

Prof. Dr. Ahmet Hamdi AYDIN
Doç. Dr. İbrahim Ethem TAŞ

Kamu Yönetiminde HALKLA İLİŞKİLER

Kavramlar-Kurumlar-Uygulamalar

- İletişim ve İnsan İlişkileri
- Genel Olarak Halkla İlişkiler
- Halkla İlişkiler Araçları ve Aktörleri
- İnternet ve Halkla İlişkiler
- Kamu Yönetimi ve Halkla İlişkiler
- Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler
- Halkla İlişkiler ve Ombudsman Kurumu
- İç İlişkiler ve Yazışma Teknikleri
- Kamu Yönetiminde Protokol İlişkileri

SEÇKİN | Sosyal Bilimler



Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler

Ahmet Hamdi AYDIN - İbrahim Ethem TAŞ

SEÇKİN | Sosyal Bilimler

No: 126

ISBN 978-975-02-2614-4

Birinci Baskı: Kasım 2013 (Ankara)

Sayfa Tasarımı:

İlhan Eroğlu

263 Sayfa, 13,5x19,5 cm.

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| 1. İletişim | 6. Türk Kamu Yönetimi |
| 2. İnsan İlişkileri | 7. Ombudsman |
| 3. Halkla İlişkiler | 8. Yazışma Teknikleri |
| 4. İnternet | 9. Protokol |
| 5. Kamu Yönetimi | |

Kapak Tasarımı:

İsmail Çam

© Seçkin Yayıncılık San. ve Tic. A.Ş.

Bu kitabın her türlü yayın hakkı Seçkin Yayıncılık San. ve Tic. A.Ş.'ye aittir. Yayınevinin yazılı izni olmadan, tanıtım amaçlı toplam bir sayfayı geçmeyecek alıntılar hariç olmak üzere, hiçbir şekilde kitabın tümü veya bir kısmı herhangi bir ortamda yayımlanamaz ve çoğaltılamaz.

Satış ve Dağıtım:

Merkez

Sağlık Sok. No: 21
Sihhiye / ANKARA
Tel: (312) 435 30 30
Faks: (312) 435 24 72
satis@seckin.com.tr

Şube

Strazburg Cad. No: 23/B
Sihhiye / ANKARA
Tel: (312) 230 52 62
ankarasube@seckin.com.tr

Şube

Ankara Adalet Sarayı
K-Blok Zemin Kat
Sihhiye / ANKARA
Tel: (312) 309 52 48
adliyesube@seckin.com.tr

Şube

Abide-i Hürriyet Cad.
No: 193/A Şişli / İSTANBUL
Tel: (212) 234 34 77
Faks: (212) 231 24 69
sislisube@seckin.com.tr

Şube

Anadolu Adalet Sarayı
C-Blok Zemin Kat No: 29
Kartal / İSTANBUL
Tel: (216) 303 11 23
kartalsube@seckin.com.tr

Web Sitesi: www.seckin.com.tr

Seçkin Yayıncılık Sertifika No: 12416

Baskı:

Sözkesen Matbaacılık Tic. Ltd. Şti. – Sertifika No: 13268

İVOGSAN 1517 Sok. Mat-Sit İşmerkezi No: 2/40 Yenimahalle /ANKARA - Tel: (0-312) 395 21 10

Ön Söz

“Halkla ilişkiler”, İletişim, Siyasal Bilgiler ve İktisadi ve İdari Bilimler Fakülteleri başta olmak üzere kamu yönetimi, iletişim ve işletme gibi alanlarda ön lisans, lisans ve lisansüstü düzeylerde okutulan derslere konu olmuştur.

Bu kitap, özellikle kamu yönetimi eğitimi lisans programlarında yer alan ve genellikle Halkla İlişkiler adıyla okutulan dersin müfredatına uygun bir ders kitabı olarak hazırlanmıştır.

Çalışmanın temeli, son on yılda Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü’nde lisans ve Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı’nda Yüksek Lisans ve Doktora düzeyinde verdiğimiz halkla ilişkiler ile ilgili çeşitli dersler kapsamında yapılan çalışmalara dayanmaktadır. Bu kapsamda yapılan araştırmalar ve okumalar, elde edilen kaynaklar, bilgiler ve veriler ile derslerde yapılan anlatımlar, sunumlar ve tartışmalardan yararlanılarak hazırlanan ders notları, daha sonra geliştirilerek ve konu bütünlüğünü sağlamak amacıyla yeni bazı konular eklenerek zengin içerikli bu kitaba dönüşmüştür.

Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler başlıklı bu kitap genel olarak halkla ilişkiler, kamu yönetiminde halkla ilişkiler ve Türk kamu yönetiminde halkla ilişkiler olmak üzere üç bölüm halinde organize edilmiştir. Kitap, konuyu böyle üçlü bir ayırım ile inceleyen, alanındaki tek çalışma olma özelliğini taşımaktadır.

Kitabın yıllar süren çalışma sürecinde dolaylı veya doğrudan ve maddi veya manevi katkısı, yardımı ve emeği olan, başta öğrencilerimiz ile çalıştığımız kurumun akademik-idari personeli ve yöneticileri olmak üzere herkese teşekkür ederiz.

Özellikle metni baştan sona kontrol amaçlı okuyarak yazım hatalarını düzelten Av. Esra Nur Aydın'a çok teşekkür ederiz.

Ayrıca kitabın basımı ve yayımını titizlikle yapan Seçkin Yayınevi'nin yönetici ve personeline de teşekkürlerimizi ifade etmek isteriz.

Son olarak akademik çalışmalarımızda her zaman hoşgörülle yanımızda bulunan ve motivasyon kaynağımız olan ailelerimize sonsuz teşekkürlerimizi sunarız.

Prof. Dr. Ahmet Hamdi AYDIN
Doç. Dr. İbrahim Ethem TAŞ
2013 – Kahramanmaraş

İçindekiler

Ön Söz	5
Kısaltmalar	13
Giriş	15

Bölüm I GENEL OLARAK HALKLA İLİŞKİLER

A. İLETİŞİM VE İNSAN İLİŞKİLERİ	21
1. İletişim	21
2. İnsan İlişkileri	22
a. Yönetim İçi İnsan İlişkileri (İç İlişkiler)	23
b. Toplumsal İlişkiler	25
c. Yönetim-Halk İlişkileri	26
B. HALKLA İLİŞKİLERİN TARİHSEL GELİŞİMİ VE ANLAMI	27
1. Halkla İlişkilerin Tarihsel Gelişimi	27
2. Halkla İlişkilerin Anlamı	29
C. HALKLA İLİŞKİLERİN AMACI, İLKELERİ NİTELİKLERİ	34
1. Halkla İlişkilerin Amacı	34
2. Halkla İlişkilerde Temel İlkeler	35
3. Halkla İlişkilerin Nitelikleri	37
D. HALKLA İLİŞKİLER EĞİTİMİ, MESLEĞİ, BİRİMLERİ	40
1. Halkla İlişkiler Eğitimi	40
2. Halkla İlişkiler Mesleği ve Uzmanlığı	41
3. Halkla İlişkiler Birimleri	43
a. Halkla İlişkiler Birimlerinin Yapısı, Amacı ve Mahiyeti	43
b. Halkla İlişkiler Birimlerinin Görev ve Sorumlulukları	44
aa. Halkla İlişkiler Birimlerinin Muhatap Kitle Halk ile İlgili Görevleri	45
bb. Halkla İlişkiler Birimlerinin Kurum Personeline Yönelik Görevleri (İç İlişkiler)	46

cc. Halkla İlişkiler Birimlerinin Basına Yönelik Görevleri.....	46
E. HALKLA İLİŞKİLERDE KULLANILAN ARAÇLAR	48
1. Yazılı-Basılı Araçlar	50
a. Gazete.....	51
aa. Gazetenin Anlamı ve Önemi.....	51
bb. Gazetenin Tarihçesi	51
cc. Gazetenin Halkla İlişkilerdeki Rolü.....	52
dd. Kuruluş Gazetesi	53
ee. Gazete Okumak	54
b. Süreli (Periyodik) Yayınlar ve Bültenler.....	55
aa. Dergi ve Magazin.....	55
bb. Bilimsel Dergi	56
cc. Bülten	56
c. Diğer Basılı Tanıtım Araçları.....	56
2. Görsel-İşitsel Araçlar.....	57
a. Genel Olarak.....	57
b. Radyo ve Televizyon	58
aa. Radyo	58
bb. Televizyon	60
3. Sesli-Sözlü-Bilgilendirici Araçlar.....	61
a. Sergiler ve Fuarlar	61
b. Şenlikler-Festivaller	62
c. Görüşme ve Toplantılar	63
aa. Görüşme ve Konuşma.....	64
bb. Toplantı	65
cc. Toplantı Yönetimi.....	68
d. Yarışmalar	69
e. Törenler ve Özel Günler	69
f. Açılış ve Kuruluş Yıldönümleri	72
4. Bilgisayar, İnternet ve Yeni Gelişen Araçlar	73
F. HALKLA İLİŞKİLERDE ROL ALAN ÖNEMLİ AKTÖRLER	75
1. Yönetim	75
2. Personel.....	77
a. Kurum Personeli	77
b. Halkla İlişkiler Personeli.....	78
3. Halk	80

G. HALKLA İLİŞKİLERDE İNTERNETİN YERİ VE ÖNEMİ	83
1. İnternetin Tanımı ve Gelişimi.....	83
2. Türkiye’de İnternet.....	84
3. Halkla İlişkiler ve İnternet.....	86
a. İnternet Ortamında Halkla İlişkiler Süreci.....	89
b. İnternette Kullanılan Halkla İlişkiler Araçları.....	92
aa. Web siteleri.....	92
bb. Elektronik Posta.....	94
cc. Forumlar ve Haber Grupları.....	94
dd. Bloglar (Ağ Günceleri).....	95
ee. İnternette Kullanılan Diğer Halkla İlişkiler Araçları.....	95
c. İnternetin Tercih Edilme Nedenleri ve Sınırlılıkları.....	97
d. İnternet ve Halkla İlişkiler Kapsamında Web’in Diyaloga Dayalı İletişim İlkeleri.....	98
e. İnternet İletişiminde Krizler.....	99
f. Halkla İlişkiler Açısından İnternet ile İlgili bir Değerlendirme.....	100

Bölüm II

KAMU YÖNETİMİ VE HALKLA İLİŞKİLER

A. KAMU YÖNETİMİNİN HALKLA İLİŞKİLER İLE İLGİSİ VE İLİŞKİSİ	103
1. Kamu Yönetiminin Gelişmesi ve Halkla İlişkiler.....	103
2. Halkla İlişkilerin Kamu Yönetimi ile İlgisi.....	104
3. Kamu Yönetimi ve Halkın İhtiyaçları.....	107
4. Kamu Yönetiminin Halka Olan İhtiyacı.....	109
a. Kamu Personelinin Başarısında Halkın Güven ve Desteğini Almak.....	109
b. Kamu Personelinin Başarısında Halka Danışma ve Yönetime Katılımının Etkisi.....	114
B. KAMU YÖNETİMİNDE HALKLA İLİŞKİLERİN ANLAMI VE İŞLEVİ.....	117
1. Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Anlamı.....	117
2. Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin İşlevi.....	119
a. Yönetimin Halkı Tanıması: Halkın İhtiyaçlarının ve İsteklerinin Öğrenilmesi.....	120
b. Yönetimin Halka Tanıtılması: Yapı, İşleyiş ve Kararlarının Halka Açıklanması.....	121
C. KAMU YÖNETİMİNDE HALKLA İLİŞKİLERİN ÖNEMİ VE YARARI.....	124
1. Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Yeri ve Önemi.....	124

2. Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Yararları.....	125
3. Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Yararlı Olmasında Motivasyonun Rolü.....	127
a. Kamu Personelini Motive Eden Faktörler.....	127
b. Yönetimde Başarı – Motivasyon İlişkisi.....	129

Bölüm III

TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE HALKLA İLİŞKİLER

A. TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE HALKLA İLİŞKİLERİN TARİHSEL GELİŞİMİ VE MEVCUT DURUMU	135
1. Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Önemi ve Tarihsel Gelişimi	135
a. Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Önemi ve Özelliği	135
b. Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Gelişmesi.....	138
2. Türk Kamu Yönetimi Örgütlenmesinde Halkla İlişkiler Birimleri.....	140
a. Merkezden Yönetim Kuruluşlarında Halkla İlişkiler Birimleri.....	142
aa. Merkezi Kurum ve Kuruluşlarda Halkla İlişkiler Birimleri.....	142
bb. Taşra Kuruluşlarında Halkla İlişkiler Birimleri	143
b. Yerinden Yönetim Kuruluşlarında Halkla İlişkiler Birimleri	144
3. Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Eğitimi, Personeli ve Mesleğinin Yeri ve Önemi	144
B. TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE HALKLA İLİŞKİLER UYGULAMALARI....	147
1. Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) - Doğrudan Başbakanlık Uygulaması.....	147
2. Merkezden Yönetim Kuruluşlarında Halkla İlişkiler Uygulamaları	153
a. Merkezi Kurum ve Kuruluşlarda Halkla İlişkiler Uygulamaları	153
aa. Başbakanlık Basın-Yayın ve Enformasyon Genel Müdürlüğü	153
bb. Diğer Merkezi Kurum ve Kuruluşlarda Halkla İlişkiler Uygulamaları	154
b. Taşra Kuruluşlarında Halkla İlişkiler Uygulamaları.....	156
aa. İl Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü	156
bb. İl ve İlçelerde Diğer Halkla İlişkiler Uygulamaları.....	157
3. Yerinden Yönetim Kuruluşlarında Halkla İlişkiler Uygulamaları.....	159
a. Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler Uygulamaları	159
aa. İl Özel İdarelerinde Halkla İlişkiler.....	160
bb. Belediyelerde Halkla İlişkiler	162
b. Fonksiyonel Yerinden Yönetim Kuruluşlarında (Üniversitelerde) Halkla İlişkiler Uygulamaları	164

C. TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE HALKLA İLİŞKİLER MEVZUATI..... 166

1. Halkla İlişkiler ve Mevzuat İlişkisi 166
2. Halkla İlişkiler ile İlgili Anayasal Hükümler..... 167
 - a. Haberleşme ve Açıklama Hürriyeti 168
 - b. Basın-Yayın Hakkı ve Hürriyeti 169
 - c. Halkla İlişkiler Kurumları 172
3. Dilekçe ve Bilgi Edinme Hakkı ile İlgili Mevzuat 173
 - a. Anayasal Dayanak..... 173
 - b. Dilekçe Hakkı 174
 - c. Bilgi Edinme Hakkı 176
 - aa. Bilgi Edinme ve Halkla İlişkiler 176
 - bb. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun Kapsamı 177
 - cc. Kapsam Dışı Olan Konular..... 183

D. TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE HALKLA İLİŞKİLER SORUNLARI 185

1. Kamu Yönetiminde Tanınma ve Tanıtma Sorunu 185
 - a. Halka Tanıtım Sorunu 185
 - b. Uluslararası Tanıtım Sorunu 186
2. Türk Kamu Yönetiminin Örgütsel Yapısı ve İşleyişinin Şeffaf Olmaması Sorunu 187
3. Halkla İlişkiler Birimleri ve Personeli İle İlgili Sorunlar..... 188
4. Kamu Yönetiminin Halka Hesap Verme Sorumluluğunun Olmaması Sorunu 190
5. Kamu Yönetiminde İnsan Hakları Sorunu..... 192
 - a. Türk Kamu Yönetiminde İnsan Hakları İhlalleri 192
 - b. Başlıca İnsan Hakları İhlalleri..... 193
 - c. İnsan Hakları İhlallerine Karşı Çözüm Önerileri 194
6. Maddi – Manevi Sorunlar 195

E. TÜRKİYE'DE BİR HALKLA İLİŞKİLER KURUMU OLARAK KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU (OMBUDSMAN) 197

1. Ombudsman Kavramı..... 198
2. Ombudsman Kurumunun Ortaya Çıkışı ve Gelişmesi..... 200
3. Ombudsman Kurumunun Genel Özellikleri 201
 - a. Ombudsman Kurumunun Görevlerinden Kaynaklanan Özellikleri..... 201
 - b. Ombudsman Kurumunun Yetkilerinden Kaynaklanan Özellikleri 203
 - c. Ombudsmanlık Kurumunun Statüsünden Kaynaklanan Özellikleri 203

d. Ombudsmanın Harekete Geçme Şekli ve Sonuçlandırma Araçlarından Kaynaklanan Özellikleri.....	205
4. Türkiye Kamu Denetçiliği Kurumu	207
a. Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumu Çalışmaları.....	207
b. Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu’nun Kapsamı	210
aa. Kamu Denetçiliği Kurumu’nun Yapısı ve Görev Alanı.....	210
bb. Kamu Denetçiliği Kurumu’nun Statüsü ve Bağımsızlığı	211
cc. Kamu Denetçiliği Kurumu’nun İnceleme İçin Harekete Geçmesi ve Sonuçlandırması ...	213
c. Türk Kamu Denetçiliği Sistemi ile İlgili Tartışmalar	216
F. TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE RESMİ YAZIŞMA İLİŞKİLERİ	218
1. Resmi Yazışmanın Anlamı, Önemi ve Mahiyeti	218
2. Resmi Yazının Bölümleri	220
3. Resmi Yazı ile İlgili İşlemler	224
a. Bir Resmi Yazı Yazıldıktan Sonra Yapılacak İşlemler	224
b. Resmi Yazıların Gönderilmesinde Yapılacak İşlemler	224
c. Gelen Resmi Yazıların Alınmasında Yapılacak İşlemler	225
d. “Çok Gizli” Yazıların Gönderilmesi.....	225
e. “Çok Gizli” Yazıların Alınması.....	225
G. TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE PROTOKOL İLİŞKİLERİ.....	226
1. Protokol	226
a. Protokolün Anlamı ve Önemi	226
b. Devlet Protokolü.....	227
c. İl Protokolü	231
2. Protokol ve Nezaket İlişkisi	232
3. Protokol ve Nezaket Kuralları.....	234
Sonuç.....	237
EK: Soru Bankası.....	241
Kaynakça.....	247
Kavramlar Dizini	255

Kısaltmalar

a.	: Adına
AY	: Anayasa
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
BITNET	: Because It's Time Network
BİMER	: Başbakanlık İletişim Merkezi
C.	: Cilt
CD	: Compact Disc
DDK	: Devlet Denetleme Kurulu
Der.	: Derleyen
DMK	: Devlet Memurları Kanunu
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
EARN	: European Academic and Research Network
Ed.	: Editör
e-mail	: Elektronik mail
e-posta	: Elektronik posta
IPRA	: International Public Relations Association
KAYA	: Kamu Yönetimi Araştırma Projesi
KAYFOR	: Kamu Yönetimi Forumu
KİT	: Kamu İktisadi Teşebbüsleri
Md.	: Madde
MÖ	: Milattan Önce
NSFNet	: National Science Foundation Network

ODTÜ	: Orta Doğu Teknik Üniversitesi
Prof. Dr.	: Profesör Doktor
PTT	: Posta Telefon Telgraf
RTÜK	: Radyo ve Televizyon Üst Kurulu
s.	: Sayfa
S.	: Sayı
ss.	: Sayfalar
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TDK	: Türk Dil Kurumu
TODAİE	: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
TRT	: Türkiye Radyo ve Televizyon
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜVAKA	: Türkiye Üniversiteler ve Araştırma Kurumları Ağı
TV	: Televizyon
USA	: United States of America
V.	: Vekili
vb	: Ve benzer
vd	: Ve diğerleri
Vs.	: Ve sair
YÖK	: Yüksek Öğretim Kurulu

Giriş

Tarih boyunca görülen teknolojik, elektronik, ekonomik ve yönetsel değişimlere paralel olarak “halkla ilişkiler” konusu da kamu ve özel sektörde gelişmiş ve günümüzde devam etmekte olan değişim eğilimleri doğrultusunda gelişmeye devam etmektedir.

“Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler” bağlamında düşünüldüğünde, günümüzdeki anlamda ve kapsamda olmasa da çok eski çağlardan beri devletin halkla ilişkiler alanında faaliyetler yürüttüğü görülmüştür. Bu faaliyetler, genellikle devlet yöneticilerinin hakimiyetlerini kabul ettirmeye yönelik çalışmaları olmuştur. Bu anlamda, örneğin devlet adamları halkı etkilemek için fermanlar ve destanlar gibi araçlara başvurmuşlardır.

Günümüzdeki anlamıyla kamu yönetimi-halkla ilişkiler uygulamaları çok fazla eski tarihlere gitmez. Son yüz veya yüz elli yıllık dönemde gelişen modern halkla ilişkiler konusu Avrupa ülkelerinden sonra Türkiye’de de bir eğitim alanı ve bir meslek olmaya başlamıştır.

Bu anlamda “dinamik” ve “yeni gelişmelere açık” olan halkla ilişkiler faaliyet ve uygulamalarının bundan sonra da değişmeler ve gelişmeler göstereceği söylenebilir.

Günümüzde halen “yeni”, “çağdaş”, “postmodern” ve “yönetişimci” olarak nitelendirilebilen kamu yönetimi anlayışına egemen olan esneklik, şeffaflık, katılımcı yönetim, vatandaş-odaklılık ve özelleştirme gibi ilkeler kamu yönetiminde halkla ilişkiler anlayışını da etkilemiştir. Bu ilkelerle bezenmiş anlayış çerçevesinde geline nokta çağdaş kamu yönetimi anlayışında halkla ilişkiler konusu son derece önemli ve hatta vazgeçilmez olmuştur. Halkla ilişkiler artık bir “yönetim fonksiyonu” olacak kadar önem kazanmıştır.

Tüm çağdaş ülkelerin yönetim sistemlerinde olduğu gibi Türk kamu yönetiminde de hemen her kurum ve kuruluşta halka ilişkiler faaliyetlerini yürütmek üzere bir veya birden fazla birim bulunmaktadır. Bu birimler “danışma” ve “müracaat” gibi örgüt şemasında gösterilemeyecek kadar küçük birimler olabileceği gibi, örgüt şemasında gösterilebilecek büyüklükte bir “şube müdürlüğü”, “daire başkanlığı”, hatta “genel müdürlük” düzeyinde de olabilir. Bu birimlerde istihdam edilen personel giderek daha profesyonel ve uzman kişilerden oluşmaktadır. Buralarda istihdam sorununu çözmek amacıyla da halkla ilişkiler eğitimi veren yüksek öğrenim programları açılmış ve yaygınlaşmıştır.

Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler başlıklı bu kitap, genel olarak halkla ilişkiler, kamu yönetiminde halkla ilişkiler ve Türk kamu yönetiminde halkla ilişkiler olmak üzere üç bölüm halinde organize edilmiştir.

“Genel Olarak Halkla İlişkiler” başlıklı birinci bölümde ilk olarak iletişim ve insan ilişkileri kavramları kısaca açıklanacak, sonra halkla ilişkilerin tarihsel gelişimi, anlamı, önemi, amacı, ilkeleri, nitelikleri, eğitimi, mesleği, uzmanlığı ve birimleri hakkında bilgi verilecek, daha sonra halkla ilişkilerde kullanılan araçlar ile halkla ilişkilerde rol alan aktörler anlatılacak, son olarak halkla ilişkilerde internetin yeri ve önemi tartışılacaktır.

“Kamu Yönetimi ve Halkla İlişkiler” başlıklı ikinci bölümde kamu yönetimi ile halkla ilişkiler faaliyeti arasındaki ilgi ve ilişki vurgulanacak, daha sonra kamu yönetiminde halkla ilişkilerin anlamı, işlevi, önemi ve yararı tartışılacak, son olarak kamu kurumları tarafından yürütülen halkla ilişkiler kampanyaları hakkında bilgi verilecektir.

“Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler” başlıklı üçüncü ve son bölümde ise ilk olarak Türk kamu yönetiminde halkla ilişkilerin tarihsel gelişimi ile halkla ilişkiler birimleri, eğitimi, personeli

ve mesleği açısından mevcut durumu değerlendirecek, sonra Türk kamu yönetiminin merkezi ve taşra kuruluşları ile yerinden yönetim kuruluşlarında halkla ilişkiler uygulamaları anlatılacak, bunu takiben Türk kamu yönetiminde halkla ilişkiler mevzuatı hakkında bilgi verilecek, daha sonra Türkiye’de halkla ilişkiler sorunları tartışılacak, son olarak bir halkla ilişkiler kurumu olarak Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsman), iç ilişkiler bağlamında yazışma teknikleri konusu ve protokol ilişkileri ele alınacaktır.

Bölüm I
GENEL OLARAK HALKLA İLİŞKİLER

A. İLETİŞİM VE İNSAN İLİŞKİLERİ

Tarih boyunca halkla ilişkilerin konusunu, halkı bilgilendirme ve etkileme faaliyetleri ve çabaları oluşturmuştur. Bir tür bilgilendirme ve etkileme olan iletişim, insanlar arasında ilişkilerin gelişmesine aracılık etmiştir. Dolayısıyla halkla ilişkilerin faaliyetlerinin temelinde iletişim ve insan ilişkileri yer almaktadır. Bu nedenle halkla ilişkiler konusunun mahiyetini anlayabilmek için öncelikle “iletişim” ve “insan ilişkileri” kavramlarının açıklanmasına ihtiyaç vardır. Bu ihtiyaçtan hareketle burada öncelikle bu iki kavram üzerinde kısaca durulacaktır.

1. İletişim

Günümüzde hem kamu hem özel sektör yönetim anlayışında “halkla ilişkiler”in önemi her fırsatta ve her ortamda dile getirilir. Oysa sadece halkla ilişkiler değil, her türlü iletişim ve insan ilişkileri önemlidir. Bu nedenle genel olarak insan ilişkileri için, özel olarak da halkla ilişkiler için iletişim (haberleşme) bir anahtar kelime niteliğindedir. Diğer bir ifade ile insan ilişkileri temelde iletişime dayanır. İyi iletişim kurulabilirse insan grupları ve bireyler arasında iyi ilişkiler geliştirilebilir.

İletişim bir duygu, düşünce veya bilginin herhangi bir araç ile başkalarına aktarılarak, cevap verme, etkileme veya davranış değişikliğine neden olma süreci olarak tanımlanabilir. Bu aktarma, karşılıklı konuşmada olduğu gibi sözlü, mektup gibi yazılı veya hareketlerle (jest ve mimik), hatta beden dili ile olabileceği gibi, gazete gibi basılı veya radyo-televizyon gibi görsel-ışitsel kitle iletişim araçları ile de olabilir.

İletişim kaynak, mesaj, iletişim kanalı ve alıcı (hedef) olmak üzere dört aşamadan oluşan bir süreçtir (Asna, 2006: 66). Yani bir kişi veya kurumun mesajı herhangi bir iletişim aracı tarafından hedef kişi veya kitleye ulaştırılmaktadır. Bu süreç hedefin tepkisi

ile başa dönmekte ve kaynak ile hedef arasında süreklilik arz edebilecek bir döngüye dönüşebilmektedir.

İletişim sadece bir tarafı etkileyecek şekilde olduğunda tek taraflı, karşılıklı etkileşim varsa iki yönlü, ikiden fazla kişi arasında karşılıklı olduğunda ise çok yönlü olur. Hatta iletişimin bazı teknikler ve araçlar (kitle iletişim araçları) kullanarak çok sayıda kişiyi etkileyecek şekilde olması halinde “kitle iletişimi” söz konusu olur.

Her türlü insan ilişkileri karşılıklı ve iki yönlü bir iletişim yoludur. Örneğin kamu yönetimi bağlamında bir taraftan yönetim veya kurum halka faaliyetlerini tanıtırken, diğer taraftan halktan yönetime veya kuruma talep ve şikayetler iletilir.

2. İnsan İlişkileri

Her meslekte, her hizmet alanında ve her sektörde yönetimin verimi ve başarısı ile personelin moral ve motivasyonu için “insan ilişkileri” adeta bir anahtar kelimedir. Bir kurumda insan ilişkileri iyi ise, o kurumun ve kurum personelinin halk ile ilişkileri de iyi olacaktır.

Bir kurumun halkla ilişkilerinin iyi olabilmesi için öncelikle kurum içi ilişkilerin iyi olması gerektiği gibi, hizmet aldığı kurum ile iyi ilişkiler geliştirebilmesi için halk ve halkı oluşturan bireyler veya gruplar arasındaki ilişkilerin (toplumsal ilişkilerin) de iyi ve düzeyli olması gerekir. Dolayısıyla halkla ilişkilerin iyi olması için halkın bunun öneminin farkında olması gerekir.

Farklı kişi ve toplumsal kesimler birbirlerine sevgi ve saygı çerçevesinde yaklaşmalı, dayanışma ve işbirliği içerisinde olmalı, nezaket kuralları dahilinde görüşmeli ve konuşmalıdırlar.

Kamu yönetimi anlamında insan ilişkileri çok genel anlamda üç grup altında toplanarak açıklanabilir:

- Yönetim (kurum) içi insan ilişkileri.