

YEREL YÖNETİM-HALK BÜTÜNLEŞMESİNİN SAĞLANMASINDA BİR HALKLA İLİŞKİLER MODEL ÖNERİSİ

Yrd.Doç.Dr. Belkıs ÖZKARA *

ÖZET

Yerel yönetimler halkın yerel düzeydeki, ortak gereksinmelerini karşılayacak hizmetleri sunmak için oluşan, yönetim organları seçimle belirlenen ve yasalarla tanımlanmış görev, yetki ve parasal kaynaklara sahip olan özerk kamu örgütleridir. Bu özellikleri yerel halkla sıkı ilişkiler içinde olmalarını ve halkın değişen gereksinmelerine uyarlanmalarını zorunlu kılar. Ayrıca hizmetlerden yararlanmayı kolaylaştırmak, karşılaşılan sorunları çözmek için halkı bilgilendirmelidirler. Bu nedenle yoğun ve etkili halkla ilişkiler uygulamalarına gereksinme duyarlar.

ABSTRACT

Local governments are independent public organizations, basic aim of which is to provide public services. Their administrative organs are determined by local elections and have power, responsibility and financial resources stated by the law. This characteristics urge them to make close relations with public and to adapt quickly to the changing needs of the public. It is necessary to inform the public in order to make them get benefit from services more easy and solve the problems they faced in getting public services. Because of these facts, local governments need a dense and effective public relations.

I- GİRİŞ

Halkla ilişkiler, günümüzde toplumların değişen koşullara uyarlanmasını sağlama; çatışan görüşler, tutumlar, kişiler ve kurumlar arasındaki ayrılıkları uzlaştırma ve çatışmaları çözüme yöntemlerinden birisidir. Bu işlev özellikle geniş halk kesimleriyle ilişkili olan kamu yönetiminde önemlidir ve halkın kamu hizmetlerinden daha etken bir biçimde yararlanmasının bir aracı olmaktadır.

* Afyon Kocatepe Üniversitesi , İ.İ.B. Fakültesi, İşletme Bölümü

Yerel yönetimler kamu yönetimi çerçevesi içinde ancak, kamu yönetiminin basamaksal yapısından ayrı olarak halkın yerel düzeydeki gereksinmelerini karşılamak üzere oluşturulmuşlardır. Temel amaçları kaynakların etken ve verimli bir biçimde kullanılmasıyla gereksinme duyulan hizmetlerin sunulması, halkın yerel düzeydeki hizmet beklentilerinin karşılanması ve halkın yönetime katılımını sağlayarak yerel demokrasinin gerçekleşmesine katkıda bulunmaktır. Yerel yönetim örgütlerini tanımlayan özellikler özerklik, yönetim organlarını doğrudan halkın seçmesi ve denetlemesi, kaynakların etken ve verimli kullanımudur.

Bu açıdan halkla ilişkiler doğrudan bu özelliklerle ilişkilidir. İlk olarak halkla ilişkiler herhangi bir örgütün ilişkili olduğu kamu kesimleriyle iki yönlü bir ilişki içinde olmasını gerektirir. Bu ilişki kamu kesimlerinin örgütten beklentilerini kamuoyu oluşturarak ifade etmesi, örgütün politika ve uygulamalarını kamu kesimlerinin beklentilerine göre düzenlemesi ve daha sonra da kamu kesimlerini bu politika ve uygulamalar konusunda bilgilendirmesi biçiminde gerçekleşir. Yerel yönetimler açısından bu ilişki halkın yerel yönetim organlarını seçmesi süreci yanında, yönetim organlarının etkinliklerini kendi istek ve beklentilerine göre yönlendirmesini ve denetlemesini sağlar. İkincisi, halkla ilişkiler yerel yönetim hizmetlerinin halkın beklentilerine göre biçimlendirilmesini sağlayarak, kaynakların doğru zamanda ve doğru yerde, en çok gereksinme duyulan hizmetlere aktarılmasını sağlayarak etkenliğin ve verimliliğin gerçekleştirilmesini sağlar.

Halkla ilişkilerin yerel yönetimin özelliklerinin gerçekleşmesini sağlayan bu işlevlerinin yalnızca göstermelik bir teşrifatçı bir yapı içinde gerçekleşmesi olanaklı değildir. Bu nedenle halkla ilişkiler işlevleriyle yerel yönetim örgütlerinin işlevleri arasında bir ilişki kurulması ve bu ilişki çerçevesinde halkla ilişkilerin örgütlenmesi ve işlemesi gereklidir.

Bu çalışmanın amacı yerel yönetimlerde halkla ilişkilerin önemini vurgulayarak yerel yönetimlerin temel işlevleri ile halkla ilişkiler işlevi arasında birbirini destekleyen bir ortaklık olduğunu göstermek ve bu ortaklığın oluşmasını sağlayan bir model oluşturmaktır.

II- YEREL YÖNETİM KAVRAMI VE YEREL YÖNETİMLERİN KAMU YÖNETİMİ İÇİNDEKİ YERİ

Kamu yönetiminin ana örgütü olarak devlet, ulusal sınırlar içinde yaşayan bir topluluğun ortak gereksinmelerini karşılar, genel çıkarlarını

korur ve temsil eder. Devlet bu görevini merkez yönetimi adı verilen bir örgüt yapısı ve bunun öngördüğü basamaksal düzende, ülkenin her yanına yayılan hizmet birimleri aracılığıyla yerine getirir. Ancak, bütün ülkelerde değişik özellikler gösteren yerleşme birimleri ve bunların kendi bölgesel sınırları içinde geçerli olan ortak gereksinimleri vardır.¹ Bu gereksinimler yerinden yönetim ilkesi gereğince, merkezi yönetimin basamaksal yapısı dışında yerinden sunulan hizmetlerle karşılanır.

Yönetimsel açıdan kamu hizmetlerinin sunulmasında bir yetki bölüşümü sözkonusudur. Yetki bölüşümü, uzmanlık ve yeni yöntemler gerektiren kamu hizmetlerinin sunulmasında ve toplu yaşayışa ilişkin gereksinimleri karşılayacak hizmetlerin sunulmasında belirli kamu örgütlerine özerklik tanınmasıyla ilgilidir.²

Yerel yönetim denildiğinde, yerel topluluktaki ya da yerleşim birimlerindeki bireylerin günlük yaşamlarına ilişkin ortak gereksinimlerini karşılayacak kamu hizmetlerini sunan, yöre halkının seçtiği organlarca yönetilen özerk kamu örgütleri anlaşılır.³

Evrensel olarak yerel yönetimleri betimleyen özellikler şöyle sıralanabilir:⁴

-Yerel yönetimler, belirli bir coğrafi alanda (kent, köy, il gibi) yaşayan topluluğun üyelerine, günlük yaşayışın gerektirdiği hizmetleri sunmak amacıyla oluşturulan; karar organları yöre halkınca seçilerek göreve getirilen; yasalarca belirlenmiş görevleri, yetkileri, özel gelirleri, bütçeleri ve işgörenleri olan, merkez yönetimi ile ilişkilerinde yönetsel özerklikten yararlanan kamu tüzel kişilikleridir.

-Yerel yönetimler, ülkenin yönetim sisteminin bütünlüğü içinde yer alırlar. Kuruluş ilkeleri, görev ve yetkileri, gelir sistemleri yasama organınca belirlenir. Merkez yönetimi, ülke yönetiminde birlik ve bütünlüğü sağlamak amacıyla yerel yönetimlerin de uyması gereken

¹ Halil NADAROĞLU, *Mahalli İdareler*, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul, 1989, s. 17.

² Ruşen KELEŞ ve Fehmi YAVUZ, *Yerel Yönetimler*, Genişletilmiş 2.B., Turhan kitabevi, Ankara, 1989, s. 32.

³ İlhan TEKELİ, "Yerel Yönetimlerde Demokrasi ve Türkiye'de Belediyelerin Gelişimi", *Amme İdaresi Dergisi*, C. XVI, S. 2(Haziran, 1983), s. 3.

⁴ Selçuk YALÇINDAĞ, "Türk Yerel Yönetimlerinde Yeniden Yapılanma", *Amme İdaresi Dergisi*, C.XX, S. 3 (Eylül, 1991), s. 123.

ulusal hedefler, amaçlar, ilkeler ve standartlar belirler. Yerel yönetimler de belirlenen sınırlar içinde yönetsel özerklikten yararlanırlar.

-Yerel yönetimlerin özünde yerel demokrasi değerleri vardır. Bu değerler yerel toplulukların kendilerini yakından ilgilendiren konularda, özgürce ve demokratik yöntemlerle yönetilmesini öngörmektedir.

-Bu demokratik değerler yanında, üstlendikleri kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde, merkez yönetimine göre etkinliği ve verimliliği en üst düzeyde gerçekleştiren örgütler olarak değerlendirilmektedir.

Yerel yönetimlerin temelinde belirli bir insan topluluğunun birlikte yaşamaları sonucu ortaya çıkan ortak gereksinmelerinin kendileri ya da seçtikleri organlar aracılığıyla karşılanması olgusu yatar.⁵ Merkez yönetiminin yanısıra yerel yönetimlere duyulan gereksinme mutlaka ussal nedenlerle ortaya çıkmayabilir. Yerel yönetimlerin gerisinde ya bir gelenek ya da bir inanç yeralır; bir yerel yönetim ya eskiden olduğu için ya da demokratik yönetim anlayışının gelişmesi bakımından bir işlevi olduğu için vardır.⁶

Yerel yönetimlerin gelişmesini belirleyen önemli bir etken demokratik ve katılımcı yönetim biçimlerinin gelişmesi; buna karşıt olarak yerel yönetimlerin halkın demokrasi bilincinin gelişmesine katkıda bulunacağına görülmesidir.⁷ Yerel yönetimlerin bu işlevini yerine getirmesi, daha güçlü ve özerk bir yapıya kavuşmalarına, yöre halkının ülkenin ortak çıkarlarını da gözetecek bir anlayışa ulaşmasına bağlıdır.

Yerel yönetimlerin gelişmesini sağlayan önemli etkenlerden birisi de kentleşme olgusudur. Kentleşmenin toplumsal yaşantının ölçeğini genişletme yönündeki etkisi yerel yönetimler açısından çözümlenmesi gereken iki önemli sorun alanı yaratmıştır. Bunlardan birisi, bireylerin çıkarlarını gerçekleştirebilecekleri alanın (yerleşme birimlerinin genişlemesi), diğeri de artan gereksinmelerin yeni hizmet alanları yaratmasıdır.⁸

Diğer yandan, çok küçük, kent-devlet biçimindeki ülkelerin dışındaki tüm ülkelerde, kamu hizmetlerinin tümüyle merkezden

⁵ NADAROĞLU, s. 24.

⁶ NADAROĞLU, s. 17.

⁷ KELEŞ ve YAVUZ, s. 32.

⁸ H. Sami GÜVEN, "Değişen Yerel Hizmet Kavramı ve Yerel Yönetimlerde Ölçek Sorunu", *Amme İdaresi Dergisi*, C. XVI, S. 4(Aralık, 1982), s. 30.

yürütülmesi olanaksızdır. Bu durumda sorun yerel yönetimlerin olup olmaması değil, ne ölçüde geliştirileceği ve işlevlerinin ne olacağıdır.⁹

Merkez yönetimiyle yerel yönetimler arasındaki işbölümünde hizmetlerin yararının yayılma alanı, hizmetin ekonomik ve teknik bakımdan yöresel olarak örgütlenebilecek nitelikte olması¹⁰ ölçüt alınmaktadır. Ancak, yerel yönetimlerin merkez yönetimine bağımlılığına, özerklik derecesine ve merkez yönetimi ile yerel yönetimler arasındaki işbölümünün kesin çizgileriyle belirlenip belirlenmediğine, parasal kaynaklarına göre işlevleri artmış ya da azalmıştır.

Günümüzde yerel yönetimler daha geniş ekonomik, toplumsal ve siyasal sistemlerle etkileşim içindedirler. Bu sistemlerdeki yapısal değişim süreci içinde, zamanla yerel yönetimler konusundaki toplumsal değerler ve beklentiler değişmekte; bunların bir sonucu olarak yapılarında, işlevlerinde ve yetkilerinde değişiklikler ortaya çıkmaktadır.¹¹ Her ülkenin siyasal, ekonomik ve toplumsal yapısı, bu yapıdaki değişme eğilimi ve yönü yerel yönetimlerin genel yönetim sistemi içindeki yerini, yetkilerini, işlevlerini, parasal olanaklarını ve halkın yerel yönetimlerden beklentilerini etkilemektedir.

III- HALKLA İLİŞKİLER KAVRAMI

Halkla ilişkiler, genel olarak, toplumu değişen koşullara uyarlama, çatışan görüşler, tutumlar kişilikler ve kurumlar arasındaki ayrılıkları uzlaştırma ve çatışmaları çözme yöntemlerinden birisi olarak tanımlanmaktadır. Pimlott, halkla ilişkilerin eğitim ve iletişimdeki ilerlemelere karşın, kişiler ve kurumlar arasındaki boşlukları doldurmaya katkı sağladığını ileri sürmüştür. Halkla ilişkilerin özellikle kamu yönetiminde önemli olduğunu; çağdaş kamu yönetiminin bireyler ve gruplarla uzun süre ilişki kurmadığında işleyemez duruma geleceğini, halkın kamu hizmetlerinden etkin biçimde yararlanmasında halkla ilişkilerin etkin rol oynadığını ileri sürer.¹²

Harold Childs ise halkla ilişkilerin temel işlevinin “bir bakış açısının sonucu görüş, tutum ve davranışları değiştirme, karlılığı artırma”

⁹ KELEŞ ve YAVUZ, s. 32.

¹⁰ NADAROĞLU, s. 87.

¹¹ GÜVEN, s. 27.

¹² James GRUNIG ve Todd HUNT, *Managing Public Relations*, CBS College Publishing, New York, 1984, s. 4.

olmadığını; bunun yerine “toplumsal önemi olan kişisel ya da örgütsel davranışlar ile bu davranışları etkileyen ya da etkilenen halk arasında bir düzenleme yapmak ya da uzlaştırmak” olduğunu ileri sürmüştür.¹³

Rex Harlow birçok görüş ve tanımdan yararlanarak, halkla ilişkilerin uzun ve kapsamlı bir tanımını yapmıştır. Buna göre halkla ilişkiler:¹⁴

“Bir örgüt ve onun ilgili kamu kesimleri arasındaki karşılıklı iletişim, onaylanma ve işbirliği kurmaya ve sürdürmeye yardım eden ayrıcalıklı bir yönetim işlevidir; sorunların ve sonuçların yönetimini kapsar; yönetimin kamuoyu konusunda bilgili, bilinçli ve sorumlu olmasına yardım eder; yönetimin kamu yararına hizmet etme sorumluluğunu tanımlar ve vurgular; toplumsal eğilimleri kestirmeye yardım etmek üzere erken uyarı sistemi olarak hizmet verir ve yönetimin değişimleri anında algılamasına ve uyarlanmasına yardım eder; temel araçlar olarak araştırma, gözlem ve iletişim araçlarını kullanır”.

Bu tanım halkla ilişkilerin tüm işlevlerini göstermektedir. Tanımda özellikle dikkat çekilmesi gereken yönler yönetimin kamuoyuna karşı bilinçli ve sorumlu olmasında, kamu yararına hizmet etme sorumluluğunun tanımlanmasında, toplumsal eğilimleri kestirerek kamu kesimlerinin örgütten yeni hizmet beklentilerinin belirlenmesinde ve bu beklentilere uygun hizmetlerin geliştirilmesindeki rolüdür. Bu rol basit olarak kamuoyunun onayını ve desteğini almaktan daha kapsamlıdır; bu desteğin alınması için yönetimin kamu kesimlerine olan sorumluluklarını yerine getirmesini ve değişen beklentilerine karşılık uygun hizmetlerin üretilmesini ve sunulmasını da içerir.

Halkla ilişkiler örgüt ile onun kamu kesimleri arasında karşılıklı iletişime dayanır. Bu iletişim iki tarafın da beklentilerini karşılayacak değişiklikleri yaratmayı hedefler. Kamu kesimlerinden örgüte doğru iletişim bu kesimlerin beklentilerini örgüte ulaştırır; beklentilere uygun değişiklikler yapıldıktan sonra örgütten kamu kesimlerine doğru iletişim bilgilendirerek kamu kesimlerinin desteğini ve onayını sağlar.

¹³ Scott M. CUTLIP, Allen H. CENTER ve Glenn M. BROOM, *Effective Public Relations*, Prentice Hall Inc., Englewood Cliffs, New Jersey, 1985, s. 3.

¹⁴ GRUNIG ve HUNT, s. 7; CUTLIP, CENTER ve BROOM, s. 4; Lawrence W. NOLTE, *Fundamentals of Public Relations (Professional Guidelines, Concepts and Integrations)*, 2. B., Pergamon Press, New York, 1979, s. 8. İçinde: Rex HARLOW, “Building a Public Relations Definition”, *Public Relations Review*, S. 2, Kış, 1976, s. 36.

Halkla ilişkiler bu işlevlerini yerine getirirken şu ilkeleri temel almalıdır:¹⁵

-Halkla ilişkiler gerçekleri yansıtmalıdır.

-Halkla ilişkilerin gerçeklere dayanması ancak dürüstlük ilkesine uymakla gerçekleşebilir. Dürüstlük ise onurlu olma, doğruluk ve güvenilirliği gerektirir. Gerçeklerden ayrılmadan güven ve desteğin sağlanabileceğine inanmak dürüstlüğün temelidir. Bu da güvenilir ve inandırıcı olma sonucunu yaratacaktır.

-Halkla ilişkiler kamu yararını gözönünde bulundurmalıdır. Halkla ilişkiler uygulamalarında ana düşünce kişisel çıkarlar değil, kamu yararı olmalıdır.

-Halkla ilişkiler bir uzmanlık işidir. Bu alanda eğitim görmüş kişiler sorunlara daha ussal yaklaşımlar getirecek, olayları daha geniş bir bakış açısından değerlendirecek ve mesleğin kural ve ilkelerine uymaya özen göstereceklerdir.

-Halkla ilişkilerin değeri ve önemi tüm çalışanlarca benimsenmelidir. Bir örgütün her düzeyinde, özellikle kamu kesimleriyle yakın ilişki içinde olanların davranışlarını halkla ilişkiler çalışmalarını destekleyecek biçimde oluşturmalarıdır.

-Halkla ilişkiler bilimsel temellere dayandırılmalıdır. Kamuoyunu ölçmek ve kamu kesimleriyle ilişkileri düzenlemek için iletişim kavramı, araç ve yöntemlerini kullanmak ve sonuçlarını değerlemek halkla ilişkilerin bilimsel temelini oluşturur.

-Halkla ilişkiler törel(ahlaki) bir temele dayanmalıdır. Halkla ilişkiler yalnızca törel değerlere uygun çalışma ölçütüne göre değerlendirilir.

IV- YEREL YÖNETİM HALK İLİŞKİSİNİN NİTELİĞİ VE HALKLA İLİŞKİLERE DUYULAN GEREKSİNME

Yerel yönetimler toplumsal yaşamı ekonomik, sosyal ve siyasal açıdan düzenleyen yasalar ve yönetmelikler çerçevesinde hizmetlerini sunarlar. Bu hizmetleri sunarken, halk ile ilişkilerini belirleyen ölçüt,

¹⁵ Ahmet Bülent GÖKSEL, *Halkla İlişkiler*, Bilgehan Basımevi, 1988, s. 49; Güngör ONAL, *Halkla İlişkiler*, Bursa İ.T.İ.A. İşletme Fakültesi Ya., Bursa, 1982, s. 26; Doug NEWSOM, Alan SCOTT ve Judy Vanslyke TURK, *This is PR. The Realities of Public Relations*, Wadsworth Publishing Co., Belmont, California, 1986, s. 6.

yönetimin toplumsal amaçları belirleme biçimi, halkın istek ve gereksinmelerine verdiği önem, halkın yönetimin karar ve politikalarını etkileme ve yönlendirme derecesi, hizmet ilişkilerinde kamu görevlilerinin tutum ve davranışlarıdır. Bu ölçütlerin yetkeci bir anlayışa dayanması yönetim ile halk arasındaki ayrımı artırırken, katılımcı bir anlayışa dayanması bütünleşmeye katkıda bulunmaktadır.

A) YEREL YÖNETİM-HALK İLİŞKİSİNİN NİTELİĞİ

Yerel yönetim ve halk arasındaki ilişkiler kamu yönetimin isteğine göre oluşturulmuş bir sistemin gereklerine göre yürütülmektedir. Bu açıdan yönetim, halkla ilişkilerinde üstün bir konuma sahiptir; kamu düzeni ve kamu yararı gibi kavramlara dayalı uygulamalarıyla bu üstünlüğü korumakta ve sürdürmektedir. Bu olgu yönetim ile halkın amaçlarının ayrı olduğu, bu iki ucun bütünleşemediği sonucunu ortaya çıkarmaktadır.¹⁶

Yönetimin işlevleri ona toplumun dışında bir yer sağlar. Bu işlevler yöneten-yönetilen ayrımı yaratır ve yöneten konumundaki organların yönetilenlere karşı tutumunu belirler. Genel olarak yetkeye dayalı ve emredici bir tutum yöneten-yönetilen ayrımını daha da belirgin hale getirir.¹⁷ Yönetim organlarının halkın seçimiyle belirleniyor olması da durumu fazla değiştirmez. Seçim dönemlerinde halk dalkavukluğu, seçim sonrasında emredici tutum birbirini izler.

Yerel yönetim organları seçimle belirlenmesine karşın, hizmet birimlerinin işleyişi ve bu birimlerde çalışan bürokratların davranışları yönetim-halk ilişkisindeki önemli bir sorun alanıdır. Halk kamu yönetimini ve bunun bir uzantısı olarak yerel yönetimleri bürokrasinin sorumluluktan kaçınma, aşırı belgencilik, kurallara bağımlılık ve işlerin yavaş yürümesi gibi olumsuz yanlarıyla özdeşleştirir. Aşırı belgencilik halkta yarattığı izlenim, yönetimin halka güvenmediğidir. Bu izlenim yönetimle halkı karşı karşıya getirmekte, halkın yanlış bilgilerle yönetimi yanıtmasına neden olmaktadır. Sorumluluktan kaçma ve kurallara aşırı bağımlılığın sonucunda işlerin yavaş yürümesi, halkın hizmetlerden tatminsizliğini ve yönetime karşı olumsuz tutumlarını pekiştirmektedir.

¹⁶ Metin KAZANCI, "Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Anlayış ve Uygulaması", *Halkla İlişkiler-Seçme Yazılar* (Derleyen. Feri MANAVİŞ), A. Ü. Açıköğretim Fakültesi Ya., Eskişehir, 1986, s. 168.

¹⁷ Acar ÖRNEK, *Kamu Yönetimi*, Mercan Yayın Dağıtım, İstanbul, 1991, s. 34.

Yönetim-halk ilişkilerinin niteliğini belirleyen yukarıdaki etkenlere bağlı olarak yönetim halktan uzak ve kapalı bir tutum içindedir. Halk ise yönetimi baskıcı, zorlayıcı ve hizmeti aksatan birim ya da organlar olarak görür.

Yönetimin halktan uzak ve dışı kapalı olmasının temelinde seçkincilik(elitizm) yer alır. Seçkincilik ortalama insanların, yalnızca bireysel çıkarlarını gözettiği için kamu yararını dikkate almayacakları, yöneticilerin kamu yararını halktan daha iyi bilecekleri anlayışına dayanır. Yönetimde baskın olan bu anlayış, halkın yönetimle içiçe olmasını ve kararlara katılmasını engeller.

Kamu yararı düşüncesi yönetimin yansız olmasını gerektirir. Bu nedenle yönetim bireylerin ve grupların baskılarına açık olmayarak, toplumsal ilişkilerini en düşük düzeyde tutarak özerkliğini ve yansızlığını koruyabileceği varsayılır. Yönetimin halka kapalılığı çevresiyle ilişkilerinin tümüyle yok olmasıyla ve iletişimin yönetimden halka doğru tek yönlü olmasıyla kendini gösterir.¹⁸ İletişim tek yönlü niteliği alınan kararlar ve yapılan işler karşılığında halkın istek ve beklentilerinin gözönüne alınmadığı, yönetimin halk için en doğru olanı yaptığı ve toplumun tüm kesimlerine yansız ve eşit davrandığı varsayımına dayanır. Ancak, bu varsayım uygulamada gerçekleşmez. Biçimsel olarak iletişimin iki yönlü bir süreç olarak işlememesi, halkın bireysel olarak ve biçimsel olmayan ilişkiler yoluyla yönetimi etkilemeye çalışmasına yolaçar ki; bu durumda yönetimin yansızlığı bazı kişi ya da grupların yararına bozulur ve kayırmacılık artar.

Diğer yandan yöneticiler karar alırken yansızlıklarının korunması için gizliliğe önem verirler. Ancak baskı gruplarının kapalılık altında yapacakları etkinin daha sakıncalı olabileceği gözardı edilir.¹⁹ Ulusal savunmaya ilişkin konular, toplumsal sorumlulukla davranmayacak kişilerin elinde zararlı durumlara neden olabilecek bulguların ve bilgilerin saklanması doğaldır. Bununla birlikte, yönetim-halk ilişkilerini aksatan ve yönetimin halkın beklentilerini karşılamasını engelleyen konularda gizliliğe gerek yoktur. Önemli olan yönetimin karar ve

¹⁸ ÖRNEK, s. 35.

¹⁹ ÖRNEK, s. 37.

eylemlerini halka açıklaması, bunların kamuoyunda tartışılabilmesi ve tartışmalardan ortak bir sonuç çıkarılabilesidir.²⁰

Halkın seçme ve seçilme yoluyla yönetimde söz hakkı elde edebildiği, önemli kararların kamuoyunda tartışılarak alındığı bir yönetim biçimi olan demokrasi, siyasal alanda açıklığı bir ölçüde sağlamaktadır. Ancak yönetsel açıdan gizlilik geçerliliğini korumaktadır. Demokrasinin tüm kurum ve kurallarıyla (özgür seçim, özgür kitle iletişim araçları, baskı ve çıkar grupları, kamuoyu oluşturma bilinci gibi) işlemediği ülkelerde çoğu zaman siyasal açıdan da gizlilik yaşanmakta ve yönetimle halk arasındaki kopukluk daha derin olmaktadır.

Yönetimin aşırı kuralcılığı ve biçimciliği, yönetsel açıdan gizliliğin nedenlerinden birisidir. Kurallar o kadar çok ve karmaşıktır ki; halkın bunları bilmesi, yönetimin bu kurallarla ilgili yorumlarını ve uygulamalarını izlemesi olanaksızdır.²¹ Yönetsel işleri düzenleyen yasa, tüzük ve yönetmeliklerdeki karmaşıklık, bunların yorumlanması ve uygulanmasındaki ayrılıklar, kuralların anlatımında özel bir dil kullanılması, halkın yönetsel işlerle ilgili bilgi edinmesini ve görüş oluşturmalarını güçleştirdiği gibi, çoğu zaman uygulamalara boyun eğmesine neden olmaktadır.

Son olarak, ülkelerin siyasal, sosyal ve kültürel yapıları da yönetimin halka kapalılığını ve halkın yönetimden uzak durmasını etkileyen etmenlerdir. Demokratik yönetim biçiminin iyi işlemediği ülkelerde siyasal yaşamdaki kapalılık yönetsel yaşama da yansımakta, siyasal güç ve onun yönetim organları zorlama ve baskıya dayanarak uygulamalarını halka benimsetmekte ve halkın tepkilerini de aynı biçimde önlemektedir.²² Bu tür yönetim biçimlerinde yönetimin kapalılığı, siyasal gücün karar ve uygulamalarını olduğu kadar, yönetim sisteminin alt basamaklarına kadar yansımaktadır.

Diğer yandan kamu görevliliğinin meslekleşmesi ya da seçimle elde edilmesi yönetim-halk ilişkisine ayrı biçimlerde yansımaktadır. Kamu görevliliğinin seçimle kazanılması, kamu görevlisinin halkı algılama biçimini etkilemektedir.²³ Bu durumda kamu görevlisi halka

²⁰ Metin KAZANCI, *Halkla İlişkiler*, A.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Ya., Ankara, 1980, s.37-38.

²¹ KAZANCI, *Halkla İlişkiler*, s. 50-51.

²² ÖRNEK, s. 37.

²³ ÖRNEK, s. 38.

karşı sorumlu olma ve hesap verme zorunluluğunu hissederken; kamu görevliliğinin atamayla kazanılması durumunda, sorumluluk halk yerine üst yönetim basamaklarına karşı olmaktadır.

Yönetimin halka kapalılığının sonucunda iletişim açısında iki önemli durum ortaya çıkmaktadır. Bunlardan birisi halkın yönetimin karar ve uygulamaları konusunda bilgilendirilmemesi, diğeri de yönetimin halkın görüş, istek ve beklentilerini gözönünde bulundurmamasıdır.²⁴ Bu iki durum yönetim-halk ilişkilerinin düzenlenmesinde ve bütünleşmenin sağlanmasında halkla ilişkilerin önemli bir rol oynayabileceğini gösterir.

B) YEREL YÖNETİM-HALK BÜTÜNLEŞMESİNİ SAĞLAMANIN KOŞULLARI

Halkın kendisine sunulan hizmetlerden yeterince yararlanması ve yönetimle olan işlerinin kolayca yürümesi için, yönetimle ilgili bilgi edinmesi kaçınılmazdır.²⁵ Bilgi edinmeyi kolaylaştırmak için yönetimin halka kapalı olmasına neden olan koşulların azaltılması ve halkın yönetime katılmasını kolaylaştıracak, beklentilerini yönetime ifade etmesini sağlayacak koşulların sağlanması gerekir.

Sağlıklı bir iletişim sisteminin kurulabilmesi için, öncelikle kamu yönetimini çevreleyen ve yerel yönetimlerin de uygulamak zorunda olduğu yasa, tüzük ve yönetmeliklerin yalın ve anlaşılır çalışma yöntemlerine dönüştürülmesi ve gereksiz işlemlerden arındırılarak aşırı biçimsellikten uzaklaştırılması, yetki genişliği ilkesine dayanarak merkezin bazı yetkilerinin yerel yönetimlere devredilmesi ve yerel yönetimlerin özerkliğinin sağlanması gerekir.

Yönetimin kapalılığı ve gizliliği sürdürerek, yalnızca karar ve işlemlerine destek sağlamak amacıyla halka bilgi vermesi yeterli değildir. Halk kendisine sunulan bilgilerin doğruluğunu denetleyemeyeceği için yönetime karşı kuşkucu tutumunu sürdürecektir. Bunu önlemek için yönetimi koruyan gizlilik ilkesinin yumuşatılması, karar sürecinin aydınlatılarak saydamlaşması gerekir.²⁶

²⁴ Nuri TORTOP, "Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler", *Halkla İlişkiler-Seçme Yazılar* (Derleyen, Feri MANIŞ), A.Ü. Açıköğretim Fakültesi Ya., Eskişehir, 1986, s. 150.

²⁵ ÖRNEK, s. 41.

²⁶ ÖRNEK, s. 42.

Bilgi verme ve saydamlaşma, yönetim-halk ilişkilerinin niteliğini temelden değiştirmez, bürokratik modelin işleyişine bağlı yetersizlikleri düzeltmez ve yakınmaları ortadan kaldırmaz. Yönetilenler yine edilgen durumdadırlar ve yönetsel işlerin, karar ve politikaların belirlenmesinde önemli etkileri yoktur.²⁷ Bu durumun düzeltilmesi, halktan yönetime doğru bilgi akışının da sağlanmasına bağlıdır. Bu akış halkın yönetimden istek ve beklentilerinin öğrenilmesini, bürokratik yapıdan kaynaklanan olumsuzlukların ve bunların halk üzerindeki olumsuz etkilerinin giderilmesiyle halkın karar alma sürecinde daha etkili olmasını sağlayacaktır.

Halka bilgi verme, gizlilik ilkesinin yumuşatılması ve halktan bilgi toplama biçimindeki iki yönlü bilgi akışının en önemli öğelerinden birisi bilgilerin niteliğidir. Bilgilerin doğru, gerekli ve zamanlı olması hem halkın yönetime güven duymasını ve yakınlaşmasını, hem de yönetimin sunduğu hizmetlerin daha etkin ve verimli olmasını sağlayacaktır.

V- YEREL YÖNETİM-HALK BÜTÜNLEŞMESİNİN SAĞLANMASINDA HALKLA İLİŞKİLERİN ROLÜ VE İŞLEVSEL YAPISI

Yerel yönetimler topluma hizmet amacıyla kurulmuşlardır. Halk için ve halkla birlikte çalıştıklarında amaçlarına ulaşabilir ve başarılı olabilirler.²⁸ Halkın aynı hizmeti başka bir örgütten sağlama olanağı olmadığı için ve yerel yönetim organları da halkın seçimiyle belirlendiği için birlikte çalışma zorunludur.

Yerel yönetimlerin, genel olarak, gerçekleştirmeleri gereken üç amacı vardır. Bunlar, bireylerin temel haklarını elde etmelerini sağlamaları, kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde etkili ve verimli olmaları, demokrasinin geliştirilmesine katkıda bulunmalarıdır.²⁹ Bu amaçların başarılması yöre halkıyla içiçe olmalarına, halkın onay ve desteğini kazanmalarına ve toplumda olumlu bir izlenim bırakmalarına bağlıdır. Bu açıdan halkla ilişkiler yerel yönetimlerde önemli işlevler

²⁷ ÖRNEK, s. 44.

²⁸ Nuri TORTOP, "Halkla İlişkilerde Kamu Kuruluşları ve Basının Sorumluluğu", *Amme İdaresi Dergisi*, C. XIX, S. 1(Mart, 1986), s. 119.

²⁹ Birkan UYSAL-SEZER, "Yerel Yönetimin Çevresi-Halkla İlişkiler ve Kanaat Araştırmaları", *Amme İdaresi Dergisi*, C.XX, S. 1 (Mart, 1987), s. 15.

yüklenir ve doğrudan amaçlarına ulaşmasını sağlayan bir etkinlik olarak yer alır.

A) YEREL YÖNETİMLERDE HALKLA İLİŞKİLERİN AMAÇLARI

Halkla ilişkiler kamu yararına yönelik iyiniyet yaratma, herhangi bir etkinlik için olumlu kamuoyu oluşturma ve destek sağlama çabalarıdır. Uygulamada ise, halkla ilişkilerin üç temel amacı yerine getirdiği görülür.³⁰

-Halka bilgi verilmesi,

-Yönetimin politika, karar ve uygulamalarıyla kamu yararının bütünleştirilmesi,

-Halkın anlayış ve onayını sağlamaya yönelik planların yapılması ve programların uygulanması.

Yerel yönetim örgütlerinde halkla ilişkilerin temel işlevi, hizmetlerin yorumunu kolaylaştırmak ve hizmetler konusunda halkla bilgi alışverişini sağlamaktır.³¹ Halkla ilişkiler, hizmetlerin alınması sırasında uyulması gereken kural ve yöntemleri tanıtacak bilgileri vererek hizmetlerin yorumunu kolaylaştırır. Diğer yandan, yeni hizmet istekleri ile varolan hizmetlerin alınması sırasında karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerileri ile ilgili bilgileri hizmet sürecine aktararak, yerel yönetimin halkın isteklerine uyarlanmasına yardım eder.

B) YEREL YÖNETİMLERDE HALKLA İLİŞKİLERİN ÖRGÜTLENMESİ

Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler işlevinin örgütlenmesi yerel yönetim örgütünün büyüklüğü, yönetim biçimi, halkla ilişkilere verdiği önem, örgütün içinde bulunduğu çevrenin nitelikleri ve sağladığı olanaklar ve örgütün ilişkili olduğu kamu kesimlerinin yapısı, ilişkilerin niteliği gibi örgütsel ve çevresel etkenlere bağlıdır.

³⁰ Birkan UYSAL-SEZER, "Üst Kademe Yöneticilerinin Halkla İlişkilerde Rolü ve Önemi", *TODAYE Yayınlanmamış Halkla İlişkiler Semineri Notları*, Ankara, 1986, s. 6.

³¹ Desmond L. ANDERSON, *Municipal Public Relations*, International City Managers' Associations by the Institute for Training in Municipal Administration Publications, Chicago, Illinois, 1966, s. 29.

Burada temel sorun hangi büyüklükteki bir yerel yönetim örgütünde halkla ilişkiler bölümü oluşturmanın zorunlu olduğu, halkla ilişkiler danışmanlarından yararlanılıp yararlanılamayacağı, ayrı bir bölüm oluşturmanın maliyeti ve beklenen yararlarının ne olduğunu belirlemektir.³²

Açık olarak, her yerel yönetim için, her koşulda ve durumda geçerli olan tek bir yanıt yoktur. Bununla birlikte, yerel yöneticilerin uyabileceği belirli ilkeler vardır ve belirli bir durumda en iyisi olan örgüt biçimi yerel yönetici ile yerel karar organlarının ortak görüşüyle belirlenecektir. Bu ilkeler şöyle genellenebilir.³³

-Yerel yönetimin her işgöreni halkla ilişkiler temsilcisidir. Yerel yönetimin görüntüsü işgörenlerin eylemlerinden etkilenen hassas ve geçici görüşlerle belirlenir.

-Herhangi bir halkla ilişkiler programı karar organı olan yerel meclisin işbirliğiyle desteklenmelidir. Yerel meclis yalnızca kendilerinin halkla ilişkilerini değil, aynı zamanda yerel yönetim örgütünün de halkla ilişkilerinin iyi olmasını sağlamalıdır.

-En üst düzeydeki yerel yönetici, halkla ilişkilerin önemini kabul etmekle kalmayıp, aynı zamanda halkla ilişkiler politikalarının oluşmasına öncülük etmelidir. Diğer yandan, birim yöneticilerine de halkla ilişkilerin önemini aşılmalı, bunun en alt basamaklara kadar yansıtılmasını desteklemelidir.

Görüldüğü gibi, etkili bir halkla ilişkiler için temel örgüt, aslında yerel yönetim örgütünün kendisidir. Eğer hizmetler yeterli ve başarılı değilse, yerel yönetim örgütü halkla ilişkiler sorumluluklarının farkına varmamışsa, göstermelik çabalar yeterli olmayacaktır.³⁴ Bununla birlikte, yeterli ve başarılı performans, bu performansı halka anlatacak bir halkla ilişkiler etkinliğine duyulan gereksinmeyi ortadan kaldırmaz.

VI- TÜRKİYE'DE YEREL YÖNETİMLERDE HALKLA İLİŞKİLER SORUNLARI VE BİR MODEL ÖNERİSİ

Ülkemizde kamu yönetimi-halk ilişkileri bürokratik tabaka ve halk arasındaki zıtlığa dayanmaktadır. Türk kamu yönetiminin bürokratik

³² ANDERSON, s. 215.

³³ ANDERSON, s. 215-216.

³⁴ ANDERSON, s. 216.

yapısı, az gelişmiş ya da gelişmekte olan ülkelerdeki bürokrasilerin şu genel özelliklerini taşımaktadır:³⁵

-Bürokrasi, genellikle toplumun kendi gelişmesinin ürünü olmayıp, gelişmiş bir ülkeden aktarılmıştır. Bu nedenle bürokrasinin niteliği örnek alınan devlet bürokrasisinin özelliklerinden etkilenmiştir.

-İkincisi, bürokrasi kalkınma çabalarının gereksinme yarattığı yetenekleri taşıyan işgücüne sahip olmak bakımından yetersizdir. Bu yetersizlik nicelik bakımından değil, nitelik bakımındandır.

-Üçüncüsü, kalkınmaya ve yeniliğe dönük olmayan tutum ve davranışlara sahiptir. En basit düzeyde, "bugün git, yarın da gelme" sözü, kamu görevinden beklenenin hizmet değil, kişisel doyum olduğunu göstermektedir.

-Dördüncüsü, biçimsel durum ile yaşanan gerçeklik arasındaki ayrılık gelişmiş ülkelere göre daha belirgindir. Bunun nedeni, halkın gereksinmelerinden uzak, özenilmiş toplumsal değişim biçimlerinde aramak gerekir. Bir toplumsal yapıya alışık olmadığı ya da gerçekleştirmek için donanımlı olmadığı görevler verilmekte; toplumsal yapı da bu görevleri yapar gibi davranmaktadır.

-Son olarak, bürokrasinin hizmetten çok siyasal işlevleri vardır.

Merkez yönetiminin bu yönetsel özellikleri yerel yönetimlerin halkla ilişkilerinin niteliğini belirlediği gibi, yerel yönetim anlayışını ve sorunlarını da etkilemektedir. Bu sorunlar şöyle özetlenebilir:³⁶

-Yerel topluluklar kendi kendilerini özgürce yönetme olanağından önemli ölçüde yoksundurlar.

-Halkın katılım olanakları çok sınırlıdır.

-Bilgi edinme hakkının kullanılmasında önemli sorunlar gözlenmektedir.

-Yerel yönetimlerin görev alanları hem çok dardır, hem de yerel yönetimlerin yetki alanındaki birçok görev merkez yönetimince üstlenilmiştir.

³⁵ Metin HEPER, *Modernleşme ve Bürokrasi-Karşılaştırmalı Kamu Yönetimine Giriş*, Sosyal Bilimler Derneği Ya., Ankara, 1973, s. 118-124.

³⁶ YALÇINDAĞ, s. 126-129. Ayrıca, bkz. Tahir AKTAN, "Mahalli İdarelerin Bazı Sorunları Üzerine", *Amme İdaresi Dergisi*, C. VII, S. 2 (Haziran, 1974), s. 101-106.

-Yerel yönetimlerin parasal kaynakları ve kaynak yaratma yetkileri sınırlıdır ve merkez yönetiminin yardımları konusunda bir denge noktası oluşturulamamıştır.

-Yerel yönetimlerin sorunlarının örgütsel ve yönetsel boyutları da vardır. İl özel yönetimleri işlevlerine uygun yetkilerle donatılmadığı için işlevsizdir. Köyler ve kırsal alandaki belediyeler parasal kaynak ve işgücü sorunları nedeniyle yeterli ve kaliteli hizmet sunamamaktadır. Diğer yandan, büyükşehir belediye modelinin de kuruluş, görev ve yetki bölüşümü, bağlı belediyelerle ilişkiler konusunda uyumlaştırma sorunları vardır.

-Özellikle belediyelerde çağdaş yönetim tekniklerinden yararlanma konusunda önemli eksiklikler gözlenmektedir.

Merkez yönetimi ve yerel yönetimlerin yapısal sorunlarına karşılık, yerel yönetim-halk bütünleşmesini engelleyen toplumsal yargılar da şöyle sıralanabilir:

-Türk halkı herşeyi devletten bekleyen bir anlayışa sahiptir.

-Haklarını arama ve tepkilerini gösterme tutumunu yeterince geliştirememişlerdir.

-Yerel yönetimlerin ortaya çıkışı ekonomik, toplumsal ve yönetsel koşulların bir sonucu değil, devletin yasal düzenlemeleriyle olduğu için, kurum halka yabancıdır ve hemşehri bilinci de yeterince gelişmemiştir.

-Türk halkı ussal ve nesnel bir seçim davranışına da sahip değildir. Yerel yönetim organlarının seçiminde en iyi hizmeti sunacağına inandığı kişiler yerine benimsediği siyasal görüşe ve onun yandaşı olan kişilere oy vermektedir.

Bu olumsuzluklara karşın, özerk, demokratik ve katılımcı, etkin ve verimli hizmet sunma ilkelerine dayanan bir yerel yönetim modeli oluşturmak, halkın gereksinmelerini karşılayacak hizmetleri sunmak yerel yönetimlerin halkın güven ve desteğini kazanarak halkla bütünleşmesi için gereklidir; ancak yeterli değildir. Toplumsal devingenliğe ve gelişmelere koşut olarak halkın değişen ve artan gereksinmelerinin karşılanmasında ve yaşadığı sorunları çözülmesinde yerel yönetim örgütü ile hak arasında aracılık yapacak bir işleve gereksinme vardır.

Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler, yerel yönetim örgütü ile ilişkili olduğu halk kesimleri arasındaki ilişkilerin düzenlenmesinde önemli bir rol üstlenir. Bu rol hem yerel yönetim örgütünün halkın gereksinmelerine uygun hizmetleri üretmesini sağlayacak, hem de halkın demokratik değerleri benimsemesine katkıda bulunur.

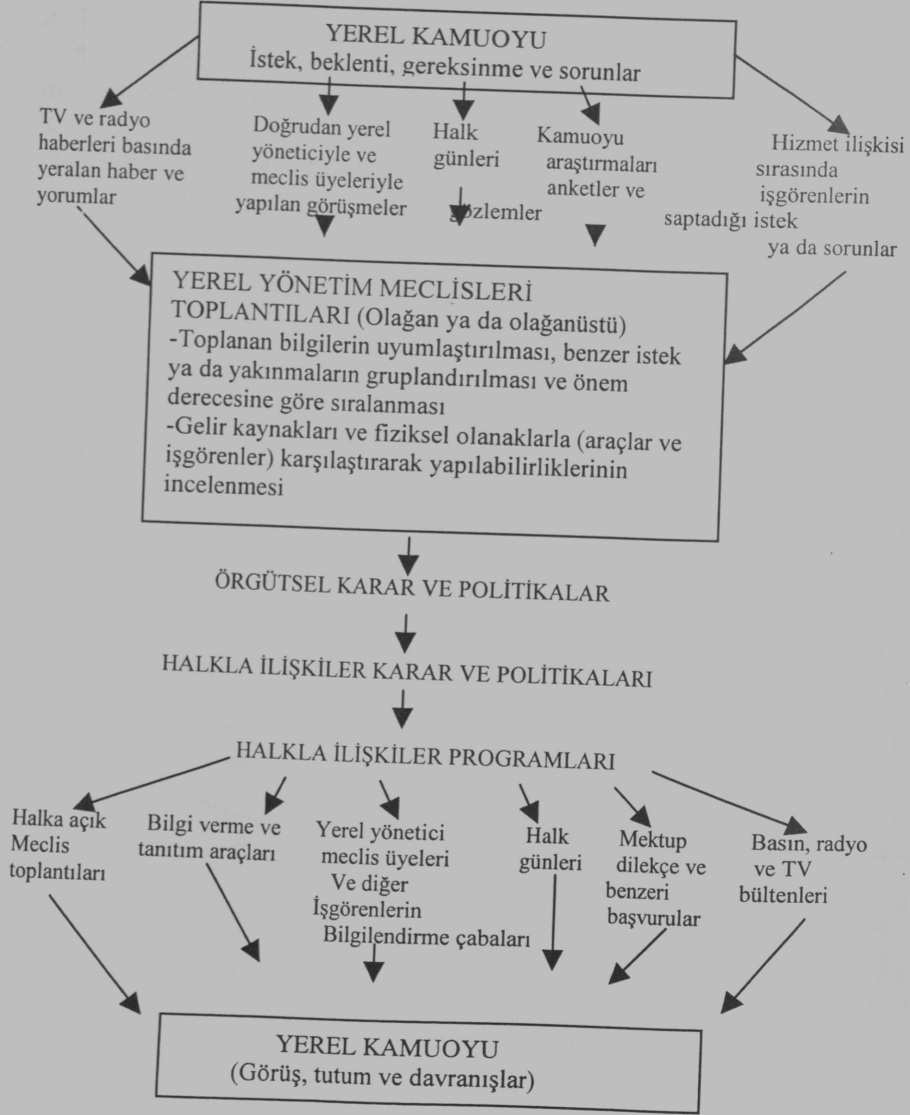
Şekil-1'de görüldüğü gibi, halkla ilişkiler yalnızca halkın hizmetler hakkında bilgilendirilmesine yardım eden teknik bir işlev değildir. Bu, halkla ilişkiler uygulamalarının görünen yönüdür. Halkla ilişkiler, aynı zamanda, örgütsel işleyişin halkın istek ve beklentilerine göre düzenlenmesini sağlayarak en çok gerekli olan hizmetlerin üretilmesine ve sunulmasına, halkın hizmetler hakkında bilgi edinmesine, kurumun çalışmalarını ve genel olarak toplumsal değerleri tanıtmayı sağlayarak toplumsal kesimlerin bütünleşmesine katkıda bulunur.

Şekil-1 Yerel Yönetim Örgütlerinde Halkla İlişkilerin Yerel Yönetim Halk Bütünleşmesine Etkisi



Bu bağlamda, yerel yönetim örgütlerinin halkla bütünleşmelerini; halkın istek ve beklentilerini karşılayacak hizmetler sunmalarını ve halkın onay ve desteğini kazanmalarını sağlayacak halkla ilişkiler uygulamaları için önerilen model Şekil-2'de gösterilmiştir.

Şekil-2 Yerel Yönetim Örgütlerine Halkla İlişkiler Uygulamaları İçin Bir Model Önerisi



VII- SONUÇ

Yerel yönetimler işlevleri, yetkileri, gelir kaynakları, kamu yönetimi sistemi içindeki yerleri ve ilişkileri kendilerine özgü yasalarıyla tanımlanan; yönetim organları yöre halkınca seçilen; yerel nitelik taşıyan gereksinimleri etken ve verimli bir biçimde sunmayı amaçlayan kamu örgütleridir. Başarılı olmaları özerk, kaynaklar bakımından güçlü, demokratik ve katılımcı olmalarına bağlıdır. Özerklik ve kaynaklar bakımından güçlü olmak yerel yönetimin merkez yönetimiyle ilişkilerinin yeniden düzenlenmesine bağlıdır. Ancak, demokratik ve katılımcı olmaları halkla iletişim ve etkileşimlerini sağlıklı bir temele oturtturarak, halkın güven ve desteğini kazanmalarıyla gerçekleşebilir. Halkın güven ve desteğini kazanmak ise, başarılı halkla ilişkiler uygulamalarına bağlıdır.

Halkla ilişkiler, genel olarak, bir toplumsal yapıda ayrı amaç ve çıkarları olan kişileri, grupları ve örgütleri uzlaştırma; ortak çıkarlar çevresinde bütünleştirme işlevini üstlenir. Bu işlevini kişi, grup ya da örgütlerle, onların etkileşim içinde oldukları kamu kesimleri arasında karşılıklı anlayış ve güvene dayalı ilişkileri kurarak ve sürdürerek gerçekleştirir. Bu bakımdan bir örgütün ya da kurumun halkla ilişkilerinden söz ederken, yalnızca örgütün ya da kurumun çıkarlarının değil, aynı zamanda kamu kesimlerinin de çıkarlarını gözetileceğini vurgulamak gerekir.

Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler, yerel yönetimin örgüt yapısından ve işlevlerinden ayrı düşünülemez. Etkili ve başarılı halkla ilişkiler uygulamaları, herşeyden önce, kendi içinde iyi işleyen bir örgüt yapısını, nitelikli hizmet üretimini ve sunumunu gerektirir. Ancak, yerel yönetim örgütünün etkinliği, büyük ölçüde, merkez yönetimiyle yerel yönetimler arasındaki görev, yetki ve kaynak bölüşümünü belirleyen yerel yönetim sisteminin yapısına bağlıdır.

Diğer yandan, yerel yönetimlerde halkla ilişkiler, toplumun genel ve yerel düzeydeki yapısından da soyutlanamaz. Ekonomik yapı, yönetim biçimi, eğitim düzeyi, kültürel değerler, tarihsel süreç içinde edinilen deneyimlerin biçimlendirdiği görüşler halkla ilişkilerin toplumsal koşullarını oluşturmaktadır. Çünkü halkla ilişkiler uygulamaları, halkın tepkilerini gösterme biçimine, yönetimi etkileyebilme gücüne, kararlara katılma ve uygulamaları denetleme olanaklarına bağlıdır.

Bu yönetsel ve toplumsal koşullar karşısında yerel yönetimlerde halkla ilişkilerin rolü yerel halkın istek ve beklentilerini öğrenerek, bunları hizmet politikalarına ve kararlarına yansıtmak, hizmetlerin halkın beklentilerine göre biçimlendirilmesini sağlamaktır. Bu rol sınırlı olan kaynakların en çok gereksinme duyulan hizmetlere aktarılmasını sağlayarak, hizmet etkenliğini artırır. Diğer yandan, halkı yerel yönetimin politikaları ve kararları, sunduğu hizmetler ve hizmetlerden nasıl yararlanılacağı konusunda bilgilendirerek; daha bilinçli, duyarlı ve sorumlu bir yerel halkın oluşmasına katkıda bulunacaktır.

KAYNAKÇA

- AKTAN, Tahir : "Mahalli İdarelerin Bazı Sorunları Üzerine", *Amme İdaresi Dergisi*, C. VII, S. 2 (Haziran, 1974).
- ANDERSON, Desmond L. : *Municipial Public Relations*, International City Managers' Associations by the Institute for Training in Municipal Administration Publications, Chicago, Illinois, 1966.
- CUTLIP, Scott M. Allen H. CENTER ve Glenn M. BROOM, *Effective Public Relations*, Prentice Hall Inc., Englewood Cliffs, New Jersey, 1985.
- GÖKSEL, Ahmet Bülent : *Halkla İlişkiler*, Bilgehan Basımevi, 1988.
- GRUNIG James ve Todd HUNT, *Managing Public Relations*, CBS College Publishing, New York, 1984.
- GÜVEN, H. Sami : "Değişen Yerel Hizmet Kavramı ve Yerel Yönetimlerde Ölçek Sorunu", *Amme İdaresi Dergisi*, C. XVI, S. 4 (Aralık, 1982).
- HARLOW, Rex : "Building a Public Relations Definition", *Public Relations Review*, S. 2, Kış, 1976.
- HEPER, Metin : *Modernleşme ve Bürokrasi-Karşılaştırmalı Kamu Yönetimine Giriş*, Sosyal Bilimler Derneği Ya., Ankara, 1973, s. 118-124.
- KAZANCI, Metin : "Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Anlayış ve Uygulaması", *Halkla İlişkiler-Seçme Yazılar* (Derleyen, Fermani MAVİŞ), A. Ü. Açıköğretim Fakültesi Ya., Eskişehir, 1986.
- KAZANCI, Metin : *Halkla İlişkiler*, A.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Ya., Ankara, 1980.
- KELEŞ Ruşen ve Fehmi YAVUZ: *Yerel Yönetimler*, Genişletilmiş 2.B., Turhan kitabevi, Ankara, 1989.
- NADAROĞLU, Halil : *Mahalli İdareler*, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul, 1989.
- NEWSOM, Doug, Alan SCOTT ve Judy Vanslyke TURK : *This is PR. The Realities of Public Relations*, Wadsworth Publishing Co., Belmont, California, 1986.
- NOLTE, Lawrence W. : *Fundamentals of Public Relations* (Professional Guideliness, Concepts and Integrations), 2. B., Pergamon Press, New York, 1979.
- ONAL, Güngör : *Halkla İlişkiler*, Bursa İ.T.İ.A. İşletme Fakültesi Ya., Bursa, 1982.
- ÖRNEK, Acar : *Kamu Yönetimi*, Mercan Yayın Dağıtım, İstanbul, 1991.
- TEKELİ, İlhan : "Yerel Yönetimlerde Demokrasi ve Türkiye'de Belediyelerin Gelişimi", *Amme İdaresi Dergisi*, C. XVI, S. 2 (Haziran, 1983).
- TORTOP, Nuri : "Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler", *Halkla İlişkiler-Seçme Yazılar* (Derleyen, Fermani MAVİŞ), A.Ü. Açıköğretim Fakültesi Ya., Eskişehir, 1986.
- TORTOP, Nuri : "Halkla İlişkilerde Kamu Kuruluşları ve Basının Sorumluluğu", *Amme İdaresi Dergisi*, C. XIX, S. 1 (Mart, 1986).
- UYSAL-SEZER, Birkan : "Yerel Yönetimin Çevresi-Halkla İlişkiler ve Kanaat Araştırmaları", *Amme İdaresi Dergisi*, C. XX, S. 1 (Mart, 1987).
- UYSAL-SEZER, Birkan : "Üst Kademe Yöneticilerinin Halkla İlişkilerde Rolü ve Önemi", *TODAI E Yayınlanmamış Halkla İlişkiler Semineri Notları*, Ankara, 1986.
- YALÇINDAĞ, Selçuk : "Türk Yerel Yönetimlerinde Yeniden Yapılanma", *Amme İdaresi Dergisi*, C. XX, S. 3 (Eylül, 1991).