinden bir yıl geçmeden tekrar değiştirilmiştir. Belediye kanunu buna güzel bir örnektir. Yerel yönetimlerin gerçek anlamda özerk, verimli, etkin, katılımcılığa açık birimler haline

getirilmesi bu reform çalışmalarının hedefleridir. Bu hedeflerin gerçekleştirilmesi için toplumda demokrasi bilincinin gelişmiş olması ve eğitim seviyesinin yüksek olması gerekmektedir. Yönetime katılma arzusunun bulunması ve yöneticilerin; kamuoyu araçları ve kendilerini göreve getiren halk tarafından sürekli, etkin bir biçimde denetlenmesi yönünde sorumluluk bilincinin olması gerekmektedir.

Yerel halk pasif bir görünümünden çıkıp, yerel yönetimin her aşamasında, sorumluluğa ortak olan ve onu denetleyen aktif bir halk haline gelmesi gerekmektedir. Demokratik çevre; sağlıklı bir halkla ilişkiler, duyarlı bir kamuoyu ve etkin bir halk denetiminden oluşur. Bu üç unsur farklı biçimlerde görünse de, birbirleriyle uyumlu, dengeli ve tutarlı bir bütün oluşturmak bakımından bir arada değerlendirilmek durumundadır. Aralarındaki ilişki ve karşılıklı bağımlılık bir parça netleştirilirse, sağlıklı bir halkla ilişkiler düzeni kurulmadan, duyarlı bir kamuoyunun ve buna bağlı olarak etkin bir halk denetiminin gerçekleşmeyeceğini, buna karşılık duyarlı bir kamuoyu çevresi ve etkin bir halk denetimi olmaksızın sağlıklı bir halkla ilişkiler düzeni kurulamayacağı aşikardır (Saran, 1996:18).

Birbirlerine sıkı sıkı bağlı olan bu unsurlardan biri olmazsa diğeri olmaz sonucunu çıkarabiliriz. Bu sorunlar ışığında günümüz belediyeler; kent halkı ve kent çevresi ile kurumsal ve toplumsal yönden bütünleşmek, kendilerini onlara anlatmak, karşılıklı bilgi ve hizmet alışverişinde bulunmak gibi konularda yüz yüze buldukları ve aynı zamanda yürüttükleri hizmetlerin topyekûn kapsamını, boyutlarını ve niteliklerini olumsuz yönde etkileyen karmaşık bir sorunlar yumağı çıkmaktadır. Bu yumağı oluşturan sorunlar belediyelerin kuruluş, örgütlenme, yönetim, denetim ve finansman alanında karşı karşıya buldukları içyapısal aksaklıklardan kaynaklandığı gibi, bunlarla çok yakından ve organik anlamda bağlantılı olarak kitle iletişim araçları ve halkla ilişkiler alanında karşılaştıkları tıkanıklıklardan da kaynaklanmaktadır (Saran, 1996).

8.1.1.Halkın Belediyeden Beklentileri

Belediyelerin yapısı ve görevleri gereği, o yörede oturan belde halkının, kendi belediyesinden istedikleri ve şikâyet ettikleri konuların değişmediği, fakat çeşitlendiği gözlenmektedir (Ertekin,1995:8). Belediyelere ilişkin olarak gerçekleştirilen son yasal düzenlemeler bu kurumların işlevlerini artırırken yeni ve bazı görevler de belediyelere devredilmiştir. Belediyelerin görev alanlarının genişlemesi, halkla daha çok ilişki kurulması, halka daha yakın olunması anlamı taşımaktadır.

Kent halkının ihtiyacı olan hizmetlerin, kamu yararına ve hukuka saygılı bir biçimde yürütülmesi, belediyelerin mali kaynaklarının israf edilmeden verimli bir biçimde kullanılması, her şeyden önce hizmetler yürütülürken insanın ön plana alınması ve kent halkına karşı duyarlı, sorumlu ve saygılı bir davranış içinde olunmasının önemi çoktur (Yalçındağ 1995:15). Belediyelerde halka dönük bir yönetim anlayışının benimsenmesi, bu anlamda belediye yöneticileri ile çalışanların her türlü eylem ve işlemlerden kendilerini seçen ya da görevlendiren halka karşı hep hesap vermekle yükümlü oldukları bilinci ile hareket etmeleri, hizmet üretmede şimdiye kadar uygulanmakta olan hantal, verimsiz ve gereksiz formalitelere dayalı işleyiş biçiminden vazgeçerek, hızlı, pratik ve etkili bir çalışma düzeninin getirilmesi gerekmektedir.

Kamu Yönetim Araştırma Projesinde (KAYA) belediyelerin sorunları belirtilirken "yönetimsel saydamlıkta yetersizlik" konusu üzerinde durulmuştur. Yerel yönetimlerin özellikle belediyelerde hemşerilerin örgütlerde olup bitenlerden düzenli bir biçimde bilgi edinmelerine ve kendi seslerini bu örgütlere duyurmalarına fırsat sağlayacak niteliklere sahip olmadıklarına değinilmiştir. Plan, program ve uygulama kararları üzerinde, hemşehrilerin bilgi edinme haklarına sahip olmaları gerektiği önemle vurgulanmıştır. Aynı olgu günümüzde de hala devam etmektedir.

Belediyeciliğin geliştirilmesi ile ilgi olarak ileri sürülen görüş ve önerilerdeki ortak noktalar; belediyelerde mevcut katı geleneksel, halka kapalı hantal yapılanma ve hizmet etme anlayışının terk edilerek, yerine demokratik ilkelere uygun, halka dönük, halkın katılımına ve denetimine açık bir yönetim anlayışının benimsenmesi konularında yoğunlaşmaktadır.

Belediyelerde yaşanan sorunların kaynağı temelde demokrasi, özerklik, vesayet, planlama, finansman, karar alma ve uygulama gibi yönetim bilimine ilişkin genel olaylarla ilgili olmakla birlikte halkın bilgilendirilmemesi konusu üzerinde de önemle durulmaktadır.

Belediye ile yerel halk ilişkisinin niteliği, yönü, boyutları ile yerel halkın yönetime bakış açısı ve yaklaşımıyla ilgili sorunlara ilave olarak etkili ve verimli bir iletişim kurulamamasının nedenleri, belediyelerde sağlıklı bir halkla ilişkiler düzeninin nasıl kurulacağı gibi konularda ayrıntılı olarak ele alınması gerekir.

8.1.2.Halka Dönük Çalışmanın Gerekliliği

Belediye hizmetlerinde halkla iç içe olmak vazgeçilmez bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu noktada belediyelerin halka yakınlığı, şeffaflığı, dürüstlüğü, halkın

denetimine açık olması direkt olarak belediyenin halkı bilgilendirilmesine bağlıdır. Günümüzde halkın günlük olaylar ve dönemsel gelişmelerle ilgili olarak haberdar olması, çeşitli konularda aydınlatılmasını sağlayan geleneksel süreç ve mekanizmalar, kendisine yönelik olarak yapılan kamu hizmetlerinin yapısı, içeriği ve sonuçları ile ilgili kapsamlı ve duyurucu bilgi elde etmekten uzaktır.

Halkın belediyelerce yürütülen hizmetler hakkında, kendiliğinden ya da kitle iletişim araçları yoluyla bilgi edinmesinin güç olması nedeniyle bu alandaki gerekli bilgilendirme görevi doğrudan hizmeti yürüten örgütler tarafından yerine getirilmesi gündeme gelmektedir. Yerel hizmetlerin planlanması ve yürütülmesi, denetlenmesi, halkın katılması, etkin ve verimli olması ve yerel demokrasinin geliştirilmesi için öncelikle belediyelerin halka dönük dürüst ve şeffaf bir çalışma disiplinine sahip olması gerekmektedir.

Ülkemizde, demokratik ve halka dönük yönetim anlayışı merkezi idareyi de ilgilendirdiği halde bu olay sadece belediyeleri ilgilendirir gibi bir düşünce hâkimdir. Bu sebeple belediyelerin halka dönük çalışmasını gerektiren sebepleri şöyle sıralanabilir (Saran, 1996:20-22):

➤ Belediyeler merkezi yönetim birimlerinin aksine halktan doğmuş ve onun bir parçası olan yönetim birimleridir. Direkt olarak halka karşı sorumlu olduklarından, halkın dışında ve üstünde olmaları; onun özlemlerine, istek ve ihtiyaçlarına karşı duyarsız kalmaları beklenemez.

➤ Belediyeler örgütsel olarak halkın yakın ilgisi ve gözetimi altında örgütler olduğundan, belediye hizmetleri de soyut, sınırları belirsiz ve halkın ilgisi dışındaki işler değil; doğrudan beldede yaşayan insanların su, temizlik, ulaşım gibi günlük ihtiyaçlarını karşılayan temel vazgeçilmez hizmetlerdir. Böylesine önemli ve vazgeçilmez talepleri karşılama zorunluluğu nedeni ile belediyeler ile halk, aynı ailelerin üyeleri gibi her an bir arada ve birbirleri ile içli dışlı olmak zorundadır. Planlama, karar alma, yönlendirme, denetleme işlevleri merkezde toplanmış olan kuruluşların hizmet alanı, genelde tüm ülke coğrafyası olduğu halde, belediyeler daha dar bir alanda yerleşmiş olup, daha az sayıda insandan oluşan bir hedef kitleye yönelmiş bulunmaktadır. Bu doğal ilgi ve yakınlık, sürekli bir organik ilişki düzeyini, karşılıklı bilgi alışverişini ve sağlıklı bir iletişim düzenini beraberinde getirmektedir.

➤ Belediye halk ilişkilerinde ortaya çıkan bir aksaklıkta, bir bedenin herhangi bir noktasında ortaya çıkabilecek bir rahatsızlığın tüm organlar tarafından

anında hissedilecektir. Belde halkı belediye hizmetlerini ile her an karşı karşıya bulunduğu için, bu hizmetlerin ortaya konulmasında ortaya çıkabilecek herhangi bir aksaklığın giderilmesi konusunda hassas davranmakta, hizmetlerin yerinde hızlı, isabetli, etkili ve verimli bir şekilde görülmesini istemektedir.

➤ Belediye tarafından yürütülen hizmetler önemli bir mali yük getirmekte, bu da sonuçta halkın cebinde çıkmaktadır. Halkın en azından teorik olarak finansmanının dolaylıda olsa kendisinin sağladığı hizmetlerin, amacına uygun bir şekilde, gerektiği gibi yerine getirilmesini ister ve bunu yakından denetler. Olay böyle olmakla beraber yerel hizmetlere ayrılan bütçenin doğrudan belde halkına değil, merkezi idare tarafından gönderilen ödeneklerden sağlanması ve belde halkının yürütülen hizmetlerin bedeli olan mali yükü doğrudan üstlenmemesi, yerel idare sistemi içerisinde etkin bir halk denetimi sağlanamayışının en önemli nedenleri arasındadır. Ülkemizde belediyecilik modelinin en tartışmalı ve can alıcı noktalarından birini oluşturan bu zaaf nedeni ile belediye hizmetleriyle ilgili uygulamamızda, ekonomik mantığın ve doğal zorunlulukların gerektirdiği akılcı bir “nimet külfet” dengesi pratiğe dönüştürülemedi.

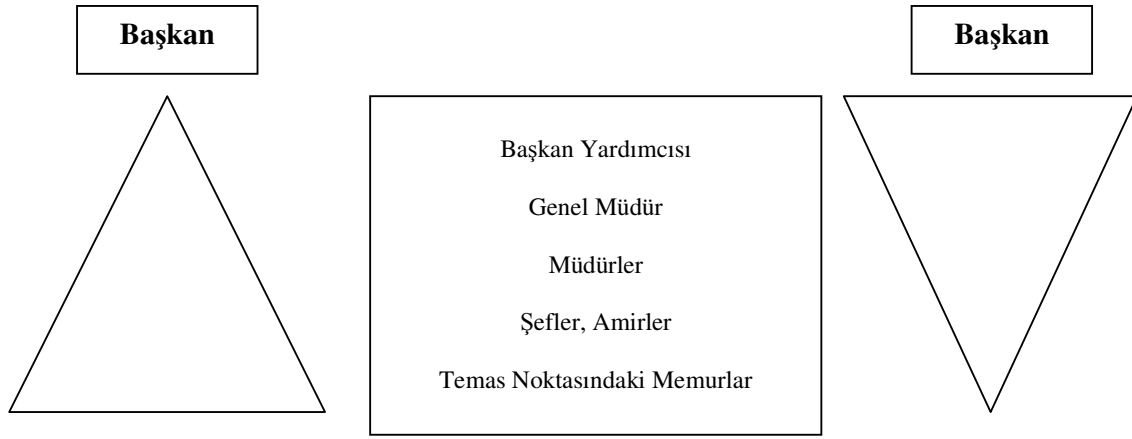
➤ Toplumsal hayatın gelişmesine ve insanların temel ihtiyaçlarının artmasına paralel olarak, belediyelerin görev alanları da genişlemekte, sundukları hizmetler farklı nitelikler kazanmakta ve daha geniş alanlara yönelmektedir. Belediyelerin görev alanlarına girmeyen hizmetlerin mevcut yasal düzenlemelerle görev sahasına girmesi; zaman içinde gelişen ihtiyaçlar nedeni ile yerine getirilmesi zorunlu hizmetler kapsamına girdiği görülmektedir. Belediyelerin görev alanlarının çeşitlenmesi ve nitelik değişimine uğramasıyla bağlantılı olarak, örgüt yapıları da giderek büyümekte ve karmaşıklaşmakta, halkın belediye yönetimine nüfuz etmesi onu yakından izlemesi ve denetlemesini gerektirmektedir.

➤ Belediyelerin giderek büyüyen örgüt yapıları ve faaliyet alanları içinde üzerilerine düşen görevleri kendilerinden beklenildiği şekilde yerine getirebilmeleri ve hizmetlerin yürütülmesinde kamuoyunun ve çevrenin desteğini kazanabilmeleri, halka daha açık ve yakın bir biçimde çalışmalarını gerekli ve zorunlu kılmaktadır.

➤ Geleneksel denetim yollarının başlıcaları olan yasama, yürütme ve yargı denetimi diğer tüm kamu kuruluşları üzerinde olduğu gibi belediyeler üzerinde yasama organı adına Sayıştay, yürütme organı adına genel idarenin çeşitli birimleri

bünyesinde yer alan teftiş kurulları, yargı adına bağımsız mahkemeler tarafından rutin bir biçimde yerine getirilmekle beraber, bu üç denetim yolunun dışında bir dördüncü olarak sayılan “halkın” ve “kamuoyunun” denetimi, genelde etkin bir biçimde yerine getirilmemektedir. Devletin diğer alanlarında yönetim organlarının ve yöneticilerinin atama yoluyla göreve gelmeleri, örgüt ölçeğinin büyüklülüğü ve yönetimin çevresinin genişliliği nedeniyle gereği gibi yerine getirilemeyen bu denetim yolu, belediyelerde halka açık ve dönük bir yönetim anlayışının ve buna uygun programların hayata geçirilmesiyle, hiç değilse belli ölçüde uygulanma şansı bulabilecektir.

Halka dönük yönetim, önceliğini hizmete vermek, halkın beklentilerini kavrayıp, eldeki kaynakları en etkin bir biçimde kullanmak, iş düzenini ve çalışma sistemini bu amacın gereklerine göre kurmak şeklinde tarif edilmektedir.



Şekil.3.11. Halka Dönük Yerel Yönetimin Yeniden Yapılanması

Şekil 3.11’de görüleceği gibi klasik yerel yönetim uygulamalarında en tepede bulunan kişi başkandır. Yönetim onun emrindedir. Ancak yeni yapılanma sürecinde belirleyici unsur halkın istek, ihtiyaç ve beklentileri olacaktır. Klasik yerel yönetim hiyerarşisinde bütün dikkat yukarıya en tepedeki tatmin edecek bir biçimde oluşmuş iken yerel yönetimlerin güçlenmesi ile bu yapı tersine işleme başlamıştır.

Başarılı belediye yöneticileri hizmet sundukları yerel halk ile yakın ve sürekli bir ilişki içinde olmaya özen gösterirler. Yerel toplumun her konudaki görüş katkı ve eleştirilerine duyarlıdırlar. Halka yakınlık; halkı dinleme, halkı içirme, halkı bilgilendirme ilkelerinden oluşmaktadır. Halka dönük anlayış yerel halkın talep ve eğilimlerinin yerel yöneticilere aktarılması ve halk yönetim diyalogu açısından önemlidir. Ayrıca belediyenin

yerel topluluklar arasını iyileştirmesi, kurumsallaştırması ve hemşehrlik bilincinin güçlenmesine katkı sağlar.

8.1.3.Halkı Bilgilendirme Sorunu

Halkın belediye ile ilgili olayları öğrenmesi veya aydınlatılması kamu hizmetlerinin “resmi” ve dolayısıyla “az biliniyor” bir niteliğe sahip olmasından kaynaklanmaktadır. Ayrıca hizmetten yararlanan yapının yani halkın, kamu otoritesi- vatandaş ilişkisinde, hizmeti sunan yapı karşısında “edilgen” bir konumda bulunmasının dolayısıyla toplumdaki sivil ilişkilerdeki gibi olayları etkileme gücüne sahip olmaktan çok, etkilenen durumda olmasının da rolü bulunmaktadır. Halkın yerel hizmetlere katılımı ve bilgilendirilmesi konusu, halkla ilişkilerin uğraşı alanına girmektedir. Halkın kişisel başvurularına cevap verilmesi, gruplarla temas kurulması, kamuoyu araştırmaları yapılması, kamuoyuna başvurulması, hizmetlerin duyurulmasının da basılı ve basılı olmayan araçların kullanılması, bunların başlıcalarıdır (Ertekin,1995:7).

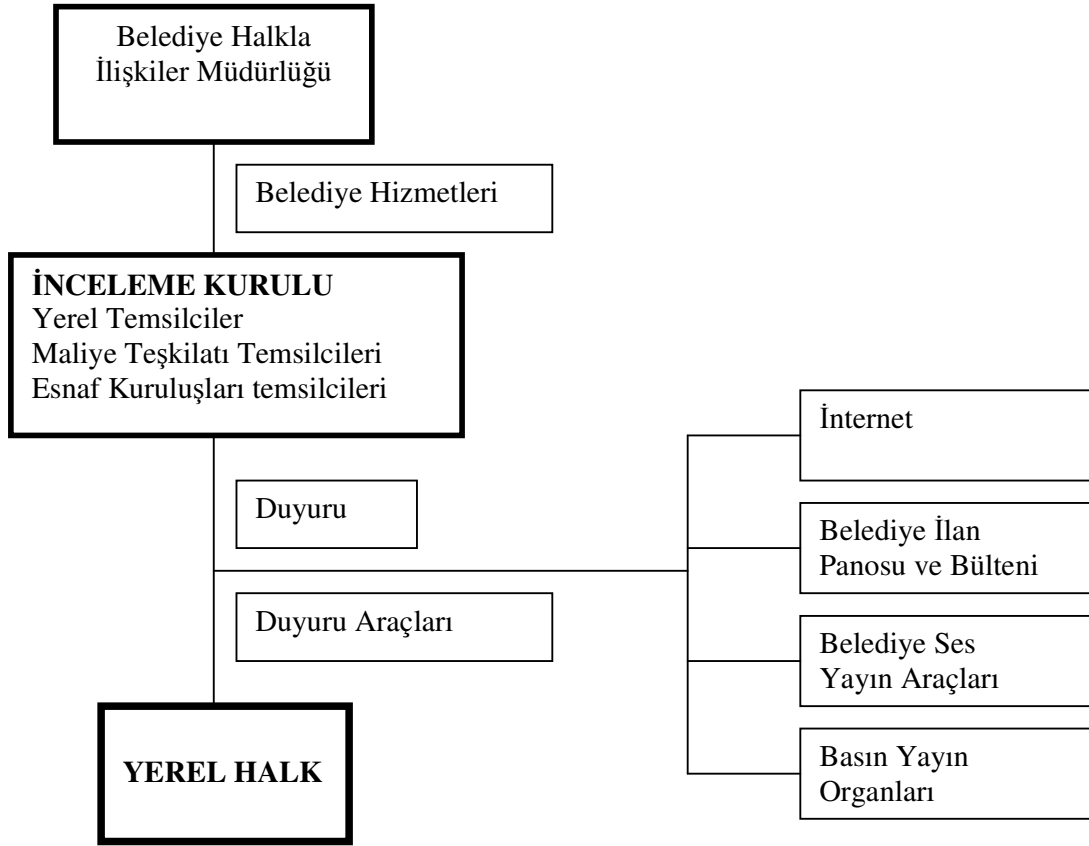
Belediye, çalışmalarını ilgili olarak halkın aydınlatılması, belediye yöneticilerinin çalışma anlayışları ve başarı düzeyleri hakkında hizmetten yararlananlar üzerinde belli bir düşüncenin oluşturulması ve bu yolla tabanda yönetime en geniş ölçüde katılımın sağlanması amacı gütmektedir. Halkı aydınlatma görevi yerine getirilmekle birlikte burada istenilen sonucu sağlamada önemli olan yürütülen halkla ilişkiler hizmetinin ne tür bir hizmet olduğu değil nasıl yürütüldüğüdür. Bu kapsamda yürütülen hizmetlerle ilgili olarak halkı aydınlatmaya yönelik bir uygulamanın şekil olarak belli bir niteliklere sahip olmasından çok isteğe bağlı ya da zorunlu, geçici ya da sürekli olup olmadığı önem taşımaktadır.

Kamu hizmetlerinin, hizmetten yararlananlar tarafından net algılanması, izlenmesi ve etkili bir biçimde denetlenmesi, ancak bu hizmetlerle ilgili bilgilerin, belirli bir yaptırım gücüyle desteklenmiş hukuki bir zorunluluk çerçevesinde, sürekli ve düzenli bir biçimde kısacası sistematik olarak yerel halka aktarılmasıyla sağlanabilir. Belediye yönetiminin yürütülecek halkı aydınlatma hizmeti belirsiz zamanlarda isteğe bağlı olarak yürütülen ya da yürütme biçimi belli olmayan gösteri niteliğinde bir hizmet değil; zorunlu olarak belli dönemlerde yerine getirilen, konusu, kapsamı ve sınırları düzenleyici işlemlerle önceden belirlenen ve bağlayıcı olan bir hizmet niteliğinde olmalıdır (Saran, 1996:23-24).

8.1.4.Halkın Bilgilendirilmesinde Yapılması Gerekenler

Belediye hizmetleri konusunda halkın bilgilendirilmesinde halkın ve kamuoyu araçlarının yönetime katılması ve yönetimi denetlemesini sağlayacak bilgilerin, gereksiz yanları titizlikle ayıklanarak, özlü ve doyurucu bir şekilde sunulması gerekmektedir. Belediyelerin hizmet programlarının uygulama aşamalarını izleyecek şekilde belirli aralıklarla yürütülmesi gereken bilgilendirme programı, her bilgilendirme dönemi sonunda, o dönemle ilgili olarak belediyelerin;

Hangi kaynaktan olursa olsun gelirlerini ve giderlerini; borç ve alacak rakamları ile dönem başından dönem sonuna kadar meydana gelen muhasebe hareketliliğini; cari harcamalar, yatırım harcamaları ve transfer harcamaları kapsamında yürütülen proje ve faaliyet raporları, işlerin büyüklüğü, karakteristik özellikleri belirtmek suretiyle bu işlerde meydana gelen fiziki ve parasal gerçekleşme durumlarını ve belediyede çalışmakta olan personelin, çalıştıkları birimlere ve kadro unvanlarına göre sayısında meydana gelen artış ve eksilmeleri halka ve ilgililere duyurmalıdır.



Şekil:3.12:Bilgilendirme Sistemi

Bilgilendirme programı çerçevesinde yer alacak raporların hazırlanmasında bilimsel yöntemler kullanılmalıdır. Belediyenin yetkili birimlerince hazırlanacak raporlar karma bir kurul tarafından incelenmelidir. Bu karma kurul sivil toplum üyelerinin de arasında bulunduğu merkezi hükümet temsilcilerinin de (özellikle mali ve sağıktaki temsilciler) katılımıyla oluşturulabilir. Belirlenen esas ve usullere göre hazırlanan bilgiler, standart formlarla desteklenmelidir. Bu bilgiler basın yayın organları ile ilgililerin dikkatine sunulmalıdır. Basın yayın organı dışında belediyenin ilan panosuna hatta sesli ilan cihazları varsa bu da kullanılarak yerel halka konu hakkında bilgi verilmelidir. Özellikle günümüzde belediyelerin mutlaka bilgisayar ortamındaki nimetlerden faydalanmaları gerekmektedir. Bu konuda özellikle WEB sayfaları aracılığıyla bunları mutlaka yaymaları gerekmektedir. Basit bir düzenek olan Web sayfa düzeneğinin uygulanması gerekmektedir. Belediyenin büyüklüğüne göre yerel veya ulusal düzeyde yayın yapan gazetelerde yer alması, radyo ve televizyonlarda yayınlanması, sivil toplum kuruluşlarına ve siyasi parti temsilcilerine gönderilmesi, bilgilendirme sürecinin başarılı bir şekilde olmasına yardımcı olacak faaliyetlerdir.

Halkın bilgilendirilmesi sonucunda belediyeler üzerinde doğrudan ya da dolaylı olarak gerçekleştirilebilecek izleme ve denetim yolu açılmış olacaktır. Böylece: Belediye yöneticileri, sorunlar konusunda halk tarafından yüzyüze uyarılabilir, zarar görenler varsa bunlar hakkını arayabilir. Yapılan çalışmalardaki aksaklıklar ve yanlışlıklar kişisel ve yazılı olarak sorumluların dikkatine sunulabilir. Sistemik bilgilendirme sonucunda halktan gelen tepkiler gerekse vesayet organlarının uyarıları, belediyelerdeki iç hiyerarşik denetimin harekete geçirilmesi, belediyedeki yanlış uygulamaların düzeltilmesini sağlar. Belediyenin halk tarafından yakından izlendiği düşüncesi, belediye çalışmalarındaki hukuka aykırı eylem ve işlemleri düşünce safhasında bertaraf edebilir. Belediye yöneticileri içinde bir otokontrol olarak işlem görür. Yönetimde, şeffaflığın sağlanması ve halkın bilgilendirilmesi yolu ile belediyelerin halkla özdeşleşen, verimli, etkin ve mükemmel birer yönetim birimi durumuna gelmesine yardımcı olacaktır. Bilgilendirme kendiliğinden uyarı ve otokontrol mekanizması gibi çalışacaktır.

Hizmetlerin şeffaflığı, dürüstlüğü ve halka yakınlığı sağlayacak bir yönetim modelinin tüm kuramsal ilke ve gerekleriyle uygulamaya konulması durumunda pratik olarak beklenen sonuçlara ulaşamamasının, yani belediye yönetimleri üzerinde etkin bir halk denetimi kurulamamasının nedeni halkı bilgilendirmenin ve halka açıklığın tam olarak

sağlanamaması değil; halkın üzerine düşen izleme, yönetime katılma ve yönetimi denetleme görevini gereği gibi yerine getirilmesinde karşılaştıkları güçsüzlüktür(saran 1996:25). Halkın bu konudaki ehliyet ve yeteneğindeki zayıflığı ile oylarına gereği gibi sahip çıkmayı, yine salt hukuki ve idari bir sorun olmaktan çok belediye yönetimi geleneğimizin geçmişi, bugünkü durumuyla bağlantılı olarak, siyasal kültürümüzün ve siyasal davranış yapımızın temel nitelikleriyle ilgidir.

8.2. Halkın Belediyesini Oluşturmak

Halkla ilişkiler biriminin belediyelerdeki amacını tek bir cümle ile özetlemek gerekirse; “halkın belediyesi olmak” cümlesidir. Sağlıklı ve doğru bir belediyeçilik anlayışında çalışmaların temel amacının da başkandan, en alttaki personele ve halkla ilişkiler birimi görevlilerine kadar tüm belediye çalışanlarınca hep gözönünde tutulması gerekir. Doğru ve halk yararına yönelik bir belediyeçilik anlayışında, belediyelerin temel amacı şunlardır (Yalcındağ, 1996:99):

Kent halkının gerçekten ihtiyacı olan hizmetleri üretmek,

Hizmetlerde olası en üst kalite düzeyine gerçekleştirmek,

Hizmetleri üretirken kent halkının parasını ve belediyenin kaynaklarını israf etmeden, verimli şekilde harcama yani minimum maliyet maksimumu fayda elde etmek,

Kamu yararı ve hukuka saygı ilkelerinden ayrılmadan insanı ön plana alarak, insan hak ve özgürlüklerini ve değerlerini gözetmek,

Kent halkına karşı duyarlı, sorumlu ve saygılı davranış sergilemek,

Toplumsal, ekonomik, kültürel, çevresel ve fiziksel nitelikleriyle yaşamaya değer birer mekân yaratmak bu kentin varlığını sürdürmek ve gelecekte torunlarına miras bırakmaktır.

Bu hizmet anlayışı içindeki belediyeleri halkın belediyesi olarak nitelemek mümkündür. Halkın belediyesini oluşturmanın diğer koşulları, saydam, açık belediye, hukuka saygılı, dürüst yönetim, halka saygılı duyarlı ve halk dostu bir belediye anlayışıdır. İyi halkla ilişkiler halkın belediyesini gerçekleştirmesinin hem nedeni hem de sonucudur.

Belediye örgütünün geliştirilmesi çok yönlü bir konudur. Modelin yenilenmesi topyekûn bir sistem sorunudur.

Halkın belediye hakkındaki görüşlerinin ne olduğunu anlamaya imkân verecek çalışmalara ihtiyaç vardır. Bu konuda sağlam ve tutarlı bilgiler yoksa, halk ile belediye arasındaki bağda problem vardır. Halktan elde edilecek bilgiler etkili ve verimli bir hizmet üretimi için önemlidir. Bu bilgilerin önem bu konu hakkında bir kat daha artmaktadır. Gerçek belediyecilik veya halkın belediyesinin oluşturulması Türkiye de gerçek yerel yönetim kurumunun oluşturulmasına bağlıdır (Yalçındağ 1996:100). Bunun içinde Türk yönetim sisteminde ciddi değişikliklerin yapılması gerekmektedir. Çalışmanın beşinci bölümde bu konu hakkında ayrıntı bilgi verilmiştir.

8.2.1. Halkı Tanımak

Halkın belediye hakkındaki görüşlerini, halkın belediyeden istekleri, beklentilerinin, varsa şikâyetlerinin, belediyeye destek verdikleri veya eleştirdikleri konuların bilinmesi belediyenin yapacağı çalışmalar için hayati önem taşımaktadır. Bu unsurların halkın belediyesi için sağlıklı biçimde belirlenmesi şarttır.

Hizmet politikaları ve uygulamalarda halkın bunlardan memnun olmadığı ve desteklemediği görülebilir. Bu tip bilgilerin doğru, tarafsız ve bilimsel olması oranında belediye karar, yürütme organları ve uygulayıcıları için büyük önem arz etmektedir. Çünkü bu yolla politika ve uygulamalarda yanlışlar varsa düzeltilebilecek, halktaki olumsuz görüş ve tutumlar, halkla ilişkiler programları aracılığıyla olumlu yönde değiştirilebilmesi için gerekli alt yapı oluşturulacaktır.

Belediye hizmet politikalarının veya uygulamalarının halk tarafından yanlış değerlendirilmiş olduğunu, halkta belediye hakkında hak etmediği olumsuz görüşler oluştuğunu ve bunun tutumlara yansımış olduğu da görülebilir. Bu durumda doğru halk yararına hizmet politikaları ve uygulamalarının halk tarafından benimsenmemesi durumunda başarı şansı olmayacaktır. Halkla ilişkiler programlarıyla bu yanlış anlamaların giderilmesi için bu tip bilgilerin sağlıklı bir biçimde elde edilmesi gerekmektedir.

Genel olarak halkın belediyenin hizmet politikaları hakkında hiç bilgi sahibi olmadığı bilinmektedir. Bu önemli bir saptamadır. Çünkü halkın bilgisizliği, ya konularla ilgilenmemesi dolayısıyla gerekli desteği vermemesi sonucunu yaratacak ya da bilginin olmadığı yerde dedikodu devreye girecektir. Halkın belediyesini oluşturmayı amaçlayan bir belediyecilik açısından istenmeyen olaylardır. Halktan gelen bilgiler, belediye hizmetlerine karşı çıkanlar ve kasıtlı olarak tavrı alanlar bulunabilir. Bu olayların zamanında öğrenilmesi

bu tür olumsuz tepkilerin yaygınlaşmasını önlemek için halkla ilişkiler birimini devreye sokarak engellenebilir.

Halkın belediyesinin gerçekleşmesi için her şeyden önce belediyenin halkı tam olarak tanınması gerekmektedir. Bunu doktorun hastasının durumunu anlamak ve teşhis koymak için yaptığı faaliyetlere benzetmek yanlış olmayacaktır.

Halkı tanımaya yönelik bilgileri şöyle özetlenebilir (Yalçındağ 1996:1003):

- Halkın temel ihtiyaçları ve öncelikleri,
- Halkın bir kesiminin (mahalle, semt) aileleri ya da kendileri için istedikleri, beklentileri ve ihtiyacı olan hizmetler,
- Belediyenin sağladığı hizmetler ve imkânlar hakkında halkın sahip olduğu bilgiler ya da bu konulardaki bilgisizliği,
- Belediyenin yürüttüğü hizmetin niteliği hakkında halkın görüşleri,
- Belediye hizmetlerinin tüketicisi olarak halkın olumlu ya da olumsuz deneyimleri,
- Belediye hizmetlerini halka sağladığı yararlar ya da yarattığı sorunlar,
- Belediyenin halk tarafından imajı,
- Halkın belediye tarafından daha iyi ya da farklı biçimde yapılmasını istediği hizmetler.

Local Government Training Board (1987) yukarıdaki görüşlerin belirlenebilmesi şu sorulara cevap aranması gerektiğini belirtir.

- Belediye sınırları içerisinde yaşayan yerel halkın ihtiyaçları nelerdir?
- Halk belediyeden genelde memnun mu, değil mi? neden?
- Halkı memnun eden hizmetler nelerdir? Bu konuda genel görüş nedir? Belli hizmetleri tüketenlerin görüşü nedir?
- Halk belediyenin hizmet politikalarını biliyor mu? Biliyorsa ne ölçüde destekliyor?
- Yerel halk aşağıdaki durumlardan hangisini yeğliyor?
 - Halk daha çok mali yük de getirirse hizmetlerin kalitesini ve hacminin geliştirmesini istiyor mu?

- Hizmetlerin kalitesinde ve hacminde azalma olması sonucunu yaratsa halkın mali yükünün azaltılmasını mı istiyor?
- Belediye hizmetleri için ücret ödeyen halkın bu ücretlerin makul ve ödediklerinin karşılığını iyi hizmet olarak geri aldıklarına inanıyorlar mı?
- Yerel halk hangi hizmetlerin daha çok ve daha iyi üretilmesini istiyor?
- Yerel halk hizmet alanında belirli gruplara öncelik verilmesini istiyor mu?
- Yerel halk belediyelerin bölgesel ve ya diğer şekillerde ayrıcalıklı davranıldığı görüşünde mi?
- Belediye kolay ulaşılabilen bir kuruluş mu? Etkili ve verimli hizmet üretebiliyor mu?
- Görevliler yerel halka başvurularında yardımcı oluyorlar mı? Başvurularda gecikmeden cevap veriyorlar mı? Başvurudan sonra yapılan faaliyetlerden başvuru sahibi memnun mu?
- Yerel halk belediye ile ilgili hangi bilgilere ulaşmak istiyor?
 - Belediyenin uygulamada sağladığı hizmetlerin yararları nelerdir?
 - Yerel halkın hakları nelerdir?
 - Kent yaşamı ile ilgili olarak belediyenin koyduğu kurallar nelerdir?
 - Belediyenin hizmet politikaları nelerdir?
 - Belediye ne tür güçlüklerle karşı karşıyadır?
 - Belediyenin yerel halktan beklentileri nelerdir?
- Yerel halk belediyenin gönderdiği resmi yazıları anlamakta güçlük çekiyor mu?
- Belediye tarafından sunulan hizmetlerdeki nitelik ve ya nicelik değişiklikleri halk önerileni sunuyor mu?
- Belediyelerin kıt kaynaklar içerisinde hizmet sunumu hakkında halkın görüşleri:
 - En hayati olan hizmetler yürütülüyor mu?
 - Hizmetlerde istenilen kalite gerçekleşiyor mu?
 - Hizmetler için belediyenin almış olduğu ücretler uygun mu?

➤ Belediyelerde halkla ilişkilerin işlevsel kılınması ile belediyenin kendini yerel halka tanıtmayı hizmetleri hakkında doğrudan ve sağlıklı bilgiler aktarılmasıyla sağlanacağı yukarıdaki bölümlerde ayrıntı olarak anlatıldı. Halkla ilişkilerin etkinliği aracılığıyla yerel halkın ihtiyaçlarına, duyarlılıkları ve beklentilerine yönelik bilgilere de doğrudan ulaşılmış olacaktır. Bu noktada hizmetlere ilişkin halkın görüşünü yansıtan bilgilerin bazıları şunlardır:

- Belediye hizmetlerinden halkın hangi kesimi yararlanıyor?
- Halkın bir kısmı belli hizmetlerden neden yararlanamıyor?
- Yerel halkın farklı kesimlerine aynı hizmetlerin götürülmesini mi istiyorlar?

➤ Belediyenin yürütmekte olduğu hizmetleri tek tek ele alındığında halk bu hizmetlerin yaygınlaştırılmasını mı? Şimdiki gibi devam ettirilmesini mi? Boyutlarının daraltılmasını mı? İstiyor.

- Halk nasıl bir hizmet standarttı istiyor?
- Belediyenin amaçladığı hizmet standartlarını halk biliyor mu?
- Belediye hizmetlerinden yararlananların eğer varsa karşılaştıkları sorunlar neler? Halk belediye hizmet politikalarında ve uygulamalarında yapılan değişikliklerin ve bu amaçla yeni kaynaklar ayrılmasının doğru olduğu görüşünde mi?
- Halk için hizmet kalitesinin hangi yönleri daha önemli?

➤ Belediyenin halkla doğrudan ilişki içinde olan görevlileri bu ilişkilerinde ne tür sorunlarla karşılaşıyorlar?

➤ Bu görevliler, daha iyi hizmet sunumu ve hizmetlerin yürütülüşünde izlenen yol ve yöntemlerin geliştirilmesine ilişkin olarak ne tür görüş ve önerilere sahipler?

➤ Bu görevlilere göre hizmetlerden yararlananların ve genelde yerel halkın karşı karşıya buldukları en önemli sorunlar neler?

➤ Yerel halkın ve özelden belediyede işi olanların hangi ihtiyaçları ve öncelikleri belediyece karşılanıyor?

Halkın belediye hizmetleri konusundaki fikir ve düşüncelerini anlama, onların ihtiyaçlarının belirlenmesine yönelik halkla ilişkiler etkinlikleri, belediye yönetimi tarafından yerel halka aktarılacak mesajların daha sağlıklı olmasına imkân sağlayacaktır.

8.2.2.Halkın Görüşlerini Belirlemede Yol ve Yöntemler

Yerel halkın ne düşündüğünü anlamaya ve onları tanımaya yönelik girişimlerin önemi bir kez daha ortaya çıkmaktadır. Halkın görüşlerini öğrenmede kullanılan yol ve yöntemler şunlardır; vatandaşların kişisel başvuruları, danışma, örgütlenmiş gruplarla ilişkiler, kamuoyu araştırmaları ve referandumdur. Tabii burada her zaman olduğu gibi medyanın izlenmesi hiçbir zaman unutulmaması gereken bir olgudur. Şikayet kutuları, personelden bilgi edinme, vatandaşların başvuru bürolarına müracaatları, Alo belediye v.b., bilgisayar kullanımıyla beraber Web ve elektronik postalarda görüş öğrenmede kullanılan yöntemlerdir.

Kamuoyu Araştırmaları:

Kamuoyu araştırması veya kamuoyu yoklaması bir topluluğa ya da örneklemini oluşturan deneklere sorular yöneltmek sureti ile veri toplama yöntemidir (Budak&Budak 1995:123). Anket türü kamuoyu yoklamaları, belediyeler tarafından çok kullanılan bir türdür. Burada belli bir halk kesiminin veya belli bir konuda halkın görüşünü öğrenmek amacıyla yapılır.

Bu tür araştırmaların sonuçlarının belediye için faydaları şunlardır (Yalçındağ 1996):

Araştırmadan elde edilen bilgiler, belediyece hizmet politikalarında yanlış varsa bunların düzeltilmesine imkân sağlar. Hizmetin veya kararların onanıp onanmadığı öğrenilir. Elde edilen verilere bakılarak destek görmeyen hizmet ve uygulamalar yürürlükten kaldırılır. Belediye hizmetlerinin örgütlenmesi ve çalışma, yol ve yöntemlerinin geliştirtmesinde yardımcı olur. Yerel halk tarafından uygulanan programdan zarar gören küçük ama çıkarları çok yüksek sesle savunan gruplara karşı savunma imkânı verir. Aynı zamanda yönetimden memnun olanların görüşü zorda olsa öğrenilebilmektedir. Sorunların başlangıç aşamasında büyümeden çözümünü sağlar. Düzenli aralıklarla yapılan kamuoyu araştırmaları belediyenin hizmet politikaları, çalışma programları ve uygulamalarına ilişkin olarak halkın görüşlerindeki değişme ve gelişme eğilimleri hakkında sağlam bilgiler elde etme imkânı sağlamaktadır (Çamdereli 2000:62-63; Ertekin 1995:50; Yalçındağ 1996:111-130).

Kamuoyu araştırmalarının sakıncalı yanları ise;

Elde edilen bilgilerin yanlış ya da kasıtlı olarak gerçeği yansıtmayacak şekilde yorumlanmasıdır. Anket çalışmalarının her aşamasında açıklığın ve ilgililerin geniş katılımının sağlanamadığı durumlarda meydana gelen anket sonuçlarını yanlış ya da kasıtlı

yansıtma olasılığı da önemli bir sorundur. Belediye seçilmişlerinin salt oy potansiyellerini artırmak amacı ile siyasal bir araç olarak kullanabilmeleridir. Göreceli olarak yeterince bilinçli olmayan ve bilgilendirilmemiş yerel toplulukların bu tür araştırmalarla yönlendirilebileceği ve yanlış boyutlarda etkilenebilmeleri olasılığıdır.

Asıl amacın kamuoyunu anlamak, değerlendirmek, yorumlamak, etkilemek ve onay yaratmak oluşu, halkla ilişkilerin gerek bilgi verme etkileme, gerek bilgi alma, politika yönelimi ve işleyiş kararlarını değerlendirebilmesi bakımından çeşitli yöntemlerin kullanılması gerekmektedir. Kamuoyunu anlama, değerlendirme ve yorumlama yöntemlerinden biri olarak halkla ilişkilerin kullanabileceği önemli araçlardan olan kamuoyu araştırmaları, yerel halkın toplumsal kesimlerin görüşlerinin alınması ve belediye yönetimi ile etkileşim içine girmelerini sağlaması açısından uygulanan önemli bir yöntemdir.

Anket sonuçları, yönetime büyük ışık tutmakla beraber, yönetimin her zaman anket sonuçlarına uyması zorunlu değildir (Kazancı 2004:144). Bilimsel koşullar uyan anket çalışmaları, demokrasi, açıklık ve katılım ilkelerinin geçerli olduğu bir ortamda, yerel halkı tanımak, görüşlerini öğrenebilmek açısından başka türlü ulaşılamayacak sağlam, güvenilir bilgilerin elde edilmesine imkan verir (Uysal ve Sezer 1987:30).

8.2.3.Halk Girişimi-Katılımı

Belediyelerin yeniden yapılandırma sürecinin hızlandırılması çalışmaları ile politika oluşturma sürecinden hizmetlerin yürütülmesine kadar uzanan bir çerçevede halkın yerel yönetime katılımını sağlayacak yapının oluşturulması ve işletilmesi sıkı bir ilişki içindedir. Bazı batılı ülkelerde çıkarılan yasalar, halkın katılımını öngörmektedir. Yerel halk hizmet sunumu ve programlara doğrudan katılarak yerel çalışmaları daha aktif bir biçimde etkileyebilmektedir. Böylece maliyet artmamış olup ek kaynakta sağlanmış olur (Lula Emme 1993:36).

Yerel halk kendi sorunlarının çözümü için katılma isteği duymasının hem yönetsel hem de siyasal yararları vardır. Yeryüzündeki insanların deneyimleri de, tarihsel değerlerin korunması ve geliştirilmesi gibi amaçları gerçekleştirebilmek için katılmaya daha hazır olduklarına unutmamak gerekir (Keleş 19956:3-4). Demokrasinin gelişmesinde önemli paya sahip olan belediyeler, halkın en yakın yönetim kademesi olarak hemşehrilerinin kendi yaşama koşullarına ilişkin kararların alınmasına katılabilecekleri ve toplumsal gelişmenin hızlandırılması konusunda bilgi ve yeteneklerini seferber edecekleri çok önemli toplumsal ve

yönetmel bir kurumdur. Bu bağlamda belediyelerin başarısı halkın belediyelerde almış oldukları kararlara katılmalarıyla mümkündür.

Katılım sürecinin oluşumunda ve gelişmesinde, beldesinin ve belediyesinin sorunlarıyla ilgilenen, beldesiyle ilgili olarak belediye ya da başka kuruluşlar tarafından alınan kararları sorumluluk bilinci ve duyarlılık ile izleyip, sorgulayabilen, katılmaya istekli hemşerilerin varlığı önemlidir. Belediyelerin katılımcı demokratik bir yapıda örgütlenmeleri ve sorgulama süreçlerine açık bir kamusal alan olarak hareket etmeleri ancak katılımcı, toplumsal sorunlara duyarlı, erdemli ve demokratik vatandaşlık ve bu vatandaşlığın doğrultusunda kurulmuş kentlilik anlayışı olmasıdır (Kahraman v.d.,1999:59).

Belediye yönetimine katılmanın beş yılda bir yapılan yerel seçimlerde oy kullanma aday olmanın ötesine geçerek, ara danışma mekanizmalarını, bilgi ve sorumlulukların paylaşıldığı platformları ve çok boyutlu iletişim içerecek şekilde dönüşümü ve yaygınlaşması, hem vatandaşların siyasi sisteme yabancılaşmasını, hem de yerel karar alıcıların halkın katkı ve katılımlarından yoksun bir yapı içinde karar ve hizmet üretmek zorunda kalmalarını önleyecektir (Göymen 1999:72-73).

Halkın belediyenin planlarını, programlarını ve uygulamalarını duruma göre eş yönlü ya da ters yönlü etkilemek amacıyla yaptığı katılım taleplerinin gerçekleştirilmesi için yararlanılan yol ve yöntemler, belediyeye bireysel ya da toplu olarak başvurmaktan, belediye başkanı dâhil belediyenin seçilmiş görevlilerini, görevden almak için girişimi başlatmaya kadar değişik biçimlerde ortaya çıkmaktadır.

Yerel halkın belediye hizmetlerinde katılım imkânını sağlamada kullanılacak yöntemlerden biride referandumdur. Kamuoyunun gerçek eğilimlerini saptamanın en etkin yolu olan referandum yöntemi, yerel düzeydeki bazı konularda halkın görüşlerinin alınması, sunulan çözüm önerilerinden hangisinin üzerinde yoğunlaştıklarının belirlenmesi amacıyla yönelik bir yöntemdir. Bu yöntemin amacına ulaşabilmesi ve yerel halkın katkılarının etkili olabilmesi için referandum yöntemi ile ulaşılabilecek sonucun yaptırım gücünün bulunması öncelikli ve önemli bir konudur. Böylece referandum da yerel halkın ağırlıklı olarak benimseyeceği çözümü veya teklifin uygulamaya aktarılması gerekmektedir. Bu sayede yerel katılımı hedefleyen halkla ilişkiler uygulamaları ile yerel yönetim demokrasi ve halkla ilişkiler- demokrasi arasında kurulmaya çalışılan ilişki anlamlı ve işlevsel kılınmış olacaktır (Sezer, 1996:67).

Avrupa Yerel Özerklik Şartı'nda referandum yönetimin belediye sınırlarının değiştirilmesi konusunda uygulanması hükmü bulunmaktadır. Ülkemizde referandum çok sık kullanılan bir yöntem değildir, sadece köy tüzel kişiliğinden belediye yönetimine geçiş noktasında “plebisit” adı altında köy halkına uygulanmaktadır (Sezgin ,1997).

Referandumun faydaları şunlardır (Yalçındağ ,1996).

Demokrasilerde egemenliğin halka ait olduğunun gösterilmesinin en güzel örneğidir. Bireylerin kente ve yönetime yabancılaşmasını engeller. Tartışma ortamı yaratılarak bireylerin eğitimine katkı sağlar. Özellikle belediye meclisinin karar vermekte zorlandığı konularda referandum bir çıkış veya çözüm noktasıdır. Yerel halkın girişimi ile başvuru referandum çok partili siyasal sistemde önem taşıyan karşılıklı denge ve denetim süreçlerinin etkinlikle işlemesine yardımcı olur.

Belediyenin girişimi ile sağlanan halk toplantıları da katılım için iyi yöntemdir. Esas olarak belediye ile ilgili bütün kanunlarda bulunan belediye meclisi bu katılımı sağlamaya yönelik bir uygulamadır.

Winderman (1986) bireylerin kendileri ile ilgili, onları etkileyen fiziksel çevreler, programlar ve kurumlar düzeyinde üretilen kararlarda yer almalarını katılım olarak tanımlamaktadır. Katılım, bireylerde demokrasi duygusunu geliştirirken aynı zamanda bireyleri sosyalleştirmektedir (Bilgin ve Göregenli, 1996:54).

Katılımın avantajları yanında şunları da unutmamak gerekir; iyi bir planlama yapılmazsa katılım gecikmeler yaratabilir ve maliyetleri artırabilir. Programlara ve kararlara katılan vatandaşların ya da grupların yerel topluluğu genel olarak temsil etmemeleri durumunda ise belli bir kesimi temsil eden grupların çıkarları ile daha büyük kesimlerin ve coğrafi alanların çıkarları çatışabilir. Katılanlar ile seçilmiş ve atanmış görevliler arasında görüş çatışmaları olabilir. Bu durumda önemli sorunlar ortaya çıkabilir. Yöneticilerin bazıları bunu işlerine karışma sayabilirler. Bunun sonucunda şu söylem ortaya çıkabilir; “Bırakın biz işimizi yapalım..., sonuçta sandıkta hesabımızı veririz”

Belediye yönetimi içerisinde bulunan belediye meclisleri yerel halkı temsil ettiği müddetçe, yerel halk meclis üyeleri vasıtasıyla yönetime katılmaktadır. Hatta ilgili yasal düzenlemeler içinde seçilmişlerin görevden alınmasına gidecek kadar bir süreci işletebilecek yetki ve donanımları vardır. Fakat burada bir tezatlık var belediye başkanı için uygulanan bu olay meclis üyeleri için geçerli değildir. Halk meclisleri tertip edilebilir. Özellikle 5393 sayılı kanunda zikredilen Kent Konseyi katılımı zorunlu sayan bir unsurdur. Bu nokta mahalle

muhtarları toplantıları da katılımın bir başka konumudur. Muhtarlar temsil ettikleri yöre ile ilgili bütün talep ve şikâyetlerini belediye yönetimi ile yüz yüze yapabilmektedir.

Önemli bir düzenleme de Bilgi Edinme Kanunudur. Bu kanunla halkın aktif olarak katılımı sağlanabilir. Fakat ülkemizde henüz bu kanunun anlamı tam kavranmış değildir. Kanun tam anlaşılırsa yerel halkın yönetime katılımında küçümsenmeyecek bir artış olacaktır.

Özellikle nüfusu çok olan yerlerde mahalle danışma merkezleri de halk katılımı ve girişimi için uygulamaya konan yöntemlerdendir.

Halk katılımı için kampanyalar tertip edilebilir. Örneğin belediyenin katkılarıyla ağaçlandırma kampanyaları, mahalle parkları, spor alanları, atıkların ayrıştırılmasına yönelik cam şişe, kâğıt atıkların toplanması, temiz mahalle, güzel balkon düzenlemesi, güzel bahçe düzenlemesi v.b gibi.

8.2.4. Etkili ve Verimli Hizmet Üretme

Halkın belediyesini oluşturmak için belediyelerimiz tarafından halk için etkili ve verimli hizmet üretmeye yönelik çalışmalar ve böyle bir hizmet sunma için gerekli şartların sağlanması gerekmektedir. Belediyelerde halkla ilişkiler bağlamında ortaya atılan etkin ve verimli hizmet ilkesinin birbiriyle ilişkili iki farklı yönü bulunmaktadır (Acar, 2002 :184). Birincisi kamu ya da özel, küçük ya da büyük örgütlerin hemen hepsinin hizmet verdikleri ve ilişkide buldukları kişi ve kuruluşlar nezdinde uzun süreli olumlu değerlendirmeler yaratabilmeleri, orta ve uzun vadede çevrelerince benimsenip, desteklenmeleri, son tahlilde bu örgütlerin etkili ve verimli mal ve hizmet sunumunda başarılı bir performans sergilemelerine bağlıdır. Dolayısıyla halkla ilişkilerde başarıyı yakalamak isteyen belediyelerin sahip oldukları kaynakları en verimli şekilde kullanmak suretiyle belde halkının beklenti, talep ve ihtiyaçları doğrultusunda etkili ve verimli hizmet üretimi ve dağılımı konusunda yoğun ve sürekli çabalar ortaya koyması gerekmektedir. İkinci yönü belediyelerin bir yönetim işlevi olarak halkla ilişkilerden etkin ve verimli hizmet üretimi ve dağılımının sağlamada yararlanması oluşturmaktadır. Belediyelerde yönetsel işleyişin ve hizmetlerin iyileştirilmesi, geliştirilmesi halkla ilişkilerin hedefleri arasında yer almaktadır. Halkla ilişkilerde bilgi vermenin diğer ve daha önemli bir amacı ise, yönetimin bilgi vererek kendini halkın değerlendirmesine açması, kendini iyileştirme ve geliştirmeyi baştan kabullenmesidir (Uysal ve Sezer, 1996: 65).

Halkla ilişkilerin belediyelerde etkili ve verimli hizmet üretim hedefine yönelik yapabileceği katkılardan bazıları şunlardır.

a-Belediye ile olan ilişkilerinde belde halkının hangi konularda nereye, nasıl ve ne zaman başvurması gerektiğine ilişkin yol gösterme ve yönlendiricilik yapılmasını sağlamak suretiyle başvuru sahiplerinin işlerini kolaylaştırılması ve dolayısıyla yanlış ve eksik başvurulardan doğacak zaman ve emek kaybını ve yakınmaların azaltılmasını sağlar,

b- Belediyelerin koyduğu kurallar bilhassa yasaklar ile ilgili aydınlatıcı bilgiler vermekle yerel halkın bu kurallara ve yasaklara uymasını sağlar,

c-Belde halkından, hem alınacak kararların, konulacak kuralların daha yerinde olmasını sağlayacak bilgilerin önceden, hem de bu karar ve kuralların yürütülmesi sırasında ortaya çıkan eksiklik ve aksaklıklara ilişkin bilgilerin sonradan ve sistematik bir biçimde elde edilmesiyle, kural ve kararların kamu yararını ve etkinliği sağlayacak şekilde oluşturmasını ve geliştirmesini sağlar,

d-belediyenin içinde yaşadığı toplumsal iklimi ya da çevreyi etkili biçimde algılayıp, belde halkının toplumsal eğilim ve beklentilerini ve bunlardaki değişimleri sürekli ve sistematik bir şekilde inceleyen bir “erken uyarı sistemi” işlevi görerek belediye hizmetlerinin örgütlenmesi ve yürütülmesinin imkanlar çerçevesinde tasarlanmasına katkıda bulunur,

e-Kurum içi halkla ilişkiler politika ve uygulamaları kapsamında; halkla sık sık yüz yüze gelenler başta olmak üzere tüm belediye çalışanlarına kendilerine ve gösterdikleri çabalara belediye yönetimince değer verildiği ve dahi turum ve davranışlarıyla belediyeyi temsil edip, onun başarısında önemli rol oynadıkları izlenimi ve inancı yerleştirerek, belediye hizmetlerinin yürütülmesinde etkinlik sağlar,

Etkili ve verimli hizmet üretmenin yolu halka yakın belediye olmaktan geçtiği bilinmektedir. Makro düzeydeki hizmetlerin halkın toplumsal çıkarlarına uygun bir anlayış içerisinde planlanarak, doğru kararların verilmesi ve bunların uygun bir örgütlenme ile uygulamaya yansıtılması halkın belediyesinin gerçekleştirilmesi açısından büyük önem taşır. Bu noktada mahallelerin önemi ortaya çıkmaktadır. Mahalleler bir sosyo kültürel merkez konumunda olan yerlerdir. Mahalleler de halka yakın hizmet birimlerinin sayısı artırılmalıdır. Bu sayede halk ile belediye arasında günlük ilişkilerin sorun haline dönüşmesi engellenmiş olur. Vatandaşın kâbusu haline gelen bürokrasi veya kırtasiyecilik mümkün olduğu kadar azaltılmalıdır. Vatandaş bundan korktuğu için bazen belediyeye uğramak istememektedir.

8.3.Belediyeden Yana Kamuoyu Oluşturmak

Belediyesine sevgi ve güven duyguları besleyerek onu benimseyen ve destek veren yerel halkının, başarılı belediyeçilikteki yeri tartışılmaz. Belediyeden yana kamuoyu oluşturmak derken reklâmcılıktaki imaj kavramından ve halkın yönlendirilmesi anlamına gelen propagandadan ayrı bir olgu düşünölmelidir. Burada anlatılmak istenen; belediye çalışmaları, kent halkının yaşamını çok çeşitli yönleriyle yakından ilgilendiren çalışmalardır. Belediyenin aldığı kararlar, yaptığı tercihler ve bunlara ilişkin uygulamalar, kentte çok kişi ya da grubun çıkarlarını olumlu ya da olumsuz yönde etkilemektedir. Belediyenin yörenin genel yarar, kentlinin toplumsal çıkarları doğrultusunda aldığı karar ve yaptığı uygulamalardan kimilerinin çok açık biçimde kamuoyunca anlaşılması mümkündür. Özellikle gözle görölenler. Fakat buna rağmen toplumun çoğunluğunun yararına olan faaliyetlerden zarar gören azınlıklarda olabilmektedir. Bu gruplar bu olguyu büyütürler hatta parti platformuna bile taşıyabilirler. Kendi lehlerine kamuoyu yaratmaya çalışabilirler. Bunu beceremeseler dahi fısıltı gazetesini devreye sokarlar. Sonuç belediye açısından yıkıcı olabilir.

Kimi belediye karar ve uygulamaları kamusal anlamda açık ve belli olmayabilir. Günümüzün karmaşık yönetim süreçleri içerisinde kamu hizmetlerinin ulaştığı aşırı teknolojik nitelikler, bu tür hizmetlere ilişkin olarak alınan kararların ve uygulamaların gerçek anlamını sıradan halkın, kendiliğinden algılamalarının ve doğru değerlendirmelerini zorlaştırmakta hatta kimi durumlarda imkânsızlaştırmaktadır. Alt yapı hizmetlerini çoğu belli bir süre olsa yerel halkın yaşamına zorlaştırmakta hatta bazı durumlarda kısa süreli de olsa ortadan kaldırmaktadır.

Belediyeden yana bir kamuoyu oluşturmak için bir halkla ilişkiler programına ihtiyaç vardır.

8.3.1. Belediyelerde Halkla İlişkiler Programı

Belediyelerde halkla ilişkiler birimi olsun ya da olmasın hangi amaçla, ne tür çalışmaların, hangi zaman boyutunda, hangi iletişim araçları kullanılarak gerçekleştirileceğinin sistemli bir biçimde ele alınması gerekmektedir. Bu biçimi halkla ilişkiler programı olarak adlandırmak mümkündür. Etkin bir halkla ilişkiler için sürecin dört aşamadan oluştuğunu belirtmiştik.

a-Mevcut Durum Nedir?

Etkili bir halkla ilişkiler faaliyetine girişmeden önce bölgede belediyeden yana bir kamuoyu oluşturulması açısından durumun ve bu konuda varsa sorun ya da sorunların yanlışsız ve tarafsız olarak belirlenmesi gerekmektedir. Sorunun belirlenmesi aşamasında dört tür olasılık olabilir (Yalçındağ,1996:235).

1-Kent kamuoyunda belediyeye karşı olumsuz ya da ters yönlü tepkiler olabilir. Durum belirlemesi çalışmalarında kamuoyunun tümünde belli konularda ya da belirli bir konu için yerel halkın bir kesiminde belediyeye karşı olumsuz tepkiler gelebilir. Bu açıdan iki konu belediyeler için önemlidir.

Olumsuz tepkiler, henüz başlangıç aşamasında iken belirlenmeye çalışılmalıdır. Bir belediye, halkla ilişkiler çalışmaları aracılığıyla antenlerini hep açık bulundurursa ve halkın nabzını hep elinde tutabilirse kamuoyunda belediyeye karşı olumsuz girişimler ve ters yönlü tepkiler iyice yoğunlaşmadan teşhis edilebilir. Belediyeye karşı oluşturulan ters yönlü tepkileri yönlendiren kamuoyu liderlerinin belirlenmesi önemlidir. Kamuoyunun oluşmasında belli kişi ya da kurum ve örgütlerin öncü ve yönlendirici etki yaptıkları görülmektedir. Bu gerçek belirlenemezse halkla ilişkiler programları aracılığıyla ters yönlü tepkilerin giderilmesini hedefleyen çalışmalardan istenen sonuçların alınması zorlaşacaktır.

2- Kent kamuoyunda belediyeye karşı eş yönlü tepkilerde olabilir. Durum belirlenmesi esnasında belediye kamuoyunun tamamından veya belli bir kesiminden belli konularda veya alınan kararlar ve uygulamalarını destekleyen ya da en azından bunlara karşı olumlu düşüncelerin varlığını ortaya koyabilir. Belediye için bu önemlidir. Çünkü halkla ilişkiler programı aracılığıyla bu düşüncelerin yaygınlaştırılması ve pekiştirilmesi sağlanabilir.

3-Belli projeler bağlamında ilgili kentli kesiminin tutumunun belirlenmesi. Belediyeler çeşitli özel projeler gerçekleştirmek isterler. Bir gece kondu semtinin çağdaş bir konut ve yeşil alan semtine dönüştürmesi, kentin belirli yerlerine özel etkinlik alanları yapmak, alt geçit üst geçit v.b. gibi özel projeler için belediye kararlarının ve uygulamalarının desteklenmesi amacıyla özel halkla ilişkiler programlarının uygulanması gereği, durum tespit çalışmaları sonucunda ortaya çıkabilir

4-Durum tespit çalışmaları kent kamuoyunun belediye çalışmaları hakkında genelde yeteri kadar bilgi sahibi olmadığını gösterebilir. Böyle bir durum kent halkı ile belediye arasında olumlu bir iletişim kurulmamış olmasının sonucudur. Belediyenin kararları ve

uygulamaları hakkında bilgi sahibi olmayan kentli ya belediyeye ilgi göstermeyecek ya da kolaylıkla belediye için ters yönlü tepkiler için yönlendirilebilecektir. Her iki durumunda belediye için olumsuz sonuçlar yaratacağı aşikârdır. Bu tür bir belirleme, belediyenin genel tanıtım çalışmalarına ağırlık vermesi gereğini ortaya koymaktadır.

Mevcut durumla ilgili bilgiler toplanırken; elde edilecek bilgiler sorunu ya da mevcut durumu yaratan nedenlerin ve sorun yada durumun kapsamının ve boyutunun ne olduğu konusunda açık ve sağlam sonuçlar çıkarmaya elverişli olmalıdır.

b-Planlama ve Hedeflerin belirlenmesi:

Burada aslında “neyi gerçekleştirmek istiyoruz?” sorusuna cevap aranmaktadır. Halkla ilişkiler çerçevesinde belirlenecek hedeflerin iki ayrı türünden söz edilebilir. Birinci tür yerel halka yalnız bilgi verilmesini öngören hedefler. İkinci tür hedeflerde kamuoyunun belli bir konuda özendirilmesi, belli bir konuyu benimsemesi öngörülmektedir.

Bilgi vermeyi öngören program hedefleri, daha çok tanıtma olarak adlandırılan halkla ilişkiler etkinlikleriyle gerçekleştirilir. Bu hedefler doğrultusunda yapılacak çalışmaların sonuçlarını somut olarak ölçemeyiz. Yalnız bilgi vermeyi hedefleyen iletişim etkinliklerinin ulaşım ulaşmadığı denetlenebilir. Buna karşılık kamuoyu tarafından belli bir kararın benimsenmesine yönelik veya özendirilmesine yönelik etkinlikler kolay ölçülebilir.

Halkla ilişkiler programı aracılığıyla kimlere hitap edilecek, kimlerin inandırılması gerekmekte, belli kararların ve uygulamaların kimlere benimsetilmesi gerekecektir? Sorularının cevabı önemlidir. Bu cevaplar yerel halkın tümü olabilir. Yeşili koruyalım, kentimiz temiz tutalım türünden faaliyetler de olabilir.

Halkla ilişkiler ile ulaşılabilecek halk kesiminin doğru belirlenmesi, program uygulamasında emek ve kaynak savurganlığının önlenmesi ve uygulamaların etkinliği açılarından önemlidir.

Hedef kitleler belli olduktan sonra hedefe ulaşılabilecek iletişim kanalları da belirlenmiş sayılır. İletişim araçları seçilirken analiz yapılmış hedefe göre farklı iletişim araçları kullanılabilir. Günümüzde bu konuda çok seçenek vardır.

Kamuoyuna bilgi aktarımında ve onları belli konuları benimsetmekte etkili olacak en iyi yollar ve araçlar seçilmeye çalışırken diğer yandan şuna dikkat etmek gerekir; oda gereksiz yere kaynak harcamamaya özen gösterilmelidir. Yazılı araçlar olarak; basın bildirisi, broşür, raporlar, gazete ve dergiler, kitapçıklar, el ilanları belediye gazeteleri kullanılabilir.

Sözlü araçlar olarak; yüzyüze iletişim, konferanslar, açık oturumlar, açık hava toplantıları, halk meclisleri, halk günleri, basın toplantıları, belediye ses cihazları, Radyo programları görsel araçlar olarak, televizyon programları, haberler, röportajlar, video gösterileri, film gösterileri, fotoğraflar, panolar sayılabilir. Daha güncel olarak ta hızına erişilemeyen 7 gün 24 saat açık olup her an ulaşılabilen bilgisayarlı ortamlar için web sayfaları vazgeçilemeyen iletişim araçlarındandır.

c-Halkla ilişkiler programlarını uygulanması

Başarılı bir halkla ilişkiler faaliyetinin uygulanması özenli bir hazırlığı, iyi bir yönetimi, yeterli sayı ve yetenekte halkla ilişkiler elemanın varlığını gerektirir. Faaliyetler için alt yapı hazırlandıktan sonra başkanı onayı alınır ve programa başlanır. Program gerçekleşmeden önce şu hazırlıkların tamamlanması gerekmektedir;

- Yazılı materyallerin yazılımı, hazırlanması ve basımı,
- Yapılacak konuşma metinlerinin hazırlanması, konuşmacıların bilgilendirilmesi,
- Toplantı yerlerinin ve zamanlarının belirlenmesi, toplantı yerinin hazırlanması,
- Toplantıda konuşacakların belirlenmesi,
- Medyada yer alması, için özet bilgilerin ve basın bildirimlerinin hazırlanması,
- Medya mensupları ile programla ilgili yayınlara yer verilmesi amacı ile önceden görüşmeler yapılması,
- Radyo ve televizyon programlarında halkla ilişkiler programında ele alınan konuyu işleyecek uzman tanınmış ve toplumda sevgi ve sempatisi olan kişilerin bulunması,
- İlgililer davetiyenin gönderilmesi.

Yukarıda verdiğimiz bilgiler her faaliyet için farklılıklar arz edebilir. Her faaliyetin kendine özgü değişik şartları olabilir.

d-Değerlendirme:

Halkla ilişkiler programının son aşaması uygulama sonuçlarının değerlendirilmesidir. Bu aşama programı, hazırlayanlar ve uygulayıcılar için aynı zamanda eğitici bir nitelik taşır. Sonuçların ölçülmesi mümkün olabilir. Düzenlenen sergiyi ziyaret edenlerin belirlenmesi gibi. Kimi faaliyetler için genelleme yapmak ya da kimi belirtilerden yararlanmak gerekebilir. Örneğin belli bir konuda ters yönlü tepkileri eş yönlü tepkiye dönüştürmeyi hedefleyen bir halkla ilişkiler programının yarattığı etkiyi somut biçimde

ölçmek mümkün değildir. Buna karşılık belediyeye yapılan yakınmaların azalması, medyada konunun ele alınışındaki ilgi, verilen demeçler vb. gibi belirtiler, belediyecilere yaratılan etkinin sonuçları hakkında ipuçları verecektir. Web sayfalarının tıklanması, sayfalara giriş yapanların sayısı ipuçları arasına ilave edilebilir.

Değerlendirmede önemli olan bir program bağlamında elde edilen bilgiler ve değerlendirmelerin, belediye halkla ilişkiler biriminin arşivine girmesini ve ilerideki programların hazırlanması ve uygulanmasında bunlardan yararlanılmalıdır. Faaliyetlerden sonraki geri dönüşümlerin iyi tahlil edilmesi gerekmektedir.

8.3.2.Halkla İlişkiler Programları Açısından Önemli Konular

Bazı halkla ilişkiler uzmanlarına göre halkla ilişkilerin konusu nerede ise yalnız bir iletişim konusudur (Aziz 1987:130-145). Gerek halkın gerekse belediyenin gerçekleştirilmesi, gerekse belediyeden yana kamuoyu oluşturulması için belediyeden halka, halktan belediyeye doğru iki yönlü bir iletişimin başarı ile sürdürülmesinin önemi büyüktür. Halkla ilişkiler için iletişimin önemi yadsınamaz. Halkla ilişkiler programları çerçevesinde belediyeden halka yönelen iletişim sürecinin iki amacı bulunmaktadır. Birincisi yerel halka bilgi vermek; ikincisi kamuoyunu belli konularda ikna etmektir. Her iki tür iletişim sürecinde halkın iletilen mesajı nasıl anladığı ve tepkisinin ne olduğu mutlaka belediyece bilinmelidir. Bu iş için belediye halkı tanıma tekniklerinden faydalanacaktır. Geri dönüşüm iki açıdan önemlidir. Bilgi verme türü iletişimde, belediyenin mesajı istenen ölçüde hedef alıcı tarafından anlaşılıp anlaşılmadığı ancak bu yolla öğrenilir. Elde edilen geri dönüşümler, mesajın iyi anlaşılmadığı biçiminde olursa, düzeltici önlemler alınabilir. İkinci önemli konu ikna etmeye ve belli konuları benimsetmeye yönelik iletişimlerde amacına ulaşılmadığı zaman program gözden geçirilerek eksiklikler ve yanlışlıklar düzeltilerek yeniden girişimde bulunulabilir.

İletişim aracı olarak yüz yüze iletişim seçilmişse belediye görevlisinin hitabet yeteneği, kılık kıyafet, vücut dili, ses tonu, zamanın kullanımı vb. özellikleri iletişimin etkili olmasında önemli yere sahiptir.

İletişim konusunda, halktan kendi girişimi ile belediyeye yönelen her türlü iletişim için belediyenin duyarlı olması, halk tarafından gönderilen mesajları anlamaya istek duyması ve tepkisiz kalmaması gerekir. Belediyenin olumlu tepkisi yerel halk ile işbirliği kapılarını açacak, bireysel iletişimlerde de kişilerin doyum elde etmesini sağlayacaktır. Mesaj karşı olumsuz görüşlere sahip olsa da belediye mutlaka cevap vermelidir.

Belediye başkanından tutun çaycıya kadar belediye çalışanları medya mensuplarıyla rahat ve iyi ilişkiler kurmalıdır. Belediye çalışanlarının medyaya hangi konularda, ne ölçüde bilgi aktaracaklarına dair sınırlamalar ve kuralların açıkça belirtilmesinde fayda vardır.

Halkla İlişkilerde saydamlık:

Saydamlık açık yönetim belediyenin hem kendisini yerel halka tanıtmayı hem de belediyeden yana bir kamuoyu oluşturulması açısından önemlidir. Vatandaşların ve seçilmiş temsilcilerin kamu hizmetlerinin örgütlenmesi ve yürütülmesi konusunda zamanla, düzenli, yeterli ve doğru bilgi edinmeleri, kamu kurum ve görevlilerinin denetimi ve hesap verebilirliğini sağlamanın en önemli koşullarından biri saydamlıktır (Acar 2002 178-179).

Saydamlık konusunda halkın kendi kurduğu belediyesinde olan bitenler üzerinde bilgi edinme hakkı ile ilgili olduğu düşünüldüğünde açık, saydam bir belediye oluşturmanın belediye yönetimi için bir görev anlamı içereceğini de kabul etmek gerekir. Saydam yönetimin gerçekleşebilmesi için iki konu önemlidir (Yalçındağ, 1996:248-250) . Bunlardan ilki; belediyenin kararlarına ve uygulamalarına ilişkin her türlü bilgiye ve belgelere ulaşma olanağı yerel halka ve bu arada medyaya sağlanmalıdır. Halka dönük belediyecilik için halkın bilgiye ulaşması büyük önem taşır. İkincisi belgelere ulaşma olanağı yanında bireylere belediyede yapılacak her resmi toplantıya katılarak, izleme olanağı verilerek de sağlanabilir. Halkla ilişkiler çalışmalarında belediye, karar ve uygulamalarını tüm yerel halkın katılımına açmalıdır

Türkiye de belediye yönetiminde açıklığı, saydamlılığı sağlama imkanları yasal olarak yoktur ya da çok sınırlıdır (Özay 1986:20).

Anadolu Stratejik Araştırmalar Vakfının 1995 teki kamuoyu araştırmalarında katılımcıları %12'si belediyeleri şeffaf bulmuş yaklaşık %87'lik kısımda belediyeleri açık ve saydam bulmamışlardır.Belediyelerde saydamlılığı önleyen nedenlerin başında belediyecilerin tutum ve davranışları gelmektedir. Saydamlık konusu halkın “bilgi edinme hakkı” çerçevesinde düşünülmelidir. Demokratik bir halk kurumu olan belediyelerde insana dönük (hemşehriye) ve kamu yararına hizmet edecek önemli yöntemlerden birisi de örgütsel ve yönetsel saydamlılığın gerçekleşmesidir.

Belediyelerde İyi Bir halkla İlişkiler Programının Özellikleri(Ataol,1987 s.5-8):

a-Liderlik: Belediyenin amacı ve hedefi açık bir şekilde tespit edilerek halkla ilişkilerde çalışacaklara bildirilmelidir. Bu bağlamda belediye başkanına büyük görevler düşmektedir. Kontrol başkandadır.

b-İş Bölümü: Belediye içerisinde birbirine bağlı aynı amaç ve hedefler için çalışan bilgili ve becerikli kişilerden kurulu bir takım oluşturulmalıdır.

c-Araştırma ve geliştirme: Sürekli yerel halkın belediye hakkındaki düşüncelerini çevreye, çeşitli halk grupları ile devamlı temas kurarak işe saygılı, sevgi bağları ve inanç bağları oluşturan kişilerden oluşturulmalıdır. Sahasındaki teknolojik gelişmelerden faydalanmalıdır.

d-Etkili planlama: Planın organize edilmesi, alternatiflerinin araştırılması ve yapılan işlerin kontrolü ve programların toplum üzerinde bıraktığı etki ve bunlardan yararlanılmalıdır.

e-Belediye içinde ve dışında, halkla günlük hatta günün her dakikası iletişim içinde olunmalıdır.

f-Kimin ne yapacağı, nasıl yapacağı, ne zaman yapacağı düzenlenmelidir.

g-Yapılan işler değerlendirilmelidir. Bundan önce ne yapıldı?, Şimdi ne yapılıyor? Daha neler yapılabilir? Hangi problemlerle karşılaşılabilir? Tepkiler nelerdir? Sorularına cevap aranmalıdır.

h-Gerçek bir program hazırlanmalıdır

ı-Planlı bir politika ve ortama ilişkin kararlar ve uygulamalar yer almalıdır.

j-Olanın doğru şekilde kullanılması, gerçeklerin anlaşılır ve inanılır bir şekilde kullanılarak halkla ulaştırılması; bunun için her zaman, durumunun gözden geçirilmesi ve ona göre uygulanması gerekir.

8.3.3. Halkla İlişkiler Biriminin Örgüt İçindeki Yeri

Halkla ilişkiler bölümünün kurmay bir organ olması bu bölümün organizasyon şemasındaki konumunu doğrudan etkiler. Yönetime danışmanlık hizmeti götüren bir birimin işletmenin üst düzeylerinde yer alması ve başkana karşı sorumlu olması gerekir. Halkla ilişkiler bölümünün böyle bir konumda yer alması yerine getirdiği görevler dikkate alındığında kaçınılmaz olacaktır. Peltekoğlu (2004) halkla ilişkilerin konumunu tepe yönetime en yakın yer olarak nitelendirir. Halkla ilişkiler birimi tepe yönetimini elemanları ile değil örgüt içindeki tüm birimlerle ilişkili olup birlikte çalışmaktadır. Halkla ilişkiler biriminin tepe yönetimine doğrudan bağlı olacak şekilde konumlandırılmasının nedeni, iletişim işlevinin örgütün tüm birimlerini ve neredeyse tüm ürettiklerini çevreliyor, ilgilendiriyor olmasıdır.

Örgütün iletişimi tepe yönetiminin doğrudan ilgilendiği bir konudur. Halkla ilişkiler birimi, hem danışman hem de operasyonel olarak iş görür ve bu nedenle emir- komuta zinciri içinde yürütme yetkisi olmalıdır (Eraslan ,2005:122).

Belediyelerde halkla ilişkiler çalışmalarının sorumluluğunu taşıyan temel örgüt bizzat belediyenin kendisidir (Gilbert,1975). Yerel halk ile olumlu ilişkiler kurulabilmesinin belediye başkanından çaycıya kadar tüm belediye çalışanlarının üstlendikleri işlevi doğru ve başarı ile yürütmelerine ve uygun tutum ve davranışlar sergilemesine bağlı olmasıdır. Bunlar olmasa en başarılı halkla ilişkiler uzmanları halkın istediği belediyenin görüntüsel olarak oluşmasına ve belediyeye destek veren kent kamuoyunun gerçekleşmesini sağlayamaz. Bıçakçı(1998:163) halkla ilişkiler işlevinin sistemli bir biçimde yürütülmesi için örgütlü bir yapıya ihtiyaç olduğunu ifade eder. Örgüt içi halkla ilişkiler yönetimin bir işlevi olarak tepe yönetime yakın olur. Örgüt dışı destek ise özel sektörden danışman halkla ilişkiler ajansları kiralarak örgütün halkla ilişkiler çalışmalarının planlanması ve yürütülmesine destek almak anlamındadır. Zaman zaman her ikisi de kullanılmaktadır (Stone,1995:23-30).

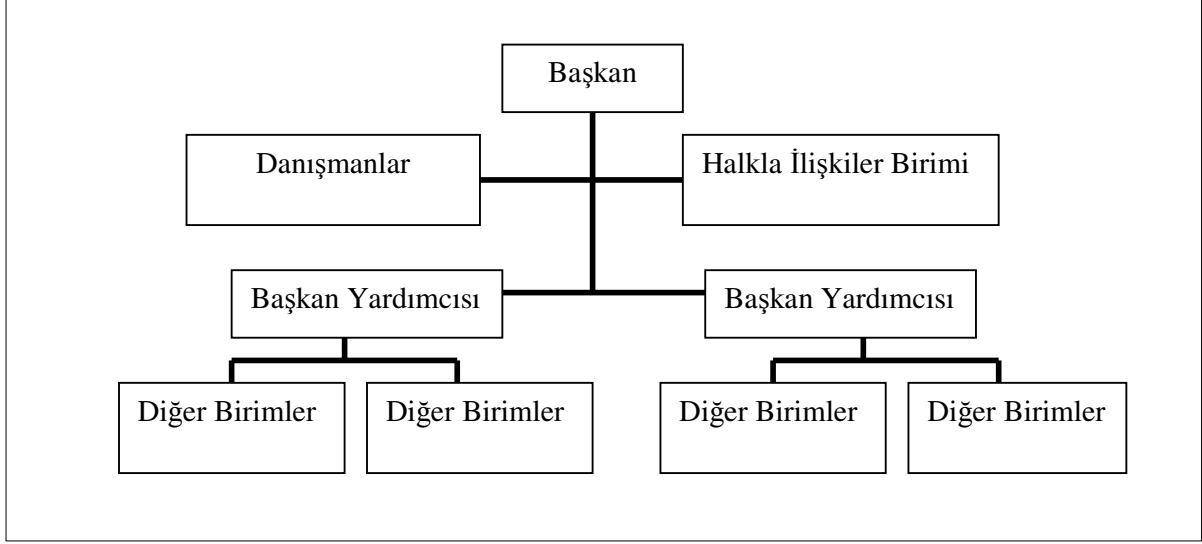
Belediyenin örgüt yapısı içerisinde halkla ilişkiler çalışmalarından doğrudan ve birinci derece sorumlu olacak bir birimin mutlaka bulunması gerekmektedir.

Belediyenin büyüklüğüne göre örgütsel yapı değişebilir. Çalışmalar gösterdi ki nüfusu 20.000'nin altındaki yerlerde tam zamanlı ve tam kadrolu bir halkla ilişkiler departmanına gerek yoktur. Fakat nüfusu az olmakla beraber insan sirkülasyonunun fazla olduğu yerleri burada ayırmamız gerekir. Bu tip yerlerde halkla ilişkiler faaliyetlerini Belediye başkanları bizzat üstlenmelidir. Bizdeki durumda bu yöndedir (Acar,1993:101). Ama şunun unutulmaması gerekmektedir; Nüfus ne olursa olsun tüm belediye personelinin ve özellikle halkla doğrudan ilişki içinde olan görevlilerin halkla ilişkiler eğitimi alması zorunludur. Çünkü belediye örgütü genel anlamda bir halkla ilişkiler departmanı gibidir.

Nüfusu çok olan belediyeler için bu konuda uzman personellerden oluşan bir halkla ilişkiler departmanı mutlaka bulunmalıdır. Halkla ilişkiler departmanının büyüklüğü belediyeye ve yerel halka göre belirlenmelidir.Halkla ilişkiler departmanı tepe yönetim olarak başkan veya başkan yardımcılarının birinin sorumluluğunda bulunmalıdır. Bu konu birimin oluşmasından daha önemli bir konudur (Ertekin 1995:50-63). Aslında olması gereken halkla ilişkiler biriminin direkt olarak başkana bağlı olmasıdır.

Günümüzde halkla ilişkilerin işlevi salt danışmalık olarak algılanmakta, danışmanların başkana belli konularda görüş bildirme görevi ile ilgili olduğu kanaati ağır

bastığından ve özellikle başkan ile medya arasında iyi ilişkiler sağlamakla görevli olduğu görüşü hâkimdir. Bu durumda danışmanlar çoğunlukla icracı birimleri muhatap almamaktadır (Yalçındağ, 1996:255). Bazı durumlarda başkan danışmanlarına yetki vererek icracı birimlere talimat vere bilmektedir. Yönetim bilimi açısından bu sorunların başlangıcı sayılmaktadır. Bu gibi olaylar örgütlerde huzursuzluk yaratır.



Şekil:3.13: Halkla ilişkiler Departmanın Belediye Teşkilat Şemasındaki Yeri

Halkla ilişkiler departmanının ülkemizde farklı adlar altında görev yaptığı bilinmektedir. Basın ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü, Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Basın - Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Halkla ilişkiler Bürosu, Halkla İlişkiler Koordinasyon Merkezi, Basın-Yayın ve Tanıtım Şube Müdürlüğü, Basın Bürosu, Basın Yayın ve Protokol Daire Başkanlığı gibi adlardır.

Doğrudan başkana bağlanan halkla ilişkiler birimi; icracı birimlerle ve tüm belediye iç örgütü ile uyumlu çalışmaların gerçekleştirilmesi için “Halkla İlişkiler Birimi” gibi icracı bir birim olarak halkla ilişkiler uzmanlarını ve yöneticileri bir araya getiren bir departman olmalıdır

Yapılan çalışmalar göstermiştir ki bazı belediyeler teknik konularda dışarıdan halkla ilişkiler desteği almaktadır. Halkla ilişkiler şirketlerinin Türkiye’de uzun yıllara dayalı bir deneyim birikimine sahip olduğu ve özellikle tanıtım çalışmalarında geniş çevreye sahip olduğu bilinmektedir (Asna,1998:101). Yine çalışma göstermiştir ki anket uygulaması yapılan belediyelerin büyük çoğunluğu halkla ilişkilerin çok maliyet gerektiği düşüncesiyle önyargılı davranarak örgütlenmeye gitmemektedirler.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DEKİ BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER UYGULAMALARI

Özellikle demokrasiyi özümseyememiş, demokrasiyi tüm kurum ve kurallarıyla yerleştirememiş ve bir kültür olarak tutum ve davranışlarına yansıtamamış toplumlarda, yönetimin aydınlatmadığı halk, yönetime katılma, hak arama ve hesap sorma bilincine ulaşamamıştır. Bu durumda halk sormadıkça yönetim de yapılan işleri halka duyurma ihtiyacı duymamaktadır. Bu eğilim olduğu sürece halk da yönetimden bir şey beklememe alışkanlığını kazanmakta ve sürdürmektedir (Asna,1968 :120).

Kendisini yönetimden ayrı olarak gören, yönetime katılma, hak arama ve hesap sorma bilincine, gücüne ve araçlarına sahip olmayan gelenekçi davranış kalıplarının dışına çıkamayan halk, yönetimin uygulamalarına boyun eğmek durumunda kalmaktadır. Bunun sonucu olarak kamusal işlerin yürütülmesinde yönetimle halkın arasında belirgin bir gerilim ortaya çıkmaktadır. Halk, yönetimin bir etkinliği ile karşılaştığında, kendi talebi dışında alınmış bir kararın kendisine zorla benimsetilmekte olduğu düşüncesindedir. Yönetim ise, yönetilenlerin ön yargılı davranışlarından kaynaklanan ve karşılaşacağını sandığı pasif direnmeyi kırma zorunluluğu içinde bulunmaktadır (Soysal, 1968:10). Böylece yönetim - halk ilişkilerinde, gerek yönetimin halka karşı tutum ve davranışları, gerekse bunların yarattığı görüntü ile belirlenen halkın görüş, tutum ve davranışları sorunların kaynağını oluşturmaktadır.

Halkla ilişkiler, toplumları değişen koşullara uydurma, çatışan görüşler ve tutumlar hatta kişiler ve kurumlar arasındaki ayrılıkları uzlaştırma ve çatışmaları çözme yöntemlerinden birisidir. Halkla ilişkiler, daha geniş halk kesimleriyle ilişkili olan kamu yönetiminde önemli işlevler üstlenmekte, halkın kamu hizmetlerinden daha etkin bir biçimde yararlanmasının aracı olmaktadır.

Belediyeler günümüzde halkla iç içe olan ve demokratik düşüncelerin yerleşmesinde önemli bir yere sahip kuruluşlardır. Bu işlevi ile belediyelerin halkla ilişkiler sürecinin, örgüt içinde yer alarak hizmetlerin daha iyi olması ve hizmetlerin belirlenmesinde, hizmetlerin

hedef kitleye ulaştırarak en yüksek oranda uyum ve işbirliğinin sağlanması yönünde üstlendiği roller gittikçe önemini artırmıştır.

Ülkemizde yönetim ve halk arasındaki ilişkiler, yönetimin isteğine göre oluşturulmuş bir yapı içerisinde yürütülmektedir. Bu nedenle yönetim, halkla ilişkilerinde üstün bir konuma sahiptir. Özellikle belediyeler kamu düzeni ve kamu yararı gibi kavramlara dayalı uygulamalarıyla bu üstünlüğünü korumakta ve sürdürmektedir. Bu olgu yönetim ile halkın amaçları ve çıkarlarının ayrı olduğu, bu iki ucun birbiri ile bütünleşmediği sonucunu ortaya çıkarmaktadır (Kazancı 1986:168).

Kamu yönetiminin ayrılmaz bir parçası olan belediye yönetimlerinin halka en yakın kamu örgütleri olduğu, halkın günlük yaşamını yakından ilgilendiren yerel nitelikli hizmetleri sunmak üzere örgütlendikleri bilinen bir olgudur. Belediyelerin yapısal özellikleri gereği özerk olmaları, yönetim organlarının seçimle belirlenmesi, halkın denetimine ve katılımına imkân sağlamaları nedeniyle halkla iyi ilişkiler kurma, halkın onayı ve desteğini kazanma ihtiyaçları diğer örgütlere göre daha yoğundur.

Küçük ya da kırsal belde yerleşim birimlerinde nüfusun azlığı, eğitim olanaklarının sınırlılığı, yüz yüze bireysel ilişkilerin ve dayanışmanın egemen olması ve geleneklere uygun davranma eğiliminin ağır basması nedeniyle, bu tip belediyelerde biçimsel ve sistemli halkla ilişkiler çabalarına kent özelliği taşıyan yerlere göre daha az ihtiyaç duyulmaktadır (Yaşamış, 1991:165-175).

Belediyelerin belirli bir yörede yaşayan halkın günlük yaşamını yakından ilgilendiren hizmetleri sunmaları ve yöre halkıyla yakın ilişki içinde olmaları nedeniyle, belediyelerde halkla ilişkilerin önemli bir işlevi vardır. Belediyelerin yöre halkıyla yakın ilişki içinde olması, onların sorunlarını anlamalarını, ihtiyaçlarını ve bu ihtiyaçların karşılanması konusundaki istek ve beklentilerine duyarlı olmalarını ve yakınmalarını da göz önünde bulundurmalarını gerektirmektedir.

Ülkemizde belediyeler ile halkın arasındaki ilişkileri düzenlemek, iyileştirmek konusunda halkla ilişkiler faaliyetlerinin önemi farkedilmiştir. Bu noktada belediyelerde, halkla ilişkilerin, siyasal, toplumsal ve örgütsel işlevi vardır.

Halkla ilişkiler siyasal açıdan yönetimin demokratikleşmesine, halkın ihtiyaçlarına ve sorunlarına duyarlı, katılımı açık bir anlayış geliştirmesine yardım eder. Toplumsal açıdan halkın daha sorumlu ve bilinçli bir konuma ulaşmasına, hak ve sorumlulukların bilincinde olan bir kamuoyu kültürünün oluşmasını sağlar. Örgütsel açıdan da halkın en çok ihtiyaç

duyduğu türde ve nitelikte hizmetlerin sunulmasına, hizmetlerin iyileştirilmesine ve geliştirilmesine aracılık ederek örgütsel etkinlik ve verimliliğin gerçekleşmesine yardım eder.

Belediyelerde halkla ilişkilerin, bir ihtiyaç olmasına rağmen, örgütlenmesinde çok büyük sorunlar vardır. Bu sorunların başında, finansman ve uzman personel yetersizliği gelmektedir. Belediyelerin halkın katılımını sağlama ve bu yolla demokrasinin gelişmesine katkıda bulunma amaçlarının, ihtiyaçları, sorunları ve bunları giderme yolları konusunda bilgili, bilinçli ve duyarlı bir seçmen kitlesi olmaksızın gerçekleşmeyeceği de açıktır (Tortop, 1990:153). Bu noktada belediyelerde halkla ilişkilerin örgütlenmesi, bilimsel kavram, ilke ve tekniklerle ve uzman kişilerce yerine getirilmesi gereği daha çok önem kazanmaktadır. Bu sorunlardan en önemlisi ve olmazsa olmaz olanı örgütsel yapının iyi düzenlenmediği ve özellikle bağımsız bir halkla ilişkiler bölümünün oluşturulmadığı sorunudur.

Türkiye de 16 tanesi büyükşehir belediyesi, 101 tanesi büyükşehir ilçe belediyesi, 283 tanesi büyükşehir ilk kademe belediyesi, 65 tanesi il belediyesi, 749 tanesi ilçe belediyesi (büyükşehir sınırlarındakiler hariç) ve 2011 tanede belde belediyesi olmak üzere toplam 3225 tane belediye bulunmaktadır (TODAİE, 2006) . Türkiye’de 3225 belediye olmasına rağmen halkla ilişkilerin örgütlenmesi konusunda herhangi bir düzenleme yoktur. Her belediye kendi başına bilimsel ilke ve tekniklerden uzak kendi başlarına halkla ilişkiler yapıları oluşturmuştur. Bu yapıların büyük bir çoğunluğu büro sekreterliği hizmeti olarak algılanmaktadır. Önemli görevleri üstlenen bir halkla ilişkiler yapısı, büro sekreterliği mantığıyla yürütülemeyecek kadar önemli bir konudur.

Belediye başkanları özellikle basın ve kitle iletişim araçlarıyla ilgili olarak, halkla diyaloga geçmede ve ilişki kurmada bu iki unsuru kullanamadıklarından yakınmaktadırlar. Bu konuya ilave olarak belediye başkanları halkla ilişkiler departmanının belediyelerde örgütlenmesinin maliyetli bir unsur olduğunu ve yasal düzenlemeler olmadığından kurulamadığı yönünde görüşlerini farklı zamanlarda farklı platformlarda dile getirmektedirler. Bu sorunların çözümüne yönelik Türk Belediyecilik Derneği ve Konrad Adenauer Vakfının bir çok çalışması vardır. Amaç belediyeler ile basın ve kitle iletişim araçları arasındaki ilişki kurmak ve süreklilik kazandırmaktır (Yerel Yönetimler, 1993:8).

Farklı örgütlenmeler içerisinde seçimle işbaşına gelen başkanlar kaynak sıkıntısından dolayı, kısa vadeli vaatleri yerine getirmek için halkla ilişkileri hep göz ardı etmekte ve halkla ilişkilere zaman ve ödenek ayırmamaktadırlar. Buna benzer sebeplerden

dolayı halkla ilişkilerin işletilmesinde veya kurulmasında, kulaktan dolma ve bilimsel olmayan yöntemler kullanılmaktadır.

Ülkemizde belediye yönetimi, tarihsel bir evrimden çok, siyasal iktidarların belirli bir ülkenin yönetim sistemini örnek alarak yaptıkları düzenlemeler sonucu oluşması, yönetsel ve parasal özerkliğe sahip, halkın katılımına açık, çağdaş gelişmeleri izleyen ve yöre halkının değişen ihtiyaçlarına duyarlı bir yapıya dönüşmelerinin önünde önemli engellerden biri olarak görülmektedir. Belediyeler halkın ihtiyaç duyduğu hizmetleri, etkin ve verimli bir biçimde üretememektedirler. Ayrıca değişen ihtiyaçlara cevap verecek esnekliğe sahip değillerdir. Bu nedenle merkezi yönetimin bürokratik yapısına bağımlı, yapısal olarak da bürokratik nitelik taşıyan ve bürokratik yapının sorunlarını yaşayan bir örgüttür.

Belediyelerle yöre halkının ilişkilerini düzenlemede, bu ilişkileri çağdaş bir çerçeveye oturtmada ve özellikle belediyelerin yapısal sorunlarının çözümünde halkın katılımını ve desteğini sağlamada bilimsel kavram, ilke ve tekniklerine dayanan halkla ilişkiler uygulamalarına ihtiyaç vardır.

1.Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Araştırmanın genel amacı; Türkiye de bulunan, 1580 ve 3030 sayılı kanunlara göre kurulan ve 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununa göre işleyen belediyelerdeki halkla ilişkilerin bugünkü düzeyini belirlemeye çalışmaktır. Bu belirleme esnasında farklı ölçekteki belediyeler için etkin bir halkla ilişkiler modeli ve uygulaması ortaya konulması da çalışmanın amacı kapsamında yer almaktadır.

Bu amaçla cevaplandırılması gereken sorular şunlardır:

- 1- Halkla ilişkiler bölümünün örgütsel yapıdaki durumu nedir?
- 2- Halkla ilişkilerde etkinlik nasıl sağlanabilir?
- 3- Halkla ilişkiler bölümünde çalışanların uzmanlık durumları nedir?
- 4- 1580, 5393, 3030 ve 5216 sayılı kanunlara göre kurulan belediyelerde şu anda halkla ilişkilerin durumu nedir?
- 5-Hangi belediyeler halkla ilişkileri bilimsel teknik ve ilkelere göre işletmektedirler?
- 6- Belediye yöneticileri halkla ilişkilerden neler bekliyorlar?
- 7- Belediyeler hangi kitle iletişim araçlarını ne yoğunlukta kullanıyorlar?

Bu çalışmada toplanacak veriler özellikle şu açılardan önemlidir:

Belediyelerde halkla ilişkilerin önemini güncelleştirip, üzerinde düşünme, tartışma ve yeni araştırma olanakları yaratacağı gibi, maliyet açısından yüksek görüldüğü için halkla ilişkiler bölümünü kurmayan belediyeler açısından bir şablon olmasından dolayı ayrı bir öneme sahiptir.

Beldesine sahip çıkan bilinçli belde halkı ve halkından sevgi, güç ve destek gören bir belediye örgütü ortaya çıkarmak için belediye ile halk arasında tutarlı ilişkiler kurulmasına yardımcı olacaktır.

Türk belediyciliğinde belediyelerin temel görevleri toplumsal, kültürel, çevresel ve fiziksel nitelikleriyle yaşamaya değer, vatandaşların övündükleri bir belediycilik anlayışı yaratma ve “Halkın Belediyesi” olma kavramının gerçekleştirilmesine katkı sağlayacaktır.

Belediyelerdeki halkla ilişkilere yönelik yapılan bu çalışma sonucu toplanacak bilgilerin, bu tür yeni çalışmalara ön ayak olması ve yeni araştırmaları yüreklendirmesi bakımından yeni ortamlar sağlayacağı umulmaktadır.

Araştırmanın Sınırlılıkları:

Araştırma 1580, 5393sayılı Belediye Kanunu (B.K.) ve 3030, 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanununa (B.B.K.) göre Türkiye’de kurulan il, ilçe ve büyükşehir belediyelerine yönelik yapılmıştır. Türkiye’deki toplam belediye sayısı büyükşehirler dâhil 3225’dir. Belediye sınırları içerisinde yaşayanların nüfusunun genel nüfusa oranı % 78,76’dır (bk. Ek 1). Bunların 2564 tanesinin nüfusu 2000 yılı nüfus sayımına göre 10.000 altındadır .

Çalışmada il, ilçe, büyükşehir ve nüfusu 10.000 geçen 971 belediyeye anket uygulanmıştır.

2.Araştırma Yöntemi

Çalışmada literatür taramasında, Türkçe ve İngilizce olarak halkla ilişkiler, yerel yönetimler ve belediyelerde halkla ilişkiler dalında yayınlanmış eserlerden yararlanılmıştır. Hukuki düzenlemeler içinde 1580, 3030, 5216,5393 sayılı kanunlar başta olmak üzere konu hakkındaki mevzuat yayınları incelenmiştir.

Saha üzerinde yapılmış diğer bilimsel çalışmalar tetkik edilmiştir. Özellikle İçişleri Bakanlığı’nın, DPT’nin ve TODAİE’nün belediyelerdeki halkla ilişkiler faaliyetlerine yönelik yapmış oldukları çalışmalar taranmıştır.

Anket hazırlık safhasında kaynak taramasından elde edilen bilgiler ışığında belediyeler ve halkla ilişkiler sahasındaki öğretim üyelerinin, uzmanların ve görüşme yapılan belediye başkanlarının görüşlerinden çıkan öneriler de dikkate alınarak 47 sorudan oluşan bir anket hazırlanmıştır.

Anket soruları belediyelerdeki mevcut halkla ilişkiler biriminin örgütsel yapısını, birimin çalışma şartlarını, personel durumunu ve belediye örgütü içindeki işlevsel yapısını öğrenmeye yönelik soruların yanında 5’li Likert Ölçeği tipinde belediye başkanlarının halkla ilişkilere bakış açılarını ölçmeye yönelik sorular da kullanılmıştır. Belediye başkanlarına iletişim araçlarını kullanmaya yönelik sorular da sorulmuştur.

Anket çalışması hakkında İçişleri Bakanlığına başvurulup kendilerinden anketlerin geri dönüşü için yardım talep edilmiştir. Anketlerin geri dönüşümünü sağlamak için belediyelere gönderilmek üzere İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü tarafından bir üst yazı verilmiştir (bk.Ek.2).

Kaynak taramasıyla ulaşılan bilgiler ışığında örnekleme tekniklerinden en yalın ve en çok kullanılan “eleman örneklem” tekniği kullanılarak örneklem belirlenmiştir. Eleman örneklem tekniği evrendeki tüm elemanları birbirine eşit seçilme şansına sahip oldukları “oransız eleman örneklem” türü kullanılarak yapılmıştır.

İl, ilçe ve büyükşehir belediyeleri olmak üzere posta ve elektronik posta ile 971 belediyeye anket gönderilmiştir. 697 anket geri dönmüştür. Geri dönüşüm oranı %71,78’dir.. Fakat bunlardan 189 belediye bünyelerinde halkla ilişkiler birimi olmadığı ve bu konuda görevlendirilme yapılmadığı için anketleri dolduramadıklarını beyan etmiştir. Anket cevapları güvenilirlik testinden geçtikten sonra elde edilen bilgiler SPSS 13.0 programı ile bilgisayar ortamında değerlendirilmiştir. İstatistiksel olarak Frekans Analizi ve Çapraz Tablo Kıyaslama yöntemleriyle yapılan değerlendirmeler, model önerisinde kullanılmıştır.

3.Araştırma Bulgularının Yorumlanması

3.1. Belediyelerimizdeki Halkla İlişkiler Departmanının Durumu

Ankete katılan 219 belediye halkla ilişkiler birimiyle ilgili faaliyetlerinin olmadığını beyan etmiştir. Tablo 1’de belirtildiği gibi ankete katılanlar içerisinde bu oran %31.4 de

tekabül etmektedir. 2000 yılı nüfus sayımına göre nüfusun %78,76'sının belediye alanlarında olduğu düşünülürse, belediyelerin halkla ilişkiler konusundaki duyarsızlığının üst düzeyde olduğu anlaşılır. Ankete katılan 219 belediyede halkla ilişkiler ile ilgili birimin olmaması olayın vahametini ortaya koymaktadır..

“Basın ve halkla ilişkiler faaliyetini yürüten birimin adı nedir?” sorusuna cevap veren belediyelere bakıldığı zaman %33,4'lük bir kısım bilimsel olarak tam olmasa da halkla ilişkiler faaliyetini yürüten birimlere sahip gözükmemektedir (bk.tablo1). Farklı bir açıdan bakacak olursak araştırmaya katılan belediyelerin %66,6'lık kısmında halkla ilişkiler birimi yoktur. 219 tane belediyenin dışındaki belediyelerde halkla ilişkiler görevini başka birimler talı olarak yürütmektedir.

Tablo 1: Basın ve Halkla İlişkiler Faaliyetini Yürüten Birimler

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Basın ve halkla ilişkiler	160	23,0	23,0	23,0
Halkla ilişkiler bürosu	73	10,5	10,5	33,4
Yazı işleri müdürlüğü	139	19,9	19,9	53,4
Bilgi işlem müdürlüğü	3	,4	,4	53,8
Özel kalem	43	6,2	6,2	60,0
Personel işleri	13	1,9	1,9	61,8
Fen işleri	2	,3	,3	62,1
Genel Sekreterlik	1	,1	,1	62,3
Sosyal Faaliyetler dairesi	21	3,0	3,0	65,3
Zabıta Müdürlüğü	14	2,0	2,0	67,3
Hesap İşleri Müdürlüğü	9	1,3	1,3	68,6
Halkla İlişkiler Birimi Yok	219	31,4	31,4	100,0
Toplam	697	100,0	100,0	

Nüfusun %78,67'sinin belediye sınırlarının içinde yaşaması, belediyelere ilişkin yasal ve yönetsel düzenlemeler, belediyelerin hem fonksiyonlarının artırmış hem de belediyelerle ilgili birçok sorun alanları yaratmıştır. Belediyelerin görev alanlarının gelişmesi halkla daha çok ilişki içerisinde olmaları ve halkın sorunlarıyla daha çok ve sık bir biçimde karşılaşmalarına neden olmuştur. Bu açıdan bakılırsa belediyecilik aslında bir halkla ilişkilerdir. Belediyeler yerel halkın seçtiği, halkın yakın denetim ve gözetim altında bulunan yapılarıdır. Halkla ve sınırları belirtilmiş hedef kitlelerle yoğun ilişki içinde olmak belediye hizmetlerinin sistemli bir biçimde götürülmesini gerektirmektedir. Bu işlem yapılırken de her zaman halk yeterli biçimde bilgilendirilmelidir. Bu noktada belediye halkla ilişkiler departmanına çok iş düşmektedir.

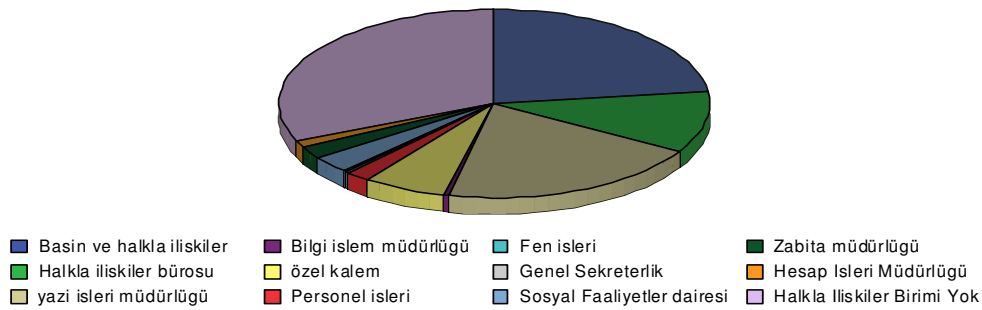
Fakat anket çalışması göstermiştir ki belediyelerimiz halkla ilişkiler olayını tam olarak idrak edememişlerdir (bk.tablo1). İl ve ilçe belediyeleri dâhil edilerek yapılan bu çalışmada sadece %33,4'lük yani 233 belediyenin halkla ilişkileri tam olarak uyguladığı görülmektedir. Bu olay şunu göstermektedir; belediyelerimiz daha halkın bilgilendirilmesinin gerekliliğinin farkına varamamıştır.

Nüfusu fazla olmayan belediyelerde yerel halk ile belediye devamlı iç içe olduğundan halkla ilişkiler diye ayrı bir görevliye gerek duyulmayı bu işi başkanlar yüz yüze halletmektedirler. Orta büyüklükteki belediyelerde de bu işin koordinasyonu birim açısından önemli olmayıp başka bir birime bırakılmaktadır. Fakat büyük belediyelerde ise genellikle halkla ilişkiler hizmetlerini yürütmek için özel olarak halkla ilişkiler departmanının kurulduğu gözlenmektedir.

Belediyelerimizdeki halkla ilişkiler anlayışı; giriş kapısındaki danışma hizmeti anlayışının ötesine geçememiştir. Ankete katılan belediyelerden dokuz tanesi halkla ilişkiler görevini hesap işleri, iki tanesi fen işleri aracılığıyla yürütmektedir. Personel işleri, hesap işleri, zabıta müdürlüğü, özel kalem, yazı işleri gibi birimlerin belediyelerde önemli görevleri vardır. Fakat şunu unutulmamalı ki halkla ilişkiler yönetimi ve anlayışı yukarıda sayılan birimlerin üstesinden gelemeyecek kadar kompleks ve önemli bir konudur. Halkla ilişkiler o kadar önemli bir noktaya geldi ki önceden basın yayın yüksek okullarında birkaç saatlik ders olarak okutulurken, artık günümüzde bir bilim haline gelmiştir.

Olaya iyi yönünden bakacak olursak halkla ilişkiler biriminin bulunmamasına rağmen birçok belediye halkla ilişkilerle ilgili görevleri farklı birimlere de verseler halkla ilişkiler kavramıyla tanışıp görev üstlenmeleri gelecek için ümit vericidir.

Basın ve halkla ilişkiler faaliyetini yürüten birimin adı



Grafik 1: Basın ve Halkla ilişkiler Faaliyetini Yürüten Birimin Adı

Tablo 1’i rakamlardan arındırarak konunun ciddiyetini göstermek için başka bir ifade tarzıyla ortaya koymak için grafik 1’e bakılarak durum daha net anlaşılabilir. Grafik 1’de görüldüğü gibi halkla ilişkiler faaliyetini yapan belediyeler sadece %33.4’lük bir kısımdır. Belediyelerimizde halkla ilişkilerin bilimsel anlamda harekete geçirilmesinin gerekliliği net olarak gözükmemektedir.

Halkla ilişkiler faaliyeti yaptığını beyan eden ve “Belediyenizde halkla ilişkiler etkinliklerinin daha iyi yapılmasını engelleyen en önemli unsur nedir?” sorusunu cevaplayan 508 belediyenin %64,2’lik kısmı finansman güçlüklerinden dolayı halkla ilişkiler faaliyetinin amacına ulaşmadığını beyan etmektedir (bk.tablo2). İkinci sırada %17,5’lik bir kısım halktan istek gelmediğini beyan etmektedir. Üçüncü sırada ise %11,2’lik kısım yazılı ve zorlayıcı kuralların olmamasından dolayı ve %7,1’lik kısım başkanın tutumundan dolayı halkla ilişkiler etkinliklerinin engellendiğini beyan etmişlerdir (bk.tablo2).

Tablo 2:Halkla İlişkileri Engelleyen Unsurlar

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Yazılı kuralların zorlayıcı olmaması	57	8,2	11,2	11,2
Finansal güçlükler	326	46,8	64,2	75,4
Yöneticilerin tutumu	36	5,2	7,1	82,5
Halktan istek gelmemesi	89	12,8	17,5	100,0
Toplam	508	72,9	100,0	
Cevap Vermeyen	189	27,1		
Genel Toplam	697	100,0		

Belediyelerin büyük bir çoğunluğu yerel halkın ihtiyaçlarını karşılayamadıklarını beyan etmektedir. Bunun da en önemli sebebi olarak ekonomik nedenleri göstermektedirler. Ayrıca belediye kanununda emredilen görevleri ifa etmekte bile zorlandıklarını dile getirmektedirler. Yeni bir birimin kurulup, çalışmasının da maliyet getireceği için belediyelerin bu yönde bir girişimleri olmadığı sonucu ortaya çıkmaktadır. 5393 sayılı belediye kanununu ve büyükşehir belediye kanununda halkla ilişkiler departmanının örgütlenmesine yönelik hiçbir hüküm bulunmamaktadır. Kanunda belediyelerle ilgili personel, hesap işleri, fen işleri, zabıta işlerine yönelik düzenlemeler bulunmakta, fakat halkla ilişkiler birimine yönelik düzenlemelere rastlanmamaktadır.

Belediyelerde halkla ilişkileri birimini veya halkla ilişkiler faaliyetini masraf olarak görmenin arkasında halkla ilişkiler hakkında bilgi eksikliği ve işleyişini bilmemek yatmaktadır. Konu hakkında bilgisi olan belediyeler bu işi masrafsız olarak çözmüşlerdir.

Yapılan bu çalışmadaki modelde: belediyeler eldeki mevcut personeli farklı bir eğitimden geçirerek, modeldeki gibi standart bir halkla ilişkiler departmanına yüksek bir maliyet ödmeden günümüz anlamında halkla ilişkiler faaliyetlerini yerine getirebilirler. Bu çalışmada yerel halkın yönetimde söz sahibi olduğunun farkında olması gerekmektedir. Tarihten gelen bazı alışkanlıkların, belediyelerde halkla ilişkilerin gelişmesine engel olduğu, diğer bölümlerde anlatılmıştır. Güçlü başkan modelinin bu konudaki etkisinin de unutulmaması gerekmektedir.

Tablo 3:Halkla İlişkiler Departmanın Belediye İçindeki Yeri

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Belediye Başkanı	326	46,8	68,8	68,8
Belediye Başkan Yardımcısı	54	7,7	11,4	80,2
Daire Başkanlarından Biri	4	,6	,8	81,0
Müdürlük Makamlarından biri	84	12,1	17,7	98,7
Genel sekreterlik	6	,9	1,3	100,0
Toplam	474	68,0	100,0	
Cevap Vermeyen	223	32,0		
Genel Toplam	697	100,0		

Belediyelerde bulunan halkla ilişkiler departmanının kural olarak örgütteki en üst yöneticiye veya ona yakın yöneticiye bağlı olması gerekmektedir. Halkla ilişkilerin başarılı olması için bu vazgeçilmez bir unsurdur. “Halkla ilişkiler birimi teşkilat yapınız içerisinde hangi makama bağlıdır?” sorusuna cevap veren 474 belediyenin %68,8’lik kısmı kurala uygun olarak belediye başkanına bağlı görünmektedir. (Bkz.Tablo3). %17,7’lik kısım müdürlük makamlarından birine ve %11,4’ lük kısım belediye başkan yardımcısına bağlıdır. Yukarıdaki kural çerçevesinde belediyelerimizin %80,2’lik bir kısmının halkla ilişkiler departmanının başkan veya başkan yardımcısına bağlı olduğu görülmektedir.

Belediyelerde halkla ilişkiler departmanının nasıl örgütleneceğine yönelik yasal bir düzenleme bulunmamaktadır. Örgütlenme kararında genellikle belediyenin nüfusu, coğrafi büyüklüğü, içinde bulunduğu ekonomik, sosyo-kültürel yapı ve belediye başkanının halkla ilişkiler konusuna yaklaşımı önemli bir yere sahip olup, örgütlenmeye direkt etki etmektedir.

Belediyelerimizdeki mevcut yapı tablo 3’deki gibi iken yani %80’lik bir kısımda halkla ilişkiler belediyenin tepe yönetime bağlı iken, halkla ilişkiler bölümünün teşkilat içerisindeki yerinin nerede olması sorulduğunda tablo 4’deki sonuçlar çıkmıştır.

Bünyelerinde halkla ilişkiler birimi olan belediyelerin %35'lik kısmı halkla ilişkiler departmanını bir müdürlük olarak düşünmektedir. %30,5'lik kısmı sosyal işler müdürlüğü olarak görmektedir. %13,2'lik kısmı bir daire başkanı olarak, %11,4'lük kısımda başkan yardımcılığı olarak ve %9,8'lik bir kısım ise yardımcı birim olarak düşünmektedir. Sonuç olarak %75'lik bir kısım halkla ilişkiler departmanını müdürlük olarak ele almaktadır. Şunu unutmamak gerekir: Halkla ilişkiler departmanı müdürlük olarak örgütlenseler bile tepe yönetime yakın teşkilatlanmaları gerekmektedir.

Tablo 4: Halkla İlişkiler Departmanı Belediyede Nerede Düşünülmelidir?

	Sayı	Yüzde	Geçerli yüzde	Toplamlı Yüzde
Bir daire başkanlığı olarak düşünülmemelidir	67	9,6	13,2	13,2
Yardımcı birim olarak düşünülmemelidir	50	7,2	9,8	23,0
Başkan yardımcılığı olarak düşünülmemelidir	58	8,3	11,4	34,4
Bir müdürlük olarak düşünülmemelidir	178	25,5	35,0	69,5
Sosyal işler müdürlüğü olarak düşünülmemelidir	155	22,2	30,5	100,0
Toplam	508	72,9	100,0	
Cevap Vermeyen	189	27,1		
Genel Toplam	697	100,0		

3.2.Halkla İlişkiler Departmanında Çalışanlar ve Birimler Arası İşbirliği

Halkla ilişkiler departmanı kompleks bir birimdir. Aslında bünyesinde birçok uzmanı barındırmaktadır. Özel sektördeki profesyonel olarak çalışan halkla ilişkiler danışmalığı yapan işletmelerde bu kompleks yapıyı ve uzmanlardan oluşan kadroyu görmek mümkündür. Türkiye'deki belediyeler içinde "Büyükşehir Belediyelerinin" halkla ilişkiler departmanı geniş uzman kadrosu ile profesyonel olarak özel sektörde hizmet ifa eden halkla ilişkiler firmalarına benzemektedir. Fakat burada şunu hemen belirtmekte fayda var: 16 Büyükşehir Belediyesinde bu, sadece dört belediye için geçerlidir (Ankara, İstanbul, İzmir, Bursa). İletişim fakültesi mezunun ve konusunda uzman elemanlar sadece bu belediyelerde çalıştırılmaktadır.

Diğer belediyeler halkla ilişkiler faaliyetlerini, genellikle danışmadaki görevlilerin yaptığı iş olarak algıladıkları için halkla ilişkiler faaliyetleri için uzman elemana ihtiyacı yoktur. Eğitim önemli değildir, birinin bulunması yeterli görülmektedir (Yerel Yönetimler, 2005)

Tablo 5: Halkla İlişkilerde Çalışan İletişim Fakültesi Mezunları

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
1,00	42	6,0	64,6	64,6
2,00	13	1,9	20,0	84,6
3,00	6	,9	9,2	93,8
4,00	1	,1	1,5	95,4
5,00	1	,1	1,5	96,9
7,00	2	,3	3,1	100,0
Toplam	65	9,3	100,0	
Cevap Vermeyen	632	90,7		
Genel Toplam	697	100,0		

Ankete katılanlar arasında halkla ilişkiler departmanında veya halkla ilişkiler faaliyeti konusunda eleman görevlendirenlerin sayısı 439'dur. Yapılan çalışmada halkla ilişkiler departmanında iletişim fakültesi mezunu çalıştıran belediye sayısı 65'tir (Bkz.Tablo5). 54 belediye ilkökul mezunu olan insanları halkla ilişkiler departmanında çalıştırmaktadır. 371 belediye lise ve dengi mezunu, 145 belediye ön lisans mezunu, 153 belediye lisans mezunu ve 20 belediye de yüksek lisans mezunu çalıştırmaktadır

Halkla ilişkiler faaliyetlerinin başarılı olmasını engelleyen en önemli unsurlardan biri de yeterli ölçüde kalifiye elaman olmamasıdır. Halkla ilişkiler faaliyetinde iletişim fakültesi mezunu çalıştıran belediye sayısı 508 belediye içerisinde sadece 65 tanedir (bkz.Tablo5). Oransal olarak bu sonuç % 12,7'ye tekabül etmektedir.

Belediyelerin halkla ilişkiler departmanında çalışan personel nitelik ve nicelik yönünden yetersiz görünmektedir. 1987 yılında Süheyl Akdur yapmış olduğu halkla ilişkiler sahasındaki uzman eleman konusunda yaşanan sıkıntı 20 yıl geçmesine rağmen hala çözülememiştir (Akdur 1987:88). Tabii burada halkla ilişkiler anlayışının hala günümüzde belediye binasının girişindeki danışma olarak algılanması da yatmaktadır. En kısa zamanda belediyelerimizdeki bu anlayış değiştirilmelidir.

Belediyelerdeki halkla ilişkiler çalışmalarının tüm görevlilerin ve birimlerin işbirliği ile yürütülmesi gerekmektedir. Ankete katılan ve "Belediye çalışanları ile halkla ilişkiler bölümü arasında işbirliği gerekli mi?" sorusunu cevaplayan belediyelerin %54,1'lük kısmı kesinlikle gerekli derken, % 42,7'lik kısımda gerekli olduğunu beyan etmektedir (Bkz.tablo6). Toplam olarak %96,9'luk bir kesim belediye çalışanları ile halkla ilişkiler biriminin işbirliği içinde olmasının gerekliliğini ifade etmektedir.

Tablo 6: Belediye Çalışanları İle Halkla İlişkiler Bölümü Arasında İşbirliği

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Kesinlikle gerekli	275	39,5	54,1	54,1
Gerekli	217	31,1	42,7	96,9
Fikrim yok	4	,6	,8	97,6
Gereksiz	9	1,3	1,8	99,4
Kesinlikle gereksiz	3	,4	,6	100,0
Toplam	508	72,9	100,0	
Cevap Vermeyen	189	27,1		
Genel Toplam	697	100,0		

Şu unutulmamalıdır: Halkla ilişkiler hizmetinin başarılı olması çalışan personelin yeterli sayı ve niteliklere sahip olmasına bağlıdır. Özellikle burada çalışanların devamlı olarak kendilerini yenilemeleri bir zorunluluktur.

Fakat anket çalışması göstermiştir ki belediyelerimizde saha ile ilgili uzman çalıştıran belediye sayısı sadece 65'tir. 3225 belediye içerisinde ankete katılanları 971 olarak aldığımız zaman, kalan belediyelerde nüfusu 10.000'in altında olduğuna bakılırsa 65 belediyenin halkla ilişkiler uzman çalıştırması hiçbir anlam taşımamaktadır. Belediyecilik sahasında halkla ilişkilerin, danışmaya konulan memurdan farklı bir anlam taşıdığı, belediye başkanlarımıza anlatılmasının gerekliliğini burada tekrar vurgulanmak gerekir.

Tablo 7: Belediye Çalışanlarına Halkla İlişkiler Konusunda Eğitim Verilmesi

	Sayı	Yüzde	Geçerli yüzde	Toplamlı Yüzde
Kesinlikle gerekli	265	38,0	52,3	52,3
Gerekli	226	32,4	44,6	96,8
Fikrim yok	6	,9	1,2	98,0
Gereksiz	10	1,4	2,0	100,0
Toplam	507	72,7	100,0	
Cevap Yok	190	27,3		
Genel Toplam	697	100,0		

Uzman eleman çalıştırılmamasına rağmen ankete katılan ve farklı birimler vasıtasıyla halkla ilişkiler faaliyetini yürütmek isteyen belediyelerin %96,8'lik kısmı belediye çalışanlarına halkla ilişkiler konusunda hizmet içi eğitim verilmesi yönünde görüş bildirmiştir (bk.tablo7). Belediyelerde çalışan tüm personelin halkla ilişkiler konusunda eğitim görmelerinin gerekliliği birçok bilimsel yayınlarda dile getirildiği gibi konu hakkındaki

konferans ve sempozyumlarda da uygulayıcıların temennisi olarak sonuç bildirelerinde bu olayın yer aldığı görülmektedir. (Yerel Yönetimler Sempozyumu 1993:8, Yerel Yönetimler Sempozyumu 2005)

Baş döndürücü hızla gelişen teknoloji yakından takip etmek gerekir. Fakat çalışanların hepsi buna muktedir olamayabilir. Bunun için sahayla ilgili özellikle halkla ilişkiler ve iletişim konusunda meydana gelen gelişmeleri çalışanlara aktarmak için hizmet içi eğitim gereklidir. Özellikle yerel halkla en çok iletişimde bulunan personele (idareciler dâhil) iletişim konusunda daha çok eğitim verilmelidir.

Tablo 8: Belediye Personelinde Bulunması Gereken Özellikler

	Birinci Sıra			İkinci Sıra			Üçüncü Sıra		
	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde
İlgili olması	200	28,7	39,4	63	9,0	12,4	50	7,2	9,8
Çalışkan olması	64	9,2	12,6	80	11,5	15,7	63	9,0	12,4
Yansız olması	49	7,0	9,6	119	17,1	23,4	62	8,9	12,2
Tahsilli olması	47	6,7	9,3	74	10,6	14,6	54	7,7	10,6
Güler yüzlü, kibar Olması	123	17,6	24,2	122	17,5	24,0	145	20,8	28,5
İnandırıcı	25	3,6	4,9	50	7,2	9,8	134	19,2	26,4
Toplam	508	72,9	100,0	508	72,9	100,0	508	72,9	100,0
Cevap Vermeyen	189	27,1		189	27,1		189	27,1	
Genel Toplam	697	100,0		697	100,0		697	100,0	

Personelde ilk sırada talep edilen özellik olarak; %39,4'lük bir oranla çalışanların sahasıyla ilgili bilgi sahibi olması gerektiği beyan edilmiştir. İkinci sırada ise %24 ile güler yüzlü ve kibar olması ve %23,4 ile tarafsız olması gelmektedir. Üçüncü sırada %28,5 ile güler yüzlü ve kibar olması ve %26,4 ile inandırıcı olması gelmektedir.

Dikkat edilecek olursa çalışan personelin daha çok imajına yönelik bir sıralama yapılmıştır. Bu noktada belediyeler eleman alırken bunlara dikkat etmelidir. Ama mevcut KPSS (Kamu Personel Seçme Sınavı) buna engel olarak gözükebilir. Eleman alırken yukarıdaki gibi kıstaslar koyulamıyorsa, merkezi sınavda yeterli puan alıp yerleştirilenleri kullanmak zorundasınız. Olay böyle olunca mevcut yapı içerisinde bu şekilde işe alınan veya çalışan personele yönelik iletişim ve motivasyonu içerisine alan, hatta etkili iletişim ve ikna konusunda da bilgiler içeren hizmet içi eğitim verilmelidir.

Tablo 9:Halkla İlişkilerden Tüm Personel Sorumludur

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	462	66,3	91,5	91,5
Hayır	43	6,2	8,5	100,0
Toplam	505	72,5	100,0	
Cevap Yok	192	27,5		
Genel Toplam	697	100,0		

Ankete katılan ve “Belediyedeki halkla ilişkiler faaliyetlerinden üst basamaktan alt basamağa kadar tüm çalışanlar sorumludur” sorusuna cevap veren belediyelerin cevapları içerisinde %91,5’lik kısmının belediyede çalışanların tamamını bir halkla ilişkiler görevlisi gibi görmektedir (bk.tablo 9). Belediyeler kuruluş gerekçesi ve yapmış olduğu faaliyetlerin doğal sonucu olarak, belediyenin kendisi bir halkla ilişkiler departmanıdır.

Buradan şu sonucu çıkarabiliriz: Belediyeler, halkla ilişkilerin vazgeçilmez bir unsur olduğunu fark etmişlerdir. Amaçları farklı da olsa böyle bir gerekliliğin bilinmesi ilerki günler için ümit vericidir. Belediyelerde halkla ilişkiler faaliyeti sadece bu departmanda çalışanların değil bütün personelin ortak sorumluluğu ve görevidir.

Hizmet içi eğitimin gerekliliği ve belediye çalışanlarının tamamının halkla ilişkilerden sorumlu olduğunu savunanların karşılaştırılmasında tablo 10’daki sonuç ortaya çıkmıştır.

Tablo 10:Hizmet İçi Eğitim ve Çalışanların Sorumluluk Anlayışının Karşılaştırılması

Belediye çalışanlarına halkla ilişkiler konusunda hizmet içi eğitim verilmesi gerekli mi?	Belediyedeki halkla ilişkiler faaliyetlerinden üst basamaktan en alt basamağa kadar, tüm çalışanlar sorumludur		Toplam
	Evet	Hayır	
Kesinlikle gerekli	241	22	263
Gerekli	205	20	225
Fikrim yok	6	0	6
Gereksiz	9	1	10
Toplam	461	43	504

Çalışanların tamamını halkla ilişkilerden sorumlu gören tablo 9’daki soruya cevap veren belediye başkanlarının 446 tanesinin hizmet içi eğitimi savunması ve gerekli görmesi gelecek için önemlidir. Çünkü çalışanların tamamının halkla ilişkiler personeli olarak görmek ve hizmet içi eğitimi savunmak, halkla ilişkilerin öneminin kavrandığını göstermektedir. Fakat bu önem uygulamada o kadar açık ve net değildir. Bu görüşlerin devamını en kısa zamanda uygulamalarda da açık ve net olarak görmek gerekir.

Türkiye Orta Doğu ve Amme Enstitüsü (TODAİE) belediyelere her türlü hizmet içi eğitimi konusunda gerekli bütün desteği vermektedir.TODAİE her yıl periyotlar halinde

belediyeleri ilgilendiren konularda seminer çalışması yapmaktadır. Belediye başkanlarının bunları takip edip değerlendirmesi gerekir. Belediyelerin hizmet içi eğitimde TODAİE uzman kadrosundan faydalanmaları gerekir. Ayrıca günümüzde bütün il ve birçok ilçemizde üniversite veya üniversitelerin uzantısı olan fakülteler, meslek yüksekokulu bulunmaktadır. Bunlardan da talep edildiği takdirde fazla bir maliyet unsuru oluşturmadan belediyelerimizin ihtiyacı olan hizmet içi eğitim konuları karşılanabilir. Belediyelerimiz hizmet içi eğitimi daha çok külfet ve maliyet olarak algılamaktadırlar. Çok az bir maliyetle hatta maliyetsiz olarak bu konunun halledilebileceği, belediyelerimize aktarılmalıdır. Bu çalışmanın amaçlarından biride budur.

3.3.Halkla İlişkiler Departmanının Donanımı

Belediyelerdeki halkla ilişkiler departmanının donanım olarak durumlarına bakıldığında, sonuçların iyimser fakat donanımları kullanımı konusunda problem olduğu göze çarpmaktadır.

Anket çalışmasında halkla ilişkiler departmanının çalıştığı mekânın yeterli olup olmadığı konusundaki soruyu cevaplayan 502 belediyenin %64,3'lük kısmı mekân ve oda sayılarını yeterli bulurken, bunların %11,2'lik kısmı eksiksiz olarak tam yeterli ifadesini kullanmış, %36'lık kısım yetersiz bulmuştur (bk.tablo 11). İyi bir hizmet ancak uygun çalışma koşullarının bulunduğu ortamda üretilir. Günümüz teknolojilerinde Büyükşehir belediyeleri ayrı olmak üzere mevcut belediyeler tip proje üzerine yapıldığı için birimlerin çalışma düzenine göre bina yapılmamıştır. Buna rağmen mevcut mekânlar bilimsel yaklaşımlarla daha verimli hale getirilebilir. Özellikle 1970 ile 2000 yıllar arasındaki belediye bina inşaatları Bayındırlık Bakanlığının tip projesine göre yapılmıştır. Küçük nüfuslu belediyelerde farklı amaçlar için kullanılan binaların belediye binasına dönüştürülerek belediye hizmetlerinde kullanıldığı bilinmektedir. 1985 yılından sonra kurulan belediyelerin bir kısmı hizmet binası olarak evlerden bozma binaların yanında hayvan barınaklarından hizmet binasına dönüştürülen yerlerde hizmet vermiştir.

Tablo 11: Halkla İlişkiler Biriminin Çalışma Mekânının Durumu

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Tam yeterli	56	8,0	11,2	11,2
Yeterli	267	38,3	53,2	64,3
Yetersiz	179	25,7	35,7	100,0
Toplam	502	72,0	100,0	
Cevap Vermeyen	195	28,0		
Genel Toplam	697	100,0		

Tablo 12:Belediyelerdeki Mevcut İletişim Araçlarının Durumu

	Televizyon		Telefon		Belge Geçer		Radyo		İnternet		Yazıcı							
	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde						
													Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde
Oldukça Çok	25	3,6	7,3	100	14,3	21,9	43	6,2	10,9	28	4,0	8,9	111	15,9	25,0	75	10,8	18,1
Çok	64	9,2	18,7	206	29,6	45,1	113	16,2	28,5	77	11,0	24,5	173	24,8	39,0	180	25,8	43,5
Kısmen	132	18,9	38,6	146	20,9	31,9	187	26,8	47,2	114	16,4	36,3	150	21,5	33,8	141	20,2	34,1
Hiç	121	17,4	35,4	5	,7	1,1	53	7,6	13,4	95	13,6	30,3	10	1,4	2,3	18	2,6	4,3
Toplam	342	49,1	100,0	457	65,6	100,0	396	56,8	100,0	314	45,1	100,0	444	63,7	100,0	414	59,4	100,0
Cevap Vermeyen	355	50,9		240	34,4		301	43,2		383	54,9		253	36,3		283	40,6	
Genel Toplam	697	100,0		697	100,0		697	100,0		697	100,0		697	100,0		697	100,0	

	F.Makinesi		Video		Bilgisayar		Slavi		Ajans						
	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Sayı	Yüzde				
												Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Sayı
Oldukça Çok	58	8,3	15,7	47	6,7	14,1	100	14,3	23,4	8,8	9	1,3	5,5		
Çok	130	18,7	35,1	108	15,5	32,4	187	26,8	43,7	67	9,6	23	3,3	13,9	
Kısmen	132	18,9	35,7	107	15,4	32,1	124	17,8	29,0	84	12,1	30,7	25	3,6	15,2
Hiç	50	7,2	13,5	71	10,2	21,3	17	2,4	4,0	99	14,2	36,1	108	15,5	65,5
Toplam	370	53,1	100,0	333	47,8	100,0	428	61,4	100,0	274	39,3	100,0	165	23,7	100,0
Cevap Vermeyen	327	46,9		364	52,2		269	38,6		423	60,7		532	76,3	
Genel Toplam	697	100,0		697	100,0		697	100,0		697	100,0		697	100,0	

Anket çalışmasına göre, halkla ilişkiler departmanının bulunduğu belediyelerinin %99’unda telefon bulunmaktadır (bk.tablo 12). Bunu sırasıyla % 65 ile televizyon, %87 ile belge geçer, %70 ile radyo, %98 ile internet ve bağlantısı, %96 yazıcı, %87 ile fotokopi makinesi, %79 ile video ve %96 ile bilgisayar takip etmektedir

Genel olarak belediyelerimizin halkla ilişkiler departmanında iletişim araçları veya büro donanımları için gereken malzemeler nicelik ve nitelik yönünden yeterli gözükmemektedir. Bugünkü donanımda bilgisayarlar; video, televizyon, radyo, daktilo, belgegeçer gibi cihazların yerine almış durumdadır. “Messenger” sistemi ve elektronik posta kurumlar arası ve kurum içi iletişime yeni bir boyut kazandırmıştır. Özellikle başta kamu kurumları olmak üzere elektronik haberleşmeyi (e-mail) yoğun olarak kullandıkları gözlenmektedir. Bu kamu için emredici düzenlemelerle de zorunlu hale getirilmektedir. “E- devlet” uygulamaları başlığında “e-bildirge” , “e-beyanname”ler örnek gösterilebilir. Belediyelerimizin halkla ilişkiler departmanı veya halkla ilişkiler konusunda görevlendirilen birimlerinin %96’sında bilgisayarın bulunması bu konuda donanım açısından eksik olunmadığını göstermektedir (bk.tablo 12).

Tablo 13: Belediyelerin İnternet Kullanım Durumu

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Evet	429	61,5	84,6	84,6
Hayır	78	11,2	15,4	100,0
Toplam	507	72,7	100,0	
Cevap vermeyen	190	27,3		
Genel Toplam	697	100,0		

Ankete katılan 507 belediyenin %84,6’sında internet bağlantısı bulunmaktadır. %16’sında ise yoktur (bk.tablo 13).

5510 sayılı Sosyal Güvenlik Kanunundan sonra kurumla ilgili iletişimi ve bildireleri, internet ortamında yapacak olması; bütün belediyelerde internet ağını zorunlu hale getirmektedir. Fakat buna rağmen internet ağının bulunmaması düşündürücüdür. İnternet sitesi vasıtasıyla belediye ile yerel halk arasında 24 saat 7 gün kesintisiz iletişim kurmak mümkündür. Yukarıda beyan ettiğimiz gibi belediyelerimizin bir kısmı internet sisteminin pahalı bir sistem olduğuna inandıkları için maliyeti bahane edip yapmamaktadır.

İnternet sitesinin olmamasına maliyet açısından bakan belediyelerimiz için: TODAİE ve İç İşleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğünün bu konuda hazırlamış

olduğu hazır standart internet sitesi modelleri veya paket “Web tasarım modelleri” ücretsiz olarak belediyelerimize sunulmuştur. Özellikle TODAİE’ nün Yerel Yönetimler Araştırma ve Eğitim Merkezi (YYAEM) bu konuda her türlü yardımı sağlamaktadır.(www.yerelnet.org.tr)

Tablo 14: Belediye İnternet Sitelerinin Güncelleme Sıklığı

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Günlük	172	24,7	40,1	40,1
Haftalık	77	11,0	17,9	58,0
Onbeş günlük	25	3,6	5,8	63,9
Aylık	67	9,6	6	79,5
Düzensiz	88	12,6	20,5	100,0
Toplam	429	61,5	100,0	
Cevap Vermeyen	268	38,5		
Genel Toplam	697	100,0		

Tablo 14’de görüldüğü gibi çalışmanın tamamı içerisinde %61,5’lik payın cevap verdiği internet sitenizin güncelleme sıklığına, 429 belediyenin cevap vermesini internet sitesinin var olduğu şekilde yorumlanırsa 268 belediyede internet sitesi yok sonucu ortaya çıkmaktadır. Böyle bir yapıda sorun vardır. %40,1’lik grup internetteki sitelerini günlük olarak güncellerken, %17,9’lik kısım haftalık, %6’lık kısım aylık ve %5,8 kısımda da onbeş günde bir sistemlerini güncellemektedir. %20,5’lik kısım ise düzensiz olarak güncellemektedir. Bazı belediye internet sitelerine girildiğinde 6 aydan beri güncellenmemiş sitelerde görmekte mümkündür. Bu durum: Web Sitelerinin kamuoyu oluşturmada ve halka ulaşmadaki avantajının bilinmediğinin göstergesidir. 7 gün 24 saat aktif olan bir iletişim yapısının hatta insansız çalışan bir yapının (Devamlı olarak bulunma açısından) maliyet açısından getirisinin gideriyle kıyaslanamayacağı, bir sistemin usulüne uygun olarak kullanılamaması gerçekten dikkat çekicidir. Bu tip sitelerin günlük, en fazla haftalık güncelleştirilmesi otoritelerin ortak görüşüdür. Bu açıdan bakılırsa %60’lık bir oranın buna uymadığı gözlenmektedir. Bu tür uygulamayı yapanların bu konuda uyarılması ve güncellenmenin zamanında yapılmasının avantajları anlatılmalıdır. Altı ayda bir güncellenen siteler hakkında belediyelere yerel halkın baskısı etken olacaktır. Haber almayla ilgili düzenlemeler konusunda belediyeler bilgilendirilmelidir. “E-belediye” uygulamalarının konuşulduğu ve uygulandığı günümüzde bu düzenlemelerin ivedilikle gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

3.4.Halkla İlişkiler Departmanın Yönetime Katılımı, Amaç ve Görevleri

Belediyelerdeki halkla ilişkiler departmanı yapacağı çalışmaların amaçları, hedefleri, araçları ve bütçeleri konusunda iyi hazırlanmış plan ve programlara sahip olmaları büyük önem taşımaktadır. Halkla ilişkiler departmanları hedeflerini tespit edip, plan ve program yaparken, gelecekte belediye açısından hangi konulara öncelik verileceğini, belediye başkanı ve başlıca hizmet birimi yetkilileriyle ve kendi çalışanlarıyla kararlaştırmalıdır. Bu noktada halkla ilişkiler yöneticileri veya sorumlularının belediye politikalarının, plan ve programlarının tartışıldığı, kararlaştırıldığı toplantılara katılmaları gerekmektedir (Acar, 1994:103, Renaud, 1971:180).

Tablo 15: Halkla İlişkiler Biriminin Hedef Tespiti ve Program Yapması

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı yüzde
Tam Yeterli	70	10,0	13,8	13,8
Kısmen Yeterli	216	31,0	42,5	56,3
Fikrim Yok	12	1,7	2,4	58,7
Kısmen Yetersiz	90	12,9	17,7	76,4
Tamamen Yetersiz	120	17,2	23,6	100,0
Toplam	508	72,9	100,0	
Cevap Vermeyen	189	27,1		
Genel Toplam	697	100,0		

Halkla ilişkiler biriminin belediyelerin gelecek yıllara ilişkin hedef tespitinin yararları, yukarıda anlatılmasına rağmen ankete katılan belediyelerin %43,7'lik kısmı halkla ilişkiler departmanın çalışma sistemi içerisinde hedef tespiti ve program yapılması konusunda yetersiz olduğunu söylemektedir (bk.tablo 15). Bu problem belediyelerin aktif ve verimli çalışmasında da bir engeldir. Bunların giderilmesi gerekmektedir.

Plan ve programlara katılmadaki bu sıkıntı halkla ilişkiler departmanının, belediyenin kararlara katılmalarında da yaşanmaktadır (bk.tablo 16). Kararlara katılmada da tablo 15'e benzer sonuçlar çıkmıştır. %40'lık bir kısım halkla ilişkiler departmanın belediye kararlarına katılmadığı yönünde cevap vermiştir. Aslında belediyelerin büyük bir halkla ilişkiler örgütü olduğu konusu ile olaya bakılacak olursa burada sorunlar vardır.

Bir örgütte alınan kararların başarılı olması veya başarıya ulaşması için örgütteki tüm birimlerin ya da tarafların katılımı ve katkılarına ihtiyaç vardır. Yönetim bilimi ilkeleri içerisinde yer alan bu olgunun bir an önce belediyelere de hatırlatılması gerekmektedir.

Halkla ilişkiler departmanının diğer hizmet departmanları ile iç içe çalışması gerekmektedir. Çünkü teknik departmanlar hariç diğer departmanların tamamı insanla muhatap olduğu için bu noktada halkla ilişkiler departmanının çalışma düzeni içerisinde diğer departmanlarla işbirliği yapması gerekmektedir. Olayı kurum içi halkla ilişkiler açısından değerlendirecek bütün birimlerle işbirliği içerisinde olması gerekmektedir. Tablo16'ya bakıldığı zaman belediyelerimizin %60,2'lik kısmında halkla ilişkiler departmanı belediyelerde yönetim kararlarını katılmaktadır. Fakat azımsanmayacak bir kısım yaklaşık %40'luk bir kısım ise katılmamaktadır. Bu noktada ciddi yönetim sorunları bulunmaktadır. Buralarda acil olarak yönetim bilgisi konusundaki eksiklikler giderilmelidir. Belediyeler içerisindeki birimlerin koordinasyon içinde çalışması gerekmektedir.

Tablo 16: Halkla İlişkiler Biriminin Yönetimde Karar Almaya Katılması

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Her zaman katılıyor	78	11,2	15,4	15,4
Kısmen katılıyor	228	32,7	44,9	60,2
Fikrim yok	10	1,4	2,0	62,2
Kısmen katılıyor	48	6,9	9,4	71,7
Hiç katılmıyor	144	20,7	28,3	100,0
Toplam	508	72,9	100,0	
Cevap Vermeyen	189	27,1		
Genel Toplam	697	100,0		

Bir örgütteki halkla ilişkiler çalışmalarının tüm görevlilerin ve departmanların işbirliği ile yürütülmesi gerektiğinden hareketle belediyelere “halkla ilişkiler biriminin belediye içindeki diğer birimlerle işbirliği yapma imkânı yeterli mi?” diye sorulduğunda (bk.tablo 17) %39,6'luk bir kısım tam yeterli ve % 36,4'lük kısım kısmen yeterli bulmuştur. Toplam olarak %76'luk kısım yeterli bulurken geriye kalan %24'lük kısım yetersiz bulunduğunu beyan etmiştir. Bu durumda belediyelerimizdeki, halkla ilişkiler departmanı ve kurum içi işbirliği konusunda önemli bir sorun yok gözükmemektedir. Halkla ilişkiler departmanı ve kurum içi işbirliğinde yetersiz olarak görüş bildirilen belediyelerimizin bu noktada dikkatli olması gerekir. Yetersizliğin nedenleri araştırılmalıdır. Çünkü halkla ilişkiler en basit anlamda belediyelerle yerel halk arasındaki köprü olarak algılanıyorsa kurum içinde işbirliğinden yoksun olan bir anlayışın, kurum dışında karşılaşılabilecek sorunları çözmesi zorlaşacaktır.

Tablo 17: Halkla İlişkiler Biriminin Belediye İçindeki ve Diğer Birimlerle İşbirliği Yapma İmkânı

	Belediye İçi Birimler			Belediye Dışı Birimler		
	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde
Tam yeterli	201	28,8	39,6	127	18,2	25,1
Kısmen yeterli	185	26,5	36,4	222	31,9	43,9
Fikrim yok	1	,1	,2	16	2,3	3,2
Kısmen yetersiz	50	7,2	9,8	75	10,8	14,8
Tamamen yetersiz	71	10,2	14,0	66	9,5	13,0
Toplam	508	72,9	100,0	506	72,6	100,0
Cevap Vermeyen	189	27,1		191	27,4	
Genel Toplam	697	100,0		697	100,0	

Belediye içindeki işbirliği gibi belediye dışındaki birimlerle işbirliğinin yeterli olup olmadığı sorulduğunda tablo 17’de görüldüğü üzere; %25,1’lik bir kısım belediye dışındaki kuruluşlarla işbirliğini tam olarak yeterli bulurken %43,9’lük bir kısım yeterli görmektedir. Toplam olarak %69’luk bir kısım yeterli görürken geriye kalan %31’lik bir kısım yetersiz görmektedir. Belediyeler yerel halkla ilgilenirken halk dışındaki oluşumlarla da ilişki içindedir. Çünkü hedef kitle içerisinde bunlarda bulunmaktadır. Bazen yerel halkın ihtiyaçları ve geleceği için belediye dışındaki oluşumlarla beraber çalışmak gerekebilir. Bu durumda belediyelerin, belediye dışındaki oluşumlarla koordinasyonu, halkla ilişkilerin sağlayacağı unutulmamalıdır. Bu noktadan hareketle belediyelerdeki halkla ilişkiler departmanı belediye dışındaki birimlerle de iyi ilişkiler içinde olup, işbirliği içinde çalışmalıdırlar. Belediyenin destek verdiği kuruluşlar ve destek aldığı kuruluş veya kurumlar arasında diyalog sağlanmalı ve sürdürülmelidir.

“Halkla ilişkiler biriminin görevi sizce neler olmalıdır?” sorusuna cevap veren 508 belediyenin %53,7’si (273 belediye) “Halkın sorunlarını dinlemek, çözümler bulmak” olarak cevaplamıştır. (bk.tablo 18). Bunu %27 ile (137 kişi) “Halk ile belediye yöneticileri arasında koordinasyonu sağlamaktır” diye cevaplayanlar gelmektedir. Üçüncü sırayı da 54 kişiyle %10,6 ile “Halkın sorunlarının çözümü için ilgili birimlere göndermek.” takip etmektedir.

İkinci sıradaki görevle ilgili olarak verilen 508 cevabın %42,9’u (218 tanesi) “Halkın sorunlarının çözümü için ilgili birimlere göndermek gelmekte.” bunu 181 kişiyle “Halk ve belediye yöneticileri arasında koordinasyonu sağlamak” gelmektedir.

Üçüncü sıradaki görev için %32,5’lik kısım halk ile belediye yöneticileri arasında koordinasyonun sağlanması, ilk sırada gelirken ikinci sırada bunu %30,9 ile belediyeyi

tanıtmak, takip etmekte ve sonra ise %22 ile halkın sorunlarının çözümü için ilgili birimlere göndermek, gelmektedir.

Tablo 18:Halkla İlişkiler Biriminin Görevi Sıralaması

	Birinci Görev			İkinci Görev			Üçüncü Görev		
	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde
Halkın sorunlarını dinlemek, çözümler bulmak	273	39,2	53,7	63	9	12,4	74	10,6	14,7
Halkın sorunlarının çözümü için ilgili birimlere göndermek	54	7,7	10,6	218	31,3	42,9	111	15,9	22,0
Halk ve belediye yöneticileri arasında koordinasyonu sağlama	137	19,7	27,0	181	26	35,6	164	23,5	32,5
Belediyeyi tanıtmak	44	6,3	8,7	46	6,6	9,1	156	22,4	30,9
Toplam	508	72,9	100,0	508	72,9	100,0	505	72,5	100,0
Cevap vermeyen	189	27,1		189	27,1		192	27,5	
Genel Toplam	697	100,0			697	100,0		697	100,0

Üç grubun en önemlilerini alırsak ortaya şöyle bir sıralama çıkar:

1-Halkın sorunlarını dinlemek, çözümler bulmak

2-Halkın sorunlarının çözümü için ilgili birimlere göndermek

3- Halk ve belediye yöneticileri arasında koordinasyonu sağlamak, çıkmaktadır.

Belediyelerde halkla ilişkiler departmanı, belediye başkanları ile halk arasında bir aracı olarak algılanmaktadır. Bilimsel olarak da anlatılan halkla ilişkiler departmanının görev anlayışı belediyelerimizde mevcuttur. Hatta daha ileri giderek yerel halkın, belediyeden kaynaklanan sorulara çözüm bulma işi de halkla ilişkiler departmanına yüklenmiştir. Burada halkla ilişkiler departmanı kendi sahasını ilgilendirene sorulara çözüm üretirken diğer birimleri ilgilendiren konularda başvuru sahiplerini ilgili birime sevk etmektedirler.

Belediye başkanlarımıza “halkla ilişkiler departmanının amacı” sorulduğunda tablo 19’daki sonuçlar ortaya çıkmıştır. Birinci grupta %51,4’ü halkla ilişkilerin amacı olarak ilk sırada “Etkili ve verimli hizmet üretmek” cevabını vermişlerdir .%20,3 ile de ikinci sırada “Vatandaşların başvurularını kolaylaştırmak.” yer almaktadır

Tablo 19: Belediye Halkla İlişkiler Biriminin Amaçları

	Birinci Amaç			İkinci Amaç			Üçüncü Amaç		
	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde
Etkin ve verimli hizmet üretmek	261	37,4	51,4	55	7,9	10,8	53	7,6	10,4
Halkın tepkisini önlemek	5	,7	1,0	15	2,2	3,0	19	2,7	3,7
Bilgi vermek	56	8,0	11,0	108	15,5	21,3	69	9,9	13,6
Vatandaşların başvurularını kolaylaştırmak	103	14,8	20,3	119	17,1	23,4	64	9,2	12,6
Hizmetlere katılımı sağlamak	39	5,6	7,7	132	18,9	26,0	132	18,9	26,0
Halkın düşüncelerini öğrenmek	44	6,3	8,7	79	11,3	15,6	171	24,5	33,7
Toplam	508	72,9	100,0	508	72,9	100,0	508	72,9	100,0
Cevap Vermeyen	189	27,1		189	27,1		189	27,1	
Genel Toplam	697	100,0		697	100,0		697	100,0	

İkinci grup olarak “amaç ne olmalıdır?” sorusuna ise %20’ler civarında üç cevap verilmiştir %26 ile “Hizmetlere katılımı sağlamak”, %23,4 ile “Vatandaşların başvurularını kolaylaştırmak”, %21,3 ile “Bilgi vermek” gelmektedir.

Üçüncü grupta ise yaklaşık %34 ile “halkın düşüncelerini öğrenmek” bunu %26 ile “hizmetlere katılımı sağlamak” gelmektedir.

Verileri tek kalemde toplanırsa soruya cevap veren 508 belediye halkla ilişkiler departmanının amaç sıralaması şöyledir:

- 1-Etkin ve verimli hizmet üretmek
- 2-Hizmetlere katılımı sağlamak
- 3-Halkın düşüncelerin öğrenmek

Yukarıdaki tablo 18’deki görev sıralamasına göre amaçların sıralaması daha isabetli gözükmemektedir. Türkiye’deki Belediyecilik anlayışında halk katılımının düşük bir düzeyde olduğu bilinmektedir. Böyle bir ortamda belediye başkanlarımızın halkla ilişkiler departmanının amaçlarını bu şekilde sıralamaları gerçekten önemlidir. Bu davranış biçimi halk katılımını sağlamaya yönelik bir girişim olarak algılanabilir.

3.5.Belediyelerin Halkı Tanımları İçin Kullandığı Yöntemler.

Belediye halkla ilişkiler departmanının hedef kitlesi öncelikle belediyelerdeki diğer hizmet birimlerinin hedef kitleleridir. Bir bütün olarak yerel halk belediyenin ana hedef kitesidir. Ama hizmetler genel bir yapı içerisinde değerlendirildiğinde birimlerin farklı hedef

kitleleri bulunmaktadır. Tartı ve ölçü aletlerinin denetimini yapan birimin hedef kitlesi ile su işlerini yapanın hedef kitlesi aynı değildir.

Belediyelerde hedef kitlenin kim olduğunu en iyi bilmesi gereken departman halkla ilişkilidir. Yerel halka ilişkin bilgilerin tutulması, çözümlenmesi halkla ilişkiler birimini öncelikli görevlerindedir.

Tablo 20: Halkın Düşünce ve İsteklerini Öğrenmede Tercih Edilen Yollar

	Birinci Sıra			İkinci Sıra			Üçüncü Sıra		
	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde
Basını İzleme	37	5,3	7,3	12	1,7	2,4	33	4,7	6,5
Kamuoyu Araştırmaları	157	22,5	30,9	73	10,5	14,4	75	10,8	14,9
Danışma Merkezleri	29	4,2	5,7	47	6,7	9,3	50	7,2	9,9
Halkın Kişisel Başvuruları	158	22,7	31,1	105	15,1	20,7	73	10,5	14,5
Mahalle Toplantıları	77	11,0	15,2	188	27,0	37,0	78	11,2	15,5
Halk Meclisleri	46	6,6	9,1	77	11,0	15,2	156	22,4	31,0
Referandum	3	,4	,6	6	,9	1,2	38	5,5	7,5
Diğer	1	,1	,2	-	-	-	1	,1	,2
Toplam	508	72,9	100,0	508	72,9	100	504	72,3	100,0
Cevap vermeyen	189	27,1		189	27,1		193	27,7	
Genel Toplam	697	100,0		697	100		697	100	

Halkın tanınmasına yönelik olarak yapılan çalışmada "Halkın düşünce ve isteklerini öğrenmede hangi yolu tercih edersiniz?" sorusuna anketi cevaplayan(bk.tablo20) 508 belediyenin %31,1'lik kısmı halkı tanımak için halkın kişisel başvurularını tercih etmektedir. Birinci sırada ikinci tercih %30,9'la "kamuoyu araştırmaları" ve bunu %15 ile "mahalle toplantıları" takip etmektedir. İkinci sırada %37 ile "mahalle toplantıları" gelirken bunu sırasıyla %20,7 ile "halkın kişisel başvuruları" ve %15,2 ile "halk meclislerinin tercih edilmesi" gelmektedir. Üçüncü sırada ise ilk tercih %31 ile "halk meclisleri" ve bunu %15,5 ile "mahalle toplantıları" ve %14,9 ile "kamuoyu araştırmaları" izlemektedir.

Halkın düşünce isteklerini öğrenmede ilk üç sıra şöyle teşkil etmiştir:

- 1-Halkın kişisel başvuruları ve kamuoyu araştırmaları
- 2-Mahalle toplantıları
- 3-Halk meclisleri

Belediye yönetimin halkın belediyeye ilişkin dilek ve şikâyetlerini bilmek ya da belediye ile ilgili kararların alınması, uygulamaya geçmesi aşamalarında halkın görüş ve

beklentilerini öğrenmek amacıyla başvurduğu yollar arasında kamuoyu araştırmaları ve anketler önemli yer tutmaktadır. Hatta belediye kanunlarında anket ve kamuoyu araştırması yapılabileceğine dair düzenlemeler de bulunmaktadır. Belediye Kanununun. 15.maddesi şu şekildedir: Belediye, belde sakinlerinin belediye hizmetleriyle ilgili görüş ve düşüncelerini tespit etmek amacıyla kamuoyu yoklaması ve araştırması yapabilir.

Belediyeye ilişkin dilek ve şikâyetlerini bilmek için izlenen bir diğer yöntem de mahalle toplantılarıdır. Özellikle belediye yöneticilerinin bireysel olarak ya da topluca yerel halkla yüz yüze görüşmeleridir. Bu görüşmeler belediyede yapılabileceği gibi yerel halkın ayağına gitme biçiminde de düzenlenebilir. Mahalle toplantıları buna güzel örnektir. Anket çalışmasında ikinci sırada tercih edilen bu yol isabetlidir (bk.tablo20).

Tablo 21:Halkın Düşünce ve İsteklerini Öğrenmede Kamuoyu Araştırmalarının Yeri

Halkın düşünce ve isteklerini öğrenmede hangi yolu tercih edersiniz?	Belediye hizmetleriyle ilgili olarak halkın düşünce ve tepkisini öğrenmek için Kamuoyu araştırmaları yaptınız mı?		Toplam
	Evet	Hayır	
Basını izleme	14	23	37
Kamuoyu araştırmaları	82	75	157
Danışma merkezleri	14	15	29
Halkın kişisel başvuruları	60	96	156
Mahalle toplantıları	30	47	77
Halk meclisleri	20	26	46
Referandum	2	1	3
Diğer	0	1	1
Toplam	222	284	506

Tablo 21'e bakılacak olursa; halkın düşünce ve isteklerini öğrenmek için kamuoyunu tercih edenlerin ancak 82 tanesi kamuoyu araştırması yapmıştır.75 belediyede kamuoyu araştırmasına savunan yani halkın tercihlerini öğrenmek için kamuoyu araştırmasını savunmasına rağmen uygulamaması düşündürücüdür. Bunun altında yatan etmen bilgisizlik ve finans meselesidir. Fakat günümüz teknolojilerinde az maliyetle kamuoyu araştırmaları yapılabilmektedir. Bu noktada internet ağı ve web sayfaları aktif rol oynamaktadır. Maliyeti yok denecek kadar az olan bu yöntem belediyeler tarafından bilinirse halkın düşünce ve taleplerini öğrenmede kamuoyu araştırmalarındaki sayı artabileceği gibi kamuoyu araştırmasını ilk sıraya alıp da uygulamayan 75 tane belediye başta olmak üzere diğer belediyeler hızlı bir şekilde bu tekniği uygulayacaklardır..

Tablo 22: Kamuoyu Araştırmaları

	Sayı	Yüzde	Geçerli yüzde	Toplamlı Yüzde
Araştırma tarafımızdan yapıldı	159	22,8	71,6	71,6
Araştırma dışarıya yaptırıldı	63	9,0	28,4	100,0
Toplam	222	31,9	100,0	
Cevap Vermeyen	475	68,1		
Genel Toplam	697	100,0		

Tablo 22’de görüldüğü gibi kamuoyu araştırması yapıyoruz diyenlerin %71,6’sı araştırmayı kendisi yaparken %28,4 ‘de kurum dışına yaptırmıştır. Bu olay şu acıdan önemlidir: Bu, belediyeler halkla ilişkiler faaliyetlerini ilgilendiren konularda gerektiğı zaman dışarıdan destek alabilmektedirler.

Tablo 23’e göre halkla ilişkiler çalışmalarında Halk meclislerinin kullanılmasıyla ilgili olarak sorulan soruyu cevaplayan 500 belediyenin 135 evet 365 tanesi hayır demiştir. %73,2’lik bir kısmının halkın tepkilerini öğrenmek ve belediye hizmetlerini tanıtmak için halk meclislerini seçmemesi dikkat çekicidir. Büyük yerleşim yerlerinde halk meclislerini sivil toplum örgütleriyle yapılan toplantılar ikame edebilir. Küçük yerlerde halk meclislerine, ilgi daha çok seçim dönemine girildiğı zamanlardır. Türkiye’deki 3225 belediyeden 2564’nün nüfusunun 10.000’in altında olduğı dikkate alınarak, halk meclisleri konusu yorumlanırsa en azından nüfusu 10.000’in altındaki belediyelerin halk meclislerini kullanmaları gerekmektedir.

Tablo 23: Halkla ilişkilerde Meclislerin Kullanılması

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Evet	135	19,4	26,8	26,8
Hayır	369	52,9	73,2	100,0
Toplam	504	72,3	100,0	
Cevap Vermeyen	193	27,7		
Toplam	697	100,0		

135 tane evet cevabını veren belediyeden 39 tanesi halkla ilişkilerde halk meclislerini kullanmıştır (bk.tablo 24). Tablo 20’deki soruya cevap veren ve üçüncü sırada 156 belediye halkın tercihlerini öğrenme konusunda halk meclislerini %31 ile üçüncü sıraya korken sadece 39 tanesinin bunu uygulaması dikkat çekicidir. Halk meclisi kullanma taraftarı olup da kullanmayan belediyelerin ve hayır diyen belediyelerin neden kullanmadığı, araştırılması gereken bir konudur (bk.tablo24).

Tablo 24: Halkın Düşünce ve İsteklerini Öğrenmede Meclisler

Halkın düşünce ve isteklerini öğrenmede hangi yolu tercih edersiniz?	Halkla ilişkilerde meclisleri kullanıyor musunuz?		Toplam
	Evet	Hayır	
Basını izleme	10	23	33
Kamuoyu araştırmaları	23	52	75
Danışma merkezleri	17	33	50
Halkın kişisel başvuruları	19	54	73
Mahalle toplantıları	20	58	78
Halk meclisleri	39	113	152
Referandum	7	31	38
Diğer	0	1	1
Toplam	135	365	500

Halkın belediye hizmetleriyle ilgili yakınmalarını izlemek ve yapılan faaliyetler hakkında halkı bilgilendirmede, halk meclislerini seçenlerin hangi tür meclislere sahip olduğuna bakılırsa tablo 25'deki dağılım ortaya çıkmaktadır. Meclis türü olarak çocuk meclisi, gençlik meclisi, kadın meclisi, halk meclisi ve yerel gündem meclisi gibi çeşitler bulunmaktadır. Halk meclisi, kent meclisi (kent konseyi) olarak da tanımlanabilir. Kent Konseyi belediye kanununun 76. maddesinde şu şekilde yer almaktadır:

(Madde 76- Kent konseyi, kent yaşamında; kent vizyonunun ve hemşehrilik bilincinin geliştirilmesi, kentin hak ve hukukunun korunması, sürdürülebilir kalkınma, çevreye duyarlılık, sosyal yardımlaşma ve dayanışma, saydamlık, hesap sorma ve hesap verme, katılım ve yerinden yönetim ilkelerini hayata geçirmeye çalışır.

Belediyeler kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, sendikaların, noterlerin, varsa üniversitelerin, ilgili sivil toplum örgütlerinin, siyasî partilerin, kamu kurum ve kuruluşlarının ve mahalle muhtarlarının temsilcileri ile diğer ilgililerin katılımıyla oluşan kent konseyinin faaliyetlerinin etkili ve verimli yürütülmesi konusunda yardım ve destek sağlar.

Kent konseyinde oluşturulan görüşler belediye meclisinin ilk toplantısında gündeme alınarak değerlendirilir. Kent konseyinin çalışma usûl ve esasları İçişleri Bakanlığınca hazırlanacak yönetmelikle belirlenir.)

113 belediyenin halkın düşünce ve isteklerini öğrenmede, halk meclislerinin tercihleri arasına almasında, Belediye Kanununun 76 maddesi etkili olmuştur. Fakat uygulamada tercihlere gösterilen duyarlılığa rastlanmamıştır.

Tablo 25'de görüldüğü gibi meclis çeşitleri arasında "halk meclisleri" % 27,4 ile ilk sırayı almaktadır. Bunda belediye kanununun etkisi çoktur. Gençlik, çocuk ve esnaftan oluşan üçlü bir grubun bulunduğu yapı %23,7 çıkmaktadır. Gençlik meclisi %22,2, çocuk meclisi

%13,3 çıkmıştır. Kadın meclisi %3,7 çıkmıştır. Burada üçlü grup içerisinde bulunan çocuk ve gençlik meclisi, sayının içindeki gençlik ve çocuk meclisi sayısını da dikkate alırsak genel yapı içerisinde bu iki meclis türünün hakim olduğunu görürüz. Bunun sebebini belediyelerin parti dağılımlarına bakarak çözebiliriz. 59 hükümetin mensubu olduğu partinin programında bu tip meclislerin kurulması ve işletilmesi yönünde belediye başkanlarına göndermelerde bulunulması etkindir. 3225 belediyenin 1947 tanesi 59 hükümetin mensubu olduğu (AKP) siyasi partinin belediye başkanlarıdır. Yerel Gündem Meclisi cevaplar arasında bir tane vardır. Bunun nedenleri arasından en önemlisi, Yerel Gündem Meclislerinin yerel halk tarafından tam olarak anlaşılabilmesidir.

Tablo 25: Meclislerin Adları

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Kadın meclis	5	,7	3,7	3,7
Çocuk meclis	18	2,6	13,3	17,0
Gençlik meclisi	30	4,3	22,2	39,3
Kadın ve çocuk meclisi ikisi beraber	12	1,7	8,9	48,1
Gençlik-Çocuk-Esnaf Meclisi beraber	32	4,6	23,7	71,9
Halk Meclisi	37	5,3	27,4	99,3
Yerel Gündem Meclisi	1	,1	,7	100,0
Toplam	135	19,4	100,0	
Cevap Vermeyen	562	80,6		
Genel Toplam	697	100,0		

Belediyelerin bir çoğunda “belli belediye hizmetlerinin işleyişini kolaylaştırmak ve karşılaşılan sorunları çözmek için kendilerine özel telefon numaraları verilen birimler ve sosyal içerikli çalışmalar yapan masalar” adı altında farklı birimler kurulmaktadır. Belediyelerin yalnız bir hizmet türünü değil tüm hizmetleri konu alan istek ve yakınmalarının izlemek ve sonuçlandırmak için başvuru sahiplerine bilgilendirmekle görevli yeni birimler oluşturulmalarına son yıllarda çok rastlanılmaktadır. Özellikle büyük yerleşim yerlerinde hakim olan bu uygulamaya “Alo Belediye” örnek verilebilir. Bu birimler vatandaşın belediyelere telefonla veya internet aracılığıyla veya yüzyüze yaptıkları başvurular kayıtlara alınmakta ilgili birimlere gönderilmekte ve sonuçları başvuru sahibine iletilmektedir. Yerel halkın değer verildiği anlamına gelen bu tür uygulamaların maalesef ülkemizde sayısı azdır.

Alo belediye, beyaz masa, beyaz file gibi uygulamaların halkı belediye yakınlığı ve belediye ile yerel halk arasında iletişimi sağladığı yönündeki değerlendirmelere yönelik olarak yapılan bir soruda 504 belediyenin 299 da böyle bir

uygulamanın yapıldığı görülmektedir (bk.tablo 26). Teknolojinin yoğun kullanıldığı bir ortamda sayının az olması dikkat çekicidir. Nüfusu 10.000 altında bulunan 2564 belediyede “Alo Belediye” hizmetlerinin tam anlamıyla kullanılmamasının altında yatan temel nedenlerden bir tanesi; sorunların yerel halk tarafından belediye başkanı ile yüzyüze görüşerek veya aracı kullanılarak çözülmesidir. Yerel halkın direkt belediyeye başvurarak bilgi alması ender görülen olaylardandır. Bilgi alma hakkının varlığını bilip de bilgi almak için belediyelere başvuranların sayısı yok denecek kadar azdır (Yerel Yönetimler: 2005).

Tablo 26: Alo Belediye, Beyaz Masa, Beyaz File gibi Uygulamalar

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Alo belediye(1)	160	23,0	31,7	31,7
Beyaz Masa(2)	66	9,5	13,1	44,8
Beyaz File(3)	2	,3	,4	45,2
Hiçbiri	205	29,4	40,7	85,9
Alo Belediye ve beyaz masa beraber	67	9,6	13,3	99,2
1-2-3 beraber	4	,6	,8	100,0
Toplam	504	72,3	100,0	
Cevap Vermeyen	193	27,7		
Genel Toplam	697	100,0		

Tablo 27: Beyaz Masa, Alo Belediye v.b Girişimlerin Halkla İlişkilerdeki Sorunlar Üzerine Etkileri

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Tamamen azaltıyor	44	6,3	8,7	8,7
Kısmen azaltıyor	328	47,1	64,6	73,2
Fikrim yok	90	12,9	17,7	90,9
Kısmen azaltmıyor	27	3,9	5,3	96,3
Hiç azaltmıyor	19	2,7	3,7	100,0
Toplam	508	72,9	100,0	
Cevap Vermeyen	189	27,1		
Genel Toplam	697	100,0		

Başkanlar açısından bakılacak olursa “Alo belediye”, “beyaz masa” gibi uygulamaların halkla ilişkilerdeki sorunları azaltıp azalmadığı sorulduğunda tablo 27’deki sonuçlar çıkmıştır. Yaklaşık %73,2’lik kısım sorunları azalttığı yönünde görüş beyan etmektedir. Geriye kalan %26,8’lik kısım azaltmadığını beyan etmiştir.

Alo Belediye, Beyaz Masa, Beyaz File gibi uygulamaların bulunduğu belediyelerin (tablo 26) bu tür uygulamaların halkla ilişkilerde yaşanan sorunlar üzerindeki etkileri (tablo 27) kıyaslandığı zaman ortaya tablo 28'deki sonuçlar ortaya çıkmıştır.

Tablo 28: Halkla İlişkiler Sorunları ve Alo Belediye, Beyaz Masa v.b.Uygulamalar

Belediyenizde aşağıdaki uygulamalardan hangisi veya hangileri bulunmaktadır	Beyaz masa, alo belediye v.b girişimler halkla ilişkilerde ortaya çıkacak sorunları azaltıyor mu?					Total
	Tamamen azaltıyor	Kısmen azaltıyor	Fikrim yok	Kısmen azaltmıyor	Hiç azaltmıyor	
Alo belediye(1)	14	134	5	6	1	160
Beyaz Masa(2)	11	53	0	2	0	66
Beyaz File(3)	0	1	0	1	0	2
Hiçbiri	7	82	83	15	18	205
Alo Belediye ve beyaz masa beraber	10	56	0	1	0	67
1-2-3 beraber	2	0	2	0	0	4
Genel Toplam	44	326	90	25	19	504

Alo belediyeyi kullanan belediyelerin 148 tanesi Alo Belediye uygulamalarının halkla ilişkilerdeki sorunları azalttığı yönünde görüş beyan ederken 12 tanesi azaltmadığı yönünde görüş beyan etmiştir. Beyaz masa kuran birimlerin halkla ilişkilerle ilgili sorunları azalttığı yönündeki katılımları güçlü ve yüksektir. Beyaz file yaygın olmadığı için değerlendirmeye almamak gerekir. Alo belediye ve beyaz masayı bir arada uygulayanlar içinde yukarıdaki görüş geçerlidir.

Alo belediye ve beyaz masa gibi uygulamaların hiçbirini kullanmayan 205 belediyenin 89 tanesinin bu gibi uygulamaların belediyelerdeki halkla ilişkiler de karşılaşılan sorunları azalttığı yönünde görüş bildirmesine rağmen, bunlardan hiçbirini uygulamamaları dikkat çekicidir. Alo belediye gibi faaliyetlerin uygulanmamasının altında ya bilgi eksikliği veya finans yetersizliği konusu yatmaktadır.

Bu tür uygulamaların başarısı büyük ölçüde belediye yöneticilerinin desteğine ve işbirliğine bağlıdır. Birim yöneticisi ve elemanların gayret ve yetenekleri unutulmamalıdır. Aslında bu tür uygulamalar bütün belediyelerimizde uygulanabilir uygulamalardır. Bu konu hakkında belediyelerimiz acilen bilgilendirilmelidir.

Halkın bu tip meclislere olan ilgisi konusunda bir soruya verilen cevaplar ise şöyledir:

Tablo 29: Halkın, Meclis Toplantılarına İlgisi

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
İlgili	93	13,3	18,3	18,3
Az ilgili	218	31,3	42,9	61,2
İlgisiz	194	27,8	38,2	99,4
Fikrim yok	3	,4	,6	100,0
Toplam	508	72,9	100,0	
Cevap Vermeyen	189	27,1		
Genel Toplam	697	100,0		

İlgili diyenler %18.3 (93 kişi), az ilgili diyenler %31.3 (218 kişi) toplam olarak %61.2 si duyarlı ve ilgili geri kalan kısmın ilgisiz olduğu ortaya çıkmaktadır. (bk.tablo 29).Bu ciddi bir problemdir. Burada halkla belediye arasında iletişimde aracı olan farklı örgütlenmiş meclislerin halkın katılımı açısından ve özellikle demokratikleşme açısından önemi çok iken katılımın az çıkması düşündürücüdür. Bunun nedenleri arasında yerel halkın tutumu yanında, tarihten gelen bazı alışkanlıklar da bunda etkindir. Ayrıca köy tüzel kişiliğinden belediye tüzel kişiliğine geçişte yaşanan sorunların bunda etkisi vardır. 2011 tane olan belde belediyelerinde bu sorun daha net olarak görülmektedir.

Belediye hizmetlerine gönüllü olarak katılım belediye kanununda yer almıştır. Belediye kanununun 77.maddesinde: Belediye; sağlık, eğitim, spor, çevre, sosyal hizmet ve yardım, kütüphane, park, trafik ve kültür hizmetleriyle yaşlılara, kadın ve çocuklara, özürllülere, yoksul ve düşkünlere yönelik hizmetlerin yapılmasında beldede dayanışma ve katılımı sağlamak, hizmetlerde etkinlik, tasarruf ve verimliliği artırmak amacıyla gönüllü kişilerin katılımına yönelik programlar uygular. Gönüllülerin nitelikleri ve çalıştırılmalarına ilişkin usûl ve esaslar İçişleri Bakanlığı tarafından çıkarılacak yönetmelikle belirlenir.

Tablo 30'daki bilgilere göre; ankete katılıp ve "halkın belediye hizmetlerine gönüllü olarak hangi yolla katıldığı?" sorusunu cevaplayan belediyelerin %64.7'sin de (328 tanesi) halk belediye hizmetlerine hiç katılmamaktadır. %10'luk bir kısım işgücüyle belediye hizmetlerine katılmakta %6,6'lık kısım para ile katılmakta, %5.2'lik kısım araç ve gereç vererek katılmaktadır. Burada dikkati çeken önemli nokta yaklaşık %65'lik bir oran belediye hizmetlerine gönüllü olarak katılmamalarıdır. Bu noktada belediyelerin bunların sebeplerini araştırıp halkın gönüllü olarak bazı hizmetlere katılımı sağlanmalıdır. Belediye kanununun 77.maddesi de bunu öngörmektedir. Kanun maddesinden de güç alarak gönüllü katılımı farklı organizasyonlarla halka anlatılmalı ve benimsetilmelidir. Konya Büyükşehir Belediyesinin

“Gören Göz” adlı bir kampanya yaparak su arızalarını anında bildiren vatandaşlara ödül vermesi, bu konuya örnek gösterilebilir.

Tablo 30: Halkın Belediye Hizmetlerine Gönüllü Olarak Katılımı

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Hiç katılmamaktadır	328	47,1	64,7	64,7
Taşınmaz mal vererek	27	3,9	5,3	70,0
Para ile	46	6,6	9,1	79,1
İş gücü ile	70	10,0	13,8	92,9
Araç gereç vererek	36	5,2	7,1	100,0
Toplam	507	72,7	100,0	
Cevap Vermeyen	190	27,3		
Genel Toplam	697	100,0		

Yukarıda halk meclislerine ilgisizliği ilişkin verilerimiz burada aynen geçerlidir. Bir diğer anlayışta köy yaşamından belediye yaşamına geçişte imecenin kalkmasından dolayı yerel halk bütün işlerin belediye aracılığıyla yapılacağı kanaatindedir.

3.6.Belediyelerin Tanıtım İçin Kullandığı Yöntemler

Belediyelerde halkla ilişkiler hizmetlerinin her gün tekrarlanan ve belediyeyi tanıtmada önem taşıyan faaliyetler arasında belediye görevlilerinin yüzyüze ve telefonla yürüttüğü ilişkiler ilk sırayı almaktadır. Belediyenin hiyerarşi kademesindeki herkes belediyenin amaçlarını, hedeflerinin halka anlatmalıdır. Bu halkın gözünde belediyenin imajını yükseltecektir. Belediyede işi olan vatandaşların işlerini kısa sürede bitirmesi, yerel halka belediyede güler yüzlü ve saygılı bir biçimde davranılması, halkta belediye çalışanlarına ve belediye yöneticilerine karşı olumlu düşünce oluşturacaktır.

Tablo 31: Vatandaşın Belediyeden Bilgi Almak İçin Kullandığı Yollar

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Yüzyüze iletişim	370	53,1	72,8	72,8
Telefon	103	14,8	20,3	93,1
Yazılı başvuru	14	2,0	2,8	95,9
Aracı kullanma	14	2,0	2,8	98,6
İnternet	7	1,0	1,4	100,0
Toplam	508	72,9	100,0	
Cevap Vermeyen	189	27,1		
Genel Toplam	697	100,0		

Yerel halkın belediyeden ön bilgi almak için hangi yolu kullandığı sorulduğunda tablo 31'e göre %72,8'lik bir kesimin yüzyüze iletişim kanalıyla bilgi aldığı ortaya çıkmaktadır. Bunu %20,3 ile telefon takip etmektedir. Yazılı başvuru %2.8'lerdedir. Dikkat çekici bir unsurda 7 gün 24 saat iletişime açık olan internetle iletişimin % 1'de olmasıdır. İnternet aracılığıyla ön bilgi almanın düşük olmasında nüfusu 5000 altında olan küçük belediyelerde(2005 tanaedir) hala kırsal kesim hayat anlayışı hakim olduğundan, burada internet ve bilgisayarın yeni yeni yaşantıya girmesinin de payı vardır.

Tablo 32: Belediyeden Bilgi Alma Yolları ve Gönüllü Katılımın Karşılaştırılması

Halk belediyenin hizmetlerine gönüllü olarak hangi yolla katılmaktadır?	Belediyede ön bilgi alma isi için vatandaş en çok hangi yolu kullanmaktadır?					Toplam
	Yüzyüze iletişim	Telefon	Yazılı başvuru	Aracı kullanma	İnternet	
Hiç katılmamaktadır	244	61	9	12	2	328
Taşınmaz mal vererek	19	6	1	0	1	27
Para ile	38	6	1	1	0	46
İş gücü ile	45	20	2	1	2	70
Araç gereç vererek	23	10	1	0	2	36
Genel Toplam	369	103	14	14	7	507

Halkın belediye hizmetlerine gönüllü katılımı ile belediyeden ön bilgi alma verilerini karşılaştırıldığında ilginç veriler çıkmaktadır. (bk.tablo32). Belediye hizmetlerine gönüllü olarak katılmayanların 244 tanesi yüzyüze iletişimle belediyeden ön bilgi almaktadır. 61 tanesi de telefonla bilgi almaktadır. Burada halkla ilişkilerin eksikliği net olarak ortaya çıkmaktadır. Belediyeler amaç ve hedeflerini halka anlatamamakta veya ikna edememektedirler. Buradan çıkan sonuç belediyelerimizin halkla diyalogundaki bu problemin bir an önce çözülmesi gerekir. Burada belediye çalışanlarına etkili iletişim konusunda bilgi transferi yapılırken, belediyenin amaç ve hedefleri konusunda çalışanlar bilgilendirilmelidir.

Tablo 33'e göre " Belediyelerin karar ve işlemleri çevreye hangi araç ve yöntemler kullanarak tanıtılmalıdır?" sorusunu cevaplayan 508 belediyenin 154 tanesi (%30,3) belediyenin karar ve işlemlerini halka belediye yayınlarıyla duyurmaktadır. Sonra internet, halk meclisleri ve yüzyüze iletişim gelmektedir. İkinci sırada tercih edilenler arasında %20,3 ile yazılı basın %17 ile internet ve %16,2 ile toplantı ve seminerler gelmektedir. Üçüncü sırada ise cevap verenlerin %27.8 halka açık meclis toplantılarını, %16.4'ü yazılı basın ve %15.4 İnternet ve Web sayfası aracılığıyla duyurulması taraftarıdır.

Tablo 33: Belediyelerin Tanıtımda kullandığı Araç ve Yöntemler

	Birinci Sıra			İkinci Sıra			Üçüncü Sıra		
	Sayı	Yüzde	Geçerli yüzde	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde
Radyo	16	2,3	3,1	9	1,3	1,8	8	1,1	1,6
Belediye yayınları	154	22,1	30,3	52	7,5	10,3	59	8,5	11,6
İnternet-web sayfaları	84	12,1	16,5	86	12,3	17,0	78	11,2	15,4
Televizyon	59	8,5	11,6	62	8,9	12,2	34	4,9	6,7
Toplantı-seminer	27	3,9	5,3	82	11,8	16,2	41	5,9	8,1
Yüzyüze iletişim	71	10,2	14,0	73	10,5	14,4	63	9,0	12,4
Yazılı basın	25	3,6	4,9	103	14,8	20,3	83	11,9	16,4
Halka açık meclis toplantıları	72	10,3	14,2	40	5,7	7,9	141	20,2	27,8
Toplam	508	72,9	100,0	507	72,7	100,0	507	72,7	100,0
Cevap Vermeyen	189	27,1		190	27,3		190	27,3	
Genel Toplam	697	100,0		697	100,0		697	100,0	

Üç grubun cevaplarında en çok tercih edilenler sıralanacak olursa bunlar :

1-Belediye yayınları

2-Yazılı basın

3-Halka açık meclis toplantıları, belediyelerin karar ve işlemlerini halka duyurmak için seçtiği yöntemlerdir.

Belediye yayınlarının tercihlerde etkili olmasının sebebi; belediyelerin sahip olduğu araçlardan dolayı maliyetin düşük olmasıdır. Küçük nüfusa sahip belediyelerin çoğunda ses yayın cihazları bulunması bunu tetiklemektedir. Özellikle son yıllarda yerel basının hızla gelişmesi ve sayısının artması yazılı basının belediye faaliyetleri duyurmasında etkili olmaktadır. Ayrıca yargı organlarının bulunduğu ilçeler ve ilan yönetmeliği yerel basını destekleyici rol oynamıştır. Belediyelerde halkla ilişkiler hizmetlerinin yürütülmesinde basınla ilişkiler ayrı bir yer tutmaktadır. Hatta basınla ilişkiler halkla ilişkiler olarak algılanmaktadır. Yanlış da olsa hala bu tür anlayışlar hakim görünmektedir. Halkla ilişkiler bir bütün ve basınla ilişkiler bu bütünün bir parçasıdır. Basınla ilişkiler bilinçli programlı halkla ilişkiler hizmetlerinin bir parçası olarak ele alındığında anlam kazanmaktadır.

Tercihler arasında üçüncü sırada halk meclisleri gelmektedir. Fakat burada yine halk meclisi istenmesine rağmen kullananların sayısı azdır.

Belediyelerin hedef kitle olarak aldıkları yapılar, belediye çalışmaları için önemlidir. Çünkü geleceğe yönelik olarak yapılacak planlamalar bu hedef kitleye göre tanzim dilecektir. Hizmetlerin üretiminden yatırımların büyüklüğüne göre her şey hedef kitleye göre şekillenecektir.

Tablo 34: Belediyelerin Hedef Kitleleri

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Belde Halkı	370	53,1	73,0	73,0
Hemşerilerimiz	32	4,6	6,3	79,3
Bağlı bulunduğumuz İl veya ilçe	78	11,2	15,4	94,7
Türkiye	23	3,3	4,5	99,2
Dünya	4	,6	,8	100,0
Toplam	507	72,7	100,0	
Cevap Vermeyenler	190	27,3		
Genel Toplam	697	100,0		

Ankete katılan ve belediye olarak hedef kitleniz arasında öncelik sırası sorulduğunda bu soruya cevap verenlerin %73 kısmı hedef olarak belde halkını (bk.tablo34),. %15.5 kısımda bağlı buldukları ile veya ilçeyi hedef olarak almaktadır. Özellikle küçük nüfuslu belediyelerde henüz belediye hizmetleri tam tamamlanmadığı için önceliğin belde halkına verilmesi doğaldır. Küçük belediyelerin bütçelerinin büyük çoğunluğunun İller Bankasından gelen genel vergi gelirlerinden alınan pay olması ve bu tip belediyelerin başka gelir kalemlerinin olmaması alt yapıya yönelik yatırımlarının uzun sürmesi hedef kitle olgusunu genişletmekten alıkoymaktadır. Beldelerinde alt yapı sorunlarını halledenler ise komşu ilçe veya bağlı bulunduğu ilçede göç etmiş belde sakinleri varsa onları beldelerine çekerek genel vergi gelirlerinden kişi başına aldıkları geliri artırma yollarını aramakta oldukları için hedef kitle olarak bağlı bulunduğu il veya ilçeyi almaktadır.

Tablo 35:Belediyenin Yerel ve Ulusal Basınla İlişkileri

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Düzenli basın toplantısı	18	2,6	3,5	3,5
Yazılı basın bülteni	89	12,8	17,5	21,1
Gerektiğinde yazılı ve sözlü açıklama	400	57,4	78,7	99,8
Diğer	1	,1	,2	100,0
Toplam	508	72,9	100,0	
Cevap Vermeyen	189	27,1		
Genel Toplam	697	100,0		

Belediyelerin ulusal ve yerel basınla olan ilişkilerini nasıl düzenledikleri sorusunu cevaplayan belediyelerin 400 tanesi yani %78.7 gerektiği zaman yazılı ve sözlü açıklama yaparak bilgilendirmekte 89 tanesi yazılı basın bülteni vermekte ve 18 tanesi de düzenli basın toplantısı yapmaktadır (bk.tablo 35).

Bugün değişen dünya koşulları, değişen yönetim anlayışı ve teknoloji, kuruluşlar arasındaki ciddi rekabet, global yönetim anlayışı, en iyi hizmet anlayışının koşulsuz müşteri memnuniyeti açık şeffaf katılımcı yönetim modelini zorunlu kılmaktadır. Böyle olunca hangi alanda faaliyet gösterirseniz gösterin halkla muhakkak iletişim içerisinde olmanız gerekmektedir. Burada basınla iyi geçinmek gerekir. Halkla ilişkilerde duayen olanların söylemiş olduğu bir söz vardır: “Basına küsen halkla ilişkilerci mesleğine küser”. Bu söz halkla ilişkiler ile basın arasındaki ilişkiyi en iyi özetleyen cümledir. Tablo 35 bu merhalede yorumlanırsa basını gerektiğinde değil, düzenli olarak belirli periyotlarında bilgilendirmekte her zaman fayda vardır. Fakat belediyelerimizde basını düzenli olarak bilgilendirme en alt seviyededir. Bu konuda belediye yöneticileri ve halkla ilişkiler sorumluları veya görevlileri bir an önce bilgilendirilmelidir.

Tablo 36: Belediyenin Basın Dışındaki Kurum ve Kuruluşlarla İlişkileri

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Düzenli basın toplantısı	6	,9	1,2	1,2
Yazılı basın bülteni	22	3,2	4,4	5,5
Gerektiğinde yazılı ve sözlü açıklama	477	68,4	94,5	100,0
Toplam	505	72,5	100,0	
Cevap Vermeyen	192	27,5		
Genel Toplam	697	100,0		

Belediyeler basın dışındaki kurumları bilgilendirmelerinde ise %94,5’i bir oran gerektiğinde yazılı ve sözlü açıklama yapmakta %4,4’lük kısım yazılı ve %1,2’lik kısım ise düzenli basın toplantısı yapmaktadır. (bk.tablo36).

Belediyelerimizdeki mevcut halkla ilişkiler görevini ifa eden birimlerin yerel ve ulusal basınla ilişkilerinin nasıl olduğunu öğrenmek için oluşturulan tablo 37’ye bakıldığında zaman “düzenli basın toplantısı”nı yapanlar “Basın ve Halkla İlişkiler” olarak halkla ilişkiler faaliyetini yürüten belediyelerdir. Yazılı basın bültenini kullanan belediyelerden 42 tanesi de bu belediyelere aittir. Basın ve halkla ilişkiler departmanı olarak görev üstlenen belediyelerin 108 tanesi gerektiğinde sözlü ve yazılı açıklama yapmaktadır.

Tablo 37: Halkla ilişkilerle Görevli Birimlerin Basınla İlişkileri

	Belediyenin yerel ve ulusal basınla ilişkilerini nasıl düzenliyorsunuz?				Toplam
	Düzenli basın toplantısı	Yazılı basın bülteni	Gerektiğinde yazılı ve sözlü açıklama	Diğer	
Basın ve Halkla İlişkiler	10	42	108	0	160
Halkla İlişkiler Bürosu	2	15	54	1	72
Yazı İşleri Müdürlüğü	2	13	124	0	139
Bilgi İşlem Müdürlüğü	0	1	2	0	3
Özel Kalem	1	7	35	0	43
Personel İşleri	0	1	12	0	13
Fen İşleri	0	0	2	0	2
Genel Sekreterlik	0	0	1	0	1
Sosyal Faaliyetler Dairesi	3	5	13	0	21
Zabıta Müdürlüğü	0	3	11	0	14
Hesap İşleri Müdürlüğü	0	0	9	0	9
Halkla İlişkiler Birimi Yok	0	2	29	0	31
Toplam	18	89	400	1	508

Halkla ilişkiler Bürosu olan belediyelerin sayısı 72 olup bunların 15 tanesi yazılı basın bülteni ile 54 tanesi gerektiğinde yazılı ve sözlü açıklama yaparak basını bilgilendirmektedir.. Bu belediyelerde çalışanların halkla ilişkilerin anlam ve önemini kavradıklarının farkına varılmaktadır. Sosyal faaliyetler dairesine sahip olan belediyelerde halkla ilişkiler bürosu olan belediyeleri andırmaktadır.

Yazı işlerinin halkla ilişkiler görevini üstlenen belediyelerde ise 124 belediye gerektiği zaman yazılı ve sözlü açıklamalar yapmaktadır.

Belediyelerin tamamına; basının hedef kitle üzerindeki etkisi anlatılarak mümkün olduğu kadar yerel ve ulusal basına karşı düzenli basın toplantıları yaparak yerel halka bilgi aktarılmalıdır.

“Halkın belediyeden yakınmaları hangi konulardadır?” diye sorulduğunda 506 belediye bu soruyu cevaplamıştır.Tablo 38’e göre yerel halkın belediyelerden yakınmaları üç grupta toplandığı zaman sıralama şöyle çıkmaktadır:

- 1-%66.2 ile yasal ve yönetsel düzenlemelerdeki karışıklık
- 2- % 44.9 ile belediye tarafından halka yeterince açıklama yapılmaması
- 3- %20 ile finansal meseleler gelmektedir.

Tablo 38:Halkın Belediyeden Yakındığı Konular ve Sorunlar

Halkın belediyeden yakındığı konu ve sorunlar	Birinci Sıra			İkinci Sıra			Üçüncü Sıra		
	Sayı	Yüzde	Geçerli yüzde	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde
Yasal ve yönetsel düzenlemelerdeki karışıklıklar	335	48,1	66,2	55	7,9	11,4	45	6,5	11,5
Belediyenin yanlış tutumu	12	1,7	2,4	28	4,0	5,8	28	4,0	7,1
İç düzende bozukluk ve işleyişin aksaması	37	5,3	7,3	117	16,8	24,2	49	7,0	12,5
Kendilerine yeterince açıklama yapılmaması	82	11,8	16,2	217	31,1	44,9	79	11,3	20,1
Adam kayırma	15	2,2	3,0	12	1,7	2,5	72	10,3	18,3
Temizliğin daha iyi Yapılmaması	1	,1	,2	1	,1	,2	1	,1	,3
Alt yapı ve su sorunu	6	,9	1,2	10	1,4	2,1	15	2,2	3,8
Personel yetersizliği	3	,4	,6	12	1,7	2,5	23	3,3	5,9
Finans	15	2,2	3,0	31	4,4	6,4	81	11,6	20,6
Toplam	506	72,6	100,0	483	69,3	100,0	393	56,4	100,0
Cevap Vermeyenler	191	27,4		214	30,7		304	43,6	
Genel Toplam	697	100,0		697	100,0		697	100,0	

Halkla ilişkilerde tanımaya yönelik faaliyetler önemli bir yer tutmaktadır.Belediyelerde halkla ilişkiler çalışmalarının kapsamında, tanımlanmak zorunda olan halktır. Halkın sorunlarını tanımlamakta bu departmanın görevleri arasında yer almaktadır. Belediyelerin en geniş anlamda hedef kitlesi yerel halktır. Halkın belediyelerden yakınmalarını tespit etmek ve bunu ilgili yerlere iletmek gerekir.İlk iki sıraya bakıldığı zaman halkın esas probleminin bilgilendirme eksikliğinde kaynaklandığı gözükmektedir. Özellikle yasal düzenlemeler konusunda belediyenin yapacağı şeyler çok sınırlıdır. Fakat iletişimsizlikten dolayı yasal düzenlemeden doğan aksaklıklar veya gecikmeler belediyeye yüklenmektedir. Burada yapılması gereken halkla doğru kanallarından iletişim kurularak olayların gerçek yüzünün anlatılması olmalıdır. Yasal ve yönetsel düzenlemelerdeki karışıklığın halk sorunu olarak %66,2 çıkması çok yüksektir.İyi bir iletişimle bu aza indirilebilir.

İkinci sırada yer alan belediye tarafından yeterince açıklama yapılamaması da iletişim eksikliğinden kaynaklanabilir. Şeffaf bir yönetim anlayışı ile örgütlerin camdan yapılmış bir müessese olduğu halka göstermek gerekmektedir. Ayrıca burada yukarıda belirttiğimiz gibi düzenli basın toplantılarıyla ulusal ve yerel basın bilgilendirilerek halka

gerekli açıklamalar yapılabilir. Finansal meselelerde ülkenin genel yapısıyla ilgili olduğu belediyelerin ciddi problemleri arasındadır.Şeffaf yönetim anlayışı ile halkada finans konusunda gerekli bilgiler aktarılırsa yakınmalarda azalma olabilir.

Mümkün olan konularda halka danışılmakta da sayısız fayda vardır. Böylece halkı da yönetim içerisine çekerek katılımcı bir yönetim oluşturulabilir. Halkın yakınmaları azaltılabilir. “Belde halkımı ilgilendiren kararların alınmasında halka danışılmasını yararlı buluyor musunuz?” sorusuna belediye başkanlarının %11,8 her kararda ve %81,5 önemli kararlarda halka danışılmasını yararlı bulmaktadır (bk.tablo39). Buradan da %97,6 bir oranda halka danışılması yargısı çıkmaktadır. Demokratik katılımcı bir yönetim anlayışı için istenen bir sonuçtur.

Tablo 39 : Beldeyi İlgilendiren Kararların Alınmasında Halka Danışılması

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Evet, her kararda	82	11,8	16,1	16,1
Evet önemli kararlarda	414	59,4	81,5	97,6
Hayır	12	1,7	2,4	100,0
Toplam	508	72,9	100,0	
Cevap vermeyen	189	27,1		
Genel Toplam	697	100,0		

Halkın belediyenin koyduğu düzenlemelere duyarlı olup olmadığı sorulduğunda Tablo 40'daki sonuç ortaya çıkmıştır. Cevap verenlerin % 7,9'lük kısmı tamamen duyarlı olduklarını beyan etmektedir.%64,4'ü ise duyarlı olarak görüş bildirmişlerdir. İki görüşün toplamı %72,4 olmuştur. Bu sonuç umut verici olmakla beraber %27'lik bir kısım duyarsız olduğunu beyan etmektedir. Bu noktada duyarsızlığın sebepleri araştırılmalıdır.

Tablo 40 : Belediyenin Düzenlemelerine Karşı Halkın Tavrı

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Tamamen duyarlı	40	5,7	7,9	7,9
Kısmen duyarlı	328	47,1	64,6	72,4
Fikrim yok	3	,4	,6	73,0
Kısmen duyarsız	103	14,8	20,3	93,3
Tamamen duyarsız	34	4,9	6,7	100,0
Toplam	508	72,9	100,0	
Cevap Vermeyen	189	27,1		
Genel Toplam	697	100,0		

“Halkın belediye düzenlemelerine uyması nasıl sağlanmalı?” sorusunu cevaplayan 508 belediyenin %78,9'lük kısmı inandırarak cevap vermiştir. (bk.tablo41). Tablo 40'ı aşağıdaki tablo 41 eşliğinde yorumlamaya çalıştığımızda duyarsız olan halkı çözüm ortağı yapabiliriz. Burada tanıtmaya yönelik bütün imkanları kullanmak gerekmektedir. Etkili bir iletişimle halk ikna edilerek, halkın belediye düzenlemelerine uyması sağlanabilir.

Tablo 41:Halkın Belediyenin Düzenlemelerine Uyması

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Ceza miktarının artırılmasına ile	41	5,9	8,1	8,1
Şikayet mekanizmasının geliştirilmesi	40	5,7	7,9	15,9
Ödüllendirme	25	3,6	4,9	20,9
İnandırarak	401	57,5	78,9	99,8
Diğer	1	,1	,2	100,0
Toplam	508	72,9	100,0	
Cevap Vermeyen	189	27,1		
Genel Toplam	697	100,0		

.Halkla ilişkiler hizmetlerinde tanıtım ve bilgi verme amacıyla yararlanılabilecek etkinlik ve araçlar arasında süreli yayınlarda bulunmaktadır. Önemli bir yere sahip olan süreli yayımlar belediyelerimiz tarafından pek rağbet görmemekte olup .%52,2'lik bir oranda süreli ve süresiz yayın kullanılmadığı görülmektedir. (bk.tablo42)..

Tablo 42:Belediyelerin Tanıtımda Süreli Yayın Kullanmaları

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Evet	241	34,6	47,8	47,8
Hayır	263	37,7	52,2	100,0
Toplam	504	72,3	100,0	
Cevap vermeyen	193	27,7		
Genel Toplam	697	100,0		

Tablo 43'de süreli yayınların durumu belirtilmiştir. Burada gazete çıkaran belediyeler bunu aylık olarak yapanlar cevap verenler içerisinde %66'lık bir orana sahiptir. Burada problem haftalık olarak ağırlıklı çıkması gereken bir süreli yayının sadece aylık çıkması ve 68 belediyenin aylık ve 21 belediyenin haftalık çıkarmasıyla 89 tane belediyenin bunu yapması düşündürücüdür. finans nedeni olarak 2564 belediyenin “daha alt yapı sorunlarını bitirmeden bu işlerle uğraşması gereksizdir” ifadeleri akla gelmektedir. Fakat halkı bilgilendirmede özellikle küçük belediyelerde gazetenin önemi çok büyüktür. Aylık olarak dergi çıkaran belediye sayımız sadece 58'dir. Yukarıdaki zikredilen finans sorunu dergi içinde geçerlidir.Bülten diğer yayınlara göre daha rağbet görmektedir.Tabi burada bültenlerin yıllık

çıkmasının etkisi fazladır. Özellikle bültenlerde belediye hizmetlerinin yanında Belediye başkanlarının geleceğe yönelik yatırımları içinde kalıcı eser olacağından propaganda içinde kullanıldığından 74 belediye yıllık 61 belediye aylık bülten çıkarmaktadır.

Tablo 43: Belediyelerdeki Süreli Yayınların Periyotları

	Gazete			Dergi			Bülten		
	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde
Günlük	5	,7	4,9	-	-	-	-	-	-
Haftalık	21	3,0	20,4	1	,1	,9	5	,7	3,6
Aylık	68	9,8	66,0	58	8,3	50,9	61	8,8	43,6
Yıllık	9	1,3	8,7	55	7,9	48,2	74	10,6	52,9
Toplam	103	14,8	100,0	114	16,4	100,0	140	20,1	100,0
Cevap Vermeyen	594	85,2		583	83,6		557	79,9	
Genel Toplam	697	100,0			697	100,0		697	100,0

Belediye başkanlarımızın halkla ilişkiler konusundaki bilgi birikimi belediye içerisindeki halkla ilişkiler departmanının konumu ve geleceği açısından çok önemlidir. Çünkü tepe yöneticisinin tavrı departmanının kurum içerisindeki işlevi ve eşgüdümünü etkileyecektir. Tablo 44’de belediye başkanlarımızın halkla ilişkiler konusundaki bilgi kaynakları belirtilmektedir. Belediye başkanlarımızın %35,7’lik kısmı özel olarak bu konuyla ilgilenip halkla ilişkilerle ilgili yazılar okuduğunu beyan etmektedir. %54,4’lük kısım halkla ilişkilerle ilgili televizyon ve radyo programlarından bilgi almaktadır. % 44,2’lik kısım gazete ve dergilerde halkla ilişkilerle ilgili yazıları okumaktadır. %9,9’luk bir kesimde halkla ilişkiler konusunda ilgili olmadığını beyan etmiştir.

Tablo 44: Belediye Başkanlarının Halkla İlişkiler Konusundaki Bilgi Kaynakları

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Gazete ve dergilerde, Halkla İlişkiler hakkında çıkan yazıları okudum	224	32,1	44,2	44,2
Halkla İlişkilerle ilgili radyo ve t.v. programlara izleyerek bilgilendim	52	7,5	10,3	54,4
Özel olarak ilgilendiğim için sahaya ilgili yazılı kaynaklardan	181	26,0	35,7	90,1
Bu konuyla ilgilenmediğim için bir bilgim yok	50	7,2	9,9	100,0
Toplam	507	72,7	100,0	
Cevap Vermeyen	190	27,3		
Genel Toplam	697	100,0		

Kısaca belediye başkanlarımızın %90,1'lik kısmı halkla ilişkiler konusunda duyarlı olduğu görülmektedir. Belediye başkanlarının bu tavrı belediyelerdeki halkla ilişkilerin geleceği için ümit verici bir gelişmedir.

Belediyelerimiz şüphesiz geleceğe yönelik projeler yapmaktadır. Bu hem zorunluluk hem de bir yönetim gereğidir. Bütçe zorunlu olarak yapılması gereken geleceğe yönelik bir çalışmadır. Bunun dışında gelecekte yapılacak hizmetler ve çalışmalar da bir plan çevresinde hesaplanmaktadır. Halkla ilişkiler projeleri de kampanyalar dahilinde gelecek için planlanmalıdır. "Bu planlamalar yapılırken dışarıdan profesyonel destek alıyor musunuz?" sorusuna 507 belediyenin %38,1'lik kısmı evet derken %61,9'luk kısım hayır demektedir (bk.tablo45).

Tablo 45:Belediyelerin Profesyonel Destek Almaları

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Evet	193	27,7	38,1	38,1
Hayır	314	45,1	61,9	100,0
Toplam	507	72,7	100,0	
Cevap vermeyen	190	27,3		
Genel Toplam	697	100,0		

Geleceğe dönük projeler için dışarıdan destek alan belediyelerin destek aldıkları kuruluşun dağılımını gösteren tablo 46'a ya bakıldığında zaman %47'lik kesim üniversitelerden % 29,8'lik kesim özel sektörden, %22,5'lik kesim kamu kuruluşlarından destek almaktadır. Toplam olarak %69,6'lık bir kesim devlet kanallarından destek almaktadır. Özellikle üniversiteler ve belediyelerin işbirliği içinde çalışmalarını teori ve uygulamanın bulunduğu yer olarak ayrı bir anlam ihtiva etmektedir.

Tablo 46: Profesyonel Desteğin Alındığı Yerler

	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplamlı Yüzde
Üniversiteler	90	12,9	47,1	47,1
Özel sektör kuruluşları	57	8,2	29,8	77,0
Kamu kuruluşları	43	6,2	22,5	99,5
Diğer	1	,1	,5	100,0
Toplam	191	27,4	100,0	
Cevap Vermeyen	506	72,6		
Genel Toplam	697	100,0		

Belediyeler hakkında bilimsel çalışma yapan üniversiteler içinde uygulamaya yönelik bir alan açılmış olmaktadır. Belediyeler ve üniversiteler için karşılıklı avantaj yaratan bu oluşum sayesinde üniversitelerden belediyelere halkla ilişkiler konusunda bilgi transferi de yapılabilir.

4. Araştırma Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Tarihi süreçten gelen kentleşmenin hızlanmasından dolayı yaşam alanlarının konumu ve içeriği her yönüyle değişmiştir. Bu hızlı kentleşme belediyelerin üzerindeki görev ve baskıyı artırmıştır. Bütün dünyada demokratik gelişmeler ve kamu yönetiminde etkinlik sağlama amacının ortak bir sonucu olarak belirginlik kazanan bir husus, merkeziyetçiliğin azaltılarak yerel yönetimlere yetki devrinin artırılması ve sonuçta yerel yönetimlere daha fazla ağırlığın verilmesidir. Merkeziyetçi yönetim tarzının son iki yüz yılı aşkıncıdır ağırlığını artırdığı ülkemizde, son yıllarda yerel yönetimlerin özellikle belediyelerin güçlendirilmesi yönünde fikirlerin sıkça ifade edildiği görülmektedir. Ülkemizde en önemli yerel yönetim kuruluşu olan belediyelerin yetki ve kaynak donanımlarının yeterli hale getirilmesi konusunda çalışmalar bulunmaktadır. Özellikle 1980'den sonra belediyelere genel bütçe gelirlerinden fazla pay vermeye yönelik çalışmaların yanında büyükşehir belediyeleri ve il özel idarelerine yönelik yeni hukuki ve mali düzenlemeler getirilmiş ve ayrıca yeni çalışmalarda sürdürülmektedir (Acar,1993:1-2).

Merkeziyetçi yönetim anlayıştan yerel yönetime geçişte önemli rol oynayan belediyelerimize yönelik yapılan anket çalışmasının sonuçlarına göre belediyelerimizin durumu şöyledir:

- Belediyelerimizdeki halkla ilişkiler hizmetlerinin örgütlenmesinde tek düzelik yoktur. Belediyeler arasında nüfus ve gelişmişlik düzeyi dikkate alınarak farklı örgütlenmeler görülmektedir. Özellikle nüfusu 10.000'nin altında kalan belediyelerde halkla ilişkiler hizmetleri bizzat belediye başkanı tarafından yürütülmektedir. Anket çalışmalarına katılan 971 belediyeden 408 tanesinde halkla ilişkilerle ilgili birim olmadığı ortaya çıkmıştır. Belediyelerin ancak 203 tanesinde halkla ilişkiler departmanı örgütlenmiştir. 330 belediyede halkla ilişkiler konusunda farklı birimlerin görevlendirildiği ortaya çıkmıştır. Türkiye'de güçlü ve özerk yerinden yönetim anlayışının gerçekleştirilmesinde önemli bir yere sahip olan belediyeler, halkla ilişkiler departmanının örgütlenmesinde yetersiz kalmıştır.

- Anket çalışmasına katılan belediyelerdeki halkla ilişkiler faaliyetini yürüten birimlerin %80,2'lik kısmı başkan veya başkan yardımcılara bağlıdır. Halkla ilişkiler biriminin kural olarak tepe yönetime veya tepe yönetime en yakın yöneticiye bağlı olması başarılı bir halkla ilişkiler politikası oluşturmak ve uygulamak için gerekli hatta zorunlu kabul edilmektedir (Lewis,1985:153). Bu açıdan çalışmaya katılan ve bünyelerine halkla ilişkiler departmanı bulunan belediyeler yukarıdaki kriterlere uygun örgütlenmiştir. Belediye başkanlarının %75'lik bir oranı halkla ilişkiler departmanın alt birim olarak müdürlük şeklinde örgütlenmesine yönelik talepleri bulunmaktadır.

- Kentleşmenin çok hızlı bir şekilde artmasıyla beraber belediyelerden beklenen hizmetlerde de artış meydana gelmiştir. Fakat kentleşme hızıyla beraber aynı doğrultuda gelirlerde artış olmamaktadır. Gelir yetersizliği belediye hizmetlerinin aksamasında önemli nedenlerden biridir. Bu sorun belediyelerdeki halkla ilişkiler departmanının oluşumunu güçleştirdiği gibi, verimli çalışmasına da engel olmaktadır. Anket çalışmasında belediyelerdeki halkla ilişkiler faaliyetlerinde ortaya çıkan en büyük sorun %64,2 olarak finansal sorundur. Daha sonra %17,5'le halkın ilgisizliği veya talep yetersizliği ve %11,2 ile yazılı kuralların zorlayıcı olmaması gelmektedir.

- Günümüzdeki hızlı gelişmeye paralel olarak halkla ilişkilerde kullanılan teknikler ve yöntemler de aynı hızla gelişmektedir. Bu gelişmeye istinaden halkla ilişkilerdeki gelişen teknik ve yöntemleri kullanacak uzman elemanlara ihtiyaç vardır. Belediyelerde halkla ilişkiler faaliyetlerini yürüten personel nitelik ve nicelik yönünden yetersizdir. Anket çalışmasına katılan 971 belediye içerisinde sadece 65 belediyenin uzman olarak tanımlanabilecek eleman çalıştırması olayın vahametini izah etmeye yeterlidir. Anketin tamamı dikkate alınırsa belediyelerdeki halkla ilişkiler departmanının hem genel hem de uzman personel sayısı bakımından yetersizlikler içinde olduğu söylenebilir. 1987 yılındaki belediyeler üzerine yapılan bir çalışmada, “Basın ve halkla ilişkiler hizmetlerinde çalıştırılan personel, hizmetlerin gerektirdiği nitelikleri taşımamakta, hizmet belediye içindeki değişik sınıflardan oluşmuş memurlar tarafından yürütülmektedir. Uzmanlık konusuna önem verilmemiştir.” (Akdur, 1987) şeklinde özetlenen personel sorunu, yapılan çalışmanın sonuçlarına bakılırsa aradan 20 yıl geçmesine rağmen çözülememiştir.

- Özellikle küçük nüfuslu belediyelerimizde halkla ilişkiler faaliyeti; belediye başkanın bizzat yürüttüğü uğraş olarak algılanmakta ve belediyenin girişindeki danışma bölümünden icra edilen hizmetten ileriye geçememektedir. Bu noktada belediyelerdeki halkla ilişkiler çalışmalarının büyük çoğunluğu bilimsel anlamdaki halkla ilişkiler çalışmalarından uzaktır. Bu sebepten dolayı belediyelerdeki halkla ilişkilerin geleceği belediye başkanlarının göstereceği tutum ve davranışlara bağlıdır.

- Halka ilişkiler belediye kurumu içinde bir departmanın ya da görevlinin yürüttüğü bir teknik hizmet ya da bir idari görev değil, bir belediyenin en düşük dereceli memurundan en üst düzey yöneticiye kadar tüm görevlilerin her gün sürdürdükleri bir faaliyet, bir görev bir anlayıştır. Belediyenin hedefleri, hizmet anlayışı öncelikle tüm belediye personeline benimsetilmelidir. Bu açıdan ankete katılan belediyelerimizin %96,9'u halkla ilişkiler departmanı ve çalışanlarıyla diğer departmanlar arasındaki işbirliğinin bulunması gerektiğini noktasında hem fikirlerdir. Halkla ilişkiler faaliyetinin topyekûn bir çalışma olduğunun farkına varılmıştır. Tüm çalışanlar için halkla ilişkiler konusunda hizmet içi eğitimi gerekli gören belediye sayımız %96,8'dir. Tüm personelin halkla ilişkiler faaliyetinden sorumlu tutan belediyelerimizin sayısı ise %91,5'dir.

- Halkla ilişkiler departmanı donanım olarak yeterli olmasına rağmen, mevcut donanım ve ekipmanların kullanılmasında problemler göze çarpmaktadır. Burada problemin yoğun olduğu yer internettir. Belediyelerimizin tamamında bilgisayar sistemi bulunmaktadır. 5510 sayılı Sosyal Güvenlik Kanunu , bütçe ve muhasebe uygulamaları açısından bütün belediyeler “e-devlet” “e- beyanname” “e-bildirge” sistemlerini kullanmalarına rağmen iletişimde internet sisteminin kullanılması zayıftır. İnternet sistemini kullanma oranı % 64 civarındadır. Mevcut uygulamalar gereği tüm belediyelerde internet sistemi bulunmak zorundadır. Bununla bağlantılı olarak belediyelerimiz 24 saat 7 gün iletişime açık ve çok az masraflı bir haberleşme veya bilgi toplama aracı olan web sayfası veya internet sayfasının yetersiz oluşu dikkat çekicidir. İnternet sistemine sahip olanların %40 günlük olarak siteyi güncellerken % 17,9'luk kısım haftalık güncellemekte yani toplam olarak % 58 bir kesim usulüne uygun olarak bu işi yapmaktadır. Belediye siteleri gezildiğinde görülmektedir ki altı aydan beri güncellenmeyen sitelere rastlanılmaktadır. Ankete katılan ve internet ağı bulunan 507 belediyenin 429'u

interneti aktif olarak kullanıp internet sayfasını oluşturmuştur. Fakat 78 belediyenin internet sayfası (Web sayfası) internet sistemi olmasına rağmen yoktur. İnternet sayfası olmayan belediyelerin sayısı %16'dır. Maliyet açısından bu iletişim aracını kullanmak istemeyen belediyelerin acilen bilgilendirilmesi gerekmektedir. İçişleri Bakanlığı ve TODAİE' nün bu konuda hazırlanmış paket internet sayfa tasarım modelleri bulunmaktadır. Bu kurumlar isteyen belediyelere sayfa tasarımı konusunda yardımcı olmaktadır. İletişim açısından özellikle zaman mefhumu açısından sorunları kaldıran ve halkın her zaman ulaşabileceği sistem olan internet iletişim sistemleri ve internet sayfalarının bir an önce tüm belediyelerde çok hızlı bir şekilde uygulanması gerekir. Bunun yüksek maliyet gerektiren bir uygulama olmadığı da görülecektir. Getirisi gideriyle kıyaslanamayacak ölçüde fazla olan bu iletişim sistemlerinin bir an önce bütün belediyelerde kurulması gerekmektedir.

- Halkla ilişkiler departmanının belediye çalışma sistemi içerisinde hedef tespitine ve programlara katılması %56'3 olarak gözükmektedir. Fakat özellikle halkla iç içe olan bir örgüt olarak belediyelerde bu oranın yükseltilmesi gerekmektedir. Belediyelerin görev alanlarının gelişmesi halkla daha çok ilişki içerisinde olmalarına, halkın sorunlarıyla daha çok ve sık biçimde karşılaşmalarına neden olmuştur. Bir anlamda belediyeçilik aslında bir halkla ilişkiler konusudur. Belediyeler yerel halkın ihtiyacı olan mal ve hizmetleri üretmek zorundadırlar. Bunun için halkın talepleri önemlidir. Bu noktada halkla ilişkiler devreye girmektedir. Yerel halkın taleplerinin neler olduğu konusundaki bilgilerin elde edilmesi ve bu konuda yapılacak çalışmalar için strateji belirlemede halkla ilişkiler mutlaka bulunmak zorundadır. Belediyelerin bir halkla ilişkiler konusu olduğu yaklaşımdan hareketle; belediyelerin bütün çalışmalarında halkla ilişkiler departmanı sorumlularının bulunması gerekmektedir. Anket çalışmasına göre halkla ilişkiler departmanının belediye örgütü içerisindeki kararlara katılmasında oran %60,2'dir. Bu oran en kısa zamanda artırılmalıdır.

- Belediyelerdeki halkla ilişkiler biriminin kurum içi işbirliğinin yeterli olduğunu savunan belediyelerin oranı %76 iken kurum dışı işbirliği %69 çıkmıştır. Halkla ilişkiler departmanının kurum içi ve kurum dışı işbirliğinin geliştirilmesi gerekmektedir. Belediyelerin amacı yerel ihtiyaçların minimum maliyet ve maksimum hızla karşılanmasıdır. İşte bu noktada belediyeler kurum içi ve kurum dışı birimlerle işbirliği yapması gerekmektedir. Yapılan anket çalışmasından şu

sonuç da çıkabilir: Belediyelerdeki halkla ilişkiler birimlerinin kurum dışından destek alma konusunda düşük bir eğilime sahip oldukları ifade edilebilir.

- Belediyelerin halkla ilişkiler departmanının görev ve amaç tanımlamaları bilimsel çevrelerdeki tanımlamalarla örtüşmektedir. Halkla ilişkilerin belediyelerdeki görevleri ilk üç sıra şöyle sıralanmıştır: Halkın sorunlarını dinlemek ve çözümler bulmak, halkın sorunlarının çözümü için ilgili birimlere göndermek, halk ve belediye yöneticileri arasında koordinasyonu sağlamaktır. Halkla ilişkilerin amaçları: Etkin ve verimli hizmet üretmek, halkın hizmetlere katılımını sağlamak, halkın düşüncelerini öğrenmektir

- Belediyelerin yerel halkın düşünce ve isteklerini öğrenmek için tercih ettikleri yollar içerisinde en fazla ilgi gören, yerel halkın kişisel başvuruları ve kamuoyu araştırmaları gelirken bunu sırasıyla mahalle toplantıları ve halk meclisleri takip etmektedir. Belediye yönetimlerinin halkın düşüncesini öğrenmek için beyan ettikleri yöntemlerin ne ölçüde uygulandığına bakıldığı zaman ortaya farklı sonuçlar çıkmaktadır. Yerel halkın görüşlerini öğrenmek için ilk sırada halkın kişisel başvurularına değer veren ve bu noktada çalışmalar yapan 156 belediyenin sadece 60'ı bu konuya yönelik çalışmalar içinde olduğunu beyan etmiştir. Yine aynı şekilde kamuoyu araştırmalarını halkın tercihlerini öğrenmede ilk sırada gösteren 157 belediyenin sadece 82 tanesi bu yöntemi uygulamakta 75 tanesi uygulamamaktadır. Kamuoyu araştırmalarına ilişkin düzenleme Belediye Kanunu'nun 15 maddesinde de bulunmasına rağmen neden uygulanmıyor? Bu da ayrı bir problemdir. Bu konuda belediyelerimizin acilen bilgilendirilmesi gerekmektedir. Yapılan bu çalışmanın amaçlarından biri de bu konuda belediyelerimize bir şablon oluşturmaktır. Belediyelerimiz halkla ilişkiler ve halkla ilişkiler teknikleri hakkında periyodik olarak mutlaka bilgilendirilmelidir.

- Belediyelerin halkın taleplerini ve şikayetlerini öğrenmek için üçüncü sırada tercih ettikleri halk meclislerinin kullanımında da yukarıdaki sonuçları görmek mümkündür. Fakat özellikle 2003'den sonra halk meclislerinde hem nicelik hem de nitelik olarak artışlar bulunmaktadır. Burada iktidarda bulunan (AKP) siyasi partinin parti programı etkili olmuştur. Mevcut iktidar partisinin 1947 belediyede son yerel seçimleri kazanması, halk meclislerindeki nicelik ve nitelik artışının büyük çoğunluğunun bu belediyelerde olması olayı açıklamaya yardımcı olacaktır. Özellikle partinin Sosyal İşler Başkanlığının girişimleriyle kadın, gençlik ve çocuk

meclisleri üzerindeki çalışmalarını biraz daha yoğun olduğu göze çarpmaktadır. Sosyal İşler Başkanlığı'nın faaliyet alanında toplumsal gruplar başlığında bu konuya ayrıca yer verilmiştir. Ankete katılan belediyeler içerisinde soruyu cevaplayıp, meclisleri kullanan belediyeler 135 tane olup, bunlarında yaklaşık %71,9'da kadın, gençlik ve çocuk meclislerinden en az biri bulunmaktadır. Meclis türü olarak 62 belediyede bulunan gençlik meclisi ilk sıradadır.

- Burada dikkati çeken bir nokta belediyelerin meclisleri örgütleyip işler hale getirmesine rağmen ankete katılan belediye başkanlarımıza halkın meclislere olan ilgisi sorulduğu zaman; %18 ilgili %42,9 az ilgili olarak belirtmişlerdir. Toplam olarak ankete katılan belediyelerin %61,2'sinin meclislerine karşı, halkın ilgili olduğu sonucundan hareketle, meclisler fonksiyonel olarak tam çalışmamaktadırlar. Bu aşamada yerel halkın tamamının katılımının sağlanacağı meclislerin oluşturulmasına ihtiyaç vardır. Eğer böyle oluşumlar varsa bunlar halka iyi tanıtılmalıdır. Belediyelerin %39'luk bir kesimin meclislerine yerel halkın ilgisiz kalmasındaki nedenlerden en önemlisi tanıtım eksikliği olarak görülmektedir. Bu aşamada bu belediyelerimizin kurdukları meclislerin amaçlarını ve faydalarını yerel halka anlatacak halkla ilişkiler kampanyalarına ihtiyaçları vardır.

- Belediye Kanununun 77. maddesinde belediye hizmetlerine gönüllü katılıma yönelik düzenlemeler bulunmaktadır. Fakat görülmektedir ki bu sadece kâğıt üzerinde kalmıştır. Belediyelerimizin %64,7'sinde gönüllü katılım hiç yoktur. Gönüllü olarak katılımı engelleyen unsurlar içerisinde toplum genel sosyo-ekonomik durumu en büyük etken olmasına rağmen ekonomik olmayan konulardaki katılımında az olması hatta katılımın olmaması düşündürücüdür. Burada yerel halk ile belediye örgütü arasında iletişimsizlik olduğu ortaya çıkmaktadır. Belediyelerimiz bu aşamada halka inememekte veya yerel halk belediyeyi merkezi idare gibi algılamakta, ulaşılması güç bir yer olarak görmektedir. Bu noktada halkla ilişkiler bir yönetim felsefesi olarak ele alınıp, belediye ile yerel halk arasındaki ilişkiler çağdaş demokratik değerlere uygun bir anlayış içerisinde olmalıdır. Bu tarzda belediyenin hizmet eden ve yalnızca hizmet için varolan, vatandaşı ve yerel halkı ise kendisine hizmet edilen konumunda olduğu hatırlatılmalıdır.

- Bazı belediyelerde "Alo belediye", "Beyaz masa", "Beyaz file" gibi adlar altında kurulan ve halkın hizmetlerine ilişkin talep ve yakınmalarını izleyip, sonuçlarından başvuranları haberdar etmeyi amaçlayan birimler bulunmaktadır. Bu

birimlerdeki çalışmalar, başkan ve diğer birimlerin işbirliği yapmaları halinde olumlu sonuçlar doğuracaktır. Ankete katılıp, bu gibi örgütleri işleten belediyeler sayısı 299'dur. Katılan belediyeler içerisinde "Alo belediye" gibi girişimlerin halkla ilişkilerde ortaya çıkan sorunların azalttığı yönünde görüş bildiren belediyeler ise ancak %73'lere sahiptir. Bu sistemin tam anlamıyla oturduğu söylenemez ama çalışmalar düzenli bir şekilde tarafsız ve verimli olarak kullanılırsa kısa zamanda sonuçlarda olumlu gelişmeler gözlenecektir.

- Belediyeler karar ve işlemlerini halka duyurmak için radyo ve televizyondan yararlanma oranları düşük olmasına rağmen yazılı basın çoğunluktadır. Özellikle son beş yıl içerisinde yerel basındaki sayısal artış bu konuda etkili olmuştur. Ülkemizde yaklaşık her ilçemizde özellikle yargı kuruluşlarının olduğu ilçelerin tamamında bir veya birkaç yerel gazete bulunmaktadır. Yine özel televizyon ve radyoların çoğalmasıyla beraber belediyelerin bu iletişim araçlarını kullanmasında da artış bulunmaktadır. Bunlarla beraber belediyeler halka daha kolay ulaşma şansı elde etmişlerdir. Fakat anket çalışmasına göre belediyelerin halka ulaşması ve yaptıklarını halka anlatmak konusunda başarılı oldukları söylenemez.

- Belediye çalışmalarına karşı olumlu kamuoyu oluşturmak, çalışmalara ilgi çekmek için belediyenin, halk ile sağlıklı iletişim içinde olması gerekir. Birçok kurum ve kişiler halkla ilişkilerin gücünü kendi ana güçlerini dengeleyici güç olarak görmektedir. Kurumların varlığı ve sürekliliği ancak onlara duyulan ihtiyaç ve güven süresince korunur. Tanıtım yapılamayan, ne olduğu bilinmeyen çalışmaların kalıcılığından söz edilemez. Bu nedenle belediyelerdeki süreli yayınların önemi fazladır. Süreli yayın çıkarma konusunda belediyelerimizde yaygın bir uygulamanın olmadığı görülmektedir. Dergi ve bülten çıkaran belediyelerin sayısı %50'lidir. Gazete çıkarma ise yetersiz denilecek kadar azdır. Haftalık gazete çıkaran belediye sayısı 21'dir. Toplam olarak ankete katılan belediyelerin %47'8'de farklı periyotlarda süreli yayınların mevcut olduğu gözükmeştir. Bunlar içerisinde ağırlıklı olarak göze çarpan yıllık olarak çıkarılan bültenlerdir.

- Halkla ilişkiler departmanının kurulması ve çalıştırılmasında belediye başkanının olaya bakış açısı önemlidir. Mevcut olarak ankete katılan belediye başkanlarımızın %9,9'u bu konuyla ilgilenmediğini beyan etmiştir. Kalan

%90,1'ise farklı şekillerde halkla ilişkilerle ilgilendiğini, konu hakkında gazete ve dergileri takip edip, ekstra kaynaklardan bilgi edindiğini beyan etmektedir. Belediyelerimizdeki halkla ilişkilerin geleceği için önemli olan bu olay sayesinde, halkla ilişkilerin geleceği için bir yeşil ışık yakılmış olmaktadır.

- Belediyelerimizin geleceğe yönelik programlar ve projeler yaparken halkla ilişkiler konusunda dışarıdan profesyonel destek almaları, belediyeler açısından halkla ilişkilerin öneminin arttığıının en temel göstergelerinden biridir. Anket çalışmasında 193 belediyemiz profesyonel olarak dışarıdan destek aldığını beyan etmiştir. Bu belediyelerin 57 tanesi özel sektör kuruluşlarından destek alırken geriye kalanlar üniversite ve kamu kuruluşlarından profesyonel destek almışlardır. 1990'dan sonra üniversiteler ile belediyeler arasında ortak projelerin yapılması, belediyelerdeki halkla ilişkiler anlayışının gelişmesine katkıda bulunmuştur. Özellikle maliyet açısından bazı faaliyetleri yapmaktan çekinen belediyeler çok az maliyetle halkla ilişkilere yönelik çalışmalarını üniversitelere yaptırmaktadırlar. Üniversiteler içinde bir uygulama alanı olarak bu işbirlikteliğin bütün belediyelere yayılmasında fayda vardır. Halkla ilişkiler bölümü bulunan üniversitelerimiz belediyelerle yapacakları ortak çalışmalarla, belediyelerdeki halkla ilişkilerin önemini artırarak, belediye ile yerel halk arasındaki iletişimsizliğin giderilmesinde etkin bir rol oynayacaktır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE'DEKİ BELEDİYELERDE ETKİLİ HALKLA İLİŞKİLERİ İÇİN BİR MODEL ÖNERİSİ

Günümüzdeki teknolojik, ekonomik ve toplumsal gelişmeler kamu hizmetlerinin sunulmasında yerel yönetimlerin önemini artırmıştır. Hizmetlerin sunulmasında etkinlik, verimlilik, hız ve birincil ihtiyaçların belirlenmesi gibi faktörler de hizmetlerin sunulmasında yerel yönetimlerin aktif bir rol oynamasını kaçınılmaz hale getirmiştir.

Yerel yönetimler merkezi hükümete karşı bir fren ve denge unsuru olmaktadır. Yerel yönetimler merkezileşmiş bir devletin tehlikesini azaltmada da önemli rol oynadıkları gibi demokrasilerde yerel muhalefeti de oluşturmaktadırlar. Bu yüzden yerel yönetimler demokrasinin uygulamadaki ilk yeri, temeli ve demokrasinin beşiği olarak görülmektedir. Yerel yönetimlerin özellikle belediyelerin yürüttüğü hizmetler, günlük hayatımızda önemli bir yer tutmaktadır. Bu hizmetler , “beşikten mezara” kadar hayatımızın çeşitli yönlerini kapsamaktadır (Eryılmaz, 1997:9).

Belediyeler işlevleri, yetkileri, gelir kaynakları kamu yönetimi sistemi içindeki yerleri ve ilişkileri kendilerine özgü yasalarıyla tanımlanan (Belediye Kanunu, Büyükşehir Belediyesi Kanunu); organları yerel halk tarafından seçilen, yerel nitelikteki ihtiyaçları etkili ve verimli biçimde yerine getiren kamu örgütlerinden biridir. Belediyelerin başarılı olmaları güçlü, demokratik ve katılımcı olmalarına; halkla iletişimi ve ilişkileri sağlam temele oturtarak, yerel halkın güven ve desteğini kazanmalarına bağlıdır. Bu noktada halkla ilişkiler, belediye - halk bütünleşmesinin zorunlu bir şartı olarak ortaya çıkmaktadır.

Belediyelerde halkla ilişkiler, belediye örgütünün yapısından ve işlevlerinden ayrı düşünülemez. Etkili halkla ilişkiler, her şeyden önce, kendi içinde iyi işleyen bir örgüt yapısını, halkın ihtiyaçlarına ve sorunlarına duyarlı bir yönetim anlayışını, nitelikli hizmet üretimini gerektirir. Belediyelerin yönetimde etkili olması, büyük ölçüde merkezi yönetimle belediyeler arasındaki görev, yetki ve kaynak bölüşümünü belirleyen yerel yönetim sisteminin yapısına bağlıdır.

Belediyelerde halkla ilişkiler, toplumun genel ve yerel düzeydeki yapısından soyutlanamaz. Toplumun ekonomik yapısı, yönetim biçimi, eğitim düzeyi, kültürel özellikleri, tarihsel süreç içerisinde yaşadığı deneyimler ile bu olguların biçimlendirdiği görüşler, tutum ve davranışlar halkla ilişkilerin toplumsal koşullarını oluşturmaktadır. Etkili halkla ilişkilerin, yerel halkın tepkilerini gösterme biçimine, yönetimi etkileme, kararlara katılma ve uygulamaları denetleme konusundaki tutum ve davranışlarına da bağlıdır.

Toplumların gelişme düzeyini gösteren, iletişim ve bilişimi kolaylaştıran bilimsel ve teknolojik gelişmeler ile bunların uygulamaya geçirilme düzeyi de halkla ilişkilerin etkinliğini belirleyen önemli unsurlardandır. Tam olarak örgütsel ve toplumsal şartlar sağlansa bile, halkla iletişimi sağlayacak uygun araç ve yöntemlerden yararlanılmazsa, etkili halkla ilişkilerden söz etmek mümkün değildir.

Türkiye'deki belediyelerin karşılaştığı sorunları özet olarak şekil 5.1'de görmekteyiz. Şekildeki yapı genel olarak belediyeleri etkileyen ekonomik, toplumsal ve yönetsel şartlar ile bunların sonuçlarını özet olarak sunmaktadır. Belediyelerin yaşamış olduğu sorunlar ana hatlarıyla şunlardır: Belediye örgütünün kurumsal olarak toplumumuza yabancı oluşu, hemşeri bilincinin yetersiz olması, özellikle merkezîyetçilik anlayışının katı olarak uygulanışı ve bunun sonucu olarak belediyelerdeki bürokratik baskı ana sorunları oluşturmaktadır. Yerel halkın yönetime katılımında başarısız olması, yerel halkın belediyeleri denetlemelerdeki yetersizliği, gelirlerin yetersiz oluşu, kentleşme ve kırsaldan kente aşırı göç, örgütsel sorunlar, politize olmuş yöneticiler ve birikmiş çeşitli kent sorunları, aşırı yönetsel denetim de sorunlar arasına ilave edilebilir. Türkiye'deki belediyelerin genel yapısal durumunu, toplumsal konumunu, sorunlarını ve bunların çözüm yollarını göstermesi açısından şekil 5.1 önemlidir.

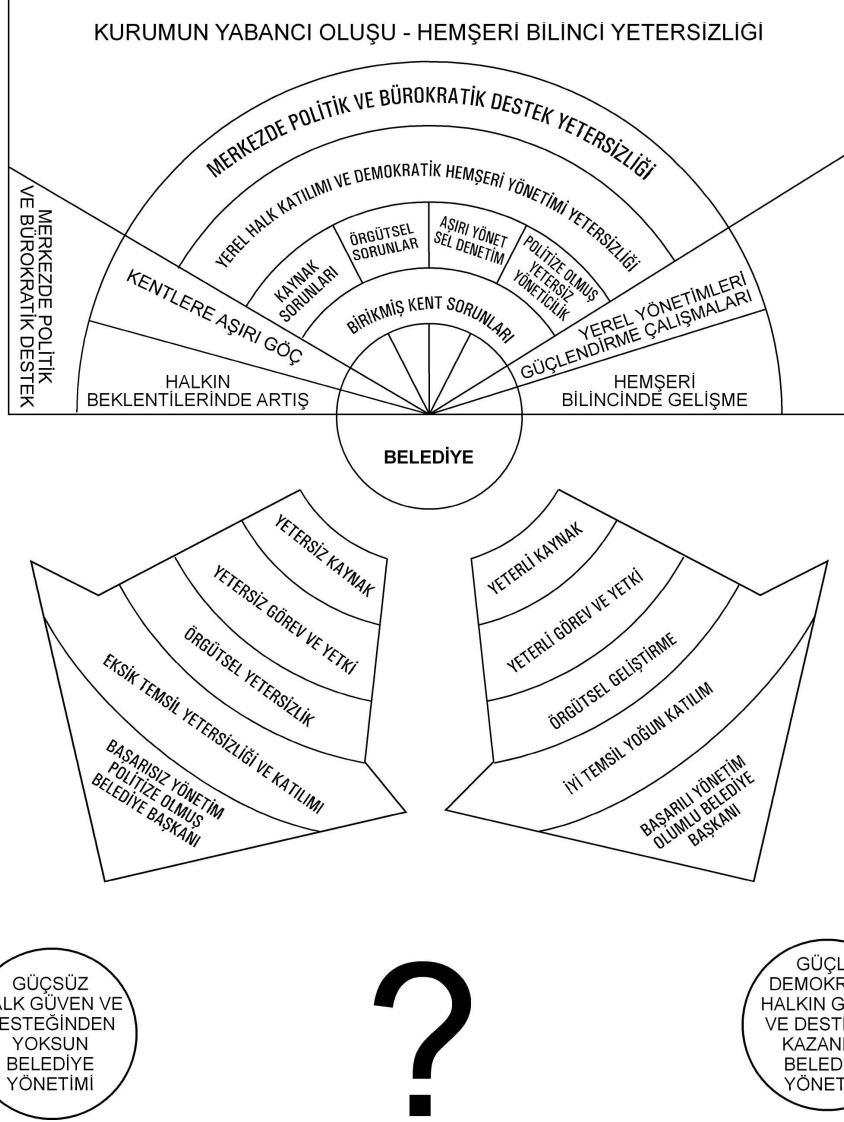
Şekil dikkatli olarak incelenirse burada bütünleyici öge halkla ilişkilerdir. Şekildeki soru işaretli yere gelecek olan yapıyı halkla ilişkiler uygulamaları olarak açıklamak mümkündür.

Şekil 5.1'de ki sorunlar ışığında Türkiye'deki belediyelerde etkili halkla ilişkileri için önereceğimiz model şu dört alanda yapılması gereken düzenlemeleri kapsamaktadır.

1. Yerel yönetim yapısı içinde belediye sistemindeki düzenlemeler
2. Belediye örgütünde etkinliği sağlamaya yönelik düzenlemeler
3. Toplumsal yapıya ilişkin düzenlemeler

4. Belediyelerdeki halkla ilişkiler uygulamalarına ilişkin düzenlemeler

Belediyelerde etkili halkla ilişkiler için önerdiğimiz modelde bağımlı değişken halkla ilişkiler uygulamalarıdır. Belediyelerdeki halkla ilişkiler uygulamalarının etkinliği büyük ölçüde belediye yönetiminin yapısal ve işlevsel bakımından etkinliğine, yönetimin halkın ihtiyaç ve sorunlarına bakış açısına bağlıdır



Şekil 5.1: Türkiye'de Belediyelerin Genel Niteliği, Sorunları ve Çıkış Yolları

Kaynak: Yalçındağ, 1991

Ayrıca halkla ilişkilerin etkinliğinde yerel halkın, talep ve isteklerini etkileyen olgu ve olayların farkına vararak haklarını araştırma ve tepkilerini göstermeye yönelik tutum ve

davranışlara sahip olmayla da yakından ilgilidir. Bu noktada parametrelerimiz ülkemizin demokratikleşme derecesi, ekonomik gelişme düzeyi, kentleşme eğilimiyle oluşan toplumsal yapı, eğitim düzeyi, kültürel özellikler ve tarihsel süreç içerisinde yaşanan olaylar ve bunlardan elde edilen deneyimlerdir

1.Belediye Sistemindeki Düzenlemeler İçin Öneriler

Türkiye’de yerel yönetim sisteminin kökleri cumhuriyet öncesine dayanmaktadır. Özellikle 1913 yılında geçici bir yasa ile kurulmuş il özel idareleri bu konuda ilk girişimlerdir. Daha sonra 1924 yılında köy yönetimlerine yönelik düzenlemeler yapılmıştır. Belediyelere yönelik düzenlemeler ise 1930 yılında belediye kanununun çıkarılmasıyla başlamıştır. 1930 yılında il özel idaresi, köy yönetimi ve belediyeden oluşan üçlü yerel yönetim sistemi modeli oluşturulmuştur. 1960’dan sonra, günümüze kadar geçen zaman diliminde kentleşmeyle beraber gelen değişim sonucu halkın talepleri ve ihtiyaçları da değişmiştir. Bu değişim ve gelişmelere karşılık, yerel yönetim sisteminin ve yerel yönetim örgütlerinin yapısal anlamda aynı kalmaları, yerel hizmetlerin sunulmasını, halkın talepleri ve ihtiyaçlarının karşılayacak ve sorunlarını çözecek düzeyde olmaması, yerel yönetim sisteminin yeniden düzenlenmesi gereğini ortaya çıkarmaktadır (Yağcıoğlu,1987; Göymen 1983). Bu noktada özellikle 2004–2005 yıllarında yerel yönetimlerde köklü değişiklikler yapılmıştır. Belediye kanunu yaklaşık bir yılda üç defa değişmiştir. 09.07.2004 tarihinde 5215 sayılı Belediye Kanununun ile 1930’dan beri hüküm süren 1580 sayılı Belediye Kanunu değiştirilmiştir. Sonra aynı yıl 07.12.2004 tarihinde 5272 sayılı Kanunla Belediyeler hakkında tekrar düzenleme yapılmıştır. En son belediyelere yönelik düzenleme 03.07.2005 tarihinde 5393 sayılı Belediye Kanunuyla olmuştur. Bu değişikliklerde Büyükşehir Belediyeleri de yer almaktadır. 10.07.2004 tarihinde 5216 sayılı kanunla Büyükşehir Belediyesi Kanunu kabul edilmiştir. Yine 22.02.2005 tarihinde 5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu kabul edilmiştir.

İki yıl içinde yapılan düzenlemelerle köklü değişiklikler yapılmıştır. Fakat sorunlar tam anlamıyla ortadan kalkmamıştır. Toplumsal yapıdaki gelişmeler ve hızlı kentleşmeyle yeni sorunlar ortaya çıkmaktadır. Tekrar yeni düzenlemeler için mevcut kanunlarda revizyona gidilebilir.

Türk yerel yönetim sistemi, Fransız yerel yönetim sistemi örnek alınarak oluşturulmuştur. Fransa’daki gibi ülkemizde de yerel yönetimler merkezi yönetimin yoğun denetimi altındadır. Merkezi yönetim altındaki Türk yerel yönetim sistemi güçsüz ve bağımlı

bir yönetim anlayışı içinde kalmaktadır. Belediyelerde etkili halkla ilişkiler modelinin tam olarak işleyebilmesi için yerel yönetim sisteminin özerk olması gerekir. Burada özerklik kavramı tekrar tanımlanarak, yerel özerklik kavramından ne anlaşıldığı ve gerçekte yerel özerkliğin kapsamının ne olması gerektiği belirlenmelidir.

1982 Anayasasında yerel yönetimlerin ayrı görev, yetki ve gelir kaynakları olan kamu tüzel kişileri olduğu belirtilmektedir. Buradan yola çıkılarak yerel özerkliğin anayasamız tarafından benimsendiği görüşü ileri sürülebilir. Fakat yerel özerklik, merkezi yönetimin ve yerel yönetimlerin ayrı ayrı tanımlanmış görevlerinin olması, yerel yönetimin parasal durumunu güçlendirici önlemlerin alınması ve merkezi yönetimin yerel örgütler üzerindeki denetiminin sınırlı ölçülere indirilmesi anlamına gelmektedir. Bu şekilde anlamlandırılan yerel özerkliğin acilen gözden geçirilerek çağdaş yönetim anlayışına uygun, verimlilik esasına dayanan demokrasi şartlarına kapsayacak şekilde yeniden gözden geçirilmesi gerekmektedir.

Ülkemizde merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasındaki görev bölüşümü, merkezi yönetimin yararına olacak şekilde düzenlenmiştir. Merkezi yönetimle yerel yönetimler arasındaki görev bölüşümünün sınırları tam olarak belirlenmediği için sorunlar çıkmaktadır. Bu sorunlar kıt olan kaynakların da verimsiz kullanımına neden olmaktadır. Mevcut yönetim sistemi içerisindeki bölüşüme bakıldığında, objektiflik ve teknik kriterlerin tam olarak uygulandığı söylenemez.

Yerel yönetim sistemi içerisinde yoğun bir paya sahip olan belediyeler açısından durum bakıldığında: Belediye Kanununun 14. ve 15. maddesinde belediyelerin görevleri sayılmıştır: “Belediye, kanunlarla başka bir kamu kurum ve kuruluşuna verilmeyen mahallî müşterek nitelikteki diğer görev ve hizmetleri de yapar veya yaptırır. Hizmetlerin yerine getirilmesinde öncelik sırası, belediyenin malî durumu ve hizmetin ivediliği dikkate alınarak belirlenir”

Belediye kanun 14/b. Maddesinde belediyelere “Okul öncesi eğitim kurumları açabilir; Devlete ait her derecedeki okul binalarının inşaatı ile bakım ve onarımını yapabilir veya yaptırabilir, her türlü araç, gereç ve malzeme ihtiyaçlarını karşılayabilir; sağlıkla ilgili her türlü tesisi açabilir ve işletebilir; kültür ve tabiat varlıkları ile.....” devam eden görev sıralamasında merkezi yönetimin yapması gereken görevler aynı zamanda belediyelere yüklenmiştir. Örnek olarak Milli Eğitim Bakanlığının görev sahasına giren faaliyetler aynı zamanda Belediye Kanununda zikredilerek belediyelere de görev olarak atfedilmiştir..

Burada merkezi yönetim ve diğer kamu kurumları arasında görev dağılımı sorunu ortaya çıkmaktadır. Merkezi yönetimin görevlerinin bir kısmı belediye kanununda yer aldığı için bu görevleri kimin ifa edeceği sorunu gündeme gelmektedir.

Yasal düzenlemeler içerisinde belediyelerin görev tanımlamasının net olarak yapılması gerekmektedir. Özellikle merkezi yönetim ile belediye yönetimine ait görev ve yetki alanları birbirlerinin sınırlarına girmeyecek şekilde netleştirilmelidir.

Günümüzde belediyelere farklı kanunlarla, tüzüklerle ve yönetmeliklerle pek çok yeni görevler yüklenmektedir. Yüklenen bu görevlerin yerine getirilmesi için aynı oranda kaynak transferi yapılmalıdır.

Yerel yönetimlerin merkezi yönetimden bağımsız olmaları düşünülemez. Her ülkede, yerel yönetim örgütlerinin karar ve uygulamaları hukuka uygunluk denetimiyle sınırlandırılmaktadır. Fakat ülkemizde yerel yönetimlerin karar ve uygulamaları, hukuka uygunluk yanında yerindelik denetimi ile de sınırlandırılmaktadır. Bu da merkezi yönetimin yerel yönetim örgütünün bazı karar ve uygulamalarını yerinde bulmayarak bozması anlamına gelmektedir. Bu uygulama özerkliği sekteye uğratan ve yerel yönetimleri merkezi yönetime bağımlı hale getiren bir uygulama anlamına da gelmektedir.

Yerel yönetimler, üstlendikleri görevlere ilişkin faaliyetleri yaparken temel seçimleri yapma ve uygulamaya koyma kararlarını kendileri belirleyecek şekilde tekrar düzenlenmelidir. Merkezi yönetimin onayına gerek olmaksızın iç örgütlenme konularında kendileri karar almalıdır. Faaliyetlerdeki temel anlayış, yerel ihtiyaçların en kısa zamanda etkinlik ve verimlilik kriterleri içerisinde yargı ve halkın denetiminde yerine getirmektir. Burada hukuka uygunluk denetimi merkezi yönetimce yapılabilir. Fakat son söz yargınınındır. Merkezi yönetim yerindelik denetimi yapamaz.

Anayasamızın 125. maddesi gereğince “idare tüm faaliyetleriyle yargının denetimindedir.” Buradan hareketle merkezi yönetimin yönetsel denetiminin yerini alacak olan denetim sistemi yargısal ve siyasal denetim olarak iki noktada düzenlenmelidir. Özerk olması gereken yerel yönetim sisteminin yargısal denetimi, idari yargının denetiminde olup bu konudaki yetkili mahkemeler tarafından yerine getirilebilir. Siyasal denetim ise yerel seçmenler tarafından yapılmalıdır. Denetim olayı Ombudsmanlık müessesisiyle de desteklenebilir.

Yerel özerkliğin sağlanmasında diğer bir problem de gelirdir. Yerel yönetim temsilcileri ve görevlileri kendilerine yüklenen görevleri yerine getirirken, görevleriyle

orantılı gelir kaynaklarının ve gelirlerinin olmamalarından yakılarak özerkliğin bu noktada ortadan kaldığını farklı yerlerde ve zamanlarda dile getirmektedirler. Gelir noktasında merkezi yönetimin tahakkümünün artışı ve dolayısıyla yerel yönetimlerin merkeze bağımlı hale geldiği fark edilmektedir. Acilen yerel yönetimlere görevleriyle orantılı gelir sağlanmalıdır. Yerel yönetimlerin parasal durumları güçlendirilmelidir. Yerel yönetimlere özerk ve güçlü kuruluş özelliğini kazandıran en önemli nitelik yeterli gelir ve gelir kaynaklarına sahip olmalarıdır. Bu açıdan yerel yönetimler gelir açısından merkezi yönetimden bağımsız olmalıdır.

Yerel yönetimlere kaynak yaratma yetkisi tanınmalıdır. Merkezi yönetimce toplanan genel bütçe gelirlerinden yerel yönetimlere pay aktarım sistemi değiştirilmelidir. Yerel yönetimlerce daha etkin ve daha verimli olacak vergi politikaları izlenerek yerel yönetimlere vergi koyma yetkisinin verilmesi gerekmektedir. İngiltere ve Fransa gibi birçok ülkede işletme vergisi adı altında yerel yönetimlerin vergi koyma ve tahsil etme yetkisi verilmiştir. Ülkemizde de merkezi yönetimce alınan bazı vergi, resim ve harçlara belirli oranlarda ek yapabilme yetkisi yerel yönetimlere bırakılmalıdır. Böylece yerel yönetimlere yeni kaynaklar aktarılabilir. Yerel yönetimlere görevleriyle orantılı gelir kaynakları sağlamanın yanında gelirlerin yerinde ve verimli kullanılıp kullanılmadığının yerel halk tarafından denetimini sağlayacak düzenlemelerin de yapılması gerekmektedir. Şeffaf yöneticilik anlayışının geliştirilmesi gerekmektedir.

Yerel yönetim sistemi içerisinde özellikle belediyeler arasında bölgesel gelir dengesizlikleri ve hizmet açığı bulunduğu için bu tip belediyelere ve yörelere denkleştirici parasal yardımların yapılmasını sağlayacak düzenlemeler yapılmalıdır.

Yerel yönetim sistemimizdeki bir diğer sorun da köy tüzel kişiliği ile belediye tüzel kişiliği arasındaki geçiştir. Daha çok siyasi nedenler ve oy kaygısıyla beraber seçim yatırımları içerisinde küçük yerleşim yerlerinin belediye olma yolundaki tavırları yerel yönetim sisteminde sorunları körüklemektedir. Dolayısıyla çok sayıda güçsüz ve yetersiz belediyelerin kurulması sağlanmış olmaktadır. Ülkemizde şu anda nüfusu 5000'in altında olan belediye sayısı 2005'dir. Yerel yönetim sistemimizdeki bu cılız belediye yapısının ortadan kaldırılması için yakın köylerin birleşerek belde olması, kentlere yakın belde ve köylerin de kentle birleşmesi sağlanmalıdır. Köylerin belediyeleşmesi süreci tekrar gözden geçirilerek rasyonel kriterler getirilmelidir. Yerel hizmetler dikkate alınarak birleşmeler özendirilmelidir.

Ülkemizde yerel yönetim sistemi dağınık olmasından dolayı da sorunlar çıkmaktadır. Bu dağınıklık hem örgüt açısından hem de görevler açısından görülmektedir. Köy tüzel kişiliği ile il özel idarelerinde bu sıkıntı hat safhadadır. Özellikle köy yönetiminin yasalarla verilen görevleri gelir yetersizliğinden il özel idarelerinde olduğu gibi merkezi yönetim tarafından yerine getirilmektedir. Bu sebepten dolayı köy ve il özel idarelerinin görevlerini merkezi hükümet üstlenmiş gibi bir durum ortaya çıkmaktadır. Yerel yönetim sistemimize yönelik yapılacak düzenlemelerde sistemi oluşturan il özel idaresi, belediye, köy yönetimini bir arada düşünülerek düzenlemeler yapılmalıdır.

2-Belediye Örgütünde Etkinliği Sağlamaya Yönelik Düzenlemeler İçin Öneriler

Belediye yönetiminin etkinliği, belediyenin yapısına bağlı olduğu kadar çağdaş yönetim araç ve tekniklerin kullanılmasına da bağlıdır. Belediye sistemine yönelik düzenlemeler, bunları en iyi şekilde gerçekleştirecek bir örgüt yapısı ve yönetim anlayışı tarafından desteklenmedikçe etkili olması mümkün değildir. Belediyeler kendilerine yüklenen görev, yetki ve kaynakları etkin bir biçimde kullanacak, yerel halkın talep ve ihtiyaçlarına en uygun hizmetleri, en kısa sürede üretmeyi sağlayacak bir örgüt yapısı oluşturmalarıdır. Bu noktada şunlar önerilebilir.

Belediyelerin yapacakları işler, bu işlerden doğan görevler açıkça tanımlanmalı ve bölümlendirilmelidir.

Bu görevlere en uygun bilgi, beceri ve yetenekleri taşıyan kişiler getirilmeli

Çalışanların yetki ve sorumlulukları açıkça belirlenmeli ve ilişkiler tanımlanmalıdır

Belediye örgüt yapısını etkili bir biçimde işletebilmek için en uygun önderlik biçimi ve iletişim sistemi belirlenmeli, çalışanların belirlenen amaçlara motive olması sağlanmalıdır.

Çağdaş yönetim araç ve yöntemlerinden yararlanarak, örgütsel etkinlik artırılmalıdır. Bürokratik işlemleri azaltacak, işlerin daha hızlı ve etkili yapılmasına yardım edecek araçlardan yararlanılmalıdır. Esnek yönetim anlayışına geçilmeli ve bu doğrultu da esnek planlar kullanılmalıdır (Tekin ve Zerenler, 2007). Bu sayede bilimsel ölçütlere dayanan kentsel gelişme planları oluşturularak, hizmetlerin bu planlara uygun olarak belirlenmesi ve yönlendirilmesi sağlanmalıdır. Planlama birimleri aynı zamanda politika geliştirme, kaynakların etkin kullanımı ve hizmet sunumunun uyumlaştırılması çabalarına da destek sağlayabilir durumda olmalıdır.

Hizmetlerin etkinliğini ölçmek için uygun denetim araçları ve tekniklerinden yararlanılmalıdır. Hizmetlerin sunulmasında değerlendirme yapılırken çalışmalar, kullanılan araçlar ve teknikler dikkate alınarak uygunluk ve etkinlik değerlendirilmeleri yapılmalıdır. Belediye hizmetlerinin etkinliğini ölçmenin diğer bir yolu da hizmetlerden faydalanan yerel halkın hizmetler konusundaki eğilimlerini ve tepkilerini değerlendirmektir. Bu amaçla kişisel başvuruları, kitle iletişim araçları ve internet kanalıyla oluşturulan sanal ortamlar aracılığıyla yansıyan eğilim ve tepkileri de dikkate almak gerekir. Toplumsal yapıdaki, kentleşme düzeyi, eğitim düzeyi, aile yapısındaki değişme gibi eğilimleri dikkatli bir şekilde izlenip bu değişimlerin yarattığı talep ve ihtiyaçları öğrenmek, kentsel sorunları belirlemek üzere araştırmalar yapılmalıdır. Bu noktada halk devamlı bilgilendirilmelidir. Bu iş için halk meclisleri gibi oluşumlardan faydalanılmalıdır. Özellikle bilgi almada ve bilgilendirmede konusunda internet etkin bir şekilde kullanılmalıdır.

Yönetsel denetim çabaları yerel halkın denetimini sağlayacak araçlarla desteklenmeli. Belediyelerin ana çalışma konularını kapsayan komisyonlara halkın katılımı sağlanmalı. Bu noktada halkın yönetim katılımı demokratik kriterlerine göre yapılmalıdır. Katılımların belediye başkanlarıyla aynı siyasi görüşü paylaşanlardan oluşan topluluklar veya meclisler aracılığıyla değil, yerel halkı temsil edecek meclisler veya komisyonlar aracılığıyla olmasına dikkate edilmelidir. Özellikle imar planlarının onaylanması sırasında planlar son biçimini almadan önce yerel halka bilgi verilerek katılımları sağlanmalıdır.

Belediye, çalışanlarına hem kendi sahalarında hem de halkla ilişkiler konusunda hizmet içi eğitim verilmelidir. Belediyeleri ilgilendiren her konuda farklı zamanlarda TODAİE'nün düzenlemiş olduğu seminerler ve kurslar bulunmaktadır. Bunlar dikkatli bir şekilde takip edilerek çalışanların bilgi eksikliği bu kurslar ve seminerler aracılığıyla giderilmelidir. Belediye çalışanlarının yetiştirilmesi ve geliştirilmesi için üniversitelerle işbirliği yapılmalıdır. Çalışanların yapacakları işlerle ilgili bilgi ve becerilerinin artırılması, hizmet üretirken halkın isteklerine ve sorunlarına duyarlı, saygılı, hoşgörülü tutum ve davranışlar kazandırılması, belediyelerin örgütsel etkinliğini artırmaya olduğu kadar, halkla iyi ilişkiler kurmasına da yardım edecektir.

Yoğun olarak yerel halkla yüzyüze hizmet ilişkisi içinde olan çalışanların yetiştirilmesi için belediye halkla ilişkiler departmanı görevlendirilmelidir. Halkla içi içe olan belediye örgütlerinde bütün çalışanların halkla ilişkiler departmanının birer elemanı olarak görüp, halkla ilişkiler ve iletişim konularının da gerekli bilgi transferleri uzman kişiler aracılığıyla yapılmalıdır.

Belediye yöneticilerine daha çağdaş, halka karşı duyarlı ve sorumlu bir yönetim anlayışı kazandırmak için ulusal düzeyde yönetim ve eğitim desteği sağlayacak TODAİE gibi örgütler kurulmalıdır.

3-Toplumsal Yapıdaki Düzenlemelere İlişkin Öneriler

Halkla ilişkiler demokratik yaşamla içiçe geçmiş bir olgudur. Bu noktadan hareketle halkla ilişkileri toplumun demokrasi anlayışı ve demokratik değerleriyle birlikte değerlendirmeye almak gerekir. Halkla ilişkilerin temeli, ortak amaç ve çıkarları olan yerel halkın kendi amaç ve çıkarları doğrultusunda örgütleri etkilemeye çalışması, örgütlerin de ilişkili olduğu halk kesimleri ya da kamuoyunun onay ve desteğini kazanmak için çaba göstermesidir. Burada şu nokta unutulmamalıdır; amaç ve çıkarlarının farkında olmayan, haklarını araştırmayan, tasvip etmedikleri yönetim karar ve uygulamalarına tepki göstermeyen bireylerin oluşturduğu bir toplum, halkla ilişkiler düşüncesi için uygun bir ortam oluşturmamaktadır.

Belediyelerdeki halkla ilişkiler için en uygun toplumsal ortamı oluşturma çabaları iki noktada toplanmaktadır. İlki halkın istediği belediyeyi oluşturmak diğeri de belediyenin beklediği kamuoyunu, belediye ile bütünleşmiş yerel halkı oluşturmaktır.

Belediyeler, yerel ihtiyaçların karşılanmasına halkın katılımını sağlamayı amaçlayan örgütlerdir. Belediye kararlarından, etkilenen yerel halkın katılımını sağlamak için halkın görüş ve önerileri gözönünde bulundurularak, genel halk desteğinin sağlanması gerekmektedir.

Halkın katılımını sağlamak için öncelikle halkın katılımına açık bir yönetim anlayışının oluşturulması gerekmektedir. Daha sonra buna uygun tutum ve davranışların benimsenmesiyle işlerin yürütülmesi gelmektedir. Halkın katılımına, açık yönetim anlayışının yansıması olan tutum ve davranışları şöyle tanımlamak mümkündür (Aşkun, 1989):

- Halka karşı saygılı ve kamuoyu duyarlılığına sahip olma,
- Halkın sorunlarını bilme ve kendi çapında çözme çabalarına katılma,
- Halka karşı eşit ve gerçekçi tutum gösterebilme,
- Halkı sevme ve ona inanma

- Halkın kültürüyle etkileşim sağlayabilme ve onun kültürüne katkıda bulunabilme,
- Halka karşı toplumsal sorumluluk duyma ve toplumsal bir kişilik geliştirme,
- Bireysel, grupsal, sınıfsal, örgütsel v.b. amaçlar için halkı aracı olarak kullanıp, onu zor duruma sokarak çıkar sağlama anlayışından uzak olma
- Halkı bütün olarak görüp; ırk, din, mezhep, meslek v.b. açılardan bölme ve ayrıcalıklı davranma düşüncesi taşımama,
- Halka karşı dürüst olma, yalan söylememe ve sahte davranışlardan bulunmama
- Birey, örgüt, yöre, bölge ve ulus amaçları ile evrensel amaç ve davranışlar içinde, belli bir halkçı yaklaşımı gösterebilme.

Belediyeler yönetim davranışlarında yukarıdaki ilkeleri göz önünde bulundurmalıdırlar. Bu ilkeler belediye organlarına seçilecek kişilerde aranması gereken özellikler arasına da bulunmalıdır. Belediye çalışanları da yetiştirilirken bu ilkeler çevresinde yetiştirilmeli ve eğitilmelidir.

Belediyelerdeki halkla ilişkilerin etkili olabilmesi için toplumsal ortama ilişkin şartlardan bir diğeri de, halkın demokratik değerleri benimsemesi ve bu değerleri tutum ve davranışlarına yansıtmasının sağlanmasıdır.

Kamu yönetimimizin bürokratik yapısının yarattığı olumsuz sonuçlar, yönetimin halka kapalı olması, kamu görevlilerinin bu yapı biçiminden etkilenerek sergiledikleri tutum ve davranışlar, tarihsel süreç içinde kültürel tutum ve davranış kalıplarıyla kuşaktan kuşağa aktarılan olumsuz yargılar, Türk halkının kamu yönetiminden uzak durmasına neden olmaktadır (Eryılmaz, 1999; Sencer1992).

Bu koşullar altında oluşan toplum yargıları şöyle sıralanabilir (Kazancı 2004; Aşık 1993):

Türk halkı her şeyi devletten bekleyen bir anlayışa sahiptir. “Devlet Baba” deyimini bu anlayışı yansıtmaktadır.

Toplumumuzun haklarını arama ve tepkilerini gösterme tutumu yeterince gelişmemiştir. Yakınmalarını sadece sohbet esnasında birbirlerine anlatırlar. Kendilerine anayasal bir hak olarak verilen “Dilekçe Verme”, “Bilgi Edinme” gibi haklardan habersizdirler. Toplum olarak bu tutumlarımızı açıklayan deyimler çoktur. Örnek verecek

olursak: “Böyle gelmiş böyle gider”, “Söylesek ne olur, imam nasıl olsa bildiğini yapar”, “Bana dokunmayan yılan bin yaşasın” gibi. Dünyaya mâl olmuş “Türk söylemez, söylenir” deyimi toplumumuzun bu konudaki tutumunu çok güzel tanımlamaktadır.

Toplumumuzda ki bu yargılarından belediyelerde payını almıştır. Ülkemizde belediyelerin ortaya çıkışı ekonomik, toplumsal ve yönetsel şartların sonucu değil, devletin yasal düzenlemeleriyle olduğu için, kurum halka yabancıdır. Bu yüzden ülkemizde hemşehri bilinci yeterince gelişmemiştir.

Toplumumuz akılcı ve objektif bir seçim davranışına sahip değildir. Belediye organlarının seçiminde, en iyi hizmeti vereceğine inandığı kişileri değil de benimsediği siyasi görüşe sahip kişilere oy vermektedir. Bazı durumlarda halk iktidardaki partiye gözdağı vermek, hoşnutsuzluğunu dile getirmek için başka siyasi parti adaylarını belediye organlarına seçebilmektedir (Özkara ,1997).

Bu olumsuz düşüncelerin değişmesi için ilk önce anayasal olarak, bireysel hak ve özgürlüklerin etkili olduğu siyasal kararların alınmasını sağlayacak ortamın oluşturulması gerekmektedir. Bu noktada düşünce ve düşüncelerini yayma özgürlüğü çerçevesinde sendikalar, dernekler, birlikler v.b. sivil toplum örgütlerinin oluşturulmasına fırsat verilmeli, kitle iletişim araçlarının özgürlüğü sağlanmalı. Yerel basın güçlendirilmeli.

Demokratik ve çağdaş bir yönetim anlayışı özgür tartışmayı ve uzlaşmayı gerektirir. Bunun için kamu yönetiminin saydamlık ve açıklık ilkesine göre biçimlendirilmesi gerekmektedir. Bu açıdan kararların kamuoyuna açıklanması ve olgunlaştıktan sonra kesinlik kazanması, kamuoyunun tepkilerinin değerlendirilmesi büyük önem taşımaktadır. Son çıkan bilgi edinme kanununun işlerlik kazanmasıyla halkın, yönetimin karar ve uygulamalarına katılımı sağlanmalıdır. Burada şu düzenlemenin acilen yapılması gerekmektedir: Halkın bilgi edinmek için başvuracağı yönetim basamaklarının mümkün olduğu kadar azaltılması gerekmektedir. Hatta tek basamakta toplanmalıdır. Ombudsmanlık müessesinin bilimsel anlamıyla uygulamaya geçirilmelidir (Demirelli, 2003).

Demokratik ilkelerin uygulamaya geçirilmesi ve demokratik kurumlar üzerindeki sınırlamalar kaldırılmalıdır. Böylece bireysel hak ve özgürlüklerin, araştırılması ve daha bilinçli bir biçimde kullanılması sağlanmış olacaktır.

Belediyeler halka yakın yönetim birimleri olmaları nedeniyle, halkın katılımını sağlayabildikleri ölçüde, yerel ve ulusal düzeyde yönetime katılma, uygulamaları denetleme

ve daha nesnel ölçütlere göre seçme tutum ve davranışlarının kazanılmasına da katkıda bulunacaktır. Böylece belediyeler demokrasinin okulu haline gelecektir.

4-Belediyelerdeki Halkla İlişkiler Uygulamalarına İlişkin Düzenlemeler

Belediyeler halka en yakın hizmet sunan birimler olarak yerel yönetimin diğer kuruluşlarına nazaran halkın güven ve desteğini sağlamak, halkın beklentilerine cevap vermek, taleplerini karşılamak konusunda önemli sorumluluklar üstlenmiştir. Günümüzde belediyelerde halkla ilişkilere duyulan ihtiyaç ve halkla ilişkiler işlevinin niteliği, belediye başkanlarının bu konudaki anlayış düzeylerine bağlıdır. Halkla ilişkilerin örgütsel bir işlev olarak görülmesi ve bağımsız bir bölümde yapılandırılması, belediye başkanlarının onayı ile gerçekleşmektedir. Belediye başkanları değiştiğinde halkla ilişkilere duyulan ihtiyaç ve işlevleri de değişmektedir. Önerilen halkla ilişkiler modelinin uygulanabilmesi için bu tür sorunları ortadan kaldırmak için yasal düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.

- Belediyelerin görev, yetki ve gelirlerini düzenleyen yasalar tekrar gözden geçirilmeli ve günümüz koşullarına göre düzenlenmelidir.
- Toplumun daha demokratik ve çağdaş bir yapıya kavuşması için anayasal ve yasal düzenlemeler yapılmalıdır.
- Anayasamızın belediyeler alanındaki düzenlemelerinde değişikliğe gidilmelidir.

Anayasamızın 127/1 maddesinde “Mahallî idareler; il, belediye veya köy halkının mahallî müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları, gene kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzelkişileridir.”

Maddede görüldüğü gibi madde sadece karar organlarının seçimle işbaşına getirileceğini ifade etmektedir. Buna göre yürütme organı olan belediye başkanı atama yoluyla işbaşına getirilmesi ihtimalini de ortaya koymaktadır. Buradan da siyasal iktidarın bu boşluktan faydalanarak belediyelerin yürütme organlarının da atamayla işbaşına getirmesine imkân sağlamaktadır. Uygulamada henüz böyle bir olay olmamıştır. Fakat bu olmayacağı anlamına gelmemelidir. Bunun için madde aşağıdaki şekilde düzeltilmelidir. Böylece ileride doğabilecek uyuşmazlıklar bertaraf edilmiş olacaktır.

Önerilen madde:

“Mahallî idareler; il, belediye veya köy halkının mahallî müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen, karar organları ve yürütme organları gene kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzelkişileridir.”

Yine anayasamızın 127/5 maddesinde “Merkezî idare, mahallî idareler üzerinde, mahallî hizmetlerin idarenin bütünlüğü ilkesine uygun şekilde yürütülmesi, kamu görevlerinde birliğin sağlanması, toplum yararının korunması ve mahallî ihtiyaçların gereği gibi karşılanması amacıyla, kanunda belirtilen esas ve usuller dairesinde idarî vesayet yetkisine sahiptir”

Bu maddede merkezi yönetim belediyeler üzerindeki denetimini hukuka uygunluğun yanında, işlemlerin yerinde olup olmadığı ve yerel ihtiyaçlara uygunluğunu belirleyebilecek şekilde genişletmektedir. Yerindelik denetimini engel olacak şekilde hukuka uygunluğunda bağımsız mahkemeler aracılığıyla yapılması sistemin işlemesi için daha iyi olacaktır. Yerel ihtiyaçlara uygun hizmet üretilip üretilmediğini en iyi denetleyecek yapı yerel halktır. Bu noktadan hareketle madde aşağıdaki şekilde tekrar düzenlenmelidir.

“Merkezî idare, mahallî idareler üzerinde, mahallî hizmetlerin idarenin bütünlüğü ilkesine uygun şekilde yürütülmesi, kamu görevlerinde birliğin sağlanması, toplum yararının korunması ve mahallî ihtiyaçların gereği gibi karşılanması amacıyla, kanunda belirtilen esas ve usuller dairesinde denetim yapma yetkisine sahiptir. Bu yetkiyi idari mahkemeler aracılığıyla kullanır. Yerel ihtiyaçların gereği gibi karşılanması ise yerel halkın siyasi denetimine bağlıdır”

Anayasal maddelere ilişkin değişikliğin yanı sıra 5393 sayılı Belediye Kanununda da bazı değişiklikler gerekmektedir.

Belediye kanununun 20. maddesinde “Meclis toplantıları açıktır. Meclis başkanının veya üyelerden herhangi birinin gerekçeli önerisi üzerine, toplantıya katılanların salt çoğunluğuyla kapalı oturum yapılmasına karar verilebilir.”denilerek, meclis toplantılarının nasıl olacağı hakkında bilgi verilmektedir.

Bu madde de sorun: Meclis toplantılarının hangi hallerde kapalı oturum şeklinde yapılacağı net olmamasıdır. Bunun netleştirilmesi gerekmektedir. Aksi halde meclis toplantıları halk katılımına kapalı olacak şekilde tertiplenebilir. Belediye kanununu aldığımız Fransa’da belediyelerin kapalı oturum yapacağı haller tek tek sayılmıştır.(Örneğin: yaşlılara yapılacak yardımlar, aile yardımları v.b. konularda Fransa belediyeleri kapalı oturum isteyebilmektedir.)

Belediye Kanununun 48 maddesinde “Belediye teşkilâtı, norm kadroya uygun olarak yazı işleri, malî hizmetler, fen işleri ve zabıta birimlerinden oluşur” ifadesi bulunmaktadır.

Bu ifadeye “Basın yayın ve halkla ilişkiler veya halkla ilişkiler planlama kurulu” ifadesinin eklenmesi gerekmektedir.

Halkla ilişkiler, belediye kanununun çıktığı 1930 yılında ülkemizde bir anlam ihtiva etmiyordu. Fakat günümüzde belediyelerde halkla ilişkiler, belediyelerin hizmet verdikleri kamu kesimleriyle ve genel olarak halkla iletişim kurmasını, hizmetlerin daha etkin ve verimli bir biçimde sunulmasını, değişen ihtiyaçların karşılanmasını sağlayan önemli bir yapıdır. Böylece halkla ilişkiler müdürü veya halkla ilişkiler planlama kurulu başkanı bu maddeyle bağlantılı olarak belediye encümeninin üyelerini tanımlayan 33. madde de yer alması mümkün olacaktır.

Belediye kanununun 21. maddesinde ; “Her ayın ilk toplantısında belediye başkanı ve meclis üyeleri belediyeye ait işlerle ilgili konuların gündeme alınmasını önerebilir. Öneri, toplantıya katılanların salt çoğunluğuyla kabul edildiği takdirde gündeme alınır” denilmektedir.

Burada halkla ilişkiler müdürünün veya halkla ilişkiler planlama kurulu yetkilisinin halkın her konudaki istek ve dileklerinin belediye meclisine teklif etmesi yönünde değişikliklerin yapılması gerekmektedir. Böylece halkın ihtiyaçlarına ve sorunlarına duyarlı, demokratik ve çağdaş bir belediyecilik anlayışı ortaya çıkmış olur.

Belediyelerde halkla ilişkiler departmanının görevlerini, yetkilerini, yönetim organlarını ve bu departmanının belediyedeki diğer departmanlarla ilişkilerini düzenleyen bir yönetmelik oluşturulmalıdır. Belediyelerde etkili bir halkla ilişkiler için düzenlenecek yönetmelik önerisi şunları kapsamalıdır:

4.1.Belediyelerdeki Halkla İlişkiler Faaliyetine İlişkin Yönetmelik Önerisi:

—Belediyelerin bünyelerinde “Halkla İlişkiler Planlama Kurulu veya Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü” adı altında birimler oluşturabilirler. Bu birimlerin görevi; “halkın yerel ihtiyaçlarını izlemek, sorunları saptamak, ortak nitelikteki ihtiyaçları ve sorunları karar ve yürütme organlarına ileterek, belediye hizmetlerinin ve hizmet sunumlarının iyileştirilmesini sağlamak, halkla iletişim kanalları oluşturmak, halkın ihtiyaç duyduğu bilgileri iletmek ve belediye çalışmalarını tanıtmak yoluyla belediyenin olumlu imaj oluşturmasını sağlamaktır”

—Bu görevi yerine getirecek kişiler doğrudan belediye başkanına bağlı olarak görevlerini kullanırlar. Bunlar uzman kişilerden oluşmaktadır.

—Belirtilen kişiler halkla ilişkiler konusunda gerekli bilgi, beceri ve yetenekleri taşıyan kişilerden seçilmelidir. Bu kişiler Görevlerini yürütecek ve yönetecek bilgi ve deneyime sahip olmalıdır..

—Uzman eleman sıkıntısı varsa bu alana yatkın kişiler eğitime tabi tutularak açık kapatılabilir. Bunlara görevleriyle ilgili olarak devamlı bilgi transferi yapılmalıdır. Bunun için seminerler ve kurslar tercih edilmelidir..

—Halkla ilişkiler veya halkla ilişkiler planlama kurulu yöneticisi belediye encümeninde yeralarak, alınan kararları izler, halkın istek ve beklentileri ile sorunlarını encümene getirir ve alınan kararların halk arasında nasıl bir tepki yaratacağı konusunda encümene görüş bildirir. (Halkla ilişkiler sorumlusu aynı zamanda halkın nabzını tutan kişidir)

—Halkla ilişkiler departmanının ya da görevli kişilerin, görevlerini yerine getirmesi için her türlü araç ve imkân sağlanır, gerekli ortamlar oluşturulur. Ulusal ve yerel düzeydeki kitle iletişim araç ve yöntemlerinden de yararlanılır.

—Alt düzeyde çalışan belediye görevlilerine halkla ilişkilerle ilgili uyum ve davranışlar kazandıracak hizmet içi eğitim programları geliştirerek, personele bu bağlamda olumlu davranışlar kazandırmak halkla ilişkilerin görevidir.

—Mahalle Birlikleri oluşturarak ilgili mahalleye yapılacak hizmetlerin tespiti bu birliklerin belirlediği öncelikler doğrultusunda olmalıdır. Bu işlerin takipçisi halkla ilişkiler departmanıdır.

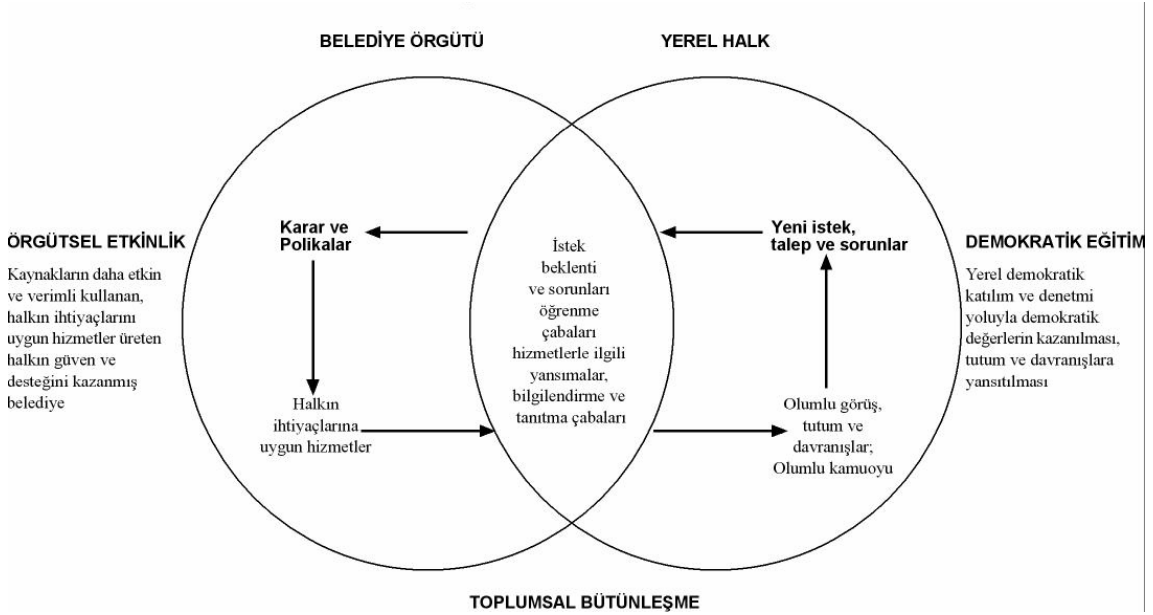
—Bu ilkelere göre belediye kendi halkla ilişkiler departmanının çalışma kural, yöntem ve araçlarını belirler.

4.2.Halkla İlişkiler Uygulamaları İçin Öneriler

Belediyelerde halkla ilişkiler için önerilecek modelin en önemli aşaması, halkla ilişkiler kavram, ilke ve tekniklerine dayanan halkla ilişkiler uygulamalarıdır. Demokratik ve katılımcı, etkinlik ve verimlilik ilkelerine uygun şeffaf bir belediye modeli oluşturmak için belediyelerin, halkın ihtiyaçlarını karşılayacak hizmetleri sunması, belediyelerin başarılı olması, halkın güven ve desteğini kazanarak halkla bütünleşmesi gerekmektedir. Toplumsal

değişimlere ve gelişmelere paralel olarak, halkın değişen ve artan ihtiyaçlarının karşılanmasında ve yaşadığı sorunların çözülmesinde, belediye örgütü ile halk arasında aracılık yapacak bir oluşuma da ihtiyaç vardır.

Belediyelerdeki halkla ilişkiler departmanı, belediye örgütü ile yerel halk kesimi arasındaki ilişkilerin düzenlenmesinde önemli bir görev üstlenmiştir. Bu görev hem belediye örgütünün halkın ihtiyaçlarına en uygun hizmetleri üretmesini sağlayarak, etkinlik ve verimlilik ilkelerine uygun çalışmasına hem de yerel halkın demokratik değerleri benimseyerek tutum ve davranışlarına yansıtmasına katkıda bulunur. Belediyedeki halkla ilişkilerin bu katkısı şekil 5.2 gösterilmektedir.



Şekil 5.2: Belediyeciliğin Halk Bütünleşmesine Etkisi

Şekil 5.2’de görüldüğü gibi belediyelerde halkla ilişkiler, yalnızca yerel halkın hizmetlerle ilgili olarak bilgilendirilmesine ve belediye çalışmalarının tanıtılmasına yardım eden teknik bir olgu değildir. Bu halkla ilişkiler uygulamalarının görünen yönüdür. Halkla ilişkiler, aynı zamanda, örgütsel işleyişin halkın istek ve taleplerine göre düzenlenmesini, sorunların zamanında bulunup ortaya çıkarılarak çözülmesini sağlayarak, belediye çalışmalarını ve genel olarak toplumsal değerleri tanıtmayı sağlayarak, toplumu oluşturan öğelerin bütünleşmesine katkıda bulunur.

Belediye örgütlerinde halkla ilişkilerin yukarıda belirtilen işlevi yerine getirebilmesi için şu ilkeleri göz önünde bulundurması gerekir:

- Belediyelerde halkla ilişkilerin yapısının yasal bir statüye bağlanması gerekmektedir. Mevcut yapı içerisinde halkla ilişkilere duyulan ihtiyaç ve halkla ilişkilerin durumu ve niteliği, belediye başkanın anlayışına bağlıdır. Halkla ilişkilerin örgütlenmesi ve bağımsız bir işlev üstlenmesi belediye başkanın onayı ile gerçekleşmektedir. Buda belediye başkanları değiştiği zaman halkla ilişkilere duyulan ihtiyacın ve yerine getirdiği görevin değişeceği anlamına gelmektedir.

- Belediye örgütünde halkla ilişkiler departmanı, yönetim karar ve politikalarını etkileyecek, uygulamalarını yönlendirecek bir konumda olmalıdır. Bağımsız bir bölüm olarak kurulmalıdır. Halkla ilişkilerde görevlendirilen kişiler karar, politika ve uygulamalarını halkla ilişkiler anlayışına uygun belirlemelidir. Yöneticiler tarafından, yönetimin geliştirilmesi, örgütsel etkinliğin gerçekleştirilmesi süreci ile bir arada düşünülmeli, bu amacın etkili bir aracı olarak halkla ilişkiler kullanılmalıdır.

- Belediyelerde halkla ilişkiler, seçim süreci dışında, halkın yönetime katılmasının da etkili bir aracı olarak görülmektedir. Halkın ihtiyaçları ve sorunlarının belediye yönetim sürecine yansıtılmasını, halkın da belediye çalışmaları konusunda bilgilendirilerek, yönetimi denetleme olanağı elde etmesini sağlamalıdır.

- Belediye ile halk arasındaki iletişim ve etkileşimin sağlıklı bir temele oturtulması için, halkla ilişkiler uygulamaları bilimsel kavram, ilke ve tekniklere uygun bir biçimde düzenlenmeli, çağdaş iletişim araç ve yöntemlerinden yararlanılmalıdır. Bunun için gerekli uzmanlık desteği sağlanmalı, halkla ilişkiler uygulamalarını yöneten ve yürüten kişilerin halkla ilişkiler bilgi, beceri ve yeteneklerini geliştirecek biçimde yetiştirilmelidir.

- Halkla ilişkiler uygulamalarının etkinliğinin artması, tüm belediye çalışanlarının ortak çabalarıyla mümkündür. Bu amaçla çalışanlar sürekli ve düzenli olarak hizmet içi eğitimleriyle geliştirilmelidir.

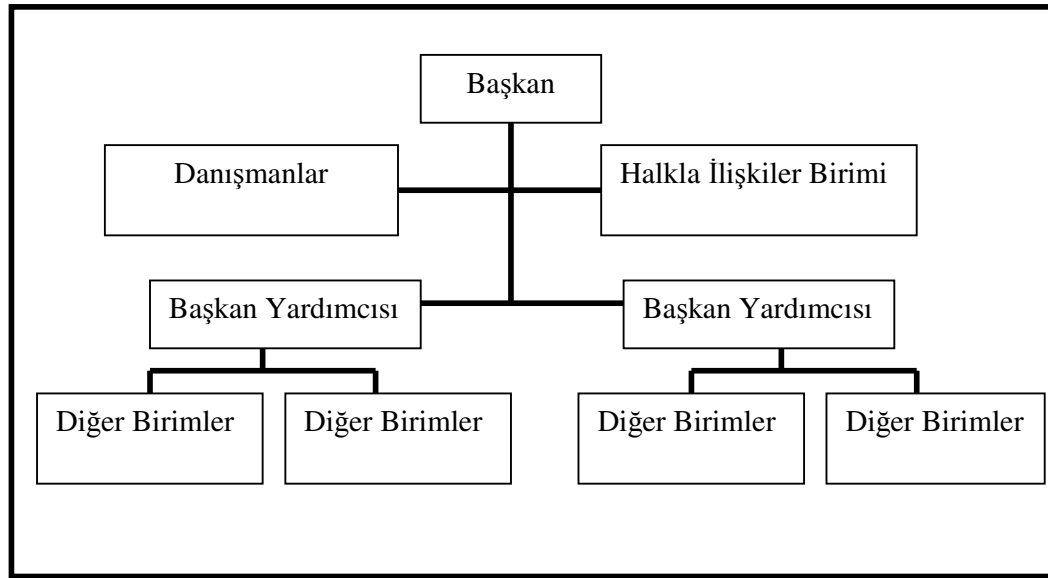
- Halkla ilişkiler departmanının kurum içindeki fiziksel konumu da, halkın kolaylıkla ulaşabileceği biçimde düzenlenmelidir.

- Bu ilkeler yasal düzenlemeler ve belediye yönetiminin belirleyeceği kurullarla desteklenmelidir.

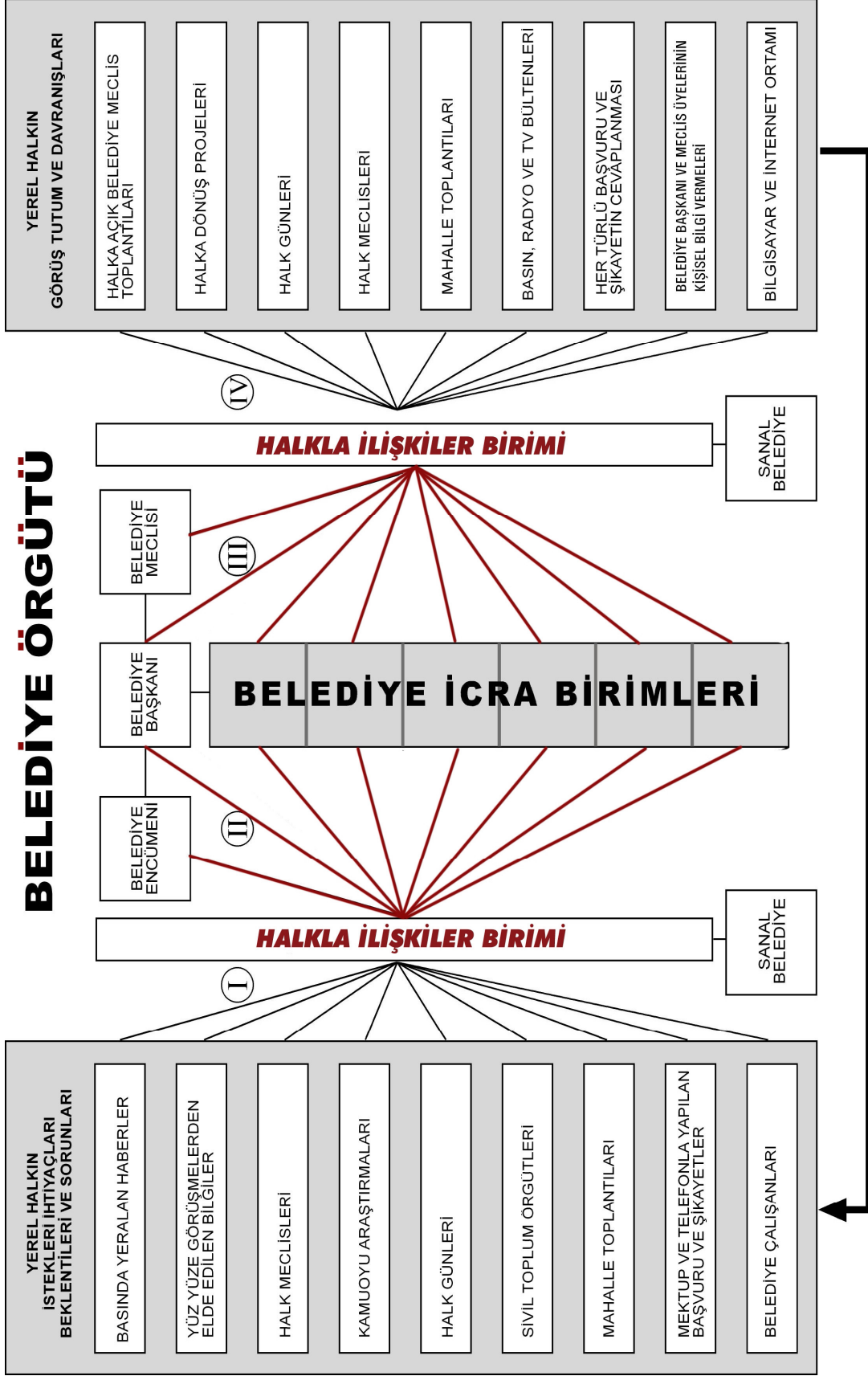
Ülkemizde belediyelerde halkla ilişkiler oldukça yeni bir olgudur. Biçimsel olarak gerekliliği kabul edilmekle birlikte, görevleri, yetkileri, ilişkileri ve çalışma yöntemleri tanımlanarak belirli bir politikaya bağlanmış değildir. Özellikle belediye başkanlığı ve belediye meclisi değişkenliği halkla ilişkiler konusunda sürekli, bir anlayışın oluşmasını engellemektedir. Ayrıca yerel halkın içinde bulunduğu toplumsal koşullar halkla ilişkiler anlayışı ve uygulamalarının niteliğini olumsuz yönde etkilemektedir.

Yukarıda ilkeler ışığında belediyeler için etkili bir halkla ilişkiler için önereceğimiz model şekil 5.3 ve şekil 5.4’de gösterilmiştir.

Önerilen model içerisinde Halkla İlişkiler Birimi adı altında oluşturulan departmanın müdürlük şeklinde direkt olarak belediye başkanına bağlı olması gerekmektedir. Halkla ilişkiler birimi; icracı birimlerle ve tüm belediye iç örgütü ile uyumlu çalışmalar yapabilmesi için halkla ilişkiler uzmanlarını ve yöneticileri bir araya getiren bir departman olmalıdır. Bunun için şekil 5.3’de görüldüğü gibi belediye teşkilat şemasında Halkla ilişkiler Birimi direkt belediye başkanına bağlı olmalıdır. Nüfus büyüklüğüne göre departmanda yeterli uzman eleman bulundurulmalıdır. Özellikle nüfusu 10.000 üzerindeki belediyelerdeki halkla ilişkiler departmanında mutlaka İletişim Fakültesi mezunu eleman bulundurulmalıdır.



Şekil 5.3: Belediye Teşkilat Şemasında Halkla İlişkilerin Yeri



Şekil 5.4: Belediyeler İçin Etkili Halkla İlişkiler Modeli

Şekil 5.4’de görüldüğü gibi Modelimizde “sanal belediye” diye halkla ilişkiler departmanının yönetiminde bir birim oluşturulmuştur. Burada internet ortamında belediye faaliyetlerinin tanıtım işi ağırlıklı olmak üzere, yerel halkın isteklerinin ve sorunlarının hızlı bir şekilde belediyeye iletilmesi amaçlanmaktadır. Yedi gün 24 saat açık olacak bu sistemde belediye tarafından sanal forumlar oluşturularak ilgililere hemen cevap verilebilecektir. Sanal belediyenin 24 saat açık olması mesai saatleri içerisinde belediyeye ulaşamayan kişilerin işlerini kolaylaştırdığı gibi belediyeye de yedi gün 24 saat aktif olarak yerel halkı ile iletişim içerisinde olma fırsatını yaratmaktadır. Sanal belediye ile belediye ve halk arasındaki iletişim yerel boyuttan çıkarak ulusal veya uluslararası boyuttaki ilgililerle iletişim kurmaya kadar gidecektir. Belediyeler bütçe ve muhasebe uygulamalarını internet ortamında yaptıklarından ve e-bildirge, e-beyanname uygulamaları için mutlaka internet sistemi kullanmak zorunda oldukları için “sanal belediye” için belediyelerimizin alt yapıları müsaittir. Yüksek bir maliyete gerek olmaksızın her belediye bu düzeneği kurabilir. Bu düzeneği kullanacak uzman kişiler yoksa, uzman olmayan kişiler kısa süreli bir hizmet içi eğitimden geçirilerek verimli bir şekilde çalıştırılabilir.

Şekil 5.4’de görüldüğü gibi model dört aşamalı bir süreci kapsıyor. Birinci aşamada yerel halkın istekleri, beklentileri, ihtiyaçları ve sorunları farklı şekillerde belediyedeki halkla ilişkiler bölümüne veya halkla ilişkiler planlama kuruluna geliyor. Halkla ilişkiler departmanı belediyeye gelen verileri analiz ederek, sınıflandırıyor, önem derecesine göre sıralıyor. Halkla ilişkiler birimim sadece gelen bilgileri almakla kalmaz, aynı zamana kendi çalışmalarıyla ilgili olarak veya belediyeyi ilgilendiren diğer konularda da bilgi toplayabilir. Bu toplanan bilgilerle beraber birime gelen veriler birlikte işleme tabi tutulur.

Belediyenin mevcut gelir kaynaklarına, fiziksel imkânlarına, bütçe, plan ve programlarına bakılarak, yerel halkın taleplerinin yapılabilirliği incelemesi de halkla ilişkiler biriminde yapılmaktadır. Elde edilen veriler ikinci aşamada başta belediye başkanı, belediye meclisi, belediye encümeni olmak üzere diğer ilgili birimlere gönderilir. Bu birimler halkla ilişkiler biriminden gelen talepleri inceleyerek karar verirler. Bu noktada gerekirse belediye meclisi ve belediye encümeni olağanüstü toplantıya çağrılabilir. Birimler gelen konular hakkında karar ve politikalarını kesinleştirdikten sonra gerekçesiyle beraber takip edilmesi gereken bir yol varsa bununla beraber çalışmalarını üçüncü aşamada halkla ilişkiler birimine ilgililere ulaştırılması için gönderirler.

Dördüncü aşamada halkla ilişkiler birimi belediye başkanı, belediye meclisi, belediye encümeni ve diğer birimlerden gelen verileri alır. Alınan verileri önem sırasına göre

sınıflandırılıp tekrar bir gözden geçirildikten sonra belediyenin bu konudaki karar ve politikaları doğrultusunda halkla ilişkiler biriminin geliştireceği politikalarla karşılaştırarak çağdaş iletişim araçlarıyla ilgililerine ulaştırır. Halkın talep ve isteklerine cevap verildikten sonra, olumlu veya olumsuz tepkiler tekrar halkla ilişkiler birimi tarafından değerlendirmeye alınır. Değerlendirme sonuçları analiz edilir gerekirse sonuçlar birinci aşamadan başlayarak sürece tekrar sokulabilir.

SONUÇ:

Günümüzde bütün örgütler açık bir sistem içerisinde bulunmaktadır. Örgütler çevresini etkileyen ve aynı zamanda çevresinden etkilenen yapılardır. Bütün çağdaş örgütler yürüttükleri hizmetler konusunda topluma bilgi ve hesap verme, halkın dilek, beklenti ve düşüncelerini öğrenerek çalışmalarında bunlardan yararlanma ve böylece kendileri ile toplum arasında en yüksek oranda uyum ve işbirliği sağlamak zorundadır. Örgütlerle halk arasındaki uyum ve işbirliğini sağlayacak yapı ise halkla ilişkilerdir. Bu noktadan hareketle halkla ilişkiler yönetim sürecinin vazgeçilmez bir ögesidir.

Uzmanlık alanı ve sosyal bir disiplin olma yolunda ilerleyen halkla ilişkilerin belediyeler için taşıdığı anlam ve önem çok büyüktür. Birçok ülkede, yerel halkın kendi kendini yönetmesinin bir aracı olarak ortaya çıkan, başlıca organları seçimle işbaşına gelen, fiziki olarak halka yakınlıklarının doğurduğu yüzyüzelik ve yürüttükleri hizmetler genellikle halkın günlük yaşantısına yönelik olan, belediyeler için halkla ilişkiler öncelikli ve ayrıcalıklı bir yere sahiptir.

Halkın, yönetimi denetlemesi ve yönetime her düzeyde katılımı, yönetilenlerin kendilerini ya da toplumun tümüne ilgilendiren politika ve işlemler konusunda bilgi edinmesi günümüzde artık bir “hak” olarak algılanmaktadır.

Özellikle demokratik toplumlarda halkın güveni ve desteği olmadan hiçbir kuruluşun başarı kazanması mümkün değildir. Söz konusu bu olay kamu kuruluşları içinde geçerlidir. Böyle bir ortamda belediyeler, yerel halkın ihtiyaçlarının, beklenti ve isteklerinin ne olduğunu öğrenmek ve aldıkları bilgilere göre hizmet politikalarını ve uygulamalarını halkın isteklerine, ihtiyaçlarına uyarlamak zorundadır. Belediyecilik aslında tümüyle bir halkla ilişkiler konusudur. Çünkü bu örgüt yerel halkın seçimiyle harekete geçen, halkın yakın denetim ve gözetiminde hizmet veren, hizmetleri ve personeliyle sürekli eleştirilen ve gündemde kalan bir örgüttür. Belediyelerin yaptığı görevlerin artması, yerel sorunların büyümesi ve karmaşık bir hale dönüşmesi halkla belediye yönetimlerini kaçınılmaz bir biçimde daha çok karşı karşıya getirmektedir.

Belediyelerin toplum yaşamında önemli bir yer tutması beraberinde sorumluluklarını da artırmıştır. Belediye başkanları gösterecekleri olumlu davranışlarla halkın belediyelere olan güveninin kazanılmasında etkili olacaktır. Halkın destek ve katkısını almak sadece halkla ilişkiler yoluyla mümkündür.

Bu çalışmanın amacı, yönetimde demokratikleşmenin bir aracı olarak halkla ilişkilerin Türk belediyciliğindeki yerini belirlemek ve belediyelerde halkla ilişkilerin önemini güncelleştirip, üzerinde düşünme, maliyet açısından yüksek görüldüğü için halkla ilişkiler bölümünü kuramayan belediyeler açısından “etkili halkla ilişkiler için bir model önerisi” geliştirmek olmuştur

Şehir yönetiminin halkın yönetimi olması için karar organlarının halk tarafından seçilmiş olması tek başına yeterli değildir. Belediye başkanlarının kimi halkla ilişkiler yöntemlerini kullanarak gerçekleştirdikleri iletişim biçimi de gerçek kurumsallaşmış bir halkla ilişkiler için yeterli değildir. Bu noktadan hareketle yerel halkın; şehri benimsemesi, hizmetlerin dağılımından memnun olması, kararları etkiyebildiği duygusunu taşıması gerekmektedir.

Belediyelerin gelecek yüzyılda her zamankinden daha çok ihtiyaç duyulan birimler olmasının ön koşulu halkla ilişkiler alanında gösterecekleri başarıdır. Belediyelerin yükselen değer özelliklerini koruyabilmeleri için halkla ilişkilere önem vermek, halkla ilişkiler tekniklerinden, yöntemlerinden ve araçlarından daha çok yararlanarak sundukları hizmetleri, kabul edilebilir gerçeklerle yerel halkın bilgisine sunmak zorundadır. Belediyeler bunu başarabildikleri ölçüde yerel halkın güven ve desteğini sağlayacaklarından, halkla ilişkiler odaklı bir hizmet sunma geleneği oluşturacaklardır.

Belediye ile halk arasındaki ilişkilerin iyileştirilmesi, başta belediye yöneticileri olmak üzere tüm belediye çalışanlarının görevidir. Ancak halkla ilişkiler faaliyetinin planlı, düzenli bir biçimde gerçekleştirilmesi, bu faaliyetten beklenen olumlu sonuçların sağlanması, halkla ilişkiler faaliyetlerini yürütecek bir örgütlenmeden geçer. Bu noktada belediyelerimizde böyle birimlerin kurulması için mevcut belediye kanununda düzenleme yapıp, halkla ilişkilerin örgütlenmesini yasal zorunluluk haline getirilmesi gerekmektedir. Halkla ilişkiler faaliyetlerine yönelik bir yönetmelik hazırlanarak halkla ilişkiler departmanının görev ve yetki tanımlaması yapılmalıdır. Ayrıca belediyeler lüzum gördükleri ifadeleri bu yönetmeliğe ekleyebilmelidir. Yazılı kaynağın bulunması işin resmiyet ve zorunluluk kazanması açısından önemlidir.

Birer işletme görünümünde çalışan belediyelerin sundukları hizmetlerin kalitesine ve hizmet sunum şekline önem vermeleri gerekmektedir. Sunulan hizmetlerin kaliteli olması için halkın ihtiyacı göz önünde tutulmalıdır. İhtiyaçların tespiti kadar hizmetlerin sunuş şeklide önemlidir. Bunun için deneyimli ekiplerin oluşturulması gerekmektedir. Belediyeler çağdaş bir yönetim anlayışına sahip olarak hizmet sunmak için nüfus büyüklüklerini göz önünde bulundurarak halkla ilişkiler yönetiminde yeterince uzman bulundurmaldırlar. Belediyelerdeki halkla ilişkiler faaliyetlerinin büyük bir kısmı bilimsel dayanaktan yoksundur. Uzman bir kadronun olmaması ve bilimsellikten yoksun bir halkla ilişkiler adına sunulacak hizmetlerde etkisizliğin ve verimsizliğin olması doğaldır. Halkla ilişkilerde uzman eleman çalıştırarak bu sorunlar çözülebilir.

Etkin bir halkla ilişkiler çalışması için halkla ilişkiler departmanının çağın gerektirdiği araç gereç ve donanımlara sahip olması gerekmektedir. Sağlıklı bir çalışma ortamı bulunması gereklidir. Belediyelerde halkla ilişkiler birimi etkin olmadığı için halkla ilişkilerde kullanılan halkla ilişkiler araçları yetersizdir. Halkla ilişkilerde kullanılacak araçların seçimi çok önemlidir. Belediyelerin yapmış oldukları hizmetlerin ve etkinliklerin yerel halka duyurulması ve halk tarafından benimsenmesi ve desteklenmesi için kullanacakları araçların seçiminin iyi yapılması gerekmektedir.

Çağdaş ve demokratik bir yapılanma için önerdiğimiz yasal değişiklikler ve Halkla İlişkiler Modeli, toplumsal anlamda en etkili yerel yönetim çalışmasını yapan belediyelerin her alanda başarılı olmasını sağlayacağı gibi “Halka Dönük Yerel Yönetim Modelinin” gerçek anlamda hayata geçirilmesine katkı sağlayacaktır.

Başarılı belediyeciliğin temelinde, şehrine sahip çıkan bilinçli şehir halkı ve halkından sevgi, güven ve destek gören belediye kurumu yatmaktadır.

KAYNAKÇA

- Abadan, N.(1995) “Amme idaresi ve Halkla Münasebet Mevhumu”, **Amme İdaresi Dergisi**, C.X, S.2
- Acar, M.(1993) **Belediyelerde Halkla İlişkiler**, Ankara: DPT Yayını
- Acar, M.(1994) **Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Araştırması**, Ankara: DPT Yayını
- Acar, M.(2002) “Belediyelerde Halkla ilişkiler İlkeleri”, **Avrupa Birliği İle Bütünleşme Sürecinde Türkiye’de Yerel Yönetimler** (der. Bekir Parlak) , İstanbul. Alfa
- Alpöge, A.(1993) **Halka Dönük Yerel Yönetim**, İstanbul: Yerel Yönetimlerin Geliştirilmesi Programı El Kitabı Dizisi
- Anadolu Stratejik Araştırmalar Vakfı (1996) **Kentte Yaşayanların Tutum ve Öncelik Araştırmaları**, Ankara
- Anderson, D.L.(1966) **Municipal Public Relations**, International City Managers Associations, Chicago, Illinois
- Ankara Büyükşehir Belediyesi (1992) **1992 Ankara Programı**, Ankara
- Ankara Büyükşehir Belediyesi (1993) **1993 Ankara Programı**, Ankara
- Arabacı, C. & Küçükdağ, Y.(1994) **Selçuklular ve Konya**, Konya: Selçuklu Belediyesi Yayını,
- Asan, A.(1989) “Halkla İlişkiler Eğitiminde İğdeye Dönen Selvi Gibi Ümitler”, **İletişim Araştırmaları Derneği Bülteni**, S.1

- Asna, A.(1997) “Başarılı PR’nın Bedeli Ülser”, **Entelektüel Bakış**, Milliyet, 8.9.1997
- Asna, A. (1979) **Halkla ilişkiler**, İstanbul: Bozak Matbaası
- Asna, A. (1983) **Public Relations**, İstanbul: Osmanlı matbaası
- Asna, A. (1993) **Public Relations Temel Bilgiler**, İstanbul: Der Yayınları
- Asna, A.(1986) “Halkla İlişkiler”, **Halkla İlişkiler- Seçme Yazılar** (Der. Fermani Maviş), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını
- Asna, A.(1997) **Halkla İlişkiler, Dünden Bugüne Bir Sanat-Meslek Öyküsü**, İstanbul: Sabah Kitapçılık
- Aşık, M(1993) “Açık Pencere”, **Milliyet Gazetesi** ,13.Ocak.1993
- Aşkun, İ.C.(1989) “Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler” **A.Ü.İ.İ.B.Fakültesi Dergisi**, C. VII, S.2, Ankara
- Ataol, A.(1987) **Halkla İlişkiler- Örgütlerin Temsil Edilmesinde Kavramsal Bir Model**, İzmir
- Atay, F.R.(1980) **Çankaya**, İstanbul: Sena Matbaevi,
- Austin; C. 8(1992) **Successful Public Relations in a Week**, London: Copyright Licensing Agency Ltd.
- Aziz, A.(1987) “Halkla ilişkiler ve Sözlü Basın”, **Halkla İlişkiler Sempozyumu-87**, Ankara: Ankara Üniversitesi Basın yayın Yüksekokulu Yayınını No.10
- Baykal, B.(1981) **Organizasyonların Yönetimi İlkeler ve Süreçler**, İstanbul
- Becerikli, S.Y. (2002) “Pazarlama Amaçlı Halkla İlişkiler”, **Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, C.4, S.2

- Bektaş , A. (1996) **Kamuoyu, İletişim ve Demokrasi**, İstanbul: Bağlam Yayıncılık
- Bernays, E.L. (1991) A conversations with Edward L.Bernays.(int)Susan L.Fry.**Public Relations Journal. 47**
- Bernays, L.(1965) **Biography of an idea: Memoirs of Public Relations Counsel Edward L.Bernays**, New York: Simon and Schuster
- Bıçakçı, İ(1998) **İletişim ve Halkla İlişkiler**, İstanbul: MediaCat Yayınları
- Bilgin, N.& Göregenli, M(1996) **Kentsel Katılım ve Çoğunluk**, İstanbul:
- Bivins, T.(1988) **Handbook for Public Relations Writing**, Lincolnwood, Chicago: NTC Business Books
- Black, S. (1989) **Introduction to Public Relations**, London:Modino Press
- Black, S.(1966) **Public Relations Practice**, London: Long and Pitman Sonns Ltd.
- Black, S.(1993) **The Essentials of Public Relation**, London: Kogan Page
- Broom, M.G., Martha, M.L., Toker, K.(1991) “Public Relations and Marketing:Dividing the Conceptual Domain and Operational Truf”, **Public Relaions Review**, V.17, No.3
- Brown, J.A.C.(1992) **Siyasal Propaganda**, (Çev.Yusuf Yazar),İstanbul: Ağaç Yayıncılık
- Brunning, S.(1999) “Relationships, Between Organizations and Public:Development of a Multi-Dimensional Organizations-Public Relationships Scale” **Public Relations Review**, 25(2
- Budak, G & Budak G.(1995) **Halkla ilişkiler**, İstanbul: Beta Basım Yayın
- Bülbül, R. (2004) **Halkla İlişkiler**, 2.Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım

- Ceritli, İ.(1997) “Yerel Yönetimlerin Halka Yönelik Sorumlulukları”, **Mahalli İdareler Dergisi**, S.Ocak,1997
- Cutlip, S.M.(1994) **The Unseen Power:Public Relation**, New Jersey:Lawrence Erlbaum Associates
- Cutlip, S.M., Center, A.H., Brom,G.M. (1985) **Effective Public Relations**, 6.Ed., Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey
- Cüceoğlu, D.(1994) **Yeniden İnsan İnsana**, 7.Baskı İstanbul:Remzi Kitabevi
- Çadırcı, M.(1991) **Tanzimat Döneminde Anadolu Kentleri'nin Sosyal ve Ekonomik Yapıları**, Ankara:Türk Tarih Kurumu Basımevi
- Çamdereli, M.(2000) **Ana Çizgileriyle Halkla İlişkiler**, Konya: Çizgi Kitabevi
- Çelik, B.(1995) "Türk Belediyeciliğinin Tarihi Gelişimi", **Yeni Türkiye**, S.4. (Mayıs-Haziran 1995), s.588-596
- Çiftçi, O.(1989) **Yerel Yönetimlerde Temsil**, Ankara: TODAİE Yayını
- Çitci, O.(1996) “Temsili Katılma ve yerel Demokrasi”, **Çağdaş Yerel Yönetimler**, C.5, S.6, Ankara
- Çizgen, N.(1994) **Kent ve Kültür**, İstanbul: Say Yayınım
- Çoker, Z.(1963) **Belediye Meclisleri Vazife ve Selâhiyetleri**, İstanbul
- Daşcıoğlu, Y.(1993) “Belediyecilik”, **Osmanlı Ansiklopedisi**, İstanbul:Ağaç Yayıncılık
- Demirelli, M.(2003) Türk Kamu Yönetiminin Halkla İlişkilerine Ombudsman Desteği İçin Bir Model Önerisi, Doktora Tezi, S.Ü. Sos. Bil.Enst., Konya
- Devellioğlu, F. (1986) **Osmanlıca - Türkçe Ansiklopedik Lügat**, Ankara
- Dinçer, Ö. & Fidan, Y.(1986) **İşletme Yönetimi**, İstanbul: Beta Basım Yayın

- Dönmezer, S.(1990) **Sosyoloji**, 10.Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım
- DPT.(1994) **Kamu Yönetiminin İyileştirilmesi, Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, Ankara: DPT Yayını
- Erdoğan, İ.(2002) **İletişimi Anlamak**, Ankara: Erk Yayınları
- Ergin; O.N.(1934) **Beledî Bilgiler**, 2.Baskı, İstanbul: İstanbul Matbaacılık
- Ertekin, Y.(1978) “Halkla ilişkiler ve Görüntü Yaratma”, **Amme İdaresi dergisi**, C.11 S.3 Ankara
- Ertekin , Y.(1985) **Halkla İlişkiler**, Ankara: TODAİE Yayını
- Ertekin, Y.(1995) **Halkla İlişkiler**, 3.Baskı, Ankara: TODAİE Yayını
- Ertekin, Y.(2000) **Halkla İlişkiler**, 4.Baskı, Ankara: Yargı Yayınevi
- Eryılmaz, B.(1995) **Kamu Yönetimi**, 2.Baskı, İzmir: Akademi Kitabevi
- Eryılmaz, B.(1995) **Kamu Yönetimi**, 2.Baskı, İzmir: Akademi Kitabevi
- Eryılmaz, B.(1997) **Yerel Yönetimlerin Yeniden Yapılandırılması**, İstanbul: Birleşik Yayıncılık
- Eryılmaz, B.(1997) **Yerel Yönetimlerin Yeniden Yapılandırılması**, İstanbul: Birleşik Yayıncılık
- Eryılmaz, B.(1999) **Kamu Yönetimi**, İstanbul
- Gazalî, (t.y) **İhyâu Ulûmi'd-Din**, (Çev.:Mehmed A.MÜFTÜOĞLU) C.II., İstanbul (t.y).
- Geray, C.(1968) “Belediklerde Halkla İşbirliği Yapması Gereği ve Halk Katılışlarını Sağlama Yolları”, **İller ve Belediyeler Dergisi**, Y.25, S.277

- Gilbert, W.H.(1975) **Public Relation İn Local Government**, Washington: International City Management Assaciation
- Goldman, J.(1982) **PR in Marketing Mix**, Illionis USA:Ntc Business Books
- Gökçe, O.(2006) **İletişim Bilimine Giriş**, 6.Baskı, Ankara: Turhan Kitabevi
- Göksel, A.B. (1988) **Halkla İlişkiler**, İzmir: Bilgehan Basımevi
- Gölönü, S.(2000) “Yerel Yönetimler, Halkla İlişkiler ve Toplumsal beklentiler”, **G.Ü. İ.İ.B.F.Dergisi**, S.3, Ankara
- Görmez, K.(1997) **Yerel Demokrasi ve Türkiye**, 2.Baskı, Ankara: Vadi Yayınları
- Göymen, K.(1983) **Bir Yerel Yönetim Öyküsü**, Ankara: Özgün Matbaacılık
- Göymen, K.(1999) “Türk kamu yönetiminde katılımcılığın Evrimi”, **Amme İdaresi Dergisi**, C.32, S.4, Ankara
- Gruing, J.E. & Hunt,T. (1984) **Managing Public Relations**, CBS College Publishing, New York, Rinehart&Winston
- Grunig, J.E.(1990) “IABC Study Shows CEOS Value PR”, **Communication World**, Vol.7, N.8, August
- Gürgen, H.(1994) **Halkla İlişkiler Ortam ve Araçları**, Eskişehir: Anadolu üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları
- Gürüz, D.(1993) **Halkla İlişkiler Teknikleri**, İzmir: Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi Yayınları No.1
- Güz, N.& Küçükdoğan, R. & Sarı, N (2002) **Etkili İletişim Terimleri**, İstanbul: İnkılâp Kitabevi
- Harlow, R.(1976) “Building a Public Relations Definition”, **Public Relatons Review**, Vol.2, Summer
- Hitler, A.(1989) **Kavgam**,(Çev.A.Nejad), 9.Baskı, İstanbul: Toker Yayınları

- Hoeriz, C.B.(1998) "The Traqnsparent Corporations and Organized Community" **Public Relations review**, 24(3)
- Hofsoons, E.(1999) **Reklam ve Yönetim**, Ankara: Öteki Yayınları
- Hortaçsu, A.(1988) "**Halkla İlişkiler Tanımı, Pazarlama Kavramı İçindeki Yeri**", TÜSSİDE Yayını
- Huth, R. & Pflaum, D.(1989) "Public Relations und Werbung", **Lexikon der Public Relations**, Wolfgang, Landsberg
- Hutton, J.G. (1999) " The definition, Dimensions and Domain of Public Relations", **Public Realions Review**, Vol.25, No.2 Summer
- İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü (1973) **Cumhuriyetin 50 Yılında Mahalli İdareler**, Ankara
- İsbir, E.(1991) **Şehirleşme ve Meseleleri**, 2.Baskı, Ankara
- İşçi, M. (1997) **Halkla ilişkiler**, İstanbul: Der yayınları
- Jefkins, F. (1974) **Marketing And Relations Public. Media Planning**, Oxford: Pergamon Press
- Jefkins, F.(1989) **Public Relations**, London: Longman Group Company
- Jefkins, F.(1992) **Public Realtions**, 4.Ed., London: Pitman Publishing
- Kadıbeşegil, M.S. (1986) **Halkla İlişkiler Temel İlkeleri**, İzmir
- Kağıtcıbaşı, Ç.(1991) **İnsan ve İnsanlar**, 10.Baskı, İstanbul:
- Kamu Yönetimi Araştırma Projesi(1991) **(KAYA)Genel Rapor**, Ankara: TODAİE
- Kapani, M(2006) **Politika Bilimine Giriş**, 18 Baskı, Ankara: Bilgi Kitabevi
- Karaer, T.(1989) "1980 Sonrasında Mahalli İdarelerin Yeniden Düzenlenmesi", **Türk idare Dergisi**, S.382 (Mart 1989),

- Karasar, N.(2003) **Bilimsel Araştırma Yöntemi**, 12.Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım
- Kazancı, M.(1982) **Halkla İlişkiler**, Ankara: Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Yayının
- Kazancı, M.(1986) “Halkla İlişkilerin Anlam ve İçeriği”, **Halkla İlişkiler-Seçme Yazılar** (Der. Fermani Maviş), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını
- Kazancı, M.(2004) **Kamu ve Özel Kesimde Halkla İlişkiler**, 5.Baskı, Ankara: Turhan Kitabevi,
- Keleş, R.(1989) **Yerel Yönetimler**, 2.Baskı, Ankara: Turhan Kitabevi
- Keleş, R.(1992) "Belediyeciliğimizde Son Gelişmeler ve Yerel Özerklik", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, C.I., S.2 (Mart 1992), s
- Keleş, R.(1993) **Kent ve Siyaset Üzerine Yazılar (1975–1992)**, İstanbul: IULA-EMME
- Keleş, R.(1994) **Yerinden Yönetim ve Siyaset**, 2.Baskı, İstanbul: Cem Yayınevi,
- Kocabaş, F. & Elden, M. & Çelebi S.İ (2000) **Marketing P.R.**, İstanbul: MediaCat Yayınları
- Kotler, P. & Mindak, W.(1978) “Marketing and Public Relations” **Journal of Marketing**, October
- Küçük Kurt, M. (1989) “Halkla İlişkiler Açısından Halk Kavramı”, **Kurgu**, S.5 (Ocak)
- Küçük Kurt, M.(1987) “Halkla İlişkilerde Araştırma Yöntemleri ve Değerlendirme”, **Halkla İlişkiler Sempozyumu-87**, Ankara: A.Ü. Basın Yayın Yüksekokulu Yayını No.10

- Lesly, P.(1983) “The Nature and Role of Public Relations”, **Lesly’s Public Relations Handbook** (ed.Phılıp Lesly), 3.Ed., Prentice Hall Inc, New Jersey
- Massie, J.L.(1983) **İşletme Yönetimi**, (Çev:Şan Özalp), Eskişehir: Bayteş Yayıncılık
- Mehtap(1966) **Merkezi Hükümet Teşkilat Araştırma Projesi**, Ankara
- Mihçioğlu, C.(1971) “Halkla İlişkiler Araştırma”, **Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, C.XXVI, S.2 (Haziran)
- Mucuk, İ.(2000) **Modern İşletmecilik**, İstanbul: Türkmen Yayınevi
- Naci, K.(1934) **Şehirler ve Belediyecilik**, Ankara :İdeal Matbaası
- Nadaroğlu, H.(1989) **Mahallî İdareler**, 4.Baskı, İstanbul:Beta Yayını,
- Newsom, D. & Carell, B(1995) **Public Relations Writing-Form&Style**, 4.ed. USA: Wadsworth Publishing
- Newsom, D.& Scot, A (1989) **This is PR. The Realities of Public Relations**, Wadsworth Publishing Co., Belmont, California
- Nizamül-Mülk(1982) **Siyâset-nâme** (Haz. Mehmet Altay KÖYMEN), Ankara 1
- Noelle- Neumann, E. (1998) **Kamuoyu**, (Çev.M.Özkök), Ankara:Dost Kitabevi
- Nolte, L.W. (1979) **Fundamentals of Public Relations (Professional Guidelines, Concepts and Integrations)**, 2.Ed, New York: Pergamon Press,
- Nolte, L.W.(1979) **Fundamentals of Public Relations(Professional Guidelines)**, 2.Baskı, New York: Pergamon
- Okay, A. & Okay, A.(2001) **Halkla İlişkiler Kavram, Strateji ve Uygulamaları**, İstanbul: Der Yayınları
- Okay, A.(1999) **Kurum Kimliği**, İstanbul: MediaCat

- Onal, G. (2000) **Halkla İlişkiler**, 2. Baskı, İstanbul: Türkmen Kitabevi
- Onal, G.(1997) **Halkla İlişkiler**, İstanbul: Türkmen Kitabevi
- Ortaylı, (1985) **Tanzimat dan Cumhuriyete Yerel Yönetim Geleneği**, İstanbul: Hil Yayını,
- Ortaylı, İ.(1992) "Belediye", **İslâm Ansiklopedisi**, C.V., Türkiye Diyanet Vakfı Yayını, İstanbul 1992.
- Ortaylı, İ.(1995) "Devraldığımız Miras", **Yeni Türkiye**, S.4 (Mayıs-Haziran 1995), s.552-559
- Örnek, A.(1991) **Kamu Yönetimi**, İstanbul: Mercan Yayın Dağıtım
- Özay, İ.(1986) **Devlet İdare Rejim ve Yargısal Korunma**, İstanbul: Filiz Kitabevi
- Özkalp, E.(1990) **Sosyolojiye Giriş**, 4.Baskı, Eskişehir: ESBAV Yayını
- Özkara, B. (1999) "Kamu Örgütlerinde Halkla İlişkiler Yoluyla Hizmet kalitesinin Geliştirilmesi", **Amme İdaresi Dergisi**, C.322, S.3, Ankara: TODAİE
- Özkara, B.(1993) "Bir Kamu yönetim Örgütü olarak Türkiye de Yerel Yönetim Örgütlerinde Halkla İlişkilerin İşlevsel Yapısı ve Bir Model Önerisi", Doktora Tezi, A.Ü.Sos.Bil .Enst. Eskişehir
- Payaslıoğlu, A.(1966) **Merkezi İdarenin Taşra teşkilatı Üzerine Bir İnceleme**, Ankara
- Peltekoğlu, F.B. (2004) **Halkla İlişkiler Nedir**, 3.Baskı, İstanbul: Beta Yayınevi
- Ross, R.D.(1977) **The management of public Relations- Analysis and Planing External Relations**, New York:A Wiley Interscience Publications

- Sabuncuoğlu, Z.(1977) **Örgütlerde Haberleşme Düzeni,**
- Sabuncuoğlu, Z.(2004) **İşletmelerde Halkla İlişkiler,** 7.Baskı, İstanbul: Aktüel Yayınları
- Sabuncuoğlu, Z., Tüz, M.(2003) **Örgütsel Psikoloji,** Bursa: İnkam
- Saran, M.U.(1996) “Belediye Hizmetlerinde halkı Bilgilendirme ve halk Denetiminin Sağlanması” **Çağdaş Yerel Yönetimler,** C.5, S.4, Ankara
- Seçim, H. & Coşkun, S.(1994) **Halkla İlişkiler,** Eskişehir: AÜ. Açık Öğretim Fakültesi Yayınları
- Seib,P.& Fitzpatrick, K.(1995) **Public Relations Ethics,** Florida: Harcourt Brace College Publisher
- Sezgin, M.(1997) Belediyeleşme ve Türkiye’de Köylerin Belediyeleşme Süreci, Yüksek Lisans Tezi, S.D.Ü.Sos.Bil.Ens.:Isparta
- Soysal, M.(1968) **Halkın Yönetime Etkisi,** Ankara: TODAİE Yayını
- Stanly, E.R.(1982) **Promotion:Advertising,Publicity, Personnel Selling, Sales Promotion,** 2. Ed., New Jersey: Prentice- Hall
- Stone, N.(1995) **The Management and Practice of Public Relations,** Macmillan Business
- Taşcıoğlu, Y.(1993) " Belediyecilik ", **Osmanlı Ansiklopedisi,** C.VII, İstanbul: Ağaç Yayıncılık,
- Tekeli ,İ.(1978) **Cumhuriyet Döneminde Türkiye’de Belediyeciliğin Evrimi,** Ankara
- Tekin, M. & Zerenler, M.(2007) **Esnek İşletme,** Ankara: Nobel Yayın Dağıtım
- Tengilimoğlu, D.& Öztürk, Y. **İşletmelerde Halkla İlişkiler,** Ankara: Seçkin Yayıncılık (2004)

- Toffler, A.(1979) **Üçüncü Dalga**, (Çev: Gülten Kazgan), İstanbul:Altın Kitaplar
- Tokgöz, O.(1994) **Temel Gazetecilik**, 3.baskı, Ankara: İmge Yayınevi
- Topaloğlu, M.& Koç, H.(2002) **Büro Yönetimi Kavramlar ve İlkeler**, Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Topuz, H.(1990) **Yarının Radyo ve Televizyon Düzeni**, İstanbul
- Torlak, Ö.(1999) **Belediyelerde Hizmet Yönetimi ve Pazarlama**, Ankara: Seçkin Yayınevi
- Tortop, N. (2003) **Halkla İlişkiler**, 8.Baskı Ankara: Yargı Yayınevi
- Tortop, N.(1986) **Mahalli İdareler**, 2 Baskı, Ankara: TODAİE Yayını,
- Tortop, N.(1992) "Başşehirlerin Yönetim Biçimi", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, C.I, S.1 (Kasım 1992), s.3-7.
- Tümerkan, S.(1946) **Türkiye'de Belediyeler**, Ankara: İçişleri Bakanlığı Yayını,
- Türk Dil Kurumu(1988) **Türkçe Sözlük**, C.I-II., Ankara:Türk Tarih Kurumu Basımı
- Uludağ, İ.(1980) "Türkiye Ekonomisi (Teori, Politika Değerlendirme)", M.Ü. Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü Yayını, İstanbul
- Usluata, A.(1994) **İletişim**, İstanbul: İletişim Yayıncılık
- Uysal Sezer, B.(1986) "Yönetimde Halkla İlişkiler", **Halkla İlişkiler Semineri**, Ankara: TODAİE
- Uysal Sezer, B.(1987) "Yerel Yönetimin Çevresi, Halkla ilişkiler ve Kanaat Araştırması", **Amme İdaresi Dergisi**, C.20, S.1, Ankara
- Uysal Sezer, B.(1996) "Yerel yönetimler ve Halkla İlişkiler" **Çağdaş Yerel Yönetimler**, C.5, S.6, Ankara

- Ülkmen, İ.H.(1960) **Mahalli İdareler Maliyesi**, Ankara: Ankara Üniversitesi
- Üner, M.M.(1999) “Pazarlama Literatürümüzde Yer Alan Tutundurma Karması Elemanlarının Gözden Geçirilmesi”, **Pazarlama Dünyası**, Yıl:4, S.74
- Varol, M.(1987) “Siyasal alanda halkla ilişkiler”, **Halkla İlişkiler Sempozyumu-87**, Ankara: Ankara Üniversitesi Basın yayın Yüksekokulu Yayını No.10
- Wells, B. & Spinks N. (1999) “Media Relations:powerful Tools for Achieving Service Quality”, **Managing Service Quality**, Vol.9, N.4
- White, C.&Raman , N.(1999) “The World Wide Web as a Public Relation in Web Site Development”, **Public Relations Review**, Vol. 25, N.4
- Wilcox, D.L.& Ault P.H.& Agee, W.K (1986) **Public Relations:strategies and Tactic**, New York:Harper-Row Pub
- Wood, D. (1992) “Types of Media”, **The Practice of Public Relations**, (Ed. Wilfer Howard), 3.ed, Oxford: Butterworth-Heinemann
- Yalçındağ, S (1991) “Belediyelerde Halkla İlişkiler” **TODAİE Yayınlanmamış Belediyelerde Halkla İlişkiler Seminer Notları**, Ankara
- Yalçındağ, S.(1974) **Yönetimde halkla ilişkiler**, Ankara : TODAİE Yayını
- Yalçındağ, S.(1986) “Mahalli İdarelerde Halkla ilişkiler” **Halkla İlişkiler-Seçme Yazılar** (Der. Fermani Maviş), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını
- Yalçındağ, S.(1987) “Belediyelerde Halkla İlişkiler” **Amme İdaresi Dergisi** C.19 S.1 Haziran
- Yalçındağ, S.(1995) **F.Almanya'da ve Türkiye'de Yerel Yönetimler**, Ankara : TODAİE Yayını

- Yalçındağ, S.(1995/1) "Yerinden Yönetim, Yerel Yönetim ", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi**, C.IV, S.2 (Mart 1995), s.3-19.
- Yalçındağ, S.(1996) **Belediyelerimiz ve Halkla İlişkiler**, Ankara: TODAİE
- Yaşamış, F.D.(1991) "Başlangıcından Planlı Döneme Kadar yerel Yönetim Sisteminin Kısa Gelişim Tarihçesi" **Türk İdare Dergisi**, Y.63, S.393, Ankara
- Yaşamış, F.D.(1991) "Hızlı Kentleşmenin Sonuçları ve Belediyelerin Kurumsal, Örgütsel ve Yönetimsel Olanakları",**Amme İdaresi Dergisi**, C.XXIV, S.3, Ankara
- Yaşamış, F.D.(1995) "Üçüncü Bin Yılın Yönetim Teknolojisine İlişkin Gereksinimler ve Türk Belediyeleri", **Yeni Türkiye**, S.4 (Mayıs-Haziran 1995), s.427-454
- Yavuz, F. & Keleş, R.(1989) **Yerel Yönetimler**, 2.Baskı, Ankara: Turhan Kitabevi,
- Yayınoğlu, P.E.(2005) **Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler**, İstanbul: Birsen Yayınevi
- Yayla, Y.(1987) **Belediye Nedir**, İstanbul
- Yerel Yönetimler, (1993) **Yerel Yönetimler ve İletişim** (Düz: Türk belediyecilik Derneği ve Konrad Adenaur Vakfı) Ankara: Erk Yayıncılık
- Yıldırım, S.(1993) **Yerel Yönetim ve Demokrasi kavramlar Yaklaşımlar**, İstanbul: IULA -EMME
- Yıldız, M.(2006) Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet, www.bilgiyonetimi.o..15.03.2006
- Yüksel, A.H.(1994) **İkna Edici İletişim**, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Yükselen C.(2000) **Pazarlama İlkeler-Yönetim**, 2.Baskı, Ankara: Detay

EKLER

EK 1

T.C.
İÇİŞLERİ BAKANLIĞI
Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü

SAYI :B050MAH0740001/46020
KONU :Anket

02/08/2006

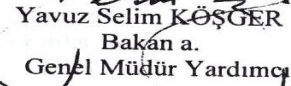
Demokratik toplumlarda halkın bilgi sahibi olması etkin bir halkla ilişkiler çalışmasıyla mümkün olmaktadır. Bunu en güzel sağlayacak örgüt tipi ise belediyelerdir. Belediyeler toplumsal, kültürel ve çevresel nitelikleriyle yaşamaya değer bir kent havası oluştururken belediye - vatandaş ilişkisini sağlam bir temele dayandırmalıdır.

İLGİLİ BELEDİYESİNE

Belediye hizmetlerinin vatandaşların desteğinin sağlanması, vatandaşın istek ve şikâyetlerini belediye tarafından öğrenilmesi etkin bir halkla ilişkiler çalışmasıdır. Selçuk Üniversitesi Öğretim Görevlisi Murat SEZGİN tarafından yapılan "Türkiye'deki Belediyelerde Halkla İlişkiler Faaliyetleri ve Bir Model Önerisi" konulu tez çalışması yürütülmektedir.

Söz konusu tez çalışmasında değerlendirilecek olan anket çalışmasına gerekli desteğin sağlanması hususunda;

Bilgi ve gereğini rica ederim.


Yavuz Selim KÖŞGER
Bakan a.
Genel Müdür Yardımcısı

EK 2

Sayın Belediye Başkanım:

Demokratik toplumlarda halkın bilgi sahibi olması etkin bir halkla ilişkiler çalışmasıyla mümkün olmaktadır. Bunu en güzel sağlayacak örgüt tipi ise belediyelerdir. Belediyeler toplumsal, kültürel ve çevresel nitelikleriyle yaşamaya değer bir kent havası oluşturunca belediye - vatandaş ilişkisini sağlam bir temele dayandırmalıdır.

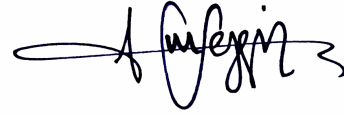
Belediye hizmetlerinin vatandaşlara tanıtılması ve vatandaşın desteğinin sağlanması, vatandaşın istek ve şikâyetlerinin belediye tarafından öğrenilmesi etkin bir halkla ilişkiler çalışmasını gerektirmektedir.

Bu noktadan hareketle belediyelerimizin mevcut halkla ilişkiler birimleri ve sahip oldukları imkânlar ve yürüttükleri hizmetler hakkında bilimsel bir çalışma yapmaktayım. Çalışmanın amacı **Demokrasinin Okulu sayılan belediyelerimiz için** etkin bir halkla ilişkiler modeli oluşturmaktır. Araştırmadan elde edilen bilgilerin belediyelerdeki halkla ilişkiler çalışmalarına ivme kazandıracığı kanaatindeyim.

Araştırmanın sağlıklı sonuç verebilmesi için ilişikteki anketin belediye **başkanlarımızca bizzat doldurulması** ve cevapladığınız anketi **30 Ağustos 2006** tarihine kadar aşağıdaki posta adresine göndermeniz bizim için büyük önem arz etmektedir.

Anketle ilgili karşılaşılabileceğiniz her türlü soru ve sorunlar için aşağıdaki iletişim adreslerini arayarak bana ulaşabilirsiniz.

İlginiz ve desteğiniz için teşekkür eder çalışmalarınızda başarılar dilerim.



Öğr. Grv. Murat SEZGİN

İş Tel:0 332 5121923

GSM:0 532 5173086

0 543 2368701

Fax: 0 332 5121434

E-mail: mrtsezgin@hotmail.com

msezgin@selcuk.edu.tr

Posta Adresi

Murat SEZGİN

Selçuk Üniversitesi

Beyşehir MYO

42700 Beyşehir/KONYA

EK : 1 adet anket formu

Belediyenizin Adı :.....
Bağlı Bulunduğu İl/İlçe:..... / **Kuruluş Tarihi:**
Belediyenizin nüfusu :.....

1-Belediye içerisinde oluşturulan; basın ve halkla ilişkiler faaliyetlerini yürüten birimin adı
.....

2-Halkla İlişkiler Birimi teşkilat yapısı içerisinde hangi makama bağlıdır?

- 1- Belediye Başkanı 2- Belediye Başkan yardımcısı
3- Daire başkanlarından biri 4- Müdürlük makamlarından biri
5- Diğer(Belirtiniz)

3-Halkla ilişkiler biriminizde kaç kişi çalışmaktadır?

4-Halkla ilişkiler Biriminde İletişim Fakültesi mezunu çalışan sayısı kaç tanedir?
.....

5-Halkla İlişkiler Biriminde görevli personelin eğitim durumu nedir?

	Sayı
1-Lise ve dengi	
2-Ön Lisans	
3-Lisans	
4-Yüksek Lisans	
5-Diğer(.....)	

Birimin Mevcut Donanımı

6- Halkla ilişkiler biriminin çalışma mekânı olarak ebat ve oda sayısı ne ölçüde yeterlidir?

- 1- Tam Yeterli 2- Yeterli 3- Yetersiz

7-Halkla İlişkiler Birimde mevcut olan iletişim araçları

	Oldukça Çok	Çok	Kısmen	Hiç
1-Telefon	()	()	()	()
2-Televizyon	()	()	()	()
3-Fax	()	()	()	()
4-Radyo	()	()	()	()
5-İnternet	()	()	()	()
6-Yazıcı	()	()	()	()
7-Fotoğraf Makinesi	()	()	()	()
8-Video VCD DVD	()	()	()	()
9-Bilgisayar	()	()	()	()
10-Slayt	()	()	()	()
11-Ajans	()	()	()	()
12-Diğerleri(Belirtiniz)				

8-Yazılı ve görsel basının izlenmesi için periyodiklerin durumu yeterli mi?

- 1- Tam yeterli 2- Kısmen Yeterli 3- Fikrim Yok 4- Kısmen Yetersiz 5-
 Tamamen yetersiz

9-Arşiv imkânı yeterli mi?

- 1- Tam yeterli 2- Kısmen Yeterli 3- Fikrim Yok 4- Kısmen Yetersiz 5-
 Tamamen yetersiz

10-Halkla ilişkiler Biriminin çalışma sistemi içinde hedef tespiti ve program yapması yeterli mi?

- 1- Tam yeterli 2- Kısmen Yeterli 3- Fikrim Yok 4- Kısmen Yetersiz 5- Tamamen yetersiz

11-Halkla ilişkiler Birimi, Belediye yönetiminde karar almaya katılıyor mu?

- 1- Her zaman Katılıyor 2- Kısmen Katılıyor 3- Fikrim yok 4- Kısmen Katılmıyor 5- Hiç Katılmıyor

12-Halkla ilişkiler Biriminin Belediye içindeki diğer birimlerle işbirliği yapma imkânı yeterli mi?

- 1- Tam yeterli 2- Kısmen Yeterli 3- Fikrim Yok 4- Kısmen Yetersiz 5- Tamamen yetersiz

13-Halkla ilişkiler Biriminin Belediye dışındaki diğer kuruluşlarla işbirliği yapma imkânı yeterli mi?

- 1- Tam yeterli 2- Kısmen Yeterli 3- Fikrim Yok 4- Kısmen Yetersiz 5- Tamamen yetersiz

14-Belediyenin, yerel ve ulusal basınla ilişkilerini nasıl düzenliyorsunuz?

- 1- Düzenli basın toplantısı
2- Yazılı basın Bülteni
3- Gerektiğinde yazılı ve sözlü açıklama
4- Diğer(Belirtiniz:

15-Belediyenin basın dışındaki kişi kurum ve kuruluşlarla ilişkilerini nasıl düzenliyorsunuz?

- 1- Düzenli basın toplantısı
2- Yazılı basın Bülteni
3- Gerektiğinde yazılı ve sözlü açıklama
4- Diğer(Belirtiniz.....

16-Kurum içine yönelik faaliyetlerde faaliyetleri çalışanlara duyurmak için aşağıdaki araçların kullanım durumu değerlendiriniz

Faaliyetler	Çok sık	Arasına	Hiç
Düzenli toplantılar			
Sürelili yayın(Broşür, katalog v.s)			
Anma günleri ve yıl dönümleri			
Sanat geceleri-Müzik şöleni			
Sergi kermes defile			
Sportif faaliyetler			
Diğer			

17-Kurumunuzda, kurumun faaliyetleri ve diğer tanıtım amacıyla yayınlanan süreli veya süresiz yayınlar mevcut mu?

- 1- Evet 2- Hayır

18- Yukarıdaki soruya cevabınız evet ise aşağıdaki tabloyu doldurunuz

	Gazete	Dergi	Bülten	Diğer
1-Günlük	()	()	()
2-Haftalık	()	()	()
3-Aylık	()	()	()
4-Yıllık	()	()	()

19-Belediyede, halkla doğrudan ilişkide bulunan personelde bulunması gereken en önemli özellik sizce nedir?(Önem derecesine göre en çok 3 tanesini rakam vererek sıralayınız 1,2,3)

- İlgili olması Yansız olması Güler yüzlü kibar olması

- Çalışkan olması Tahsili olması İnanıdırıcı olması
 Diğer(belirtiniz.....)

20-Halk, belediyenin koyduğu düzenlemelere uymakta sizce duyarlı davranıyor mu?

- 1- Tamamen duyarlı 2- Kısmen duyarlı 3- Fikrim Yok 4- Kısmen duyarsız 5-
 Tamamen duyarsız

21-Belde halkını ilgilendiren kararların alınmasında halka danışılmasını yararlı buluyor musunuz?

- 1- Evet, her kararda 2- Evet önemli kararlarda 3- Hayır

22-Belediyenizde halkla ilişkiler etkinliklerinin daha iyi yapılmasını engelleyen en önemli unsur nedir?

- Yazılı kuralların zorlayıcı olmaması Yöneticilerin tutumu
 Finansal güçlükler Halktan istek gelmemesi
 Diğer(Belirtiniz:

23-Halkın belediyeden yakınmaları en çok hangi konu ve sorunlar üzerinde yoğunlaşmaktadır. (Önem derecesine göre en çok 3 tanesini rakam vererek sıralayınız 1,2,3)

- Yasal ve yönetsel düzenlemelerdeki karışıklıklar
 Belediyenin yanlış tutumu
 İç düzende bozukluk ve işleyişin aksamaması
 Kendilerine yeterince açıklama yapılmaması
 Adam kayırma
 Diğer(Belirtiniz.....)

24-Halk belediyenin hizmetlerine, gönüllü olarak hangi yolla katılmaktadır?

- Hiç katılmamaktadır. Para ile Araç gereç vererek
 Taşınmaz mal vererek İş gücü ile
 Diğer(belirtiniz.....)

25-Belediye çalışanlarına Halkla ilişkiler konusunda hizmet içi eğitim verilmesi gerekli mi?

- 1- Kesinlikle gerekli 2- Gerekli 3- Fikrim yok 4- Gereksiz 5-
 Kesinlikle gereksiz

26-Belediyede ön bilgi alma işi için vatandaş en çok hangi yolu kullanmaktadır?

- 1- Yüzyüze iletişim 2- Telefon 3- Yazılı başvuru
4- Aracı kullanma 5- İnternet 6- Diğer

27-Belediye çalışanları ile Halkla ilişkiler bölümü arasında işbirliği gerekli mi?

- Kesinlikle gerekli 2- Gerekli 3- Fikrim yok 4- Gereksiz 5- Kesinlikle gereksiz

28-Belediyelerin karar ve işlemleri çevreye sizce hangi araç ve yöntemler kullanılarak tanıtılmalıdır ?

(Önem derecesine göre en çok 3 tanesini rakam vererek sıralayınız 1,2,3)

- Radyo Televizyon Yüzyüze iletişim
 Belediye yayınları Toplantı- seminer Yazılı Basın
 İnternet- web sayfaları Halka açık meclis

toplantıları

- Diğer(belirtiniz).....

29-Halkın belediyenin düzenlemelerine uyması nasıl sağlanmalı?

- Ceza miktarının artırılması ile Ödüllendirme ile
 Şikâyet mekanizmasının geliştirilmesi İnanılarak
 Diğer(belirtiniz)

30-Halkın düşünce ve isteklerini öğrenmede hangi yolu tercih edersiniz?(**Önem derecesine göre en çok 3 tanesini rakam vererek sıralayınız 1,2,3**)

- Basını izleme Halkın kişisel Başvurusu Halk meclisleri Kamuoyu araştırmaları Mahalle toplantıları Referandum Danışma merkezleri Diğer(belirtiniz)

31-Size göre halkla ilişkiler belediye örgütü içinde nerede düşünölmelidir?

- Bir daire başkanlığı olarak düşünölmelidir Bir müdürlük olarak düşünölmelidir Yardımcı birim olarak düşünölmelidir. Sosyal İşler müdürlüğü olarak düşünölmelidir Başkan Yardımcılığı olarak düşünölmelidir Diğer.....

32-Halkla ilişkiler biriminin en önemli görevi sizce neler olmalıdır.? (**Önem derecesine göre en çok 3 tanesini rakam vererek sıralayınız 1,2,3**)

- Halkın sorunlarını dinlemek, çözümler bulmak Halkın sorunlarının çözümü için ilgili birimlere göndermek Halk ve belediye yöneticileri arasında koordinasyonu sağlamak Belediyeyi tanıtmak Diğer

33-Belediyenizde aşağıdaki uygulamalardan hangisi veya hangileri bulunmaktadır.(**Birden fazla sık işaretleylebilirsiniz**)

- 1- Alo Belediye 2- Beyaz Masa 3- Beyaz File 4- Hiçbiri 5- Diğer.....

34-Belediye halkla ilişkiler biriminin amacı sizce ne olmalıdır. (**Önem derecesine göre en çok 3 tanesini rakam vererek sıralayınız 1,2,3**)

- Etkin ve verimli hizmet üretmek Vatandaşların başvurusunu kolaylaştırmak Halkın tepkisini önlemek Hizmetlere katılımı sağlamak Bilgi vermek Halkın düşüncelerini öğrenmek Diğer(belirtiniz)

35-Beyaz masa, alo belediye v.b girişimler halkla ilişkilerde ortaya çıkacak sorunları azaltıyor mu?

- Tamamen azaltıyor Kısmen azaltıyor Fikrim yok Kısmen azaltmıyor Hiç azaltmıyor

36-Halk, meclis toplantılarıyla ne ölçüde ilgili?

- 1- İlgili 2- Az ilgili 3- İlgisiz 4- Fikrim Yok

37-Halkla ilişkiler konusunda herhangi bir kaynaktan bilgi aldınız mı?

- 1- Gazete ve dergilerde, halkla ilişkiler hakkında çıkan yazıları okudum Halkla ilişkilerle ilgili radyo ve tv. programları izleyerek bilgilendim Özel olarak ilgilendiğim için sahayla ilgili yazılı kaynaklardan bilgi aldım Bu konuyla ilgilenmediğim için bir bilgim yok

38-Belediyedeki halkla ilişkiler faaliyetlerinden üst basamaktan en alt basamağı kadar, tüm çalışanların sorumludur.

- 1- Evet 2- Hayır

39-Belediye olarak hedef kitleniz arasında öncelik sırası kimlerdir?

- 1- Belde halkı 2- Hemşerilerimiz 3- Bağılı bulunduğumuz il veya ilçe 4- Türkiye 5- Dünya

40-Geleceğe yönelik halkla ilişkiler projeleri yaparken kurum dışından profesyonel destek alıyor musunuz?

1- Evet 2- Hayır

41- Yukarıdaki soruya cevabınız evet ise bu desteği hangi kurum veya kurumlardan alıyorsunuz

1- Üniversiteler (Belirtiniz:

2- Özel sektör kuruluşları (Belirtiniz:

3- Kamu kuruluşları (Belirtiniz:

4- Diğer (Belirtiniz:

42-Halkla ilişkilerde meclisleri kullanıyor musunuz?(gençlik meclisi, çocuk meclis v.b gibiler)

1- Evet 2- Hayır

43-Yukarıdaki soruya cevabınız evet ise bu meclislerin adlarını yazar mısınız?

.....

44-Belediyenizin internet sitesi var mı?

1- Evet 2- Hayır

45-Cevabınız evet ise İnternet sitenizi güncelleme sıklığını ne?

1- Günlük 2- Haftalık 3- Onbeş günlük 4- Aylık 5- Düzensiz

46-Belediye hizmetleriyle ilgili olarak halkın düşünce ve tepkisini öğrenmek için kamuoyu araştırmaları yaptınız veya yaptırdınız mı?

1- Evet 2- Hayır

47-Cevabınız evet ise araştırmaların kim tarafından yapıldığını belirtiniz

1- Araştırma tarafımızdan yapıldı 2- Araştırma dışarıya yaptırıldı

Çalışmaya katkı sağlayacak görüş ve önerilerinizi lütfen belirtiniz.....

BELEDİYE İSTATİSTİKLERİ

MAHALLİ İDARELERİN SAYISI	
MAHALLİ İDARE TÜRÜ	SAYISI
İL ÖZEL İDARESİ	81
BELEDİYE	3225
KÖY (04.07.2006 TARİHİ İTİBARIYLA)	34458
MAHALLE (04.07.2006 TARİHİ İTİBARIYLA)	17990
Mezra (04.07.2006 TARİHİ İTİBARIYLA)	47044

BELEDİYELERİN TÜRLERİNE GÖRE DAĞILIMI	
BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ	16
BÜYÜKŞEHİR İLÇE BELEDİYESİ	101
BÜYÜKŞEHİR İLK KADEME BELEDİYESİ	283
İL BELEDİYESİ	65
İLÇE BELEDİYESİ (BÜYÜKŞEHİR SINIRLARINA GİRENLER HARİÇ)	749
BELDE BELEDİYESİ	2011
TOPLAM	3225

BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNİN NÜFUSU		
SIRA NO	BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİNİN ADI	TOPLAM NÜFUS
1	ADANA	1.242.006
2	ANKARA	3.466.496
3	ANTALYA	675.048
4	BURSA	1.428.990
5	DİYARBAKIR	629.444
6	ERZURUM	380.236
7	ESKİŞEHİR	496.208
8	GAZİANTEP	883.245
9	İSTANBUL	9.874.877
10	İZMİR	2.711.838
11	İZMİT	1.089.256
12	KAYSERİ	678.767
13	KONYA	752.203
14	MERSİN	709.848
15	SAKARYA	401.706
16	SAMSUN	423.827
TOPLAM		25.843.995
NOT: BU NÜFUSLARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE SINIRLARI İÇİNE YENİ GİREN KÖYLER DAHİL DEĞİLDİR		

BELEDİYE NÜFUSUNUN GENEL NÜFUS İÇİNDEKİ PAYI		
	NÜFUS MİKTARI	YÜZDESİ
BELEDİYE SINIRLARI İÇİNDEKİ NÜFUS	53.403.386	%78.76
BELEDİYE SINIRLARI DIŞINDAKİ NÜFUS	14.400.541	%21.24
TÜRKİYE NÜFUSU (2000)	67.803.927	100%
NOT: BU NÜFUSLARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE SINIRLARI İÇİNE YENİ GİREN KÖYLER DAHİL DEĞİLDİR		

BÜYÜKŞEHİRLERİN TOPLAM BELEDİYE NÜFUSU İÇİNDEKİ PAYI		
	NÜFUS MİKTARI	YÜZDESİ (%)
BÜYÜKŞEHİR	25.843.995	48,39
DİĞER	27.559.391	51,61
TOPLAM BELEDİYE NÜFUSU (2000)	53.403.386	100%
NOT: BU NÜFUSLARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE SINIRLARI İÇİNE YENİ GİREN KÖYLER DAHİL DEĞİLDİR		

NÜFUS GURUBUNA GÖRE BELEDİYELERİN DAĞILIMI				
NÜFUS GRUBU	BELEDİYE SAYISI	SAYININ % ORANI	NÜFUS TOPLAMI (2000)	NÜFUSUN % ORANI
0-1999	354	10,98	594.624	0,75
2000-4999	1651	51,19	5.125.842	6,47
5000-9999	559	17,33	3.774.296	4,76
10.000-49.999	456	14,14	9.492.773	11,98
50.000-99.999	83	2,57	5.779.232	7,29
100.000-499.999	100	3,10	23.780.312	30,01
500.000+	22	0,68	30.700.302	38,74
BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ (ÜST GRUPTA(16))				
TOPLAM	3225	100,00	79.247.381	100,00
BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ	16		25.843.995	
TOPLAM			53.403.386	

**NÜFUS GRUBUNA
GÖRE BÜYÜKŞEHİR İLÇE VE İLK KADEME
BELEDİYELERİN DAĞILIMI**

NÜFUS GRUBU	BELEDİYE SAYISI	SAYININ % ORANI	NÜFUS TOPLAMI (2000)	NÜFUSUN % ORANI
0-1999	19	4,95	33.579	0,13
2000-4999	124	32,29	392.635	1,52
5000-9999	64	16,67	439.606	1,70
10.000-49.999	95	24,74	2.116.356	8,19
50.000-99.999	15	3,91	1.073.733	4,15
100.000-499.999	57	14,84	15.229.802	58,93
500.000+	10	2,60	6.558.284	25,38
TOPLAM	384	100,00	25.843.995	100,00
BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ	16		25.843.995	

**NÜFUS GRUBUNA GÖRE BELEDİYELERİN DAĞILIMI
(BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ HARIÇ)**

NÜFUS GRUBU	BELEDİYE SAYISI	SAYININ % ORANI	NÜFUS TOPLAMI (2000)	NÜFUSUN % ORANI
0-1999	354	11,03	594.624	1,11
2000-4999	1651	51,45	5.125.842	9,60
5000-9999	559	17,42	3.774.296	7,07
10.000-49.999	456	14,21	9.492.773	17,78
50.000-99.999	83	2,59	5.779.232	10,82
100.000-499.999	96	2,99	22.078.335	41,34
500.000+	10	0,31	6.558.284	12,28
TOPLAM	3209	100,00	53.403.386	100,00
BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ	16		25.843.995	
TOPLAM	3225			