



TÜRKİYE KAMU YÖNETİMİNDE VAROLAN BÜROKRASİ ANLAYIŞININ HALKLA İLİŞKİLER UYGULAMALARI ÜZERİNE ETKİLERİ

THE EFFECTS OF BUREAUCRACY UNDERSTANDING OF THE TURKISH PUBLIC ADMINISTRATION ON THE PUBLIC AFFAIRS PRACTICES

Abdullah TURAN*

İbrahim Emre GÖKTÜRK **

Öz

Bürokrasi günümüzde hem özel sektör hem de kamu sektörleri için olmazsa olmaz bir hal almıştır. Weber'in ideal tip diye ifade ettiği bürokrasi bugün hantallığın ve sorunların temeli haline almıştır. Bürokrasinin bu şekilde olumsuz dönüşümü ve gelişimi kamu yönetimlerinde yenilik adına yapılan her faaliyetin önünü tıkamaktadır. Halkla ilişkiler faaliyetleri halk ile kamu yönetimi arasındaki sorunları çözmede, güveni tesis etmede ve şeffaflığı sağlamada büyük önem arz etmektedir. Türkiye kamu yönetimi sistemi halkla ilişkiler uygulamalarını yürütürken bürokrasi engeli ile karşılaşmaktadır. Bu çalışmanın yapılmasına bu tıkanıklık problemi gerekçe oluşturmaktadır.

Çalışmanın amacı iyi işleme hedeflenen Türk kamu yönetiminin bu amaçla yürütülen halkla ilişkiler uygulamaları üzerindeki bürokratik engelleri ortaya koymaktır. Önemi ise, halkla ilişkiler uygulamalarının yavaşlatılması ya da işleme hale getirilmesinin engellerini açıklıyor olmasıdır. Çalışmanın kısıtlı bir uygulama ile desteklenmemiş olmasıdır. İnternet aracılığı ile ve kütüphanelerden elde edilen kitap, rapor ve makalelerden faydalanılarak ve özellikle konuyla ilgili içerikler taranarak çalışma gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonucunda bürokrasinin halkla ilişkiler uygulamaları üzerindeki olumsuz etkileri ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Halkla İlişkiler, Bürokrasi, Türk Kamu Yönetimi.

Abstract

Today, bureaucracy has indispensable importance both for private and public sector. Bureaucracy Weber the define as "ideal type" has today become and problems. The negative transformation and development of bureaucracy in such a way has become obstacle against all kinds of innovative activity in public sector. Public relations activities are very important to bring solutions to the problems between the people and public administration is, establish trust and to provide transparency. While performing public relations activities, the system of public administration in Turkey faces with the obstacle of bureaucracy. Therefore, this obstruction constitutes the main reason why we study this paper.

The aim of study is to identify the bureaucratic obstacles of Turkish public administration over the practices of public relations that are carried out for this purpose. As for its importance, it explains the obstacles that decelerate or make the practices of public relations ineffective. The limitation of working is not supported by an application The study has been carried out through internet, and by using the books, reports and articles obtained from libraries, and particularly by scanning the related contents. As a result of the study, the negative effects of bureaucracy on public relations practices have been revealed.

Keywords: Public Relations, Bureaucracy, Turkish Public Administration.

1. Giriş

XXI. Yüzyılın başından itibaren Dünya'da gelişen teknoloji, iletişim ağı ve ticaret yarattığı küreselleşme ile büyük toplumsal, kültürel ve ekonomik sonuçlar doğurmuştur. Dünya'da toplum yapılarındaki bu değişim kelebek etkisi ile bir uçtan diğer uca tüm Dünya ülkelerini etkilemiştir. Özellikle ekonomik refah ve demokrasinin güçlü olduğu ülkelerde halkın daha fazla refaha erişmek için kamu yönetimleri üzerinde etkili olmaya başlamaları kamu yönetimlerini insana hizmet eder hale getirmiştir. Çünkü gelişen demokrasi ile iktidara yeniden gelmek isteyen siyasiler halkı memnun etme çabasına girişmektedirler. Günümüzde ise halk eskiden olduğundan daha farklı ve rahatını sürdürebileceği hizmetleri beklemektedir. Ancak bu hizmetlerin yerine getirilmesinde kaynak savurganlığının önüne geçilmesi, verimlilik ve etkinliğin sağlanması gerekmektedir.

Kamu yönetim sistemimiz Tanzimat'tan bu yana Dünya'daki değişimi izlemekte ve bir çok yönetim modelini Türkiye'de icra etmeye çabalamaktadır. Yönetimin halkı refaha ulaştırmak için Dünya'daki değişime ayak uydurma çabaları içerisinde getirdiği yeniliklerden biri de halkla ilişkiler uygulamalarıdır. Halkla ilişkiler uygulamaları halk ile devlet arasında bir iletişim köprüsü kuran, karşılıklı güveni ve

* Öğr. Gör., Aksaray Üniversitesi, Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulu, aturan68@aksaray.edu.tr

** Yrd. Doç. Dr., Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, iegokturk@gmail.com



şeffaflığı tesis eden bir uygulamadır. Dolayısıyla milletle devleti kenetleyen bir harç niteliğinde olması önemini artırmaktadır. Ancak bu uygulama da diğer bazı yenilik getiren uygulamalar gibi bürokratik engellere takılabilmekte ve hayal kırıklığına sebep olabilmektedir.

Weber bürokrasiyi ideal tip olarak ortaya koymuş ve örgütlerin bunu kullanmalarının yararlarını ifade etmiştir. Ancak günümüzde bürokrasi Weber'in hayalinden oldukça uzaklaşmış ve insanların her dokunuşunda sorunların sebebi haline gelmiştir. Bugün bürokrasi dendiği zaman hantallık, yavaşlık, kırtasiyecilik, verimsizlik, israf gibi ifadelerin anlaşılıyor olması ne büyük bir sorun olduğunu bize göstermektedir. Dikkati çeken bir başka mesele ise bürokrasiyi kırmak için ortaya konulan bir takım güçlü formüllere rağmen bürokrasinin yine ayak bağı olarak ortaya çıkmasıdır. Bu yeni formüller e-Devlet, BİMER (Başbakanlık İletişim Merkezi), Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık), Bilgi Edinme Yasası şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Bu formüller de modern birer halkla ilişkiler uygulamaları olarak bürokrasiye karşı gelmeye ve kamu kurumlarındaki hantallığı azaltmaya çalışmaktadır. Ancak bu çabalarına karşılık kamu yönetiminin, bürokrasinin yerleşmiş kültürü temelinde sunduğu hizmetleri, uygulamada büyük sorunlar yaşatmaktadır. Bu problemlerden yola çıkarak çalışma, kamu yönetiminde halkla ilişkiler uygulamalarını bürokrasinin nasıl engellediğini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Çalışma, Türkiye'de kamu yönetimi alanında yürütülen bir çok reformun gizli engelleyici faktörü olan bürokrasiye işaret etmesi ve bu reformlardan biri olan halkla ilişkiler örneği üzerinden değerlendirmesi sebebiyle daha da önemli hale gelmektedir. Çalışmanın kısıtı ise bir uygulamayla desteklenmemiş olmasıdır.

Literatür incelendiğinde kamu yönetiminde amaç, görev bölüşümü, teşkilat yapısı, personel sistemi, halkla ilişkiler sisteminde büyük problemler olduğuna dair çalışmalar mevcuttur (Özer, 2005; Yatkın, 2006; Aydın, 2012; Bayram ve Çınar, 2007; Çelik ve Aksan, 2011). Ayrıca halkla ilişkilerin önemini ortaya koyan çalışmalar da vardır (Çakmak ve Kilci, 2011; Ayhan ve Canöz, 2006; Doğan ve Göker, 2011). Lakin Halkla ilişkilerin bu kadar önemli bir yöntem olmasına rağmen uygulanmasındaki sancıları bürokrasi boyutuyla ortaya koyan bir çalışma mevcut değildir.

Çalışmanın yapılmasında internet ve kütüphaneden elde edilen kitap ve makaleler ile tezler toparlanmış; bu kaynaklardan tarama ile elde edilen verilerle de çalışma tamamlanmıştır. Çalışmamızda öncelikle Weber'in bürokrasi anlayışı ve bu anlayışın günümüzdeki ifadesinin kamu yönetimine yansımaları; ardından Türkiye'deki halkla ilişkiler uygulamaları ve bürokrasinin bu uygulamalara karşı göstermiş olduğu engeller ifade edilecektir.

2.Weber'in Bürokrasi Anlayışı ve Günümüzdeki Anlamıyla Bürokrasinin Türk Kamu Yönetimine Yansımaları

Bürokrasi kelimesi, Latince "Burra" ve Yunanca "Kratos" sözcüklerinden türemiştir. Masaları örtmede kullanılan koyu renkli kumaşı ifade etmek için kullanılan "Burra" kelimesi, zamanla memurların çalıştığı ofis, devlet dairesi anlamında kullanılmaya başlanmıştır. "Kratos" ise egemenlik, yönetim anlamına gelmektedir. Buna göre bürokrasi, "masaların ya da büroların egemenliği" anlamına gelmektedir (Çelik ve Aksan, 2011:191).

Weber'e göre bürokrasi, işbölümü, otorite hiyerarşisi, yazılı kurallar, yazışmaların ve faaliyetlerin dosyalanması, gayrişahsîlik, disipline olmuş bir yapı ve resmi pozisyonlardan oluşan bir örgüt biçimidir. Bu anlamda rasyonel bir örgüt biçimi olan bürokrasi teknik olarak diğer örgüt biçimlerinden üstündür(Eryılmaz, 2015:37-38).

Max Weber bürokrasiyi "ideal tip" şeklinde tanımlamıştır. Bürokrasi günümüzde devletlerden derneklere, devletler üstü yapılardan köy muhtarlıklarına kadar kamu, özel, sivil; büyüklük-küçüklük ayırımı yapılmaksızın bütün örgütlenmelerin kullandığı bir aygıttır (Aydın, 2012:51-52). Bürokrasi, yönetime ilişkin politikaların oluşturulması ve uygulanmasına dâhil olan kişilerden oluşan bir yapıdır. Devletin kamu yönetimi olarak işlev gören bu mekanizmayı oluşturan kişiler, uzmanlık bilgisi ve teknik bilgiye sahip, siyasi bağlantısı olmayan kamu görevlileridir. Bu kamu görevlileri iş güvencesi sistemi sayesinde günlük politik baskılardan korunurlar (Demir, 2011a:63). Max Weber bürokratik tipin ilkelerini ayrıntılı olarak tarif eden ve literatüre kazandıran bir düşünür olarak bürokrasiyi yerine bir başka benzerini koymadan ortadan kaldırılamayacak bir araç olarak tanımlamıştır. Ancak bu araç hem yeri doldurulamayacak kadar kaçınılmaz, hem de birçok şikâyete sebebiyet verecek kadar da negatif bir görünüme sahiptir. Weberyen bürokrasi modeli günümüzdeki algısıyla, "işlerin yokuşa sürülmesi/ geciktirilmesi" anlamının tersine, bir yönetim için rasyonel amaçlara ulaştıracak sağlam bir örgüt yapısının kurulmasını sağlayan düzenlemeleriyle bilimsel ve ideal bir niteliğe sahiptir (Aydın, 2012:52-53).

Her ülkede bürokrasi, içinde bulunduğu toplum kültürünü büyük ölçüde yansıtmaktadır. Bürokratik kültür, vatandaşların kamu görevlilerine bakış açısını kapsayarak bir vatandaşın genel



hatlarıyla “bürokrat”ı tanımlaması istendiğinde verdiği cevaptır. Bürokratik kültür, bir toplumda devleti temsil eden mekanizmaya karşı vatandaşlar ve idareciler tarafından geliştirilen tutumları içerir. Bürokratik kültür kavramı, patronaj ve nepotizm anlayışı, vatandaş ile idareci ayrımı, kamu malı bilinci, hediyeleşme ve rüşvetle ilgili tutum ile liyakate bakışı içerir. Ayrıca, adam kayırmacılığa dair kanaat, kamu gücünü kullanma bilinci, kamu hizmeti ve kamusal çıkar bilinci ve kitaba bağlılık-esneklik dengesi gibi pek çok boyutu içerir ve her ülkede farklı özellikler gösterebilir (Demir, 2011b:154-159).

Weberyen anlayışa göre bürokrasinin, “yönetimi kolaylaştıran bir mekanizma olarak” işlem yürütmesi gerekir. Ancak günümüzde kamu kurumlarının birer hizmet aracı olmaktan çıktığı, vatandaşların refah ve mutluluğunu sağlama konusunda yetersiz olduğu konusunda görüşlerin giderek arttığı görülmektedir (Sezer, 2008:158). Bürokratikleşmeyle birlikte insanın yaşamı, doğumundan ölümüne kadar otoriter örgütler tarafından belirlenip denetlenmektedir. Siyaset literatüründeki Laski, Kaplan, Lasswell gibi klasiklere göre bürokrasi, yurttaşların özgürlüklerini tehlikeye atan, tamamen memurların elinde olan, yine aynı görevlilerce denetlenen yönetim biçimi ve memurlardan oluşan seçkinlerin hakimiyeti şeklinde tanımlanmaktadır (Bayram ve Çınar, 2007:14-17). Burada bahsi geçen kültür bugün kamu yönetiminde yaşanan tüm sorunların ana sebebini oluşturmakta ve ülkede uygulanan reformları boşa çıkarmaktadır.

Bürokrasinin siyasallaşması ile iktidara gelen partiler, kendi bürokratik kadrosunu oluşturma çabasına girmekte; oluşan bu bürokratik kadrolar da daha çok kendi partilerine hizmet etmeye yönelmektedir (Özsemerci, 2002:53). Bu durum bürokrasinin, siyasal iktidara yanlışlarını gösterme, uyarma yeteneği ve cesaretini ortadan kaldırmaktadır (Bilgin, 2003:33). Siyasetçi oy artırma peşindeyken bürokratların ana ilgi alanı bütçelerin artırılmasıdır. Yasamanın bürokratların bütçe tasarruflarını denetlemeleri ise bürokratların sahip oldukları bilgi tekeli çerçevesinde kesintiye uğramakta ve yasama organının bu çerçevede bürokratlara rağmen ya da onların bilgilerinden bağımsız olarak bir faaliyete girmeleri olanaksızlaşmaktadır (Bayram ve Çınar, 2007:20). Bürokrasinin denetimi için kurumlar oluşturulması yeni bürokrasilerin oluşturulması anlamına gelmektedir (Çelik ve Aksan, 2011:208). Kamu kurumlarına seçim yatırımına dönüşen personel alımları kurumda etkin olmayan çalışanların bulunmasına yol açmaktadır. Bir yöneticinin veya kurumun gücünün onu oluşturan ast sayısı ile orantılı olarak algılanması ise örgütlenmenin liyakatsiz kişilere dayanmasına sebep olmaktadır (Çakmak ve Kilci, 2011:251).

Bürokrasi, resmi otoritenin kötüye kullanılmasını anlatmakta olan bir kavramdır. Bu anlamda bürokrasi verimsizlik, hantallık, kurallara aşırı bağlılık, kırtasiyecilik, sorumluluktan kaçma, yönetimde gizlilik, yetki devrinden kaçınma, otoriteye haddinden fazla bağımlılık gibi olumsuz davranış ve işlemlerdir. Esasında işlerin gecikmesi sebebiyle halka verilen zarar, bürokratik kuralların ve prosedürlerin bir sonucudur. Buna bağlı olarak Türkiye’deki kamu yönetiminin mevzuat sistematığının karmaşıklığı, süreçlerin uzunluğu, işlem imza sayılarının fazlalığı, hizmet sunum standartlarından yoksunluk ve kişiselleşme sık sık gündeme gelen sorunlar arasındadır (Yıldırım, 2010:162). Kamu yönetiminde çalışanların kuralların arkasına sığınarak işten kaytarmaları da bu kültürü ifade etmektedir (Demir, 2011b:158-159). Kamu hizmeti denildiğinde yurttaş tatmini gözetilmeksizin hatalı uygulamalardan kaçınmak amacıyla kurallara sıkı sıkıya bağlı kalınması ve bürokratik kurallara doğru bir şekilde uyulması anlaşılmaktadır (Saran, 2004:122-123).

Şikayet konusu olan alanlarda yapılan yeniden düzenleme çalışmalarında, yaratıcılıktan ziyade taklide önem verilmesi ve insan faktörünün ihmal edilmesi yönetimlerin sürekli yeniden düzenlenmesine gerekçe olmakta ve bu gerekçeler yönetime duyulan güvenin sarsılmasına neden olmaktadır (Ökmen ve Canan, 2009:159). Yanlış yapmama endişesi, çalışanlarda işi etkin bir biçimde başarma anlayışını yok etmekteyken Türkiye’deki kamu yönetiminde yöneten ve yönetilenler ayrımı ağır bir biçimde kendini hissettirmektedir (Uz, 2006:17). Ülkenin sorunlarıyla baş edemeyen yönetici ve bürokratlar, sorunları çözme adına yeni personel istihdamına ve yeni bina inşasına başlamakta, biriken personel sorunları için yine personel istihdam etmekte ve böylece binaların birinin inşası bitmeden “ek bina” ihtiyacı doğmaktadır (Çuhadar, 2005b:19).

3. Halkla İlişkiler ve Türk Kamu Yönetimindeki Uygulamaları

Halkla ilişkiler günümüzde özellikle özel sektörde büyük değer gören, fakat kamuda da her geçen gün daha da önemli hale gelen bir iletişim yöntemidir. Halkla ilişkiler, öz itibarıyla bir iletişim disiplini ve çağdaş yöneticilik anlayışının temel unsurudur (Tunçel, 2009:112-150). Çalışanların istek, ihtiyaç ve beklentilerinin üst yönetime iletilmesi, katılımcılığın temini, ekip ruhunun oluşturulması ve sürdürülmesini sağlayacak araç ve yöntemleri içermektedir (Palacı vd., 2009:275-276). Uluslararası Halkla İlişkiler Derneği’nin (IPRA) de belirttiği gibi halkla ilişkiler bir yönetim işlevi olmasının yanında, kamuoyunu anlamak, yorumlamak ve etkilemek üzerine kurulu çift yönlü bir iletişim sürecidir. Aynı zamanda halka



ilişkiler, örgütün çevre desteğini sağlaması ve sosyal sorumluluğunu yerine getirebilmesi için (Yurdakul vd., 2011:206) hedef kitleler üzerinde yapılan planlı girişimleri ifade etmektedir (Güneş, 2009:73). Bir kurumla kamu arasında iletişim yönetimi (Kalender, 2013:5) olarak da ifade edilen halkla ilişkiler; kamu yararını ön planda tutar (Biber, 2002:131). Kullandığı tekniklerle oldukça önemli işlevleri yerine getirir (Karatepe, 2008:95). Bu ilişki yöntemi kamu kurum ya da özel kurum ayrımı yapmaksızın her alanda kullanılabilen; kurum ve kuruluşlara olduğu kadar, topluma da birçok sosyal fayda sağlayabilmektedir (Karaçor, 2009:89).

Halkla ilişkiler tanımlarının öne çıkan özellikleri; uzun vadeli, düzenli, sürekli, kasıtlı, planlı yapılan, iknaya, itibarı korumaya, kamu yararına dayalı çift yönlü, etkileşimli bir yönetim işlevi ve iletişim disiplini olduğu yönündedir (Tunçel, 2009:115). Temel ilkeleri ise şeffaflık, dürüstlük, iki yönlü iletişim, doğruluk, süreklilik, bilgi verici olma ve etik kurallara uyma (Alikılıç, 2007:924) şeklinde sayılabilir.

Halkla ilişkiler, çalışanlar arası uyum ve işbirliğinin sağlanması, yönetici ile çalışanlar arası ilişki ve iletişimlerin geliştirilmesi, her yönüyle değişime açık, rasyonel bir düşünce sistemine sahip bir organizasyon oluşturulması, çalışanların sorunlarının belirlenerek çözülmesi görevlerini üstlenmektedir (Yatkin, 2006:370). Bunlara ilave olarak halkla ilişkilerin faaliyetleri gözden geçirildiğinde; kurumun hem iç hem de dış hedef kitle ile bütünleşmesini sağlayarak kurum yöneticileri ile hedef kitleler arasındaki dengeli iletişimin köprüsü işlevini yürüttüğü ve geleceğe ilişkin stratejik kararlara etki etmekte olduğu görülmektedir (Yurdakul vd., 2011:208-209). Halkla ilişkiler faaliyetleri, toplantı, tören gibi etkinliklerle bireyin örgüt kültürü ile bütünleşmesini sağlarlar (Palacı vd., 2009:276). Araştırma yapıp, üst yönetime danışmanlık ederek erken uyarı fırsatı sunarlar. Medya ilişkileri, finansal ilişkiler, kamusal işler, konu/sorun yönetimi, lobicilik, kriz yönetimi, itibar yönetimi, pazarlama iletişimi, sponsorluk, kurumsal sosyal sorumluluk, etkinlik yönetimi, kurumsal kimlik oluşturma ve toplumla ilişkiler kurmak (Kalender, 2013:10) gibi temel dayanakları ve araçları mevcuttur. Halkla ilişkiler özellikle kamuoyu üzerinde güven yaratarak onları belli bir tutumu kabule ya da bir uygulama yolunu izlemeye dürüst yollardan itebilmeyi görev bilmektedir (Türker ve Durusoy, 2014:2) Tüm bunlara ilave olarak yöneticilerin halkın taleplerini ve eğilimlerini anlamalarını sağlamak, (Suher, 2013:26) sadık bir hedef kitle yaratarak kurumun hedef kitleye bilgi akışı sağlamak, (Alikılıç, 2007:921) kurum ve hedef kitlesi arası iki tarafın da faydasını gözetmek (Kalender, 2013:3), kurum imajını doğru yönetmek (Özkan, 2009:66), kuruma uzun vadede olumlu kimlik kazandırmak ve bu kimliği devam ettirmek (Megep, 2006:7) halkla ilişkilerin en önemli faaliyetlerini oluşturmaktadır

Türkiye’de halkla ilişkilere ilişkin çalışmalar özel kesimde olduğu gibi devlet idareleri, kamu sektörü ve yerel yönetimlerde de önem kazanmaktadır (Yurdakul vd., 2011:201). Kamu yönetiminde halkla ilişkiler denildiğinde, bir kamu kuruluşunun ilişkide bulunduğu toplum kesiminin güven ve desteğini sağlamak adına giriştiği, iki yönlü iletişime dayalı ve buna bağlı olarak kamuoyunda kuruluşun, kuruluşta da toplumun istediği yönde değişikliklerin gerçekleşmesine olanak tanıyan, böylece kuruluş ile çevresi arasında olabilecek en uygun ölçekte uyum ve denge sağlanmasına yönelik sistemli ve sürekli çabalar anlaşılmalıdır (Yalçındağ, 1987:57).

Firma ve kurum içindeki halkla ilişkiler bölümlerinin rolü ve etkinliği kurumun türüne ve yönetimin halkla ilişkileri nasıl nitelediğine göre değişmektedir (Başok Yurdakul vd., 2007:33; Geçikli, 2010:81). Kamu örgütlerinde ise halkla ilişkiler faaliyetleri uyum ve eşgüdüm anlayışı dışında yürütülmektedir (Çakmak ve Kilci, 2011:248). Diğer yandan kamu yönetimi kamu bürokrasisi ile halk arasında ilişki sağlayan faaliyetleri içermektedir. Kamu yönetimi, halkla ilişkiler faaliyetlerini, halkı, ‘hakları ve yükümlülükleri konusunda bilinçlendirmek, onlara imkânlar dahilinde hizmetler ve faydalar sunmak, kamusal görev ve süreçler konusunda onları eğitmek’ için kullanmaktadır. Ayrıca yasamanın etkisini açıkça ortaya koymak, halkı bilinçlendirmek, tartışma ortamını güçlendirmek ve iyileştirmeye yönelik yardım yapmak gibi amaçlara ulaşmak için kullanmaktadır (Yıldırım, 2010:159). Kamu kuruluşlarının halka hizmet etmek için kurulmuş oldukları göz önünde bulundurulursa yönetimin başarısı, halkın destek ve katkısına bağlı olduğu gibi halkla yakın bir işbirliği kurulduğu oranda artacaktır (Yıldırım, 2010:159; Gül ve Şeker, 2005:234). Halkla ilişkiler bu önemli görevi temelinde halkın düşünce, istem ve talepleri ile sunulan hizmete karşı tepkilerini öğrenmekte; halkın beklenti ve ihtiyaçları doğrultusunda hareket etmekte ve böylece mesruluk sağlayarak yönetim ile halk arasında iki yönlü iletişime dayalı bir köprü görevi yürütmektedir (Öke ve Say, 2002:112). Halkla ilişkiler bu yönüyle kamu bürokrasisinin bir nevi iktidar aracıdır. Dolayısıyla kamu politikalarına destek sağlanması ve ortaya çıkan sorunların krize dönüşmesini engellemesi bakımından sistemin devamlılığını sağlamada, ideoloji yayma ve hükümet politikalarını haklılaştırmada çok etkilidir (Şen, 2012:4599).

Halkla ilişkiler adeta iktidarı koruyan bir güven mekanizması gibidir. Ayrıca halkın kendisini güvende hissetmesini de sağlamaktadır. Kısaca ifade etmek gerekirse halk ile devleti yakınlaştırmaktadır. Bu



mekanizma uzun bir süreçte gelişim göstermiştir. Dolayısıyla kamu yönetimi için büyük önem taşıyan halkla ilişkilerin gelişim seyrine ve özellikle son yıllarda getirdiği bazı önemli uygulamalara odaklanmak yerinde olacaktır.

Türkiye’de çağdaş anlamda ilk halkla ilişkiler uygulamasını başlatan birim, 1961 yılında Devlet Planlama Teşkilatı (DPT)’nin bünyesinde kurulmuş olan “Yayın ve Temsil Şubesi”dir (Bülbül, 2004:43). Halkla ilişkilerin bilimsel ve planlı olarak önemine kamu yönetiminde değinen ilk bilimsel çalışma Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi’dir (Yalçındağ, 1987:55). 1962 yılında hazırlanan MEHTAP Raporu devlet kuruluşlarının her kademesindeki çalışmalarda ve kararların alınmasında halkla yakın ilişki sağlama zorunluluğu getirmiştir (Çakmak ve Kilci, 2011:233) 1964’te Nüfus planlaması Genel Müdürlüğü ile Tanıtma ve Halk Eğitim Şubesi kurulmuş ve planlı çocuk sayısının ailelere benimsetilmesi amaçlanmış (Bülbül, 2004:43) ve daha sonra Dışişleri Bakanlığı Enformasyon Dairesi ve çeşitli Bakanlıkların Basın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlıkları ya da Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirlikleri, halkla ilişkiler çalışmalarını yürüten birimler olarak hayata geçirilmişlerdir (Megep, 2006:14). 1965 yılında idareyi yeniden düzenleme amaçlı olarak ‘İdareyi ve İdare Metodlarını Yeniden Düzenleme Komisyonu’ çalışmaları çerçevesinde ‘Merkezi İdarenin Taşra Teşkilatı’ ile ilgili yapılan araştırmada yönetimin halk ilişkilerindeki aksaklıklar dile getirilmiştir. İdari Danışma Merkezi, (İDM) uygulaması ile de halkın kamu kuruluşlarıyla ilgili sorunlarını yanıtlamak, iş sahiplerinin kuruluşları ile başvurularını kolaylaştıran bilgileri telefonla aktarmak amaçlanmıştır. 1971 yılındaki İdari Reform Danışma Kurulu raporunda, idarenin yeniden düzenlenmesi konusunda genel anlamda bazı ilke ve öneriler dile getirilmiştir (Bülbül, 2004:43-44). 1984 yılında Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği Kararnamesi (Canöz, 2008:142) hayata geçirilmiştir.

Kamu yönetimi alanında en kapsamlı ve en geniş çalışma, 1991 yılında yayınlanan Kamu Yönetimi Araştırma Projesi (KAYA) ile gerçekleşmiştir. Ayrıca 6. Beş Yıllık Kalkınma Planıyla (1990-1994) “Kamu Yönetiminin İyileştirilmesi” başlığı altında bir dizi ilke ve politikalara yer verilmiş, Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı yönetsel yöntem ve işlemlerin basitleştirilmesine ilişkin çalışmalar yapmıştır (www.kalkinma.gov.tr, 1989: 325-326).

Türkiye’de halkla ilişkilere yönelik çalışmalar hız kazanarak devam etmektedir. Özellikle 2000’li yıllardan itibaren hız kazanan bu çalışmalardan bazıları Bilgi Edinme Yasası, BİMER, e-Devlet ve Kamu Denetçiliği Kurumu’dur.

İyi bir halkla ilişkiler uygulaması olan *Kamu Denetçiliği* uygulaması son yıllarda demokratik ülkelerin pek çoğunda yaygınlaşmış ve kurumsal bir kimliğe bürünmüştür (Keskin, 2013:118). Kamu Denetçiliği kurumu vatandaşların hükümet kuruluşlarına, memurlarına, iş görenlerine, adaletsizlik ve kötü yönetime karşı olarak şikayetlerini dikkate alan, başında bağımsız bir üst düzey kamu görevlisi bulunan, anayasa ya da yasa ile kurulan bir büro olarak ifade edilebilmektedir (Aktel vd., 2013:23; Gökçe, 2013:3). Araştırma sonuçlarını parlamentoya ve kamuoyuna sunan bu organ (Gökçe, 2012:205) yaptığı incelemede yönetimi haklı bulur ve yapılan işlemin haklılığını halka duyurursa halkla ilişkiler görevlisi görevini üstlenmiş olacaktır. Ayrıca mahkemelerin ve yönetim kademelerinin noksanlıklarını ve mevzuata ilişkin sorunlara parlamentonun dikkatini çekmesiyle de büyük bir görev üstlenmiş olacaktır (Kılavuz vd., 2003:55). Kamu denetçiliği halkla ilişkiler açısından yöneten - yönetilen arasında yeni bir iletişim mekanizması kurulmasını sağlar. Halka şikayet fırsatı vermesi ve bu şikayetlerle ilgilenmesi sebebiyle yönetimde şeffaflığı sağlayan bu kanal, açık yönetimin olmazsa olmazları olan etkileşim ve diyalog için bir araç olarak görev yapmaktadır (Yağmurlu, 2009:90). Böyle bir gelişme ise yönetimin, uygulamalarında daha dikkatli, daha düzenli, halka önem veren, halkın istek, arzu ve eğilimlerini gözetten halk odaklı bir hal almasını sağlayacaktır. Bu ise yönetim ile halk arasında karşılıklı güven ve anlayışa dayalı bir ortamın doğmasına yol açacaktır Bu durum yönetimin halkla ilişkilerinin geliştirilmesinde, yönetimle ilgili olarak halka güven verilmesinde ve halkın desteğinin sağlanmasında büyük önem taşımaktadır (Gölönü, 1997:11-12).

Anayasamızda ve hukukun çeşitli alanlarında daha önce var olan dilekçe verme hakkı gibi bazı maddelerin üzerine (Canöz, 2008:142) 2003 yılında, çıkarılan 4982 sayılı *Bilgi Edinme Hakkı Kanunu*, “demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektedir (Yılmaz, 2011:12). Bilgi Edinme Kanunu’yla halkla ilişkiler birimine, sorumluluk alanına giren konularda yapılmış kişisel ve kurumsal bilgi edinme başvurularını değerlendirip, yönlendirme ve raporlaştırma sorumluluğu verilmiştir (Yağmurlu, 2007:64; Canöz, 2008:148). Bu kanunla birlikte medya, sivil toplum örgütleri ve bireyler bilgilere ulaşarak kararları demokratik yollardan etkileyebilecek bir ortama sahip olurlar. Böylelikle kamu kendisini halka denetletmekte, denetlenmenin baskısıyla da çalışanlar uygulamada ve yönetimde daha dikkatli davranma gereğini duymaktadır. Kamunun uygulamaları hakkında insanların şikâyetinde ve öneride bulunmaları



sayesinde de kendisi hakkında ki halk düşüncesini öğrenmekte, bundan sonra alacağı karar ve uygulamaları bu bilgiler ışığında yapma şansına sahip olmaktadır Tüm bu durum halkla ilişkiler kavramının çalışma alanı altında ele alınmaktadır(Yağmurlu, 2007:64; Canöz, 2008:148).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle, kamu yönetimlerini vatandaşa karşı daha duyarlı ve etkin hale getirmeyi amaçlayan devletlerin bilgi ve iletişim teknolojilerden daha fazla yararlanmaya başlamasıyla birlikte yeni bir kavram olarak “e-Devlet” kavramı ortaya çıkmıştır (Başa, 2012:226). e-Devlet mesai olgusuna ortadan kaldıran, kamu hizmetlerinin, vatandaşlara, çalışanlara ve iş ortaklarına Bilişim Teknolojileri vasıtasıyla ulaşmasını sağlayan, bilgisayar sistemleri ve yazılımlar vasıtasıyla desteklenen ve kesintisiz olarak günün 24 saati, haftanın 7 günü, yılın 365 günü çalışan kamu organizasyonlarının bütünüdür (Çelikkol, 2008:25). e-Devlet yapısıyla bir belgenin oluşturulması, kamu kurumuna ulaşması ve tüm işlem süreçlerinin elektronik ortamda izlenebilmesi amaçlanmaktadır (Alır, 2008:2). Ayrıca kamu sektörünün işleyiş verimliliğini büyük ölçüde artırırken, devlet-yurttaş ilişkisine farklı bir boyut getirmektedir (Yaman, 2008:4). e-Devlet’e geçiş tüm kamu hizmetlerinde süreçlerin baştan ele alınması, kısaltılması şeffaflaştırılması, anlaşılır ve kolayca uygulanabilir hale getirilmesiyle söz konusu olacağından artık uzun bekleyişler evraklarla masadan masaya koşturmalar bir türlü anlaşılmayan karmaşık süreçler ortadan kaldırılmış olmaktadır (Yaman, 2008:18). e-Devletle birlikte devlet daireleri, memurların işlemlere hızlı şekilde eriştiği yer olmakla kalmayıp vatandaşlar tarafından iş yapma becerisinin kolayca denetlenebildiği çalışma alanları olarak varlığını sürdürecektir(Şat, 2009:102).

Devletin kamu yönetiminde halkla ilişkiler adına attığı diğer büyük adım ise *Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)*’dir. Başbakanlığın 2006/3 nolu genelgesi ile vatandaşların, kamu kurumları ve personelinin uygulamaları ile ilgili yorum, istek, tavsiye ve şikâyetlerini, internet aracılığıyla doğrudan Başbakanlığa ulaştırabileceği ve müracaatını yine internet üzerinden takip edebileceği BİMER uygulaması başlatılmıştır. Bu konuda “150” numaralı ücretsiz, kısa telefon hattı Türkiye’de kullanılmak üzere tahsis edilmiştir (Yılmaz, 2011:13). Bilişim ve iletişim teknolojileri kullanılarak hayata geçirilen BİMER uygulaması kapsamında; 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 3071 sayılı Dilekçe Hakkı Kanunu, 5176 sayılı Kamu Görevlileri Etik Kurulu Kurulması ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ile insan hakları ihlallerine ilişkin müracaatlara yönelik kaymakamlık, valilik ve bakanlıkların tümünde “Halkla İlişkiler Müracaat Büroları” kurulmuştur (Tarhan, 2011:164). BİMER uygulamaları, bir yazılım ile web üzerinden yapıldığından yurdun en ücra köşelerinden dahi müracaat yapılmasına olanak tanımaktadır. Bu müracaatlar başbakanlıktan takip edilmektedir. Ayrıca şahsen, telefonla, internet üzerinden ve mektupla da başvuru yapılabilir. Vatandaşlar www.basbakanlik.gov.tr adresinden ya da bimer@basbakanlik.gov.tr adresine elektronik posta atarak da müracaat edebilmektedirler (Tarhan, 2011:165).

4.Türk Kamu Bürokrasisinin Halkla İlişkiler Uygulamaları Üzerindeki Etkileri

Kamu yönetiminde iç hedef kitle, bürokrasi ve siyasi otorite, dış hedef kitle ise kamu hizmetinden yararlananlardır. Kamu hizmetini yürütenler ise kamuda çalışan personellerdir. Kamu personeli yani memurlar, halkla yüz yüze, doğrudan ilişki içindedir. Her kamu görevlisi kendi görevini yerine getirirken, aynı zamanda halkla ilişkiler faaliyetine destek verir (Çakmak ve Kilci, 2011:256) ya da halkla ilişkiler adına olumsuz imaj yaratarak devlet ve vatandaş arasındaki iletişimi yok edip güvensizlik yaratır. Türk kamu yönetiminde var olan bürokrasi yarattığı sakıncalarla bir yandan halkla ilişkiler uygulamalarının Türkiye’de artırılmasını aciliyetle gerektirirken, diğer yandan da varolan uygulamaların işlemlerini tıkamaktadır. Örnek verecek olursak, e-Devlet sistemi kırtasiyeciliği, işlem imza sayısını, zaman kaybını ortadan kaldıran bir uygulama iken hala bazı kamu kurumları noter onaylı belge istemekte ve e-Devletten alınan belgeleri kabul etmemektedirler (Kaplan, 2016). Tarhan (2011) kitabında bürokrasi kökenli Türkiye’deki Kamu Kurumlarının halkla ilişkilerinden yaşanan yapısal sorunlara büyük bir yer ayırmıştır. Çalışmada bu sorunlar, “vatandaşın hangi birime başvuracağına ilişkin belirsizlikler, gereksiz bürokratik formaliteler, vatandaşın kamu çalışanlarını anlama güçlüğü, kurumları örgütlenme yapısından kaynaklanan sorunlar, kamudaki halkla ilişkiler birimlerinin örgütlenme ve işleyişine ilişkin sorunlar” şeklinde belirtilmiştir. Buna ilave olarak yine halkla ilişkiler boyutunu ilgilendiren kamu kurumlarının algısal çıkmazlarından dolayı yaşadığı sorunları ise “yönetimin vatandaşa güvensizliğinden kaynaklanan gizlilik, kamu çalışanlarının değişime karşı gösterdiği direnç, kamu çalışanlarının halkın istek ve beklentilerine önem vermeyişi, saydamlığı ve katılımı reddeden bir anlayışın varlığı, kamu kurumlarının halkla ilişkilerin önemini farkında olmayışı” (Tarhan, 2011:106-136) şeklinde sıralamıştır.

Endüstrileşme ve demokratikleşme sürecinde “kamu kesiminin halkla ilişkileri” sorunu yeni bir görünüm kazanmıştır. Bürokratik denetim yöntemleri izlenmesi ve ağır işleyen bürokrasi çarkı, halk ve özel kesim kuruluşlarının başlıca yakınma konularını oluşturmuştur (Canman,1978:5). Halk, kendi sorunlarının



çözmek için kamu kurumlarında ilgili organları bulmakta güçlükler çekmektedir. Çünkü kamu kurum ve kuruluşlarında halkla ilişkiler birimleri yetersizdir. Halkla ilişkilerin ana amacı kamu kurumlarının halkla anlaşmak ve sorunların çözülmesine yardımcı olmaktır. Devletin ve kurumların ana görevi halkın taleplerini yerine getirmek ve halka hizmet etmektir. Ancak kamu kurumları “katı, ağır, pahalı ve yavaş çalışan, kolay ulaşılamayan; bürokratları ilgisiz ve aşırı kuralcı” olan bir yapı olarak kendini göstermektedir. Buna bağlı olarak kamu kurumları çoğu zaman halkın talep ve beklentilerini karşılamaktan yoksun kalmakta ve bu durum halkın yakınmalarına ve şikayetlerine neden olmaktadır (Güneş, 2009:77).

Türkiye’de halkla ilişkiler çalışmaları taşra teşkilatlarında, rehberlik ve liderlikten yoksun olarak, genellikle kuruluşlar ve yöneticilerin kişisel görüşlerine, yeteneklerine ve güçlerine bağlı olarak çoğu zaman sistemsiz ve yöntemsiz bir şekilde yürütülmektedir. Kurumların etkin halkla ilişkiler uygulamasını engelleyen faktörlerin başında personel ve kadro sorunu ile eğitilmiş uzman personelin bulunmaması gelmektedir. Bir diğer önemli sebep de, yöneticilerin halkla ilişkiler konusunda yeterli bilgi ve tecrübeye sahip olmamalarıdır (Güneş, 2009:78). Bunun sonucunda kamu kurumlarında halkla ilişkiler birimleri basın bültenlerini hazırlayan, evrak takibi yapan, görevinden alınan üst düzey yöneticilerin atandığı ve medyaya bilgi aktarmaktan öteye geçemeyen bir yapı halinde çalışmaktadır. Bu durum birimleri işlevsiz ve atıl birer birim durumuna düşürmektedir (Çakmak ve Kilci, 2011:252; Kılavuz vd., 2003:66).

Türkiye’de kamu yönetiminde halkla ilişkilerin temel sorunu, yönetim ve halk arasındaki iletişim sürecinin biçimsel bir düzeyde kalmış olması ve siyasal sistemden kaynaklanan temsil sorununa çözüm getirecek mekanizmalardan yoksun olmasıdır (Şen, 2012:4590). Kendi içindeki sorunlarını çözemeyen ve kendi personeli ile sorunlu olan bir kuruluşun çevreyle uyumlu bir halkla ilişkiler programı yürütmesi mümkün olmamaktadır (Ayhan ve Canöz, 2006:76).

Türk kamu yönetiminde yöneticilerin belli disiplin ve katı kurullarla yönetim işlevini yürütmesi söz konusudur. Hizmet götürdüğü kitlenin, takdir ve kabulünü kazanmak zorunda olduğunu hisseden yöneticilerin idaresine izin verilen bir sistem mevcut değildir (Güneş, 2009:74). Vatandaş, kamu çalışanı ile yaşadığı iletişim sorununu gidermek için yöneticiye ulaşmaya çalışmakta fakat bunun mümkün olmaması nedeniyle iletişim süreci kesintiye uğramaktadır. Sorununa bir üst makama ulaşamadığından dolayı çözüm bulamayan vatandaş memnuniyetsiz bir şekilde kurumdan ayrılmak durumunda kalmaktadır (Doğan ve Göker, 2011:249).

Türk kamu yönetimi bürokrasi kültürü çalışanlarına ve yurttaşlarına güvenmeyerek, yurttaşlarına karşı sorumsuz ve esnek olmayan bir yapıda hizmet sunmaktadır. Kamu yönetiminde idare tarzı otoriterdir ve iletişim yetersizdir. Kamu görevlilerinin motivasyonu ve ödüllendirilmesi konularına gereken önem verilmeyerek sadece belirli rolleri gerçekleştirmeleri beklenmektedir (Yıldırım, 2010:160). Bürokraside liyakat ilkesi, siyasi kayırmacılık ile aşındırıldıkça, memurların motivasyonu kırılmakta ve yönetim tarafından kendilerine adil davranılmayan memurlardan, vatandaşa hizmet verirken adil olmalarının beklenmesi mantıksızlaşmaktadır. Bürokrasi, hükümet etme işinin memurların elinde olduğu bir yönetim biçimi olması sebebiyle memnuniyetsizlik durumunda memurların elindeki bilginin kendilerine sağladığı ayrıcalık dikkat çekmektedir (Aydın, 2012:55). Bürokraside, parti çıkarları ve kişisel yakınlıklara dayalı olarak yapılan değişiklikler, verimli kişilerin yitirilmesine ve ekonomik sıkıntılara sebep olarak başka gelir kaynağı olmayan memurların devletten uzaklaşmalarına veya yasa dışı gelir elde etme yolları aramalarına sebep olmaktadır (Çevik, 2010:25).

Bürokrasi, kalabalık ve yüksek ücret alan kadrolara sahip olduğundan halkın vergisi gereksiz harcamalara gitmekte ve böylece kurumların esas amacı olan kamu görevi vazifesi sapmalar göstermektedir. Bahsi geçen olumsuzluklar ise yönetimin vatandaş gözünde olumlu bir imajının olmasını engellemekte ve Türkiye’de kamu yönetimiyle vatandaş arasında oldukça sağlıklı bir ilişki söz konusu olmaktadır. Tüm dünyada hukuk ve yasalar bireyi devlete karşı korurken, Türkiye’de devleti bireye karşı korumaktadır (Arklan, 2006:94). Bu durum kamu yönetimi tarafından yapılan halkla ilişkiler çalışmalarını anlamsız kılmaktadır.

İç yöntemlerinde serbestleşme, yerelleşme ile bütçe ve personel sisteminde yeniden düzenlemeye fırsat vermeyen bürokrasi anlayışı kırtasiyecilik ve mevzuata ilişkin tuzaklardan kurtarılamamaktadır (Özer, 2005:17). Hizmet sunumunda vatandaş ihtiyacı yerine kendi hiyerarşik mantığını esas alan ve çağdaş hizmet standartlarının gerisinde kalan bürokratik yönetim kültürü halkla ilişkilerde etkinliği artıracak vatandaş odaklı kamu hizmet kültürünün yerleşmesi ve gelişmesini engellemektedir (Gökpınar, 2013:18).

Bürokraside “hayır, olmaz, yok” şeklinde takınılan olumsuz tavır halkın devleti hasım gibi görmesine sebep olduğundan ve kamu yönetiminde halkla ilişkilerin diğer önemli bir boyutu olan siyasal işleyiş de çok rasyonel temellerle şekillenmediğinde parti başkanlarının hegemonyası altında olan sistem



içerisinde milletvekilleri de milli iradenin temsilcisi olmaktan çok oy değerleriyle ve mecliste el kaldırmalarıyla öne çıkmaktadır (Metin ve Altunok, 2002:91). Bu süreç birbirine göz yumarak gitmektedir (Yılmaz, 2011:10).

Türkiye’de kamu yönetiminde etik değerlere aykırılıkların bürokrasi kadar ve hatta ondan daha çok siyasetçileri de kapsadığı düşünülmektedir (Arap ve Yılmaz, 2006:60). Kamu hizmetinde etik kavramı, kamu görevlilerinin kamu hizmetini yerine getirirken karar alma ve yönetim süreçlerinde bu anlayış ve değerler çerçevesinde uyacağı ilke ve kuralları içermekte; kamu görevlilerinin bu etik kurallar dışındaki eylem ve işlemlerine ise “yolsuzluk” adı verilmektedir. Böyle bir ortam, kamu görevlilerinin kamusal işleri yerine getirirken tarafsızlık, nesnellik ve dürüstlük ilkeleri çerçevesinde faaliyet yürüttükleri ve buldukları makamı kazanç için kullanmaktan (Işık, 2009:31) uzak durdukları bir durumu ifade etmektedir. Etik değerlere sahip olarak ulaşılabilecek olan etik kültürün varlığı çalışanları yapacağı işlerde istekli hale getirmekte; etik bir çevrenin varlığı da idareciler ile çalışanlar arası güveni tesis etmektedir. Böylece bürokratik tikanıkların giderilmesine ışık tutulmuş olacaktır (Zeren vd., 2014:457-459) . Aksi halde etik çıkmazların önüne geçilememesi, halkla ilişkiler adına atılan büyük adımları engelleyici bir sonuç yaratacaktır.

5. Sonuç ve Öneriler

Literatürden taranan kaynakların içeriğinde görüldüğü üzere halkla ilişkiler Türk kamu yönetiminin verimini artırma, Millet ile Devleti birbirine yakınlaştırma ve karşılıklı güveni tesis etme noktasında büyük öneme sahiptir. Lakin bürokrasi denen mekanizma her defasında, yoğun çabalara rağmen halkla ilişkiler uygulamalarını yıpratarak kendi çıkarlarına hizmet eder hale getirmeye çalışmaktadır. Bürokrasi Dünya’da tüm ülkelerde var olan bir sorun olsa da halkın memnuniyeti bu sıkıntıyı en aza indirebilen ülkelerde mümkün olmaktadır. Bu sebeple ülkede bilinçli ve bilinçsiz bir şekilde halkla ilişkilere yönelme olsa da halkla ilişkilerin uzman ekiplere bırakılmadığı yerlerde şekilsel bir faaliyet şeklinde yürütüldüğü görülmektedir. Tabii ki bununla birlikte Türkiye’de yürütülen bürokratik tikanıklıkları gidermeye yönelik yoğun faaliyetlere rağmen ciddi bir düzelleme seviyesine ulaşamadığı görülmektedir. Bürokratik tikanıklıkları ortadan kaldırma adına özellikle yakın zamanlarda e-Devlet, Kamu Denetçiliği Kurumu, BİMER ve Bilgi Edinme Yasası gibi halkla ilişkiler uygulamaları çalışmaları yapılması bürokrasiyi tamamen ortadan kaldırmasa da bir parça gücünü kırmayı başarmıştır. Bürokrasinin kırtasiyeciliği ve risk almaktan kaçınan yapısı bu uygulamaları da yıpratmaya çalışmaktadır. Bilinçli bir halkla ilişkilerin mümkün olmaması bürokrasiyi artırarak israflara sebep olmaya devam edecektir. Bunun için var olan bürokratik kültür dönüştürülerek işlevsel hale getirilmeli ve böylece halkla ilişkilerin önü açılmalıdır. Bürokrasinin demokrasi ahlakı gelişmemiştir. Bu nedenle bürokrasi kamu yönetiminde yürütülen her iyi uygulamanın önünü tıkamaktadır. Öte yandan halkla ilişkilerin yürütülmesinin mümkün olabilmesi için personelin ahlaki ve teknik gelişimine gereken önem verilmeli ve liyakatli kişilerin yükselmesine etik olarak müsaade edilmelidir.

Yapılacak yeni çalışmalarda e-Devlet, Kamu Denetçiliği Kurumu, BİMER ve Bilgi Edinme Yasası gibi halkla ilişkiler uygulamaları üzerinde bürokrasi baskısını mikro olarak incelemek faydalı olacaktır. Sadece halkla ilişkiler üzerinde değil, Türkiye’deki her yeni uygulamanın önünden bürokrasi engelini kaldırmak gerekmektedir. Bu yüzden yeni çalışmaların bu sorunu gidermeye eğilmesi faydalı olacaktır.

Tüm bunlardan hareketle, halkla ilişkiler uygulamaları vatandaşın devletin eleştirilen yönlerini ortaya çıkarıp gerekçelerinin halka sunulduğu; eksiklerin görülüp kurum adına geri beslemelerin yapıldığı ve hükümetin bir daha ki seçimlere yeniden seçilebilmesinin anahtarı olan bir mekanizmadır. Bu sebeple bürokrasinin kültürel yapısı gereği ortaya çıkan sorunların önüne geçilmesiyle halkla ilişkilerin önünün açılması ve bu sistemin dikkatli bir şekilde işletilmesi kaynak israfının, memnuniyetsizliğin, şikayetlerin ve bunun gibi bir çok sorunun önüne geçilmesinde büyük önem taşımaktadır.

KAYNAKÇA

- AKTEL, M., U. KERMAN, Y. ALTAN, M. LAMBA ve O. BURHAN (2013). “Türkiye İçin Yeni Bir Denetim Modeli: Kamu Denetçiliği (Ombudsman)”, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 5, Sayı: 9, 2013- Güz, s. 21-37.
- ALİKILIÇ, Ö. ve F. ONAT (2007). “Bir Halkla İlişkiler Aracı Olarak Kurumsal Bloglar”, *Journal Of Yasar University* , 8(2), s.899-927.
- ALIR, G. (2008). *E-Türkiye Uygulamaları: Elektronik Belge Yönetimi Ve Üst Veri*, Doktora Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- ARAP, İ. ve L. YILMAZ (2006). “Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Yeni Kurumu: Kamu Görevlileri Etik Kurulu”, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 39, Sayı: 2, Haziran 2006, s. 51-69.
- ARKLAN, Ü. (2006). “Bir Kamu Denetim Sistemi Olarak Ombudsman Ve Türkiye’de Uygulanabilirliği”, *Selçuk İletişim*, Cilt:4, Sayı:3, s.82-100, Erişim:18 Nisan 2014, <http://josc.selcuk.edu.tr/josc/article/view/236>



- AYDIN, N. (2012). "Weberyen Bürokraside Liyakat Ve Türk Kamu Bürokrasisinden Bir Kesit: 'Siyasetin Bürokrasi İronisi'", *Sayıştay Dergisi Hakemli Dergi*, Nisan - Haziran 2012, Sayı: 85, s. 51-68.
- AYHAN, B. ve K. CANÖZ. (2006). *Hastaların Hastane Tercihinde Etkili Olan Halkla İlişkiler Faaliyetleri*, 2. Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu: 27-28 Nisan 2006, 21. Yüzyılda Halkla İlişkilerde Yeni Yönelimler, Sorunlar Ve Çözümler, , Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi, s. 72-90.
- BAŞA, Ş. (2012). "e-Devlet Çalışmalarına Bir Örnek: 'E-İçişleri Projesi' ", *Sosyoekonomi / Ocak-Haziran, 2012-1 / 120110*, s.224-248.
- BAŞOK YURDAKUL, N., G. COŞKUN ve B. ÖKSÜZ (2007). "Hastanelerde Halkla İlişkiler: İzmir İli Özel Hastaneler Örneğinde Halkla İlişkiler Birimlerinin Yapı-İşlev Ve Uygulamalarına Yönelik Bir Araştırma", *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, Nisan 2007, 2(1), s.31-46.
- BAYRAM, A. K. ve K. ÇINAR (2007). "İktidar Ve Siyasetin Gölgesinde Bürokrasi Ve Demokrasi İlişkisi: İdealler, Zorunluluklar, Gerilimler", *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:9, Sayı:1, s.11-24. Erişim: 18 Nisan 2014, <http://www.aku.edu.tr/aku/dosyayonetimi/sosyalbilens/makale/c9s1m2.pdf>
- BİBER, A. (2002). "Bir Halkla İlişkiler Politikası Olarak Sosyal Sorumluluk Anlayışı", *Gazi Üniversitesi Dergisi*, 15 Güz, s.131-152.
- BİLGİN, M. H. (2003). "Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Tartışmaları", *Perşembe Konferansları*, s 29-52, Erişim:30 Nisan 2014, <http://www.rekabet.gov.tr/File/?path=ROOT%2FDocuments%2FPer%25c5%259fembe%2BKonferans%25c4%25b1%2BYay%25c4%25b1n%2Fperskonfyyn4.pdf>
- BÜLBÜL, A. R. (2004). *Halkla İlişkiler*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, Genişletilmiş 2. Baskı, Nisan 2004.
- CANMAN, D. (1978). "Türkiye'de Kalkınma Gereklere Uygun Olarak Yüksek Yöneticilerin Yetiştirilmesi", *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt:2, s. 3-18, Erişim: 18 Nisan 2014, <http://kamyon.politics.ankara.edu.tr/aktarimlar/1361366566.pdf>
- CANÖZ, K. (2008). "Kamuda Halkla İlişkilerin Yeni Yüzü: Bilgi Edinme Yasası", *Selçuk İletişim*, Cilt: 5, Sayı:3, s. 141-152.
- ÇAKMAK, A. F. ve S.KİLCİ (2011). "Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Yeri Ve Önemi", *Kamu-İş*; Cilt:11, Sayı:4, s. 219- 270.
- ÇELİK, Ö. ve G. AKSAN (2011). "Demokrasi Ve Bürokrasi Arasındaki Gerilim Temelinde Türk Hukukundaki Bazı Düzenlemelere Genel Bir Bakış", *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, Cilt: XV, Sayı: 2, s.189-214.
- ÇELİKKOL, Ö. (2008). *Kamu Yönetiminde e-Devlet Yapılanması Ve Türkiye İçin e-Devlet Model Önerisi*, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- ÇEVİK, F. K. (2010). *Türkiye'de 1980'den Günümüze Siyasal İktidar-Bürokrasi İlişkileri*, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atılım Üniversitesi, Ankara.
- ÇUHADAR, M. T. (2005b). "Türk Kamu Yönetiminde Personel Güçlendirme: Sorunlar Ve Çözüm Önerileri", *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 25, Temmuz - Aralık 2005, s. 1-23.
- DEMİR, F. (2011a). "Bürokrasi-Demokrasi İlişkisi Ve Bürokratların Seçilmişlerce Kontrolü Sorunu", *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. , Yönetim Ve Ekonomi*, Cilt:18, Sayı:2, Manisa, s. 63-84.
- DEMİR, F. (2011b). "Bürokratik Kültür", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:16, Sayı:2, s.153-178.
- DOĞAN, A. ve G. GÖKER (2011). "Kamu Kurumlarında Bir Halkla İlişkiler Çalışması Olarak Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü", *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 21, Sayı: 2, Elazığ-2011, s. 236-260.
- ERYILMAZ, B. (2015). *Kamu Yönetimi-Düşünceler Yapılar Fonksiyonlar Politikalar*, Kocaeli: Umuttepe Yayınları, Gözden Geçirilmiş ve Güncellenmiş 8. Baskı.
- GEÇİKLİ, F. (2010). *Halkla İlişkiler Ve İletişim*, İstanbul: Beta Yayınları, 2. Baskı, Mart 2010.
- GÖKÇE, A. F. (2012). "Çağdaş Kamu Yönetiminde Kamu Denetçiliği (Ombudsmanlık) Ve Türkiye İçin Askeri Ombudsmanlık Önerisi", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:17, Sayı:2, s.203-227.
- GÖKÇE, A. F. (2013). *Kamu Denetçiliği Sistemi Kapsamında Mahalli İdarelerde Ombudsman Denetimi*, KAYSEM-8 Kuramdan Uygulamaya Yerel Yönetimler Ve Kentsel Politikalar Bildiri Kitabı: 11.12 Mayıs 2013, Hatay, s. 1-13.
- GÖKPINAR, H. H. (2013). "Türkiye'de İdarenin Geliştirilmesi Çalışmaları Ve Mülki İdare Amirlerinin Rollerini", *İdarecinin Sesi - Eylül - Ekim - Kasım - Aralık / 2013*, s. 13-18.
- GÖLÖNÜ, S. (1997). "Ombudsman ve Yönetimde Halkla İlişkilerin Gelişmesine Etkisi", *Sayıştay Dergisi*, Sayı: 27 (Ekim-Aralık), Erişim 19 Şubat 2017, <http://dergi.sayistay.gov.tr/icerik/der27m1.pdf>,
- GÜL, H. ve G. ŞEKER (2005). "Kamu Kurumlarında Halkla İlişkiler Ve Bir Model Analizi", *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 7, Sayı: 3, s. 225-241.
- GÜNEŞ, A. (2009). "Kamu Kurum Ve Kuruluşlarında Halkla İlişkiler Kavramının Tanımı Yeri Ve Önemi Üzerine Bir Yaklaşım", *C.Ü. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 10, Sayı: 1, s. 71-79.
- İŞİK, M. (2009). "Kamu Etiği Açısından Milli Eğitim Bakanlığı Tarafından Sunulan "E-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi" nin Değerlendirilmesi", *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Yıl: 2009/2, Sayı: 10, s. 27-46.
- KALENDER, A. (2013). *Kavram Olarak Halkla İlişkiler, Dünyada Ve Türkiye'de Halkla İlişkilerin Tarihsel Gelişimi*. İç. A. Z. Özgür (ed.). Halkla İlişkiler, Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2713, 2. Baskı, Ocak 2013, s. 2-30.
- KAPLAN, Y. S. (2016). "Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Başvurularda Hala Noter Onaylı Belge İstiyor", Erişim 19 Şubat 2017, <http://www.memurlar.net/haber/639469/>
- KARAÇOR, S. (2009). "Halkla İlişkilerde İletişim Aracı Olarak Bloglar", *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt:2, Sayı: 2, s.87-99.
- KARATEPE, S. (2008). "İtibar Yönetimi: Halkla İlişkilerde Güven Yaratma", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Kıs-2008, Cilt:7, Sayı:23, s.77-97.
- KESKİN, İ. (2013). "Temel İnsan Hakları Bağlamında Ombudsmanlık Kurumunun Hukuk Devletindeki Yeri Ve Önemi", *Adalet Dergisi*, Sayı:45, s.117-144.
- KILAVUZ, R., A. YILMAZ ve F. İZCİ (2003). "Etkin Bir Denetim Aracı Olarak Ombudsmanlık Ve Türkiye'de Uygulanabilirliği", *C. Ü. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 4, Sayı: 1, s.49-68.
- MEGEP (Mesleki Eğitim Ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi), (2006). *Halkla İlişkiler Ve Organizasyon Hizmetleri Halkla İlişkiler Kavramı*, T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, Ankara, Erişim: 18 Nisan 2014, http://hboqm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/kursprogramlari/halkla_iliskiler/moduller/halkla_iliskiler_kavrami.pdf
- METİN, H. ve M. ALTUNOK (2002). "Karşılaştırmalı Bir Yaklaşımla Kamu Yönetimi Ve Özel Sektörde Halkla İlişkiler", *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (3) 2002/1, s. 79-99.
- ÖKE, M. K. ve S. SAY (2002). "Türk Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Gereksinimi", *Mülkiye*, Cilt: XXVI, Sayı: 235, s. 97-117, Erişim: 30 Nisan 2014, <http://kamyon.politics.ankara.edu.tr/aktarimlar/1360759349.pdf>
- ÖKMEN, M. ve K. CANAN (2009). "Avrupa Birliği'ne Üyelik Sürecinde Türk Kamu Yönetimi", *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F., Yönetim Ve Ekonomi*, Cilt:16, Sayı:1, Manisa, s.139-172.



- ÖZER, M. A. (2005). "Günümüzün Yükselen Değeri: Yeni Kamu Yönetimi", *Sayıştay Dergisi*, Sayı: 59, s.3-46, Erişim:18 Nisan 2014, <http://www.sayistay.gov.tr/dergi/icerik/der59m1.pdf>
- ÖZKAN, A. (2009). *Halkla İlişkiler Yönetimi*, İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları, 2. Baskı, Yayın No: 2009-19, Erişim:18 Nisan 2014, <http://www.ito.org.tr/itoyayin/0013815.pdf>
- ÖZSEMERÇİ, K. (2002). "Türk Kamu Yönetiminde Yolsuzluklar, Nedenleri, Zararları Ve Çözüm Önerileri", 03.10.2002, Erişim: 18 Nisan 2014, <http://www.sayistay.gov.tr/yayin/elek/elekicerik/35KamuYonYolsuzluk.pdf>
- PALACI, H., S. TİMLİOĞLU, S. G.TEMEL, S. DEREGÖZÜ, Ö. ŞAHAN, F. BÜYÜKGEBİZ, D. YÜCEL ve H. OKUR (2009). *Kamu Hastanelerinde Hasta Ve Çalışan Memnuniyeti: Göztepe Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Halkla İlişkiler Faaliyetleri*, H. Kırılmaz (ed.). Uluslararası Sağlıkta Performans Ve Kalite Kongresi: 19-21 Mart 2009, Antalya: Bildiriler Kitabı, Cilt: 2, Ankara - 2009, s.272-286.
- SARAN, U. (2004). *Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma*, Ankara: Atlas Yayınları.
- SEZER, Ö. (2008). "Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye'de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme", *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 4, Sayı: 8, s. 147-171.
- SUHER, İ. (2013). *Halkla İlişkilerde Kriz Yönetimi Ve Uygulamaları*, iç. B. Özkanal (ed.). *Halkla İlişkiler Uygulamaları Ve Örnek Olaylar*, Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2796, 1. Baskı, Ocak 2013, s. 2-24.
- ŞAT, N. (2009). "Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Weber Bürokrasisinin Sonu Mu?", *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 2, Sayı: 1, Aralık 2009, s. 93-108.
- ŞEN, A. F. (2012). "Müzakereci Demokrasi Ve Halkla İlişkiler: Kamu Yönetiminde Alternatif Bir Halkla İlişkiler Arayışı", *Journal Of Yasar University*, 2012 27(7), s. 4589-4610.
- TARHAN, A. (2011). *Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Ve e-Devlet Uygulamaları*, Konya: Palet Yayınları.
- TUNÇEL, H. (2009). *Halkla İlişkilerin Adlandırma Sorunsalı Üzerine Bir Değerlendirme*, *Marmara İletişim Dergisi*, Sayı: 14, Ocak 2009, İstanbul, s. 109-123.
- TÜRKER, M. F. ve İ. DURUSOY (2014). "Devlet Orman İşletmelerinde Halkla İlişkiler Ve Sertifikasyon", Erişim:18 Nisan 2014, http://akademikpersonel.duzce.edu.tr/idrisdurusoy/bildiri/idrisdurusoy09.03.2014_16.44.54bildiri.pdf
- UZ, O. (2006). *T.C. Kamu Sektöründe Yönetici-Yönetilen İlişkilerinde İletişim Ve Güven*, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atılım Üniversitesi, Ankara.
- YAĞMURLU, A. (2007). "Bilgi Edinme Kanunu Ve Halkla İlişkiler", *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 40, Sayı 4, Aralık 2007, s. 63-79.
- YAĞMURLU, A. (2009). "Halkla İlişkiler Mekanizması Olarak Kamu Denetçiliği", *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt: 42, Sayı: 1, Mart 2009, s.87-104.
- YALÇINDAĞ, S. (1987). *Kamu Sektöründe Halkla İlişkiler Uygulamaları Ve Sorunlarının Genel Görünümü*, *Halkla İlişkiler Sempozyumu: 20-21 Nisan 1987*, Ankara: Ankara Üniversitesi Basın - Yayın Yüksekokulu Yayınları: 10, s.55-85.
- YAMAN, D. (2008). *Kamu Yönetiminde Elektronik Devlet Modeli Ve İşletmelerin Vergi Tahsilatlarının Elektronik Ortamda Uygulanması: Ankara İli Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atılım Üniversitesi, Ankara.
- YATKIN, A. (2006). *Hizmet Verimliliğinin Artırılmasında Halkla İlişkilerin, Örgütsel İletişimin Rolü Ve Önemi (Elazığ Belediyesi Örneği)*, 2. Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu: 27-28 Nisan 2006, 21. Yüzyılda Halkla İlişkilerde Yeni Yönelimler, Sorunlar Ve Çözümler, Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi, s. 369- 386
- YILDIRIM, M. (2010). "Türk Kamu Yönetimi Sorunlarının Halkla İlişkiler Açısından Bir Değerlendirmesi", *ZfwVol.(Journal Of World Of Turks)* 2, No. 3 (2010), s. 153-171.
- YILMAZ, B. (2011). "Katılımcı Yönetimin Gerekliği Ve Türkiye'deki İyi Uygulamalar", *İdarecinin Sesi / Kasım - Aralık / 2011*, s. 10-14.
- YURDAKUL, N. B., M. K. DİNÇER ve G. COŞKUN (2011). "Belediyelerde Halkla İlişkiler Yönetimi: İzmir İli Belediyelerine Yönelik Bir Araştırma", *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, Kış 2011, Cilt:2, Sayı:2, s.198-229.
- WWW.kalkinma.gov.tr/Lists/Kalknma%20Planlar/Attachments/4/plan6.pdf, (1989). *Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı 1990 - 1994*, (Erişim Tarihi: 21.10.2017).
- ZEREN, H. E. , A. TURAN, ve İ. E. GÖKTÜRK, (2014). *Türk Kamu Yönetiminde Değişimin Temeli: Etik Kültürün Oluşturulması ve Etik Liderlik*, *Kamu Yönetiminde Değişim içinde*, Fatma Neval GENÇ (Ed.), *Kamu Yönetimi Forumu (KAYFOR 12) Bildiriler Kitabı*, s.451-464, 12-14 Eylül 2014, Aydın.