

**T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANABİLİM DALI
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM BİLİM DALI**

**YEREL YÖNETİMLERDE HALKLA İLİŞKİLER
UYGULAMALARI ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME:
ÇAYIROVA BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

DOKTORA TEZİ

BERNA GÖNEN

KOCAELİ 2020

**T.C. KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANABİLİM DALI
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM BİLİM DALI**

**YEREL YÖNETİMLERDE HALKLA İLİŞKİLER
UYGULAMALARI ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME:
ÇAYIROVA BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

DOKTORA TEZİ

BERNA GÖNEN

DOÇ. DR. HÜSEYİN DİKME

**Tezin Kabul Edildiği Enstitü Yönetim Kurulu Karar ve No:
28.10.2020/24**

KOCAELİ 2020

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	I
ÖNSÖZ.....	IV
ÖZET.....	V
ABSTRACT.....	VI
TABLOLAR LİSTESİ.....	VIII
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1. YEREL YÖNETİMLERİN KURAMSAL VE TARİHSEL TEMELLERİNİN OLUŞUMUNA BAKMAK.....	8
1.1. YEREL YÖNETİMLERE DÜNDEN BÜGÜNE BAKIŞ.....	8
1.1.1. Yerel İdarelerin Doğuşu: Tarihsel Serüven.....	10
1.2. DEMOKRASİ: BİR KAVRAM ÇÖZÜMLEMESİ.....	17
1.3. YEREL YÖNETİMLERE DAİR ANA YAKLAŞIMLAR.....	20
1.3.1. Çoğulculuk.....	21
1.3.2. Marksist Bakış.....	25
1.3.2.1. Araçsallık.....	26
1.3.2.2 Yapısalcılık.....	28
1.3.2.3. Kent Yöneticiliği.....	31
1.4. ÇAĞDAŞ/İKİNCİL YAKLAŞIMLAR.....	34
1.4.1.Liberalizm: Özgürlükle Faydacılık Arasında Yönetimin Doğallığı.....	34
1.4.2. Refahizm/Sosyal Belediyecilik.....	43
1.4.3. Neoliberalizm.....	46

İKİNCİ BÖLÜM

2. HALKLA İLİŞKİLER FAALİYETLERİ VE ARAÇLARI.....	53
---	----

2.1. ALAN: NE OLANDAN OLMAMAYA: OLUŞUMUNU, GELİŞİMİNİ DÜNYA VE TÜRKİYE’DEKİ TARİHSEL YOLCULUĞU İÇERİSİNDEN TANITMAK.....	54
2.2. YENİ YÖN: ÖZÜNDE İLİŞKİ İNŞAASINDA İLETİŞİM BOYUTU.....	75
2.2.1.İletişimin Bazı Kullanım Mecralarındaki Farklılıkları, Benzerlikleri ve Gereçleri.....	82
2.2.1.1. Reklam.....	82
2.2.1.2. Propaganda.....	84
2.3. İLETİŞİM ARAÇLARI.....	88
2.3.1. Yazılı Araçlar.....	89
2.3.1.1. Gazete, Dergi, El İlanları, Broşürler.....	89
2.3.2. İşitsel ve Görsel Araçlar.....	94
2.3.2.1. Radyo, Televizyon Yayınları, Billboardlar.....	94
2.3.3. Sanal Araçlar.....	95
2.3.3.1. İnternet Dünyası.....	96

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. HALKLA İLİŞKİLERİN UYGULAMA ALANLARINDAN YEREL YÖNETİMLER.....	99
3.1. YEREL YÖNETİMLERDE HALKLA İLİŞKİLER GEREKSİNİMİN NEDENSELLİĞİ.....	101
3.1.1. Yerel Demokrasi ve Katılımın Sürdürülebilmesi.....	105
3.1.1.1. Yönetim ve Halk İlişkisinin Güçlendirilmesi.....	110
3.1.1.2. Açıklık/Şeffaflık	111
3.1.2. Bilgi Edinme Hakkı.....	114
3.2. TOPLUMLA GÜVEN KURMA İLKELERİ	116
3.2.1. Dürüstlük.....	118
3.2.2. Denetim.....	119

3.2.3. Hesap Verilebilirlik.....	120
3.2.4. Adil Hizmet Hakkı.....	121
3.2.5. Yönetimden Yerel Yönetişime.....	123
3.2.5.1. Simetrik İletişimin Etkisi.....	125
3.3. YEREL YÖNETİMLERİN HALKLA İLİŞKİLER SORUNLARI.....	127

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. ÇAYIROVA BELEDİYESİ HALKLA İLİŞKİLER UYGULAMALARI.....	134
4.1. ÇAYIROVA İLÇESİ KONUMSAL ÖZELLİKLERİ.....	135
4.2. ÇAYIROVA BELEDİYESİ HALKLA İLİŞKİLER BİRİMİNİN ÇALIŞMA SAHALARI.....	136
4.3. ÇAYIROVA BELEDİYESİ HALKLA İLİŞKİLER UYGULAMALARININ İNCELENMESİ.....	138
4.4. ÇALIŞMANIN BULGULARI.....	139
4.4.1. Katılımcıların İkamet Sürelerine İlişkin Bulgular.....	140
4.4.2. Katılımcıların Yaş Gruplarının Dağılımına İlişkin Bulgular.....	141
4.4.3. Katılımcıların Eğitim Düzeylerine İlişkin Bulgular.....	142
4.4.4. Katılımcıların Medeni Durumlarına İlişkin Bulgular.....	142
4.4.5. Katılımcıların Aylık Gelirlerine Ait Bulgular.....	143
4.4.6. Katılımcıların Meslek Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	144
4.4.7. Halkla İlişkiler Faaliyetlerine Yönelik Bulgular.....	144
4.4.8. Halkla İlişkiler Faaliyet Hizmet Kalitesi Algısı Bulguları.....	166
SONUÇ VE ÖNERİLER	170
KAYNAKÇA	176
EK-1-2 ANKET FORMU	192
ÖZGEÇMİŞ.....	199

ÖNSÖZ

En mutlak siyasi iradenin her ete kemiğe büründürüldüğü devlet organizmasında yaşatılan, kurgulanan, temsil ettirilen bürokratik/hiyerarşik katmanların yönetsel, yürütsel organlarından her birinin; gündelik hayatın akıp gitmesinin planlanmasına, işletilmesine, değiştirilmesine aynı veya değişik faaliyetleriyle direkt, kapsamlı olarak tesir ettiği inkâr edilememiştir. Bunun kamu yönetimi rejiminde görünür/anamlı kılınmasına; görevlerinin ve niteliklerinin sürekli tartışıla geldiği yerel yönetim kurumları yardımcılık etmiştir. Belediyeler sahip oldukları kurumsal özelliklerini en iyi biçimde hem kendi iç bünyelerinde, hem de yerele, vatandaşlarına karşı temel yükümlülüklerini, sorumluluklarını aksatmadan icra etmek zorunda olan düzenleyici ve aracı olan kamu kuruluşlarıdır. Zaman zaman, yerel sahanın/alanın birçok hassas noktasında kitlelere hizmet dağılımının, dağıtımının eksikliği, eşitsizliği; aksaması, yavaşlaması, tarafsızlık ilkesinin umursanmaması, zayıflatılması ve refah düzeyinin düşmesi gibi çoğu gelişmişlik göstergelerinin işlevini yitirmeye başlaması anında ortaya çıkan zorlayıcı, karmaşıklaşan, keşmekeşlik yaratan çoğu meseleyi anlamaya; çözümlenmesi için takılan tutum, klasik ifadelerle yöneten sınıfların, yönetilenlerle vazgeçilmez bağında iletişim ve yan olgularını öne çıkarmış, ayrı bir cephede sorgulanmasına da yol açmıştır. Dolayısıyla belediyelerde hangi süreçlerin, unsurların, pratiklerin, araçların ve yordamların yoğun etkileşime girdiği bağlamında keşfedilecek olanı bu çalışmada görebilmek niyetine; örnek belediye olarak seçilen Çayirova Belediyesi halkla ilişkiler uygulamaları altında, şehir halkının karşı karşıya kaldığı anlaşmazlıkları neyin/nelerin tetiklediğini teşhis edebilmeyi, kalitatif yöntemi kullanarak araştırma amacına, literatür bilgisini siyaset (yerel yönetim) kuramlarıyla sentezleyerek yoğunlaşmıştır. Bu araştırmanın sonucunda da, taraflar arasında süre gelen sistematik kopuklukların bulunması, azaltılması için, yerel iletişim unsurları ve belediye yönetim kademelerinin davranışları hakkında yeterli çıkarımlara, potansiyel iyileştirmelere yüzünü dönen, şehirlisinden kopmadan, bütün bileşenleriyle etkin iletişim kurma ve bunu sürdürebilmeye dönük özgün yolları aramaya ışık tutacak önemli ipuçlarına yer verilmiştir. Ve burayı sonlandırırken, başta danışman hocam Doç. Dr. Hüseyin Dikme, Doç. Dr. İsmail Keskin, Doç. Dr. Şükran Güniz Ilıcak Aydınalp, Dr. Öğretim Üyesi Kerim Karagöz ve Dr. Öğretim Üyesi İpek Sucu hocalarıma teşekkürlerimi ve minnettarlığımı sunarım.

ÖZET

Günümüzün sayısız yönetim örgütlenmesinin zeminini gereksinimler, çevre ve toplum oluşturmıştır. Ulusal veyahut yerel çapta, bireysel, topluluk yaşamının idame ettirildiği ortamlara hizmeti veren kurumların işleyiş düzeninde halkla ilişkiler fonksiyonunun/etkililiğinin katkısı, birimlerinin üstlendiği görev hayati önemdedir. Özellikle siyasal (yetki verilmesi/seçilmesi) edimini; varlığını halka dayandıran belediyelerin öncelikleri arasından ilk beklenen, umut edilen; paydaşlarıyla iletişimini sağlamlaştırabilmeyi etkileyici, doğru, sağlam adımlarla başarabilmesi istenir. Çünkü yurttaşların basit ihtiyaçlarına, yakınmalarına bile kulak asmayan yerel yönetimlerin sebep olabileceği iletişimsizlik hali, insan odaklı yönetim mantığını işletilemez duruma taşıyabilecek, hizmet (çift taraflı) verimlilik ve kalite ikilisini iyice rayından çıkartıp, bozarak başarısızlığa sürükleyebilecektir. Dolayısıyla iyi, güçlü ve akılcı ilişki kurmayı karşılıklı özümsetebilmeyi pekiştirebilmeye ve işlevselleştirmeye yarayacak bazı kilit öğelerle örneğin; sıkça kullanılan teknolojik tabanlı araçların bilgiye erişimi kolaylaştırması, çeşitlendirmesi, değişik materyallerin kullanımıyla kolay haber aktarımı, dezenformasyonun önüne geçilmesi, katılımcılık, demokrasi, yönetişim, şeffaflık, güven duyma, itibar yönetimi, duyurum, kamu yararını gözetme, hesap verilebilirlik, denetim ilkelerinin biçimlendirici safhalarda; statükocu görüş yeni yönelime- etkileyen ve etkilenen terazisindeki- halkın bilgi edinme hakkına, öğrenme(farkındalık kazanma) istençine, istemlerine cevap verebilmeyi, etkinlikler çerçevesinde ve de geri bildirimle açık olmayı göz önüne almaya bırakmıştır. Bunlar ötürüyle, belediyelerin yerel topluma karşı hizmet becerisini halkla ilişkiler çalışma prensipleriyle bütünleştirip irdeleyerek engelsiz iletişime nasıl ulaşabileceğimize has kanaatleri, algıyı, beklentiyi öğrenebilme hedefinden yola çıkarak, örnekleme giren Çayırova Belediyesi ilçe sınırlarında ikamet eden yöre sakinleri arasından seçilen 435 vatandaşın anket cevaplarından elde edilen veriler, SPSS 20 paket programıyla analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda, genel olarak halkla ilişkiler faaliyetlerinden hoşnut kalındığı ama belediye personelinin tavırlarından rahatsızlık duyulduğu kanısına varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yerel Yönetim, Halkla İlişkiler, Çayırova Belediyesi, Belediye

ABSTRACT

Needs, environment and society have formed the basis of today's numerous management organizations. The contribution of the public relations function/effectiveness in the functioning of the institutions that provide services to the environments where individual and community life is maintained at national or local level, the role of their units are of vital importance. Especially the political (authorization / election) act; Among the priorities of municipalities that base their existence on the public, the first expected, hoped; It is desirable to be able to strengthen its communication with its stakeholders with impressive, correct and solid steps. Because the lack of communication, which may be caused by local governments who do not pay attention to the simple needs and complaints of citizens, may cause the human-oriented management logic to become inoperable, and the service (double-sided) efficiency and quality pair may be derailed and led to failure by disrupting them. Therefore, with some key elements that will help to reinforce and functionalize mutual assimilation to establish a good, strong and rational relationship, for example; In the formative stages of frequently used technology-based tools to facilitate access to information, diversification, easy news transfer with the use of different materials, prevention of disinformation, participation, democracy, governance, transparency, trust, reputation management, public interest, accountability, audit principles; The status quo view has left the new orientation - on the scale that affects and is affected - to consider the public's right to information, the will to learn (gain awareness), the ability to respond to their demands, to be open to feedback within the framework of activities. Therefore, the data obtained from the survey responses of 435 citizens selected among the local residents of the district boundaries of Çayirova Municipality included in the sample, based on the goal of learning how to achieve unimpeded communication, perception and expectation by integrating and examining the ability of municipalities to serve the local community with the principles of public relations, It was analyzed with the SPSS 20 package program. As a result of the research, it was concluded that public relations activities were generally satisfied, but the attitudes of the municipality staff were uncomfortable.

Keywords: Local Government, Public Relations, Çayırova Municipality, Municipality



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1:	Katılımcıların İkamet Süreleri Dağılımı (N=435).....	141
Tablo 2:	Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı (N=435).....	141
Tablo 3:	Katılımcıların Eğitim Gruplarına Göre Dağılımı (N=435)	142
Tablo 4:	Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı (N=435).....	143
Tablo 5:	Katılımcıların Gelir Gruplarına Göre Dağılımı (N=435).....	143
Tablo 6:	Katılımcıların Meslek Gruplarına Göre Dağılımı (N=435)	144
Tablo 7:	Çayirova Belediyesi'nin düzenlemiş olduğu herhangi bir etkinliğe katıldınız mı?.....	145
Tablo 8:	Bu etkinlikte ilgili birimdeki görevlinin sizi karşılama biçiminden memnun kaldınız mı?	145
Tablo 9:	Memnun kalmadıysanız, Nedeni neydi?	146
Tablo 10:	Belediyenin iletişim faaliyetlerinde kullandığı araçların hangisini biliyorsunuz? (Birden fazla yanıt verebilirsiniz.).....	147
Tablo 11:	Belediyeye istek, öneri veya şikâyetlerinizi hangi araçlarla ilettiniz? ..	148
Tablo 12:	Yurttaş Olarak yerel belediyelerde görevli ilgili personelle iletişimde hangi iletişim yöntem/araçlarından yararlanıyorsunuz?	150
Tablo 13:	Belediyede karşılaştığınız iletişim engelleri nelerdir?	151
Tablo 14:	Vatandaşın kişisel problemlerini belediyenin ilgili birimlerine iletim süreci ve sonrasında karşılaştığı sorunlar hangileridir?	151
Tablo 15:	Belediye görevlilerinin yüz yüze iletişimde ilçe halkının sorunlarıyla yakından ilgilendiğini söyleyebilir misiniz?	153
Tablo 16:	Şayet cevabınız olumsuz ise, bunun nedeni ne olabilir?.....	154
Tablo 17:	Dilek, öneri veya şikâyetlerinizin belediye tarafından ele alınma yöntemleri sizi memnun etti mi?	153
Tablo 18:	Belediyenin eğitim - öğretim kurumlarına yaptığı katkıları nereden öğrendiniz?	156
Tablo 19:	Belediyenin halkın ihtiyaç ve isteklerine uygun projeler ürettiğini kabul edersek, bu projelerden birkaç tane örnek verebilir misiniz?.....	157

Tablo 20: Belediye, hizmet ve faaliyetlerinden halkın haberdar olmasını sağlamaktadır.	157
Tablo 21: Çayıröva Belediyesi yeniliklere açık, sürekli kendini yenileyen ve vaat ettiklerini yerine getiren bir kurum olduğunu düşünüyor musunuz?	158
Tablo 22: Belediye hizmetleriyle ilgili bir problemim olduğunda ilk olarak çözüm masası birimine başvururum.	159
Tablo 23: Belediye Çağrı Merkeziden 7/24 saat faydalanabiliyor musunuz?	160
Tablo 24: Kent hizmetlerine yönelik tanıtım uygulamaları için ne söylersiniz?	161
Tablo 25: Belediye yönetim birimlerinin, ilçe halkının ihtiyaç ve isteklerini yerinde ya da belediyede tespit ederek ve çözümünde; iletişim araçlarından faydalanmasının önemini hangi nedenlere bağlayabiliriz?	161
Tablo 26: Belediye hizmet etkinliklerinin iletişim yönünden etkileri konusunda ne düşünüyorsunuz?	162
Tablo 27: Vatandaşın belediyenin karar alma ve kamusal politika oluşturma süreçlerine katılımında iletişim kanalları kullanılmaktadır	163
Tablo 28: Ölçek İfadelerine Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler	165
Tablo 29: İkametgah süresine göre hizmet kalitesi algı düzeyleri	167
Tablo 30: Yaşa göre hizmet kalitesi algısı	167
Tablo 31: Medeni duruma göre hizmet kalitesi algısı	168
Tablo 32: Eğitim durumuna göre hizmet kalitesi algısı	168
Tablo 33: Gelir durumuna göre hizmet kalitesi algısı	169

GİRİŞ

Her yüzyıldan yüzyıla geçişin beraberinde getirdiği dönüşümlerin hangi etkileri ve kalıcı izleri bıraktığını önce birbirini iyice saran yönetim, siyaset ve gündelik yaşam dünyasına derinlemesine bakarak/dalarak anlayabilmekle mümkün olmuştur. Toplum(ların) ve insanoğlunun kabilecilikten, imparatorluklara, oradan feodaliteye, monarşiye, ulus devletler, cumhuriyet ve şimdinin demokrasine kadar geçirdiği, deneyimledikleri süreden beri toplumsal, ekonomik, kültürel, politik veya öteki sistem(ler) içerisinden kentlerde; yönetim ve yurttaş ilişki kalıplarının, kodlarının geleneksel bağlamından kopartılarak yeni bir aşamaya taşındığı dönemlere tanıklık yapmış(maktayız). Toplumsal değişikliklerin ivmesi bilgi ve teknolojik yeniliklerin yayılma süratine göre kısmen yavaş olsa bile; herhangi bir coğrafyanın, düzenin, bölgenin, yerleşim birimlerinin, kurumların karakteristiği ve yurttaş davranışları da eskisi gibi olmamıştır. “Buyurgan, baskıcı, kapalı, hantal” yönetim mekanizmalarının miadı sona ermiş, artık danışan, sorgulayan, merak eden, taleplerini ileten, katılım gösteren, ortaklaşa fikir alış-verişine açık, sosyal/iletişimsel varlık olmasının enerjisini gitgide artan bir motivasyonla harekete geçiren yurttaşın kendisini yönetsel-siyasal merkezin tam kalbinde görmesi ile gelişen, genişletilen yeni devrenin belirleyici ön koşullarından birisi; hem mikro hem de makro alanlara hizmet etme mecburiyetini (Çukurçayır, 2011: 15-16) aşılayan, zorunlu kılan devlet dediğimiz büyük organik yapıya bilimsel bir zırh/ kılıf giydiren, dinamiklik katan kamu yönetiminin bir alt çalışma kolu olan yerel yönetimlere de nefes vermiştir. Kaynağını vatandaşına etkin ve doyurucu hizmet verme arzusundan alan belediyelere deyim neredeyse en çarpıcı tanımsal yorumu kullanışlı kılan yaklaşım da; otoritesinin özgül ağırlığını kent yaşamının/dokusunun ahengini türlü uygulamalarıyla bozmadan parçalara bölerek, dağıtıldığı görüşünün savunulmasıdır. Bunun bir parçası da yerel idarelerin(yönetimlerin) kamuya(suna) yansıttığı yönetim anlayışının iletişim ayağında açığa çıkartılmaktadır.

Evvelinde evrensel bir okumayı 18 ve 19’uncu ve gelecek yüzyıllara damga vuran olaylardan birisi sayılan 1789 Fransız İhtilali kadar götürürsek, karşımıza çıkan yönetimler/rejimler birer birer anlamını yiterken; yerine geçen ulus devletlerin yönetsel yükünün de bu sayede artmış olduğu öne sürülmüştür. Bu önemli

gelişmelerin yörüngesinden Sanayi Devrimine doğru ilerlerken bütün yapıların geçirgenliği gene baştan aşağı yenilemiş, buharlı makinelerin icadı ile sanayide üretim sistemi/matematiği yeniden formüle edilirken toplumsal hayatta da ulaşım imkânları artmış ve endüstriyelleşen büyük kentlerin etrafında o dönemin ruhunu yansıtan seyrekte olsa taşra yerleşim birimleri gözükmüş ve buna ilave olarak sanayileşmenin kırsaldan merkeze göçü tetiklemesiyle üretime iş bölümünün, tiplerinin, insan emeğinin katılmasına duyulan gereksinimler de kademeli olarak dağınık ve çarpık kentleşmenin, kalabalıklaşmanın önünü açmıştır. Bunların karşılıklı iç içe geçerek büyüttüğü sorunların neticelerine karşı yönetimlerin sınırlı ya da sınırsız eylem rollerinde açıkça gözlenebilecek olan mekana/yerele dair düzenleyişin köklü bağlarında ayrıştırılan veya somutlaştırılan bağlantılarını uzun vadede teşhir etme amacının peşinden gitmeyi anlaşılır kılmayı ısrarla vurgulayan tarihsel ve diyalektik düşüncenin özündeki çıkarımların; kentleşmeyi belediyecilikle eşdeğer görmeyi ilintileyen sürecin ortasında Castells'in sözlerini tekrarlayarak bir yerdeki insanların kendi aralarındaki ve devletle ilişkilerin yansıtıldığı öngörüsü için derinden yüzeye çıkarılan tüm gücün kanun ve politik kural setleriyle bağdaştırıldığı(Katznelson, 2019:140-153) merkezi yönetimler için yerellik/yerelleşme temelinde ortaya atılan yerinden yönetim olgusunu hayata geçiren ve onu birincil ve ikincil derecede ilgilendiren faktörlere, tüzellik/hukuki bir biçim kazandırmaya çalışan unsur belediye değimiz teşkilatlardır. Bu kurumların dünya ve ülkemiz genelinde taşıdığı önemine binaen otonom olan; kent ve insan sayısına orantılan asgari kamusal veya özel ihtiyaçları karşılaşma, giderebilme gayretini ilkeselleştirmeyi realize eden çok yönlü ve süresiz etkileşimi açan, daim kılan kamu kurumu yapılarıdır.

Dahası bunu 21'nci yüzyıla geçişe dek kritize edilmesine ayrıcalıkla hız veren zamanda yönetimi, belediye politikalarını olumlayan ya da olumsuzlaştıran sonuçları bünyesinde hazmetmeye odaklı standart bir sistemin gözden geçirilmesini büyük oranda sağlayan, yönetilenlere vaat edilenleri yeni bağlamın içinde yerine getirebilme iddiasını denetleyebilme rasyonelliğe işaret eden, hükmeden olmadan tarafları ilişkide eşitleyen, ortak yönetilme fikrinin “yönetişim sözcüğüne”na sokulmasıdır. Demokratik çoğulculuğun bir gereği olarak ifade edilen yönetim aslında kamu yönetimi alanını tamamlayıcı bir kavramdır ve yansımalarını özellikle yerel yönetimlerde sıkça görebilmek mümkündür. Yönetişim yönetim kavramından bir

yanıyla ayrılırken yönetimle ilgili devlete, devlet ait resmi mercileri, devlet dışında da kalan mekanizmaları kuşatırken, kişilerin, organizasyonların amaçları doğrultusunda, isteklerini yapma noktasında daha kuşatıcı olmakta ve karışık, çapraz ilişkilerin olmasıyla çoğunlukla birbirine bağımlı olan bağımsız aktörlerin kendiliğinden örgütlenmesi anlamına geldiğinden ötürü, “öz örgütlenme” nin bütün aktörlerin yararına çalışan, ortaya çıkabilecek çelişki ve açmazları, duyarsızlıkları yok edebilmek için diyalog ve paylaşım olasılıklarını düşündürmek; inisiyatifi ele alırken (Okçu, 2012:12-13), taşların yerinden oynatılması yeni bir safhaya adım atmanın fitilini ateşlemiştir. Bu dönemin özelliklerini taşıyan, seçili alanlarına oyuncuların iletişim ilişkilerini adapte edilebilmeyi, yayabilmeyi, koordinatlarını ayarlayabilmenin yolu bazı noktalara bağlı olmaktan geçmekte idi. Bu çerçevede OECD (2001) raporuna atıf yapan Çukurçayır, kamu yöneticilerine ve çalışanlarına sorumluluklarını hatırlatmayı, vatandaşın bilgiye erişimini engellemeden, katılım olanaklarını katılım araçlarıyla destekleyerek, hedef ve rollerin samimiyetle tanımlanmasını, halka danışma uygulamalarıyla karar verme süreçlerine dahil olabilmelerinin önünü açabilmek, bilgiyi objektif, eksiksiz ve zamanında aktarabilmek, yeterli lojistik donanımı sağlamak, bilgi yönetimiyle ilgili birimler ve yurttaş arasında etkileşimli ve eşgüdüm mekanizmasını devreye almak, çalıştırmak, denetime açık olmak, özgürlük, güven duygusu, demokratik, saygılı davranma, uygun araçlar, veri ve kapasiteyle halkı önemseyebilmeyi, önemsendiğini hissettirebilmeyi çeşitli etkinlikleriyle gösterebilmek, zaman, konu(sorun) yönetimi, eleştiriye tahammül edebilmek, çıkarlar arası dengenin gözetilmesi, inovatif bir yönetim kültürünü benimsemek(benimsetebilmek), yurttaş deneyimlerine bir adım daha ılımlı yaklaşmak gibi ilkeler etrafında (2011:22-25) oluşturulan böylesi bir yönetim sisteminin kazançları ve(ya) kayıplarını etraflıca muhasebe ederken yaşanabilecek bir sorun ya da sorunlar girdabında “en idealinin”, güçlü, paylaşımcı, çözüm üretmeye ve kaliteyi ölçümlemeye (isteklerin karşılanması, öğrenilmesi, yurttaşın gönlünün alınması vs..) odaklı kurumlara yönetim bilimi alanlarında ihtiyaç olduğundan, önemli görevler düştüğünden dem vurmasıdır. Dolayısıyla kamu kurumu statüsüne sahip belediyelerin gerçekleştireceği her eylemin muhataplarıyla ortakyaşarlığında mutlaka düzenleyici birimleri işleme alma ve onlardan yararlanma mecburiyeti hayata geçirilmiş ve

karşımıza halkla ilişkiler disiplini çıkmıştır. Aşağıdaki paragraftan okunduğu üzerine bu alana;

“Halkla ilişkiler, bir kuruluşla hedef kitlesi arasındaki karşılıklı iletişim 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”(Hutton, 2000:365) denilmiştir.

Bu bağlamda herhangi bir kurum ayrımı yapmadan ama burada; belediyenin hizmet ekosistemini döndüren çarkta, teknik ve harici uygulamalarıyla yerini; gayesi tarafları çift yönlü simetrik iletişim ve etkileşimle; ikna, haber, haberleşme, tanıma, tanıtım, duyurum, imaj vs... yoluyla kanaat ve eylemlerini etkilenmesiyle inşaa eden halkla ilişkiler, toplumdaki işlevleri ve özellikleri bakımından çok kapsamlı bir sosyal bilim alanıdır. Özellikle de, belediyelerin ilişkili ve ilişkili olmaya aday kitleleriyle iletişimini sorunsuz, diyalogla, anlayışla yürütebilmeleri tamamıyla halkla ilişkiler ve birimlerinin hizmet, hızlilik ve verimlilik yeteneklerine bağlıdır. Öyle ki, pozitif bir anlayış iklimi ortamının yakalanması, kamu yararına çalışmaya çalışan, hizmet çevresinin genişletilmesi ve yüzünü halka dönük bir iletişim politikasını ihtiyaç ve beklentilerle doğru orantılayabilmekle bağdaştırılan bu süreci yerinde gerçekleştirebilmeyi yönetebilme ve planlama çabasıdır. Halkla ilişkiler anlayışında şüphesiz ki; bir ilişki/iletişim sürecini paylaşan vatandaş ve yönetici veya kim olursa olsun, anlaşmazlıkların giderilmesinde ve bir daha yaşanmamasına; kamuoyunu yakından takip ederek, iletişim kanallarını açık tutarak, “halk benim umurumda değil, şikayet etsin, beni ilgilendirmez” hastalıklı anlayışından uzaklaşarak “halkın sesini dinlemeye” doğru; bütünleşmeye yardımcı fonksiyonuyla yaşar. Belediyecilik hususu, tam da halkla ilişkilerin meselesidir, çünkü kent halkının mahalli seçimlerde yetki verdiği, hizmet performansını ve personelini eleştirileriyle denetim ve gözetim hapsine

alan, çözüm bulunmadığı anda da yerel sorunların içinden çıkılmaz bir hale gelmesi, doğal olarak, belediye yetkilileri ile halkı gerecektir. Her ne kadar seçimden seçime “değeri hatırlanan, ciddiye alınan” kitlelerin, yöneticilere, amirlere karşı bakış açısı genellikle önyargılı olup, yönetilenlerin de pasif direnci kırmaları, sessizliğe mahkum olmamaları istenir. Gerek yöneten gerekse yönetilen açısından tutum, davranış, çoğu zaman ana sorunların kaynağını teşkil edebilir ve bu da kamu çalışanları aracılığıyla gösterilir, esnekliğin, özgürlüğün, şeffaflığın, hesap verilebilirliğin, eşitlik, etkinlik, etik kaygısının olmadığı kapalı örgüt yapılarına güven duyulması imkansızlaşır veya güvensizlik algısı pek değişmez. Bürokrasi ve hiyerarşinin aşırı ağır bastığı bir toplumda(larda), yöneticilerin işi bu sistemi koruyup genişletmek olmuştur. Bu tür kaba saba bir yönetime, halkın yaklaşımı da negatif olmuştur. Eleştiremem, güven kaybı, bilgi eksikliği, kendini doğru ifade edememe, yönetim ve halk arasında derin bir çukur açmıştır. Yönetimin getirmiş olduğu kurallara halkın uyması, anlaması ve yerine getirmesi güçleşmiştir. Burada yönetim, uzmanlık dilinin çok biçimselliği, yönetimin gönderdiği mesajların anlaşılabilmesine ket vurmakta ve halklar göz ardı edilmektedir, bunu aşabilmek için önce sistem hakkında yeteri kadar bilgi edinmesi ve yetkililer karşısında yurttaşlık gücün farkında olduğunu bilmesi gerekir. Ancak bu şekilde yurttaş sorumluluğunu bilebilir, öğrenebilir. Yönetim zırhı, güçsüzün (bilgisizliğin) özgürlüğünü zedeler ve asimetrik iletişime neden olur.. Ne zaman ki bu tersine çevrildiğinde; hareket serbestliği, bilgilenme özgürlüğü, yönetime katılım ve değerlendirmeyi, takdir gösterme, yönetim(hizmet) eylemlerinin doğru anlaşılır kılınmasının da önünü açar. Unutmadan, demokrasilerde seçilmişlerin bir sonraki dönemde de seçilebilmesinin şartı seçenlerin hizmet memmuniyet(sizlik) algısına bağlı olduğu da anımsatılmalıdır. Sonuçta, halkla ilişkiler faaliyetleri, her şeyden önce halkın desteğinin sağlanabilmesi ve kamu kurum ve kuruluşları tarafından gerçekleştirilen projelerin halka doğru bir şekilde aktarılabilmesi açısından önem taşımaktadır. Halkın desteğinin sağlanması kamu yönetiminin ve demokrasinin genel bir gereğidir ve kurumların başarısı açısından da önemsenmek zorundadır. İşte bu çalışmanın kaleme alınmasına ilham olan bu sorunlardan başka ne tür meselelerin bir belediye örneklemini dahilinde de tanımlanıp, ele alıp incelenmesi de ayrı bir mahiyet kazanmıştır. Bundan ötürü; bu çalışmanın amacı, kentlinin yaşam kalitesinin artırılabilmesine ve hayat koşullarının iyileştirilmesine, kolaylaştırılmasına dönük

karşı karşıya kalınan iletişim tıkanıklarını vatandaş gözüyle nasıl algılandığını irdelenmek olmuştur. Bundan yola çıkarak, yurttaş gündelik hayatını zorlaştıran kimi meseleleri yerel yöneticilere, belediye yetkilerine anlatırken, aktarırken sıkıntı, rahatsızlık duydukları konulara dikkat çekerek, “İletişim toplumu ve halkla ilişkiler uygulamaları bağlamında yerel yönetimler ve yurttaş iletişiminde hangi problemler ortaya çıkmaktadır?” ve “Belediye ile ilişkilerde toplumun kendini ifade etmesinde iletişim araçlarının rolü nedir ve iletişimden (tüm boyutlarıyla) aralarında etkin olarak yararlanılmakta mıdır?” şeklinde belirlenen araştırma sorularına yanıt aranmak suretiyle belirlenen araştırma probleminin çözümüne odaklanılmıştır. Ana ve yan problemlere bağlı olarak; hipotezler, “H1: Çayirova ilçe halkının belediyenin iletişim uygulamalarından beklenti düzeyleri yüksektir.”, “H2: Çayirova ilçe halkının belediyenin iletişim uygulamalarına yönelik algı düzeyleri yüksektir.” ve H2 hipotezini alt hipotezlere bölerek, “H2-1. Çayirova ilçe halkının, belediyenin hizmet faaliyetlerini algılamalarına/anlamalarına yönelik algı düzeyleri sosyo demografik özelliklere göre farklılık gösterir.”, “H2-1a: Kent halkının algı düzeyleri ile katılımcıların eğitim durumu arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık vardır.”, “H2-1b: Çayirova halkının algı düzeyleri ile katılımcıların aylık gelir değişkeni arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık vardır.” Araştırmaya konulandırılan Çayirova Belediyesi özelinde “Belediye iletişim kanallarını ne ölçüde başarılı kullanmaktadır?” sorusu da araştırmanın yanıt aranan bir diğer hususu olarak belirlenmiştir. Bir anlamda da belediyenin “yurttaş odaklı iletişimi” çalışıyor mu diye sorulmuştur. Belediye halkla ilişkiler birimi bünyesinde yapılan çalışmaların bilinirlik düzeyi de öğrenilmek istenmiştir.

Bu hazırlık aşamasından sonra çalışma dört bölüme ayrılmıştır. Birinci bölümde yerel yönetim kavramı, hangi şartlar altında doğduğuna, evrimsel çizgisinde nereden nereye geldiği, bu kurumların temelinde yatan demokrasi kavramına değinilmiş ve çoğulcu yönetim ilişkisinde demokrasinin işlevleri irdelenmiştir. Ayrıca bu kurumların yaşamlarına direk etki eden ana ve ikincil teorilere de bu bölümde yer verilmiş ve teorinin pratiğe sonraki bölümlerde nasıl dönüştürebileceği anlatılmaya çalışılmıştır. İkinci bölümde de halkla ilişkiler alanı, araçlarıyla tüm boyutlarıyla ele alınmış ve alanın temelini teşkil eden iletişim kavramına özel bir önem atfedilmektedir. Yine halkla ilişkiler araçlarına teorik bağlamda yer vererek hangi işlevleri gördükleri ve

etkileri gösterdikleri anlatılmıştır. Üçüncü bölüme geldiğimizde de, yerel yönetimlerde halkla ilişkiler hangi konumdadır?, neden gereklidir?, belediyeçilik uygulamalarında yararlanılan enstrümanları değerlendirilmiş ve yanı sıra dayandığı temel ilkeler nelerdir? bunlara bakılmıştır. Dördüncü bölüm tamamen saha araştırmasına ayrılmıştır. Çalışmanın evreni olarak Çayırova ilçesi, örnekilçe belediyesi olarak seçilmiştir. Uygulama için nicel yöntem tercih edilmiştir. Çünkü araştırmacının süre, maliyet, konaklama, ulaşım masrafı ve katılımcı ilgisinin düşük olabilirliği, çekingenliği, güvenliği benzeri iç ve dış engelleyicilerin olmasından ötürü, nitel (etnografik) bir çalışmanın yapılması uygun görülmemiştir. Bu anlamda katılımcı/denek sayısı 18 yaş üstü 435 kişiye yüz yüze anket uygulaması yapılmış ve sonuç verileriyle araştırma anlamlaştırılmaya çalışılmıştır. Neden Çayırova ilçesi dediğimizde, İstanbul iline yakın (sınır) olması, İstanbul'dan (içeriden) dışarıya doğru genişlemesinden ötürü bu ilçedeki faaliyetlerin sanayi odaklı olduğu görülmüştür. Bu anlamda çalışmanın sınırları sadece ilçede yaşayanlarla ve 18 yaş altı vatandaşları kapsam dışı, işletmeler, sanayi tesisleri dışarıda bırakılmıştır. Ve sonuçta da hem hizmetlerle ilgili beğeni seviyesinin iyi olduğu ama birim personeline gelince durumunun pek de iç açıcı olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

Bu bölümde bilgilerinden yola çıkarmaya hazırlanırken, bu çalışmanın bilimsel iskeletini, ana ve diğer yaklaşımlarla besleyerek ortaya çıkarma gayesiyle sistematize edilmiştir.

1. YEREL YÖNETİMLERİN KURAMSAL VE TARİHSEL TEMELLERİNİN OLUŞUMUNA BAKMAK

Burada önce başlığa dair genel bir giriş yapıldıktan sonra, kent, kentleşme süreç ve olgusunun belediyelerin doğuşuna eş görülen yönlerinin açıklanmasına, demokrasi ve teorilerle nasıl ilişkilendirildiğine odaklanılmaya yer verilmiştir.

1.1. YEREL YÖNETİMLERE DÜNDEN BÜGÜNE BAKIŞ

Bu kurumlar siyasal/hukuki/sosyal ve idari bir kelimeyi karşılığına gelen ve de yapısının dayandırıldığı geç dönem ortaçağ Avrupa'sının bir ürünüdür. Güncel anlamında kendilerine ait olan öz ve tüzel kişilik yapılanmaları, 12.yüzyıl Avrupa'sından başlayıp gelen tarihsel bir olgu olduğu kabul edilmiştir. Ne eski Yunan-Roma şehirlerini ne de ilk şehirlerin ortaya çıktığı Ortadoğu-Akdeniz havzasındaki idari yapılanmaları ilk kaynak olarak isimlendirmek de mümkün görülmüştür. Çağdaş manada merkezi yönetimlerin karşılığında ortaya çıkan ama ona bağımlı olarak güçlenen varlığı (Ortaylı, 1982:138) sayesinde insanlar yaşamlarını her zaman belirli bir mekânsal alanda(yerelde) ve toplumsal örgütlülük içinde rahatlıkla sürdürebilmişlerdir. Ancak güvenlik, barınma, konut, ulaşım, çalışılan iş yeri, eğitim, sağlık, üretim, istihdam, hızlı kentleşme, çarpık büyüme, göç hareketleri, sosyalleşme, yurttaş iletişimi, gözetim, çatışma, işbirliği, toplumsal (kent) hareketleri, kültürel hayat ihtiyaçlarının fiziksel, sosyal çevreyi, ilişkileri, yönetimleri etkisi aldığına aldığı yer ve zaman bağlamındaki koşullarını gündelik yerel yaşam elementlerine bağlayarak, yetkiye, kaynaklara, işlev/hizmet ayrımı(larıyla) hakim olmaya, yönetebilmeye, yönlendirmeye çaba gösteren ve bunu bir örgütlenme çatısı altında gerçekleştirebilmeyi yürütememe niteliğiyle donatılmanın (İzci, 2014:22-25)iki ucundaki, yönetenin –ister kurum ya da şahıslar (siyasetçiler) olsun- yönetilene karşı hukuksal, mali ve politik sorumluluklarını icra ettiği yapısal mekanizmanın yerel

ekseninde meşruiyet kazanmasını- yani yönetim, idare edilme, seçme, katılım, özgürlük talepleri, demokrasi ve iletişimsel pencerede önceliklendirilen- bir dizi eylem/pratik ya da uygulamalar dizgelerinde gösteren, “yerele göre daha çok özgünleştirilen bireysel ya da ortak önemli meselelerin sorun çemberinde merkezi yönetim gücünün ise, yereli yönetmeye aktarılacak devredildiği büyük çaplı kurumsal örgütlenmelerin arasında ilk belediyeler gelmektedir. Bu bahisten yerel yönetimleri açıklamaya çalışırken de şöyle bir bağlamda da; en kapsamlı siyasi organizasyon olan devlet kavramıyla bir görüldüğünü betimleyen “... gerek üst düzey siyaset, gerek gündelik yaşam içerisindeki değişik kurumları, hesaplama yöntemlerini, pratikleri ve imgesellikleri tesis etme, bütünleştirme ve yeniden üretip yönetmekteki rolü” (Jessop, 2016:14)nün her boyutunun incelenmesinde ortaya konulan “ böylece iki unsur da, yani hem belli bir toprak bütünlüğü içinde gerçekleştirilen birlik, hem de devlet aygıtının emri altına girmiş siyasal toplumun kapsamı, muhafaza edilmiş olur”(Balandier, 2010:132) denilirken;

Öyle ya da böyle günümüze gelirken ve geleceğe ilerlerken çeşitli yönetim modelleri içinden kendi hukuki varlığını, özgürlüğünü, otonomluğunu günün şartlarına göre “modernize” eden; etkinlik, özerklik, bütünleşme, ayrışmaları/çatışmaları göz etme, farklılıkları benimseme, taşradan küresele doğru uzun yolculukta kültürel, ekonomik, politik kalkınmayı ve benzerlerini insani ve mahalli değerlerle yapabilmeyi başarabilme, normları, kaideleri, kuralları korumayı amaçlayan sınırlı politikaların uygulamaya sokulması, verimliliği, denetimi ve sonuçlarını değerlendirmeyi amaçlayan çok katmanlı bağlayıcılığı keşif noktasıyla birleştirilerek, istenilen asıl nüansta saklı, ısrarla vurgulanan bütün birimleri birlikte tüzel kişiliğini kamulaştıran kurumlar olmasıdır. (Çukurçayır, 2013: xi-7) Esasen belirleyici başlangıç tanımını sosyolog Alada, bir yerel yönetimin farklı toplum yapısı gereği halka olumlu gelecek ve onların yararına yaracak hizmet verme misyonunun kamusal fayda ilkeleriyle tamamlayıcı yönünün çoğulculuk, demokrasi ve insanla özdeşleştirilmiş yöntemleriyle tanzim edilmiş bir oluşum olduğunu söylemişken (1993: 7) yine işaret edilen yöntemlerin yerel yönetimlerin fonksiyonlarının ana başlıklarından olduğunu ve bu başlıklar altında çeşitlendirildiğini ifade etmek yerinde olacaktır

Ülkelerin geniş hizmet coğrafyalarında, bölgelerinde – il ,ilçe, kasaba, köy vb..- çoğunlukla başat gelen, rol oynayan fiziksel, mekanik, bürokratik ölçütlerin kıstasları, yakınlık, uzaklık ve yerindelik (subsidiarity) ilkelerine göre değişiklik gösterir. Gerçekte çok öteden beridir karakteristik niteliğini bir üst cümlede yazan özelliklere göre biçimlendiren yerel idarelere özünde “ *mesafeleri yok eden, herkese yakın ve eşit hizmet anlayışı sunan, bir yaklaşım tarzı*” açısından yaklaşabilirsek; halk için toplumsal menfaati olumlayan(cak) adımları güçlendirecek konumunu da sağlamlaştıran (Güler, 2013:12)ve bütünleyen yerel yönetim ağının içerisindeki bütün unsurları somut ve somut gerekçeler etrafında derecelendirerek bunlara bağlı bütün parametreleri de gözler önüne serebilmeyi kolaylaştırır. Özellikle yurttaş tarafından talep edilen, şikayet edilen ‘güçlü, güçsüz yerel yönetim idaresi’ gibi sıfatlandırmalara değişik zaman dilimlerinde, dönemlerinde hem ideolojik, tutumsal, ahlaki ve siyasal bakışın yansıtılması hem de derin bir analizde eklektik bir davranış sergileyerek durum saptaması yapılan(bilecek) genel kanıda merkeze karşı egemenlik, bağımsızlık algısı, yetkilerin sınırlı düşüncesi ya da tam tersi hasıl olduğu an, müspet ve negatif çıkarımların incelenmeye değer katan (38) etmenlerini bir kez daha düşünmeye zorlarken, vatandaş, hizmet ve yönetim arasında kurulan (cak) köprüde hiçbir şeyin aynı olmadığını tecrübe ederek sınavan araştırmacıların, yazarların akademik yayın fazlalığına karşılık, aynı birikimi teorik yazılarda bulmak güçtür. Çünkü idrak edilme ve değiştirme arasındaki ilişkiyi, etkileşimi diyalektik bir pencereden görmek, devleti betimleyen kuramlarla – okumak artık zorunluluk haline dönüşmektedir. Elbette ontolojisini bütün dengelerin tarihsel süreçler boyunca geçirdiği aşamalara göre formatlayan yerel yönetimler kendi özgünlüğünü (Şengül, 2001 :43) normatif ve pragmatist kronolojisi içerisinde korur. Şimdi bunlara göz atmanın sırası gelmiştir.

1.1.1. Yerel İdarelerin Doğuşu: Tarihsel Serüven

Çok uzun süredir devlet mefhumu bilgisiyle anıla gelen, anımsatılan onun bir suretine yansıtılan “çimentosunun, yapı taşlarının” ilk nüvelendirildiği tarih ve siyaset haritasında pekiştirilen kimi belirteçlerin neticelerine yönelik atfedilen özümlettirici işlevleri aslında, durağan çizgiden evrimsel/ilerlemeci doğru ilerleyen kronolojik çizgide ayrıştırıcı ve birleştirici öğelerinin bağlılıkla ilişkilendirildiği, gömülü olduğu toplumsal yüzeyin yüzünde görünen açık ve kapalı devrelerinde

derinleşen haliyle aydınlandırılmaya giriş için oldukça önemli bir betimleme yapılmış olmasına yarar. Çünkü somut ve olmayan olguların mevcudiyetinde cisimleştirilen, aşındırıcı veya kapsayıcı tanımların zamansal, mekânsal ve bağlamsal doğrultuda genişletilmesi hiç kuşkusuz ki; mikro, makro düzeyde doğru kavrayabilmeyi zorlaştırabilecek engellerden uzaklaşmayı da kolaylaştırır. Öyle ki; yerküre tarihinin “kör/karanlık alanlarından” köklerini saldıgı, ilk filizlendiği arkaik toplumlarda soy ilişkilerin bozulmasından ötürü insan topluluklarının yerlerini değıştirmesi sonrasında ‘toprağı’ aidiyetle –yerinden yönetim- bağımlılığın artması, ülke, deniz aşırı ticaretin başlaması (Terray, 2017:99), toprak üzerinde mülkiyet/sahiplik hakkının şahsileştirilmesi gibi çokça koşut üzerinden genelleme yapan yazarların nispeten aydınlanmacı fikirlerinin idealleştirildiğı geniş bir perspektif dâhilinde irdelenmesi zaruri asıl durumun, her tarihsel kesitin değışik evrelerinden ‘yerel yönetimleri’ oluşturmaya işaret eden(cek) olan ipuçların ışığında; yaşam mekanlarında “şehirleşme aşamalarından geçerken belediye olmaya kadar uzanan “ tüm değışkenlerin yeniden hatırlatılması bağlamında yattığı kabul edilir.

Birtakım sosyal bilimciler açısından ‘şehir’ olgusunu detaylı olarak tarif edebilecek, betimleyici açıklamaların beslendiğı kökenin Antik Roma şehirlerinden geldiğini varsayan teorilerle biriktirilmiş veri yığınlarının altında çoğunlukla birbirine bağlanan parçalı olguların zaman içerisinde yapılandırılmasıyla hazırlanılan büyük kompozisyonda incelenen kanıtların açığı çıkarttığı (Weber, 2010: 60-75) pek çok girift ögenin kent kavramına aynı paralellikte giden ya da çaprazlama ilerleyen yani – gelişim- sürecinde neleri eklemlediklerine geçmeden ötede; insanoğlunun devrimsel nitelik taşıyan her eyleminin en önce ‘barbarlıktan, medeniyete, devleti olmayan toplumdaki, devlete sahip olmaya kadar’ uzanan süreçlerindeki bütün unsurların politik olan sisteminde (Bumin, 2016:18) altı kalın çizgilerle çizilen, dünde, şimdilerde ve ilerleyen yıllarda da, kent bilimcilerin, felsefecilerin, arkeologların, bilim adamlarının, siyasetçilerin sürekli tekrar ederken, sorgularken ilk başvurdıkları referans bilgilerin kaynağı, genellikle ne zaman ve nerede kent yerleşimleri görülmüştür sorusuna kadar inmektedir. Bunlara geçmeden şuna da değinmek gerekmektedir:

Fustel de Counlanges, Below, Rietschel, Cooley, Werber gibi kent kuramcılarına göre, her bir kentin ortaya çıkışı farklı (din, hukuk, zanaat, pazar, ulaşım, sosyal ve siyasi) nedenlere göredir. Özellikle paleolitik çağı biçimlendiren ekonomik etkenlerden ötürü göçebelik yaşamı göçebe (avlanmayla ihtiyaçlarını gören) toplumlara buğday, arpa gibi besinleri yetiştirebilmelerini anca yerleşik hayata adapte olmalarından sonra öğretebilmiştir. Bunun beraberinde örneğin; doğal kaynaklara erişimdeki eşitsizlik, toprak verimliliği düşüklüğü ve sanayi gelişim için uygun alanların seçilmesi gibi faktörler nüfusun belli coğrafyalarda toplanmasına da öncülük etmiştir(Koçak, 2013: 35). Bu notlardan sonra kentlerin evrensel tarihine dair; bir üst paragrafta sorulara genellikle net bir cevap vermek zordur. Şöyle ki; Doğu ve Batı Uygarlığında bilinen en eski kentlerden Babil, Sümer ve Ur olmasına karşın, Çin ve Hindistan kentleri de sayıla bilinir. Bu mesele de belirsizlikler hala sürmekte ve belgelerin azlığından ötürü yeterli bir çıkarıma imkân tanımamıştır. Ancak yine de ilk tarihlerin eski çağlarda Milattan Önce 6000 ve 4000 yılları arasında olduğunu varsayan yazılardan, kanıtlardan incelenen geleneksel bulgulara rastlanılan örneklerin toplumsal ve ekonomik etkinlikleri tarafında insanoğlunun zorunlu beslenme isteminden ötürü yiyecek ihtiyacının ortak topluluk bağına güçlendirilmesini gerçekleştirebilecek art bölgeye bağlılık, teknolojik buluşların, ulaştırma, makine teknolojisinin ilerleme kaydetmesi, ziraat verimliliğin, ulaşım imkanlarının artması gibi (Hatt ve Reiss, 2002:29) radikal değişiklikleri yaratan kent ön üretim sistemini canlandıran ticari ve endüstriyel faaliyetlerinin dönüştürücü etkisinin bütün çağları bütünüyle sarstığı düşünülmüştür.

Tarihçi Huberman'ın yazdıklarına göre; dokuzuncu yüzyılın sonu onuncu yüzyılın başının Orta Çağ Avrupa'sında görülmeye başlayan yeni kentlerin inşa edildiği yerlerin sulak, yer üstü, yer altı kaynakları yönünden zengin ve bereketli toprakların çevresinde kurulmuş olduğundan ötürü; git gide örgütlenen gezgin tüccar sınıfının sabit 'noktalarda' ikamet ederek, buralarda "burg(kaleler) ve katedral (klişeler)" benzeri yapılarda dışarıdan gelebilecek istilalara, saldırılara karşı korunaklı yerlere sığınmış olduğunu varsayılmıştı. Tüccar sayısı artış gösterdikçe, onların 'eliyle' kurulan "burg" ların dışında " fauburg" denilen küçük yerleşimlere(şehirlere), artık yoksul, köylü nüfusun kendi yerlerini terk ederek gelmesiyle birlikte (2019: 38) Güler buna: "kırsal uygarlığın kişisel bağımlılık-serflik ilişkisi üzerinden yükselen

yapısı, ticaretin doğası gereği beraberinde getirdiği özgürlük talebiyle çözülmüştür. Tipik bir ortaçağ kenti siyasi özerklik, özerk yasa yapma, vergi koyma yetkisi, pazar hakları ve kendi politikasını belirleme gücüyle karakterize edilebilir” (2013: 60) demek, tüccarlara sadece birlikte yaşamalarından ötürü değil, ortak savunma geliştirerek, feodal yapının dar ve kısıtlı olan baskın yönetiminden kopan bir kimlik ve statü geliştirildiği (Vries:1984:4) iddia edilmiştir.

Feodaliteden kopuş sonrasında Avrupa’da yerel güvenlikle ilgili kara, deniz korsanlığı gibi mesleklere duyulan çekicilik azalarak, kıymetli malların ele geçirilmesinde tehdit, kaçırma gibi yöntemlerden uzaklaşarak, etkili savunma metotlarıyla denizden ticaret gemileriyle korsanlık yerini tüccarlığa/ticarete bırakarak, hür ve özgür davranışın, çalışkanlığın tüccarlar tarafında ‘işe’ yaraması ve değer (kutsallaştırılması) görmesiyle, zaman içerisinde bu grubun elverişli ve savunulması uygun yerleşim birimlerinde uzun süreli konaklamasıyla (Tortop vd..., 2014: 6); özellikle alan yazınbilimiyle ilgili literatüre örnek gösterilen özgün kitaplardan tarihçi sosyolog Max Weber “Şehir- Modern Kentin Oluşumu” nda, meslektaş Henri Priene’nin tüccar sınıfının mülkiyetini, hukukunu, örgütlenmesini düzenleyen özel bir mücadelenin bütünselliğini savunduğunu ileri sürerken ve yine bu yazarın “Ortaçağ Avrupa’ sının Ekonomik ve Sosyal Tarihi” adlı kitaplarında bahsettikleri bilgilerden hareketle çelişkiye düşmeden önem kazandırılan iktisadi şehir teriminin tüm yönleriyle “yерinde/mahallinde” gerçekleştirilen takas, alışveriş pratiklerinin ‘pazarı’ çekirdek unsur hale getirmesiyle sayesinde tüm ihtiyaçların giderildiği, ihtiyaç duyulan gıda malların temin edildiği, soyluların yetkilerini kendine kullanmaları, çeşitli vergilerden elde edilen kazançlar, şehrin ana arter noktalarındaki ulaşım araçlarına el konularak gerçekleştirilen bir tür kapitalist kökenli girişimlerin iktisadi karakterine işaret eden kademeli olarak büyüyen kendine özgü gelir gider bütçesine haiz (Weber, 2010: 67-93) bir yönetim modeli birliğin varlık öncüllerini gösterir hale geldiğini varsayar. Bundan başka, Priene’e göre, daha on beş yüzyıla gelmeden kentlerin iş bölümü, gücü, uzmanlaşma, uğraşı, meslek tipleri gibi keskin tanımlayıcılarla köylerdekilere/kırsaldan ayrıldığını ve dolayısıyla da şehirlerde büyümenin ekonomik nüfuz alanlarıyla doğru orantılanarak olduğu fikri cazip gelir ki; bundan öz menfaatlerin gözetilerek kent kurumlarının ve ekonomisinin yaratılması doğar (2016:189-201).

Buraya kadar anlatılmaya çalışılan odur ki; büyük, kapsamlı ve derinden gelen iktisadi hadiselerin yanında başka yenilikler, devinimler ve ‘ilkler’ üzerinden yükselen teknik icatların, malzemelerin, mimariyi, savunma/güvenlik, ekolojik, alt yapı (kanalizasyon) hizmetleriyle ve(ya) benzeri gereksinimlerle beraber ilerletme, geliştirme, muhafaza/koruyucu işlevlerinin, halkın karşı karşıya kaldığı ‘doğal afetlerle mücadele etme, yıkım, düşman istilas, zaruri kişisel hijyenik ihtiyaçlar, temel barınma, çevre(sokak) temizliği gibi pek çok temel değişikliklere - şehirlerin modernleşmesine – şehir yapılarına ışık tutacak- imkan veren üretken/yaratıcı aklın organizyon ve iş planlamasına dayanan düzeninde yazıdan, matematiksel işlemleri yapmaya, atmosfer olaylarını gözlemleyerek takvim yapma, tarım araçlarını kullanarak tabiata hakim olmaya kolaylaştırabilecek basit metotları bulmalarını sağlamış olsa da bir kent için yeterli mi ya da değildir diye de sorgulanan asıl ‘yurttaşın olmadığı’ (Bumin, 2016: 22-23) dır. Yüzbinlerce yıl öncesinin arkaikliğini tasvir eden demokratik birimlerden “ antik sitelerde”, Roma İmparatorluğunun fethettiği topraklar “municipe”lerde yönetsel özerkliği ve ticari etkinliklere izin verilmesi gibi eylemlerin vuku bulduğu ve Antik Yunan’da ise Helen filozoflarının düşlediği ortama en yakın en reformist örgütlenme tiplerinden “polis (kent devleti)” lerinde (Keleş, 2016:37-38) bireylere tanınan katılım hakkı, eşit statü gibi önemli göstergelerden idealize edilen yeni (yurttaşlık kimliği) anlayışı baskın hale gelmeye başlamıştı. Ardı ardına Bumin’e göre, “özgürlük hissin insana ne hissettirdiği, kattıklarıyla” ilgisinde kentleri geliştiren/büyüten ekonomik (ticari ya da endüstriyel araçlarla) sermaye ile tümü özerklikleri elde ederek, feodaliteye (toprağa bağımlılıktan kurtuluşun) karşı çıkışın, seyahat edebilme (istenilen yerde yaşayabilme) rahatına kavuşabilmenin yarattıklarıyla, Ortaçağ’dan beri kitlelere kolektif bir bilinci aşıl原因an adalet duygusunun, zulme karşı isyanın, hürriyetin korunması, dayanışma arayışının sembolik temsiline yerleştirilen ‘komünler’ in (51-52) asli işlevini “... belirli toplumsal gereksinimleri karşılama ve yerel kimlikli sorunları çözüme kavuşturma gereği idi. Bu açıdan değerlendirince (...) uzam (mekân) üzerindeki yaşantının örgütlenmesi ve kentsel topluluğun yönetilmesidir. Bu örgütlü topluluğun yönetilmesini sağlayan yönetsel birim ise “ belediye” (municipality) olarak isimlendirilmiştir.” (Ertan, 2002:24) diye tanımlamayı modern yerel yönetimlerin ‘başlangıcı’ olarak nitelendirmiş ve kent yerleşimlerinin ilk evrelerindeki tüm işlerin

aracısız (kendi) yapıldığı, halkı feodal sisteme karşı kurtarmak için kiliselerin kısmen yetkilerini merkezi yönetime bırakarak yerel yönetimlere yerinden yönetim fikrinin uygulanması, demokratik düşüncüyü yaygınlaştırma gibi benzeri sebeplerden kaynaklanan bütçeleme (akçal), personele sahip olma, apayrı bir idari hüviyeti olan kurumlara doğru evrilmenin (Koçak, 2013:36) ayak izleri görülmüştür. Yine, kentteki meslekleri ve değiş-tokuşu, alışverişi planlayan sabit ve donuk bir yapı olarak Orta Çağın ekonomisini simgeleyen lonca sistemiyle hızla gelişen ticaret sektörü ve yeni ekonomik yapının çatışma ortamı ve dönüşümü sürecinde ortaya çıkmış, kentsel sistemi güvence altına alan ve düzenleyen, derebeyliğe karşı doğmuş bir örgütlenme biçimi olarak oluşturulmuş bir yerel yönetim kimliğindedir. Zamanla “komün charter” ları ile güçlenmiş, bağımsız bir birim haline gelmeye başlamıştır (Ertan, 2002:25). Öte taraftan da, Avrupa’da doğup gelişen demokrasi ve yerel özerkliğin toplumsal ilk gerçekliğinin idari, siyasi ve dini olarak Antik site geleneğinde varlık bulduğu, Roma’nın egemenliği sonrasında, sitenin kendi kendini yönetme iradesini kaybederek, zaman içerisinde kırsal dünyanın feodal düzenine mahkum olduğu bilinmektedir. Yirminci yüzyıl ve sonrasında ortaya çıkan iktisadi canlanma dönemiyle birlikte, medeni hakların kazanımı yoluyla özgürleşme mücadelesi var olan yeni bir sınıfın burjuvanın önderliğinde adli, idari ve mali özerklikleri ve toplumsal imtiyazlarıyla birlikte yeni kentler ortaya çıkmaya başlamıştı. Böylece daha ilk adımda kent hayatı bir özgürlük havası olarak başlamıştır. Bu arada meslek birliklerinin dayanışması üzerine yükselen temsil kurullarıyla ‘komün olarak’ isimlendirilen senyörle ilişkileri bağlamında değişik şekiller göstermeye başlamıştı. Feodalizmin kapitalist üretim ilişkilerine dönüşümü siyasi ve idari merkezileşmeye yönelimi zorunlu kıldı. Mutlakiyetçi siyasi rejimler karşısında yerellerin mevcut özerkliklerini koruma mücadeleleri, neredeyse 19. Yüzyılın ilk yılına kadar devam etmiş, 1850’ler sonrası modern kapitalist devlet yerelleri farklı bir sistematik eklemlenme içinde yeniden tanımlamıştır. Yerel artık merkezi devletin maddi varlık koşullarının gerektiği bir iş bölümü içinde işlevselleştirilecek, aynı zamanda siyasal katılımı sağlayıcı bir mekanizma olarak demokratikleştirmeye katkı sunacak (Alada, 2008:11-12) biçime kavuşacaktı.

Zamanla, ilk kez Avrupa kıtasında merkezi devletlerin kaderini toptan değiştiren, onları gten dşşren olayların ardından din adamlarının idaresinde, halkla veya toprak sahipleriyle çatışma neticesinde elde edilen berat(buyruklarla) kendi yönetim ünitesini/birliğini kuran bu kurumsal yapıların 1050 yıllardan 1650 yıllara kadar yerel özgürlükleri savunarak ve o günkü belediyeleri ayrıcalıklı kılarak da devlete tabii olmaya doğru sürecini ilerletirken, onun bir parçası olarak da benimsenmiş, zamanla da güçlenen devlet karşısında varlığını kaybetmiş duruma gelmiştir (Görmez, 1997:27-44). Nitekim Fransız ihtilalinin her şeyi baştan aşağı değiştirerek”...feodal karakterdeki bir siyasi düzenden merkeziyetçi özellikleri ağır basan bir siyasi düzene geçişi temsil etmiş...” (Erözden, 1997:128) olmasıyla, ulus-devletlerin beraberinde o günlere kadar bir ara kurum vazifesi gören yerel yönetimlere hegemonyası altında g uygulayan yeni iktidar yapısının (larının) bünyesinde yok edilmişlerdir (Akt:zel:2014:157).

Bu, toplumsal, sosyal ve ekonomik gerçeklerin yzeyssel kategorilerinin sadece bir boyutunu problematiğe çevirmekten ziyade, geçtiğimiz yüzyılın kapitalist devlet modelinin organik “hücrelerinden” ve monarşilerin “şişmanlayan” gücünün gölgesi altında sanayi burjuva sınıfının doğrudan tekelci erkinin on dokuzuncu yüzyılda devletin kurumsal formunu yapılandırması şeklinde tanımlanmiş (Güler, 2013:157) ve yirmi birinci ve sonraki yüzyıllarda yerel yönetimlere “altın çağını” yaşayacak idareler gözüyle bakılmasının daha doğru olacağı inancını kuvvetlendirmiştir. Süreçte, yerel hizmetler için kaynak çeşitliliği artırılmış, vatandaşa merkezi hükümetin sunduğu olanaklardan daha fazlasına erişim imkânı verilmiştir. Ayrıca, vatandaşın hizmet talepleri genişlemeye başlamıştır. Buna karşın, siyasi, sosyo-kültürel, ekonomik ve teknolojik belirleyicilerin yöndeş veya ayrışık alanlardaki etkisi yeni paradigmalarla ve kent bütünlüğü bağlamında kavratılmaya çalışılmıştır. 1930’lu yıllarda Keynes ekonomisinin altyapı yatırımlarını ‘isteklendirmek’ için yerel idarelerin teşvik edici uygulamalarını merkezi yönetimler ‘eliyle’ hayata geirilmış ve yaşam kalitesinin hızla yükseltilmesi, yönetimi etkin ve verimli kılmak adına mahall sorunlara alternatif çözüm önerilerini çabucak üretmeye mecbur bırakmıştır. Ayrıca, kişisel(znel) değerleri devre dışı bırakmak gibi potansiyel çabalar da yerel mekanizmanın durağanlaşmasını engellemiştir. Son tahlilde de; kapitalizmi besleyen liberal akımlar belediyelere küresel dünyada ekonomik gidişatı belirleyen sermaye hacmi ve

akışkanlığını kesintisiz sürdürebilme amacına bağlı olarak özelleştirme, kamu hizmeti alım satımı, hizmetlerin fiyatlandırılması gibi fonksiyonları adapte (Keleş, 2016::44-45) edecek kapıları açmıştır.

1.2. DEMOKRASİ: BİR KAVRAM ÇÖZÜMLEMESİ

Yirminci yüzyılın ikinci yarısından bu tarafa dünya sahnesinde gün gün şiddetli, olağanüstü, çalkantılı olaylara aşinalık kazandıran politik rüzgarın yıktığı rejimlerin yığıntıları arasından yükselen, analizi yapılan, müzakere edilen, betimlenen, saldırılan ve çoğunlukla da yeniden yorumlanan demokrasi,; değişen koşullar ve rejimler altında öylesine kıyaslandığında, öcüleştiren, çarpıtılan, aşındırılan çağrışımları, insanoğlunun zihinde karmaşayı, muğlaklığı doğururken, holistik bir tanımsal kalıba sığdırabilmenin de güçlüklerini, yanlışlarını da açığa vurdurur ve hala da siyaset bilimcilerin, araştırmacıların görüşlerinde ihtilaflar yaşanmasına sebebiyet verir. Demokrasi neyi; nice sıfatlandırılmalarına iliştilmiş “olanın içeriğinde “ anlamsal geçerliliğinin incelenmesine götürmektedir? 2500 yıllık uzun, muazzam ve etkileyici serüveninden demokrasi, Yunanlıların icadı “demokratia” bu dilde demos (yoksul insanlar/halk) ve kratos (yönetmek) sözcüklerinin birleştirilmesinden türetilen ilk kez Atinalılarla tecrübe edilen doğrudan (klasik) demokrasinin ((Dahl, 2017 : 15-19) “çimentosunun” karıldığı; Atinalı Thukydides’in “polisi insana benzeten (Anres gar polis)” ifadesiyle “polisten” kopuk olmadan yurttaşla kolektif yaşamı, bağı, ortak kökleri birleştirilen “halk iktidarı veyahut yönetimi” ni eksik bıraktırmıştır (Sartori, 2017:341-39)ve Tarihçi Herodot’un kitabında yazılı bilgilerden Milattan Önce.5.yy.da rastlanıldığı biçimiyle insanları cahil, hor görmekten, düşmanlık beslemeye, yasalara aykırı davranmaya, gelenek ve görenekleri çiğnemeyi terk edebilecek bir halk yönetimini eşitlikle (insomia) anan, makam sahiplerini davranışlarından sorumlu sayan, tartışma (forumların) açık olmasıyla okunmuştur (Çınar, 2014:208).

Antik demokrasiye siyasal düşünceler ve uygarlık tarihi boyunca izlerini bırakan ‘kült’ filozof Aristoteles “demokrasi, en iyi siyasal düzen saydığı politeianın bir sapmasıdır: demokrasi yoksulların çıkarlarını, yani yurttaşların yalnızca bir kısmını korur; diğer sapkın kamu düzeni biçimleri gibi o da, ortak yararı korumaz.” (Kuşçardı, 1998:21) demiştir. Çünkü: “özgür olan ve varlıklı olmayanlar, çoğunluğu oluşturarak

yönetimi ellerine alınca anayasanın biçimi demokrasidir; egemenlik bir azlık meydana getiren zengin ve iyi doğumluların ellerinde olduğunda da oligarşi” (Aristoteles, 1993: 114), temel dışlayıcılık –eşitlik (yurttaşlık) ölçütü servet ve varlık(servet) yoksunluğudur ve iktidarın yoksullara ait olmasıdır, tehlikeli var sayılır. Günümüze çoğunlukla demokrasiyle aranan mükemmeliyetçi rejimin taahhüt ettikleriyle umutlandırılan yönetim hakkında “... belli bir düzen için gerekli kuralların neler olacağının kararlaştırılması ve bu kararların uygulanmasının sağlanması anlaşılmaktadır. Böyle olunca da demokrasi dendiğinde; eşit ve özgür bireylerin denetiminde kalan bir toplu karar verme ve uygulama sürecinden söz edilmiş olmaktadır.” (Tekeli, 2011: 145)

Ünlü demokrasi kuramcısı Sartori’nin “ Demokrasi Teorisine Geri Dönüş” adlı kitabı üzerine oldukça tahlil edici bir makale yazan Baştürk, yazarın bütüncül bir perspektiften hareketle, ‘ halka ait yönetim’ olgusunu sırf bir iktidar/erk problemi gibi anlaşılmasından doğan eksik ilişkilendirmeyi formüle etmeye çalışarak, anlam arayışını başka bir cephede yapma niyetini söyler. Demokrasi önerisi hem erke içsel ‘yönetim doğasında bağımsızlaşma’ hem de güç ilişkilerini sınırlandırma, önleyici ilkelerin doğmasıdır der. Sartori nedenine iktidarı/yönetimi tebaasıyla karşılıklı tanzim etme, yani “ kratos” un çoklu evrene geçmesine yarayacak dönüşümleri işaret eder. Bu, topluma egemen iktidar tek bir zümrenin/sınıfın ‘eli altında’ değildir, hiç kimse ne toplumdan üstün ve soyutlamaz ve ne de topyekûn yetkiye “tek tipçilikle” sahip olmadığı, üstelik halkın eksiksiz içinde olduğu somutlaştırılmış siyasal sistemin aksiyomatik modelidir. Gerçi kabul edilen bu demokrasi kavramı yerine rıza, onama, sorumluluk, deneme/tecrübe gibi baskı etkenlerini de kullanır (Baştürk, 2011: 40-44). Pekala da, Sartori, Robert Dahl’in demokrasi kitaplarından alıntılarında reel dünyadaki demokrasilere “ poliarşiler (çoklu yönetim)” denilmesine, sözlükteki karşılığından uzaklaşarak, yurttaşlara verilen, liderlerini kontrol yetkisini yükselterek, “ yöneticileri denetleme yetkisini(iktidarını) geniş ölçüde... paylaştığı...” geniş tabanlı rejimler olarak bakmıştır (Akt: Sartori, 2017:23-24). Dahl’ e göre, insanların demokrasi savunuculuğuna soyunurken ya da sistemin ortaya çıkışını sormadığımızı aklımızdan silmememizi öğütler, altını çizdiği bazı kriterlerin standartlaştırılmasında izlenen patikanın kilometre taşlarının (ideale ve gerçeğe yakın) etkin katılımı, eşit oy kullanma, bilgi edinme, gündem takibi, yetişkinlerin dahil edilmesi olanağıdır.

Demokrasi, zalim ve kötü otokratların yönetime geçmesini engellemeye yardımcı olur. Vatandaşlarına demokratik olmayan sistemlerin sağlamadığı ve sağlayamayacağı pek çok temel yaşam hakkını sağlamayı garanti eder, vatandaşlarına mümkün alternatiflerinden daha geniş bir kişisel özgürlük alanı sağlar, insanların kendi temel çıkarlarını korumalarına yardımcı olur, demokratik bir hükümet insanların kendi kaderini tayin etme özgürlüklerini yaşayabilmeleri, yani kendi seçtikleri kanunlar uyarınca yaşayabilmeleri için, ahlaki sorumlulukların yerine getirilebilmesi için azami fırsatı tanıyabilir, demokrasi, insani gelişimi, mümkün olan herhangi bir alternatifinden daha çok destekler, sadece demokratik bir yönetim göreceli olarak daha çok siyasal eşitlik sağlar (Sartori, 2017:57-62) Yerel yönetimler, oluşumları itibariyle demokratik bir faaliyet neticesinde teşekkül ettirilmektedirler. Nitekim seçimle görev başına getirilen belediyeler, halkın kendini yönetecek olan otoriteyi belirlemesine imkân tanıyan demokratik işleyişin bir getirisidir. Öte yandan, halkın yönetime katılımına özendirilmesine ilişkin yeni belediyecilik anlayışı da yine demokrasi-yerel yönetim ilişkisinin bir yansıması niteliğindedir. Şüphesiz ki; bunu sadece seçime bağlamak yetersiz ve eksik kalmaktadır, katılımın devamlılığı esastır, bunun yöntemi ve aracısı değişik kitlelere katılım yollarını açmakla gerçekleşir. Demokrasinin çoğulculuk ilkesinin, önderlerin hem danışmaya önem vermeleri, hem de seçmene karşı hesap verme sorumluluğunun (Keleş, 2016:83) bulunmasıdır. Ayrıca “katılımcı demokrasiler” *yerel yönetim halk yakınlaşmasını artırmak, yüz yüze ilişkileri, şeffaf bilgi alış-verişini geliştirmek, danışma mekanizmalarını ve yerel demokrasi-hizmet etkinliğini yeni ve işlevsel yapı arayışlarında neticelendirmeye yararlı kılacaktır* (Emrealp ve Yıldırım, 1993:19).

Sartori’nin de belirttiği üzere, diğer alanlardan farklı olarak siyasette kullanılan dil ve bu dilin kavramlarından biri olan demokrasi, genelde bir düşünceyi açıklamak için kullanılmaktan çok, düşünceyi veya bir fikri gizlemenin aracı olarak ele alınmaktadır. Ekseriyetle demokrasi düşüncesinde yeşeren ihtiyati utkuyu sırf meşrulaştırılan güvence teminatları, özgürlüğü –öznenin özgürlüğü- olumsuzlaştırmaz. Kuvvetle ağır gelen istek, bireylere ve topluluklara ait tasarılarla saygıdır; öyle ki, bu saygı kişisel özgürlüğün kesin bir biçimde ortaya çıkarılmasıyla özleşmedir. Eşitlik, demokratik olacaksa, herkesin kendi öz varlığını seçme ve yönetme hakkıdır, ‘ahlakileştirme ve normalleştirme’ adına işleyen tüm baskılara karşı

direnme hakkıdır. Demokrasi insanı bir yurttaş olmaya götürmez., o ekonomik ve kültürel topluluklara bağlı özgür bir bireydir, zincirlerinden kurtulma hakkı değil, kendi tarihlerinin aktörleri olma hakkını da tanır. Demokrasi ne toplumun hizmetindedir, ne de bireylerin; insanların yaşamlarını ve ortak yaşamlarını yaratanların hizmetindedir, toplumsal kurumlarca tanınması, yönetenlerin yönetenleri serbest seçimle belirlenmeden, değişime en yüksek düzeyde katılım sağlanmadan var olmaz. İşte ki, toplumsal eşitsizlikleri ahlaki haklar adına dengelemek üzere araçtır. Demokrasi devletin eşsiz gücüyle yurttaşların haklarını koruduğu siyasal alan oluştuğunda vardır, prosedürlere indirgenmez, devletin birliğiyle toplumsal aktörlerin çokluğu arasında temel haklara saygılı, yurttaşlık ve yöneticilik temsilciliği ve bunlar arasındaki karşılıklı bağımlılık ilişkisidir. Demokratik düşünceye ‘halk demokrasisi’ havasını veren şey, toplumsal eşitsizliklere bir eşitlik ilkesiyle karşı koymasındır. Toplumsal aşamaların –kendilerini genelde doğal kabul etmelerine karşı- hak eşitliği adına bu biçimde altüst oluşu sonuçta toplumsal düzenden ayrı bir siyasal düzenin oluşumuna etki etmekle kalmaz; bu düzeni dönüştürür., çünkü hak eşitliği, eylemde bir eşitliğe, doğru Jean-Jacques Rousseau’nun dediği gibi, ‘belli bir koşul eşitliğine’ doğru baskılar biçiminde görünmezse, mantığına karşı öznelere kendi kültür ve özgürlüklerindeki özne siyasalarının bireylere en mutlak özgürlüğü bahşeden, muhtemel en büyük çeşitliliği tanıyan ve koruyan siyasal yaşama biçiminin ‘herkese kişisel saygıyı’ eşitlikle biçimlendirmesiyle yoksa da belirsiz bir düşünce olarak öylece kalır (Touraine, 2015: 20-165).

1.3. YEREL YÖNETİMLERE İLİŞKİN ANA TEORİLER

Buraya kadar gelindiğinde, her kuramın kendisine çıkış noktası olarak bir devlet kuramı odağına aldığını kabul etmek zorunda kalırız. Bu çerçevede bütün kuramlar yerel yönetimleri devlet aygıtının içine yerleştirmekle birlikte, aralarında hem devletin ne olduğuna, hem de devlet örgütlenmesi içindeki yerinin dair önemli ayrımları üç temel paradigmadan, çoğulcu/plüralist, Weberci (yönetimsel) ve Marksist öğretilere göre yapıp, çıktılarını bir çerçeveye sığdırabilmenin gerekliliğini zorlaştırırken; büyük ölçüde ‘alandan alana geçtikçe büyüme etkisini’ yitirirken, hem de ‘özünü’ sistemde öylesine törpüler ki; dünya döndükçe onları açıklayabilme derdine düşen kuramcılarının

tezleri, eskimiş ya da sürüncemede kalmıştır. Bunları genellemelere indirgeyen sancılı geçen sınavıcı ve yanılsamalı sürecin sonundaki temel unsurlar yeniden dizayn edecek yardımcı kılavuz enstrümanlara da sirayet etmiştir. Çoğulcu paradigma için alan bireye ve ona demirlenen gruplarla ilişki, yönetimci paradigma için bürokratik ve kurumsal yapılanma, sınıf paradigması için ise sermaye birikimi/sınıf mücadelesine aittir. (Şengül, 2001: 43).

1.3.1. Çoğulculuk

İlk kent siyasetinde yönetime kimler hakimdir, yönetim yetkisi kime ait suallerin kanalları edildiği politika yollarının, örgütlenmenin belirlendiği/yürütüldüğü uzun vadede, değerler kümesinin dağıtımını otoritesi altında toplayarak kendine mal etmeye çalışan veya etkileşim dizgelerini daim kılmayı amaçlanır iken, çıkar savaşlarının peşinden koşanların mecburen bir toplumsal pazarlık veya konsesiyüs sürecinde ilişkili mekanizmalarına nüfus eden her bir “toplumsal figüranın/oyuncunun” nicelikselliğini “çoğulculuk” olarak sıfatlanan bu perspektifte, gündelik(yerel) hayat domine eden idarenin(lerin) kamu faaliyetlerindeki kilit rolü üzerinden temel sav; gücün bölüştürülerek kamusal gruplar (bireylerin) ve kurum çıkarların dengeli dağılımında, hiçbirinin yaptırım kıstaslarının üstünde gelmemesinin ontolojisini sunar, herkese (o yöre insanına) söz hakkının ve denetleyebilme avantajının tanınmasıdır. Bu anlamda devletin/yerel yönetimlerin siyasalları toplumla yaşanan/yapılan müzakere ve pazarlık sonucu (kuralları hiçe saymadan) yapılır, her çıkar/baskı grubunun iktidar mücadelesindeki girişimi (sizlikleri), tepkisizlikleri ciddiye alınmaktadır. Bir başka açıdan otoriter devletin sınırsız merkezi kuvvetine, yerinden yönetimin tercih edilişi, katılımın kanallarının artırılmasına ve bununla “despotik yönetim” anlayışına engel olunmasına değer katar, ezcümle de “resmi kuram ve ideoloji” inşa edilmiş, ezberletilmiş ve koruma (Şengül, 2001: 45-46) altına almış olur.

Kelime anlamında ise, “Çoğulculuk nosyonu,” modern toplumun bu çoklu karmaşık yapısı içinde oluşan farklı çıkar ve dolayısıyla taleplerin kamusal ifadesine, buradan da siyasi karar alma süreçlerine aktarılmasına imkân veren (ve bu imkânın verilmesi gerektiğini, devlet ve hukuk düzeninin normatif ilkesi olarak kabul eden) bir kavramdır. Tarihi olarak kent-devletleri, imparatorluklar, ulus devletler de, dâhil, birçok toplumda bir “vakîa” olan “çokluk” (plurality) ile “çoğulculuk” (pluralism)

farkı (Köker, 2006:201) kafa karıştırmaktadır. Bu bağlamda çokluk ve çoğulculuk farkında çoğulcu demokrasinin irdelenmesi hem bu ayrımı daha netleştireceği gibi hem de demokrasi ve halkla ilişkiler ilişkisinin ortaya konmasında fayda sağlayacaktır. Demokraside “çoğunlukçu” ve “çoğulcu demokrasi” ayrımının “halkın kendi kendini yönetmesi” eyleminde karar alma sürecinin bu ayrımında hayata geçirilmesi seyrinde kendini göstermektedir. Demokrasinin fiilen doğrudan uygulaması mümkün olamayacağı ve bu itibarla temsili olarak uygulandığı görülmektedir. Daha açık bir ifadeyle halkın kendi kendini yönetmesi fiili bakımdan mümkün olamayacağından temsilcilerin varlığı ile demokrasi oluşmaktadır. Dolayısıyla toplumsal yapıyı etkileyecek olan kararların hayata geçirilmesinde bu temsil yapısı temsil ettiği toplumun fikirlerine göre hareket etmelidirler ki bu da demokrasinin en önemli gerekliliğidir. Böylesi bir durumda yönetim fonksiyonunu kimin üstleneceği, tercihlerin çelişmesi durumunda kimin/kimlerin tercihte bulunabileceği, halkı temsil edenlerin karar alırken oy çokluğuyla mı yoksa oy birliğiyle mi hareket edecekleri sorularının cevapları aynı zamanda demokrasi içerisinde insan haklarının yerini belirleyecek öneme haizdirler, demokrasinin bir uzantısı olarak “çoğunluğun sınırsız yönetim hakkı” kabulüyle hareket edildiğinde azınlığın iradesinin yok sayıldığı ve çoğunluğun iradesinin azınlığa zorla kabul ettirildiği bir durumun varlığı kendini gösterecektir. Oysa ki bu durum demokrasinin amaçlarının çok ötesindedir. Çoğulcu demokrasi, çoğunluğun tercihleri doğrultusunda bir yönetim sistemini getirmekle birlikte azınlığın da göz ardı edilmemesini gerektirir. Nitekim bu noktada demokrasi hayat bulmuş olabilecek ve görünürde değil gerçekte bir çoğulcu yaklaşım ortaya çıkabilecektir. Öte yandan çoğulun içerisindeki çokluk çoğunluğu yönlendirebildiği gibi bu durum çoğunluğun tercihlerini de ortadan kaldırabilme imkânı taşır. Örnek olarak yönetime çoğunluğun seçtiği yapının içerisindeki çokluk, seçenlerin beklentilerinin dışına çıkabilmek kabiliyetine de haizdir. O halde, çoğulculuk çoklukla sağlanabildiği gibi çokluk her zaman çoğulcu yaklaşımla sergilenmeyebilmektedir.

Gene bu kavrayışa derinlemesine dönük yorumlarda ağırlıklı benimsenen görüşlerin teorik hatlarında kalın çizgilerle vurgulanan anahtar ilkeler; iktidarın/yönetimin, rekabetçi/yarışan grupların kişisel menfaatlerine bağlı olarak gruptan gruba geçebileceğidir. Who Governs? (Kim Yönetiyor) isimli kitabında Robert Dahl, bireylerin seçili alanlarda alınan siyasal kararlara etki etme yeteneğini

içeren siyasal bütünleşmenin farklı derecelerini yazar (Öztaş, 2017: 53). Modern siyasal kuramda çoğulculuk, demokratik yönetimin biçimi ve doğası üzerine geliştirilen tartışmalar içinde yer alan, hatta bu tartışmaları yönlendiren bir “ekol” olarak belirtilmiştir. Amerikan çoğulculuğu, siyaseti rekabete dayalı bir süreç olarak ele almaktadır. Bu sürecin temel unsurları örgütlü çıkarlar ve hükümdür. Yönetimin oluşumu ve siyasaların belirlenmesi, eşit şansa sahip örgütlü çıkarların rekabeti doğrultusunda tespit edilir. En önemli temsilcisi Robert A. Dahl olan modern Amerikan düşünürleri tarafından geliştirilen çoğulculuk, bu anlamda, devletten bağımsız “ikincil birlikler” e önemli bir vurgu yapmaktadır. Bu birlikler, demokrasinin “toplumsal temeli” ni oluşturur. Buna göre, toplumsal yaşamın örgütlenmesi, kendi kendini kuran ve yöneten birliklerin (association) varlığı ve meşruluğu sayesinde gerçekleşir. Siyasal temsil, bu birliklerin (kiliseler, sendikalar, gönüllü kuruluşlar) tanınması ve bunların yerine getirdiği işlevin bir temsiliyet ilkesi olarak benimsenmesi ile ortaya çıkar. Dolayısıyla, siyasal çoğulculuğun dayandığı iki ilke söz konusudur: Yurttaşların özgürce oluşturduğu özerk birliklerin tanınması ve işlevsel temsil ilkesi. Her iki ilke de yapılan devlet(yerel) iktidarının görevlerini, alanını sınırlandırma amacını taşımaktadır (Zabcı, 1999:220-222). O kadar ki, Dahl’ a göre çoğulcu sistemde, taşları döşeyen hiyerarşik toplumsal-siyasal yapılanma ve tek taraflı netleştirici olmanın yerini çoklu aktörlerin karar belirleyiciliği almıştır. Bu, siyasal kaynakların toplumda eşit bir şekilde dağıtıldığı anlamına gelmemektedir; fakat geleneksel-oligarşi sistemdeki “birikimsel eşitsizlik” tarzının aksine, çoğulcu sistemde siyasal kaynaklara sahip olma bağlamında, toplum içerisinde “dağıtılmış (dispersed) eşitsizlik” tarzı hâkimdir ve bu nedenle siyasal kaynaklar üzerinde tekel sahibi konumunda olan bir toplumsal kesim bulunmamaktadır. Dahl’a göre, ne yöneticilerin ne de üst sınıfların tek taraflı bir belirleyiciliği bulunmaktadır. Ne de yönetim mekanizması bağlamında üst sınıflar gizli egemen konumundadır. Kendisinin “çatışmacı çoğulculuk” (conflictive pluralism) olarak adlandırdığı türlü aktörlerin müdahil olduğu bir toplumsal mecrada yaşanır. Bununla birlikte mülkiyet sahibi olmayla kontrol sahibi olma arasında zorunlu bir ilişkinin sürmemesinin yanında, devlet kurumlarının şekillenmesinde “çatışmacı çoğulculuğun” bir etkisi de olur. Dolayısıyla yöneticileri “gölge” karar vericiler konumuna yükseltmek de anlamsızlaşır. Bu durum, elbette siyasal süreçleri etkileme düzeyi bağlamında bir

eşitlik olduğu anlamına gelmemektedir. Zira toplum içerisinde siyasal süreçlere “doğrudan” ve “dolaylı yoldan” etki edebilecek aktörler bulunmaktadır. Fakat çoğulcu demokrasi, doğası gereği bir kalkan işlevi görür ve farklı aktörlerin sürece içeride olabilmelerini sağlayarak, belirli bir grubun egemen olmasını önler ve istikrarlı bir toplumsal-siyasal yapılanmanın üzerine gitmesini sağlar (Akt: Doğanoglu: 2015: 38-40).

Bunun uğruna çoğulculuk doktrininin kutuplaşan uçlarından kopan özgürce örgütlenmiş gruplar arasındaki rekabeti, demokrasinin yokluğu veya zaafı olarak görmekten çok, onun bir formu telâkki etmekle, baskı veya çıkar gruplarının liberal demokrasilerde oynadıkları rol hakkında farklı ve önemli bir perspektif sunmaktadır. Böylece, çoğulculuk sâdece çıkar gruplarının nasıl faaliyet yürüttükleri hakkında açıklama sunmakla kalmaz, ayrıca liberal demokrasinin kendisi hakkında da bir perspektif sâhibi olunmasına yardım eder. Daha önce de belirtildiği gibi, çoğulculuğun baş tacı edildiği bir siyasal sistemde devlet, gruplar arasındaki rekabette aktif veya kurucu bir irade olarak değil, bir hakem olarak yer alır. Devletin her gruba eşit mesafede olduğu böyle bir sistemde her türlü çıkarın temsil ve talep edilme hakkı vardır. Toplumda yeni çıkar ve kimlikler ortaya çıktıkça, onları temsil etmek üzere derhâl gruplar oluşur ve bunların sesi çok geçmeden iktidar katından yankı bulur. Bu ise, çoğulcu bir siyasal örgütlenmede, gruplar açısından siyasete giriş kanallarının tıkalı olmadığını ve rekabetçi bir piyasanın oluşmasını sağlamaya çalışan açık ve özgürlükçü tavrın egemen olduğunu gösterir. Bunun yanında, çoğulculuğun demokrasinin başarılı bir şekilde işlemesine katkıda bulunmasını sağlayan çok önemli iki özelliği daha var: Çıkarların lokalizasyonu ve –bu sayede– iktidar temerküzünün engellenmesi. Çoğulcu sistemde çıkarların her birinin âit olduğu siyasa alanına tâbi ve onunla sınırlı (çıkâr lokalizasyonu) olmasından ötürü, yönetimler faaliyetlerinin bir bölümünü o alana tahsis etmek zorunda kalmakta, böylece iktidarın birikmiş bir karakter kazanarak yoğunlaşma imkânı ortadan kalkmakta, aksine dağılması, yayılması ve rasyonel bir şekilde bölünmesi mümkün olmaktadır.

Bu sistemde, çoğulculuğun temel prensiplerinden biri olan tek bir grubun yönetimin tüm alanlarını domine etmemesi ilkesine uygun olarak, tüccarlar ticaret, tıpçılar sağlık, öğretmenler ise eğitim politikalarıyla ilgilidirler ve talepleri de o

alanlarla sınırlıdır. Sonuç olarak çoğulculuk, toplumsal grupların sâdece ekonomik çıkarlarının değil, aynı zamanda uzmanlıklarının da yankı bulup değerlendirildiği bölünmüş bir siyasa oluşturma sürecinin oluşumuna katkıda bulunur. Ayrıca, çoğulcu bir siyasal yapıda çıkar ve baskı grupları, yönetimin icraat ve faaliyetlerinin detaylı bir şekilde incelenmesine neden olur. Meselâ, iktidarın vaat ve taahhütlerini yerine getirip getirmediği, gruplar eliyle ortaya çıkarılırken (Akt: Bal, 2013:152) tahakküm etkisi/ülküsü de yeşertilir.

1.3.2. Marksist Bakış

İkinci Dünya Savaşı sonrasını takip eden 1960' li yılların başlarında, akademisyenlerin, bilim adamlarının aralarında yaptıkları yoğun tartışmalarda birbirlerini acımasızca eleştirmelerine rağmen, esas gerekçede antlaşma, fikir birliğine varma niyetlerini Marx'ın hayal ettiği devlet tipinin sınıfı (ları) belirleyen veya dış sınıf güçlerinin dolayımı altında biçimlendirdiği üzerinden içselleştirme eğilimlerine rağmen, uyuşmazlıkların gene - yani bu kuramın kapitalist sınıfların üstünlük taslayan rollerine, dominant sınıfın çıkarlarına ve zorlamalarına “göbeğinden” bağlı özne konumundaki ikircikli tezidir argümanına eleştirel yaklaşabilmenin baş göstermesindendir. O halde, ret edilmediğine göre arka planında ne vardır acaba diye de sorgulanan; sınıfsal devlet yapısı ile ‘teslim alınmaya, alındıktan iyi yöne doğru işletilmeye/yönetilmeye elveren bir nesne/araç, tamamlanmış çoğu kez de, ivedikle (Thomas, 2010:9) toparlanan ve Marks'ın bıraktığı mirasın çeperlerinde yuvalanan şey, burjuva devletin burjuvalara sundukları dışında, sermaye. mülkiyet ve çıkar üçlüsünü teminat altına alan özel bir örgütlenme modelidir.

Döngüsünü tarihin kırılğan fay hatlarından evire evire geçirerek olgunlaştıran ve ekseninde devletin burjuva (ticari, sanayi, bürokrasi) sınıflarıyla organik ve inorganik paylaştığı politik üretim(üst yapı) ilişkilerinin dokusunun “mülkiyet yapısında” sabitleyen çıkar kuşatıcılığının ağır olarak hissedildiği ve körleştirdiği Marksist sarmalın halkaları altında ezilen yerel yönetimlere nereden ve hangi “pencereden” bakıldığında ufkumuzu açan ya da kapatan; örneğin belediye teşkilatı kimlerden oluşturulur, nasıl temsil edilir, demokrasi ilkeleri ne derecede meşrulaştırılır, hangi baskı gruplarının yoğun etkisindedir gibi sorulara odaklanılır.

Ayrıca, kent ekosisteminde sınırları yönetim kurallarıyla çizilen her bir mekanın rantçı politikalara kurban edilmeyen, tekrar, tekrar alınıp, satılan bir meta haline dönüştürülmeyeceği savlanır. Kentin hakkı kent yurttaşların aittir ve her sınıftan, toplumsal gruptan insanın hayatını sürdürdüğü, ötekilerle güç çatışmalarına girdiği kentte (lerde) kendi özel kimliğini ifade etmeyi, diyalogu, hak talep etmeyi, aramayı, katılımı, siyasi yönetime ulaşmayı rahatlatabilecek ortamı ve yollarını sunmayı daha da vazgeçilmez kılar. Kurama ekonomik ayağından kapitalizmle ortak vahşi liberal piyasa ideolojisinin yerel sermayeden –bilakis inşaat sektöründen “ çok para kazanma, karlılığı sürdürme”, pazar aktörlerinin görevleri, kontrolsüz, rotasız aşırı (suni metropoliteşme) şişme, kent değerini düşüren soyut kriterlerden, toplumsal ayağına değin sosyal (kent) hareketler, ayaklanmalar ve benzeri hassas konularının incelenmesidir (Gül vd., 2014:90-91).

1.3.2.1.Araçsallık

Marksizm yazı ve araştırmalarında genellikle dillendirilen bu klasik tezin basit anlatısında modern kapitalistler politikalarını temsil etmeyi uzun döneme yayan çıkarlarıyla formüle etmeyi ve devlet politikaları yoluyla içselleştirilmesini uygulamada işlek kılma iddiasındadır. Böylesine bir perspektifin yerel yönetimlerle bağlantısını, 1977 yılında yayınladığı “Local State” başlıklı eserinde ilk defa irdelemeye çalışan Cockburn, devletin ekonomik yönetim rollerinden biri kapitalist sermaye birikimine yol açan elverişli koşulların yaratılmasına, kullanılmasına “taşıyıcılık” eden fonksiyonuna karşılık, yerel yönetimin, kapitalizmden doğan gerilimlerin çözümüne yönelik tüm refah hizmetlerinin ortak üretim yoluyla yeniden iyileştirilmesini, artırılmasını “yerel devlet” kavramını (Barrow, 1993:13; Barnett, 2013:5) referans vererek açıklar. Buna geçmeden önce; Engels’in aşağıdaki paragraftaki meşhur sözüyle:

“Devlet sınıf karşıtlıklarını frenleme gereksiniminden doğduğuna, ama aynı zamanda bu sınıfların çatışması ortasında doğduğuna göre, kural olarak en güçlü sınıfın, iktisadi bakımdan egemen olan ve bunun sayesinde, siyasal bakımdan da egemen sınıf durumuna gelen ve böylece

ezilen sınıfı boyunduruk altında tutmak ve sömürmek için yeni araçlar kazanan sınıfın devletidir.” (Engels, 1998:201)

Şengül, devleti sınıfsal bütünlüğünden yok saymanın –bu manada özerklik durumu görelî ve kısıtlıdır- zor olmasını, sınıflar arası ilişkiyi/iletişimi bizzat kapitalizm yanlısı elitlerin/seçkinlerin baskın arabulucu rollerine bağlar. Bundan ötürü, devlet hiyerarşisinde aksaklıklar önemsenmez. Ona göre Cockburn yerel yönetimlere dair düşünceleri terk ederek şöyle bir girişimde bulunur: Yerelde hizmet veren bütün devlet kuruluşlarının uzantıları taşra- yerel devlet- kurumlarıdır. Bu doğrultuda esas fonksiyonu emek(kol) gücüyle sosyal üretim ilişkilerini yeniden üretmektir. Bir tarafından da devletin baskı ve kontrol dinamiklerini –yerel topluluklarda- ve meşrulaştırılmasını kesintiye uğratmadan güçlendirmeye yarayan işlevini(2001:48) şahsi insiyatifleriyle değil, merkezi devlet güdümlü siyaset öncelikleri kısılacı altında (bkz. Cockburn, 1977: 120) yerine getirdiğine inanmıştır.

Güler’e göre, yerel yönetim kurumunun devlet bütünlüğü içinde aldığı konumu betimleyecek özellik yeniden üretim aşamalarıyla ilişkilendirilmektedir. Doğrudan üretim sürecinin işletilmesi için gerekli müdahaleler merkezin yetkindedir. Çalışma düzeninden üretim yapılan mekânın sağlığa uygunluk denetimine, yatırım önceliklerinden zor durumdaki kapitalistlerin kurtarılmasına, teşvik verilecek sektörlere dek her türlü yetkilendirme yerel yönetimlerin dışında bırakılmış, ancak bu kurumlarda alt/üst yapı, ulaşım, mekan örgütlenmesi, genel sağlık gibi dış çevre değişimini tüketimle sürdürecektir tedbirler, ‘iktisadi’ olmaktan çok ‘toplumsal/sosyal’ nitelikleriyle görünmüş, daha net bir anlatımla fiziksel- kültürel her türlü yatırımın, yatırım/sermaye araçlarının, planlamanın ‘müşterek tüketim için müşterek üretim’ savını örneklendiren faaliyetlerin içeriğinde gizli ekonomik çerçevede de, mal, hizmet, kredi talebiyle kaynak aktarırken; rantı gelirlere dökerek, dağıtarak, nüfusun her varlık gereksinimleri için asgari seviyeyi koruyarak iş kollarına alan yaratmak, üretimi içeriden dışarıya aktarmak, dolaştırmak ve yönetim/idare nosyonuna düzenlilik kazandırmaya tali paylaşım/paylaştırım; politika ve iç güvenlik sorunu boyutundan icra edilen görevler yönüyle işlevsel çeşitlilikte bağdaşıklık kuran (2013:188-192) hizmetlerin sınıflandırılmasıdır. Ancak, onaylanan aşamaların yöndeleştirilen kritik noktasında devlet aygıtının neden ötürü merkezi ve yerel yönetim aygıtlarını ikiye

ayrıştırılmaya gereksinme duyması meselesini düşündürür. Çünkü devletin kendi içinde işlevsel ve topraksal bölümlendirmelerin arka sahnesinde eşitsiz genişlemenin yarattığı farklılaşma vardır. Yerel devletin ortaya çıkışını bu duruma bir yanıt olarak değerlendirmek doğru olabilecektir. Kapitalizmin hâkimiyeti, devlet içinde çarpışan kuvvetlerin önemli tutarsızlıklarını da temsil ettiği savunulmaktadır. Kısacası yerel devlet aynı anda bir yandan merkezi yönetimin yerel düzeydeki temsilcisi olarak yukarıdan aşağıya doğru empoze edilen politikaların uygulanmasına aracılık etmekte, ama aynı zamanda da yerel güçlerin kendi çıkarlarını savundukları bir araç konumuna gelmektedir. Bu gerilim çarkında merkezi ve yerel yönetim çelişkisinin de gerisindeki temel çelişki olarak sürekli kendisini hissettirmektedir. Böylece merkezi yönetimin yerel düzeydeki temsilcisi olarak “ulusal” bütünlüğün kurulmasını sağlarken, yerel güçlerin temsilcisi olarak da yerel düzeyde bir “görece özerk” ölçeğini birleştiren değişkenler üzerinde dominant rolün siyasal otoriteye azami işlevsellik kazandırması bir taraftan güç, baskı ve rızanın varlığını da gerekli kılar. Yurttaşın ikamet adresinden, çalıştığı kuruma kadar bir dizi kişisel veriler (nüfus bilgileri) kayıt altına alınmakta bir nevi kent planlamasını (Şengül, 2003: 185-188) istikrara/kazanca dönüştürmektedir.

1.3.2.2. Yapısalcılık

Marksist öğretinin ikinci büyük alt yaklaşımını simgeleyen, öncüsü Manuel Castells tarafından literatüre sokulan yapısalcı kent (yerel siyaset) analizinde, Althusser’ den feyz alan yazar; kapitalizmin üç kolundan – mekan/yer/yurt, sistem ve toplumsal pratikler üzerinden şehrin örgütlenişini tahakküm ve meşrulaştırmaya dayandırırken, ideolojik semboller ile şehri politik ekonomi üzerinden okumaya girişir. Şehirlerde kapitalist üretim daha üst seviyelerde örgütlendiğinden kent mekanı için ‘tüketim’ nosyonuna başvururken, kentsel toplumsal kuramın, kolektif tüketim örgütlenmesinden emek gücünün yeniden üretilmesine uzanan endüstriyel/modernist proses de - (yerel devletin) temel görevini şartlayan koşullara erişimi diyen ve belli durumlarda devletin kolektif gündelik tüketim alanına emek- sermaye çevrimine/dönüşümüne dengeleyici/uzlaşmacı/arabulucu niteliğiyle, sınıfsal ayrışmalarla, çatışmalarla ve birleşmelerle dahil olduğu siyasal pratikler içerisinde ki- özgünlüğün biçimlendirici dinamiklerin (Şengül, 2000: 24-50) ekonomiye yaslandırılan inceleme sorunsallarına emek sürecinin tümüne mi ya da bir kısmına mı

dayanacağıının belirlenmesi ve böyle bir seçim yapıldığında bunun nedenlerinin açıklanması gerektiğini de belirtir. Ekonomik sürecin iki temel unsuru olan üretim araçları ve emek gücünden birincisine yönelik bir araştırma bizi, bölgesel problem diye adlandırılan üretimin farklı teknolojik unsurlarının doğal ve üretici kaynaklar ile sermaye hareketlerini hesaba katılarak düzenlenmesi problemine götürecektir. Oysa Castells'e göre kent, emek gücünün üretim sürecine doğrudan uygulanması dışındaki süreçleri ima etmektedir. Dolayısıyla kentsel mekan, hem bir iş piyasası hem de gündelik yaşam tarafından sınırlandırılmış emek gücünün mekanı haline gelir. Emek gücünün yeniden üretimi sürecinin bir bileşeni olarak kentsel ve böyle bir sürecin eklemlenmiş birimlerini yansıtmanın bir aracı olarak kentsel mekan kavramlarının, kentle ilgili sorunlara kuramsal bir biçimde yaklaşmamızı sağlayacak kavramlar olduğunu düşünmektedir. Kısacası ileri kapitalist toplumlarda mekanı yapılandıran sürecin emek gücünün yeniden üretimi olduğunu önermektedir (1977: 235-237).

Castells, “şehir üzerine” zamanında yapılan araştırmaların dar “sosyolojik ve antropolojik manada kentsel kültür çevresine” hapsederek ‘hayali temsiller’ formüle etmiş olduğunu ileri sürer. Bahsi geçen türden yaklaşımlar ‘şehrin birtakım boyutlarına, yoğunluklara, ölçeğe’, şehrin belli bir özgünlük, örgütlenme ve dönüşümü ortaya koyduğu düşüncesine odaklanmaktadır; Castella, bunun kapitalist siyasal-ekonomik ve toplumsal ilişkilerin daha geniş dinamiklerine, yeniden-üretim dikkat etmeyen bir mantık olduğunu söyler. Böylece Castells, ‘The Urban Question’ da üretim meselesinde doğru bir analitik noktası değildir. Bunun yerine en fazla dikkate alınan yeniden- üretim, kentsel sistemin yeniden üretimi ve kapitalizmin ayakta kalmasıdır. Castelles, kentsele kolektif tüketim kavramını icat etmiştir. Kollektif tüketim, ücret ilişkisinin değişken- sermayenin, sosyal konutlar ile altyapı, okullar ile hastaneler ve kollektif tüketilen hizmetler dışında ‘üretici olmayan’ kollektif mal ve hizmetlerin mal ve hizmetlerin yeniden üretimde saklı siyasallaştırılmış ve devletin müdahil olmasına bağlı ilişkilerin üretimden, üleştirmeye ve yönetimlere bağımlıdır (Merrifield, 2016:77-78) Toplumsal grupların bütünü, belli bir seviyede ortak tüketimin yarattığı sorunların içine hapsolmuş durumdadırlar ve bu çerçevede ortaya çıkan sonuçların deneyiminde bir eşitleme söz konusu olmasa da burada yer alan aktörler arasında aynı zorlukla karşılaşmanın yarattığı bir ilişki vardır. Kollektif tüketimin sınıf sisteminin zemininde yatan üretim ilişkisinin yapısal çelişkisi tüketim

yoluyla nesnel olarak topluma mal edilir. Sadece sermaye mantığının işçi sınıflarına değil, tüm insanlığın gelişimi üzerinde nasıl bir baskı yarattığı en kolay kent sorunları üzerinde görülür. Bu nesnel topluluk çıkarları ve ortak tüketim ideolojisinin sınıflar arası doğasında nitekim pratikte tekil ve çoğul protestolar gündelik var oluşun ortak maddi koşullarını talep ederken bu alandaki riskler derinleşmektedir, Bu karşıtlığı ve bunu çözmek için devlet –sınıflı toplumlar- güç kullanarak hakim sınıfların menfaatine çalışmakta, kent sorunu krize dönmektedir. İlk defa bu tarz tepki eylemlerine yerel yönetimler ve kent politikaları için sunulan seçeneklerde rastlanılır. “Yaşam kalitesinin” iyileştirilmesi ilgili talepler ortaya atılıyorsa, konut, ulaşım, kamu hizmetleri, açık alanlar gibi konulara değinilmekte; ayrıca bütün tüketim araçlarının – üretim- yönetim-değişim- alakadar faaliyetleri, diğer bir ifade ile kent yapısından söz edilmektedir. Hakikatla bu araçların ekonomik, teknik, toplumsal ve mekânsal olarak yoğunlaşması, sermayenin ve siyasi yönetimin merkezileşmedeki mantığına uyar. Öte taraftan bu, yaratıcılık ve üretkenliğin gelişmesi, teknolojik yetersizlikler kentsel kriz faaliyetlerin ve bölgelerin eşitsiz gelişimin –barınma, iletişim ve ulaşım- öteki yüzüdür. (Castells, 2017: 18-70). Castells’ e göre mekânsal değişiklik gösteren hizmetlerin özel politika türleri için ‘politize olduğunu’ ve bunun içinde ve çevresinde odaklanan kentsel politik alanlarda kente dair olanı kültür/yaşam tarzı ya da gerekirci mekan bakışından kavramaya – sınıf politikaları nedeniyle- karşı çıkar. Kentleri emeği yeniden üreten toplumsal ilişkilerin değişimi ötürü yeni tür politikaların merkezi olur. Bu açıdan kentsel hareketlerin/ protesto tarzları sonucu oluşan “mekânsal biçim” e açılabilir bir (1995:25) yeni nesne olarak görülür. Bununla içerisinde toplumsal sistemlerin ve üretim ilişkilerinin, gündelik hayat tarzlarının, teknolojinin ve organizasyonal biçimlerin çok özel tarzda kurumsal düzenlemelerle özgün yerler ürettiği yerler kendilerine özgü bir politikanın ve kendini üreten toplumsal, siyasal süreçlerin ve faal mücadelenin damgasını taşır (Harvey, 2012:155).

Bu problemlerin üstesinden gelebilmesinin panzehiri, ona göre, toplumsal yapının farklı bir düzeyi olarak kentsel hareketlerin, değerini korumak ve amaçlarını gerçekleştirmek için siyasal partilerden bağımsız olmaları ve buna gerekçe olarak devlet aygıtının egemen toplumsal çıkarlara göre hareket etmesi gösterilir. Ancak Castells gelişime açık siyasal bir dizgenin bu hareketler vasıtasıyla savunulan yenilik/reformist taleplere şans tanımak ve pratik düzlemde uygulamak için gerekli

olduğunu savunur. Bu nedenle bu siyasal dinamikler olmaksızın ‘toplumsal değişim’ itkisi/isteği başarısızlığa uğrar (Ertan, 1999:120).

1.3.3. Kent Yöneticiliği

Sıradaki, fikir babası, kaynak sosyolog Max Weber’ in sanayileşmiş kent toplumlarında devletin iç bürokratik örgütlenmesinde güç, iktidar, otorite kavramlarının can alıcı önemine istinaden, savını kendi tezine “yereldeki uygulamalara adapte etmeye” çalışan araştırmacı Ray Pahl; ismini “ Whose City/Kimin Şehri” kitabıyla duyurmuştur. Bu eseri kentleşme(modern) teorisine dair çığır açıcı unsurları barındırır. Çalışmasında özellikle yer verdiği örnek olayların yaşandığı 1970’li yılların Avrupa şehirlerini domine eden vahşi, sömürücü kapitalist sistemin yarattığı eşitsiz, orantısız, haksız güç ve kaynak dağılımına, paylaşımına erişimi yok edilen, geriye ittirilen, umursanmadığını düşünen baskı gruplarının hissettiği büyük huzursuzluk, hayal kırıklığı, yönetime güvensizlik ortamında yaşanan kent ayaklanmalarına, protestolarına ve isyanlarına karşı yükselen toplumsal tepkilere, çığlıklara kimler tarafından hangi politikalar aracılığıyla cevap verildiği, karşılığının ne olduğuna günden güne heterojenleşen “kent (şiddet) ortamında” rasyonel yorumlama getiremeyen geleneksel teorilerin başarısızlığına yeni bir radikal yaklaşım tarzı geliştiren Pahl’ e göre arka sahnedeki temel problem kamu yöneticileri (özel ya da ticari fark etmeksizin) ve personelinin oyun kurucu rolleri ve özel misyonları olmasına bağlanmasıdır (Slatter, 2014: 281).

Hemen burada şunu da yazmadan es geçmemek gerekir: Kendine öğretici, rehber olarak Weber ve Marks’ı seçen Pahl, neoliberal çağın dönüştürücü serbest piyasa söylemlerine alıştırılan okuyucuların, kent sakinlerinin, yurttaşların yaşam tercihlerini şekillendirilmesinde kilit aktörler olarak yerel idarecileri görmesi, büyük bütçeli kamu kuruluşlarının kıt kent kaynaklarına hakim olabilmesine, “Urban Social Theory and Research/ Kent Sosyal Teorisi ve Araştırmaları” kitabının bir bölümünde bireysel referanslara bağlı zamanın şehirlerinde, insan ekolojisinde zenginlik ve güce duyulan sınırlı ilginin eleştirisini yaparak, kısıtlandırıcı ve çatışmalı elementlerin önemini vurgulamış (Forrest and Bart Wissink, 2016:1-2) ve “Kıt kaynakları ve imkânları (sosyal kaynaklar, kültürel kaynaklar, konut, endüstri ve ticaret binaları,

ulaşım, eğitim, sağlık ve eğlence) kim elde eder? Bu kaynakların nasıl dağıtılacağına ve b l şt r leceğine kim karar verir? Kimin karar vereceğine kim karar verir?” (Pahl, 1975: 185) demek istemiştir.

Olanı; teorisyenler her seferinde Pahl’  n tezlerini, işlevsel (piyasa) ve ekolojik (tabiat şartları) varsayım bütünüyle “aşırı politize edilen” cephesinden savunulmasını pek işe yarar görmezler. Bu nedenle, bir kent yönetimde ‘ idare nasıl olmalı, kimi gruplara nelere göre ayrıcalık tanındığı, diğerlerinin de neden dışarıda tutulduğu gibi maksatlı kararlara dair temel belirleyicilerden yönetici sınıfın etik, ideolojik davranışlarını, özellikle de yerel bürokrasiyi incelemeyi hedeflenmiştir. Slattery’e göre, metropollerin yönetim hiyerarşisinde kapı eşik ileri/bekçileri ya da ‘yüz s z’ diye benzetilen bürokratların profesyonel g   kodlarının kontrolü altında olduğu öne sürülür. Buna kentlinin en insani hakkı ve talebi olan temel kamu hizmetlerinden rahatlıkla faydalanabilmesine tavsiyelerde bulunan, onların nerede yaşayabileceğine karar veren, bilgiyi elinde tutan, nerede nüfus yoğunluğunun artışına, azalmasına göre toplu konut yerleşimlerinin yapılmasına, okul, hastane, sağlık ocağı, şehir içi ulaşım ağlarının düzenlenmesine, kamu iskanı, maliyet ve harcama hesaplamalarına kadar giden mek nı yapıcı   elere ilk elden tahsis ve ‘ulaşılabilme yetkisine’ haiz (2014: 281-283) yöneticilerin, devlet (yerel) hizmet kaynaklarının kullanılmasına ve çeşitlendirilmesine doğruca söz sahibi olması, bağımsız m daleci kimlikleri sermaye çevrimi için de bir ortam sunar. Pahl, ekonomik dağılımın sosyal yapıyı yaratabildiğini ve konut durumlarının kötüleşmesi, değerlerin ve ekonomik dağılım yapısının değişmesiyle birlikte toplumun da değişebildiğini belirtmektedir. Ona göre buradaki temel problemlerden biri mevcut tarihsel, kültürel ve siyasal durumda, iş bölümünün mek nda nasıl d zenleneceğidir. Kentsel sistemde iktidar, zenginlik ve prestij, kıt ve arzulanan temel kaynaklardır. Bu kaynakları ele geçirenler diğer kaynakları ele geçirebilir ya da diğer insanları manipüle edebilir ve baskı altına alabilir. Bu nedenle g  , sahip olunan avantajlara bağlı olarak dağıtılan kaynaklardan oluşmaktadır. Bu kıt kaynakların dağıtımında temel alanlardan biri, insanın iktidara ve zenginliğe sahip olmasına imkan tanıyacak olan iş piyasasıdır. İnsanların ekonomik sistemdeki konumu kent sisteminden yararlanabilme düzeylerini belirlemektedir.

Bununla birlikte, bütün toplumlar güç dağılımındaki eşitsizliği düzenlemek için müdahalelerde bulunmaktadır. Müdahalenin türü ve doğası söz konusu topluma has ideolojiler ve tarihsel tecrübeler doğrultusunda çok farklı biçimler alabilmektedir ki ayrıca, seçimlerden (choice) ziyade sınırlamaların/kısıtlamaların (constraints) dikkate alınması gerekmektedir. Çünkü bu kısıtlılıkların bir indeksi oluşturularak tüketim örüntülerindeki ve yaşam tarzlarındaki etkisi ölçülebilir. Pahl için seçimler birer neden değil sonuçtur. Pahl'ın sınırlılıklara olan vurgusu bunların ölçülebilir olması toplumdaki farklı kategorileri dikey ve yatay düzlemde karşılaştırmaya imkân vermesiyle ilgilidir. Mesleki, coğrafi, endüstriyel, konut, kamusal mekânlar konusundaki sınırlılıklar ise kent yöneticileri tarafından belirlenmektedir. Dolayısıyla Pahl'a göre, bu sınırlılıkları (fiziksel belirleyenlere ve onların değerlerine, çalışmalarına bakılmalıdır. Başka, refah devletindeki yöneticiler ve yönetici-kentsel toplum ilişkisinden hareket etmektedir. Reel gelirin yeniden dağıtımını, kamu kaynaklarının ve imkânlarının tahsisinin bir sonucu olarak değerlendirmektedir. Ona göre bütün mesele söz konusu kamu kaynak ve imkânlarının nasıl dağıtıldığı ile ilgilidir (Pahl, 1975: 147).

Şengül (2001: 50-51)'e göre yukarıda yoğunlukla alana özgü irdelenen teorilerin kalın çizgileri üç temel paradigmanın kendine bir erk/sahası olarak ortaya konulan çerçeveden sapmadan yerel süreçleri netleştiren bütünsel boyutlarına odaklandığını öne sürer, fakat bu anlayışın iki alternatiften ya birini seçmek ya da hangi yaklaşım daha doyurucu açıklamalarla etkin bir çerçeve sağlar. Aslında bunun da ciddi yöntem sorunları olup, sonunda da eklektik hatanın içine düşmekten kurtaramaz. En iyisi üçünü kaynaştırabilecek holistik bir yaklaşıma doğru toparlayıcı edimleri gözden geçirmek olmalıdır. Bu perspektiflerin kurumsal çıkarımları dönemden döneme toplumdan topluma soyutlanmış ve evrenselleştirilmiş özelliklerdir. Batı merkezli diye nitelendirilen bu yaklaşımlar, yerel deneyimi/sınamayı genelleştirmiş ve teori kurmaya doğru ilerlemiştir. Şurada dikkatle, yerel devleti kolektif tüketimin örgütlenmesindeki 'çekirdek' rolünden has üretim, birim süreçlerine doğru geçişkenlik gösteren eğilimlere kayışın baskın oluşudur. Bunun muhasebesini yapmadan 'yerel yönetimlerin' siyasal, ekonomik, toplumsal (yönetmel) yapısının sorgulanması zorlaşır.

1.4. ÇAĞDAŞ/İKİNCİL YAKLAŞIMLAR

Şimdiye değin yerel yönetimlerin şifrelerini çözebilmeye çabalarken, önümüze bir yaklaşım(teori) kataloğu çıkarılmaya çalışıldığında, tam anlamıyla egemenlik kurmuş bir yaklaşımla haşır haşır neşir olunmuştur. Akademik dünyada neredeyse tartışılmazlık(tabu) katına ulaşan, siyaset çevrelerinde, tüm çevrelerden merkez sağ ve sol partilere, bütün bunlarla ve birbirleriyle ters düşüklerini vurgulamaya büyük özen gösteren akımlara/bloklara kadar her kesiminin düşünce dizgelerinde yuvalanmış durumdadır. Yerel yönetimlerin tutarlılık ve bulanıklıktan uzak bir biçimde incelenmesi önce bu yaklaşımın adını koymaya, sonra varsayım ve yorumları üzerinden tartışmaya açmaya bağlıdır. Sözü edilen kendisine Batı'yı merkez almış ve tüm dünyayı bu merkezden- bu merkeze göre algılayan liberal yaklaşımın hem açıktan açığa her kanaldan sızarak hegemonya kurduğu özgürlük, demokrasi, etkinlik ilkeleriyle kesintisiz sürdürülen bir kuramın ananevi motiflerie dayandırıldığı son derece açıktır. Bu yaklaşımla yerel yönetimler yerel halk tarafından seçilmiş kişilerce yönetilen, tüzel bir kişiliği, bağımsız ya da özerk bir konumu ve maliyesi bulunan bir yönetsel kurum tanımını ilk kez on dokuzuncu yüzyılda yapılmış, burjuva demokratik değerleri taşıyan çağdaş Batı demokrasini baz alan bir yönetim bakışında katılaştırmıştır(Güler, 2013:43-46).

1.4.1. Liberalizm: Özgürlükle Faydacılık Arasında Yönetimin Doğallığı

Uzun bir gelişim sürecinin dolayımıldığı ve zincirlediği düşüncelerin çoklu ve zıt görüntüsünde özgürlük, eşitlik, etkinlik ve bireycilik gibi birtakım ilkelerin toplamında kendini, yerel yönetim düşünce geleneğinin bir döneminde ağırlığını çoğulculuk, demokrasi ve özerklik gibi kavramlarını çekirdeğe yerleştirmesiyle (Ökmen, 2005:19-57) defalarca kez hissettiren, fikir yürütülen; kullanımı siyaset terminolojisinden akademik jargona, kimi düşünce ekollerine/akımlarına göre örneklerinden imal edilen mesela sosyalistler için kapitalizmi' 'meşru bir kalıba sokan ideolojiyi şöyle böyle gaddar, etik dışı ve umutsuz olarak", muhafazakar cephede "ahlaki bağlılığı yumuşatma, umursamazlık", kendi tılsımını bazen hoşgörü, serbest fikir veyahut katı bir doktrin kümesine yansıtan; insani yaradılışını pozitifletiren ve rasyonelleştiren referanslara gönderme de bulunurken, birtakımları için

iktisadi/ekonomik dizgelerin ayrıştırıldığı diğerlerine göre ayrıntılarında saklı kalan nüansların sadece “havada asılı bıraktığı” liberalizmin kalbi “ pekala bir ideoloji kadar bir ilkeler ve değerler manzumesi/akidesi olarak da tanımlanabilir. Kökenleri Aydınlanma’ yla beraber keşfedilen bireylerin dokunulmaz ve devredilmez haklarının savunusuna dayanır.”(Gürpınar, 2016:10)

Öyle liberalizm, Batı Avrupa’da ortaçağ düzeninin çözülmesiyle ortaya çıkmıştır. Ortaçağdaki yönetim düzeni, Roma İmparatorluğu’nun yıkılışıyla oluşan otoritelerin hakim olduğu, kilisece tanımlanmış uhrevi ve hemen hemen dünyevi alanlarda, nüfuzunu rakibi olmadan gösteren ve kilisenin kutsadığı imparatorun diğer otoritelerce tanındığı, papa, imparator ve lokal güçlerin karşılıklı bağımlılığına dayanan bir düzendir. Kilise, otorite ve iktidarlara meşruiyet kazandıran, dinsel ilkeler sunan aşkın güçtür. Dinsel meşruiyet bu dönem iktidar söylemlerinin temelini oluşturmaktadır. Kökenlerini ortaçağın yapısını değiştiren bu unsurlarda aramaktadır. Ortaçağ düzeninin çözülmesiyle ortaya çıkan ulus devletlerin sosyal, siyasal ve ekonomik organizasyon arayışlarının, eski düzen yerine yeni düzen oluşturma çabasının, hemen her alanda yeni meşruiyet dayanakları aramalarının bir sonucudur ve bu meşruiyet arayışlarının temeline bireyi oturtma süreci olarak da bakabiliriz. Aslında, bireyin sosyal, siyasal ve ekonomik hayatını kısıtlayan, sınırlandıran ve bu alanlardaki özgürlüğünü yok eden her türlü olguya karşı mücadelenin tarihidir ve bu tarih Ortaçağdaki yapının özgürlüklere doğru dönüşmesiyle başlamaktadır (Çetin, 2002; 81) ki; etimolojisinde liberal sözcüğü Latince ‘liber’ sözcüğünden türetilmiş ve 18. Yüzyılın sonlarına dek “özgür insana yaraşan” anlamında kullanılarak kişilere anlayışlı, hoşgörülü ve hür gibi niteliklerden devlet otoritesine muhalif bir eğilimle (Berktaş, 2009: 49-50) siyasal, ekonomik ve kültürel bir öğreti olarak, bireylerin çıkarları, içgüdüleri ile ilgili konularda onların özgürlüklerinin ve serbestliklerinin, hiçbir mercii tanımadan, sonuna kadar genişletilmesini ve esnetilmesini, buna karşılık devletin ve toplumun tayin ettiği sınırların ise daraltılmasını temsil eden bir anlayıştır (Bolay, 2018: 234) denilmiştir.

Üstelik, 19.yüzyılın başında ve 20.yüzyıla iz bırakan liberalizmin ruhuna işleyen fikir kümelerinin anti fikirleriyle yeni arayışlara ulaşabilmeyi tanımlama ve iliştirebilme patikalarında, anlamlar artık ortak özelliğini kaybeder. Buna politik ideallerin en yoğun hayal edildiği ve pratiğe döküldüğü bu engin düşünce akımında,

iki ana ananevi koldan beslenen, -İngiliz Whigci tarihe yaslanan- mutlakiyetçilik, hukuk devletinin güvencesi altında bireysel özgürlükleri dışlamadan, ilk modern siyaset kurumlarının bu nosyonlardan modellenmesine ilham veren sosyo-felsefi anlayış büyük ölçüde, aklın genelleştirilmesi, rasyonel haklılıktan kopuk önyargılı davranış ve inanç dizgelerinden uzaklaşma esasına dayanır. 19. Asırda liberalizm denilenin belli başlı muhtevasında düşünce, ifade ve basın hürriyeti gibi ilkelere muhalefet yaratma ve kollektif eylem hareketinin fitilini ateşlemek için uzlaşım halinin her seviyesinde, kişisel girişim özgürlüğü ve eşitlik inancına saklamadan inanan liberalizm yanlılarının bu halleri aslında sözde kalır. Zira henüz bu idealleri biçimlendirme dönemlerinde isimlendirme -“Liberal” sıfatı tedricen, Adam Smith “liberal eşitlik planı, özgürlük ve adâlet” ifadelerini yazdığındaki gibi tesadüfi ibarelerde kullanıldığında, 18. Yüzyıl’ın son dönemlerinde politik anlamını üstlendi. Liberalizm en parlak döneminde herkes için özgürlük ancak, Immanuel Kant’ın ünlü formülü ile, eğer her bir kişinin özgürlüğü diğer herkesin eşit özgürlüğü ile bağdaştığından daha fazla genişlemediyse kazanılabilir. Bu nedenle, liberal özgürlük anlayışı, mecburen, her bir kişinin özgürlüğünü herkes için aynı özgürlüğü korumak amacıyla sınırlayan, hukukun himayesi altında bir özgürlük idi. Bu anlayış, kimi zaman tecrit edilmiş bir bireyin “doğal özgürlüğü” olarak tanımlanan şey değil ama, toplum içinde mümkün ve diğer insanların özgürlüğünü korumak için mecburî olan kurallarla sınırlandırılmış özgürlük anlamına gelir. (Hayek, 2017:19-21). Hamurunda mayalanan, klasik düşünürlerden Locke’den Constant’ a kadar pek çok felsefi ve tarihi figürlerin görüşleri vardır. Tek tek veyahut kolektif durumda üçlü siyaset ayağının – özne/insan, şehir ve idareler- uzantılarının sabitleştirilmesini öne süren hakikat anlayışında “yeninin” tam özünde “sınırlandırılan iktidar nosyonu” tasarısının tam ortasına eşit yurttaşlığı yerleştiren politik akımın, entelektüel ve siyasal birikimi başta John Locke olmak üzere, iki İngiliz Aydınlanma felsefecisi David Hume ve Kant’a borçludur. 18.yüzyılın başlarında Locke’ un teorisi hem doğal haklar doktrininin ve onun temelinde yatan “öz-sahiplik” düşüncesinin, hem hoşgörü fikrinin, hem de “rıza dayalı yönetim” anlayışının ilk kaynağı durumundadır. Locke’ un liberal siyasi düşüncedeki önemi, toplumsal ve siyasi varoluşu, başlangıçta doğa halinde yaşayan ve “doğal haklar ”a sahip olan bireylerin kendi aralarında anlaşarak devleti kurdukları varsayımıyla temellendirmesinden ileri gelmektedir. Ona göre, insanlar doğa halinden

“uygar” siyasi topluma geçerken doğal haklarını mahfuz tutmuşlar ve devleti bu hakları korumakla görevlendirip yetkilendirmişlerdir. Locke “öz-sahiplik”ten (self-ownership) türeyen vazgeçilmez bu hakları “hayat, hürriyet, mülkiyet” üçlemesiyle özetlemiştir. David Hume düşüncesinin “kendiliğinden düzen” ve “doğal özgürlük sistemi” kavramlarında yararlılığı tecrübeyle görülmüş, uzlaşmaya dayalı pratikler olduğu düşüncesini ortaya atmış ve bu görüş zamanla “kendiliğinden doğan düzen” ve toplumsal kurumların evrim yoluyla gelişmesi gibi düşüncelere de öncül oluşturur.

Adam Smith ise medeni toplum hayatında bir “doğal özgürlük sistemi” nin işlediğine inanıyordu. Bu sistemin özünü, harici kısıtlamalardan hoşnutsuzluk duyan ve kendi iyiliğine çalışırken genel olarak toplumu da yararlandıran bireylerin eylemlerinden ortaya çıkan kendiliğinden düzen oluşturmaktadır. Smith’e göre, adeta “görünmez bir el” insanların eylemlerinin sonuçlarını toplumun yararına olacak şekilde düzenlemektedir. Aslında bir ahlak filozofu olan Smith’in düşünce sisteminde bu uyumu sağlayan dinamikler, bir yandan bireyin “kendini düşünme” sinin “sempati” kanunu çerçevesinde gerçekleşmesi, öbür yandan da özgürlük isteğinin topluma uyma eğilimi ile bir arada var olmasıdır. Son olarak Immanuel Kant ise, özerklik ve ahlaki yargıların eşitlenmesini iddia eder (Erdoğan, 2017: 63-80).

Hume, aklı “akıl” yapanın bireysel faydayı kazanmanın peşinde koşmayı, en adil sistemin kendilik – zorlama olmaksızın- olduğu, bunun insan doğasının en önemli parçası olduğunu, Smith insan çıkarını toplum çıkarına orantıolarak, devlete güvenlik görevleri haricinde başka roller yüklemeyi gerekli görmez. Betham’a göre, özgürlüğü faydacılıkla eşitlerken, karşılıklı bağlaşımların olmadan ne özgürlük – (burada ekonomiye işaret eder) tiplerine ne de mülkiyet ilişkilerine ve hiçbirini olmadan da mutluluk gelmeyeceğini iddia eder. Mill için en kutsal/yüceleştirici duygunun ahlak olması, ahlakı belirleyen hazın yani özgürlüğü artırmanın devletin temel vazifeleri arasında ilk görür. Constant da, tüm alanlarda mutlak özgürlük talepleriyle katılıma işaret etmiş, Alexis de Tocqueville de liberalizm ile demokrasiyi özdeşleştirip birbirinin olmazsa olmaz şartı olarak göstermiş, tarihin amacının özgürlük ve eşitliği gerçekleştirmek olduğunu savunarak liberalizmin günümüzde anlaşılan temel ilkelerinin belirginleşmesine katkıda bulunmuştur (Çetin, 2001:220).

Başka bir pencereden imlenen “bireyin davranışlarında her türlü dış müdahaleden engellemeden bağımsız olabilmesi” (Yayla, 1992:22), liberal özgürlük aynı zamanda hukukun, toplumsal denetimin olumlu kullanımlarına yardım eden, insan davranışının net ve yalın bir açıklamasını sunar. İnsanlar yalnızca seçme özgürlüğüne sahip değildirler, yalın dürtülere ve siyasal seçimi vektör fiziğinde bir uygulamaya dönüştüren basit bir hesaplama kapasitesine sahiptirler. Her muhakeme, makul bir akıl yürütmeye tartıldığında, yorumlandığında, yargılandığında ve değerlendirildiğinde net vektörel sonuçlar veren kesin ihtiyaçlar, istekler ve itkileri içerir. Köklü bir biçimde yalıtık bireyler iradi seçim yapabilen ve bu nedenle öz yönetime gücü yeten özerk bireyler; etraflıca düşünerek kestirimlerde bulunup orantılı seçenekler arasından tercihe eşitlikçi özü sağlayan olumlu statüsü belki de en iyi değerlerin çatıştığı her durumda özgürlüğe kıymet biçilmesidir (Barber, 2005: 113-114).

Özgürlük, hayatımızı kendi yargılarımıza göre kurma çabamızın başkalarınca–siyasi otorite tarafından keyfi olarak engellenmemesi, başka bir ifade ile insanlığımızı gerçekleştirebilme, dayatma yerine tercih özgürlüğü seçen değerleri sayar. Liberaller insanlara otorite yoluyla iyi, doğru, yanlış ve yaralı olanın dayatılmasını ahlak dışı bir tutum olarak görür, yetişkin bir bireyin kendi kararlarını verecek kapasitede olduğunu varsayar, ayrıca ahlaki özerkliğin kişinin kendi seçimleriyle gerçekleştirilmesini savunur. Kısaca özgürlük bireysel özgürlüğün en temel ahlaki değeri olup, eşitlik ilkesi de, insanlara aynı muameleyi, eşit hakları –söz alma, katılım, müzakere vb...- gerektirir. Bir başka değer adalet insanları sosyo ekonomik konumları bakımından eşit olmaları veya eşitlemesi değil, adil kuralların herkese tarafsız uygulanmasını, tarafsızlığı, kural dışılığı yok etmeyi gerekli kılar. İşte şunu da düşünmek ve eklemek gerekir ki; liberalizm insan ve toplum biçim ihtirasının değil, devleti araçsallaştırmak, siyasi iktidarı evcilleştirmek/insansallaştırmak arayışının siyasi ürünüdür, belli bir insan ve toplum modeli gerçekleştirmek peşinde değildir. Total bir toplumsal mühendislik arayışından uzak olarak, insan hakları ve hukuk devleti ilkeleriyle sınırlandırılarak devleti toplumda barış ve adaleti sağlayacak şekilde yeniden tesis etmek, onu yurttaşların tercih ve denetimine tabi tutmak, bireyleri kendi tercihlerinde, ilişkilerinde, iletişimlerinde serbest bırakmaktır. Başka söylenebilecek olan en doğru anlamda ‘kamu yararına’ dönük araçsallaştırmayı piyasa ekonomisinden ve sivil

toplumdan yana düzenleme yapmaktır. Bu yüzden birey ve gruplara ortak var oluş yolunu pozitif hiyerarşiler dayatmakta, özgür alanlarını kuşatan siyasi totalciliği kurumsallaştıran ideolojilere karşı negatif özgürlük projesinin (Erdoğan, 1996 :29-33) haz arayışı ve mutsuzluktan uzaklaşma faydacılığın üretmeye başladığı teorik eklemlerde Jeremy Bentham tarafından çıkarlara dayalı ilkeler üzerinde kendi menfaatine uymaya hassas davranan özneye, yasaklama yapmadan hürlüğü vererek özel amaçlarını gerçekleştirmede politik otoriteden daha iyi olduğu genel refaha ve mutluluğa olan müspet etkisidir (Dardot ve Lavol, 2018: 91-98).

Yerel yönetimler konusunda düşünsel ipoteğin sahibi liberalizmdir. Liberalizme göre yerel yönetimler demokrasinin temeli, kökenidir. Sav, üç ayrı temel anlayışına göre dayandırılmıştır. Bunlardan ilki ölçek sorunuyla ilgilidir, buna göre, bütün bir toplumunun en küçük bir yerleşme birimlerinden başlayarak kurulmuştur. Ölçeğin küçüklüğü nedeniyle yerel yönetim, yerel halkın kendi kendini doğrudan yönetmesine olanak veren bir yapıdır. Temel anlayışlardan ikincisi, konuyu eğitim sorunuyla ilgili görmektedir. Bu yoruma göre yerel yönetimler demokrasinin beşiğidir; çünkü bu kurum toplumsal coğrafyanın en ücra köşelerinde be ülkenin en geri kalmış yörelerinde siyasal modernleşmenin bir aracı, temsili demokrasinin kurallarını halka yaşatarak öğreten bir okuldur. Nihayetinde son anlayış ise, konuyu tarihsel gelişimi bağlamında ele almaktadır. Bu yoruma göre Batı Avrupa demokrasileri başlangıcı on ikinci yüzyıla kadar uzanan zengin bir yerel yönetim geleneğinin ürünüdür. Liberal yaklaşım bu yorumu tarih ile yeniden okumaktadır. Ama en önemlisi, bu savları yalnızca geçmişini açıklamakta da değil, bugünün ve geleceğin bir toplumsal/siyasal ve yönetsel pratiklerini evrensel ahlaki ilkelerle okumaya girişmektedir (Güler, 2013:34).

Özgürlük değeri konusunda kaleme aldığı “abidevi” kitaplarıyla devleşen ve Jeramny Bentham’ın faydacılık teorisinden –haz, mutluluk, çıkar- esinlenen John Stuart Mill için verimliliği azaltmadan gücü merkezde toplayıp, bilgiyi dağıtırken, özgürlük için birinci alan insanın iç sahasıdır. Bu vicdan hürriyetidir. Bütün zihni, fenni, ahlaki, teolojik konularda mutlak olarak fikir ve his özgürlüğünü gerektirir. Düşünce özgürlüğü kadar düşünceyi ifade etme ve yayma özgürlüğü de esastır. İkinci olarak bireysel zevklerde ve uğraşlarda özgürlük gelir. Hayatımızın planını kendi karakterimize uygun şekilde düzenlemek, başkalarına göre yanlış da olsa onların engellemelerine uğramadan istediğimiz gibi davranmaktır. Üçüncü olarak fertlerin

belirli şartlar ve ilkeler etrafında bir araya gelip birleşmeleri özgürlüğüdür. Bu özgürlüklere saygı göstermeyen toplum özgür toplum değildir. Özetle özgürlük; bireyin hayatını kendi fikirlerine göre planlama, fikirlerini yayma ve aynı fikirdeki bireylerle birlikler oluşturmaktır. Bu özgürlüklerin olmadığı toplum özgür toplum olmayacaktır. Bir kişi hariç tüm insanlar aynı görüşte olsalar o bir kişiyi zorlayamazlar. Eğer bir zorlama olursa bu haydutluk olur. Bireysel özgürlükler sonucu toplumsal refah artar. Özgürlük bireysel gelişmeyi ve yaratıcılığı artırır. Bireysel gelişme toplumsal gelişmeye o da toplumsal refaha yol açar. Bireyler üzerine empoze edilen her baskı toplumsal refahı zedeler. Özgürlük toplumsal anlamda başkalarını aynı haklardan mahrum etmemek şartıyla kendi yolumuzda kendi mutluluğumuzu aramaktır. Önem teşkil eden mutlu insan sayısını artırmayı (Mill, 2015: 22-101) aşağıdaki paragraftaki gibi;

“Güvence altına alınan insan türü açısından, birey olarak ya da topluluk olarak herhangi birisinin ya da birilerinin davranış özgürlüğüne müdahale etme ile ilgili tek ilke, bireyin kendi kendisini koruma (nefsi mücadele) hakkıdır. Uygar bir toplumun herhangi bir üyesi üzerinde haklı olarak bir güç uygulamanın tek amacı işte budur. Bu ilke bireyin istencine karşıt olarak, başkalarına zarar vermeyi önlemek amacıyla konmuştur. İster fiziksel ister ahlaksal anlamda olsun kişinin kendi iyiliği böyle bir müdahale için yeterli bir neden oluşturmaz. Birisinin davranışa müdahaleyi haklı çıkarmak için, o davranışın bir başkasına zarar verdiği gösterilebilmiş olmalıdır. Şu halde herhangi bir bireyin eyleminde topluma karşı sorumlu tutulabileceği yön onun eyleminin başkalarıyla ilgili olan yönüdür. Yalnız kendisini ilgilendiren kısmında, onun özgürlüğü hak olarak mutlaktır; kendisi üzerinde kendi bedeni ve zihni üzerinde, birey mutlak olarak egemendir.” (Akt: Ak: 2015: 54) ve yerelde mutlaka mutlakıyet kazandırılmalıdır.

Özellikle yerel yönetimlerin, yerel hizmetlerin sağlanması noktasında yerel halkın sorunları hakkında daha fazla bilgi sahibi olduklarından, merkezi yönetime göre daha etkin ve verimli hizmet sunmaları mümkündür. Bu anlamda birçok yerel işin merkezi ve yerel otoriteler tarafından paylaşılması önemlidir. Bu durum yerel halkın

ihtiyaçlarının giderilebilmesi için önemli bir gerekliliktir, çünkü merkezi otorite ve genel parlamento tarafından bu işlere ilişkin olarak yapılan faaliyetlerin verimli olarak yerine getirilmesi güç görülmektedir (Mill, 2001:170). Liberal teoride asıl olarak filozof J.S.Mill tarafından 19.yüzyıl ortalarında kavramsallaştırma bilimsel niteliğe kavuşmuştur. Webb’lerin Belediye Sosyalizmi çerçevesinde dağlar kadar eski nitelemesinden, başlangıç olarak Cermen topluluklarını gören düşünürlere, Roma İmparatorluğu’ndaki kent yönetimlerini temel ve piskoposluk kentlerine kadar geniş bir yelpazede Weber ve Pirenne de kökene bugünü açıklama gereği duymasından, Mill ve Bentham yerel özerkliğe dayanan idari yerinden yönetim, yararcıların merkezlere sorumluluk, teknik yetkisini ve imkanlarını, yerel toplulukların katılımcı ve demokratik gücüyle birleştirme taraftarıdır (Ökmen, 2005:32). Lakin, liberalizmde yerel yönetimler için söylenebilecek “insan özgürlüğünün ve ilerlemesini o kadar büyük tehlikelere atan kötülüklerin başlangıcını yani “merkezileştirilmiş güç ve zekanın sınırlarını saptamak” derdi (Güler, 2013:48) uğruna bireylerin merkezin /iktidarın tek tip ve herkesi bağlayıcıyı kararları yerine çeşitli yerel yönetim birimlerinin farklı hakimiyet alanlarında yurttaşın(ların) isteklerini yansıtan karar ve uygulamaların bireysel özgürlükleri maksimize ederek, iktidarın merkezden çevreye dağılımına imkân oluşturarak özgürlüğe katkı sağlarlar. Bu sayede iktidar ve yetki mekânsal düzeyde bölüşülmekte, egemen olan tarafın iktidarı sınırlandırılmakta, olası keyfi uygulamalara gerilimlere karşı birey ve gruplar korunmaktadır. Başka yanda serbest piyasa tarafından yerine getirilmeyen mutlak merkezi yönetimin kontrolünde olmayan kamusal hizmet ve yarı hizmetlerin yerel yönetimlere idaresi özgürlük/aidiyet hissini güçlendirirken gücün temerküzünü (Özgür; 2001; 216-217) yerel toplulukların “ortak ürettiklerini, ortak ve özgür karar alarak ortak tüketimini” (Güler, 2013:51) katılımı yoluyla azaltılır.

Başka kavuşturmalar bağlamında yazarın “Özgürlük Üstüne” kitabının daha ilk paragrafında, sorunun yalnızca , ‘toplum tarafından birey üzerinde meşru bir biçimde kullanılabilen iktidarın niteliği ve sınırları’ nı belirleyebilecek ilkeli bir temel oluşturmak olmadığını söyler. Mill, iktidarı sınırlandırmak yerine onu ele geçirmek ve ulusal iradenin bir aracı yapmaya çalışmanın yarattığı tehlikelere yani tiranlığa karşı bizi uyarır. Bu eserdeki amacı, liberal teorinin ahlaki temellerini ortaya çıkarıp yıkımdan kurtarmaktır. Ahlaki yenilenmeye dayanmadan hiçbir siyasi veya ekonomik

reform amaca ulaşmamış olur. Bu, özgür olmayan bireylerin hakkı olmadan etkin olması anlamına gelen bir denetimdir. Mill'e göre insan doğası hakkındaki temel gerçek, her birey kendi yaşamının sorumluluğunu üstlenirse, insanlar o kadar özgür yasabileceklerdir. Düşün ve ifade özgürlüğünün anlatıldığı bölümdür. Düşünme ve tartışma özgürlüğünün amacı, otomatik olarak özgürleşmeye yol açan formüllere çevrilebilecek, dış dünya hakkındaki nesnel gerçekliklere ulaşmak değildir. Eylem, seçkinlere danışmak değil, kendimizi acımasız biçimde sorgulayarak meşruluk kazanır. Temsilci ya da parlamenter bir organın eylemini meşru kılan şey, temsilciler aracılığıyla kendini sorgulama fırsatı yakalamasıdır. Mill, sansüre karşı çıkarak, birçok kurum açısından büyük önem taşıyan, açık tartışmanın bireyselliğini geliştirmeye gerçekte ve düşünce ve tartışma özgürlüğünü savunmakla bir karşı kültür oluşturmak istemediğini, özel bir siyasal gündemin ortaya atılmadığını niyetini gösterir. Mill, bireylerin kendini ifade etmesinin bir kamu hizmeti olduğunu ve kendi fikirlerimize acımasızca saldırınlara teşekkür etmek gerektiğini söyler, farklı fikirlerin ifade edilmediği toplumlarda hakim fikri savunmak durumunda kalmayacak ve zamanla bu fikri körü körüne bağlanmaya başlanacaktır. Yanlış fikirlerin özgürce ifade edilmesi, doğrunun (bilginin) daha iyi anlaşılmasını sağlar (Aydın vd., 2016:101-102).

Bazı liberaller, yerel yönetimi, bir yerel/beledi işletme ya da kurum niteliğinde görmekte ve onu devletin değil, sivil toplumun bir parçası olarak algılamaktadırlar. Bu anlayışa ve düşünürlere göre, bireyler ve özel kuruluşlar kadar, yerel yönetimler de devlet karşısında özerk olmalıdır. Yerel yönetimi merkezi devlete entegre ederek, onun bir yerel uzanımı, kuruluşu ya da birimi olarak değerlendiren ve temelde Jeremy Bentham tarafından temsil edilen liberal anlayış da vardır. Yerel yönetimin merkezi devlet içinde eritilmesi sonucunu doğuracak bu entegrasyon yaklaşımına şiddetle karşı çıkan ve temel siyasal otoritenin merkezi parlamento değil, yerel yönetimler olduğunu ileri süren liberal anlayış ise daha çok J. T. Smith tarafından savunulmaktadır. Bir başka liberal yaklaşım, federal yönetim ilkesinden (egemenliğin iki temel kademe arasında bölüşümü) hareketle, eşgüdüm ve bağımsızlık içinde bir üçüncü kademe olarak, yerel yönetimin egemenliğin bölüşümünde yer alabileceği görüşünü savunmaktadır. Diğer bir yaklaşım ise, yerel yönetimin tüketicilerin zorunlu birlikteliğini oluşturduğunu ve tüketici (ekonomi) egemenliğinin kamu seçmesinin temel gerçekleştircisi durumunda bulunduğunu ileri sürmektedir (Yıldırım, 2015:70-

71). Dolayısıyla sade bir şekilde yönetebilmek için bireyleri mümkün olduğunca az sınırlandırmak uygun düşer; bu da onların kendiliğinden eylem kapasitelerini daima artırmayı hedeflemeyi gerektirir. Liberal yönetim, gözetlediği, koruduğu bireylerin tutumları üzerindeki otoiterliğini iyice güçlendirmek yerine, muktedir olduğu azami getirileri sağlayabilmek için her birinin kendi davranışı üzerine uygulayabileceği hakimiyeti güçlendirmeye çalışan yönetimdir. Anayolların bakımını yaparak, sokakları temizleyerek, basını, düşünce ve bilgi dolaşımını teşvik ederek iktisadi faaliyetin dış koşulları üzerinde etkide bulunmak; yasaları dikkate alarak ve panoptik eğitim, çalışma, ıslah kurumları kurarak bireylere çıkarlarını daha iyi hesaplamalarını öğretmek, çalışmaya ve yatırıma teşvik etmek için emniyet yüzünden istikrarlı bir gelecek vaadi; herkesin başkalarının gözetmeni olması için karşılıklı gözetim düzenekleri geliştirmek gibi kamusal mutluluğa bağlı olacak “yasalar tuvali” oluşturabilmektir (Dardot ve Laval, 2018:104).

1.4.2. Refahizm/Sosyal Belediyecilik

Refah devleti, kapitalist Batı toplumlarında doğmuş ve gelişmiş bir sistemdir. Bu oluşum toplumsal, ekonomik ve ideolojik yapıdaki dönüşümlerle yakından ilişkilidir. Dolayısıyla, kapitalist toplumların gerek ekonomik (serbest piyasa ekonomisi), gerek toplumsal (aile, sınıf, toplumsal hareketler) gerekse de siyasal ve düşünce yapısındaki değişimleri göz önüne alarak açıklanmaya muktedir kılınır. 17.yüzyıla kadar bireylerin ekonomik risklere karşı güvence altına alınması sorun olarak isimlendirilmemiş, Aydınlanmacı düşünceyle birey ve toplumsal sınıf kavramları gelişmeye başladıkça bireyin toplumdaki konumu, izleyen yüzyıllar da da, bireysel özgürlük ve refah düşüncesi modern ulus-devlet sürecinde piyasa ve devlet ilişkilerini biçimlendirmeye başlayarak, 20.yüzyıla girerken, bireylerin toplumsal ve ekonomik yoksunluk ve yoksulluktan özgürleşme arzuları siyasal temsilde demokratik katılım ve vatandaşlık haklarının alanı genişletmiş ve karşımıza Keynesci refah devlet modeli çıkartılmış (Sallan, 2006:141-142), adil gelir dağılımı, adalet, sınıfsal farklılıkları örselemeden, göç, yoksullaşma, yoksunluk, sağlık vb.... alanlarda başarısızlıkları azaltacak, insanca yaşama onurunu, sosyal adalet duygusuyla yücelten(cek), tedbir alan(cak) olan, “piyasa güçlerinin rolünü azaltmak amacıyla, bilinçli bir şekilde örgütlü kamu gücünün kullanıldığı bir devlet türüdür.” (Briggs,

1999:221-259) diye refah nosyonunu imgeleyen yazar, 1961 tarihli kitabında refah devletini, amaç ve görevlerinden şöyle tanımlamaktadır:

“Refah devleti, sahip oldukları mülklerin piyasa değerine bakmaksızın kişilere ve ailelere minimum bir gelir garanti ederek; kişisel ve ailevi krizlere yol açabilecek hastalık, yaşlılık, işsizlik gibi belirli ‘sosyal riskleri’ karşılayabilecek güce kavuşturmak suretiyle kişiler ve aileler için güvensizlik alanını daraltarak ve nihayet statü ya da sınıf ayrımı yapmaksızın tüm vatandaşlara belirli sosyal hizmetleri en iyi standartlarda sunmayı garanti ederek, piyasa güçlerinin işleyişini değiştirmek amacıyla devlet erkini politikalar ve idare yoluyla bilinçli olarak kullanan devlettir...” (Gough, 1987, 895’den Akt: Aktan ve Özkıran: 2008:10).

Refahın sosyal politikalarıyla, toplumsal risklerin kamusal idaresi, kontrolü demektir. Bazı riskler sabittir, bazıları ise tarihin akışı ile ortaya çıkar ve kaybolurlar. İnsanlar tüm modern uygarlık boyunca, fakirlik, evsizlik, fiziksel engellilik, şiddet ve ani ölümlerle karşılaşmışlardır, toplumsal olarak tabakalandırılmışlardır (Andersen, 2018:39-40). Arka fonda sosyal devletle ilgili kavramsal belirsizlik olmasına şüphe duymadan devletin ekonomik alanda müdahaleci rolünü, sosyo-ekonomik hakların hayata geçmesi ve sosyal eşitsizliğin azaltılması için piyasaya etkisini ve refahın yaygınlaşmasını hedefleyen yapı ve kurumların inşa koşullarını hangi etmenlere bağlı olarak düşünmek açısından daha açıklayıcı görünmektedir. Böyle bakıldığında, Batı Avrupa’da ortaya çıkan bu gelişmenin, toplumsal mücadelelerden savaşa kadar birçok tarihsel-sosyal gelişmenin ürünü/çıktısı olduğunu söylemek mümkün. Bu noktada, ulus devletlerin inşası, insan hakları ve demokrasinin varlık kazanması, koca bir yüzyılı kapsayan işçi hareketi, arkasından gelen 2. Dünya Savaşı ve buradan alınan dersler, Avrupa’nın yanı başında yükselen Sosyalist Blok, liberalizmin getirdiği krizler ve Keynezyen ekonomi politikalarına geçme gereği gibi birçok etmeni birlikte düşünmek de kaçınılmazdır. Öte yandan kapitalizmin büyümeye, demokrasinin uzlaşmaya ihtiyacı var; emeğin belirli bir toplumsal-siyasal güç kazandığı durumlarda ise- Batı Avrupa’da olduğu gibi- uzlaşma sağlanması emeğin taleplerinin hem siyasete tahvil edilmesi hem karşılanmasını gerektirmektedir. Bunların bir araya gelmesi ise,

ekonomik anlamda ulus devletin rolünün artması ve sosyal boyutlara/politikalara önem verilmesini kaçınılmaz kılmaktadır. Kısacası sosyal devleti, kapitalist sistemde ortaya çıkan ve varlığı ile boyutlarında geleneksel kurumların, sosyal yardımların veya toplumsal refahın öne çıktığı gerçeğinde; kapitalist ekonomi ile siyasal demokrasi arasındaki toplumsal uzlaşmanın üçüncü ayağı, öte yanda sermaye ile emek arasındaki uzlaşmanın en önemli aracı, son olarak da sivil ve siyasal haklarla sosyo-ekonomik hakların – özgürlükte eşitlik veren –sağlık, eğitim, barınma gibi- buluşmasını sağlayan, ekonomik büyümeyi güvence altına almak, siyasal istikrarı ve demokrasiyi sürdürmek aracıdır. Neticede gelirin siyasal yoldan yeniden bölüşümü, yalnız sosyal devlet olmakla ilişkili değildir. Devlet her koşulda “gelirin siyasal yoldan yeniden bölüşümünü” sağlayan bir aygıttır. Devletin makro düzeyde aldığı kararlar, izlediği politikaların bütünü bir biçimde gelirin yeniden dağılımını etkilerler. Sosyal devlet ise, bu yeniden bölüşümde, üretim araçlarının mülkiyetine dokunmadan ama ekonomiye siyasal yoldan müdahaleyle bu bölüşümün biraz daha “adil” olmasını amaçlamakla farklılaşır. Yani gelirin siyasal yoldan yeniden bölüşümünde, ilkesel olarak “daha toplumcu, daha eşitlikçi” hedeflerin dikkate alınması gündeme gelir (Koray ve Temiz, 2014:11 -21). Burada, yerel yönetimlere çevre, ekoloji, yerel ekonomi, kalkınma, istihdamın sosyal alanlarında planlamalara, düzenleme ve uygulama fonksiyonu yükleyen bir yaklaşımdan bahsedilmiştir. Yerel yönetimler, sosyal konut, sosyal yardım, sosyal hizmetler, sosyal danışmanlık istihdam, yoksulluğun giderilmesi, sağlık, eğitim ve çevrenin korunması gibi değişik sosyal alanlara ve özellikle dezavantajlı sosyal gruplara yönelik programlar hazırlamakta ve uygulamaya koymaktadır. Sosyal politikaları yerel düzeyde başarı ile uygulayan belediyeler, sosyal devlet anlayışının yerel yansıması olarak “sosyal belediye” ismini almaya hak kazanmaktadırlar. Nasıl ki sosyal devlet (refah devleti) denilince merkezî sosyal politikalar ve bununla bağlantılı olarak sosyal adalet (gelir dağılımındaki adalet), sosyal yardımlaşma (kamusal sosyal yardım) ve fırsat eşitliği akla geliyorsa sosyal belediyecilik kavramı da yerel sosyal politikaları çağırıştır (Seyyar, 2008:240). Sosyal politika yerel yönetimlerin gündemine ilk sosyalleştirme, sosyal kontrol ve rehabilitasyon; toplumun bir parçası olarak bireyin, bu sisteme uyan davranışlar sergilemesi ve yerel yönetimlerin bu beklentilere uygun davranmayanlara yaptırım uygulayabilmesiyle girmiş, ikinci olarak; mobilize etme, yönlendirme, kılavuzluk ve

rehberlik etme, yerel yönetimlerin bireylerin danışabileceği bir kurum olabileceğini göstermekte, üçüncü olarak yardım etme ve gözetme, yerel yönetimlerin ihtiyaç sahiplerinin tespiti ve bu ihtiyaçlarının giderilmesi üzerine çalışması gerektiğini gösterirken yatırım kapsamında istihdam sağlayacak çeşitli iş kollarına yönelim sağlayan bir diğer işlev olan halk iletişimini sıkı tutmak (Özer, 2015: 88-89), kentlerin ekonomik, sosyal, kültürel gelişiminin alt yapısını, konut politikalarına, iş olanakları ve kültürel merkezlere kadar düzenlemek, sosyal refahın gelişimini haksız gelir dağılımın önüne geçerek ve sosyal izolasyonu azaltarak, koruma (eşitlikçi) programlara değinmek, demokrasi kültürünün gelişmesine aracılık eden belediye faaliyetleriyle sivil toplu ve katılımcılığın önünü açmak, yeşil kentler oluşturmaya destek için kaynak tahsisi bütçelemek gibi uygulamalarla dikkate alınan ve buna uygunlaştırılan geniş bir ‘sosyal politika’ perspektifi ile amaçlananın aslında, yerel yönetimlerin özerkleşmesinin istendiği günümüzde, belediyelere bu hizmet alanların hepsinde sorumluluk düştüğünü söylemek abartı olmaz. Merkezden bağımsız ve mali açıdan güçlü yerel yönetimlerin, sosyal belediyecilik konusunda daha yetkili oldukları gibi, daha sorumlu olmalarının bekleneceğine de kuşku yoktur. Geniş anlamdaki bu yaklaşımın karşısında, sosyal belediyeciliği daha dar anlamdaki sosyal politikaya paralel biçimde ve emekle sınırlı olmasa da “sosyal güvenlik, sosyal koruma, sosyal refah hizmetleri” olarak anlamak ve bunlarla sınırlamak da mümkündür. yerel düzeyde izlenecek sosyal politikaya işaret edilmektedir; ancak burada daha dar- belki de klasik denilebilecek- sosyal sorunlarla sınırlı kalınmaktadır. Burada bir parantez açarak, Türkiye’de, akademik çalışmalarda sosyal belediyecilik anlayışının daha geniş boyutuyla tartışıldığı, buna karşın, belediyelerde ise dar bir alana sıkıştırıldığı kabul edilmiştir (Seyyar, 2008:241).

1.4.3. Neoliberalizm

Geçen yüzyılın son çeyreğinde sırf iktisadî gelişme dinamikleri açısından değil, siyasal hedef ve toplumsal örgütlenme tarzı olarak da hâkim mevzileri hızla işgâl eden, damgasını vuran neoliberal ideoloji, sosyal adalet amaçlarıyla iktisadî büyüme hedeflerini birleştiren refah devleti sisteminin müdahaleci ve paylaşımcı pratiklerinden radikal bir kopuşun bayraklığını yaptığını, yapmaya devam ettiğini ilan etmiş, 1970’lerin sonunda çıkışlarını “muhafazakâr devrim” adı altında sunan neo-

liberal ideologların, siyasal-iktisadî iktidara ve ondan önce toplumsal tahayyüle hâkim olma amacıyla verdikleri açık mücadelede eleştirilerin hedefi, 2. Dünya Savaşı sonrasında egemen, Keynesgil politikaların (refah ilkeleri) desteklediği sosyal refah toplumu ve düzenlenmiş pazar ekonomisiydi. Neoliberal karşı saldırı ve olgunlaşma dönemi 1970’li yıllardan ortasından itibaren hızla büyüyen bir ideolojik baskı çemberine (İnsel, 2015:7-9) dönüştürken, iktisadi, politik ve toplumsal sahada hızlı sıçramaların uygulamaya sokulduğu neoliberalizm de piyasa merkezli bir sivil toplum, hukuk ve siyaset geleneği anlayışından ortaya çıkan neredeyse 400 yıla sonra ne hale dönüştüğünü dair sorunun yanıtlanmasıyla anlaşılabilir. Bir düşünce akımı ve yönetim zihniyeti olan liberalizm her yönlü ‘modern’ bir görünüm sunarken, ‘klasik liberalizm’ e geri dönme mitiyle kendi kurtarmaya çalışan ‘neo liberalizm’ çözülme sürecini beslemektedir. Mutlakiyetçi bir rejime karşı özgürlük ve eşitlik şiarıyla liberalizm ‘siyasi irade’ vasıtasıyla piyasaya dayalı sivil toplum ve devlet düzeni insaa ederek ‘ulus’, yurttaşlık, halk ve ulus devlet ile iliştilerle anlam kazandığı hegemonyasını geçen yüzyıla kadar sürdürmeyi başardı. İkinci Dünya Savaşı sonrası hegemonyanın zirveye çıktığı, 1970-80 ‘li yıllarda düşüşe geçmesiyle liberal gelenek sol demokrat değerlerden (birey, tercih özgürlüğü, serbest piyasa, hükümeti desteklemek, bırakın yapsınlar) uzaklaşarak yeni sağ söylemde daha fazla muhakazar ve otoriter öğelerle birleştirildi. Sonuçta görünmeye başlayan piyasa kavramları üzerinden algılanan neo-liberal bir tahakküm tarzı(yönetimi) ortaya çıktı (Özkazanç,2005:1-2).

Neoliberalizm şimdinin hakim akılsallığıdır, bu kavram, burada “kapitalizmi” söyleyebilmeyi sakındıran bir gizleme sözcüğü olarak kullanılmamıştır, modern kapitalizme kendisini tarihsel oluşum ve yaşamın genel normu olarak kabul etmiş ve arkaikleştirici referanslarından kurtulmuştur. Neoliberalizm, insanların evrensel rekabet ilkesi uyarında yönetilmenin yeni bir çehresini betimleyen söylemlerin, pratiklerin ve düzeneklerin, yönetenlerin eylemlerini yapılandırmaya ve örgütlenmeye yönelmekle kalmayıp, yönetilenlerin de tutumlarını yapılandırıp örgütlendiği özgürlük alanlarında- iktidarı tahakküme bağlamaktan uzaklaşmak, başka bir özgürlük kategorisine -efektif simetrik bağlantıyı (Dardot ve Laval, 2018: 10) kurar

Kırk yılı aşkın süredir sosyal bilimler alanının pek çok disiplinde etkin ve en çok tartışılan kavram neoliberalizm hikayesi liberal politikalar, piyasa mekanizmaları ve özel mülkiyetin ötesine gidememiştir. Böyle olunca da satıhta kalan bir tanımlamaya mahkum olmaktan ötürü son yirmi otuz yıldaki sosyal ve ekolojik dönüşümü anlamlandırmak için bu dönüşümün arka planındaki “motor güç” olan neoliberalizmi derinden anlamamız gerektiği ve ancak buna dair de net bir kavramsallaştırmayı iki kitap neoliberal usta Hayek ‘in “Kölelik Yolunda” ve Friedman’ın “ Özgürlük ve Kapitalizm” üzerinden yapmak daha kolay olacaktır. İlk kitap, devletin iktisadi hayattaki müdahalelerinin bir nevi köleliği beraberinde getireceğini savlaması, ikincisinin de özgürlüklerin ancak kapitalist bir düzende yeşerebileceğini vurgulaması söz konusudur. Neoliberalizm, gerek ABD’de gerek Avrupa’da, bir nevi “karşı devrim” olarak ortaya çıkan (hem Sovyet türü merkezi devletçi planlamaya hem de Keynesyen yaklaşıma) ve aynı anda hem zihinleri hem de gönülleri fethederek iktidara gelen bir ideoloji. Dolayısıyla, bu hegemonyanın öncesinde bu coğrafyalarda nelerin yaşanmakta olduğunu hatırlamakta yarar var. Bilindiği üzere, ABD’de Roosevelt döneminde (1933-1945), temel olarak piyasaların mantığına yönelik saygıda kusur edilmemesine rağmen, refah devleti üzerinden piyasalara müdahale edilmekte, bu müdahalenin çeşitli alanlara topluma destek olmak üzere uzanması ve toplumun düzenlenmesi hedeflenmekteydi. Bu, son kertede, piyasaların ana eksenini oluşturduğu ama devletin de refah sağlama adına müdahalede bulunduğu ve piyasaları “zararlı” etkilerden koruduğu Amerikan liberalizmine karşılık gelmekteydi. Dolayısıyla, “neoliberal” ifadesini Amerikan liberalizmine eleştirel bakan kesimlerin bir ayrıştırmaya gitmek üzere koyduğu bir başlık olarak mütalaa etmek mümkün. Büyük Buhran’ın (1929) sonucunda Keynesgil iktisadi politikaların devreye girmesi, refah devletinin oluşması, refah devletinin toplumun birçok alanını düzenler hale gelmesi, “yeniden-dağıtımcı” mekanizmaların işletilmesi söz konusu olmuştu. Neoliberalizmin tarihsel olarak ortaya çıkışının arkasında ise devletin toplumu organize etme ve toplumun içinde var olma halinin eleştirisi bulunmaktadır. Bu eleştirinin ise iki ayağı bulunmaktadır: İlki, sistemin özgür yaşama ket vuracağı (politik bir vurgu); ikincisi de sistemin etkinliği sağlayamayacağı (iktisadi bir vurgu) düşüncesidir. Tekelci yapıların söz konusu olduğu Merkantil dönemde (16-18. yy) devletlerin piyasalara kuvvetli bir şekilde müdahale etme arzusu bulunmaktaydı;

devletin zenginliğini arttırmak için başta askeriye olmak üzere devlet kurumlarına aşırı güçler verilmesi söz konusuydu. İşte tam da o noktada liberal düşünceler oluşmaya (yükselen burjuvazinin sesi olarak) ve piyasaları devletin müdahalelerinden korumanın önemi vurgulamaya başlamıştı (Adam Smith [1723-1790] önderliğinde). Ancak, bu yapılırken sosyal devlet anlayışının da altı çizilmekteydi. Bireysel çıkarları peşinde koşan girişimcilerin son kertede bir harmoni oluşturacağı, bu sayede toplum refahının artacağı hedeflenmekteydi—ama aynı zamanda da devletin altyapı, temel sağlık-eğitim ve güvenlikten sorumlu olması gerektiği belirtilmekteydi. Liberalizmden farklı olarak, neoliberalizm devletin piyasalara “müdahale etme biçimini” reforme etme çabası içindedir. (www.tr.boel.org.tr/neoliberalizm Kavramının İktisat Disiplini Bağlamında Kuramsal Bir Tartışması:// 9.05.2019).

Liberalizmin “doğal yasaların” sabit karakteri, onları, açıkça belirtilmiş hedefi azami refahı sağlamanın yanında toplumsal düzeni güvence almak da olan bir yönetime kılavuzluk yapmakta etkisiz kılan eski söylemlerin belirginleştirdiği toplumsal bir reformizmin gelişen yeniden- dağıtım, sigorta, planlama, düzenleyicilik koruma politikalarına yöneltildiği güç hatlarında, kati kriter rekabet düzenine devlet müdahalesinin olduğu iddia edilir, rekabetçi rejimin sınırlandırılması ya da yok edilmesinde daima devlet vardır. Devletin yönettiği iktisadi ve toplumsal ilişkileri politik olarak şekillendirmeye yönelik belli bir müdahaleci türü olarak tanımlandığı büyük dönemeçte tıpkı sanayiyle birlikte faaliyetlerin ve mübadelerin düzenlemesi, kamusal işlerin yapılma zorunluluğunun –herkesin eğitim, yardım ve adaletin yönetimi yönündeki talep de artar. Neoliberalizm ajandasında insanların ve kurumların içkin olarak değişken, genelleştirilmiş ve aralıksız rekabet üzerinde bir iktisadi düzene uyum gösterme zorunluluğunun rehberliğindedir, bu işleyişi üretim yöntemleri ve yapıların sürekli devrimine, yaşam tarzlarının ve zihniyetlerinin sürekli uyumu karşılık verilmelidir, kapitalist iktisadi düzende daima bir çarkın döndüğü ama insanların bu değişken piyasa düzenine kendiliğinden değil, başka bir dünyada şekillendirildikleri yolunda ikili bir saptamaya dayanır, toplumsal düzeni iş bölümüne uydurma politikası, üretici ve tüketici faaliyetleri tedrici ilişkilere sokmak, üretici uzmanlaşmasıyla ve ticari mübadelenin yaygınlaşmasıyla piyasa ekonomisinin doğal mekanizmalarının (Dardot ve Laval, 2018: 136-161) dengesinde neoliberal devrimi bu kadar aralıksız bir

güçle ileriye götüren esas güç, çıkar ve faillele hesaplaşmak gerekmektedir. Neoliberal retoriği tersine çevirebilmek için, akla uygun bir biçimde şu soruları sormalıyız: Devletin neoliberal bir tutum takınması, iddia edildiği üzere her yerde ve herkesin çıkarına olması gerekirken, kimlerin özel çıkarına hizmet etmiştir ve bu çıkar sahipleri neoliberalizmi kendi faydalarına yönelik hangi şekillerde kullanmakta (Harvey, 2012:69-70)dırlar? Sermaye evreninin fayda-maliyet hesabıyla kamusal hizmetlerde özel sektör ekonomik büyümenin motoru haline getirilir, devlet bürokrasisi azaltılır, devlete ait kuruluşlar özelleştirilir, rekabeti artırmak için ekonomide yapısal düzenlemeler yapılır, yargı sisteminde idari yargının alanı daraltılır, kota ve gümrüklerden vazgeçilir. Bu noktada önemli bir sorun ortaya çıkmaktadır. Siyasetten arındırılmış bir ekonomik düzen içinde toplumsal ilişkiler nasıl olup da demokratik ve tartışmacı bir zemine oturtulabilecektir. Bu devleti mümkün olduğunca küçültmekle esas amaçlanan şey, bireysel alanı ve özgürlükleri genişletmektir. Ancak bu anlayış, toplumdaki adaletsizliklere, eşitsizliklere ve gayri insani durumlara nasıl çareler üretebilecektir? sorusunun yanıtı belirsizdir. Bu nedenle bazı liberal düşünürler kendi mantıklarına uygun olarak çözümler üretmeye çalışmışlardır. Bir liberal düşünür olan Nozick' te "görünmeyen el" kavramını tüm sorunların anahtarı olarak sunmaktadır. Tüm neo-liberallerin (bütün özgürlükçülerin) savundukları temel tez, devletin her türlü refah faaliyetini terk etmesi ve kamusal hizmetlerin özel sektöre bırakılması ve politik gücün yerel otoriteler ve sivil toplum kuruluşlarınca paylaşılmasını salık veren neoliberalizm, temel modern demokratik değer ve pratiklerine tümüne karşı alaşağı eden radikal bir saldırıyı başlatıp günümüz dünyasının adeta ekonomi politiği haline gelmiştir. Neo-liberal politikaların, 80'lerle birlikte gündeme gelmesi o güne kadar hâkim olan sosyal devlet anlayışının popülaritelerin düşmesi, devletin pasifleştirilmesi, etkisizleştirilmesi, güvensizliğidir (Saylan, 2003:133-134; Duman, 2011: 638).

Yerel yönetimlerin her aşamasında hizmetin etkinliği açısından özerk olması ve yöresel kararların alınmasında güçlü bir yetkiye sahip olmaları gerektiği vurgulanmıştır. Liberal anlayış belediyelerin güçlenmesinden yana olmuştur. Ancak yeni liberal anlayış, yerel yönetimlere bakışıyla ekonomizm ve merkeziyetçiliğe dayalı, verimliliği ön plana alan kabulleri ortaya koymaktadır. Kıt kaynakların, kaynak yaratıcılığı, kaliteli ve etkin bir hizmet sunumu açısından (Güllüpınar, 2003:27) belki

de önemli görülebilirdi. Fakat bu neoliberal sistemin yaratımı, önceki kurumsal çerçeve ve güçlerde (ekonomi politik ilişkilerde varsayılan öncelikli devlet egemenliği gibi) değil sadece, aynı zamanda uzmanlaşmada, sosyal ilişkilerde, refah koşullarında, teknolojik melezliklerde, yaşam biçimlerinde, toprağa bağlılıkta, vicdani alışkanlıklarda, düşünme biçimlerinde vb. çok fazla yıkıma yol açmıştır. Neoliberal devrimin artı ve eksilerini sıralayan bazı değerlendirmelere değinmek gerekecektir. Bu nedenle, küresel kapitalizmin işleyişi açısından bu dönüşümü iken; daha çok kârın yegâne ve yeterli iktisadî etkinlik kıstası olarak kabul edildiği, özel girişim ve rekabetin özgür bir toplumun temeli olduğunun vurgulandığı bu söylemde, iktisadî öznelerin rasyonel oldukları ve onların faydacı mantıklarını bozan, çarpıtan önlemlerin büyümeye zarar vereceği iddiası merkezî bir yer işgal ediyordu; modern dünya tasarımı harcında olan iktisadî insan ve iktisadî toplum idealinin, tarih ve toplumdan bütünüyle arındırılıp, en aşırı noktalarına taşındığı ve bunun bir misyoner ruhu içinde dünyaya empoze edilmesine çalışıldığı, içinde bulunduğumuz dönemin akıncı ideolojisi işlevini gördü. Ama elbette ideolojik planda hâkim konuma geçmesi için bunlar gerekli fakat yetersizdi. Bunun yanında, tüketim toplumunun gelişmesi, hizmet sektörüne dayalı bir ekonomik canlılığın güçlenmesiyle birlikte (İnsel, 2015:10-11) yerelde en azından düşünsel ve fikirsel platformda, desantralist bir yaklaşımdan yana görünümü de sunabilmesi yanında; şimdiki zamanda kimi “yerel liberal” yerel yönetim pratikleri özgürlük ve katılımdan çok, bir tür ‘ekonomik ve merkeziyetçiliğe’ dayalı ve kaynak kullanımında salt verimliliğe öncelik tanıyan bir yapı sunar. Bu liberalizmin yerel yönetime bakışı ve uygulamalarını şöyle özetleyebiliriz: Seçilmiş yerel yönetimler, gerek hizmet sunumu ve gerekse düzenleyici-stratejik sorumluluklarını giderek artan bir oranda diğer kurum ve kuruluşlarla paylaşmak zorundadır.

Bazı hizmetlerin sorumluluğu yerel yönetimler tarafından üstlenilmeye devam ederken, işin yapılması giderek başkalarına devredilmekte, hizmetlerin sunuluşunda yerel yönetim adına başkalarının yer alması özendirilmesidir. Hizmet talep eden yerel topluluk üyelerinin birer ‘müşteri durumuna’ gelmesi, kamu ve özel sektördeki yükleyicilerden oluşan bir pazardan kendilerini uyanı seçmeleri özendirilmektedir. Yerel yönetim faaliyetlerinin daha çok ‘kamu’ nün gerçek ihtiyaçları üzerinde yoğunlaşması, gereksiz olarak nitelenen birçok işleve son verilip, bu alanlardan

bireysel ve özel girişimlere açılması, üretici kesimin denetim etkisini göstermesi ve kamu sektörüne ait sendika ve meslek gruplarının yerel yönetim üzerindeki etkilerinin kontrol altına alınması; bunların, kamu hizmeti ve harcamalarını yaptıkları, artıkları diğer sosyal hizmet lobileri ve müşteri gruplarına da aynı yönetimin sürdürülmesi, daha çok ‘iş insanı’ yaklaşımı taşıyan bir yönetim kültürü geliştirmeyi, yerel yöneticilerin kendilerini, olayların detaylarıyla uğraşan idareciler yerine, yerel yönetime stratejik görüş ve belirgin politikalar sağlayan yöneticiler olarak görmeleri, hedef belirleme ve iş değerlendirme yöntemlerine göre performans göstermeleri; yerel vergilendirme ve harcamalara sınırlama getirme, denetim getirme ve mali disiplinin uygulanabilmesidir (Yıldırım,2015:90-93). Hatta, bu süreç, kent mekanları üzerinde de izler bırakarak, ‘neoliberal şehirler’ olarak adlandırılabilir olguyu ortaya koyacaktır. Böylece, piyasa üzerinden işleyen bir kentleşme kimliğine bürünecektir, sakinlerin ihtiyaçlarından ziyade, piyasa mantığıyla çalışan, kamusal meselelerden çok bireysel ya da tüzel çıkarlara yanıt veren bir şehirdir. Artan bir ekonomik kuralsızlaşmanın ve üretimin, kollektif tüketimin ve kent mekanlarının özelleştirilmesinin damgasını taşır. Bu mantık dahilinde, kent mekanı, karlılık peşinde koşan kapitalist bir faaliyetin artalanı haline gelecek biçimde, Harvey’in ‘artı-sermayenin emilimi’ olarak adlandırıldığı olgunun bir fonksiyonuna dönüşür. Bu da devlet ve kamu görevlilerinin rollerini öncekine göre azaltarak, kent çıkarları arka plana ötelenerek, sermaye birikiminin lehine hareket etme anlamına gelir. Pratikte yıkıcı/tahrip edici neticelere gebe bıraktırır (Hackworth, 2006).

İKİNCİ BÖLÜM

2. HALKLA İLİŞKİLER VE ARAÇLARI

Yerküre zamanının engin boşluklarında nasıl insan varlığı görünmeye başladığı yerde(lerde) edimlenmeye başlanan iletişim fiilinin çizgisel yolculuğunda ilkin sözle,, sonra yazıyla, sonrasında da elektronik/dijitalleşmeyle devam ettirilen içinde yaşadığımız bu yeni nesil teknolojik devrim çağının hüküm sürdüğü; her bir aracın kendi işlevini ayrı ve bileşik olarak güçlendiren rollerini, teknik imkânlarını; çevremizi, ilişkileri, sosyal kurumları kuşatan, düzeni muhafaza edecek ve saptanan (cak) etkilerini göstermeye(bilmeye) (Crowley ve Heyer, 2007: 11-13) yarayacak tarihi dönemeçlerde, enformasyon kümelerinin üretim, dağıtım, yayılım ve paylaşım işlevlerinin üzerinde yoğunlaşarak “kitleleri/kamuları”, “ortamları/sahaları” tekrar sorgulayıcı hale getirdiği çok tabakalı evrende karşı karşıya kaldığımız bilgi çeşitliğini dolayımlayan göstergelerden “(...) iletişim aygıtları, görebileceklerimizi, duyabileceklerimizi belirlemekle yetinmemiş, bize gösterdikleri ve duyurduklarını nasıl anlamamız gerektiğini de belirlemiştir.” (Güneş, 2001: 35) Ama bundan kaynaklanabilecek güçlükler, krizler hemen dikkate alınmış ve yönetimlerde bu doğrultuda toplumları yönlendirme, şekillendirme ve kendilerini topluma ifade edebilme çabaları neticesinde halkla ilişkiler alanını tesis etmişlerdir.

Bu disiplin ilk toplumlardan bu yana uygulamada yer edindiğinden bahsedilebilecek bir vasıf taşıdığı gibi uygulama usullerinde farklılaşmayı beraberinde sürüklemiştir. Mesela, tarım toplumunda faaliyetlerin şekillendirilmesi gibi birçok başlık altında bahsedilmeyi; kullanılan araçların duyuru, bilgilendirme mahiyetindeki faaliyetleriyle, dönemin(lerin) kısıtlı imkânlarıyla, fırsatlarıyla oluşan yöntemleriyle oluşturmuştur. Yani günümüzde mail ile yapılan bilgilendirmek ilkel dönemlerde muhtemelen insanların toplu alanlarda yaptıkları duyurulara karşılık gelen pek çok eylemin adına halkla ilişkiler pratikleri olarak koymanın topluma ve alt katmanlarındaki düzeylerine ne gibi etkiler bıraktığını geniş bir açıdan ele almayı gerektirmiştir.

2.1. ALAN: NE OLANDAN OLMAMAYA: OLUŞUMUNU, GELİŞİMİNİ DÜNYA VE TÜRKİYE’DEKİ TARİHSEL YOLCULUĞU İÇERİSİNDEN TANITMAK

Halka ilişkileri insanlık tarihi ve ilişkileri üzerinden betimlemeye çalışan eksenin birinde öne sürülen; tarih olarak yöneten ve yönetilen ikilisinin yani *devlet* kavramının ortaya çıkmasıyla kendini göstermiştir. İlk insanın tabiata hakim olmak için gösterdiği çabalar ve düşünceler ilk halkla ilişkiler örneğidir. Çeşitli yöntemlerle, bunlara karşı halkın gösterdiği davranışlar da bu konudandır. Temelinde korkulan güce toptan sığınmak olan ilkel din çabaları yatmaktadır. Totemist toplumlarda görülen sihirbazların mistik dini davranışlarıyla kabileler üzerinde *otorite kurma* ve halkı istenilen yöne kanalize etmesi, çeşitli eşyalarla fetişçi mana sistemini yaptırım gücünü ortaya çıkararak; daha sonralı tek tanrılı dinlerin emir ve yasaklar sistemi kitlelere yön vermiş, böylelikle kendi üyelerine bağımsızlık anlamında ümmet sıfatı vererek halkla ilişkilerin örnekleri arasında sayılmıştır.. Totemist toplumlardan sonra çok tanrılı dinlerde propagandaya yönelik örnekler; Eski Yunan’daki insanlarla ilgili her sosyal alanda bir tanrının varlığı, bu tanrıların insan davranışını önem sırasına göre sembolize etmeleri, yöneten ve yönetilen hiyerarşisini ortaya koymaktadır. Bilim adamları tarih öncesi çağlarda toplu halde yaşayan insanların (avcılık, toplayıcılık yapan) taş, sopa, mızrak gibi basit aletleri kullanarak, yüz ve göz hareketleriyle birbirlerine duygu ve düşüncelerini jest, mimikleriyle anlatmaya başlamaları, ilk yardım türünden halkla ilişkiler diyebileceğimiz davranışlar (İşçi, 2002:15-16) lardan birkaçı idi ve başka, kil, veya mum dolu ahşap tabletlere, papirüs ve parşömen rulolara, ahşap kodeks kapalı kağıtlara yazılan yazılar kitlesel iletişime geçildiğinin işaretleri olmuştu. İlk metinler Sümerlilere ait çivi yazılı kil tabletler iletişim maksadıyla kullanıldığı (Hazar, 2009:17) duyutulmuştur.

Yazının icadına daha gelmeden önceki çağlarda da örneğin; Milattan Önceki. 1800 yıllarda eski Mezopotamya bölgesinde yapılan arkeolojik kazılarda bulunan Sümerlere ait Çiftlik Bültenlerinde, çiftçiye ürününü nasıl yetiştireceği, hasat ve uygulama konusundaki *bilgi verici bültenler*, yönetimin halkı *‘bilgilendirmesi’*

yönünden önemli. Bu bilgilendirme bir siyasal yönetim ya da şirketin kendi çıkarını sağlamak amacıyla müşteriyle iyi ilişkiler kurma veya imaj yapma anlamına gelmemektedir (Erdoğan, 2008: 45). Hazar (2009) kitabında, antik çağdan 1800’lü yılların Amerika’sına kadar modern addedilen halkla ilişkiler eylemlerini tek taraflı bilgilendirici ve bazen de propagandatıf nitelikler taşıdığını ileri sürerken, kamusal veya örgütsel bazda kitlelerin yönlendirilmesi söz konusu idi. Çünkü ilkel devirlerin diktatörlükleri döneminde olduğu gibi iktidarın uzun ömürlü olması için hedef kitleyi gözlemlene, onlar hakkında bilgi toplama, isteklerin anlaşılması ve bazılarının yerine getirilmesi gerekiyordu. Modern devirlerin bundan farkı, kitlelerin kendi öneminin farkına varması ve bunda ısrar etmesiydi (s:17)

Eski Roma’da M.Ö. 1.yüzyılda “ Vox Populu: Vox Dei” sözünü icat etmişlerdi. Bu deyim ‘halkın sözü tanrının sözdür’ anlamına gelmektedir ve *kamuoyunun* önemini vurgulamıştı. Ayrıca “Acta Diurna” isimli Roma senatosu gazetesi ‘razı etmenin/onaylamanın ve ikna etmenin” ilk örneklerindendir. Bu gazete halkla ilişkilere çıkış olmaktan çok gazeteciliğin bir işaretidir. Fakat Acta Duirna’yı bir araç olarak kullanıp Roma halkına bilgi verme ve yönlendirme yapıldığı söyleniyorsa o zaman bu faaliyet tarihsel bir halkla ilişkiler olarak nitelenebilir. Sezar’ın kullanımı, Romalıları kendi tarafına çekerek, senatörlere karşı baskı kurma ve yönetimde etkinlik sağlamamıştı. (Keloğlu İşler, 2007:84-85).

Orrick’e göre: Halkla ilişkilerin en tanınmış ustalarından biri, İmparator Augustus’tur. Augustus onu izleyenlerce, Roma İmparatorluğu’nun yıkılışına kadar sürdürülen, Roma Katolik Kilisesi’nde, Papa’nın en yüksek Pontiff olarak unvanlarında Kutsal Roma İmparatorluğunda Rus Çarlarında ve Alman Kayzerlerinde izlerine rastlanan bir model kurmuştu. Augustus’un övgü edebiyatını teşvik etmesi çağlar boyunca öylesine yankılanmıştır ki, ondan sonra da ulusal edebiyatlarda kendileri için de böyle, Augustus’a yaraşır bir Altın Çağ yaratmışlardır. (1967:1).

Ortaçağda İslam düşünürlerinden, kilise büyükleri ve krallara kadar değişik yönetim kaynaklarının halka ulaşmak ve onlarla kaynaşmak istediği bilinmektedir. Batıda skolastik dönem, insanın, dinin dogmaları karşısında kolunun bağlandığı ve bilimsel çalışmalara zincir vurulduğu bir dönemdir. Din büyükleri yani patriklerin

koyduğu kuralları olaylara ve topluma uygulamak bu dönemin metodudur. İnanma ve inandırma, etkileme sahasında kalmayı yeterli görmeyen kilise görevlilerinin niyeti, aklın, bilimin alanında hüküm eden irrasyonel fikir demetlerini propaganda yoluyla kabul ettirme yoluydu. Batıda 15. yüzyıla kadar getirilen yöneten-yönetilen ayrılığı, pozitif bilimlerin doğuşu ile artık yaşama şansını kaydederek, sadece sarayların duvarları ve kilise mantığı arasında sıkışıp kalmıştı. Bunun hemen akabinde sanat, bilim, ekonomi ve ticaret alanlarında köklü ve derinden bir sarsıntının sancılarını başlatan Rönesans döneminde yöneticiler, halkın sesine, taleplerine kulak kabartmaya başlamışlardır, çeşitli meslek grupları, girişimciler düşünce ve fikir özgürlüğü savunmak ve kullanmak için, yasal hakları için mücadeleye girişmişlerdir, artık devlet ve siyaset anlayışında da yenilikler yaşanmaya başlanmış, kilise devletinden siyasi ve sosyal devlet yapısına geçiş olmuş, teşkilatlandırılan/kurumsallaştırılan devlet, halka ilişkilerini artırarak toplumla karşılıklı anlayış ve güven çerçevesinde daha hümanist bir yönetim mekanizmasını ortaya çıkarmaya çalışmıştır (İşçi, 2002:18-20).

Halkla ilişkiler tarihini başka yönden açıklamaya çalışan Erdoğan’a göre, zaman çizgisi ve safhaları güçlülerin egemenlik öyküleridir; güçlüler için yazılır; egemen sahtenin ve caniliğin kendini doğru, gerçek ve haklı olarak sunuşudur. Halkla ilişkilerin egemen anlatısı, güçlülerin var oluş ve ilişkilerinde kendini meşrulaştırması ve ‘*etkileme, ikna etme*’ amaçlı girişimlerinin başarıya ulaşmasında stratejik amaçlar olan; “ gerçeğin ne olduğu ve halkın gerçeği nasıl gördüğü ve anladığı üzerinden” mücadelenin tarihi olarak betimleyen alanın önemli figürlerinden Stuart Ewen’in Bernays ile görüşmesinde, “halkın sosyal bilince sahip olmasından önce” söyleminde, Bernays mülkiyetin sosyal tarihindeki tarihsel bir geçişini özetlerken, halkla ilişkiler pratiğinin doğuşuna da mercek tutuyordu. “Sosyal bilinç” in inanılmaz yükselişi, demokrasinin patlayıcı idealleri, sosyal eşitsizliği uzun zaman tutan eski adetlere karşı çıkışın fitilini ateşlemişti.

Demokratik yurttaşlığın doğuştan halk olduğunu ve sosyal adalet talep eden halk; kurumları ve gücü elinde tutanları artan bir şekilde kendilerini ve imtiyazlarını açıklamalarını ve savunmalarını istedi. Bu değişimler karşısında “yönetim stratejisi” olarak aristokrasinin yerini teknokratlar almaya başlamıştı. Bunun getirdiği karşısında zorunlu olarak “‘ortak iyilik, ortak çıkar’” düsturuyla toplumda büyüyen halk gücünün,

korkusu karşısında (Erdoğan, 2008:83-84); mülk sahibi sınıfın, mülksüz sınıfa halka karşı iktidarını kolayca sürdüremeyeceğini anlayınca halkı yönlendirme yöntemleri aranmaya başlanmıştır. Otoriter ve Totoriter rejimlerde uygulanan somut baskı ve şiddet olgusu, halkları etkisiz kılarak sindirmenin en kolay yolu olmuştur. Teokratik düzenlerde ise din ve Tanrı olgusu, halka karşı baskı, korku ve sindirme aracı olarak kullanılmıştır. Bireyin yurttaş olarak değer bulmaya başladığı Aydınlanma Dönemi'nde, yönetici sınıfın yönetsel yapısı ve yöntemleri de önemli ölçüde değişime uğramıştır(Bıçakçı, 1998:119-120).

Bilakis 19. Yüzyılın sonu 20. Yüzyılın başlarına doğru Batı toplumların toplumsal/sosyal, siyasi/politik, ekonomik düzenini kökten sarsan gelişmelerin biçimlendirdiği/şekillendirdiği güç, denge ilişkilerinin yönü ve tarzının, sadece insana uygulanan baskı, zorbalık, şiddet ve otorite kurma ve sürdürme gibi kısıtlayıcı metotlarla, insanı yönetme ve yönlendirmeyi sağladığı ve sağlayabileceği fikri artık başarısızlığa uğramaya başlamıştı.(Ertürk, 2010: s.67). Öte taraftan sivil toplumun güçlenmesi, baskıya diren farklı güç odaklarının ortaya çıkması, toplumların çoğulcu bir niteliğe kavuşması, taraflar arasında onaya, rızaya ve güvene dayalı bir ilişki tarzının zorunluluğu (Biber, 2012:20) karşısında şu anlaşılmalıdır ki; halkla ilişkilerin yükselişi çıkar ve güç yapılarının, yirminci yüzyıl boyunca, kendi çıkarlarını ortak çıkarlar açısından paketlemek ve meşrulaştırma zorunda kaldığının bir delili ve ifadesidir. Artık, siyasal iktidarlardan ve ekonomik güç pozisyonundan kilisenin beyin yıkama yöntemi faaliyetleri, ideolojik propaganda da yetersiz kalmaya başlamışlığı (Erdoğan, 2008:84) karşısında halkla ilişkiler faaliyetlerinin işlerliği kitlesel hak arayışlarının ve yaşamın bütününe yönelik demokrasi taleplerinin artması sonrasında mümkün hale gelmiştir. Sanayileşme sürecinde kamuoyu olgusunun ortaya çıkmasıyla birlikte toplumunun çalışan, oy vereni tüketen vb. etkinliklerinde bulunan kesimlerin nesneleştirilmiş öznellik yoluyla kitlesel onay üretim (manufacturing consent) mekanizmalarına dahil edildikleri ve kamusal alanın çalıştırılmasına eşlik eden etmenlerin (Tellan, 2002:36-37) demokrasiyle birlikte kamuoyu fikri, düşüncesi ve tercihin önem kazanması, kitle iletişim araçlarının gelişmesi, şirketlerin müşteriler ve tüketiciler ve diğer ekonomik, siyasal ve kültürel birimlerle stratejik iletişim kurma gereksiniminin artması, siyasal ve sosyal alanda eşitliği savunan toplumsal hareketlerin yayılmasına ve kurumsallaşmanın artmasına, eğitim düzeyinin yükselişi ve okur-yazar

oranın artışına, hizmet sektörünün önem kazanmasına, demokratik politikaların ve egemenlik anlayışının muhafaza edilmesine, her alanda baskı, tehdit ve zorlamaya karşın, ilk seçenek olarak ikna ve uzlaşım yoluyla katılımı sağlama politikasına daha verimlilik kazandırmak gibi faktörlere (Erdoğan, 2008:86-87) ve demokratik kurumların halkla ilişkilerle olan ilişkisinin kabul edilmesine rağmen, asıl var oluş ve gelişim unsuru, toplumsal rollerin giderek artan uzmanlaşmaya önemli bir yer tutmasıdır.

Çoğunlukla “Halkla İlişkiler” olgusunu mevzu bahis eden tartışmalarda olan, faaliyet sahasının büyük ve kapsayıcılığının faaliyet konularının köklü olduğu şeklinde ifade edilebilecek temel bir kavrayışı saklamaması idi. Halkla ilişkiler faaliyet sahasının temalarında, duyurum, propaganda, lobicilik, diplomasi, pazarlama iletişimi, sponsorluk, reklam, imaj yönetimi, örgütsel yönetim, ilişki mühendisliği gibi farklı etkinlik türleriyle benzer süreç ve teknikleri kullanmasına; bireyler, olgular ve kurumlar düzleminde kullanılan yöntemlerin neden-sonuç ilişkisinde geçerliliğinin sınanmasına, tarihsel birikimine dayanmasına ve uygulamaların kendini güncelleyeceği bir yapı üzerinde inşa edilmesine yol (Tellan, 2002:36) açmıştır. Bu da uzmanlaşmanın gerekliliğini bir kez daha ortaya koymaktadır.

Pimlott için halkla ilişkiler sosyal, ekonomik, siyasi toplumsal fonksiyonların daha düzgün ve işlevsel olarak da işletilmesine yardımcı olan faydalı bir pratiktir, ayrıca iş dünyasının değişimini yönetme çabası olarak örgütsel bir rol üstlenen halkla ilişkiler bir evrim göstererek çevreye uyum sağlandırır ve örgütlerin büyüme ve karlılıklarını artırmak için kamuların zihinlerini ve bedenlerini kontrol altına almada bir aygıt olarak işlev görmektedir. Özetle, özellikle Amerika ve İngiltere’de sivil ve ticari çoğulculukla ve çağdaş medyayla kurduğu ilişkiler ağıyla hem liberal, demokratik ve pazar temelli ve kapitalist bir yapının/endüstrinin bir sonucu olarak varola gelen, okuyucuya, dinleyiciye ve izleyiciye bir medya pazarı yaratarak yeni değerleri ve davranışları kitlelere aktaran bir “alanın/alanların” yaratılmasına ve buralarda halkla ilişkilerin çıkarına hizmet eden gelişmelerin (Becerikli, 2008:54-56) bağlayıcılığı ön plana taşınmaktadır.

Tarihsel gelişimiyle birlikte bu faaliyetler, yeni halkla ilişkiler yaklaşımının tohumları olarak değerlendirilmelidir. Nitekim bunların akabinde dünyada bu yönde hem akademik hem de uygulama alanında halkla ilişkiler faaliyetleri kendini göstermektedir. Dünyada halkla ilişkilerin gelişim seyrine bakıldığında birçok çalışmada ortak olan görüş modern halkla ilişkiler disiplinin Phineas Taylor Barnum (1810-1953), Ivy Lee (1877-1934), Edward L. Bernays (1891-1995), George Creel (1876-1953) gibi öncülerin çalışmalarıyla ABD’de başladığı üzerine çeşitli sözlü tarih kitaplarında, kaynaklarda, klasikleşmiş çalışmalarda anlatılan (Yamanoğlu ve diğerleri, 2013:17); egemen yapısıyla halkla ilişkilerin 20.yüzyılda ortaya çıktığını söylenebilir. Bu yüzyılın başlarında ABD’de yeni mal ve hizmetlerin üretime geçişiyle birlikte tüketici odaklı bir endüstri toplumu gelişmiştir. Çiftlikten fabrikaya geçişle, sanayileşmeyle birlikte reklamcılık ve halkla ilişkiler de gelişmiştir. Reklamcılık sayesinde tüketicilerin dikkatleri ürünlere çekilirken halkla ilişkilerde de işletmelere araştırmacı gazetecilerin muckraking gazeteciliğinin çıkardığı sorunları çözmek üzere destek vermiştir (Tellan, 2016:215).

Okay ve Okay’a göre (2001:10), Lee ve Bernays ikilisinin girişimleriyle, halkla ilişkilerin dönemin sosyal/ekonomik/ siyasi koşullarında etkili oluşu, yazılı basının artması, tekelci kuruluşların çalışanlarına yeterinde değer vermemesi, basının bu kuruluşların ‘kirli gerçeklerini/çamaşırlarını’ ortaya dökülmesine neden olmuş, kuruluşlar da kamunun güvenini yitirdiklerinden ötürü, kendilerini kamuya anlatma, sevdirmek ve güvenlerini yeniden kazanmak amacıyla önce “bilgilendirme” daha sonra halkla ilişkiler faaliyetlerinde bulunmaya başlamışlardı. Şimdi kamu yönetimdeki geçmişine dönersek; halkla ilişkiler deyimi ilk kez ABD Başkanı Thomas Jefferson’un 1807 yılında Kongreye gönderdiği mesajda kullanılmıştır (Kazancı, 1999:5).

Daha sonra Dorman Eaton adlı New York’lu bir hukukçu, 1882 yılında Yale Üniversitesi Hukuk Fakültesi’nde mezunlara hitaben yaptığı “Hukuk Mesleğinin Halkla İlişkileri ve Ödevleri” başlığını taşıyan bir konuşmayla dikkatleri bu kavrama çekmiştir (Orrick, 1967: 2). Bu terime ilk kez Amerikan Başkanı Thomas Jefferson’un mektupta rastlanılmıştır. Devlet/kamu yönetiminde halkla ilişkiler uygulamalarının ilk olarak kullanılmasının ise, ABD’nin 28. Başkanı olan ve 1913 -

1921 arasını kapsayan dönemde başkanlık yapan Thomas Woodrow Wilson ile gündeme geldiği belirtilmektedir. Wilson, Beyaz Saray'da yapmış olduğu basın toplantılarıyla halkın bilgilendirilmesine önem vermesi bakımından halkla ilişkiler faaliyetlerini ilk kez kullanan isim olmuştur. Daha sonra Woodrow Wilson Beyaz Sarayda sürekli ve düzenli basın toplantıları düzenlemiştir. Jackson'ın halkoyu danışmanı A.Kendall tarafından halkoyu araştırmaları 18. Yüzyılda başlatılmış ve hızla yayılmıştır. 1896 yılında yapılan seçim kampanyalarında halkla ilişkilerin planlı ve düzenli biçimde uygulandığı ilk seçim (Kazancı, 1999:5-6) halkla ilişkiler *siyasal ikna ve kontrol amaçlı stratejik iletişimi* olarak şekillenmekteydi. Aynı şekilde, siyasi kampanyada; seçmen halkın oyu avlanmakta, böylece kamuoyunu planlı bir şekilde etkilemenin önemi artmakta idi. Siyasal gücün dışında bu yıllarda özel sektörün halkla ilişkilere dikkatle önem, pozisyon alması yolundaki yoğun eforu 19. yüzyılın bitişine doğru başlamış ve kısa zamanda halkla ilişkilerde özel teşebbüsün egemenliğini getirmiştir.

Bu gelişmeler bağlamında ilk örnek isim olarak kendi sirk grubu turnelerinin yerel promosyonunu yapmak için basın ajanlığı (press agent) yapan P.T. Barnum verilir. Benzeri 'basın ajanları' ekseriyetle meşhur kişilerin basında çıkması için çeşitli numaralarla aldatarak planlı haberlerle 'bilgilendirmeye' başvurmuştur. Dolayısıyla özel teşebbüs sektöründe halkla ilişkiler bir sirk faaliyetinin promosyonu ve bazı tanınmış kişileri halkın gündemine taşınması çerçevesinde gelişme sinyalleri vermeye başlamıştır (Keloğlu, İşler, 2007:91-92).

O tarihsel dönemde, gönüllü katılımı fon sağlamaya çalışan kuruluşların para kaynağı bulma ihtiyacı, kamunun desteğini sağlayabilmek için tanıtım yapılmasının gereğini ilk defa fark edenler, girişimcilik, endüstriyel ve hükümet aktörlerini yeni çevreye adapte ederek, amerikan sosyal yapısının alt yapısının yeniden biçimlendiren halkla ilişkiler oyuncularının yeni gerçeklerle yaratılan yeni gereksinimleri doldurdukları; demiryolu, petrol şirketlerinin kötü tanıtımlarının olması sonucu çalışmalarını ikna yoluyla duyuracak basın ajansı kiralama ihtiyacının (Mengü, 2012:15-16) hasıl olduğu fikrin gündelik yaşama (ekonomik, sosyal, siyasi vd. yönüyle) yansımalarını; o çağın ünlü show ve gösteri adamı Barnum' un adıyla anılan basın/tanıtım ajansı ve temel tekniğinin manipülasyonla gerçekleştirildiğini varsayan

Baksin ve Aranoff'a göre (1998:28-29) bu büyük işletmelerden çok, politik kampanyalara ve karnaval gösterilerine hizmet veren 19.yüzyıl basın temsilcilerinin tekniği idi

İlk dönemde Batı Amerika'da toprakların satışlarını artırmak ve politikacılara yüzünü daha çok dönen, gerçeği abartmayı, saptırmayı ve hilekarlıklığı sıklıkla kullanan bu uygulamacılar, haber yapılması amacı ile önceden planlanmış sahte olayların yeniden kurgulayan ve sunan kurgusal mimarları olmuşlardır ve bu metod temeli bağlamında 'gündem oluşturmaya' temellendirmeye çalışmışlardır. Medyada yer alma, kamuya hangi konular hakkında düşüneceğini şıngıngalama, pompalamada tek taraflı aktif bir sistem sunar. Duyurum/tanıtım esas stratejik yoldur. (Cutlip ve diğerleri, 1985:12). Basın ajansı/tanıtma modeli kapsamındaki uygulamalar daha çok Hollywood galalarını ve boks müsabakalarını konu edinen eğlence sektörüyle ilgilidir. Bu modelde amaç, anlayış kazanmaktan ziyade dikkat çekmektir. Basın ajansı modeli eski zamanlarda uygulanmasına karşın, basın ajanı terimi günümüzde de bazen geleneksel Broadway tiyatro ve sanat endüstrilerinde hizmet veren tanıtım uzmanları için kullanılabilir. Günümüz eğlence sektöründe bu iş ile uğraşan tanıtım uzmanları, eski basın ajanlarından daha popülerdir. Tanıtım uzmanları müşterilerinin isimlerinin ya da üstlendikleri olayların medyada yer alması için bilgilendirici, eğitici ve ikna edici mesajları düzenleme yeteneği olan medya ilişkilerinde kabiliyetli bireylerdir. Hatta bazen müşterilerinin kariyer ve başarılarını geliştirmek için marka oluşturma ve strateji belirlemede rehberlik etmektedirler. Buna karşın basın ajanları için önemli olan, iyi ya da kötü hangi şekilde olursa olsun dikkati çekmektir. Basın ajanları, kısa dönemde avantaj sağlamak için doğruları işlerine geldiği şekilde ve hatta çarpıtarak kullanabilen; yine bir bireyin, olayın ya da durumun tanıtımı amacıyla provokatif olayları kolay bir şekilde sahneye koyabilen iknacılar olarak bilinmekte (Heath, 2005: 639) ve halkla ilişkilerin doğasına; doğruluk, dürüstlük, karşılıklı anlaşabilmeye, çift yönlülüğüne karşı aykırılıkları sürdürmüşlerdir.

1917'de Halkı Aydınlatma Komitesi (Committee On Public Information) kamu yönetiminin ilk halkla ilişkiler birimi olarak çalışmaya başlamıştır. Bu sırada Ivy Lee adlı bir gazeteci Rockefeller Şirketler topluluğunda halkla ilişkiler uzmanı olarak görev yapmaya başlamış ve işçilerin iş bırakma eylemi ilgili sorunu çözmeye

çalışmıştır. Aynı kişi yayınladığı küçük broşürlerle halkla ilişkilerin özel kesim için basit, sıradan tekdüze olan ilk uygulama örneklerini vermiştir. Ivy Lee daha sonraki çalışmaları ve yayınladığı küçük yapıtı ile halkla ilişkiler konusunda bugün bile geçerliliği olan bazı temel prensipleri ortaya koymuştur. Bunlar birbirinden kopuk, kuruluşun iç düzenini ve dış dünyada olup bitenleri ve gelişmeleri pek dikkate almayan halkla ilişkiler tavsiyeleridir. Ancak bu öneriler, çok önemli bir başlangıcı ve bir kıpırdanışı vurgulayıcıdır (Kazancı, 2006:6). Medyanın kamuoyunun manipüle edilmesi amacıyla kullanıldığı bir dönemde gazetecilik yapan Ivy Lee, dürüst ve doğru habercilik ile kamuoyunun desteğini kazanmak gerektiğinin altını çizerek, kamuyu bilgilendirmenin kabul ve anlayış görmenin ön koşulu olduğunu savunmuştur. Onun medyanın açık iletişimine yaptığı bu vurgu bugünkü anlamıyla halkla ilişkilerin ilk adımıdır. Lee'ye göre özel veya resmi kurum, kuruluş ve organizasyonlar eksiksiz, doğru ve zamanında bilgilendirme yapmalı, kamunun zararı söz konusu olduğunda dahi bunu açıklamalıdır. Kurumsal performans bu şeffaflığa bağlıdır. Lee, Rockefeller örneğinde olduğu gibi ortaya koyduğu ilkeleri kendi uygulamalarında ihlal etmiş olsa da bu prensipler günümüz halkla ilişkiler uygulayıcıları için geçerliliğini korumaktadır (İspir ve diğerleri, 2015:364).

Yalnız bu bildiriyle halkla ilişkiler herkes için, özellikle kamu için yararlı bir faaliyet olarak sunulmaktadır. Ivy Lee ve benzerleri halkla ilişkiler hakkında bir imaj çizerek, halkla ilişkilerin halkla ilişkilerini yapmaktadır. Bu yolla hem propagandasını yaptıkları özel çıkarların hem de kendilerinin promosyonunu ve propagandasını yapmaktadır. Dolayısıyla halkla ilişkiler ilk tanımdan başlayarak, belli bir gücün çıkarını herkesin çıkarıymış gibi yapmak için kolları sıvamıştır. Bu bağlamda Ivy Lee başardığı iki önemli şey vardır. 1) Daha iyi program ve endüstri ve ticaretin temelini öğrenmek, 2) Araştırma merkezleri, hastaneler ve müzeler ve üniversitelerin zengin iş adamları tarafından kurulması ve desteklenmesiyle zenginin toplum için yardımsever olduğunun *imajının* çizilmesi (Keloğlu İşler, 2007:101).

Tarihçi Dr.Hiebert'in Ivy Lee'yi Amerikan modern halkla ilişkilerin kurucusu babası olarak lanse ettiği biyografisini okumayı düşünenlere davet ettiği eserinde, Lee'nin gazetecilik yaptığı dönemin sanayicileri, baronları için çalıştığına inanmış ve ilk kez uygulandığı Amerikan toplumunun özgür düşüncesine göre, konuşma

özgürlüğünün demokrasi için yaşam biçimi olduğuna ve gerçeğin hem kişisel çıkar hem de kamu yararı için en iyi politika olduğunu (Mott, 1968: 177) düşündüren gelişmeler; “halkı lanetlemeden” (public be damned), “halka bilgi/enformasyon aktarılma” dönemine geçiş yapıldığı iddiasını güçlendirmiştir. Ona göre bu kurnaz, dahice sözün anlamı: halkı kaba güçle, korku ve terörle ve gerektiğinde katledilerek süregelen egemen ilişki tarzına, profesyonelce ‘halkı kandırma’ faaliyetlerinin eklenmesidir. Ivy Lee’ye göre , halkla ilişkiler “kısaca, kamu kurumları ve şirket çıkarı adına, doğrulukla ve açıkça (saklısı gizlisi olmadan), basına ve ABD halkına, değer taşıyan ve onları ilgilendiren konularda anında ve doğru enformasyon sağlamaktır” (Erdoğan, 2008:58). Ertekin’e göre, “ kamouyunu görmemezlikten gelmek mümkün değildir. (...), bunun içinde basınla ilişkiler sağlıklı bir biçimde yürütülmelidir. Bu tür ilişkiler nitelikli bir hizmet ile desteklenmeli, böylece hizmetin geliştirilmesi de sağlanmalıdır.” (1985:10)

1914’de başlayan savaş yılları yönetimin halkla ilişkileri propaganda aracı olarak kullanıldığı dönemdir. Savaş başladığında sosyal bilimci Walter Lippmann’ın yazdığı “Drift and Mastery” kitabında, bu kötü duruma çözüm olarak, reform yanlılarının bundan sonra yapacağı işin kargaşasında bu dünya üzerinde kontrol kurma olduğunu yazdı. Tanıtım (publicity) bilgilendirilmiş halk yaratmaya daha az ve sosyal kontrol kurmaya çok odaklanmalıydı. Lippman’ın da yardımıyla dönem başkanı Başkan Wilson’un gazeteci George Creel’a The Committee on Public Information adlı altında, Creel Commission olarak bilinen propaganda komitesini kurdurttu. Birinci dünya savaşı sırasında halkın desteğini, savaşa girmek için kurulan yoğun bir propaganda faaliyetleri yaptı (Akt: Erdoğan, 2008:59-60). Lippman 1922 yıllı meşhur eseri “Kamouyu” eserinde yazdığı; kitleye gerçeği tüm çıplaklığıyla anlatmak yerine, onların kafasında hayal ettiği “resimlerin” daha yönlendirici ve sahiciymiş gibi olduğunu düşünmelerini sağlamak olduğudur. Demokrasi fikrinin sadece ‘adı ve hayalini’ yaratmak baskın gelmekteydi. Bir başka ‘kült’ isim halkla ilişkiler konusunda ‘danışmanlık işlevini’ ortaya çıkaran Edward L. Bernays olmuştur. Bernays, çalışmalarında kuruluşun yönetim birimlerinin politikalarını, ne şekilde uygulanması halinde kamuoyunun etkileyebileceğini belirtir. Kendisini “ kamuoyu oluşturma/toplum mühendisi olarak” tanımlayan Bernays, 1920’ li yıllarda kamouyunun genel eğilimlerini ölçmek ve tespit eden çalışmaların ivme alması ve

sistematize edilmeye başlamasıyla birlikte, bu yıllarda ilginç kampanyalara imza atarak, 1923 yılında yazmış olduğu “ Kamoyunun Aydınlatılması” kitabında, hedeflenen bir sonuca belirli bir zaman diliminde ulaşılması isteniyorsa, empoze edilmek istenen fikrin toplum tarafından benimsenmesi için planlı ve koordineli bir şekilde yönetim anlayışının uygulanması gerektiğini iddia etmektedir (Bıçakçı, 1999:123-124). Bernays ‘ın şu sözü: "Halkla ilişkiler, bir eyleme, nedene, harekete ya da kuruma kamu desteği sağlamak için bilgi yoluyla yapılan ikna ve girişimdir" (Bernays, 1952:5) çok dikkat çekicidir. Bu bağlamda Bernays, Lee gibi kurucu isimlerin halkla ilişkiler kampanyaları sebebiyle manipülasyon ve halkla ilişkiler kavramı değişerek yeni bir biçime kavuştu. Yani halkla ilişkilerin pozitif arabuluculuk rolü, manipüle etme fikriyle adeta yaratıcı çözümlere dönüşerek kandırarak ikna etme anlamına kaydı (Demirci, 2018:31) ve “alanı tahakküm altına alan” bir zihinsel dizgenin halkla ilişkileri, kamuları örgüt yararına manipüle eden iletişimin kullanımı olarak tanımlamaktadır. “İkna”, “manipülasyondan” daha ziyade yumuşak bir kavramdır, ancak kavramın değişmesi zihinsel dizgenin de toptan değiştiğini asla göstermez. Olasky bu baskın zihinsel dizgeyi açıklamak için “Bernays paradigması” adı verilen psikolojik halkla ilişkiler teorisine başvurur. Genel hatlarıyla; egemen zihinsel dizge halkla ilişkilerin, kamu davranışının manipülasyonu olarak görülmesidir (Becerikli, 2008:181).

Birinci Dünya Savaşı ertesi buhranlı yıllarda, halkla ilişkiler devasa bir endüstri haline dönüşmeye başladıkça, Lippman, Lasswell gibi bazı popüler düşünürler, halkla ilişkilerin propagandayla birlikte ‘demokrasinin çekirdeği’ olarak gördükleri ‘rıza mühendisliğini’ artık isimlendirmeye çalışmışlardı. ‘Rıza mühendisliğini’ yapacak grup, kapasitesi, kaynaklara ve güce sahip küçük azınlıklardan başkası değildi. Rıza mühendisliğinde muğlak bir kamuoyunun yaratılması veya manipülasyonunun ötesinde de, bir ilişki inşasının ‘becerisi, hüneri’ yatar ki; bunu her tür oluşumun ve aygıtın da içine katarak kamu bilincinin yönetilmesine katkı sağlayacak bir girişimdir; ikna edici, savunucu, eğitimci, tanıtım uzmanı veya izlenim yöneticiliği rolünü de üstlenir (Keloğlu İşler, 2007:109). Halkla ilişkilerin pratiklerinin demokrasinin özne olduğu yeni dünya düzeninde propaganda aracı yerine geçtiği; “*rızanın imalatı*” kavramını 1922’de yayınladığı Public Opinion adlı kitabında ilk defa kullanan kişi Lippmann olmuştur. Kamuoyunu biçimlendirerek yönetme işinin önderlerinden olan

Lippmann önceleri halkın eğitilmesini demokrasinin en önemli yanı olarak ön plana çıkarırken, sonraları halkı “egemen ama yetersiz” görmüştür. Başlangıçta, bireyin rasyonalitesine güvenmiş, demokratik bir toplumda halkın bilgilendirilmesini, eğitilmesini, rızasının alınmasını demokrasinin bir unsuru olarak görmüştür. Ancak kitlelerin kolaylıkla yönlendirildiğini gören Lippmann insanların düşündüğü gibi rasyonel olmadığı kanaatine varmış, halkı “şaşkın sürü” olarak tanımlamış, liderliğin önünde engel olarak görmüş ve bu kitleleri yönetecek elit bir kesime ihtiyaç olduğunu vurgulamıştır. Lippmann, rızanın imalatı sürecinde propagandanın önemli bir rolü olduğunu yaygın bir kabul olarak görüldüğünü söylemekte ve aynı zamanda propagandanın “hükümetin düzenli bir organı” olarak işlev gösterdiğini belirtmektedir. Bernays’ın da demokrasi anlayışının, iktidar ilişkilerini korumaya yönelik olduğu görülmektedir. İrrasyonel benliği etkilemek suretiyle kitleleri manipüle ederek yaptığı uygulamalarla yöneticilerin isteklerini yerine getirme arzularını başarıyla sonuçlandıran çalışmalar yapmıştır. Kamuoyunun yönetilmesi ya da bilinçli olarak manipüle edilmesini kitle demokrasisinin önemli bir unsuru olarak görmektedir. Bernays *halkla ilişkileri tıpkı mühendislik gibi, toplumu karmaşa ve kaostan kurtaracak uygulamalı bir bilim olarak ele almıştır*. Kitlelerin demokrasi için tehlike oluşturduğunu ve irrasyonel varlıklar olduğunu kabul eden bu yaklaşımlar birleşerek halkla ilişkiler ve propaganda faaliyetlerinin arkasında yatan nedenleri oluşturmuştur. Bu bağlamda, halkla ilişkiler uygulamalarının doğasında var olan *kamuoyu oluşturma kavramının altında kamu zihninin kontrol edilmesi* yaklaşımının yer aldığı görülmektedir. Bu faaliyetler *ikna* temelli iletişim çalışmalarıdır. Bernays halkla ilişkilerin sosyal psikoloji, antropoloji, sosyoloji, psikoloji, ekonomi ve tarih anlayışını uyguladığını belirtmiştir. Kitlelerin bilinçdışı duygularının kontrol edilmesinin gerekliliğini ve ancak bunun psikolojik tekniklerle yapılabileceğini savunan Bernays ve Lippmann, Freud’un ve LeBon’un düşüncelerinden etkilenmişler ve bu düşünceleri politik bilime ve sosyolojiye psikoloji bakış açısını uygulayarak kamuoyu oluşturmada rızanın üretimi sürecine uyarlamışlardır. Bernays “kitlelerin örgütlü davranış ve fikirlerinin bilinçli manipülasyonunun, demokratik toplumun merkezi özelliği ve iletişimin de, sosyal eylem için rıza mühendislerinin anahtarı olduğu” kanaatindedir. Bu bağlamda kitle iletişim araçları ve demokrasi ilişkisini (Güler, 2018:77,99) vurgulamıştır..

Bilimsel bir uygulama sahası halkla ilişkiler modern ve demokratik bir toplumdaki iletişim aracıdır. Halkla ilişkiler felsefesi, paylaşım ve arabuluculuğa yöneliktir. Bireylerle doğrudan kurulmuş bir iletişimin doğası itinayla dikkate alındığında, halkla ilişkilerin *iyi niyete ağırlık vermesi* ve çoğulculuğa göre işlev görmesi gerekir. Bir örgütün iç ve dış iletişimini sağlamak, anlaşmazlıkları çözmek, haber akışı sağlamak, imaj oluşturmak, bütünleştirici bir niteliğe sahip olmak ve en önemlisi, yönetimle birlikte işlev görmek için halkla ilişkilerin amacı çoğulcu ve karmaşık toplumun daha etkili karar ve eylemlerde bulunmaları için kurumlar ve gruplar arasındaki karşılıklı anlaşmayı sağlamaktır. Özel ve kamusal politikaları bir araya getirir ve uyumlaştırır. (Mengü, 2012:21-22).

1920 - 30'larda propaganda ve reklama olan ilgi azalmaya başladı ve 1940'larda tanımlar çoğaldı: "toplumsal yürütmeye bir rehber", "toplumsal ve siyasal oluşumlar", "iyi niyet geliştirici", "kamuoyu kurucusu", "motive edici", "ikna edici", "netleştirici". 1950 ve 60'larda listeye diğer benzetmeler eklendi: "yağcı", "pilot", "katalizör", "projeektör", "yorumcu" ve "şeytanın avukatı". (Hutton, 1999:386) gibi benzetmelerden sonra önemle altı çizilmesi şart gelen, bunların alternatifi olabilecek eleştirel tanımlama çabalarının göz ardı edilmesidir. Dünyada alan literatürü incelendiğinde görülen, okunan en sade biçimiyle olarak kavramsallaştırılan ana akım tanımlar, son dönemde eleştirel bakışla "bir rıza üretim aracı", "ideolojik bir aygıt" veya "bilinç yönetiminin sürecinin aracı" olarak tanımlanmaktadır (Özdemir ve Yamanoglu, 2009:20).

Bütün bunlara takip eden; 1929 yılı savaş ve ekonomik kriz dünyasında riskler; büyük şirketlerin iflas etmesi, işsizliğin, yoksulluğun artışı, gelir seviyesinin düştüğü güvensizlik ortamında; "halkın örgütlenme hakkını elde etmesi ve örgütlenip dayanışma kurması olasılığı çıkmıştı. Kitleler sadece atomlaştırılmalı, birbirinden ayrılmalı ve yalnız bırakılmalıydı. Örgütlenen insanlar olayların, eylemlerin ve faaliyetlerin seyircisi olmak yerine, kendi çıkarları doğrultusunda hareket etmeleri ve siyasal alanda güç elde etme tehlikesi" (İşler, 2007: 112) ile karşı karşıya kalan endüstriyel yapı ve yönetimlerin halkla ilişkilere olan ihtiyacı, "özel çıkarlarla kamu sorumluluğunu ortak zeminde buluşturmak" (Peltekoğlu, 1998: 59) noktasında artırmış, "önemli olaylar, savaş, başkanlık seçimleri, yerel grevler nedeniyle

başvurulan ve olağanüstü dönemlerin bir uygulaması olarak ortaya çıkan halkla ilişkiler, Büyük Buhran'dan sonra özel ve kamu kesimi için sürekliliği olan ve her dönem başvurulması gereken bir teknik olarak kabul görmeye başlamıştır.” (Tellan, 2016: 218)

İçerisinde bulunduğumuz çetin 21'nci yüzyılın başından beri halkla ilişkiler, kendi yarattığı bir kimliksel krizinden tedirgin olmuştur, hem teori hem faaliyet alanında, temel amacı, baskın anlamı, eğilimi ya da altında yatan boyutları açısından, geniş çapta kabul gören tanımının; modern, sosyal, politik ve ticari işlevinin, ilk yıllarında ifade edilen birçok anlamına rağmen, temel ilkelerinin gelişimi ve güçlenmesi yolunda küçük ilerlemeler kaydetmesi,; kendi toplumsal çevresine uyum sağlaması ve gelişmesinin yavaş olması (Hutton, 2001:385), çok geniş bir uygulama alanı, komşu disiplin ve uygulamalarla iç içe geçen tanımlamalarla, bazen uygulamanın yöntem ve biçimlerinde ayrışıklıkların göze çarpması, işleyişte farklı görüşlere yer verilmesi gibi gerekçelerle yapılabilmesi güçleştirilmiş (Kazancı, 1999:57) olmasına rağmen, uluslararası alanda söz sahibi olan derneklerin ve meslek örgütlerinin liderliğinde de geliştirilen tanımlar da mevcuttur. Bu konuyla ilgili akademik ve ticari yayınlar halkla ilişkiler uzmanlarının profillerine ve neler yaptıklarına ilişkin bağımsız girişimlerle doludur. Uygulamacıların, araştırmacıların temel ilgileri ve öncelikleri, halkla ilişkileri yalnızca belli yönleri ya da özel unsurlar, süreçler, eylemler ve başvurular üzerine vurgu yapması üzerine çalışmaktadır. Bu durum, halkla ilişkiler akademisyenlerinin ve uzmanlarının geniş ve çok çeşitli yönleri olan bir alanın yalnızca bir kısmıyla ilgilendiğini gösterir. Böylece onların rol, tanım ve, terminoloji gibi sorunlar üzerine bakış açıları, birbirine paralel olmayan, dar ve sınırlı bir durum olma eğilimindedir. Disiplinin gelişmesinde ya da öğrenilmesinde yeni bakış açıları oluşmasına rağmen deneyimlerdeki ve bakış açılarındaki bu farklılık, halkla ilişkilerin yanlış anlaşılmasındaki boşluğu artırma eğilimi (Becerikli, 2008:14) gösterir.

Popülaritesini ve etki alanı giderek genişleten, kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları ve kar amacı güden organizasyonlar bünyesinde istikrarlı bir yol kat eden bir alan olarak, akademik camiada sosyal bilimler başlığı altında önemli bir çalışma alanı olmuştur. Özellikle sanayi kuruluşlarının ve siyasi erki elinde bulunduranların

karar alma sürecinde kamuoyu gerçeğini dikkate alma gerekliliği, alanın gelişmesinde önemli bir rol oynamıştır. Ekonomik ve sosyal yaşamın değişen yapısı, kamuoyunun taleplerinin yeni bir yaklaşımla ele alınmasını gerektirmiştir. Küçük ölçekli girişimcilerin faaliyetleri sosyal çevre veya grup ilişkileriyle şekillenirken, ekonomik faaliyetlerin uluslararası arena taşınması ve rekabetin sermayedar sayısına bağlı olarak artması, alanda halkla ilişkiler uzmanlarının istihdamını zorunlu kılmıştır. Böylece halkla ilişkiler çalışmaları kamudaki tüm kurucu gruplar üzerinde güçlü etkileri olan, giderek daha büyük rol oynayan bir etken olmuştur. Ancak kamuoyu oluşturmada propagandadan rıza mühendisliğine kadar uzanan geniş alanda halkla ilişkilerin ne olduğu, meslek olarak hangi işlevleri yerine getirdiği tartışma konusu olmuştur (İspir ve diğerleri, 2015: 365). Ama; Cutlip ve Center' ın halkla ilişkileri ; iletişime geçen, iletişimde bulunan tarafların karşılıklı olarak fayda elde etmesine dayalı olarak sorumluluk, dürüstlük, etik ilkelerle birbirlerini etkilemeye yönelik planlı/organize olarak uygulama gayreti/girişimi olarak tanımlamasıdır (Cutlip vd, 1985:3)oldukça aydınlatıcıdır.

Bugün sosyal bilimlerin çok kollu uygulamalı bir dalı halkla ilişkilerin bir mesleki kabul edilmesi de uzun bir süreç almıştır. I. Dünya Savaşı sırasında yaşanan büyük ölçekli propaganda kampanyaları ve nefreti kışkırtmak, savaşa sivil destek sağlamak, orduların durumu hakkında olumlu algılar yaratmak gibi amaçlarla kurulan propaganda ajansları halkla ilişkiler teorisinde bir kaymaya neden olmuştur. Halkla ilişkilerin profesyonelliğin ele alınmasında yaşanan gecikme de kavramın tarihsel olarak propaganda ve pazarlama amaçlarına hizmet etmesi ve dolayısıyla itibarsızlaşmasıdır. Ancak II. Dünya Savaşı döneminde Nazilerin propaganda faaliyetlerini artırması, hatta psikolojik baskının fiziksel baskıyla desteklenmesi propaganda kavramına yönelik tutumları değiştirmiş, halkla ilişkiler çalışmaları tempoyu artırmıştır. Böylece savaşın tek yönlü, dogmatik, manipüle edilmiş bilgiler içeren, iknaya dayalı propaganda faaliyetleri, yerini yavaş yavaş tartışmaya *açık, kamunun doğru bilgilendirilmesine dayanan, karşılıklı iletişim esaslı halkla ilişkiler çalışmalarına* bırakmıştır. Özellikle savaş sonrası patlak veren ekonomik kriz ve toplumsal koşullar gerek kurumsal gerek özel danışmanlık şirketlerinin kurulmasını ve alana dair istihdamı artırmıştır. Medya kuruluşlarının sayısında yaşanan artışa ve yeni teknolojilere bağlı olarak siyasi, ticari, resmi veya özel bütün yapılarda

yaygınlaşmıştır. Basının gelişimi aynı zamanda halkla ilişkiler faaliyetlerinin denetimi konusunda da ilerleme kaydedilmesinde önemli bir etkidir. Bu bağlamda meslek olarak halkla ilişkilerin uygulama standartlarının ve denetiminin sağlanması amacıyla 1947 yılında kurulan Amerika Halkla İlişkiler Derneği ,kar amacı gütmeyen ilk ticari kuruluştur. Sonrasında İngiltere, Avustralya, İtalya gibi ülkelerde benzer organizasyonlar oluşturulmuş ve 1955'te -bugün Birleşmiş Milletler tarafından sivil toplum örgütü olarak kabul edilen- Uluslararası Halkla İlişkiler Derneği'nin kurulmasıyla halkla ilişkileri profesyonel anlamda uluslararası arenada tartışmaya açılmıştır (İspir vd., 2015:375). Her tür örgütsel/kurumsal yapıda kurumsal etkinlik ve sosyal sorumluluk fikrini, toplumsal anlayışı artırmaya dönük ve bundan ortaya çıkan etkilerin toplumu daha iyi çalıştıran ve herkese yarar getirebilecek bir demokratik kurum olgusunun ortaya çıkışına ortam, araç sağlayan (İşler,2007:32) halkla ilişkiler için vurgulanan “ kamusal eğilimleri çözümleyen, sonuçları kestiren, örgüt önderlerine yol gösteren ve planlanmış eylem programlarının uygulanmasını sağlayarak hem örgütlere hem de kamu yararına hizmet eden bir sanat ve toplumsal bilimdir.” (Karalar,1997:8) tespiti bizlere halkla ilişkiler nedir sorusuna verilebilecek cevapların dağınık olduğu ve toparlayıcı olmadığını göstermektedir. Bilim adamlarının, araştırmacıların, yazarların pek çoğuna göre halkla ilişkilerin, iletişimin daha dar ölçekli bir dizi işlevinden biri olarak, özellikle tanıtım, promosyon, medya ilişkileri ya da pazarlama desteği olarak görülüp tanımlanmasının aksine, diğer uygulamacılar da daha geniş ölçekte bir tanıma sokarak, basın bültenleri, yayınlar ve görsel-işitsel malzemelerden ürünlerin ortaya çıkarılmasında kullanılan tekniklerden; politik kararlarının alınması ve duyurulmasından kısmen iletişim tekniklerinden faydalanan politika oluşturma işlevi – kamu politikalarıyla ilgili olarak hükümetle ve çeşitli gruplarla kurulan etkileşimin içeriği, üretimi, dağıtımı vb.- özellikleriyle kavramsallaştırılmaktadır (Grunig:2005:14). Alan literatürüne(dünyada) egemen olan temel tanımlarda en basit haliyle başat vurgu “ halkla ilişkiler örgütle hedef kamuları arasında iletişimden geçerek uyum sağlama işi” dir. (Özdemir ve Yamanoğlu, 2009:20) Bu karşılıklı kaynaşmanın/entegrasyonun kurumlara kattığına, açık ve besleyici iletişim yoluyla;

“örgütün amaçlarını ve felsefesini belirlemeye, örgütsel değişimi kolaylaştırma yardımcı bir yönetim işlevinin halkla ilişkiler uygulayıcıları

tarafından, örgütsel hedefler ile toplumsal hedefler arasında bir (...) elde etmek amacıyla ilişkili her türlü iç ve dış kamu ile iletişim kurması ve örgüt ve ile kamular arasında etkileşimi ve anlayışı artırmak amacıyla örgütsel programları geliştirmesi, uygulaması ve değerlendirmesine “ (Baskin ve Aroffoff, 1988:4)

ek olarak *iletişim yönetimini* halkla ilişkiler tanımını da eklemek; gereken yerde, durumda, olayda iletişim tekniklerinin tümünden faydalanan, medya ilişkileri, pazarlama, reklam, tanıtım gibi uzmanlaşmış alanlardan ve programlarından daha yoğun ve kapsamlı bir bilim olduğunu, tüm örgütlerin bütün kamularına, kitlelerine yönelebilmek girişiminin yönetildiği süreçte iletişimin tüm aşamalarının yani araştırma, planlama, yürütme ve değerlendirme safhalarının tümüne dönük etkinliklerin toplamının stratejik yönetimi olarak (Grunig, 2005:15) altı çizilirken, “çağdaş yöneticilik anlayışının temel ögesi” (Asna, 2006: 11)sinde, “ (...), halkı etkileyen söz, eylem ya da olaydır. Halkla ilişkiler bir kuruluşu çalışanlara, müşterilere, bağıntılı olduğu kişilere sevdirmek ve saydırma sanatıdır. Halkla ilişkiler, düşüncelerin istenen sonuçları yaratması amacı ile çeşitli gruplara ustaca aktarılması, becerikli bir haberleşme oluşumunun gerçekleştirilmesidir.” (Tortop ve Özer 2013:3) Bunu Kazancı'nın (1999:59) görüşünden; halkla ilişkileri yalnız bilgi verme çalışması/eylemi olarak görmek/adlandırmak eksik ve yetersiz kalmaktadır, yönetim-halk ilişkisini iyileştirmeye, zemininde iletişimin köklendiği bir etkileşim/etki-tepki pratikleri olarak betimlemektedir. Bir başka söylemle, yönetimin her biçimde, şekilde eylemlerini, kararlarını, faaliyetlerini kamuya onaylatma, benimsetme çabası olmasını kabullendirmek değil, yönetilenle karşılıklı etkileşimin kendiliğinden yaşanması ve gelişmesidir ve kendiliğinden oluşan bir onay elde etmektedir. Bu çift yönlülük ya da etkileşim kimi çalışmalarda, “toplumsal gereksinimi karşılamak ve onu en iyi tarzda ve yönde evrimleştirmek için yapılan sistemli çaba/efor ve iletişim edimi” olarak tasvir etmekte, çevreden gelecek uyarılarla, dilekleri, temennileri göz önüne alarak örgütsel davranışta (tutum ve davranış değişikliği) bulunmak için yapılan iletişim çalışması olarak da düşünülmektedir. Şirketlerin, halkla ilişkileri olumsuz dışsallıkları ortadan kaldırmada kullanılan iletişim teknikleri şeklinde görmeleri; yöneticiler tarafından karşıt yaklaşımları ve direnci kırma amaçlı uygulamalar bütünü olarak anlamlandırılmasına neden olmuştur. Kamu kurumlarında ise, halkla ilişkiler resmi

görüŖü yansıtma ve propaganda amacıyla kamusal alanı kontrol süreci olarak çerçeveslendirme işlevini toplum mühendisliği olarak görmüş, ticari işletmelerin ve sivil toplum kuruluşlarının hedef kitleler hakkında bilgi ve tavsiyeleri almak için “aracı” rolünü üstlenmiştir (Tellan, 2002:37).

Türkiye’de halkla ilişkilerin oluşum ve gelişimine ilişkin çalışmaların ortak vurgusu, bilinçli ve planlı olarak örgütlenen halkla ilişkiler çalışmalarının 1960’lı yıllarda ilk kez kamu sektöründe görünür olmasının politik, ekonomik, sosyal atmosferinde belirleyici üç önemli gelişmeden birisinin; 1950’li yılların ortalarından itibaren sisteme nüfuz etmeye başlayan kamu yönetim anlayışının yavaş yavaş etkisini göstermesi, diğeri 1961 Anayasasının özgürlükçü ve demokratik vaat sunan cesaret veren yönetim anlayışının ve 1960 Askeri İhtilalinin topluma verdiği zararın kamu yönetimine itibar kazandırdığı kalkınma fıkırlarının planlanması ve uygulanmasıdır. Bunlar üzerine 1961 yılında Devlet Planlama Teşkilatında Yayın ve Temsil Şubesi’nin kurulması, 1962 yılında Türkiye Ortadoğı Amme Teşkilatının bu kurumla ortaklaşa hazırladığı Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırması (Mehtap) raporu, 1964 yılında Nüfus Planlaması Genel Müdürlüğü’nde ‘Tanıtım ve Halk Eğitim Şubesi’ nin bulunması, 1967’de İdari Danışma Merkezi ve 1971’de İdare Reform Danışma Kurulu’nun kurulması ve önerileri bulunması ve 1984’de tüm bakanlıklarda halkla ilişkiler birimlerinin Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği olarak örgütlenmesi (Yamanoğlu vd., 2013: 98-99) kamusal alanda ilk örneklerden birkaçıdır.

1962 yılının kamu yönetimi planlı kalkınma program taslağında yer alan ilk MEHTAP raporunda, halkla ilişkilerle ilgili söylenen “(...) topluluklarla yüz yüze münasebetler kurulacak, onları kalkınma yoluna sevk edecek halkla idare arasında bir bağ yaratacak, köylüye, tarım, sağlık gibi konularda asgari ölçüde modern bilgileri ve teknikleri öğretecek kalkındırıcılar yetiştirilmektedir. Devlet kuruluşlarının her kademesinde çalışmalarda ve kararları alınmasında halkla yakın ilişki zorunludur” denilerek (1966:55) halka yakın temasının, talebin altını çizer. Mehtap raporunda idareyi ilgilendiren malı disiplinin yetersiz oluşu, kaynak sıkıntısı, nitelikli personel sayısının istihdam edilememesi, iletişim kopuklukları, gözetim, denetim mekanizmalarının çalışmaması, örgütsel zihniyet ve yapılanmaların başarısızlığı, kırtasiyeciliğin ve bürokrasi ve merkeziyetçiliğin ağır aksan işlemesi gibi temel

yapısal sorunların kaynaklanan yönetim ortamında; özellikle raporun idareyi güçlendirme ve yapılandırma bölümünde “her idarenin kendine göre hizmetleri yeniden düzenlemelidir” ifadesinden ardından her bakanlıkta ve gerekli diğer kurumlarda ‘İdareyi Geliştirme Komitesi” kurulması tavsiye edilirken (Tellan, 2016: 228), bu kuruluşların bünyesinde kurulacak olan halkla ilişkiler ve enformasyon birimlerinin, topluma, “halkı idari faaliyetler ile yakından ilgilendirme çabalarını da içermekle birlikte, esas itibarıyla, idari faaliyetler hakkında halkı aydınlatma ve idare edilenlerin tepkileri hakkında idareye bilgi verme amacını gütmektedir” (İdarenin Yeniden Düzenlemesi İlkeler ve Öneriler, 1972: 72-73). Akabinde Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı’nın kamu hizmetleri bölümünde, ‘halkın hizmetlere gönüllü katılım isteği teşvik edilecek ve değerlendirilecektir” denilmiş ‘kamu kurumları ile halkın temas ve işbirliğinin gelişmesi ve daha verimli duruma getirilmesi sağlanacaktır” temel prensibi vurgulanmıştır (DPT, 1963: 404).

1966 tarihli ‘Taşra Teşkilatının Halkla İlişkiler Münasebetleri” adlı araştırmayı yapan Arif Payaslıoğlu bu yayınında; yerel yönetimlerin halkla olan ilişkilerini incelemiştir. Rapor halkın büyük çoğunluğunun idarenin taşra teşkilatı ile ilişkisi olduğundan bulgusundan hareketle halkla ilişkilerin tatmin edici bir şekilde yürütülmesi ve halkın kamu hizmetine katılımında kamu kurumlarına önemli görevler düştüğü söylemektedir, bu haliyle MEHTAP Raporu’ndan farkı, vatandaşla/yurttaşla daha sık ‘iletişim’in vurgusudur ve birincil önceliğinin halka verilmesi şaşırtıcı olmamaktadır, fakat raporun yayınladığı zamanlarda yerel yönetimleri basınla olan ilişkilerin daha sınırlı olduğu gerçeğine de dikkat edilmesi ifade edilmektedir. Rapor yönetim ve yurttaş ilişkileri özgü birtakım sorunların ‘halkla ilişkiler’ odaklı ve bunu uygulayacak temel prensiplerinin sınırları çerçevesinde gerekli imkanları tanıyarak, merkezi idareye gerekli sorumluluklarını yerine getirirken ‘halkla ilişkiler politikaları/siyasaları” geliştirmesi oldukça önemlidir (Yamanoğlu ve vd., 2013:119-121).

Nihayetinde, bu iki üst kurumun ortaklığında,1991 yılında bir diğer proje raporu KAYA Çalışmasının temel gayesi, kamu hizmeti gören merkezi yönetimi ve merkez ve taşra örgütü ile yerel yönetimleri etkili, süratli, ekonomik, verimli ve nitelikli hizmet görececek bir düzenlemeye/kurumsal kimliğine kavuşturacak; kamu

kurumlarının amaçlarında, görev, yetki ve sorumluluklarında ve bunların paylaşımında, örgüt yapılarında, personel sistemlerinde, mevzuatlarında, haberleşme ve halkla ilişkiler sisteminde var olan aksaklıkları, bozuklukları ve eksikleri saptamak ve bu konuda yapılabilecekleri sıralamıştır (TODAİE, 1992:21). Ne yazık ki; gene Türkiye’de kamu kuruluşlarının halkla ilişkilerinde kurumlar arasında birlik ve eşgüdümün olmadığı sorununun ortaya konulmasıdır. Bunun nedeni bu alanda eşgüdümü sağlayacak merkezi bir yapının ve temelde bir halkla ilişkiler politikasının olmayışıdır. Nitekim bu durumun bir sonucu olarak her kurum farklı bir halkla ilişkiler anlayışı gütmekte ve sergilemektedir. Raporda da belirtildiği üzere söz konusu anlayış, kamu yönetiminde halkla ilişkilerin öneminin yeterince kavranamamış olması ile ilintilendirilmektedir. 1990’lı yıllarda yapılan bu saptamayla aslında kamu kuruluşlarında halkla ilişkilerin yapılanması ve çalışanların bu konuda yeterince bilgiye sahip olmaması yönetim-halk ilişkisine yansiyarak yönetimin vatandaşlardan kopuk, soğuk ve “sırlarla dolu” bir yapıya sahip olduğu anlayışının halk algısında devam ettiğinin işaretidir. Gerçekten de kamuda halkla ilişkiler bu yönüyle ele alındığında yönetimden halka duyurum yapma şeklinde yalnızca basınla ilişkiler bağlamında yürütülmesinden öteye geçememektedir (Mert, 2015:35). Bu sorunu aşmak üzere, Kazancı (1974:71) makalesinde, halkla ilişkiler bilgi merkezleri, yönetsel enformasyon merkezleri, yayın ofisleri, basın danışma ofisleri vs adı altında örgütleri çözüm olarak önerir. Vatandaş güler güzlü/sevecen karşılamının yanında onların sorunlarının çözümünde bu birimlerin etkinliğini artırılma taraftarıdır.

Öte taraftan ülkemizin siyasal ve ekonomik alanlarda yaşanan gelişmelere koşul yeni liberal dönemde (1980 sonrası ANAP) kamu yönetiminin artık yönetilenlere karşı sorumluluk hissettiği, tek yönlü baskın ilişki yerine dengeli etkileşim ve yapılan işleri kamuya açıklama gerekliliği üzerine ‘sorgulamanın, düşünmenin’ artık zamanı gelmeye başlamıştı. Bundan ötürü bu değişimin benzerinin de özel sektörde de olması beklenmekteydi. Her iki alanda yönetim anlayışında da ‘bilgi, farkındalık, bilinç ve kurumsal davranış biçimlerinin’ değişimi, davranış bilimlerinin, sosyoloji, psikoloji gibi farklı sosyal bilimler disiplinlerinin etkisini artırması, verimliliği, kar payını maksimize etme azmi, toplum psikolojisini manipüle etme, yıkıp yeniden inşa etme gibi farklı ikna teknikleriyle beraber ‘iletişimin’ nosyonun değeri bir kez daha önem kazanmış, bunun yansımaları da iletişim stratejilerinin ve politikalarının gelişim ve

uygulanmasına fırsat yaratmıştır. Ne var ki; neo-liberal ekonomik düşünce akımlarının, Türkiye’yi çok hızlı ekonomik devinime sokması, rekabetçi piyasa araçlarının hem uluslararası hem de ulusal boyutta bütün ölçekli şirketlerin gelirlerini korumak, satış yapabilmek, müşteri çekebilmek adına ‘ticari savaşları’ yeniden iletişim ve halkla ilişkileri akla getirmiştir (Erdoğan, 2008:172-174).

Türk İletişim Bilimci Erdoğan (2005:20-19), propaganda, ikna ve reklam yerine halkla ilişkilerin, yönetici ve girişimcilerin “dış dünyanın ilgisini çekme, güveni kazanmak için başvurduğu yöntemlerin bütünü olduğunu, kamuoyunu etkileme ve ondan etkilenme süreci” olduğunu ifade eder ve Edward Bernays’ın 1923’de *Cyrstallizing Public Relations Opinion* kitabında yapmış olduğu tanımın, bugüne kadar “karşılıklı iletişim, kaynaşma ve uyum sağlandırma” olarak yeniden geliştirildiğini söylemektedir ki; hemen burada bir parantez açmak gerekir: O da halkla ilişkilerin öncüsü olan Ivy Lee’nin, kendisini nasıl tanımlayacağı konusunda asla emin olmadığı, fakat halk ve konu açısından "içsel ilişkilerin gerektiği gibi ayarlaması"nı sağlamak için dürüstlüğe, anlayışa ve uzlaşmaya odaklanmasıdır, kendisini sık sık bilgi verici, aynı zamanda müşterilerini kamuoyu düşüncesine karşı temsil eden bir avukat olarak düşünmüştür.

Ne var ki 1970' lerin ortasında, Harlow, Hutton’un halkla ilişkilerin tanımının evrimini gözden geçirdiği ifade etmiştir. Bu yüzyılın yirmili ve otuzlu yıllarında halkla ilişkilerin egemen teması, "iyi niyeti ele geçirmek ve kurgusu için iletişimi kullanmaktır. Gene Halkla İlişkiler ustası Ewen 70’lerden 90’lara halkla ilişkileri, sembollerin kullanıcısı ve/veya yaratıcısı, editör, duyurum uzmanı, algı yöneticisi ve aracı kişisi olarak tasvir etmiş, alanın "aldatılan kamu", "lanetli kamu", "manipule edilen kamu", "haberdar edilen kamu", "içinde bulunulan kamu" dan ortaya çıktığı söylenmiş ve uygulama alanlarındaki işlerde amaçlananlara göre daha çok karmaşıklataştırarak olan eski ve yeni terimlerle örneğin, “"kurumsal iletişim" bir çok birey tarafından bir örgütün içsel iletişimini ifade için kullanılmaktadır. Hükümet ilişkileri ya da hükümet, topluluk ve iletişim ilişkileri ile ilgili olan "kamusal işler" günümüzde sıklıkla halkla ilişkilerin yerine geçmektedir (Hutton, 2001:386-388).

2.2. YENİ YÖN: ÖZÜNDE İLİŞKİ İNŞASINDA İLETİŞİM BOYUTU

Akademik terminolojide, bilim veya özel sektör camiasında kısmen sansasyonel, hoyratça bazen de ereklenene (amaçlanana) göre bolca kullanılan, anlamının tahrip edildiği, muğlaklaştığı PR (Public Relations) ya da PR yapmak. Güncel araştırmalardan, çalışmalardan karşımıza çıkarılan Pr'ı Hi gibi görmek ve yanlarına Kİ (Kurumsal İletişim) de eklemek. Üstüne üstelik reklamı halkla ilişkilerle aynı kefedeyi görmeyi vurgulayan; kurumların(örgütlerin) kamusal iletişimini ayarlayan(topluma uydurabilen) işlemlerini listeleyen tanım ve sözcüklerin nasıl betimlendiği silikleşmiştir. Kimi kelimelerle paha biçilen, “propaganda”, “advertising (reklam)”, “promotion”, “announcement”, “publicity”. Türkçe mealinde, ‘tanıtım’, ‘duyuru’, ‘tanıtım/reklam’ diye tercüme edilmektedir. ‘Public’ ve ‘publicity’ arasındaki kamu/halk ve tanıtım terimlerindeki zincir yabancı dildeki anlamını çeviride koruyamayıp, benzer people(halk) ile ‘public’ deki benzerlikleri ve farklılıkları da göstermez. Tekrar bu yönden giderek ‘to publicize’ yine anlamını tanıtım, reklam, duyurum ve ilan etmekle korur. Buna göre rotanın her ne şekilde etimolojisinin Latince diline dayandığı ilk bakışta kıyaslanan public (kamusal) ve people (halk) mefhumu işaret eder (Arslan, 2011:17-22). Ama Türkiye’ye özgü çalışma sahası özelinde ise genel kullanımdaki ‘public’ kelimesi ‘halk’ sözcüğünü tamamıyla çağrıştırmak yerine tersine çeşitli kamu sınıflandırmalarından genelleşen geniş ‘halk’ kitlelerini gösterir. Böylesine bir betimleme tarzı halkla ilişkileri müşteri-örgüt ilişkilere hapsederek, asıl ve eklettik bağlamından koparır (Özdemir ve Yamanoğlu, 2009:20-21).

Bir ikinci ve üçüncü karmaşık durumunun “communication ve relation” ikilisi üzerinden yürütülmesidir. Yani etimolojisinde “paylaşılan/kolektif/ common” olan ve kökünü destikçe ‘co-mus’ – ilk ek ortaklık, sonu ise misyon(vazife) ile armağana tekabül gelen bir iletişim terimi. Anlık boşluk hissiyle sıradaki ‘relation’ a başvurulurken geriye gitmek, yeniden gelmek gibi... karşılıklık/bağımlılık prensibine zincirlenen eylem, kodlanan bir mesajı karşının anlamasını sağlamaktır. İlginç olan ilişkinin ‘yüzünde’ var olana gelene ulaşmak, temas etmek; benzeri eylemleri iletişim sözcüğünde birleştirmek, bağlamak ile kesiştiği varsayılır. Dolayısıyla bir ilişki/etkileşim/bağını idare edebilmeyi gerektiren süreçte iletişim resmi gayri resmi kurumlardan düşünce kuruluşlarına, alternatif (aktivist) gruplara, sessiz ya da yarı

sessiz, aktif insan topluluklarına kadar değişken canlı organik yapılarla toplumsallığını kamusal alanda/mecrada gerçekleştirmeyi üretim ve yönetimle; ilişki nosyonu da kendilik olmanın, ifade edebilmeyi, anlatmayı, diyalog kurmayı ima eder. Denilebilir ki; "... halkla ilişkiler de bu anlamda dışarıya, dışarıdan da görülmeyi ümit ederek bir tür dokunmayı, bağlantı kurmayı amaçlar." (Arslan: 2011:24-25) Doğurduğu kavratıcı ve diyalektik etkileşiminin içini dolduran unsurlar gerçi eksik, tamamlanmamış gibi gözükse de; Yıldız "halkla ilişkiler alanına " örgüt ve ilgili kamuları arasında anlayış geliştirme" gibi çok klasik, çok genellemeci bir tanımla bakmak yerine, ilgili kamuları değiştiren ya da bu ayrıcalığı elinde tutan bir alan olarak bakmak göz ardı edilemez bir durumdur" der (2010:25). Özellikle "iletişim" disiplininin mekanikleştirilen basit bir mesaj gönderim süreci bağlamının "effektif iletişim" pratikleriyle sınırlandırıcı etkisinin, tanımsal çerçeveyi çizen olguları (kavramları) da noksan koyar. Bu bağlamda ilk söylenebilecek çıkarım, bir tarafın, halk denen tarafla olan ilişkilerini düşünmesini ve düzenlenmesini anlatır. Burada dikkat edilesi nokta, tek yönlülük, " görünmeyen kim olduğu" sualini çok bariz bir şekilde ortaya koyar. Egemen anlatımla, bunlar özel ve kamu örgütleridir. O halde, halkla ilişkiler gündelik olarak süre giden ilişkilerdir. O zaman halkla ilişkilerin anlamı "nedir" ki? Bu, ilişkilerin ve ilişki paydaşlarının karakterlerini, doğasını anlama merakı cazip gelmeye başlar. Doğada, toplumsal yaşamda bilgilendirme, enformasyon verme, hatırlatma, öğretme gibi pratiklerle ikna, rıza ve teşvik gerekiyorsa, o halde günlük halkla ilişkiler kâfi gelmez, yetersizdir, çünkü amaçlanan yönde insanları eyleme geçirecek dışşsal ve içsel dinamikler belli ölçüde olmayabilir. Var olan ilişkilerin yeniden canlandırılması ve yaygınlaştırılması gereklidir. Sürdürülen ilişkinin iletişim profesyonelleri tarafından planlanması; günümüzde halkla ilişkiler olarak çağrılan pratik, belli güç yapılarının kimi tarz, yoğunluk ve yönde ilişkileri yaratma, muhafaza etme, değiştirme, etkileme, baskı kurma veya geliştirme niyetli yönetim faaliyetleri(Erdoğan, 2005:323-325) toplamıdır.

Halkla ilişkilerin veya herhangi bir şeyin tanımı, her şeyden önce o olgunun var olmasını gerektirir. Tanım yoluyla, insan var olanı isimlendirir ve açıklar. Dolayısıyla, var olmak demek tanımlayabilmek demektir, gelişim ve değişimle birlikte betimlemeler de ortaya çıkmaya başlar. Tanımla gelen yaklaşım tarzı/bakış açısıyla beraber, açıklanan şeyin "neliği/kimliği" netliğe/açıklığa kavuşur, dünya görüşü, bilgi

kuramı, ideoloji ve yöntem bilim de görünür. Bu nedenle, halkla ilişkileri sadece tek bir tanıma indirgemeyi beklemek hayal kurmak gibidir. Bazı açıklamalar, halkla ilişkiler endüstrisini, bazıları halkla ilişkilerdeki üretim tarzı ve ilişkilerini anlatır; örneğin kimlerine göre halkla ilişkiler tanımları, bazen sahte imajlar yaratan hikayeler olabilir, gerektiğinde öznel erekleri genelleştiren ideolojik anlatıları hikayeleştiren, tek yönlü çıkar arayışını iki yönlü fayda olarak göstererek normalleştirme gibi evrensel niteliklere sahiptir (Erdoğan, 2008:11-12). Kavramın kendisine gönderme ve kıyaslamaları, anavatanının ABD olması, modellemelerin orada ortaya çıkması ve alanla ilgili literatürün ABD ağırlıklı olması ve bugün tanım sayısının 500’ü aşıyor olmasından kaynaklanan hem literatürde hem de uygulamada ‘public relations’ nosyonunun temelinde, alanın yeni içeriğini ve sınırlarını karşılamıyor ve taşıyor endişesi geçerli olmaktadır. Artık halkla ilişkiler örgütlerle, ilgili kamuları arasında verimsiz, etkisiz, açık ilişkilere dönüşmeyen döngüsünün/evriminin dışında da anlam taşımakta, kurumlar gün geçtikçe ‘Stratejik İletişim’, ‘İletişim Yönetimi’, ‘Kurumsal İlişki’ gibi isimlere yönelmektedir. Öte taraftan Türkiye’ye baktığımızda, kavrama ‘halk’ kelimesi, bir de toplum tarafından fazlaca hoş görülen ‘ilişki’ kelimesi eklendiğinde kolaylıkla herkesin yapabileceği bir iş/meslek olarak kendiliğinden ortaya çıkmaktadır. ‘Halk’ sözcüğü bir toplumu oluşturan bireylerin tümünü tarif ederken, İngilizce’de ‘people’ karşılığıdır(Yıldız, 2010:25-27) ve neticesinde, ‘ilişki yönetiminin ortaya çıkışı halkla ilişkilerin özüne dair- halkla ilişkilerin ne olduğu, ne yapması gerektiği,, örgütsel yapıda ve daha büyük toplumlarda halkla ilişkilerin işlevi, değeri ve yararları, sadece örgütleri değil aynı zamanda örgütlerin hizmet verdiği kamular ve onların içinde var olduğu toplum yararlarının ne olduğu sorularını doğurmaktadır.” (Ledingham ve Bruning, 2000: xiii) Burada Center ve Jackson’un dediğine göre “ Halkla ilişkiler pratiğinin istenilen sonuçları için uygun terim, kamularla ilişkilerdir. Etkili halkla ilişkilere sahip bir örgüt pozitif kamuyla ilişkiler hedefine varacaktır” (1995:2) önermesini onaylatabilmeyi ya da yanlışlatabilmeyi, davranış(lar) ediminin neticelerini doğru kaydırabilme iddiasına “iletişim” nasıl eklenmiş(eklenmelidir) sorusunu gündeme getirir. Bu durumun temelini anlamaya çalışırken belirli kavramların yaygın kullanımları, bazen içeriklerinin büyük ölçüde sabitlendiği sanısını yaratmaktadır. Özgürlük, demokrasi, şiddet vb. kavramlar böyledir ve iletişim de bu tür bir kavramdır. İletişim denilince hemen gözümüzün

önüne gelen şey, birbiriyle konuşan iki insan olabilmektedir, ilginçtir ki, göndericinin, mesajın ve alıcın temsil ettiği üçlü sacayağında niyet ve amaç (etki) bağlantılı “‘daima/kesintisizlik” yalınlığını işaret eden, birbirine yapıştırılan öğelerin içeriğinde, (Dursun, 2013:11), uzun zamandır herkesin fikir yürüttüğü, görüş bildirdiği ancak çok az sayıda kişinin doyurucu biçimde tanımlayabildiği ve açıklayabildiği tanımsal iletişim olgusunun *kişilerarası bir ileti ya da bilgi alışverişi* olarak algılana gelmiş olmasıdır. Bu kısa ve basit tanım, iletişimi daha da basite indirgeyerek anlaşılmasına sebebiyet vermiş, oysaki gündelik dile pelesenk olmuş bu tanımın ortak uzlaşma izin vermemesi, iletişim teknolojilerinin çarpıcı gelişmelere paralel olarak önem ve itibar kazanması neticesinde, kitle iletişimi olarak tarif edilmesinin de yadsınmaz bir etkisi olduğunu da gözden kaçırmamak şart olmuştur. Fakat iletişim, her an her mecrada yüz yüze karşılaşmalarda, sözlü, sözsüz ilişki kurduğu her yerde vardır, konuşmadan ve yazmadan da bir şeyler söylenir ve karşılıklı anlaşılır, insanın var oluşunu anlamlı kılan ve kuşatan bir unsurdur iletişim. O olmadan ne toplumun devamını ne de toplumsal yaşamın dinamiklerini, insanlarını mutlu etmek, sorunlarını çözmek de mümkün değildir (Gökçe, 2017:11-12). İletişim başta insan olmak tabiattaki tüm canlıların (şimdilerde de tüm nesne ve cansız varlıkların da) gerçekliğini anlamlı kılan, yaşamın her anını amaçlı-istekli etkinlikler bağlamına oturtan ve zaman ile mekanın belirleyiciliğinde ortaya çıkan ilişkilerin doğasını tayin eden sosyal bir süreçte, iletişim tarzını minimalden maksimizeye getiren ve aktaran farklı ölçekli toplulukların baskın karakterine bakılırsa şekillendirildiği; toplumsal çevrede güveni hissetmek, sosyal bağları geliştirmek, toplumsal düzene kontrolü yerleştirebilmek gayretindeki insanın kendi ihtiyaçlarını doğrudan ya da dolaylı olarak karşılamak zorunda olduğu yaşam döngüsünün içinde; diğer insanlarla olan ilişkilerini, eylemlerini nerede, ne zaman ne şekilde başlayıp, bitirebileceğine etki eden/etkileyen büyük, küçük devinimsel evrende beraberliğin, işbirliğinin, paylaşmanın, kutuplaşmanın, iktidar mücadelelerinin yaşadığı farklı mecraların sebep olduğu iletişim ortamında (Tellan, 2016:17-18) Oskay, iletişimin, insan varlığının sürdürme biçiminin, bir ürününün gelişim aşamalarındaki değişmelere uğrayan insana ait bir olgu olduğunu, bize nesneleri, insanları betimleyen, insanlara toplumsal rolleri yükleyen hayat/yaşam tarzının biçimlerini öğreten, yeniden-üretimi için gereken değerlendirme tarzlarını aşılataan ayrı bir kodlama sürecine ait olduğunu ısrar eder. Onun için, bu sözcük, Latince kökenli

“communication”un karşılığıdır. Birbirlerine ortamdaki nesneler, olaylar, olgularla ilgili değişimleri *haber veren*, bunlara ilişkin *bilgilerini birbirine gönderen*, ortak yaşam deneyimlerinden kaynaklanan duygularını karşılıklı ifade eden insanların oluşturduğu topluluk, topluluk yaşamında gerçekleştirilen/yapılan tutum, yargı düşünce, duygu bildirişimlerine iletişim(2005:1-9) demeyi tercih etmiştir. Kolaylıkla bu tanımdan anlaşıldığı üzere, Türkçedeki anlamsal karşılığının Latincedeki karşılığa gelen anlamının/çağrışımının tamamını karşılamadığını düşünen İnceoğlu’na göre, bu dildeki commune, de communis, communicare gibi sözcüklerin kapsadığı, bir ortaklığı, toplumsallaşmış olmayı, birlikteliği, ortak katılımı yarım bırakmamakta; birey ile birey –ya da bireyler arasında yapılan anlam(lar) yüklü simgeler gönderimini, kodlanmasını, algılanmasını ve yeniden gönderimini, işletimini (İnceoğlu, 2011:199) vurgular. İletişim, insan benliğinin iç havuzuna taşıdığı işaretlerin(sembollerin) sayesinde ulaştığı bir sonuçtur. Birey kendi ifade ettiği anlamın efendisi ve sahibidir. Uzlaşımlar olarak sözcük işaretleri, kişinin iç dünyasına ve zihnindeki anlama gönderme yapmaktadır. Sözcük, insan zihnindeki düşüncelerden gelir. Dolayısıyla işaretin sahibi de bireydir. İletişim sayesinde insanlar, iç dünyalarında sahip olduklarını kamusal hale getirirler. Anlam, araçtan ayrılabilir ve içerik de biçimden ayırılır. İç dünyaların, anlamlarının taşıyıcı olan söze dayalı diyalog sayesinde, zihinler arasında özdeşlik elde edilebilir. İletişimin üretken bir etkinlik olarak gerçekleşmesi, fiziksel ve zihinsel dünyalar arasındaki ayrıma ve aynı nitelikte olmama haline dayanmaktadır, yani dolayım lanmayı zorunlu kılar. Bu hareketlerle, sözcüklerle, jest ve mimiklerle, her türden simgelerle gerçekleşen iletişimin kendisidir (Dursun, 2013:15-16). Bu iletişimi insani durumdan soyutlayamaz. *Bireysel ve kolektif ölçekte konuşma, iletişim kurma, mübadele etme* iradesi olmaksızın bireysel ve kolektif yaşam da yoktur. Yaşamak iletişim kurmaktır. İnsanlar üç nedenle iletişim kurmayı arzu ederler. Paylaşmak, ikna etmek, baştan çıkarmak. İletişim, iletişimsizliği içerir. Alıcı, hatta değil-dir ya da uygun değildir. Tarafların az çok özgürce ve eşit biçimde bir uzlaşma noktasında buluşabilmeleri için müzakere bulundukları bir evre açılır. Sonuç olumlu olduğunda güçlü ve zayıf yönleriyle bir arada yaşama/ortaklık olarak adlandırılır. İletişimsizlikten, kavgacı sonuçlardan sakınmak için uzlaşma yollarıdır (Wolton, 2016: 130-131). Bourse ve Yücel, iletişimi, ileti transferinin dışında tutarak, özünde anlam yaratan bir etkinliğine dayandığı söyler. İletişimi belirleyen de saydamlıktır;

ancak bu, bildirişimi tanımlayan saydamlıktan farklıdır. İletişim kurmak; herkesin kendine özgü bir yaklaşımla; ortak dilin ortak gereklerini kullanarak, ortak bir dil, bir antlaşma, dolayısıyla bir açıklık sağlamaktır. Yalnız burada iletişimsel alışverişte sözü edilen yalnızca edim değil, bir anlam arayışının da dışavurumudur. Konuşan da dinleyen kadar, iletinin içeriğini yeniden keşfe çıkar ve uyumu arar. Bu süreç zorunlu olarak tartışmaya ve görüş-alış verişlerine yol açar. İletişim temel bir toplumsal olgudur. İletişim yoluyla etkin bir topluluk oluşur. Çünkü herkesin, (tek tek/yalnız veya kollektif) aynı edime, kendi isteğiyle karşılıklı katılımının sağlanmasına çalışılır. İletişim ancak başkası bize dilimizin onun tarafından anlaşıldığını ve bize bir yanıt vermeye hazır olduğunu dile getirdiğinde vardır. İletişim edimi, karşılıklı konuşma ve dinleme edimleriyle anlam kazanır (2012: 28). İlişkiye katılanları eşitleyen diyalogdur; egemenlikte baskı ve mücadeledir, bir anlam iletimi faaliyetidir, insanla gerçek zaman ve gerçek yerde olur. Herhangi bir gereksinme ötürüyle; belirli bir zamanda, belli güç ilişkileri içinde, belli gelişmelerin belli özelliklerini gösteren bir yerde (iletişiminin olduğu örgütlü yapısal konumda) sıradan bir iletiyi, gerekli iletişim araçlarını kullanarak, belli bir amaçla başlatanı (veya sürdüreni) ve iletiyi belli iletişim araçlarıyla alanı içeren o an veya ileride belli sonuçları beklenen, tepki olasılıklarını ve bu olasılıkların özelliklerini ve bu özelliklere göre potansiyel veya o an yapılan geri-iletişimi) görürüz; üretim ilişkilerinin biçimlenmiş pratiğidir; ilişkide olduğu düzenin gerçekleşmesinin mecburi koşuludur (Erdoğan, 1997:20-21). Böylece, birey için iletişiminin temel amacı, kendisi ve çevre arasında, başlangıçta kendisi yönünden olumsuz ilişkiyi etkileyebilmek, yönlendirebilmek, eş deyişle, dış güçlerin hedefi olmak yerine, kendisini güçlü kılabilmeyi başarabilmektir. Bu patikada iletişim, insanın etkin ve belirgin olabilme, tanınma çabasıdır. Tüm insan etkinlikleri iletişimle sürdürülür ve değiştirilir. Bireyler doğuştan hazır buldukları bu iletişim ağları içinde birbirlerine şeyler, olgular ve olaylar hakkında biçimlendirilmiş ya da kendilerinin biçimledikleri anlamların değiş-tokuşunu yaparlar, ilişkilerini çerçevelendirir. İletişim toplum yaşamı içinde kurulan insan ilişkilerinde paylaşılan ve geliştirilen anlamların(iletilerin) mekâna aktarılmasını, zamanda kaybolmamasını sağlar (Zıllıoğlu, 2007: 28-29). Şüphe etmeden söyleyebileceğimiz; iletişim gibi halkla ilişkilerin çok yönden ve yöne bir ileti aktarım ve kodlama işleminin eylemidir. Bilgiyi taşıyan halkla ilişkiler kuruluşlarla insanlar arasında örgütsel etkinliğini korumaya ve

devam ettirmeye yarar. İnsanlar arası ilişkileri iyileştiren, kötüleştiren anlamlar iletişim vasıtasıyla iletilir. İletişim etkileşimi sağlar, iletişimi başlatan kişinin karşısına aldığı kişiyi bilinçli olarak faaliyete geçirmesi veya onun davranışını değiştirmeye yönelik olduğu bilinmelidir. Bütün yönetsel ve eğitsel iletişim biçimleri etkileşim amacı taşır. İletişim özellikle örgütsel yapılardaki kararları taşır. Her sosyal kurum ve kuruluşta, amaçların gerçekleşmesini engelleyen sorunların çözümü için verilen kararların zamanında ve önemini yitirmeyecek biçimde, doğru olarak yerine ulaştırılmasını iletişim sağlar. İletişim emirleri taşır. Örgütsel amaçların, görevlerin ve işlerin açıklanmasına ilişkin bilgiler personele iletişim ve iletişim kanalları vasıtasıyla duyurulur, geri bildirim olarak verilir. Geri bildirim, örgütsel amaçların gerçekleştirilmesinde ve çıktılarında görülen kusurların ve eksikliklerin, hataların veya elde edilen başarıların değerlendirilmesi ve bildirilmesi süreci, tepe yönetimden aşağıya doğru iletişimin bir karşılığıdır (Tortop ve Özer, 2013:76). Halkla ilişkiler bir yönetim faaliyetidir ve her insan ilişkisinin vazgeçilmezliği iletişimle mükemmel bağlanır. Gönderici- Mesaj- Alıcı- Geri besleme modeline dayanan genel görüş; halkla ilişkileri tanımlandığında, konu, bilinçli, bilinçsiz olarak, sadece iletişim ilişkilerine indirgenir. İletişim bu egemen yapısıyla halkla ilişkilerin temel taşı değildir ve temelini oluşturmaz. Ne iletişim ne de halkla ilişkiler söz söyleme, vücut dili, konuşma ve yazma veya bu yollarla mesaj ya da imaj iletimidir. İletişim yaşayan ve hisseden insan faaliyetidir. Konu sözün, söylemin, sembolün, ikonun ve göstergenin çok ötesinde, yaşayan ve hisseden insanın o an/saat, dakika, saniye ve o yerdeki ilişkisinin toplam bağlamıdır (Erdoğan, 2005:351). Her şeyi bir kenara bırakmadan önce iletişim öğelerinin konumları iyi belirlenmelidir. Bir yandan kaynağın gücü hesaplanırken, öte yandan hedefin konumu ve algılama kapasitesi dikkate alınmalıdır. Bu başlangıç çalışmaları, mesajın türünü ve hangi araçlarla hedefe ulaştıracağını da yanıtını verir ki, bir halkla ilişkiler ilkesini buraya eklemek gerekir.: İyi bir yayın veya mesaj daha çok eylemden ve çalışmalardan üretilir. Kitlelere bir şeyler verebilmek için belirli icraatlara gereksinim vardır. İcraat/eylem haber yaratmanın en önemli kaynağıdır. Bu nedenle, halkla ilişkiler çalışmaları ve bakışı tamamiyle olumlu, seçici icraat üzerine kurgulanmalıdır(Kazancı, 1999:54-56).

2.2.1. İletişimin Bazı Kullanım Mecralarındaki Farklılıkları, Benzerlikleri ve Gereçleri

Dinamik bir iletişim sürecinin sonuçlarının halkla ilişkilere can verdiği ve bağını hiç kesmeden kuvvetlendirdiği uygulama ortamlarına siyasi, ekonomik, kültürel vd.... baskı kurma çabasını tekniğe döken; bilgi verme, hem çeşitli kamuların gereksindiği konularda bilgi sahibi olmasına, hem de kuruluşun kimi konularda belli bilgileri ayıklayıp ilettiği kamularda ortak bir düşünce ya da davranış değişikliğine yönelmesi, ilkece, bunlardan ilkinin halkın enformasyon hakkının ve özgürlüğün gereği olduğu, ikincisinin de kamu yararının gerçekleşmesine yönelik bulunduğu kabul edilmesi, özellikle ikinci durumda bilgi vermenin etkilemeye, ikna etmeye yönelik oluşundan ötürü alanın reklam, propaganda vb. bilgi verme biçimleri, ikna sürecinin işleyişi ve kullanılan iletişim araçları açısından bir fark bulunmaması bağlamında karıştırılmakta, amaçlanan, gerçekleştirilmek istenen çıkar yönünden fark olduğu kadar, iletişimde tek (asimetrik) ya da iki yönlülüğe (simetrik) verilen göreceli ağırlık veya ahlaki/etik bakımından da ayrışmalar vardır ki, asıl önemlisi alanı bu disiplinlerden nasıl ayrıldığı ve irdelediğimizdir (Uysal, 1998:5-6).

2.2.1.1. Reklam

Günümüzün hızla değişen küresel pazar yapısı rekabetin biçimi ve rekabet alanlarında ciddi dönüşümlere maruz bıraktığı reklam kavramı, ticari ürün, hizmet, kurum, kişi veyahut fikrinin bedelini kimin tarafından ödendiğini gizlemeden bilerek, kitle iletişim kanallarından yer, zaman satın alınması doğrultusunda (Çakır, 2014:95-96), “malların ve hizmetlerin elde edilebilirliği ve nitelikleriyle ilgili kimi araçlarla (basın, film, televizyon, vb.) kamuya bildirme süreci” (Mutlu, 2008:243), Elden ve Bakır’a (2010:18) göre ise, bir şeyleri söylemek isteyenlerle kendisine bir şeyler söylemek istenen arasındaki iletişim köprüsüdür reklam. Bu köprünün bir yakasından diğer yakasına taşıyan reklam mesajının, haberleri, duyuruları, umut, beklenti, arzu ya da korkuları taşıyan iletiler/semboller bütününe ana işlevi önceden var olmayan hisleri yaratarak, isteklendirir. Böyle olunca ilgi ve duygularımız daha çok maldan/üründen yana kayar, böylece tatmin edilme arzusu yaratır. İsteklerimiz üretim sisteminin arzına göre şekillendirilir ve açığa çıkarılır, bireyin ya da toplumun

ihtiyacına göre değil. Bu yüzden reklamcılığın görevi bilgi sağlamadan ikna etmeye (Dyer, 2010:6) ve koşulları altında tüketicilere sunulan tüketim mallarının talep ve arz dengesini ayarlayan etmenlerin, alıcıya birden fazla seçenek/alternatif sunduğu çoklu ortamda, bireyin kendi gereksinimlerine göre değerlendirmesini ve tercihini yapması, bilgi almayı ve kendisine bilgi verilmesini gerektiren şartlarının kabul edilmesini zorlar, ama buradaki önemli olan detay satışı etkileme, rakibin aleyhine kendi pazarını büyütmekle ilintilidir. Temel olarak ikna edici reklam, halkla ilişkiler iletişimi ile; kitlelerin tanımlanması, gereksinimlerin ve tercihlerin bilinmesi, kampanyaların planlanması ve sonucun değerlendirmesi aşamasında, benzer işler (Uysal, 1998:6-7). Bunu temelde hedef kitleleri nezdinde bir tutum yaratmaya ve biri uzun diğeri daha kısa sürede de bir davranışsal, bilinçsel, duygusal tepki yaratmaya çalışarak gösterilmektedir. Sözü edilen bu davranış listesinde arzu edilen değişim, ürünün farkına varılması, denenmesi, incelenmesi, bir fikir /kanaat oluşturma gibi konularda, ortak noktalarda benzer özelliklerle hareket etmekte ve reklamın daha etkin ve hızlı sonuç almaya (kısa dönemde) odaklı yaklaşımında (Çakır,2014: 141-142) ise de; yalnız tüketiciye/kullanıcıya reklamda sunulan, öne çıkarılan seçme hakkı, kullanıcının çıkarını korumak ya da artırmaktan çok, kendisine sunulan, aynı ihtiyaçları gidermeye yönelik ve neredeyse benzer özelliklere sahip tanıtılan ürünler arasından en iyisi seçmesi anlamına gelir. Reklam akıllıca bir diyalog formu olmaktan çok uzaktır. Delileri dayalı bir tartışmayı kurmaktan çok, sırf ürünleri görsel, işitsel tasvirlerle ilişkilendirir, yanıt vermeyi kaale almaz, niyeti tartışmak yerine daima satın alma, tüketim için ikna etmektir. Siyaset ve politikacıların kitle iletişiminde yaşadıkları sorunların üstesinden gelebilmelerine yardımcı olur. Böylelikle; yerel yönetimlerde reklam, manipülasyona açık, siyaset kokan, oy kaygısına düşülmesi, seçilmiş ve seçilebilme hedeflerini, vaatlerini, kamu hizmetleriyle gösteren tanıtım – bir nevi siyasal reklam (bilgilendirme) faaliyetleridir. Kar değerlendirmenin dışında kalır. Reklam hizmet üreticisinin ya da satıcısının tarafına yarar sağlayan (tek taraflı) temel fark, halkla ilişkileri reklamdan ayırmaktadır. Daha da ötesinde talebi körüklemeye, var olan bir eğilimi artırma, uyandırma, ilgi çekme, faydasını, kolaylığı anlatabilme bazen manipüle etme ya da yönünü değiştirme etkisi, tamamıyla satış/ oy

oranlarını artırma, kişisel (siyasal) imaj iletişimidir ki, halkla ilişkiler iletişiminin ikamesi olarak görülmemeli, onunla da benzeşim göstermez (Colin, 2016:28; Uysal, 1998:6-7).

2.2.1.2. Propaganda

Halkla ilişkiler, propaganda ve belli kıstaslarda da reklam birbirleriyle öylesine ilişkilendirilmiştir ki; alanı diğer iki alandan, teknikten ayırtırmak için yüzden fazla tanımın literatürde olduğu söylenmiştir. Bu kadar çok tanımlama arasında halkla ilişkileri nasıl kendi iç referanslarıyla açıklamalı ve faktörler arasından hangilerinin faal olduğunu da bilmek varlık önemi arz etmektedir (Kazancı,1999:44). Belirli bir fikir kümesi etrafında insan davranışlarını eyleme iten ve yönlendiren propagandanın Antik Yunan’da bugünkü gerçek anlamıyla başladığı kabul edilir, yunan sofistleri propagandayı söz söyleme sanatıyla birlikte kullanarak uygulamışlardır. Dinde birlik kurmanın savaş zoruyla olmayacağını kavrayan XV. Gregory Katolik Klisesi’ nin iman (sorgulamadan inanmak) ve inancını barışçı yollardan yaymak için yeni ve örgütlü ve sürekli bir kuruluşun oluşturulmasını bildirmiş ve “Sagra Congregatio de Propaganda Fide” kurulmuş ve propagandanın ilk resmi kurumu olmuştur (Akarcalı, 2003:1).

Propaganda Kurumunun çalışmaları geniş çapta ve "topluluk bilincine" seslenecek nitelikteydi; Katolikliği sistemli bir şekilde yaymak için geliştirilen Gregory’ nin kuramının, kurucusunun düşündüklerini aşan iki sonucu daha oldu: birincisi, daha sonraları kamuoyunu kontrol altında tutulmasıydı. Böylece kitlelerin eylemlerini güdümlmek isteyen başka propagandacılara bir örnek olarak gösterilmesi; ikincisi, kamuoyunun günümüzdeki biçimiyle kontrol edilmesiyle sonuçlanan uygulamaları kolaylaştırmış oluşuydu (Qualter, 1980: 255-256). 11.yüzyıl ile 17. yüzyıl arasındaki döneme bakıldığında; özellikle dini propaganda uygulamalarının yaygın bir şekilde kullanıldığı görülmektedir. Bu yüzyıllar arasındaki zaman dilimi daha çok din ve mezhep savaşları ile anılan feodal ve skolastik bir dönemi işaret etmektedir. Dini temelli propaganda uygulamaları daha çok mezhep propagandaları biçiminde ortaya çıkmakta ve toplumsal aidiyetin sağlanması dini söylemler üzerinden sağlanmaktadır. Propaganda ilk defa bu zamanda toplumsal bir

ikna, eğilim yaratma ve eğilimlerin değiştirilmesi anlamında sistematik olarak uygulanmıştır. Propagandanın amacı kişisel değil dini ve toplumsal anlamda bir grubun veya inancın yayılması biçiminde kitlesel hale dönüşmüştür (Çetin, 2014: 248).

Tarihte Yunanca ve Latince etimolojisi “yayma” ve propaganda terimleri, yüzyıllardan beri çeşitli dinlerin istilacı faaliyetlerini, siyasal grupların oy kazanma kampanyalarını, savaşan devletlerin dış destek ve yardım arayışında olan programlarını tanımlamak verdikleri çabalara şairler, yazarlar, besteciler ve aktörler de kendi çabalarını katmışlardır. Amerikan Bağımsızlık Savaşı, Fransız Devrimi, Amerikan İç Savaşı, Fransa-Prusya Savaşı ve Dünya Savaşı’nda karşıt/savaşan tarafların propagandacılarına çok iş düşmüştür. 2. Dünya Savaşı sırasındaki propaganda ve ondan türeyen bir etkinlik olan psikolojik savaş çok sayıda çalışmanın ve yayının konusu olmuştur. Propagandanın bu tarihsel geçmişinin ardından, şu anda göz önünde tutulması gereken propaganda kelimesinin tedavüldeki anlamıdır (Healy, 1998:13) Propaganda “bir doktrini başarıya ulaştırmak, iktidar isteğini tatmin etmek amacı ile bir düşünceyi, bir ülküyü olanak ölçüsünde çok insanın zihnine yerleştirmek, ya da başkalarını, politik, dinsel, ideolojik konularda baskı yoluyla ile belli bir biçimde düşünmeye inandırmak” (Baytekin, 2013: 157), “telkin ve ilgili psikolojik teknikler vasıtasıyla değiştirme ve netice de kararlaştırılmış bir çizgiye paralel olarak davranışları değiştirmek amacıyla sembollerin az ya da çok isteyerek, planlı ve sistematik olarak kullanılmasıdır.” (Okay ve Okay, 2001: 54)

Ünlü Sosyal Bilimci Harold Lasswell, “belli değerlerin kalıplarına uygun şekilde hareket etme eğilimi” olarak üzerinde durduğu propagandayı tutumla bağdaştırırken, “kelimelerin, jestlerin ve benzeri şeylerin, başkalarının düşünce ve eylemlerini kontrol etmek amacıyla ile hedef kişileri ve toplulukları etkilemektir. Bunu yaparken psikolojik uyarılar, simgeler, değer yargılarını ve bilimsel olmayan verileri” kullanarak, propagandanın tanımını genişletmiştir (Akarcılı, 2003:20) der. Bir tanıma göre propaganda, “ (...) bazı siyasal ya da toplumsal düşünce ya da öğretileri kabul ettirmek, şu ya da bu tavrı veya şu ya da bu kişinin desteklenmesini sağlamak için kamuoyunun sistemli bir biçimde işlenmesidir” (Karalar, 1998:s.31) ki; “genellikle bir olayı veya oluşumu, ilgili olayı (veya kişiyi) ya daha olumlu ya da daha olumsuz bir

biçimde yansıtmak amacıyla, kasıtlı bir biçimde yanlış aktarma edimi ile ilintili olan bir terimdir.” (Negrine, 2014: 205). Propagandanın özellikleri; etkin bir propagandanın amacı, dinleyicinin mevcut tutumunun şiddetini artırmak, yeni bir tutum değiştirmek ve tutum değişimi olarak sınıflandırılabilir. Hiçbir görüşe sahip olmayan bir kişiye bir görüşü aşlamak zordur. Çünkü kişinin bu etkiye direnç göstermesi için bir neden yoktur. Mevcut olan bir tutumun şiddetini artırmak biraz daha güç olmakla beraber, tutumu değiştirmek kadar güç değildir ama yerleşik tutumu değiştirmek için kişi, büyük bir direnç gösterecektir. Bunun nedeni ise, hedef kitlenin kendi görüşünden farklı kesimlerle karşı karşıya gelmesidir. Propagandanın iddiasıyla kendi arasındaki fark bir tutarsızlık, bilişsel çelişki oluşturacağından sıkıntı yaratacaktır. Tutarsızlıktan kurtulmanın yollarından kişi, propagandacının görüşünü karşıt görüşle çürüterek; propaganda da belirtilen görüşü propagandacının kabul etmeyerek, mesaj saptırma mantığına bürünüp savunma mekanizması geliştirerek olabilmektedir (Armağan, 1999: 419-420).

Her ne kadar olsa da; ikna/telkin edici ve iletişimin birleştirici unsurlarına dayalı halkla ilişkiler pratiklerini, propaganda eylemleriyle negatifleştiren görüşlerin olmasına rağmen, her ikisinin de, Erdoğan’a göre (2005:350), örgütlenme biçimi, iş görme şekli, iş görülen alanlar ve kurduğu ilişkiler bakımından farklar olabileceğidir, ama bunun da incelenmesi ve açıkça gösterilmesi gerekir. Propaganda denilince akla devlet aygıtı gelir, özel sektörün yaptığı ise halkla ilişkiler olur. Propaganda ‘çarpıtılmış bilgi’, ama doğru bilgilendirme, enformasyon özlüce iletişim ile hedefi iknaya uğraşır. Halkla ilişkiler de aynı şeyi yapar. Halkla ilişkiler devlet egemenliğinin aforoz edildiği bir toplumda var olur. Bu nedenle en temel içsel inanışlardan biri halkla ilişkiler uzmanlarının “görünmez” olması gereğidir. Böylece manipüle duygusu oluşmaz, propaganda da aynı şey görünmez. Kazancı (1999:45), devletin halkla olan ilişkisinde; halkla ilişkilerin propagandayla tek bir hedef etrafında üst üste geldiğini ve karıştırıldığı ifade eder. Ona göre, devletin topluma ideoloji aşlamak ya da mevcut ideolojiyi sürdürmek için kullandığı teknikler arasındadır. Açıkçası çevreyi etkilemek, kamu zihnine tekel kurma gibi bir amaç, hem halkla ilişkilerde hem de propagandada ortak özellik, ortak amaçtır. Halkla ilişkilerde çevreyi etkilemenin yöntemleri değişik olduğu gibi, bu amaca ek olarak örgütün belleğini genişletme ve halkın sorunlarını çözüme kolaylaştırma gibi iki amacı bulunmaktadır. Bu amaçlar özellikle yönetsel

örgütlerin ayrı ayrı giriştikleri ve yürüttükleri halkla ilişkiler girişiminde belirgindir. Propagandanın işlevi sadece düşünceleri disipline etmek değil, asıl kitleleri cezbederek onları sıraya sokmaktır. Görevi, uygun ortam bulunduğu kişi faaliyetlerinin tümünü perdeleyerek bireyin çevresini, dünya görüşünü kavrayabilecek biçimde başkalaştırmaktır. İşte burada propaganda ve halkla ilişkilerin temel ayrılığı başlamaktadır. Halkla ilişkilerin inancı, bugünün insanların nasıl yönetildikleri, hükümetlerin kendileri için ne yaptıkları, kendileri adına ne kararlar aldıkları ve yararlanacakları kolaylıklar ve devlet hizmetlerinin neler olduğu konusunda bilgi sahibi olmak istedikleri ve buna hakları olduğudur. Demokrasi'nin 'halkın halk tarafından halk için yönetilmesi' biçimindeki tanımının altında bu anlam yatmaktadır. Hükümetin vatandaşla ilişkisinde söz konusu olan diyalog, özel kuruluşların hedef kitleleri ile olan ilişkileri içinde de zorunludur (Asna, 2006:32-33).

Bu farklılaştırmada, öncelikle propagandanın önemli bir koşulu olan, mesajların tek merkezden tek yönlü yönetilmesi zorunludur. Halkla ilişkilerde görülenin tersine propagandada tartışma yoktur. Duraksamaya yer verilmez. Halkın tepkisini açıklama yolları bilinçli olarak kapalı tutulmaktadır. Mesajların sayısız denebilecek ölçüde tekrar edilmesine özen gösterilir. Her fırsatta aynı mesajlar kitlelere farklı çerçeveler içinde gönderilir. Propagandada kitle iletişim olayı çok önemli bir yer tutarken, halkla ilişkilerde yalnızca bu araçlar değil, en az onlar kadar yüz yüze ilişkiler, örgüt içi düzenlemeler ve örgütün çalışanları da önem kazanır. Birey, belleğine yerleştirilen kavramlarla, propagandanın çizdiği amaçlara uygun olarak, belirli olaylar ve uyarılar karşısında istenilen biçimde davranmaya hazır hale getirilmiştir. İnançlarda ortaya çıkacak bir değişikliğin zorunlu koşulları hazırlanmıştır. Bu inanç sisteminin sürekliliği için, birey algılaması baskı altında tutulmaktadır. Bu konuda başlıca dayanak kitle iletişim ağı ve araçlarıdır. Neticede tüm iletişim etkinlikleri içerisinde muhatap olunan kitleyi belli bir şekilde düşünmeye ve davranmaya teşvik etme çabası, farklı oranlarda da olsa bulunmaktadır. Bu çabaların, demokratik kurumların oluşup yerleşmediği, kitle iletişim araçlarının gelişip yaygınlaşmadığı baskıcı toplumlarda daha fazla sonuç verdiği düşünüldüğünde, propaganda bu tür toplumlara karşı geçerli bir yöntem olarak görülmektedir. Çoğulcu nitelik gösteren, demokratik toplumlarda ise belli bir düşünceye ya da uygulamaya taraftar toplamanın ideali; araçların doğal olarak değişmiş, çoğunlukla da toplumsal yapının gereklerine uygun bir hale gelmiştir.

Buna karşın hangi toplumda, hangi araçlarla olursa olsun, kamuoyu oluşturmaya yönelik çabalar içerisinde manipülasyon derecesinden kaynaklanır. Halkla ilişkilerde uzunca bir zamandır, bu farkın altı çizilmeye çalışılmaktadır. Bu bağlamda propagandanın ne kadar kutuplaştırıcı, radikalleştirici ve kışkırtıcı bir etkiye sahip olduğu, etik kaygılardan uzak olduğu; buna karşın halkla ilişkilerin ise kucaklaştırıcı, dengeleyici ve uyumlaştırıcı yönü öne gelir(Akt: Biber, 2003: 48-49).

2.3. İLETİŞİM ARAÇLARI

İletişim çalışmalarında aslen tüm topluma uzanan ya da tersi istikamette toplumu sınıflandırıp, seçili alıcılara erişim konumunda iken, kitlelere yönelik iletişimin gazete, kitap, dergi, afiş. v.b gibi araçlarla ulaştırıldığı gündelik(siyaset) hayat(ında); en hızlı, kolay, etkin bir şekilde iletişim kurabilme ihtiyacı ve arayışına giren insanın, yüzyılımızda gerçekleştirilen teknoloji sayesinde, kullanım imkanına kavuşarak eğlenebilmesinin, boş vakitlerini değerlendirebilmesinin, dünyada, çevresinde olup bitenler hakkında haberdar olması, siyasal olaylar hakkında bilgi edinmeleri ve kanaat oluşturabilmeleri için bu araçların demokrasilerde rolü; kitlenin kendi yönetimi hakkında tercihini ve bazen O'nun doğrudan siyasete ilişkin isteklerini öğrenmek için düzenlenmiş olan seçim mekanizmalarının tümünü, kamuoyunun sesini dinlemek için yapılmış ve özümsemiş bu yatırım araçlarının izlemesi, siyasal yaşama katılmayı da davet eder.. Bu araçlar aynı zamanda diğer etki merkezlerinden gelen ipuçlarını iletirler ve sahiplerinin görüşlerini yayarlar (Bektaş, 2013: 92-117). Baran'ın 1997 yılı basım tarihli yayınının bazı sayfalarından özet yapan Savaş'a göre (2004: 2), Mac Bride'in "Birçok Ses "Tek Bir Dünya" isimli raporunda belirttiği gibi iletişimin toplumsallaştırma işlevinin iletişim araçlarıyla günümüzün heterojen yapılı toplumlarında bireylerin bir arada yaşamalarının sağlanabilmesi için toplumsal değerlerin yani kültürün, yayınlar aracılığı ile alıcılara iletilmesidir, toplumun amaçlarını belirterek çeşitli değerleri canlı tutar, yüceltir ve güdülenme işlevini gerçekleştirir. Bağımsızlık, özgürlük, insan hakları gibi değerler buna örnek verilebilir. Tartışma-diyalog işlevi, kitle iletişim araçlarının gerek ulusal gerekse uluslararası düzeyde ulusal çıkarları, bu çıkarlar doğrultusunda hareket edilip edilmediğini gösterir. Diğer bir deyişle, kamuoyu inşasıdır. Bu işlevi ile toplumda nüfuzlu kişilere,

kanat önderlerine karşı eleştiri rolünü oynar. Kitle iletişim araçları özellikle demokratik toplumlarda, modern toplumsal anlayışın bir gereği olarak bireyciliğin, toplumsal gelişmenin ve düşünce ve davranış özgürlüğünün yanında yer alması beklenir. Çoğulculuk ve çeşitlilik gibi toplumsal kavramların kökeninde liberalizm ve siyasal çoğulculuk bulunmasına karşın, kitle iletişim araçlarının çeşitliliği ise daha çok “kamu yararı” kavramında aranmalıdır. Kamu yararı ise genel olarak bakıldığında daha çok siyasal çoğulculuğu ilgilendiren bir kavramdır. Kitle iletişim araçları kamu yararını gözetken bir çeşitliliği sağlayabildikleri ölçüde, toplumsal çoğulculuğa; biçim ve konularda çeşitlilik (eğlence, haber, bilgi, eğitim vb.), içeriksel çeşitlilik (görüş ve konuların çeşitliliği), kişi ve grupların çeşitliliği (temsiller), coğrafi çeşitlilik boyutunda, fayda getirebilecektir (Türkoğlu:2010:76-77). Son kertede bu aygıtları ana iki başlıkta açmak gerekmektedir ki, bu başlıklar yazılı, işitsel ve görsel iletişim araçları olacaktır.

2.3.1. Yazılı Araçlar

Yazının icadı tam bir devrim, gerek duyulan ve büyük bir eksikliğin giderilmesi düşüncesine dayalı olarak basamaklandırılmış ve böylelikle de insanoğlu baştan beri tarihini bütün yönleriyle yazmaya, sonrasında bilgilerini muhafaza etmek için yazıdan faydalanmıştır. Değişen dünya şartları altında yazının kullanım alanının sınırları yok edilmiş ve bilginin kaydedilmesi çeşitli enstrümanlara (taş tabletler, deri, kâğıt vb.) yazılmak suretiyle iletişim aracına dönüşmüş, bugün ve gelecek için en bilinenleri gazete, dergi, broşür ve el ilanları olmuş ve olacaktır.

2.3.1.1. Gazete, Dergi, El İlanları, Broşürler

İlk akla gelen yazılı basın araçlarından gazetelerdir. Gazeteciliğin ne zaman başladığına ilişkin uzlaşılan belirli bir tarih ya da veri yoktur. 16. yüzyılda Venedik’te gazetecilik mesleği ve sanatına uygun ve daha çok ticaretle uğraşan insanlara enformasyon toplayan, yazan ve bir ölçüde düzenli yazılan broşürlerden söz edildiğinden bahseden Alver’e göre gazetelerin temel işlevi kamuoyu için konu hazırlamak, politikanın kontrolü, eğitim, sosyalizasyon ve toplumun eğlendirilmesi gibi beraberinde toplumu ikna etmeye yönelik ve kamusal iletişim için (2007: 23-213)

haber verme işlevi, 19. yüzyılın ortalarına varınca; seçkin/elit gazetecilik yaklaşımından halka yakın anlayışa, oradan kitle gazetesine geçiş yapılarak gazeteyi zirve noktasına taşıyarak, ardından gelen “insanların ilgisini çekme” üzerinden benimsenen zihniyetin, ilginçlik, önemlilik, anlamlılık ve sansasyon gibi kavramları da yanına ekleyerek, yirmi birinci yüzyıldaki değişikliklerin habercisi(Tokgöz, 1994: 28), gerek kullanışlılığı, gerekse de muadillerine oranla ucuzluğu, çabukluğu ve kitleselliği yüzünden bütün iletişim aktivitelerinin en önemli kaynaklarından birisi haline gelmiştir. Görüntülü ve sesli yayın organlarından ayrılarak 24 saat boyunca yararlanılabilen, haberi okuyucusuna, onun istediği, meşgul olmadığı bir zamanda vermektedir. Yani gerek zaman, mekân olarak bize tabi olurlar ve onları istediğimiz saatte okuma ve kullanılma şansına sahip oluruz. Buna, “Yazı Kalır Söz Uçar” sözünde olduğu gibi belirli bir kalıcılığı vardır. Bu tip yayın organlarını arşivlenerek belli bir süre sonra kullanmak olasılıktır. Bütün bu özellikleri nazarında gazetelerin halkla ilişkiler uzmanları tarafından yoğun olarak kullanılmasına yol açar (Hazar, 2009:54-56). Tarde, Leach, Kim ve Teobald’a atıfta bulunan Çebi (2013: 12-13), gazeteleri toplumun merkezî sinir sistemleri, her gün sohbet edilecek olay, konu ve sorunları kamulara ileten ve kamusal alana taşıyan, sohbetin evrensel aktarma kayışları olarak görmüştür. Ona göre gazeteler; ilk önce imtiyazlı grupların, mahkeme, parlamento ve başkentin dedikodu, rivayet, görüşme, tartışma ve fikir alışverişlerinden yeniden üretip çoğalttığı bütününü yerel kanaatleri dile getirerek güne başlar. Daha sonra arzu ettiği kamuoyuna yol gösterip yön vererek, kamuoyunu adeta biçimlendirerek, günlük konu ve sorunlara ilişkin gündemlerini müzakere edip işlerini bitirirler. Tardenin, gazeteciliği emme basma bilgi tulumbası, dünya çapında okurlarına yeni, ilginç, çarpıcı olaylara ilişkin kendi anlatımlarını aktaran, giderek artan oranda güç ve nüfuz alanını genişleten bir sosyal güç olarak gördüğünü, nitelediğini düşünür.

Tarde’a göre sabahleyin yeryüzünün her köşesinden gelen bilgiyi hem emen hem de pompalayan gazetecilik, gazetecinin ilgi ve dikkat çekici, çarpıcı olarak tanımladığı olaylar hakkında kaleme aldığı haberlerle, daha aynı gün dünyanın bütün köşelerine ulaşmayı amaçlar. Gazetecinin haber kaynaklarından topladığı bilgi, gerçekte giderek çok çekici bir hâl alan bir güç edinir. Kısacası özel, özgün bilgilerden türeyen bir kamusal mektup, bir kamusal konuşmadır. Tüm dünyadaki insanlar açısından yekpare,

bir günden diğer güne derinden ve ayrıntılı biçimde değişen muazzam bir bilgi saklama aracı ve oldukça bereketli bir fikrî besin kaynağıdır. Ancak Tarde, gazetelerin içeriklerini zenginleştirdikleri; nesnel, tarafsız ve dengeli bir yayın politikası izledikleri, yayımlandıkları mekânla (şehir, ülke) bütünleşip kaynaştıkları ve zamanla birbirlerinden farklılaştıklarından oldukça kuşku duymuştur. Ama yine de, bir gazetenin bir milyon sözü açmaya yeterli gücü olduğu düşüncesine sınıksız sarılmayı; bunun ancak örgütleri, örgütlerin hakkında tanıtıcı enformasyonun gazete sütunlarında her bir gazetenin geleneksel tutumuna, yayın politikasına, çalışma şartlarına, personel sayısına ve haber takdim düzenine halkla ilişkiler biriminin uymak zorunda olmasının genel bir sorun olduğu gözden kaçırılmamalıdır. 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, diyalogu koparmadan işlerin sürdürülmesini sağlamak zorundadır (Kazancı, 1999: 282-283) Dergilerin, gazetelerle beraber düzenli ve de sürekli bir bilgi-haber akışı sağlamasının gündelik alışkanlık yarattığı tecimselleştirilen enformasyon içeriğinin yazılı ve görüntülü medyaya haber aktarmakta kullanılan en yaygın yöntemlerin başında basın toplantıları ve basın bültenleri gelir. Basın toplantıları, medyayla ilişkiler açısından, halkla ilişkilerin etkili bir aracı olarak kullanılır.

Basın toplantıları, kurum, kuruluş ya da kişinin içinde olduğu herhangi bir kriz anında ya da gerçekleştirilmesi planlanan veya gerçekleşen herhangi bir faaliyetten, ürün tanıtımlarından, değişen kurum siyasallarından ya da kurumların satışlarından/evliliklerinden, kamuoyuna ve basına bilgi verme maksadıyla gerçekleştirilen iki yönlü bir iletişimdir. Kamuoyunda ve basında varılacak her türlü yanlış kanı, önyargı ve merak bu yöntem sayesinde, giderilmiş olmakta ve olaylarla ilgili en doğru bilgi, yetkili şahıslarca en doğru şekilde aktarılmış olmaktadır (Türkoğlu, 2010: 71; Zeybek, 2005: 64-65).

Dergi, gazeteden daha ayrıntılı olarak belirli konulara odaklanan, belli aralıklarla çıkan, gazeteden daha küçük boyutlarda basılan, daha kaliteli kâğıt kullanan periyodik yazılı araçlar olarak tanımlanabilir. Dergilerde tıpkı gazeteler gibi değişik kitleleri hedef alır. Dergi okuyucusunun özelliklerini iyi incelemek zorunda olan halkla ilişkiler uzmanları (Hazar, 2005:64), kitleye karşı, kurumların seslerini duyurabilmenin en kısa yollarını aramak bağlamında gazete ve yazılı mecmuada yer bulacak olan basın bültenlerinin, demeçlerinin, metinlerin elden geldiğince uzun, sıkıcı olmamasına, okuyucuları boğmamasına dikkat edilmesi için bir önlem dizilerinde, her yazı en önemli bilgileri, enterasan başlıklarla ve özetleri kısa paragraflarla verebilmelidir (Ertekin, 1985:89). Basın bildirisinde, kuruluşların örgüt yapılarında, ürünlerinde/hizmetlerinde herhangi bir yenilik-gelişmenin medyada yayınlanması arzu edildiğinde, basın bültenindeki gibi aynı amaca hizmet etmesine rağmen, daha düzenli olarak medya kuruluşlarını olan-bitenlerden haberdar etmeye yönelik haber metinleridir (Peltekoğlu, 1998:126). Bunların yazılması, servis edilmesinde, gazetecilik dilini bilen kişiler tarafından kaleme alınmasında fayda vardır. Gazeteciliğin temel kurallarından biri olan 5N 1K kuralına, -ne, nasıl, nerede, ne zaman ve kim sorularının- yazılan yazıda cevaplandırılmasını içermektedir. Bir halkla ilişkiler uzmanı da yazdığı basın bülteninde bu soruların karşılığını verecek şekilde yazısını yazmalıdır (Hazar, 2009:58). Broşürler kurum tarafından hazırlandıkları için belirli üstünlükler taşır. Broşürün içeriği tümüyle kuruluşun denetimindedir. Bu yüzden onu istenilen biçimde hazırlamak ve süreci baştan sonra denetim altında tutmak mümkündür. Broşür genellikle az sayfalı, bol resimlidir, renklidir. Açıldığında ilk ve yoğun etki ön sayfalarda toplanacağı için gerek kapağın gerekse baş sayfalardaki düzenin çekici, tertipli olması gerekir. Broşürde önemli bir diğer nokta, sayfa düzeninin kitleye verilmek istenilen mesajı kolayca verebilecek biçimde basılmış olmasıdır (Kazancı, 1999:267).

Broşürler iki kategoriye bölünmüştür. Birincisi genel nitelikte olan ve kuruluşun çevresindeki ilgili bütün halkı ilgilendirmesi, ikincisi yalnızca bir kısım halka veya özel bazı kişilere, gruplara, zümreye yakınlık gösteren, onlar için özel surette hazırlanmış broşürlerdir. Özetle, broşürlerin nihai hedefi, bilgi (tanıtım) vermek, amaçları, araçları, faaliyetleri ve güdülen politikayı veya bir konuya dikkati toplamak, olumlu atmosferin devamını desteklemektir (Tortop ve Özer, 2013:66). Özel nitelikte olanlar ise, değişik

hedef kitlesine göre hazırlanmakta ve sunulmaktadır. Bu tip çalışmalar, doğrudan hedeflenen dar bir kitleye yönelik olduğundan, ilgili konuda bilgilendirilmesi yani kuruluş için bir nevi dolaylı yoldan bir imaj tasarımı yapılmasıdır. Halkla ilişkiler uzmanları da, hedef kitleye nasıl hitap edeceğini öğrenerek, onlara uygun olarak resim, punto, renk ve metin içeriğini hazırlamalıdır (Hazar, 2000:69-70). El kitapçıları broşürler 16 sayfadan çok ise resim değil yazıya önem verilerek kitap ağırlığı ile sunulmuşsa el kitabı adını alır 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. Afişler halkla ilişkiler etkinliklerinde, önceden saptanmış hedef kitlelere değil, herkese dönük bir iletişim sürecini 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. Afiş boyutunun ve renklerinin mobilize kitlenin algı dünyasında yer etmesine (Sezgin:2007:38) ayrıca ihtimam edilmelidir.

Yıllık, kuruluşun senelik çalışmaları ve bu arada ansiklopedik bilgiler içeren bir yayın türüdür. Yıllıklar genellikle kurumun eylem dairesi içinde kalan kişilere gönderilir (Kazancı, 1999:268). Örgütün bir yıl boyunca etkinlikleri ve geleceğe yönelik projelerini kamuoyuna ve hedef kitlelerine ayrıntılarıyla duyurmak ve değerlendirmelerine sunmak amacı ile hazırladıkları yazılı materyaldir. Raporların 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 yoludur. Pankartlar ve el ilanları çağdaş halkla ilişkiler faaliyetlerinde 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 aracıdır (Sezgin, 2007:39; Tengilimoğlu, Öztürk, 2011:145-145).

2.3.2. İşitsel ve Görsel Araçlar

Kitlesel iletişim araçları teknolojik yol katederek niceliksel ve niteliksel artış göstermiştir. İlk devrelerinde başvurulanan araçların yazılı araçlar olması yüzünden 1800'lerin sonlarında radyonun ve 1920'lerde televizyonun icadı iletişim mecralarına farklı bir boyuta götürmüş oldu. Özellikle 1980'lere kadar bu iki mecra halkla ilişkilerde oldukça büyük oranda rağbet görürken, 1990'lı yıllarda da görsel ve işitsel iletişim araçlarında çeşitliliğe de imkân tanımış olmasına ortam ve istem getirmiştir.

2.3.2.1. Radyo, Televizyon Yayınları, Billboardlar

Radyo çok sık tercih edilen etkileşime açık ara araçlardan biridir. Tüm radyo programlarından uygulama bağlamında faydalanmak mümkündür. Haber bültenleri, söyleşiler, açık oturumlar, tartışma programları, röportajlar, kamu spotları, anonsları birer halkla ilişkiler programı olarak düşünebiliriz. Zamana ve mekan mefhumuna takılmadan ve dinlenmek istediği her yerden radyonun türlü çeşitli medyatik rakibine(lerine) karşın, devlet radyolarının politik olmayan konularda inandırıcılığı fazladır. Radyonun çabukluğu, tazeliği vardır (Kazancı, 1999: 269-271). Haber alma ve propagandanın birincil aracı olan radyo yayınlarının, gazetelere göre okuma yazma bilmeyenleri, az kültürlü olanları ya da gazeteleri takip etmeyenlerden oluşan daha geniş kitleleri etkisi altına almaları, kamuoyunu ikna edilecek, toplumsal algıyı etkilemede doğrudan nüfuz eden; siyasal bir araç olarak da iktidara etkinliklerini gerçekleştirme ve kamuyu sürekli etkileme fırsatı sunar (Bektaş, 2013: 133-135). Radyodaki, bizi işitsel alan veya lebensraum (yaşam kaynaklarıyla) besleyen ön önemli programdır, çoğu insanı kişisel bir düzeyde, yazar-konuşmacı veya dinleyici arasında zımni bir iletişim dünyası sunarak etkiler. Bu radyonun dolaysız yanıdır. Özel bir deneyimdir. Diğer iletişim araçlarında da hızlanmaya yol açan bir enformasyon hızı getirmiştir. Dünyayı kesinlikle köy boyutuna indirgeyen, dedikodunun, söylentinin, kişisel söylentilerin, politik iletilerin duyurumunun sadece kuvvetli bir uyandırıcısı/uyarıcısı olmayıp, ayrıca elektrik gücü ve iletişim araçlarının tamamı için gerçekte olduğu gibi, merkezî olmadan, çoğulcu bir güçtür (Crowley ve Heyer, 2007: 350-356).

Çağdan çağa dolaşan bilgiyi aktaran, başka önemli araçlardan sayılan televizyon, yöneten ve halk arasındaki enformasyon ihtiyacı, deneyim alışverişine uygun ekinse bir genörnektir. Halkla ilişkiler kapalı devre yayın sistemini kurumsal ve yönetsel kararları, uygulamaları çalışanlara aktarmak için faydalandığı televizyonu, senkronik geniş halk kitlelerine seslenmek yoluna kullanan yöneticilerin kendi görüşlerini açıkladıkları gibi kurumsal kimlik ve yapılan etkinlikler çerçevesinde ilgili bilgileri de yaymaktadır. Bu bağlamda etkili medya ilişkiler aracılığıyla kurumu geniş kitlelere ulaştırmayı gerçekleştirebilmektedir (Zeybek, 2005: 148). Televizyonun haber ile bilgi üretiminde iletişim aracı olması, özgür ülkelerde kamoyunu etkilediği bir gerçektir, bununla birlikte sağlıklı bir biçimde kamuya bilgi verebilmesi, ucuz bilgi edinme ihtimallerinin ortadan kalmamış ve kısıtlanmamış olması, televizyonun bu iletişimde aracılık yapma biçimi, toplumsal ve kültürel bilinçlenmeyi ve siyasal toplumsallaşmayı sağlamak, kendi üyelerine bilgi veren bir topluluğun, ya da yalnızca belirli bir kesimin anlayabileceği bir dilin karşı savıdır, sözün, elektronik dalgaların görsele dönüştürüldüğü ve televizyonun bol ve renkli bilgi sağlamanın niteliği, halkı toplumsal baskı yapabileceklerine inandırabilmeye, toplumsal tabakalar arası iletişim kurulabilmeye, bütünlükçü demokrasi ilkelerine ve fiilen de canlılığa çalışmaktadır (Bektaş, 2013: 135-138).

2.3.3. Sanal Araçlar

İnternetin insanların hayatına girmesi ve sık sık değişmesinin neden olduğu iletişim mecralarında da son derece fazla alternatif ve çok kitlelere hitap etme imkânı doğar. Bilgisayar teknolojisinin çok hızlı ilerlemesiyle birlikte dünyadaki insanların birbirleriyle iletişime girme olanağı çok kolay hale gelmiştir. Evreni adeta küçük bir köy haline getiren kitle iletişim araçlarından biri, sihirli güç/deynek internet olmuştur. İnternet aracılığıyla dünyanın en ücra köşesindeki birisiyle konuşabilir, fikirlerinizi paylaşabilirsiniz. Ayrıca bu unsur, özellikle bazı güçler tarafından küreselleşmenin dünyada yaygınlaşmasını sağlamak için kullanılmaktadır. Böylesine önemli bir iletişim aracı, halkla ilişkiler çalışmalarında da kaçınılmaz bir gerçekliktir. Halkla ilişkiler uzmanları hedef gruplarına farklı araçlarla ulaşmanın bilincine varmışlardır. Son yıllarda teknolojideki hızlı gelişmeler sonucu hedef gruplarına ulaşmak için kullanılan geleneksel olarak halkla ilişkiler araçlarının yanına yenileri de eklenmiş

durumdadır. Bunlardan birisi de artık çağımızın vazgeçilmezlerinden biri olan internettir Bu yeni araç halkla ilişkiler açısından değerlendirildiğinde, halkla ilişkiler uygulayıcılarının karşısına hem yeni fırsatlar çıkmakta, hem de çeşitli sorunlarla karşı karşıya kalabilme tehlikesi oluşturmaktadır. Bu yeni fırsatlar kurum içi iletişimin etkinleştirilmesinden, kurumun hedef gruplarıyla doğrudan bir iletişim içine girme yelpazesine kadar uzanabilmektedir (Okay ve Okay, 2001: 554). Sanal iletişim araçları genel çerçevede kurumsal/bireysel web siteleri, sosyal medya uygulamaları (Facebook, Twitter, Instagram vb.), video tanıtım uygulamaları (Youtube, Tiktok, İzlesene....vb), bloglar ve daha nice aynı amaca hizmet eden farklılaştırılmış yapılar bulunmaktadır. Öyle ki zincirleri kıran internet sayesinde bu uygulamalarla dünyanın iki ucundaki milyonlarca insanlara birbirleriyle yüz yüze görüşebilecek kadar geniş olanaklar vermiştir.

2.3.3.1. İnternet Dünyası

Ağların ağı olarak tanılanan internet, fiziksel ya da elle tutulur bir aygıt/meta olmaktan çok, birbirine bağlı sayısız küçük bilgisayar ağlarından oluşturduğu bilgi çağının en büyük teknolojisi olarak kabul edilebilecek, arkasında ve önünde sayısız teknolojik yeniliğe de imza atmıştır. Artık sınırların silikleştiği sanal bir dünya temsili olarak, insanların neredeyse hepsinin karıştığı bu yapıda vurucu özellik, bilgiye ve kaynaklara erişimi zahmetsiz kılarak eğitim, tanıtım, iletişim gibi birçok konuda da kolaylıklar sunmaktadır. İnsanların yaygın olarak kullandığı internet bir bakıma küreselleşme olgusunun en somut görünümünü ifade etmektedir. Mevcut uygulamalar çerçevesinde internet, yeni bir yaşam alanı, eğitim alanı, bilgi paylaşım alanı, kültürel etkileşim alanı, devasa bir ticaret alanı olarak yorumlanabilmekle birlikte, diğer taraftan tüm dünyayı kapsayan bir savaş alanı özelliğini de sergilemektedir. Her icat gibi kullanım amacına bağlı olarak insan hayatına çok büyük kolaylıklar getiren internet; bilgiye erişim odağından hareketle insanların beslenme-barınma gibi fiziksel hayati gereksinimlerinin dışındaki tüm gereksinimlerini doğrudan ya da dolaylı sağlayabildikleri yeni bir dünya halini almıştır. Öte yandan, insanların bu yeni dünyaya adım atmaları, taşınmaları ve bu yeni dünyadan pozitif anlamda yararlanabilmelerinin yanı sıra negatif etkilenmelere sebep olacak olguların varlığı da yine bu uçsuz bucaksız mecranın var gerçeklerdendir. Sezgisel olarak yukarıdaki şekliyle özetlenebilecek

internetin kavramsal olarak tanımı, internetin Türkiye'ye girişinde öncü kuruluş olan Ortadoğu Teknik Üniversitesi tarafından; gün geçtikçe büyüyen bilgi potansiyelinin saklandığı, paylaşıldığı ve bu bilgiye kolayca erişme ihtiyacı duyulması ile ortaya çıkan; birçok bilgisayar sisteminin iletişim halinde olduğu, fiziksel sınır tanımayan ve her geçen gün büyüyen bir iletişim ağı olarak tanımlanmaktadır (Timisi, 2003:121; ODTÜ, 1997).

Bu kocaman dünyanın tarihsel seyrine bakıldığında; 1945-1970 yılları arası, bilgisayar tarihi açısından gelişimin ve değişimin ayağa kalktığı süreç olarak ifade edilmiştir. Bu dönemin hemen öncesinde Alman bilim adamı Konrad Ernst Otto Zuse, ilk cep bilgisayarı olarak tabir edilen ve Z-1 diye tanımlanan bugünkü hesap makinelerinin atasını üretmiştir. 1941'e gelindiğinde ise Zuse, icadının üçüncü nesil ürünü olan ve yazılımla çalışan ilk bilgisayar olan Z-3'ü icat etmiş ve günümüz bilgisayarlarının temelini atmıştır. 1950'lerde bilgisayar, özellikle ABD'de etkin bir biçimde uzay, askeri ve sağlık alanındaki çalışmalarda kullanılmaya başlanmış, hükümet ve askeri çevreler bilgisayara geçiş sürecinde önder rol oynamışlardır. Yaşanan bu süreç, 80'lere kadar bu ve benzer devlet kademelerinde kendini göstermişse de 1970 sonrasında toplumsal eğilim baş göstermekle birlikte 80 ve sonrasında bu eğilim yükselişe geçmiştir. Devam eden periyotdan 1990 sonrası ve bu döneme kadar ilerleyen, bilgisayarın hayatın her alanında ihtiyaç halini alması herkesçe gözlemlenmiş bir realite olarak karşımıza çıkmaktadır (Candan vd., 2004) Günümüz bilgisayar kullanım alanları düşünüldüğünde, bilgisayarın girmediği bir yaşamsal alan hemen hemen yok gibidir. Daha da ötesi, bilgisayar kontrollü yapılar artık insanların yerini almaya da başlamıştır. İnternet, dünyanın her yerinden insanın gün geçtikçe artan ve paylaşılan, istenen, merak ettiren bu bilgi öbeklerine erişim istekleri doğrultusunda ortaya çıkmış, dünyayı saran dev bir teknoloji, ulusal küçük ağların yanı sıra küresel dolaşıma da onay verdiren kocaman bir ağ yapısında (Sarıfakıoğlu, 2001) yaşam bulur. Tanımsal olarak bilgi ağı dense de bu kavram interneti tam olarak karşılayamamakta ancak algısal olarak, ihtiyaç duyulan her şeyin bulunabileceği modern bir dünya olarak nitelendirilebilmektedir. Herkesin her yerden erişebildiği, sınırsız ve aynı zamanda doğru-yanlış bilginin bulunduğu bir kütüphane, dev bir alışveriş merkezi, dünyanın en büyük üniversitesi, özetle sanal dünya olarak tanımlanması yersiz olmayacaktır. (Yılmaz ve Horzum, 2005:110).

Bu devasa bilgi havuzu, kimi zaman olumlu, kimi zaman da olumsuz etkilere sahip olarak kendini hissettirmektedir. Toplumların ve bireylerin sosyal hayatı ve kültürü üzerinde meydana gelen bir takım değişimin tetikleyicisi ya da belirleyicisi şeklinde rol de alabilmektedir. Bu yönü itibariyle internet bir kültürel etkileşim ve toplumsal iletişim aracı olarak da nitelendirilebilecektir. İnternetin, etkin iletişim imkânları sunarak, bireylerin “seçim” ve “özgürlük” alanlarının sınırların dışına taşmasını genişlettiği ve dolayısıyla toplumsal gelişmenin seyrine de göreceli bir etki yaptığı da kabul edilmiştir. İnternet vasıtasıyla gözle görülen, görülmeyen şiddeti, illegalliği yayan ve de benzer durumların meydana getirdiği çarpıtmanın da bireyleri alışlagelenden farklı bir egemen yaşam kültürü ve düşünce yapısına yönlendirebildiği de görülmektedir. Alışveriş, ticaret, hatta işe gitmeden evden çalışma, e-devlet gibi kullanımlar insanın sosyal yaşamını ve sosyal ilişkilerini birebir etkileyen bir özelliğe de sahiptir (Sarıfakıoğlu, 2001). Dijital iletişim, enformasyonun metin, ses, grafik, imaj, video gibi birden çok iletişim biçimlerinin bir araya getirilmesiyle işleyen bir süredir. Yerel ulusal veya uluslararası erişim olanaklarını durdurmadan; küresel bir iletişim biçimidir. Bu meziyetleri, interneti yalnızca mesaj üreten, toplayan ve dağıtan bir teknolojisinden çıkarmakta, birey-birey, birey-grup-kurum, grup-birey *etkileşimlerine* olanak tanıyan bir toplumsal iletişim şablonuna dönüştürmektedir (Timisi, 2003:124).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. HALKLA İLİŞKİLERİN UYGULAMA ALANLARINDAN BİRİ OLARAK YEREL YÖNETİMLER

Yeryüzünde nerelerde göründükleri vakitten günümüze gelesiyeye dek geçirdikleri sürede, kıymeti harbiyesini ve mevzisini gittikçe artıran boyutta yerel yönetim birimlerinin en etkilisi ve kapsamlısı olarak onaylanan belediyeler, halka yakınlıkları ve halka götördükleri hizmetlerin niteliği gereği modern(kapitalist) toplumlarını yapısını çok yakından ilgilendirmektedirler. Yöre halkı için baraj, okul, karayolu, fabrika gibi büyük yatırımları siyasal iktidarın görevi görmenin yanında, sosyal yaşama imkânlarında ve günlük hayatında karşılaştığı sorunları gidermede devamlı belediyeyi sorumlu tutmaktadır. Hakim olan kanaate göre yöre halkı yediği ekmekten, içtiği suya kadar, kısacası doğumunda soluduğu havanın temizliğinin sağlanmasından, ölümünde gömüleceği mezarın kazılmasına kadar hep belediyeyi yanında görmek ister ve onu ilk yetkili kurum görür. Bu doğrultuda belediyelere, halkın hür iradesi ile belirlediği, halkın yanı başında, günlük yaşamın bir parçası olan temel ihtiyaçları karşılamakla yükümlü, halkın siyasal katılmayı ve demokrasi kültürünü öğrendiği, yerel yönetim birimleri içerisinde en fazla dikkat çeken kuruluş demek doğru olacaktır. Günlük yaşamda yöre halkının ortak ve yerel gereksinimlerinin karşılanmasında bu derece önemli rol oynayan belediyeler, merkezi yönetim ile ilişkileri, yetki ve kaynak paylaşımı, özerklik tartışmaları ve belirsizliği sonucu istenen ve beklenen kalitede hizmet üretme konusunda tartışılır hale gelmiştir. Özellikle küreselleşen rekabet ortamları, gelişen, güncellenen teknolojik değişimler, vatandaşın ekonomik yaşam standardının yükselmesi, artan demokratik anlayış, siyasal kültür, yurttaşın sahip olduğu hak ve yetkilerin farkına varması, piyasada alternatif hizmetin ve ürünün çokluğu vatandaşın müşteri özelliğine bürünmesi gibi nedenler yerel yönetim birimi olan belediyeyi bu yeni şartlara ve ihtiyaçlara, beklentilere çözüm üretme konusunda yeni arayışlara başvurmasını zorunlu hale getirmiştir. Çünkü günümüz çağdaş insanının ihtiyaç ve beklentilerine, dünün politikaları ile çözüm aramak belki daha fazla çözümsüzlüğü getirecektir (Yatkın, 2008:217). Öyle ki, yeni kamu siyasallarına alışmaya adım atarken, bu politikaların/stratejilerin yereldeki kurumları mecburen değişime/dönüşüme zorladığına işaret ettiği gerekçelerin birer birer

projelendirme/pratiğe çevrildiği düzenin son yirmi yılının yükselen yıldızı olarak tanıtılan yerel yönetimler için, yurttaşıyla ilişkilerini tutarlılıkla sürdürebilme dozunu yükseltme ve yüksek seviyede tutma gereğini yaşamsal kılmayı mutlaka bir çerçeveye yerleştirme zaruriyetinin izlencesi; halkla ilişkilerin ana görevleri arasında örneğin, kurumsal kimlik(marka) ve şahsiyetinin ortaya konması, korunması, geliştirilmesi, müşterileri politikalar, prosedürler ve etkinlikler hakkında mümkün olabildiğince bilgilendirmek (tanıtma), eleştirilere uygun yer ve zamanlarda uygun karşılıkların verilmesi; tek taraflı (kurumlara dair) kullanım için etkin ve verimli kamusal iletişim mecralarını uygun tekniklerle artırmak, hedef odaklarına iletişim konusunda bilinçlendirici eğitim verilmesi, görüşlere duyarlı olunması (tanıma) ve hizmet (iletişim) politikalarının etkisinin belirlenmesi/ölçümlemesi (Candan, 2012:20) stratejileri, yönetim, risk, kriz, imaj, itibar, kurumsal sosyal sorumluluk gibi hizmetleri sayabiliriz.

Ayrıca, Yayınoglu (2007:9), yerel kaynakların etkin ve iletişim verimliliği için destekleyici özü tarafında, demokrasi gereğince halka hesap verme zorunluluğu, seçim harici katılımcı mekanizmaların göz ardı edilmemesini salık verirken, vatandaşlık, demokrasi bilincinin artması; dünyadaki bu tür fikirlere kapılarını açan yerel yönetimlerde halkla ilişkiler işlevinin teknolojinin sarıp sarmaladığı çevreyi dikkatlice takip ederek, gözetleyerek, gereken geribildirimi gerçekleştirebilmek için, sosyal, ekonomik, siyasal ve yönetsel görevlerin karmaşıklığı, derinleşmesi, genişlemesi karşısında, güven bunalımının yaşanma ihtimalini denetleme, şeffaflaşma, saydamlık talebiyle aşabilme isteğinin; kuruluşların örgütlenmiş ve örgütlenmemiş kesimlerin eğilim ve taleplerinin öğrenilmesini yönetim eğilimleriyle bütünleştirebilmeyi, böylece, geniş bir tabanlı bir katılımın, çağdaş toplumlarda yabancılaşma, ilgisizlik, güçsüzlük, normsuzluk, çatışma gibi biçimlerde ortaya çıkan, bireyin kontrolünü ortadan kaldırabilecek, liberal demokratik değerlerin aşındırılacağı yönetim sisteminde (Uysal, 1998:s.31) açık iletişiminden taraf yönetim felsefeleriyle benimsenmesine anlam kazandıracaktır.

3.1. YEREL YÖNETİMLERDE HALKLA İLİŞKİLER GEREKSİNİMİN NEDENSELLİĞİ

Önceki yüzyıldan bu yüzyıla devlet kurumunun ağırlığının yerel alanda etkisinin gitgide azaldığı, kamu(yerel) hizmet sunumu ve tercihlerin belirlenmesinin yetki ve sorumluluklarının çoğunu yerel idarelere bırakıldığına tanık olmaktadır. İster belde ister şehirlerde/kentlerde olsun her bir yerel (yönetmel) iktidarın iletişimi kullanmaksızın toplumla etkileşime girmeleri imkânsız hale dönüşmektedir. Bundan ötürü, salt bir bilgi verme işlevi gibi görünen halkla ilişkilerin, ilkece genel olarak kamu yönetiminin –belediyelerin- ve özel olarak ticari kuruluş yönetimlerinin seçme ve uygulamalarını benimsemesi eğilimini, yönetim duyarlılığını sağlaması, başka bir deyişle yönetimin halka kendisini anlatması, amaç, politika ve faaliyetlerini açık-seçik hale getirmesi yanında, kamuoyu taleplerinin yönetime bildirmesi sorumluluğunu, otoriteye meşruluk ve destek sağlama aracı olarak (Uysal, 1998: 33-34), hizmetlerin iyileştirilmesi ve geliştirilmesine yönelik daha çağdaş, verimli ve eşitlikçi dağılımını gerçekleştirebilmeyi, kentlinin kenti “yuvası olarak” görebilmesi, günlük ilişkilerin daha kolay yürütebilmesi (Uysal, 1996: 65) için bir dizi faaliyet yelpazesinde; yerel yönetimlere kurumsal kimlik ve halka tanıtım çalışmaları, yönetim kararlarını tüm kesimlere iletişim araçları vasıtasıyla duyurmak, tavsiyeleri, önerileri dinleme, eleştirilere, tenkitlere yapıcı davranmak, zaman geçirmeden geri bildirimde bulunmak, yerel kamuoyu algısını oluşturmak, yerleşim alanının refahını ilgilendiren tüm konulara dair karar alma ve öncesinde yurttaşı bu sürece doğrudan katmak, sivil katılımın cesaretlendirilmesi, engellenmemesi, kurum personeli ve meclis üyelerini gündemden haberdar etmek için aktif ve muhtelif dahili iletişim kanallarını kurmak, yerel toplumla çok kollu iletişim yollarını geliştirme, kamuoyunun nabzını tutma, saygıyı unutmadan güven tesisi, ötekileştirmek, sakınmak gibi yönetim politikalarının hizmete(hizmetlere) dönüştürülmesinden bir adım öncesinde, halkla ilişkiler birimlerini (Yayınoğlu, 2005:49), disiplini teknik bir iletişimin çok çok ötesinde, belediyelerin çevre ile olan çok boyutlu, kapsamlı bir alış-veriş gerçekleştirme, bir uyum ve denge sağlama konusu olarak görür, halkların en belirgin özelliğinin iki yönlü bir iletişim olayına dahil olmasıdır. Bu özellik halkla ilişkiler yazınında en başat konudur. Sistemli ve bilinçli yürütülen, en başta yapılan kuruluştan halka halktan kuruluşa bilgi akımını günümüzün gelişen iletişim teknolojileri ve araçlarından etkin

biçimde yararlanarak gerçekleştirmesi beklenmektedir. Dolayısıyla, halkla kuruluş için destek ve güven sağlamaya yönelik olumlu görüntü(imaj), tavır alması ve yaratması ve hizmet politikalarına değin uygulamaların etkinlik ve verimliliğini artırmak şekilde özetlenebilir (Yalçındağ, 1986: 132-135).

Günümüzdeki yasal altyapı yerel-belediye yönetimlerine hareket serbestliği ve idari yetki ve imtiyazlar tanımakta, bürokratik hantallık, aksaklıklar ve eleştirilerin dozu azaltılmaya çalışılmaktadır. Bunu yaparken aslında var olana gelen, belediye yönetimlerinde vatandaşla sürekli bir etkileşimin ve danışma sürecinin yoğunlaşması da çift yönlü iletişim akışının devamlılığına devam ediyor olmasıdır. Bu halde yeni sistem halkla ilişkiler işlevinin daha çok etkileştirilmesi, verimlileştirilmesi ihtiyacını son derece önem kazandırmıştır. Zira kamu yöneticilerinin hizmetlerin hesabını verme/şeffaflık konusundaki moral baskısı daha çok artmış, meşruiyetin tartışmasız biçimde sağlanması için simetrik halkla ilişkiler çalışmaları, kurumsal bir refleks haline gelmek zorunda kalmıştır. Geniş halk kitlelerinin denetim isteğinin belediyelere dayatma anlamına gelmekten çok yeni dönem (yönetişim devri) aslında da aktif ya da aktifleştirilmeye uyarılan kamunun elindeki kozları güçlendirmiş ve bu yöndeki her tür baskının etkisi toplumsal kategorilerin sınırlarını netleştirmeye hazırlık olarak, sosyal paydaşların sürekli ve hızla değişen nitelikleri, artan sorunları ve beklenti-tatmin olma (mama)/mennuniyet(sizlik) bağında kurumsal olanakların ve de nelerin yapabileceklerin (hizmetlerin) açıklanması, sonuçlandırılması, kimlerin nasıl ve nerelerden ne şekilde etkilenebileceğinin ifade edilmesi, tüm bunlar üzerinde uzlaşmanın, oy birliğinin gerçekleştirilebilmesi, katılıma destek verilmesinin istenmesi (Yayınoğlu, 2007: 83-84) gibi netleştirilen bu işlevler bir anlamda da Biber 'e göre (2003: 43-47) özellikle kamu nezdinde olumsuz imaja sahip büyük güç odaklarının- bu çalışmada belediyelerin- halkla ilişkiler çalışmalarına büyük bütçeli kaynaklar tahsis etmeleri, kamuoyu oluşturmak niyetiyle yaptıkları her türlü etkinliği halkla ilişkiler olarak sunmaları, halkla ilişkilerin toplumda oluşan ya da oluşabilecek negatif direnci kırmaya hedefli çalışmalarında taraflar arasında gündeme getirilen her rıza ve onay çabasının, meşruiyet arayışlarının günün koşullarına uygun, geçerliliği olan dayanaklarını bulup, toplumunun kabulüne sunmak yolunda bir yönünle çok farklı niyetlerle, tasavvurla kendi varlıklarına, gerekçeleri duyurmaya yönelik olan halkla ilişkiler; belli bir iktidar alanını işgal eden veya belirlenen amaçlara ulaşmak

için oluşturulmuş örgütlerin, istenilen düzeyde verimi elde etmek- çeşitli plan, politika ve stratejilerin uygulanmasında örgütsel/kurumsal çıkar, toplumsal ve bireysel yarar dengesi tek taraflı bozulmaya başlaması esnasında ve sonunda; farklı güç odaklarının, farklı çıkarların topluma ne sağladığını anlatmak durumundadır. Belirli bir gücün, örgütün etki alanı etrafında ve içinde kalanların, etkileşimden veyahut etkileşimsizlikten ne tür ve ne biçimde fayda gördüklerini tereddüt etmeden, net olarak bilmeyi istemeleri, bilgi akışının ancak iletişim kanallarıyla mümkün olmasının özünde yer almaktadır. Ancak belirli bir uygulamaya yönelik olumlu algılamayı yaratabildiği zaman o uygulamanın onanmasını gerçekleştirir.

Bu tespit etrafında devletin karışması, yönetim amacını sağlayacak kamu politikaları ve kamu yönetimi araçları olarak, sorunları çözmede, gelişimi veyahut değişimi bekleyen gücün dengelenmesi, gerek karmaşıklaşma, gerek merkezileşmenin yarattığı ya da artırdığı toplumsal mesafenin, kamu görevlileri ile halk arasında etkin sorunların aciliyeti karşısında halkla ilişkiler, liberal demokrasinin yürütme gücü ve kamu yönetimine dair esas öncelikleri, siyasetin saptanmasından siyaset yapmaya ve iktidar odaklarını ayıklamaya kadar yeni hedeflerin kesiştirilmesinde bilgi toplama ve (Uysal, 1998:24-27) liberal demokrasinin bireyleri kararlarını alırken “akılcı seçimlere yardımcı savına yardımcı” olan tam da halkla ilişkilerdir. Halkla ilişkiler modern ideolojinin gerektirdiği dolaylı ve bilinçaltına yönelme yoluyla düşüncüyü şekillendirme ve yönetmede önemli üstünlüklere sahiptir. İletişim ortamının olduğu her yerde kayda değer ortak olan ürüne/kuruma/bireye, onların iyi niyetini hak edecek kadar iyi, yararlı olduğuna *ikna etme süreci*, çok daha büyük bir alana ‘rıza vermeyi’ üreten ideolojik ikna çalışmalarıdır (Yıldız, 2003:37-39).

Kamu örgütlenmelerinde halkla ilişkilere yüklenen anlamın, yönetiminin bilme ve tanıma eksikliğini yok etmek, halkla sorumluluğu paylaşmak/bölüşmek, bölüştürmek, yapılan işleri topluma anlatmaktır. Bu aynı zamanda yönetsel eylem ve idari işlemlerin halkla ilişkiler uygulamalarını ister istemez bir yönetim süreci haline getirmiştir. Fakat amacın karar verme yetkisinin yönetime bağlı olacak durumda bütün talepleri öğrenip, bu istekleri yönetsel zorunlulukla bağdaştırabilmektir. Devletin pozitif hukuk ilkelerine bağlı kalarak ve yönetsel ereklere uygun çözümlerin karşılığına gelen önceliklerin ve sonrasındakilerin tespit edilmesinde, en modern ve

geçerli halkla ilişkilerin toplumun tüm kesimlerinin kanaatlerini öğrenmek, kararları toplumsal uzlaşmayı bozmayacak ya da uzlaşmaya aykırı veyahut bozacak olsa bile de şeklinde oluşturmanın hem yönetsel görev hem de toplumsal bir zorunluluk olduğu benimsenmelidir. Bu aşamada kararların arkasında toplumsal destek olmalıdır, halkla ilişkiler, yönetimin yanlış yapmasını belirli ölçüde azaltan, çevre ile uyum noktalarını belirleyen bir yönetim fonksiyonudur (Kazancı, 1999: 26-27). Uysal, önemli olan hususun halkla ilişkilerin geçici ya da yönetimin rasgele uygulayacağı bir araç gibi değil, kuruluşun diğer asli işlevleri gibi süreklilik kazanması ve bu süreklilik içinde kendi yapısını ve özelliklerini muhafaza gerekliliklerini bütünleştirmeyi geliştirmede, danışma (lık) yönünün açığa çıkartılmasını, farklı görüşlerin anlaşabilmeleri için bilgi transferi yaparak çeşitli kamuların anlayış, güven ve desteğinin, onayının elde edilmesini amaçladığını, onay yaratmanın ortak ve karşıt görüşlerin nötrleştirilmesi, kesinleşmemiş kanaatlerin kristalleştirilmesi ve olumlu kanaatlerin kuvvetlendirilmesi anlamını üstlendiğini söylerken, yalnızca örgüt politika, karar ve işlemlerinin gözden geçirilmesinin, bunlara adapte edilmeyi içeren iletişimin sağlanması ve kendiliğinden başlayacak bir sürecin yürütebilme yükümlülüğünü görev edinen bir işlev özelliği taşıdığını düşünmektedir (1998: 72-109).

Bu bağlamda belediye/yerel idare örgütleri ve kitle arasında etkin bir iletişimi temin eden(cek) ortak yararı yakalayabilmek ve kurum çıkarını toplumsal yarar ile birleştirmektir. Karşılıklı bilginin doğrudan veya dolaylı dolaşımının; yönetsel işleyişinin verimlilik, duyarlılığını, demokratikleşmesini yerine getirebilmesi; halkla ilişkiler misyonunun, kuruluşla bağlı birçok kamunun tutumlarını ölçme, değerlendirme, yorumlama, ürün, politika ve personelin toplumda gördüğü kabul ve anlayışı tanımlama, nedenleştirebilme ve şekillendirme ile ilgili hukuki, sosyal/toplumsal ve siyasi esasların yönetimine nasıl yön verdiğini çıkar- ihtiyaç-tenkit/eleştiri ve kurumsal hedeflerle birleştirme ve ayrıştırabilmeyi stratejik programları uygulama ve değerlendirme evreleriyle kurum politikasına hizmet ettiği vurgulanır, hatırlatılır(1998:105).

Başka, konuşmak ve dinlemek isteyenlerle kurulacak iyi yönlü bir iletişimdir. Yerel yönetim kurumundaki halkla ilişkiler görevlisinin rolü de, örgütün “resmi ağzı” gibi davranarak mesaj aktarmak değildir. Aslında bu görev yerel yönetimlerde alınan

kararların ya da verilen hizmetlerin yerel halkı nasıl etkilediğini nesnel biçimde yorumlayabilmek, konuları belirlemek ve kim, neyi, nerede, ne zaman yaptığını açıklayacak bir iletişim programını eyleme geçirmektir (Yayınoglu, 2010: 89). Üstelik yönetim birimlerinin halkla ilişkiler teknikleri içinde iletişim olayı en açık deyiimiyle benzer ideolojik çabadaki gibi inanç aşılamanın aracı olmaktadır. Bu durum ister istemez halkla ilişkileri, devletin ya da özel kesim kurumlarının ideoloji aşılama konusunda, topluma belirli bir yaşam biçimini dayatmada adeta bir alt başlıktır. Şüphesiz burada halkla ilişkiler çalışmalarının kitle iletişim araçlarından yararlanarak etrafa bazen aydınlatma bazen de kamusal ya da diğer eylemlerinin gerekçelerini, kitle iletişimi olayı içinde yer alan, ideolojik boğuşmada kamu ve özel kesimin öneri, buyruk ve düzenlemelerini sisteme siyasal meşruluk yükleyen çalışmaların (Kazancı, 1999: 24-25) pratik halısında vuku bulan, hiçbir hükümetin, yerel yöneticilerin yönetim ve yurttaş ilişkisinde bir demokratikleşme göstergesi olarak alınabilecek halkla ilişkiler gerçeğini reddetmesinin beklenmemesidir. Bunun beraberinde; her ülkenin demokratiklik seviyesinde ancak katılımcı bir siyasal ve hizmet kültürüne gerek duyan bir alanın halkla ilişkilerinde olması gereken, yönetimin halka hesap verebilmesinin önkoşullarıdır. Aynı biçimde, halka tek tek bireyler ya da grup üyeleri olarak yönetimle ilgilenme alışkanlığını kazandırılması, dahası hesap sorabilmenin somut koşullarının da gerçekleştirilmesi, kamuoyunun özgürce oluşmasının yasal-kurumsal alt yapısının varlığı ve işletilmesinde olduğu gibi yaşam, ortak yaşam alanlarının dayanıklılığında *ikna* tamponu niteliğinde bir araçtır (Uysal, 1998: 37-3).

3.1.1. Yerel Demokrasi ve Katılımın Devamlılığı

Yerel yönetimlere 21.yüzyılda altın çağını yaşatan özgürlük, eşitlik, etkinlik, ortak yaşam, hür irade değerlerinin çağdaş seviyede anlamlılığını, “özgürlüğün/iletişimin yerel ruhuna ve hayatına” katan yeni bir aidiyet yenileyişine katılım, yönetişim gibi mekanizmalarının eklendiği; “merkeziyetçi/devletçi” anlayışla yönetilmeye çalışılan siyasal, toplumsal tüm düzenlerin pratikte artık başarısızlığı ilan edilmişti. O halde, halkı doğrudan ilgilendiren günlük sorunların gündeme getirilip, müzakere edildiği, karara bağlandığı, uygulamaya döküldüğü yerel (hizmet) dünyasının tezahüründe (Yıldırım, 2015: 98-99) çoğulculuk ve katılımcılık

nitelikleriyle, belediyelerin (temsili demokrasinin neticesinde oluşan) yasallık adına kamu menfaatini düşünerek aldıkları her kararın meşruiyeti sorgulanmış olduğunda, mecbur yurttaşlarla *karşılıklı (simetrik) iletişime geçmeleri* gerekecektir ki, birden çok kamusal öznenin gözükmesine, hizmet karar süreçlerine yoğun halk katılımının, sivil toplum kurumlarının yüreklendirilmesi, toplum paydaşlarının çoğulcu taleplerini karşılanmasını hesaba katan, bir toplumda yaşayanların tatmin olma dereceleri de yüksek çıkacaktır (Tekeli, 2017:202-204) ama beklenti ve gereksinimlerle ilgili taleplerin, fikirlerin ve düşüncelerinin yayılması, bilgi edinme hak ve özgürlüklerinin kökleşmiş ve bireyler tarafından istifade edilmesi kadar, aynı ilkelere kamu kuruluşlarınca ve kuşkusuz belediyelerde de uyulması ivedilik taşır. Belediyeye sesini duyurmak, belediyeden bilgi edinmek bakımından bireyler daha güçlü, kararlı ve özgür olmalı, örgütlenmelerine ilişkin diğer özgürlükler toplamında toplumu “hareketlendirecek” işlevlerin yerinde kullanılması, salt temsili demokrasinin eksiz ve yetersizliği, temsil sisteminin başarısızlığı öte tarafta bırakılarak kentlilerin belediye yönetimlerine ulaşabilmeleri ve karar verme süreçlerini etkileyebilmeleri için (Yalçındağ, 1996: 12-13) halkla ilişkiler, Ehling ve arkadaşlarından atıf yapan L’Etang’a göre “(...) iletişim sistemi mesaj alış verişine dayanır... bu kamuoyunun biçimlendirilmesinde özel kanaatlerin açıklanmasının ötesine giden politikalar ve sorunsallar hakkında diyalogların ve argümanların geliştirilmesini içerir.(....).” (Pieczka, 2002: 124)

Yukarıdaki bağlamdan; kişisel yarardan ziyade ortak yararın tartışmaya mevzu edilebilmesi için; kamusal müzakere istemlerinin/tercihlerinin amaçlarına göre; serbest ve açık bir diyalog haline akıl yürütülen ‘daha iyi sav gücünün’ konuşmasında, devlet yapısı içinde yer alanlar adil tartışma ve karar almanın usul koşulları konusunda görüş birliğine varmalı ve demokrasinin iletişimselliğinin anlam taşıyan karşılıklı bağımlılık [devletin vatandaşa, vatandaşın devletle olan kopulmaz (anlamak, dinlemek gibi) bağı], biçimsel olarak eşit saygı ve ortak antlaşma ilkelerinin seçici özelliklerini (Young, 1999: 174-185) aktarırken, yerel siyasi seçilmiş ve diğer atanmış idarecilerin bölgelerinde(mahallerinde) hizmet yaparken, genişleyip büyüyen coğrafi kent, ilçe merkezlerinde örgütlü, örgütlenmemiş bütün kesimlerine ulaşma, istemlerini yönetime duyurmaları, zayıf çıkarların güçlü çıkarlara karşı daha çok korunup kollanmasında iletişimin, demokratik söylemin, ortak konuşmanın güçlendirilmesi, düşünme,

tartışma, gündem belirleme, dinleme ve başkalarının duygularını anlayabilme, ortak karar üretmenin zenginliğiyle ortak politika ve düşünceler oluşturma, siyasal değerlendirme ve kamusal kararlar alma, demokratik hareketin, ortak eylemi güçlendirmesi, demokratik sorumluluğu, denetimi, hesap verme ve sormayı, gözetim, izlenme ve kontrolü elden bırakmama(Yıldırım, 2015: 35) gücüne tapınmadan kullanılmasını bilmeli ve duyarlı bir yönetim yapısını ve ilkelerini gerekli kılmalıdır. Aynı zamanda bu minvalde halkla ilişkiler uygulamalarının ‘saydam yönetim’ anlayışındaki örneklerinde, vatandaşa daha kaliteli, hızlı hizmet verme ve götürebilme telaşının, halk ve belediye bütünleşmesindeki iletişimsel uyumun gerçeğindeki iki denge unsurunun –vatandaş ve belediye çıkarları– katı, baskın ve kısıtlayıcı engellerden kurtararak, siyasi (politize olmayı) duyarlılığı azaltarak kentlinin yaşadığı kenti sevmesi, yapılan işlerin niteliğinden, hizmet dağılımından memnun olması, kararları etkileyebileceğine inanması, yerel unsurlar arasında güç paylaşımının biçimleri, halkla ilişkiler için temel değişiklikler haline gelmektedir.

Özellikle; katılım nedeni, hem yapılan hizmetlere etkililik ve verimlilik sağlanarak halkın bu hizmet(lere) rıza göstermesini veya reddetmesini kolaylaştıracak, hem de halkta demokratik bilinçin güçlü bir denetim ve sorumluluk (ilgisini) duygusunu ateşleyebileceği düşünülmelidir (Uysal-Sezer, 1996: 61-67; Güllüpınar, 2003:20).

Demokrasi teorisini Santori için doğru, yerinde katılım realitesinin (burada bir hizmet talebinde bulunmak anlamında) tarafların bütün erdemleri içselleştirip, sulandırmadan özgürce kavramasıdır (2017:149). “Katılım, siyasal sistemden çok, yurttaşlıkla ilgili bir sorundur ve yurttaş olmanın bir sonucudur.” Bugün, yerel düzeyde ve kent yönetimleri alanında katılım, artık “halkın, kendisini gelecekte etkileyecek olan çevresine biçim vermesi” kapsamında değerlendirilmektedir (Bumin, 2015:4). Ama katılım başkalarıyla birlikte eylemliliğin ve içinde olmayı varsayan bilinçlilik, tavırları değiştiren, cemaatle özdeşleştirmeyi biz duygusunu veren, kendi kendine yöneten cemaat yaratmak, tek bir toplumsal var oluşluğun yani yurttaşlığın görünüşleridir. Ne katılım olmadan toplumda üstünkörü uzlaşmayı ve aynılığı doğurur, baskıcı mutabakatı besler ve sonunda siyasal eylemliliğin dayandığı yurttaşlığı ve özerkliği bozan birlikçi kolektivistliği ortadan çıkarır, ne de topluluksuz

katılım, düşüncesiz girişimi ve amaçsız rekabetçi çıkar avcılığını besler, yapay meşruiyet havası vererek, birlikteliği sadece ussallaştırır, katılım da sırf demokrasinin bireyseliğini rasyonelleştirir (Barber, 1995:20).

Şimdiden, yazarlar arasından akılcı savlamanın toplumsal izdüşümleri hakkında ilk nelere dair yazılabilecek olanları açılmayı; 20. yüzyılın ikinci yarısından beri temsili demokrasinin zaafının azaltılması için yurttaşların ve devletin sosyal refah devleti adıyla yeni bir antlaşmayı yasallaştırırken, ‘katılımcı ve çoğulcu demokrasi’ uzlaşısının devleti denetleme yarışına girmeleri gerektiği vurgulanan toplumdaki mevcut grupların ve görüşlerin örgütlenerek, gerçek faaliyetlerini özel tüm kolektif aktörlerin karar alma süreçlerine etkide bulunma bakımından aşağı yukarı eşit şansa sahip oldukları dile getirilirken, devlet ve devleti temsil eden kurumların etkinlik alanlarının genişlemesi, daha hızlı ve rasyonel karar alma zorunluluğunu gerekli kılmış, uzlaşa getirebilecek olasılıkları planlayarak biçimlendirme ereği, Luhmann’ın (1987) “kolektif bağlayıcı kuralların alınması” görevinin temellerinin politik aktörlerinin rasyonel karar almasını kolaylaştıran, katılımı güçlendirmeyi esaslaştıran sistemin, bilginin ve düşüncelerin daim değiş tokuş işlevi üzerine inşa edilirken, devleti yönetenlerin yönetilenlerle ilişki kurabilme kapasitesini belirginleştirme (Keskin, 2013:78-79) üzerinden, yönünden; yürütülen bu ilişkilerde ‘mükemmel’ olanın arayışı yurttaş ve yönetim ilişkisinin tarihsel dengesini giderek yurttaş lehine çevirmekte ve yurttaşla daha fazla yönetime ve siyasete müdahale ve biçimlendirme şansı vermekte hem kamu yönetimi hem de yerel yönetimler boyutunda (Çukurçayır, 2013:47) irdelenen “Yönetimin duyarlılığı onun kitlesi ile ilişkilerinin iki yönlü bir etkileşim içinde oluşması ve gelişmesini, karar ve uygulamalarında halkın talep ve beklentilerinin dikkate alınmasını ve dahası halkın kendisini etkilemesine açık olmasını gerektirir.”(Uysal, 1996:59-60)

Halkla ilişkiler demokratik bir toplumda uygulanabilecek bir iletişim ve yönetim süreci olduğunu vurgusu unutulmamalıdır. Demokrasinin içindeki halk kavramı bize bunu sunar. Halk güvenli bir alan arar, ortak değerlere sığınabileceği, kendi kontrolü dışında olan çözüme ulaştırılması gereken şeyler için bir aracıya ihtiyaç duyar. Halkla ilişkiler iktidar söylemlerini, mesajları halka taşıyıp öznelere yeniden kurmaya çalışabilir, ya da halkın ürettiği mitleri ve ritüelleri iktidarın kararlarını etki

edebilecek şekilde kurgulayabilir. Bazen siyasal iletişim yöntemlerinden yararlanarak çeşitli propaganda teknikleriyle halkın karar alma süreçlerini etkilemeye bazen de oluşturdukları gündemle güç odaklarının yerlerini değiştirmeye teşebbüs eder. Ancak halkla ilişkiler her tür işlevini, amaç ne olursa olsun bilgilendirmeye, yönlendirme, ele aldığı her alanda gelişimini gerçekleştirmeye dönük olarak yerine getirmekte, bireyi bilinçlendirmeyi hedeflemektedir. Gelişebilmek için bilgiye sahip ulaşmak, teknolojiye sahip olmak, nereye ait olduğunu bilmek, hak ve sorumluluklarını düşünmek ve kendini anlatabilmenin kamuoyu oluşturmada gerekliliğinin bilgi toplumunda her bilginin niteliği, doğruluğu sorgulanmalı, yanlış ve eksik bilgilendirmenin ya da sansasyonel bilginin bireylerin değerlerine karşılık neye geldiği belirsizdir, bireyi nesne konumuna düşürür. Hâlbuki bilgi aktarımı aynı zamanda gücün eşit paylaşımını sağlar, sağlıklı toplum hedeflenir, yabancılaşmayı önler (Mengü, 2012:138-140).

Bernays, demokrasiyi kavramayı geliştirmekte, çoğunluğun tiranlığını engellemekte, toplumsal refahı geliştirmekte; liderlerin ve demokrasinin etkililiğini artırmakta; halkın kendini toplumun bir parçası olarak algılamasını, başkalarının görüşlerini değerlendirmesini, liderlik uygulamasını kabul etmesini, çeşitli eylem biçimlerine ikna olmasını sağlamaktadır. Böylece halkla ilişkiler bir tür gönül gücü ve güdüleme aracı olarak insanın toplumla bütünleşmesine, demokrasinin verimlilik ve etkililiğine katılım aracılığıyla katkıda bulunduğunu ifade etmiştir (Bernays, 1952:5-11). Böylece kentli bireyin şehrinin belediyesi ile karşılıklı işbirliği yapma, kopukluğu yok etme, tenkit edebilme, istem, öneri gibi bireysel başvuru kanallarının açık olması, kullanışlılığı gibi pratiklerinin yanında yerel siyasal erkin yeniden dağıtılması, zayıf ve güçsüz grupların korunması, güvence altına alınması gündeme gelmekte, destek, uyumla beraber demokrasi değerleri en uç safhalarda uygulamaya yansıtılabilmekte ve mevcut demokrasi alanlarının yanına yenileri de eklenebileceği (Yalçındağ, 1996:130) dikte ettirili

3.1.1.1. Yönetim ve Halk İlişkisinin Güçlendirilmesi

Hizmet istikrarını zamanlayıcı yönetim programlarında korumayı, kurumsal iş ve personel performansını geliştirici, insan odaklı ve kentin ekonomik, sosyal ve siyasi kalkınmasını planlama adımlarını/aşamalarını, amaç ve neticelerini vatandaşla birlikte geleceğe taşımaya aday yönetim birimlerinin iletişim sistemlerin güçlendirilmesi; bu arada elbette yurttaşla düşen sorumluluk, daha çok zaman ve emek harcayarak; kamusal işlerle ilgilenmesinin cesaretlendirilmesi, yönetimin güvenilirliğini test ederek artıracak ve dışarıdan görüntüsü de mutlaka değişecektir. Bu yüzden toplumun düşünceleri ve tepkilerini öğrenebilmek yönetim ve siyaset için en doğru bilgilendirme kaynağıdır (Çukurçayır, 2015: 75). Üstelik de yönetsel demokrasiyle birlikte kamu yönetimi-birey ilişkilerinin yönetilen figüründe değişiklikler yaşanmakta ve bireylerin yönetim karşısındaki vatandaş olma, kimliği ön plana çıkmaktadır. Bireyler, kamu kurum ve kuruluşlarının tek yanlı olarak belirlediği ve uyguladığı kamu hizmetlerini olduğu gibi benimsemek zorunda kalan bağımlı yönetilenler olmaktan çıkıp karar süreçlerine müdahil olan aktif birer iletişimsel aktör haline kavuşmuştur.

Kamu oyuncularının geleneksel/klasik devlet, kamu- yerel- yönetim tarzının tek yönlü iletişim ve gizlilik/kapalılık prensiplerinin yurttaşlara yaşattığı mağduriyetler karşısında kaos çıkmış ve krize neden olmuş olan yönetsel kararların rasyoneliği doğru kamusal beklenti ve isteklerin karşılığının bulunmadığı; kendilerini ilgilendiren yönetim faaliyetlerinin nedenlerini ve yönetsel işleyişe katkı vermedeki konumlarının, bilgilendirme, işbirliği, karşılıklı yardımlaşma, dayanışma ve tartışabilme prensiplerini esas alan zeminde yeniden kurgunun ilişki modelinde (Şengül, 2014: 2-4) taraflar için demokratikleşme ve halkla ilişkileri halkla kutsayan bir etkileme sürecinin ölçütü/kıstası *kamu yararı* etkisidir. Başka bir ifade ile bu fayda kazanımı kuruluşların amaçlarıyla beraber birleştirilmesi etrafında sırf bir etki-tepki aracı olmaktan öteye gidip, kolektif yarar ekseninde ortak amaçların, niyetlerin bağlamında “doğruluk ve açıklık” öğelerinin de halkla ilişkilere eklenerek güven, destek ve değişimin yaratılmasını olanaklandırılmaktadır. Böylece bu unsurlar bir yönetim felsefesi ve bu felsefenin kuruluşun politika ve faaliyetlerine yansıtılmasını içerir. Aynı ölçüt halkla ilişkiler düşüncesi ve teknikleri ile gereken tutum ve davranışların harmonisinde, karşılıklı iletişim yoluyla kanaatlerin cezbedilmesine ait dinamik ve

sistemli bir çabanın çağdaş toplum, devlet ve yönetimin kazanımının, toplumsal, siyasi, yönetsel içeriklerinin ve bu içeriğin ortaya koyduğu insan ilişkilerinin (Uysal, 1995:25) tüm çıplaklığını ifşa etmesidir.

3.1.1.2. Açıklık/Şeffaflık

Kamu ve yerel yönetim hizmetlerinde açıklık denildiğinde, önce bireylerle yönetim arasında sağlıklı ilişkilerin özellikle karşılıklı iletişimin inşası gelir. Bu da bireylerin bilgi edinme hakkından geçer. Bir başka deyişle açıklık; birinci derecede saydamlık, bireylerin yönetimde olup bitenleri görmeleri anlamına gelir ki, bu ilke aslında, hukuk devletinin ve yeni kamu yönetiminin temel yönetim felsefesi kapsamındadır, bütün demokratik ülkelerde yaygınlaşıp uygulanırken ülkemizde de kapalı kapılar aralanmaya başlamıştır. Kapıların en kolay açılabilceği yerlerin başında yerel yönetimler gelmektedir. Şeffaf yönetim anlayışı söylemlerden uygulamaya yansımalıdır. Açıklık ve bilgi edinme hakkının varlığı, demokratikleşme ve topluma yakınlaşmanın bir ölçüsü olarak kabul edilmekte, yönetimin bilgi verme görevi, yerel yönetim organlarının toplantılarına dinleyici olarak katılma hakkı ve önemli proje ve kararların halkın görüşüne başvurularak alınması haklarıyla yerel yönetimlerin işlem, eylem, kararlarını gerekçelendirmeleri akla getirilmelidir. Demokratik katılımcı yönetimlerin yerleştirilmesi, eğitim ve kültür düzeyinin yükselmesi, iletişim araçlarının yaygınlaşması, kamu hizmetlerinin halkın denetimine açık olarak yürütülmesini gündeme getirmiştir. Çağdaş devlet yönetiminde açıklık, demokratik hukuk devleti anlayışının vazgeçilmez unsurlarındandır. Kamu bürokrasinin, bireyler tarafından sürekli olarak denetlenmesine imkân veren açıklığın iki önemli yönü olduğu söylenebilir. Bunlardan birincisi, bireylerin resmi belge ve bilgilere ulaşabilme hakkıdır. Katılımcı demokrasi örneği işte uygulamasında, kamu(yerel) politikasını ilgilendiren önemli kararlar alınmadan önce halka açıkça bilgi verilmekte ve toplumsal görüşlerden yararlanma yoluna gidilmektedir. Basın yayın organlarının devlet işleriyle ilgili olarak halka bilgi vermesi de bu dahildedir (Doğan, 2013:173-174).

20. yüzyılda yoğun şekilde yaşanan geleneksel kamu yönetimi anlayışı, geçmiş yılların sonlarından itibaren sırtını dayadığı temel değerler ve uygulamaları açısından eleştirilmeye başlanmıştır ve bu yaşanan sıkıntılar üzerine, eleştirilerin de etkisiyle yeni bir kamu yönetimi anlayışı yükselmeye başlamıştır. Bu sayede bürokratik, etkinlik verimlilikten uzak ve hantal olan, yönetilenlerle arasına duvar koyan yönetim anlayışı hızla terk edilerek yerine; şeffaf, hesap verebilir, katılımcılığın, etkinliğin olduğu, hukuka, insan haklarına dayalı yönetilenlerle yönetim anlayışına kayan, yeni bir kamu yönetimi anlayışı hedeflenmiştir. Yönetim fonksiyonlarının artması, yönetimdeki hizmet kalitesinin artırılması gereğini zorunlu kıldığı kadar, yönetilenlerin devlete karşı korunmasını da kaçınılmaz kılmıştır. Kamu yönetiminin klasik denetiminin yanında, yönetilenler eliyle denetlenmesi büyük önem taşımaktadır. İdarenin gerçekleştirdiği kamusal faaliyetlerin ilgililerinin, gerçekleştirilen uygulamalar hakkında bilgi sahibi olmaları en doğal haklarıdır. İdarenin tek yanlı irade açıklamaları ile kişisel durumlar ve haklar üzerinde değişiklikler yapabilme gücü karşısında bireylerin, gereksinim duyacakları bilgi ve belgeye ulaşma hakkına sahip olmaları da doğal karşılanmalıdır. İşte tüm bu gelişmeler ve beraberinde oluşan ihtiyaçlar gizlilik geleneğinden; gizliliğin yoğun şekilde yaşandığı, yönetişimin, paylaşımın görülmediği, her şeyi devletin belirlediği, bildiği, onun etrafından dönen, kuş uçurtulmayan, yönetilenlerin ise buna uymak zorunda bırakıldığını düşünürüz. Bize bunu yaşatan nedenler ise oldukça açık aslında; şimdiye kadar gördüğümüz uygulamalar, müdahaleler, birebir içinde bulunduğumuz yönetim(otoriter) anlayışındandır.

Devlet her şeyin en iyisini bilir, itiraz hakkımız kısıtlıdır, olanı da zaten kullanamayız. Kamuoyuyla bilgiler paylaşılmamakta, halk bilinçlendirilmemekte, her şey kapalı kapılar arkasında yürütülmekte inancını taşırız. Yönetimde gizliliğin yoğun şekilde yaşandığı dönemlerde ise gizliliğin meşrulaşmasında; yönetimin böyle daha verimli çalışabilmesi, devletin üstün olduğu ve devlet çıkarlarının korunması anlayışı hâkim olmuştur. Gizlilik, siyasal-yönetimsel bir hastalıktır. Böyle anlayışa sahip olan bir yönetim, bilinçli bir kamuoyu oluşmasını engellemekte, kamuoyunu yönetimden uzaklaştırarak, yönetilenlerin yanılmasına, yanlış hareketlerde bulunmasına, ben merkezli hale gelmesine neden olmaktadırlar, halk neyin, niçin, nasıl yapıldığını bilemez sorgulayamaz hale düşürülmektedir. Yöneticiler de devamlı olarak etik dışı

davranışlarda bulunma eğiliminde olmakta ve bu bilinmemekte ya da üstü örtülmektedir artık bireysel çıkarlar öne geçmeye başlamaktadır; çünkü denetim, müeyyide yoktur ve gizlilik anlayışıyla hareket edilmektedir ki; işte açık, şeffaf yönetime doğru duyulan ihtiyacın (Koçak,2010: 16-118) beraberinde getirdiği, “demokratik yönetim anlayışı” olarak hazmedilmiştir. Bazen adına “gün ışığında yönetim” de denen bu anlayış özünde üç temel unsuru barındırmaktadır. Bunlar, idarenin karar alma süreçlerinin önceden yazılı olan usul ve esaslara göre belirlenmesi; idare dışında olanların idarenin elinde bulunan ve gizliliği olmayan bilgi ve belgelere kolayca ulaşabilmesi, yani “bilgi edinme özgürlüğü”; son olarak, vatandaşın katılımını kolaylaştıracak şekilde idarenin “aleni”, yani açık olmasıdır. Geniş anlamda yönetimde açıklık ve şeffaflık, halkın yönetim tarafından yürütülen iş ve işlemlerden haberdar olması, gerekli bilgi ve belgelere ulaşabilmesi, yönetime katılması, yapılanları denetleyebilmesi veya yanlışlardan hesap sorabilmesi gibi demokratik, temiz ve dürüst yönetim anlayışını ifade etmektedir (Akpınar, 2011: 236-241).

Bilhassa, 1970’lerden sonra kamu yönetiminin genelinde ve daha sonra yerel yönetimlerin özelinde açıklık politikaları gündem oluşturmaya başlamıştır. Hemşerilerin yerel yönetimlerde olan bitenlerden düzenli biçimde bilgi edinmesine ve kendi sesini bu kuruluşlara duyurmasına yeterince olanak sağlayacak niteliklere sahip olmadığı bir ortamdan tersine doğru gidişlerin başladığı görülmektedir. Yerel toplulukça oluşturulan ve varlık nedeni bu topluluğa hizmet olan yerel yönetimlerin planları, programları, uygulama kararları üzerinde; hemşerilerin bilgi edinme hakkını etkin bir biçimde kullanmalarının sağlanması yönünde açıklık arayışları, gizlilikle mücadele etme ve topluma ve bireylere daha yakın yönetim oluşturma amacını taşımaktadır. Yönetimler çeşitli nedenlerle gizli olma eğilimindedir. Yönetimde gizliliğin ve halka kapalılığın en önemli nedeni, devletin vatandaşa karşı üstün ve güçlü olduğu imajının verilmesidir. Böylece yönetici ve memurlar halkın eleştirilerinden uzak kalacak ve halka karşı korunmuş olacaktır. Yasalarda gizliliğin sınırları belirtilmemiş ve bu konuda yetkililer serbest bırakılmıştır. Bu durum, kamu kurumlarındaki yolsuzluk ve istismarların saklanması ortam hazırlamakta ve bireyi yönetim karşısında zayıf duruma düşürülmesine (Doğan, 2013: 174-175) mani olmak bunun için de yönetsel bir araç halkla ilişkiler; hesap vermenin ilkesi olduğu kadar, yönetimde açıklık ilkesinin de bir icabıdır. Bilgi verme, halkın bilme-öğrenme

hakkıdır, aynı zamanda “bilgili-İlgili vatandaş” koşulu ile bütünleşmektedir.. Kuram tarafından hem ussal bireyin, hem de vatandaşın kamusal konularda bilgi sahibi olması, bu konularla yakinen haşır neşir olması, özel kararlarda denetim sağlamasının kabul edilmesidir(Sezer, 1995: 151).

3.1.2. Bilgi Edindirme Hakkı

Küresel enformasyon ve demokrasi asrının baş döndürücü hızlılığa, erişime karşı konulamayan, önlenemeyen bilgi, bilişim ve teknolojik yeniliklere dayalı yükseliş zamanlarında bilginin önemi, paylaşılması, sürekli bilgi edinme ve öğrenme süreçleriyle beraberdir, akabinde toplumsal, ekonomik ve siyasal, yönetsel ve hatta etkisel değişimleri; aynı bilgiye aynı anda ulaşabilme; edilen bilgilerin, herkesin kendi şartlarında eyleme dönüştürmesi karşısında (Zeybek, 2005:87) neredeyse evrensel dünyanın moda söylemi düşünce özgürlüğü ve bilgi edinme hakkı birlikteliğı, kuruluşların hedef kitleleri tarafından yanlış anlaşılmasının önüne geçen, bilgi eksikliğinin bulunduğu noktada insanların bilgiye ulaşımını rahatlatan önemli bir hak olarak karşımıza çıkmaktadır. Şu anın içinde özgür insanı tanımlarken; özgürce düşünebilen ve kanaatlerini özgürce ifade edebilen insandır denilmektedir. Bunun ön koşulu da doğru, çarpıtılmamış bilgiye erişimin “hak” olarak kabul edilmesidir ki buna “bilgi edinme özgürlüğü” denilmektedir. Günümüzde bilgi edinme özgürlüğü hakkının yetersiz olduğu ülkelerde, kamuoyunun sağlıklı oluşmaması nedeniyle, demokrasi dışı rejimlerin kitle iletişim araçlarını kullanarak gerçeğe aykırı durumları kendi halklarına benimsetebileceklerinden endişe edilmektedir. Bu nedenle de, demokratik ortamlardaki düşünce özgürlüğü kavramının temel öncülü olarak, vatandaşların bilgiye -özellikle de devlet organlarınca üretilen bilgiye- erişim hakkı (Çelik ve Tonta 1996: 1)İlk gelir.

Ülkemizde, bilindiğı üzere, 9.10.2003 tarihinde TBMM’de 4982 Kanun No ile kabul edilen Bilgi Edindirme Hakkı Kanunu (www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k4982/Erişim tarihi:04.12.2018) için idarenin kararları, eylem ve işlemleri ile ilgili bilgi ve belgelerin, bireyler tarafından elde edilebilmesi ile örgütlenmemiş bireylerin de kamusal yaşama katılabilmeleri sağlanmaktadır. Demokratik düzende bireyin düşüncesini açıklama özgürlüğüne sahip olması, siyasal

sistemin temel taşlarındandır. İfade özgürlüğü, hoşgörünün, çoğulculuğun ve açık fikirliliğin gereği olarak, sadece lehte olduğu kabul edilen ya da zararsız ya da ilgilenmeye değmez görülen bilgi ve düşünceler için değildir. Düşünce özgürlüğü devletin ve nüfusun bir bölümü aleyhinde olan, çarpıcı gelen, şoke, rahatsız eden bilgi ve düşünceler için de uygulanmakta, anayasalar, yasalar ile güvence altına alınmaktadır. Eğer bireyler toplumun kalbinde olup bitenden haberdar değillerse, yöneticiler sır perdesinin altında hareket ediyorlar ise, toplum hayatı ile bir paylaşım içinde olmadıkları sonucu ortaya çıkacaktır. Gerçek demokratik düzenlerde, siyasal gücün bireyden saklayacağı bir şey olamayacağı kabul edildiği için, günümüzde (Paker, 2006:11-12) özellikle enformasyon bağlamından, UNESCO’nun “herkes için iletişim” sloganıyla günümüze ulaşan, bilginin önemi, yayılımı, yeni iletişim teknolojileriyle ilişkisi vb. temaların da ele alındığı dünya toplantılarıyla belgelendirilen uluslararası yayınlarda bilgi-yurttaş-yönetim ve kamusal iletişim ilişkisini daha somutlarsak, Avrupa Birliği düzleminde, bilgi sahibi birey ile yönetimin şeffaflığı, hesap verebilirliği ve yurttaşların yönetime katılımı gibi terimleri ilişkilendiren Avrupa Yönetişimi Hakkında Beyaz Belge’de de (White Paper on European Governance) belirtildiği gibi yurttaşın bilgi edinme hakkı, şeffaf bir yönetimin oluşturulmasında köşe taşlarından biridir. Şüphesiz bu bağlantı yeni değildir. Yönetimin şeffaflığı, yönetimin eylem ve işlemlerinin kamuya açık olması, hukuk devleti olmanın gereklerinden biri olarak kamu hukukunun temel ilkelerindendir. Bu çerçevede, bilgi edinme hakkı, söz konusu şeffaflığın ve açıklığın sağlanmasına yönelik düzenlemeler içinde yer alması gereken olmazsa olmaz “üçüncü nesil” yeni hak kategorilerinin içindedir (Hasdemir, 2014:115).

Bu hak iletişim toplumunda katılımcı demokrasi ana unsurlardandır. Kamunun yönetime katılımı ve yönetimi denetleme isteğini yerine getirebilmesi, yönetimin iş ve işlemleri hakkında bilgi sahibi olunması ile olanaklıdır. Bilgi toplumu olmanın bir sonucu olarak günümüzde yurttaşlar, bireysel ve örgütlü olarak kamu yöneticilerini denetlemeye ve kamu politikalarını etkilemeye başlamışlardır. Demokrasinin vazgeçilmez unsuru olan oy verme ya da politik tercih, yurttaşların kamu otoritesinin icraatlarını değerlendirmesi ile şekillenmektedir. Halkın kamu icraatını değerlendirmesi, kamu otoritesinin politika ve eylemlerinden haberdar olması ile mümkündür. Kamu yönetimi hakkında yurttaşların bilgi sahibi olmasına yönelik

saydamlığın sağlanmasına ilişkin olarak, pek çok gelişmiş devlette olduğu gibi ülkemizde de bilgi edinme hakkı (Bulduklu ve Türkmenoğlu, 2015:51), bilgilere ve verilere ulaşabilme özgürlüğü, “devleti memura karşı, vatandaşı devlete karşı korur.” İnsana dayalı bu sistem gücü evcilleştiren, bir özgürlük teminatıdır. Doğru bilginin sağlayacağı bireysel ve toplumsal denetim, iradeyi sağlamlaştırır ve hayata yer vermeyerek objektif kararlara götürür. Bu hakkın denetim işlevi, yolsuzluk parçalayıcıdır. Hantal, yavaş işleyen bürokrasi yerine demokratik devlet retorik içerikten gerçek içeriğe kavuşur, olası hataları önleyerek işlemin doğru üretilmesini sağlar (İyimaya, 2003:42-43).

3.2. TOPLUMLA GÜVEN İLİŞKİSİ KURMA İLKELERİ

Türk siyaset tarihinde devlet-vatandaş ilişkisi, gerek “baba devlet, “ana kucağı” ve “dadı devlet” tabir anlayışı gerekse “minimal devlet” anlayışının hakim olduğu dönemlerde mesafeli seyretmiştir. Çoğu zaman “kamu yararı” ndan “devlet yararına” geçişi temsil eder olmuştur. Özellikle 1980’lerden sonra neoliberal politikaların canlanmasıyla/dirilmesiyle devletin piyasayı serbestleştirmesi, hızla küçülme yoluna gitmesi ve kamu yönetiminin özel(ticari) yönetim gibi işlenmesi fikrinin yaygınlaşması ve bu yolda atılan adımlar, devlet-vatandaş arasındaki güven ilişkisini zedelemiştir. Bu durum, zamanla devlet-vatandaş arasındaki mesafenin artmasına sebep olduğu gibi güvensizliği göstere gelen “yöneten-yönetilen” ve “devlet-toplum” arasındaki derin uçurumu giderecek demokratik ve vatandaş odaklı yönetim anlayışı, devlet ve devlet otoritesini kullanan hükümet ile kamu kurumları, vatandaşların görüşlerinin ve katılımını dikkate almak zorunda kalmıştır. Bu algılar içerisinde öne çıkan unsurlardan biri de vatandaşların devlet ve kurumlarına duydukları güven olmuştur. Güven konusunun üzerinde hassasiyetle durulması, hem teorik olarak halkın idari kurumlara karşı bakış açısının nasıl değiştiğinin anlaşılması hem de bunun siyasal, yönetsel ve sosyal alandaki sonuçlarının ortaya konulması bakımından önem arz etmektedir. Ötede duran, güven sorunsalının, tıkr tıkr işleyen kurulu sistemin elbet meşruluğunu yok edeceği, halkla hükümet arasındaki sürekli bir güven tedirginliği, hükümetin ve yerel idarenin karar alma kabiliyetini zayıflatacağı ve daha

da önemlisi kriz anlarında hükümetlerin yönetme kabiliyetlerini engelleyeceği ileri sürülmektedir (Durkal, Korkmaz, 2017:2160-2162).

Gökalp (2003:163-165), taahhütleri yerine getirme, içtenlik, gerçeklik, doğruluk ve erdemi kapsayan “bilinçli tutarlılık” olarak tanımlanan güvenin; toplumsal düzenin, bireysel yaşantının, ekonomik ve demokratik gelişmenin temelini meydana getirdiğini iddia eder. Güvenin, ortaklaşa paylaşılan normlara dayalı, dürüst ve iş birliği yönünde davranan üyelerin oluşturduğu bir toplumda ortaya çıkması beklenir. Bu normlar din veya adalet gibi derin değerler barındırabilen gibi, davranış kodları ve çalışma hayatına ilişkin standartlar hakkında da olabilir. Güven duygusu, bir toplumda düzenli ve dürüst davranışlara beklenti yaratacak şekilde bir dizi ahlaki (etik) değerlerin paylaştığı zaman etkisi, kurum kimliğine, hizmet kalitesine personel dürüstlüğüne, kurumun halka açıklığına, olası zararların telafi yöntemleri, lider kadrosu, politik ve medyatik duruş, halkla ilişkilerine ve bireyin kendi demografik özelliklerine bağlıdır.

Buna insanoğlunun sadece seçim zamanlarında değil her zaman iltimas edeceği kurumların iletişimlerinde toplumsal ilişkilerin sağlıklı biçimde oluşturulması ve sürdürülmesi, ilgi, istek, çıkar ve yararlarının önemsendiğinin düşünüldüğü; sadece geçmiş deneyimlerle ilişkilendirilemeyecek kadar geniş bir etki gücü bulunmaktadır. Güven, kişilerin, güvendiklerinin, gelecek dönemde gerçekleştireceği faaliyetlere ilişkin beklentilerini ve tahminlerini de şekillendirici bir etkiye sahiptir. Güven, ilişki ve iletişim yönetiminde riski azaltma fonksiyonunu yerine getirmektedir. Her insan ve kurum, güven gibi oldukça önem taşıyan bir değere sahip olmayı istemekte ve buna yönelik faaliyetlerde bulunmaktadır. Geçmiş deneyimler doğrultusunda bu değer elde edilmesi, yani güven oluşumu söz konusu olduğunda; risk, kriz ya da belirsizlik durumlarının ortaya çıkması halinde, güvenilen tarafa olan inanç ve itimadın aynı şekilde devam etmesi söz konusu olmaktadır. Güvenin insanların ortak bir yaşamı paylaşma, karşılıklı etkileşimler yoluyla bu yaşam alanını düzenleme gibi birtakım fonksiyonları yerine getirdiği söylenebilmektedir. Güven, sosyal uyumun en temel göstergesidir. Bunun için kurumların hedef kitleleriyle olan ilişki oluşturma süreçlerinde, karşılıklı anlayış ve fayda üretebilmeleri ve fikir birliğini sağlayabilmeleri için yönetimin de bu bakış açısına sahip olması ve halkla ilişkiler

faaliyetlerini bu doğrultuda yönlendirmeleri gerekmektedir. Hedef kitlelerde güvenin oluşmasını hedefleyen halkla ilişkiler uygulamalarının çift yönlü simetrik iletişim yaklaşımına uygun olması, kurumla hedef kitle arasında karşılıklı diyalogu, uyumu ve uzlaşma kültürünü esas almasıdır(Boztepe, 2014:44-48).

Halkın derdini anlatabilmesine, diyalogun gelenek haline dönüştürülmesi gerekir, böylece toplum desteği elde edilmiş olur. Halkla ilişkiler yöneticisinin kendi örgütüne karşı saygı ve güvenin, etkin iletişim programlarıyla etkin hizmetin beraber görülmesine/götürülmesine dayanması koşuldur. Böyle bir anlayışla yapılması gerekenler; bölge halkının belediyenin kararlarından, günlük çalışmalarından, geleceğe dönük projelerinden haberdar edilmesi; yeni ve önemli projeler için görüşlerin öğrenilmesi, belediyecilik hakkında teknik ve ayrıntılı bilgi yayılması; sosyal hak ve sorumlulukların vatandaşa öğretilmesi ve bu doğrultuda vatandaş olmanın gururunu hissettirecek söylem ve eylemlerin sempatiyi, güven duygusunu aşılayacak (Yayınoğlu, 2005:92-93) iletişiminin/ilişkinin değeri menfaatsiz, doğrulukla/dürüstlük, ideolojik/partizanlık ölküsüne bağlı olmadan tarafsız, net ve eşit kamu hizmeti ilkelerine uygulayarak icra edilmesi, spekülasyonlara, belirsizliğe ve dedikodulara yol açmayacak şekilde, karşılaşılan sorunların gerçek doğasını ortaya koymak ve alınacak önlemlerin ilgili tüm taraflarca bilinmesini sağlamaktır ve toplumla iletişimi sürdürdüğünde, sabırla karşılandığını ve tolerans gösterilebildiğini iletişim faaliyetleri, halk eğitimi, medyanın aktif kullanımı benzeri (Gökalp, 2003:164) araçlarla yapılması tüm (siyasi) kurumların ve kişilerin menfaatine görünecektir.

3.2.1. Dürüstlük

Kent hizmeti toplum veya topluluklarında her zaman insan davranışlarının, şanstın gelişigüzelikten ayrılması; var olan ve sakınılmazı olanaksız beklentilerin düzenlenmesidir. Bu beklenti ya da normların kaçılmaz karakteri, müeyyidelerin varlığına yani geçerli olan fikirlere ve kurallara uyanların ödüllendirilmesi ya da aykırı davranışların cezalandırılmasıdır. Eğer bu anlamda her bir toplumu ahlaklı bir toplum olduğu gibi görürsek, o zaman en azından kurulu normlara uyup uymadığına sirayet eden davranışların bir takım 'değerler sistemine' bağlanmasından sakınmak

(Fukayama, 1999:148) zorlaşıır ki; bir halkla ilişkiler uzmanı için yerine getirilmesi en önemli etik koşullardan biri dürüst/doğru çalışmanın, halka ulaştırılacak bilgilerde, yönetiminin yalnızca gerçekleri dile getirmek zorundandır. Sahte imaj tasarımı ve halkın yanıltılmasından uzak durulması gerekir. Doğruluk, başka gerekçelere bağımlı bırakılmamalıdır. Açık ya da araştırılıp bulunabilecek gerçeklere benzeyen suni bir dil kullanılmamalıdır. Halkla ilişkilere çalışanlarının temel görevi her zaman ‘aşırı iddialı olmadan’ bilgi vermek ve doğrunun araştırmasında Asna’ya göre (2006) tanıtım, değerlendirme aşamalarında yakışksız eylemlerden/ifadelerden kaçınılmalıdır cümlesi, korkutma, şaşırtma, hedefi çaresiz bırakma ve ‘evet’ demeye zorlayacak kadar sıkıştırma, rakip kuruluşları gülünç gösterme, alay etme ve onların itibarını zedeleyecek davranışlardan uzak durmak ‘onurlu’ çalışma olarak görülmelidir. Bunu konu hakkında gerçekleri, açılacak tanıtım kampanyalarında işleyecek temaların bu gerçekliğe uygunluğunu, kamu karşısındaki durumu, çatışmayan ve hazırlanacak tanıtma mesajlarının (108-109) kamuoyu gerçekleriyle uyduğu an ‘bu ilke’ işlevini yapmış olacaktır. Adalet, eşitlik, tarafsızlık, açıklık, dürüstlük, nezaket, tutarlılık, duyarlılık, sabır, alçakgönüllülük, şeref, doğru davranışlar ve sadakat değerlerinin ışığında, kamusal çıkarların gözetilmesi, gizliliğe önem vermesi, sosyal sorumlulukla hareket, doğruyu söylerken söylem ve eylem arasında nesnel, güvenilir, dürüst, saygınlık olmalıdır.

3.2.2. Denetim

Belediye yönetimlerinin hizmet sorumluluklarının ne derecede etkin, verimli, kaliteli ve yerinde yerine getirildiğinin teftiş edilmesi, anayasadan ve yasalardan kaynaklanan çeşitli denetim araçlarıyla (idari, siyasi ve kamuoyu denetimi) yapılmaktadır. Ancak bu denetim biçim ve yöntemleri günümüzün modern katılımcı, demokratik ve sosyal hukuk devletlerinde yeterli düzeyde istenen verimi sağlayamamaktadır. Çünkü kamu yönetiminin denetlenmesinde her geleneksel veya klasik denetim yönteminin kendi alanına yönelik zaafları bulunmaktadır. Nitekim bu denetim yöntemleri, uzun zamandan beri uygulanan ve kamu yönetiminin denetlenmesi konusunda kökleşmiş denetim şekilleridir. Dolayısıyla geleneksel denetim yöntemleri kimi durumlarda vatandaşların devlet organları karşısında ikincil plana düşmesine ve mağduriyet yaşamalarına sessiz kalmakta ve bir müdahale

edememektedir. Bu durum ise vatandaşların kamu yönetimlerinden almış oldukları hizmetler konusunda memnuniyetsizlik duymalarını artırmakta ve vatandaşların kamu yönetimlerine karşı olan güven düzeylerini azaltmaktadır. Bu bağlamda son zamanlarda kamu yönetiminde vatandaşların temel hak ve özgürlüklerinin korunması, vatandaşların kamu yönetimi karar ve politikalarının alınmasında söz sahibi olması ve özellikle vatandaşların devletin asli unsurlarından biri olduğu bilinci yaratılarak yeni bir yönetim ve denetim sistemine geçildiği söylenebilmektedir. Bu şekilde de toplumdaki tüm aktörlerin huzurlu ve sağlık içerisinde destek verdikleri bir devlet ve kamu yönetimi (Doğan, 2014:86) tesisinde etkili bir denetim, denetlenecek olanla denetlenenle, denetleyecek konular ilişkin düzenli bir bilgi akışına bağlıdır. Bunun sonucunda halkın bilgilendirilmesiyle, yerel bölgede yaşayan insanların kamuoyu araçlarıyla ilk elden yerel idarelerin her türlü faaliyetlerini ve idarenin bazı yasal girişimlerini baştan duyurabilme ve engellemeye girişebilecekleri, bu çabaların yetersiz kalması durumunda bilgileri kamu denetçisi gibi etkin denetim ve yaptırım yapabileceğini bildirmek suretiyle bütün diğer denetim mekanizmalarını (Saran,1996:26) uyandırabileceği zihinlerden silinmemelidir ve halkla ilişkiler programlarında da ilk hedefin, parçası oldukları yönetim sisteminin tamamına olumlu katkı yapacak tarzda, tutum, değer yargıları, normları, siyasal ve kültürel gelişimleri, kamu yararı, işbirliği ve denetim çerçevesinde korumalarıdır. Tersinde ise, karar ve icraatlarıyla kamu menfaatinin arka plana atılıp, ciddiye alınmadığı, eksik, havada kalan vaatlerin, adalete ve ahlaka aykırı biçimde ayrımcılık yapan belediyelere zararı büyük olacaktır. İkinci bir husus hedef ve politikaların tespiti, tasviri ve tanıtıma dönük olarak kurumsal mesajların ve davranışların belde halkının zihninde çelişki yaratmaması.(Acar, 1993:190-191)istenir

3.2.3. Hesap Verebilirlik

Hesap verebilirlik, devlet, kamu yönetimi ve siyaset yönetiminde doğru davranışın sembolü olan sorumluluk, dürüstlük, cevap verebilirlik ve etik gibi özellikleri kapsayan bir kavramdır. Hesap verebilirlik, tek taraflı olarak bilgi vermek ya da açıklama yapmak anlamından ziyade, hesap veren ile hesap soran arasındaki karşılıklı ilişki ve etkileşim olarak değerlendirilmektedir. Bu ilişkide, yalnızca kamusal aktörlerin yerine getirmesi gerekli davranışlar üzerinde durulmamakta, kamusal

aktörlerin yerine getirdikleri davranışlar sonrasında sorgulanabilmelerini sağlayacak mekanizmaların bulunması gerektiğine vurgu yapılmaktadır. Hesap verebilirlik kısaca, bir kimsenin herhangi bir eyleminden veya yaptıklarından dolayı, başka bir otoriteye açıklamada bulunması olarak ifade edilebilir. Vatandaş açısından hesap verebilirlik ise, yönetimin yaptığı şeyleri tam ve açık bir biçimde açıklama yükümlülüğüdür (İzci ve Sarıtürk, 2017:179-185).

Yönetim doğası gereği ve zorunlu olarak asgari koşullarda planlama, uygulama ve denetimden ibaret işlevsel bir süreçtir ve bu sürecin önemli adımlarından biri olan “denetim” işlevi esasen hesap verebilirlikle doğrudan ilgilidir. Zira hesabın sorulabilmesi için karar ve uygulamaların sonuçlarının kontrol edilmesi gerekir ve bu kontrol de ancak iç veya dış denetimle mümkün olabilir. Yeni kamu yönetimi anlayışının katılmalı, demokratik bir yönetim anlayışını öngörmesi, yönetim mevkiindeki insanları “hesap veren”, vatandaşı ise “hesap soran” konumuna getirmektedir. Hesap verenle hesap soran arasındaki yönetsel ilişki, hesap verme anlayışının aynı zamanda etik bir temelde yürütmesi gereğini ortaya koymaktadır. Hesap verebilirlik, sorumluluk mevkiinde olanların yapmış oldukları faaliyetlerin sonuçlarına ilişkin adına yetki kullandıkları kişilere veya otoriteye karşı kendini hukuksal olarak sorumlu saymalarıdır. Aristoteles tanımı, “tanımladığı şeyin unsurlarını ortaya koyan ifade” şeklinde tarif etmektedir. Buna göre hesap verebilirlik kavramının tanımlarını dikkate aldığımız zaman kavramın şu unsurları barındırdığı anlaşılmaktadır: Başkası adına yürütülmesi gereken bir hizmetinin varlığı, söz konusu hizmeti başkası adına yürüten birinin varlığı, Başkasına yetki kullandıran veya yetki verenlerin dolayısıyla hesap alanların bulunması, hesap verme ve hesap almanın bir sözleşmeye dayalı olarak, hukuksal kurallar ve etik ilkeler çerçevesinde yapılmasıdır (Tutar ve Altınöz, 2017: 225-240).

3.2.4. Adil Hizmet Hakkı

Yalnız belediyelerde değil, bütün kamu ve özel kuruluşlarda; etkili, verimli ve yeterli hizmet üretmeyen, karşılayamayan kurumların kalıcı olumlu bir görüntü, algı ve destek oluşturması, iç, dış çevresinden kabul görmesi imkânsızlaşır. Bu bakımdan belediyelerin belde halkının beklenti, ihtiyaç ve istekleri doğrultusunda, kaynak ve

imkânlarını en iyi şekilde kullanarak kâfi derecede, nitelikli hizmet sunmaları, bunu sağlayacak örgütlenme ve politikaları da hemen içselleştirmeleri beklenir. Kuşkusuz Türkiye'de belediyelerin, bir bütün olarak içinde bulundukları kaynak ve yetki hadiselerini, merkezin ağır idari vesayetinin yol açtığı yetki, eleman vb. güçlüklerini tek başlarına çözmeleri mümkün değildir ve belediyelerin içinde bulundukları bu türden sorunları ortadan kaldıracak, yasal, idari ve mali düzenlemelerin bir an önce hayata geçirilmesi gerekmektedir. Ancak yine de belediyeler hali hazırdaki imkân ve kaynaklarını daha başarılı, özgürce örgütleyip, verimli kullanarak, daha kaliteli hizmet üretebilirler. Aynı kaynaklarla yola çıkan belediyeler arasında, sağlanan hizmetlerin nicelik ve niteliği açısından ortaya çıkan farklılıklar bu görüşü doğrulamaktadır. Dolayısıyla, halkla ilişkiler hizmetlerinin başarısının büyük ölçüde etkili, verimli ve yeterli hizmet üretmekten geçtiğini bilerek, belediyeler bu yönde çabalara sahip olmalı ve yönetimin geliştirilmesinde, verimli hizmet üretiminde halkla ilişkiler biriminin hizmetlerinden yararlanmayı ilke edinmelidirler (Acar, 1993:83-84).

Belediye gibi özde siyasal nitelikli bir kurumda belediyenin halkla ilişkiler etkinliklerinin tabanında belediye başkanına ve/veya iktidar partisine koşulsuz siyasal desteği vermek, korumak maksadıyla politik niyetlerden, dürtülerden ötürü umulanlar ve çıkarlar ağır basacak, gerçek amaçlarından saptırılmış oy avcılığını hedefleyen popülist sözde ya da kozmetik halkla ilişkiler diye tabir edilen hususun(Yalçındağ, 1996:37-38) irdelenmesi gerekir. Kamu yönetiminde belediye hizmetlerinin icra edilmesinde siyasi yansızlığın zaman zaman ortaya çıkan güçlüklerini göstermiştir. Belediyelerin karar organlarının seçimle hizmet yetkisi alabilmesi, belediye başkan ve belediye meclis üyelerinin siyasi kimlik taşımaları, bu kişilerin göreve başladıktan sonra karar ve uygulamalarında tarafsızlık düsturuyla, etik farkındalığıyla, bilinçle bifiil hareket edemeyebilecekleri endişesini doğurabilmektedir. Bu sakıncalı durumda, kamu yöneticisi ve yardımcılarının salt kendilerine oy verenlere değil tüm belde halkına hizmet götürmekle mükellef olduklarının şuuru içinde iş yapmaları halinde olacak; tamamen olmasa bile büyük ölçüde ortadan kalkacaktır. En fazla, tüm belde halkına belediyeyi sevdirep, belediye çalışmalarının tanıtımını yapmakla görevli halkla ilişkiler birimlerinin işini kolaylaştırırken (Acar, 1993:84) kuruluşun odak ve dışı

kamularıyla çapraz ilişkisinde çoğulcu yapıyı örselemeden ya da egemen çıkar dağılımını zedelenmeden dengeli işlemesi mecburiyetindedir. Bir başka açıklamadan da, çıkar kümesinde hangi çıkarların nerede uzlaşacağı, şayet uzlaştırılmasında da kuruluş kitle çıkarlarının kavuşturulmasında ilk kabulünün nedenini, iletişim olgusuna (Sezer, 1998:220-221) iliştiirmek beklenir.

3.2.5. Yönetimden Yerel Yönetişime

“Yönetişim” kavramı, bir tarafın diğer tarafı yönettiği bir ilişkiden, karşılıklı etkileşimlerin öne çıktığı bir ilişkiler bütününe doğru dönüşümü ifade etmiştir. Böylece yönetim; toplumların, faaliyetlerini yönetmek maksadıyla kullandıkları politik, ekonomik, yönetsel iradeyi oluşturur. Yurttaşların, grupların ve toplulukların; ortaklaşa karar alma ve uygulamada, çıkarlarını dile getirmede, yükümlülüklerini karşılamada ve çatışma noktalarının çözümünde kullandıkları mekanizmaları, süreçleri ve kurumları kapsar. Mealen yönetim, toplumsal aktörler arasındaki ve toplumsal aktörlerle kamu yönetimi arasındaki müşterek etkileşimin niteliğine işaret etmekte ve “birlikte yönetim” (Toksöz, 2008:6-7) denilmektedir. Baştan belirlenen bir ortak amacı gerçekleştirmek için, tek özneli, merkezi ve hiyerarşik bir işbölümü içinde, araçsal rasyonelliği ön plana alarak, yapan, üreten, bunun için kaynakları, yetkileri kendinde toplayan yönetim anlayışından uzaklaşan eksenin, “önceden belirlenen bir iyiye doğru değil, insan haklarına dayalı performans ölçütlerini gerçekleştirerek, çok aktörlü, desantralize, ağsal ilişkiler içinde, iletişimsel bir rasyonellik anlayışı içinde, kendisi yapmaktan çok toplumdaki aktörleri yapabilir kılan, yönlendiren, kaynakların yönlendirilmesini kolaylaştıran” düşünceye doğru kaymasıdır (Tekeli, 1999:240).

“Nitekim yönetim, bireyin siyasal ve toplumsal rolünün yeniden gözden geçirilmesini ve politik güç ve yetkinin farklı aktörler arasında yeniden paylaştırılmasını öngören bir anlayıştır. Vatandaş, inisiyatif kullanan, irade gösteren, sorgulayan ve hesap soran aktif bir aktör pozisyonuna yükseltmektedir.” (Bıçkı ve Sobacı, 2011:220) Bu yaklaşım tarzında denetleyici yurttaşın ‘ötekilerle, piyasa oyuncular, unsurları, sivil toplum ve devlet organlarıyla’ etkileşimsel ilişkisi – bunu halkla ilişkiler olarak da düşünmek makul olabilir- insanlar ve yapılar arasındaki karşılıklı bağımlılığı içerir. Karşılıklı bağımlılık itkisi tüm yönetim yaklaşımlarının

temel ön kabullerinden biridir; bu bağımlılık toplumsal sorunların çözümü içinde de bir çare/deva olarak düşünülmektedir; buna bağlıya göre bilgi ve malumat, ne tek başına kamuda, ne özel sektörde ne de kişiseldir, bu üçlü saç ayağının etkileşimi sonucunda enformel ve formel (Bayramoğlu, 2004:90-91) düzenlemelerin yönetim sürecinde de gereksinim duyulan bilgilendirme ya da etkili iletişim sebebi için en temel bileşen doğal olarak halkla ilişkilerdir. Paydaşların her türlü bilgi alma ve iletme gereksinimini karşılayabilecek çok yönlü bilgi akışını sağlayabilme yeteneğini içeren halkla ilişkilerin, bu bağlamda, öncelikli bir iletişim edimi ve etkinliği (Çamdereli 2012: 4) olması, kurumlar ve bireyler arasında daha etkin, hızlı ve açık bir iletişimi sağladığı ve demokratik bir yönetim anlayışı olarak kavratılan ‘yönetişime’ doneler/veriler sunduğu görülmektedir. Ortaklaşa, hep beraber yönetmek edimi iletişim ve etkileşim(katılım) kavramlarının bileşkesidir. Kısacası, hiyerarşiyi yok sayan, eşit düzeyde bilgi ve kararlılığının yanı sıra tüm katılımcıların sorumluluklarını yerine ifa etmeleri şart getirilir. İyi yönetim, temsil, katılım, etkin bir sivil toplum, hukuk gücü, açıklık ve etik niteliklerin varlığını içerir. Bu kavram, yönetim kudretinin geleneksel devlet otoritesin önüne geçerek, yönetim sürecine kamusal yarar sağlamak üzere, devlet tekelini bozarak toplumunun kendi kendine yönetilmesi, ‘politika’ ve ‘devlet’ gibi ideolojik kavramlarının kuramsal içeriklerini boşaltarak, tahribata uğratarak ‘değişim’ yarattığını görmekteyiz. Zira sadece siyasal mecralarda değil, rekabet ve pazar ekonomisine uyumlu kural, kısıtlamaların ve hizmet sektörünün faaliyet sahalarındaki siyasal ve ekonomik düzene (Mengü, 2012:112) damgasını vuran küreselleşmedir.

Bu akım etkisiyle biçimlendirilen, kabuk değiştiren yeni küresel ekonomik dengelerin itici/vurucu unsurlarının devasa sistem değişikliklerine yol açtığı gerilimlerin, birleşimlerin, ayrılıkların devletin rolünün güçlü olanın istemleri, umutlandıkları doğrultusunda yeniden istenilen tarifi arayışında, devletin artık vatandaşlarını “ortakları” olarak tanımlaması, hem vatandaşlara iletişime geçerken kullanacağı söylemi, hem vatandaşlarla kurduğu iletişimin yönünü ve hem de devletin vatandaşlarını güçlendirme, yetkilendirme ve yapabilir kılmakta kullanabileceği araçları değiştirecektir. Bu “yeni” yönetim anlayışı özellikle halkla ilişkilerin yönetsel işleyişi bağlamında devletin vatandaşını hem daha iyi tanımasını hem de eylem,

etkinlik ve politikalarını ona daha iyi tanıtmasını gerekli kılar (Özdemir, 2009: 292-293).

3.2.5.1. Simetrik İletişimin Etkisi

Şu ana denk, önceki kısımlarda açıklanmaya çalışan genelleyici bilgilerin ışığında; kurumun sosyal sermayesi ve teminatı paydaşlarıyla ilişkisinde iki yönlülük, insan ifadesi ve karşıt ifadesi yoluyla bir diğerrinin gerçekliğe, değere, ürün, hizmet ve kamu (uygulama) politikalarıyla ilgili seçimlerine dair bakışını analiz eder, mutlak olmamakla birlikte oldukça görelî olan bilgi, insanların eylemlerini koordine etmek için duyduğu uyumu inşa eder. Halkla ilişkilere çıkarda, karşılıklı yarar getirecek kazançları insanların “yaşam olarak” sağlarken, örgütlere alt yapılar eklemek yoluyla hizmet edebilir. Bir örgütün rutin faaliyetleri istenilen sonuçları yaratmadığı zaman halkla ilişkiler devreye girer. Kamu tartışması yoluyla düşüncelerin ortak yaratımı bir gereksinimdir. Geniş örgütler kamusal, ticari ve sivil toplumda düşüncelerin oluşmasında rol oynar. Bireysel ve kolektif sesler ise bütün bu örgütlere yanıt verirler. Bu diyalog ortak seslerin baskınlığıyla, pazar ve kamu politikası güçleri bütünleri harekete geçirici iletişimi sunarlar. Bazen bu güçler çatışır; bazen karmaşık yollarda birleşirler. Karşılıklı faydalı ilişkilerinin gelişmesine engel olan sorunları çözmeye (Heath, 2002:107-112) yarayacak olan diyalog; örgüt ve hedef kitlesinin arasındaki ortak bir yönelimi (Kent ve Taylor, 2002: 26) gösterir.

Hedef kuruluşla kamunun tam ya kısmi diyalogun kapsamında üstlenilen kamu danışmanlığı ve kamu katılım derecesine yönlendirmektedir. Bu nedenle halkla ilişkiler çalışanlarının mesleğin doğası nedeniyle Uluslararası Halkla İlişkiler Derneği Etik İlkeleri’nin ne dediğı, İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi’nde insan kişiliğinin onur ve değerleriyle ilgili olarak ‘herkesin, başka şeylerin yanı sıra, kendisi için karar verme hakkında bulunduğu’ yolundaki saptamasına; insanlara sadece fiziksel ve maddî değil, entelektüel ve toplumsal gereksinimlerini, bunların karşılanmasında önemli ölçüde yardımcı olunabileceğı hatırlatılmalı, saygınlık, ahlaki ve kültürel koşulları sağlanmalı, gerekli bilginin özgürce akışını besleyerek her bireye içinde yaşadığı toplumda bilgilendirildiğı duygusunu verecek, kişisel katılım ve sorumluluk konusunda onu bilinçlendirecek iletişim kalıpları ve kanalları oluşturmalıyız. Gerçek bir diyalogun yolu ahlaki koşulları teşvik etmek ve söz konusu tarafların durumlarını

belirtme, görüşlerini açıklama ve kabul etmekten geçmektedir. Özellikle, bize ilgili tarafların yararlarını her koşul altında hesaba katacak şekilde davranmak gerektiği ima edilmektedir. Çünkü başlıca aktörlerin, uygulanan politika ve çalışmalara değişiklik olasılıklarını (Hevely, 1998:21) “açıklık, güven, bağlılık, yatırım, ilgi” gibi sayısız etkenin kişilerarası ilişkileri etkileyen (Bruning vd. 2008: 26) niyeleriyle halkla ilişkiler uygulayıcılarının işlerini yapma şekillerinin, halkla ilişkilerde mesaj içeriğinin ve nasıl iletilildiğinin, örgüt yapılarının, kültürünün ve yönetiminin değiştiğini savunmaktadır. Bu değişimler sonucunda halkla ilişkiler için ‘diyalog’ kavramının ne anlama geldiği ve nasıl kullanılabileceği tartışılmaya başlanmıştır. Diyalog kavramı pek çok farklı şekilde tanımlanmaktadır. Türk Dil Kurumu Sözlüğü diyalogu karşılıklı konuşma; oyun, roman, hikâye vb. eserlerde iki ya da daha çok kimsenin konuşması; konuşmaya dayanılarak yazılmış eser ya da anlaşma, uyum sağlama ve bu yolda çalışma olarak tanımlanmıştır. Diyalojik teori ise, genellikle iletişim sürecine katılanların birbirlerine karşı tavırlarına odaklanmaktadır. Diyalojik teorinin önemli isimlerinden biri olan Buber’e göre iletişim tarafların açık ve saygılı bir şekilde kurdukları özneler arası bir süreçtir ve diyalog ilişkilerin temelini oluşturmaktadır. Buber’ ın diyalog kavramı özellikle etik üzerine odaklanmaktadır. Ona göre, diyalojik bir ilişki olabilmesi için tarafların diyalogu araç olarak değil, amaç olarak görmeleri gerekmektedir. Başka bir ifadeyle, taraflar birbirlerini ikna etmeye değil, birbirlerini anlamaya (Özoran, 2017:14-15) dengeleyen doğru ve tam bilgiye dayalı anlayışı sağlamlaştırmak, çok sesliliği, çok renkli ve çok söylemin gerekliliğini göstermeli, çeşitli güç odakları arasında kendini ifade edebilme, anlatabilme gücünün kazanılabilmesine, insanı özne olarak yeniden kurgulayarak toplumsal olayların işleyişine ve gidişatına yön verir (Mengü, 2012: 54).

Katılımcıların simetri iletişimde doğru ve desteklenebilir bir şekilde kendi bakış açılarını geliştirmeye çalışırlar. Onlar her bir diyalogdan elde edilebilecek veriler üzerine inşa edilen tavsiyelere ve sonuçlara karşı savunma –yorum- ve saldırıya – ikna ve karşı iknaya –başvururlar. Bu diyalogsal bağ, hakiki bir fikirler çatışmasına, diyalog taraflarınca paylaşılmış kontrol içgüdüsüne ve her bir kişisel görüşünün incelemek üzere teslim edişiyile ilgili isteklilik emelleri risklerini içerirken, değiş-tokuşu, meydan okumayı, toplumsal anlatıların etkilenmesine veya uyarlanmasına, ortak fikirlere, yargılara ve eylemlere ulaşırken, toplumun komünal karakterini su üstüne çıkarırken;

bir örgütün bir problem, sorun, ürün, hizmet eylemi, enformasyon, değer, politika ve diğerlerine karşı olan farkındalığının artırılması ya da azaltılmasına ihtiyaç, örgüt için temiz ve tutarlı bir kişilik –kurumsal yapılanma/itibar-yaratma, düzeltme ve sürdürmeye olan ihtiyaç, sorun haline gelen yerlerin idaresine ve personele yönelik olarak duyulan ihtiyaç ilişki kurmayı zorunlu kılmıştır (Heath, 2002:128-117).

Halkla ilişkilerde ise, her şeyle birlikte iletişimi asimetrik ve simetrik yapan başlangıç noktası ve geri bildirim şeklidir. Simetrik iletişim tarafların birbirleriyle eşit düzlemde stratejik odak kitlelerde kurum arasındaki karşılıklı anlayışı eşit bir düzlemde geliştirmeyi amaçlarsa; bu simetrik iletişimi örneklendirmekte, kitle ile görüşmeyi, onların bilgi ve görüşlerine başvurmayı, ortak bir paydayı birlikte inşa etmeyi, etkilemeyi değil, etkileşimi öngören bir model, katılımlı, demokratik kurum yönetiminin alt yapısını oluşturmaktadır; iki yönlü simetrik iletişim bir tür benzeşim daha da ideali özdeşlik sağlamaktadır, mesajı en doğru ve en etkin kanaldan ulaştırmak anlamına gelmektedir, serbest bir diyalog ortamında bireylerin birbirini müzakere mantığıyla dinlemekte, müzakere zemini sayesinde etik kararlar alma olanağı, iletişimi, etkileşime dönüştürme ve kolektif karar alma fırsatı vardır, fikir, kanaat ve bilgilerin yorumlanması ve her iki tarafın birbirine uyumlu hale getirme çabası; kurumların kendi kamularına duydukları saygıya dayanarak, kuruma değer katan profesyonel bir ilişki kurma eylemidir (Canpolat, 2012: 78-80).

3.3. YEREL YÖNETİMLERİN HALKLA İLİŞKİLER SORUNLARI

Geneli itibarından özele doğru inmek istersek her halkla ilişkiler anlaşmazlığını perdeleyen vasıtanın hep iletişim sisteminin uzantılarının iyice oturmamasından ötürü olduğunu çabucak fark ederiz. Ne kadar sürede sorunu doğru açıklayabilirsek, çaresini de bulmak kolaylaşır. Halkla ilişkilerin en mutlak öznesi olan insan toplumda yaşar ve kendi dışında ilişki halindedir, kişinin fiziksel ve sosyal dışı toplumsal ve fiziksel çevresinde, kendini tanımaya, anlamlandırmaya başladığından itibaren ilk ve en sık, yoğun halde yaptığı kişilerarasılık olandır, bu iletişimin doğasına uygun öncelikle kendisiyle iletişim kapasitesini becerebilme kapasitesi ve hünerine sahip olarak, diğerleriyle bir ilişkiyi gerçekleştirebilmeyi sağlayabildiğinde, sosyal, psikolojik,

kültürel, ekonomik zorunlulukları, gereksinimleri, arzuları gerçekleştirme, kimlik oluşturma veya oluşturulmuşu sürdürme, anlama ediminin, anlamsal bağın kontrolünü yapma, ilişkiyi rasyonelleştirme, tahmin edebilme, kavramsallaştırma/tanımlama ve bağlamını kurma, çatışmaları, yanlış anlaşılmalara önleme, sosyal bilgi edinebilme, merak içgüdüsünün sona erdirilmesini sağlama, duyuşsal, bilişsel, fizyolojik ihtiyaçları yerine getirme, politik, ticari, kültürel üretimin ve bağlantıların sürdürülmesine, değişimine katılımı gerçekleştirme gibi amaçlar ve sonuçlarının ortaya çıktığı durumlarda (Erdoğan, 2005:177-178) kişilerarası iletişim Mutlu tarafından, “iki kişi arasında, genellikle kendiliğinden ve teklifsiz olarak gerçekleşen, iletişimin gerçekleşmesi sırasında genellikle aynı fiziksel ortamda bulunan tarafların nöbetleşe olarak iletişimde bulunması ve sürekli geribildirim verdikleri iletişim” (2008:350) olarak, çeşitli kurallarla yapılandırılmış yer ve zamanda gerçekleşir, yüz yüze veya araçlarla aracılanmıştır, anında veya zamansal farklılıklarla gelişir, değişen yakınlıktadır (kişisel veya resmi) ve yoğunluktadır. Değişen ilişkisel bağlamda gelişir, farklı nedenlere ve amaçlara göre biçim değiştirir (Tellan, 2016:46).

Öte yandan her iletişim mesajında (açık ve örtük ileti), iletinin ilk ham içeriğine eklemlenen anlatımlar, tutumlar ve davranışlarla bir üst iletişim içerir. Her iletinin de başka bir iletiyi açığa çıkardığını düşünebilirsiniz. Bu bakış açısının neden yenilikçi olduğu şu önemi; kişilerarası iletişimde tüm davranış biçimlerine aynı öneminin verildiği, devinimlerin sözler kadar önemli olduğu, giyim biçiminin uzam ve zamanda kullanımıyla aynı önemi taşır. Bu davranışların hiçbirinin ötekilere üstünlüğü yoktur: Her sözce, gizli olarak iletişim içindekilerin davranışlarına ilişkin bir tutumu benimsemektir. Sözel olmayan insan davranışı da bu tip iletişimin içine sualsiz katılır (Bourse ve Yücel, 2012:287).

Uzun yıllar boyunca iletişim çalışmalarının dinamlarından/sacayaklarından biri olan kişilerarası iletişimin doğrusal iletişim modelini takip ederek kaynak/kodlayıcı ve alıcı/kod açıcı arasındaki belli kanallardan mesaj aktarımı ve geribildirim alımı ile yapılan bir sürecin kendisini olduğunu görmekteyiz, bu sürecin içerisinde yaşanan sorunları ‘gürültü’ ögesiyle açıklanmaktadır. Bu iletişim biçiminin karşılıklı/geçişken oluşlu olması, “iletişim bir yumurta tavuk süreçidir” ifadesiyle gösterilir; ilkelerinin tekrarlatılamaz, kaçılmaz olması ve iletişim içinde içerik ve ilişki

mesajlarının taşınması özelliklerine dayandırılır. Pek çok ders kitabı, akademik yayın, makale, bildiri vb.. de, sözlü ve sözsüz iletişim, beden dili, konuşma ve dinleme becerileri, topluluk önünde konuşma becerileri, sunuş teknikleri, hitabet, dilin etkin kullanımı gibi tematik başlıklar altında anlatılmaya çalışılmıştır. Yalnız bunlar, konunun sadece kısıtlandırılmasına ve dar bir bakış açısına mahkûm edilmesini beraberinde de getirmiştir (Doğanay ve Keskin, 2008: 16-18).

Gerçi diğer durumda niyet, (bu çalışmanın temel sorunu ekseninde) özellikle ki; açılanması/odaklanması gereken mesele, “ uygulamalı iletişim kurabilmenin” yeterli/yetersizliği ya da nasıl olduğundaki potansiyel veya var olan “engellerden” bahsetmenin değerliliğidir. Her biri ayrı olarak, kişilerarası ilişkilerde bireyler kendilerini çeşitli şekilllerde ifade etmeye çalışırlar, bu tarzın geliştirilmesinden gözlemden, deneyimlerden, ilişki taraflarının birbirinden beklentileri ve gerçekleşme düzeyi ya da olmaması durumunda bireylerin, ilişkiyi bitirme, belli bir seviyede tutma eğilimi gösterebilmesi; benzer duygu ve düşünceleri paylaşmamaları, cinsiyet, yaşları, konuşma tarzları ve paylaşılan konuların ortak olmaması gibi farklılıklar “anlaşılmayı geciktiren/ket vuran” unsurlardan birkaçıdır. Kişilik özellikleri (nevrotik, uyumlu, aksi, sakın), bireyin oturuş- kalkış, konuşma, göz kırpması, ellerini, kollarını kullanma biçimleri, güven, kuşku uyandırıcı, suçlayıcı özelliklerinin karşı tarafa itici gelmesi; algı/algılama faktörünün, enformasyonun kabul ya da reddedilmesini, yeniden gözden geçirilmesini sağlaması, kişisel duygusal/duygusal durumu, fiziksel çevre ve önemlisi rol ve statünün birey ve birey arasında zaman zaman yanlış anlaşılmalara ve iletişim kopmalarına yol açabildiği, bu sorunların yanlış kanaldan gönderilen mesajın karşı tarafta hissiyat oluşturduğu tepkilerin, toplumsal yapıya uymayan iletişim biçimlerine karşı, olumsuz algıyı ortaya çıkarabileceği de düşünüldüğünde çoğu zaman (Tellan, 2016:36-43) sorundur.

Tekrar Doğanay ve Keskin (2008:28)’in makalesine tekrar göz atarsak; sözü söyleyenin sözel ya da sözsüz iletişim kodlarının sınıflandırılarak/kategorileştirilerek, ortaya çıkan hiyerarşik eksende güç asimetrilerinin oluşumu ve işleyişindeki tartışmalara şunlar bakımından dikkat çeker: Bunların içinde sözlü olmayan etmenler, tarafların fiziki görünümü, iletişimin gerçekleştiği mekanın özellikleri, kişilerin kendi üst ve alt konumlarına ilişkin eğretilmeleri kullanma stilleri ve görsel egemenlik

unsurları, sözlü öğeler ise dört ana düzey altında; birincisi etkileşimin biçimi: iki dilliliğin ya da farklı lehçelerin söz konusu olduğunda kimin dili kullandığı, ikincisi etkileşimin yapısı: söz hakkının düzenlenme biçimi, konuşmacıya dinleyicinin farklı rollerini ve konuşmanın gidişatını belirlemek maksadıyla üstünlük atfetmektedir, üçüncüsü etkileşimin içeriği: konuşma halindeki insanların konuşma konusunu, göstergelerini, kanıları, söz edimlerini gösterir; kişi adları ve unvanlardan oluşan hitapların karşılıklı kullanımı, taraflar arasındaki statü denkliliğini, güç ilişkilerini yansıtır. Bu ayrışmadan yola çıkarak, söz kesme, uzun konuşma, konuşmayı geliştirme, dağıtma, dolaylı/imalı anlatım, sessizlik, suskunluk, tepkisizlik gibi dilsel stratejilerin farklı bağlamlarda farklı iletişim kazalarına sebebiyet vermesi olanaklıdır.

Öz itibarıyla iletişim sorunları, iletişimin konusunu oluşturan hususların da bozulmasına sebep teşkil ederler. Dolayısıyla yerel yönetimlerde halkla ilişkiler sorunları da bu hatta gözükmeye başlar. Konunun ikinci ve bölümünde değinildiği üzere yerel yönetimin vatandaşların ihtiyaç ve isteklerinden haberdar olmaması halinde halkla ilişkiler sisteminin çökmesi veya işlevsiz hale gelmesi söz konusu olacaktır. Zaten, Kamu yönetiminde halkla ilişkiler uygulamalarına yer verilmesinin temel amaçlarından birisi de, halkın kamu kurumlarının çalışmalarından ya da kamu kurumları tarafından sunulan hizmetlerden zaman kaybetmeden ya da gecikmeden haberdar edilmesini amaç edinmesidir. Lakin halkla ilişkiler faaliyetleri boşlanırsa, maksatından saptırılırsa, halkın haber alma özgürlüğü hiçe sayılacak ya da bu eylemler, halktan uzak algılanmasına neden olacaktır (Tortop ve Özer, 2013: 139). "Halk, dairelerde memurların kapalı odalar içinde neler yaptığının, halka yararlı ne gibi hizmet projeleri hazırlandığından çok kez habersizdir." (Tortop, 2009: 86) ve yanlış birime başvuruda da vatandaşların "yönetimsel bir sorunu çözmek amacıyla, o konuda yetki ve sorumluluğu bulunmayan yöneticilerle karşı karşıya gelmesini anlamaktayız." (Kazancı, 1999: 287) tehlikesi yaşanır.

İşbunda ise; belediyeden uzaklaşmaya, o kurumun ciddiyetine şüpheyle yaklaşmaya, şikâyetle bulunamamaya, eleştirememeye, hem de hizmet eksiklerini bildirememede ve sonuç almada hayal kırıklığı yaşayacaktır. Oysaki Kazancı'ya (1999) göre; hangi kamu kurumunda/belediyelerde iletişim faaliyetlerinin bir bölümü topluma yönelik gerçekleştirilmekteyken, bir bölümü de sadece kurum yönetiminin

bilgi noksanlığını tamamlamaya, toplumu tanımmasının sağlanmasına, sorumluluğun dağıtılmasına ve değişen çevre koşullarından haberdar olmasına yönelik gerçekleştirilmektedir. Halkın istek ve taleplerinin belirlenmesi, halkla ilişkiler faaliyetlerinin topluma yönelik yönünü ifade etmektedir. Oysa bu faaliyetlerin sadece küçük bir kısmının halkın isteklerinin bilinmesine yönelik olması, halkla ilişkilerin amacından uzaklaşılması anlamında gelecektir. Boztepe'de (2014: 46); halkla ilişkiler faaliyetlerinin ancak halkın düşüncelerinin önemsenmesi, ihtiyaçlarının tespit edilmesi ve bu ihtiyaçların giderilmesine yönelik çaba içerisinde olunması ile amacına ulaşabileceğini belirtmektedir. Bu nedenle de kamu kurumları halkla ilişkiler faaliyetlerini halkın isteklerine göre koordine etmeyi amaç haline getirmeli ya da kamu kurumları kesin kez kamusunun düşüncelerini abartmadan gözetmelidir.

Başka bir açıda da; belediyelerin vatandaş odaklı olabilmesi için ilk aşamada örgütün görev ayrımını net bir şekilde ortaya konulmasıyla başlamakta, kapsamlı bilgilendirme ve danışma hizmetlerinin sunulması, bekleme sürelerinin kısaltılması, vatandaşın beklentilerine göre çalışma saatlerinin ayarlanması gerekmektedir. Belediyelerin örgütlerini bu biçimde düzenlemesi kalite, etkinlik ve verimliliğin sağlanmasını daha kolaylaştıracaktır. Vatandaş/müşteri odaklı hizmet üretilebilmesi için değişen tüketici eğilimleri belirlenmelidir. Tüketici eğilimlerini belirleyen kamu örgütleri halk için “değer” yaratabilecek ve değişen kalite anlayışına hızlı bir şekilde ayak uydurabileceklerdir. Vatandaş odaklı çalışmayı prensip haline getiren kamu kuruluşlarının hizmetleri daha süratli, sonraki izlenimler için de bir adım olacaktır (Sezer, 2008:155-160).

Güllüpınar'a göre (2009:64), insanların beklentileri daha önceden aldıkları hizmet kalitesine bağlı olabilmektedir. Bu açıdan kaliteli hizmet sunumu ölçümlerini belirleyen ve dikkate alan bir belediyeçilik anlayışı hizmetlerinde sürekli bir yükseliş trendi yakalamak zorundadır. Çünkü bir öncesi sunumla aynı olan bir hizmetin gene başarısız olduğu sonucunu doğurabilecek bilinç ve beklenti ölçütünde, “ feedback” sisteminin iyi işletilmesi lazım gelir. Halk toplantıları, halk günleri ve beyaz masa gibi çeşitli girişimler önemli örnekler olarak görülebilir. Bunu güçlü bir iletişim sistemini gerektiren ve örgütü/kurum bütüncül bir bakış açısıyla hedefe hazırlayan halkla ilişkiler birimlerinin etkinliği artırılmak zorundadır

Yalçındağ (1996), nedenler ne olursa olsun, kamu yönetiminin elindeki gücü, hukuk dışı yollarla kullanmamasını, hukuk kurallarını öylesine uymanın, bireylerin hak ve özgürlüklerini çiğneyeceği için insana karşı saygısızlığın en açık uygulaması olacağını ifade eder. Bu bakımdan kamu (yerel/belediye) yönetimlerinin insanı sevmesi, onu sayması, kamu görevlilerinin yurttaş ve yurttaş gruplarıyla genelde günlük, yüz yüze ya da başka biçimlerdeki doğrudan teknik ilişkilerinde takındıkları tutum ve davranışlarında kamu yararı, adalet, eşitlik gibi temel ilkelere riayet etmelidir (60-63). Bu sorunların yanında, yerel yönetim çalışanları kaynaklı olarak da ortaya çıkabilmektedir. Kamu kurumlarında halkla ilişkiler uygulamalarının gereği gibi yerine getirilememesine neden olan hususlardan bir diğeri de, örgütlenme ve personel sorunları ile ilgili olarak ortaya çıkmaktadır. Halkla ilişkiler faaliyetleri uzman kişiler tarafından yürütülmelidir ve aksi durumda kurumca yapılan halkla ilişkiler faaliyet ve çalışmaların başarıya ulaşması imkânsız hale gelir, kurumun imajında olumsuz izlenim bırakır. "Türkiye'de halkla ilişkiler konusunda en önemli sorunlardan biri, halkla ilişkiler birimlerinin gerçek anlamda yönetim ile halk arasındaki ilişkileri geliştirme işlevini görememesidir." (Aydın ve Taş, 2013: 188)

“Yönetilen, kamu görevlisinin ne yaptığını görebilse bile, var olan bilgisi ile yönetimin işleyişi ve çahşması konusunda sağlıklı bir değerlendirme yapamaz. Yönetimin içi ve dışı değişik işlerin yapıldığı, değişik düşünce ve amaçların egemen olduğu iki ayrı dünyadır. Bürokrasi ile halkı birbirinden ayıran "gişe ba-ri katı" nın gerçek anlamı ve önemi bu ayırımda yatar. Bir yanda içrekliğin ko-ruyucu kalkını arkasına sığınmış kamu görevlileri, öte yanda yönetimle ilgili bilgi ve deneyimleri eksik, yönetim dünyasında olup bitenleri anlayamayan ge-niş bir halk kesimi ... ! Bu olumsuz konumuna karşın yine de kamu görevlisi kendi vatandaşına güvenmez. Ona kuşkuyla bakar. Bunda kimi kez doğruluk payı da vardır.” (Kazancı, 2003:7

Şuna da eklenen, ağır basan iletişim yöntemlerini popülist yönetim için aralıksız siyasal çıkarların labirentinde pekiştirilmesi, rekabetin soluksuz tezahüründe belediye yönetimleri genellikle iletişim zaaflarını çeşitli fırsatlara dönüştürüldüğü en elverişli aracı kurumlardır. Bunun işareti ise, her ayrı dönemde personeli, çalışma planları,

eğitim programları değiştirilen, bir bakıma etkisiz eleman gibi bu birime davranılması örnektir. Politik maksatlara göre ayrımcılığa uğrayan halk, ne yazık ki, nüfzl kişilerle karşılaştırılma hatasına malzeme yapılabilir. Hizmet yönetimi bir kurallar silsilesidir. Merkezinin yerele tamamen güvenemediği kimi ülkelerde işlerin tez elden gerçekleştirilmesinde kurallar denizinde boğulanan vatandaşını işi için aleceleci davranması, ancak prosedürlere, kırtasiyecilik basamağında gereğince de yavaşlama olabileceği gerçeğini kabul etmekte zorlanması, anlam verememesi, bocalaması, işlem süresinin niçin uzadığı hakkında net bilgisinin olmaması, insan zihninde korkak, çekingen, personelin içten atılabilir yorumlarına neden olabileceğinden, güvenilir iletişim güçleşebilir. Demokrasiye paye verdiğini söyleyen sayısız toplumda yönetsel saydamlığın, hesap verilebilirliğin istenilen seviyeye çekilememesi ve çoğunluğun yasal ya da değil işini yaptırmak istemesi, yabana atılmamayacak kadar büyük, ortada öyle kala kalır (Güllüpınar, 2009:107- 145).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. ÇAYIROVA BELEDİYESİNDE HALKLA İLİŞKİLER UYGULAMALARI

Bir yaşam sistemi olan şehir, kırsalda nüfusun mukayeseli düşmesine oranla, hızlı nüfus artışının bağlı olduğu ortak yaşam kültürü, insanların küçük bir alana doluşarak, uzmanlık konularına yönelik muazzam bir talep artışını getirdiği; insanların caddelere, şehir suyu şebekesine, çöplerin imhasına, polis korumasına, parklara, oyun alanlarına, hemşeri derneklerine, okullara, ulaşım sistemlerine ihtiyaçları vardır. Mühendislik ve hukuk, maliye ve sosyal refah alanlarındaki karışık sorunlarını çözmek için daha karmaşık bir yönetim sisteminin gerekliliği, ticaret, göç hürriyetinin geliştirilmesi mevzuatı, daha yüksek bir yaşam standardı, entelektüel kuruluşların cazibesi, kentsel ortama uyum, alışma, şehir yaşamının değerleri, bilginin yayılması (Weber, 2010: 4-15), toplumsal yaşamın ya da insan üzerindeki etkileri, günümüz insanına daha büyük bir oranda iş ve yerleşim olanakları sunan bir yer, aynı zamanda türlü yerleşim bölgelerini kendine çeken, düzene göre biçimlendiren, ekonomik, siyasal ve kültürel yaşamın öncüsü ve denetleyici konumunda olan bir merkez, kent türlü işlevlerini geliştirmek için değişik nitelikleri kendi bünyesine çekerek ve eşsizliği perçinlemek için yarışmayı, sıra dışılığı, yeniliği, verimliliği ve yaratıcılığı özendiren oldukça farklılaştırılmış bir nüfusun- düzensiz insan yerleşim alanlarında- sağlığının korunması, bireysel ve toplumsal güvensizlikle ilgili sıkıntılarının giderilmesi yöntemleri, eğitim, eğlence ve kültürel ilerleme ilgili olanakların sağlanmasından (Wirth, 2002:78-102) insan ilişkilerine ve sosyal ihtiyaçları değişkenlerine kadar bir dizi kentsel sorun ilgilendiren tüm meselelerde ilk elden yetkili olan belediyeler bu iletişim çağının- devletle vatandaş arasındaki sınırları- aracısız olarak ortadan kaldıran kurumlarıdır. Belediye yönetimi bulunduğu bölgenin kentsel nitelikteki fiziksel alt yapıdan üst yapıya kadar uzanan, sürdürebilir kentleşmeyi ilgilendiren; dolayısıyla toplum –gündelik kent- yaşamının hemen hemen tüm alanlarını içeren nitelikli ve tatminkar kamu hizmetini görmekle yükümlü kılınmış, toplumsal düzensizliği ve siyasal dengesizliği hafifletebilen, merkezi yönetim sisteminin tek elden toplanmış yetkisi ve bürokratik işleyişinin yarattığı olumsuzlukların yok edilmesi için (Yayinoğlu, 2005: 64-70) faaliyet gösteren siyasi/resmi kuruluşlardır.

4.1. ÇAYIROVA İLÇESİNİN KONUMSAL ÖZELLİKLERİ

Marmara Bölgesinin amiral kenti İzmit metropolinin İstanbul'a açılan kavşak noktasında ve batı yakasında kurulan 22 Mart 2008 Resmi Gazetede 5747 sayılı kanunla dört mahallenin birleşimi sonucu ilçe statüsü kazanan Çayırova, Kocaeli'nin önemli yerleşim alanlarından biridir. Doğusu, kuzeyi ve güneyinde Gebze, batısında ise İstanbul Tuzla İlçesi ile komşu olan Çayırova 29.070, 930 m2 alana ve 117.230 nüfusa sahiptir. Çayırova ilçesinde, İzmit Körfezi' nin kuzeybatı kesimine kadar uzanan geniş düzlük ve çayırların olduğu alan, bölgeye ismini vermiş olmasıyla birlikte, Gebze ilçesi sınırları içerisinde kalıp, Çayırova- Yenimahalle olarak bilinen mahalleler Çayırova İlçe sınırlarına eklenmiştir. Bir başka önemli yerleşim bölgelerinden olan Güzeltepe'nin Cumhuriyet döneminde adı, Akse Köyü olarak değiştirilmiştir.

Diğer yerleşim alanı ise Şekerpınar köyüdür. Bu iki köy – Güzeltepe ve Şekerpınar- 1991 ve 1998 yıllarında yapılan çalışmalarla Belediye statüsüne kavuşmuştur. , Şekerpınar Belediyesi'nin tüzel kimliği, 29 Mart 2008 tarihten sonra kaldırılmış ve bunun sayesinde Çayırova İlçesi tek bir belediyeye sahip olmuştur. İlçede dokuz mahalle bulunup, yöre halkının çoğunluğunu, Karadeniz, Doğu ve Güney Anadolu Bölgesinden yoğun göçle gelenler oluşturmaktadır. Konumundan dolayı yoğun göç almaya devam eden ilçenin geçim kaynakları arasında aktif otomotiv, gıda, elektrik, deri, kimya, lojistik sanayisi, bankacılık alanlarında faaliyet veren küçük, orta ve büyük ölçek, ulusal ve uluslararası şirketlerin hizmetleri , ticaret ve tarım işçiliği vardır. Belediyenin idari organizasyon şemasında yer alan 23 hizmet ünitesinden biri Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğüdür. (<http://www.cayirova.bel.tr/cayirova/07.05.2017>).

4.2. ÇAYIROVA BELEDİYESİ HALKLA İLİŞKİLER BİRİMİNİN ÇALIŞMA SAHALARI

Bir kurumu ya da kuruluşu misyon ve vizyonundan ayrı düşünmek imkansızdır. Halkla ilişkiler faaliyetlerini de bir anlamda amaç ve hedeflerin başarıyla uygulanmasında bir birikim ve tecrübe işi olarak değerlendirdiğimizde; Belediyenin faaliyet raporlarında yer alan, “ *Çayırova halkına kaliteli yerel hizmeti verebilmek için, evrensel belediyecilik anlayışıyla kentsel dönüşümü sağlayıp huzurlu yaşam ortamı yaparak çevre bilincini oluşturup istihdam sağlayan farklı kültürleri yönetip çalışanına ve insana sosyal sorumluluğunu yerine getiren katılımcı, şeffaf, adaletli, yenilikçi*” (Çayırova, 2016: 15) hizmet sunma vazifesini, hayat konforuna odaklı çözümler sunan, sunmaya çalışan uygulamaların kurum imajını, saygınlığını ulusal ve uluslararası düzeyde sağlama, artırma vizyonu ile bağdaştırmak zorundadır. Bu bağlamda, halkla ilişkiler işlevinin Çayırova Belediyesi özelinde nasıl konumlandırıldığı belirlenmesi bakımından idari organizasyon şemasının incelenmesi gerekmektedir. Genel itibarıyla yerel yönetimlerde veya kamu kurum ve kuruluşlarında, halkla ilişkilerin konumlandırılması, bazen bir müdürlüğün içerisinde şeflik seviyesinde, bazen de müdürlük seviyesinde olabilmektedir. Birimin adlandırılması noktasında ise "Halkla İlişkiler Müdürlüğü", "Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü" veya "Basın Yayın Müdürlüğü" şeklindeki tanımlamalar da kendini göstermektedir. "Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü" halkla ilişkiler işlevlerinin bir kısmını üstlenebilmekte ve halkla ilişkilerin bir birimi olarak görevlendirilebilmektedir.

Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Çayırova Belediyesinin halkla ilişkiler faaliyetlerinin yürütülmesinden direkt sorumludur. Bu Müdürlüğün alt birimleri, Basın, Halkla İlişkiler ve Büro Hizmetleri bürosudur. Genel görevleri arasında; belediyenin ilgili mevzuatı dâhilinde prensip ve politikalarına uygun olarak, yerel yönetimden haberdar olma, yerel yönetim kararlarına, uygulamalarına sivil katılımın artırılıp, sürdürülmesi, yerel demokrasi bilincinin geliştirilmesi, halkın basın yoluyla, çeşitli iletişim araçlarıyla – broşür, bülten, hizmet kitapçıkları- web sayfaları- sms- açık hava reklamcılığı gibi çalışmaların sayesinde bilgi sahibi olması, bunlar aracılığıyla yönetim ve kamu/kamuoyu arasında süre gelen çift yönlü iletişim

sürecinin yönetilmesi sayıla bilinir. Bunlara ek olarak; Basın ve Yayın Biriminde; belediyenin yazılı, görsel ve işitsel basın kuruluşları ile olan haberleşme ihtiyaç ve talebinin tespit edilip, planlanmasının yapılmasını sağlamak, ulusal ve yerel yayın yapan gazetelerde belediyeyle ilgili haber metinlerinden kùpürlerin arşivlenip, toparlanıp, derlenerek Başkanlık Makamı' na ve diğér yetkili birimlere sunulması, belediye başkanının günlük çalışma programı hakkında gerekli görüldüğü zaman basına bilgi verilmesi, basın çalışanlarıyla iletişimin sürekliliğini sağlama, belediyenin etkinlik, seminer ve faaliyetlerinin tanıtımı için basın organlarından faydalanmak, bu programlarda fotoğraf, kamera kayıtlarının yapılıp, arşivlenmesi, basın toplantılarının düzenlenmesinin organize edilmesi, kamuoyunun bilmesinin zorunlu olduğı durumlarda, açıklama, ilan, duyuru, tekzip metnlerinin basın-yayın organları tarafından duyurulmasını sağlamak, bu kurumlara ilan vermek, basın takip arşividir. Halkla İlişkiler Biriminde ise; belediyenin tüm birimlerine yapılan şikâyet, ihbar, öneri/taleplerinin değérlendirilip, sonuçlandırılmasını sağlama, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Uygulanmasına Dair Yönetmenlik gereğı; bilgi ve belgeye erişimin hakkının sağlanması, Yurt içi ve dışı sergiler, fuar, kongre, festival, yarışma, gösteri gibi faaliyetlerin düzenlenmesi ve bunlara katılımda tüm olanakların kullanılması, yerli, yabancı kamu, özel kurum, kuruluş, topluluk ve kişilerin desteklenmesi, yönlendirilmesi, ödüllendirilmesi, işbirliğinin sağlanması şeklinde sıralanmaktadır. Ayrıca, ilçenin tanıtılması (sponsorluk, reklam..) ve ekonomisine katkı sağlaması noktasında verimli faaliyetlerin düzenlenmesi sürecinde ilgililerin daveti, ağırlanması, resmi kurum olarak muhataplık sergilenmesi hususlarında da diğér paydaşlara destek sağlamaktadır. Burada yeni yönetim anlayışı olarak ifade edilen yönetim faaliyetlerine katılım yönü kendini göstermektedir. Nitekim yönetim, paydaşların toplu katılımını ve ortak amaçlar dairesinde birlikte hareket edilmesini öngörmektedir. Kurumsal kimlik bağlamında halkla ilişkiler birimi tanıtım faaliyetlerinde kullanılacak olan her türlü basılı materyali oluşturmak ve kurumsal kültür unsurlarını da dikkate alarak belediyeye ilişkin görsellerin hazırlanması, kontrol edilmesidir, logo, katalog, kartvizitler gibi kurumsal kimlik unsurlarını hazırlamakla birlikte bunları kurumsal imajı destekleyici niteliğe dönüştürmek de yine bu birimin görevleri arasında yer almaktadır.

Sponsorluk faaliyeti olarak çeşitli STK'lar, dönem toplantıları, festivaller, sosyal ve kültürel amaçlı gezilerin organizasyonu gibi çalışmalar yürütülmektedir. Spor sponsorluğu dışında kültürel, sportif ve eğitimsel aktiviteler ve sanat sponsorluğu çalışmalarının varlığı görülmektedir. İletişim bağlamında, halktan gelen başvurular, şikayet ve dilekler ilgili birime aktarılarak süreçle alakalı geri bildirimler sağlanmaktadır. Bu taleplerin ilgilileriyle vatandaşın iletişimini koordine etmek ve kurum-vatandaş iletişimini daha güçlü kılmak adına faaliyetler planlayıp uygulamak da yine halkla ilişkilerin hayata geçirdiği eylemlerdendir. Bu bağlamı örneklendirmek maksadından hareketle, çalışma konusunun belirlediği ve daraltıldığı 2016 Kasım ayından 2018 yılı Temmuz ayına kadar geçen iki yıllık araştırma süresi içinde, Belediye faaliyet raporları incelendiğinde öne çıkanlar; şehrin göze çarpan noktalarına bilbordlar, cıpları yerleştirilmesi, Milli Bayramlarda, Ulusal Günler çerçevesinde, bayrak yarışları, futbol, kros, basketbol müsabakaları, masa tenisi gibi sportif faaliyetlerin düzenlenmesi, ödül verilmesi, görselliğin en fazla yaşandığı ve reklam çalışmasının en etkin yapıldığı yöntemlerden biri olan belediye araç giydirme çalışmaları, Anne Çocuk Kulüpleri, Mahalle Bilgi Evleri, Gençlik ve Kültür Merkezi, Halk Kütüphanesi, Doğa Okulu, İlçe Meydan Projesi, Behram Çobanoğlu Parkı, Oyun Alanları, Çağdaşkent Rekreason Alanı, Çevre Düzenlemesi, Semt Konağı, Çayırova Kent Meydan Vizyon Projesi, Trafik Eğitim Parkı, Kent Park, Çayırova İlkokulu, Sosyal Tesis, Binicilik Tesisi, Kapalı Semt Pazarı ve daha pek çok sosyal belediyecilik odaklı projelerin ‘bilgilendirme, hizmet tanıtım, kurum (marka) itibar’ çalışmaları yapılmıştır (Çayırova, 2016-2017-2018: 31-37).

4.3. ÇAYIROVA BELEDİYESİ HALKLA İLİŞKİLER UYGULAMALARININ İNCELENMESİ

Belediyenin en asri görevlerini, toplumsal, kültürel, çevresel, fiziksel, ekonomik (kaynak) donanımlarıyla, nitelikleriyle bütünleyebilmek “insanına nasıl temas ettiği hüneriyle, hoşgörüsüyle” kentlisinin “gözüne girebilmek”, uzun süre taktirini toplamak ve desteğini randımanlı olarak devam ettirilmesinin ve muhtemel kötü koşullara karşı hazırlıklı olabilmesinin yolunun; halk/yurttaş odaklı iletişimini- buna halkla ilişkiler de diyebiliriz- sıkı tutup, tutarlı, güvenilir, paylaşımcı ve işbirliğine açık

olan(bilecek) bir dizi hizmet şemsiyesi altında çeşitli iletişim uygulamalarıyla ve vasıtalarıyla sağlayabilmesinden geçtiği düşünülmektedir. Bu düşüncenin “gerçek hayattaki etkisini” bir örnek olay analizi üzerinden ölçebilmek ve analiz edebilmek için seçilen Çayırova Belediyesi yönetimi, halkla ilişkiler birimi; iletişim kanallarını ne ölçüde başarılı kullanmakta ve yerel toplumla olan iletişim düzeyinin seviyesi hangi durumdadır soruları bu bölümde sorulmuştur.

4.4. BULGULAR

Bu çalışmanın giriş kısmında oldukça ayrıntılı anlatılan amaç, metot ve araştırma sorularıyla, hipoteziyle, 435 katılımcı sayısı, önce sosyo-demografik özelliklere dair istatistiki verilere yer verilmiştir. Bunlara geçmeden önce, yöntem seçiminde, nicel araştırma yöntemlerinden tarama modeli kullanılmıştır. Sosyal bilimlerde büyük gruplar üzerindeki çalışmalara imkân tanıyan ve yaygın olarak tarama yönteminde bağımsız değişken veya faktörler üzerinde araştırmacının manipülasyonu söz konusu olmayıp (Büyüköztürk, 2014: 2), geçmişte var olan veya halen varlığını devam ettiren bir durumun olduğu biçimiyle betimlenmesine olanak tanıyan araştırma yöntemidir (Karasar, 2012, 79). Christensen vd. (2015:368) tarama yöntemini, zamanla oluşan değişiklikler veya bir olgunun iç yüzünün ortaya çıkarılmasına katkı sağladığını ifade etmektedirler. Tarama şeklindeki araştırmalarda genel olarak hedef kitlenin demografik özellikleri ile bir duruma ilişkin görüş ve tutumları tekil veya faktörlerle ilişkili olarak betimlenebilmektedir (Büyüköztürk, 2014, 2). Örnek olarak halkın siyasi eğilimlerinin belirlenmesinde veya bir maddenin bileşenlerine ilişkin görüşlerin değerlendirilmesinde tarama desenli bir model kurulmak suretiyle araştırma yapılabilir (Karasar, 2012, 79.)

Araştırmada kullanılan veri toplama aracı araştırmacı tarafından literatür incelenmek suretiyle oluşturulmuştur. Bu süreçte, danışman ve uzman desteği alınarak soruların biçimlendirilmesi yapılmış ve bu suretle iki bölümden oluşan bir anket formu düzenlenmiştir. Formun 28 ifadeden oluşan ilk kısmı *katılımcıların yaş, eğitim durumu, medeni durumu, aylık geliri gibi kişisel özelliklerini* de ihtiva eden ve bunun yanı sıra *belediyeye ilişkin görüşlerini beyan etmelerine* olanak tanıyan çoktan seçmeli

form şeklinde düzenlenmiştir. Bu form ile katılımcıların açık ve kapalı uçlu sorulara yanıt vermeleri sağlanmış ve cevap aranan sorulara ilişkin yönlendirme yapılmaksızın görüşleri değerlendirilmiştir. Formun ikinci kısmı ise 6'lı likert tipte oluşturulan ve 14 maddeden oluşan *halkla ilişkiler algı* ölçeği olarak düzenlenmiştir. Bu kısımda yer alan ifadeler, *halkla ilişkiler kriterlerine* yönelik katılımcı görüşlerinin derlenmesine ve belediyenin halkla ilişkiler faaliyetlerinin puanlanmasına yönelik neticesinde elde edilen verilerdir.

Araştırma verileri SPSS 20 paket programı yardımıyla analiz edilmiştir. Bu bağlamda ölçek, güvenilirlik analizi neticesinde *Cronbach's Alpha katsayısı* $\alpha=,823$ olarak tespit edilmiştir. Bu değer ölçek güvenilirliği açısından oldukça olumludur. Katılımcı görüşlerinin frekans dağılımların belirlenmesinde frekans analizlerine başvurulmuştur. Bulgular tablolastırılarak aşağıda yer verilmiştir.

Bunların yanı sıra *katılımcı algısının* demografik özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığı analiz edilmiştir. Kullanılacak analiz türünün (parametrik, non-parametrik) belirlenmesi için yapılan dağılımın normalliği testinde $p>0,5$ olarak tespit edilmiş ve dağılımın normal olduğu değerlendirilmiştir. Buna bağlı olarak varyans testlerinden ikili gruplar için t-testi, ikiden fazla gruplar için de ANOVA testine başvurulmuştur. ANOVA testi ile elde edilen ilişkilerin değerlendirilmesinde çoklu karşılaştırma testlerinden yararlanılmış, bu noktada varyansın eşitliği kriteri dikkate alınarak *çoklu karşılaştırma testi* belirlenmiştir.

4.4.1. Katılımcıların İkamet Sürelerine İlişkin Bulgular

Tablo 1'e (aşağıda) ait verileri incelendiğinde katılımcıların %35'inin 1-6 yıl aralığındaki sürelerde Çayirova'da ikamet ettikleri görülmektedir. %18,6'sının 7-12 yıl, %12,6'sının 13-18 yıl arası, %13,7'sinin 19-24 yıl arası ve %19,3'ünün de 25 yıl ve üzeri zamanda ilçede yaşadıkları saptanmıştır. Bölgede yerleşim ortalamasının ağırlıklığı 1-6 yıl arası görülmektedir. Ancak katılımcıların %65'inin 7 yıl ve üzerinde şehirde yaşadıkları anlaşılmaktadır. Bu tespit, en az bir beş yıllık daha belediye hizmet dönemini değerlendirebileği fikrinin oluşmasına neden olmuş, sonrası için de yeni bir bakış açısının (hizmet karşılaştırılması) doğmasına imkan tanıyacak, yanıtların güvenilirliğine de destek verecektir.

Tablo 1: Katılımcıların İkamet Süreleri Dağılımı (N=435)

Değişken	Gruplar	Sıklık	Yüzdelik
İkamet Süresi	1-6 yıl	153	35
	7-12 yıl arası	81	18,6
	13-18 yıl arası	55	12,6
	19-24 yıl arası	60	13,7
	25 ve üstü	84	19,3
	Toplam	435	100

4.4.2. Katılımcıların Yaş Gruplarının Dağılımına İlişkin Bulgular

Tablo 2: Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı (N=435)

Değişken	Gruplar	Sıklık	Yüzdelik
Yaş	19-28 arası	81	18,6
	29-38 arası	129	29,6
	39-48 arası	105	24
	49-58 arası	72	16,5
	59 ve üstü	48	11
	Toplam	435	100

İkinci yaş sorusunun niceliksel dağılımında görülen rakamlar, %18,6' sının 19-28 (genç nüfus oranı), %29,6'sının 29-38 , %24'ünün 39-48, %16,5'inin 49-58 yaş arası ve %11'inin 59 yaş ve üzeri olanları göstermiştir. Bu sonuç, 29 ve 48 yaş havuzuna giren toplam % 53,6 lık kitlenin, ilçe nüfus toplam yüzdeliğinin biraz üstüne çıkması, bizlere eğitim, iş arayan ve aile hayatında aktif ve olmaya aday orta kuşağın varlığının daha öne çıktığını düşündürmektedir. Çalışma hayatına yoğunlaşmanın işaretleri olarak da okunabilir. Yerel yönetimlerin bu kuşağa ilgisinin yüksek derecede olabilirlik ihtimalini de artmıştır.

4.4.3. Katılımcıların Eğitim Düzeylerine İlişkin Bulgular

Ankete katılımcısı 435 kişinin eğitim(okur-yazarlık)düzey seviyelerine dair altta Tablo 3'ün ilk dilimine %14'e yakın ilköğretim mezunları girmekte, %58,6'sini ortaöğretim, %9,6'sını lise öğrenimi gören, %16,5'i lisans ve son %13'ü de lisans üstü eğitime sahip olduklarını ifade eden vatandaşlardır. Bu dağılım, bölgenin sanayi bölgesi özelliği bakımından irdelendiğinde esnaf, serbest çalışan meslek mensuplarının çok yüksek oranda olduğunu, ardından da kamuda ve özelde istihdam edilen, mavi ve beyaz yaka çalışanlarının niceliksel durumunu göstermiştir.

Tablo 3: Katılımcıların Eğitim Gruplarına Göre Dağılımı (N=435)

Değişken	Gruplar	Sıklık	Yüzdelik
Eğitim	İlköğretim	60	13,7
	Ortaöğretim	255	58,6
	Ön Lisans	42	9,6
	Lisans	72	16,5
	Lisansüstü	6	0.013
	Toplam	435	100

4.4.4. Katılımcıların Medeni Durumlarına İlişkin Bulgular

Bir alt sayfadaki Tablo 4'de katılımcıların, %35,8'i evli ve %64,1'i bekâr olduğunu beyan etmiştir. Bu dağılım oranını bölgenin yaşam özellikleriyle birlikte yorumlayabilmek daha anlam ve önem taşıyacaktır. Bu kitle için ekonomik kaygıların, beklentilerin, hayallerin, özel hayatın gizliliğinin önce gelmesi, politik düşüncelerin uyuşmaması, eğitim hayatına devam edilmesi, aile, çevre baskısı, çalışma hayatının yoruculuğu, sosyal, kültürel yetersizlikler, gelenek-görenekler gibi nice değişkenlerin rol oynadığı düşünülebilir.

Tablo 4: Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı (N=435)

Değişken	Gruplar	Sıklık	Yüzdelik
Medeni Durum	Bekar	156	35.8
	Evli	279	64.1
	Toplam	435	100

4.4.5. Katılımcıların Aylık Gelir Düzelerine İlişkin Bulgular

Tablo 5: Katılımcıların Gelir Gruplarına Göre Dağılımı (N=435)

Değişken	Gruplar	Sıklık	Yüzdelik
Aylık Gelir Düzeyi	500'den Az	30	6.8
	501-1000	3	0,7
	1001-1500	36	0.08
	1501-2000	99	22.7
	2001-2500	87	0.2
	2500 ve Üzeri	180	41.3
	Toplam	435	100

Anket cevaplarında aylık kazanç seviyesinde oldukça anlamlı farklılıkların olduğu ayırt edilebilir. Bu dağılıma bakarak, %6,8' 500 TL'den az, %0,7' si 501-1000 TL alt gelir dilimine girdikleri, %8'i 1001-1500 TL , % 22,7' si 1501-2000 TL, %20'sinin 2001-2500 TL ve %41,3'ünün de 2500 TL ve üzeri aralığında olduğu şeklindedir. Genel olan, katılımcıların gelir ortalamalarının 2.000 TL ve asgari ücretinin biraz üstünde olduğu görülmüştür.

4.4.6. Katılımcıların Meslek Özelliklerine İlişkin Bulgular

Aşağıdaki tablo 6’da katılımcıların meslek verilerinin yüzdelik sıralamasında, %2 özel sektör, %2 çalışmıyor, %37 serbest meslek, %25 kamu personeli, %18,6 emekli ve %13,7 diğer diye işaretlenmiştir. Bu sonucu neye bağlamamız gereken; bölgenin serbest yaptırım üssü olması, teşvik fırsatlarına, ekonomik üst ve yapı tamirine açık olmaya müsait yapısı, iş imkânlarının geliştirilmesine kapı aralamakta, girişimciliği artırabilme potansiyelini yükseltebilmekte, ama özel sektörün istihdam politikasının, işbirliğinin oldukça kısıtladığı olduğu iddia edilmiştir. Diğer taraftan serbest meslek, kamu personeli yoğunluğu bir önceki tabloyla ilintili değerlendirildiğinde, gelirlerin(maaşların) kamu da verilen ve üstü bir ücret istikrarı sergilendiği, genel ortalamanın 2.500 TL’den fazla olabileceği varsayılmıştır.

Tablo 6: Katılımcıların Meslek Gruplarına Göre Dağılımı (N=435)

Değişken	Gruplar	Sıklık	Yüzdelik
Meslek	Özel Sektör	9	0.020
	Çalışmıyor	9	0,020
	Serbest Meslek	165	37
	Kamu Personeli	111	25
	Emekli	81	18.6
	Diğer	60	13.7
	Toplam	435	100

4.4.7. Halkla İlişkiler Faaliyetlerine Yönelik Bulgular

Araştırma kapsamında ve ankete gönüllü olan katılımcılara, Çayirova Belediyesi halkla ilişkiler faaliyetlerini sorarak, kurum unsurları ve yöre halkı arasındaki iletişimin nasıl yürüdüğüne, algılandığına mercek tutarak, anlamlılıkları (beğeni) ve anlamsızlıkları (memnuniyetsizliği) belirleme amacıyla Tablo 7’den başlayarak Tablo 28’ de sonra eren 21 soru hazırlanmıştır. Bu sorulara verilen yanıtlar, frekans

dağılımına bağlı yorumlanmış ve elde edilen bulgu setlerine bu başlık altında yer verilmiştir.

Tablo 7: Çayırova Belediyesi'nin düzenlemiş olduğu herhangi bir etkinliğe katıldınız mı?

	Sıklık	Yüzdelik
Evet	60	13.7
Hayır	375	86.20
Toplam	435	100

Üst tabloda soruya göre; katılımcıların iştiraklerine yöneltilen sorunun yanıtlarından; %13,7' sinin bu etkinliklere katıldıkları ve %86, 2' sinin katılmadığı görülmektedir (Tablo 7). Bu oran doğrultusunda yöre insanının halkla ilişkiler faaliyetlerinden *habersiz olabilecekleri* ihtimali göz önünde bulundurulmalıdır. Halkla ilişkiler faaliyetleri dikkate alındığında, duyurum/bildirim ve tanıtım çalışmalarının yetersizliğine işaret eden bir durum şeklinde yorumlamak mümkündür. Bu ya etkinlikle ilgili birim personelinin yeteri kadar iyi hazırlanmadığını, hazırlandığını kabul etsek bile, materyallerini doğru kullanmadığı ihtimaline, görev ihmaline, ya da vatandaşın umursamazlığına, merak etmemesine, ilgisizliğine, zamanı olmamasına, aktivite saatinin uymamasına bağlanabilir.

Dolayısıyla iki taraf arasında bir kopukluk olduğundan rahatlıkla bahsedebiliriz. Diğer taraftan, yapılan programın mahiyeti de katılımı etkileyecek hususlardandır. Tabii burada etkinliğin süresi, etkinlikten ne anlaşıldığı da önem taşır. Etkinliklerin geniş kitlelere hitap etmesi, erişilebilir olması ve katılım olanaklarını vatandaşlar adına iyileştirilmesi de bu ifadeye verilen yanıtlar doğrultusunda değerlendirilmesi gereken hususlar olarak kendini göstermektedir. Bu durum, belediyecilikte halkla ilişkilerin bütünlük ve tutarlık ilkesi bağlamında değerlendirildiğinde, bütüncül katılımın etkinlikler bağlamında sağlanmamış düşüncesine kapılmıştır.

Tablo 8: Bu etkinlikte ilgili birimdeki görevlinin sizi karşılama biçiminden memnun kaldınız mı?

	Sıklık	Yüzdelik
Evet	27	2
Hayır	426	98
Toplas	435	100

Gene üstteki katılım sorusuna, katılımcıların ilgi gösterdiğini varsaydığımız için sorduğumuz bu soruda, cevaplar arasında bariz farklılıkların olduğu görülmektedir. Faaliyet görevlisinin tutumunu onaylayan, %2’lik evet yanıtı tespit edilmiştir. Buradan hareketle, yapılan faaliyetlere katılanların geneli itibariyle genele yönelik (piknik, festival, eğlence vb) etkinliklere katıldıkları söylenebilecektir. Öte yandan %13,7’lik faaliyete katılım oranı için (Tablo 7 varlığı dikkate alınarak bu faaliyetlerle ilgili bir değerlendirme yapmak) çok mümkün olmayacaktır. Ancak, karşılama ekibinin güvenlik veya birim dışı belediye personeli tarafından oluşturulduğu düşünüldüğünde; halkla ilişkiler bağlamında profesyonellik ve mesleki bilginin kaale alınmadığı, beden dilinin nasıl kullanıldığı, iç paydaşların *kurum kültürüne* uygun şekillendirilmesine dair faaliyetlerin yokluğu veya varsa da çok yetersiz olduğu söylenebilecektir.

Nitekim %98’lik memnuniyetsizlik her ne kadar vatandaş beklentileri de dikkate alınarak yorumlanması gerekse de hemen hemen hiç memnun olmayan bir kitleye işaret etmekte ve burada halkla ilişkilerin kurum *içi hizmet eğitimlerinde*, kurumsal kültür ve kurumsal imaj çalışmalarında yetersiz kaldığı düşünülebilir. Belediyede çalışan tüm personelin, çalıştığı kurum ve birimin görev ve geniş görüşlülüğüne riayet etmek zorundadır. Bir anlamda, her bir personel, belediyenin dışa dönük yüzü, vitrini olmaktadır. Bu bağlamda bir hizmet kalitesinden bahsedilecek olursa, algılanan hizmet kalitesinin beklenenden çok çok düşük olduğu sonucu kendini göstermektedir.

Tablo 9: Memnun kalmadıysanız, Nedeni neydi?

	Sıklık	Yüzdelik
Hitap şeklini beğenmedim	12	2,7
Gereken zamanı ayırmadı	3	0,7
Konu hakkında yeterli bilgisi yoktu	3	0.007
Cevap verirken beni dinlemedi	3	0. 7
Görevlinin yaklaşımı uygun değildi	15	3,4
Önyargılıydı	63	14
Diğer?	378	86.8
Toplam	435	100

Faaliyet görevlisinin tutumundan, %2’lik dilimin bu karşılamaya ilişkin çeşitli memnuniyetsizliklerinin varlığı da üst tablo verilerinden görülmektedir. Bu memnuniyetsizliğin temelinde karşılama görevlisinden kaynaklı sorunlar toplamda %13,2’lik bir dilimi oluştururken memnuniyetsizliğin büyük oranı diğer olarak belirtilmiştir. Diğer ifadesinden hareketle, katılımcı beklentilerinin farklı yönde olduğu, tereddüt yaşadıkları, sorularına cevap alamadıkları, başından savılması, ikna olmadıkları, kalifiyeli görmedikleri (becerikli, kibar, hoşgörülü olmamak vs...), çalışma (kurumsal) adabından uzak oldukları, bilgisinden şüphe duydukları, beden dilinin yanlış kullanılması, hizmet planlanmasının başarısızlıkla sonuçlanması ve buna benzer pek çok sebep yüzünden memnuniyetsizlik oranı artmış olabilir. Yine hizmet kalitesi anlamında bu oranlar beklentinin, algılanandan çok yüksek olduğu yorumunu mümkün kılmaktadır. Ayrıca, halkla ilişkiler görevlerinin mesleki yeterliliğinin, halkın beklentilerinin belirlenmesi hususunda da son derece eksik olduğundan, bu hususa gerekli önemin verilmediğinden de söz edilebilir. Nitekim diğer başlığı altında halkla ilişkilerin tespit etmekle yükümlü olduğu memnuniyete ilişkin geri bildirimler yer almaktadır. Çok çeşitli başlıklarda olabilecek bu beklentilerin ne miktarda karşılandığı sorusunun cevabı bir önceki Tabloda ancak %2 oranındaki memnuniyet düzeyinde kalmıştır.

Tablo 10: Belediyenin iletişim faaliyetlerinde kullandığı araçların hangisini biliyorsunuz? (Birden fazla yanıt verebilirsiniz.)

	Sıklık	Yüzdelik
İnternet Sitesi	204	46
E-Posta	33	7.5
İlan, Broşür, Dergi	120	27
Cep Telefonu Mesajı	9	20
BilBoardlar	81	18.6
Toplam	435	100

Belediye faaliyetlerinin duyurulmasında, en yoğun kullanım aracının ilk bakışta internet olduğu anlaşılmaktadır (%46). Bunu takip eden sırada ilan, broşür ve dergi gibi basılı yayın araçları bulunmaktadır (Tablo 10). Tablo verilerinden, belediyenin internet teknolojilerinden sürekli faydalandığını ve halkla ilişkilerin bu konuda vatandaş bilgilendirdiğini, duyurum yaptığını ve internete yöneltebildiğini söylemek mümkündür. Diğer taraftan internetin günümüz dünyasındaki yaygınlığı ve herhangi bir konuya ilişkin bilginin ilk olarak internetten araştırıldığını düşündüğümüzde bu oranın toplumsal bir refleks neticesinde geliştiğini söylemek de mümkün olabilecektir. Öte yandan, e-posta ve cep telefonu mesajlarına ilişkin oranların diğerlerinden daha düşük olması, kullanımlarının (belki de isteklerin, yakınmalarının hemen cevaplanamayabileceği, saksaklanabileceği düşüncesiyle) pek tercih edilmediği, internet iletişimin ise toplumsal refleks olması savını güçlendirmektedir. Bunun yanı sıra basılı (geleneksel) araçlarla yapılan duyurumlar dikkate alınırsa ilan, dergi, broşür ve billboardların toplamda %36'ya yakın azımsanmayacak bir oranda kullanıldığı görülecektir. Dolayısıyla halkla ilişkiler duyurularında bu enstrümanların (görsel hafızayı kuvvetlendirebileceği, akılda daha çok kalabileceği ihtimaliyle) daha ağırlıklı kullanıldığı söylenebilir. Oysa ki daha hızlı erişim imkânı sağlayan internetin avantajları kullanılarak hem simetrik iletişimin hızı zaman ve mekan sınırlamasına takılmadan hem de erişimin ve dialogun kapasitesi artırılabilir. Böylelikle kamuoyunu bilgilendirme fonksiyonu daha çok aktif kılınacaktır.

Tablo 11: Belediye isteik, öneri veya şikâyetlerinizi hangi araçlarla ilettiniz?

	Sıklık	Yüzdelik
Telefon	75	17.2
Yüz yüze	78	17.9
e-posta ile	57	13.1
Dilekçe ile	159	36.5
Twitter	18	0.041
Facebook	48	0.11
Toplam	435	100

Bu tablo verilerinden hareketle; katılımcıların belediyeye istek öneri ve şikâyetlerini büyük oranda dilekçe oylu ile yaptıkları görölmektedir (%36,5). Sonra telefonla ve yüz yüze seçenekleri gelmektedir. Bir önceki tabloda vatandaşların büyük çoğunlukla internet üzerinden belediye hizmetlerine erişiminin varlığı görölmekteydi. Tablo 11 verileri dikkate alındığında dilekçe ile başvurunun en yüksek orana sahip olduğu görölmektedir. Bunu temelinde öteden beri süregelen kamu uygulamalarının yer aldığı açıktır. Nitekim yazılı başvurularda geri dönüş *Bilgi Edinme Yasası* gereği kesin olduğundan vatandaşın bu yolla iletişim kurmak istemesi doğal karşılanmakla birlikte belediyenin bu yöndeki eksikliğine de işaret etmektedir. Oysaki internet teknolojilerinin kısmen az kullanmasına rağmen aynı hassasiyetle kullanımını teşvik edebilmeyi kurumsallaştırabilmek, gerek vatandaşın gerekse belediye çalışanının iş yükünü azaltacağı, zaman tasarrufu yapabileceği; kurumsal imajını da eninde sonunda tazeleyecektir. Öte tarafta da; uzun zamana yayılabilecek; korunabilecek stratejide müşteri memnuniyetinin ölçümlenmesine ve hizmet kalitesinin artırılmasına da önemli katkılar sağlayacaktır.

Tablo 12: Yurttaş Olarak yerel belediyelerde görevli ilgili personelle iletişimde hangi iletişim yöntem/araçlarından yararlanıyorsunuz?

	Sıklık	Yüzdelik
Sözlü	87	0.2
Telefon	45	0.3
Dilekçe	231	53
Mesaj	72	17
Toplam	435	100,0

Katılımcıların belediye yetkilileri veya görevlileriyle iletişime geçme yöntemlerinde de benzer durum kendini göstermektedir. Buna göre %53'lük katılımcı dilim, diğer yüzdelik cevaplarına göre açık ara farkla, görevlilere dilekçe (geleneksel metodu seçerek) vermek suretiyle iletişim kurmaktadır. Çünkü vatandaş çoğu zaman hangi yöntem kolayına gelirse genellikle onu tercih etmektedir. Bir önceki tablo verileriyle birlikte yorumlandığında vatandaşın iletişim/temas kurma bağlamında yazılı iletişimi ağırlıklı olarak kullandığı, öte yandan da belediyenin iletişimde vatandaş yazılı (matbu) iletişime yönlendirdiği söylenebilir.

Yasaların, kuralların vasıtasıyla yurttaşa, bilgi edinme hakkını hedef ve ölçülü kullanmasına önemli avantajlar sunan dilekçe metodu, o kuruma bizzat gitmeden de elektronik iletişim aracıyla göndermesi imkânı tanır. Bu da yurttaşın işini kolaylaştırmaktadır, ancak, bu talep formu iyi formüle edilmek zorundadır, formun içeriği basit, anlaşılır bir dille yazılmış olmalıdır. Dilbilgisi kurallarına özen gösterilmelidir ki, ileride yönetim mekanizmasına karşı bir handikapın oluşmasının önüne de geçilmiş olacaktır. Yalnız, bu husus da yurttaş kitlesinin, yeni iletişim teknolojilerine de bir yabancılik çektiği; internet ve araçları kullanım alışkanlıklarının bürokrasi işlerinde pek tercih edilmediği, içerik, güvenilirlik gibi problemlerle karşılaşma ihtimalini de doğurmuş olabilir sonucuna ulaşılabilenecektir.

Tablo 13: Belediyede karşılaştığınız iletişim engelleri nelerdir?

	Sıklık	Yüzdelik
Mobil iletişim teknolojisini kullanmayı bilmiyorum	21	5
İnternete sürekli erişim imkânım yok	108	25
Kişilerarası iletişim becerilerim zayıf	57	13
Maddi gücün yetersiz kalması (Satın alma davranışın düşük olması)	108	25
Görüşmeye ayrılan sürenin kısıtlı olması	141	32
Toplam	435	100

Belediyelerde karşılaşılan iletişim engellerinin en başında kısıtlı görüşme sürelerinin varlığı görülmektedir (%32). Çünkü vatandaşın talep ve cevaplandırma süresine gösterilen hassasiyete bakışı ister istemez, olumlu, olumsuz bir ilişkisinin akıbetinde kesinlikle, kuruma, kurum personeline güveni, inandırıcılığı, açıklığı etkileyecektir. Bunu takip eden sırada ise %25’erlik dilimlerle internetinin olmaması ve maddi alım gücünün yetersizliği (%25) hususları gösterilmiştir. Bu noktada internet teknolojileri üzerinden belediye ile iletişim kurmanın araştırma örnekleme bağlamında koşulların elverişsizliği nedeniyle daha düşük olduğu söylenebilecektir. İnternet erişiminin sürekli olmaması vatandaş açısından bir eksiklik olarak kendini hissettirmiştir. Halbuki günümüz dünyasına cep telefonlarının internete erişiminden neredeyse her cep telefon kullanıcısı faydalanabilmektedir. O halde belediyenin e-iletimde mobil uygulamalara yönelmesi, uygulamaları güncellemesi, böylelikle sürekli bir erişim kanalı oluşturması hem kurum açısından hem de vatandaş açısından çok daha faydalı olacaktır. Bu noktada dikkat çekilmesi gereken bir diğer nokta da e-belediyecilik uygulamalarıdır. Belediyeler açısından hemen hemen standart hizmetler kapsamında sunulan bu uygulamalar Çayıröva belediyesi özelinde incelendiğinde karşımıza ödemelerine kolaylık sağlayacak aplikasyonların varlığı görülmektedir. Yani diğer bir ifadeyle vatandaş elektronik hizmetler bağlamında faturalarını, vergilerini, belediyeye olan borçlarını ödeyebilmekte, yalnızca inşaat sektörüyle ilişkili birkaç hususta bilgi edinebilmektedir ancak, belediyecilik hizmetleri bunlarla sayılmamalıdır.

Tablo 14: Vatandaşın kişisel problemlerini belediyenin ilgili birimlerine iletim süreci ve sonrasında karşılaştığı sorunlar hangileridir?

	Sıklık	Yüzdelik
Hangi birime başvuracağını bilememek	54	12,4
Probleminin sonucu hakkında bilgi almamak	42	9,6
Probleminin değerlendirilmesi aşamalarını takip edememek	93	21,3
Fiziksel, ruhsal, sosyal engellerinin olması	138	31,7
Yerleşim alanının uzak kalması	66	15,1
Belediyeye ulaşım imkânının yokluğu ve zorlukları	42	10
Toplam	435	100

Vatandaşın kişisel problemlerini belediyenin ilgili birimlerine iletim süreci ve sonrasında karşılaştığı sorunların başında fiziksel, ruhsal ve sosyal engellerinin varlığını karşımıza çıkmaktadır (%31,7). Bu ifadeden, vatandaşların belediyelerden isteklerinin karşılanmaması noktasındaki memnuniyetsizliklerinin varlığı sonucuna da gidilebilir. Örneğin, sağlık gereçlerinin, temel bakım hizmetlerinin (yemek, temizlik, ilaç ve akülü araç temin edilmemesi gibi sosyal belediyecilik odaklı uygulama noksanlıkları gibi. İkinci sırada ise, işleyiş süreçlerini takip edememek (%21,3) büyük bir sorunu ortaya çıkarabilir. Yurttaş, ilgili birime başvurduktan sonra, sorunuyla ilgili çözüm basamaklarını en başından itibaren takip etmek zorunda olmalıdır, ancak bu süreç ya kişi tarafından aksatılmakta ya da ilgili personel tarafından iş ve zaman yoğunluğu, görev yavaşlatma, şeffaflık, hesap verilebilirlik ilkesinin sadece teoride kalması, bilgi edinme özgürlüğünün geri çevrilmesi, eksik ve fazla evrak talebi gibi gerekçelerden ötürü, zaman kaybı yaşanmasına sebebiyet vermektedir. Doğal olarak bu durum vatandaşın, kuruma karşı beklentilerinde ve memnuniyet algısında aşağıya doğru bir inişin başlangıcı olabilir ve kurum güveni de bozulmaya başlar. Hizmet puanlaması da düşmeye başlar. Bir bu kadar ayırıcı yüzdelik de; ulaşım ve aracı

olmayan kişiler (sorununu belediyeye gelip, yüz yüze çözmek isteyen kitle için) belediyenin yerleşim alanlarına uzaklığı (%15,1) problemi de önem taşır.

Tablo 15: Belediye görevlilerinin yüz yüze iletişimde ilçe halkının sorunlarıyla yakından ilgilendiğini söyleyebilir misiniz?

	Sıklık	Yüzdelik
Evet	30	7
Hayır	213	49
Kısmen	177	41
Diğer	15	3
Toplam	435	100

Belediye görevlilerinin vatandaşın problemleriyle yüzyüze veya başka bir şekilde ilgilenmesi noktasında ciddi sıkıntılar yaşandığı aşikârdır. Bu durumu %49'luk katılımcı diliminin hayır cevabı temsil eder. Yurttaş olmadan ne kurumsal ne de hizmet mantığını sürdürebilmesi imkânsız olan belediyeler için “ nitelikli insan kaynağı” bel kemiğidir. Ancak yurttaş ciddiye almama ve değer vermeme, siyasi kayırmacılık, modası geçmiş yasa, ve kurallar mevzuatı çemberinde, mesleki donanımdan ve yetenekten/beceriden uzak personelin çalıştırılması, liyakattan uzak bir anlayışın iyice benimsenmesi, kırtasiyecilik, bilgiye “sansür” uygulanması, eksik bilgilendirme, yetkisi olmadan görüş bildirmek, kaynak ve personel eksikliği, kurum içi ve dışında iletişim sistemlerinin bozulması, kalitesiz ve basmakalıp yargılar etrafında sürdürülmeye çalışan kapalı yönetim anlayışı dolayısıyla, hizmet beklentisini, algısını başarısızlığa mahkum bırakacaktır. Yurttaş için güven sınavı olacaktır ki, bu noktayı %41'i de kısmen (kararsızların) yanıtı vererek de doğrulamış olmuştur. Katılımcıların, %90 oranına varan çok büyük bir kitle için memnuniyetsiz yaşadığından da bahsedebilmek gerçekten alarm zillerinin çalmaya başladığının sinyalini vermekte gün geçtikçe hizmet kalitesinin düşmesine ve kurum imajının da yara almasına sebebiyet verecektir.

Tablo 16: Şayet cevabınız olumsuz ise, bunun nedeni ne olabilir?

	Sıklık	Yüzdelik
Statü ve Cinsiyet Farklılıkları	66	15
Yerel yöneticilerin baskın, otoriter, siyasal/ideolojik tutumu	45	10.6
Halkın yakınmalarına duyarsızlık, dikkate almamak	117	27
İlgili personel veya yetkililerle görüşme imkânı ve ortamını bulamamak	81	19
Yanlış anlaşılma ve aktarım	78	18
Vatandaşla bilgi alışverişinin olmaması	48	11
Total	435	100

Gene, üstteki tablo sorusunun cevabını buradaki yüzdelik oranlarına göre daha da genişletmek gerekirse; ilk sırada % 27’lik orana sahip, şikayetlere tepkisizlik gelmektedir. Bunu % 19 ve % 18’lik personelin görev yerinde bulunmaması ve sorunun doğru ifade edilememesi ya da anlaşılamaması gelmektedir. Hâlbuki belediye hizmetlerinde, personeller aracılığıyla vatandaşın her türlü işini yarım yamalak yapmadan çabucak halletmek, nezaketli davranmak, ertelememek gerekir çünkü bu kurumların velinimetleri halktır. Ne var ki, bir isteksizliğin, isteklendirme düşüklüğünün belirtileri de, hem belediye hem de vatandaşa zararı, karşılıklı olabilecektir. Diğer ise, personel için “mesai” kavramının ne anlama geldiğini anlamlandırmak gerekir. Eğer sabah 8 akşam 5 mantığıyla sadece masa başında oturup, çalışma gününü boşa harcamaya, hizmet vermemeye, empati kurmayan, çalışmayan birinin güvenilirliği, ehliyeti, etik değerleri sorgulanacaktır ve bu durum neticesinde de vatandaşın aklında “*he kadar da ilgisiz bir kurum*” kanaati oluşacak ve negatif tepkilere ve “*kulaktan kulağa dedikodun yayılmasına*” yol açabilecektir. Gerekli hallerde, vatandaşın sorununu onun anlayabileceği kadar basit bir iletişim diliyle anlatabilmesine izin vererek, sakın bir tonda dinleyerek, bilgilendirilmesi çok da yapıcı bir çözüm stratejisi olacaktır. Fakat üç oranın yüzdelik toplamının %64’e karşılık gelmesine pek de kötü bir sonuç diyemeyiz ama bu oranı pozitif çevirebilmek

için, halkla ilişkiler birim programlarının yeniden gözden geçirilmesine, kurum içi hizmet eğitimlerine de daha ağırlık verilmesine öncülük yapabilir.

Tablo 17: Dilek, öneri veya şikâyetlerinizin belediye tarafından ele alınma yöntemleri sizi memnun etti mi?

	Sıklık	Yüzdelik
Evet	45	10.3
Hayır	216	49.6
Kısmen	165	37.9
Diğer	9	0.020
Toplam	435	100

Yine üste, peş peşe sorulan üç soruya sadık kalıp; dikkate alarak; temennileri, yakınmaları, istemleri, çeşitli ihtiyaçların her an temini, tespit edilmesi noktasında belediyeye yapılan başvuruların değerlendirme neticelerinin olumsuz sonuçlandığı, sürecin kötü yönetildiği kanısı bu tabloda açıkça görülmektedir. %10,3 evet oranına karşılık % 49.6 hayır ve % 37.9 kısmen oran toplamı %90 kurum için vahim bir durumun kanıtı gibidir. Memnuniyetsizlik hat safhadadır ve belediye görevlilerinin kaba davranışı, başından atması, işi geçiştirmesi, sınıf ayrımı yapması; şeffaflık ilkelerinin unutulması, eşit hizmet dağılımı yapmamak, adam kayırmacılık, politik davranmak, sağduyusunu kaybetmek, vakit öldürmek, lakaytlık yapmak, zamanı efektif kullanamama, özel işlerin iş ilişkilerine karıştırılması, iş güzarlık yapılması, geri bildirim sürecinin, ödül ve cezalandırma sisteminin çalışmaması gibi pek çok sorundan kaynaklanmış olabileceği; rahatsızlık duyulduğu anlaşılmaktadır. Bu problem bizi hizmetçi eğitim programlarının ya yeterince yapılmadığından; insan kaynakları biriminin koordinasyonu altında çalışmalara gereken önem, özenin her zamankinden daha çok itimam gösterilmesine götürmektedir.

Tablo 18: Belediyenin eğitim - öğretim kurumlarına yaptığı katkıları nereden öğrendiniz?

	Sıklık	Yüzdelik
İnternet	144	33
Belediye	48	11
Gazete	111	25.5
Radıo	6	0.01
Diğer	126	29
Toplam	435	100

Belediyenin sosyal belediyecilik faaliyet sahalarından birisi, eğitim öğretim konularındaki hizmetleridir. Bu sahaya nerede, ne zaman ve hangi yardımlarla bulunduğunu kimi mecralar aracılığıyla öğrenmek isteğini; %33'lük oranı temsil eden katılımcılar ankette internet seçeneğini işaretleyerek cevaplamıştır. İkincisini, % 25,5 ile gazeteler takip etmektedir. Bu anlamda her alanı saran yeni iletişim teknolojileri ve bu teknolojinin bizlere sunduğu bazı kolaylıklar sayesinde interaktivite, erişim kolaylığı, zaman, ulaşım tasarrufu, görünürlük, devamlılık, düzenlenebilirlik, kontrol edilebilirlik, takip edebilme, ortak vasfı, simetrik iletişim kuran, bilgi, kurumsal haber paylaşımı, etkin tanıtım kolaylığı, bilgiyi kısa sürede kitlelere ulaştırması, geri bildirim halkası oluşturmaları, zengin içerik sunumu vb... pek çok yenilikçi özelliği barındıran internet yaşamımızın kopmaz bir parçasıdır ama her ne kadar bu araçlara yakınlığımız, bağlılığımız öngörülemez derecede artsa bile, geleneksel (basılı) araçlardan da kolay kolay ayrılamayacağımızı, kopmadığımızı da görebilmekteyiz. Bu doğrultuda belediyenin iletişim faaliyetlerinde internet tabanlı iletişim araçlarının diğer kısmında yanıtlanan araçlara birazcık üstünlüğü anlaşılmaktadır. Nihayetinde, vatandaş için yaşadığı çevrede neler olup bittiğinden haberdar olmak istemesi kadar doğal bir hakkı yoktur ve bilgilenme özgürlüğünün engellenmemesine, olası olumsuz durumlarında önüne geçilebilecek yöntemleri geliştirebilir.

Tablo 19: Belediyenin halkın ihtiyaç ve isteklerine uygun projeler ürettiğini kabul edersek, bu projelerden birkaç tane örnek verebilir misiniz?

	Sıklık	Yüzdelik
Hedef Gelecek Gençlik Projesi	150	34.4
Yaz Okulları	42	9,6
Giymiyorsan Giydir Projesi	27	6.2
Kent Park Projesi	12	2.7
Sosyal Faaliyetler	57	13.1
Diğer Faaliyetler	153	35.1
Toplam	435	100,0

Araştırma katılımcılarının, sosyal belediyecilik projelerinden hangilerinden haberdar oldukları, farkındalık düzeylerini bir çalışma üzerinden öğrenme sorusunda ilk yüzdelik sırayı, “Hedef Gelecek Gençlik Projesi” ismiyle yazılan seçeneğin işaretlenmesi almıştır. Bu çalışmanın kent nezdinde olumlu karşılandığı, ilgi çektiği ve hedef kitlenin beğenisini topladığını görebiliyoruz. Bu, belediye adına ilgili proje tanıtımının başarıyla yapıldığını, bilgilere itibar edildiğini, diğer hizmetlerine göre eğitim alanında bir adım öne çıktığı sonucunu ortaya koymuştur. Kamu yararı güdülmüştür. Tabii, %13,1 (düşük bir oran) ve % 35,1’lik diğer hizmetler paydasında hangilerinin olduğunun yazılmaması, katılımcıların bilgisizliğe, merak veya ilgi düzeyinin düşük olmasına, ilgilenmediklerine veyahut belediye halkla ilişkiler biriminin bazı uygulamaların tanıtımına daha çok zaman, bütçe, personel ve kaynak ayırmış olabileceğini düşündürür. Hizmetler arası tanıtım planlama süresinin kısa, uzun olabilmesi, yazılı ve görsel medya araçlarıyla verimli kullanılması aşamaları; hizmet (memnuniyet) algısının çıtasını da yukarı geçecek ve yurttaşları kolaylıkla etkileme, ikna edebilme avantajını, olumlu imaj (kurum ve belediye başkanı için) pekiştirmeye dönüştürebilecektir.

Tablo 20: Belediye, hizmet ve faaliyetlerinden halkın haberdar olmasını sağlamaktadır.

	Sıklık	Yüzdelik
Evet	366	84.1
Hayır	69	15.8
Toplam	435	100

Bu tablo verilerinden görüldüğü üzere; belediye halkla ilişkiler biriminin, iletişim sistemlerini düzgün ve aktif çalıştırıldığına inanılmış ve güven oranı yüksek çıkmıştır. Göndericiden alıcıya uygun yöntem, tekniklerle aydınlatma faaliyetlerinden memnuniyet duyulduğu %84,1 oranı ile tescil edilmiştir. Bilgi son derece dinamik bir süreçtir, yerel halka, şehir hakkında bilgi, haber verme fonksiyonuyla bir hayat tarzını, bir kamuoyu, davranış, tavır, tutum değişikliğine zemin hazırladığı söylenebilir. Bu konuda da belediye için olumlu bir kanaat meydana çıkmıştır. Bunun sayesinde halkla ilişkiler biriminden sorumlu kişilerin, faaliyetleri kapsamlı olarak değerlendirebilme safhalarındaki başarıları için imkân ortamı doğmuş olacak ve kalite denetimi içinde bir yol güzergâhı belirlenmiş olacaktır.

Tablo 21: Çayırova Belediyesi yeniliklere açık, sürekli kendini yenileyen, vaat ettiklerini yerine getiren bir kurum olduğunu düşünüyor musunuz?

	Sıklık	Yüzdelik
Evet	156	36
Hayır	45	10.3
Kısmen	234	58
Toplam	435	100

Üst tabloda (Tablo 21) katılımcıların üretken belediyecikle ilgili görüşlerinde kararsız kaldıklarını kısmen cevabıyla belirtmişlerdir. %58’lik oran aslında, gelişim ve yerel kalkınmanın önüne geçen kimi hayati, engelleyici sosyal ve süregelen yapısal sorunların birlikte tespit edilip, ona göre ortak çözümlerin üretilmesiyle yakından ilişkilidir. Çünkü bir kamu otoritesi olarak sayılabilecek belediye kurumları, çevreyi

denetleyebilmekte, yurttaş problemlerini yerinde gözleyebilmekte, yönetsel duyarlılığı karşılıklı (yönetici ve yurttaş arasında) artırmayı hedeflemekte, sosyal girişim manasında da sivil toplum kuruluşları, ticaret örgütlerini “etkin hizmet” için ikna etmeye çalışırken, belediye itibarını ve toplumun refahını da artıracak (örneğin, okul, sağlık ocağı, yol asfaltlanması, pazar yeri açmak, kütüphane yapımı gibi...) uygulamalarıyla vatandaş namında önce “olumlu izler” bırakmayı amaçlıyor ve çalışıyor demektir. Yani Çayırova halkı bir yandan hizmetleri beğeniyor ama diğer taraftan da eksik, yetersiz gördükleri kimi hizmetler içinde tereddüt yaşadıklarını ima etmiş olduğu düşünülmüştür. Geriye kalan yüzde %36 açık ve %10 hayır oranı da liberal, çoğulcu, demokratik bir toplumda düşünce, fikir ve tercih özgürlüğü için yok sayılmamalı, arka plana atılmamalıdır.

Tablo 22: Belediye hizmetleriyle ilgili bir problemim olduğunda ilk olarak çözüm masası birimine başvururum.

	Sıklık	Yüzdelik
Evet	42	10
Hayır	249	57,2
Diğer	72	16.5
Kısmen	72	16.5
Toplam	435	100

Bu soruya kamu yönetiminin kanayan yarası olarak bakmanın çok anlamlı olacağı kabul edilmelidir. Ülkemizin sayısız kamu kuruluşlarında, yurttaşın doğrudan çözüm masasına başvurmak yerine kişisel özelliklerine, ilişkilerine, sosyo-ekonomik ve kültürel değişkenlerine göre, kendi yöntemlerini (*araya adam sokmak, rüşvet vermek, yöneticileri tehdit etmek vs...*) sorununu (larını) çözümlemede tercih etmeleri, rahatlıkla gözlenebilmektedir. Belediyede işini çabucak halletmek, şikâyetini, istemlerini bildirmek maksadıyla ya bir *tanıdık personelin yanına gitmekte* veya memurla doğrudan muhatap olarak iletişimi kurmayı tercih etmiştir. Bu tür davranışlar ister istemez gayri resmi ilişkilerin yaşanmasına, vatandaş tatminsizliğine yol açabilir. Oysaki bu birimlerin teknik, nitelikli bilgi birimi ve yetişmiş insan gücü kapasitesi olması gerekir; sorunun kaynağına rahatlıkla inebilmeleri, belediye halk iletişimini

güçlendirebilir ve sağlıklı veri akışının desteklenmesine bağlı olarak da *kurum imajı* yeniden düzeltilebilir, çözüm masalarının da yerel kamuoyuna tanıtılmasına çok acil bir ihtiyaç olduğu bir gerçektir. Çayırova halkının oransal %60'a yakınının hayır cevabı düşündürücüdür ve belediye eylem planının hazırlanmasında kesinlikle irdelenmelidir.

Tablo 23: Belediye Çağrı Merkeziden 7/24 saat faydalanabiliyor musunuz?

	Sıklık	Yüzdelik
Evet	87	0,2
Hayır	288	66.2
Diğer	60	13.7
Toplam	435	100

Bu soruda da yine büyük bir farkla hayır cevabı önde gitmektedir. Katılımcıların belediye iletişim organlarını, hatlarını kullanım düzeyleri, istekleri çok alt seviyelerde gözükmekte ve adetleri yok edecek kadar azdır. Şehrin sosyo ekonomik, kültürel ve de eğitim düzeyiyle doğrudan bağlantılandırmak bile; ayrı bir soru cümlesinin üretilmesine zemin hazırlayabilir.

Tablo 24: Kent hizmetlerine yönelik tanıtım uygulamaları için ne söylersiniz?

Katılımcıların %34,4'ü (bir alt tablo 24) kent hizmetleri tanıtımlarını yakinen takip ettiklerini söylerken, %13,1'si ilgilenmediklerini, görüşlerini saklı tutmuşlardır. Bu sorunun yüzdelik cevap oranlarına eşlik eden diğer seçeneklerde; beğenenlerin oranı %31 olup, beğenmeyenler de %12,4 civarındadır. Tanıtım hususunda fikirlerin dengeli dağıtıldığını anlayabiliriz. Çünkü günümüzün gelişmiş yönetim aygıtının ulaşmış olduğu son noktada da; bilgi eksikliğinin giderilmesi için halka düzenli olarak kamusal bilgi akışının (transferinin) yapılması şarttır ve bunun yolunu, kanallarını her seferinde tıkamadan açık tutmak, demokrasi ve özgürlük ilkesi gereğince yaşamsaldır. Burada başka bir durum, katılımcı farkındalığına bir kez daha dikkat çekicilik kazandırılır ve bilgide seçicilik devreye girer; yerel nüfusa anında, açıklayıcı ve

yönlendirici mesajlarla görsel, işitsel hafızaya etki edecek araçlarla, kamuoyu algısı/beklentisi iyileştirilebilir.

Tablo 24:

	Sıklık	Yüzdelik
Takip etmiyorum/Fikrim Yok	57	13.1
Yapılan Çalışmaları Beğeniyorum	135	31
Yapılan Çalışmaları Beğenmiyorum	52	12.4
Diğer	150	34.4
Takip ediyorum	39	0,9
Toplam	435	100,0

Tablo 25: Belediye yönetim birimlerinin, ilçe halkının ihtiyaçlarını ve isteklerini yerinde ya da belediyede tespit ederek ve çözümünde; iletişim araçlarından faydalanmasının önemini hangi nedenlere bağlayabiliriz?

	Sıklık	Yüzdelik
Gündem oluşturma ve kamuoyunun takdirini kazanma isteğine	78	18
Kent halkının demokratik haklarını kullanmasına izin vererek	87	20
Yerel toplumun tüm kesimleriyle ortak uzlaşının kazanılmasına	117	27
Kaliteli hizmet sunumu için toplumdan gelebilecek tepkilerin öğrenebilmesine	84	19.3
Vatandaş katılımının sağlanmasına	69	16
Total	435	100

Deneklerin cevaplarına göre bir sıralama yapıldığında, ilk % 27’lik oran toplumsal birlik uyumunun, huzurunun elde edilmesi kamu yararı için, iletişim araçlarını şart görürken, %20’lik dilimin tercihi ise, haberleşme özgürlüğünün vazgeçilmezliğinden yana olmuş, geriye kalan %38’e yakın kitle için bu aygıtların ana

görevlerinin; şikayet ve talep mekanizmasının bozulmaması için, titizlikle ve hassasiyetle denetim, uyarım (ikaz etme), farklı seslerin kısılmaması için çalıştırması gerektiği inancı hakim olmuş; yönetimlere çeki düzen verebilecek bir üretim sisteminde, toplumsal reaksiyonları öğrenebilme, dizginleyebilme, tutum, strateji geliştirebilme, yönetimi vs... konularda tavsiye verici çıkarımlar sunmuşlardır. Son olarak %16'lık oran, katılım sürecine işaret koymuştur.

Tablo 26: Belediye hizmet etkinliklerinin iletişim yönünden etkileri konusunda ne düşünüyorsunuz?

	Sıklık	Yüzdelik
Çok yeterli	96	22
Yeterli	126	29
Fikrim Yok	48	11
Yetersiz	132	30.3
Çok yetersiz	33	0.8
Toplam	435	100,0

Aslında üst tablodaki bu çeldirici soruda; katılımcıların iletişimden ne anlamak istedikleri önem taşır. Madem bu yetkili makamlarla diyaloga geçmek manasında ise, yönetsel etkinliğin karar verici konumundakilerin her zaman yurttışa, kitlelere bütün hizmetlerini anlatırken; hileli, bol aldatmacalı, yanlış bilgiyi örtbas etme metodlarına direk başvurmak yerine, önce gerçekleri; şeffaflık, güven, hesap verilebilirlik ilkeleri etrafında açıklayabilmeyi zaruri kılabilmeyi içselleştirmek zorunda iken; her biçimde hizmet (iletişim) verimini sekteye, kesintiye uğratabilecek eylemlerden sakınabilmek için; toplumsal refleks geliştirmeleri gerekecektir ki; bunun yerel nüfus algısında, bir yerinde iz bırakacaktır. Bundan ötürü, iki seçenek (fikrim yok ve yetersiz) toplamına karşılık gelen %41'inin umutsuz olması vasatlığı ima edebilirken, kalan %51'inde ise yeterlilik algısı ve hala ortada bir dengenin kurulamadığına dair işaretler oluşmuştur.

Tablo 27: Vatandaşın belediyenin karar alma ve kamusal politika oluşturma süreçlerine katılımında iletişim kanalları kullanılmaktadır.

	Sıklık	Yüzdelik
Çok yeterli	96	22
Yeterli	126	29
Fikrim Yok	48	11
Yetersiz	132	30,3
Çok yetersiz	33	7,6
Toplam	435	100,0

Bilgiyle, bilimle, teknik, insan donanımıyla ve teknolojiyle yoğrulmuş demokrasi ve özgür toplumlarında her yöneten zümreyi yönetilenle kaynaştırmaksızın, kararlara katılım ve eleştiri özgürlüğü tanımadan hizmet verimliliğini düşünmek yersiz olacaktır. Dolayısıyla, halk etkinlik denetleyebilme bilincini sahaya taşıyarak – bir nevi yönetime gözdağı vererek-, yerel halkın bilgi edinme hakkının da gasp edilmeden; belediye ve çevresinde meydana gelen gelişmelerden haberi olacak (saydamlık ilkesi doğrultusunda) ve sesini duyurabilecek, takdir edecektir. Bundan ötürü, her yerel hizmetin süratle koordinasyonu dinamizm getirecek, dayanışmaya da katkı sağlayacaktır. Bu anlamda katılım oranının %51'e kadar çıkması olumlu, karşı tarafta ise %37,9'lık oran pek de küçümsenmeyecek bir kitle(negatif) algısını temsil etmiş olacaktır.

Tablo 28: Ölçek İfadelerine Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 28'de (bkz: sayfa 165) katılımcıların halkla ilişkiler birim ve unsurları değerlendirmelerine yönelik görüşlerine ilişkin ortalamalar iki sayfa alttaki tabloda görülmektedir. Öte yandan, ölçek ifadelerinin hepsi olumlu olup, ters puanlama veya değerlendirmeye gerek duyulacak ifade biçimine ölçekte yer verilmemiştir. Bu bağlamda ifadelere verilen yanıt ortalamalarını değerlendirmek suretiyle en yüksek ve en düşük değer alan ifadelerle beraber halkla ilişkiler departmanının genel görevleri, araçları, personelin görünüşü ve mesleki sorumluluklarına dair 14 soru altında

vatandaşın değerlendirme yapılması istenmiştir.. Ölçek altılı likert yapıda olup beş aralık içermektedir. Sonuçlarına gelince, her bir aralığın ortalamaya katkısı 1,2 puandır. Yanıtlar dikkatle gözden geçirildiğinde karşımıza gelen; ilk üç aralığın olumsuz görüşleri kapsadığı, bu aralıklar toplamının 3,6 puan olmasıdır. Dolayısıyla 3,6 üzerindeki ortalamalar olumlu olarak değerlendirilecekken bunun altında kalan ortalama değerleri negatif görüşlere işaret etmektedir. Bu doğrultuda; katılımcı yanıtları bağlamında ilk en yüksek puana sahip olan ifade “Belediye Halkla İlişkiler personelinin kişisel görünümü bakımlıdır” şeklindedir ve buna ait ortalama $4,50 \pm 1,9$ olarak tespit edilmiştir. İkinci “Belediye Halkla İlişkiler Personeli çalışma saatleri içerisinde görevinin başındadır” ifade ortalaması $3,74 \pm 1,7$, üçüncü olarak “Belediye Halkla İlişkiler Birim personelinin davranışları vatandaşlara güven vericidir” ifadesinde görülen $3,45 \pm 1,05$ oranıdır. Sıra en olumsuz değerlendirmelere geldiğinde; halkla ilişkiler departmanı özelliği ise “Belediyeye ait görsel kimlik unsurları canlı, cezbedici ve çok renklidir” ve “Belediye halkla ilişkiler personeli, vatandaşla güven ilişkisini tarafsız, eşit ve şeffaf hizmet anlayışını gözeterek iletişim kurar” (Ort.= $2,64 \pm 1,24$ ve $2,64 \pm 1,35$) ifadelerinde yer alan niteliklerdir. Bu iki ifade halkla ilişkiler bağlamında Çayirova Belediyesi’nin kurumsal imajının araştırma örneklemini bağlamında oldukça düşük olduğu kanısını taşımaktadır.

Katılımcılar, personelin görünüşlerine özen gösterdiklerini ancak bu özeni görevlerinde ve halkla ilişkilerde aynı ölçüde sergilemediklerini beyan etmişlerdir. Bu noktada, yerel katılımın sürdürülmesi hususuna ilişkin olarak simetrik iletişim mekanizmasının çalışmadığı, halkla ilişkiler çalışanlarının simetrik iletişim ilkeleri olan tarafsızlık, eşitlik, şeffaflık ve güven hususlarına uygun bir yapıda olmadıkları, davranmadıklarını söylenebilmektedir. Ancak, personelin görev anlayışına ilişkin olarak katılımcı algısının olumlu olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda “Belediye Halkla İlişkiler Personeli çalışma saatleri içerisinde görevinin başındadır” ifadesine verilen yanıtlar 3,60 kabul ortalamasının üzerinde olup $3,74 \pm 1,11$ olarak tespit edilmiştir. Bu noktada personelin görev sürelerinde yerinde olduğu, görev bilincine sahip oldukları ancak iletişim kurma becerileri veya iletişim yapılarının negatif öğeler içerdiğini söylemek mümkün olacaktır.

TABLO 28:			
İfadeler	N	Ort.	SS
Belediyeye ait görsel kimlik unsurları canlı, cezbedici ve çok renklidir.	435	2,64	1,245
Belediye Halkla İlişkiler Birimi tarafından hazırlanan tanıtıcı, yerel hizmet broşürleri, kitapçıkları, el ilanları gibi materyaller yeterli, açıklayıcı ve ilgi çekicidir.	435	3,77	1,359
Belediye halkla ilişkiler birimi diğer birimlerle olan ikili iletişimi devam ettirir.	435	3,15	1,198
Belediye Halkla İlişkiler personelinin kişisel görünümü bakımlıdır	435	4,50	1,191
Belediye Halkla İlişkiler Birimi bünyesinde yeterli sayıda halkla ilişkiler personeli bulunmaktadır.	435	3,13	1,156
Belediye halkla ilişkiler birimi, kent ve belediye arasında “etkin iletişimin” sürdürülmesinde, yönetime karşı “destek” algısının güçlendirilmesinde, denetleyici ve uygulayıcı temel bir mekanizmaya sahiptir.	435	2,98	1,175
Belediye Halkla İlişkiler Birimi Personeli, kamuoyuna vaat edilen hizmetleri zamanında bilgilendirme yapmakta ve doğru enformasyon akışını sağlamaktadır.	435	3,01	1,149
Belediye Halkla İlişkiler Birim personelinin davranışları vatandaşlara güven vericidir.	435	3,45	1,054
Belediye Halkla İlişkiler Personeli çalışma saatleri içerisinde görevinin başındadır	435	3,74	1,117
Belediye Halkla İlişkiler Birim personelinin iletişim becerisi yüksektir.	435	3,57	1,123
Belediye Halkla İlişkiler Birimi size “değerli” olduğunu hissettirecek, şahsi gereksinimlerinizi anlayabilecek tutum ve anlayışla yaklaşmaktadır.	435	3,20	1,146
Belediye Halkla İlişkiler Birimi vatandaşa saygı duyan, görev ve sorumluluklarını bilen personeli çalıştırmaktadır	435	3,32	1,172
Belediye halkla ilişkiler personeli, vatandaşla güven ilişkisini tarafsız, eşit ve şeffaf hizmet anlayışını gözeterek iletişim kurar.	435	2,64	1,357
Valid N (LİSTWISE)	435	3,2946	,65356

4.4.8. Halkla İlişkiler Faaliyetlerinde Hizmet Kalitesi Algısına İlişkin Bulgular

Katılımcıların belediyenin halkla ilişkiler faaliyetleri neticesinde fikir edindikleri hizmet kalitesi algısının demografik değişkenlerle ilişkisinin nasıl bağlantıda olup olmadığı hususu analiz edilmiş, elde edilen bulgulara bu başlık altındaki sıralı tablolarda yer verilmiştir.

Tablo 29: İkamet sürelerine göre hizmet kalitesi algı düzeyleri

Gruplar	N	Ort.	SS	F	p
1-6 yıl	153	3,3235	,66706	,273	,895
7-12 yıl arası	81	3,2328	,38901		
13-18 yıl arası	57	3,3872	,88330		
19-24 yıl arası	60	3,2036	,41796		
25 ve üstü	84	3,3036	,80475		
Toplam	435	3,2946	,65356		

p>,05

Katılımcıların oturma sürelerine bağlı olarak hizmet kalitesi algıları değerlendirildiğinde, hizmet sürelerine dair hizmet kalitesi algılarının farklılaşmadığı görülmektedir. Bu durum, hizmet kalitesinin kısa süre zarfında algılanabilen(cek) bir olgu olduğunu, bireylerin tek bir veya birkaç deneyim neticesinde kaliteye ilişkin yargı üretebildiklerini kaanati oluşmuştur ve nitekim değerlendirilmesi istenen kaliteye göre ikamet süresinin bu araştırma örneklemini için bir fark unsuru olmaması doğal bir sonuç olarak görülmüştür.

Aşağıdaki yaş tablosunda (Tablo 30) da, yaş grupları dağılımına bakarak, hizmet kalitesi algıları incelendiğinde, bu algının anlamlı biçimde farklılaşmadığı görülmüştür. Bir diğer ifadeyle yaş ile hizmet kalitesi algısı arasında istatistiksel açıdan %95 güven aralığında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. Elde edilen bu bulguya istinaden; yaşa göre hizmet beklentilerinin farklılaşacağı varsayımından

hareketle anlamlı bir ilişkinin oluşması beklenmiştir. Ancak, katılımcıların hizmet kalitesi algısında yaşın anlam katacak bir etkisi olmamış ve bu da örneklemin kendine özgü bir niteliği olarak değerlendirilmiştir. Dolayısıyla elde edilen bulgu da bu araştırma sahasına has bir nitelik taşımaktadır.

Tablo 30: Yaşa göre hizmet kalitesi algı düzeyleri

Gruplar	N	Ort.	SS	F	p
19-28 arası	81	3,4101	,80193	,749	,560
29-38 arası	129	3,3023	,61915		
39-48 arası	105	3,3163	,43146		
49-58 arası	72	3,1012	,88313		
59 ve üstü	48	3,3214	,45699		
Toplam	435	3,2946	,65356		

$p>,05$

Tablo 31: Medeni duruma göre hizmet kalitesi algı düzeyleri

Medeni Durum	N	Ort.	SS	Sd	p
Bekar	156	3,2143	,39757	143	,270
Evli	279	3,3395	,75847		
Toplam	435	4,673	,032		

$p>,05$

Katılımcıların medeni durumlarına göre hizmet kalitesi algıları istatistiksel olarak anlamlı bir biçimde farklılaşmamaktadır. Bu durum, ikamet yeri ve yaş değişkenlerinde olduğu gibi araştırma örnekleminde özgü olarak değerlendirilmektedir. Öte yandan, vatandaşların beklentilerinin evli ve bekar olmaları noktasında kısmen farklılaşabileceği varsayılma düşüncesinden, bu farklılığın belediye hizmetlerinin standartlığı dairesinde çok farklı olmayacağı düşünülmektedir. Nitekim anlamlı bir

ilişki sergilemese de evli katılımcıların ortalamaları bekar katılımcılara nazaran kısmen ve cüzi miktarda fazla görünmektedir.

Tablo 32: Eğitim durumuna göre hizmet kalitesi algı düzeyleri

Gruplar	N	Ort.	SS	F	p	Tukey
İlköğretim	60	3,7571	1,05193	3,169	,016	1- 2, 3, 4, 5
Ortaöğretim	255	3,2252	,56818			
Ön lisans	42	3,2449	,42923			
Lisans	72	3,2113	,50397			
Lisansüstü	6	2,9643	,15152			
Toplam	435	3,2946	,65356			

p<,05

Eğitim durumuna göre halkla ilişkiler hizmet kalitesi algısı ortalamaları değerlendirildiğinde katılımcıların bu anlamda farklı bakış açısı sergiledikleri elde edilen bulgular dairesinde söylenebilmektedir. Tablo 32 verileri itinayla incelendiğinde, ilköğretim mezunlarının halkla ilişkiler hizmet kalitesi bakımından diğer tüm gruplara nazaran daha yüksek bir ortalama sergiledikleri görülmektedir. %95 güven aralığında anlamlılık sergileyen bu farklılık eğitimin kişi değerleri üzerindeki etkisi bağlamında yorumlanmalıdır.

Nitekim eğitim düzeyi arttıkça değerlendirme ölçütleri de farklılaşacak ve artacaktır. Buna bağlı olarak ilköğretim mezunlarının beklentilerinin diğerlerine göre çok daha düşük olduğu bu bakımdan halkla ilişkiler hizmet kalitesini daha yüksek ortalama ile ifade ettiklerini söylemek mümkün olacaktır ve “H2-b.1: Kent halkının algı düzeyleri ile katılımcıların eğitim durumu arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık vardır.” Hipotezi doğrulanmış olacaktır.

Tablo 33: Gelir durumuna göre hizmet kalitesi algı düzeyleri

Kazanç	N	Mean	SS	F	p	Tukey
500'den Az	30	3,2000	,25377	2,858	,017	3-1,4,5,6
501-1000	3	3,8571	.			
1001-1500	36	3,9286	1,42727			
1501-2000	99	3,2641	,67421			
2001-2500	87	3,1946	,49704			
2500 ve Üzeri	180	3,2393	,43812			
Toplam	435	3,2946	,65356			

p<,05

Tablo 33 üst tabloda, katılımcıların gelir düzeylerine göre hizmet kalitesi algıları da istatistiksel bakımdan anlamlı bir biçimde farklılaşmaktadır. Buna bağlı olarak 1.000-1.500 TL aralığındaki katılımcıların hizmet kalitesi algı ortalamaları 500 TL'den az, 2.001-2.500 TL arası ve 2.500 TL üzeri gelirlere sahip olan gruplardan anlamlı biçimde yüksek çıkmıştır. Bu durum bu gelir grubundaki kimselerin düşük düzeyli ücretli çalışanlar olduğu ve belediye ile etkileşimlerinin diğerlerine nazaran daha az olduğu şeklinde değerlendirilebilir. Neticesinde, “H2-b.2:Çayırova halkının algı düzeyleri ile katılımcıların aylık gelir değişkeni arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık vardır” Hipotezi bu nicel verilerle kabul edilmiştir

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yerel yönetim alanlarında hiç şüphesiz ki, yönetimleri ayakta tutan yegâne tek güçte, iki yönlü iletişime açık olmayı yönetime döken, araçlarına adapte eden halkla ilişkiler baş tacı edilmiştir. Verimliliğin sürdürülebilmesini devam ettirecek olan faaliyetleri rekabetçi hizmet ortamlarında vatandaşla anlatmada zorlanan belediyeler için iyi, sıcak, müspet ilişkilerin kurulması, gündemde tutulması çok elzemdir. Çünkü bu olguları – ihtiyaç, insan, idare ve uyum(iletişim) dörtlüsünü - birbirinden koparmak imkânsıza yakındır. Beş yılda bir tekrarlanan mahalli seçimlerin siyasal parti adaylarına yerel iktidarı ele geçirme şansı vermesi, geleceği; doğal olarak yurttaşla fiziksel teması, yakın bağı, gündelik sağlıklı iletişim süreçlerini gerekli kılmıştır. Halkla ilişkiler yapısında, stratejik ayrıcalığı olan, bir noktadan diğer noktaya bilgi akışının (istek, öneri, şikâyetler) sorunsuz yapılabilmesi, denetim(katılım), eşit dağıtım, şeffaflık, hesap verebilirlik, etik ilkelerinin, güven duygusunun zedelenmesinin önüne geçecektir. Zaten dünya ve ülkemiz ölçeğinde kamu yönetimi şemsiyesi altında ilk uygulamalarına rast gelinen halkla ilişkiler yöntemleri, önce iki dünya savaş yılları arası geçen yıllarda ve akabinde özel sektörde kullanılmıştır. Küreselleşmenin çıktısı, ürünü, nesnesi Yeni Kamu Yönetimi aklı, ülkelere daha fazla demokrasi nitelikleri yükleyerek, artırarak, yurttaşla karşı daha paylaşımcı, ılıman bir kültürün tohumlarını atan, onlara güvenilir sahaları gösterebilmesi zorunluluğu, olanaklarını da geliştirmiştir (Taşdan,2012:238). Her biri hizmet işletmesi, belediyelere ne zaman halk desteği ve katkısı kesilirse, o zaman kurumsal (hizmet çatısı) da yıkılmaya, çatırdamaya başlamıştır. Son payda da, “ halkla ilişkiler, doğru şeyi yapmanın pratiğidir” ifadesi ile başlayarak, halkla ilişkileri bir sosyal davranış olarak tanımlamaya biraz daha sıkıca yaklaştırmıştır. (Seitel,1998:1). Bundan ötürü, bu tez çalışmasının ana problemi, belediyelerde neredeyse her gün yaşandığı bire bir gözlemlenen iletişim ihmallerini, zaafiyetlerini; pratikler bağlamından rotalandırarak tanımlayabilme, ortaya çıkarma isteği etrafında tasarlanmıştır. Bu doğrultuda halkla ilişkiler ve yerel yönetim kavramlarının nasıl harmanlanarak anlatılabileceği, özellikle hizmet (iletişim) algısı, farkındalık ve beklenti eğilimlerinin saptanmasında ve bunların sonuçlarını ölçümleyen; Çayirova İlçesi sakinleri gözünden, belediye halkla ilişkiler faaliyetlerine yönelik saha araştırmasının neticeleri anlamlandırmaya çalışılmış, anket deneklerinin seçilmesinde betimsel tarama modeline başvurmak

tercih edilmiştir. Araştırma bölümünde, anket tekniği kullanılarak, bölge halkının düşüncelerinin tespiti yoluna gidilmiştir. Literatür taraması neticesinde ilk bölümde yerel yönetim ve siyaset paradigmalarının, inceleme konusunun geneline nasıl yedirebileceğimiz irdelenmekte, ikinci ve üçüncü bölümde halkla ilişkiler alanı neden belediyelerde vardır, hangi ilkeler doğrultusunda işe yarar, niçin biçimlendirilir, uygulamadaki somut gerekçeleri ve bunun yanında mevcut sorunların bir fotoğrafı çekilmiştir. Son araştırma kısmında da, veri analizi bulgularının alanyazın bilgisi, kaynakçasıyla karşılaştırılması, yorumlanması hedeflenmiştir. Buna göre, ister devlette isterse de özel kesim iş kolunda, halkla ilişkiler çalışmaları kalkınma, verim artırma faaliyetlerinde, insan katılımına hem merkezi, hem de yerel yönetim seviyesinde başrolü vererek, yatırım, personel/çalışan politikalarının doğrusal yönden saptanması bağlamında başı çeken bir yönetim çerçevesi çizmiştir. Bu istikamette, toplum bilincini açmaya endeksli yol rehberinde, etkileşim çemberini oluşturma hesabına; öncelikle halkı gerçek istekleri konusunda aydınlatmayı, tanımayı maksat edinen çalışmaların içten içe içselleştirilmesinin yolunu sağlamaktadır. Halkın yönetim izlemlerini müspete çevirmek, meşruiyet kazandırmak; halk yönetim ilişkisinde sağduyuyu müzakere ederek uzlaşmayı yakalayabilmeye zorluk çıkartmamak, gerçek kararların alınabilmesi için bilgi alma ve edinme, sistem özgürlüğünü hak olarak tanıyıp, kanunlara, düzene riayet için çift yönlü çalıştırabilmeyi etkisiz kılmamak, ağır formalitelere takılmadan, halkı bir simgesel, ekonomik, kültürel sermaye kategorileşmesinin içine mümkün mertebe dâhil etmeden karşılıklı işbirliği anlayışıyla anlatabilmeyi hizmetlere aksettirebilmek; çok sesliliğin meydana çıkardığı dilek, telkin, yakınmalardan, önerilerden faydalanmak, kent halkının menfaatini himaye ederek kullanımına sunabilmeyi, edimselleştirebilmek, belediyeler için fazlasıyla emek isteyen bir sürecin kendisidir. Çünkü halkla ilişkiler için taşıyıcı temelin kolonları, kişisel ilişkiler üzerinden yukarıya doğru yükselmektedir. Burada kullanımdaki dil, söylem içeriği, tonu, sözcükler, anlamlandırma, değer yargılarının çözümlenmesi, etik ilkelerin ne kadar işlevde olduğu, mutluluk, beğeni derecesinin artmasına, diyalog sadeliği, vizyon yönetimi, bunların yanı sıra pratikte kullanılan araçların çeşitliliği, güncelliği, teknoloji takibi, sunum, strateji teknikleri de “etkin/parıldayan iletişimde” çok işe yarayacak gereken öğelere de anlam katacaktır. Burada önem arz eden, örgütün iç ve dış iletişimini paydaşlarıyla yapabilmek,

çatışmaları sona erdirmeye, haber akışını, imaj oluşturma birleştirici ayağıyla nitelendirerek, sağlama ve belki de mutlaka yönetimin halka karşı pozitif tutumlarını demokratik ve özgür toplum ve bireyin çıkarına uygun; etik ve simetrik yönde sergileyebilmeleridir (Mengü, 2012: 94-139). Ve bunun aracılığıyla belediyelerin görev karnelerindeki başarı, başarısızlık grafikleri; halk odaklı hizmet geleneği alışkanlıklarını ya yükseltecek veya aşağıya düşürecek. Çalışmanın başından beri, teorik ve tatbiki veçhede işlenen yerel yönetimler, halkla ilişkiler ve iletişim kazalarını tanımlayabilme arasındaki ilişkiyi deşelemek amacıyla dördüncü bölümde, Çayırova Belediyesi halkla ilişkiler uygulamaları sormaca sonuçlarının istatistiki bulguları irdelenmiştir. 435 katılımcıya yüz yüze yapılan 42 soruluk anketin ilk kısmında, sosyo- demografik özellikleri, hizmet algısını tanılayabilme, hizmetler hakkında bilinirlik derecesini üç kısımda sorulararak, test etmeye özgü veriler elde edilmiştir. Çayırovalıların %35'inin 1-6 yıldır, %19,3'ünün de 25 yılı epeyce geçkin bir zamandır şehirde yaşamları sürdürdüklerini söylemişlerdir. Katılımcı tecrübesinden, fikirlerinden faydalanarak, en iki ve üç dönem boyunca belediye hizmetlerine, adil, tarafsız ve önyargılı bakmadan değerlendirebilecekleri öngörüsü; hizmetlere muhatap olma süresi bakımından olumlu seviyelerde olduğu kabul edilmiştir. Yalnız, oturma süresiyle hizmet algısı arasında doğrudan bir başkalık tespit edilmemiştir. Buna neden olarak hizmet standartı ve kalitesinin aynı gittiği veya beklentileri, memnuniyeti artırabilecek uygulamaların halkla ilişkiler birimi tarafından hayata geçirilmediği düşünülmektedir. Neredeyse %52'si seçmen yaşını geçmiş 30 yaş ve üzeri kimselerden oluşmaktadır. Hizmetleri değerlendirmede ortalama yaş seviyesinin üstünde bir katılımcı kitlesinin varlığı, araştırmaya doğru veri katkısı sağlaması bağlamında pozitif olmuş fakat hizmet algısı kriterinin irdelenmesinde ise farklılık göstermemiştir. Ancak bu iki olgu arasında da anlamlı bir ilişkinin inşa edilmiş olabileceği düşünülmüştür. Nitekim belediye sosyal hizmet birimlerinin yaşlı ve muhtaç vatandaşlara ayni veya nakit yardımda bulunması, halkla ilişkiler birimlerinin bu uygulamaları nasıl duyurdukları, koordinasyon kurduğu beğeni algısında da önem teşkil etmiş olabilirliğine rağmen bu araştırma için pek bir mana ifade etmemiştir. Eğitimle doğrudan orantılı kazanç seviyesi bir diğer çekici ve önemli değişkendir. Bu ankette yoğunlukla ortaöğrenim eğitimi görmüş katılımcıların yüksek oranda katılım gösterdiklerine rağmen, lisans ve üstü dereceye sahip kişi sayısı bayağı

azdır, eğitim oranları arası farklılıklar “bir etki unsuru” olarak diğerlerinden oldukça sivrilmıştır. Bu da çalışma sonuçlarını daha değerli ve geçerli kılmaktadır. Eğitim durumu ve halkla ilişkiler hizmet algısı korelasyonuna bakarsak; gruplar arası çok anlamlı farklılıklar olduğunu anlayabiliriz. İlköğretim mezunları için oran yüksek gitmektedir. %95 güven aralığında anlamlılık sergileyen bu farklılık, kişilerin statüleriyle, kültür ve bilinç, farkındalık, öğrenme içgüdüleriyle, ihtiyaçlarıyla temelden ilişkilidir. Eğitim çıtası yükseldikçe, eleştiri dozu artmakta, daha verimli hizmet çeşitliliği istenmektedir. Dolaylı bir biçimde beklenti ve hizmet dengesinde tatmin olma, kazanç miktarına göre çok göreceli olmaktadır. Katılımcı geliri, % 6.8’ den % 41.3’e kadar 500 ve 2500 tl arasında gidip gelmektedir. Maaşları, 1.000-1.500 TL aralığındaki katılımcıların hizmet kalitesi algı ortalamaları 500 TL’den az, 2.001-2.500 TL arası ve 2.500 TL üzeri gelir gruplardan anlamlı biçimde yüksek çıkmıştır. Alt gelir grubundaki kimselerin düşük düzeyli ücretli çalışanlar olduğu ve belediye ile temaslarının diğerlerine nazaran daha az olduğu şeklinde değerlendirilebilir. Orta gelir grubundaki katılımcıların memnun kalması, iyimser veya kötümser olmaları eğitim seviyeleriyle ilişkilendirilebilecektir.

Bölgenin, ilçenin jeopolitik konumu, demografik, yoğun göç alan, az göç veren özelliklerinden ötürü; yerleşim biriminde eğitim ve gelir seviyesinin düşük seyretmesi; hizmeti her kesim için aynı standartta ve algıda tutmanın külfetini katlatmakta ve halkla ilişkiler uygulamaları da bu hesaptan kendi payına düşeni, “adil, eşit hizmet hakkını” devam ettirmekle almaktadır. Diğer cevaplar bakımından, faaliyete katılım manzarası kötü görünmektedir. Belediyenin yerel kamuoyunu bilgilendirmesi eksik, duyurum/bildirim çalışmalarının yetersizliği söz konusu edilmiştir. Kurum vatandaş arası bir iletişim kopukluğu yaşandığını söyleyebiliriz. Program içeriğinin, süresinin bilinmemesi de; ayrı bir zorluk çıkartılmasının ötesinde; kurumunu temsil eden etkinlik görevlisinin hizmet davranışı- biçiminden rahatsız olan % 98’lik memnuniyetsizlik oranı, algılanan kalite beklentisini aşağıya doğru çekmekte, hakikaten kurum içi hizmet eğitimlerinin yapıp yapılmadığına dair soru işareti yaratmakta, kurum kültürü, imajını da tekletmeye başlamış demektir. Çayirovalı katılımcıların belediyenin yeni iletişim araçlarını takip etme oranında başı internet hesapları(%46) çekmektedir. Ancak, bu oran böyle olsa bile; faydalanım yeterince olmamaktadır. Belediyenin işlem yoğunluğunu ve süresini azaltmadığını söylemek

mümkündür. Her zaman yurttaş için reddetmeyeceğimiz bir gerçeklik silsilesinde; dileklerini, eleştirilerini, şikâyetlerini dijital vasıtalarla, belediyesine iletebilmesine ve hızla geribildirim alabilmesine olanak verilmesi; temsili demokrasinin olumluluğuna, akibetine ciddi katkılar da verebilecektir. Pratik, üretken hizmet çözümüne köstebek olunmaması, anlık ve doğru bilgilendirme imkânının kesilmemesi, iş yavaşlatmanın önüne geçilmesi, personel ve daha nitelikli hizmet üretimine katılımcı ve saydam, denetimden taraf bir yönetim tavrının başarılmaması gibi sonuçları; başka bir geleneksel yöntemde, %53 dilekçe sunumunda da görebiliriz. Yönetim sistemiyle iletişim kurmanın anayasal güvenceyle yurttaşlara hak tanıdığı en etkin ve eski bir yoldur. Bu sayede, kurum güveninin korunması ve artırılması için şans doğmuş olacak; memnuniyet derecesi gereksiz işlem prosedürüne kurban edilmeden, yurttaş ilişkilerinin korunmasını kolaylaştıracaktır. Başka sıkıntılı, önemli bir netice; vatandaşın yeterli düzeyde tatmin olabileceği, kişisel görüşme süre darlığından, işleyiş sürecinin takip edememekten yakınmaları ve yarar görememeleridir. Bunun yoğunluk veya personel azlığı ile açıklanması olasıdır. Şayet böyle bir durum yok ise, görevlinin sözlü bilgilendirmesi, davranışlarıyla, konuşmalarının birbirini tutması, yurttaşla sorunu hakkında pozitif çözüm odaklı yaklaşımı, hem hizmet çıtası, hem de personele güven çıtasını yukarıya çıkaracaktır. Diğer olumsuzluk, iki %25’lik dilimlere yerleşen internet erişiminin olmaması, ekonomik yetersizliklerdir. Bu noktada bilişim teknolojileri üzerinde belediyeyle kontak kurmanın elverişsizliği ötürü daha etkileşim düzeyi düşük gitmektedir. %31.7’lik oran, zaruri (biyolojik, fiziksel ve ruhsal/sosyal) engellerin giderilmesinde, belediyeden memmün olmadıkları ifade edilmiştir.

Kırtasiyecilik boyutunda, %49’luk kitlenin hayır, %41’inin de kısmen yanıtında (Tablo15) hayati bir eksiklik hemen kendini belli etmektedir. Her iki cevabın toplamının %90 oranına kadar tekabül etmesi, etik personel davranışlarıyla, diyalogla, yurttaş iletişimiyle ilgili ciddi ve büyük bir memnuniyetsizliğin yaşandığının delilini sunmaktadır. Sadece %11’e yakın bir kitle için beğeni vardır. Belediyenin tanıtım çalışmalarından; %33’ü ve %25,5’i kitlenin, hem yeni hem de konvansiyonel medyadan sık sık, beraber yararlandıkları anlaşılmaktadır. Ayrıyaten, %84,1’i faaliyetlerinin duyurabildiğini ifade ederken %15,8’i bunun aksi yönde seçenek işaretlemiştir. Katılımcıların %34,4’ü kent hizmetlerine yönelik tanıtım hizmetlerini takip ettiklerini- yani başarılı gördüklerini- söylemiş, %13,1’i de takip etmediğini, bir fikri olmadığını

ifade etmiştir. Bununla birlikte çalışmaları beğenenlerin oranı %31 olup beğenmeyenler %12,4 oranındadır. Belediyeyle iletişim/etkileşim noktasında, %40,1'i yetersiz bulduğunu. %41,'i de yeterlilik yönünde görüş bildirmiştir. Katılımcılar belediye hizmetleriyle ilgili sorunlarını çözüm masasına başvurmak suretiyle çözme hususunda, %66,2'si hayır yanıtını verirken %20,1'i evet demiştir. %13,7'si ise diğer yollarla çözüm aradıklarını belirtmişlerdir. Bu durum devlet, bürokrasi yönetiminde uzun yıllardır bir türlü önüne geçilemeyen, kronikleşen bir problemdir. Meşruiyet ve güven ilkesinin sorgulanmasına zemin hazırlayabilecektir. İkinci 6'lı likertli bölümde çoğu denek, halkla ilişkiler personelinin açıkça beğenmediklerini, görevlerini icra ederken; pozitif iletişim unsurlarına riayet etmedikleri neticelendirilmiştir. Dolayısıyla hizmet kalitesinden algılananlarla memnuniyet denkleminde, sonuç göstergesi negatif (olumsuz) olmuştur. Bunlara göre yapılması önerilerden birkaçında; halkla ilişkiler biriminin görev, yetki ve sorumluluk kurallarının, kaidelerini, tanımlarının gözden geçirilmesi, bütün birim personelinin bilgisini, becerisini, verimliliğini yükseltmek; hizmet sorumluluğu, etik bilincinin aşılmasında, insana yaklaşımında daha sevecen, yapıcı, eşitlikçi olabilmeleri, objektif davranabilmeleri adına; sürekli hizmet içi eğitime, kurum kültürü, hedeflenen kurumsal imaj ve güven seviyesi doğrultusunda, tabi tutulması, daha fazla aktif yurttaşlık sistemine izin verilmesi, etkileşimi – daha fazla enformasyon, iletişim hızının kesmemek- daha sıkıca güçlendirmek, stratejik iletişim yönetim planlarını sonuçlarıyla kontrol edebilmek; iletişim kanallarının açık tutulması, standart biçimlerinin yenilenmesi; özellikle, internet ve mobil uygulamalar vasıtasıyla, kamu menfaati için yanlış ve eksik, taraflı bilgilendirmenin, şeffaflık, hesap verilebilirlik etrafında önlenmesi için, simetrik iletişimi tutarlı kullanmaları öngörüsü, hem akademik literatüre hem de belediyeye yol gösterecek, ışıltı tutacak kılavuz bilgiler sunacaktır.

KAYNAKÇA

Kitaplar

Akarcalı, Sezer (2003). 2.Dünya Savaşında İletişim ve Propaganda. İstanbul: İmaj Yayıncılık.

Aktan, Can, Coşkun & Özlem Özkıvrak (2008). Sosyal Refah Devleti. Ankara: Okutan Kitapevi.

Alada, Bayramoğlu, Adalet (1993). Yerel Yönetim ve Ahlak- Yerel Yönetimin Geliştirilmesi Programı El Kitapları Dizisi. İstanbul: Kent Basımevi.

Alver, Füsün (2011). Gazetecilik Bilimi ve Kuramları. İstanbul: Kalkedon Yayıncılık.

Andersen- Gosta Esping (2018). “Toplumsal Riskler ve Refah Devletleri”. Şu kitapta: Der. Ayşe Buğra ve Çağlar Keyder, (Çev.B. Çakar- U. Balaban). Sosyal Politika Yazıları. İstanbul: İletişim Yayınları, 33-53.

Aristoteles, (1993). Politika. (Çev. M. Tunçay). İstanbul: Remzi Kitapevi.

Arslan, Savaş (2002), “İstikamet PR!İlişkiden İletişime İlişmek”, Şu kitapta: Der. Sema Yıldırım Becerikli, Halkla İlişkiler ve Reklamın Anatomisi. Ankara: Ütopya Yayınları, 7-34.

Asna, A Alaeddin (2006). Kuramda ve Uygulamada Halkla İlişkiler, İstanbul: Pozitif Yayıncılık.

Aydın, A. Hami. ve İbrahim Ethem Taş (2013). Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler. Ankara: Seçkin Yayınevi.

Balandier, Georges (2010). Siyasal Antropoloji. (Çev: D. Çetinkasap). İstanbul: Türkiye İş Bankası Yayınları.

Barber, Benjamin (1995), Güçlü Demokrasi Yeni Bir Çağ İçin Katılımcı Siyast, Çev: Mehmet Beşikçi, İstanbul :Ayrıntı Yayınları.

Barrow, W. Clyde (1993). Critical Theories of the State Marxist, Neo-Marxist, Post-Marxist. The University of Wisconsin Press: United States of America.

Baskin, O, W., E.C.Arooff (1988). Public Relations:The Profession and The Practice. Iowa:Win. C.Brown Publishers.

Baytekin, Pelin (2012). “Halkla İlişkiler Propaganda Değildir”. Şu kitapta: Der. Ayşe Temel Eğinli. Halkla İlişkiler Ne Değildir?. İstanbul: Say Yayınları, 155-186.

Becerikli, Yıldırım, Sema (2008). ...Ve Halkla İlişkiler: Şeytanın Avukatlığından Arabuluculuğuna; Bir Disiplinin Eleştirel Analizi. Ankara: Karınca Yayınları.

Bektaş Arsev (2013). Kamuoyu, İletişim ve Demokrasi. İstanbul: Bağlam Yayıncılık.

Bernays, Edward(1952). Public Relations. Oklahama: University of Oklahoma Press.

Berktaş, Fatma (2015), “Modern siyasal ideolojiler/liberalizm”. Şu kitapta: Der. Birsen Örs. 19.Yüzyıldan 20. Yüzyıla Siyasal İdeolojiler. İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 49-55.

Biber, Ayhan (2012). Halkla İlişkilerde Teorik Bir Çerçeve, Ankara:Vadi Yayınları.

Bıçakçı, İlker (1999). İletişim ve Halkla İlişkiler Eleştirel Bir Bakış. İstanbul: MediaCat Yayınları

Bolay, Hayri, Süleyman (2018). Felsefe Doktrinleri ve Terimleri Sözlüğü. İstanbul:Atlas Yayınları.

Bünyamin, Aydın vd... (2016). (Çev ve Der). Liberalizmin Kurucu Babaları. İstanbul: Liber Yayıncılık.

Büyükoztürk, Şener (2014). Deneyisel desenler: Öntest-sontest, kontrol grubu, desen ve veri analizi. Ankara: Pegem A.

Bumin, Kürşat (2016). Demokrasi Arayışındaki Kent, İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

Çakır, Yengel Sinem (2014). “Halkla İlişkiler ve Reklam: Keşişim Noktaları ve Farklılıkları” Şu kitapta: Der. Ayşe Temel Eğinli. Halkla İlişkiler Ne Değildir?. İstanbul: Say Yayınları, 95-153.

Canpolat, Nesrin (2012). Geçmişten Günümüze Türkiye’de Halkla İlişkilerin Gelişimi. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Castells, Manuel., (1977). The Urban Question: a Marxist Approach, (Çev. A. Sheridan). London: Edward Arnold.

Castells, Manuel (2017). Kent, Sınıf ve İktidar, (Çev:A. Türkün). İstanbul: Phoenix Yayınları.

Çelik Ahmet ve Yaşar Tonta (1996). “Düşünce Özgürlüğü, Bilgi Edinme Özgürlüğü ve Bilgi Hizmetleri”. Şu kitapta: Ed. Ahmet Çelik ve Yaşar Tonta. Bilgi Edinme Özgürlüğü. Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1-13

Center, A.H ve P.Jackson (1995). Public relations practices: Management case studies and problems. Englewood Cliffs NJ: Prentice- Hall.

Christensen, L.B., Johnson, R.B., & Turner, L.A. (2015). Araştırma Yöntemleri: Desen ve analiz (çev ve ed. A. Aypay). Ankara: Anı Yayıncılık.

Cockburn, C., (1977). The Local State. London: Pluto Press.

Crouch, Colin (2016), Post Demokrasi. (Çev: A.Emre Zeybekoğlu). Ankara: Dost Yayınları.

Crowley, David, Paul Heyer (2010). İletişim Tarihi Teknoloji- Kültür- Toplum. (Çev: B. Ersöz). İstanbul:Phoenix Yayınları.

Çınar, Menderes (2017). “ Demokrasi” Şu kitapta: Der. Yüksel Taşkın. Kavramlar, Kurumlar ve Süreçler. İstanbul: İletişim Yayınları, 203-245.

Çukurbayır, M. Akif (2011).Siyaset-Yönetim Ekseninde Yurttaşsız Demokrasi. Konya: Çizgi Yayınevi.

Çukurçayır, M.Akif (2013).Yerel Yönetimler Kuram, Kurum ve Yeni Yaklaşımlar. Konya: Çizgi Yayınevi.

Çukurbayır, M.Akif (2015). Yurttaş Odaklı Yerel Yönetim, Konya: Çizgi Kitabevi.

Cutlip, S.M, A.H. Center, G.M. Brom (1985). Effective Public Relations, Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall.

Dahl, R. A., (1962). Who Governs?: Democracy and Power in an American City, New Haven: Yale University Press.

Dahl, Robert (2017). Demokrasi Üzerine. (Çev: B. Kadioğlu). İstanbul: Phoenix Yayınları.

Dardot, Pierre, Laval, Christian (2018). Dünyanın Yeni Akli Neoliberal Toplum Üzerine Deneme. (Çev:I.Ergüden). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.

Demirci, Kenan (2018). Halkla İlişkiler 1900’lerden 2000’lere Demokrasi Perspektifinden Bir Değerlendirme. Ankara:Ütopya Yayınevi.

DPT (1963). Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı(1963-1967). Ankara:DPT

Dursun, Çiler (2013). İletişim, Kuram ve Kritik. Ankara: İmge Kitabevi.

Dyer, Gillian (2010). İletişim Olarak Reklamcılık. (Çev: M.Nurdan Öncel Taşkiran). İstanbul: Beta Basım Yayın.

Elden Müge ve Uğur Bakır (2010). Reklam Çekicilikleri Cinsellik, Mizah ve Korku, İstanbul:İletişim Yayınları.

Emrealp, Sadun, Selahattin Yıldırım(1993). Yerel Yönetimlerde Başarının Yolları. Ankara: Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı Yayınları.

Engels, Friedrich (1998). Ailenin, Özel Mülkiyetin ve Devletin Kökeni. (Çev.K. Somer). Ankara: Sol Yayınları.

Erdoğan, Mustafa (2017). “Liberalizme Yeniden Bakış: Tarihi ve Felsefi Temelleri” Şu Kitapta: Der. Cennet Uslu. Liberalizm El Kitabı, İstanbul: Liberte Yayınları, 63-101.

Erdoğan, İrfan (1997). İletişim Egemenlik Mücadeleye Giriş. Ankara:İmge Yayınevi.

Erdoğan, İrfan (2005). İletişimi Anlamak, Ankara: Erk Yayıncılık.

Erdoğan, İrfan (2008).Teori ve Pratikte Halkla İlişkiler. Ankara: Erk Yayıncılık.

Erözden, Ozan (2008). Ulus- Devlet: İstanbul: On İki Yayıncılık.

Ertekin, Yücel (1985). Halkla İlişkiler. Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü.

Ertürk, K. Özkan (2010). Küreselleşme Ekseninde Halkla İlişkiler. Ankara: Birleşik Yayınevi.

Ewen, Stuart(1996). PR! A Social History Of Spin: New York:Basic Boooks.

Fukuyama, Francis (1999). Tarihin Sonu Mu?. (Çev:E. Şen). Ankara:Vadi Yayınları.

GOUGH, Ian (1987). “The Welfare State.” in: The New Palgrave Dictionary of Economic Theory and Doctrine. London: Macmillan Press Ltd.

Gökçe, Orhan (2017). İletişime Giriş. Konya: Çizgi Yayınevi.

Görmez, Kemal. (1997). Yerel demokrasi ve Türkiye. Ankara: Vadi Yayınları

Grunig, James (2005). Halkla İlişkiler ve İletişim Yönetiminde Mükemmellik (Çev:E. Özsayar). İstanbul: Rota Yayıncılık.

Gül, Hüseyin, Hakan Mehmet Kiriş, Nilüfer Negiz ve İsmail Gökdayı (2014). Türkiye’de Yerel Yönetimler ve Yerel Siyaset. Ankara: Detay Yayıncılık.

Güler, Birgül, Ayman (2013). Yerel Yönetimler Liberal Açıklamalara Eleştirel Yaklaşım. Ankara: İmge Kitabevi.

Güllüpınar Hasan (2009). Halkın Yakınma Yöntemleri Belediyelerde Halkla İlişkiler. Konya: Eğitim Akademi.

Güneş, Sadık (2001). Medya ve Kültür Sessiz Yığınların Kültürel İntiharı. İstanbul: Vadi Yayınları.

Gürpınar, Doğan (2016). Özgürlüğün İdeolojisi Liberalizm. İstanbul: Liber Yayıncılık.

Hackworth, Jason (2006). The Neoliberal City: Governance, Ideology and Development in American Urbanism. Ithaca: Cornell University Press.

Hague, Rod & Martin Harrop (2007). Political Science a Comparative Introduction. Palgrave Macmillan: UK.

Harvey, David (2012). Asi Şehirler, Çev: (A. Temiz). İstanbul: Metis Yayınları.

Hatt, K. Paul ve Jr, Reiss, j, Albert (2002) “ Kentsel Yerleşimlerin Tarihi”, Şu kitapta: Der ve Çev. Alkan Ayten, Bülent Duru. 20. Yüzyıl Kenti. Ankara: İmge Kitabevi. 27-54.

Hazar, Çetin (2009). Bir Aygıt Olarak Halkla İlişkiler ve Araçları. Ankara: Eğitim Kitabevi.

Healy Traverse Tim (1998). Halkla İlişkiler ve Propaganda Karşılaştırmalı Değerler. (Çev: İbrahim Çamlı). İstanbul: İPRA Altın Kitap Serisi.

Heath, Roberth (2005). Encyclopedia of Public Relations. USA: Sage Publication.

Huberman, Leo (2019). Feodal Toplumdan Yirminci Yüzyıla. (Çev: M. Belge). İstanbul: İletişim Yayınları.

Ira, Katznelson (2019). Marksizm ve Kent. (Çev: C. Göğüş). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

İnceoğlu, Metin (2011), Tutum, Algı, İletişim, Ankara: Siyasal Kitabevi.

İnsel, Ahmet (2011). Neo- Liberalizm Hegemonyanın Yeni Dili. İstanbul: Birikim Yayınları.

İşçi, Metin (2002). Halkla İlişkiler. İstanbul: Der Yayınları.

İzci, İnan (2014). “Katılımcı Yerel Yönetim: Genel Bir Bakış”, Şu Kitapta: Der. İnan İzci . Katılımcı Yerel Yönetim. İstanbul: Kalkedon Yayıncılık, 19-39.

Jessop, Bob (2016). Devlet- Dün, Bugün Gelecek. (Çev:A. Güney). İstanbul:Epos Yayıncılık.

Jungfer, K. (2005). Die Stadt in der Krise-Ein Manifest für starke Kommune. Bundeszentrale für politische Bildung: Bonn.

Frazer. P. Seitel (1998), The Practice Of Public Relations. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Karalar, Rıdvan (1997). Halkla İlişkiler. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Karasar, Niyazi, (2012). Bilimsel araştırma yöntemi. Ankara: Nobel Yayıncılık.

KAYA(1992) (Kamu Yönetimi Araştırması Genel Raporu ve Yerel Yönetimler Araştırma Grubu Raporu), Ankara: TODAİE,

Kazancı, Metin (1999). Kamuda ve Özel Sektörde Halkla İlişkiler. İstanbul: Turhan Yayınevi.

Kazancı, Metin (2006). Kamuda ve Özel Kesimde Halkla İlişkiler. Ankara:Turhan Yayınevi.

Keloğlu, İşler Esra (2007). Halkla İlişkiler- Mitler ve Gerçekler. Ankara: Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Kırkinci Yıl Kitaplığı No:4.

Keleş, Ruşen (2016). Yerinden Yönetim ve Siyaset, İstanbul: Cem Yayınevi.

Keskin, Fatih (2013). “Modern Demokrasilerde Kamusal İlişkiler”.Şu kitapta: Der. Melike Ymanoğlu ve Pınar Özdemir. Halkla İlişkilerin Kazancı, Ankara: De ki Yayınevi, 73-130.

Koçak, Yüksel (2013). Türkiye’de Yerel Yönetimler. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Ledingham, J. A., & Bruning, S. D. (2000). “Introduction: Background and current trends in the study of relationship management.” Şu kitapta: Eds. J. Ledingham & S. D. Bruning. Public relations as relationship management: A relational approach to the study and practice of public relations Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, xi–xvii

Pieczka, M. (2002). “ Kamuoyu ve Halkla İlişkiler’. Şu kitapta: Der. Jacquie L’Etang, Magda Pieczka. Halkla İlişkilerde Eleştirel Yaklaşımlar. (Çev: S. Becerikli, vd...). Ankara:Vadi Yayınları, 109-125.

Merrifield, Andy (2016). “Hesap Uzmanlığı Yönetişimine Karşı: Yeni Bir Kentsel Kollektif Tüketime İlişkin”. Şu kitapta: Der. And Merrifield ve diğerleri. Mekan Meselesi. (Çev: S Torlak- Ö. Kulak). İstanbul: Tekin Yayıncılık, 75-87.

Mill, John, Stuart (2001). Özgürlük Üstüne ve Seçme Yayınları. (Çev: A.Ertan) İstanbul: Belge Yayınları.

Mill, John, Stuart (2015), Özgürlük Üzerine, (Çev:Tuğçe Kanbur). İstanbul: Litera Yayıncılık.

Mengü, Çetin, Seda (2012). Halkla İlişkiler Bir Kültür Politikası. Konya: Eğitim Kitapevi.

Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi Yönetim Kurulu Raporu (1966). Ankara: Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi Yönetim Kurulu Raporu.

Mutlu, Erol (1998). İletişim Sözlüğü. Ankara: Bilim-Kültür Yayınları.

Negrine, Ralph (2014). “Politik Propaganda” Şu kitapta: Der.Fatih Keskin. Politik İletişim Sözlüğü, Ankara:İmge Kitabevi, 204-205.

Pirrenne, Henri (2016). Ortaçağ Avrupa’sının Ekonomik ve Sosyal Tarihi, (Çev: U. Kocabaşioğlu), İstanbul: İletişim Yayınları.

Pahl, R. E., (1975). Whose City?. London: Penguin Books.

Peltekoğlu, Balta, Filiz (1998). Halkla İlişkiler Nedir?, İstanbul:Beta Yayıncılık.

OECD (2001). Citizens as Partners On Informaton, Consultation and Public Participation In Policy- Making. France: OECD Publications Service.

Okay, Ayla, Aydemir Okay (2001). Halkla İlişkiler. İstanbul: Der Yayınları.

Okçu, Murat (2012). “Değişen Dünyayı Anlamak İçin Önemli Bir Kavram: Yönetişim”. Şu Kitapta: Der. Fatma Neval Genç. Yönetişim ve Yönetim Ekseninde Kamu Yönetimi. Bursa: Ekin Yayınları, 15-3

Ökmen, Mustafa (2005). “ Liberal Düşüncenin Yerel Yönetim- Kent Pratiği Üzerine Notlar”. Şu Kitapta: Der. Talat Arslan vd... . Teoriden Pratiğe Kamu Yönetimi Yaklaşımlar, Sorunlar ve Metotlar, Bursa: Aktüel Yayınları, 19-57.

Orrick B.James(1967). Halkla İlişkiler Ders Notlar. (Çev: O. Onaran) Ankara: Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Basın Yayın Yüksek Okulu Yayınları.

Oskay, Ünsal (2005). İletişimin A B C’si. İstanbul:Der Yayınları.

Sartori, Giovanni (2017). Demokrasi Teorisine Geri Dönüş. (Çev: T. Karamustaoğulları, M. Turhan). İstanbul: Sentez Yayıncılık.

Sallan, Gül, Songül (2006). Sosyal Devlet Bitti Yaşasın Piyasa. İstanbul. Ebabil Yayıncılık.

Şengül, Tarık (2001). Kentsel Çelişki ve Siyaset –Kapitalist Kentleşme Üzerine Yazılar. İstanbul: WALD Yayınları.

Slattery, Martin (2014), Sosyolojide Temel Fikirler. (Der: Ümit Tatlıcan - Gülhan Demiriz). İstanbul: Sentez Yayıncılık.

Tekeli, İlhan. (1999). Modernite Aşılırken Siyaset. Ankara: İmge Kitabevi.

Tekeli, İlhan (2011). Türkiye İçin Siyaset ve Demokrasi Yazıları. İstanbul: Tarih Vakfı Yurt Yayınları.

Tekeli, İlhan (2017). Katılıcı Demokrasi ve Sivil Toplum Kuruluşları. Ankara:SODEV Yayınları.

Tellan, Derya (2002). “Halkla İlişkiler Endüstrisinde Geriye Bakmak:Kavramlar ve Karakterler”, Şu Kitapta: Der.:Sema Yıldırım Becerikli, Halkla İlişkiler ve Reklamın Anatomisi. Ankara: Ütopya Yayınları, 32-54.

Tellan, Derya (2016). Yönetim ve Halkla İlişkiler Ön Okumalar. Ankara: Ütopya Yayınevi.

Tengilimoğlu, Dilaver ve Yücel Öztürk (2011). İşletmelerde Halkla İlişkiler. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Terray, Emmanuel (2018). “ Devlet, rastlantı ve zorunluluk: Bir tarih üzerine düşünceler”. Şu Kitapta: Der. Cemal Bali Akal. Devlet Kuramı. Ankara: Dost Kitapevi,:95-110.

Thomas, Paul (2009). Yabancı Politik Marksist Devlet Kuramına Yeniden Bakmak. (Çev: İ. Yıldız). Ankara:Dipnot Yayınları.

Timisi, Nilüfer (2003). Yeni İletişim Teknolojileri ve Demokrasi. Ankara:Dost Yayınları.

Tokgöz, Oya (1994). Temel Gazetecilik. Ankara: İmge Yayıncılık.

Toksöz, Fikret (2008). İyi Yönetişim El Kitabı. İstanbul:Tesev Yayınları.

Tortop, Nuri (2009). Halkla İlişkilere Giriş. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Tortop, Nuri, Mehmet Akif Özer (2013). Halkla İlişkiler. Ankara: Nobel Yayınevi.

- Tortop, Nuri ve diğerkleri (2014). Mahalli İdareler. İstanbul:Nobel Yayıncılık.
- Touraine, Alan (2015). Demokrasi Nedir?. (Çev:O. Kunal), İstanbul:Yapı Kredi Yayınları.
- Türkoğlu, Nurçay (2010). Toplumsal İletişim, İstanbul:Urban Yayıncılık.
- Şaylan, Gencay (2003). Değişim, Küreselleşme ve Devletin Yeni İşlevi. Ankara: İmge Yayınları.
- Sezgin, Murat (2008). Halkla İlişkiler. Konya: Yüce Medya Yayınevi.
- Urry John (1995). Mekanları Tüketmek. (Çev:Rahmi, G.Öğdül). İstanbul:Ayrıntı Yayıncılık.
- Uysal, Birkan (1998). Siyaset Yönetim Halkla İlişkiler. Ankara:Türkiye ve Ortodoğu Amme İdaresi Enstitüsü.
- Weber, Max (2010). Şehir. (Çev:M. Ceylan). İstanbul: Yarı Kitabevi.
- Wirth Louis (2002). “ Bir Yaşam Biçimi Olarak Kentleşme”. Şu Kitapta: Der ve Çev: Alkan Ayten, Duru Bülent. 20. Yüzyıl Kenti. Ankara: İmge Kitabevi. 77-107.
- Wolton, Dominique (2016), “ Bilgi Vermek İletişim Kurmak Değildir: İletişimin Güncel Bir Kuramı”. Şu Kitapta: Der. Jacques Perriault, İletişim Bilimlerinin Unutulmuş Kökenleri, (Çev: H. Köse). İstanbul: Ayrıntı Yayınları, 129-133.
- Yamanoğlu, Aktaş, Melike, G.Senem Gençtürk Hızal, B.Pınar Özdemir (2013). Türkiye’de Halkla İlişkiler Tarihi Kurumsallaşma Yılları 1960-1980. Ankara: De Ki Yayınevi.
- Yamanoğlu, Melike, Aktaş ve Pınar Özdemir (2009), “Disiplinlerarası Bir Alan Olarak Halkla İlişkiler:Türkiye’deki Akademik Çalışmalar Üzerine Niteliksel Bir Çalışma”. Şu Kitapta: Der. Fatih Keskin ve Pınar Özdemir, Halkla İlişkiler Üzerine Disiplinlerarası bir alanın yönelimleri. Ankara:Dipnot Yayınları, 15-31.
- Yalçındağ, Selçuk (1996). Belediyelerimiz ve Halkla İlişkileri. Ankara: TODAİE Yayınları.
- Yayla, Atilla (1992). Liberalizm. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Yıldırım, Selahattin (2015). Yerel Yönetim ve Demokrasi Kavramlar ve Yaklaşımlar. İstanbul:Marmara Birliği Kültür Yayınları.

Young, I. M. (1999). “İletişim ve Öteki: Müzakereci Demokrasinin Ötesinde”. Şu Kitapta: Der. S. Benhabib. Demokrasi ve Farklılık. Siyasal Düzenin Sınırlarının Tartışmaya Açılması. İstanbul:WALD Demokrasi Kitaplığı, 174-196.

Yücel, Bourse, Halime, Michel Bourse (2012). İletişim Bilimlerinin Unutulmuş Serüveni. İstanbul:Ayrıntı Yayınları.

Zeybek, Işıl (2005). Yönetişimde Halkla İlişkilerin Yeri ve Kullandığı Teknikler. İstanbul:Arıkan Yayıncılık.

Zıllıoğlu, Merih (2007). İletişim Nedir?. İstanbul:Cem Yayınları.

Makaleler

Ak, Gökhan (2015). “John Stuart Mill Düşününde Bireyin Özgürlüğü.”, LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi, VI (I): 37-61.

Akpınar, Mahmut (2011). “Gün Işığında Yönetim Açısından Türk Kamu Yönetiminde Şeffaflık Sorunu.”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.16(2): 235-261.

Alada, Bayramoğlu Adalet (2008). “Türkiye’de Yerel Yönetimleri Özerklik Meselesi Üzerinden Düşünmek.”, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 17(4), 5-44.

Armağan, Ahsen (1999). “ Siyasal Bir İletişim Türü Olarak Propaganda.”, İstanbul University Faculty of Communication Journal , 0 (9), 416-426.

Bal, Hüseyin (2013).“Demokrasinin Performans İmkânı Olarak Çoğulculuk (2):Anthony H. Birch’te Siyasal Plüralizm.”, Liberal düşünce, 18(69-70), 133-155.

Baştürk, Efe (2011). “Demokrasi Teorisine Geri Dönüş.”, Liberal Düşünce, 16(61-62), 39 – 48.

Bıçkıcı, Doğan, Sobacı, Mehmet, Zahit (2011). “ Yerel Yönetimden Yerel Yönetişime: Port-Fordizm Bağlamında Yerel Yönetimleri Anlamak.”, Yönetim Bilimleri Dergisi, 9(2): 218-230.

Biber, Ayhan (2003). “Bir Meşrulaştırma Yöntemi Olarak Halkla İlişkilerin Meşruiyeti.”, Amme İdaresi Dergisi, 36 (4), 43-53.

Briggs, Asa (1999). “The Welfare State at Historical Perspective.”, Archives Europeennes de Sociologie, Vol 2(2) pp. 221–259.

Boztepe, Hatun (2014). “ Halkla İlişkiler Perspektifinden Güven Kavramı: Katılımcılık, Şeffaflık ve Hesap Verilebilirlik İlkelerinin Kamu Kurumlarına Yönelik Güvenin Oluşmasındaki Rolü.”, İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, 45, 53-74.

Bruning a, Stephen ,D.Melissa Dials b, Amanda Shirka (2008). “ Using dialogue to build organization–public relationships, engage publics, and positively affect organizational outcomes.”, Public Relations Review , 34:25–31.

Bulduklu, Yasin ve Ahmet, Tarık Türkmenoğlu (2015). “ Bilgi Toplumunda Kamu Kurumlarının Bilgi Edinme Birimleri ve Halkla İlişkiler.”, Hacettepe Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Dergisi, (22): 47-64.

Çebi, Sadullah, Murat (2013). “Gabriel Tarde’ ın İzinde Medyanın İşlev ve Etkilerini Yeniden Gözden Geçirmek.”, İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi, 36, 1-28.

Çetin, Halis (2001). “Liberalizmin Temel İlkeleri.”, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2(1), 220-237.

Çetin, Halis (2002), “Liberalizmin Tarihsel Kökenleri.”, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 3 (1), 76-94.

Çetin, Nur, Beyzade (2014). “Propaganda Olgusu ve Propagandanın Amerikanlaşması.”, Fırat University Journal of Social Science, 24(2), 239-265.

Dahl, R. A., (1978). “Pluralism Revisited.”, Comparative Politics, 10(2), 191-203.

Dahl, R. A., (1979). “Who Really Rules?”, Social Science Quarterly, 60(1), 144-151.

Doğan, Mahmut (2013). “ Yerel Yönetimlerde Açıklık Politikaları.”, Öneri Dergisi, 10 (40), 173-183.

Doğanay, Ülkü, Fatih Keskin (2008). “İletişim Çalışmalarında Kişilerarası İletişimin Yeri: Türkiye'deki Kişilerarası İletişim Eğitimi Üzerine Bir Değerlendirme.”, Kültür ve İletişim, 11(1):9-32.

Duman, Mehmet, Zeki (2011). “Neo-Liberal Küreselleşmenin Zaferi.”, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 8 (1), 667-700.

Durkal, Eroğlu, Müzeyyen, Hatun Korkmaz (2017). “ Kamu Güveni İnşasında Kurumların Rolü: Bimer Örneği.”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 22(Kayfor15 Özel Sayısı):2159-218.

Erdoğan, Mustafa (1996). “Niçin Liberalizm.”, Liberal Düşünce, 1(1), 28-32.

Ertan, Birol (2002). “Yerel Yönetim Kavramı.”, Çağdaş Yerel Yönetimler, 2(1), 22-30.

Ertan, Kivılcım, Akkoyunlu (1999). “Kentsel Hareketlerden Yeni Toplumsal Hareketlere: Castells’in Sorgulanması ve Türkiye Örnekleri.”, Amme İdaresi Dergisi 32 (3), 115-128.

Forrest, Ray ve Bart Wissink (2016). “Whose city now? Urban managerialism reconsidered (again).”, The Sociological Review, Vol, 00, 1–14.

Gökalp, Nuri (2003). “Ekonomide Güven Faktörü.”, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 10(2), 163-174.

Hasdemir, Tuğba (2014). “Türkiye’de Kamusal İletişim ve Bilgi Edinme:10 Yılın Ardından Panoramik Bir İnceleme.”, Amme İdaresi Dergisi, 47 (3), 111-144.

Hayek, Friedrich August von (2009), “Liberalizm.”, (Çev: Ü. Çetin), Liberal Düşünce, 14(55), 197-224.

Hutton, James G.(2001). “Halkla İlişkilerin Tanımı, Boyutları ve Etki Alanları.”, (Çev. B. Solmaz), Kurgu Dergisi, (18), 385-400.

Harvey, David (2012). “Yaratıcı Yıkım Olarak Liberalizm.”, (Çev. E. Çamuroğlu Çığ, Ü. Çığ), Atılım Sosyal Bilimler Dergisi 2 (2), 67-88.

İspir, Naci vd. (2015). “Halkla İlişkiler Etiği.”, Tarih Okulu Dergisi (TOD), 8(XXIV): 353-375.

İyimaya, Ahmet (2003). “Bilgi Edinme ve Verilere Ulaşma Özgürlüğü.” Ankara Barosu Dergisi, 61(1), 41-47.

İzci, Faruk ve Sarıtürk, Mehmet. (2017). “Değişen Kamu Yönetimi Anlayışı: İyi Yönetişim ve Temel Bileşeni Olarak Hesap Verebilirlik.”, 3(13): 178-198.

Kazancı, Metin (1974). “Personel Değerlendirmesi.” Amme İdaresi Dergisi 7(1), 10-26.

Kazancı, Metin (2003). “Kırtasiyecilik ve Kamu Yönetimi.” Amme İdaresi Dergisi, 36(2), 1-16.

Koçak, Süleyman, Yaman (2010). “Kamu Yönetiminde Açıklık İçin Bilgi Edinme Hakkı.”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 23: 115-125.

Koray, Meryem ve Hasan Ejder Temiz (2014). “Merkezi Yönetimle İlişkiler, Kısıtlar ve Harcamalar Çerçevesinde Sosyal Belediyecilik ve Dört Büyükşehir Belediyesi Açısından Uygulamalar.”, Çalışma ve Toplum, (3):11-60.

Köker, Levent (2006). “Seçim Sistemleri ve Siyasî Çoğulculuk.”, Anayasa Yargısı Dergisi. 23, 199-210.

Kuçuradi, Ioanna (1998). “Yirmi birinci Yüzyılın Eşiğinde Demokrasi Kavramı ve Sorunları.” Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi, 15 (Özel Sayı), 21-27.

Mott, Fox, George (1968), “RAY ELDON HIEBERT. Courtier to the Crowd: The Story of Ivy Lee and the Development of Public Relations.”, 380(1), Ames : Iowa State University Press, 177-178.

Qualter, Terassa (1980). “Propaganda Teorisi ve Propagandanın Gelişimi.” (Çev: Ü. Oskay), Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 35 (1), 255-307.

Ortaylı, İlber (1982). “ Osmanlı İmparatorluğunda İdari Modernleşme ve Mahalli İdare Alanındaki Gelişmeler.”, İdare Hukuku ve İlimleri Dergisi, 3(1-3), 137-148.

Özel, Mehmet (2014). “Yerel Yönetim Bilimi ve Ayrı Bir Disiplin Olarak Gelişme Sorunu.”, Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 6 (3), 153-164.

Özer, Mehmet Akif. (2015). “Sosyal Ekonomi Politikaları Kapsamında Sosyal Belediyecilik Anlayışı.” Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi, 15 (35), 80-100.

Özgür, Hüseyin (2001). “ Türkiye’de Merkezi Yönetim-Yerel Yönetim İlişkilerinin Ve Yerel Yönetim Anlayışının Liberal Tez Açısından Değerlendirilmesi.”, Liberal Düşünce Dergisi, 6 (24), 214-230.

Özkazanç, Alev (2005). “Türkiye’nin Neo-Liberal Dönüşümü ve Liberal Düşünce.”, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Gelişme ve Toplum Araştırmaları Merkezi Tartışma Metinleri, (85), ?

Özoran, Artan Beris (2017). “Bir Halkla İlişkiler Ütopyası: Diyalojik Halkla İlişkiler.”, İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, (53), 1-30.

Saran, Mehmet, Ulvi (1996). “Belediye Hizmetlerinde halkı Bilgilendirme ve Halk Denetiminin Sağlanması.” Çağdaş Yerel Yönetimler, 5(4), 17-28.

Savaş, Gökhan (2004). “Kitle İletişim Araçlarına Eleştirel Bir Yaklaşım.”. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 1(1), 1-5.

Şengül, Tarık (2000). “ Radikal Kent Kuramları Üzerine Eleştirel Bir Değerlendirme: Alternatif Bir Yaklaşım Doğru.” Amme İdaresi Dergisi, 33 (1), 22-57.

Şengül, Tarık (2003). “Yerel Devlet Sorunu ve Yerel Devletin Dönüşümünde Yeni Eğilimler.”, Praksis (9), 183-220.

Şengül, Ramazan (2014), “Yönetsel Demokrasi Ekseninde Kamu Yönetimi ile Birey İlişkilerinin Analizi.”, Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 10 (23), 1-12.

Seyyar, Ali (2008). “Yerel Siyasetin Gelişiminde Sosyal Politikaların Önemi.”, Yerel Siyaset Dergisi, (25), 30-44.

Taylor, Maureen, Kent, L, Michael (2002). “Toward a dialogic theory of public relations”, Public Relations Review. (28):21–37.

Tutar, Hasan ve Altınoz Mehmet (2017). “Hesap Verebilirlik Bağlamında İç Denetim ve Sorun Alanları: Eleştirel Bir Analiz.”, Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 8(15): 225-248.

Yalçındağ, Selçuk (1986). “Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler.”, Amme İdaresi Dergisi, 19(1), 131-156.

Yatkin, Ahmet (2008). “Etik Düşüncenin ve Davranışın Yerel Yönetimlerde Hizmet Verimliliğinin Artırılmasında Rolü ve Önemi: Elazığ Belediyesi Örnek Alan Araştırması.”, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 18(1), 211-231.

Yıldız, Nuran (2003). “Halkla İlişkilerin İdeolojik Bir Yönetim Olarak İşleyişi” , Amme İdaresi Dergisi, 5(6), 35-42.

Yıldız, Nuran (2010). “ Halkla İlişkilerde Kavramlar, Sınırlar, Sorunlar.”, Selçuk İletişim Dergisi, 6(2), 24-32.

Yılmaz, Kürşad ve Horzum M. Barış. (2005). “Küreselleşme, Bilgi Teknolojileri Ve Üniversite.”, İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 6 (10):103-121.

Zabcı, Filiz (1999). “Liberalizm ve Siyasal Çoğulculuk: Klasik Çoğulculuğa Genel Bir Bakış.”, Mürekkep, (13), 215-234.

Bildiriler

Barnett, Neil (10/2013). “Whither the local state?” [Bildiri]. Paper to the panel Organisational Change in local authorities and partnerships: articulations of crisis and austerity Interrogating Urban Crisis Conference, Hugh Aston Building, De Montfort University, Leicester/ UK.

Esin Candan, Ferhat Akbey ve Nuri Erkin Başer, "Bilgi Ekonomisi ve Birikim Sürecinin Mekândan Kopması", III. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Eskişehir, 25–26 Kasım 2004, 3. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, 341–350.

Jessop, Barry (6/2001). “ Multi- Level Govarnance and Multi- Level Meta Governance.” [Bildiri]. Multi- Level Governance Conference, Sheffield/UK.

Paker, Can (2006). “Açılış Konuşmaları”. Vatandaşın Bilgi Edinme Hakkı Uluslararası Konferansı- Konferans Tutanakları, İstanbul:Tesev Yayınları: 11-14.

Uysal-Sezer, Birkân (1995). “ Halkla İlişkiler: Katılımdan Tanıtıma”. (Ed.) Turgay Ergun vd. . Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyum Bildirileri (Birinci Cilt). Ankara: TODAİE:148-158.

Raporlar

Çayırova Belediyesi (2016,2017,2018). Yıllık Faaliyet Raporları. Çayırova/Kocaeli.

İdarenin Yeniden Düzenlemesi İlkeler ve Öneriler- İdari Reform Danışma Kurulu Raporu (1972). Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Yayınları.

Tezler

Acar, Muhittin (1993). Belediyelerde Halkla İlişkiler. Uzmanlık Tezi, Devlet Planlama Teşkilatı:Ankara.

Bayramoğlu, Sonay (2004). Yönetişim ve Demokrasi İlişkisinde Siyasal İktidar Sorunu: Türkiye’de Bağımsız Düzenleyici Kurumlar. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Doğanoğlu, Mustafa (2015). Türkiye’de 1930-1950 Arasında Ulus İnşası Olarak Belediyeler. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Yener, Lütfü, Mert (2015). Türkiye’de Kamu Sektörünün Halkla İlişkiler Bölümlerinde Çalışma İlişkileri. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Sezgin, Murat (2007). Türkiye’deki Belediyelerde Halkla İlişkiler Faaliyetleri ve Bir Model Önerisi. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Taşdan, Özgür, Candan (2012). Yerel Yönetimlerde Yurttaş Katılımını Geliştirmeye Yönelik Halkla İlişkiler: Kadıkoy Belediyesi Örneği. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Elektronik Kaynaklar

Çamdereli, M (2012). “Yönetişim ve Halkla İlişkiler İletişimi”.
<http://metecamdereli.blogspot.com/2012/02/yonetisim-ve-halkla-iliskiler> iletişim
html/Erişim Tarihi: 09.07.2020.

Çayırova Belediyesi (2017). <http://www.cayirova.bel.tr/cayirova/> Erişim Tarihi: 07.05.2017.

Heinrich Böll Stiftung Derneği Türkiye Temsilciliği (2017). <http://www.tr.boel.org.tr/neoliberalizm> Kavramının İktisat Disiplini Bağlamında Kuramsal Bir Tartışması/ Erişim Tarihi: 09.05.2019.

ODTÜ (1997). “İnternet ve İlgili Konularda Çokça Sorulan Sorular”, <http://www.po.metu.edu.tr/> Erişim Tarihi: 17.11.2014.

Sarıfakıoğlu, Birkan (2007). “İnternetin Toplumsal Etkileri”, http://www.emo.org.tr/ekler/d5f1fd844_2d4ba6_ek.pdf?dergi=483/ Erişim Tarihi: 08.08.2020.

TBMM (2018). www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k4982/Erişim tarihi:04.12.2018.



EKLER

ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu anket Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Programı, “Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler Uygulamaları Üzerine Bir Değerlendirme: Çayirova Belediyesi Örneği” örnekli çalışmada kullanılacaktır. Katılımınız için teşekkür ederiz.

I.Bölüm

Adınız soyadınız:

1. Kaç Yıldır Çayirova’ da oturuyorsunuz:

2. Yaşınız:

3. Eğitim Durumunuz:

4. Medeni Haliniz:

☐ Evli

☐ Bekar

5. Aylık Geliriniz? (TL)

☐ 500’dan Az

☐ 501-1000

☐ 1001-1500

☐ 1501-2000

☐ 2001-2500

☐ 2500 ve Üzeri

6. Mesleğiniz:

7. Çayirova Belediyesi’nin düzenlemiş olduğu herhangi bir etkinliğe katıldınız mı?

☐ Evet

☐ Hayır

8. Bu etkinlikte ilgili birimdeki görevlinin sizi karşılama biçiminden memnun kaldınız mı?

☐ Evet

☐ Hayır

☐ Kısmen

9-Memnun kalmadıysanız... Nedeni neydi?

a. Hitap şeklini beğenmedim

b- Gereken zamanı ayırmadı

c- Konu hakkında yeterli bilgisi yoktu

d- Cevap verirken beni dinlemedi

e- Görevlinin tutumu uygun değildi.

f- Önyargılıydı

g- Diğer.....

10.Belediyenin iletişim faaliyetlerinde kullandığı araçların hangisini biliyorsunuz? (Birden fazla yanıt verebilirsiniz.)

a) internet sitesi ()

b) e-posta ()

c) İlan, broşür, dergi ()

d) Cep telefonu mesajı ()

e) Anket çalışmaları ()

f) Billboardlar ()

11. Belediyeye istek, öneri veya şikâyetlerinizi hangi iletişim araçlarıyla ilettiniz?

a) Telefon ()

b) Yüz yüze ()

c)E-posta ile ()

d) Dilekçe ile()

e) Twitter ()

f) Facebook ()

12. Yurttaş olarak yerel belediyelerde görevli ilgili personelle iletişimde hangi iletişim yöntem/araçlarından yararlanıyorsunuz?

..... (açık uçlu)

13. Belediyede karşılaştığınız kişisel iletişim engelleri nelerdir?

a) Mobil iletişim teknolojisini kullanmayı bilmiyorum.

b) İnternete sürekli erişim imkanım yok c) Kişilerarası iletişim becerilerim zayıf

d) Maddi gücün yetersiz kalması (Teknolojik araçlarını Satın alma ve kullanma alışkanlığının düşük olması)

e) Görüşmeye ayrılan sürenin kısıtlı olması

14. Vatandaşın şahsi problemlerini belediyenin ilgili birimlerine iletim süreci ve sonrasında karşılaştığı sorunlar hangileridir?

a) Hangi birime başvuracağını bilememek,

b) Probleminin sonucu hakkında bilgi alamamak

c) Probleminin değerlendirilmesi aşamalarını takip edememek

d) Fiziksel, ruhsal, sosyal engellerinin olması

e) Yerleşim alanının uzak kalması

f) Belediyeye ulaşım imkânının yokluğu ve zorlukları

15. Belediye görevlilerinin yüz yüze iletişimde ilçe halkının sorunlarıyla yakından ilgilendiğini söyleyebilir misiniz?

☐ Evet

☐ Hayır

☐ Kısmen

☐ Diğer

16. Şayet cevabınız olumsuz ise, bunun nedeni ne olabilir?

a) Statü ve Cinsiyet Farklılıkları

b) Yerel yöneticilerin baskın, otoriter, siyasal/ideolojik tutumu ve diyalog kuramaması

c) Halkın yakınmalarına duyarsızlık, dikkate almamak

d) İlgili personel veya yetkililerle görüşme imkânı ve ortamının olmaması

e) Yanlış anlaşılma ve aktarım

f) Vatandaşla bilgi alışverişinin olmaması

17. Dilek, öneri veya şikâyetlerinizin belediye tarafından ele alınma/değerlendirilme yöntemleri ve cevaplandırma süresi sizin için yeterli midir?

☐ Evet

☐ Hayır

☐ Diğer

☐ Kısmen

18. Çayırova Belediyesi; halk, basın-yayın kuruluşları, eğitim kurumları, dernekler gibi toplumsal baskı örgütleriyle iletişim kurmaktadır.

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Diğer ☐ Kısmen

19. Belediyenin eğitim - öğretim kurumlarına yaptığı katkıları nereden öğrendiniz?.....

20. Belediyenin halkın ihtiyaç ve isteklerine uygun projeler ürettiğini kabul edersek, bu projelerden birkaç tane örnek verebilir misiniz?

21. Belediye, hizmet faaliyetlerinden halkın haberdar olmasını sağlamaktadır.

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Kısmen

22. Çayırova Belediyesi yeniliklere açık, sürekli kendini yenileyen ve vaat ettiklerini yerine getiren bir kurum olduğunu düşünüyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Kısmen

23. Belediye hizmetleriyle ilgili bir problemim olduğunda ilk olarak çözüm masası birimine başvururum.

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Diğer

24. Belediye çağrı merkezinden 7/24 saat faydalanabiliyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Kısmen ☐ Diğer

25. Belediye yönetim birimlerinin, ilçe halkının ihtiyaç ve isteklerini yerinde ya da belediyede tespit ederek ve çözümünde; iletişim araçlarından faydalanmasının önemini hangi nedenlere bağlayabiliriz?

a) Gündem oluşturma ve kamuoyunun takdirini kazanma isteğine

b) Kent halkının demokratik haklarını kullanmasına izin vererek, onlarla birlikte kamuya ait sorunların işbirliği ve iletişim içerisinde halledilmesi, denetlenmesine

c) Yerel toplumun tüm kesimleriyle ortak uzlaşının kazanılmasına ve sürdürülmesine

d) Kaliteli hizmet sunumu için toplumdan gelebilecek tepkilerin öğrenebilmesine

e) Vatandaş katılımının sağlanmasına

26. Kent hizmetlerine yönelik tanıtım uygulamaları hakkında ne söylersiniz?

27. Belediye hizmet etkinliklerinin iletişim yönünden etkileri konusunda ne düşünüyorsunuz?.....

28. Size göre, vatandaşın belediyenin karar alma ve kamusal politika oluşturma süreçlerine katılımında iletişim kanalları kullanılmaktadır.

☐ Evet

☐ Hayır

☐ Kısmen

☐ Diğer

II.Bölüm

Çayırova Belediyesi Halkla İlişkiler Birimleri İle İlgili Bilgiler

Anket Nasıl Doldurulacak? Çayırova Belediyesi Halkla İlişkiler biriminin sahip olmasının gerekmediği herhangi bir özellik mevcut ise, değerlendirmede bulunurken;

“1 (Kesinlikle Katılmıyorum)”

“2 (Katılmıyorum)”

“3(Ne Katılıyorum/Ne Katılmıyorum/

“4 (Kısmen Katılıyorum)”

“5(Katılıyorum)”

“6(Kesinlikle Katılıyorum)”

Rakamını daire içine alınız. Unutmayınız ki, anket kapsamında vereceğiniz cevaplar, sizin düşüncelerinizi yansıtacaktır. Bu yüzden, ankette verilmesi gereken ne doğru ne de yanlış cevaplar vardır.

A1. Belediyeye ait görsel kimlik unsurları canlı, cezbedici ve çok renklidir.	1	2	3	4	5	6
A2. Belediye Halkla İlişkiler Birimi tarafından hazırlanan tanıtıcı yerel hizmet broşürleri, kitapçıkları, el ilanları gibi materyaller yeterli, açıklayıcı ve ilgi çekicidir.	1	2	3	4	5	6
A3. Belediye halkla ilişkiler birimi diğer birimlerle olan ikili iletişimi devam ettirir.	1	2	3	4	5	6
A4. Belediye Halkla İlişkiler personelinin kişisel görünümü bakımlıdır.	1	2	3	4	5	6
A5. Belediye Halkla İlişkiler Birimi bünyesinde yeterli sayıda halkla ilişkiler personelini bulundurmaktadır.	1	2	3	4	5	6
A6. Belediye halkla ilişkiler birimi, kent ve belediye arasında “etkin iletişimin” sürdürülmesinde, yönetime karşı “destek” algısının güçlendirilmesinde, denetleyici ve uygulayıcı temel bir mekanizmaya sahiptir.	1	2	3	4	5	6
A7. Belediye Halkla İlişkiler Birimi personeli, kamuoyuna vaat edilen hizmetleri zamanında bilgilendirme yapmakta ve doğru enformasyon akışını sağlamaktadır.	1	2	3	4	5	6
A8. Belediye Halkla İlişkiler Birim personelinin davranışları vatandaşlara güven vericidir.	1	2	3	4	5	6
A9. Belediye Halkla İlişkiler Personeli çalışma saatleri içerisinde görevinin başındadır.	1	2	3	4	5	6
A10. Belediye Halkla İlişkiler Birim personelinin iletişim becerisi yüksektir.	1	2	3	4	5	6
A11. Belediye Halkla İlişkiler Birim personeli sorunlarınıza cevap verebilmek için mesleki donanımına, birikime sahip niteliktedir	1	2	3	4	5	6
A12. Belediye Halkla İlişkiler Birimi size “değerli” olduğunu hissettirecek, şahsi gereksinimlerinizi anlayabilecek tutum ve anlayışla yaklaşmaktadır.	1	2	3	4	5	6

A13. Belediye Halkla İlişkiler Birimi vatandaşla saygı duyan, görev ve sorumluluklarını bilen personeli çalıştırmaktadır.	1	2	3	4	5	6
A14. Belediye halkla ilişkiler personeli, vatandaşla güven ilişkisini tarafsız, eşit, ve şeffaf hizmet anlayışını göz ederek iletişim kurar.	1	2	3	4	5	6



ÖZGEÇMİŞ

1980 yılı Denizli doğumlu olan aday eğitim hayatına Kütahya'da başlamış, lise öğrenimini Uşak'ta tamamlamış olup, 1999 yılında Kıbrıs Doğu Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Radyo-Tv ve Sinema bölümüne kaydını yaptırmıştır. 2000 yılında aynı üniversitenin bölümle ilgili hazırlık okula yarı dönem devam ettikten sonra, yabancı dil eğitimi için yurtdışına, Londra'ya gitti. Burada bir süre yoğunlaştırılmış dil kursuna katıldıktan sonra tekrar Kıbrıs'a dönen aday, 2002 yılında Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi Radyo-Tv ve Sinema bölümüne yatay geçiş yaparak, lisansını 2005 yılında tamamlamıştır. Üniversite hayatından sonra önce kısa süreli özel sonra kamu sektöründe çalışma hayatına katılmıştır. 2007 yılında Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Ana Bilim Dalı İletişim Bilimleri Yüksek Lisans Programına kaydını yaptırmıştır. 2010 yılında lisansüstü eğitimini tamamlayarak, 2011 senesinde yine Kocaeli Üniversitesi Halkla İlişkiler ve Tanıtım Doktora Programını kazanarak akademik kariyerine devam etmiştir. Bu programda öğrenimine bir süre ara vererek tekrar geri dönmüş, halen de çalışmalarını sürdürmektedir. İlgi duyduğu alanlar arasında yerel yönetimler, kültürlerarası iletişim, nitel araştırma yöntemleri, gündelik hayat, kültürel çalışmalar, kültürel antropoloji, sosyal teori ve halkla ilişkiler vardır.