

T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI
İŞLETME YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER VE GAZİANTEP BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN
İBRAHİM HALİL MENEK

GAZİANTEP - 2017

T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI
İŞLETME YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER VE GAZİANTEP BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN
İBRAHİM HALİL MENEK

TEZ DANIŞMANI
YRD. DOÇ. DR. AHMET KESER

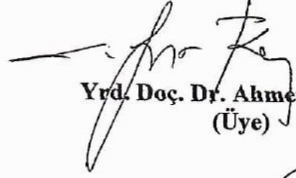
GAZİANTEP - 2017

KABUL VE ONAY

İbrahim Halil MENEK tarafından hazırlanan “**Belediyelerde Halkla İlişkiler ve Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği**” başlıklı bu çalışma **10/01/2017** tarihinde yapılan savunma sınavı sonucu **başarılı** bulunarak jürimiz tarafından **Yüksek Lisans Tezi** olarak kabul edilmiştir.



Doç. Dr. İbrahim Sani MERT
(Başkan)



Yrd. Doç. Dr. Ahmet KESER
(Üye)



Yrd. Doç. Dr. Mesut ŞÖHRET
(Üye)

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım. 10.01.2017

Doç. Dr. Mazlum ÇELİK
Enstitü Müdürü

ONUR SÖZÜ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “**Belediyelerde Halkla İlişkiler ve Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği**” başlıklı bu çalışmanın tarafımca bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve onurumla doğrularım. 10/01/2017.

İbrahim Halil MENEK

ÖNSÖZ

Yerel yönetimlerdeki halkla ilişkiler faaliyetleri bağlamında, "Belediyelerde Halkla İlişkiler ve Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği" isimli yüksek lisans tezim, öncelikle halkla ilişkilerin geçmişten günümüze olan evrilmesini ve yerel yönetimlerin halkla ilişkiler serüvenini açıklama, belediyelerdeki ve Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'ndeki halkla ilişkiler çalışmalarının zaman içerisindeki değişimini ve son yıllarda meydana gelen önem artışını, sebepleriyle ve rakamsal olgularla açıklamak ve literatürdeki bir boşluğu doldurmayı isteme gayreti neticesinde şekillendi.

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin iki yılı aşan bir süredir çalışmam neticesinde, meydana gelen halkla ilişkiler biriminde ki değişimi direkt olarak gözlemleme ve bu konuda bir çalışma yapma gerekliliği hissetmem neticesinde çalışmamız kaleme alınarak literatüre kazandırılmış oldu. Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı personel ve yöneticileriyle olan dostluğum ve verilerin ulaşılabilir olması da böyle bir çalışmanın ortaya çıkmasını sağlayan bir başka etkidir. Bu çalışmaya beni sevkeden, çalışma yöntemleriyle alakalı beni yönlendiren, her zaman nezaketli ve yardımsever bir şekilde çalışmam boyunca her türlü desteği sağlayan değerli hocam Yrd.Doç.Dr. Ahmet KESER'e teşekkürlerimi iletmeyi bir vazife olarak addediyorum. Ayrıca yardımlarını esirgemeyen, Doç.Dr. İbrahim Sani Mert'e ve Yrd.Doç.Dr. Mesut ŞÖHRET'e teşekkürler. Çalışmam boyunca bana her türlü kolaylığı sağlayan, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, İnsan Kaynakları ve Eğitim Daire Başkanı Mehmet Nuri MUNİS'e, Halkla İlişkiler Daire Başkanı Fatih ERMEYDAN'a, çalışmam ile birebir ilgilenen ve her türlü yardımda bulunan Halkla İlişkiler Şube Müdürü Hasan Hüseyin AKPINAR'a, Muhtarlıklar Şube Müdürü Murat AYDIN'a, Alo 153 takım lideri İsmail Cem ÖZTOSUN'a ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığının bütün personeline teşekkürlerimi sunuyorum.

Öğrenim hayatım boyunca varlıklarıyla kıvanç duyduğum anneme, kardeşlerime ve nişanlıma her şartta yanımda oldukları için sonsuz teşekkürler. Bana her zaman güvenen, her koşulda yanımda olan, dağ gibi sırtımı dayadığım, ilk öğretmenim, kıymetli babam Öğr. Gör. Abdulkadir MENEK'e hasseten teşekkür ediyorum.

Gaziantep, 2017

İbrahim Halil MENEK

ÖZET

Halkla ilişkiler, bir kurumun hizmet verdiği kitlenin güven ve sempatisini kazanma ve bunu devam ettirme çabalarının tümüne denilmektedir. Özel sektörde daha fazla gelişme gösteren halkla ilişkiler faaliyetlerinin önemi, son zamanlarda kamu kurumlarında da anlaşılmış ve bu konuda birimler kurularak kapsamlı çalışmalar yapılmaya başlanmıştır. Halk ile direkt etkileşime giren yerel kamu örgütleri olan belediyeler, son zamanlarda halkla ilişkiler faaliyetleri üzerinde ciddi bir şekilde yoğunlaşmış, bu faaliyetlere ciddi bütçeler ayırmış ve halk içerisinde bir bilinç oluşturmak için halkla ilişkileri bir araç olarak kullanmaya başlamışlardır. Demokratik işleyişe sahip olan ülkelerde, en önemli yerel yönetim birimi olan belediyelerin halka karşı saygılı ve hizmet etme sorumluluğu içerisinde olması gerekmektedir. Bunun yanı sıra, üstlenilen görevleri başarıyla yerine getirebilmenin en önemli etkenleri, halkın güven ve desteğini sağlamak ve halkın nezdinde itibar sahibi olabilmektir. Bu da halkla ilişkiler çalışmalarının kalitesi ile doğrudan ilişkili bir durumdur.

Halkla ilişkiler bireylerin demokrasiye olan inancını arttırmakta, başkalarının görüşlerinin ve katkılarının alınmasını sağlamakta, kamuoyunun anlaşılmasını ve değerlendirilmesini kolaylaştırmakta ve özellikle belediyelerde belediye başkanının şahsında, kurumun itibarının halkın gözünde artmasını sağlamaktadır.

Yerel yönetim birimleri, halkın olumsuz tepkilerine hedef olmamak, çalışmalarını halkın talep ve istekleri doğrultusunda şekillendirmek için çeşitli araçlardan yararlanmak ve halkla ilişkiler uygulamalarına daha fazla başvurmak zorundadırlar.

Özellikle yerelde, hizmet miktar ve kalitesini yeterli düzeyde yakalayamayan belediyeler dahi, halkla ilişkiler faaliyetlerine çok önem vermekte ve halk nezdinde bu hizmetlerin yeterli olduğuna dair bir bilinç oluşturmak için çalışmaktadır. Bu bilinci oluşturmak için çeşitli medya kanallarını ve her türlü reklam, ilan ve propaganda faaliyetlerini kullanmaktadırlar. Bunlardan dolayı ülkemizde halkla ilişkiler çalışmalarının, özellikle yereldeki önemi ciddi bir şekilde artmaya devam etmektedir.

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi özelinde ise, birçok birim aracılığı ile halkla ilişkiler çalışmalarına gün geçtikçe daha fazla önem verilmektedir. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi bünyesindeki halkla ilişkiler çalışmaları çeşitlendirilmekte, bu birimlerde istihdam edilen personel sayısı artırılmakta, bu çalışmalara ayrılan bütçe, miktar ve oran olarak her geçen yıl daha fazla olmaktadır.

Gaziantep şehri, bulunduğu konum itibarıyla Türkiye'nin Güney Doğu ve Doğu Anadolu'daki en büyük, Türkiye'deki en büyük sekizinci metropoliten alanına sahiptir. Ayrıca son yıllarda artan mülteci krizi ile birlikte, bu göçün etkileri, gereklilikleri ve sonuçları ile ilgili halkın bilgilendirilmesi amacı ile halkla ilişkiler faaliyetlerinin Gaziantep özelindeki öneminin bir kat daha arttığı şeklinde bir çıkarımda bulunursak, yanlış söylemiş olmayız.

Bu sebeplerden dolayı çalışmamız, özellikle büyükşehir belediyeleri için vazgeçilmez bir hizmet alanı haline dönüşen halkla ilişkiler çalışmalarının, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi örneği kapsamında incelenmesini, bu birimde çalışan yönetici ve personelin görüşlerinin yüz yüze görüşme metodu kullanılarak araştırılmasını hedeflemektedir. Bu kapsamda halkla ilişkiler çalışmalarında son yıllarda meydana gelen değişimin ve eğer bu değişim olumlu yönde olmuşsa, hizmet kalitesini arttıran etkenlerin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır.

Çalışma, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin, il mülki sınırları içerisinde yer alan merkez ve taşra ilçeleri ile sınırlı tutulmuştur. Bu sebepten dolayı, Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı'nın bünyesindeki çeşitli şube müdürlüklerinde görev yapan personelle birebir mülakat yapılarak görüşleri alınmış, belediyeye çeşitli kanallardan iletilen talep ve şikâyet sayıları üzerinden bir analiz gerçekleştirilmiş, halkla ilişkiler faaliyetlerine ayrılan bütçe ile çözümlenen ve çözümlenemeyen istek ve şikâyet sayıları arasındaki ilişki analiz edilerek, çalışma bu etkenler üzerinden şekillendirilmiştir.

Araştırmada öncelikle, halkla ilişkilerin oluşumu, tarihçesi ve günümüzdeki haline nasıl evirildiği incelemekte, yerel yönetimlerin geçmişi ve halkla ilişkilerle olan birlikteliğine değinilmekte, sonrasında ise yönetim değişikliğinden sonra Gaziantep Büyükşehir Belediyesi halkla ilişkiler faaliyetlerinde meydana gelen değişim incelenerek, sonuç ve öneriler bölümü ile çalışma tamamlanmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Halkla İlişkiler, Yerel Yönetimler, Belediye, Büyükşehir Belediyesi, Büyükşehir Belediye Kanunu

ABSTRACT

Public relations is called as, all of the efforts of an organization to gain and maintain the trust and sympathy of the service it provides. Public relations was more improved in private sector than public sector. But importance of this service was recently taken awareness from public sector and extensive work has been initiated about that in public. Most importantly, local administrations, municipalities, which have direct relationship with public, have concentrated on public relation activities, allocated big budget to it and began to use public relations as a tool, to create a consciousness within the people.

In countries with democratic functioning, the municipalities, which are the most important local government units, have to be responsible and accountable to the public. Besides, the most important factors in successfully fulfilling the duties undertaken are to provide people's trust and support and to have a reputation in the face of their people and this case is directly related to the quality of public relations work.

Public relations increase the belief that people feel for democracy, it provides to receive the views and contributions of others and especially facilitates the understanding and evaluation of the public opinion and provides the reputation of the institutions, especially in municipalities.

Local government units are obliged to apply various tools and refer to public relations more than ever to shape their efforts in accordance with the public demands, not to be questioned by the negative public responses.

Especially in local level, even the municipalities, which are unable to reach to the quantity and quality of service adequately, give great importance to public relations activities and working to create consciousness in the eyes of public about the adequacy of these services. They use various media channels and all kinds of advertising and propaganda activities to create this awareness. For these reasons, the work of public relations in our country, especially at the local level, continues to grow seriously.

Concerning Gaziantep Metropolitan Municipality, it is being given greater importance day by day to public relations efforts via many departments. The public relations efforts within the Gaziantep Metropolitan Municipality are diversified, the number of personnel employed at these units is increased, and the budget allocated to this area is increased year by year both in quantity and ratio.

Gaziantep is the eighth largest metropolitan area of Turkey and the largest one in the South East and Eastern Anatolia. It is not to be evaluated as wrong if it is declared that the importance of public relations has increased in Gaziantep with the increasing refugee movement in recent years for the purpose of satisfying the required information needs of the public.

As a consequence of the aforementioned reasons, this study aims to investigate the public relations within the frame of Gaziantep Municipality, which is an area being transformed to be an irrevocable area, and to research the opinions of the personnel employed at these departments by conducting a face to face interview method. Within this frame, it is aimed that, if there is a change in public relations area in recent years and if so, to put forward the factors affecting the increase at the quality. The study is limited with the local municipalities and metropolitan municipality within Gaziantep province.

That's why, an interview was conducted with the personnel employed at different units of Public Relations department of Gaziantep metropolitan Municipality and an analysis was conducted through the number of complaints and demands transmitted via different channels, by comparing the budget allocated to public relations and the number of solved and unsolved problems delivered to municipality.

In the research, previously it is investigated the formation of public relations, its history and how it has evolved to current structure, the history of the local governments and their relation with the public relations were explained and then, as a function of administration, the change at the Gaziantep metropolitan Municipality's public relations efforts was examined and the study is concluded with a "Results and Suggestions" part.

Key words: Public Relations, Local Governments, Metropolitan Municipality, Metropolitan Municipality Law



İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

KABUL VE ONAY	i
ONUR SÖZÜ	ii
ÖNSÖZ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar LİSTESİ	xiv
GRAFİKLER LİSTESİ	xv
KISALTMALAR LİSTESİ	xvi
BİRİNCİ BÖLÜM	1
GİRİŞ	1
1.HALKLA İLİŞKİLERİN ORTAYA ÇIKIŞI VE TARİHSEL GELİŞİMİ	4
1.1. Halkla İlişkilerin Ortaya Çıkışı	4
1.2. Halkla İlişkilerin Tarihsel Gelişimi	4
1.2.1. Halkla İlişkilerin ABD'deki Tarihsel Gelişimi	5
1.2.2. Halkla İlişkilerin Avrupa'daki Tarihsel Gelişimi	6
1.2.3. Halkla İlişkilerin Türkiye'deki Tarihsel Gelişimi	7
1.3. Halkla İlişkilerin Tanımı ve Fonksiyonları	8
1.3.1. Tanım Çeşitliliği	8
1.3.2. Halkla İlişkilerin Bazı Tanımları	8
1.3.3. Halkla İlişkilerin Fonksiyonları	10

İKİNCİ BÖLÜM 11

2. HALKLA İLİŞKİLERİN İLİŞKİLİ OLDUĞU KAVRAMLAR VE HALKLA İLİŞKİLERDE KULLANILAN ARAÇLAR..... 11

2.1. Halkla İlişkilerin İlişkili Olduğu Kavramlar..... 11

2.1.1 Halkla İlişkiler ve Reklamcılık..... 11

2.1.2. Halkla İlişkiler ve Lobicilik..... 11

2.1.3. Halkla İlişkiler ve Propaganda 12

2.2. Halkla İlişkilerde Kullanılan Araçlar 12

2.2.1. Yüz yüze ve Kitlesele İletişim 12

2.2.2. Konuşma ve Görüşme..... 13

2.2.3. Toplantı 13

2.2.4. Konferans 13

2.2.5. Seminer..... 13

2.2.6. Sempozyum..... 13

2.2.7. Panel..... 14

2.1.8. Kitle İletişim Araçları..... 14

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM 16

3.KAMU DİPLOMASİSİ VE KAMU KURULUŞLARINDA HALKLA İLİŞKİLER..... 16

3.1. Halkla İlişkiler ve Kamu Diplomasisi..... 16

3.1.1. Kamu Diplomasisinin Tanımı..... 16

3.1.2. Kamu Diplomasisi ve Halkla İlişkiler 16

3.2. Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler..... 17

3.3. Halkla İlişkiler ve Sosyal Sorumluluk 20

3.4. Halkla İlişkiler ve Kamu Yararı..... 20

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM 21

4. YEREL YÖNETİMLER VE HALKLA İLİŞKİLER..... 21

4.1. Yerel Yönetimlerin Tanımı	21
4.2. Yerel Yönetimlerin Tarihçesi.....	21
4.3. Yerel Yönetimlerin Özellikleri	22
4.4. Türkiye'de Yerel Yönetimler	24
4.4.1. Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Tarihçesi.....	24
4.4.2. Türkiye'de Yerel Yönetim Türleri	27
4.4.2.1. İl Özel İdaresi.....	27
4.4.2.2. Belediyeler.....	28
4.4.2.3. Büyükşehir Belediyeleri.....	29
4.4.2.4. Köyler	31
4.5. Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Mali Yapısı	31
4.6. Yerel Yönetimlerin Etkinliğinin Artışı	31

BEŞİNCİ BÖLÜM 33

5. BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER..... 33

5.1. Halkla İlişkilerin Belediyecilikteki Önemi	34
5.2. Belediyelerde Halkla İlişkilerin Amaçları	35
5.3. Belediyelerde Halkla İlişkilerin Araçları	36
5.3.1. Yazılı Araçlar	37
5.3.2. Yazılı Olmayan Araçlar.....	37
5.3.3. Medya İle İlişkiler	37
5.3.4. Hemşehri İle İlişkiler.....	38
5.3.5. Kamuoyu Araştırmaları.....	38
5.3.5.1. Kamuoyu Araştırmalarının Yararları	39
5.3.5.2. Kamuoyu Araştırmalarının Olumsuz Yönleri.....	39

5.3.6. Bireysel Başvurular, Şikayet ve İstek Kutuları.....	40
5.3.7. Personelden Edinilen Bilgiler	40
5.4. 5393 Sayılı Belediyecilik Yasası ve Halkla İlişkiler	41
5.5. 6360 Sayılı Belediyecilik Yasası ve Halkla İlişkiler	41
5.5.1. 6360 Sayılı Belediyecilik Yasası İle Gelen Temel Değişimler	43
5.5.1.1. Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı	44
5.5.1.2. Yeni İlçelerin Kurulması	44
5.5.1.3. Büyükşehir Yönetim Sınırının İl Mülki Sınıra Genişletilmesi	44
5.5.1.4. İlçelerin Birleştirilmesi	44
5.5.1.5. Köy Tüzel Kişiliklerinin Mahallelere Dönüştürülmesi.....	45
5.5.1.6. Belde Belediyelerinin Kapatılması Ya da Mahalle veya Köye Dönüştürülmesi	45
5.5.1.7. Mahalli İdare Birliklerinin Kaldırılması.....	46
5.5.1.8. Görev ve Yetki Bölüşümünün Yeniden Düzenlenmesi	46
5.5.1.9. Mali Yapıdaki Değişiklikler	46
5.6. 6360 E-Belediyecilik Kavramları	47

ALTINCI BÖLÜM..... 50

6. HALKLA İLİŞKİLER VE GAZİANTEP BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ 50

6.1. Gaziantep Şehri 50

6.2. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi. 51

6.2.1. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 'E' Belediyecilik Uygulamaları..... 52

YEDİNCİ BÖLÜM 53

7. GAZİANTEP BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ HALKLA İLİŞKİLER HİZMETLERİNİN SON YILLARDAKİ DEĞİŞİMİNE DAİR BİR ARAŞTIRMA.. 53

7.1. Araştırmanın Yöntemi

7.2. Araştırmanın Amacı.....	53
7.3. Araştırmanın Hipotezi.....	54
7.4. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları.....	55
7.5. Araştırmanın Önemi.....	56
7.6. Araştırmanın Metodolojisi.....	57
7.7. Araştırmanın Konusu.....	58
7.8. Verilerin Toplama Yöntemi.....	58
7.9. Verilerin Analizi.....	60
7.9.1. Verilerin Yorumlanması.....	66
7.9.1.1. İncelenen Dönemde Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Birimine Verilen Önem Düzeyindeki Değişiklik Olmuş mudur? Olmuşsa Ne Gibi Değişiklikler Olmuştur?.....	69
7.9.1.1.1. İncelenen Dönemde Sonra Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı Personelinin Şahsi Performansındaki Değişiklikler.....	73
7.9.1.1.2. İncelenen Dönemde Sonra Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin Kurumsal Prestijinde Meydana Gelen Değişiklikler.....	77
7.9.1.2. İncelenen Dönemde Sonra Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Yeni Hizmet Birimlerinin Kurulması Sonucu Yaşanan Değişiklikler.....	80
7.9.1.2.1. Beyaz Masa'nın Kurulmasından Sonra Yaşanan Değişiklikler.....	80
7.9.1.2.2. Muhtarlıklar Şube Müdürlüğü'nün Kurulmasından Sonra Yaşanan Değişiklikler.....	82
7.9.1.2.3. Alo 153 Çağrı Merkezinin Kurulmasından Sonra Yaşanan Değişiklikler.....	86
7.9.1.3. İncelenen Dönemde Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı Personel Sayısındaki Artış Sonucu Yaşanan Değişiklikler.....	97
7.9.1.3.1. Halkla İlişkiler Birimi Personeline Düzenlenen Eğitim ve Seminerle Alakalı Yaşanan Değişiklikler.....	99
7.9.1.4. İncelenen Dönemde Sonra Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Daire Başkanlığına Ayrılan Bütçenin Artması Sonucu Yaşanan Değişiklikler.....	103

7.9.1.5. İncelenen Dönemde Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı Personelinin Çalışma Ortamı ve Şartlarının Değişmesi Sonucu Yaşanan Değişiklikler.....	106
7.9.1.5.1. Tek Renk Kıyafet Uygulaması	109
ÖNERİLER VE SONUÇ	112
KAYNAKÇA.....	118
EKLER.....	124



TABLolar LİSTESİ

Sayfa No.

Tablo 1. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı Personel Sayılarının Alt Birimlere Göre Dağılımı.....	59
Tablo 2. Çeşitli Şube Müdürlüklerinde Çalışan Katılımcı Personelin İfadeleri ve Kullandıkları Yaklaşımlar	61
Tablo 3. Katılımcıların Verdiği Cevapların (Olumlu-Olumsuz) Şube Müdürlüklerine Göre Dağılımı	67
Tablo 4. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı 2015 Yılı Başvuru Sayılarının Şube Müdürlüklerine Göre Dağılımı	70
Tablo 5. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı 2015 Yılı Başvuru Sayılarının Şube Müdürlüklerine Göre Dağılımı	71
Tablo 6. Gaziantep İli Muhtar Sayılarının İlçelere Göre Dağılımı	84
Tablo 7. Alo 153 Çağrı Merkezi'ne Ağustos - Eylül - Ekim Aylarında İletilen Çağrı Sayılarının Hafta İçi ve Hafta Sonu Olarak Dağılımı	94
Tablo 8. Kurulduğu Günden Bu Yana Alo 153 Çağrı Merkezine İletilen Çağrı Sayıları	95
Tablo 9. Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı Personel Sayısının Yıllara Göre Değişimi	96
Tablo 10. Beyaz Masa Ağustos - Eylül - Ekim 2016 Yapılan Görüşme Sayıları	101
Tablo 11. GBB 2015 – 2016 Genel Bütçe ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı Bütçesi	102

GRAFİKLER LİSTESİ

Sayfa No.

Grafik 1. Kurulduğundan Bu Yana ALO 153'e Yapılan Başvuruların Kurum İçi Dağılımı..	87
Grafik 2. Gaziantep İli Haziran-Temmuz-Ağustos 2015 Alo 153 Hizmet Ölçüm Araştırması Sonuçları.....	89
Grafik 3. Gaziantep İli Haziran-Temmuz-Ağustos 2015 Alo 153 Hizmet Ölçüm Araştırması Kuruma Yönlendirilen ve İlk Kontakta Çözülen Karşılaştırmalı Sonuçları	89
Grafik 4. Gaziantep İli Haziran-Temmuz-Ağustos 2016 Alo 153 Hizmet Ölçüm Araştırması Sonuçları.....	91
Grafik 5. Gaziantep İli Haziran-Temmuz-Ağustos 2016 Alo 153 Hizmet Ölçüm Araştırması Kuruma Yönlendirilen ve İlk Kontakta Çözülen Karşılaştırmalı Sonuçları	92
Grafik 6. Gaziantep İli Haziran-Temmuz-Ağustos 2015 ve Haziran-Temmuz-Ağustos 2016 Alo 153 Hizmet Ölçüm Araştırması Karşılaştırmalı Sonuçları	92
Grafik 7. 2015 - 2016 Yılları Kuruma İletilen ve İlk Çağrıda Çözülen Başvuru Memnuniyet Araştırması Karşılaştırmalı Sonuç Grafiği	93

KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	:	Amerika Birleşik Devletleri
e-Belediye	:	Elektronik Belediye
e-Devlet	:	Elektronik Devlet
GASKİ	:	Gaziantep Su ve Kanalizasyon İdaresi
GBB	:	Gaziantep Büyükşehir Belediyesi
HİDB	:	Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı
IPRA	:	Uluslararası Halkla İlişkiler Birliği
KHK	:	Kanun Hükmünde Kararname
MEHTAP	:	Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi
MEGEP	:	Mesleki Eğitim ve Geliştirme Projesi
STK	:	Sivil Toplum Kuruluşu
TKY	:	Toplam Kalite Yönetimi
TODAİE	:	Türkiye Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü
UNESCO	:	Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

Köyden kente sürekli ve yoğun bir göçün yaşandığı ülkemizde, metropoliten alanların nüfus büyüklüğü her geçen gün artmakta, bu nüfus yükünü kaldırmak için sürekli olarak yeni imar alanları, yollar, köprüler, sosyal tesisler, toplu taşıma, elektrik ve su temini, altyapı çalışmaları ve birçok yeni hizmet alanının açılması ihtiyacı doğmaktadır. Nüfus yoğunluğunun yüksek ve yerleşim bölgelerinin geniş olduğu büyük kentlerdeki yerleşim alanları genişledikçe, istek ve şikâyetlerin giderilmesi, bu bölgelere hizmet götürülmesi de bir o kadar zorlaşmaktadır.

Bu hizmetlerin büyük bölümünü sağlama sorumluluğunu taşıyan belediyelere, bu anlamda büyük görevler düşmektedir. 2014 yılı itibariyle uygulanmaya başlanan, 6360 sayılı büyükşehir belediye yasası ile birlikte, Büyükşehir Belediyeleri çok geniş bir metropoliten alanda faaliyet göstermeye başlamış ve büyükşehir hizmetlerini bütün ilçelere götürme sorumluluğu sırtlarına yüklenmiştir. Bu kapsamda 2014 yerel seçimlerinden bu yana, yeni kurulan ve yapısı yeniden düzenlenen büyükşehir belediyeleri, bir dizi yeni faaliyetlere girişmektedirler.

Uzun yıllar boyunca, ihtiyaç duyduğu mali kaynaklara sahip olamayan belediyeler, siyasi ve idari engellemelerin de etkisiyle, bu hizmetleri yerinde ve zamanında yerine getirmekte güçlük çekmiş ve çoğu zaman yerel halkın nezdinde itibar kaybı yaşamışlardır. Katı merkezîyetçi zihniyetin ürünü olarak, belediyelere yeterli kaynaklar aktarılmamış, yeterli serbest hareket alanları sağlanmamıştır.

Son dönemlerde, her ne kadar arzu edilen seviyede olmasa da, yapılan düzenlemelerle belediyeler, daha iyi duruma gelmiş ve kendi bütçesini yönlendirip, hizmetlerinin kalitesini ve kurum itibarını halkın nezdinde arttırmaya başlamışlardır. Bu etkenler göz önüne alındığında ekonomik yeterlilik ile itibar ve hizmet kalitesi arasında doğrudan bir ilişki olduğu rahatlıkla söylenebilir.

Yerel yönetimler seçimle iş başına geldikleri için, kendilerini yönetime getiren ve bir sonra ki seçimde potansiyel oy olarak kabul edilen halk ile iyi ilişkiler kurmak ve halkın gözünde kurumsal prestij ve itibarlarını her zaman yüksek tutmak durumundadırlar. Bundan dolayı özellikle belediyeler halkı aydınlatmak mecburiyetindedir. Bu mecburiyet sadece yapılmış olan hizmetleri değil, aynı zamanda yapılamamış olan hizmetleri de gerekçeleriyle beraber halka anlatmayı kapsamaktadır.

Bu doğrultuda en büyük iş, halkla ilişkiler birimlerine düşmektedir. Zira yerel yönetimler, halkın şikâyet ve taleplerini halkla ilişkiler vasıtasıyla öğrenmekte, kamuoyu halkla ilişkiler sayesinde belediye hizmetlerini değerlendirebilmektedir. Bu birimlerini sağlıklı bir şekilde yürüten yerel yönetimler halktan gördüğü desteği arttırarak devam ettirmekte ve gelecek vaat etmektedir. Bu yönüyle halkla ilişkiler birimini belediyelerin öz eleştiri kaynakları olarak değerlendirmek mümkündür.

Halkla ilişkiler, esas itibariyle insanlık tarihi kadar eski bir olgudur ancak halkla ilişkiler çalışmalarının planlı ve sistemli olarak gerçekleştirilmesini beklemek uzun yıllar almıştır. Bu çalışmaların bir sosyal bilim olarak ortaya çıkması yirminci yüzyıla rastlamaktadır. Amerika Birleşik Devletleri'nde ortaya çıkarak gelişen, ondan sonra da Avrupa'ya yayılan halkla ilişkiler çalışma alanının ülkemize gelmesi 1960'lı yılları bulmuştur. 1962 yılında gerçekleştirilen "MEHTAP" ta (Merkezi Hükümet Teşkilatı Araştırma Projesi) ifade edilen bazı hususlar, Türkiye'de halkla ilişkiler uygulamalarının temellerini oluşturmuştur. ABD ve Avrupa'ya göre henüz çok yeni bir sosyal bilim olan halkla ilişkiler, ülkemizde hem özel hem de kamu sektöründe her geçen gün gelişimini sürdürmektedir.

Belediyelerin birçoğunda halkla ilişkiler faaliyetleri, başlangıçta bazı birimlerin alt birimi olarak kurulmuş, bu alanın öneminin anlaşılmasıyla birlikte, yine birçok belediyede ciddi bütçelerle desteklenerek, daire başkanlığı statüsünde hizmet vermeye başlamıştır. Halkla ilişkiler birimlerinin, problem analizi, çözümü ve kurumsal prestije yaptığı katkılar fark edilince bünyesinde çağrı merkezleri ve birçok şube müdürlükleri kurularak daha fazla sayıda personel istihdam edilmiştir. Belediyelerde halkla ilişkiler birimlerine ayrılan kaynaklar ve verilen önem her geçen gün artmaya devam etmektedir.

Belediyelerde halkla ilişkiler, en alt kademedен en üst kademeye kadar bütün paydaşların katılımıyla yapılması gereken faaliyetlerdir. Belediyelerdeki bu departmanların amacına ulaşabilmesi için, tüm çalışanların katılımıyla ekip ruhu hassasiyetiyle hareket edilmeli, halkın beklentileri anlayış ve hoşgörü ile karşılanarak, kurumun itibar ve prestijine zarar verecek eylemlerden kaçınılmalıdır.

Şüphesiz belediyelerin halkla ilişkiler faaliyetlerinin etkin, başarılı ve verimli olabilmesi için birime aktarılan bütçe, kaynak ve personel sayısı çok önemlidir. Ayrılacak yeterli bütçe ile bilişim ve iletişim teknolojilerden hizmet alımları yapılabilecek, böylece şikâyet ve taleplerin daha seri ve hızlı bir şekilde çözülebilmesinin yolu açılacaktır. Ayrıca profesyonel olarak yaptırılacak hizmet ölçüm araştırmaları ve anketler ile halkın nabzı tutulabilecek ve hangi alana ağırlık verilmesi gerektiği tespit edilebilecektir. Bu rakamlar üzerinden yapılacak olan sağlıklı analizler neticesinde hizmet düzeyi ve kalitesi anlaşılabilir ve bundan sonra ki faaliyetler için yönlendirici olabilecektir.

Buna ek olarak, yapılacak sosyal etkinliklerle halkın memnuniyet düzeyi yükseltilebilecek, reklam, afiş ve bilgilendirmeler ile kurumsal prestijin artırılması sağlanabilecektir. İstihdam edilen personel sayısının artırılması ile de belediyeye direk yapılan bireysel başvurular, uzun bekleme süreleri olmadan halledilebilecek ve hizmetlerin daha seri ve hızlı bir şekilde yapılabilmesi sağlanabilecektir.

Türkiye'de yerel yönetim kuruluşları il özel idareleri, belediyeler, büyükşehir belediyeleri ve köylerdir. Fakat belediyeler dışındaki yerel yönetim kuruluşlarının yapısal sorunları tam olarak giderilememiş ve belli bir sisteme oturtulamamıştır. Bu nedenle, çalışmamızda yerel yönetim kavramının kapsamı "belediyeler" ile sınırlı tutulmuştur.

Çalışmanın birinci bölümünde halkla ilişkilerin tanımına değinilmiştir. Bazı tanımlara yer verildikten sonra halkla ilişkilerin fonksiyon alanları incelenmiş ve araştırma soruları bu fonksiyon alanları dikkate alınarak belirlenmiştir. Sonrasında ise halkla ilişkilerin ortaya çıkışı, tarihsel gelişimi, halkla ilişkilerin amaçları, halkla ilişkilerin ilişkili olduğu kavramlar, halkla ilişkilerde kullanılan araçlar, kamu kuruluşlarında halkla ilişkiler, halkla ilişkiler ve kamu diplomasisi hakkında bilgiler verilmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde, halkla ilişkilerin ilişkili olduğu kavramlar ve halkla ilişkilerde kullanılan çeşitli araçlara değinilmiştir.

Üçüncü bölümde kamu diplomasisi ve kamu kuruluşlarında halkla ilişkilerden bahsedilmiş, dördüncü bölümünde yerel yönetimler ve halkla ilişkiler olgusu üzerinden, yerel yönetimlerin tanımı, tarihçesi ve özelliklerine değinilmiştir. Daha sonra Türkiye'de yerel yönetimlerin yapısı, tarihçesi ve yerel yönetimlerin mali yapılanmasından bahsedilmiştir.

Çalışmanın beşinci bölümünde, belediyelerde halkla ilişkilerin önemine, amaçlarına ve kullanılan halkla ilişkiler araçlarına, 5393 ve 6360 sayılı belediye yasalarına ve e-belediyecilik kavramına değinilmiş ve bu konularda çeşitli analizler yapılmıştır.

Altıncı bölümde ise Gaziantep ve Gaziantep Büyükşehir Belediyesi tarihinden kısaca bahsedilmiş ve Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'ndeki e-belediyecilik uygulamalarına değinilmiştir.

Yedinci bölümde ise Türkiye'nin en büyük metropoliten alanlarından birisinde faaliyet gösteren Gaziantep Büyükşehir Belediyesi örneği üzerinden gidilmiştir. Araştırmamızda, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin, önceki döneme göre incelenen dönemdeki halkla ilişkiler politikasında meydana gelen değişimi incelemek, birimin performansı, sunduğu hizmetler hakkında bilgi sahibi olmak ve bundan sonra yapılacak olan yerel bazdaki halkla ilişkiler faaliyetlerine bir katkıda bulunabilmek amaçlanmıştır.

İlgili yerlerden izinler alınarak, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü tarafından 2015 ve 2016 yıllarında yaptırılan iki hizmet ölçüm araştırmasının sonuçları incelenmiş, Bilgi Edinme ve İdari İşler Şube Müdürlüğünden temin edilen başvuru, şikâyet ve müracaat verileri rakamsal olarak alınmış, son olarak Halkla İlişkiler Daire Başkanlığında görev yapan yönetici ve personelle “*yarı yapılandırılmış mülakat*” yöntemiyle birebir görüşülerek bu konudaki düşüncelerine başvurulmuştur.

Toplanan tüm bu verilerden yararlanılarak, son yıllarda Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nde halkla ilişkiler birimine verilen önemin artıp artmadığı, bunun belediyenin en çok hangi hizmet alanını etkilediği, ilgili birimin yönetici ve personelinin görüş ve düşüncelerinin ne yönde olduğu ve tüm bu sonuçların hizmet kalitesine nasıl yansıdığı incelenerek sonuçlarının analiz edilmesi amaçlanmıştır, öneriler ve sonuç bölümü yazılarak çalışma tamamlanmıştır.

1. HALKLA İLİŞKİLERİN TANIMI, ORTAYA ÇIKIŞI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

1.1. Halkla İlişkilerin Ortaya Çıkışı

Modern anlamda halkla ilişkiler, hem bir eylem alanı, hem de bir disiplin olarak Amerika Birleşik Devletleri'nde doğmuş, burada gelişim göstermiş ve halkla ilişkiler bu ülkeden dünyaya yayılmıştır. (Princeton, t.y.)'den aktarıldığı şekilde;

"Halkla İlişkiler Amerika'ya özgü bir olay değildir, fakat hiçbir yerde orada olduğu kadar gelişmemiştir. Hiçbir yerde orada olduğu kadar geniş bir uygulama alanı bulmamış, oradaki kadar kârlı, oradaki kadar iddialı, oradaki kadar saygıdeğer ve yine oradaki kadar itibarsız olmamış, oradaki kadar geniş bir kuşkuyla karşılanmamış, hiçbir yerde oradaki kadar aşırı bir övgüye mazhar olmamıştır"

1.2 Halkla İlişkilerin Tarihsel Gelişimi

Halkla ilişkilerin tarihinin insanlık tarihi kadar eski olduğunu söylersek her halde yanlış bir tanımlama yapmış olmayız. İnsanların toplum olma süreciyle birlikte ortaya çıkan halkla ilişkiler, bir başkanın yönetiminde, toplumu ilgilendiren bir konuda, halktan oluşan dinleyicilerin söz sırası alarak konuşma kuralları içerisinde yaptıkları tartışmalarla yani forumlar aracılığıyla Eski Yunan ve Roma'da ilk tarihsel ve somut olan örneklerini yaşamıştır. Bilginlerin ve filozofların halkın önünde bir konu hakkında tartışmaları bir yandan halk ile etkileşim ortamını sağlarken, diğer yandan düşünülenlerin halk tarafından destek bulmasını sağlamıştır. (Yalçındağ, 1987)

Okuryazarlığın henüz ortaya çıkmadığı dönemlerde Çiçeron ve Demosten, meydanlarda halkın karşısında yaptıkları konuşma ve gerçekleştirdikleri toplantılarla halkın beğenisini toplamış ve ün kazanmışlardır. Büyük İskender'in ele geçirdiği ülkelerin yerel kıyafetlerini giyerek halkın karşısına çıkması, işgal ettiği ülkenin Kralının kızıyla evlenmesi; Roma İmparatorlarının, Rus Çarlarının, Alman İmparatorlarının sanatsal abideler yaptırmaları ve sanatçılara ve edebiyatçılara destek olmaları gibi etkinlikler, yönetimin halkla yakın ilişkiler kurmak, halkın sevgi, ilgi ve desteğini kazanmak isteğinin somut örnekleridir. Bu dönemlerde, halkla ilişkileri kuvvetlendirmek için farklı tekniklere başvurulmuştur. Mısır, Mezopotamya ve İran'da dönemin yöneticilerinin tanıtılması, halka benimsetilmesi ve yöneticiyle halk arasında yakın ilişki kurmak amacıyla tabletler hazırlanmıştır. Bu tabletler halkla ilişkilerin en eski örnekleri arasında sayılmaktadır (Gürüz, 1993:9).

Ayrıca, Mezopotamya'da bugüne değin gelmiş geçmiş uygarlıkların, yaşamlarında çok önemli bir yere sahip olan tarımsal faaliyetler ile alakalı çiftçilere ekim, dikim ve tarımsal ürüne zarar veren haşerelerle mücadele gibi konularla alakalı bilgi verici taş tabletlerin hazırlandığı görülmektedir. Bu taş tabletler bölgedeki ilk yazılı halkla ilişkiler faaliyetleri arasında kabul edilmektedir (Mardin,t.y.:34). Halkla ilişkiler tarih boyunca, kültürden kültüre değişiklik göstererek çeşitli alanlarda ve biçimlerde karşımıza çıkmıştır. Halka sunulan bayındırlık hizmetleri, fethedilen yerlerde halkın gelenek ve göreneklerine saygı duyulması, din ve mezhep özgürlüğü tanınması, bazı elçilerin seferlere davet edilmesi, Fatih Sultan Mehmet'in Cuma günleri halkla görüşmeler yapması, halkın şikâyetlerinin ayak divanı

aracılığıyla sadrazamlarca direkt olarak dinlenmesi bizim tarihimizin halkla ilişkiler örnekleri arasındadır.

Halkla ilişkilere ihtiyaç duyulması ve ortaya çıkmasının insanlığın tarihi kadar eski bir olgu olduğunu belirtmiştik. Halkla ilişkiler ne kadar eskiye dayanıyorsa, iletişim ihtiyacının hissedilmesi de o kadar eskilere dayanır. Çünkü halkla ilişkiler, iletişim ihtiyacının ortaya çıkması sebebiyle hayat bulmuştur. Endüstri Devrimi dönemlerinde ise, toplumlarda sistemli bir iletişim ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Bu anlamda, tüccarların pazarlarda mallarını pazarlama uğraşları, hükümdarların kendilerini tebaasına anlatabilmek için taş tabletler yaptırması, halkla ilişkiler uygulamalarının temel yapı taşı oluşturmuştur. Uygulamalı olarak halkla ilişkiler faaliyetlerinin gerçekleştirilmesine, Eski Yunan ve Roma'dan örnekler verilse de bir uzmanlık alanı olarak ortaya çıkması, 20. yüzyıla kadar dayanmaktadır. Sanayi devriminin ortaya çıkması sonucunda, endüstrileşmenin kuruluşlar için üretime ek olarak, iletişim, müşteri memnuniyeti gibi olgular da önem kazanmaya başlamıştır. Özellikle aynı üretimi yapan fabrikaların faaliyete geçmesi, rekabet ortamı oluşturmuş, müşteri ikna etme ve müşteri memnuniyeti olgusu daha fazla üstünde durulması gereken bir konu olarak karşımıza çıkmıştır. Bu yeni düşünce tarzı halkla ilişkilerin profesyonelleşmesine büyük katkılar sağlayıp bir iletişim bilimi olarak ortaya çıkmasında etkili olmuştur (Çamdereli, 2000:4).

Sanayi devrimiyle, Avrupa ve ardından ABD'de bir uzmanlık alanı haline gelen ve bir iletişim bilimi olarak ortaya çıkan halkla ilişkilerin Türkiye'deki gelişimi ise çok yenidir. 1960 yılı Türkiye'de halkla ilişkiler uzmanlığının başlangıç yılı olarak kabul edilmektedir (Çamdereli, 2000:4). Çok uluslu bir toplumsal yapı barındırması nedeniyle, teorik ve pratik olarak halkla ilişkilerin farklı coğrafya ve kültürlerde değişik yansımaları vardır. Avrupa'da, Amerika'da, Türkiye'de ve diğer dünya ülkelerinde var olan uygulamalar da çeşitlilik gösterir. Bu nedenle bu bölümde halkla ilişkilerin gelişimi ABD, Avrupa ve Türkiye olmak üzere üç ana başlık altında inceleyeceğiz.

1.2.1. Halkla İlişkilerin ABD'deki Tarihsel Gelişimi

Pasifik okyanusunun diğer yakasında, o dönem Avrupa'sından izole bir şekilde kurulmuş olan Amerika Birleşik Devletleri'nin tarihinde yaşanan gelişme ve devrimler, halkla ilişkilerin ana vatanı olmasında önemli bir yere sahiptir. Üçüncü başkan olarak göreve gelen Thomas Jefferson, 1802'de Birleşik Devletlerin dış ilişkileriyle ilgili olarak 10. Kongre'ye gönderdiği bir mesajda halkla ilişkileri terimsel olarak ilk defa kullanmıştır (Chaumely ve Huisman, 1989:6). Bu terim, 1897 yılında Amerika'nın "Demiryolu Yılı"nda da kullanılmıştır (Ertekin, 1995:3). 1917 yılına Amerika'nın Birinci Dünya Savaşına girme nedenlerini halka açıklayabilmek için, Halkı Aydınlatma Komitesi (Committee on Public Information) kurulmuş ve bu komiteyle kamunun ilk halkla ilişkiler biriminin temelleri atılmıştır. Bu uygulama yüzyıllardır özgünlüğünü koruyan Eski Yunan ve Roma'daki forum sistemine getirilen ilk yönetsel değişikliktir (Kazancı, 1992:4).

Halkla ilişkilerin profesyonel anlamda ilk fikir babası asıl mesleği gazetecilik olan Ivy Lee'den başkası değildir. 1919'da Rockefeller şirketinde danışman olarak göreve başlayan ve ilk halkla ilişkiler uzmanı olarak kabul edilen Lee, şirketteki işçilerin işi bırakıp problem yaratmasıyla ilgili ortaya çıkan sorunları, ürettiği halkla ilişkiler sistemlerini kullanarak çözmeyi başarmıştır. Bu başarıyı halkı bilgilendirmek amacıyla hazırladığı küçük broşürlerle

elde eden Lee'nin bu broşürleri halkla ilişkiler alanındaki ilk uygulama örnekleri olarak değerlendirilmektedir. Lee, başlangıçta 'tanıtım broşürleri' adını vermiş olduğu bu çalışmayı 1919'dan sonra halkla ilişkiler uygulaması olarak adlandırmıştır. Bu çalışmasıyla, yapılan faaliyetlerin açık olarak yapılması, önceliğin halka fayda sağlama amacı olarak kabul edilmesi ve işletmelerin daha insan merkezli bir düzeye taşınması gibi ilkeleri benimsemiştir. Yapılan faaliyetler konusunda halkın bilgilendirilmesinin başarıyı da beraberinde getireceğini savunan Lee, Rockfeller'ı da bu konu da ikna etmiş ve kurumsal olarak halkla ilişkiler çalışmalarının yapılmasının öncülerinden olmuştur. Kaleme aldığı İlkeler Bildirgesi (Declaration of Principles) isimli eseri, halkla ilişkiler literatüründe bir başyapıt olarak kabul edilmektedir.

Halkla ilişkilerin ikinci önemli ismi Edward L. Bernays olarak kabul edilmektedir. Lee'nin üretmiş olduğu halkın bilgilendirilmesi formülünü, halkın talep ve beklentilerinin anlaşılması şeklinde düzenleyen Bernays, uzun yıllar bu iş üzerine kafa yormuş, çeşitli yayın çalışmaları yürütmüş, yayın dünyasında faaliyet gösteren firmalar hakkında bilgi toplamıştır (Ugeux, 1973:42). Yayın dünyası içerisinde bu çalışmaları yapması sebebiyle, ilgi görmüş ve halkla ilişkilerin, halk tarafından tanınmasına vesile olmuştur. Buna ek olarak uluslararası düzeyde yardım ve destek projelerine de katkıda bulunmuş bir nevi sponsorluk faaliyetlerinin de temelini oluşturan fikir adamlarından birisi olarak, sosyal bilimler tarihinde güzide bir yer edinmiştir. Bernays, New York'ta "tanıtım yönetimi" ismini verdiği özel bir ofis açtı. Daha sonra "tanıtım yönetimi" ismi yerini "halkla ilişkiler danışmanlığı"na bıraktı. 1961 yılında emekli olan halkla ilişkiler idolü, emekliye ayrıldığında profesyonel olarak hizmet ettiği müşterilerinin sayısı 230'u buluyordu. Sayesinde yeni bir halkla ilişkiler anlayışı doğdu ve sosyal bilimlere kazandırılmış oldu. 1995 yılında bir asırlık yaşama gözlerini yuman halkla ilişkiler idolü, hiç şüphesiz ismini halkla ilişkiler tarihinde altın harflerle kazandı. Bernays, yaptığı çalışmalarla modern anlamdaki halkla ilişkilerin temel omurgasının oluşmasına çok büyük katkılarda bulunmuştur. Günümüzde halen geçerliliğini koruyan bu kurallar, Halkla İlişkiler çalışanlarının yoluna ışık tutmaya devam etmektedir.

1.2.2. Halkla İlişkilerin Avrupa'daki Tarihsel Gelişimi

Avrupa'daki halkla ilişkiler çalışmaları daha önceki yıllarda başlamış olmasına rağmen, 1900'lü yıllardan sonra profesyonel bir potansiyel çevre oluşturmaya başlamıştır. İngiltere'de Lloyd George'un seçim çalışmalarında, halkla ilişkiler metotlarını pratik anlamda uyguladığı görülür. Halkla ilişkiler terimsel anlamda ilk olarak 1932 yılında kullanılmıştır. II. Dünya Savaşı döneminde, Alman hava saldırılarına maruz kalan Birleşik Krallığın yürüttüğü kamu kampanyaları, halkla ilişkiler uzmanlığının bir meslek olarak Avrupa'ya yayılmasına ve yerleşmesine önemli katkıda bulunmuştur (Mardin, t.y.: 36). İngiltere'de bu kampanyalar, tanıtımlar ve çalışmalar gerçekleşirken halkla ilişkilerin tam anlamıyla Avrupa kıtasına girişi ise ikinci dünya savaşının hemen sonrasındadır. Savaşın ardından sosyo-ekonomik açıdan büyük darbeler alan Avrupa devletlerinin, hızlıca toparlanması amacıyla yapılan Marshall yardımlarıyla birlikte Avrupa'ya hızlı bir şekilde giren halkla ilişkiler, uygulanma düzeyinde gerek ülkelerin sosyo-kültürel yapılarına, gerekse kuruluşların çalışma sistemlerine göre değişiklikler göstermiştir.

Çok uluslu Amerikan petrol ve otomobil firmaları Avrupa'da açtığı şubelerle, ABD'de ki halkla ilişkiler çalışmalarını Avrupa'ya taşımışlardır. Bu firmalar, ABD'de önceden hazırlanmış reklam kampanyalarıyla halkın dikkatini çekmeye çalışmışlardır. Bu firmalar

başarı sağlamış reklamlarla halkla ilişkiler yöntemlerini ABD'den diğer Avrupa ülkelerine taşımıştır. Böylece ABD'de deneme yanılma yöntemiyle test edilen halkla ilişkiler çalışmalarının başarılı olanları, direk olarak Avrupa'da uygulanmıştır. 1951'de Fransa'da, Lucien Matrat'ın, Alec Carin ile birlikte "Halkla İlişkiler: Verimlilik Motoru" adlı bir Fransızca halkla ilişkiler kitabı kaleme alması, ardından Belçika'da, Eric Cypres'in 1952'de Halkla İlişkiler Kitabı'nı yayımlaması, kuruluşların halka ulaşmak için yeni yollara başvurduğunu göstermekteydi (Gryspeerd, 1995:12). Halkla ilişkilerin öncelikle bir yönetim işlevi olarak görev yaparak kamuoyunu bilgilendirmek, Avrupa'da da iyi olanı yapmak ve yapılanları hedef kitlelere doğru bir biçimde aktarmak işlevini yüklenerek uluslararası düzeyde hak ettiği yeri aldığı gözlenmektedir.

1.2.3. Halkla İlişkilerin Türkiye'deki Tarihsel Gelişimi

Türkiye'de halkla ilişkiler uygulamalarının temelleri 1962 yılında hayata geçirilen "MEHTAP" projesiyle atılmıştır. Türkiye'de halkla ilişkiler ABD ve Avrupa'ya göre geç uygulanmış bir sosyal bilim olmasına rağmen ülkemizde, hem kamu kesiminde hem de özel sektörde her geçen gün gelişimini sürdürmektedir. 1920 yılında kurulan Basın Yayın ve Enformasyon Genel Müdürlüğü'nün yanı sıra, halkla ilişkiler açısından bir anlam ifade eden ilk birim, Devlet Planlama Teşkilatı bünyesinde yer alan Yayın ve Temsil şubesidir. Daha sonraki dönemde oluşturulan Dışişleri Bakanlığı Enformasyon Dairesi ve çeşitli bakanlıkların Basın ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlıkları ya da Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirlikleri yine 1960 yılı sonrasında yapılan düzenlemeler kapsamında ortaya çıkmıştır (Kadıbeşegil, 1986: 23).

"MEHTAP" ta, "Devlet kuruluşlarının her kademesindeki çalışmalarda ve kararların alınmasında halkla yakın ilişki sağlamak zorunludur" ifadesi yer almaktadır. Projede ayrıca, halkla ilişkileri kapsayan ilgili şu cümle dikkat çekmektedir : "Türk idaresinde de çeşitli kademelerde, her kurumun bünyesine uygun olarak, halkla temas ve dinleme usulleri kurmak gerekmektedir" (Tortop, 1993:21).

Türk özel sektörü halkla ilişkiler çalışmalarını, 70'li yıllara kadar reklam kampanyalarıyla sürdürmekteydi. Bu yıllarda kamu sektöründeki halkla ilişkiler faaliyetleri yerinde sayarken, özel sektörün bu alanda hızlı bir atılım yaptığı göze çarpmaktadır. Başta özel bankalar olmak üzere büyük kurumlar, bünyelerinde oluşturdukları halkla ilişkiler birimleri aracılığıyla kitleleriyle karşılıklı bir iletişim ağı kurmaya çalışmışlardır (Kadıbeşegil, 1986:23). Bu durum halkın bu işletmeleri benimsemesinde önemli paya sahiptir. Özel işletmeler bu durumun kâr bazlı olumlu etkilerini görmüş ve bunun sonucunda halkla ilişkiler faaliyetlerini daha da arttırarak devam ettirme kararı almışlardır. Halkla ilişkiler mesleğinin dernekleşmesi de bu dönemde başlamıştır. Elli yıllık bir geçmişe sahip olan Halkla İlişkiler Derneği, 1972 yılında Alaeddin Asna tarafından kurulmuştur. İlk yıllarda az sayıda kişinin yaşam seçimi olarak görülen halkla ilişkiler mesleği, sonraki dönemlerde rağbet görmeye başlamış ve geniş bir alana yayılmıştır. 90'lı yılların sonlarına doğru, halkla ilişkiler firmalarının sayısı 50 'ye ulaşmıştır (Asna, 1997:128-137).

1.3. HALKLA İLİŞKİLERİN TANIMI VE FONKSİYONLARI

1.3.1. Tanım Çeşitliliği

Halkla ilişkiler kavramını belirli bir tanımla sınırlandırmak, kavrama tek bir açıdan bakmak zordur. Her akademisyenin olduğu kadar yöneticilerin, işverenlerin halkla ilişkiler kavramına yönelik bakış açıları farklılık göstermektedir. Kimi uygulamacılar halkla ilişkiler adında bir alanın bulunmadığını, kapsama alınan her konunun başka alanlara girdiğini savunmaktadırlar.

Günümüzde ise halkla ilişkilerin ne olduğu, nasıl yapıldığı konusunda bine yakın tanımın yapıldığı düşünülmektedir. Amerika Halkla İlişkiler Birliğinin araştırması sonucunda, halkla ilişkilerin 200 civarında tanımının literatüre girdiği saptanmıştır. Bu tanım çokluğu, yarattığı karmaşıklığın yanında halkla ilişkiler çalışmalarında yeni ufuklar açmaktadır. Bundan dolayı burada halkla ilişkilerin bir kaç tanımını aktarmakla yetineceğiz.

1.3.2. Halkla İlişkilerin Bazı Tanımları

Webster'e göre; "Bir sanayi kolu, sendika, şirket, meslek grubu, hükümet ya da bir başka kuruluşun; müşteri, işçi, ortak gibi özel kamu grupları ya da geniş anlamıyla halk ile sağlam ve verimli bağlar kurup bunları geliştirerek, kendisini çevresine yerleştirme ve topluma tanıtmaya için giriştiği çabalarıdır" (Webster's New International Dictionary).

Herbert Baus (1954:3)'a göre "Bir kuruluşun kişiliği, siyaseti ve bu siyaseti uygulama çabasıdır".

Prof. Byron Christian'a göre halkla ilişkiler; "Halkı haberleşme yolunda bir kuruluşun lehinde düşünmeye, onu desteklemeye, güçlüklerle karşılaştığında onu uzun süre yılmadan denemeye itmek, bu yolda etkilemek" olarak tanımlanmaktadır (Christian, 1965:6'den aktaran: Asna, 1997:56).

E. Reck'e göre ise; "Güdülecek politikayı, sunulacak hizmetleri, yapılacak işleri bireyler ve grupların yararlarına uygun şekilde planlamak için sürekli olarak geliştirilen bir oluşumdur" (Reck, 1948:136'den aktaran, Asna, 1993:56).

Halkla ilişkiler, çoğu zaman halkı bilgilendirme, bir işletmeye iyi niyet, destek ve saygınlık kazandırmak, halkın zihninde işletme hakkında olumlu bir imaj yaratma faaliyeti olarak tanımlanır (Mihçioğlu, 1970: 1).

İşletmenin, kamuoyunun saygısını ve güvenini sağlamak halkla ilişkiler faaliyetlerini gerçekleştiren yöneticinin temel amacı olmalıdır. İyi bir halkla ilişkiler programı ihtiyaç odaklı ve etkili bir hizmet sunma sürecine dayanmalıdır. Burada etkili halk desteği sağlamak demek danışma organı olmaktan ziyade, kuruluşun bünyesindeki her birimde ve her üyesince paylaşılan bir hat hizmeti olarak değerlendirilmesidir (Ergun-Polatoğlu, 1992:249).

Halkla ilişkiler, genel kaniyle bir meslek ve uzmanlık alanı olarak kabul edilmektedir. Bu sebepten dolayı halkla ilişkilerin, Uluslararası Halka İlişkiler Derneği, International Public Relations Association (IPRA) tarafından yapılmış tanımını da vermemiz gerekmektedir. IPRA halkla ilişkileri; "özel ya da kamu kurum ve kuruluşunun, ilişkide bulunduğu kimselerin

anlayış, sempati ve desteğini elde etmek için sürekli olarak yaptığı örgütlenmiş bir yönetim görevi” olarak tanımlamaktadır (M.Lloyd - Herbert, 1992: 2).

Halkla ilişkiler, özel ya da kamu kurum ve kuruluşlarının hedef kitleyle arasında iletişim sağlamada, bu kitlelerin desteğini görmek ve itibar sağlamak için yaptıkları çalışmaların tümünü kısaca belirtmek için kullanılan bir kavramdır. Temelde bir iletişim faaliyeti olup, kuruluşun toplumda kendisiyle ilgili iyi ilişkiler geliştirmesi ve toplumu yararlı faaliyetler konusunda aydınlatmak amacı güder (Mucuk, 2005:183). Bu yönüyle halkla ilişkiler, belirlenmiş hedef kitleleri etkilemek amacıyla hazırlanmış, plânlı ve programlı bir haberleşme çabasıdır (Gürüz, 2003:3).

Halkla ilişkiler kendi içerisinde çok çeşitli kavramı karşıladığından henüz ortak bir tanıma varılamamıştır. Bu çeşitli kavramları ortak bir paydada toplamak adına çevresel faktörleri de dikkate alan geniş bir çalışma yapılmıştır. 1906-1976 yılları dikkate alınarak yapılan çalışma sonucu 472 farklı halkla ilişkiler tanımı 65 halkla ilişkiler uzmanı tarafından gerçekleştirilmiştir (Hutton, 1999:200).

Halkla ilişkiler araştırma ve eğitim vakfı tarafından desteklenen söz konusu çalışmanın sonucunda uygulamacılar şöyle bir tanım geliştirmiştir: “Halkla ilişkiler; bir kuruluşla halk arasındaki karşılıklı iletişim, anlayış, kabul ve işbirliği oluşturmaya ve sürdürmeye yardımcı olan, sorun ve problemlerin yönetimini içeren, kamuoyunun bilgilendirilmesi için yönetime yardımcı olan, kamu yararını gözetme anlamında yönetimin sorumluluklarını 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 özgün bir yönetim fonksiyonudur”(Gordon, 1997: 159).

Yapılan tanımlara bakıldığında, halkla ilişkilerin içerisinde, "halkın" çok önemli bir unsur olarak yer aldığını ve halkla ilişkiler çalışmalarının, halkın beklenti, talep ve şikayetlerini geliştirmek amacıyla ortaya çıktığını ve geliştiğini söylemek mümkün olacaktır. Genel olarak tanıtmak, duyurmak ve tanıma, duymaya dayalı olan halkla ilişkiler çeşitli amaçlara yönelik olarak gerçekleştirilmektedir.

Kuşkusuz ki bu amaçların tümünü gerçekleştirmek mümkün değildir. Ancak işletmenin sahip olduğu özellikler göz önüne alınmak suretiyle, halkın istek ve talepleri öncelikli olacak şekilde hizmet sunulmalıdır. Hizmetlerin sunulduğu, karşılıklı iletişim kurulan kesim yani “halk” farklı etnik ve sosyal gruplardan oluşmaktadır. Her bir sosyal grubun farklı psikolojik, demografik ve sosyo-kültürel özellikler taşıması, işletmeyi ulaştırmak istediği kitlenin özelliklerini belirlemeye yönelmektedir. Gerçekte de var olan “halkın arzu, istek ve düşüncelerini değerlendirilerek desteklerinin kazanılması” olduğuna göre ister kâr amaçlı, ister kâr amaçsız olsun tüm işletmeler halk odaklı faaliyet planlamalarını geliştirerek organize etmeli ve uygulamaya koymalıdır. Bu, özellikle kamu kuruluşları açısından bir kat daha önem arz etmektedir. “Halkın gücünün üstünde güç olmaması” ilkesi gereği kamu kurumlarının halk gücünü kullanarak halkın daha fazla desteğinin sağlanması, halkın yönetime olan güveninin artması, halkın yönetime daha fazla katılması ve yardımcı olmasıyla, karşılaşılan sorunların üstesinden gelinebilmesi ve halka dönük olarak verilen veya verilmesi düşünülen hizmetlerin etkinlikle yerine getirilmesi açısından son derece önemlidir (Gürdal-Sahavet, 1997: 5).

1.3.3. Halkla İlişkilerin Fonksiyonları

Çakmak ve Kilci (2011)'den aktarıldığı şekilde halkla ilişkilerin tanımından çıkarılacak, halkla ilişkiler fonksiyonları maddeler halinde sıralanmıştır:

- Halkla ilişkiler bir yönetim fonksiyonudur.
- Halkla ilişkiler karşı kitleyi etkilemek, inandırmak ve bir eyleme yönlendirme fonksiyonudur.
- Halkla ilişkiler iki yönlü iletişim fonksiyonudur.
- Halkla ilişkiler güven ve ilgi kazanma fonksiyonudur.
- Halkla ilişkiler sürekli bir faaliyettir.
- Halkla ilişkiler hedef kitlenin hem kurum içi hemde kurum dışı kapsayıcılık fonksiyonudur.

Buna göre araştırma bölümünde hazırlanacak olan sorular bu fonksiyon alanlarını içerecek şekilde düzenlenecek, her bir fonksiyon alanı açısından şu anki kurumsal yaklaşıma karşı görüş ve düşüncenin olumlu ve olumsuz yönleri incelenerek bu yaklaşımın performansa etkileri araştırılacaktır.

İKİNCİ BÖLÜM

2.HALKLA İLİŞKİLERİN İLİŞKİLİ OLDUĞU KAVRAMLAR VE HALKLA İLİŞKİLERDE KULANILAN ARAÇLAR

2.1.Halkla İlişkilerin İlişkili Olduğu Kavramlar

2.1.1. Halkla İlişkiler ve Reklamcılık

İşletme olgusunun ortaya çıkmasından itibaren, kurulması ve varlığını sürdürmesinde ana amaç kâr elde etmek ve elde edilen kârlılığı devamlı hale getirebilmektir. Ancak ikinci dünya savaşından sonraki dönemlerde, küresel olarak bu amaç yerini daha iyi şartlarda personel istihdam etmek, lider konuma yükselmek, saygın bir çevre içerisinde yer almak gibi amaçlara bırakmıştır. Bu amaçlardan en önemli olanı ise sosyal sorumluluktur. Günümüzde büyük işletmelerin önemli bir bölümü toplumsal sosyal sorumluluk olarak adlandırılan bir sorumluluk türünün şartlarını yerine getirmek için çaba göstermekte ve bu amaçla çeşitli mali yükümlülüklerin altına girmektedirler. Toplumsal sorumluluk, halkla ilişkilerin temelini oluşturan kavramlardan birisi olarak adlandırılmaktadır. Halka sorumluluk bilinciyle yaklaşmayan işletme veya kuruluşun halkla ilişkilere ihtiyaç duyması düşünülemez. Bu işletmeler başarısızlığa ve yok olmaya mahkum olan kuruluşlardır. Halkla ilişkiler, toplumsal sorumluluk kavramının temelini teşkil ettiğinden dolayı sadece kâr amacı güden veya kârı artırmaya yönelik bir uğraş olarak tanımlanamaz. İşletmeler çeşitli reklamlar aracılığıyla da bu sorumluluğu yerine getirmektedirler. Bu sebepten dolayı, halkla ilişkiler ve reklamcılık arasında benzer yönlerin olduğu kadar farklı yönlerin olduğu da söylenebilir (Kazancı,1999).

2.1.2. Halkla İlişkiler ve Lobcilik

Lobicilik faaliyetleri, bir ülke ya da ülkeler üstü kuruluştaki seçilmişleri ve karar alıcı konumunda yer alan kişileri, çeşitli araçları kullanarak etkileme çabalarına verilen isimdir. Kamuoyunu etki altına almak hedefiyle modern iletişimin bütün imkânlarının kullanıldığı lobi çalışmalarından, geniş çaplı halkla ilişkiler kampanyalarında da faydalanılmaktadır. Ancak lobiciliğin halkla ilişkilerde kullanılması, halkla ilişkiler faaliyetinin yapıldığı anlamına gelmemektedir. Çünkü halkla ilişkiler faaliyetleri sosyal sorumluluk hedefi çerçevesinde şekillenirken, lobicilik siyasi sorumluluk hedefiyle bir şeyler elde etme amacı gütmektedir. Lobi faaliyetlerinde ülkelerin ve milletlerin çıkarları gözetilirken halkla ilişkilerde daha çok özel ve kamusal kuruluşların sosyo-ekonomik çıkarları ön plana çıkmaktadır (MEGEP, 2006:16).

Lobicilik, başarılı oldukları zaman kamuoyunu ve kamu karar verme mekanizmalarını lobicinin ya da temsil ettiği kuruluşun çıkarları doğrultusunda etkileyebilecek bir yöntemler ve teknikler öbeğidir (Bovard, 2003:3).

Gerçeği anlatmak lobici için en temel kuraldır. Lobicinin inandırıcılığı her şeyi doğrudan, olduğu gibi söylemesinden çok, temsil ettiği siyasi konuya ve siyasal ortama bağlı olarak dürüst bir yaklaşımda bulunmasına bağlıdır. Lobici ikna edeceği siyasiye davasını savunmada gerekli olacak en uygun ve doğru bilgiyi vermelidir. İkinci önemli kural verebileceğinden fazlasına söz vermemektir. Gerçekte var olmayan oyları veya destekçileri varmış gibi göstermek, çok kötü sonuçlara yol açabilir. Örneğin kamuoyu desteğinden söz

ediliyorsa siyasetçiye bu desteği gösterecek telefonlar, elektronik postalar, ziyaretler gerçekleştirilmelidir. Siyasetçiye lobi faaliyetine önceden söz verilen kaynaklar mutlaka zamanında temin edilmelidir. Kongre üyeleri destek için söz isteyenlere doğrudan hayır dememekle birlikte, karşı yönde oy kullanabilirler. (Wolpe, 1990:11)

2.1.3. Halkla İlişkiler ve Propaganda

Propaganda çok sayıda insanın davranışlarını yönlendirme, değiştirme ve etkileme amacıyla yapılan, belirli bir düşünce çerçevesindeki mesajlar bütününe denilmektedir. Özellikle insan davranışlarını etkileme ve yönlendirme amacı taşıdığından dolayı halkla ilişkilere çok benzeyen ve karıştırılan alanların başında gelmektedir. Reklam aracılığı ile yoğun bir şekilde yürütülen propagandanın tarihi, halkla ilişkilerin tarihi kadar eskidir. Propaganda tarafsız bilgi sağlamanın ötesinde kendi düşüncesini başkasına empoze etmeyi amaçlamaktadır. İletilmek istenen mesaj doğru olmayabilir, doğru olsa bile taraflı ve çok yönlü olabilir. Bazı sosyal bilimciler, halkla ilişkilerin, propagandanın alt kolu olarak faaliyet gösterdiğini belirtmektedir. Ancak sonraki dönemlerde, halkla ilişkilerin bünyesinde karşılıklı iletişim, kabul ve anlayış ile sosyal sorumluluk gibi unsurların bulunduğu ve bunların halkla ilişkileri propagandadan ayırdığını belirtmişlerdir. Çünkü propaganda hedef kitleyi ikna etme ve istenilen hedeflere ulaşma çabasıdır. Bu hedeflere ulaşmak için faaliyeti yürütenler tarafından eksik, yanlış ve çarpıtılmış bilgi ve belgeler kullanıldığı bilinmektedir. Günümüzde de, halkla ilişkiler adı altında ki çalışmalarda halkla ilişkilerin dışına çıkıldığı ve propagandaya sapıldığı görülmektedir. Ancak bu faaliyetler halkla ilişkiler olarak adlandırılmamalıdır. Çünkü halkla ilişkilerin temelinde dürüstlük, karşılıklı kabul ve anlayış, sosyal sorumluluk gibi unsurların bulunduğundan bu tür çalışmalara bakarak halkla ilişkileri açık veya örtülü propaganda olarak nitelendirmek, halkla ilişkilerin özünü göz ardı etmek olacaktır (Kalender, 2013:32).

Doğruluk ve dürüstlük çerçevesindeki ikna faaliyetleri, halkla ilişkileri propagandadan ayıran kilit noktalardır (Asna, 1998:227; Okay ve Okay, 2002:43). Propaganda çalışmalarında hedef kitleye karşı dürüst davranılması zorunlu değildir ancak halkla ilişkilerde ise dürüstlük ve hedef kitlenin yanıltılmaması zorunluluktur.

2.2. Halkla İlişkilerde Kullanılan Araçlar

Halkla ilişkiler faaliyetleri yürütülürken kullanılan araçlar, genel olarak yazılı araçlar, sözlü araçlar ve görsel-işitsel araçlardan oluşmaktadır. Halkla ilişkiler faaliyetleri yürütülürken, tek veya çift yönlü iletişim kurmada ve geniş kitlelere ulaşabilmek için bu araçlardan yararlanılmaktadır.

2.2.1. Yüz yüze ve Kitlese İletişim

Halkla ilişkiler kavramının temelinde iletişimin yatmakta olduğunu belirtmiştik. Bu, halkla ilişkilerin salt bir iletişim olarak tanımlanması gerektiği anlamına gelmemekle birlikte, amacı bir ileti iletimi olan halkla ilişkilerin iletişim olgu ve sürecinin dışında tutulmaması gerekliliğini ifade etmektedir. Asıl olarak, başarılı halkla ilişkiler etkinlikleri, çok yönlü bir iletişim düzeneğiyle bütün iletişim tür ve kanallarını kullanabilmek olarak tanımlanabilir.

2.2.2. Konuşma ve Görüşme

Halkla ilişkiler faaliyetlerinde kullanılan sözlü iletişim araçları konuşma ve karşılıklı görüşme temelinde işlev görmektedirler. İlgili kişi bu tekniği kullanırken dikkat etmesi gereken bazı husular vardır. Özellikle bu tekniği kullananların, sözlü ve yazılı iletişim dilini etkin bir şekilde kullanan, dış görünüşüne özen gösteren, sabırlı ve soğukkanlı bir şekilde davranabilen, kriz yönetimini iyi bir şekilde yapabilen, belli bir eğitimden geçmiş, karşısına güven veren kişiler olması oldukça önemlidir. Ayrıca, karşı tarafın eğitim ve sosyal düzeyine göre konuşmasını ayarlayabilen, nazik ve güler yüzlü bir profil çizmek etkin bir konuşma-görüşme uzmanı olabilmek için çok önemlidir.

2.2.3. Toplantı

Halkla ilişkiler faaliyetleri ve etkinlikleri çerçevesinde önceden belirlenmiş konu ya da konularda hedef kitlenin dikkatine çekmek, bilgilendirmek ve önerilerini almak onları bilgilendirmek zaman zaman da görüşlerini ve önerilerini almak için toplantılar düzenlenir. Buna örnek olarak, işveren ve yöneticiler, personelini yeni gelişmelerden haberdar etmek, beklentilerini, eleştirilerini öğrenmek ve yönetsel kararları personeli ile beraber almak için toplantılar düzenlemektedirler.

2.2.4. Konferans

Konferans ise, bir fikir ve düşüncüyü aşılamanın dışında, hedef kitleyi bir düşünce konusunda bilgilendirme amacı taşımaktadır. Dinleyicilerle konuşmacı arasında doğrudan bir diyalog kurulmadığı için iletilmek istenen mesajın ne denli alındığının ölçülmesi oldukça zordur. Konferans sonunda soru cevap bölümü yapılarak dinleyicilerin görüş ve düşünceleri alınır. Bu sebepten dolayı konuşmacı, muhtemel sorulara hazırlıklı olmalı, soruları bir tartışmaya meydan vermeden cevaplamalıdır. Bu sebeple konferanslar tek yönlü bir iletişim aracı olarak değerlendirilmektedir.

2.2.5. Seminer

Herhangi bir konuyla ilgili yapılan araştırma sonuçları hakkında bilgi vermek ve bu bilgiler üzerinde tartışmak amacıyla birden fazla konuşmacının uzman bir kişinin yönlendirmesiyle hazırladıkları bildirileri sunmalarına dayalı olarak, ele alınan konunun çeşitli yönlerden incelenmesi maksadıyla düzenlenen toplantılara seminer denir. Genellikle birkaç gün ve birkaç oturum süren seminerler, konferanslara kıyasla çok daha uzun bir zaman dilimini kapsar. Kurum ya da kuruluşlar toplumsal sorumluluk anlayışları çerçevesinde bu tür toplantıları ya kendileri düzenler ya da düzenlemek isteyenlere yer ve zaman konusunda destek verebilir, sponsorluk sağlayabilirler. Bu toplantılar sorulara, tartışmalara ve eleştirilere olanak sağladığı için, sınırlı sayıdaki dinleyici kitlesinin, ele alınan konuyu ayrıntılarıyla değerlendirmesini ve karşılıklı etkileşimi kolaylaştırır.

2.2.6. Sempozyum

Sempozyumlar halkın ilgi alanına giren konularda bu konunun uzmanlarının ya da üst düzey yetkililerin kendi aralarında düzenlediği bir çeşit toplantıdır. Diğer konuşma türlerine göre daha ciddi bir sohbet havasında geçen sempozyumda konu, ilgili alandaki uzman

kişilerce farklı yönleriyle ele alınır. Her katılımcı konuyu kendi uzmanlık alanına göre değerlendirmektedir. Bu şekilde konu dinleyiciler tarafından alanında uzman kişiler yorumuyla dinlenebilmektedir. Sempozyumda amaç bir konuyu tartışmak değil, olumsuz ve olumlu yönleriyle değerlendirerek gerekli çözümleri üretmektir. Dinleyiciler, etkin bir şekilde katılamasalar bile, sempozyum sonunda sorularını sorabilirler.

2.2.7. Panel

Önceden belirlenmiş bir konunun aydınlatılması için küçük bir topluluk önünde sohbet havasında tartışılmasına panel denilmektedir. Panel'de konusunda uzman kişiler bilimsel olmayan bir şekilde tartışmaktadırlar. Asıl amaç ise belli bir sonuca varmak değil, bir konuyu farklı düşünce ve bakış açılarından değerlendirmektir. Panel, çok yönlü iletişim faaliyetleri arasında kabul edilmektedir ve anlaşmazlıkları gidermek ve konuları açıklığa kavuşturmak amacı taşımaktadır ancak tartışma bir sonuca bağlanmaz ve herhangi bir şeyi kanıtlama amacı güdülmez. Açık oturumdan farklı olarak konuşmaların bitiminde konuşmacılar birbirine soru sorabilecekleri gibi, dinleyiciler de konuşmacılara soru sorabilir.

2.2.8. Kitle İletişim Araçları

Günümüzde yoğun bir şekilde kullanılan kitlesel iletişim araçları, ilgili mesajları aynı anda milyonlarca kişiye iletilmesini sağlamaktadır. Kitlesel iletişim araçları, belirli bir düzenlilik ve süreklilik ile yayınları sürdürmektedir. Bu da yayın akışı olarak adlandırılmaktadır. Yapılan sürekli ve düzenli yayınlar, toplumda bir beklentinin oluşmasını ve bunun zamanla alışkanlığa, ihtiyaca hatta bağımlılığa dönüşmesine yol açmaktadır. Kitlesel iletişim araçlarının ve medyanın bu gücü, kurumları da cezbetmekte ve amaçlarını gerçekleştirmek için medyayı kullanmaya yöneltmektedir. Medya kuruluşları da kendi varlığını sürdürebilmek adına bu haberler ve reklam faaliyetlerine ihtiyaç duymaktadır. Bu sebepten dolayı her iki kurumunda varlığını sürdürebilmesi için birbirlerine ihtiyacı vardır. Bu da ancak etkin bir işbirliği ve karşılıklı anlayışla sağlanabilir.

TELEVİZYON: Bir vericiden elektromanyetik dalga hâlinde yayınlanan görüntü ve seslerin, ekranlı ve hoparlörlü elektronik alıcılar sayesinde yeniden görüntü ve sese çevrilmesini sağlayan haberleşme sistemidir. Aynı zamanda kitle iletişim aracı da olan televizyon, yayınlanan görüntü ve sesleri alıcıya ulaştıran elektronik cihaz sistemidir. Türkiye'de en çok takip edilen kitle iletişim aracı televizyondur. Basılı medyada olduğu gibi halkı bilgilendirmek amacıyla televizyon kanalları içinde bültenler hazırlanır Basın bülteninden farklı olarak, televizyon kanallarına gönderilen materyal görsel-işitsel malzemelerdir.

RADYO: Elektromanyetik radyo dalgalarındaki ses modülasyonunu önce elektronik ortama sonra da sese çeviren elektronik alettir. Eskiye oranla etkisini kaybetmeye başlayan bir kitle iletişim aracıdır.

SİNEMA: Doğrudan bir halkla ilişkiler aracı olarak görülmemelidir. İletişim aracı değildir. Sinema halkla ilişkiler temalı mesajını halka ulaştırmak için bir araç olarak kullanılır. Kuruluşlar doğrudan bir sinema filminin gerçekleşmesine maddi olarak, yer ve mekan olarak

katkıda bulunabilecekleri gibi; sinema festivalleri, senaryo veya kısa film yarışmaları, öğrenci projeleri gibi etkinliklere de sponsor olabilirler.

İNTERNET: Günümüzün en önemli kitle iletişim aracıdır. İnternet, çok protokollü bir ağ olup birbirine bağlı bilgisayar ağlarının tümü olarak da tanımlanabilir. Binlerce akademik ve ticari ağ ile devlet ve serbest bilgisayar ağının birbirine bağlanmasıyla oluşmuştur. Bilgisayarlar arasında bilgi çeşitli protokollere göre paketler halinde transfer edilir. İnternet üzerinde web sitesi, elektronik posta, blog, sanal haber bültenleri ve elektronik dergiler gibi araçlar halkla ilişkiler hizmetlerinde kullanılır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. KAMU DİPLOMASİSİ VE KAMU KURULUŞLARINDA HALKLA İLİŞKİLER

3.1. Halkla İlişkiler ve Kamu Diplomasisi

3.1.1. Kamu Diplomasisinin Tanımı

Kamu diplomasisi, basitçe, bir hükümetin kendi ulusunun düşüncelerini, ideallerini, kültürünü, ulusal hedeflerini ve politikalarını başka bir ulusun halkına ve aydınlarına, kendi avantajına döndürmek amacıyla anlatma çalışmasıdır (Potter,2002: 3).

Hans Tuch (1990:3)'ın tanımıyla “kamu diplomasisi, kendi ulusunun düşüncelerini ve ideallerini, kendi kurumlarını ve kültürünü aynı zamanda ulusal hedeflerini ve güncel politikalarını yabancı halklara anlatma amacı taşıyan bir hükümetin iletişim sürecidir”. Ayrıca, kamu diplomasisine tek açıdan bakmamak gerekir. Gifford Malone, bu sürecin çift yönlü yapılandırılmasının önemini şu şekilde vurgulamaktadır: “eğer kendi toplumumuzu ve politikalarımızı anlatmak istiyorsak öncelikle iletişime geçmek istediğimiz halkın kültürünü, tarihini, psikolojisini ve özellikle de dilini öğrenmeliyiz” (Malone,1988 : 12).

Kamu diplomasisi “bir hükümetin açıkça yabancı kamuoyu oluşturma, ulusal hedeflere, çıkarlara ve amaçlara ulaşmak için yapılandırılmış doğru bilgiyi yayma girişimidir” (Riggins,1998: 4). Yani, kamu diplomasisinde bilginin kaynağı bellidir ve doğruluğu kesindir.

Kamu diplomasisi halkla ilişkilerde ılımlı bir iletişim aracı olarak görülmektedir. Kamu diplomasisi yabancı halkları olumlu yönde etkilemeye yönelik bir politik aksiyondur. Diplomasinin eksikliklerini tamamladığı, ulaşamadığı kişilere ulaştığı söylenebilir (Gonesh ve Melissen, 2005:5). Temel amacının, “karşılıklı anlayış yoluyla ülkelerin imajını ve saygınlığını geliştirmek” olduğu ifade edilebilir (Simonin, 2008: 24).

Literatürde kamu diplomasisi ile ilgili pek çok değişik tanım mevcuttur. Kamu diplomasisi değişik boyutta ve içerikte gerçekleşebilir. Yaygın olarak dış politikaya yönelik amaçları olmakla beraber iç politikayı da içine alan amaçları vardır. Ülkelere tek yönlü olarak bilgi vermek ve ikna etmeyi içerebileceği gibi karşılıklı kültürel diyalog oluşmasına imkan sağlayabilir. Tek bir ülkeyle iletişim kurulabileceği gibi birden çok ülkeye yönelik olarak düzenlenebilir (Szondi, 2008: 6). Ancak şu unutulmamalıdır ki, tüm bu çabaların ülkelerin ulusal çıkarlarına hizmet etmeyi amaçladığı ve sonuçta görüşlerine daha çok destek sağlayarak, uluslararası alanda da etkilerini arttırmaya yönelik olduğudur (Gonesh ve Melissen, 2005: 5).

3.1.2. Kamu Diplomasisi ve Halkla İlişkiler

Kamu diplomasisi kavramı 1960'lı yıllarda ortaya çıkmıştır. 11 Eylül 2001 yılında Amerika Birleşik Devletlerine yönelik saldırılardan sonra önemi ciddi anlamda artmış ve kamu diplomasisi, diplomasinin ve uluslararası ilişkilerin temelini oluşturan çekirdek kavramlarından biri haline gelmiştir. Kısa zamanda diplomasi içerisinde kamu diplomasisi sadece uluslararası ilişkilerle sınırlandırılmayan daha genel ve ilgi çeken bir alan olarak literatürün içerisinde kendine yer bulmuştur (L'Etang: 2009).

Genel olarak “insanlarla ilişki” yani halkla ilişkiler olarak kabul gören, toplumun ortak yaşamı ve birbirlerine bağımlılığı sonucu ortaya çıkan bir olgu olarak gösterilen kamu diplomasisinin çekirdeğini yabancı politikalarla doğrudan iletişim oluşturmaktadır (Gunaratne, 2005: 759). Amaç, buralardaki kamuoyunu etkileyerek hükümetlerin politikalarını biçimlendirmektir. Burada temel olgu demokratik dünyada halkın kendi seçtiği yöneticileri, seçilmiş hükümetleri, kurumları ve yetkililerini etkileme güçlerinin olduğu varsayımına dayanmaktadır (Signitzer ve Wamser, 2006: 438). Bu varsayımına göre ülke halklarının seçimleriyle işbaşına gelen hükümetler ve yöneticiler, vatandaşlarının tutumlarını ve fikirlerini önemsemek zorundadır. Bu yüzden ülkeler ve hükümetlerin amacı sadece kendi halklarını ve yöneticileri etkilemek değil diğer ülke halklarının fikirlerinin ve tutumlarının etkilenmesi aynı zamanda hükümetlerin ve yöneticilerin de tutumlarının ve davranışlarının etkilenmesi anlamına gelmektedir.

Kamu diplomasisi, özellikle II. Dünya Savaşından sonra ABD ve SSCB gibi Soğuk Savaş başlatan ve destekleyen ülkeler arasında sert ve askeri gücün bir parçası olarak propaganda ve algı operasyonu çalışmalarıyla yabancı halkı etkilemeyi hedef edinmiş ve ülkelerin dış politikada sesini duyurmak için yoğun olarak başvurduğu bir yöntem olmuştur. Her zaman olduğu gibi bu dönemde de kamu diplomasisinin hedefinde yabancı halkları etkileme çabası vardır ama amacı tamamen siyasal olup ülke çıkarlarının gerçekleştirilmesine uygun ortamlar hazırlayarak çalışmalarını sert gücün (hard power) bir parçası olarak yürütmektedir. Soğuk Savaş dönemi halkların yaşam standartlarını ve hatta yaşamlarını tehdit eden nükleer silahların kullanılma ihtimali dünya halklarını bitaraf olmaya zorlayan bir dönem olduğundan kamu diplomasisi insanların akıllarını ve kalplerini kazanmanın önemli bir yolu olarak dış politikada kendine yer bulmuştur. Soğuk Savaş döneminde ikili güç yapısının gücünü ve nükleer silahları kullanan başta büyük Soğuk Savaş tarafı ülkeler olmak üzere birçok ülke uluslararası amaçlarına ulaşmak için dış toplumların desteğini kazanma adına kamu diplomasisi kampanyaları başlatmışlardır (Gilboa, 2008: 55)

Kamu diplomasisi ve halkla ilişkiler birçok açıdan birbirine benzerdir. Bu benzerlikler hem tarihsel uygulamalarda hem de kuramsal çerçevede kendini göstermektedir. Örgüt ve hedef kitle arasındaki iletişimin yönetimi olan halkla ilişkiler uygulamaları, kendisi de büyük ölçekli bir örgüt olan devletin iletişim yönetimi için de kullanılabilir. Halkla ilişkiler daha çok devletlerin kendi halkıyla iletişimini içerirken kamu diplomasisi olarak adlandırılan bu alan, devletlerin öncelikle yabancı uluslara yönelik iletişim faaliyetlerini içermektedir. İletişim kamu diplomasisinin temelini oluşturur. İletişim olmadan bir kamu diplomasi faaliyetinin gerçekleşmesi mümkün değildir.

3.2.Kamu Kuruluşlarında Halkla İlişkiler

Kamu kuruluşlarında halkla ilişkiler, bu kuruluşların hedef kitleleri ile karşılıklı olumlu ilişkiler kurmalarını, işbirliği yapmalarını, karşılıklı anlayış çerçevesinde ilişkilerin sürdürülmesi ve problemlerin çözülmesine yardımcı olan halkın kuruluşun amaç, politika ve etkinliklerini benimsemelerini, ancak halkın etkin desteğiyle kazanabileceklerine inanmakta, bunun sağlanmasını kendisine amaç edinmektedir. Söz konusu amaç, bir bütün olarak kamu yönetiminde halka karşı gerekli duyarlılığın sağlanması kurumdan ziyade halkın görüş, düşünce ve taleplerine cevap verme anlamını taşımaktadır (Uysal, 1998:25).

Kamu kuruluşlarının amacı halkın yararına çalışmak ve halka hizmet etmektir. Demokrasi ile yönetilen devletlerde, halkın yöneticisini seçmesiyle yönetime karşı görevi son bulmamaktadır. Kararların alınmasında, bunların uygulanmasında ve çalışmaların denetlenmesi aşamalarında halka da bir kısım görevler düşmektedir. Yönetimin başarısının halkın bu aşamalarda yardımı, desteği ve katkısı ile olacağı yadsınmaz bir gerçektir. Halkın en iyi şekilde idaresi ancak bu şekilde mümkün olmaktadır. Bu yönden yönetimi daha başarılı bir hale getirmek için, halkla ilişkilerin girdiği her alanda halka hizmet veren kamu kuruluşlarının halkla yakın işbirliği içinde olması gerekmektedir (Tortop, 1997:1).

Kamu yönetiminin amacının halka hizmet etmek olduğu göz önünde bulundurulması ancak bu durumun kamu yönetiminin halkın hizmetkârı olarak nitelendirilmesine yol açması, bir bakıma kamu yönetimini ast konuma getirmekte ve kamu yönetiminin halkın temsilcilerine hesap verme sorumluluğu ile bu ast konumu pekiştirilmektedir. Buradaki sorumluluk kişinin içten gelen ahlâki mecburiyetlerini anlatan bireysel hesap verme yerine değildir, yürütmenin yasamaya hesap vermesini içeren kurumsal hesap vermedir (Özer, M.A. 2013).

Demokratik ülkelerde geçerli olan bu tür sorumluluk anlayışı teknik ve demokratik olmak üzere iki standarda göre gerçekleşmektedir. İyi bir idarenin sağlanması için kamu kuruluşlarının bu standartlara uymaları gerekmektedir. Teknik sorumluluk, yönetimin sağlıklı ve gayretli olması için gerekli bir şart olduğu halde yeterli koşulu oluşturamamakta, siyasal sorumluluk ile de demokratik yönetimin olmazsa olmaz koşulunun yerine getirilmesi gerekmektedir. Tek başlarına teknik sorumluluk ve demokratik sorumluluk bir şey ifade etmemektedir. Her iki standart beraber uygulanmasıyla iyi bir idare gerçekleşir. Demokrasilerde siyasal sorumluluğun gereği ise halkın iradesini ortaya koymasını sağlayan kanallar aracılığı ile gerçekleşmektedir (Uysal, 1998:24).

Devlet müdahale alanını genişletmek adına siyasal sorumluluğun bir sonucu olarak halkı ikna yöntemi ve bir onay süreci ile kamu kuruluşlarında halkla ilişkiler faaliyetlerini gerçekleştirmişlerdir. Bu sorumluluk sadece kamu kuruluşları ile sınırlı kalmamış, özel sektöre de bu süreçte kendisine yer edinmesi için imkân olanağı sunulmuştur (Uysal, 1998:32).

Bundan dolayı da iyi bir halkla ilişkiler demek iyi bir yönetim demektir. Yönetimin temel işlevi olarak kabul edilmiştir. Yönetimin olduğu her alanda halkla ilişkiler faaliyetlerin gerçekleştirilmesi kaçınılmazdır. Çünkü yönetim ve halkla ilişkiler birbiriyle beslenen kavramlardır. Bu süreçte önemli olan halkla ilişkilerin en uygun zamanda plânlanması, karşılıklı haberleşmenin, bilgi alışverişinin olması, iyi bir iletişimin, etkileşimin sağlanması ve bu sürecin durmadan geliştirilerek ilerletilmesidir (Özer, M.A. 2013).

Kamu kuruluşlarında halkla ilişkilerde temel amaç, halkı bilgilendirmek ve yapılan çalışmaları onlara benimsetmektir. Bunun yanında bu karşılıklı, iki yönlü iletişim, halkla ilişkiler aracılığı ile halkın yönetime ya da kuruluşa karşı güven duyması, yönetimle halk arasında bilgi akışını da en iyi şekilde sağlayacak (Kazan, 2007:17) ve olumlu yönde etkileyecektir.

Birçok akademik çalışmada ve ilgili literatürde halkla ilişkilerle ilgili tanımlara bakıldığında, halkla ilişkilerin yönetimin temel parçası olduğu görülür. Halkla ilişkiler, organizasyonların çevreleriyle iyi iletişim kurması, iki yönlü anlayış geliştirilmesi yönündeki yönetim fonksiyonlarına odaklanır. Halkla ilişkiler; yönetimi kamuoyunu önemsemeye,

anlamaya ve hatta onu organizasyon hedefleri doğrultusunda etkilemeye çalışan iletişim yönetimi olarak kabul görür. Yönetimin üzerindeki halkla ilişkiler fonksiyonunun, insan kaynakları ya da pazarlama gibi diğer yönetim fonksiyonlarından oldukça farklı olduğu belirtilir (Vercic-Grunig, 2003:9).

Halkla ilişkiler alanından ilk söz edilmeye başlandığı ya da uygulamalarda yer aldığı süreç incelendiğinde, halkla ilişkilerden, kamuoyunu bilgilendirme ve ikna süreçlerine bağlı yönetsel anlayışa entegre bir biçimde bahsedildiği görülür. Halkla ilişkilerin kamu yönetimi menşesinde başladığı göz önünde bulundurulduğunda halkla ilişkilerin bir yönetim işlevi olarak ortaya çıktığı hatta yönetimin temel parçası olduğu doğal olarak kabul görür. Kamu yönetimi alanındaki halkla ilişkiler, devlet ve kamu arasındaki mesafeyi azaltmak, aralarındaki iletişimi kuvvetlendirmek ve kamu hizmetlerinin daha işlevsel bir biçimde yerine getirilmesine odaklanır. Bundan dolayı özel ve kamu kuruluşlarında, düzenli, planlı ve programlı biçimde yürütülen halkla ilişkiler çalışmaları, gerek kuruluş içinde bir halkla ilişkiler merkezi oluşturularak, gerekse bir halkla ilişkiler uzmanının danışmanlığında ve ajanslarla çalışılarak profesyonel bir bakış açısıyla yürütülmelidir (Gürüz, 2003:36).

Kamu kuruluşlarında halkla ilişkiler kavramının hızla gelişmesi sonucu, özel sektörde de hızla yayılan bu kavram, yöneticilik anlayışında, yönetimin ilk ve temel amacının, kuruluşun ve ortaklarının kazançlarını arttırması, kar elde etmesi kadar, kamuoyunun beğenisini ve desteğini kazanmak olduğunu vurgulayan bir devrime yol açmıştır. Görüldüğü üzere kamoyunun nihai beklentisi; halkla ilişkilerin medya ilişkileri ve görünürlük kaygısını arttıran bir düzeye denk gelmektedir. Bu yüzden, halkla ilişkiler, ekonomik, sosyal ve siyasal kuruluşların yöneticileri, her çalışma dalında halkın yararını, halka hizmeti ön plana alan bir görüşü halkla ilişkilerin temel yönetim felsefesi olarak kabul etmiştir (Asna, 1998:2-3).

Kamu kuruluşları, halka hizmet amacıyla kurulsalar da halk için ve halkla beraber hareket ettikleri sürece başarılı olabilmektedirler. Amaç; halkın güven ve sevgisini kazanarak halkla iyi iletişim kurması, anlayış geliştirmesi, kabul ve işbirliği kurarak halk yararına hizmet etmektir. Devletin varlık nedeni de budur. Hizmetin halkın yararına olup olmadığının anlaşılması ise ancak halkın görüş ve eleştirileri de bilirse belirlenebilmektedir (Kazan, 2007:19).

Ülkemizdeki önemli kuruluşların tamamına yakın kesiminde halkla ilişkiler birimleri bulunmaktadır. Bu birimler halkla ilişkiler adı ile anılmasa bile halkla ilişkilerin amaçlarını gerçekleştirmek için kurulmuşlardır. Ancak öyle anlaşılmaktadır ki, kamu kurumlarında ki bu birimler nadir olarak görevlerini tam yerine getirmekte, düzenin sağlanması adına üst yöneticiye yeterli bilgi taşımamaktadır. Kaldı ki bunlar bile doğru dürüst yapılamamaktadır. Kimi kuruluşlarda da halkla ilişkiler üst düzey yöneticinin yani bakanın, belediye başkanının, vakıf başkanının, dernek başkanının halkla ilişkileri biçimine dönüştürülmüştür (Özer, M.A. 2013).

Görüldüğü gibi Türk kamu yönetiminde halkla ilişkiler uygulaması niteliği ve önemi itibarıyla tam olarak anlaşılammıştır ve gereklerini yerine getirememektedir. Türk kamu yönetiminde bu misyonu fark edip halkla ilişkilere ağırlık verecek kuruluşlara yeterli önem verilmemiştir ve buna bağlı olarak dab u birimlerin halkla ilişkileri daha ileri seviyelere ulaştıracak yetişmiş personeli yoktur. Türk kamu yönetiminde halkla ilişkiler, genel olarak üst düzey yöneticiyi tanıtmak ve onun kişisel halkla ilişkilerini yürütmekten öteye gidememiştir. Halkla ilişkiler ülkemizde böyle bir anlayışla başlamış, gelişmesi için çalışılmamış ve aynı anlayışla yerinde saymaya devam etmektedir (Becerikli, 2005:123).

3.3. Halkla İlişkiler ve Sosyal Sorumluluk

Etkili halkla ilişkiler faaliyetlerinin gerçekleşmesi, genişleme planlarının ve yeni çalışma stratejilerinin, yerel toplulukların ve hayır bağışlarının medyadaki ilanı ve yeni konular hakkında uzmanların yorumları gibi bir dizi etkinliklerin olması kuruluşun sosyal sorumluluk bilincine sahip olması sonucu oluşmaktadır. Kuruluşun halkla ilişkiler fonksiyonuna sahip olması sosyal sorumluluk sayesinde gerçekleşmektedir. Halkla ilişkiler uygulayıcısı, genellikle kuruluş içinde hedef kitle adına şikayetleri ve bir takım teşebbüsleri ele alıp değerlendiren ve bunlara her iki taraf için de tatmin edici çözümler bulan kişi olarak hizmet etmektedir. Toplam uygulamayla karıştırılmaması gerekmesine rağmen bu sosyal sorumluluk uygulaması halkla ilişkilerin temel hedefi ve tamamlayıcısı olmalıdır. Hedef kitlelerine sorumluluk bilinciyle bakmayan kuruluşun halkla ilişkilere de ihtiyacı yok demektir (Akdağ, 2007: 210).

Günümüzde işletmeler sadece teknik ve ekonomik amaçlarla kurulmaktan ziyade sosyal amaçlarla kurulmaktadır. Toplumun beklentilerinin değişmesi bu amaçların değişmesinde ve işletmenin yeni kimlik kazanmasında büyük pay sahibidir. Halkla ilişkilerde yönetim anlayışının bir parçası da toplumsal beklentileri karşılama işleviyle, sorumluluk bilincidir. Zamanla kazancı maksimum düzeye getirme ve en iyi kârı sağlama anlayışının, yerini halka sorumluluk bilinciyle yaklaşılması anlayışına bırakması sosyal sorumluluk kavramının ortaya çıkmasına neden olmuştur (Özüpek, 2008: 251). Sosyal sorumluluk kurumların sadece ekonomik birimleri olan hissedarlar veya teknik birimleri olan kanun, sendika sözleşmesi tarafından öngörülenlerin dışında toplumdaki diğer tamamlayıcı ve bütünleyicilere karşı da belirli sorumluluklarının olmasını gerektirir.

3.4. Halkla İlişkiler ve Kamu Yararı

Genel anlamda hedef kitlenin benimsediği, istediği ve kuruluştan beklentileri konusunda önemli fikirler veren ve yönetimin çevresindeki değişikliklere uyum sağlamasında önemli bir yeri olan halkla ilişkiler, kar amacı güden ya da gütmeyen tüm kuruluşların faaliyet alanında kurmak istedikleri süreklilik için başvurduğu bir uygulama alanı olarak kabul edilmektedir (Balcı-Tarhan, 2007:245). Halkla ilişkiler 20. yüzyılın başlarında halkı bilgilendirmeyi ve kamuoyunun aydınlatılmasını önceleyen tutumuyla dünyanın gündemine giren özü bakımından bütüncül bir iletişim sanatıdır. Bilgilendirme işlevinin öteki iletişim bileşenlerince (reklâm, propaganda, pazarlama gibi) de yerine getirildiği düşünülecek olursa, temel ayrım, halkla ilişkilerin kurumsal yarardan çok kamusal yararı hedeflemesindedir (Çamdereli, 2003:66).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. YEREL YÖNETİMLER VE HALKLA İLİŞKİLER

4.1.Yerel Yönetimlerin Tanımı

Yerel yönetimler kavram olarak; merkezi yönetimin dışında, yerel bir topluluğun ortak ve yerel nitelikteki gereksinimlerini karşılamak amacıyla kurulan, karar organlarını doğrudan halkın seçtiği, belirli bir hukuk düzeni içerisinde oluşturulmuş özerk bir yönetim yapısına sahip olan kuruluşlar ve yerel örgütlenme modeli olarak tanımlanan bir yönetim biçimidir (Çiçek, 2014:54).

"Yerel yönetimler, belli bir coğrafi alan üzerinde yaşayan yerel topluluk üyelerinin kendi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla, ekonomik, sosyal, kültürel zenginliğe ve refaha ilişkin yerel hizmetleri genel yetkiyle, kendi sorumluluğu doğrultusunda yerine getiren, işleyişinde açıklığı, şeffaflığı çoğulcu ve katılımcı demokrasi ilkelerini hayata geçiren, yetkilerin yerel halka en yakın yönetim birimince kullanıldığı, kamu tüzel kişiliğine sahip, özerk, demokratik bir kuruluştur" şeklinde tanımlanabilir.

Nadaroğlu (1994:3)'na göre, yerel yönetimler devlet sınırları içinde yerleşmiş irili ufaklı insan topluluklarının (köy, kasaba, kent vb.) ortak ve yerel nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak maksadıyla, belli bir hukuk düzeni içinde oluşturulmuş anayasal özerk kuruluşlardır. Yerel yönetimleri daha kapsamlı bir şekilde inceleyecek olursak, yerel yönetim, belirli bir coğrafi bölgede (kent, köy, il vb.) yaşayan yerel bir topluluğun bireylerinin en çok ihtiyaç duyduğu konularda hizmet vermek amacıyla kurulan yerel birimlerdir. Karar organları ve kimi durumlarda yürütme organları doğrudan yerel topluluk tarafından seçilerek göreve getirilen, kanunlarla belirlenmiş görevlere, yetkilere, özel gelirlere, bütçeye ve personele sahip, merkezi yönetimle olan ilişkilerinde idarî özerklikten yararlanan kamu tüzel kişisidir (TODAİE,1992: 1-2).

Yerel yönetimin pek çok tanımını yapmak mümkün olmakla beraber, en basit tanımıyla "Bir ülkenin coğrafi parçalarından birinde, merkezi yönetimin merkez ve taşra birimleri dışında, doğrudan o yörede yaşayanlarca oluşturulup yönetilen birimlere yerel yönetim denir" (Güler, 2009: 279).

4.2.Yerel Yönetimlerin Tarihçesi

Tarihsel olaylara ve gelişmelere bakacak olursak yerel yönetimlerin gelişimini şu şekilde ifade etmek mümkündür: Roma İmparatorluğunda kimi yerel ve siyasal yetkileri olmakla birlikte, daha çok bir yönetsel idari özerklikten yararlanan "municipe"ler, Antik Yunan'da siyasal düşüncenin temel kavramlarından biri olan ve toplumsal yaşamın en gelişmiş örgütlenme biçimi ve ideal toplumu yaratmaya en elverişli ortam olarak algılanan "polis" denilen kent devletleri yerel yönetimlerin ilk örneklerini oluşturmuşlardır (Keleş, 2012: 33-34). Söz konusu bu birimlerin önemlerinin azalması sonucunda, kentlerin özgürleşmesinde önemli roller üstlenen "komün"lerin oluşması, yerel yönetimlerin önemini oldukça artırmıştır. İzleyen süreçte halk katılımının tam anlamıyla sağlandığı; yönetsel, siyasal ve toplumbilimsel birimleri içerisinde barındıran yerel yönetimlerin kurumsallaştığı ilk örnekler olarak komünler ortaya çıkmıştır (Tortop, Aykaç, Yayman, ve Özer, 2006: 2).

16. yy'dan itibaren ulus-devletin gelişmesiyle birlikte komünler eski itibarlarını yitirip ara kurum olarak var olmaya devam etmişler, devlet tek egemen güç haline gelmiş ve devletin kente olan fikir üstünlüğü güç kazanmıştır. Bu dönemle birlikte iki asır ara kurum olarak varlığını sürdüren yerel yönetimlerin Jeremy Bentham ve Turgot gibi İngiliz filozof, hukukçu ve toplum reformcusu olan düşünürler tarafından öneminin vurgulanması günümüzdeki anlamında yerel yönetimlerin temellerini oluşturmuş, gelişmesine olanak sağlamıştır. Yine bu dönemde yerel yönetimlerin gelişme sürecine, özellikle Webbler, Fabian gibi toplum bilimciler, ABD'de ortaya çıkan "Özerk Belediyecilik akımı" ve Alexis de Tocqueville, Proudhon, Sieyes gibi Fransız siyasi düşünürler ve tarihçilerinin de önemli katkıları olmuştur. 18. yy sonu ve 19. yy başlarıyla birlikte yapılan reformlarda yerel yönetimler yerel hizmet kuruluşları olarak düzenlenmiştir. Bu dönemde devletin bir parçası olarak kendine yer bulan yerel yönetimler aynı zamanda merkezi hükümetin yerel birimleri olarak hizmet vermişlerdir (Ökmen ve Parlak, 2012: 25-26). 20. Yüzyılın başlarında ise yerel yönetimler halka zorunlu hizmetleri için kaynak bulabilmiş, yerel halka merkezi yönetimin sunduğundan daha çok hizmet sunabilmişlerdir. Bu dönem yerel yönetimlerin "altın çağı" olarak adlandırılabilir (Keleş, 2012: 40).

Modern dünyanın küreselleşme çağına girdiği 21. yüzyılın başlangıcıyla birlikte yerel yönetimlerin, uluslararası örgütlerin zamanla bütün dünyada güç kazandığı ve işlevselliğini artırdığı; farklı örgüt yapıları ile giderek genişleyen bir yelpazede yerel hizmet sunumunu etkinleştirmeye çalıştığı yadsınamaz bir gerçek olmuştur.

4.3.Yerel Yönetimlerin Özellikleri

Yerel yönetimler demokratik hayatta üstlendikleri görevleri, kamu hizmetlerinin halka sunulmasında ve erişiminde yükledikleri fonksiyonlarıyla, halkın ve yerel ortakların ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulmuş, organları seçimle iş başına gelen kamu tüzel kişileridir. Demokratik toplumda sahip oldukları roller sebebiyle yerel halkın yönetime katılmasının ilk aşamasıdır. Yerel yönetimlerin kuruluş aşamasında, yasalarla tanımlanmış bütün görevlerin, doğrudan kendileri tarafından yerine getirilmesi esası kabul edilmiştir (Toprak, 2013 :1).

1982 Anayasası idari yapılanma (1982, md.126) ve yerel yönetimlerin tiplerinin özelliğini (1982, md. 127) belirlemiştir. Buna göre; "Türkiye, merkezî idare kuruluşu bakımından, coğrafya durumuna, ekonomik şartlara ve kamu hizmetlerinin gereklerine göre, illere; iller de diğer kademeli bölümlere ayrılmaktadır. İllerin idaresi yetki genişliği esasına dayanır. Kamu hizmetlerinin görülmesinde verim ve uyum sağlamak amacıyla, birden çok ili içine alan merkezî idare teşkilatı kurulabilmektedir. Bu teşkilatın görev ve yetkileri kanunla düzenlenmektedir" (Toprak, 2013 :1).

1982 Anayasasına göre, İdare "yerinden yönetim" ve "merkezden yönetim" esaslarına dayanır. Yine yerel yönetimlerin kuruluş ve görevleri ile yetkileri, yerinden yönetim ilkesine uygun olarak kanunla düzenlenir. Burada yer alan "yerinden yönetim" ilkesinin "yerel özerklik" anlamını taşıyıp taşımadığı tartışılabilir da merkezden yönetim değildir. Merkezden yönetim merkezîyetçilik ilkesine göre örgütlenmiş üniter devlet yapılanmasında "yerinden yönetim" sistemin temel ilkesi değil; ancak bir merkezin var olması temel koşulu ile var olabilen uygulama biçimidir. Yerinden yönetim kavramını 1982 Anayasasında yer alan "idare kuruluş ve görevleriyle bir bütündür" ilkesi ile birlikte ele almak gerekmektedir. "İdarenin bütünlüğü" ilkesi gereği merkez ile yerel yönetimler arasında "görevler ayrımı" söz konusu değildir. Bu kesinlikle göz ardı edilmemesi gereken bir konudur. Çünkü görevler ayrımı

ilkesinin üniter devlet yapılanmasını değil federal devlet yapılanmasını içine alan bir olgu olduğu ileri sürülmektedir (Güler, 2000: 22).

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 127. maddesine göre yerel seçimler 5 yılda bir kez yapılır. Ancak, milletvekili genel veya ara seçiminden önceki veya sonraki bir yıl içinde yapılması gereken, yerel yönetim organlarına veya bu organların üyelerine ilişkin genel veya ara seçimler milletvekili genel veya ara seçimleriyle birlikte yapılır. Kanun, büyük yerleşim merkezleri için özel yönetim biçimleri getirebilir. Yerel yönetimlerin seçilmiş organlarının, organlık sıfatını kazanmaları ve kaybetmelerine ilişkin itirazların başvuru mercii mahkemelerdir ve denetimleri yargı yolu ile olur. Ancak, görevleri ile ilgili bir suç sebebi ile hakkında soruşturma veya kovuşturma açılan yerel yönetim organları veya bu organların üyelerini, İçişleri Bakanı, geçici bir tedbir olarak, kesin hükme kadar uzaklaştırabilir (Özkal Sayan, 2013 : 8-9)

Merkezî idare, yerel yönetimler üzerinde, yerel hizmetlerin idarenin bütünlüğü ilkesine uygun şekilde yürütülmesi, kamu görevlerinde birliğin sağlanması, toplum yararının korunması ve yerel ihtiyaçların gereği gibi karşılanması amacıyla, kanunda belirtilen esas ve usuller dairesinde “idarî vesayet” yetkisine sahiptir. İdari vesayet, “kanunla öngörölmüş durumlarda merkezi idarenin yerinden yönetim kuruluşlarının eylem ve işlemleri üzerinde sahip olduğu sınırlı bir denetim yetkisidir” (Görmez, 2010: 62). Yani idari vesayet, yerel yönetim kuruluşlarının merkezi yönetim tarafından, yasal düzenlemelerle sınırlı olarak denetlenmesidir. İdari vesayet konusu, içeriği, yetkileri kanuna dayanır ve kanunla sınırlıdır. Merkezi yönetim bu denetim yetkisini yerel yönetim birimlerinin kararları, işlem ve eylemleri, organları ve personeli üzerinde kullanır. Vesayet yetkisi, kanun tarafından öngörölen bozma, onama, erteleme, değiştirerek onama gibi sınırlı yetkileri içerir. Vesayet makamının, işlemi “düzeltme yetkisi” ve “emir ve talimat verme” yetkisi yoktur (Özkal Sayan, 2013 : 8-9).

Yerel yönetimlerin özellikleri şöyle sıralanabilir; (Nadaroglu, 1994: 17)

a- Yerel yönetimler özerktir: Özerklik yerel yönetim kurumlarının yönetimde ve mali anlamda serbestçe hareket edebildiklerini gösterir. Özerklik demek bağımsızlık demek değildir. Yerel yönetim kuruluşları, yönetimde birliği sağlama amacıyla kanunların uygun gördüğü şekilde merkezi yönetimin denetimi ve gözetimi altındadır.

b- Yerel yönetim kuruluşlarının tüzel kişilikleri vardır: Bunlar, devlet tüzel kişiliği dışında, ayrı tüzel kişilikleri olan kuruluşlardır. Tüzel kişilik, özerkliğin zorunlu bir sonucudur. Kuruluşun özerk olması tüzel kişiliği olduğunu gösterir. Yerel yönetim kuruluşları tüzel kişilikleriyle hak ve borç sahibi olabilirler.

c- Yerel yönetim kuruluşlarının kendilerine özgü bütçeleri vardır.

d- Genel olarak yerel yönetim kuruluşları kendi yönetim organları eliyle görevlerini yürütürler (Gözübüyük, 2003: 38).

Bugünkü hukuki özelliklerine ve yetkilerine sahip olmasalar da, yerel yönetimler ilk kez merkezi yönetimin yetkilerinden bir kısmının bazı yerel yönetimlere aktarmasıyla ortaya çıkmıştır. Soruna bu açıdan bakıldığında, yerel yönetim anlayışını Antik Site'ye ve Roma Municipesi'ne kadar götürmek mümkündür. Bilim adamları, sadece merkezi yönetimin iyi bir

idare için yeterli olmayacağını merkezi yönetimin yanı sıra yerel yönetimlerin kurulmasına da ihtiyaç duyulmasının nedenlerini değişik şekillerde açıklamışlardır. Örneğin, Soysal tarafından ileri sürülen bir görüşe göre, “Bir yerel yönetim birimi meydana getirmek, ille de rasyonel bir birim meydana getirmek anlamına gelmez. Yerel yönetimlerin gerisinde ya gelenek ya da bir inanç yatar. Bir yerel yönetim ya eskiden var olduğu için vardır ya da demokrasi inancı bakımından bir işlevi, bir görevi olduğu için ayaktadır”. Bu yöndeki benzer bir görüş de, Senatolar tarafından: “Yerel yönetimlerin yapısı teknik ekonomik bir analize göre değil, tarihsel politik gelenekler ve koşullar sonucu şekillenmektedir.” biçiminde ifade edilmektedir. Aynı konuda İngiliz yazar Dilys M. Hill şu görüşleri ileri sürmektedir: “Yerel yönetim deyimi ile belirli sınırları olan yerel birimler, tüzel kişilik, kurumsal bir yapı, genel ve özel statülerle konulmuş bir etki, görevler, mali ve idari özerklik anlatılmak istenir” (Nadaroglu, 1994: 17 - 18)

4.4. Türkiye'de Yerel Yönetimler

Türkiye tarihinde yerel yönetimlerin kısa bir geçmişi sahip olduğunu söylemek yerinde olacaktır. Tanzimat Fermanından önce Türk tarihinde yerel yönetim geleneğinin olduğunu söylemek güçtür. Ancak Tanzimat ilan edildikten sonra modern anlamda yerel yönetim anlayışı Türk yönetim geleneğinin içinde kendine yer bulmuştur.

20.Yüzyılın başlarında ülkemizde batılı anlamda yerel yönetimlerin kurulduğu görülmektedir. Batı'da yerel yönetimlerin kurulması ülkemizde ortaya çıkış tarihine göre daha eskilere dayanır. Bu durum farklı toplumsal yapılardan ve farklı tarihsel gerçekliklerden kaynaklanmaktadır. Ancak Tanzimat Fermanının getirmiş olduğu yenileşme reformları ve ülkenin içine girdiği modernleşme hareketlerinin sonucunda birçok yeni yasa ve yönetsel düzenlemelerin yapılmaya başlandığı görülmüştür (Tortop, Aykaç, Yayman ve Özer, 2006: 36).

4.4.1. Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Tarihçesi

Gerek Osmanlı İmparatorluğu döneminde gerekse Türkiye Cumhuriyetinin tarihinde, merkezi ve yerel yönetim yapılarını değişen koşullara uyguna hale getirmek ve yeniden dizayn edebilmek için bir çok düzenleme yapılmıştır.

Osmanlı tarihindeki yönetim sistemi ıslahatlarına yönelik çalışmaların geçmişi Kanuni Sultan Süleyman devrine kadar uzanmaktadır. İlgili dönemde, önemli devlet adamları tarafından hazırlanması hususu bizzat Sultan Süleyman tarafından emredilen risaleler, sistemin yeniden dizayn edilmesine yönelik çalışmalar olarak göze çarpmaktadır. Özellikle Koçi Bey Risalesi, sistemdeki bozulmaların çözümünün devletin eski sistemine dönmesinde yattığını, böylece aksaklık ve bozulmaların çözülebileceğini savunmaktadır.

Kapsamlı bir ıslahat çalışmasına girişen III. Selim'in ortaya attığı Yeni Düzen ile yönetim sisteminde ki bozulmalarının çaresinin eski düzene dönüşte olmayacağı anlaşılmış ve yalnız orduda değil eğitim sisteminin yenilenmesi, sağlık teşkilatlarının kurulması, merkezi teşkilatın güçlendirilmesinden taşra teşkilatını yeniden yapılandırmaya kadar birçok yenileşme faaliyetleri “Yeni Düzen” ile birlikte hayata geçirilmiştir. Yeni Düzen; ayaklanan yenicherilerin III. Selim'i tahttan indirmesi ile son bulmuştur. II. Mahmut dönemi de yeniden yapılanma çalışmaları açısından önemli adımların atıldığı bir dönemdir. II. Mahmut, Osmanlı Devleti'nin Batı karşısında gerek siyasi ilişkiler gerekse modernleşme hareketlerinde yaşadığı

gerilemeyi durdurabilmek için bir yandan yeniçeri ocağını kaldırıp modern bir ordu kurmuş, diğer yandan da Batı modeline uygun yeni kurumsal ve yasal düzenlemelerle merkez teşkilatını güçlendirmeye çalışmıştır (Bingöl, Yazıcı, Büyükkakın, 2013 ; 34).

Osmanlı Devleti'nin attığı bu ilk adımlarla Batı karşısında yaşadığı gerileme durdurulamayınca, birbiri ardı sıra yeniden yapılanma çalışmaları başlamıştır. 1839 Tanzimat Fermanı ve 1856 Islahat Fermanı yeniden nizam verme ve islah etmeye dönük çabaların tarihi açısından önemli kilometre taşları olmuştur.

Osmanlı İmparatorluğu döneminde Batı'nın üstünlüğünün kabulüyle askeri alanda başlayan yenileşme hareketlerinin, zamanla yönetsel ve toplumsal alana da kaymasıyla yerel yönetim örgütlenmesi geleneği daha çok ön plana çıkmıştır. Tanzimat Fermanı'nın içerdiği maddeler itibarıyla, modern anlamda bir yerel yönetim geleneğinin Tanzimat'ın ilanıyla oluşmaya başladığını söylemek mümkündür. Ancak Selçuklu ve Osmanlı devletleri adem-i merkeziyetin bazı özelliklerini bünyesinde taşımaktaydılar. Örneğin, Anadolu Selçuklu Devletinde vilayetler, bir anlamda yerinden yönetimin esasına göre teşkilatlandırılmış ve bu vilayetler tamamen özerk olarak yönetilmişlerdir. Ancak bu vilayetlerin başına buyruk hareket etmesi, zamanla merkeze karşı bağımsız birer beylik haline gelmesi, Selçuklu Devletinin yıkılmasına sebep olmuştur. Bu açıdan bakıldığında, Osmanlı İmparatorluğunun yerel yönetimden uzak kalmış olmasının, mutlakiyetçilik ve merkeziyetçilik politikalarıyla kökleşmiş bir siyasal sistem oluşturmasının nedeni daha iyi anlaşılmaktadır (Arslan, 2009: 6).

Osmanlı İmparatorluğunda ilk belediye teşkilatının kurulmasına kadar, yerel yönetimlerin gerçekleştirdiği hizmetler merkezi hükümet karşısında özerkliği bulunmayan klasik kurumlar tarafından yapılmıştır. Osmanlı İmparatorluğunda merkezi otoriteyi koruma gayesi olduğundan yerel demokrasi anlayışı diğer imparatorluklarda olduğu gibi tam olarak gelişmemiştir (Ortaylı, 1985: 185). Yerel yönetim hizmetlerini yerine getirecek kişi ya da kurumların belirlenmesi yerel halkın seçimi ile olmuyordu. Yerel hizmetleri halka sunacak olan kişi ya da kurumlar (muhtesip, vali, kadı, vakıf ve loncalar) halk tarafından değil merkezi yönetim temsilcileri tarafından doğrudan veya onların gözetimi altında geleneksel kurumlar tarafından icra ediliyordu (Şengül, 2012: 25). Osmanlı Devleti'nde yerel hizmetler 19.yüzyılın yarısına kadar bu kişi ya da kurumlar tarafından gerçekleştirilmiştir. Ancak zamanla bu hizmetlerin yetersiz olduğu anlaşılınca yönetsel alanda reformun kaçınılmaz olduğu görülmüştür. Bu anlamda reform hareketleri 19. yy' da başlamıştır.

Osmanlı imparatorluğu döneminde ilk belediye idaresinin kurulması çalışmaları, Avrupa devletleri ile artan ilişkiler sonucunda başlamıştır ve Kırım Savaşında müttefik devletlerin etkisiyle ilk belediye kurulmuştur. O dönemde İstanbul'da yüz binin üzerinde yabancı yaşaması nedeniyle Avrupalı Devletler, bu uyrukların daha modern standartlarda, daha bakımlı, daha temiz bir şehirde yaşamalarını istemekteydiler (Türe, 2000: 38).

Dolayısıyla Tanzimat'ın ilanından sonra Avrupa ülkeleri ile artan ilişkiler sonucunda, Fransız komün idarelerinden örnek alınarak 1855 yılında İstanbul'da ilk kez belediye kuruluşu denemesine girilmiştir. Kurulan belediyenin (şehremaneti) karar ve yürütme organları; şehremini ve şehir meclisinden oluşmaktaydı. Şehremanetinin şehrin zorunlu ihtiyaç maddelerini sağlamak, narh kesmek ve uygulamak, yol ve kaldırım çalışmaları yapmak ve bozulan yerleri onarmak, temizlik faaliyetlerini görmek ve esnafın kontrolünü yürütmek gibi görevleri bulunmaktaydı. Şehremanetinin başında merkezi hükümet tarafından atanan şehremini bulunmaktaydı. Ancak şehremanetinin bu görevleri yerine getirmesi için yeterli

bütçesinin olmaması ve personel yetersizliği nedeniyle şehremaneti modern belediyeçilik için iyi bir başlangıç olamamıştır. Şehremaneti ile başarısız deneme sürerken, Osmanlı Hükümeti özellikle yabancı halkın ikamet ettiği ve modern liman kentinin karşılaştığı sorunların yoğunlaştığı Galata ve Beyoğlu bölgesinde belediye hizmetlerinin görülmesi amacıyla Altıncı Daire-i Belediye'yi Paris'i örnek alarak hayata geçirdi. Altıncı Daire-i Belediye ayrıcalıklı bir bütçeye sahip olması sebebiyle Cumhuriyete kadar başarılı bir şekilde varlığını sürdürdü (Ünal, 2011: 243-244).

Daha sonra, 1869'da Dersaadet İdare-i Belediye Nizamnamesi çıkarılmış belediye örgütü, Beyoğlu ve Galata dışında tüm İstanbul'a yayılmış ve İstanbul Şehremaneti örgütü kurulmuştur. Bu örgüt iki düzeyli federatif bir yapı şeklinde çalışmaktaydı. Alt düzeyde, Altıncı Daire-i Belediye modeline benzer şekilde, çeşitli semtlerin yerel yönetimlerinden sorumlu 14 daire bulunmaktaydı. Üst düzeyde ise, Şehremini ve Şehremaneti Meclisinin yanında Şehremininin başkanlığında 14 belediye dairesi bulunmaktaydı (Keleş, 2012: 159).

1870 Tarihinde onaylanan İdare-i Umumiye-i Vilayet Nizamnamesi ile Vilayet, Sancak ve Kaza merkezlerinde birer belediye teşkilatı kurulması kararı alınmıştı. Belirlenen usullere göre gerek İstanbul'da gerekse taşrada kurulacak belediyelerin yönetilmesi görevi seçimle işbaşına gelecek meclisler tarafından yerine getirilecekti. 1876 Anayasası belediye meclisinin kuruluşunun, görevlerinin ve meclis üyelerinin seçimine dair usulün kanunla belirtilmesini öngörmüştür. 1876 da hazırlanan Vilayet Belediye Kanunu her vilayet ve kasabada birer belediye teşkilatı kurulması gerektiğini vurgulamıştır. 1877 tarihli Dersaadet Belediye Kanunu ise Vilayet Belediye Kanununa ek olarak İstanbul'da her geçen gün artan ve çözüm getirilemeyen problemlere çözüm üretebilmek amacıyla çıkarılmıştır. Daha sonra 1912 yılında Dersaadet Teşkilat-ı Belediyesi Hakkında Kanunu Muvakkat ile belediye daireleri kaldırılarak yerine belediye şubeleri kurulmuştur (Ünal, 2011:244). Belediye şubeleri 1930 yılına kadar varlığını sürdürmüştür. Osmanlı Devletinde belediyeçilik anlayışı genel anlamda bir yerel yönetim sistemini uygulamaktan ziyade şehrin yerel ihtiyaçlarının karşılanmasında ve hizmetlerinin yerine getirilmesinde kullanılan bir kurum olarak faaliyet göstermiştir. Osmanlıda merkeziyetçi bir yönetim hâkim olduğu için bu kurumlar şehrin yerel ihtiyaçlarının karşılanmasından ve hizmetlerinin yürütülmesinden öte, yerel komünal özelliklere sahip olamamışlar yani Ortaklaşa, işbirliği yaparak gerçekleştirilen faaliyet gerçekleştirememişlerdir (Görmez, 1997: 197).

Osmanlı dönemindeki yerel yönetim anlayışı, Cumhuriyetin ilan edilmesiyle beraber hiçbir değişikliğe uğramadan aynı şekilde devam etmiştir. Cumhuriyet döneminde merkezi yönetim, yerel yönetimleri merkezi yönetimin çalışmalarına yardımcı ve destek verici kuruluşlar olarak görmüştür. Cumhuriyetin ilanından bu yana ülkenin birliği ve bölünmez bütünlüğünü tehlikeye atmamak adına yerel yönetimlere idari ve mali anlamda özerklik verilmemiş, yapılan çalışmalar merkezi yönetimin bilgisinde ve kontrolünde gerçekleşmiştir (Koçak ve Ekşi, 2010: 299).

Cumhuriyet döneminde yerel yönetimler konusunda yapılan ilk düzenleme köylerle ilgili olarak 1924 yılında kabul edilen ve bugün hala yürürlükte olan 442 sayılı Köy Kanunu olmuştur. Köyler, Osmanlı Devletinden günümüze toplumumuzda bağımsız birim olarak varlığını devam ettirmiştir. Ülkemizde il özel idaresi ve belediye sistemi Fransa'dan örnek alınarak oluşturulmuştur. Türkiye'de, köylerin Avrupa'daki belediye teşkilatı bulunan yerleşme merkezlerinde yani komün idarelerinde olduğu gibi sosyal, idari ve siyasi ihtiyaçların doğal bir sonucu olarak ortaya çıktığı söylenebilir (Ökmen ve Parlak, 2010: 153).

442 sayılı Köy Kanunu'ndan sonra 1924 yılında İstanbul'daki belediye dairelerine benzer bir şekilde, 417 sayılı Ankara Şehremaneti Kanunu çıkarılmış ve Ankara'ya özgü bir yönetim anlayışı getirilmiştir. 1930 yılında ise 1580 sayılı Belediye Kanunu ile nüfusu 2000'in üstündeki yerlerde belediye idaresi kurulabilmesi şartı kabul edilmiştir (Tortop Aykaç, Yayman ve Özer, 2006: 38). 1930 tarihli 1580 sayılı Belediye Kanunu Cumhuriyet döneminin en uzun süre yürürlükte kalan kanunlarından birisidir. Bu kanun Osmanlı Devleti'nin yıkılma sürecine girdiği son dönemlerinden gelen tecrübelerin aktarıldığını ve beklentilerin uzun süre karşılanabildiğini göstermesi anlamında da önemli bir nitelik taşımaktadır.

Özellikle 1980'ler sonrasında, yerel yönetimler alanında atılan en önemli adımlar olarak, 1984'te Büyükşehir Belediyelerinin kurulması (3030 sayılı kanun), 1980 sonrası belediye gelirlerinde artış sağlama amacı güden yasal düzenlemeler, 1987 tarihli İl Özel İdaresi (3360 sayılı kanun) Kanunu ve en son olarak da bu kanunların yerini almak üzere 2004'te ve 2005'te yapılan yasal düzenlemeler gösterilebilir. Belediyeler alanında önce 2004'te 5272 sayılı Belediye Kanunu kabul edilmiş ancak kanun şekil bakımından anayasaya aykırılığı gerekçesiyle iptal edilmiştir. Aynı düzenlemeler bu kez 2005'te 5393 sayılı kanunla kabul edilmiştir (Bilgiç, 2007: 101). Şuan belediyelerin uyguladığı yasa 2005 yılında kabul edilen 5393 sayılı Belediye Yasasıdır.

1987'de çıkarılmış olan İl Özel İdaresi Kanununun (3360 sayılı kanun) yerini İl Özel İdaresi alanında da 2005'te çıkarılan 5302 sayılı kanun almıştır. Yine 1984 yılında çıkarılan, büyükşehir belediyelerinin yasal güvenceye kavuştuğu Büyükşehir Belediye Kanunu ise (3030 sayılı kanun), 2004 yılında çıkarılan 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ve 5393 sayılı Belediye Kanunu ile değiştirilmiştir. Bunu takiben 2012 yılında kabul edilen 6360 sayılı 14 ilde Büyükşehir ve 27 İlçe Kurulması Hakkında Kanun şuan yürürlükte kalmaya devam etmektedir. Kısaca ifade etmek gerekirse il özel idareleri, belediyeler ve büyükşehir belediyeleri alanındaki düzenlemeler 2004, 2005 ve 2012 yıllarında eskileriyle değişip son hallerini almışlardır (Bilgiç, 2007: 101-102).

Yapılan düzenlemeler özellikle belediyeleri içine alan yenilik reformları olarak nitelendirilen hükümler getirmiştir. 1924 yılında çıkarılan 442 sayılı Köy Kanunu hala yürürlükte olmaya devam etmektedir. Çıkarıldığı dönemde çok büyük yenilikler getirmiş olsa da aradan geçen süre zarfında değişen koşulların gerisinde kalmıştır. Bu sebeple köylerle ilgili yeni düzenlemelerin daha fazla geciktirilmeden çıkarılması gereklidir.

4.4.2. Türkiye'de Yerel Yönetim Türleri

Türkiye'de dört tür yerel yönetim birimi vardır. Bunlar il özel idaresi, belediye, büyükşehir belediyesi ve köydür.

4.4.2.1. İl Özel İdaresi

İl özel idaresi 2005 tarihli 5302 sayılı Kanuna göre kurulan ve “karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi” olarak tanımlanana yerel yönetim türüdür. Tüm il sınırını içine alan hizmet alanına sahiptir. Bu bağlamda alansal bir yönetim olup, belediyelerden daha geniş alanlara kamu hizmeti

götürmek amacıyla kurulmuşlardır. Bir yerleşim biriminin kanunda belirtilen şartlara göre il olması, il özel idaresi kurulması için yeterli bir şarttır. İl merkezi yönetimin taşra örgütüdür. İl özel idaresi ise bir yerel yönetim birimidir. İl ve yerel yönetim birimi olan il özel idaresinin aynı alanda hizmet verdiklerini söylemek yerinde olacaktır. Bununla birlikte vali hem il genel yönetiminin başı hem de il özel idaresinin yürütme organıdır. Ancak bu iki birimin birbirine karıştırılmaması gerekmektedir. Çünkü il genel yönetimi merkezi yönetimin taşra uzantısıdır. İl özel idareleri ise kendi kamu tüzel kişilikleri, bütçeleri, karar organları olan yerel yönetim birimleridir.

İl özel idarelerinin ortaya çıkışı Osmanlı devrine kadar uzanmaktadır. 1864 yılında çıkarılan Vilayet Nizamnamesi ve 1913 tarihli KHK'nin ardından il özel idareleri 1987 tarihinde çıkarılan kanunun içerisinde düzenlenmiştir. İl özel idareleri ile alakalı, en son yasal düzenleme ise 2005 yılında yapılmıştır. Bu düzenleme, il özel idare yönetimlerini kuvvetlendirmek amacıyla yapılmış ve il özel idareler kuruluşları sayısında da önemli değişikliklere gidilmiştir. Ancak 12.11.2012 tarihinde çıkarılan ve 30.03.2014 yerel seçimlerinden sonra faaliyete geçirilen, 6360 sayılı KHK ile, Türkiye'deki mevcut büyükşehir belediyesi sayısı on altıdan otuza çıkmış ve büyükşehir belediyesi olan illerde, il özel idarelerinin tüzel kişiliği sona erdirilerek, kaynak, personel ve borçları ilgili diğer kamu kurumlarına devredilmiştir (Özkal Sayan, 2013: 9-10). 6360 sayılı Büyükşehir Belediye Kanuna, "Büyükşehir Belediyesi" başlıklı bölümde ayrıntılı bir şekilde değineceğiz.

İl özel idareleri; genel sekreterlik, malî işler, sağlık, tarım, imar, insan kaynakları ve hukuk işlerinden oluşan 7 birimden meydana gelmektedir. İl genel meclisleri alacakları kararlar, norm kadro sistemi ve ihtiyaca göre, ilin nüfusu, fiziki ve coğrafi yapısı, sosyo-ekonomik-kültürel özellikleri ile gelişme potansiyelini de dikkate alarak, farklı birimlerin kurulması, kaldırılması veya birleştirilmesi şeklinde tasarruf hakına sahiptir. Bu birimler büyükşehir belediyesi olan illerde daire başkanlığı ve müdürlük şeklinde, büyükşehir olmayan diğer illerde ise sadece müdürlük olarak faaliyet göstermektedir.

İl özel idarelerinde denetim, 5018 sayılı Kamu Mali Kontrol Kanununa çerçevesinde yapılmaktadır. İlgili kanun çerçevesinde, yapılan iş ve işlemlerin hukuka uygun olup olmadığı, mali denetim ve personelin çalışma performansının tespitini içeren denetimler yapılmaktadır. Ayrıca diğer işlemler, idarenin bütünlüğüne, kalkınma plan ve stratejilerine uygunluk açısından Vali veya İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'nün görevlendireceği kişiler tarafından gerçekleştirilir (Özkal Sayan, 2013 : 9-10).

4.4.2.2. Belediyeler

Türkiye'de belediye teşkilatlanmaları, belediye ve büyükşehir belediyesi olarak ikiye ayrılmaktadır. Yerel yönetimler mevzuatına göre, il ve ilçe merkezlerinde belediye kurulması zorunludur. Belediyeler il, ilçe ve belde belediyeleri olarak kademelendirilmiştir. Büyükşehir Belediyeleri ise metropolitan bir alanı sınırları içerisine alan ve büyük yerleşim yerlerinde kurulan yerel yönetim birimleridir.

"Kentsel yaşamın temel yönetim sistemi" olan belediye yönetimin temelleri 1856 yılında İstanbul'da atılmıştır. Cumhuriyetten sonraki dönemde, çıkarılan 1580 sayılı kanunla belediye yönetimin yeni çalışma stratejileri düzenlenmiştir. Bu kanun 2005 yılına kadar yürürlükte kalmış daha sonra yerini 5393 sayılı Belediye Kanununa bırakmıştır.

5393 sayılı kanun 1930 yılında çıkarılan 1580 sayılı kanuna kıyasla belediye sistemine çok önemli değişikler getirmiştir: Öncelikle bir yerleşim yerinde belediye kurulabilmesi için gereken nüfus miktarı iki bin kişiden beş bin kişiye çıkarılmıştır. Bunun dışında belediyelerin gençlik ve spor, eğitim, sağlık, ekonomi, sanayi ve ticaret, bayındırlık ve iskân, kültür, sanat, turizm, sosyal hizmet ve yardımlar, çocuk yuvaları ve yetiştirme yurtları gibi yerel hizmet konusundaki yetki ve görevleri arttırılmıştır (Eryılmaz, 2011: 168). 5393 sayılı kanuna göre belediyeler; katı atık, çevre, acil yardım ve kurtarma ve ambulans, orman köylerinin ağaçlandırılması, park ve bahçe düzeni, yeşil alanlar, ulaşım, kentsel altyapı, imar, su ve kanalizasyon, toprağın korunması, erozyonun önlenmesi, coğrafi ve kent bilgi sistemleri, çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık, zabıta, itfaiye, şehir içi trafik, defin ve mezarlıklar, konut, sosyal hizmet ve yardım, nikah, mesleki beceri kazandırma, ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır. Yani belediyeler bu hizmetlerin hepsini kendi yapmak zorunda değildir, ihale yoluyla başka kişi ya da kurumlara da yaptırabilir. Belediyelerin bu verilen hizmetleri yerine getirebilmesi için belirli gelir kaynaklarına ihtiyaç vardır (Özkal Sayan, 2013 : 11).

1982 Anayasasına göre yerel yönetimlere görevleriyle orantılı olacak şekilde, il halkının mahalli ve müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla belirli miktarlarda gelir kaynakları sağlanır. Ancak bu ilkenin Türkiye’de tam olarak uygulanmadığını söylemek yerinde olacaktır. Geçtiğimiz son birkaç yılda belediyecilik alanında ciddi düzeltmeler yapılmış olmasına rağmen yapılan çalışmalar yeterli olmamaktadır. Belediyelerin gelir kaynakları “genel bütçe vergi gelirinden ayrılan paylar”, “öz gelirler” ve “denkleştirme ödeneği” olarak üçe ayrılır. Belediyeler ise; belediye meclisi, belediye encümeni ve belediye başkanından oluşan bir idari yapılanmaya sahiptir.

4.4.2.3. Büyükşehir Belediyeleri

Büyükşehir belediye modeli belediyecilik tarihimiz açısından son 30 yılda gerçekleşmiş yeni bir olgudur. Türkiye’de bir kamu yönetimi organı olarak belediyeler yüzyıldan daha fazla süredir varlığını devam ettirirken büyükşehir belediyeleri daha kısa bir geçmişe sahiptir. Aşağıda kısaca değinileceği üzere yerel yönetimler yapılanması içerisinde büyükşehir belediyelerine yer verilmesi de esasen değişen koşulların artan ihtiyaçlara cevap vermeye yönelik çabaların bir sonucudur.

1960’lardan sonra hızla gelişen sanayileşme, bununla birlikte giderek artan kırdan kente göç, bunların sonucunda ortaya çıkan konut sıkıntısı ve hızlı kentleşme gerçeği; sınırlı yetki alanı ve sorumluluk bilinci, iyi ve donanımlı personel yetersizliği, yeterli olmayan kaynak sıkıntısı ve uygun ekipman olmayan belediyelerin kaliteli, hızlı ve ekonomik hizmet vermede başarısız olmalarına yol açmıştır (Bingöl, Yazıcı, Büyükakın, 2013; 39).

Büyük kentlerin yönetimini düzenlemeye yönelik yapılandırma girişimleri 1970’ler boyunca devam etmiş, bununla beraber Metropolitan Hizmet Birliği Yasa Tasarısı (1972), İstanbul Metropolitan Hizmet Birliği Yasa Tasarısı (1975), Metropolitan Hizmet Birliği Kanun Teklifi (1976), Büyük Kent Birliği Yasa Tasarısı (1978-1980) girişimlerinden olumlu bir sonuç alınamamıştır. 1978 yılında kurulan Yerel Yönetim Bakanlığı da yerel yönetim sisteminin değişen ihtiyaçlara cevap verebilir hale getirilmesine yönelik bir başka önemli girişim olmuştur. Büyük kentlerde koordinasyon sağlamaya ve kentin tamamını içine alan hizmetler üretme kapasitesini arttırmaya yönelik bir başka girişim ise 1980 yılında İçişleri

Bakanlığı ile İmar ve İskan Bakanlığının beraber hazırladığı Büyük Kent Birliği Yasa Tasarısı'dır. Ancak bu tasarı yasalaşmamıştır (Bingöl, Yazıcı, Büyükakın, 2013; 39).

1980'ler sonrası pek çok ülkede uygulamaya sokulan kamu yönetiminde reform çalışmalarıyla birlikte, metropoliten alanların yeniden düzenlenmesi gündeme gelmiştir. Bu kapsamda, Türkiye'deki ilk düzenlemeler 1982 Anayasası'nın 127. maddesindeki "Kanun, büyük yerleşim merkezleri için özel yönetim biçimleri getirebilir" hükmüne dayalı olarak 1983 yılında çıkarılan 2972 sayılı yerel seçimlerle ilgili yasayla yapılmıştır. Bu Yasa sonrası 1984 yılında ise 195 sayılı KHK çıkarılmış ve bunu da 3030 Sayılı Yasanın çıkarılması izlemiştir. Böylece ilk kez 1984 yılında ve 3030 Sayılı Yasayla "Büyükşehir Belediyeleri" Türk Kamu Yönetimi literatürüne hukuken dâhil olmuştur. Bu Yasayla Ankara, İstanbul ve İzmir'de büyükşehir belediyeleri kurulmuş; bunu 1986 yılında 3306 Sayılı Yasayla Adana; 1987 yılında 3391 Sayılı Yasayla Bursa, 3398 Sayılı Yasayla Gaziantep ve 3399 Sayılı Yasayla Konya; 1988 yılında 3508 Sayılı Yasayla Kayseri izlemiştir. 1993 yılında ise büyükşehir belediyelerinin kuruluşu konusunda büyük bir dalga, bu defa yasa yerine bir Kanun Hükmünde Kararname (KHK) vasıtasıyla hayata geçirilmiş ve 504 sayılı KHK ile Antalya, Diyarbakır, Erzurum, Eskişehir, İzmit, Mersin ve Samsun illerinde büyükşehir belediyeleri kurulmuştur. Son olarak 2000 yılında ise, 593 sayılı KHK ile Adapazarı'nda büyükşehir belediyesi kurularak büyükşehir belediyelerinin sayısı 16'ya ulaşmıştır (Keser-Gökmen, 2012: 25).

Yerel yönetim sisteminin düzenlenmesine yönelik bundan sonraki ilk değişiklik, 2004 yılında 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile 2005 yılında 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun çıkarılmasıyla yapılmıştır. Bu değişiklikte birlikte büyükşehir belediyelerinin hizmet alanı genişletilmiş; büyükşehir sınırları içinde yaşayan nüfus, ülke nüfusunun %46'sına kadar yükselmiştir. 5216 sayılı Kanunla gelen bir diğer yenilik ise İstanbul ve Kocaeli'nde büyükşehir belediye sınırlarının il mülki sınırlarına kadar genişletilmesidir (Bingöl, Yazıcı, Büyükakın, 2013: 40).

Büyükşehir belediyelerinin merkezde içinde birden fazla belediye bulunan büyükşehir belediyesi ve buna bağlı ilçe belediyeleri olmak üzere iki kademeli bir yapısı bulunmaktadır. Başlangıçta Türkiye'nin üç büyük ili olan İstanbul, Ankara ve İzmir'de belediyelere özel kanun çıkarılmış 1984 yılında 3030 sayılı Kanunla bu illere özgü kurallar düzenlenerek büyükşehir belediyesi olarak adlandırılmıştır. Daha sonraki yıllarda büyükşehir belediyesi sayısı üçten on altıya yükselmiştir. 3030 sayılı kanun 2004 yılında yürürlükten kaldırılmış, yerine 2004 tarihli 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu gelmiştir. Daha sonra 12.11.2012 tarihli 6360 sayılı Kanunla Büyükşehir Kanunu değiştirilmiş ve Büyükşehir Belediye sisteminde önemli düzenlemeler yapılmıştır (Özkal Sayan, 2013 : 12).

2014 yerel seçimlerinin ardından yürürlüğe giren 6360 sayılı yasa ile on altı olan büyükşehir belediyesi sayısı on dört büyükşehir belediyesinin de eklenmesiyle otuza yükselmiştir.

Kanunda Büyükşehir Belediyesi şöyle tanımlanmıştır: "Sınırları il mülki sınırı olan ve sınırları içerisindeki ilçe belediyeleri arasında koordinasyonu sağlayan; idarî ve malî özerkliğe sahip olarak kanunlarla verilen görev ve sorumlulukları yerine getiren, yetkileri kullanan;

karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişisidir". Kanundaki büyükşehir belediyesi tanımına göre belediyelerinin sınırlarına il mülki sınırları da eklenmiş ve büyükşehir belediyelerine yeni görevler verilerek yetkileri artırılmıştır. Diğer önemli düzenleme ise ilk yerel seçimlerde bu otuz ilde, büyükşehir belediyesi kurulmasıyla il özel idarelerinin kapatılmasıdır. Ayrıca kanunda, toplam nüfusu yedi yüz elli binden fazla olan illerin il belediyelerinin kanunla büyükşehir belediyesine dönüştürülebileceği hükmü kesinleşmiş, illerin coğrafi yapıları, fizikî yerleşim durumları ve sosyo-ekonomik gelişmişlik düzeylerine ilişkin farklılıkları ortadan kaldırılmıştır.

4.4.2.4. Köyler

Köyler 1924 tarihli 442 sayılı Köy Kanununa göre yönetilmektedir. Kanun köyü üç farklı açıdan ele almıştır. Bu sınıflamalardan ilkinde göre, nüfusu iki binden daha az olan yerleşme birimine köy denir. İkinci sınıflama ise cami, okul, yaylak, baltalık gibi ortak kullanım malları bulunan toplu ve dağınık evlerde oturan insanlar bağ, bahçe ve tarlaları ile birlikte bir köy oluşturur. Üçüncü olarak köy, bir yerden bir yere götürülebilen veya götürülmeyen mallara sahip olan ve kanunla kendisine verilen işleri yapan başlı başına bir varlık, yani bir tüzel kişidir. Bir yerleşim yerinde köy kurulabilmesi için, o yerin nüfusun yüz elliden çok ve iki binden az olması gerekir.

Köy hizmetlerinin yürütülmesine ait yapılması gereken işler, zorunlu işler ve isteğe bağlı işler olmak üzere iki sınıfa ayrılmıştır. Sağlık, temizlik, bayındırlık, tarım ve eğitim zorunlu işler sınıfına girerken isteğe bağlı işler daha çok köyün, ekonomik ve sosyal yönden gelişmesi ve güzelleşmesi ile ilgilidir. Köy yönetimi, muhtar, köy derneği ve köy ihtiyar meclisi olmak üzere üç organ tarafından gerçekleştirilir.

4.5. Türkiye'de Yerel Yönetimlerin Mali Yapısı

Yerel yönetimlerin toplam kamu gelirleri içindeki payı dünya genelinde %30-60 arasındadır. Ülkemizde ise bu payın % 10-15 arasında olduğu görülmektedir. Yine yerel yönetimlerin hizmet üretimi içindeki payı gelişmiş ülkelerde %30-60 arasında iken Türkiye'de bu rakam ise %15'dir. Kaynak kullanımına bakıldığında da merkezi yönetim ve yerel yönetim paylarının gelişmiş ülkelere oranla oldukça geride olduğu görülmektedir (Kasapoğlu, 2006). Ülkemizde yerel yönetimlerin mali büyüklükleri ve bu büyüklüklerin kamu harcamaları içindeki payı konusunda net bir şey söylemek pek mümkün gözükmemektedir.

Ulusal bütçeden bağış ve yardımlar ise, sadece İl Özel İdareleri ve Birliklerin temel bütçe kaynaklarıdır. Ekonomik kalkınma düzeyi, nüfus büyüklüğü ve gelir paylaşımı kurallarındaki ayrıcalıklarından dolayı, Türkiye'de yerel gelirler yüksek oranda büyükşehir belediyelerinde ve Batı bölgelerinde yoğunlaşmıştır (Gabor ve Sevinç, 2010).

4.6. Yerel Yönetimlerin Etkinliğinin Artışı

Yerel yönetimlerin gerek kamu yönetiminde gerekse özel ve sivil sektör yönetimlerinde önemli yetki ve görevleri olması, Rio Deklarasyonu (1992) ve Habitat II (1996) eylem planı gibi uluslararası zirvelerin "sorunların çözümü için yetkinin hizmete en yakın birimlere bırakılması" ilkesinin bir yansımasıdır. Türkiye nüfusunun yarısından fazlasının kentlerde yaşıyor olması; sosyal ve kentsel yatırım alanlarının kamusal bir alanda yoğunlaşması bu yatırımların yerel yönetimler tarafından yapılmasının benimsenmesi ve

dünyada katı merkezîyetçi yönetim anlayışının yerini yerel yönetim anlayışına bırakması gibi hususlar da yerel yönetimlerin ve belediyelerin önemini gün yüzüne çıkarmaktadır (Özer, 2011).

Katı merkezîyetçi yönetim anlayışının yerini yerel yönetim anlayışına bırakması akamu hizmetlerini, ihtiyaçlar dahilinde bu hizmetleri kullanacak kişilerin yani halkın istek ve şikayetlerine uyumlu olarak sunmayı, fiziki ve bilgi bakımından kamu kuruluşlarına daha kolay ulaşabilmelerini, karar verme aşamasında yer almalarını ve şikayetlerini ve isteklerinin dinlenmesini içermektedir. (Yayman, 2013:2) Bu gelişmelere paralel olarak Türkiye’de de 2002 yılına kadar hemen hemen her kalkınma planlarında kamu yönetimi yeniden düzenlenmek istenmiştir. Ancak 2002 yılından sonra yapılan planlar hayata geçirilebilmiştir.

Türkiye’de mevcut kamu yönetimi sisteminin yeniden dizayn edilmek istenmesine; uluslar arası gelişmeler ve bunun Türkiye’ye yansımaları, ekonomik krizler, siyaset-bürokrasi ilişkilerinde ki sınıtlar ve siyasi istikrarsızlıklar, Avrupa Birliğine uyum süreci, nüfusun aşırı büyümesi ve merkezileşmenin güçlenmesi, kamu personel kanunları ile alakalı yaşanan aksaklıklar, denetim sisteminin yetersiz kalması, israf ve yolsuzluklar, gibi durumlar sebep olarak gösterilmektedir. (Yayman, 2013:2)

Çıkarılan yeni yasalarla beraber, yerel yönetimler üzerindeki merkezi otoritenin idari vesayeti, kısmen zayıflatılmıştır. Anayasa Mahkemesi idari vesayetin zayıflatılmasına yönelik bazı düzenlemeleri iptal etmiştir. Özellikle hızla artan il nüfuslarındaki sorunları çözmek ve yerel yönetimlere katılımı artırmak amacıyla yeni yol ve yöntemler geliştirilmiştir. Yerel yönetimlerin mali kaynakları ve borçlanma ile ilgili olarak yeni düzenlemeler yapılmıştır. Yerel yönetimlerin borçlanması ile ilgili getirilen yeni hükümler, yönetimlere önemli yetki ve sorumluluklar verirken diğer taraftan da bazı şartlar ve sınırlamalar getirmektedir. Böylece, yerel yönetimlere çok sınırlı bir mali özerklik tanınmıştır. Daha önce yapılan düzenlemelerde ki sayılan görev, yetki ve sorumluluklar, genellik ilkesi çerçevesinde ana çizgileriyle ile belirtilmiştir. Ancak gelirlerin yerine getirilen görevlerle orantılı olarak artırıldığı söylemek pek mümkün değildir. Ancak yapılması planlanan yeniliklerde bu konu ile ilgili çözüm arayışları hızla devam etmektedir. (Tosun ve Cumhuriyet, 2011).

BEŞİNCİ BÖLÜM

5. BELEDİYELERDE HALKLA İLİŞKİLER

Yerel yönetimler, kamu kurumlarının yönetiminin her aşamasında sürekli bir biçimde halka en yakın birimler olarak var olmaya devam etmişlerdir. Bu birimlerin var oluş sebebi, demokratik yönetim yapısının temel taşı olan seçimler aracılığı ile doğrudan oy kullanarak iradesini ortaya koyan yöre halkıdır.

Yerel yönetim birimleri, vazifelerinin doğası gereği sürekli olarak halkla iç içedir. Bu kurumlar varlıklarının kaynağı olan yöre halkına, uygulayacağı halkla ilişkiler çalışmaları ile etkin verimli bir şekilde hizmet verebilirler. Yerel yönetimlerin halkla sunduğu hizmeti etkin ve verimli bir şekilde yapabilmesinde halkla ilişkilerin çok önemli bir rolü vardır. Halktan kopuk bir hizmet sunumunun başarılı olması düşünülemez. Bu sebepten dolayı yerel yönetimlerin başarısı halkla ilişkiler çalışmalarıyla doğru orantılıdır. Yönetim sürecini en etkin ve verimli şekilde yürütebilmek için yerel yönetimlerin mutlaka halka dönük faaliyetleri esas almaları gerekmektedir. (ÖZER, M.A. 2013 : 1)

Nuri Tortop'un belirttiğine göre '*Merkezi ve mahalli idarelerin teşkilatlanmış halkla ilişkilere duydukları ihtiyaç bütün diğer sektörlerin halkla ilişkilere olan ihtiyaçlarından daha büyük ve önemlidir.*' (Tortop, 1993: 153). Demokrasinin ilkokulları olarak nitelendirilen belediyelerde halkla ilişkilerin önemi yadsınamaz bir gerçektir. Halkla ilişkiler özel kurumlarda, kamu kuruluşlarında ve kâr amacı gütmeyen kuruluşlar arasında yer alan belediyelerde tanıma, tanıtma ve hizmet götördükleri halka en etkili hizmet sunumu açısından çok önemlidir. Bu bilinçte hareket eden yerel yönetimler, bağlantılı oldukları toplumun tek tek bireyleriyle yerel kültürler, kurum kültürleri ve kendi kimliklerine uygun türde varlık nedenleri, amaçları, görevleriyle uyum içinde halkla ilişkiler çalışmaları yapmak zorundadırlar.

Halkla ilişkiler, yerel yönetimlerin başarısında önemli unsurlardan birisidir. Halkın beklentilerine daha iyi cevap verebilen, halkı daha iyi anlayabilen ve kendini halka daha iyi tanıtabilen belediyelerin; araştırma, planlama, uygulama ve değerlendirme süreçlerindeki hata yapma oranının en aza indirilerek hizmetlerin üretiminde başarıyı yakalama ihtimalleri diğerlerine göre daha fazladır.

Belediyelerin üstlendiği görevler ve sunulan hizmetlerin belirli yerleşim yerinde yaşayan halka ya da bağlantılı oldukları örgütlü örgütsüz sınırlandırılmış hedef kitleye en etkin ve verimli şekilde ulaşması önem arz etmektedir. Bu nedenle halkın gereksinim ve istekleriyle uyumlu ihtiyaçlarının karşılanmasında ve önceliklerinin belirlenmesinde objektif kriterlere yer verilmelidir. Bilimsel literatür de kendine yer bulmuş araştırma ağırlıklı çalışmalar bu önceliklerin belirlenmesinde önemli bir yere sahiptir. Sıralamaya göre önem sırasına göre halkın gereksinimlerine en hızlı cevap verecek noktalardan uygulamaya geçilir. Sonuçta olarak halka sunulan mal ve hizmet kalitesi yükseltilebilir. Halkın beğenisi, desteği artararak olumsuz koşullardan şikayet en asgari düzeye indirilebilir. Tüm bu süreçlerde halkla ilişkilerin dolaylı veya dolaysız etkilerin olduğu bir gerçektir.

Halkla ilişkiler, demokrasinin var olmasında ve uygulanmasında yeri başka bir kavramla doldurulmayacak kadar önemli bir role sahiptir. Çünkü demokratik bir toplumda halkın güveni ve desteği olmadan hiçbir kamu veya özel kurumun başarı sağlaması düşünülemez. Söz konusu, belediyeler demokrasinin ilkokulları olarak nitelendirildiğinden bu yönetimlerin uyguladığı halkla ilişkiler metodu ve yöneten-yönetilen ilişkileri, demokratik değerlerle bir bağ kurulmasına uygun ortam oluşturur. Varlıklarının kaynağı “halk” olan belediyelere halkın desteğini sağlamak, halkın belediyesini oluşturmak şüphesiz demokratik değerlerin varlığıyla olur. İyi bir yönetim, ancak demokrasinin en iyi ve doğru şekilde uygulanmasıyla olur. Bu da halkın demokrasiye katılımına gösterdiği özenle doğru orantılıdır. Halkla ilişkiler açısından bakıldığında halkın kamu kuruluşları karşısındaki konumunun tebaa ve yönetilen sözcükleri ile belirtilen nitelikten, yurttaş niteliğine ulaşması, ancak toplumlarda demokrasi değerlerinin tüm ilkelerin uygulanması sonucunda mümkün olmuştur. (Yalçındağ, 1996; 13)

Belediyelerin başarısı, büyük ölçüde halkın yerel yönetimin önemine ve yerel yönetimlerin halkın yararına çalışacağına inanmasına, genel yönetim içinde yer alması gerektiği gerçeğini kavramasına bağlıdır. Belediyelerin, başarılı olması demek halkın saygı ve desteğini kazanmak demektir. Başarılı yerel yöneticiler, hizmet götürdükleri halk ile yakın ve devamlı bir ilişki içerisinde olmaya özen gösterirler. Halkın her konudaki isteklerine ve şikayetlerine, katkı ve eleştirilerine önem verirler. Gözlemeye, yapılanları denetlemeye, halkı dinlemeye, halkla bir araya gelip ihtiyaçlarına cevap vermeye, halkın arasına karışıp onlardan biri olmaya ve onları bilgilendirmeye zaman ayırırlar. (Emrealp ve Yıldırım, 1993;14)

5.1. Halkla İlişkilerin Belediyecilikteki Önemi

Halkla ilişkilerin tüm kamu kuruluşları ve özel kurumlar için olan önemi yadsınamaz bir gerçektir. En etkili yerel yönetim kuruluşları olan belediyeler de, halkın gereksinimlerinin, kendilerinde beklenti ve isteklerinin neler olduğunu direkt olarak halktan öğrenmek ve aldıkları bilgilere göre hizmet politikalarını ve uygulamalarını halkın talep ve beklentilerine göre uyarlamak zorundadırlar. Öte yandan, ürettikleri hizmet ve politikalarını halkın gereksinimleri ve istekleriyle doğru orantılı şekilde uygulayamayan belediyeler, halk için doyurucu hizmet üretmekten uzak düşerler. Ayrıca demokrasi ile yönetilen toplumlarda devletin ve kamu yönetiminin var olması ve bu varlığını devam ettirebilmesi halka iyi bir hizmet sunmakla mümkündür. Bir başka deyişle, yönetim ancak halkın varlığıyla var olabilir. Buradaki temel öge halktır. Yönetim halka hizmet için bir araçtır. Çünkü, temsili demokrasi ilkelerinin temeli devlet yapısını oluşturan toplumdur. (Yalçındağ, 1996; 27)

Belediyeler hem halkın günlük hayatlarını düzene koyan hizmetleri gerçekleştirmeleri, hem de seçimle yerel yönetimde görev almaları nedeniyle, yerel ve ulusal yönetimlerin çekirdeğini oluşturur. Yerel yönetimlerin en etkin ve en verimli şekilde gerçekleşmesi amacıyla üslendikleri görevler ve sahip olmaları gereken duyarlılıkları ile halkın yönetime katılımını sağlamada da önemli bir rol oynamaktadırlar. Bu amaçların gerçekleşmesinin ön şartı, belediyelerin halka, halkın da belediyeye karşı duyarlı, sorumlu, ilgili olması ve aralarında uyum, birliktelik ve bütünlüğün sağlanmasıdır (Uysal - Sezer,1987 ; 15).

Temelde kamu kuruluşları ve buna bağlı olarak belediyeler anlamında halkla ilişkiler işlevi; kurumun iletişim çerisinde olduğu toplum kesiminin güven ve desteğini sağlamak amacıyla giriştiği, karşılıklı haberleşmeye dayalı, sonuçta olarak kamuoyunun ve kurumun

karşılıklı ihtiyaçlarına cevap verildiği, böylece kurum ile iletişim içinde olan çevresi arasında uyum sağlanmasına yönelik, sistemli, planlı ve sürekli çabalarıdır (Yalçındağ, 1987:75).

Belediyelerde halkla ilişkiler çalışmalarının neden önemli olduğu sorusunu, üç madde halinde yanıtlamak mümkündür : (Bülbül, 1998: 128)

a) Belediyeler sahip oldukları fiziki özelliklerden ve alanlarının küçüklüğü bakımından halka merkezi yönetime göre daha yakındırlar. Bunun için de denetime her zaman müsaittirler. Yerel yönetimlerin gerçekleştirdiği hizmetler halkın gözü önünde gerçekleşmekte, birçoğu gündelik hayatla yakından ilgili bulunmaktadır. Belediyeler, halkla ilişkiler çalışmaları ile hedef kitlelerine olumlu bir bakış açısı oluşturma imkanını elde etmiş bulunacaktır.

b) Belediyelerde genel karar organları seçimle iş başına gelmekte, yine seçimle yönetim görevini yüklenen kişiler değişmektedir. Bu durum belediyelerin, diğer kamu kuruluşlarına göre halkın istek, şikayet ve önerilerine karşı daha duyarlı ve yakın davranmalarını gerektirdiği gerçeğini ortaya koymaktadır. Duyarlılığın, süreklilik ve daha çok anlam kazanması da kesintisiz, planlı ve yeterli düzeyde halkla ilişkiler çalışmalarıyla mümkün olmaktadır.

c) Belediyeler, demokratik katılımı artırmak ve bunu yönetim anlayışı olarak benimsemek için bu uygulamalara halkla ilişkiler penceresinden bakarak uygulamaya geçirmek zorundadırlar. Yerel hizmetlerin üretimi ve uygulanması aşamalarında, istendiği takdirde karar aşamasında, halkın yerel yönetimlerin yanında hareket etmesiyle, kuşkusuz daha başarılı sonuçlar elde edilecektir. Bu nedenle de katılımı arttırmak, ancak sürekli, planlı, başarılı bir halkla ilişkiler çalışması ile mümkün olacaktır. Bu amacı gerçekleştirmek için yapılacak çalışmalar için seçilecek yöntem, değerlendirilecek imkanlar, başvurulacak kaynaklar çeşitlidir.

Halkla ilişkiler kavramının belediyeler bağlamında önemi şu açıdan da kendini göstermektedir. Ancak halk yararına çalışan, halkın istek ve ihtiyaçlarına karşı duyarlı, sorumlu, halkın katılmasına ve demokratik denetimine açık, başarılı, dürüst ve halkın istediği bir belediye kurumu oluşturulursa, kent halkının belediyesine sahip çıkması, onu benimsemesi, ona güvenmesi, desteklemesi ve onunla kaynaşması mümkün olabilecektir. Bu sonucun elde edilmesi ise, burada ele alınan anlamda halk ile sağlıklı, verimli, etkili, iki yönlü ilişkiler kurabilen, gereksinimlerine karşılıklı cevap verebilen bir belediyeçilik yaklaşımı ile mümkün olabilir.

5.2. Belediyelerde Halkla İlişkilerin Amaçları

Merkezi yönetimin, tüm halkın yerel ihtiyaçlarını etkin bir şekilde karşılamada yetersiz kalmasından dolayı yerinden yönetim şeklinde bir örgütlenmeye ihtiyaç duyulmuştur. Bu sonucu olarak katı merkezîyetçi yönetimlerde merkezde toplanan bir takım yetki ve görevler, çeşitli kanunlarla yerel yönetimlere yüklenmiştir. Yeni kurulan Türkiye Cumhuriyeti ise, yerel yönetimlerin yapılanmasını güçlendirmek amacıyla Batıdan etkilenecek özellikle Fransız idari yapılanmasında çeşitli açılardan yararlanmıştı. “82 Anayasası’nın 127. maddesinde; il, belediye ve köy olmak üzere üç adet mahalli idare olduğuna değinilmiş ve bunlar içerisinde en sistemli ve fonksiyonu itibari ile en özerk olanının belediyeler olduğu belirtilmiştir (Rüzgar, 1996:141).

Yerel yönetim anlamında gelişmiş örgütlenmeler olan belediyelerde bu gelişmişliğin yanında yönetimin karmaşık bir halde olması, düzenli bilgi akışı yoksunluğu, yetişmiş ve kalifiye personel eksikliği, bazı olanaksızlıklar ve politize olma gibi zorluklar da vardır. Sayılan olumsuzlukların önüne geçebilmek için, halkla ilişkiler bir araç olarak kullanılmalıdır. Bu şekilde başarılı yerel yönetim faaliyetleri yürütülmesi mümkün hale gelecektir.

Belediyelerin yönetimini üstlendiği halkı daha yakından tanıması ancak halka dönük bir hizmet politikası izlemeleriyle mümkün olabilir. Halka dönük belediye, sunduğu hizmetleri yerine getirirken halkın görüş, şikayet ve taleplerini göz önünde bulundurarak hizmet politikasını ona göre şekillendiren bir yerel yönetim kuruluşu olarak tanımlanabilir. Halkın belediyesi, halkının talep ve şikayetlerini tespit etmek için çeşitli çalışmalar, saha araştırmaları ve anketler yapar, yönetime gelen talep ve şikayetleri hizmet politikasını iyileştirmek için bir araç olarak kullanır. Belediyelerde uygulanan halkla ilişkilerin bir diğer amacı, vatandaş ve memur arasında iyi bir diyalog kurabilmektir. Belli bir diyalog ortamının oluşturulabilmesi, memur-vatandaş uzaklığını belli ölçülerde de olsa azaltacaktır. Özellikle belediyelerde memur ve vatandaş sık sık yüz yüze geldiği için halkla ilişkilerin önemi bir kat daha artmaktadır. Çünkü vatandaşlar, memurların davranışlarından duydukları rahatsızlığı genellikle kurumun tamamına yansıtmaktadır.

Daha önceki bölümlerde belirtildiği üzere Tortop'un yapmış olduğu sıralamaya göre, yerel yönetim kuruluşlarının halkla ilişkilerde dört temel amaçları vardır (Tortop, 1993 : 153):

1-) Vatandaşları yerel kuruluşun politikasından ve günlük faaliyetlerinden haberdar etmek. Belediyenin hangi alanlarda yoğun faaliyet içerisine gireceği, belediyenin temel amaçlarının neler olacağı gibi genel politikaların yanında su kesintisi, ulaşım hizmetlerindeki zaman değişikliği, çöplerin toplanması gibi gündelik çalışmaların halkın bilgisine sunulması.

2-) Yerel kuruluşlar tarafından kesin kararlar alınmadan önce, önemli projeler hakkında vatandaşlara görüşlerini belirtme fırsatı vermek. Bu amaçla yapılan halk meclisleri, kamuoyu araştırmaları, halkla yüz yüze temaslar önemlidir.

3-) Yerel kuruluşların işleyiş sistemi ile kendi hak ve sorumlulukları konusunda vatandaşları aydınlatmak. Bir sorun karşısında halkın, belediyenin hangi birimlerine başvuracağı, kuralların ihlali durumunda ödeyeceği cezaların belirlenmesi, hem zaman kaybını hem de hukuka aykırı durumları önleyebilir.

4-) Vatandaşlık bilincini aşılacak ve geliştirmek. Belediyelerin göz önünde bulundurduğumuzda kentte nasıl yaşanacağı ve davranılacağı ön plana çıkmalıdır.

Yalçındağ, belediyelerde halkla ilişkilerin amacını; *“Bir yandan halkın isteği, belediyeyi bir başka deyişle halkın belediyesini öte yandan belediyeden yana olan, belediyeyi destekleyen kent kamuoyunu oluşturmaktadır.”* (Yalçındağ, 1996: 11), şeklinde özetlemektedir.

5.3. Belediyelerde Halkla İlişkilerin Araçları

Yönetim ve yönetilen arasındaki iletişimi kuvvetlendirmek ve kopukluğu önlemek, toplumda ayrıcalıkları ortadan kaldırıp bütünleşmeyi sağlamak halkla ilişkiler kavramının temel amaçlarındandır. Halkı tanımak ve belediyeyi tanıtmak gibi iki boyutlu bir iletişim

süreci gerçekleştirmek belediyelerin görevlerindedir. Belediyelerin hedef kitlesi belde halkı olduğundan belediye yönetimi, halkın belediye ve hizmetleri ile ilgili görüş, istek, ve şikayetlerini bilmek isteyecektir. Bunları belirlemek için hem belediyenin hem halkın gerçekleştirdiği çalışmalar aynı yöndedir. Önemli olan, hedef kitleye ulaşacak en etkili aracı belirlemektir. Uygun araç seçiminde göz önünde bulundurulacak özellikler; aracın izleyici yapısı, hedef kitlenin demografik ve psikolojik özellikleridir. Demografik özellikler, yaş, eğitim, gelir seviyesi, beğeni ve ilgi düzeyi, genel eğilimler içine alır. Psikolojik özellikler ise kişisel değerler, zihinsel eğilimler ve unsurlar ve bu özelliklerin sosyal grup özellikleriyle bağdaştırılmasından doğan bilgileri kapsar (Oktay, 1996; 61).

5.3.1. Yazılı Araçlar

Belediyelerde halkla ilişkiler çalışmalarında yazılı araçlar olarak, gazeteler, dergiler, yıllıklar, kitaplar, raporlar, bültenler, afisler, panolar, ilan tahtaları, damgalar, pullar, rozetler, mektuplar, basın bültenleri ve diğer kalemler yer almaktadır. Bu araçlar belediyelerin hakkında halka genel bilgiler verilmesi amacıyla kullanılmaktadır. Belediye hizmetlerine halkın ilgisini çekmek ve desteği alınmak istenmektedir. Tanınmak için uygun şartlara göre ilgili araç kullanılmaktadır.

5.3.2. Yazılı Olmayan Araçlar

Yazılı olmayan halkla ilişkiler araçları ise radyo, televizyon, sinema, fuarlar, sergiler, törenler, toplantılar, halk eğitimleri, yarışmalar, festivaller ve diğerleri olarak gösterilebilir. Bu araçlar, yazılı olan araçlara göre halkla doğrudan yüz yüze iletişim kurma ortamı sağlayan araçlardır. Belediye çalışmaları hakkında halkın görüş ve fikirlerine daha kolay ulaşmak ve halkı doğru yönlendirmek mümkündür. Genellikle de bu yol ve yöntemler belediyeler tarafından sıkça kullanıldığı gözlemlenmektedir. (Gürdal, 1997; 55)

5.3.3. Medya İle İlişkiler

Belediyenin çevreyi tanınması ve çevrenin de belediyeyi tanınması, bilgi ve haber üretilmesi ve bunların halka duyurulması ile mümkün olabilir. Halkın bilgilendirilmesi ve etkilenebilmesi için medya ile belediyelerin iyi ilişkiler kurması zorunludur. Halkla ilişkiler çalışmalarında halkın güvenini ve desteğini sağlayabilmek belediyenin ürettiği hizmeti, ortaya koyduğu başarıları da halka göstermek gerekmektedir. Bunun yanında yanlış anlaşılmaları ortadan kaldırmak, belediye çalışmalarını halka kötü göstermek amacıyla yapılan karalama kampanyalarına uygun cevap vermek ve aslı olmayan haberleri yalanlamak medya aracılığıyla kullanılabilir yöntemlerdir. Halkla ilişkiler çalışmaları, hem medyayı yakından takip etmek ve doğru bilgiye ulaşmayı hem de medyaya bilgi ve haber vermeyi kapsamaktadır.

Yönetimin medyada, olumlu bir bakış açısı oluşturması halkla olan iletişimine ve kurulacak ilişkilerin niteliğine bağlıdır. Medya ile çeşitli yöntemlerle ilişki kurmak mümkündür. Bunlar; küpür, derleme, basın kokteyli, basın gezileri, basın bültenleri, basın toplantıları olarak sınıflandırılabilir (Gürgen, 1995: 145)

Belediyelerin kendi yönetim anlayışı ve düzenine göre, yöre halkının eğitim, kültür, meslek, demografik vb. özelliklerine göre uygulayacağı halkla ilişkiler araçlarının her birinin kendine göre birtakım güçlü ve zayıf yönleri vardır. Bu araçların güçlü ve zayıf yönlerinin

olması, bunlardan sadece birinin veya bir kaçının kullanılacağı anlamına gelemez. Bu halkla ilişkiler araçlarının zayıf ve güçlü yönlerin bilinmesi, belediyelerin çalışmalarında bu araçlardan en iyi ve doğru şekilde fayda sağlamalarında kendilerine yol gösterecektir.

5.3.4. Hemşehri İle İlişkiler

Belediye hizmetlerinden yararlanan kent halkı, belediye ile en sık karşılaştığı konular öncelikli olmak üzere, ilişkiye girmek isteyecektir. Hizmet birimlerinin, bilgi vermede rahat olabilmesi için mahallelerde büro-ofis türünden yerlerin sürekli veya geçici hizmet vermek amacı ile açılması, halkla ilişkiler açısından yararlı olacaktır. Ayrıca belediye ile halk arasında günlük işlerde sorunların yaşanmaması gereklidir.

Bu sorunları ortadan kaldırmak adına halkla dolaylı-dolaysız ilişkiler kuran belediye çalışanlarının yanlış tutum ve davranışlardan kaçınmalıdır. Belediye çalışanlarının, halka ilgisiz, kaba, sorumsuz ve saygısız davranması toplumun hoş karşılamayacağı olayların yaşanmasına neden olabilmektedir. İyi bir halkla iletişim gerçekleştirmek için alanında uzman sabırlı ve dikkatli görevlilerin bu işler için özenle seçilmeleri, belediye açısından olumlu bir bakış açısı oluşturmak için önemlidir. Fakat bunun devamlılığını sağlamak için “sürekli eğitim“ programları hayata geçirilip sürekliliği sağlanmalıdır. Toplam Kalite Yönetimi (TKY) gibi, müşteri odaklı yönetim tekniklerinin belediyeler tarafından uygulanması, belediyeleri kent halkına karşı daha duyarlı hale getirecektir. Toplam Kalite Yönetimi'nin müşteri memnuniyeti, ekip çalışması ve sürekli eğitim felsefeleri, belediyelerin kent halkı ile ilişkilerinde önemli aşamalar oluşturmasına neden olur.

Mahalleler belediye ve hemşehri ilişkilerinin kuvvetli bir hala gelmesi ve bu ilişkilerin gelişmesinde son derece önemli bir yere sahiptir. Belediyeler mahalleler aracılığıyla sahip olduğu fiziki alanın en uç noktalarına ulaşıp hizmet götürebilir. Hemşehrinin gözünde olumlu imaj oluşturulabilmesi, nabzının tutulabilmesi, şikayet, beklentilerine karşılık verilebilmesi ve sorunlarına çözüm üretilebilmesi için mahalle yönetimleri yerel yönetimlerin en küçük ve ideal bir yapısıdır.

Belediyelerde halkla ilişkiler çalışmalarında başarıyı yakalayabilmek, verimliliği ve etkinliği artırabilmek için Songur'un önerdiği şu yöntemleri takip etmekte fayda vardır: *“telefonların ve mektupların cevaplanması, birimlere yapılan şikayetler, şikayetlerin değerlendirilmesi ve binalara ulaşım”* (Songur 1995: 100-101)

5.3.5. Kamuoyu Araştırmaları

Tufan, kamuoyu araştırmasını “kamuoyunu temsil etmek üzere seçilen örnek grubunu oluşturan bireylerle görüşülerek belirli bir (ya da birkaç) konu hakkındaki eğilimlerini, görüşlerini, kanaatlerini ya da kimi zaman tutum ve davranışlarını saptamak amacıyla yapılan araştırma biçimi” olarak tanımlamıştır.(Tufan ve Tutum, 1995: 10-11)

Kamuoyu araştırmalarının anket yoluyla yapılabilmesi mümkündür. Bu yoklamalar, belediyeler tarafından tüm kent halkına ya da belli bir kesime uygulanabilir, bir konuyla ya da genel işleyiş ile ilgili görüş ve düşünceleri alınabilir. Belediyelerimizin, ankete dayalı kamuoyu araştırmaları yaptırılmaları genelde pek yaygın değildir. Yapılan araştırmalarda bir çok

belediyenin bu konuda çalışmalar yapmadıkları belirlenmiştir. (Acar, 1993:118) Ancak Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı tarafından düzenli olarak bu tür araştırmalar yapılmakta ve sonuçları değerlendirilmektedir. Bu anketlerin sonuçları ilgili yerlerden alınarak çalışmanın hipotez bölümünde kullanılmıştır.

5.3.5.1. Kamuoyu Araştırmalarının Yararları

Belediyeler, yaptıkları kamuoyu araştırmaları ve elde edecekleri bilgiler ışığında halka sunacakları ve üretecekleri hizmet politikalarını belirleyebilir ve yanlışlıklarını düzeltebilir. Bu kamuoyu araştırmaları, halkın oylarıyla iş başına gelmiş olan yöneticilerin verdikleri kararların halk tarafından anlaşılmasına, rahat bir şekilde uygulanmasına ve belediyeçilik hizmetleri uygulamanın kolaylaşmasını sağlamaktadır. Araştırmalardan ortaya çıkacak sonuçlar ve neticesinde, kimi hizmetlerin yürütülmesinden vazgeçilmesi, bazı hizmet uygulamalarının yeniden düzenlenerek yürütülmeye devam etmesi ya da yeni hizmetlerin ele alınması da söz konusu olabilir. Buna göre, araştırma sonuçları belediyelerin, mevcut kaynaklar ve iş gücü ile en etkin hizmet politikalarını hayata geçirmelerinde yol gösterici olur. Kaynakların en etkin şekilde kullanılmasında tercihlerin yönlendirilmesi söz konusudur. Belediyenin yaptığı veya yapacağı bir kısım çalışmalardan olumsuz etkilenecek olan küçük ama etkili gruplara karşı yapılmış anket araştırması sonuçları bir dayanak olarak belediyelerce kullanılabilir. Belediye çalışmalarından genelde halkın memnuniyetlerini belediyelere iletmeleri yaygın değildir. Bu sebepten dolayı belediyeler yaptıkları çalışmalarla ilgili geri dönüşler alamamaktadırlar. Anketler aracılığıyla, halkın görüşlerini isteklerini şikayetlerini dolaylı-dolaysız olarak belediye yönetimine ulaştırmaları mümkündür. Hatta kimi sorunların bu yolla büyümeden belediye yönetimlerinde fark edilmeleri olanağı da doğmaktadır. (Yalçındağ, 1996: 109)

5.3.5.2. Kamuoyu Araştırmalarının Olumsuz Yönleri

Kamuoyu araştırmalarının olumlu yönleri olduğu gibi, olumsuz yönleri de vardır. Kamuoyu araştırmaları; bilimsel bir araştırmanın yapılması için gereken şartları kendinde buldurması gereklidir. Önyargılı, kasıtlı ya da bilgisizce hazırlanacak sorular, yanlış denek seçimi ve yorumlamada yapılan hatalar, halkın görüşlerinin taraflı olarak yansıtılması güvenilir olmayan sonuçlar verecektir. Fakat daha önemli gibi görünen sorun da, soruların yanlış veya kasıtlı olarak, gerçeğe uygun olmayan şekilde yorumlanmasıdır. Elde edilen sayısal verilerden bazılarının diğerleriyle ilgili olduğu halde onlardan soyutlanıp tek başına değerlendirilerek önyargılı bir şekilde çarpıtılıp sunulması, araştırmanın gerçekliğine gölge düşürür. Yapılacak kamuoyu araştırmalarının basına tamamen açık bir şekilde yapılacak olması da, ilgililerin geniş katılımının sağlanamadığı durumlarda medyanın anket sonuçlarını yanlış ya da yanlı yansıtma olasılığı da ortadan kaldıracaktır. Kamuoyu araştırmalarının aynı zamanda belediye yöneticileri tarafından gerçekleştirecekleri siyasi çıkarları, oy sayısını arttırmak için kullanmaları da kamuoyu araştırmalarının olumsuz yönleridir. Fakat kamuoyu araştırmalarının bu olumsuz özelliklerine karşılık, bilimsel ilkelerin gereklerini uygulamak şartı ile demokrasi ilkelerinin geçerli olduğu bir ortamda kamuoyu yoklamaları yapmak, halkı tanımak, halkın görüşlerini öğrenebilmek için başka türlü ulaşılamayacak sağlam, güvenilir bilgilerin elde edilmesine olanak sağlayan önemli çalışmalardır. (Sezer, 1987: 30)

5.3.6. Bireysel Başvurular, Şikayet ve İstek Kutuları

Belediyeye doğrudan halk tarafından yazılı veya sözlü olarak yapılan istek ve şikayetler belediyenin çalışmalarını halkın isteği doğrultusunda değiştirebilir. Halktan bu şekilde gelecek başvurular çerçevesinde yapılacak düzenlemeler, halkın yöneten ve temsil eden belediye olma süreci bakımından önemli katkılar sağlayacaktır. Hukukumuzda da vatandaşın dilekçelerine 60 gün içerisinde cevap verme zorunluluğunun olması hukukunda halkın istek ve şikayetlerine önem verdiğinin ciddi bir göstergesidir. Bu durum göz önünde bulundurulduğunda vatandaşın dilekçesine en uygun, açık ve net cevap verilmesi gerekmektedir. (Yalçındağ, 1996: 138)

Bireysel başvuru yöntemleri, Türkiye’de çoğu belediyede doğrudan belediye başkanına başvuru şeklinde uygulanmaktadır. Başvuruların doğrudan belediye başkanına yapılması halkın şikayetlerini kendi makam odalarında ve bizzat dinlemenin gelecek seçimlerde yeniden seçilme şansını artıracığı düşüncesi nedeniyle çoğu zaman belediye başkanları tarafından da olumlu karşılanmaktadır. Ancak belediye başkanları halkın istek ve şikayetlerini doğrudan makam odalarında kendileri dinledikleri zaman asıl yerine getirmeleri gereken görevleri yapmakta gecikmekte ve önemli kararlar almak için ihtiyaç duydukları zamanları oldukça azalmakta ve ilin hizmetlerinin kalitesini artırmak konusundaki çalışmalarına yeterli vakit ayıramamaktadırlar. (Azaklı, 2000)

Bu sebeple halkla ilişkiler aracı olarak bireysel başvurunun doğrudan başkana değil, dolaylı olarak bu konu ile ilgilenecek özel bir birim kurulması gerektiği ve bu işlerin bu birim tarafından gerçekleşmesinin daha doğru ve etkin olacağı düşünülmektedir. Kurumda halkın kolay ulaşılabilir yerlere konulan istek ve şikayet kutuları ile halkın ve personelin istek, şikayet ve çalışmalar hakkındaki görüşleri öğrenilir. Bu yöntemin islerlik kazanabilmesinin ilk şartı, halkın istek ve şikayetlerine en kısa zamanda karşılık verilmesidir (Peltekoğlu, 1998; 271).

5.3.7. Personelden Elde Edilen Bilgiler

Eğer düzenli bir sisten kurulabilirse belediye personelinin halkla yüzü yüze görüşmeleri sonucu elde edilecek bilgiler; halkın belediye ile alakalı sorunları, beklentileri, istek ve şikayetlerini öğrenmek açısından önemli bir kaynak olarak kabul edilebilir. Çünkü belediye çalışanları vatandaşların belediyede işlerini yürütürken onlarla doğrudan iletişimde olduklarından karşılaştıkları sorunları ya da işlerin başarı ile yürütülüp yürütülemediğini ve halkın memnuniyetini ölçmede ilk kaynak hükmündedirler. (Yalçındağ, 1996: 127)

Belediye personeli tarafından elde edilmiş bilgi, gözlem ve düşüncelerin düzenli bir şekil içerisinde sistemleştirilmesi gerekecektir. Belediye içerisinde bu tür bilgilerin karar ve eylem sahiplerine yani yöneticilere ulaştırılması gerekmektedir ki buradan gelecek bilgiler çerçevesinde kararlar alınabilsin. Önemli bir kamuoyu nabzı ölçme yöntemi olan yüz yüze ilişkiler, ancak belirli bir düzen içerisinde çalışılsa, sürekli sağlıklı bir geri beslemeyle yararlı olabilir.

5.4. 5393 Sayılı Belediyecilik Yasası ve Halkla İlişkiler

5393 sayılı Belediyeler Kanunu ile 5216 sayılı Büyükşehir Belediyeleri Kanunu'nun temelde belediyecilik anlayışlarında ciddi farklar bulunmamaktadır. Yürürlükte olan belediyecilik yasasında yeni düzenlemeler yapılmasına rağmen bu düzenlemeler ihtiyaçları karşılamamakta ve yeterli olmamaktadır. Belediyeciliğin, istenilen yapıda ve işlerlikte olmadığı açık bir şekilde ortadadır.

Belediyelerimizin, bir çoğunun çözmesi gereken sorunlar vardır. Bu sorunların bir kısmı tüm belediyeler için geçerli iken bir kısmı da büyük bir çoğunluk belediye için geçerlidir. Bunlar şu şekilde sıralanabilir: (Yalçındağ,1996: 70-71)

- Görev ve yetki yetersizliği, belirsizliği ve karmaşası,
- Tam olarak yürütülemeyen belediye hizmetleri,
- Kaynak yetersizliği, savurganlığı ve verimsizliği
- Plan ve programsızlık,
- Partizanlık ve kayırmacılık,
- Yetki aşımı, keyfilik,
- Hukuka ve çevreye saygısızlık,
- ve diğerleri...

Bu sorunların çoğunun tabanında 5393 sayılı belediyecilik yasası yatar. Merkezi yönetimin özelliklerini temelinde barındıran 5393 sayılı belediyecilik yasası temelde siyasi müdahalelere açık olan ve içinde birçok boşluğu buldurmuş, yeni değiştirilmiş olmasına rağmen, gelenekçi yapıdan taviz verilmeden halen merkezîyetçi bir anlayışın sembolü olarak varlığını sürdürdüğünden, günümüz ihtiyaçlarına cevap verememektedir. Türkiye, merkezi yönetimin, yerel yönetimler üzerinde ciddi baskısı olan ülkelerdendir. Merkezîyetçiliğin katı sayılabilecek düzeyde uygulandığı belediyelerin, etkin, verimli ve kaliteli hizmet sunmaları oldukça zorlaşmaktadır. Tüm bunlara rağmen hizmetlerinde çok başarılı olan belediyeler de vardır (Göymen, 1983: 43).

Ama bu tür belediyelerin varlığı genelde istisnadır. Çünkü bu belediyelerin arkasında merkezi hükümetin desteği vardır ki bu durum merkezi hükümetin ayrımcılık yaptığını gösterir. Bazı belediye başkanları da başarılı olmak ve halka iyi hizmet götürmek için, yasa dışına çıkma, mevcut yasaları çiğneme gerektiği görüşünü savunmaktadır. Bir belediye başkanının, başarılı belediye başkanı olabilmek için bu şekilde davranması oldukça manidardır (İsvan, 1977 : 33-41).

5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun temel özelliği "güçlü başkan" modeline dayanmasıdır. Genelde dünyadaki yönetim anlayışının aksine, belediye yönetiminde başkan faktörü başroldedir (Göymen 1983; 78-82). Bu yaklaşımı Ertekin; "*Halk kendi gereksinimlerini karşılamak için kahramanlar yaratmak eğilimindedir.*" şeklinde açıklamaktadır. Bu açıklamanın doğal sonucu olarak belediye başkanları, kendileri ve belediye hakkında olumlu bakış açısı oluşturmaya özen göstermektedirler.

5.5. 6360 Sayılı Büyükşehir Belediye Yasası ve Halkla İlişkiler

Büyükşehirler, sınırları içerisinde birden fazla yerleşim merkezi ve yönetim birimi bulunduran kentlerdir. Büyükşehir sınırları içinde yer alan yerel yönetimler kendi alanlarında

ve çaplarında plan ve projeler yapsalar bile merkezi yönetimin desteğine ihtiyaç duymaktadırlar (Çelikyay, 2014: 8).

Dünya'daki gelişmelere paralel olarak, Türkiye'de de yönetimin doğası değişmektedir. Etkin, verimli, halkla karşılıklı iletişim kurabilen, katılımcı, tarafsız yerinden yönetim anlayışı bir çok gelişmiş ülke de olduğu gibi, Türkiye'de de kamu yönetimi yenilikleri için temel ilke olmuştur (Bingöl, Yazıcı ve Büyükakın, 2013).

Yerel yönetimler, Türkiye'de tüm yerel seçim dönemlerinde siyasi kesimin ilgi odağı olmuştur. Yerel seçimlerin etkisinin sadece yerelde kalmayıp merkezi yönetimi de etkilemesi iller üzerinde uygulanacak hizmet politikalarının gelişimini, çeşitliliğini ve dinamiğini canlı tutmuştur (Çelikyay, 2014: 8).

Çok sayıda gelişmiş ülke büyükşehir belediyelerinin yönetimleri üzerinde yenilik çalışmaları yapmıştır. Büyükşehirlerin yönetiminin nasıl olması gerektiği üzerinde başlayan tartışmalar, kentsel alanlarla yönetsel sorumluluk alanlarının birbiri ile karşılıklı iletişim ve dengeyle sağlanabileceği gerçeğini ortaya çıkarmıştır. Amerika Birleşik Devletleri, Kanada ve Fransa büyükşehir belediye yönetimleri üzerinde yenilik çalışmaları yapan ülkelere örnek gösterilebilir (Çınar, Çiner ve Zengin, 2009).

1950 ile 1992 yılları arasında, 19 Avrupa ülkesinde yerel yönetimlerin toplam sayısı 38.933 azalmıştır. Bu azalma yerel yönetimlerin büyükşehir belediyesi olarak değişmesinden kaynaklanmaktadır. Bu değişim, esas olarak hızlı kentleşme, yapısal, toplumsal ve ekonomik değişimler ve hizmet sunumunda verimliliğe verilen önem ve halkla ilişkilerin kuvvetlenmesi sonucu olmuştur (Rydergård, 2012).

Türkiye'de ilk olarak 1984 yılında 3030 Sayılı Yasa ile yerel yönetim sistemiyle yönetilen büyük kentler "büyükşehir" olarak tanımlanmış ve ülkenin yönetim sisteminde diğer kentlerden farklı konuma alınmıştır (Tekel,2002: 44). Bu zamandan sonra "Büyükşehir" kentin büyüklüğü değil; özel bir yönetim sistemini ifade eden idari yapı olarak ortaya çıkmıştır.

Kentlerin büyümesi beraberinde yeni sorunların ortaya çıkmasına neden olmuştur. 6360 Sayılı Yasa, yeni bir yönetim anlayışı getirirken esas olarak aşağıdaki sorunlara çözüm üretmeyi hedeflemektedir:

1. Planlama ve koordinasyonun sağlanamayışı,
2. Ölçek ekonomisinden yeterince yararlanılamaması,
3. Sanayileşme, ulaşım ve çevre gibi artan sorunların küçük ölçekli mahalli idarelerce çözümlenmesinin zorluğu,
4. Kaynak israfının önlenerek etkin ve yerinde kullanımının sağlanması,
5. Kamu hizmetlerinin kaliteli, etkin ve verimli biçimde karşılanması,
6. Kamu hizmetlerinin sunumunda koordinasyon eksikliği sorunlarının ortaya çıkması,
7. Optimal ölçekte hizmet üretebilecek güçlü yerel yönetim yapılarının varlığına ihtiyaç duyulması,
8. Küçük ölçekli belediye ya da köylerin beraberinde getirdikleri çevre, ulaşım ve benzer sorunların çözümünde kendi başlarına yeterince verimli olamamaları,
9. Yetersiz malî kaynakların olması,

İl sınırında hizmet üretecek büyükşehir belediye modelinin aşağıda belirtilen olumlu gelişmeleri ortaya çıkaracağı beklenmektedir:

1. Geniş ölçekte hizmet üreten yerel yönetim birimleri gelişmiş teknolojilerle donatılabilecektir.
2. Geniş ölçekte hizmet üretecek bu yönetimlerde nitelikli teknik personel istihdam edilebilecek, ayrıca iş gücü uzmanlaşacağından verimlilik artışı sağlanacaktır.
3. Geniş ölçekli yerel birimlerden oluşan yerel yönetim sistemi, merkezden gönderilecek kaynakların etkin kullanımını sağlayacaktır.
4. İl sınırları içinde bütünleştirilmiş yerel yönetim birimleri arasında kaynakların etkin kullanımını sağlanacaktır.
5. Sahip olunacak imkânlar açısından daha adil bir yapı ortaya çıkabilecektir.
6. İmar, planlama, ulaşım, itfaiye gibi geniş çerçevede eşgüdüm ve bütünlük içerisinde yürütülmesi gereken mahalli müşterek nitelikteki kamu hizmetlerinin sunumunda etkinlik sağlanabilecektir. (Bingöl, Yazıcı, Büyükkın, 2013)
7. Düzenleyici üst imar planları çerçevesinde il çapında uyumlu imar uygulamaları gerçekleştirilebilecektir.

5.5.1. 6360 Sayılı Belediyecilik Yasası ile Gelen Temel Değişimler

5393 sayılı Belediyeler Kanunu ile 5216 sayılı Büyükşehir Belediyeleri Kanunu'nun temelde belediyeciliğe bakış açılarından aralarında önemli farklar bulunmadığını belirtmiştik. Ancak 6360 sayılı büyükşehir belediye kanunu, büyükşehir belediyeleri için özel olarak çıkarılmış bir kanun olduğundan temelde bir çok farklılığı da beraberinde getirmektedir.

12 Kasım 2012'de 6360 sayılı "On Üç İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Altı İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" kabul edilmiştir.

6360 sayılı Kanun kapsamında; Aydın, Balıkesir, Denizli, Hatay, Malatya, Manisa, Kahramanmaraş, Mardin, Muğla, Tekirdağ, Trabzon, Şanlıurfa, Van ve Ordu'nun il belediyeleri, büyükşehir belediyelerine dönüştürülmüştür.

Yasa ile şu değişiklikler getirilmiştir:

1. 13 ilde yeni büyükşehir belediyesi kurulmuştur (daha sonra Ordu ili eklenerek sayı 14'e çıkarılmıştır). Toplam büyükşehir sayısı 30 olmuştur.
2. Bütün büyükşehir belediye sınırları il sınırı olmuştur;
3. 30 ildeki il özel idareleri kaldırılmıştır;
4. Yeni ilçeler kurulmuştur;
5. Büyükşehirlerdeki bütün ilçe belediyelerinin sınırı mülki sınır olmuştur;
6. Bu illerdeki bütün belde belediyeleri kaldırılmış ve bunlar bir belediyenin mahallesine dönüştürülmüştür;
7. Bu illerdeki bütün köy yönetimleri kaldırılmış ve bunlar mahalle yapılmıştır;
8. Büyükşehir belediyeleri dışındaki illerde nüfusu 2.000'den az olan belde belediyeleri köye dönüştürülmüştür;
9. Mülki idareye bağlı olarak 30 ilde, Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı kurulmuştur;
10. Merkezi yönetim payları yeniden düzenlenmiştir.

5.5.1.1.Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı

Büyükşehir belediyelerinin bulunduğu illerde valiye bağlı olarak “Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı” kurulmuştur. Bu başkanlıklar, kamu kurum ve kuruluşlarının yatırım ve hizmetlerinin etkin ve verimli olarak yapılması, izlenmesi ve koordinasyonu, acil çağrı, afet ve acil yardım hizmetlerinin koordinasyonu ve yürütülmesi, ilin tanıtımı, gerektiğinde merkezi idarenin yerel yönetimler için yatırım yapılması ve koordine edilmesi, temsil, tören, ödüllendirme ve protokol hizmetlerinin yürütülmesi, ildeki kamu kurum ve kuruluşlarına rehberlik edilmesi ve bunların denetlenmesini gerçekleştirmekle görevli ve yetkilidirler. Yatırım izleme ve koordinasyon başkanlığının sevk ve idaresi, vali veya vali tarafından görevlendirilecek bir vali yardımcısı tarafından yerine getirilir. Son yasal düzenleme ile 30 büyükşehir belediyesinde il özel idareleri kaldırılarak “Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı” kurulmuştur.

5.5.1.2. Yeni İlçelerin Kurulması

İlçelerin kurulması ile idari sınırlara yakın çevre de yer alan köy ve beldeler eklenmiş, idari bağımlık değişiklikleri meydana gelmiştir.

5.5.1.3. Büyükşehir Yönetim Sınırının İl Mülki Sınırına Genişletilmesi

Yasaya göre 2005 yılında yapılan yeni düzenlemenin tüm büyükşehirler için il sınırına kadar genişletildiği görülmektedir. Ölçeğin büyütülmesinde amaç hizmetlerin daha etkin ve verimli sunmak ve en hızlı şekilde halka ulaştırmaktır. Örneğin; ulaşım, kanalizasyon, konut, imar ve planlama gibi hizmetlerin her birinin küçük birimlerin her biri tarafından ayrı ayrı gerçekleştirilmesi yetersiz olacak, etkin ve verimli olmayacaktır (Keleş, 2012: 313)

İl sınırına kadar yönetim alanının genişletilmesi konut, imar, planlama dışında da fayda sağlayacaktır. Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi, malî kaynakların etkin ve yerinde kullanımı, hizmet üretme kapasitesinin artması, şehrin farklı bölgelerinde yaşayan vatandaşlara aynı standartta hizmet sunulması bunlardan bir kaçıdır.

5.5.1.4. İlçelerin Birleştirilmesi

Yasa ile ilçelerin birleştirilmeleri kararı alınmıştır. Birleştirme, yerel yönetimlerin yeniden düzenlenmesinde, yerel birimlerin büyüklüklerine göre sınırların çizilmesi amacıyla illerin birleştirilmesidir (Keleş, 2012: 313)

İl ölçeğinde idari sınırın değişmesi yani yönetim alanının il mülki sınırına kadar genişlemesi ile beraber büyükşehirlere bağlı ilçelerin idari bağlılık durumları da değişmiştir. Örneğin, Gökçe Beldesi Kızıltepe İlçesinden alınarak Mardin Merkez'e bağlanmıştır.

5.5.1.5. Köy Tüzel Kişiliklerinin Mahallelere Dönüştürülmesi

Büyükşehir sınırları içerisinde bulunan köylerin tüzel kişiliği kaldırılarak mahalleye dönüştürülmüştür.

1. Orman köyleri ve orman köylüsüne tanınan hak, sorumluluk ve imtiyazlar devam edecektir.
2. Mahalleye dönüşen köy ve belediyelerce kullanılan mera, yaylak, kışlak gibi yerlerden mahalle sakinleri yararlanmaya devam edecektir.
3. Tüzel kişiliği kaldırılan köylerde, vergi, harç ve katılım payları 5 yıl süreyle alınmayacaktır.
4. İçme ve kullanma suları için alınacak ücretin 5 yıl süreyle en düşük tarifenin %25'ini geçmeyecek şekilde belirlenecektir.
5. Köy iken mahalleye dönüşen yerleşim yerlerinin altyapı hizmetleri için belediye ve bağlı idarelere yatırım bütçelerinin %10'unu 10 yıl süre ile ayırma zorunluluğu getirilerek bu yerlerde etkin hizmet sağlanması için tedbir alınmıştır.
6. İlçe belediyelerinin mahalleye dönüşen köylerde yapılacak ticari amaç taşımayan yapılar için yörenin mimari özelliklerine uygun tip mimari proje yapma veya yaptıрма, konusunda ilçe belediyelerin talep etmesi halinde büyükşehir belediyesi destek sağlayabilecektir.

5.5.1.6. Belde Belediyelerinin Kapatılması ya da Mahalle veya Köye Dönüştürülmesi

Yasa ile büyükşehir sınırları içindeki belde belediyelerinin ve köylerin tüzel kişilikleri kaldırılarak, Büyükşehir Belediye statüsüne kavuşan kentlerde en az bir merkez ilçe kurulmuş, büyükşehir olmayan 51 ilde ise, nüfusu 2.000'in altındaki belde belediyelerinin tüzel kişiliğine son verilerek köylere dönüştürülmüştür. Yapılan düzenleme ile birlikte Türkiye nüfusunun yaklaşık olarak 56 milyonluk kısmı büyükşehir belediye sınırları içinde yer almıştır (Çelikyay, 2014: 16)

Düzenlemeyle, 29 il özel idaresi, 1591 belde belediyesi ile 16.082 köyün tüzel kişiliği sona erdirilmiş, büyükşehir il mülki sınırları içerisinde yer alan beldeler mahalleleri ile, köyler ise mahalle olarak ilçe belediyelerine katılmakta, diğer illerde tüzel kişiliği sona erdirilen belde belediyeleri ise köye dönüştürülmüştür (Çelikyay, 2014: 16)

Yasada belde belediyeleri ile alakalı iki farklı yöntem benimsenmiştir: İlki, büyükşehir belediyesine dönüşen illerdeki belde belediyelerinin mahalleye dönüştürülmesi, diğeri ise büyükşehir belediyesi olmayan illerde nüfusu 2000'nin altında olan belde belediyelerinin kapatılması ve bu beldelerin köye dönüştürülmesidir.

5.5.1.7. Mahalli İdare Birliklerinin Kaldırılması

Yerel yönetim birimlerinin, metropol kent açısından görmesi gereken bazı hizmetleri yapısal sistemlerinin ve teknik olanaklarının yetersizliğinden dolayı halka bu hizmetleri ulaştırması için “özel amaçlı” birlikler kurması gerekebilir. Şayet bunlar düzenli ve programlı bir şekilde yapılırsa bürokrasi hızlanır; hizmetler halka daha etkin ve verimli bir şekilde götürülür. Yerel yönetim kuruluşları hizmetlerini belirli bir yerel birime değil, metropoliten kentin tümüne sunarlar (Keleş, 2012: 287)

6360 sayılı Kanun’da mahalli idare birlikleri ile alakalı iki farklı düzenleme yapılmıştır. İlki üyelerinin tamamının il özel idarelerinden oluştuğu birliklerin başkanının birlik merkezinin bulunduğu ilin valisi olma koşulunun değiştirilerek onun yerine üye illerin valileri arasından seçilme esasının getirilmesidir. Bu yolla illerin birlik başkanlığı seçiminde üyeler açısından bir eşitlik getirilmek istenmiştir.

İkinci düzenleme ise 6360 sayılı Kanun ile tüzel kişiliği kaldırılan belediye, il özel idaresi ve köylerden oluşan veya söz konusu kanun ile amaçları ortadan kalkan mahalli idare birliklerini yerel seçimlerden önce değiştirilmesidir. Bu düzenleme ile değiştirilen mahalli idare birlikleri konusunda yeniden bir düzenleme yapılması gereklidir (İzci ve Turan, 2013: 117)

5.5.1.8. Görev ve Yetki Bölüşümünün Yeniden Düzenlenmesi

Büyükşehir belediyesi ve ilçe belediyeleri arasındaki görev ve yetki bölüşümüne ilişkin temel ilkeler 2004 yılında çıkarılan 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile düzenlenmiştir. Buna göre, büyükşehir belediyeleri mahalli müşterek ihtiyaçların karşılanması göreviyle geniş yetkilerle donatılmıştır. (TBMM, Büyükşehir Kanunu, tbmm.gov.tr)

6360 sayılı Yasa ile ise büyükşehir belediyeleri görev kapsamına,

1. Karla mücadele çalışmaları
2. Köyün meydan ve anayolları ile köyü ilçeye bağlayan yolların yapımı,
3. Anayolları ile köyü ilçeye bağlayan yollardaki reklam ve ilân işleri,
4. Çöp toplama, evlendirme, cenaze defin hizmetleri,
5. BŞB yetki dışında kalan imar işleri ile yollar,
6. Yörenin mimari özelliklerine uygun tip mimari proje yapma veya yaptırma eklenmiştir.

5.5.1.9. Malî Yapıdaki Değişiklikler

Gerek yeni büyükşehir belediyelerinin gerekse sınırları genişleyen büyükşehir ve ilçe belediyelerinin daha etkin ve verimli hizmet sunabilmelerini sağlayabilmek amacıyla gönderilen ödeneklerde artış sağlanmaktadır.

Kanun, 30 ile büyükşehir modeli getirirken, genel bütçe vergi gelirlerinden aldıkları paylarda da değişiklikler yapmaktadır. 2008 yılında kabul edilen 5779 Sayılı İl Özel İdarelerine ve Belediyelere Genel Bütçe Vergi Gelirlerinden Pay Verilmesi Hakkında Kanun’da;

“MADDE 2 - (1) İl özel idareleri ve belediyelere genel bütçe vergi gelirleri tahsilâtı toplamı üzerinden pay verilir. Pay, genel bütçe vergi gelirleri tahsilâtı toplamından, vergi iadeleri düşüldükten sonra kalan net tutar üzerinden hesaplanır.

(2) Genel bütçe vergi gelirleri tahsilâtı toplamının; yüzde 2,85’i büyükşehir dışındaki belediyelere, yüzde 2,50’si büyükşehir ilçe belediyelerine ve yüzde 1,15’i il özel idarelerine ayrılır” denilmektedir.

6360 sayılı Yasa’nın getirdiği en önemli düzenleme yerel yönetimlerin paylarının yeniden düzenlenmesidir. İlgili madde şu şekilde yeniden düzenlenmiştir:

MADDE 25 “(2) Genel bütçe vergi gelirleri tahsilâtı toplamının yüzde 1,50’si büyükşehir dışındaki belediyelere, yüzde 4,50’si büyükşehirlerdeki ilçe belediyelerine ve yüzde 0,5’i il özel idarelerine ayrılır.”

Ayrıca; büyükşehir belediyelerine Genel Bütçe Vergi Gelirleri (GBVG) aktarılan paydaki artışın, bir önceki yılın aynı ayında tahakkuk eden payın %20’sinden fazla olamayacağı; fazlalığın, artış oranı %20’den az olan büyükşehir belediyelerine bu oranı aşmamak üzere dağıtılmasına ilişkin sınırlama kaldırılmıştır. Böylece daha fazla vergi toplanan ve kalabalık olan büyükşehir belediyeleri için önemli bir avantaj sağlanmıştır.

5.6. E - Belediyecilik Kavramı

Küreselleşme ile birlikte dünya; ekonomik, politik, sosyal ve kültürel anlamlarda yaşanan değişimlerle birlikte tabiri caizse küçük bir köy haline gelmiştir. Küreselleşme toplumsal yaşamı her yönde etkilemiş, hayatımızın bütün kademelerine doğrudan ya da dolaylı olarak etki etmiştir (Çakır, 2015:3). Küreselleşme ile beraber kamu yönetiminde modernleşme ve yeniden yapılanma çalışmalarına girilmiştir. Son yıllarda internetteki gelişmeler yerel, ulusal ve uluslararası boyutta bireylerin ve kurumların kamu yönetimine dair beklentilerini arttırmıştır. İnternette ki beklenenden de hızlı gerçekleşen gelişme ve e-ticaretin özel sektördeki başarısı, kamu hizmetlerinin online ortamda sunulması noktasında kamu yönetimi üzerine bir baskı oluşturmuştur. Küreselleşmenin bilimsel ve yönetsel yönü, e-devlet kavramını ortaya çıkarmıştır.

Kamu kurumlarında online eksenli hizmet uygulaması, internetin ortaya çıkmasından itibaren tartışılmasına ve çeşitli projelerle sık sık gündeme getirilmesine rağmen yakın zamana kadar faaliyete geçirilememiştir. Ancak bilişim teknolojilerinin çok hızlı bir değişim geçirmesi e-devlet ve e-belediyecilik uygulamalarına da yansımış, uygulanmaya başladığı günden itibaren hızlı bir dönüşüm geçirmiştir. Özellikle e-devlet hizmetlerinin "www.turkiye.gov.tr" adresinde toplanması, vatandaşlar açısından büyük bir kolaylık olmuş ve tek tık ile bir çok kamusal işlemin gerçekleştirilebilmesini sağlamıştır.

Vatandaş ile devlet arasında ki işlemlerin internet ortamından yapılmasını içeren e-devlet kavramı, kamusal hizmetlerde birçok yeniliği de beraberinde getirmiştir. Geleneksel kamu yönetimi kavramında ciddi bir değişim yaşanmış, online ortama geçiş ile birlikte yeni hizmet alanları da ortaya çıkmaya başlamıştır (Şahin, 2007: 2).

İnternet teknolojilerinin kamu kurumlarında yoğun bir şekilde kullanılmaya başlamasıyla birlikte yaşanan bu dönüşümün, kamu yönetiminin en önemli parçalarından birisi olan ve halk ile doğrudan iletişim halinde olan yerel yönetimleri etkilememesi düşünülemez. Küreselleşme ile birlikte Türkiye’de merkezi yönetime ilişkin pek çok yetkinin

ve görevin yasal değişikliklerle yerel yönetimlere aktarılması gündeme gelmiştir. Bu noktada yerel yönetimlerin e-devlet dönüşümünü gerçekleştirebilmeleri için bilgi teknolojileri ile tanıştırmaları ve bu teknolojileri kullanabilme yeteneklerinin geliştirilmesi gerekmektedir (Ergun, 2004: 140).

Yerel yönetim sistemi içinde en ağırlıklı ve vatandaşa en yakın yerel yönetim birimi belediyelerdir. E-dönüşüm projelerinde en önemli unsur olan internet, tüm yerel yönetim birimleri bakımından önem taşımakla birlikte, köy ve il özel idarelerinden çok belediyelerde daha fazla ön plana çıkmaktadır (Güler,2006). Çünkü belediyeler, kentte yaşayan vatandaşların öncelik taşıyan ihtiyaçlarını karşılayan ve yerel kamu hizmetlerinin vatandaşa sunumunda önemli roller üstlenen birimlerdir.

Kamu kuruluşları ile vatandaş arasında ki işlemlerin online ortamda yapılması anlamına gelen e-devlet sisteminin belediyelerde ki karşılığı 'e-belediye'dir. E-devlet çalışmalarında başarılı olan ülkelerin, e-devlet uygulamalarının yerel yönetimlerle uyumlu bir şekilde çalıştığı görülmektedir. Bu sebepten dolayı, e-belediyeçilik sistemi ile uyumlu bir şekilde çalışan e-devlet uygulamaları etkin ve başarılı olmaktadır.

Sürekli gelişen bilişim teknolojileri, kamu kurumlarının ve yerel yönetimlerin çok yönlü hizmet verme gereksinimlerini karşılamakta ve problemlerine uygun çözümler sunabilmektedir. Bilişim teknolojileri çok çeşitli hizmet ve faaliyetleri sınırlı zaman içerisinde ve yine sınırlı kaynaklarla sunmaya çalışan belediyelerin de yardımına koşmakta, iş yükünü azaltıp sunulan hizmet miktarını ve kalitesini arttırmaktadır. Belediyelerin gerçekleştireceği sosyal ve kültürel faaliyetlerin duyurusunun yapılması, ilanların verilebilmesi, online ortamda ki hizmetlerin sunulabilmesi, çoğu zamanda talep, şikâyet ve başvuruların alınabilmesi için belediyelerin yardımına koşan bilişim teknolojileri, belediyeçilik kavramlarıyla neredeyse bütünleşmiştir.

E-belediye; kente ilişkin sorun ve problemlerin, güncel teknolojiye dayalı çalışmalarla, şehir ve toplum yararına hizmetler üretmesini sağlamakta, talep ve şikâyetlerin değerlendirilmesini kolaylaştırmaktadır. Ayrıca geri dönüşlerin daha hızlı bir şekilde alınmasını sağlamakta, fark edilmemiş aksaklıkların hızlı bir şekilde giderilebilmesine yardımcı olmaktadır. Bu sistem sayesinde çeşitli başvuru ve sorgulamalar yapılabilmekte, gereksiz müracaatların da önüne geçilebilmektedir.

E-belediye uygulamaları belediyelere birçok yarar sağlamış, gereksiz bürokrasi işlemlerinden, kırtasiyecilikten ve personel giderlerinden kurtarmış, buna ek olarak çok yönlü hizmet taleplerini karşılanabilmesine imkan tanımıştır.

Büyükşehirlerde her geçen gün metropoliten alanlar genişlemekte, hizmetlerin götürülmesi, istek ve şikâyetlerin değerlendirilmesi zorlaşmaktadır. İhtiyaç ve talepler değişmekte ve şekillenmekte, gitgide daha karmaşık bir hale bürünmektedir. Bu sebeplerden dolayı, geleneksel yöntemler ve mevcut şartlarla bunların üstesinden gelmek zorlaşmaktadır. Geleneksel yöntemler, hizmetlerin sunumunda yetersizlik, hantallık ve israfı yol açmakta ve vatandaş memnuniyetsizliğini tetiklemektedir. Bundan dolayı yerel yönetimlerde, özellikle belediyelerde bilişim teknolojilerini ve 'e' sistemi kullanmak şarttır. Böylece vatandaşın talep ve problemleri daha hızlı bir şekilde çözülebilecek, gereksiz kaynak ve zaman israfının önüne geçilebilecektir.

Bir çok belediyede kurulmuş olan sistemle, bir havuzda toplanan talep ve şikayetler, yine online ortamdan ilgili birimlere aktarılmakta ve bunların çözümü ilgili birimlerce yapılmaktadır. Böylelikle, kırtasiyecilik ve ağır işleyen bir sistem yerine, seri ve hızlı bir online ağ kurulmakta, talep ve şikayetler daha seri bir şekilde sonuçlandırılılabilmektedir.



ALTINCI BÖLÜM

6. HALKLA İLİŞKİLER VE GAZİANTEP BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

6.1. Gaziantep Şehri

Türkiye'nin 8. Güneydoğu Anadolu Bölgesinin en büyük metropolitan alanını oluşturan Gaziantep; nüfusu, ekonomik potansiyeli ve Büyükşehir statüsüyle ülkenin en önemli lokomotif kentlerinden birisidir.

Gaziantep tarihinin oluşumunda bulunduğu jeopolitik konumun etkisi büyüktür. İlk uygarlıkların doğduğu, Mezopotamya ve Akdeniz'in kesişme noktasında bulunmasından dolayı birçok medeniyete ev sahipliği yapmıştır. Hitit, Mitanni, Asur, Pers, Selevkoslar, Roma, Bizans, Selçuklular, Memluklular, Dulkadiroğulları ve Osmanlılar gibi uygarlıkların hâkimiyetini gördüğümüz Gaziantep önemli kültürel eserlere sahiptir. Gaziantep farklı uygarlıkların, kültürlerin, dinlerin ve ırkların bir araya gelerek birbirleri içinde sentezlendiği gizemli bir tarihe sahiptir. Tarihi İpek Yolu'nun buradan geçmiş olmasından dolayı da uygarlıkların uğrak yeri olmuş ve tarihin her döneminde kültür ve ticaret merkezi olma özelliğini korumuştur.

Tarih sahnesinde Paleolitik, Neolitik, Kalkolitik, Tunç, Demir ve Geç Hitit gibi önemli dönemlerin yaşandığı Gaziantep'te bulunan tarihi eserlerin çeşitliliği kentin kültürel zenginliğinin bir göstergesidir.

Günümüzdeki Gaziantep'in tarihsel bağlantıları eski Dülük ve Kale ile ilişkilidir. Dülük, antik kaynaklarda Doliche, Bizans kaynaklarında Teluck, Arap kaynaklarında Duluck adıyla anılmaktadır. Dülük mevki, tarihin en eski çağlarından beri kullanılan bir yol şebekesinin düğüm noktasında yer almaktadır. Bugünkü Adıyaman- Kahramanmaraş- Gaziantep illerini kapsayan Kommegene adıyla anılan coğrafi alan, bu bölgenin önemli şehirlerinden biridir. Bölgedeki yerleşim Dülük'ten sonra Gaziantep Kalesi etrafında başlamış ve şehirleşme burada yoğunlaşmıştır.

Gaziantep Kalesi, Roma döneminde kuzeyi doğal kaya, güneyi ise höyük olan bir tepe üzerine gözetleme kulesi olarak kurulmuştur. Bizans imparatoru Justinus döneminde günümüzdeki halini almıştır. Memluklular, Dulkadiroğulları ve Osmanlılar döneminde çeşitli onarımlar geçiren kale anıtsal mimarisiyle varlığını korumaktadır.

Bizans kaynaklarında Antep kentinden en erken 12. yy' da bahsedilmektedir. Haçlı seferleri sırasında Antep'ten Hantap olarak bahsedilmektedir. Antep 1151 yılında Sultan I. Mesud zamanında Anadolu Selçukluların eline geçmiştir. Sultan Mesud'un ölümü üzerine Antep Musul ve Halep Atabek'i Nureddin Zengi tarafından alınmıştır. Bunun üzerine Selçuklu tahtına geçen II. Kılıçarslan 1157' de Antep' i kuşatmıştır. 1183 yılında Selahaddin Eyyubi Fırat nehrini geçerek Antep'e girmiştir. 1218'de Selçuklu sultanı I. İzzettin Keykavus' un ordusu Antep'i tekrar almıştır. 1271 yılında Moğolların Kuzey Suriye seferleri sırasında

Antep işgal edilmiştir. Memluklu Sultanı Baybars'ın 1277'de Moğollara karşı düzenlediği Anadolu seferi sırasında Antep Memluklu hâkimiyetine geçmiştir. 1390 yılında Dulkadir ordusu Antep'e gelmiş şehri yağmalamış fakat kuşatamamıştır. Antep 1400 yılında Besni ile beraber Timur tarafından alınmış şehir büyük ölçüde yıkıma uğramıştır. Daha sonra Antep Karakoyunlu sülalesinden Kara Yusuf'un ve Dulkadiroğluları'nın yönetimi altına girmiştir ve 1522 yılına kadar bölgede egemenliğini sürdürmüştür. 1480 yılında Alauddevle Bozkurt Bey'in başa geçmesinden sonra, Osmanlı Dulkadiroğluları Beyliği arasındaki ilişkiler gelişmiş, Antep istikrarlı bir dönem yaşamıştır. Yavuz Sultan Selim'in İran seferi sırasında Alauddevle Bozkurt Bey'den yardım gitmemesinden dolayı, Yavuz Sultan Selim Çaldıran seferi sonunda savaş açmış ve Alauddevle öldürülmüştür. Karışıklıktan yararlanan Memluklular Antep'i ele geçirmişlerdir. Yavuz Sultan Selim'in Mercidabık ve Ridaniye zaferlerinden sonra 1516'te Antep Osmanlı yönetimi altına girmiştir.

Osmanlı yönetiminden sonra şehir hızla imar edilmeye başlanmış, yeni yapılar yükselmiş, halk Osmanlı Devletinin gerileme dönemine kadar refah içinde yaşamıştır. Kent, 1818-1819'da geçici olarak Halep'in kazası olmuştur. Bu durum Antep'i olumlu yolda etkileyerek, sosyal, ekonomik ve ticari olarak gelişmiştir. I. Dünya savaşına kadar devam eden bu durum, 1919'da İngilizlerin daha sonra da Fransızların işgaliyle bozulmuştur. Antep harbinde 10 ay 9 gün boyunca düşmana karşı kadını, erkeği, büyüğü, küçüğü ile mücadele veren şehir, 8 Şubat 1921'de "Gazi" unvanını almıştır. 25 Aralık 1921 yılında düşman işgalinden kurtulan Gaziantep, Cumhuriyet'in ilanı ile birlikte hızla gelişmeye devam etmektedir. Bugün, tarihi, kültürel değerleri, adıyla anılan mutfağı, birbirinden lezzetli Antep yemekleri, beş organize sanayi bölgesi, şehirlerarası ve uluslararası bağlantı yolları ile bölgenin en güzide şehri olma özelliği taşıyan Gaziantep, gizemli tarihiyle her yıl binlerce turist ağırlamaktadır.

Dünya'nın en eski yerleşim alanlarından birisi olan Gaziantep'e gelen çeşitli medeniyetler, bir çok alt yapı, imar ve şehircilik faaliyetlerinde bulunmuşlardır. Zaman zaman Valiler ve özerk yöneticilerin idaresi altına verilen şehirde belediyeciliğin ilk örnekleri, bu dönemlerde verilmeye başlanmıştır.

6.2. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, Türkiye'nin en büyük sekizinci metropoliten alanını oluşturan, Anadolu ve Ortadoğu arasında önemli bir stratejik konuma sahip olan ve Türkiye'nin Suriye'ye açılan kapısı olma özelliğini taşıyan bir yerel yönetim birimidir. Gaziantep Belediyesi, 1987 yılında TBMM tarafından çıkarılan 3398 sayılı yasa ile Büyükşehir statüsüne kavuşmuştur. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, 2014 yerel seçimlerinin ardından uygulamaya konulan 6360 sayılı Büyükşehir Belediye yasası ile geniş bir metropoliten alanda faaliyet göstermeye başlamıştır. Büyükşehir Belediye Başkanı Fatma Şahin'in 27.10.2016 tarihinde yaptığı açıklamaya göre, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, 30 büyükşehir belediyesi arasından en az bütçe alan 29. belediye olmasına rağmen özellikle son dönemlerde imza attığı hizmetlerle dikkat çekmektedir. Bu hizmetlerin ciddi bir bölümü halkla ilişkiler faaliyetlerine ayrılmakta, halkla ilişkiler anlamında sürekli yeni hizmet alanları

kurulup mevcut hizmet alanları ise genişletilmektedir. 2016 yılında halkla ilişkilere ayrılan bütçede ki ciddi artış, bu hizmet alanının Gaziantep Büyükşehir Belediyesi yönetimi tarafından ne kadar önemsendiğinin göstergesi olarak kabul edilebilir. Bu bölümde ilk olarak Gaziantep şehrini, tarihçesini ve Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'ni anlatıp daha sonra elde edilen veriler ve halkla ilişkiler daire başkanlığı personeliyle yapılan yarı yapılandırılmış mülakat çerçevesinde, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin halkla ilişkiler uygulamalarının son yıllarda ki değişimini inceleyeceğiz.

6.2.1. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi 'E' Belediyecilik Uygulamaları

Doğu ve Güneydoğu'nun en hızlı büyüyen metropoliten alanında faaliyet gösteren Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, sınırları içerisinde ki geniş metropoliten alana hizmet etmek için yoğun bir çaba sarf etmektedir. Sınırların ve şehir yerleşke alanının sürekli genişlemesi ve şehirde yürütülen faaliyetlerin çeşitlenmesiyle birlikte olumsuzluklar, buna doğru orantılı olarak şikayetler ve talepler de artmaktadır. Devam eden nüfus artışı ve göç sebebiyle sürekli yeni alanların yerleşime açılmasına ihtiyaç duyulmakta, kısacası yeni belediyecilik faaliyetlerinin icra edilmesi gerekmektedir.

Bu faaliyetlerin de büyük bir bölümü Gaziantep Büyükşehir Belediyesi sorumluluğundadır. 1980 yılından bu yana yerel yönetimlerin kamu bütçesi içerisinde ki payının giderek artmasına ve hükümet politikalarının yerel yönetimlere daha fazla kaynak ayırma eğiliminde olmasına rağmen, yerel yönetimlerin kaynakları halen istenilen düzeyde değildir. Sınırlı kaynak ve bütçe ile bütün bu hizmetleri gerçekleştirmek ve takibini yapmak güçleşmekte, tam da bu noktada 'e' belediyecilik imdada yetişmektedir.

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nde, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) ve elektronik ortamda Universal programları ile hizmet verilerek, vatandaşların talep ve şikayetleri sonuçlandırılmaya çalışılmaktadır. Ayrıca sosyal medyada yoğun bir şekilde kullanılmakta ve buradan iletilen talep ve şikayetler de değerlendirilmektedir. Bu hizmet alanlarından en yoğun şekilde kullanılanı GBB'nin kendi online başvuru ve şikayet sistemi olan Universal'dır. Bu program üzerinden iletilen talep ve şikayetler bir havuzda toplanmakta, oradan hızlı bir şekilde belediyenin ilgili birimlerinde ki Universal programı temsilcisine gönderilmektedir. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'ne iletilen talep ve şikayetlerin tümü Halkla İlişkiler Daire Başkanlığının sistemine düşmekte burada ilgisine göre daire başkanlıklarına yine online ortamdan iletilip öngörülen süre içerisinde çözümlendirmeleri talep edilmektedir. Her birimde en az bir adet temsilci bulunmakta, bu sayı birimin yoğunluğuna göre değişmektedir. Birimlere iletilen talep ve şikayetler, birim içerisinde görüşülerek çözümlenmekte ve çözümlenen talep ve şikayetler sistem üzerinde ki ilgili işlemler yapıldıktan sonra öngörülen süre içerisinde tekrar havuza gönderilmektedir. Buradan da tekrar muhataplarına iletilerek talep sonuçlandırılmaktadır. Buna ek olarak, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, internet sitesinden bulunan 'e' belediye bölümünde online olarak borç ödeme, borç erteleme, tahsilat görüntülenmesi ve bilgi edinme işlemleri yapılabilmektedir.

YEDİNCİ BÖLÜM

7. GAZİANTEP BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ HALKLA İLİŞKİLER UYGULAMALARINA DAİR BİR ARAŞTIRMA

7.1. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma, yerel yönetim mekanizması içerisindeki Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, halkla ilişkiler biriminin faaliyetlerindeki son yıllarda meydana gelen değişimi ve bu değişimin halkla ilişkiler hizmetine yansımalarını, il mülki sınırları içerisindeki halkla ilişkiler hizmet kalitesini etkileyen etmenlerin analiz edilmesini ve halkla ilişkiler çalışmalarının belediyenin diğer hangi hizmet alanlarını etkilediğinin araştırılmasını kapsamaktadır. Verilerin toplanmasında *yarı yapılandırılmış mülakat* yöntemi kullanılmış, halkla ilişkiler biriminin son yıllarda geçirdiği değişim ve dönüşüm ile alakalı bu birimin personeline çeşitli sorular yöneltilmiştir.

Buna ek olarak, halkla ilişkiler şube müdürlüğü tarafından yaptırılan, 2015 ve 2016 Haziran – Temmuz – Ağustos tarihlerini içeren hizmet ölçüm araştırması sonuçları, ilgili yerlerden izinler alınarak çalışmaya eklenmiş ve sonuçları değerlendirilmiştir.

Ayrıca bütçe ile alakalı rakamsal veriler Mali Hizmetler Daire Başkanlığı'ndan alınarak halkla ilişkiler daire başkanlığı bütçesinin, hizmet kalitesine etkisi miktar ve oran olarak değerlendirilmiştir. Buna ek olarak, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'ne online ortamda ve direk olarak yapılan başvuru ve talep miktarları Bilgi Edinme ve İdari İşler Şube Müdürlüğü'nden alınarak yıl bazında değerlendirilmiş, çözümlenen ve çözümlenmeyen başvuru sayıları 2015-2016 yılları ile sınırlandırılarak kullanılmıştır. Çalışmada betimleme ve gözlem tekniği de kullanılmıştır.

Çalışma için Gaziantep Büyükşehir Belediye'si halkla ilişkiler daire başkanlığı bünyesinde çalışan ve şartları sağlayan yönetici ve personelle yarı yapılandırılmış mülakat yöntemiyle görüşülerek, verilen cevaplar neticesi sonuç analizi yapılmıştır. İlgili birimde görev yapan 14 yönetici ve personele, hazırlanmış olan 13 soru sorulmuş, cevaplar 5 ana başlık altında toplanmıştır. Katılımcılardan alınan cevaplar ile elde ki mevcut rakamsal ve oransal veriler analiz edilmiş ve sonuçları çıkarılıp, öneriler ve sonuç bölümü yazılarak çalışma sonlandırılmıştır.

7.2. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin, incelenen dönemde halkla ilişkiler politikasında meydana gelen değişimi incelemek, literatürden de yola çıkarak halkla ilişkiler biriminin performansını etkileyen etkenleri ortaya koymak, bunu açıkça sınıflandırdıktan sonra, araştırma sonucunda eksik bulguları bunlarla kıyaslamak ve sunulan hizmetleri etkileyen etkenleri araştırarak bundan sonra yapılacak olan yerel bazdaki halkla ilişkiler faaliyetlerine bir katkıda bulunabilmektir.

7.3. Araştırmanın Hipotezi

Bu araştırma, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin incelenen dönemde halkla ilişkiler politikasında meydana gelen değişimi incelemek, birimin performansını etkileyen etkenleri ortaya koymak ve biriminde meydana gelen değişim ve dönüşümü incelemek amacı üzerine şekillenmiştir. Buna göre çalışmada aşağıdaki şu hipotezler test edilecektir:

1-) H1:Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nde incelenen dönemde yönetimin, halkla ilişkilere verdiği önem düzeyinde değişme meydana gelmiştir.

2-) H2:Halkla ilişkiler faaliyetlerine verilen önem düzeyi arttıkça, belediyeye çeşitli kanallardan gelen şikâyet, talep ve müracaat sayılarının artmasına rağmen, şikâyet ve taleplerin sonuçlandırılmasında rakamsal ve oransal olarak iyileşme görülmüştür.

3-) H3:Halkla ilişkilere verilen önem arttıkça, talep ve şikâyetlerin çözümüne ilişkin performansta artış meydana gelmiştir.

Ayrıca 2014 yerel seçimleri ile birlikte yürürlüğe giren 6360 sayılı Büyükşehir Belediyeler yasası çerçevesinde, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin halkla ilişkiler çalışmalarının bu birimin personeli ve halkın nezdinde ki karşılığını ölçmek, özellikle büyükşehir belediyelerinin il mülki sınırları olması ile birlikte Gaziantep'in, hem merkez hem de taşra ilçelerinde yaşayan halkın Büyükşehir Belediyesinin hizmetleri konusundaki memnuniyet düzeyi hakkında bilgi sahibi olmak amaçlanmaktadır.

Günümüzdeki mevcut sosyal ve siyasal yapı incelendiğinde, özellikle yerel yöneticiler tarafından, hizmet kalitesinin düzeyinin anlaşılması önemsenmektedir.

Uluslararası Halkla İlişkiler Derneği'nin 1954 tarihli kongresinde kabul edilen tanıma göre: "halkla ilişkiler, özel veya kamu birimlerinde etkinlik gösteren bir kuruluş veya kurumun ilişkide buldukları kimselerin anlayış, sempati ve desteğini elde etmek üzere, sürekli olarak yapmış oldukları bir yönetme görevidir".

Çünkü yerelde ki halkla ilişkiler faaliyetlerinin amacı, zaten yerel halkın memnuniyet düzeyini belirlemek, sempatisini kazanmak ve mevcut olan desteğin kalıcı bir şekilde artarak devam etmesine yönelik çeşitli faaliyetleri hayata geçirmektir. Sürekli halkla iç içe olan yerel yöneticiler, özellikle Gaziantep Büyükşehir Belediyesi yöneticileri incelenen dönemde, sık sık sahaya inip halkın nabzını tutmakta ve memnuniyet düzeyini anlamaya çalışmaktadır. Sunulan hizmetler neticesinde halkın buna yönelik olan tepkisini ölçmek, bundan sonra ki halkla ilişkiler faaliyetlerinin uygulanması noktasında yönlendirici olmaktadır. Ayrıca, halkla ilişkiler faaliyetlerinin ve sunulan hizmetlerin kalitesini arttıran etkenlerin tespit edilmesi, halkın memnuniyetini arttıracak faaliyetlere yönelmeyi kolaylaştıracak ve yerel yöneticilerin prestijinin ve halkın nezdinde ki karşılıklarının güçlenmesini sağlayacaktır.

7.4. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Araştırmanın çalışma evreni, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nde Halkla İlişkiler Birimlerinde görev yapan toplam 56 personeli kapsamaktadır. Önceki dönemlerle karşılaştırma yapılabilmesi amacıyla, mülakata katılabilme şartı olarak "en az 3 yıldır Gaziantep Büyükşehir Belediyesi halkla ilişkiler birimi veya bu birimin bağlantılı olduğu herhangi bir birimde çalışmış olma" şartı koşulmuştur. Alo 153 biriminde çalışan 26 personelin belediyenin iç işleyişine hakim olmaması, diğer 13 personelin en az 3 yıldır çalışıyor olma şartını taşıyor olması sebebiyle araştırmaya dahil edilmemişlerdir. Şartların tümünü taşıyan 2 personelin izinde olması, 1 personelde şahsi yoğunluğunu gerekçe göstererek araştırmaya katılmak istememesi sonucu araştırmanın örnekleme 14 kişi olarak gerçekleşmiştir.

Büyükşehir Belediyesi'nin halkla ilişkiler uygulamaları kapsamında; yapılan kamuoyu araştırmalarından elde edilen bulgular ise 2015 ve 2016 yılındaki verilerle sınırlı tutularak, Gaziantep ilini kapsamakta ve Gaziantep Büyükşehir Belediyesi metropoliten sınırları içerisindeki merkez ve taşra ilçelere ilişkin verilerle sınırlı tutulmaktadır.

GBB'de çalışan yönetici ve personelin mülakat talebine olumlu cevap vermesi ve araştırmaya aktif destek sağlaması neticesinde, araştırmanın bu ilde ve bu yılları kapsayacak şekilde yapılmasının uygun olacağı değerlendirilmiştir. Ayrıca, şehrin ciddi bir mülteci nüfusu barındırması ve ülkemizin Suriye'ye açılan kapısı olması ve mülteci nüfusun özellikle 2015 yılından sonra iş yeri açma ve yasal olarak bir iş yerinde çalışma oranlarında ciddi bir artışın görülmesi hasebiyle, halkın bilinçlendirilmesi konusunda çalışmalar yapılmasının önem arz ettiği değerlendirilmiştir.

Araştırmanın başlangıcında, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin 2011-2016 yıllarına ait, öngörülen ve harcanan toplam bütçesi ve Halkla İlişkiler çalışmalarına ayrılan bütçesine, 2014-2016 yılları halkla ilişkiler daire başkanlığında çalışan personel sayılarına, miktar ve oran olarak ulaşılmış, sonrasında çalışmanın yazıldığı döneme hitap edebilmesi amacıyla 2015 yılından önceki veriler analiz dışına çıkarılarak, 2015 ve 2016 yılları arasındaki halkla ilişkiler bütçesi, halkla ilişkiler biriminde çalışan personel sayısı ve bu personelle yüz yüze yapılan mülakat sonuçları ile halkla ilişkiler faaliyetleri arasındaki ilişkinin araştırılmasına karar verilmiştir. Başlangıçta yapılan inceleme neticesinde, 2014 yılı sonları ve 2015 yılı başlarının Gaziantep Büyükşehir Belediyesi halkla ilişkiler çalışmaları açısından önemli bir dönüm noktası olduğu tespit edilmiş ve bu sebepten dolayı belirtilen tarihten itibaren şimdiki döneme kadar olan faaliyetlerin araştırılmasına karar verilmiştir.

Ayrıca, 6360 sayılı büyükşehir belediye kanunu incelenmiş ve büyükşehir belediyesi sınırlarının il mülki sınırlarını da içine alacak şekilde genişlemesiyle ilçelere de büyükşehir hizmetinin gitmeye başlaması neticesinde, halkla ilişkiler açısından ilçelerin de araştırmaya katılabilceği değerlendirilmiştir. Bu sebepten dolayı, Büyükşehir Belediyesi merkez ilçelerinin yanında taşra ilçelerinin verileri de araştırmaya dâhil edilmiştir.

İncelemeler kapsamında, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin, halkla ilişkiler birimine 2015 ve 2016 yıllarında ayırdığı bütçe ile karşılaştırmalı olarak, Büyükşehir Belediyesine; dilekçe yoluyla, BİMER ve CİMER aracılığıyla, Universal şikâyet ve talep sistemi aracılığıyla ve Alo 153 çağrı hattı aracılığıyla iletilen çağrı sayıları ve bunlardan yanıtlanıp yanıtlanmayan, çözümlenip çözümlenmeyen çağrı ve talep miktarı açısından karşılaştırma yapılmıştır.

Ayrıca ilgili daire başkanlığında çalışan yönetici ve personelle yarı yapılandırılmış mülakat yöntemiyle görüşülmüş, alınan cevaplar ana araştırma yöntemi olarak analize dâhil edilmiştir. Buna ek olarak Gaziantep Büyükşehir Belediyesi tarafından yaptırılan hizmet ölçüm araştırmalarının verilerinden de yararlanılmıştır. Çalışma, halkla ilişkiler biriminde çalışan personelin görüş ve düşünceleri de alınarak, hizmet kalitesi ve miktarına olumlu olumsuz nelerin etki ettiğini ve yeni yönetim iş başı yapmasıyla beraber halkla ilişkiler birimi ve hizmetlerinde nelerin değiştiğini ve değişimin ne yönde olduğunu ortaya çıkarmak hedefi sonucunda şekillenmiştir.

7.5. Araştırmanın Önemi

Her geçen gün küreselleşen dünyamızda örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri ve kendilerini içerisinde buldukları topluma kabul ettirebilmeleri için etkili halkla ilişkiler çalışmaları yapmaları neredeyse bir zorunluluk haline gelmiştir. İletişim olanaklarının gelişmesiyle birlikte, hiç bir şey saklı kalmamakta; birçok bilgiye her kesim tarafından ulaşılabilmektedir. Bu sebepten dolayı, örgütler yaptıkları faaliyetlerin yanında yapmadıkları faaliyetlerin de açıklamasını yapmak ve hesabını vermek zorunda kalmaktadırlar.

Çok eski çağlardan beri uygulanır olmasına karşın halkla ilişkiler, özellikle 20. yüzyıldan itibaren topluma sağladığı yararların ve sorunları çözmeye kullanılacak iyi bir araç olduğunun anlaşılmasıyla birlikte daha da önem kazanmıştır.

Nermin Gül Çağlar (2006)'dan aktarıldığı şekilde; "Halkla ilişkiler, bir anlamda, kurumların hizmet götürdükleri kitle ile iletişim kurma sürecidir. Bu sürecin temel hedefi, kullanıcıları kurum hakkında bilgilendirerek, kuruma yönelik olumlu düşünceler yaratmaktır. Kullanıcıların kurum hakkında güven, ilgi, sempati vb. gibi olumlu düşünce ve tutumlara sahip olmaları kurumun gelişmesi ve güçlenmesi açısından büyük katkılar sağlamaktadır. Halkla ilişkiler çalışmaları ile kurumun yönetiminde ve hizmetlerin geliştirilmesinde kullanıcıların katılımını sağlama, kullanıcılarda örgüt kültürü oluşturma, kuruma ilişkin olumlu bir görüntü yaratma, kullanıcılardan ve yönetimden destek bulma, doğru yönetim politikaları oluşturma, sunulan hizmette verimlilik sağlama gibi temel ve anlamlı yararlar elde etme söz konusudur".

Özellikle yerel yönetim kuruluşları kendilerini seçen ve sonra ki seçimde potansiyel seçmenleri olan yerel halkı yaptığı ve yapmadığı faaliyetler hakkında sürekli bilgilendirmek sorumluluğunu taşımaktadır. Bu sebepten halkla ilişkiler faaliyetleri, yerel yönetimler ve özellikle belediyeler açısından çok önemlidir.

Günümüzde halkla ilişkiler faaliyetlerinin öneminin anlaşılmasıyla birlikte, birçok kamu kurumunda bu faaliyetleri sistematik bir şekilde yürütülmeye başlanmıştır. Bu kurumların başında gelen belediyelerde, halkla ilişkiler departmanları genellikle daire başkanlığı statüsünde hizmet vermekte ve bünyesinde çok sayıda personel istihdam edilmektedir.

Bilişim teknolojilerinin daha yoğun bir şekilde kullanılmaya başlanması ile birlikte halkla ilişkiler çalışmalarının önemli bir bölümü de bu alanlara kaydırılmış ve bu yöntemle başvuru, talep ve şikâyetlerin daha hızlı ve etkili bir şekilde çözümlenebilmesi hedeflenmiştir. Ancak internet ve bilişim teknolojilerinin kullanımının bu kadar yaygınlaşmasına rağmen, birçok hizmet alanının bireysel başvuru yöntemiyle işletilmesine devam edilmesi gerekmektedir. Halk ile doğrudan iletişim halinde olan belediyeler, birçok yerde halk

tarafından devletin temsilcisi olarak görülmekte ve birçok problemin çözülmesi konusunda başvuru yerleri olmaktadır.

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'ne bu anlamda çok fazla görev ve vazife yüklenmekte ve halkın nezdinde beklentiler yüksek olmaktadır. Özellikle uzun dönem milletvekilliği ve kurucu bakanlık yapmış, Fatma Şahin'in başkanlığını yürütmesi hasebiyle, talep ve beklentiler bir kaç kademe daha yükselmektedir.

Halkla ilişkiler faaliyetlerinin etkin bir şekilde kullanılabilmesi ve büyükşehir belediyesi personeli ve halkı ile iç içe olarak problemlerinin bizzat dinlenilmesi, bahsettiğimiz bu beklentilerin önemli bir oranda karşılanmasını sağlayacak ve büyük oranda Fatma Şahin'in şahsında toplanan büyükşehir belediyesinin mevcut olan itibarının halkın nezdinde artarak devam etmesine katkıda bulunacaktır.

Araştırmamızda Gaziantep Büyükşehir Belediyesinin halkla ilişkiler faaliyetlerinin incelenen dönemdeki değişiminin ne düzeyde ve ne yönde olduğunun anlaşılması, bu hizmetin kalitesini belirleyen etkenlerin analizini yapması, halkla ilişkiler faaliyetlerinin belediyenin hangi hizmet alanlarını etkilediğini belirlemesi ve son yıllarda ki mülteci akımından en fazla etkilenen şehirlerin başında gelen Gaziantep'te ki atmosferin nasıl olduğunu ve GBB'nin halkla ilişkiler faaliyetlerinin etkinlik ölçümünün yapılması amaçları sonucunda şekillendirilmiştir. Çalışmamız, Gaziantep şehri ve özellikle Gaziantep Büyükşehir Belediyesi ile ilgili yeteri kadar akademik çalışma yapılmadığının anlaşılması üzerine akademik literatürdeki bir boşluğu dolduracağının düşünülmesinin sonucu olarak ortaya çıkmıştır.

7.6. Araştırmanın Metodolojisi

Bu çalışma nitel bir araştırma olarak tasarlanmıştır. Bunun asıl sebebi araştırmanın temel amacının, Gaziantep Büyükşehir Belediyesinde yönetimin halkla ilişkilere verdiği önem düzeyinde bir değişim meydana gelip gelmediğinin ve olumlu/olumsuz bir değişim olmuşsa, halkla ilişkilere verilen önem düzeyindeki değişikliklerin sonuçlara nasıl yansıdığına, halkla ilişkiler biriminde görevli olan her düzeydeki personelle yapılan mülakatlardan edinilen nitel verilere dayalı olarak incelenmiş olmasıdır. Bu hedeflere bağlı ve söz konusu nitel verilere ilave olarak, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin ilgili birimlerinden rakamsal bulgular, istatistikî veriler ve yaptırılan hizmet ölçüm araştırmalarının sonuçları elde edilmiş ve bu veriler, Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı personeli ile yapılan yarı yapılandırılmış mülakat yöntemiyle yüz yüze görüşülme sonucu elde edilen verilerin analizi sonucu ulaşılan bulguları desteklemek, kontrol etmek ve kesinleştirmek amacıyla kullanılmıştır. Dolayısıyla araştırmanın asıl veri toplama yöntemi yarı yapılandırılmış mülakattır. Veriler bu yöntem vasıtasıyla, halkla ilişkiler biriminde görevli personel ile yüz yüze görüşmeler yapılmak suretiyle toplanmıştır. Bu veriler betimsel bir metotla analiz edilerek aşağıda sunulan problem sahalarına ilişkin soruların cevapları aranmıştır.

Araştırmaya konu olan hipotezlerin sınanmasına yönelik olarak;

1-)İncelenen dönemde, yönetimin Gaziantep Büyükşehir Belediyesi halkla ilişkiler birimine verdiği önem düzeyinde değişim olmuş mudur? Olmuşsa ne gibi değişiklikler olmuştur?

2-)Halkla ilişkiler kapsamında, Gaziantep Büyükşehir Belediyesinde yeni hizmet birimlerinin kurulması sonucu ne gibi değişiklikler olmuştur?

3-) Gaziantep Büyükşehir Belediyesinde, halkla ilişkiler birimlerindeki personel sayısındaki değişim (artış/azalış) sonucunda, halkla ilişkiler performansında ne gibi değişiklikler olmuştur?

4-)İncelenen dönemde, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi halkla ilişkiler birimine ayrılan bütçenin artması sonucu ne gibi değişiklikler olmuştur?

5-) Gaziantep Büyükşehir Belediyesi halkla ilişkiler daire başkanlığı personelinin çalışma ortamının ve şartlarının değişmesi sonucunda ne gibi değişiklikler olmuştur?

Yukarıdaki soruların cevapları bulgular çerçevesinde aranmış, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Birimi personelinin alınan cevaplar analiz edilerek yorumlanmış, ardından sonuç ve öneriler bölümü yazılarak çalışma tamamlanmıştır.

7.7. Araştırmanın Konusu

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nde 30 Mart 2014 seçimlerinden sonra, belediyenin bünyesinde ki halkla ilişkiler biriminde ve sunduğu halkla ilişkiler çalışmalarında meydana gelen değişim ve dönüşüm ile bu dönüşümün halkla ilişkiler daire başkanlığı yönetici ve personelinin bakış açısından incelenmesi, çalışmanın ana konusu oluşturmaktadır.

Ana amaç, seçimlerden bu yana geçen yaklaşık 2,5 yılda, Büyükşehir Belediyesi halkla ilişkiler biriminin geçirdiği dönüşümü, Büyükşehir Belediyesi'nde en az 3 yıldır çalışan ve şu anda halkla ilişkiler daire başkanlığı bünyesinde hizmet veren yönetici ve personelin bakış açısı, rakamsal ve istatistiksel veriler ışığında inceleyerek bu dönüşüme dikkat çekmek ve nasıl daha da iyi hale geleceği konusunda yönlendirici olmaktır.

Bu bağlamda öncelikle 2 yıldır büyükşehir belediyesinde çalışmam suretiyle halkla ilişkiler biriminin geçirdiği, açık ve net olarak görülebilen dönüşüm bizzat tarafımdan gözlemlenmiş ve bu anlamda bir çalışma yapılması gerektiği kanaatine varılmıştır. Halkla ilişkiler Daire Başkanlığı bünyesinde faaliyet gösteren, Bilgi Edinme ve İdari İşler Şube Müdürlüğü'nden Gaziantep Büyükşehir Belediyesi halkla ilişkiler birimine yapılan başvuru sayıları, bu başvuruların çözülen ve çözülmemeyen oranları alınmış, aynı daire başkanlığı bünyesinde faaliyet gösteren, halkla ilişkiler şube müdürlüğü tarafından yaptırılan hizmet ölçüm araştırmaları sonuçları incelenmiş, ilgililerle görüşülmüş ve ana araştırma yöntemi olarak halkla ilişkiler daire başkanlığında çalışan personele birimlerinin son yıllarda geçirdiği ve geçirmeye devam ettiği değişim, dönüşüm ve bunun yansımaları ile alakalı sorular yöneltilmiştir.

7.8. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veriler “*yarı yapılandırılmış mülakat*” yöntemi ile toplanmıştır. Mülakatta sorulan, yarı yapılandırılmış mülakat soruları EK’te sunulmuştur. Mülakatlar yüz yüze sohbet havasında gerçekleştirilmiş, katılımcıların sorulara rahat ve objektif bir şekilde cevap verebilmesi sağlanmaya çalışılmıştır. Katılımcı personelin tamamına yakını isminin açıklanmasını istememiştir. Bu sebepten dolayı isimlerin tamamının açıklanmamasına karar verilmiştir. Mülakatlar kişiden kişiye değişiklik göstermekle birlikte ortalama 35 dakika sürmüştür. Katılımcılara toplam 13’er adet soru sorulmuş, bu sorular ilgi alanlarına göre belirli başlıklar altında gruplanarak, araştırmaya 5 ana soru olarak yansıtılmıştır. Katılımcı

personeler farklı zamanlarda ve birbirinden bağımsız olarak daha önceden hazırlanmış aynı mülakat soruları sorulmuştur.

Örnekleme: Araştırmanın temel amacına ve alt problemlerine bağlı olarak çalışma kapsamında görüşleri alınacak Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı personelinin çeşitli kriterlere sahip olması gerekmektedir ve personelde bu kriterler aranmıştır. Bu bağlamda araştırmaya katılacak kişilerde öncelikle Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı'nda çalışıyor olma şartı aranmıştır. Buna ek olarak birimde meydana gelen değişim ve dönüşümün daha iyi analiz edilebilmesi ve mülakatlardan daha sağlıklı sonuçlar elde edilebilmesi için katılımcı personelde "en az 3 yıldır Gaziantep Büyükşehir Belediyesi halkla ilişkiler birimi veya bu birimin bağlantılı olduğu herhangi bir birimde çalışmış olmak" şartı aranmış böylece halkla ilişkiler birimi ve halkla ilişkiler faaliyetlerinde ki değişimi daha iyi gözlemlemiş olan kişilerle mülakat yapılmaya özen gösterilmiştir. Ancak burada sadece bir personel istisnadır. Yaklaşık 1,5 yıl önce kurulan ve bu göreve dışarıdan getirilen Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, Muhtarlıklar Şube Müdürü istisna olarak bu araştırmaya dâhil edilmiştir. Bunun sebebi ilgili yöneticinin sürekli alan çalışmaları ile sahaya inmesi ve vatandaşın nabzını tutmasıdır. Ayrıca mahallenin bir numaralı gözlemcisi ve bulunduğu bölgedeki halkın içinden seçilmiş olan muhtarlarla, çok yakın bir iletişim halinde olması, talep ve şikâyetlerini birebir dinleyebilme imkânına sahip olmasıdır. İlgili müdürlüğün kurulduğu dönemden bu yana kat ettiği mesafe göz önüne alınacak olursa, başında bulunan yönetici ile yapılan mülakatın araştırmaya ciddi anlamda katkı sağladığı da ortaya çıkacaktır.

Tablo-1. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı Personel Sayılarının Alt Birimlere Göre Dağılımı

HALKLA İLİŞKİLER DAİRE BAŞKANI	1
HALKLA İLİŞKİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	15
BİLGİ EDİNME VE İDARİ İŞLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	9
MUHTARLIKLAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	5
ALO 153 ÇAĞRI MERKEZİ (HALKLA İLİŞKİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ BÜNYESİNDE)	26
TOPLAM	56

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı bünyesinde toplam 56 personel çalışmaktadır. Personelin birimlere dağılımı tabloda gösterilmiştir.

Başlangıçta mülakat düzenlenecek örneklem sayısının daha fazla olması düşünülmüş ancak yakın zamanda daire başkanlığı statüsüne kavuşmuş bir birim olduğu ve personelin büyük bir bölümünün "en az 3 yıldır Gaziantep Büyükşehir Belediyesi halkla ilişkiler birimi veya bu birimin bağlantılı olduğu herhangi bir birimde çalışmış olma" şartını taşımadığı için bu mümkün olmamıştır. Bu şartları taşıyanlar arasından 2 personelin izinde olması, bazı personelin birim değişikliği yapmış olması ve şu an Halkla İlişkiler Daire Başkanlığına bağlı olarak çalışmaması, 1 personelin ise çalışmaya katılmak istememesi neticesinde mülakata

katılabilecek örneklemin büyüklüğü 14 kişi olarak gerçekleşmiştir. Alo 153 personeli, belediyenin ana binasının uzağında yer alan, belediyenin iç işleyişinin dışında çalışan bir birim olduğu ve birim personelinin örneklem sorularına sağlıklı cevap veremeyeceği düşüncesiyle yarı yapılandırılmış mülakat çalışmasının dışında tutulmuştur. Buna ek olarak Alo 153'te çalışan personelin tamamı "en az 3 yıldır Gaziantep Büyükşehir Belediyesi halkla ilişkiler birimi veya bu birimin bağlantılı olduğu herhangi bir birimde çalışmış olma" şartını taşımamaktadır. Ancak bu birimin ekip şefi ve personelinin bir bölümü ile çeşitli görüşmeler yapılmış ve bazı bilgiler alınarak çalışma içerisinde kullanılmıştır.

Katılımcı personelin tamamına yakını isminin gizli tutulmasını tercih etmiş yalnızca 2 tane personel isminin açıklanmasının problem olmayacağını belirtmiştir. Bu sebepten dolayı katılımcıların tamamının isminin gizli tutulmasına karar verilmiş ve kodlama yapılmıştır. Bu kodlamada (P) personeli harfin sonuna konulan numaralar ise (1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14) farklı personeli ifade etmektedir.

Toplanan veriler, yapılan araştırmalar ve gerçekleştirilen görüşmelerin analizi ve ulaşılan bulgular incelenip sonuç ve öneriler bölümü yazılarak araştırma tamamlanmıştır.

7.9. Verilerin Analizi

Görüşme verilerinin derlenmesi ve analizi, Alt Teori Yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Glaser ve Strauss (1967)'den aktaran Mert (2011)'e göre analitik sürecin bu ilk aşaması açık kodlama olarak da adlandırılmaktadır. Burada mülakat neticesinde ortaya çıkan görüşme kayıtları satır satır incelenerek katılımcı personelin Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin incelenen dönemdeki halkla ilişkiler hizmeti ile alakalı düşünce ve değerlendirmeleri anlaşılmalı çalışılmıştır. Görüşmelerden örnek alınan bu ifadeler, incelenen dönemde halkla ilişkiler personelinin, halkla ilişkiler hizmetinde meydana gelen değişim ve dönüşümüne karşı olan yaklaşımlarının anlaşılmasında kullanılan ifadelerdir. Sorulara verilen cevaplar, belediyenin halkla ilişkiler faaliyetlerinin genel performansını, etkinliğini, personelin verimliliğini ve uygulamaya yönelik tutumuna göre destekleyici pozitif ifadeler "Olumlu" negatif ifadeler ise "Olumsuz" olarak değerlendirilmiştir. Buna göre farklı katılımcılara ait benzer ifadeler "Olumlu" ve "Olumsuz" şeklinde iki gruba ayrılarak kodlanmıştır. Katılımcılar, aynı daire başkanlığının bünyesinde bulunan farklı şube müdürlüklerinde çalışmaktadırlar. Bu sebepten dolayı faaliyet gösterdikleri şube müdürlüğü personeli şeklinde isimlendirilmişlerdir. Örneğin; "Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü Personeli", "Muhtarlıklar Şube Müdürlüğü Personeli" şeklinde ifadeler kullanılmıştır. Yapılan mülakatın ilk sorusu "Kaç yıldır Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nde çalışıyorsunuz? Bunun kaç yılını halkla ilişkiler biriminde çalışarak geçirdiniz?" şeklinde olduğu için tablo içerisinde dâhil edilmemiştir. Literatürün 1.3.3.'üncü bölümünde halkla ilişkilerin fonksiyonlarını 6 madde olarak sıralamıştık. Buradan hareketle fonksiyon alanlarını şu şekilde belirlemek mümkündür;

- 1-) Yönetim Fonksiyonu
- 2-) Kitleyi İnandırmak
- 3-) İki Yönlü İletişim
- 4-) Güven ve İlgi Kazanma
- 5-) Süreklilik
- 6-) Kurum İçi ve Dışı Kapsayıcılık

Her bir kodun altında yer alan ifadeler tekrar karşılaştırılarak, belirlenmiş olan halkla ilişkiler fonksiyon alanları, katılımcıların verdiği cevaplara uygun olarak dağıtılmıştır.

Yapılan bu görüşmelere ait bazı ifadeler Tablo-2'de sunulmuştur.

Tablo-2. Çeşitli Şube Müdürlüklerinde Çalışan Katılımcı Personelin İfadeleri ve Kullandıkları Yaklaşımlar

1	Yönetim Fonksiyonu	HALKLA İLİŞKİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ <i>Şurası gerçek son bir kaç yıllık süreçte halkla ilişkilerde ciddi anlamda bir değişiklik oldu. Olumlu anlamda etki ettiğini düşünüyorum. Yönetimin değişmesi ile beraber vatandaş ile birebir daha fazla görüşülmeye başlanmış, daha fazla vatandaşın probleminin çözülebilmesi sağlanmıştır. Olumlu yönde bir değişiklik oldu. Halkla ilişkilerin görev sahası ciddi anlamda genişledi. Bu birimde sadece bir kaç personelin çalıştığı zamanları hatırlıyorum. Son yıllarda birime verilen önem ciddi anlamda arttı.</i>	OLUMLU
	Güven ve İlgil Kazanma	MUHTARLIKLAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ <i>Birimi verilen önem konusunda bir artış gerçekleşti. Ancak başkanının sahada dolaşırken halka çeşitli vaatlerde bulunması ve sözler vermesi bazen bizi zor duruma düşürüyor. Bize yapılan başvurular şikâyetten çok talep şeklindedir. Genellikle iş talebi ve maddi eksikli taleplerde bulunmaktadır. Ailevi konulardan tutun, maddi ve manevi her konuda yapılan talep sayısı ciddi bir artış göstermiştir.</i>	OLUMSUZ
2	Kurum İçi ve Dışı Kapsayıcılık	HALKLA İLİŞKİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ <i>Halkla ilişkiler birimi ilk kurulduğu günden bu yana çok yol aldı. Bu hem çalışan arkadaşlarımızın tecrübe kazanması ve diğer birimlerle koordinasyonlarının daha sağlıklı olması ve birimlerinde bu durumun farkında olması başarı grafiğini ciddi anlamda yükseltti. Ancak bunun daha çok geliştirilmesi mümkün, iç iletişim kanallarını açarak başarı grafiği daha da yukarı çıkartabileceğimizi düşünüyorum.</i>	OLUMLU
	Süreklilik	BİLGİ EDİNME VE İDARİ İŞLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ <i>Şahsi performansında çok fazla değişiklik olmadı ama tecrübe kazanma anlamında çok yol kat ettiğimi düşünüyorum.</i>	OLUMSUZ

3	Sürekli	BİLGİ EDİNME VE İDARİ İŞLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ <i>Bize sağlanan teknolojik altyapının geliştirilmesi ve iyileştirilmesinin bunu sağladığını söyleyebilirim. Tabii ki iş yükümüzün artması da ister istemez performansımızın artmasını sağladı.</i>	<i>OLUMLU</i>
	Kitleyi İnandırmak	MUHTARLIKLAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ <i>İş yükümüzde çok ciddi bir artış oldu. Ancak hareketlilikte ki bu artış bazen vatandaş açısından olumsuz olabiliyor. Vatandaş yönlendirmede bazı sıkıntılar yaşıyoruz. Birim içerisinde bilgi alışverişi ve paylaşımı olması gerekiyor böylece vatandaş gereksiz yere yormadan problemlerini halledebiliriz.</i>	<i>OLUMSUZ</i>
4	Yönetim Fonksiyonu	HALKLA İLİŞKİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ <i>Olumlu olduğunu düşünüyorum. Az sayıda personel ile çok iş yapamazsınız. Herkesin bir kapasitesi var. Personel sayısının artmasıyla iş bölümü yapıldı ve daha sistemli bir şekilde çalışılmaya başlandı.</i>	<i>OLUMLU</i>
	Yönetim Fonksiyonu	MUHTARLIKLAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ <i>Bu durumu olumsuz olarak karşılıyorum. Personel fazlalığı yerine nitelikli ve profesyonel kişiler istihdam edilmeli. Bence gereksiz personel fazlalığı bazı konularda ve sorunların çözümünde tıkanıklığa sebep oluyor.</i>	<i>OLUMSUZ</i>
5	İki Yönlü İletişim	MUHTARLIKLAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ <i>Beyaz masa GBB'nin temsil yüzünü ifade ediyor. Büyükşehir belediyesinin yürüttüğü hizmetlerin aksamadan ilerleyebilmesi için olmazsa olmaz bir birim. Vatandaşların birincil derece de taleplerin burada alınıp direk çözüme ulaştırılması, cevaplanması zaman alacak olan taleplerinde yine arkadaşlarımız tarafından ilgili birimlere iletilerek takip edilmesi, diğer birimlerin de iş yükünü hafifletmekte ve vatandaş memnuniyetini de yükseltmektedir. Bu anlamda beyaz masa birimini yetkin ve profesyonel olarak halkla ilişkilere hâkim olan personellerle takviye edilmesi diğer birimlerin çok daha rahat çalışmasını sağlayacaktır.</i>	<i>OLUMLU</i>

	Kitleyi İnandırmak	<p>HALKLA İLİŞKİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ</p> <p><i>GBB'de başkan değişikliği ile beraber belediyemize olan ilgi ve beklentiler ciddi anlamda artış gösterdi. Beyaz masa birimi, bir beklenti ile gelen vatandaşın dinlenmesi ve muhatap alınması ve şikâyetlerine çözüm üretileceğine inanması anlamında çok önemli bir görevi ifa ediyor. Bence şahsi randevu ve görüşme talepleri beyaz masaya yönlendirilmemeli. Beyaz masa sadece belediyenin hizmetleri ve işleyişiyle alakalı başvuru ve talepleri çözmek için çalışan bir birim olmalı. Ancak birimimizin biraz daha sonuç odaklı çalışan bir birime dönüştürülmesi gerektiğini düşünüyorum.</i></p>	OLUMSUZ
6	Güven ve İlgi Kazanma	<p>HALKLA İLİŞKİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ</p> <p><i>Bundan önce bir kaç tane şikâyet hattı bulunmaktaydı. Şikâyet hattının birden fazla olması haliyle karışıklıklara ve hatalı aramalara yol açmaktaydı. Bu da zaman ve iş kaybına yol açıyordu. Bunların hepsi Alo 153 adı altında birleşti, Alo 153'e gelen talepler ve şikâyetler ivedilikle ilgili birimlere iletiliyor, buralarda çözülerek başvuru sahibine dönüş yapılıyor. Bütün çağrı merkezinin tek bir çatı altında toplanması vatandaş açısından büyük bir kolaylık oldu.</i></p>	OLUMLU
	Kurum İçi ve Dışı Kapsayıcılık	<p>BİLGİ EDİNME VE İDARİ İŞLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ</p> <p><i>Çağrı Merkezi her belediyenin sahip olması gereken bir hizmet alanı ancak belediyemizin çağrı merkezinde çalışan arkadaşlar belediyenin içerisinde ki işleyişe çok hâkim değiller. Bu sebepten dolayı, çağrı merkezini arayan vatandaşları yönlendirme konusunda bazı zorluklar yaşayabiliyorlar. Bu konuda şikâyetler alıyoruz. Alo 153 personelinin belediyenin işleyişi ile alakalı eğitim alması gerekiyor.</i></p>	OLUMSUZ
7	İki Yönlü İletişim	<p>MUHTARLIKLAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ</p> <p><i>Gaziantep büyük bir metropoliten alan ve çok sayıda mahalle ve köylere ayrılmış durumda. Mahalleyi ve köyü en iyi tanıyan şüphesiz ki muhtarlar. Mahallenin talep ve ihtiyaçlarını çeşitli birimleri dolaşarak çözmeye çalışmak yerine, kendileri için özel olarak kurulmuş olan muhtarlıklar şube müdürlüğüne iletiliyorlar. Bu hem muhtarlar açısından büyük bir kolaylık hem de belediye açısından büyük bir rahatlık. Muhtar sadece bir kişiyle muhatap oluyor ve talebinin geri dönüşünü ondan alıyor. Gerektiği zaman bizde muhtarlarımızın ayağına gidiyoruz.</i></p>	OLUMLU

	Yönetim Fonksiyonu	HALKLA İLİŞKİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ <i>Muhtarlıklar şube müdürlüğü çok ucu açık bir birim, aslında bu birim muhtarları bir kanal olarak kullanmalı, muhtarlar aracılığıyla vatandaşın nabzı tutulmalı ve muhtarlarda çeşitli açılardan yararlanarak bunları belediyenin lehine dönüştürecek faaliyetlerde bulunmalı. Şu an yeteri kadar etkin bir şekilde çalıştığını düşünmüyorum.</i>	<i>OLUMSUZ</i>
8	İki Yönlü İletişim	BİLGİ EDİNME VE İDARİ İŞLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ <i>Çeşitli eğitimler organize edildi. Ancak bunlar genel eğitimler, halkla ilişkiler personeli için özel eğitimler yapılması gerekiyor. Halkla ilişkiler personeli bu anlamda hem daha fazla bilinçlendirilmeli hem de personellerin yıpranmasının önüne geçecek etkinlikler ve faaliyetler düzenlenmeli, motivasyon artırılmalı.</i>	<i>OLUMSUZ</i>
	Süreklilik	HALKLA İLİŞKİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ <i>Son yıllarda bazı eğitimler düzenlendi. Eğitimler belli bir plan ve proje dâhilinde, düzenli süregelen bir sisteme oturtulmalı. Halkla ilişkiler personeline, halkla ilişkiler bilincini ve halkla ilişkilerin profesyonel anlamda nasıl yapılacağı şeklinde eğitimler verilmeli. Eğitimler ile profesyonel halkla ilişkiler uzmanları yetiştirilmeli. Benim görüşüm eğer bu birime personel alınacaksa öncelikle direkt olarak halkla ilişkiler eğitimine alınmalı ve belli bir eğitim sürecini tamamladıktan sonra göreve başlamalı. Böylece eğitim süresince, hangi şube ve birime daha uygun oldukları gözlemlenebilir ve oraya yönlendirilebilir. Eğitimlerin hem sayı olarak hem de içerik olarak yeterli olmadığını düşünüyorum.</i>	<i>OLUMSUZ</i>
9	Güven ve İlgı Kazanma	HALKLA İLİŞKİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ <i>Yeni bir daire başkanlığı ve yeni bir sistem kuruldu. Bütçenin bunun altyapısının oluşturulması için kullanıldığını düşünüyorum. Sonuç olarak halkla ilişkiler birimi yeni ve modern bir hizmet alanına kavuştu ve bu da olumlu bir gelişme oldu.</i>	<i>OLUMLU</i>
	Yönetim Fonksiyonu	BİLGİ EDİNME VE İDARİ İŞLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ <i>Aslında bazı harcamaları çok gereksiz buluyorum. Bazı kırtasiye harcamaları gereksiz bir biçimde yapılıyor. Elimizde mevcut olan ve bize sağlanan çok iyi bilgisayar programları var. Bu sistemler odaklı çalışmalıyız.</i>	<i>OLUMSUZ</i>
10	Kitleyi İnandırmak	HALKLA İLİŞKİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ <i>Her kurumun bir kimliği var. Hizmet sunulurken hizmeti alan kişiyle hizmeti sağlayan kişinin birbirinden ayrılması gerekiyor. Kurum doğru bir şekilde temsil edilmeli. Aslında tek renk kıyafet uygulaması işimize verdiğimiz önemin bir göstergesi. Konuyla ilgili vatandaşlardan herhangi bir tepki alıyor musunuz? Vatandaş bu durumdan çok memnun ve diğer yerel yönetim birimleri bu uygulamamızı örnek alıyor. Nasıl ki kolluk kuvvetleri üzerlerinde ki kıyafet sayesinde ayırt edilebiliyorsa arkadaşlarımızın da halkla ilişkiler personeli olduğu bu şekilde ayırt ediliyor. Kurumsal kimlik taşıyan kurumlarda bu şekilde ki uygulamaların olması gerekiyor. Bu çok etkili bir uygulama oldu.</i>	<i>OLUMLU</i>

	Güven ve İlgı Kazanma	MUHTARLIKLAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ <i>Tek renk kıyafet uygulaması motivasyonumuzun düşmesine yol açtı. Bu kıyafetler içerisinde rahat çalışmıyoruz. Sizce bu konuyla ilgili ne yapılmalı? Çok daha düzenli ve sistemli bir uygulamaya geçilmesi gerektiğini düşünüyorum. Bence şu an ki uygulama sonlandırılmalı.</i>	<i>OLUMSUZ</i>
11	Kurum İçi ve Dışı Kapsayıcılık	BİLGİ EDİNME VE İDARİ İŞLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ <i>Çok olumlu katkıları olduğunu düşünüyorum. Birime yapılan yatırımlar neticesinde personelin de verimliliği arttığı için bu da kurumsal prestije olumlu katkı sağladı. Bence halkla ilişkilerin gezici bir birimi olmalı. Bütün STK'lar ve odalar ziyaret edilerek düzenli bir şekilde raporlar hazırlanmalı ve bu raporlar ekseninde birim içerisinde uygulamalar yapılmalı. Bu şekilde bir birimin oluşturulmasının kurumsal prestije ciddi anlamda katkı sağlayacağını düşünüyorum.</i>	<i>OLUMLU</i>
	İki Yönlü İletişim	MUHTARLIKLAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ <i>Bir yandan kurumsal prestije olumlu bir yandan olumsuz katkı sağladı. Belediyenin giriş bölümünde böyle bir birimin olması ve vatandaşın karşılanması anlamında çok olumlu bir faaliyet oldu. Olumsuz anlamda ne gibi bir etkisi oldu? Başka birimlerin sorumluluk alanlarına giriyoruz, onlara iletilmesi gereken talep ve şikâyetleri biz alıyoruz. Geri dönüş ve cevaplandırma anlamında sıkıntılar yaşanınca, haliyle bu da kurumsal prestiji olumsuz etkiliyor.</i>	<i>OLUMSUZ</i>
12	Güven ve İlgı Kazanma	MUHTARLIKLAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ <i>Genel şartlar ve alt yapı ciddi anlamda iyileştirildi. Birim için güzel bir ortam ve atmosfer oluşturuldu ve bu da halkla ilişkiler birimine çok güzel bir hava kattı. Sağlanan programlar sayesinde tek tık ile evrak bulabilme imkânına sahibiz. Bu da gereksiz zaman kayıplarını ve kırtasiyeciliği önlemiş oldu.</i>	<i>OLUMLU</i>
	Kurum İçi ve Dışı Kapsayıcılık	BİLGİ EDİNME VE İDARİ İŞLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ PERSONELİ <i>Bize sağlanan şartlar öncesine göre çok daha iyi. Sağlanan destek işlerimizi daha kolay ve sonuç odaklı olarak yapmamızı sağlıyor ama şikâyet ve başvuruları aldığımız bilgisayar programının biraz daha hızlı olması sonuçlandırma açısından çok daha iyi olur. Ancak belediyenin diğer birimlerinin faaliyetleri ile alakalı haberdar edilme konusunda problem yaşıyoruz. Tabi vatandaş ilk olarak gelip bize soruyor. Bizler de bu faaliyetler konusunda haberdar olmayınca vatandaşa cevap veremiyoruz. Haliyle problemler yaşanabiliyor.</i>	<i>OLUMSUZ</i>

7.9.1. Verilerin Yorumlanması

Araştırmanın gerçekleştirildiği şube müdürlüklerine bağlı personelin, sorulan sorulara olumlu ve olumsuz olacak şekilde iki temel yaklaşımla cevap verdikleri belirlenmiştir. Katılımcılar, GBB'nin incelenen dönemdeki halkla ilişkiler hizmetinde meydana gelen değişim ve dönüşümleri nasıl değerlendirdiklerine yönelik sorulan soruya olumlu ve olumsuz karşıladıklarını söylemiş ve bunun sebeplerini belirtmişlerdir. Bazı katılımcıların yaşanan değişiklikleri hem olumlu hem de olumsuz karşılayabildikleri belirlenmiştir. Literatür bölümünde bahsedilen halkla ilişkiler fonksiyon alanları, katılımcıların verdikleri cevaplara göre dağıtılmıştır. Burada esas amaç, katılımcıların, incelenen dönemde Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, halkla ilişkiler faaliyetleri hakkında görüş ve düşüncelerini almak, verilen cevaplara göre bunu herhangi bir halkla ilişkiler fonksiyonu içerisine oturtabilmektir.

Tablo-3'de ise personelin halkla ilişkiler biriminde meydana gelen değişikliklere karşı düşünce ve tutumları (olumlu – olumsuz) şeklinde sayısal ve oransal olarak ifade edilmiştir. Her soruya verilen olumlu ve olumsuz cevaplar için ayrı bir oransal hesaplama yapılmış, tablo sonunda ise genel toplam rakamsal ve oransal olarak belirtilmiştir. Sorular ve Araştırmaya katılan personelin 6'sı Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü'nde, 4'ü Muhtarlıklar Şube Müdürlüğünde, 4 personel ise Bilgi Edinme ve İdari İşler Şube Müdürlüğünde çalışmaktadır. İlgili şube müdürlüğünde çalışan personelin sorulara verdiği cevaplar (olumlu-olumsuz) şekilde şube müdürlükleri ve soru numaraları belirtilerek Tablo-3 içerisinde gösterilmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların Verdiği Cevapların (Olumlu-Olumsuz) Şube Müdürlükleri ve Fonksiyon Alanlarına Göre Dağılımı

Soru No	Sorular	Fonksiyon Alanı	Gruplandırma	Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü	Bilgi Edinme ve İdari İşler Şube Müdürlüğü	Muhtarlıklar Şube Müdürlüğü	TOPLAM	
							Rakamsal	%
1	Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nde incelenen dönemde halkla ilişkiler birimine verilen önem düzeyine olumlu / olumsuz ne gibi etkileri olmuştur?	Yönetim Fonksiyonu	OLUMLU	5	4	2	11	%79
		Güven ve İlgi Kazanma	OLUMSUZ	1	-	2	3	%21
2	Son yıllarda size gelen şikâyet ve taleplerin çözümlenmesine dair performansınızda ne gibi bir değişiklik olmuştur? Açıklar mısınız?	Kurum içi ve dışı kapsayıcılık	OLUMLU	4	3	3	10	%71
		Süreklilik	OLUMSUZ	2	1	1	4	%29
3	Performansınızda bir değişiklik meydana geldiyse daha çok çözüm üretebilmenizi sağlayan nedir?	Süreklilik	OLUMLU	5	2	3	10	%71
		Kitleyi inandırmak	OLUMSUZ	1	2	1	4	%29
4	Son yıllarda halkla ilişkiler daire başkanlığı bünyesinde çalışan personel sayısında ki artışı nasıl değerlendiriyorsunuz?	Yönetim Fonksiyonu	OLUMLU	2	1	-	3	%21
		Yönetim Fonksiyonu	OLUMSUZ	4	3	4	11	%79
5	Son yıllarda halkla ilişkiler daire başkanlığı bünyesinde kurulmuş olan beyaz masa birimini nasıl değerlendirirsiniz?	İki Yönlü İletişim	OLUMLU	4	3	3	10	%71
		Kitleyi İnandırmak	OLUMSUZ	2	1	1	4	%29
6	Son yıllarda halkla ilişkiler daire başkanlığı bünyesinde kurulmuş olan Alo 153 çağrı merkezi hizmeti hakkında düşünceleriniz nelerdir?	Güven ve İlgi Kazanma	OLUMLU	5	2	2	9	%64
		Kurum içi ve dışı kapsayıcılık	OLUMSUZ	1	2	2	5	%36
7	Son yıllarda halkla ilişkiler daire başkanlığı bünyesinde kurulmuş olan muhtarlıklar şube müdürlüğü hakkında ki görüşleriniz nelerdir?	İki Yönlü İletişim	OLUMLU	5	3	3	11	%79
		Yönetim Fonksiyonu	OLUMSUZ	1	1	1	3	%21
8	Son yıllarda halkla ilişkiler birimi bünyesinde çalışan personele, halkla ilişkiler hizmetleri anlamında herhangi bir eğitim ya da seminer organize edildi mi? Bu eğitimlerin yeterliliğini nasıl değerlendirirsiniz?	İki Yönlü İletişim	OLUMLU	1	-	-	1	%7
		Süreklilik	OLUMSUZ	5	4	4	13	%93
9	Son yıllarda halkla ilişkiler birimine ayrılan bütçede ciddi bir artış meydana gelmiş. Bu artışı nasıl değerlendiriyorsunuz?	Güven ve İlgi Kazanma	OLUMLU	6	3	3	12	%86
		Yönetim Fonksiyonu	OLUMSUZ	-	1	1	2	%14
10	Yakın zamanda uygulamaya konulan beyaz masa personelinin tek renk kıyafet uygulamasının ne gibi faydaları olmuştur?	Kitleyi inandırmak	OLUMLU	4	4	3	11	%79
		Güven ve ilgi kazanma	OLUMSUZ	1	1	1	3	%21
11	Halkla ilişkiler biriminin Gaziantep Büyükşehir Belediye'si kurumsal prestijine katkısı olmuş mudur? Katkı ve dezavantajlar konusunda düşünceleriniz nelerdir?	Kurum içi ve dışı kapsayıcılık	OLUMLU	5	2	3	10	%71
		İki yönlü iletişim	OLUMSUZ	1	2	1	4	%29
12	Sunmuş olduğunuz halkla ilişkiler hizmeti için, size sağlanan genel şartları ve teknolojik altyapıyı yeterli buluyor musunuz? Bu konuda ne gibi önerileriniz var?	Güven ve ilgi kazanma	OLUMLU	2	1	3	6	%43
		Kurum içi ve dışı kapsayıcılık	OLUMSUZ	4	3	1	8	%57
Genel Toplam			OLUMLU	48	28	28	105	%62
			OLUMSUZ	24	20	20	63	%38

Tablo-3'e göre sorulan 12 sorunun 9'una verilen cevaplarda "olumlu" görüşler yüzde ve sayı olarak ağır basmakta, 3 soruda ise "olumsuz" görüşler daha ağırlıklı çıkmaktadır. Olumsuz görüşlerin ağır bastığı ilk soru %79 olumsuz yaklaşımla 4'üncü soru olan "Son yıllarda halkla ilişkiler daire başkanlığı bünyesinde çalışan personel sayısında ki artışı nasıl değerlendiriyorsunuz?" sorusu iken; ikinci soru ise %93 olumsuz yaklaşımla 8'inci soru olan "Son yıllarda halkla ilişkiler birimi bünyesinde çalışan personele, halkla ilişkiler hizmetleri anlamında herhangi bir eğitim ya da seminer organize edildi mi? Bu eğitimlerin yeterliliğini nasıl değerlendirirsiniz?" sorusu ve son olarak üçüncü soru ise olumlu ve olumsuz cevaplar daha yakın oranda olmakla beraber, olumsuz görüş bildirme oranının %57 olarak ortaya çıktığı 12'nci soru olan "Sunmuş olduğunuz halkla ilişkiler hizmeti için, size sağlanan genel şartları ve teknolojik altyapıyı yeterli buluyor musunuz? Bu konuda ne gibi önerileriniz var?" sorusudur.

Halkla ilişkilerin fonksiyonları kapsamında sorular incelendiğinde 4'üncü sorunun "Yönetim" fonksiyonuyla; 8'inci sorunun "Süreklilik" fonksiyonuyla; 12'nci sorunun ise "Kurum içi ve dışı kapsayıcılık" fonksiyonuyla ilgili olduğu görülmektedir. Bu sonuçlardan hareketle, önümüzdeki dönemde bütün bir sistem olarak halkla ilişkiler faaliyetleri değerlendirildiğinde, ayrılan bütçe, insan kaynağı ve zaman başta olmak üzere tüm kaynakların verimlilik ve etkinliğinin artırılabilmesi açısından bu alanlara yönelik olarak aşağıdaki tedbirlerin alınmasının faydalı olacağı değerlendirilmektedir:

- (1) Halkla ilişkiler birimi personel istihdam politikası ile alakalı ciddi bir düzenlemenin yapılması gerekmektedir.
- (2) Halkla ilişkiler birimi personeline, profesyonel halkla ilişkiler uzmanları ve akademisyenler tarafından hazırlanan eğitimler verilmelidir.
- (3) Birimin genel alt yapı ve imkânları önceki döneme göre geliştirilmiş olmakla birlikte yeni düzenlemelerin yapılmasına ihtiyaç duyulmaktadır. **Örneğin :**
 - a) Birimin rahat hizmet verebilmesi için daha geniş bir mekân tesis edilmeli ve daire başkanlığı bünyesinde yeni alt birimler kurulmalıdır.
 - b) GBB'nin sorumluluk alanındaki bazı merkezi semtlerde GBB iletişim noktası kurulmalıdır.
 - c) Vatandaşın evinde ziyaret ederek sorunlarını dinleyecek gezici bir birim kurulmalıdır.
 - d) Vatandaşın mobil olarak talep ve şikâyetlerini iletebileceği bir cep telefonu uygulaması geliştirilmelidir.
- (4) Kurum içi iletişim ve koordinasyon ile alakalı yaşanan problemler çözülmelidir.

Genel toplama bakıldığında ise, toplam yekûn olarak 72 soru cevaplamış olan halkla ilişkiler şube müdürlüğü personelinin sorulara %65 oranında "olumlu", %35 oranında "olumsuz" cevaplar verdiği görülmektedir.

Toplam 48 cevap veren bilgi edinme şube müdürlüğü personeli, %58 oranında "olumlu" yüzde %42 oranında "olumsuz" cevaplar vermiştir. Aynı sayıda kişinin katıldığı muhtarlıklar şube müdürlüğü personeli de %58 oranında "olumlu" %42 oranında "olumsuz" cevaplar vermiştir.

Katılımcı 14 personelin 12 soruya verdiği 168 cevabın 105'i "olumlu" 63'ü ise "olumsuz" cevaplardır. Buna göre genel toplam "olumlu" cevap oranı %62, "olumsuz" cevap oranı ise %38 olarak belirlenmiştir.

Bu sonuçlardan yola çıkarak, genel anlamda mülakata iştirak eden personelin uygulanan halkla ilişkiler faaliyetlerinin durumundan, bu konuda yapılan yenilik ve değişikliklerden memnun olduğu ancak olumsuz görüş ifade edilen fonksiyon alanlarına yönelik faaliyetlere öncelik verilmesi suretiyle hem halkla ilişkiler faaliyetlerinin etkinliğinin hem de bu birimlerde görevli personelin memnuniyet düzeyi ve performansının artırılabilceği değerlendirilmektedir.

7.9.1.1 İncelenen Dönemde Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Birimine Verilen Önem Düzeyindeki Değişiklik Olmuş mudur? Olmuşsa Ne Gibi Değişiklikler Olmuştur?

Araştırmaya katılan personelin tamamı, incelenen dönemde halkla ilişkiler biriminin çehresinin çok değiştiğini ve birimin çok ciddi bir dönüşüme uğradığını belirtmektedir. Yine araştırmaya katılan personelin tamamı halkla ilişkiler birimine verilen önem düzeyinde ciddi bir artış olduğunu ve yeni yönetimin halkla ilişkiler birimine çok önem verdiğini belirtmektedirler. Araştırmaya katılanların ciddi bir bölümü de bakanlıktan gelen Fatma Şahin'in, Gaziantep'e mal olmuş bir siyasetçi olduğunu, siyaseti yerelde sürdürmeye devam ettiğini bundan dolayı göreve geldikten sonra birime iletilen taleplerde ciddi bir artış yaşandığını ve bu birimin varlığının kaçınılmaz bir zorunluluk olduğunun altını çizmektedir.

Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı personelinin verdiği cevaplar araştırmanın birincil veri toplama aracı olarak belirlenmiş ve cevaplar üzerinden analiz ve yorumlamalar yapılmıştır. Buna göre;

6 yıldır Halkla İlişkiler biriminde çalışan (P12) sorulan soruya; *'Fatma Hanım göreve geldikten sonra özellikle talepler anlamında ciddi bir patlama yaşandı. Genellikle, aile ve sosyal politikalar bakanlığının sorumluluk sahasına giren talepler alıyoruz. Bu da halkta halen Fatma Hanım'ın Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı yetkilerine sahip olduğu şeklinde bir düşüncenin olduğunun en azından bu bakanlıkta etkisinin halen devam ettiği şeklinde bir düşüncenin olduğunun göstergesi olarak kabul edilebilir. Fatma Hanım'ın oğluna kız istemek için aracı olması talebiyle gelen vatandaşlarımız bile oluyor'* şeklinde bir cevap vermiştir. Buradan Gaziantep halkının mevcut Büyükşehir Belediye Başkanı'ndan beklentilerinde çitanın oldukça yükselmiş olduğunun ve kuruma yönelik taleplerdeki ciddi artışın bununla çok yakından ilişkili olduğu çıkarılabilir.

Araştırmaya katılan personelin önemli bir bölümü incelenen dönemde kendilerine iletilen talep ve şikâyet oranında büyük artış meydana geldiğini ancak bunların çözümlenmesinde de rakamsal ve oransal olarak ciddi bir iyileşme olduğunu belirtmişlerdir.

Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, Bilgi Edinme ve İdari İşler Şube Müdürlüğü'nden elde edilen veriler ışığında hazırlanan aşağıda ki tablolar katılımcıların verdiği cevapları doğrular nitelikte rakamlar içermektedir.

Tablo-4. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı 2015 Yılı Başvuru Sayılarının Şube Müdürlüklerine Göre Dağılımı

HALKLA İLİŞKİLER DAİRE BAŞKANLIĞI 2015 BAŞVURU SAYILARI

BİLGİ EDİNME VE İDARİ İŞLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ

	Çözümlenen	Çözümlenmeyen
Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)	48	6
Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)	1.688	107
Dilekçe Müracaatlar	2.301	611
Elektronik Ortamdan Gelen Başvurular	2.829	171
Toplam	6.866	895

HALKLA İLİŞKİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ

Müracaat Sayısı

ALO 153 Çağrı Merkezine Gelen Çağrılar	589.139
Beyaz Masa Başvuruları	10.510
İŞ-KUR Müracaatları	5.018

Toplam **604.667**

Kaynak: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Bilgi Edinme ve İdari İşler Şube Müdürlüğü

Tablo-5. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı 2016 Yılı Başvuru Sayılarının Şube Müdürlüklerine Göre Dağılımı

HALKLA İLİŞKİLER DAİRE BAŞKANLIĞI 2016 BAŞVURU SAYILARI

BİLGİ EDİNME VE İDARİ İŞLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ

	Çözümlenen	Çözümlemeyen
Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)	73	4
Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER)	1.893	1
Dilekçe Müracaatlar	2.897	275
Elektronik Ortamdan Gelen Başvurular	5.053	2
Toplam	9.916	282

HALKLA İLİŞKİLER ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ

	<i>Müracaat Sayısı</i>
ALO 153 Çağrı Merkezine Gelen Çağrılar	629.679
Beyaz Masa Başvuruları	5.308
İŞ-KUR Başvuruları	4.711
Toplam	639.698

Kaynak: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Bilgi Edinme ve İdari İşler Şube Müdürlüğü

Tablo-4 ve Tablo-5 üzerinde birçok yorumda bulunulabilir. Ancak en kilit noktalardan birisi 2016 yılında, bir önceki yıla göre çözümlenen başvuru oranında ki keskin artış olarak değerlendirilmiştir. Örneğin 2015 yılında dilekçe ile yapılan müracaat sayısı 2.912, çözümlenen müracaat sayısı 2.301 ve çözümlenme oranı %79.01 iken, 2016 yılında 3.172 adet dilekçe ile yapılan müracaatın 2.897 tanesi çözümlenerek, çözümlenme oranı %91.33'e yükselmiştir.

Ayrıca 2015 yılında elektronik ortamdan yapılan toplam başvuru sayısı 3.000, çözümlenen başvuru sayısı 2.829, çözümlenme oranı %94 iken, 2016 yılında toplam 5.053 adet elektronik ortam başvurusunun 5.051'i çözüme ulaştırılarak, çözümlenme oranı neredeyse %100'e ulaşmıştır.

Bu rakamlardan yola çıkarak, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nde son seçimlerden bu yana, belediyeye çeşitli kanallardan gelen şikâyet, talep ve müracaat sayılarının artmasına rağmen, şikâyet ve taleplerin sonuçlandırılmasında rakamsal ve oransal olarak iyileşme görülmüştür denilebilir. Yukarıda ki tablolar ve veriler, rakamsal olarak bu hipotezi kanıtlamaktadır.

12 yıldır Gaziantep Büyükşehir Belediyesinde, 9 yıldır halkla ilişkiler biriminde çalışan (P1)'e göre; *"Bize yapılan başvurular şikâyetten çok talep şeklindedir. Genellikle iş talebi ve maddi eksikli taleplerde bulunmaktadır. Ailevi konulardan tutun, maddi ve manevi her konuda yapılan talep sayısı ciddi bir artış göstermiştir. Şurası gerçek son bir kaç yıllık süreçte halkla ilişkilerde ciddi anlamda bir değişiklik oldu. Olumlu anlamda etki ettiğini düşünüyorum. Yeni yönetimin gelmesi ile beraber vatandaş ile birebir daha fazla görüşülmeye başlanmış, daha fazla vatandaşın probleminin çözülebilmesi sağlanmıştır"* şeklinde bir görüş belirtmiştir.

7 yıldır Gaziantep Büyükşehir Belediyesinde çalışan (P11) ise sorulan soruya ; *"Kesinlikle verilen önem düzeyinde ciddi bir artış olduğunu düşünüyorum. Yeni açılan birimler bunun göstergesi. Halkla ilişkiler birimi daha sistemli ve düzenli çalışmaya başladı."* şeklinde bir cevap vermiştir. Bu cevaba göre halkla ilişkiler biriminin önceden daha dağınık bir şekilde faaliyet göstermeye çalıştığı şimdi ise genişlemenin ve altyapı iyileştirmesinin yanı sıra çalışma sistemini de daha düzenli hale getirerek faaliyet gösterdiği söylenebilir.

3 yıldır Gaziantep Büyükşehir Belediyesinde ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığında çalışan (P8)'e göre; *"Verilen önem düzeyinin çok arttığını düşünüyorum. Birçok yeni birim ve hizmet alanı kuruldu. Hizmet anlayışı vatandaşa yönelik olmaya başladı"*.

Ağırlıkla beyaz masa personelinin altını çizdiği ancak ilgili birimde çalışan bütün personelin birleştiği bir noktada son birkaç yılda Gaziantep Büyükşehir Belediyesi halkla ilişkiler faaliyetlerinin özellikle Gaziantep halkı nezdinde ki karşılığının olumlu şekilde değişmesidir. Bütün personel kendilerine talep ve şikâyet için başvuruda bulunan vatandaşlarda bu durumu net bir şekilde gözlemlediklerini belirtmişlerdir. Beyaz masa personelinin tamamı yüz yüze yaptıkları görüşmelerin rakamsal ve oransal olarak ciddi miktarda arttığını ve çözüme ulaştırılan başvuru ve şikâyet sayısında önemli oranda bir iyileşme olduğunu belirtmektedirler.

Bütün personelin birleştiği nokta ise, önceki döneme kıyasla vatandaşın en azından karşısında bir muhatap bulması ve istediği neticeyi alamasa dahi kendini dinleyen ve yönlendiren bir birimin ve personelin var olmasını çok olumlu karşıladığı şeklindedir. (P7); *"Halk endeksli bakıldığında çok olumlu bir çalışma oldu. Ciddi bir şekilde halkla ilişkilere verilen önem düzeyinde bir artış yaşandı ve yeni birimler kuruldu. Vatandaş başvuru yaparken karşısında bir muhatap buluyor"* şeklinde bir görüş belirtmiştir.

Halkla İlişkiler biriminde uzun bir dönemdir çalışan ve şu an Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü görevini yürüten, Halkla ilişkiler uzmanı (P14) ; *"Çok ciddi bir değişim oldu. Daha önce halkla ilişkiler yazı işlerine bağlı olarak çalışan bir kaç kişinin götürdüğü bir birimdi. Ancak şu an daire başkanlığı statüsüne kavuştu. Bu da bakış açısının ne kadar değiştiğini ve bu birimin ne kadar önemsendiğini gösteriyor. Esasında olması gereken de bu. Yerel yönetimler vatandaşa daha ciddi anlamda yönelmek ve geri dönüşleri almak konusunda çok titiz olmalı. Son yıllarda bu hassasiyet ile hareket ediliyor"* şeklinde bir cevap vermiştir. Halkla ilişkilere verilen önem düzeyinin ciddi anlamda artış gösterdiği, uzun yıllardır bu birimde çalışan personelin (P14) bu cevabıyla anlaşılabilir. Buna ek olarak verilen bu cevaptan, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nde geniş çaplı hizmet veren bir halkla ilişkiler birimine önceden beri ihtiyaç duyulduğu anlaşılmaktadır.

Yapılan mülakat cevaplarına göre halkla ilişkiler birimi diğer birimlerin yükünü hafifletme ve işleyişini kolaylaştırma anlamında önemli katkılar sağlamıştır. Bulguların

gösterdiğine göre, önceden başvurular ilgili birimlere yapılıyor ve orada sonuçlandırılmaya çalışılıyordu. Bu da belediyenin özellikle bazı birimlerinde evrak yığılmalarına ve vatandaş yoğunluğuna yol açıyor ve birimin asıl yapması gereken işlerin aksamasına yol açabiliyordu. Halkla ilişkilerin, daire başkanlığı statüsüne kavuştuktan ve sistemli bir şekilde çalışmaya başladıktan sonra belediyeye yapılan tüm başvurular halkla ilişkiler birimi tarafından alınarak bilgisayar ortamına kaydedilmeye başlanmış ve yine bilgisayar ortamında ilgili birimlere aktarılmaya başlanmıştır. Bu da belediyenin diğer birimlerinin iş yükünün hafiflemesine katkıda bulunmuştur. Beyaz masa personeli (P2) “*Önceden vatandaşlar diğer birimlerle görüşüyorlardı. Şimdi talep ve şikâyetler direk burada çözülüyor. Böylece diğer birimlerinde yükü hafiflemiş oluyor*”.

Bilgi edinme şube müdürlüğü personelinin verdiği cevaplara göre ise; özellikle online ortamda çok kapsamlı bir halkla ilişkiler çalışmasının yürütüldüğünü ve rakamsal olarak alınan talep ve şikâyetlerde ciddi bir artış ve bunların çözümlenmesinde sayısal ve oransal olarak ciddi bir iyileşmenin olduğu söylenebilir.

Yine araştırmaya katılan personelin yaklaşık %40'lık bölümü, talep ve şikâyetlerin bu denli artmaya devam etmesi durumunda, gelecek bir kaç yıl içerisinde, mevcut altyapının yeterli olmayacağını ve şimdiden bu konuyla alakalı önlemlerin alınarak daire başkanlığı bünyesinde yeni birimlerin ve daha geniş bir hizmet alanının kurulması gerektiği düşüncesindedir. Bu cevabı veren personel, halkla ilişkiler birimindeki mevcut yoğunluğa dikkat çekmiş ve ciddi iyileştirmelerin yapılmasına rağmen altyapı ve birimlerin şu an ki talep ve şikâyetleri dahi karşılamakta bazen çok ciddi zorluklar yaşadıklarını belirtmişlerdir. Şehrin mevcut nüfus artışı ve yoğun mülteci nüfusunun varlığı göz önüne alınacak olursa bu konuda ciddi bir çalışma yapılması gerektiğini savunmuşlardır.

7.9.1.1.1. İncelenen Dönemde Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı Personelinin Şahsi Performansındaki Değişiklikler

Araştırmaya katılan 14 personelden 10'u son yıllarda şahsi performanslarında ciddi bir artış meydana geldiğini daha verimli ve etkin çalıştıklarını ifade etmişlerdir. Diğer 4 personel ise şahsi performanslarında fazla değişiklik meydana gelmediğini ancak tecrübe kazanma anlamında ciddi avantajlar yakaladıklarını belirtmişlerdir. 4 personelin verdiği cevaptan yola çıkarak, halkla ilişkiler biriminin yeni hizmet alanlarına açıldığı, bu birimlerde çalışmanın ise personelin bilgi, donanım ve tecrübelerini arttırmalarını sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Aslında şahsi performansının çok değişmediğini söyleyen 4 personelin de iş üretme kapasitelerinde artış olduğu belirlenmiştir. Çünkü bu personelin tamamının, Halkla İlişkiler biriminde 3 yıl veya biraz daha fazla süredir çalışmalarından dolayı, başlangıçta çektikleri acemilik dönemlerini hesaba katmaksızın soruları cevapladıkları, yöneltilen diğer sorulara verdikleri cevaplar incelendiğinde ortaya çıkmaktadır.

Örneğin; Mülakat sırasında şahsi performansının değişmediğini savunan (P9) " Halkla ilişkiler hizmeti verirken daha fazla çözüm bulmanızı sağlayan bir etken var mı?" sorusuna ; "*Müdürümün güveni beni ciddi anlamda motive ediyor. İşleri bana gözü kapalı bir şekilde teslim ediyor ve güveniyor. Bu da benim iş ortamında ki özgüvenimin ve performansımın ciddi anlamda artmasını sağlıyor.*" şeklinde bir cevap vermiştir. Bahsedilen müdürün, son seçimlerden sonra bu göreve getirildiği bilindiğinden, aslında yönetimin bir fonksiyonu olarak, bu personelin halkla ilişkiler performansını olumlu etkileyen ancak öncesini bilmediği için karşılaştırma imkânına sahip olmadığı bir değişimin meydana geldiği anlaşılmaktadır.

Yine ilgili soruya; "*Şahsi performansım da fazla bir değişiklik olmadı yine aynı hizmeti vermeye devam ediyorum*" şeklinde bir cevap veren (P2) ise " Halkla ilişkiler hizmeti verirken daha fazla çözüm bulmanızı sağlayan bir etken var mı?" sorusuna ; "*bize sunulan bilgisayar talep kayıt sistemi daha fazla talep almamızı ve görüşme yapmamızı sağlıyor*" şeklinde bir cevap vermiştir. Bahsedilen bilgisayar sistemleri ve programlarının da halkla ilişkiler biriminin daire başkanlığı statüsüne kavuşmasından sonra faaliyete geçirildiği bilindiğinden (P2)'nin de incelenen dönemde performansında bir artış olduğu çıkarılabilir.

Diğer iki personelin de mülakat esnasında buna yakın şeyler söylemesi ve cevaplar vermesi üzerine bu tespit genellenmiştir.

Mülakat esnasında sorulan "*son yıllarda daha çok çözüm üretebilmenizi sağlayan nedir*" sorusu yöneltildiğinde 3 farklı cevabın öne çıktığı görülmektedir. Örneklemlerin 7 tanesi iş yükleri ve sorumlulukları arttığından dolayı performanslarında da bir artış meydana geldiğini, 5'i yönetim ve üstlerinden aldıkları destek ve güven sayesinde performanslarının arttığını, 2'si ise halkla ilişkiler hizmeti ile alakalı tecrübe kazandıklarını ve çalışma sistemine alıştıkları için performans artışlarının meydana geldiğini belirtmiştir. Bu cevaplardan neredeyse sıfırdan bir halkla ilişkiler biriminin kurulmasından sonra bu birimin personelinin performansında ki değişiklikleri tetikleyen etkenleri görmek mümkündür.

Katılımcıların 7'si iş yüklerinin ve sorumluluklarının artmasından dolayı performanslarının arttığını belirtmiş geriye kalan 7 katılımcı ise sohbet havasında geçen mülakatın çeşitli bölümlerinde doğrudan ya da dolaylı bir şekilde iş yüklerinin arttığını ve daha yoğun çalışmak ve daha fazla efor sarf etmek zorunda kaldıklarını belirtmişlerdir. Bu sebepten dolayı diğer etkenlerin varlığını reddetmemekle birlikte kişisel performansın artmasını tetikleyen en önemli etmenin, birime iletilen talep ve şikâyetlerin artış göstermesi olduğu söylenebilir.

Halkla ilişkiler Beyaz Masa'da çalışan ve yaklaşık 12 yıldır Gaziantep Büyükşehir Belediyesi personeli olan (P1)'in verdiği cevaba göre ; "*Performansında çok ciddi bir artış oldu. Bunun sebebi kesinlikle birime iletilen talep ve şikâyetlerin artış göstermesi. Daha fazla vatandaş ile görüşüyoruz ve yüz yüze iletişim kuruyoruz. Bazen mesainin nasıl bittiğini dahi anlamıyoruz. Çok yoruluyoruz ama performansımızda da ciddi bir artış meydana geldiğini bariz bir şekilde görüyoruz*".

6 yıldır Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nde hizmet veren Bilgi Edinme ve İdari İşler Şube Müdürlüğü personeli (P10) ; *İş yükümüzde ciddi oranda bir artış olduğu için ister istemez performansımızda arttı. Önceki döneme göre çok daha fazla talep alıyoruz. İncelenen dönemdeki kişisel ve kurumsal performans artışını, Fatma hanım'ın bakanlıktan gelen bir başkan olmasının çok etkisi olduğunu düşünüyorum. Başvuru da bulunan vatandaşta Fatma hanım'ın halen bakanlık yetkilerine sahip olduğu düşüncesi var. Bazen "Fatma Hanım hem bakanlık hem de büyükşehir belediye başkanlığını beraber yürütüyor değil mi" şeklinde sorularla dahi karşılaşabiliyoruz. Bir nevi hem aile sosyal politikalar bakanlığının hem de büyükşehir belediye başkanlığına iletilen talep ve şikâyetleri beraber alıyoruz. Vatandaş geldiği zaman onu geri çevirmekte olmuyor. Talep ya da şikâyeti alıp ilgili birimlere biz iletmeye çalışıyoruz. Tabi ki bu durum gerçekleşince de son yıllarda şikâyetler özellikle talepler ciddi anlamda artış gösterdi. Çünkü vatandaşlar çoğunlukla aile ve sosyal politikalar bakanlığının ilgi alanına giren talepler ile karşımıza geliyorlar.*" şeklinde bir açıklamada bulunmuştur. (P10)'un verdiği cevaba bakarak Büyükşehir Belediyesi'nde yönetimin ve

özellikle başkanın değişmesinin etkisini görebiliriz. Bu cevaba göre pasif şekilde çalışan bir birim Fatma Şahin'in göreve gelmesiyle aktivite edilmiş yine onun göreve gelmesiyle artışa geçen talep ve şikâyetler iş yükünü arttırarak birim personelinin performans artışını sağlamıştır.

Yaklaşık 9 yıldır Halkla İlişkiler personeli olan, halkla ilişkilerin çeşitli hizmet alanlarında çalışmış, şu an Muhtarlıklar Şube Müdürlüğü'nde hizmet veren (P6) sorulan aynı soruya; *“Performansında ciddi anlamda bir artış gerçekleşti. Birimimizde çalışan diğer arkadaşların da performansının arttığı, kendilerine verilen vazifeyi öncesine göre daha kısa zamanda çözümlayebildiklerini görüyorum. Bunu da iş yükümüzün ve sorumluluğumuzun artmasına bağlıyorum. Bir personele iş verirsiniz, sorumluluk verirsiniz ve sorumluluk alma bilincini kazandırırsanız verimli olduğunı görürsünüz. Sürekli birebir görüşmeler yapıyoruz, vatandaşla ve muhtarlarımızla yüz yüze görüşüyoruz. Her görüşmede tecrübe kazanıyor ve kendi eksikliklerimizde tamamlıyoruz.”*

Uzun süredir Halkla ilişkiler biriminde çalışan (P6)'nın verdiği cevaba göre, birimde ki değişimin çalışan personeli hareketlendirdiği, problem çözme ve sorumluluk alma yeteneklerini geliştirdiği söylenebilir. Halkla ilişkiler biriminde sadece pasif olarak masada oturan bir personel yerine, sorumluluk alan, vatandaşı dinleyip çözüm bulabilen ve onu yönlendirebilen bir personel profili oluşmaya başlamıştır. Bu da daha nitelikli ve çözüm odaklı iş gücünün kazanılmasını sağlayan bir etken olarak değerlendirilebilir. İlgili personelin verdiği cevaptan, eksikliklerini tamamlayan ve kendisini sürekli geliştiren bir halkla ilişkiler personeli profilinin oluşması ve hizmetin her geçen gün daha kaliteli bir hale gelmesi sonucu çıkarılabilir. Kendisine sorumluluk verilen personel bunun bilinciyle hareket edecek ve sorumluluğunu yerine getirmek için elinden geleni yapacaktır. Buna ek olarak sürekli vatandaşlarla yüz yüze iletişim kuran personel, farklı taleplere ve şikâyetlere çözüm bulmayı veya yönlendirme yapmayı öğrenecek, farklı insan tipleriyle karşılaşacak, kısacası halkla ilişkiler anlamında kendisini sürekli geliştirecek ve yeni tecrübeler edinecektir.

Mülakat esnasında *“Son yıllarda daha çok çözüm üretebilmenizi sağlayan nedir”* sorusuna amir ve yönetimden aldıkları destek şeklinde cevap veren katılımcı sayısı 5 olarak belirlenmiştir. Katılımcı personelin bir bölümü amirleriyle iletişimlerinin iyi olduğunu, karşılıklı anlayış ve işbirliği içerisinde çalıştıklarını ve bunun da performanslarına olumlu yansıdığını söylemişlerdir. Buna ek olarak yönetimin halkla ilişkiler birimine çok önem verdiğini, verdikleri bu önemin bütün personel tarafından hissedildiğini, kendilerinin de amirlerini yönetim karşısında zor duruma düşürmemek adına bu hassasiyetle hareket ettiklerini ifade etmişlerdir.

Sorulan soruya (P14); *“Yönetimin bu konuda olaya çok ciddi eğilmesi ve diğer birimleri harekete geçirmesi bizim bu anlamda performansımızı arttıran en önemli unsur oldu. Yönetim halkla ilişkilerin önemini farkında bu da bize olumlu olarak yansıyor. Performansımızı arttırıyor.”* şeklinde bir cevap vermiştir.

Aynı soruya Muhtarlıklar Şube Müdürlüğü personeli (P13) ; *“Yönetimden aldığımız destek ve değer bizi ciddi anlamda motive ediyor. Fatma Hanım, Halkla İlişkiler birimi çok önemsiyor ve gelişmelerden sürekli haberdar olmak istiyor. Şu ana kadar bütün önerilerimiz olumlu karşılandı. Hiç bir talebimiz reddedilmedi.”*

(P13) ve (P14)'ün verdiği cevaplara göre yönetimden alınan destek ve değer performans artışı için çok önemli bir etmen olarak kabul edilmelidir. Yerel yönetimlerde,

özellikle belediyelerde başkan tarafından verilen destek çok kıymetli olmakta ve motivasyonu ciddi anlamda arttırmaktadır. Herhangi bir birime hususi olarak ilgi gösterilmesi o birimde çalışan personele de olumlu yansımakta, personel açısından önemli bir iş yaptığı, kurumun varlığı için hayati görev üstlendiği, bunun bir parçası olduğu izlenimini oluşturmakta ve motive edici olmaktadır.

İncelenen dönemde, Gaziantep Büyükşehir Belediyesinde birçok yeniliğe imza atılmış, Türkiye genelinde bir ilk olarak, Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı bünyesinde Muhtarlıklar Şube Müdürlüğü'nün kurulması ile belediyelerde muhtarlıklar hizmetinin daha sistemli bir şekilde yürütülmesin önü açılmıştır.

3 yıldır Halkla İlişkiler biriminde çalışan katılımcı (P4)'ün verdiği cevaba göre; "Performans artışının en önemli etkeni müdürümüz. *Disiplinli bir çalışma sistemi uyguluyor ve bizi de bu sisteme entegre ediyor. Çok yardımsever bir insan, bize her konuda güveniyor ve yardımcı oluyor. Bu da daha rahat çalışmamızı ve performansımızın daha yüksek olmasını sağlıyor*".

Yine 3 yıldır Halkla İlişkiler biriminde çalışan katılımcı (P9) ; "*Müdürümün bana güveni çok etkili oldu. Bana güvenmesi ve sorumluluk vermesi özgüvenimin güçlenmesini ve performansımın artmasını sağladı.*"

Bu iki cevaptan yola çıkarak tolerans ve disiplin dengesini iyi kuran bir üstün, hem personeline huzurlu bir çalışma ortamı sunabileceği hem de başarılı bir halkla ilişkiler hizmetinin yürütülmesini sağlayabileceği çıkarılmaktadır. Özellikle halkla ilişkiler çalışmaları yapılan bir birimde ve kurumda, personeli ile iyi bir iletişim kuran müdürün çok başarılı hizmetlere imza atabileceği ve kendi üstleri nezdinde de itibar ve değer sahibi olabileceği söylenebilir.

"*Son yıllarda daha çok çözüm üretebilmenizi sağlayan nedir*" sorusuna tecrübe kazandığı ve çalışma sistemine alıştığı için daha çok çözüm üretebildiğini söyleyen örneklem sayısı 2'dir. Kurumlar ve ajanslar tarafından personel bazlı yapılan veya yaptırılan çeşitli araştırma ve anketler incelendiğinde, "tecrübe ve çalışma sistemine alışma faktörünün performans artışına etkisi" genellikle üst sıralarda yer alan seçeneklerden birisi olarak göze çarpmaktadır. Ancak neredeyse sıfırdan kurulan ve yeni bir çalışma sistemi ve yeni bir yönetimin faaliyete geçirdiği bir hizmet alanı için bu etken çalışanlar tarafından fazla tercih edilmemiş ve dile getirilmemiştir. Aslında katılımcı personelin tamamı, tecrübe kazanmanın ve çalışma sistemine alışmanın performanslarına pozitif katkı sağladığını mülakatın çeşitli safhalarında belirtmişlerdir. Ancak bunu önceleyen ve en önemli etken olarak söyleyen katılımcı sayısı 2 olarak tespit edilmiştir.

Sorulan soruya bir katılımcı (P5) ; "*Birimimiz bu haline gelmeden önce iş içeriği olarak aynı şeyleri yapıyordum. 3 yıldır aynı birimde çalışmak tecrübe kazanmamı ve yaptığım işe tam olarak hâkim olabilmemi sağladı ve performansımın artmasında en büyük etken oldu.*"

Yine aynı soruya katılımcı (P8) ; "*Birime alışmam ve arkadaşarımla bir arada çalışmayı öğrenmem performansımı arttırdı. Alışma evresini atlattıktan sonra ciddi bir performansım da ciddi bir artış gerçekleşti.*" şeklinde cevaplar vererek performans artışlarının en önemli sebebini tecrübe ve birime alışma olarak belirtmişlerdir.

7.9.1.1.2. İncelenen Dönemde, Halkla İlişkilere Verilen Önem Düzeyindeki Değişime Bağlı Olarak Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin Kurumsal Prestijinde Meydana Gelen Değişiklikler

Türkiye'nin en büyük metropoliten alanlarından birisinin yerel yönetim vazifesini yerine getiren Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin çok güçlü bir kurumsal kimliğinin olduğu, ulusal ve uluslararası platformlarda marka bir yerel yönetim birimi olarak kabul edildiği, birçok otorite ve kamu yönetimi uzmanı tarafından ifade edilmektedir. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi tarafından yapılan alt yapı, üst yapı, kültürel ve sosyal bütün aktiviteler markalaşmak ve kurumsal prestiji arttırmak için bir avantaj olarak değerlendirilmekte, bu hizmetler yerine getirilirken sürekli logo ve amblemler kullanılmakta, bu da Büyükşehir Belediyesi'nin var olan kurumsal prestijinin artırılması ve halk nezdinde bilinç altına yerleşen marka bir belediye olmasını sağlamaktadır. Bu çalışmaların bir sonucu olarak GBB'si tarafından "marka şehir kimliği çalışması" kapsamında bir amblem ve logo çalışması yapılmıştır. Bu alternatifli amblem ve logolar çeşitli reklamlarla tanıtımları yapılarak şehir genelinde kullanılmaya başlanmıştır. Bu çalışmaların akabinde, GBB tarafına "marka şehir kimliği" belirlenmeden önceki aşamalarla alakalı;

"Gaziantep Valiliği, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, sanayi ve ticaret odaları ile önemli paydaşların tümünün dâhil edilerek hazırlandığı çalışmada öncelikli olarak tüm belge, kitap, doküman, planlama ve araştırmalardan Gaziantep'in son 10 yıllık gelişim haritasını çıkarılmıştır. Yapılan araştırma verilerinin sağlamasını yapmak ve ulusal kanaat önderlerinin fikrini almak adına İstanbul ve Gaziantep'te toplamda 45 kişi ile (Gaziantep'te sanayici, iş adamı, yazar, Gaziantep'te ünlü kişiler) yüz yüze röportajlar gerçekleştirilmiştir.

Projenin uzun vadede vizyon kazanması adına ortaöğretim derecesindeki çocuklara 'Hayalimdeki Gaziantep' konulu resim çalışmaları yaptırılmıştır. Bu çalışmalar ışığında hazırlanan Stratejik Plan, Şehir Markası, Dünyadaki Markalaşma Örnekleri, Trendler ve Analizler sunumları yapılmıştır.

Yapılan kapsamlı araştırmalar neticesinde; marka şehir kimliği çalışmasına özel internet sitesi ve sosyal medya hesapları, 1 adet genel lansman filmi; fıstık, bakır, el işi, mutfak, mimari konulu 5 tema olmak üzere toplam 6 reklam filmi, sound logo alternatifleri, 2 renk alternatifli 20 farklı içerikli toplamda 40 adet logo tasarlanmıştır. 2 adet web sitesi tasarımının yanı sıra Türkçe ve İngilizce alternatifli gazete ve broşür tasarımları yapılmıştır.

Son olarak kurumsal kimlik ve promosyon ürünleri ile 1 proje tasarım filmini de kapsayan çalışmaların son hali 8 Şubat 2016'da tüm Gaziantep'lilerin davet edildiği bir lansmanla kamuoyuna tanıtılmıştır.

Şehrin önemli değerleri olan sanayisi, Antepfıstığı, baklava, hayvanat bahçesi, kebab, el sanatları, organik simgelerin ulusal ve uluslararası alanda tanıtılması için böylesi bir film ve logo çalışmasının yapılmasına ve çıkan ürünlerin yeterliliğine "ortak akılla" karar verilmiştir." şeklinde bir basın açıklaması yapılmıştır (<https://gantep.bel.tr>).

Açıklamaya göre yapılan bütün bu tasarımlar, sistemli ve düzenli bir hazırlık aşamasının ardından hayata geçirilmiştir. Gaziantep ile alakalı doküman ve araştırmalar taranarak bir yol haritası belirlenmiş, önemli kanaat önderleri ile istişare edilerek görüşleri

alınmış ve projenin uzun vadede vizyon kazanması için ortaöğretim derecesindeki çocuklar arasında bir resim yarışması yapılmıştır. Bu şekilde çocuklardan kanaat önderlerine kadar bütün demografik gruplarının proje içerisine yer alması sağlanmıştır.

GBB, yerelde var olan bu prestijini uluslararası arenalara da taşımış, yapılan başarılı çalışmalarla UNESCO gastronomi şehri olmaya hak kazanmıştır. Böylece, “Gaziantep Mutfağı” yapılan değerlendirmeler sonucu, UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı’na katılan, dünya genelindeki 10 yeni gastronomi şehri arasında ülkemizin ilk şehri olarak bir ilke daha imza atmıştır (<http://gaziantep.gov.tr>).

Gaziantep Büyükşehir Belediye Başkanı Fatma Şahin bu konuyla ilgili Gaziantep'in, kendi dalının Nobeli'ni aldığını belirterek, “Gaziantep Mutfağı, dünyanın en önemli mutfaklarından bir tanesi” şeklinde bir yorumda bulunmuş ve bu şekilde Gaziantep mutfağının UNESCO tarafından tescillendiğini ifade ederek elde edilen başarıya dikkat çekmiştir.

Buna ek olarak Çin'in Haikou kentinde düzenlenen 4. Asya Belediye Başkanları Forum toplantısında yapılan oylama sonucunda, 6. Asya Belediye Başkanları Formu dönem başkanlığına Fatma Şahin'in seçilmesi ve bu forumun Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin ev sahipliğinde Gaziantep'te düzenlenmiş olması, uluslararası arenada ki kurumsal prestij açısından bir başka önemli adım olmuştur.

Ayrıca birçok alanda çeşitli başarılarla imza atan Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, kurumsal prestijini uluslararası arenada da güçlendirmeye devam etmektedir.

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin yukarıda bahsedilen güçlü ulusal ve uluslararası kurumsal prestiji göz önüne alınarak, yarı yapılandırılmış mülakat içerisinde böyle bir sorunun da eklenmesine karar verilmiştir. Bu çerçevede katılımcılara; ‘Son seçimlerden sonra (yönetimdeki değişikliklerle birlikte) halkla ilişkiler biriminin Gaziantep Büyükşehir Belediye'si kurumsal prestijine katkısı olmuş mudur? Katkı ve dezavantajlar konusunda düşünceleriniz nelerdir?’ şeklinde bir soru sorulmuştur.

Araştırmaya katılan personelin 10 tanesi halkla ilişkiler biriminin özellikle son yıllarda ki faaliyetleriyle Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin kurumsal kimliğine çok ciddi katkı sağladığını düşünmektedir. Geriye kalan 4 katılımcı ise GBB'nin mevcut kurumsal kimliğinin çok güçlü olduğunu ve daha aktif bir şekilde kullanılabileceğini belirtmiştir.

Katılımcıların önemli bir bölümü de Fatma Şahin'in etkisinden bahsetmiştir. Fatma Şahin'in halkla ilişkileri ve halkla ilişkiler birimini çok önemseydiğini söyleyen katılımcılar, göreve gelmesinden sonra yaptığı ilk işlerden birisinin halkla ilişkiler birimini, daire başkanlığı statüsüne kavuşturmak olduğunu belirtmişlerdir. Buna ek olarak Büyükşehir Belediye Başkanı olmasıyla birlikte, GBB'nin kurumsal prestijinin çok arttığını, halkla ilişkiler faaliyetlerinin yapılması ile de bu prestijin daha da güçlendiğinin altını çizmişlerdir.

Katılımcıların önemli bir bölümü buna sebep olarak daha önce uygulanmamış olan çeşitli halkla ilişkiler hizmetlerinin şimdi uygulanıyor olmasını göstermiştir. Özellikle vatandaşların dinlendiğini ve karşısında bir muhatap bulabildiğini ileten katılımcılar, tüm bu etkenlerin kurumsal prestiji arttırdığını ve GBB'nin değerini halkın gözünde yükselttiğini söylemişlerdir. Buradan yola çıkarak, GBB'de uygulanan halkla ilişkiler çalışmalarına önceden beri ihtiyaç duyulduğu ve halkın böyle bir beklentisinin olduğu, son zamanlarda bu

uygulama ve faaliyetlerin hayata geçirilmesiyle birlikte beklentilerin karşılandığı çıkarılmaktadır.

Katılımcılardan (P12), sorulan soruya ; *“Kurumsal prestiji çok yüksek olan bir kurumda çalışıyor ve halkla ilişkiler birimi olarak buna çok ciddi katkı sağladığımızı inanıyorum. Ancak çok güçlü bir kurumsal kimliğimiz var bunu daha aktif olarak kullanabiliriz. Tasarımda görülen işlevsellik uygulamada da görülmeli.”* şeklinde bir cevap vererek önemli bir noktaya değinmiştir.

(P12) bu cevabıyla Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı olarak belediyenin var olan kurumsal kimliğine büyük katkı sağladıklarını belirtmiştir. Ancak, GBB'nin kurumsal kimliğinin çok güçlü olduğunu ve bu kurumsal kimliğin daha etkili ve etkin bir şekilde kullanılabileceğini belirtmiştir. Yukarıda belirtilen hususlara da dikkat çeken katılımcı, GBB'nin kurumsal prestijinin tasarım ve görsellik anlamından çok güçlü olduğunun altını çizmiştir. Buradan yola çıkarak tasarımda var olan ve halkın nezdinde kabul görmüş bir kurumsal prestijin ve kimliğin geliştirmeye çok müsait olduğu çıkarılmaktadır.

Sorulan aynı soruya katılımcı (P14) ise ; *“GBB'nin kurumsal kimliği Fatma Şahin'in gelişimiyle birlikte çok ciddi bir değişim yaşadı. Kendisi bakanlık döneminde ki deneyimi ve vizyonunu buraya yansıttı. Kentin son zamanlarda ne kadar yol aldığı da bunun bir kanıtı. Aslında kente kadın eli değdi diyebiliriz. Halkla ilişkiler sayın başkanımızın burada ki vizyonunu yansıtıyor. Birim olarak bu görevi layıkıyla yerine getirmeye çalışıyoruz.”* şeklinde bir cevap vermiştir.

Katılımcı, verdiği bu cevap ile Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin kurumsal prestijinin, başkan Fatma Şahin ile özdeşleştiğini ve onun makama gelişimiyle beraber çok büyük bir değişimin yaşandığını belirtmiştir. GBB'nin kurumsal prestijinin Fatma Şahin'in vizyonunu yansıttığını savunan katılımcı, bakanlıktan gelen bir başkan ile çalışmanın avantaj olduğunu, bu deneyim ve vizyonun kurumsal prestije çok önemli bir katkı sağladığını belirtmiştir.

(P14)'ün söylediklerinden yola çıkarak Fatma Şahin'in şahsi vizyonunun, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi kurumsal prestijinden daha yüksek olduğu çıkarılmaktadır. Fatma Şahin'in kurucu bakanlık yapması ve görevi süresince başarılı çalışmalarda bulunması, bu durumun oluşmasının sebebi olduğu söylenebilir.

Olaya farklı bir bakış açısıyla değinen (P5) ; *“Başkan hanımın özel kaleminin yükü hafiflemiş oldu. Böylece başkan hanım diğer faaliyet ve etkinliklere daha fazla vakit ayırabiliyor. Bu birim bu şekilde bir sisteme oturtulmamış olsaydı, gelen hiç bir vatandaş karşısında muhatap bulamayacak bu da GBB'nin kurumsal prestijine çok olumsuz bir şekilde etki edecekti.”* şeklinde bir cevap vermiştir.

Katılımcı, halkla ilişkiler biriminin aktive edilmesi ile birlikte başkanlık özel kaleminin yükünün hafiflediğini ve böylece başkanın kurumsal prestiji artırıcı diğer faaliyetlere daha fazla vakit ayırabildiğini belirtmiştir. Halkla ilişkiler birimi böyle bir sisteme oturmamış olsaydı, özel kalemin bu yükü çekemeyeceğini ifade eden katılımcı, bu durumun kurumsal prestije çok olumsuz bir etkide bulunabilmesinin muhtemel olduğunu ancak yapılan çalışmalarla bunun önüne geçildiğini belirtmiştir.

7.9.1.2. Halkla İlişkiler Kapsamında Gaziantep Büyükşehir Belediyesinde Yeni Hizmet Birimlerinin Kurulması Sonucu Yaşanan Değişiklikler

7.9.1.2.1. Beyaz Masa'nın Kurulmasından Sonra Yaşanan Değişiklikler

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı Beyaz Masa birimi, kurulduğu günden itibaren yoğun bir tempoda hizmet vermekte, Belediye'nin en aktif ve hareketli birimlerinden birisi olma özelliğini taşımaktadır. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin giriş bölümünde ilk karşılaşılan birim olan Beyaz Masa, Büyükşehir Belediyesinin halka açılan yüzü ve kurumsal prestijini temsil eden en önemli birimlerden bir tanesidir. Belediye'ye iletilen talep ve şikâyetler bu birim tarafından alınmakta, vatandaşlar ile yüz yüze görüşmeler yapılarak talep ve şikâyetleri, ilgili birimlere veya kurumlara aktarılmaktadır.

Araştırmaya katılan personelin ve görüşme yapılan yetkililerin birçoğunun görüşüne göre Beyaz Masa birimi, Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı'nın bel kemiğini oluşturmakta ve kurumun diğer birimlerinin de rahat bir şekilde çalışmasını sağlamaktadır. Beyaz masa, Büyükşehir Belediyeleri, özellikle Gaziantep Büyükşehir Belediyesi için zorunluluk teşkil etmekte ve olmazsa olmaz birimlerin arasında yer almaktadır. Elde edilen verilere göre Beyaz Masa birimi günlük ortalama 54 yüz yüze görüşme yapmakta, yaklaşık olarak 85 telefon çağrısına cevap vermektedir.

5 yıldır Halkla ilişkiler biriminde çalışan ve kurulmasından bu yana beyaz masada hizmet veren katılımcı (P2) Beyaz Masa birimi hakkında; "*Vatandaşa sunulan hizmetin kalitesi anlamında çok olumlu bir adım olduğunu düşünüyorum. Daha önce vatandaşla birebir görüşme yapılmıyordu daha çok mail ve telefon aracılığı ile bu işlemler yürütülüyordu. Vatandaş belediyeye geldiği zaman karşısında bir muhatap bulamıyor, talep ve şikâyetini iletemiyordu. Beyaz masa kurulduktan sonra vatandaşla birebir görüşülüp, talep ve şikâyetleri birebir dinleniyor. Vatandaşlardan bu konuda çok olumlu tepkiler alıyoruz.*" şeklinde bir yorumda bulunmuştur.

Bu cevaba göre vatandaşa sunulan halkla ilişkiler hizmetinin kalitesini belirleyen önemli unsurlardan birisi de yöntemdir. Kuruma kadar gelip, karşısında bir muhatap bulamama vatandaş açısından ne kadar olumsuz bir durum ise, kendisini dinleyen ve yüz yüze görüşme yapabildiği bir muhatap karşısında görmekte o düzeyde olumlu olmaktadır ve halkla ilişkilerin kalitesini artırıcı bir uygulama olarak göze çarpmaktadır. Zaten vatandaşın bu hizmet ile alakalı olumlu izlenimleri olduğu, araştırmaya katılanlar tarafından ifade edilmiştir.

Beyaz Masa personeli (P3) aynı soruya ; "*Belediye'ye girişte sizi ilk karşılayan birim beyaz masa. Burada bütün arkadaşlarımız vatandaşa yardımcı olma merkezli çalıştıkları ve vatandaşı bilgilendirdikleri için ciddi bir işlev üstlendiğini düşünüyorum. Vatandaş en azından karşısında bir muhatap buluyor ve talep ya da şikâyetini iletebiliyor. Bu sebeplerden dolayı çok iyi bir hizmet birimi kuruldu.*" şeklinde bir cevap vermiştir.

Bu cevaptan, beyaz masa biriminin kurulmasının yanı sıra belediye binası içerisinde ki konumunun da çok önemli olduğu ve rasyonel bir kararla o bölgeye kurulduğu çıkarımı yapılmıştır. Çünkü binanın vatandaş girişinin hemen karşısında danışmanın arka tarafında kurulmuş olan bu birim, vatandaşın girer girmez karşılaştığı ilk birim olmaktadır. Vatandaşın belediyeye genellikle talep ve şikâyet için geldiği düşünülürse, başka bir yere gitmek zorunda kalmadan direkt olarak talep ve şikâyetini iletebilmekte ve herhangi bir zaman kaybı

yaşamadan işini halledebilmektedir. Buna ek olarak başka birimlerde ki olası yığılma ve yoğunluklar önlenmekte ve daha rahat bir çalışma ortamının da oluşmasına katkı sağlamaktadır.

Aynı soruya katılımcı personel (P4) ; *"Beyaz masanın kurulması çok olumlu ve faydalı bir hizmet olduğunu düşünüyorum. Her bir masaya ayrı bir sorumluluk verildi ve iş bölümü yapıldı. Böylece bütün arkadaşlar sadece kendi uzmanlık alanı olan işlerle ilgileniyor. Bu da herkesin bir alanda uzmanlaşmasını sağladığı için etkili bir sistem oluyor"*.

(P4)'ün verdiği cevaba göre, beyaz masa biriminin kurulmasının vatandaşlar açısından olduğu kadar personel açısından da olumlu etkisi olmuş, iş bölümü yapılmasını ve etkinleşmeyi sağlamıştır. Ayrıca birim işleyişinin daha sistemli hale gelmesini ve diğer birimlere de bu anlamda örnek olunmasını konusunda da katkıları olmuştur. İş bölümü yapılan bir birim, daha sistemli çalışacak ve vatandaşa fuzuli yönlendirmelerde bulunulmadan problemleri halledilebilecektir. Ayrıca etkinleşme ile işine daha hâkim personelin çalışması sağlanacak böylece anlamsız kafa karışıklıkları yerine, tek bir işe odaklanmış ve o işte uzmanlaşmış personel ile çalışılması sağlanabilecektir. Böylece iletilen talep ve şikâyetlere daha net çözümler üretilebilecektir.

Aynı soruya beyaz masa personeli (P5); *"Fatma hanım'ın GBB Başkanı olması ile beraber belediyemize olan ilgi ve beklentiler ciddi anlamda artış gösterdi. Beyaz masa birimi, bir beklenti ile gelen vatandaşın dinlenilmesi ve muhatap alınması anlamında çok önemli bir görevi ifa ediyor."* şeklinde bir cevap vermiştir.

Buradan iş dönüp dolaşıp yine yönetimin halkla ilişkilere yaklaşımındaki değişime gelmektedir. Bu tespit ise halkla ilişkilerin bir yönetim fonksiyonu olmasıyla yakından ilgilidir. Parlamentoda uzun bir süre Gaziantep'i temsil etmiş ve kurucu bakanlık görevi üstlenmiş, çalışmaları Gaziantep halkı tarafından takdir edilen Büyükşehir Belediye Başkanı Fatma Şahin'in ve yönetiminin iş başı yapmasıyla birlikte Gaziantep Büyükşehir Belediyesine yönelik beklentiler ciddi anlamda artmıştır. Muhtemel artışın farkından olan Şahin ve ekibi, halkla ilişkiler departmanının güçlendirilmesi ve genişletilmesi gerektiği düşüncesiyle, göreve gelir gelmez kolları sıvamış ve bu birim daire başkanlığı statüsüne getirerek bünyesinde çeşitli birimler kurmuştur. Beyaz Masanın kurulması ise bunun tezahürü olarak, halkla ilişkiler hizmet birimi olmanın ötesinde vatandaşların beklentilerini karşılayan bir birim olma özelliğini de taşımaktadır.

15 yıldır Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nde çalışan (P6)'nın verdiği cevap ; *"Beyaz masa halkla ilişkilerin daire başkanlığı statüsüne kavuşmadan önce kurulmuş olan bir birimdi. Başka bir daire başkanlığı bünyesinde faaliyet gösteriyorduk. Bu da bazı sıkıntılara yol açıyordu. Halkla ilişkiler daire başkanlığı olunca ve birimizde buraya bağlanınca daha sistemli çalışmaya başladık. Önceden sorunlar uzun sürelerde çözülmüyordu şimdi problem çözümü sürelerimizi bayağı kısalttı"*.

Aslında bu cevap beyaz masa hizmetinin ne kadar önemsendiğinin göstergesidir. Yeni yönetimin yaklaşımının bir göstergesi olarak, Halkla ilişkilerin daire başkanlığı statüsüne kavuşturulması dahi beklenmeden bu birim kurulmuş ve vakit kaybetmeden faaliyetlerine başlamıştır. Beyaz masanın, başka bir daire başkanlığı bünyesinde çalışma sürecinin çok kısa olmasına rağmen, sıkıntılarının bariz bir şekilde hissedildiği personelin ifadesinden anlaşılmaktadır. Buradan beyaz masa biriminin halkla ilişkilerin bir kolu olduğu ve bu birimin koordinasyonu altında çalışması gerektiği anlaşılabilir. Çünkü katılımcı, birimlerinin halka

ilişkiler daire başkanlığına bağlanmasından sonra daha sistemli çalıştıklarını belirtmiştir. Bununla birlikte, sorunların daha kısa sürede çözüldüğünün de altını çizmiştir. Bütün bunlara bakarak, beyaz masanın önceden dağınık ve verimli olmayan bir şekilde çalıştığı, zamanla çalışma sistemini rayına oturtarak hizmet kalitesini arttırdığı söylenebilir. Beyaz masanın önceden başka bir birime bağlı çalışması, kuruluş dönemini orada geçirmesi, belli bir sistemi oturtmasını ve alışma evresini atlattıktan sonra hazır bir şekilde halkla ilişkiler daire başkanlığına bağlanarak daha profesyonel bir hizmet birimine dönüşmesini sağlamıştır.

Uzun bir dönemdir Büyükşehir Belediyesi'nde çalışan ve Beyaz Masa biriminin kurucu personelinden olan (P14) ; *“Beyaz masa GBB'nin temsil yüzünü ifade ediyor. Büyükşehir belediyesinin yürüttüğü hizmetlerin aksamadan ilerleyebilmesi için olmazsa olmaz bir birim. Vatandaşların birincil derece de taleplerin burada alınıp direk çözüme ulaştırılması, cevaplanması zaman alacak olan taleplerinde yine arkadaşlarımız tarafından ilgili birimlere iletilerek takip edilmesi, diğer birimlerin de iş yükünü hafifletmekte ve vatandaş memnuniyetini de yükseltmektedir”* şeklinde bir yorumda bulunarak sorulan soruyu cevaplandırmıştır.

Katılımcının bu cevabı beyaz masanın çalışma sisteminin anlaşılması açısından önemli bir ipucu taşımaktadır. Buna göre kısa bir sürede cevaplanabilecek olan başvurular hemen sonuçlandırılmakta zaman alacak olan başvuruların ise zaman alacağı başvuru sahibine iletilip vatandaş gönderilmekte ve sonradan dönüş yapılmaktadır. Bu sistem sayesinde hem vatandaşın fazla vakit kaybetmesi önlenmekte hem de daha fazla görüşme yapılarak daha çok vatandaşın başvurusu alınabilmekte ve daha fazla yüz yüze görüşme yapılabilmektedir.

7.9.1.2.2. Muhtarlıklar Şube Müdürlüğünün Kurulmasından Sonra Yaşanan Değişiklikler

İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü tarafından 20 Şubat 2015 tarihli ‘‘Muhtar Talepleri’’ konulu genelge ile aşağıdaki açıklamalar ve talimat ilgili birimlere iletilmiştir:

Köy ve mahalle muhtarlıkları; ülkemizde demokrasinin gelişmesine katkıda bulunurken yönetime katılımı sağlamanın da önemli araçlarından biridir. Muhtarların, vatandaşlarımızın kolay ve hızlı bir şekilde ulaşım sorunlarını dile getirdiği en yakın yönetim kademesi olması itibarıyla de kamu hizmetlerinin yürütülmesindeki rolü büyüktür.

Bu anlayışla kamu hizmetlerinin etkin, verimli ve güvenli bir şekilde sunulması, sorunların en kısa sürede yetkili makamlara iletilmesi, muhtarların etkinlik ve işlevlerinin artırılarak taleplerinin sonuçlandırılması amacıyla Bakanlığımızda, muhtar taleplerini takip etmek ve etkin bir şekilde sonuçlandırmak üzere yeni bir sistem oluşturulmuştur.

Buna göre;

1- Bakanlığımızca "www.muhtar.gov.tr" uzantılı internet sitesi oluşturularak her muhtara bir mail adresi verilmiş olup, muhtarlar bu internet sitesi üzerinden taleplerini iletebileceklerdir.

2- Elektronik ortamda gelen talepler, doğrudan sistem üzerinden ilgili birime yönlendirilecek, diğer yollarla Bakanlığımıza ulaşan muhtar talepleri de bu sisteme kaydedilecektir.

3- Talepler, sistem üzerinden ilgili valiliğe, **il veya ilçe belediyesine yönlendirilecek**, valilikler ile **il ve ilçe belediyeleri** bu talepleri en geç 15 gün içinde sistem üzerinden cevaplayacaklardır.

4- Muhtarların sistemi kolayca kullanmalarını sağlamak üzere valilik ve kaymakamlıklar tarafından destek sağlanacak, gerektiğinde valiliklerin koordinasyonunda eğitim de verilecektir.

5- İl genelinde, sistemin yönetiminden bizzat valiler ve **belediye başkanları** sorumludur. Her ilde vali tarafından görevlendirilen bir vali yardımcısı, **büyükşehirlerde büyükşehir belediye başkanı tarafından görevlendirilen bir genel sekreter yardımcısı ile diğer il ve ilçelerde belediye başkanı tarafından görevlendirilen bir belediye başkan yardımcısı sisteme sorumlu personel olarak tanıtılacaktır.**

6- Sistemin işletilmesi;

a)-Valiliklerde "İl Mahalli İdareler Müdürlüğü"nce,

b)-**Büyükşehir belediyelerinde, belediye meclisince norm kadro ilke ve standartlarına uygun olarak mevcut daire başkanlıklarından birinin bu genelgedeki iş ve işlemleri yürütmek üzere, "Muhtarlıklar Daire Başkanlığı" adıyla yeniden yapılandırılacak olan başkanlıkça,**

c)-İl ve ilçe belediyelerinde ise, belediye meclisince norm kadro ilke ve standartlarına uygun olarak mevcut müdürlüklerden birinin bu genelgedeki iş ve işlemleri yürütmek üzere, "Muhtarlıklar Müdürlüğü" adıyla yeniden yapılandırılacak olan müdürlükçe, sağlanacaktır.

7- Sistem üzerinden üçer aylık dönemler sonunda rapor alınacak olup; toplam talep sayısı, olumlu ve olumsuz cevap sayısı ile yerine getirilemeyen taleplerin gerekçesi, vali yardımcısı ile **büyükşehir genel sekreter yardımcısı ve belediye başkan yardımcısının bilgisi dâhilinde sisteme işlenecektir.**

8- İletilen taleplerin sonucu, sistem üzerinden takip edilebileceği gibi muhtarların mail adreslerine elektronik posta ile de bildirilecektir.

9- Sistemi yönetmek ve koordinasyonu sağlamak üzere Bakanlığımızda bir müsteşar yardımcısı görevlendirilmiştir. Sistem altyapısının kurulması ve teknik olarak yönetilmesi Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığının, işletimi Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü'nün sorumluluğundadır.

10- Bakanlığımızca ilgili valilik ve belediyelere yazılan yazılar bu kurumlar tarafından titizlikle ele alınacak, takip edilerek ivedilikle gereği yapılacaktır (<http://www.migm.gov.tr/2015yiliigenelge>).

Yukarıda ki genelge, ülke sınırları içerisinde ki bütün belediyelere üst yazı ile gönderilerek gereğinin yapılması istenmiştir. Genelgenin içeriğine bakılacak olursa, belediyelere ve büyükşehir belediyelerine önemli sorumluluklar düşmektedir. Muhtarların taleplerinin ilgisine göre belediyelere yönlendirilmesi ve öngörülen süre içerisinde çözülmesi gerektiğinin altı çizilmiş ve bu anlamda yeni bir birimin kurulması veya mevcut birimlerden birisinin genelgede ki sorumluluk ve görevleri uygulayacak bir şekilde yapılandırılması gerektiği belirtilmiştir.

Bunun hemen ardından çalışmalara başlayan Gaziantep Büyükşehir Belediyesi yönetimi, Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı bünyesinde kurduğu Muhtarlıklar Şube Müdürlüğü'nün resmi açılışını Mayıs 2015'te yaparak, önceden temelini oluşturduğu muhtarlıklar hizmetlerini, bu şube müdürlüğü'nün koordinasyonu ve sorumluluğu altına vermiştir.

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi sorumluluk sahasında görev yapan toplam 784 muhtar bulunmaktadır. Büyükşehirlere yönelik en son düzenlemeyi yapan, 6360 sayılı On

Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun 06/12/2012 tarih ve 28489 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanmıştır. 6360 sayılı Kanunla yeni kurulan büyükşehir belediyeleri ile Adana, Ankara, Antalya, Bursa, Diyarbakır, Eskişehir, Erzurum, Gaziantep, İzmir, Kayseri, Konya, Mersin, Sakarya ve Samsun büyükşehir belediyelerinin görev ve sorumluluk alanları il mülki sınırlara genişletilmiştir. Gaziantep ilinde de bu kanunla birlikte tüm muhtarlıklar Mahalle Muhtarlığı haline gelmiş olup, Köy Muhtarlığı kalmamıştır.

Bu muhtarların ilçelere göre dağılımı aşağıda Tablo-4’te gösterilmiştir.

Tablo-6. Gaziantep İli Muhtar Sayılarının İlçelere Göre Dağılımı

ŞAHİNBEY (Merkez İlçe)	192
ŞEHİTKÂMİL (Merkez İlçe)	143
NİZİP	110
OĞUZELİ (Merkez İlçe)	91
İSLÂHİYE	70
ARABAN	48
NURDAĞI	47
YAVUZELİ	44
KARKAMIŞ	39
TOPLAM	784

Muhtarlıklar Şube Müdürlüğü, tabloda ilçelere göre dağılımı yapılmış olan 784 tane muhtarın bütün talep ve şikâyetleri ile ilgilenmek sorumluluğu çerçevesinde çalışmaktadır.

Muhtarlıklar şube müdürlüğünün kurulmasının hemen ardından sahaya inilerek çeşitli gözlemler yapılmış ve eksikler tespit edilerek buna yönelik çalışılmaya başlanmıştır. Bu anlamda, Muhtarlıklar Şube Müdürlüğü’nün en önemli faaliyetlerinden birisi “Muhtarlar Akademisi”dir.

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi ve Hasan Kalyoncu Üniversitesi ortaklığı ile yürütülen proje çerçevesinde, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi il mülki sınırları içerisinde faaliyet gösteren muhtarları belli bir eğitimden geçirerek; sorumluluk alanlarında olan konularda yetkin olmalarını sağlamak, yerel yönetimlerde kaliteyi artırmak, daha etkin bir yönetim sağlayabilmek ve mahallelerinde veya köylerinde ortaya çıkabilecek problemleri çözüm konusunda kendilerini geliştirebilmelerine yardımcı olmak amaçlanmıştır. Buna göre; Mart 2016 ve Nisan 2016 tarihlerinde 2 gruptan oluşan muhtarlara 1 ay süreli liderlik, girişimcilik, arabuluculuk, yazışma teknikleri, halk sağlığı, temel hukuk, iletişim becerileri ve kamu yönetimi içerikli bir dizi eğitim verilmiştir. Eğitimler Gaziantep Hasan Kalyoncu Üniversitesi akademisyenleri tarafından verilmiş, bu eğitimlerin arkasından mezuniyet töreni düzenlenmiş, eğitimlerle alakalı istişare, değerlendirme ve görüş alış verişinde bulunularak proje tamamlanmıştır. Bu projeye Gaziantep il mülki sınırları içerisinde hizmet veren 350 adet muhtar katılmıştır. Toplamda 784 muhtar olduğuna göre, katılımın toplam rakama oranı

%44.64'tür. Gaziantep'in merkeze çok uzak ilçeleri ve mahalleleri (eski kanuna göre köyleri) olduğu hesap edilecek olursa katılım oranının gayet iyi olduğu kabul edilebilir.

Muhtarlıklar Şube Müdürlüğü temel olarak, muhtarların talep ve şikâyetlerini alıp ilgili birimlere iletme sorumluluğu çerçevesinde çalışmaktadır. Muhtarların talep ve şikâyetleri yüz yüze görüşülerek alınmakta ve ilgili birimlere aktarılmaktadır. Alınan cevaba göre başvuru sahibi muhtar bilgilendirilmektedir. Birim, sadece muhtarların talep ve şikâyetlerini almaktadır. Katılımcılara bu şube müdürlüğü ile alakalı bir soru da sorulmuş ve alınan cevaplar araştırmaya dâhil edilmiştir.

Buna göre; "Son yıllarda halkla ilişkiler daire başkanlığı bünyesinde kurulmuş olan muhtarlıklar şube müdürlüğü hakkında ki görüşleriniz nelerdir?" sorusuna Muhtarlıklar Şube Müdürlüğü personeli (P13); "Gaziantep büyük bir metropoliten alan ve çok sayıda mahalle ve köylere ayrılmış durumda. Mahalleyi ve köyü en iyi tanıyan şüphesiz ki muhtarlar. Mahallenin talep ve ihtiyaçlarını çeşitli birimleri dolaşarak çözmeye çalışmak yerine, kendileri için özel olarak kurulmuş olan muhtarlıklar şube müdürlüğüne iletiyorlar. Bu hem muhtarlar açısından büyük bir kolaylık hem de belediye açısından büyük bir rahatlık. Muhtar sadece bir kişiyle muhatap oluyor ve talebinin geri dönüşünü ondan alıyor. Gerekli zaman bizde muhtarlarımızın ayağına gidiyoruz" şeklinde bir cevap vermiştir.

Bu cevaba göre mahallenin ve köyün seçilmiş yöneticisi olan muhtarlar, sadece kendileri için kurulmuş olan bu birime gelmekte, herhangi bir bekleme ya da zaman kaybı olmaksızın talep ve şikâyetlerini ileterek işlerinin başına dönebilmektedir. Özellikle son çıkarılan büyükşehir belediye yasasının ardından Gaziantep Büyükşehir Belediyesi geniş bir metropoliten alanın sorumluluğunu üstlenmiştir. Bu şube müdürlüğü sayesinde tüm mahalleleri ve köyleri teker teker dolaşarak problemleri ve talepleri tespit etmeye çalışmak yerine, bunlar direkt muhtarlar tarafından aktarılabilen, gereksiz zaman ve işgücü kayıplarının yaşanmasının önüne geçilmektedir. Muhtarların talep ve şikâyetleri dinlenerek, gerek görülmesi durumunda mahalleye gidilip gözlemler yapılmakta, problemlerin tespiti ve çözümü için bu şekilde bir yöntem izlenmektedir.

Yine Muhtarlıklar Şube Müdürlüğü personeli (P4) ; "Bu müdürlük kurulduktan sonra muhtarların küçümsemeden muhatap alınacağı bir birim oluşturulmuş oldu. Bu müdürlük sayesinde muhtarlar ciddi anlamda bilinçlendi, yetki ve sorumluluk alanlarının neler olduğunu daha iyi biliyorlar artık." şeklinde bir cevap vererek önemli bir noktanın altını çizmiştir.

İçişleri Bakanlığı tarafından yayınlanan bu genelge ve muhtarlara yönelik birimlerin kurulması, muhtarlara karşı alaycı ve küçümseyici bakış açısının ortadan kalkmasına yardımcı olmuş, muhtarların önemli bir görevi ifa ettiklerinin farkına varmalarını sağlamıştır. Yüz yüze yapılan görüşmelerde ise muhtarların yetki ve sorumlulukları ile alakalı bilgilendirilmesi ve bilinçlendirilmeleri sağlanarak daha iyi bir yerel yönetim hizmetinin uygulanabilmesinin yolu açılmıştır.

15 yıldır Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nde çalışan Muhtarlıklar Şube Müdürlüğü personeli bir katılımcı (P6) sorulan soruya; "Muhtarlar ile bire bir ilgilenilen bir birim. Sorunlar kısa sürede hallediliyor. Bu birimde muhtarlarımızın taleplerine olumlu/olumsuz %90 oranında geri dönüş yapıyoruz. Muhtarlarımızda bu hizmetlerden çok memnun" şeklinde bir cevap vermiştir.

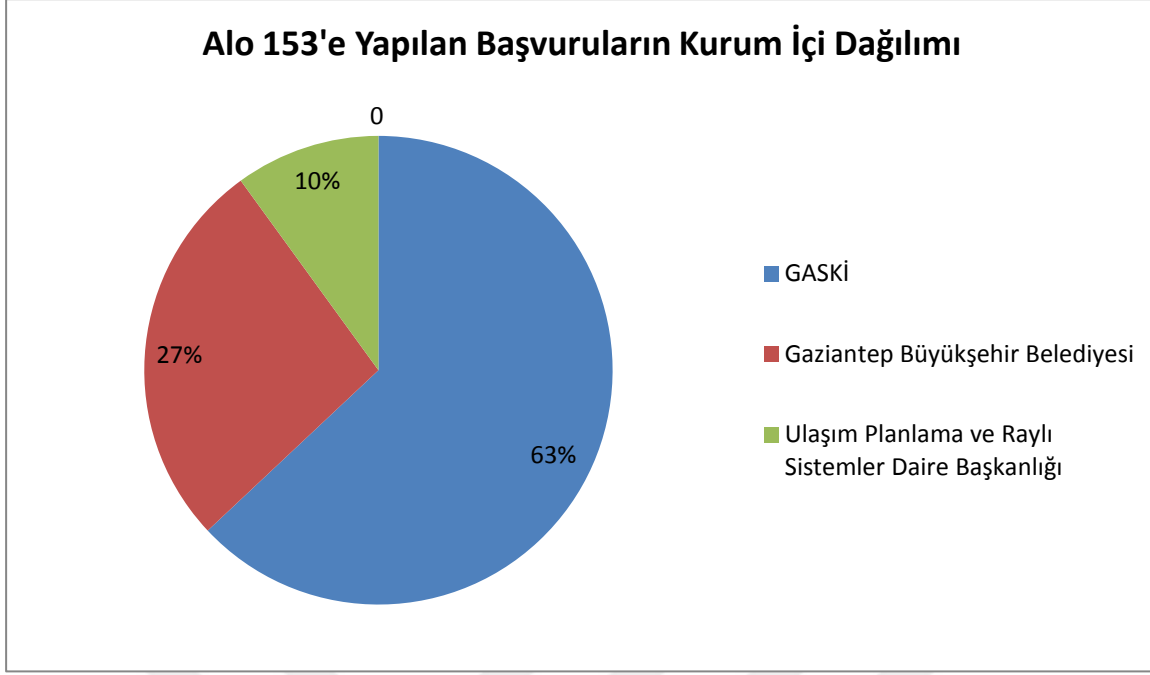
Bilgi Edindirme Şube Müdürlüğü'ne bağlı çalışan katılımcı (P8) ise; *''Bu şube müdürlüğü kurulmadan önce muhtarlar başvurularını beyaz masaya yapıyorlardı bu da iş yükümüzü ciddi anlamda arttırıyordu. Muhtarların başvurularının çözülmesi genellikle çok zaman alıyordu. Şimdi direk kendileri için kurulmuş ve belediyenin yan tarafında yer alan bir şube müdürlüğü var ve ora ile muhatap oluyorlar. Çok başarılı biri adım olduğunu düşünüyorum.''* şeklinde bir cevap vermiştir. Bu cevaba göre Muhtarlıklar Şube Müdürlüğü, daire başkanlığının diğer birimlerinin yükünü de hafifletme anlamında da bir işlev üstlenmektedir. Muhtarlar, kurum binasının dış tarafında kurulmuş olan müdürlüğe, ana binaya uğramak zorunda kalmadan gidebilmekte ve yoğunluğun içerisine girmek zorunda kalmadan işleri halledebilmektedirler.

Bu şube müdürlüğü kurulmadan önce, mahallelerin temsilcisi ve en önemli gözlemcisi olan muhtarlar, sadece bir kişinin değil bütün mahallenin talep ve şikâyetlerini diğer birimlere iletmekteydi. Bu da beyaz masa ve halkla ilişkilerin diğer birimlerinde ciddi bir iş yoğunluğuna sebep olmakta, bekleme sürelerini uzatmakta ve tıkanıklıklara sebep olmaktadır. Muhtarlıklar şube müdürlüğünün kurulması ile bu durumun önüne geçilmiş ve bekleme süreleri kısaltılarak daha fazla başvurunun alınabilmesi sağlanmıştır.

7.9.1.2.3. Alo 153 Çağrı Merkezinin Kurulmasından Sonra Yaşanan Değişiklikler

3071 sayılı dilekçe hakkının kullanılmasına dair kanun ve 4982 sayılı bilgi edinme hakkı kanunu kapsamında kurulan Alo 153 çağrı merkezi, Ağustos 2014 tarihinde Gaziantep halkının hizmetine sunulmuştur. Önceden Zabıta Daire Başkanlığı tarafından kullanılan 153 hattı, 185 GASKİ hattı, 188 Cenaze hattı ve 444 00 27 Büyükşehir Belediye hattı, Alo 153 adıyla aynı çatı altında toplanarak tek bir çağrı merkezi oluşturulmuştur. Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğüne bağlı olarak faaliyet gösteren Alo 153 çağrı merkezi, kurulduğu günden bu yana günlük ortalama 2240 adet çağrıya cevap vermekte ve büyükşehir belediyesinin alanına giren ve girmeyen bütün çağrılar cevaplanarak, ilgili birim veya kurumlara yönlendirme yapılmaktadır. Alo 153 ile bir nevi kent bilgi sisteminin temelini atılmış olduğu belirtilebilir. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi hizmet alımı yöntemiyle gerçekleştirilen bu hizmet birimi vardiya sistemiyle 7/24 çalışarak Gaziantep halkına hizmet vermektedir. Kentin en ücra köşesinde ki vatandaşın merkeze gelmesine gerek kalmadan bir telefonla talep ve şikâyetini iletebildiği ve bilgi edinebildiği sistem, yüksek oranda ki geri dönüş ve çözümleme oranıyla çok ciddi bir başarı yakalamıştır.

Tablo 5'te kurulduğu 16.08.2016'dan 31.10.2016 yılına kadar, Alo 153 Çağrı Merkezine iletilen çağrı sayılarının kurum içi dağılımı gösterilmiştir.



Grafik-1. Kurulduğu Günden Bu Yana ALO 153'e Yapılan Başvuruların Kurum İçi Dağılım Grafiği

Grafik 1'e göre çağrı merkezine iletilen taleplerin büyük bir bölümü GASKİ ile alakalıdır. Alo 153 operasyon şefinin söylediğine göre bu çağrılarının büyük bir bölümü soru sorma ve bilgi edinme amaçlı olup, telefon üzerinden çözümlenebilen çağrılardır.

Alo 153 çağrı merkezi tarafından yaptırılan Haziran – Temmuz - Ağustos 2015 ve Haziran – Temmuz – Ağustos 2016 tarihlerini kapsayan hizmet memnuniyet araştırmalarının sonuçları Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü'nden temin edilerek çalışmaya eklenmiştir. Araştırmada ki veriler, bahsedilen tarihlerde Alo 153 çalışanları tarafından, GBB Çağrı Merkezi hattını arayan kişiler içerisinde tesadüfi olarak seçilenlerle, bilgisayar destekli telefon görüşmeleri yapılarak elde edilmiştir.

Bu hizmet ölçüm araştırmalarının çalışmaya eklenmesinde ki amaç, öncelikle vatandaşın Alo 153 hizmeti memnuniyet düzeyinin gösterilebilmesi, ikincil olarak da iki araştırmanın arasından geçen bir yıllık dönemde ki değişimin karşılaştırılarak incelenebilmesi ve rakamlarla desteklenebilmesidir.

Buna göre ilk olarak Haziran – Temmuz - Ağustos 2015 dönemi araştırması, sonra Haziran – Temmuz – Ağustos 2016 dönemi araştırması incelenecek, ardından da iki araştırma karşılaştırmalı olarak analiz edilecektir.

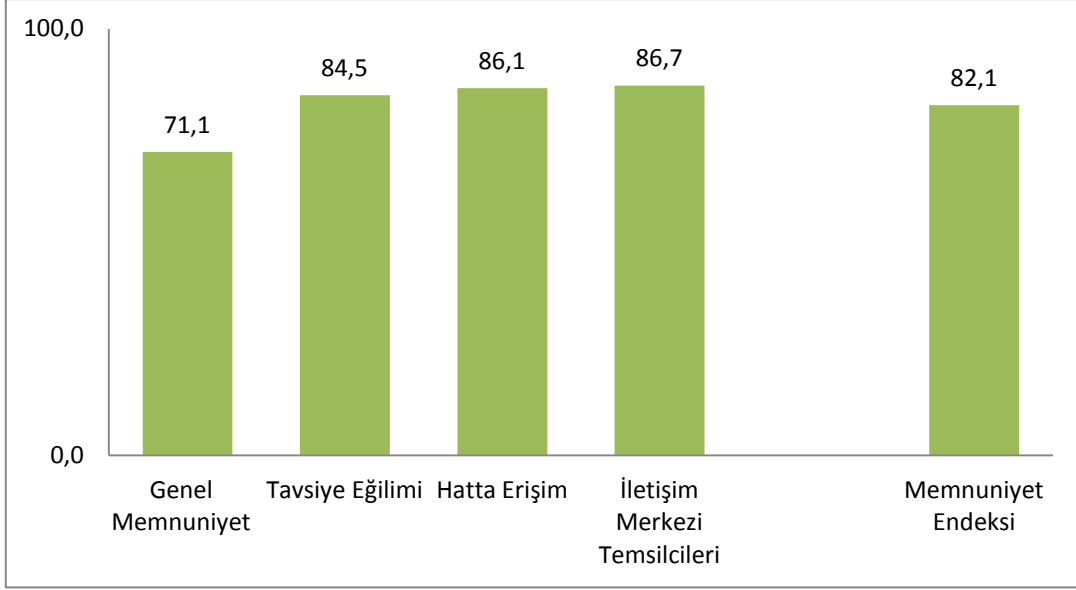
Haziran – Temmuz - Ağustos 2015 dönemi tarihlerde GBB Çağrı Merkezi hattını arayan kişiler arasından tesadüfi “367” kişi ile bilgisayar destekli telefon görüşmeleri yapılmıştır. 367 kaydın 207’si kuruma yönlendirilen başvurular, 160’ı ilk kontak kayıtlarıdır.

- GBB Çağrı Merkezi Hattı hizmet memnuniyet endeksi kuruma yönlendirilen başvurular için %83, ilk kontak kayıtları için %81 olarak belirlenmiştir.

- Memnuniyet endeksini oluşturan tüm parametreler (Genel memnuniyet, Tavsiye, Hatta erişim, Vatandaş temsilcileri) arasında her 2 çağrı tipi için de en düşük başarı ise genel memnuniyettir.
- Kuruma yönlendirilen başvuruların %25.1' i GBB çağrı merkezinden memnun olmadığını belirtirken, %69.1'i aldığı hizmetten memnun kaldığını iletmiştir. İlk kontak çağrılarının ise %21.9'u memnun olmadığını belirtirken, %73.8'i aldığı hizmetten memnun kaldıklarını ifade etmişlerdir.
- Her 2 çağrı tipi ile de hizmet alan vatandaşların büyük kısmı GBB çağrı merkezini tavsiye etme eğilimindedir.
- GBB çağrı merkezi hattına ulaşım açısından duyulan genel memnuniyet kuruma yönlendirilen başvurular için %87.9, ilk kontak için %83.8'dir. Hatta istenilen zamanda ulaşabilme memnuniyeti kuruma yönlendirilen başvurular için %86.0, ilk kontak için %85.0 iken, iletişim merkezi temsilcisine bağlanıncaya kadar geçen süreden duyulan memnuniyet oranı kuruma yönlendirilen başvurular için %83.1, ilk kontak için %76.3'tür.
- Memnun olan vatandaşların, en çok memnun oldukları konular; «İlgili temsilciler» ve «Sorularına hızlı cevap verilmesi» dir. Memnun olmayan vatandaşların en yüksek oranla belirttikleri memnuniyetsizlik nedenleri ise, «İlgisiz temsilciler» ve «Temsilcinin sorulara/taleplere geç cevap vermesi» dir.
- Vatandaşların yarısı hattın öğrenildiği kanal olarak ilk sırada «Billboard / afiş / reklam panoları» ve «Çevre / arkadaş» belirtmektedir.
- Veriler aşağıda grafik 2 ve grafik 3 üzerinde de gösterilmiştir. Buna göre;

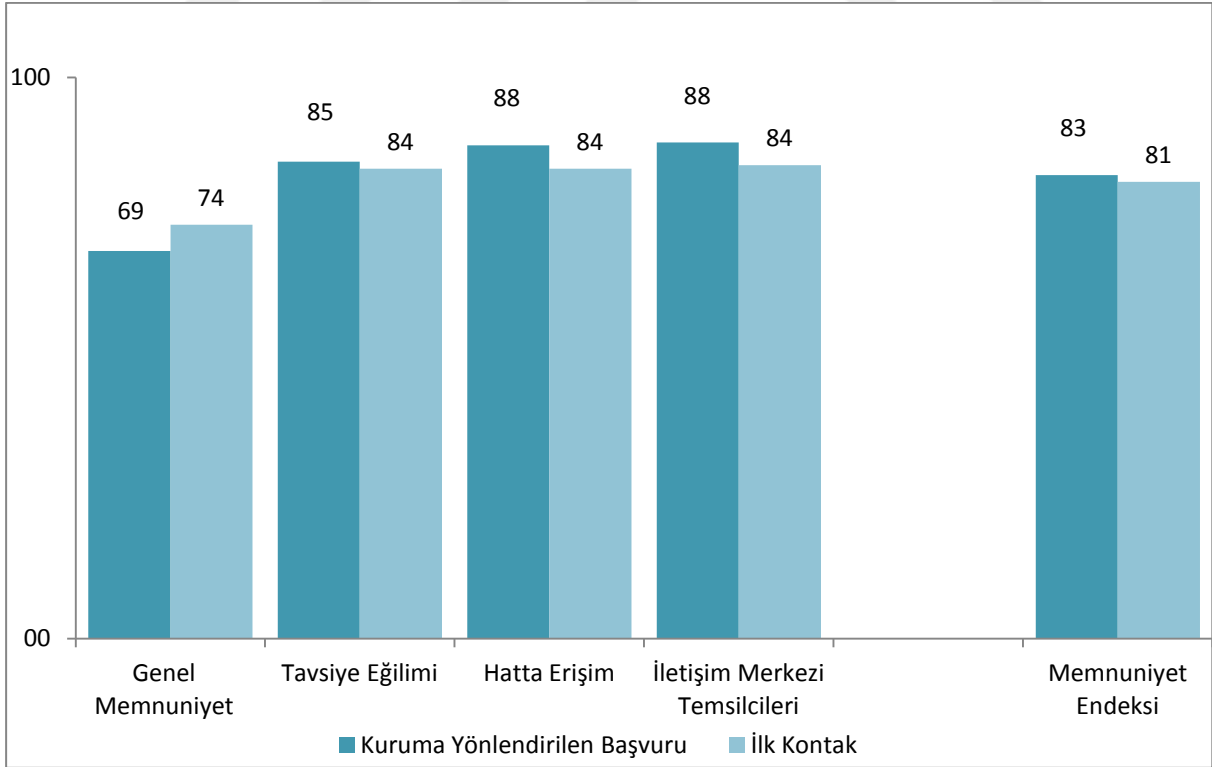
Birinci grafikte genel memnuniyet, tavsiye etme eğilimi, iletişim merkezi temsilcisine bağlanıncaya kadar geçen süreden duyulan memnuniyet ve iletişim merkezi temsilcisinin hizmetinden duyulan memnuniyet ortalama olarak verilmiştir.

İkinci grafikte ise aynı veriler kuruma yönlendirilen başvurular ve ilk kontak (telefon üzerinden direk halledilen işlemler) şeklinde ayrı bir şekilde gruplandırılarak aradaki farkı gözlemlenebilmesi amaçlanmıştır.



Grafik 2. Gaziantep ili Haziran-Temmuz-Ağustos 2015 Alo 153 Hizmet Ölçüm Araştırması Sonuçları Grafiği

Grafik-2 incelendiğinde genel memnuniyet dışındaki diğer konulardan duyulan memnuniyet birbirine yakın oranlarda seyretmektedir. Ancak genel memnuniyetin, diğer üç konunun ortalamasından düşük bir oranda seyrediyor olması, hizmet ölçüm araştırması içerisinde yer almayan bazı konularda memnuniyet düzeyinin düşük olmasından kaynaklanıyor olabilir.



Grafik 3. Gaziantep ili Haziran-Temmuz-Ağustos 2015 Alo 153 Hizmet Ölçüm Araştırması Sonuçları Grafiği

Kuruma yönlendirilen başvuru ve ilk kontak memnuniyet endeksi birbirine paraleldir. Endeksi oluşturan konulardan «genel memnuniyet» konusunda ilk kontak çağrıları daha başarılı iken, «hatta erişim» ve «iletişim merkezi temsilcileri» konularında kuruma yönlendirilen başvuru çağrıları daha başarılıdır. Genel anlamda iki endeks karşılaştırıldığında çok bariz bir farklılığın olmadığı göze çarpmaktadır.

Alo 153 biriminin Ağustos 2014'te kurulduğu göz önüne alınacak olursa, aradan geçen bir yıl gibi kısa bir süreye rağmen memnuniyet düzeyinin gayet olumlu bir rakamda olduğu grafiklerde görülmektedir. Bu sebepten dolayı Gaziantep özelinde, Alo 153 birimine ihtiyaç olduğu ve kurulduktan sonra ciddi bir açığı kapattığı rahatlıkla söylenebilir. GBB'nin il mülki sınırlarının tamamının sorumluluğunu almasından itibaren özellikle uzak ilçe ve taşra bölgelerde ki vatandaşların, bir telefonla bilgi edinebilmeleri, ilgili birimlere ulaşabilmeleri, talep ve şikâyetlerini iletebilmeleri büyük bir kolaylık olmuştur.

İkinci olarak ise Haziran – Temmuz - Ağustos 2016 tarihlerini kapsayan hizmet memnuniyet araştırmalarının sonuçlarına bakacağız.

Haziran – Temmuz - Ağustos 2016 dönemi tarihlerde GBB Çağrı Merkezi hattını arayan kişiler arasından tesadüfi “279” kişi ile bilgisayar destekli telefon görüşmeleri yapılmıştır. Bunların 146'sı kuruma yönlendirilen başvurular, 133'ü ilk kontak kayıtlarıdır. Buna göre;

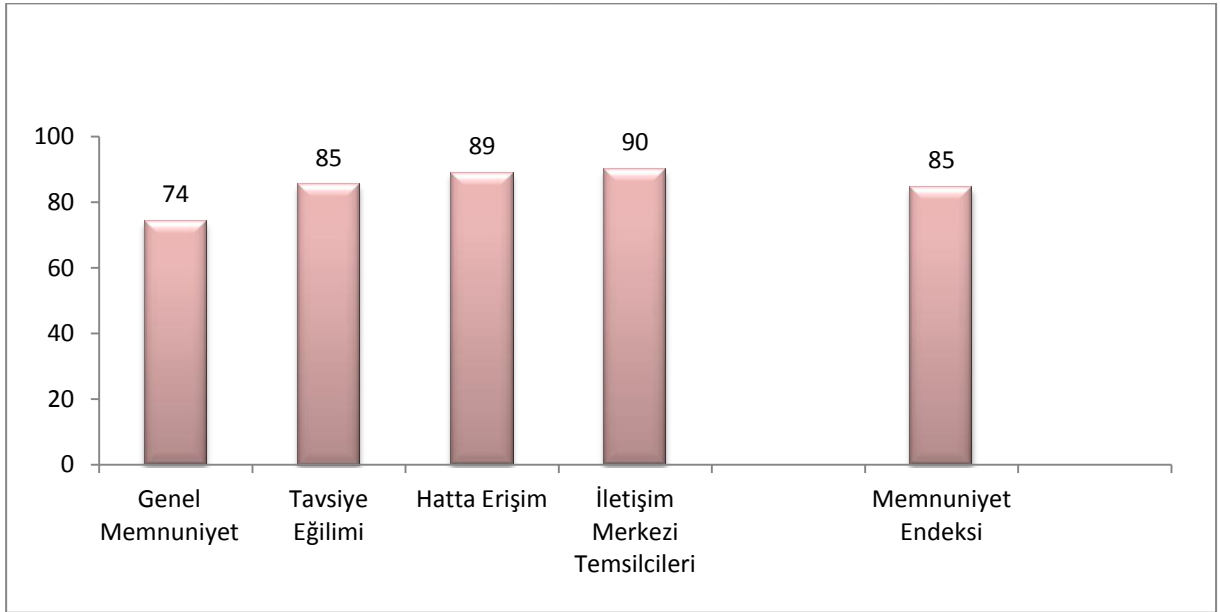
- GBB Çağrı Merkezi Hattı hizmet memnuniyet endeksi kuruma yönlendirilen başvurular için %80 İlk Kontak kayıtları için %89.7 olarak belirlenmiştir.
- Memnuniyet endeksini oluşturan tüm parametreler (Genel memnuniyet, Tavsiye, Hatta erişim, Vatandaş temsilcileri) arasında her 2 çağrı tipi için de en düşük başarı ise genel memnuniyettir.
- Genel memnuniyet üzerinde; kuruma yönlendirilen başvurular bazında «Vatandaş temsilcileri»nin, ilk kontakta ise «Hatta erişim» boyutunun etkisi daha yüksektir.
- Kuruma yönlendirilen başvuruların %65.8'i GBB çağrı merkezinden aldığı hizmetten memnun kalmıştır. İlk kontak çağrıların ise %83.5'i GBB çağrı merkezinden aldığı hizmetten memnun kalmıştır.
- GBB çağrı merkezi hattına ulaşım açısından duyulan genel memnuniyet kuruma yönlendirilen başvurular için %85.6, İlk kontak için %92.5'dir. Hatta istenilen zamanda ulaşabilme memnuniyeti kuruma yönlendirilen başvurular için %90.4, ilk kontak için %92.5 iken, iletişim merkezi temsilcisine bağlanıncaya kadar geçen süreden duyulan memnuniyet oranı kuruma yönlendirilen başvurular için %83.6, ilk kontak için %90.2'dir.
- Memnun olan vatandaşların, en çok memnun oldukları konular; «**Sorularına hızlı cevap verilmesi**» ve «**ilgili temsilciler**» dir. Memnun olmayan vatandaşların en yüksek oranla belirttikleri memnuniyetsizlik nedenleri ise, kuruma yönlendirilen

çağrılarda ve ilk kontak çağrılarında «iletişim merkezi temsilcisinin sorulara/taleplere geç cevap vermesi» ve «İlgisiz temsilciler»dir.

- Hattın en yüksek öğrenilme kanalı ise «Çevre / arkadaş» tır.

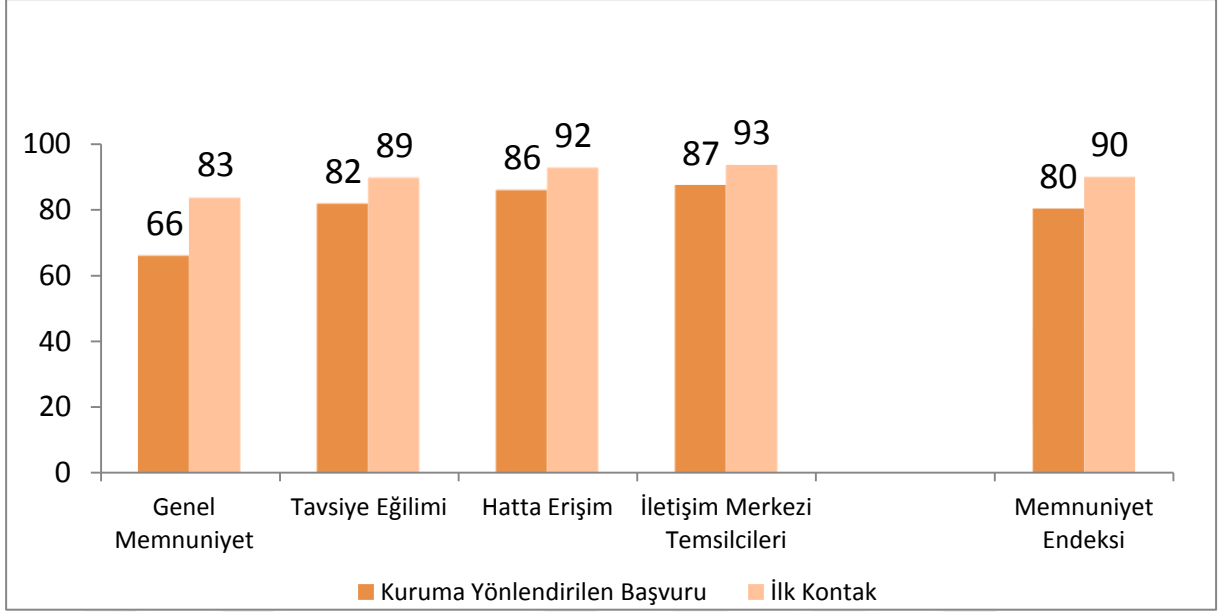
ALO 153 hattı için ilgili dönemde memnuniyet endeksi 84,6'dır. Endeksi oluşturan bileşenlerden en başarılısı %90'lık skor ile «iletişim merkezi temsilcileri», gelişime açık olan ise 74.2 ile «genel memnuniyet»tir. «Hatta erişim» konusu da %89'luk memnuniyet düzeyi ile başarılı olarak göze çarpmaktadır. Buna göre iletişim merkezi temsilcileri ve hatta erişim konularından duyulan memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu söylenebilir. Yani araştırmaya katılan 10 vatandaşın 9'u, hatta erişim ve iletişim merkezi temsilcileri konularından memnun olduklarını belirtmiştir.

Veriler grafik 4 üzerinde de gösterilmektedir.



Grafik 4. Gaziantep ili Haziran-Temmuz-Ağustos 2016 Alo 153 Hizmet Ölçüm Araştırması Sonuçları Grafiği

Grafik 5'e göre ise ilk kontak memnuniyet endeksi 89,7 ile kuruma yönlendirilen başvurulardan duyulan memnuniyetten yüksektir. Tüm kriterlerde ilk kontak çağrıları daha başarılıdır.

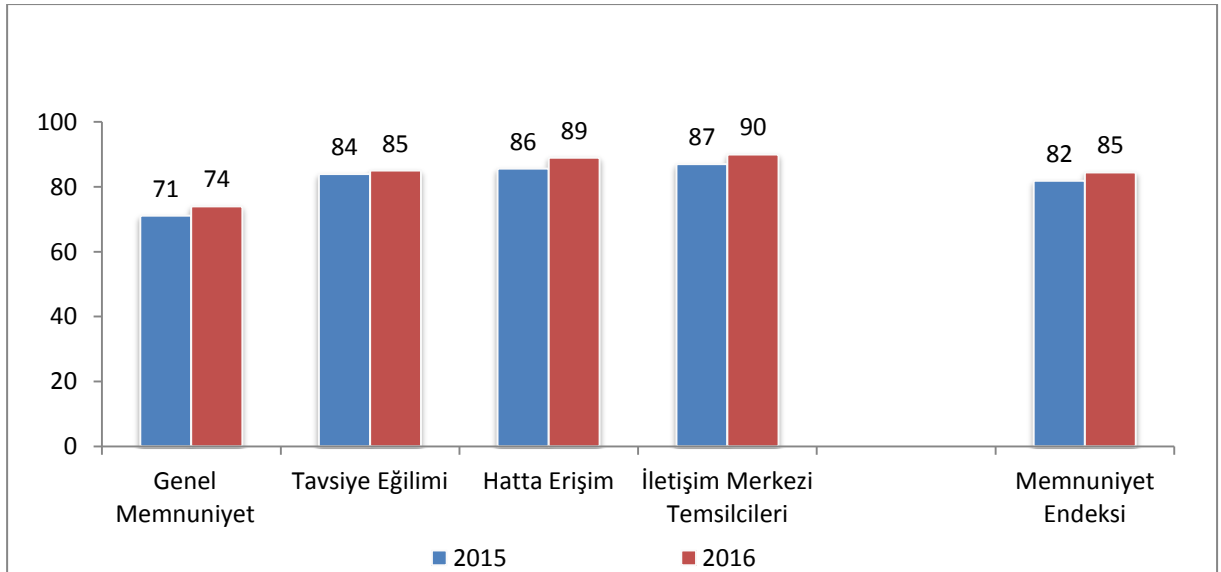


Grafik 5. Gaziantep ili Haziran-Temmuz-Ağustos 2015 Alo 153 Hizmet Ölçüm Araştırması Sonuçları Grafiği

Grafikte tüm kriterlerde ilk kontak çağrılardan duyulan memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu ve kuruma yönlendirilen başvurulardan duyulan memnuniyet düzeyiyle arasında ciddi farklar olduğu görülmektedir.

Özellikle genel memnuniyetteki ilk kontak çağrıları ile kuruma yönlendirilen çağrılar arasında ki %17'lik fark dikkat çekici bir oransal fark olarak göze çarpmaktadır. Yine ortalama memnuniyet endeksinde ki %10'luk fark da dikkate değer gözükmemektedir.

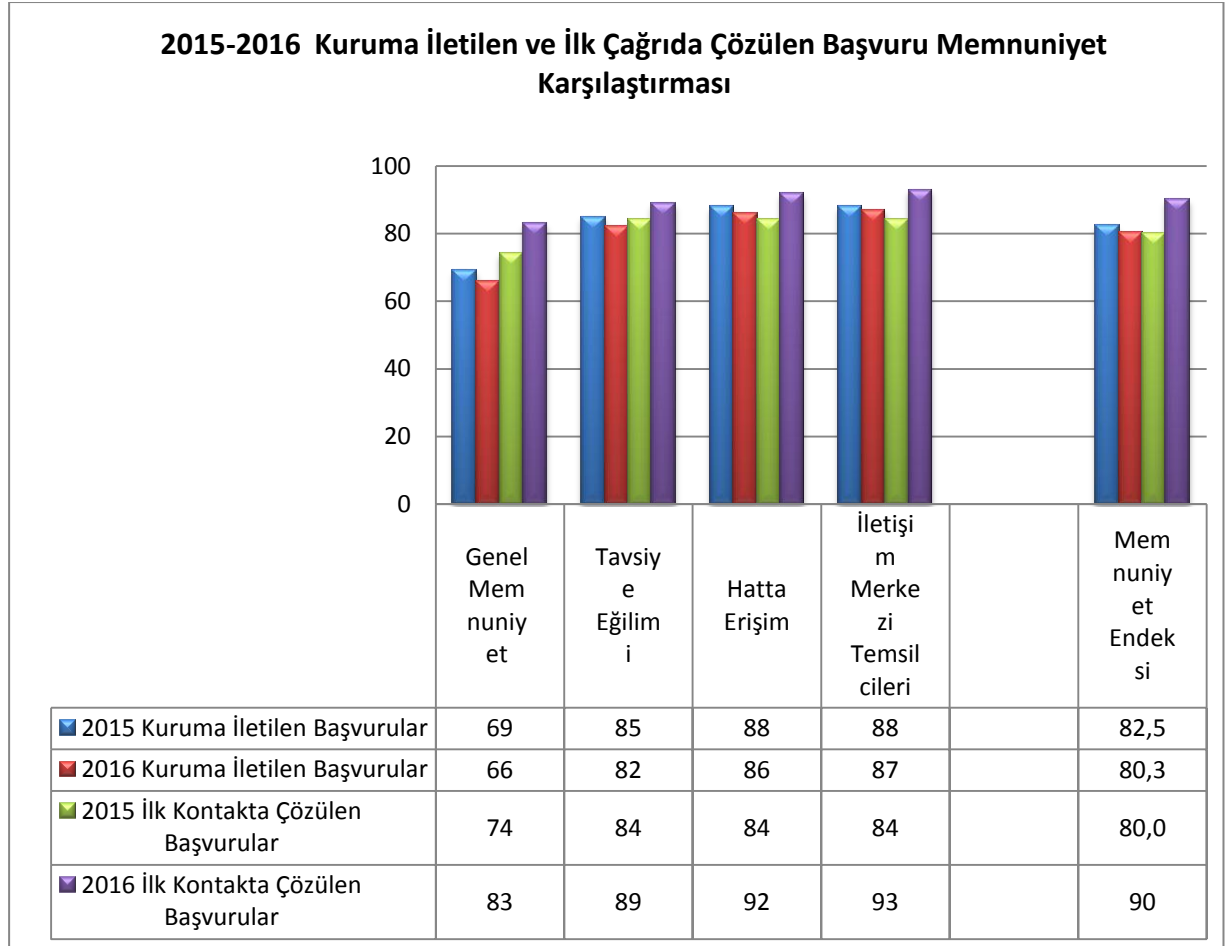
Grafik 6'da ise 2015 – 2016 kuruma iletilen başvurular ve ilk kontakta çözülen başvuruların ortalaması alınarak, Genel Memnuniyet Endeksi karşılaştırmalı olarak verilmiştir.



Grafik 6. Gaziantep ili Haziran-Temmuz-Ağustos 2015 ve Haziran-Temmuz-Ağustos 2016 Alo 153 Hizmet Ölçüm Araştırması Karşılaştırmalı Sonuç Grafiği

Grafiğe göre genel memnuniyet endeksinde 3 puanlık, tavsiye etme eğiliminde 1 puanlık, hatta erişim memnuniyetinde 3 puanlık, iletişim temsilcisinin ilgisi memnuniyetinde 3 puanlık, ortalama memnuniyet endeksinde 3 puanlık bir iyileşme görülmüştür. Önceki dönem memnuniyet endekslerinin de yüksek oranlarda olduğu dikkate alınacak olursa, endekste ki küçük olarak gözükən artışın önemli olduğu söylenebilir.

Grafik 7'de ise 2015 - 2016 yılları kuruma iletilen ve ilk çağrıda çözülen başvuru memnuniyet verileri karşılaştırmalı olarak verilmiştir.



Grafik 7. 2015 - 2016 Yılları Kuruma İletilen ve İlk Çağrıda Çözülen Başvuru Memnuniyet Araştırması Karşılaştırmalı Sonuç Grafiği

Yukarıda, Alo 153 tarafından yaptırılmış aralarında tam bir yıllık süre bulunan iki adet hizmet ölçüm araştırması karşılaştırmalı olarak bir grafikte verilmiştir. Grafiğin bu şekilde düzenlenmesinde ki amaç Alo 153 çağrı merkezine 2015 (Haziran-Temmuz-Ağustos) ve 2016 (Haziran-Temmuz-Ağustos) dönemlerinde yapılan başvuruların, ilk kontakta çözülen ve kuruma iletilenlerin, müşteri memnuniyetine yansımaları ölçmektir. Bir yıllık sürenin aradaki farkın ölçülebilmesi için uygun olduğu düşünülmüş, bundan dolayı 2015 ve 2016'nın aynı döneminde yapılan hizmet ölçüm araştırmalarının sonuçlarının karşılaştırılmasına karar verilmiştir.

Buna göre 2015 yılından 2016 yılına kadar ki dönemde kuruma iletilen başvurulardaki memnuniyet düzeyinde ve özellikle genel memnuniyet endeksinde düşüş olmakla birlikte çok

ciddi bir değişimin olmadığı gözlenmektedir. Yani kuruma iletilen başvurularda ki memnuniyet endeksinde bir yıl içerisinde çok fazla değişiklik olmadığı söylenebilir.

Ancak grafiğe bakıldığında 2015 yılından 2016'ya kadar ki dönemde, ilk kontakta ki bütün endekslerde, özellikle genel memnuniyet ve iletişim merkezi temsilcilerinden duyulan memnuniyette, ciddi bir artış olduğu ve ilk kontaktaki memnuniyet endeksinin bir yılda 10 puanlık önemli bir artış gösterdiği görülmektedir.

Buna göre aradan geçen bir yıllık dönemde Alo 153 çağrı merkezini arayan vatandaşların ilk kontakta çözülen başvurulardan daha çok memnuniyet duydukları net bir şekilde görülmektedir.

Yapılan bu araştırmaların sonuçlarına bakarak bir karşılaştırma yapılacak olursa, Alo 153 çağrı merkezinden duyulan hizmet memnuniyetinin, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin diğer birimlerinden duyulan memnuniyet düzeyinden daha fazla olduğunu söyleyebilmek mümkündür.

Bunun en önemli sebeplerinden birisi ise, her çağrı Merkezinin sisteminde olduğu gibi, 153 çağrı Merkezinin de hızlı cevaplama ve gelen çağrıları hızlı sonuçlandırma sistemini baz alarak çalışmasıdır. Sorularına, talep ve şikâyetlerine hızlı bir şekilde cevap alan vatandaş memnun olmakta ve bu da ilk kontak çağrılarında duyulan memnuniyet düzeyine olumlu yansımaktadır.

Bir diğer sebep ise genellikle uzun işlemler gerektiren ve vakit alıcı başvuruların kuruma yönlendirilmesidir. Bu da kuruma iletilen başvurulardan duyulan memnuniyet düzeyinin düşük olmasına sebep olmaktadır.

İncelenen hizmet ölçüm araştırmaları ile grafiklerin ve bunların analizinin ardından bir de yarı yapılandırılmış mülakatta katılımcıların Alo 153 ile alakalı verdikleri cevaplara bakalım;

153 çağrı merkezi ile alakalı yöneltilen soruya; katılımcıların 9 tanesi Alo 153'ün çok sistemli ve çözüm odaklı çalıştığını ve çok faydalı bir hizmet alanı olduğunu, 2 tanesi olumlu bir çalışma olduğunu ve iş yüklerini çok hafiflettiğini belirtmiştir. 3 kişi birimin sistemli ve düzenli bir şekilde çalıştığını ancak birimde ki personelin belediyenin iç işleyişine fazla hâkim olmadığını ve bu anlamda bazı problemlerin yaşanabildiğini belirtmiştir.

Verilen cevaplara bakılarak Alo 153'ün büyük bir boşluğu doldurduğu, sistemli ve düzenli bir şekilde çalıştığı konusunda bütün katılımcıların hem fikir olduğu ancak personelinin yetkinliği ve bünyesinde çalıştığı kurum hakkında yeterli bilgiye sahip olmadığı konusunda bazı düşüncelerin olduğu anlaşılmıştır.

Beyaz masa personeli (P1) ; *‘‘Bundan önce bir kaç tane şikâyet ve talep hattı bulunmaktaydı. Hattın birden fazla olması haliyle karışıklıklara ve hatalı aramalara yol açmaktaydı. Bu da zaman ve iş kaybına yol açıyordu. Bunların hepsi Alo 153 adı altında birleşti, Alo 153'e gelen talepler ve şikâyetler ivedilikle ilgili birimlere iletiliyor, buralarda çözümlenerek başvuru sahibine dönüş yapılıyor. Bütün çağrı Merkezinin tek bir çatı altında toplanması vatandaş açısından büyük bir kolaylık oldu.’’*

(P1) bu yorumuyla talep ve şikâyet hatlarının tek bir çatı altından toplanmasının önemini altını çizmiştir. Böylece vatandaşlar herhangi bir kafa karışıklığı yaşamadan

belediye hizmetleri ile alakalı bütün başvurularını Alo 153'e yapabilmektedir. Buna göre GBB'nin sorumluluk sahasına giren başvurular direk olarak online sistem aracılığıyla iletilmekte ve çözüme kavuşturulmaktadır. İlçe belediyelerine ait olan taleplerde alınarak ilçe belediyelerine iletilmekte ve çözümlenmesi talep edilmektedir. Belediye hizmetleri ile alakalı olmayan başvurularda ise çağrı sahibi ilgili kuruma yönlendirilmektedir.

Beyaz Masa personeli (P3) sorulan soruya; *”Bence Alo 153 Halkla İlişkiler Daire Başkanlığının elle tutulur ve somut olan en önemli projesi. Görüşmelerin kayıt altına alınması, talep ve şikâyetlerin alınarak ilgili birimlere iletilmesi açılarında çok başarılı bir proje. Alo 153 çözüm odaklı çalışan bir birim.”*

Görüşmelerin kalite standartları gereği kayıt altına alınması avantajlı bir uygulama olmakta ve hizmet kalitesinin ölçümü ve eksikliklerin tespiti ve giderilmesi açısından büyük bir rahatlık olmaktadır. Buna ek olarak, görüşmenin kayıt altında olduğunun bilincinde olan iletişim merkezi temsilcisi vatandaş karşısında her durum ve koşulda nazik olmakta ve mümkün olduğu kadar yardımcı olma ekseninde çalışmaktadır.

Çalışmada kullanılan anketler içerisinde, iletişim merkezi temsilcisinden duyulan memnuniyet oranının her zaman yüksek olması bu nedenlerle açıklanabilir. Özellikle 2016 anketinin ilk kontakta çözülen başvurularda, iletişim merkezi temsilcisinden duyulan memnuniyet oranının %93 seviyesinde olması çok yüksek bir memnuniyet oranı olarak göze çarpmaktadır.

Katılımcı (P4) ; *"Alo 153 sürekli çalışma halinde olan bir birim. 7/24 vardiya sistemi ile çalışıyorlar. Vatandaşın sürekli ulaşabileceği ve problem çözme odaklı bir birim olarak çalışıyor. Bu anlamda çok önemli bir hizmet alanı."* şeklinde bir cevap vermiştir.

Katılımcı (P6) ; *"Bundan önceki dönemlerde farklı bir hat üzerinden hizmet veriyordu. Belli saatlerle sınırlı olarak çalışılıyordu. Şimdi 7/24 çalışan bir sistem kuruldu. Bunun çok iyi bir hizmet olduğunu düşünüyorum."* şeklinde (P4) ile benzer bir yorumda bulunmuştur.

Alo 153 kurulduktan sonra, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin 7/24 çalışan bir birimi hayata geçirilmiştir. Buna göre vatandaşların her zaman ve her saat diliminde Gaziantep il mülki sınırlarının içerisinde ki bütün bölgelerinden, talep ve şikâyetlerini iletebilecekleri bir birimin mevcut olduğu, sürekli çalışan ve uyumayan belediyeçilik kavramının ortaya çıktığı söylenebilir.

Tablo 5'te, Alo 153 Çağrı Merkezi'ne Ağustos - Eylül - Ekim aylarında iletilen çağrı sayıları, hafta içi ve hafta sonu olarak gruplandırılmış şekilde verilmiştir.

Tablo-7. Alo 153 Çağrı Merkezi'ne Ağustos - Eylül - Ekim Aylarında İletilen Çağrı Sayılarının Hafta İçi ve Hafta Sonu Olarak Dağılımı

ALO 153'E YAPILAN ÇAĞRI SAYISI	AĞUSTOS 2016	EYLÜL 2016	EKİM 2016
AY İÇERİSİNDE HAFTA İÇİ YAPILAN ÇAĞRI SAYISI	48.256	45.257	88.209
AY İÇERİSİNDE HAFTA SONU YAPILAN ÇAĞRI SAYISI	13.387	9.247	20.438
TOPLAM	62.713	55.147	109.320

Alo 153 Çağrı Merkezi ekip liderinden edinilen bilgiye göre; 25 çağrı merkezi çalışanı ve 1 ekip lideri olmak üzere 26 personeli olan Alo 153 Çağrı Merkezi, hafta içi ortalama 22, hafta sonu cumartesi ortalama 16, pazar ortalama 12 personel ile hizmet vermektedir. Resmi tatillerde bu oranlar ufak tefek bazı değişiklikler göstermekle birlikte aynı kalmaktadır.

Araştırmaya katılan bir diğer personel (P5)'e göre ; "*Alo 153 belediyenin iş yükünü ciddi anlamda hafifletti. Bireysel başvuru yapmak yerine bir telefonla bilgi ediniliyor şikâyetler iletilebiliyor. Kesinlikle her belediyenin sahip olması gereken bir sistem.*"

Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü'nde çalışan katılımcı (P12) ise; "*Kesinlikle olması gereken bir birim. Kısa sürede çözüm sağlıyor ve vatandaşın belediyeye kadar yorulmasına gerek kalmıyor. Bize gelen verilere göre problemlerin %70'i telefonla çözülebiliyor. Eğer çözüm odaklı çalışan bir birim olmasaydı, bireysel başvurularda çok ciddi yığılmalar olabilirdi.*"

(P5) ve (P12)'nin verdiği cevaplara göre Alo 153 belediyenin diğer birimlerinin özellikle, halkla ilişkiler biriminin iş yükünü ciddi anlamda hafifletici bir rol üstlenmektedir. Tablo 6'da kurulduğu günden bu yana Alo 153 biriminin aldığı çağrılar ve bunun karşılama oranı ile bazı istatistikler yer almaktadır.

Tablo-8. Kurulduğu Günden Bu Yana Alo 153 Çağrı Merkezine İletilen Çağrı Sayıları

Kurulduğu Günden Bu Yana Alo 153 Çağrı Merkezine İletilen Çağrı İstatistikleri	Ağustos 2014 - 2015 - Ekim 2016
Gelen Çağrı	1.381.843
Karşılanan Çağrı	1.160.657
Karşılanamayan Çağrı	221.186
Hizmet Seviyesi	%77
Cevaplanma Oranı	%84
Ortalama Görüşme Süresi	127
Toplam Görüşme Süresi	2.208.509

Tablo 6'ya göre 2 yıldan fazla süredir hizmet veren Alo 153 çağrı merkezi kurulduğu günden bu yana 1.381.843 çağrı almış ve bunların 1.160.657'sini cevaplayarak %84'lük bir cevaplanma oranı yakalamıştır. Katılımcı (P12)'nin yorumuna göre kendilerine yapılan başvuruların %70'inin telefon üzerinden halledilebilecek olan başvurular olduğu göz önüne alınacak olursa Alo 153'ün halkla ilişkiler biriminde ki muhtemel yığılmaları önlediği rahatlıkla söylenebilir.

Yine Alo 153 çağrı merkezi ekip liderinin söylediklerine göre kendilerine gelen çağrıların önemli bir bölümünü, telefon aracılığıyla çözülebilen başvuru ve bilgi edinmeler oluşturmaktadır. Bunlar ilk kontakta çözümlenerek sonuçlandırılan başvurulardır.

Alo 153 çağrı merkezinin olmadığı varsayılarak, 2.208.509 dakikalık yapılan görüşmelerin %50'lik bir bölümünün dahi bireysel başvuru olarak halkla ilişkiler birimine

geleceği hesaplanacak olursa, yığılmaların ne kadar fazla olacağı hatta beyaz masa ve diğer birimlerin yoğunluktan işlemez hale dahi gelebileceği öngörülebilir.

7.9.1.3. İncelenen Dönemde Gaziantep Büyükşehir Belediyesinde Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı Personel Sayısında ki Artış Sonucu Yaşanan Değişiklikler

Katılımcıların 6'sı, Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı'nda ki personel artışının gereğinden fazla olduğunu, halkla ilişkiler anlamında daha yetkin ve donanımlı personelin istihdam edilmesi gerektiğini ve bu anlamda eksiklik olduğu, 5 katılımcı, personel artışının gereğinden fazla olduğunu ve daha az personel ile aynı hizmetin verilebileceği, geriye kalan 3 kişi ise personel artışını olumlu olduğu ve iş yükünün hafiflemesini sağladığı, şeklinde görüş belirtmiştir. Buna göre katılımcıların %79'u çeşitli sebepler belirterek, personel sayısında ki artışı gereksiz bulduklarını söylemişlerdir.

Tablo 7'de Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı'nın yıllara göre personel miktarında ki değişimi verilmiştir.

Tablo-9. Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı Personel Sayısının Yıllara Göre Değişimi

PERSONELİN YILLARA GÖRE DAĞILIMI	2014	2015	2016
Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı	11	20	30
Alo 153 Çağrı Merkezi	26	26	26
TOPLAM	37	46	56

2015 yılında 2014 yılına göre 9 adet personel artışı, 2016 yılında ise bir önceki yıla göre 10 adet personel artışı gerçekleşmiştir. Buna göre 2015 yılında bir önceki yıla oranla %24'lük, 2016 yılında ise bir önceki yıla göre %22'lik bir personel artışı olmuştur.

Personel ile düzenlenen mülakata sonuçlarına göre, çalışmaya katılan 14 örneklemin 11'i personel sayısında ki artışın gereğinden fazla olduğunu, 3'ü ise personel artışının olumlu olduğunu düşünmektedir. Artışı olumsuz olarak değerlendiren personelin büyük bir bölümü birimde daha yetenekli ve donanımlı personelin istihdam edilmesi veya mevcut personelin belli bir eğitimden geçirilmesi ve düzenli olarak halkla ilişkiler ile alakalı eğitimlerin düzenlenmesi gerektiğini savunmuşlardır.

Bu konuyla alakalı kendisine yönetilen soruya (P5) ; "*Aslında ihtiyaçtan fazla personel istihdam edildiğini düşünüyorum. Birimin yükünü belli masalar çekiyor ve sakin olan bölümlerde çok fazla iş yapılmıyor. Buralarda bulunan arkadaşlarımız da haliyle çok fazla efor sarf etmesine gerek kalmadan mesaisini tamamlıyor.*" şeklinde bir cevap vererek önemli bir noktaya değinmiştir.

Buna göre personel miktarının kurum içerisinde eşit bir şekilde dağıtılmadığı konusunda bir görüş belirtilmiştir. Personelin birim içerisinde eşit bir şekilde dağıtılmaması sonucunda bazı alt birimlerde yoğunluk ve tıkanıklık yaşanabilecektir. Bu da özellikle halkla

ilişkiler birimlerinde mümkün olduğu kadar minimal seviyede olması gereken fazla beklemelere yol açabilecek ve vatandaş memnuniyetsizliğine sebep olabilecektir. Bundan dolayı, personelin alt birimlere iş yükü tespit edilip, sorumluluk düzeyi temel alınarak eşit bir şekilde dağıtılması gerekmektedir.

Bilgi Edinme Şube Müdürlüğü'nde çalışan katılımcı (P9) ise sorulan soruya ; *"Personel sayısında ki fazlalığı gereksiz buluyorum. Yeni istihdam edilen personelin şube müdürlükleri ve birimlere eşit ve iş yüküne göre düzenli bir şekilde dağıtılması lazım. Bu konunun çözülmesi gerekiyor."* şeklinde bir cevap vererek hem personel sayısının ihtiyaçtan daha fazla olduğunu hem de personelin alt birimlere daha sistemli ve düzenli bir şekilde dağıtılması gerektiğini belirtmiştir.

10 yıldır Halkla ilişkiler biriminde hizmet veren Muhtarlıklar Şube Müdürlüğü personeli (P7); *"Birimimizde son zamanlarda aşırı bir personel artışı oldu. Aslında bu artış avantaja dönüştürülebilir. Sakin olan alanlardan yoğun olan alanlara personel aktarılabilir bu da iş yükünü ve vatandaşın bekleme süresini azaltır."* şeklinde bir yorumda bulunarak önemli bir noktanın altını çizmiştir.

(P7) bu yorumuyla halkla ilişkilerin bazı alt birimlerde bekleme sürelerinin uzayabildiğini ve zaman zaman hizmet kalitesini olumsuz etkileyecek tıkanıklıkların yaşanabildiğini söylemekte ve birim personelinin alt birimlere rasyonel bir şekilde dağıtılmasıyla bu problemin çözülebileceğini belirtmektedir.

İkinci olarak katılımcılar, personel sayısındaki artışın nicelik ile sınırlı kaldığını nitelikli personelin istihdam edilmesi gerektiğinin altını çizmişlerdir.

Katılımcı (P13) ; *"Bu durumu olumsuz olarak karşılıyorum. Personel fazlalığı yerine nitelikli ve profesyonel kişiler istihdam edilmeli. Bence gereksiz personel fazlalığı bazı konularda ve sorunların çözümünde tıkanıklığa sebep oluyor."* şeklinde bir cevap vermiştir.

Buna göre (P13) personel sayısının fazla olduğunu ancak bunun halkla ilişkiler hizmetinin kalitesine arttırmadığını belirtmiştir. Buradan yola çıkarak bazı durumlarda nitelikli olmayan personel fazlalığı tıkanıklıklara ve birim içi koordinasyon ve iletişim problemlerine sebep olabilmektedir. Niteliksiz personel istihdamı, sorunlara çözüm üretilememesine ile sonuçlanabilmekte, tıkanıklıklara yol açarak vatandaşın tepkisine neden olmaktadır.

Sorulan soruya (P4) ; *"Personel politikasına sayı olarak değil ama nitelik olarak değinmek istiyorum. Personel istihdam edilebilir ama bilgili ve donanımlı personel istihdamına ihtiyaç olduğunu düşünüyorum."* şeklinde bir cevap vererek, personel sayısının değil, personelin nitelikli olmasının önemli olduğunu altını çizmiş, nitelikli personel sayısında eksiklik olduğunu ve birimin halkla ilişkileri iyi bilen personele ihtiyacı olduğunu söylemiştir.

(P14) sorulan soruyu; *"Vatandaşlardan gelen yoğun talebin karşılanabilmesi için halkla ilişkiler biriminin personel sayısı artırıldı. Ancak sayıda ki nicelik olarak artışı yeterli bulmuyorum. Artışın nitelik olarak olması, bu konuda yetkin ve nitelik sahibi personelin istihdam edilmesi gerekiyor. Bu şekilde bir personel politikasının uygulanması kaliteyi de yükseltecektir."* şeklinde cevaplamıştır. (P14)'e göre halkla ilişkiler birimi nitelikli personel istihdam edilmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Birimde nitelikli personelin istihdam edilmesi ile hizmet kalitesi yükseltilebilir ve bununla ilişkili olarak vatandaş memnuniyeti arttırabilir.

Sorulan aynı soruya katılımcı (P11) ; *“Daha kaliteli, diksiyonu düzgün ve halkla ilişkileri iyi bilen nitelikli personelin istihdam edilmesi gerektiğini düşünüyorum. En azından elimizde ki personele bu eğitimler verilerek kendilerini geliştirmeleri sağlanmalı.”* şeklinde bir cevap vermiştir. (P11)’de nitelikli ve halkla ilişkileri iyi bilen personele ihtiyaç duyulduğunu belirterek, donanımlı personelin istihdam edilememesi halinde mevcut personele halkla ilişkiler eğitimi verilerek kendilerini geliştirmeleri ve halkla ilişkiler anlamında donanımlı ve bilgili hale getirilebileceklerini belirtmiştir.

Katılımcıların 3 tanesi ise personel sayısının artışını olumlu olarak karşılamış iş yüklerinin hafiflediğini ve iş bölümü yapılması anlamında avantajlı olduğunu belirtmişler. Ancak bu şekilde düşünen katılımcılar, örneklemin tamamının %21’ini oluşturmaktadır.

Katılımcı (P3) sorulan soruya ; *“Birim de ki iş yükü arttığı için personel sayısında ki artışı olumlu buluyorum. Fazla personel olması sorumluluğun paylaşılmasını sağladı.”* şeklinde bir yorum yaparak personel artışını olumlu bulduğunu ve sorumluluğun paylaşılmasını sağladığını belirtmiştir.

(P6) ise sorulan aynı soruya ; *“Olumlu olduğunu düşünüyorum. Az sayıda personel ile çok iş yapamazsınız. Herkesin bir kapasitesi var. Personel sayısının artmasıyla iş bölümü yapıldı ve daha sistemli bir şekilde çalışılmaya başlandı”*. şeklinde bir yorumda bulunarak personel artışını olumlu olarak değerlendirmiş, iş yükü artışına çözüm olduğunu ve daha sistemli bir şekilde çalışılmasını sağladığını belirtmiştir.

Son olarak katılımcı (P12) sorulan aynı soruya; *“Aslında halka ne kadar ulaşmak istiyorsan o kadar personele ihtiyaç duyarsın. Bence mevcut personel sayısı daha da arttırılmalı ve hizmet alanları çeşitlendirilerek buralara yönlendirilmeli”* personel sayısında ki artışı olumlu bulduğunu ve ne kadar fazla iş yapılmak isteniyorsa o kadar personele ihtiyaç duyulduğunu belirtmiştir. Ayrıca daha fazla personel istihdam edilerek hizmet birimlerinin çeşitlendirilmesini ve istihdam edilen fazla personelin bu birimlere kaydırılması gerektiğinin de altını çimiştir.

Ayrıca, verdiği bu cevapla (P12), mevcut personel sayısını yetersiz bulmakta ve halkla ilişkiler biriminin alt birimlerine ayrılarak daha çeşitli hizmet alanlarında faaliyet göstermesi gerektiğini düşünmektedir.

7.9.1.3.1. Halkla İlişkiler Birimi Personeline Yönelik Eğitim ve Seminerler Sonucu Yaşanan Değişiklikler

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi içerisinde son yıllarda personel sayısında en fazla artış yaşanan daire başkanlıklarından birisi Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı'dır. Halkla ilişkilerin tecrübe ve profesyonel eğitim gerektiren bir meslek olmasından dolayı yeni istihdam edilen deneyimsiz personelin bu anlamda eğitilmesi, daha sağlıklı bir halkla ilişkiler hizmetinin verilebilmesini sağlayacaktır.

Katılımcılara personel sayısında ki artış ile alakalı yöneltilen soruya %79'u, personel sayısının fazla olduğunu ve fuzuli olarak personel istihdam edildiğini belirtmişlerdir. İstihdam edilen personel sayısının gereksiz olduğunu düşünen katılımcıların büyük bir bölümü yeni istihdam edilen personelin halkla ilişkiler anlamında yetersiz olduğunu, daha profesyonel ve

halkla ilişkileri daha iyi bilen personel istihdamının yapılması gerektiğini düşündüklerini belirtmişlerdir.

Katılımcıların bir bölümü ise yeni istihdam edilen veya başka bir birimden nakille gelen personelin sıkı bir oryantasyon ve eğitim sürecine tabi tutulması ve donanımlı hale geldikten sonra halkla ilişkiler biriminde iş başı yapması gerektiği şeklinde bir görüş bildirmişlerdir.

Bütün bu sebeplerden dolayı katılımcılara, "Son yıllarda halkla ilişkiler birimi bünyesinde çalışan personele, halkla ilişkiler hizmetleri anlamında herhangi bir eğitim ya da seminer organize edildi mi? Bu eğitimlerin yeterliliğini nasıl değerlendirirsiniz? " şeklinde bir sorunun yöneltilmesi gerektiği düşünülmüş ve analizin bu bölümünün "Personel sayısında ki artışı nasıl değerlendirirsiniz?" bölümünün alt başlığı olarak çalışmaya eklenmesine karar verilmiştir.

Buna göre araştırmaya katılan personelin 9'u, bazı eğitim faaliyetlerinin düzenlendiğini ancak halkla ilişkilerin nasıl yapılacağı ve nasıl etkili bir halkla ilişkiler uzmanı olunacağı ile ilgili sistemli ve düzenli eğitimlerin verilmesi gerektiğini belirtmiştir. 5'i ise halkla ilişkiler bilinci ve profesyonelleşme anlamında sistemli ve düzenli eğitimlerin düzenlenmesi gerektiğinin altını çizmiş ve bu işi yaparken çok yıprandıklarını ve bundan dolayı motivasyonu artırıcı etkinliklerin düzenlenmesi gerektiğini söylemiştir.

Mülakat düzenlenen katılımcıların tamamı çalıştıkları birimde nasıl daha iyi hizmet verileceği ve nasıl daha profesyonel çalışabilecekleri ile alakalı eğitimlerin düzenlenmesi gerektiğini savunarak bu yönde taleplerde bulduklarını belirtmişlerdir.

Mülakat uygulanan 14 katılımcının sadece 1'inin halkla ilişkiler eğitimi aldığı ve büyük bir bölümünün lise mezunu olduğu tespit edildiğinden, halkla ilişkiler bilinci anlamında eğitimlerin eksik olduğunu ve bu anlamda eğitimlerin düzenlenmesine ihtiyaç duyduklarını belirtmeleri önemli bir eğitim ihtiyacı olarak karşımıza çıkmaktadır. Katılımcılar, mülakatın çeşitli bölümlerinde bu eksikliği dile getirmiş, özellikle yeni istihdam edilen genç personelde bu eksikliğin bariz bir şekilde görüldüğünün altını çizmişlerdir.

Beyaz masa personeli (P3) bu konuyla alakalı sorulan soruya ; "*Bazı eğitimler organize edildi ve bu eğitimler sonucu sertifikalar aldık. Ancak daha fazla eğitim düzenlenmeli. Buna ek olarak diğer belediyelerin beyaz masa birimi personeliyle bir araya gelebileceğimiz etkinlikler düzenlenmeli. Böylece bilgi alış verişi yapılabilir.*" şeklinde bir cevap vermiştir.

(P3) bu cevabıyla eğitimi sayısının ve içeriğinin yeterli olmadığını ve daha fazla eğitimin düzenlenmesine ihtiyaç duyulduğunu belirtmiştir. Bir öneride de bulunan beyaz masa personeli katılımcı, diğer belediyelerin aynı işi yapan personeliyle toplantı ve sosyal aktivite karışımı bir organizasyonun düzenlenip, bilgi alış verişi yapılması durumunda eksik ve aksayan bölümlerin tespit edilip düzeltilebileceğini böylece hizmet kalitesinin ve çeşitliliğin artacağını belirtmiştir.

5 yıldır Halkla İlişkiler biriminde hizmet veren (P2) ise ; "*Geçtiğimiz bazı eğitimler organize edildi. Ancak bunlar genel eğitimler, halkla ilişkiler personeli için özel eğitimler yapılması gerekiyor. Eğitimlerin hem sayı olarak hem de içerik olarak yeterli olmadığını düşünüyorum.*" şeklinde bir yorumda bulunmuştur.

(P2) bu yorumuyla düzenlenen eğitimlerin hem içeriğinin hem de miktarının yeterli olmadığını belirtmiştir.

Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü personeli katılımcı (P12) ise ; *“Son yıllarda bazı eğitimler düzenlendi. Eğitimler belli bir plan ve proje dâhilinde, düzenli süregelen bir sisteme oturtulmalı. Halkla ilişkiler personeline, halkla ilişkiler bilincini ve halkla ilişkilerin profesyonel anlamda nasıl yapılacağı şeklinde eğitimler verilmeli. Eğitimler ile profesyonel halkla ilişkiler uzmanları yetiştirilmeli. Benim görüşüm eğer bu birime personel alınacaksa öncelikle direkt olarak halkla ilişkiler eğitimine alınmalı ve belli bir eğitim sürecini tamamladıktan sonra göreve başlamalı. Böylece eğitim süresince, hangi şube ve birime daha uygun oldukları gözlemlenebilir ve oraya yönlendirilebilir.”* şeklinde bir görüş belirtmiştir.

(P12) bu cevabıyla bazı eğitimlerin düzenlendiğini ancak bunların belli bir plan ve proje dâhilinde yapılmadığını belirtmiş ve devamlı eğitimlerin yapılması gerektiğinin altını çizmiştir. Ayrıca halkla ilişkiler birimi personeline, halkla ilişkiler bilincinin kazandırılması gerektiğini bunun da düzenli olarak yapılacak eğitimlerle mümkün olabileceğini belirtmiştir.

Bir başka önemli noktaya değinen (P12), halkla ilişkiler birimine personel alımı yapıldıktan hemen sonra, personelin iş başı yaptırılmak yerine belli bir eğitim verildikten sonra işe başlatılmasının daha isabetli olacağını söylemiştir. (P12)'ye göre bu eğitim süresince personelin halkla ilişkiler birimine uygun olup olmadığı anlaşılacaktır, eğer uygun değilse uygun olduğu başka bir birime yönlendirilip orada istihdam edilebilecektir.

(P12)'nin tespitlerinden yola çıkarak, belediyenin diğer birimlerinde halkla ilişkiler eğitimi almış veya bu mesleğe uygun olan kişilerin tespit edilmesi, halkla ilişkiler biriminde çalışan halkla ilişkilere yatkın olmayan personel ile becayiş edilmesi şeklinde bir proje ile birim içi profesyonelleşme kısmen de olsa sağlanabilecektir. Bu da hizmet kalitesinin ile vatandaş memnuniyetinin artışı sağlayacak ve kurumsal prestiji arttırıcı bir faaliyet olacaktır.

Ancak unutulmaması gereken önemli noktalardan birisi de bahsettiğimiz daire başkanlığının henüz yeni kurulmuş bir birim olduğudur. Ayrıca birim personelinin büyük bir bölümünün yeni istihdam edildiği ve profesyonelleşmenin tecrübe ile gerçekleşen ve zaman alan bir kavram olduğu da göz ardı edilmemelidir.

Yukarıda da bahsedildiği gibi katılımcıların 5'i halkla ilişkiler eğitimleri kapsamında motivasyonu arttırıcı eğitimlerin de düzenlenmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Buna göre;

Katılımcı (P1) eğitim ve seminerler ile alakalı sorulara ; *“Evet bazı eğitimler yapıldı. Genel konular ve halkla ilişkiler ile alakalı bir kaç eğitim düzenlendi. Ancak bu konuda daha fazla eğitimin yapılabileceğini düşünüyorum. Çalışanlara psikolojik destek olması ve motivasyon sağlaması anlamında bazı etkinlikler yapılması gerekiyor. Çünkü işimizi yaparken ciddi bir şekilde yıpranıyoruz.”* şeklinde bir cevap vermiştir. Bu cevabıyla özellikle çalışanlara psikolojik olarak destek sağlanması gerektiğini ve motivasyonlarını arttırıcı faaliyetlerin düzenlenmesine ihtiyaç duyduklarını belirtmiştir.

(P8) yine aynı soruya; *"Bazı eğitimler organize edildi. Ancak halkla ilişkiler personeli için ayrı eğitimler düzenlenmesi gerekiyor. Halkla ilişkilerin ne olduğu, işleyişi, vatandaş ile nasıl iletişim kurulacağı içeriğine sahip eğitimler düzenlenmesi durumda ciddi bir*

performans artışı olacağını düşünüyorum. Motivasyon ile alakalı eğitimler de düzenlenmeli. Bir kere düzenlenmişti ve çok faydalı olmuştu." şeklinde cevap vermiştir.

(P8) verdiği cevapla motivasyon faaliyetlerinin personelin deşarj olmasını sağladığını ve verimi yükselttiği belirtmiştir.

Muhtarlıklar Şube Müdürlüğü personeli (P7) aynı soruya ; *"Halkla ilişkilerin işleyişi, vatandaş ile ilişkiler anlamında eğitimler düzenlenmeli. Bu anlamda yapılacak olan faydalı eğitimlerle kendimizi geliştirebilir ve daha verimli çalışmalar yapabiliriz. Ayrıca, halkla ilişkiler personeli olarak çok yıpranıyoruz. Daha az yıpranarak çalışabilmemizi sağlayacak eğitimler ve motivasyonu arttıracak aktiviteler düzenlenmeli."* şeklinde bir cevap vermiştir.

(P7) ise, yapılacak eğitimlerle kendilerini halkla ilişkiler anlamında geliştirebileceklerini ve daha verimli çalışmalar yapabileceklerinin altını çizmiştir.

Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı Beyaz Masa personeli (P5) ise yine aynı soruya ; *"Çeşitli eğitimler organize edildi. Ancak bunlar genel eğitimler, halkla ilişkiler personeli için özel eğitimler yapılması gerekiyor. Halkla ilişkiler personeli bu anlamda daha fazla bilinçlendirilmeli ve özellikle personelin yıpranmasının önüne geçecek etkinlikler ve faaliyetler düzenlenmeli, motivasyon arttırılmalı. Eğitimlerin hem sayı olarak hem de içerik olarak yeterli olmadığını düşünüyorum."* şeklinde cevap vermiştir.

(P5)'in cevabına göre, eğitimler bütün daire başkanlıkları ve belediyenin bütün birimleri baz alınarak düzenlenmektedir. Eğitimler içerisinde, halkla ilişkiler konusunu içeren bazı başlıklar olsa da, halkla ilişkiler personeli sadece kendi birimlerini ilgi alanına giren ve sadece kendi birim personelinin eğiteceği düzenli ve devamlı eğitimler talep etmektedir.

Buna ek olarak katılımcı (P5) ve (P1) yıpratıcı bir iş yaptıklarını ve motive edici faaliyetlere de ihtiyaç duyduklarını belirtmiştir. Sürekli yüz yüze görüşmelerin yapıldığı, çeşitli vatandaş taleplerinin alındığı ve sık sık problemlerle başvurular ile karşılaşıldığı bir meslekte çalışılmasından dolayı motive edici faaliyetlerin düzenlenmesinin gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Tablo 4'de Beyaz Masa biriminin Ağustos - Eylül - Ekim 2016 tarihlerinde yapmış olduğu görüşme sayıları verilmiştir.

Tablo 10. Beyaz Masa Ağustos - Eylül - Ekim 2016 Yapılan Görüşme Sayıları

Aylar	Ağustos	Eylül	Ekim
Yapılan Yüz Yüze Görüşme Sayısı	1070	643	673

Tabloda ki rakamlara göre özellikle beyaz masanın her bir personeli, her gün çok sayıda yüz yüze görüşme yapmakta, sürekli talep ve şikâyetleri dinleyerek başvuruda bulunan vatandaşları ikna etmeye çalışmaktadırlar. Sürekli bir şeyler anlatmak, ikna etmeye çalışmak, başvuru sonuçlarını olumlu ya da olumsuz olarak ilgiliye iletmek durumunda kalmak yıpratıcı

olmakta, birim personeli özellikle mental olarak çok yıpranmaktadır. Bundan dolayı birim personeli, motive edici faaliyetlerin ve sosyal aktivitelerin düzenlenmesine ihtiyaç duyduklarını belirtmişlerdir. Bu şekilde motivasyonlarının artacağını, daha verimli bir şekilde çalışacaklarını ve daha kaliteli halkla ilişkiler hizmet sunacaklarını söylemişlerdir.

7.9.1.4. İncelenen Dönemde Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Daire Başkanlığına Ayrılan Bütçenin Artması Sonucu Yaşanan Değişiklikler

Bilindiği üzere, özellikle kamu kuruluşlarında birimlere yapılan bütçe veya kaynak aktarımından birim personelinin fazla ilgisi olmamakta, bütçe-kaynak aktarımında ki artış ya da azalış personele fazla yansıtılmamaktadır. Ancak yepyeni bir alt yapı ve sistemle neredeyse sıfırdan kurulan, bünyesinde yeni alt birimler oluşturulan, birkaç yıllık bir birim olmasına rağmen çok geniş bir yelpazede hizmet vermeye çalışan Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı'nın bu alt yapısının oluşturulmasının mali anlamda bir karşılığı vardır. Yeni kurulan bu sistem ve alt yapının en önemli gözlemcileri bu birimin personeli olduğu için mülakat içerisinde böyle bir sorunun sorulması uygun görülmüştür.

Aşağıda ki tabloda Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin 2015 – 2016 yılları toplam bütçesi ve bu bütçeden Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı'na ayrılan pay rakamsal olarak gösterilmiştir. Rakamsal veriler Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, Mali Hizmetler Daire Başkanlığı'ndan alınmıştır.

Tablo-11. GBB 2015 – 2016 Genel Bütçe ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığına Ayrılan Bütçe Tablosu

YILLAR	2015	2016
Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Genel Bütçesi	1.000.000.000	1.100.000.000
Halkla İlişkiler Daire Başkanlığına Ayrılan Bütçe Miktarı	2.150.000	4.350.000

Tabloya göre 2015 yılı ile 2016 yılları arasında Gaziantep Büyükşehir Belediyesi genel bütçesinde %10'luk bir artış görülmektedir. Bahsedilen iki yıl arasında halkla ilişkilere ayrılan bütçede ise %100'den daha fazla bir artış olarak 4.350.000'lik bir bütçeye ulaşılmıştır. Mali Hizmetler Daire Başkanlığı'ndan alınan rakamlarda özellikle halkla ilişkiler birimine ayrılan bütçe miktarında rakamsal ve oransal olarak büyük bir artış olduğu görüldüğünden, personele uygulanan mülakat içerisinde bu şekilde bir sorunun eklenmesine karar verilmiştir.

Bu rakamsal veriler çerçevesinde Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı personeline “Son yıllarda halkla ilişkiler birimine ayrılan bütçede ciddi bir artış meydana gelmiş. Bu artışı nasıl değerlendiriyorsunuz? ” şeklinde bir soru sorulmuştur. Sorulan soruya; katılımcıların 5 tanesi bu bütçe artışının normal olduğunu ve bunun halkla ilişkilere verilen önemin bir göstergesi olduğunu, 4'ü birime daha fazla bütçe ayrılması gerektiğini ve bu bütçeyle daha etkili halkla ilişkiler çalışmaları yapabileceklerini, 3'ü bu artışın normal olduğunu ve yeni birimin ihtiyaçları için kullanıldığını, geriye kalan 2 personel ise harcamaların gereksiz olduğunu düşündüğünü belirtmiştir.

Buna göre 14 katılımcının 12'si bütçe artışı ile alakalı olumsuz bir görüş bildirmemiş ve yeni kurulmuş olan bir birimin mali anlamda desteklenmesi gerektiğini belirtmiştir. Bu personelin bazıları bütçe artışının normal olduğunu, bazıları da daha fazla bütçe ayrılması gerektiğini bildirmişlerdir.

Bütçe artışı ile alakalı sorulan soruya (P13) ; *“Bu aslında halkla ilişkilere daha önce hiç önem verilmediğinin göstergesi. Çünkü neredeyse sıfırdan bir birim kuruldu ve kolları sıvayıp faaliyetler yapmaya başlayınca bu konu da ne kadar eksik olduğunu ve yapılması gereken ne kadar çok şey olduğunu görmüş olduk. Bu ihtiyaçları tamamlamaya eksikleri gidermeye çalışıyoruz. Haliyle bunun da maddi bir karşılığı var.”* şeklinde bir cevap vermiştir.

(P13) verdiği cevapla halkla ilişkilere ayrılan bütçe artışını daha önce halkla ilişkiler hizmetine önem verilmemesi ile ilişkilendirmiştir. Önceki dönemlerde birime fazla önem verilmediğinden dolayı yapılan halkla ilişkiler faaliyetleri çok sınırlı kalmış, son yıllarda birime verilen önem düzeyinin artmasıyla birlikte eksiklikler tamamlanması ve yeni bir birimin alt yapısının sil baştan kurulması için uğraşmış, tüm bu sebeplerden dolayı ayrılan bütçe miktarının artış meydana gelmiştir.

Sorulan aynı soruya (P2) ; *“Yeni bir daire başkanlığı ve yeni bir sistem kuruldu. Bütçenin bunun altyapısının oluşturulması için kullanıldığını düşünüyorum. Sonuç olarak halkla ilişkiler birimi yeni ve modern bir hizmet alanına kavuştu ve bu da olumlu bir gelişme oldu.”* şeklinde, (P10); *“Yeni kurulan ve her şeyin yeni oluşturulduğu bir birimden bahsediyoruz. Bundan dolayı bütçe artışını normal karşılıyorum. Sonuçta yeni bir daire başkanlığı, birimler ve şubeler kuruldu.”* şeklinde cevaplar vererek yeni bir daire başkanlığının kurulduğu ve birçok alt birimlerin oluşturulduğu bundan dolayı bütçe artışını normal karşıladıklarını belirtmişlerdir.

Bütçe ile ilgili sorulan soruya, katılımcıların bir bölümü, bütçe artışını olumlu karşıladıklarını ancak halkla ilişkiler birimine ayrılan bütçenin daha da arttırılması gerektiği düşündüklerini söylemişlerdir.

Buna göre sorulan soruya (P14) ; *“Aslında bu daha önce bu konuyla alakalı fazla faaliyet de yapılmadığının göstergesi. Çeşitli hizmet alanları kuruldu ve oluşturuldu. Bu hizmet alanlarının kurulması çok kısa sürede yapıldı ve bu bütçe buraya aktarıldı. Halkla ilişkiler sahada da çalışan bir birim çeşitli hizmet ölçüm araştırmaları ve anketler yapıyor bütçe de buraya harcanıyor.*

Aslında halkla ilişkiler sahada olması gereken bir birim. Daha fazla bütçe aktarılması durumunda gezici ekipler kurularak vatandaşı sahada ziyaret ederek problemlerini ve taleplerini almak hizmet kalitesini çeşitlendiren bir faaliyet olur. Kamuoyu araştırmalara birimi daha aktif hale getirilebilir ve vatandaştan geri dönüşler daha sistemli ve düzenli bir şekilde alınabilir.” şeklinde bir yorumda bulunmuştur.

Birime ayrılan bütçe artışını, daha önce fazla faaliyet yapılmamasına bağlayan (P14), kısa sürede çeşitli hizmet birimlerinin ve kollarının oluşturulduğunu, aktarılan bütçenin bu giderler ile alakalı kullanıldığını belirtmiştir. Yapılan anketlere de değinen katılımcı, tahsis edilen bütçenin önemli bir bölümünün bu hizmet ölçüm araştırmaları ve anket çalışmalarına aktarıldığını belirtmiştir.

Buna göre hizmet ölçüm araştırmalarına önem verilmesi, GBB yönetiminin halkın düşüncelerine önem verdiğini ve memnuniyet düzeyini tespit etmeyi önemseddiğini göstermektedir. Ayrıca (P14), sohbet havası içerisinde geçen mülakatta, bu hizmet ölçüm araştırmalarının belli tarih aralıklarıyla düzenli olarak yapıldığını belirtmiştir. Buda GBB yönetimi ve halkla ilişkiler biriminin vatandaşın memnuniyet düzeyini önemseddiğini göstermektedir.

Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı'na aktarılan bütçenin arttırılması gerektiğini savunan katılımcı, birimin saha çalışmalarına ağırlık vermesi gerektiğini belirtmiştir. (P14)'e göre; gezici ekipler kurularak vatandaşın ayağına gidilmeli, talep ve problemleri dinlenerek çözüm üretilmeye çalışılmalıdır. Buna ek olarak kamuoyu araştırmaları arttırılmalı, vatandaştan geri dönüşler daha sistemli ve düzenli bir şekilde alınmalıdır. Böylece hizmet kalitesi arttırılıp, GBB'nin kurumsal prestijine katkı sağlanabilir.

Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı'na daha fazla bütçe ayrılması gerektiğini savunan bir başka personel (P8) ise ; *“Bütçe artışının olumlu olduğunu düşünüyorum. Bence halkla ilişkiler birimine daha fazla bütçe ayrılmalı. Mesela okullara bazı kırtasiye yardımları yapılıyor. Ayrılan bütçenin arttırılması ile birlikte bu faaliyetler ağırlık verilebilir. Bence Halkla İlişkiler birimi sosyal yardımlara da el atmalı. Böyle yapılırsa GBB'nin kurumsal prestijine çok büyük katkılar sağlayacaktır.”* şeklinde bir yorumda bulunmuştur.

Katılımcı bu cevabıyla bütçe artışını olumlu karşıladığını belirterek birime daha fazla bütçe aktarılması gerektiğini söylemiştir. HİDB'nin sosyal yardımlara da el atması gerektiğini savunan katılımcı, bazı sosyal yardım faaliyetlerinin halkla ilişkiler biriminin koordinasyonunda yapılması gerektiğini savunmuştur. Böylece GBB'nin kurumsal prestijinin de artacağını belirtmiştir.

Yine aynı soruya (P12) ; *“Aslında bütçede ki artış halkla ilişkilere verilen önem düzeyinin arttığının göstergesi. Yerel yönetimlerin ilk amacı halk ile temas olmalı. Bence halkla ilişkiler biriminin bütçesi her zaman yüksek tutulmalı ve kesinlikle kısıtlanmamalı.”* şeklinde bir cevap vererek bütçe artışının halkla ilişkilere verilen önem düzeyinin arttığının göstergesi olduğunu savunmuş, bu birimin yerel yönetimler, özellikle belediyeler için çok önemli olduğunu belirtmiştir. Buna ek olarak bütçe artışını olumlu karşıladığını ve HİDB'nin bütçesinin kısıtlanmaması gerektiğinin altını çizmiştir.

Bütün olumlu cevapların yanında, birime ayrılan bütçe artışını olumsuz olarak değerlendiren (P7) bütçe ile alakalı sorulara ; *“Aslında bazı harcamaları çok gereksiz buluyorum. Bazı kırtasiye harcamaları gereksiz bir biçimde yapılıyor. Elimizde mevcut olan ve bize sağlanan çok iyi bilgisayar programları var. Bu sistemler odaklı çalışmalıyız”* şeklinde bir cevap vererek mevcut sistemin ve altyapının yeterli olduğunu, daha fazla harcamanın yapılmaması gerektiğini söylemiştir.

7.9.1.5. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı Personelinin Çalışma Ortamının ve Şartlarının Değişmesi Sonucu Yaşanan Değişiklikler

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nde incelenen dönemde, halkla ilişkiler birimi, daire başkanlığı statüsüne kavuşturulmuş ve yepyeni bir teknolojik alt yapı, çalışma ortamı ve sistemin kurulması için hareket geçilmiştir. Önceden bir kaç personel ve yetersiz fiziki şartlarda hizmet vermeye çalışan birim, belediyenin giriş tarafında ki boş alanın halkla ilişkiler beyaz masa ve danışma bölümü olarak değerlendirilmesiyle, vatandaş girişte karşılayan ilk birim olarak belediyenin ön vitrini haline gelmiştir. Yine giriş katta kurulan dilekçe başvuru birimi HİDB'na bağlı olarak hizmet vermektedir.

İlk görüşün çok önemli olduğu bilindiğinden birimin fiziki ve teknolojik alt yapısı düzenlenmiş ve birim personelinin kapsayan tek renk kıyafet uygulamasına geçilmiştir. Ayrıca sıramatik sistemi ve bekleme bölümü tahsis edilerek başvuruların daha sistemli ve düzenli alınması sağlanmış, beyaz masada her personel bir konu üzerinde görevlendirilerek iş bölümü yapılmıştır. Kuruma girer girmez ilk karşılaşılan yer olan danışma bölümünde ise halkla ilişkiler şube müdürlüğüne bağlı personel tarafından yönlendirme yapılmakta ve bir nevi ön başvuru alma vazifesi yerine getirilmektedir.

Bazı başvurular gerek görülmesi durumunda halkla ilişkiler veya bilgi edinme şube müdürlerine iletilmekte, talep ve şikâyetler direk ilgili şube müdürü tarafından dinlenerek çözümlenmektedir. Ayrıca başvuruda bulunan bütün muhtarlar, ana binanın dış tarafında kurulan muhtarlıklar şube müdürlüğüne yönlendirilmekte ve burada görevli personelle yüz yüze görüşerek talep ve şikâyetlerini iletebilmektedir. İlgili şube müdürlüğü personeli tarafından alınan bütün talep ve şikâyetler, bilgisayar ortamına kaydedilmekte yine online ortamdan ilgili daire başkanlıklarına aktarılmaktadır. Bu uygulama ile gereksiz evrak fazlalığının önüne geçilmiş ve işlemlerin seri bir şekilde yapılabilmesi sağlanmıştır.

Sistemin, çalışma ortamının ve teknolojik alt yapının neredeyse sıfırdan kurulması ve yapılan yeniliklerle halkla ilişkiler hizmetine farklı bir soluk getirilmesi sebebiyle mülakat içerisine böyle bir ana başlığın eklenmesine karar verilmiştir.

Bu düşünceden yola çıkarak, katılımcı personele "Sunmuş olduğunuz halkla ilişkiler hizmeti için, size sağlanan genel şartları ve teknolojik altyapıyı yeterli buluyor musunuz?" şeklinde bir soru yöneltilmiştir. Mülakatın son sorusu olması hasebiyle "Bu konuda ne gibi önerileriniz var" ? şeklinde ki soruda ikinci bir soru da, aynı başlık içerisinde sorulmuş ve bu çerçevede katılımcıların cevapları alınmıştır.

Yöneltilen bu soruya katılımcıların 6'sı önceki döneme göre çok önemli iyileştirmeler yapıldığını ancak birim içi iletişim noktasında bazı sıkıntıların olduğunu ve koordinasyonun sağlanması konusunda bazı iyileştirmelerin yapılması gerektiğini düşündüğünü söylemiştir. 6 kişi teknolojik altyapı ve şartların iyi olduğunu ancak daha profesyonel şekilde hizmet verilebileceği şeklinde görüş bildirmiştir. 2 kişi ise altyapı ile şartların iyileştirildiğini ancak yeni müdürlük ve hizmet alanlarının kurulmasıyla daha uzun vadeli yatırımların yapılması gerektiğini savunmuştur.

Buna göre katılımcıların tamamı genel şartlar ve altyapının son dönemlerde iyileştirildiğinde hem fikirdir. Katılımcı personel, önceki dönemlerde teknolojik yetersizlikten dolayı çok sıkıntı çektiklerini ancak son dönemde yapılan düzenlemelerle bu problemlerin

büyük oranda ortadan kalktığını söylemişlerdir. Buna ek olarak katılımcılar büyük bölümü birimi içi iletişim ve koordinasyon noktasında bazı sıkıntıların olduğunu düşünmektedir.

Konuyla ilgili sorulan soruya katılımcı (P14) ; *"Teknolojik alt yapı ve şartlar ciddi anlamda iyileştirildi. Ancak iç iletişimi sağlama konusunda bazı iyileştirmelerin yapılması gerekiyor. Halkla ilişkiler biriminin, gerek kurum içerisindeki diğer daire başkanlıklarına ulaşabilmesi gerekse diğer kurumlarla daha entegre bir şekilde çalışabilmesi hizmet kalitesini ve vatandaş memnuniyetini arttıracaktır. Bence kent bilgi sistemine hızlı bir şekilde geçilmesi ve bu anlamda teknolojik yatırımların yapılması gerekiyor. Bu GBB'nin hizmetini daha etkin kılacaktır. Aslında GBB halkla ilişkiler daire başkanlığı çıkışını mekânsal olarak yaptı. Ancak kentin gelişmesini ve büyümesini göze alacak olursak, halkla ilişkilerin daha geniş ve özgün bir mekânda faaliyet göstermesine ihtiyaç duyuluyor."* şeklinde bir cevap vermiştir.

(P14) verdiği cevapla teknolojik alt yapı ve şartların ciddi anlamda iyileştirildiğini belirtmiş ancak iç ve dış iletişim ile alakalı bazı problemler olduğunu altını çizmiştir.

Çalışmanın önceki bölümlerinde de bahsedildiği üzere halkla ilişkiler birimi vatandaşın gelen talep ve başvuruları almakta ve online ortamdan bunları ilgili birimlere iletme görevini üstlenmiş bir birimdir. Ancak özellikle Alo 153 Çağrı Merkezi, Büyükşehir Belediyesi'nin ilgi alanına girmeyen başvuruları da almakta, bunları ilgili kurumlara ileterek vatandaş mağduriyetinin önüne geçmeye çalışmaktadır. Tabii ki burada iletişimin ve koordinasyonun sıkıntısız bir şekilde sağlanması, talep ve şikâyetlerin daha hızlı çözülebilmesine imkan tanıyacaktır. Ancak (P14) verdiği cevapla bu konuda bazı sıkıntılar olduğunu ve daha entegre bir şekilde çalışılmasına ihtiyaç duyulduğunu belirtmiştir. Katılımcı iç iletişimde de bazı problemlerin yaşanabildiğini, bunun direkt olarak GBB hizmet kalitesini etkileyebilecek ve olumsuz imaj oluşturabilecek koordinasyon problemleri olduğunu ve bu konuya çözüm getirilmesi gerektiğinin altını çizmiştir. Katılımcı yaşanan bu problemlerin, oluşturulacak bir kent bilgi sistemi ile çözülebileceğini ve Gaziantep il mülki sınırları içerisinde yaşayan vatandaşlara daha kaliteli bir halkla ilişkiler hizmetinin verilebileceğini belirtmiştir.

Önemli bir başka noktaya daha değinen (P14), Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı'nın mekânsal durumuna değinmiş ve son yıllarda yapmış olduğu atılımı, mekânsal dizaynının verdiği avantaj sayesinde gerçekleştirdiğini söylemiştir. Buna ek olarak, Gaziantep'in sürekli büyüyen ve gelişen bir şehir olduğunu, ilerleyen zamanlarda bu mekânın yeterli olmayacağını ve Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı'nın daha geniş bir mekânda faaliyet göstermesinin gerektiğini savunmuştur.

Sorulan aynı soruya (P1) ; *"Bize sağlanan şartlar öncesine göre çok daha iyi. Sağlanan destek işlerimizi daha kolay ve sonuç odaklı olarak yapmamızı sağlıyor. Ancak belediyenin diğer birimlerinin faaliyetleri ile alakalı haberdar edilme konusunda problem yaşıyoruz. Tabii vatandaş ilk olarak gelip bize soruyor. Bizler de bu faaliyetler konusunda haberdar olmayınca vatandaşlara cevap veremiyoruz. Haliyle problemler yaşanabiliyor."* şeklinde bir cevap vermiştir.

(P1) yapmış olduğu bu açıklama ile sağlanan alt yapı ve imkânların önceki döneme göre çok daha iyi olduğunun altını çizmiştir. Buna ek olarak, önceki örneklem ile benzer bir noktaya değinen katılımcı, iç iletişim ile alakalı bazı problemlerin olduğunu, diğer birimlerin düzenledikleri sosyal, kültürel ve diğer içerikli faaliyetler konusunda bilgilendirilmediklerini söylemiştir. Katılımcı, belediyenin ön vitrini olan bir birimde çalıştıklarından dolayı,

vatandaşların bilgi edinme amacıyla da kendilerine başvurduğunu, iç iletişim ve bilgilendirme ile alakalı sıkıntıların olmasından dolayı bu sorulara tatminkâr cevap veremediklerini ve halkla ilişkiler birimi olarak zor duruma düştüklerini belirtmiştir.

Katılımcı (P7) ise ; *"Bize sağlanan şartlar ve alt yapı ciddi anlamda iyileştirildi. Ancak birimiz çok dağınık, 3 farklı katta halkla ilişkilere bağlı yazı işleri birimi var. Bu da vatandaşta kafa karışıklığına sebep oluyor ve tepkiye yol açıyor. Birim içerisinde ki iletişim ve koordinasyon anlamında bazı sıkıntılar var. Daha iyi hizmet verebilmemiz için bunların aşılması gerekiyor."* şeklinde bir görüş bildirmiştir.

Diğer katılımcılar gibi alt yapı ve şartlar konusunda önemli iyileştirmelerin yapıldığını söyleyen (P7), verdiği bu cevap ile iç iletişim ve koordinasyon ile alakalı bazı sıkıntılar yaşadıklarını belirtmiştir. Örnek olarak, halkla ilişkilere bağlı üç farklı bölümde yazı işleri alt biriminin bulunduğunu ve bazı durumlarda vatandaşın bu üç birimi birden dolaşmak zorunda kaldığını belirtmiştir. Bu sistemin fiziki olarak yanlış bir uygulama olduğunu belirten yazı işleri personeli (P7), sırf bu sıkıntıdan dolayı vatandaş ile problem yaşadıklarını, bu durumun halkla ilişkilere zarar verdiğini ve bu problemlerin halledilmesi durumunda daha iyi bir halkla ilişkiler hizmeti verebileceklerini, bunun sonucunda da vatandaş memnuniyetinin sağlanabileceğini söylemiştir.

Yine aynı soruya katılımcı (P8) ; *"Çok ciddi iyileştirmeler yapıldı. Önceden kâğıtlar arasında boğuluyorduk. Şimdi sistem üzerinden bir tık ile evraklara ulaşabiliyoruz. Yükümüz hafifledi ve işimiz kolaylaştı. Ancak sistemde bazen yanlış uygulamalar yapılabiliyor ve bunların düzeltilmesi gerekiyor. Bununla ilgili bir kontrol mekanizmasının kurulması gerektiğini düşünüyorum."* şeklinde bir cevap vermiştir.

Sağlanan bilgisayar sisteminin işlerini kolaylaştırdığını ve kırtasiyeciliği önlediğini belirten katılımcı, sistem üzerinden tek tık ile evraklara ulaşabildiklerini belirtmiştir. Ancak sistem ile alakalı bazı aksaklıkların yaşandığını söyleyen katılımcı bunun ile ilgili bir kontrol mekanizmasının kurulması halinde bu aksaklıkların giderilebileceğini savunmuştur.

Teknolojik alt yapı ve şartların yeterli olduğunu belirten katılımcıların bir bölümü de, mevcut alt yapı ve şartların daha kaliteli bir halkla ilişkiler hizmeti verebilmek için müsait olduğunu belirtmiştir.

Buna göre katılımcı (P12) sorulan soruya ; *" Bize sağlanan alt yapı ve teknolojik şartlar yeterli olmakla birlikte, daha fonksiyonel bir altyapının temin edilebilir. Herkesin dijital ortamda birbirine ulaşabildiği ve veri girişi yapabildiği bir uygulama ile bütün çalışanlar 7/24 birbirine bağlanabilir. Bu da hizmet kalitesini ciddi anlamda arttırabilir. Bu uygulamayı hayata geçirmek için yeterli alt yapıya sahibiz."* şeklinde bir cevap vermiştir.

Sağlanan alt yapı ve imkânların fazlasıyla yeterli olduğunu düşünen katılımcı, bu alt yapı ve teknolojik imkânlarla daha farklı halkla ilişkiler hizmetleri sunabileceklerini belirtmiştir. Bu anlamda bir öneride de bulunan katılımcı, 7/24 veri girişinin yapılabileceği, bütün personelin birbirine bağlanabildiği, akıllı telefonlar üzerinden yürütülecek online bir sistemin kurulması ile halkla ilişkiler hizmet kalitesini önemli düzeyde arttıracığını savunmuştur.

Alt yapı ve teknolojik imkânların iyileştirildiğini, ancak halkla ilişkiler birimi bünyesinde yeni hizmet alanları kurulması gerektiğini belirten (P11) ise, sorulan soruya ;

"Bize sağlanan imkânlar ve teknolojik alt yapı geliştirildi ve iyileştirildi. Bence bu anlamda yeni birim müdürlükleri kurulmalı ve yeni birimler açılmalı. Çok geniş bir alana ve geniş bir nüfusa hizmet vermeye çalışıyoruz. Bence halkla ilişkiler daire başkanlığı, kadın ve çocuk eksenli faaliyetler yapmalı ve çalışmalar düzenlemeli." şeklinde bir cevap vermiştir.

Yeni alt birimlerin kurulması gerektiğini savunan katılımcı, çok geniş bir metropoliten alana hitap ettiklerini belirtmiştir. Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı olarak, kadın ve çocuk eksenli çalışmalar yapmaları gerektiğini belirten katılımcı, çok geniş bir nüfusa hizmet vermeye çalıştıklarını, bu sebepten dolayı çeşitli alt birimlerin kurulmasına ve hizmet alanlarının çeşitlendirilmesine ihtiyaç duyulduğunu belirtmiştir.

7.9.1.5.1. Tek Renk Kıyafet Uygulaması

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı, tek renk kıyafet uygulaması şu an için Muhtarlıklar Şube Müdürlüğü dışında, Halkla İlişkiler Daire Başkanlığının bütün birimlerinde uygulanmaktadır. Alınan bilgiye göre kısa bir süre içerisinde bu şube müdürlüğü personeli de uygulamaya dâhil edilerek bütün daire başkanlığı personeline tek renk kıyafet uygulamasına geçilecektir. Sistem, bayanlarda ve erkeklerde lacivert takım elbise ve mavi gömlek şeklinde uygulanmaktadır.

Araştırmaya katılan personelin 6 tanesi tek renk kıyafet uygulamasının kurumsal prestij açısından çok olumlu olduğunu, 2 kişi bunun kurum kimliğine katkı sağladığını ve bütün belediye genelinde uygulanması gerektiğini, 2 kişi çok olumlu bir uygulama olduğunu ve vatandaşın personel ayrımı yapabilmesini sağladığını, 1 kişi kurumsal prestije katkı sağladığını ve bu uygulamaya daha önceden geçilmesi gerektiğini, 3 kişi ise olumsuz karışladıklarını ve motivasyonlarının düşmesine yol açtığını düşündüklerini belirtmişlerdir.

Böylece katılımcı 14 personelin 11'i tek renk kıyafet uygulamasını olumlu bulduğunu, kurumsal prestij ve personel ayrımının yapılabilmesi anlamında katkılarının bulunduğunu belirtmişlerdir. 3 katılımcı ise bu uygulamayı olumsuz olarak değerlendirmiş ve motivasyon kaybına yol açtığını söylemiştir. Negatif olarak değerlendiren 3 personel, uygulamayı kurumsal olarak değil şahsi olarak olumsuz değerlendirdikleri için bu şekilde cevap verdiklerini belirtmişlerdir.

Buna göre; personelin toplam 9 tanesi, Halkla İlişkiler biriminde hayata geçirilen tek renk kıyafet uygulamasının, kurumsal prestij açısından olumlu olduğunu ve kuruma artı değer kattığını söylemişlerdir.

Konuyla ilgili sorulan soruya (P14) ; *"Her kurumun bir kimliği var. Hizmet sunulurken hizmeti alan kişiyle hizmeti sağlayan kişinin birbirinden ayrılması gerekiyor. Kurum doğru bir şekilde temsil edilmeli. Aslında tek renk kıyafet uygulaması işimize verdiğimiz önemin bir göstergesi. Vatandaşa bu durumdan çok memnun ve diğer yerel yönetim birimleri bu uygulamamızı örnek alıyor. Nasıl ki kolluk kuvvetleri üzerlerinde ki kıyafet sayesinde ayırt edilebiliyorsa arkadaşlarımızın da halkla ilişkiler personeli olduğu bu şekilde ayırt ediliyor. Kurumsal kimlik taşıyan kurumlarda bu şekilde ki uygulamaların olması gerekiyor. Bu çok etkili bir uygulama oldu."* şeklinde bir cevap vermiştir.

(P14) bu cevabıyla tek renk kıyafet uygulamasının kurumsal kimliğe sağladığı katkıdan bahsetmiş ve bu tip uygulamaların, kurumların doğru bir şekilde temsil edilmesi için önemli olduğunu belirtmiştir. Tek renk kıyafet uygulamasının işe verilen önemin bir

yansıması olduğunun altını çizmiştir. (P14)'ün bu cevabından, halk nezdinde kurumsal kimliğe sahip olan ve belli bir ağırlığı olan kurumların personelinin, kurum kimliğini yansıtır şekilde giyinmesi gerektiği, kıyafet uygulaması yapılmadığı takdirde bunun sağlanamadığı çıkarılmaktadır.

Halkla ilişkiler biriminde, özellikle de beyaz masada bu uygulamayı hayata geçiren ilk belediyelerden birisi olan Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, bu uygulamasıyla da diğer yerel yönetimlerin dikkatini çekmiş ve örnek alınan bir belediye haline gelmiştir. (P14)'de verdiği cevapla bunu belirtmiştir.

Tek renk kıyafet uygulamasının olumlu olduğunu düşünen katılımcıların bir bölümü, halkla ilişkiler biriminin, belediyenin vitrini ve giriş bölümünde karşılaşılan ilk birimi olduğunu belirtmiştir. Buna ek olarak tek renk kıyafet uygulamasına geçilerek, kurumun dışarıdan görünüşüne olumsuz yansiyacak giyim şekillerinin önüne geçildiğini ve güzel bir görüntü oluşturduğunu belirtmiştir.

Katılımcı (P5) sorulan soruya ; *“Çok yerinde bir uygulama olduğunu düşünüyorum. Bazen personel kurumun ağırlığını yansıtmayacak şekillerde giyinebiliyor. Bu uygulama ile bunun önüne geçilmiş oldu ve bu birimde çalışan herkes halkla ilişkiler birimi personeli olduğunun farkına vardı. Belediyenin ön vitrini burası olduğu için güzel bir görüntü oluşturduğuna inanıyorum.*

(P5) verdiği bu cevapla, giyim konusunda belli bir standardın getirilmemesinin birim personeline bir rahatlık oluşturduğunu, bazı personelin kurum ağırlığını yansıtmayacak şekilde giyindiğini ve bununda olumsuz bir görüntü oluşturduğunu belirtmiştir. Kurum'a girişte ilk karşılaşılan birim halkla ilişkiler olduğu için, vatandaş tarafından görülen bu olumsuzlukların belediyenin tamamına genellenmesi ve olumsuz bir algı oluşması olağan bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak tek renk kıyafet uygulamasıyla muhtemel olan bu durumun önüne geçilmiştir.

Yine sorulan aynı soruya (P11) ; *“Kesinlikle olumlu. Halkla ilişkilerin vitrini olan bir birim açısından çok güzel ve olumlu bir görüntü oluşuyor. Bu birimin rengârenk giyinen ve belli bir düzeni olmayan personelden oluşması çok da hoş bir görüntü oluşturmaz.”* şeklinde (P5)'e benzer bir cevap vermiştir.

(P11) verdiği cevapla, kıyafet uygulamasının birime görsel olarak belli bir düzen gelmesini sağladığını belirtmiştir.

Beyaz Masa personeli (P3) ise ; *“Tek renk kıyafet uygulaması, personele aşırı bir baskı yapılmadığı sürece kurumsal kimlik açısından çok güzel bir adım. Vatandaş karşılanırken çok güzel ve şık bir görüntü oluşuyor.”* şeklinde bir cevap vererek tek renk kıyafet uygulamasının güzel bir görüntü oluşturduğunu ve kurumsallığın göstergesi olduğunu belirtmiştir. Verdiği cevapla katı kıyafet uygulamaları yerine esnek bir uygulama yapılmasını bu şekilde hem kurumsal olarak güzel bir görüntünün oluşacağını hem de personelin sıkı bir uygulamaya tabi olmayınca daha rahat ve verimli bir şekilde çalışabileceğini belirtmiştir.

Kıyafet uygulamasını olumlu olarak karşılayan 2 katılımcı bu uygulamanın belediye genelinde yapılması gerektiğini düşündüklerini iletmişlerdir.

Beyaz Masa personeli (P1) ; *“Kurumsal prestij açısından olumlu bir uygulama. Mesela vatandaş olarak GBB'den içeri giriyorsunuz ve direkt olarak tek renk kıyafet giymiş ve*

belli bir düzen içerisinde çalışan personelle karşılaşıyorsunuz. Vatandaş açısından çok olumlu bir durum. Bence belediyenin bütün birimlerinde böyle bir uygulamaya geçilmeli.” şeklinde bir cevap vermiştir.

(P1) cevabıyla uygulamayı kurumsal prestij açısından olumlu bulduğunu ve vatandaş bakış açısıyla değerlendirince görsel olarak güzel ve düzenli bir görüntünün oluşmasını sağladığını belirtmiş ve uygulamayı vatandaş perspektifinden değerlendirmiştir. Buna ek olarak bu uygulamanın belediyenin bütün birimlerinde uygulanması gerektiğini, böylece kurumsallaşma anlamında çok güzel bir uygulamaya imza atılmış olacağını altını çizmiştir.

(P10) ise tek renk kıyafet uygulaması ile alakalı sorulan soruya ; *“Vatandaş tarafından personelin ayırt edilmesini sağladı ve etkili bir uygulama oldu. Bu uygulamanın bütün belediye çapında uygulanması gerektiğini düşünüyorum.”* şeklinde bir cevap vermiş ve (P1) ile aynı şekilde bu uygulamanın belediyenin bütün birimlerinde hayata geçirilmesi gerektiğini savunmuştur.

(P6) ise verdiği ; *“Çok olumlu olduğunu düşünüyorum. Beyaz masa belediyenin ön vitrini ve yüzü böyle bir uygulamaya daha önce geçilmesi gerekiyordu. Geç bile kalındığını düşünüyorum.”* cevabıyla bu uygulamaya daha önce geçilmesi gerektiğini belirtmiştir.

Katılımcı (P12) ise sorulan aynı soruya ; *“Çok olumlu bir çalışma ve bence kesinlikle bu uygulama daha disiplinli ve düzenli bir şekilde uygulanmalı. Mesela bu uygulama pembe fular ile takviye edilse çok daha güzel bir görüntü oluşabilir.”* şeklinde bir cevap vererek uygulamayı olumlu bulduğunu belirtmiştir. Uygulamanın disiplinli ve düzenli bir şekilde devam ettirilmesi gerektiğini belirten katılımcı, bir öneride de bulunarak kıyafet uygulamasının daha kurumsal ve görsel olarak daha şık bir hale getirilebileceğini belirtmiştir.

Bütün bu olumlu yorumların karşısında, tek renk kıyafet uygulamasını olumsuz olduğunu düşünen katılımcılarda olmuştur.

Beyaz Masa personeli (P2) ; *“Tek renk kıyafet uygulaması kurumsal kimliğe olumlu bir katkı sağladı ama bizim açımızdan tek tip kıyafet giymek zorunda olmak sıkıcı ve rahatsız edici bir düzenleme.”* şeklinde bir yorumda bulunarak tek renk kıyafet uygulamasının kurumsal kimliğe katkı sağladığını belirtmiş ancak şahsi açıdan sıkıcı ve rahatsız edici bir uygulama olduğunu belirtmiştir.

Aynı soruya katılımcı (P7) ise ; *“Tek renk kıyafet uygulaması motivasyonumuzun düşmesine yol açtı. Bu kıyafetler içerisinde rahat çalışmıyoruz. Çok daha düzenli ve sistemli bir uygulamaya geçilmesi gerektiğini düşünüyorum. Bence şu an ki uygulama sonlandırılmalı.”* şeklinde cevap vererek uygulamayı şahsi olarak değerlendirmiş ve bu uygulamanın sonlandırılarak başka bir sisteme geçilmesi gerektiğini belirtmiştir.

(P9) ise ; *“Uygun değil. Kendi açımdan olumlu bulmuyorum. Tek renk kıyafet uygulamasının sadece danışmada uygulanmasının yeterli olacağını düşünüyorum.”* şeklinde bir cevap vermiştir.

(P2), (P7) ve (P9)’un verdiği cevaplara bakılarak uygulamayı şahsi olarak değerlendirdikleri ve şahsi memnuniyetsizliklerini ifade ettikleri görülmektedir. (P2) dışında ki diğer iki katılımcı, uygulamaya kurumsal açıdan değinmemiş, şahsi açıdan kendileri için olumsuz olduğunu belirtmişlerdir. Kurumsal açıdan değinen (P2)’de uygulamanın kurumsal kimliğe katkı sağladığını belirtmiş ancak kişisel olarak memnuniyetsizliğini dile getirmiştir.

ÖNERİLER VE SONUÇ

İnsanların toplum halinde yaşamaya başlaması, yöneten ve yönetilen ilişkisinin belirginleşmesi ile birlikte, yönetilenlerin kendilerini topluma benimsettirme çabalarının ilk örnekleri de görülmeye başlanmıştır. Eski Yunan ve Roma'da forumlar aracılığıyla yöneticilerin halka kendilerini anlatmaları, halkın ve dönemin filozoflarının düşüncelerini almaları, kendilerini topluma kabul ettirme çabalarının ilk somut örnekleri olarak kabul edilebilir. O dönemde halkın düşüncesine ciddi anlamda önem veren yöneticilerin yaptıkları bu faaliyetler halkla ilişkilerin ilk tarihsel ve somut örnekleri olarak kabul edilmektedir. Bu sebeplerden dolayı, halkla ilişkilerin insanların toplum halinde yaşamaya başlaması ile birlikte ortaya çıktığını söylersek yanlış bir tanımlama yapmış olmayız.

Mısır, Mezopotamya ve İran'da dönemin yöneticilerinin tanıtılması amacıyla hazırlanan tabletler, büyük İskender'in ele geçirdiği ülkelerin yerel kıyafetlerini giyerek halkın karşısına çıkması, işgal ettiği ülkenin kralının kızıyla evlenmesi, Roma İmparatorlarının, Rus Çarlarının, Alman İmparatorlarının sanatsal abideler yaptırması ve edebiyatçılara destek olmaları, Osmanlı döneminde ki cuma selamlıkları ve lonca faaliyetleri toplum halinde yaşamış olan bütün coğrafyalarda ve tarihin bütün safhalarında yöneticilerin kendilerini halka benimsetmeye çalışmalarının örnekleri olarak karşımızda durmaktadır.

Günümüzde ise bütün yönetimlerin, halkın içine karışarak yönetilenlerle iç içe olmaya gayret göstermeleri, halkın talep ve şikâyetlerini bizzat dinlemeleri ve çeşitli vaatlerde bulunmaları, kısaca topluma hesap verme bilinciyle hareket etme çabalarının tamamı, kendilerini yönetilenlere benimsetme gayretinin ürünleridir. Bu faaliyetleri yerine getirmek için de kurumlar bünyesinde oluşturulan çeşitli birimler aracılığıyla, halkla ilişkiler faaliyetlerini yoğun ve etkin bir şekilde kullanılmaktadır.

Bir uzmanlık alanı ve profesyonel bir sosyal bilim olarak her geçen gün gelişimini sürdüren halkla ilişkilerin, yerel yönetimler için taşıdığı önem şüphesiz ki çok büyüktür. Birçok ülkede halkın kendi kendini yönetmesi olarak ortaya çıkan, hemşerilik bağları ile kuvvetlenen, yaptıkları ve yapmadıkları hizmet ve faaliyetlerle yöre halkın yaşantısını doğrudan etkileyen ve genellikle yöre halkının içerisinde seçilmiş olan kişilerin görev başına geldiği yerel yönetimler için, halkla ilişkiler ayrıcalıklı bir öneme sahiptir. Halkın yönetimi desteklemesi ve denetlemesi, özellikle yerel yönetim yöneticileri tarafından çok önemsenmekte, gelecek dönem seçimlerinde ki muhtemel oy kayıplarının önüne geçmek ve oy artırımlarına zemin hazırlamak için halkla ilişkiler faaliyetleri yoğun bir şekilde kullanılmaktadır. Bütün bu sebeplerden dolayı yerel yönetimlerde ki halkla ilişkiler faaliyetleri birçok araştırmaya konu olmakta ve sürekli olarak "Nasıl daha iyiye gidilebilir?" sorusunun cevabı aranmaktadır.

Yerel yönetim kuruluşlarının en etkili ve en güçlüsü olarak kabul edilen belediyeler ve büyükşehir belediyeleri; halka yakın olmaları, yaptıkları ve yapmadıkları hizmetlerle halkın yaşayışını direk olarak etkilemeleri, halkın sürekli talep ve şikayette bulunduğu kuruluşlar olmaları ve direkt olarak yöre halkının seçimiyle göreve gelmelerinden dolayı, halkın destek ve yardımına her zaman muhtaç olan yönetim birimleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu da onların yerel topluluğun ihtiyaçlarını karşılayabilecek bir kapasite ve duyarlılığa sahip olmalarını, hizmetlerini etkin bir biçimde sunmalarını ve etkileme kanallarını açık tutarak kendilerinden beklenen sorumluluğu yerine getirmelerini gerektirmekte, bu sorumluluğu yerine getirdikleri düzeyde yerel halkın desteğini almalarını

sağlamaktadır. Bütün bu sebeplerden dolayı, belediyelerin bahsedilen vazife ve sorumluluklarını yerine getirirken halkı ve kamuoyunu anlamaları ve halkla ilişkileri etkin bir şekilde kullanmaları gerekmektedir. Buna ek olarak, izlediği hizmet politikasını ve çalışmalarını halka duyurması, halkın kurum hakkında ne düşündüğünün ve ondan ne istediğinin öğrenilmesi, kuruma karşı toplumda pozitif bir imajın oluşturulması ve halkla işbirliği sağlanması, sağlıklı bir halkla ilişkiler hizmetinin verilebilmesi açısından önem taşımaktadır. Halkın memnuniyeti ve desteği yerel yönetimler için hayati önem taşıdığını belirtmiştik. Çünkü halkın, memnun olmadığı bir yerel yönetimi sonra ki seçimde değiştirebilme şansı vardır. Bütün bu sebeplerden dolayı halka en yakın yerel yönetim kuruluşları olan belediyeler, halkla ilişkilere verdikleri önem düzeyinde başarılı olabilirler.

Küçük ve orta ölçekli belediyelerde, halkla ilişkiler vazifesi bizzat belediye başkanının kendisi tarafından yürütülmekte, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi gibi büyük ölçekli belediyelerde ise bu görev özel bir birim, bu birimin bünyesinde kurulmuş olan alt birimler ile hizmet alanları ve uzman kişiler tarafından yürütülmektedir. Ancak halkla ilişkiler faaliyetleri sadece bu birimin çalışmaları ile sınırlı değildir. Tüm çalışanların halkla ilişkilere özen göstermesi, yöneticilerin bu konuda hassas davranması ve halkla ilişkilerin, belediyenin bütün birimleri tarafından koordinasyon halinde yürütülmesi başarılı bir halkla ilişkiler için kilit noktadır. Çünkü Gaziantep Büyükşehir Belediyesi halkla ilişkiler birimi, talep ve şikâyetleri alarak ilgili birimlere yönlendirmekte ve bazı durumlarda başvuru sahibi vatandaş ilgili birimlerle muhatap olmaktadır. Bu sebepten dolayı halkla ilişkiler hizmetinin bütün kurum tarafından yürütülmesi önem taşımaktadır.

Belediye hizmetlerinden yararlanan vatandaşların, halkla ilişkiler iletişim kanallarının sayısının ve kalitesinin artışı ve sorunlarına çözüm üretildiğini görmeleriyle birlikte; bu kanalların kullanımında da problemlere üretilen çözüm sayılarında da artış meydana gelmektedir.

Belediyelerde kurum içi iletişim ve koordinasyonun sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi önemlidir. Kurum içi iletişimin sağlıklı bir şekilde işleme durumunda, herhangi bir tıkanıklığın olmadığı ve halkın memnuniyetinin sağlandığı bir halkla ilişkiler hizmeti ifa edilebilecektir. Ancak yapılan mülakatlar içerisinde, kurum içi iletişim ve koordinasyon ile alakalı bazı eksikliklerin olduğu ve bunların giderilmesi durumunda daha başarılı bir halkla ilişkiler hizmetinin yürütülebileceği anlaşılmıştır.

Katılımcılardan (P14) ; *“İç iletişimi sağlama konusunda bazı iyileştirmelerin yapılması gerekiyor. Halkla ilişkiler biriminin, gerek kurum içerisindeki diğer daire başkanlıklarına ulaşabilmesi gerekse diğer kurumlarla daha bütünleşmiş bir şekilde çalışabilmesi hizmet kalitesini ve vatandaş memnuniyetini arttıracaktır.”* şeklinde bir yorumda bulunarak iç iletişim ve koordinasyon ile alakalı bazı düzeltmelerin yapılması gerektiğini, böylece hizmet kalitesinin ve vatandaş memnuniyetinin artırılabilirliğini savunmuştur.

(P1) ise ; *“Belediyenin diğer birimlerinin faaliyetleri ile alakalı haberdar edilme konusunda problem yaşıyoruz. Tabi vatandaş ilk olarak gelip bize soruyor. Bizler de bu faaliyetler konusunda haberdar olmayınca vatandaşa cevap veremiyoruz. Haliyle problemler yaşanabiliyor.”* şeklinde bir yorumda bulunarak yine iç iletişim ile alakalı problem yaşadıklarını belirtmiştir. İlk başvurunun yapıldığı ve bilgi edinme amaçlı taleplerde bulunulan birim halkla ilişkiler olduğu için, birim personelinin belediyenin tüm

faaliyetlerinden haberdar edilmesi ve bu anlamda bir bilgi sisteminin kurulmasının gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Böylece olası durumlarda vatandaş karşısında zor duruma düşülmesi önlenecek ve GBB'nin kurumsal prestijinin zarar görmesinin önüne geçilebilecektir.

Ayrıca (P7) ; *''Birimimiz çok dağınık, 3 farklı katta halkla ilişkiler bağlı yazı işleri birimi var. Bu da vatandaşta kafa karışıklığına sebep oluyor ve tepkiye yol açıyor. Birim içerisinde ki iletişim ve koordinasyon anlamında bazı sıkıntılar var. Daha iyi hizmet verebilmemiz için bunların aşılması gerekiyor.''* şeklinde bir yorumda bulunarak iç koordinasyon ile alakalı bir sıkıntıya değinmiştir. Alt birimlerin dağınık bir şekilde olmasında dolayı vatandaşlarla problemler yaşadıklarını belirten katılımcı, birimin iç iletişimi ile alakalı da bazı problemler olduğunu altını çizmiştir.

Bilgi Edinme ve İdari İşler Şube Müdürlüğü personeli (P8) ; *''Alo 153'te çalışan arkadaşlar belediyenin içerisinde ki işleyişe çok hakim değiller. Bu sebepten dolayı, çağrı merkezini arayan vatandaşları yönlendirme konusunda bazı zorluklar yaşayabiliyorlar. Alo 153 personelinin belediyenin işleyişi ile alakalı eğitim alması gerekiyor.''* şeklinde bir yorumda bulunan katılımcı, Alo 153 çağrı merkezi çalışanlarının belediyenin iç işleyişine hâkim olmadıklarını ve bundan dolayı yönlendirmede bazı zorlukların yaşandığını belirtmiştir.

İç iletişim ve koordinasyon ile alakalı bu cevaplardan yola çıkarak, yeni kurulan birimin, fiziki alt yapısının henüz belli bir sisteme oturtulmadığı ve bu konuda bazı düzenlemelerin yapılması gerektiği çıkarılmaktadır. Buna ek olarak, Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı'nın, belediyenin diğer birimleriyle entegre bir şekilde çalışması daha sistemli ve düzenli halkla ilişkiler hizmetinin yürütülebilmesini sağlayacaktır. Ayrıca, dış birimde çalışan personelin, belediyenin iç işleyişiyle alakalı bilgilendirilmesi ve böylece daha sağlıklı yönlendirmeler yapabileceği analiz edilmiştir.

Burada bahsedilmesi gereken bir başka konuda istişare yapılması ve görüş alışverişinde bulunulmasının gerekliliğidir. Belli aralıkla bütün birim personelinin kapsayan istişare toplantılarının düzenlenmesi ve görüş alışverişinde bulunulması, birim içi iletişim ile alakalı problemlerin çözülebilmeye yardımcı olacaktır. Buna ek olarak belediye içerisinde birimler arası yapılan görüşme ve bilgi alışverişlerinin daha düzenli ve sistemli hale getirilebilmesi de kurum içi iletişim ve koordinasyon problemlerinin minimal düzeye inmesini ile sonuçlanacak, daha kaliteli bir halkla ilişkiler hizmetinin sunulabilmesini sağlayacaktır.

Hizmeti sağlayacak birimi, belediye teşkilat içerisinde oluşturmak kadar önemli olan bir başka konu da, birime işlevini yerine getirebilecek nitelikte ve sayıda personel almak, bu personeli gerekli yetki ile donatmaktır. Personel sayısı ve politikası, her kurumda farklılık göstermektedir. Yetersiz sayıda personel çalıştırılması işleyişte aksaklığa sebep olacağı gibi, gereğinden fazla personel istihdamı da aksaklıklara ve koordinasyon problemlerine sebep olabilmektedir. Buna göre, halkla ilişkiler hizmetini yerine getirirken, gerekli sayıda personel ile bu işin yürütülmesi önem taşımaktadır.

Personel politikasında asıl önemli olan konu ise nitelikli ve donanımlı personel istihdam edilmesidir. Bu politika yürütülürken, halkla ilişkiler hizmetinin profesyonel bir uğraş alanı olduğu ve bu konuda yetkin olan kişiler tarafından yürütülmesi gerektiği unutulmamalıdır. Gereken zamanlarda ikna yeteneğini kullanabilen, gergin ve problemleri vatandaşlar ile nasıl iletişim kurulacağı konusunda yetkin, diksiyonu ve dış görünümü düzgün

personel ile çalışılması, başarılı bir halkla ilişkiler hizmetinin yürütülebilmesi için olmazsa olmazdır.

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi özelinde ise, son yıllarda halkla ilişkiler biriminde meydana gelen personel artışı hakkında ki sorulan soruya, katılımcıların önemli bir bölümü personel sayısının gereğinden fazla olduğunu ve nitelikli personel istihdamı konusunda bazı problemlerin yaşandığını belirtmiştir. İlgili soruya katılımcı (P13), (P4) ve (P11) şu cevapları vermiştir:

Katılımcı (P13) ; *“Bu durumu olumsuz olarak karşılıyorum. Personel fazlalığı yerine nitelikli ve profesyonel kişiler istihdam edilmeli. Bence gereksiz personel fazlalığı bazı konularda ve sorunların çözümünde tıkanıklığa sebep oluyor.”* şeklinde bir cevap vermiştir.

(P4) ; *“Personel politikasına sayı olarak değil ama nitelik olarak değinmek istiyorum. Personel istihdam edilebilir ama bilgili ve donanımlı personel istihdamına ihtiyaç olduğunu düşünüyorum.”* şeklinde bir cevap vererek, personel sayısının değil, personelin nitelikli olmasının önemli olduğunu altını çizmiş, nitelikli personel sayısında eksiklik olduğunu ve birimin halkla ilişkileri iyi bilen personele ihtiyacı olduğunu söylemiştir.

(P11) ; *“Daha kaliteli, diksiyonu düzgün ve halkla ilişkileri iyi bilen nitelikli personelin istihdam edilmesi gerektiğini düşünüyorum. En azından elimizde ki personele bu eğitimler verilerek kendilerini geliştirmeleri sağlanmalı.”* şeklinde bir cevap vermiştir.

Katılımcıların verdiği cevaplara göre, belediyenin ön yüzü ve vatandaş ile direkt olarak muhatap olan bir birimin personel politikası konusunda önemli değişiklikler yapması gerektiği anlaşılmıştır. Nitelikli personel istihdamının çok önemli olduğu bir birimde, personelin işe alınmadan önce sıkı bir oryantasyon sürecine tabi tutulması gerekmektedir. Böylece hangi alt birimde çalışmasının daha uygun olduğu anlaşılacak ve daha verimli olabileceği bir alana yönlendirilebilecektir. Birim personeline ki eksiklikler, yapılan bir araştırma ile tespit edilmeli ve buna göre bir oryantasyon programı uygulanarak istihdam edilen veya halkla ilişkiler birimine nakille gelen bütün personele bu program dahilinde eğitimler verilmelidir. Buna ek olarak, özellikle danışma bölümünde istihdam edilecek olan personele belediyenin bütün birimleri ve iç işleyişi anlatılmalı ve yönlendirme konusunda herhangi bir eksiklikleri olmadan iş başı yaptırılmalıdır. Uzman bir halkla ilişkiler ekibi oluşturulmak isteniyorsa, bunun belli bir eğitim sürecini gerektirdiğini ve zaman alıcı bir iş olduğu unutulmadan personel politikası bu şekilde belirlenmelidir.

Suriye sınırına yakın olması sebebiyle Gaziantep’te yoğun bir mülteci nüfusunun var olduğunu belirtmiştik. Şehirde ikamet eden ve çeşitli talep ve şikayetlerini iletmek için belediyeye gelen Suriye’liler ile halkla ilişkiler birimi personeli arasında iletişim kurulmasında bazı zorlukların yaşandığı gözlenmiştir. Bu sebepten dolayı beyaz masa birimde Arapça bilen personel istihdamının gerekliliği gözükmektedir.

Halkla ilişkiler birimine yapılan makul başvurular kadar, gerçekleştirilmesi çok zor olan ve belediyenin ilgi ve sorumluluk alanına girmeyen başvurularda yapılmaktadır. Bu anlamda sıkıntılı vatandaş profilleriyle de karşılaşılabilen ve kamu kuruluşlarında olmaması gereken durumlar yaşanabilmektedir. Bu sebepten dolayı beyaz masa biriminde uzman bir psikolog istihdamı gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Böylece psikolojik anlamda sıkıntılı vatandaş profilleriyle nasıl başa çıkılacağı konusunda eğitim almış bir personelin

istihdamı ile problem teşkil edecek bir durumun, tatsızlık yaşanmadan önüne geçilebilmesi mümkün olacaktır.

Çalışmanın çeşitli bölümlerinde halkla ilişkiler biriminin talep ve şikâyet almanın yanında ilgili birimlere yönlendirme görevini de üstlenen bir birim olduğunu belirtmiştik. Ancak halkla ilişkiler personelinin, çok çeşitli bir hizmet alanı olan GBB'nin bütün birim ve alt birimlerinin bütün işleyişine ayrıntılı bir şekilde hâkim olabilmesi mümkün değildir. Bu sebepten dolayı beyaz masada en çok talep ve şikâyet alandan birimlerden temsilci personelin bulundurulması, yönlendirme ve çözümlene anlamında çok önemli bir katkı sağlayacaktır. Böyle bir çalışmanın yapılması durumunda, birçok başvuru ve bilgi edinme talebi, birimlere iletilmek zorunda kalmadan o birimin temsilci personeli tarafından beyaz masada çözülebilecek ve böylece diğer birimlerin daha rahat ve sağlıklı bir şekilde çalışabilmesi sağlanabilecektir. Tabii ki burada iş yine dönüp dolaşıp kurum içi koordinasyon ve iletişimin önemine gelmektedir.

Bir diğer önemli husus ise, Gaziantep metropoliten alanı içerisinde meydana gelen yoğun nüfus artışıdır. Yoğun nüfus artışı, beraberinde yeni hizmet alanlarının kurulması gerekliliğini getirmekte ve bu anlamda GBB'nin omuzlarına binen yük daha da ağırlaşmaktadır.

Bu analize uygun olarak katılımcı (P11) ; *“Bence bu anlamda yeni müdürlükleri kurulmalı ve yeni alt birimler açılmalı. Çok geniş bir alana ve geniş bir nüfusa hizmet vermeye çalışıyoruz.”* şeklinde bir cevap vererek mevcut nüfus artışına dikkat çekmiş, hizmet vermeye çalıştıkları metropoliten alanın nüfus olarak sürekli genişlediğini belirtmiş ve bu duruma karşı yeni müdürlükler ve alt birimler kurularak önlem alınması ve hizmet alanlarının genişletilmesi gerektiğinin altını çizmiştir.

Gaziantep metropoliten alanının nüfusu, Suriye’den alınan yoğun göçün ardından iki milyon iki yüz bine ulaşmış ve çok yoğun bir nüfusa belediye hizmetlerinin verilmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır. Nüfus artışı, beraberinde talep ile şikâyetlerin de çeşitlenmesini getirmiş ve farklı hizmet alanlarının kurulmasını zorunlu hale getirmiştir. Özellikle göç alan metropoliten bölgelerde, sürekli bir insan sirkülasyonunun yaşanması, insan profilinin çeşitlenmesine sebep olmakta, farklı profilde ki insanlar farklı başvuru ve taleplerde bulunacağı için farklı hizmet alanlarının kurulmasını zorunlu hale getirmektedir.

Buna ek olarak, nüfusun hızlı bir şekilde artması, yeni yerleşim alanlarının açılması gerekliliğini doğurmakta, yeni açılan alanlara alt yapı, üst yapı, su ve kanalizasyon, toplu taşıma, sosyal tesisler vs. gibi hizmetlerin götürülmesi gerekmektedir. Bu hizmetlere ihtiyaç duyulacağından, halkla ilişkiler birimine yapılacak olan talep ve şikâyetler de artacak ve başvuru biçimleri çeşitlenecektir. Bütün bu sebeplerden dolayı, Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı bünyesinde yeni hizmet birimlerinin açılması ve hizmet alanlarının çeşitlendirilmesi gerekmektedir.

Katılımcı personelin cevaplarına göre hizmet içi eğitimler ile alakalı bazı sıkıntılar yaşadıkları anlaşılmaktadır. Katılımcılar verdikleri cevaplarla birim içi eğitimlerin yetersiz olduğunu ve özellikle halkla ilişkiler personeli için özel eğitimlerin düzenlenmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Önceki bölümlerde de belirtildiği üzere mülakat uygulanan 14 katılımcının sadece 1’inin halkla ilişkiler eğitimi aldığı ve önemli bir bölümünün lise mezunu olduğu tespit edildiğinden, halkla ilişkiler bilinci anlamında eğitimlerin eksik olduğunu ve bu anlamda eğitimlerin düzenlenmesine ihtiyaç duyduklarını belirtmeleri önemli bir eksiklik

olarak karşımıza çıkmaktadır. Katılımcılar, mülakatın çeşitli bölümlerinde bu eksikliği dile getirmiş, özellikle yeni istihdam edilen genç personelde bu eksikliğin bariz bir şekilde görüldüğünün altını çizmişlerdir.

Beyaz masa personeli (P3) bu konuyla alakalı sorulan soruya ; "*Bazı eğitimler organize edildi ve bu eğitimler sonucu sertifikalar aldık. Ancak daha fazla eğitim düzenlenmeli. Buna ek olarak diğer belediyelerin beyaz masa birimi personeliyle bir araya gelebileceğimiz etkinlikler düzenlenmeli. Böylece bilgi alış verişi yapılabilir.*" şeklinde bir cevap vermiştir.

5 yıldır Halkla İlişkiler biriminde hizmet veren (P2) ise ; "*Geçtiğimiz bazı eğitimler organize edildi. Ancak bunlar genel eğitimler, halkla ilişkiler personeli için özel eğitimler yapılması gerekiyor. Eğitimlerin hem sayı olarak hem de içerik olarak yeterli olmadığını düşünüyorum.*" şeklinde bir yorumda bulunmuştur.

(P8) yine aynı soruya; "*Bazı eğitimler organize edildi. Ancak halkla ilişkiler personeli için ayrı eğitimler düzenlenmesi gerekiyor. Halkla ilişkilerin ne olduğu, işleyişi, vatandaş ile nasıl iletişim kurulacağı içeriğine sahip eğitimler düzenlenmesi durumda ciddi bir performans artışı olacağını düşünüyorum. Motivasyon ile alakalı eğitimler de düzenlenmeli. Bir kere düzenlenmişti ve çok faydalı olmuştu.*" şeklinde cevap vermiştir.

Bütün bu değerlendirmeler yapılırken, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi halkla ilişkiler biriminin henüz yeni daire başkanlığı statüsüne kavuştuğu ve bu birimin çalışmalarının neredeyse sıfırdan kurulduğu göz önüne alınmalıdır. Henüz 2,5 yıldır daire başkanlığı statüsüne kavuşmuş, bundan önce yazı işlerine bağlı bir kaç kişinin götürdüğü halkla ilişkiler biriminde, çeşitli eksiklerin olması normal olarak değerlendirilmelidir. Emekleme aşamasında bulunan bu birimin yapmış olduğu atılım ve kısa süreç içerisinde sunmuş olduğu hizmet kayda değer gözükmekte ve daha başarılı halkla ilişkiler hizmetinin yapılacağına sinyalini vermektedir. Bu anlamda yapılan ve araştırma içerisinde yer verdiğimiz hizmet memnuniyeti araştırmaları, bu konuda yıldan yıla memnuniyet artışının gerçekleştiğini göstermektedir. Başarılı halkla ilişkiler hizmetlerin ve faaliyetlerin yürütülmesine devam edilmesi durumunda, yakalanan bu olumlu grafiğin devam ettirilebilmesi mümkündür.

Ayrıca, vatandaşın talep ve isteklerinin yeni yeni anlaşıldığı ve nabzının tutulduğu birimde çalışan personelin profesyonel olarak halkla ilişkiler konusunda fazla tecrübeli olmaması normal olarak karşılanmalıdır. Buna ek olarak, uzun vadeli hizmet ölçüm araştırmalarının yapılması ve sonuçlarının objektif bir şekilde analiz edilebilmesi durumunda bahsedilen eksiklikler tespit edilip zamanla tamamlanabilecek ve Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, Türkiye'de hatta Dünya'da sayılı halkla ilişkiler hizmeti veren yerel yönetim kuruluşları arasına girebilecektir.

Bu çalışma Gaziantep ili ile sınırlı tutulmuş olduğundan, ilerleyen dönemde diğer illerde de benzer çalışmaların yapılması bu konuda daha genel geçer genellemeler yapılabilmesi ve halkla ilişkiler faaliyetlerine ayrılan kaynakların verimlilik ve etkinliğinin artırılabilmesi açısından önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

- ACAR, Muhittin, Belediyelerde Halkla İlişkiler, DPT; Ankara, 1993.
- AKÇADAĞ, Emine, Dünya’da ve Türkiye’de Kamu Diplomasisi, Kamu Diplomasisi Enstitüsü, 2013
- ARSLAN, Cihan, Türkiye’de Yerel Yönetimler Ve 2004 Sonrası Yerel Yönetim Reformu, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, 2009.
- ASNA, M.Alaeddin, Public Relations Temel Bilgiler, Der Yayınları, İstanbul,1993.
- ASNA, Alaeddin, Halkla İlişkiler Public Relations P.R. Dünden Bugüne Bir Sanat-Meslek Öyküsü. İstanbul: Sabah Kitapları, 1997.
- AZAKLI, Sedat, Belediyelerin Hizmet Stratejileri Belirleme Sürecinde Analizci Yaklaşımın Önemi, TODAİE Yerel Yönetimler Sempozyumunda Sunulan Bildiri, Ankara, 2000.
- BOVARD, Alain “Politikaları Etkileme Süreçlerinde Sivil Toplum Kuruluşlarının Rolü”, STK Yönetimi Konferans Yazıları, No 2, İstanbul, 2003.
- BALTA PELTEKOĞLU, Filiz, Halkla İlişkiler Nedir? İstanbul: Beta Yayınları, 2007.
- BALCI, Şükrü - Ahmet TARHAN; “Hastane Tercihinde Etkili Olan Değişkenler: Halkla İlişkilerin Rolünü Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Tüm Yönleriyle Halkla İlişkiler ve Tanıtım, Ed. Metin Işık, Eğitim Kitapevi Yayını, Konya, 2007.
- BECERİKLİ, Sema, Uluslararası Halkla İlişkiler, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2005.
- BİLGİÇ, Veysel, “Türk Yerel Yönetimlerinin Tarihi Gelişimleri Üzerine Bir Değerlendirme”, Kamu Yönetimi Yazıları, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2007.
- BİNGÖL, Yılmaz – YAZICI, Ersin – BÜYÜKAKIN Tahir, İl Sınında Büyükşehir Belediye Modeli *Kocaeli Deneyimi*, Kocaeli: Kocaeli Belediyesi Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı Yayınları, 2013
- ÇAĞLAR, Nermin Gül, Üniversite Kütüphanelerinde Halkla İlişkiler ve Başkent Üniversitesi Kütüphanesi, Yüksek Lisans Tezi, 2006.
- ÇAKMAK, Ahmet Ferda – KİLCİ, Sacide, Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Yeri ve Önemi, Kamu İş Dergisi, Cilt 11 Sayı 4, 2011.
- ÇAMDERELİ, Mete; “Yönetim ve Halkla İlişkiler İletişimi”, Halkla İlişkiler Kitabı, Ed. A. Okay vd., İstanbul Ün. Yayınları, No: 4413, İstanbul, 2003.

ÇAKIR, Canan, E-belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri, SDU Sosyal ve Beşeri Bilimleri Dergisi, Cilt 7 Sayı 1, Isparta, 2015.

ÇELİKYYAY, Hicran, Değişen Kent Yönetimi ve 6360 Sayılı Büyükşehir Yasası, SETA Siyaset Ekonomi ve Toplum Araştırmaları Vakfı Yayınları, 2014.

ÇINAR, Tayfun – ÇİNER, Can Umut – ZENGİN, Ozan, Büyükşehir Yönetimi Bütünleştirme Süreci, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Ankara, 2009.

ÇİÇEK, Yeter, Geçmişten Günümüze Türkiye’de Yerel Yönetimler, Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:11 Sayı:1, Kahramanmaraş, 2014.

ERGUN, Turgay, Kamu Yönetimi Kuram ve Siyasa Oluşturma, TODAİE, Yayın No: 322, Ankara. 2004.

ERGUN, Turgay - A. POLATOĞLU; Kamu Yönetimine Giriş, TODAİE Yay. Ankara, 1992.

ERTEKİN, Yücel, Halkla İlişkiler, TODAİE Yayınları, Ankara. 1995.

ERTEKİN, Yücel, Örgüt İklimi, TODAİE, Ankara, 1978.

ERYILMAZ, Bilal, Kamu Yönetimi, Okutman Yayıncılık, Ankara. 2011.

GABOR, Peter – SEVİNÇ, Fikret ; “Enabling Regulatory Environment For Domestic Inter Municipal Cooperation in Turkey” Türkiye’de Yerel Yönetim Reformunun Devamına Destek Projesi LAR II, 2010.

GORDON, J.C. “Interpreting Definitions of Public Relations: Self Assessment and a Symbolic Interactionism-Based Alternative”, Public Relations Review, 23(1) 1997.

GÖRMEZ, Kemal, Yerel Demokrasi ve Türkiye, Vadi Yayınları, Ankara, 1997

GÖZÜBÜYÜK, A. Şeref, Yönetim Hukuku, Güncelleştirilmiş 19. Baskı, Ankara, Turhan Kitabevi, 2003.

GÖYMEN, Korel, Bir Yerel Yönetim Öyküsü, Özgün Matbaacılık San, Ankara, 1983.

GRYSPEERDT, Axel, Une industrie de la célébration Des relations publiques à la communication d'organisation., Editions Vie Ouvrière. Brüksel, 1995.

GÜLER, Ayman, Türkiye’yi İnternete Taşımak Konferansı, Bildiri Metni, İstanbul, 2001.

GÜLER, Birgül Ayman, Türkiye’nin Yönetimi-Yapı, İmge Kitapevi, Ankara, 2009.

GÜRGEN, Haluk, Halkla İlişkilerde Kullanılan İletişim Araçları ve Medya İlişkileri, A.Ü. İşletme Fakültesi, Eskişehir, 1995.

GÜRÜZ, Demet, Halkla İlişkiler Teknikleri. İzmir: E.Ü. İletişim Fakültesi Yayınları, 1993.

GÜRÜZ, Demet; Halkla İlişkiler Teknikleri, 2. Baskı, Ege Ün. İletişim Fak. Yayınları İzmir, 2003.

HUTTON, J.G. “ The Definition, Dimensions and Domain of Public Relations”, Public Realions Review, Vol.25, No.2, 1999.

İSVAN, Ahmet, “Halkın Belediyesi Olmak”, Mimarlık Dergisi, Yıl 15, Sayı 151, Ankara, 1977

İZCİ Ferit - TURAN Menaf, “Türkiye’de Büyükşehir Belediyesi Sistemi” Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:18 Sayı:1, Isparta, 2013

KADIBEŞEGİL, Salim, Halkla İlişkilerde Temel İlkeler, Tükelmat Yayınları, İzmir, 1986.

KAZANCI, Metin, Halkla İlişkiler, Savaş Yayınları, Ankara 1992.

KAZANCI; Metin, Halkla İlişkiler, 3.Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara, 1999.

KELEŞ, Ruşen, Yerinden Yönetim ve Siyaset, Cem Yayınevi, İstanbul, 2012

KOÇAK, Süleyman - EKŞİ, Ali, “Katılımcılık ve Demokrasi Perspektifinden Türkiye’de Yerel Yönetimler, SDÜ Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı 21, Isparta 2010.

KELEŞ, Ruşen, “Belediyelerde İktidar Olmak”, Cumhuriyet Gazetesi, 1989.

KELEŞ, Ruşen, *Yerinden Yönetim ve Siyaset*, İstanbul: Cem Yayınevi, 2012

KESER, Ahmet – GÖKMEN, Yunus, TODAİE Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt 21 Sayı 1, Ankara, 2012.

MALONE, Gifford, Political Advocacy and Cultural Communications: Organising the Nation’s Public Diplomacy, Lanheim, University of America, 1988

MARDİN, Betül (t.y.). Değerli Dostum, Sanimat Limited Yayınları, İstanbul.

MERT, İbrahim Sani – KESKİN, Nurzahit – BAŞ, Türker, Adaletsizlik, Bir Yönetim Stratejisi Olabilir mi? Bankacılık Sektöründe Keşfedici Bir Araştırma, Amme İdaresi Dergisi, Cilt 44, Sayı 2, 2011

MIHÇIOĞLU, Cemal, Halkla İlişkiler Nedir? , Ankara Üniversite Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, Cilt:3 Sayı:1, Ankara, 1970

M.LLOYD, Herbert, Halkla İlişkilerde Meslek Ahlakı, HDD Yayınları, Altın Kitap Serisi; Sayı 1, 1992

MUCUK, İsmet; Temel İşletme Bilgileri, Türkmen Kitapevi, 3. Baskı, İstanbul, 2005.

NADAROĞLU, Halil, Mahalli İdareler Teorisi Ekonomisi Uygulaması, 5. Baskı, İstanbul, Beta Basım Yayım, 1994.

N. TUCH, Hans, Communicating With the World: U.S. Public Diplomacy Overseas, New York, St.Martin's Press, 1990.

OKAY, Ayla – OKAY, Aydemir, Halkla İlişkiler, Kavram, Strateji ve Uygulamaları, Der Yayınları, İstanbul, 2005

OKTAY, Mahmut, Halkla İlişkiler Mesleğinin İletişim Yöntem ve Araçları, Der Yayınları, İstanbul, 1996

ÖZER, Mehmet Akif, “Yerel Yönetimlerin Varlık Nedeni Olarak “Halkla” İlişkiler ”. KAU IIBF Dergisi, 2013.

ÖZKAL SAYAN, İpek, Türkiye’de İdari Sistem ve Örgütlenme, 2013.

ÖZÜPEK, M. Nejat; “Sosyal Sorumluluk”, Halkla İlişkiler, Ed. A. Kalender-M. Fidan, Tablet Yay. Konya, 2008.

ÖKMEN, Mustafa - PARLAK, Bekir, Kuramdan Uygulamaya Yerel Yönetimler İlkeler Yaklaşımlar ve Mevzuatlar, Alfa Akademi, 2. Basım, Bursa, 2010

PELTEKOĞLU, Filiz Balta, Halkla İlişkiler Nedir?, Beta Yayınları, İstanbul, 1998.

POTTER, Evan, « Canada and the New Public Diplomacy », Netherlands Institute of International Relations, 2002.

Public Relations, Memoranda and Releases; Princeton University Archives, Department of Rare Books and Special Collections, Princeton University Library.

RIGGINS, Jim, “A Strategic Assessment of Public Diplomacy”, USAF, 1998

RÜZGAR, Hasan, “Belediyelerde Başarı ve Halkla İlişkilerin Önemi”, İller ve Belediyeler Dergisi, Sayı 605-606, 1996.

RYDERGARD, Erika Hellsing, Belediyelerin Birleştirilmesi Teori, Metodoloji ve Uluslararası Deneyimler, TUSELOG, 2012.

SARAÇBAŞI, Yasemin, NEGİZ, Nilüfer, Demokratik Yönetişim Sağlanmasında E-belediye ve Uygulamaları: Akdeniz Bölgesi Örneği, Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, Cilt:7 Sayı:1, Isparta, 2012

SEZER, Birkan Uysal - Yerel Yönetimler ve Halkla İlişkiler, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi TODAİE, Sayı: 5/6, Ankara, 1996.

SOLMAZ, Başak; “Stratejik Halkla İlişkiler Uygulamaları”, Halkla İlişkiler, Ed. A. Kalender, Tablet Yayınları, Konya, 2008.

SONGUR, H.Mehmet, “Mahalli İdarelerde Performans Ölçümü”, Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, Yayın No: 6, Ankara, 1995.

ŞAHİN, Ali, Türkiye’de E-belediye Uygulamaları ve Konya Örneği, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2007.

- ŞENGÜL, Ramazan, Yerel Yönetimler, Umuttepe Yayınları, Kocaeli, 2010.
- TEKEL, Ayşe, “Metropolitan Planlamanın Önemi ve Gerekliliği”, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi TODAİE, Ankara, 2002.
- TODAİE (Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü), Kamu Yönetimi Araştırması, Yerel Yönetimler Araştırma Grubu Raporu, TODAİE Yayınları, Ankara, 1992.
- TOPRAK, Zerrin, Türkiye’de Yerel Yönetimler-Yapılanma Merkez –Yerel Yönetim İlişkileri
- TORTOP, Nuri, Halkla İlişkiler, Yargı Yayınları, Ankara 1993.
- TORTOP, Nuri - AYKAÇ, Burhan - YAYMAN, Hüseyin - ÖZER, Mehmet Akif, Mahalli İdareler, Nobel Yayın, Ankara, 2006.
- TOSUN, Ayşe Nil - CUMHUR, Yusuf, ‘Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Reform Çalışmaları’, E-Yaklaşım, 2011.
- TUFAN, Hülya - TUTUM, Cahit, Kamuoyu Kimin Oyu? Kesit Yayıncılık, İstanbul, 1995.
- TÜRE, Fatih, “Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Kökeni: Osmanlı İmparatorluğu’nda Yerel Yönetimler, Yerel Gündem, Yıl:2 Sayı:5, 2000.
- Türk Belediyecilik Derneği, Yerel Yönetimler ve İletişim, Erk Yayıncılık, Ankara, 1993.
- UYSAL SEZER, Birkan : "Yerel Yönetimin Çevresi - Halkla İlişkiler ve Kanaat Araştırmaları", Amme İdaresi Dergisi, Cilt 20, Sayı 1, 1987.
- ÜNAL, Feyzullah, “Tanzimat’tan Cumhuriyete Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Yasal ve Yapısal Dönüşümü”, Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı 30, 2011.
- VERCIC, Dejan – GRUNIG, James; “The Origins of Public Relations Theory in Economics and Strategic Management”, Perspectives on Public Relations Research, Ed.D.Moss-D.Vercic, Routledge, USA, 2003.
- WOLPE, Bruce: Lobbying Congress, How the System Works, Congressional Quarterly, Washington D.C., USA, 1990.
- YAĞMURLU, Aslı, Halkla İlişkiler Yöntemi Olarak Kamu Diplomasisi, İletişim Araştırmaları Dergisi, Cilt:5 Sayı:1, 2007.
- YALÇINDAĞ, Selçuk: Belediyelerimiz ve Halkla İlişkileri, TODAİE Yayınları, 1. Baskı, Ankara,1996.
- YALÇINDAĞ, Selçuk, Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler, Amme İdaresi Dergisi, Ankara, 1987.

YALÇINDAĞ, Selçuk : "Belediyelerde Halkla İlişkiler", Türk İdare Dergisi, Sayı 377, 1986.

YAYMAN, Derya, Akademik Bakış Dergisi, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, Sayı: 34, 2013.

ELEKTRONİK KAYNAKLAR

www.ahmetozer.org/...catkentlesmecevreveyerelyonetimler/50-yerel. 09.06.2010
(Erişim Tarihi:11.10.2016)

<http://www.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem24/yil01/ss338.pdf> (Erişim Tarihi:04.11.2016)

“Büyükşehir Kanunu”, Türkiye Büyük Millet Meclisi, <http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5216.htm> (Erişim Tarihi:14.08.2016)

(<http://www.sehitkamil.gov.tr>) (Erişim Tarihi:06.07.2016)

(<http://www.gantep.edu.tr>) (Erişim Tarihi:21.09.2016)

(<http://www.islamansiklopedisi.info>) (Erişim Tarihi:11.10.2016)

(<https://gantep.bel.tr>) (Erişim Tarihi:08.06.2016)

EKLER

***Değerli Katılımcı;** Bu mülakat ile elde edilen veriler, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında hazırlanacak olan “Yüksek Lisans” Tezinde kullanılacaktır. Elde edilen veriler toplu olarak değerlendirileceğinden, çalışma sonuçlarında herhangi bir kişinin adına yer verilmeyecektir. Araştırmaya vereceğiniz destekten dolayı şimdiden teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dileriz.*

Yrd. Doç.Dr. Ahmet KESER (Danışman)

İbrahim Halil MENEK (YL. Öğrencisi)

Yarı Yapılandırılmış Mülakat Soruları

- 1-) Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nde incelenen dönemde halkla ilişkiler birimine verilen önem düzeyine olumlu / olumsuz ne gibi etkileri olmuştur ?
- 2-) Son yıllarda size gelen şikayet ve taleplerin çözümlenmesine dair performansınızda ne gibi bir değişiklik olmuştur ? Açıklar mısınız ?
- 3-) Performansınızda bir değişiklik meydana geldiyse daha çok çözüm üretebilmenizi sağlayan nedir ?
- 4-) Son yıllarda halkla ilişkiler daire başkanlığı bünyesinde çalışan personel sayısında ki artışı nasıl değerlendiriyorsunuz ?
- 5-) Son yıllarda halkla ilişkiler daire başkanlığı bünyesinde kurulmuş olan beyaz masa birimini nasıl değerlendirirsiniz ?
- 6-) Son yıllarda halkla ilişkiler daire başkanlığı bünyesinde kurulmuş olan Alo 153 çağrı merkezi hizmeti hakkında düşünceleriniz nelerdir ?
- 7-) Son yıllarda halkla ilişkiler daire başkanlığı bünyesinde kurulmuş olan muhtarlıklar şube müdürlüğü hakkında ki görüşleriniz nelerdir ?
- 8-) Son yıllarda halkla ilişkiler birimi bünyesinde çalışan personele, halkla ilişkiler hizmetleri anlamında herhangi bir eğitim ya da seminer organize edildi mi ? Bu eğitimlerin yeterliliğini nasıl değerlendirirsiniz ?
- 9-) Son yıllarda halkla ilişkiler birimine ayrılan bütçede ciddi bir artış meydana gelmiş. Bu artışı nasıl değerlendiriyorsunuz ?
- 10-) Yakın zamanda uygulamaya konulan beyaz masa personelinin tek renk kıyafet uygulamasının ne gibi faydaları olmuştur ?
- 11-) Halkla ilişkiler biriminin Gaziantep Büyükşehir Belediye'si kurumsal prestijine katkısı olmuş mudur? Katkı ve dezavantajlar konusunda düşünceleriniz nelerdir ?
- 12-) Sunmuş olduğunuz halkla ilişkiler hizmeti için, size sağlanan genel şartları ve teknolojik altyapıyı yeterli buluyor musunuz ? Bu konuda ne gibi önerileriniz var ?