



Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve Türkiye'deki Tarihsel Gelişimi* (1)



Cengiz BECERMEN

Vergi Denetmeni

I. GİRİŞ

Bu çalışmada kamu yönetiminde halkla ilişkiler konusu ele alınıp incelenecektir. Halkla ilişkilerin çok sayıda tanımı yapılmakta, hatta hemen herkesin bir halkla ilişkiler tanımı bulunmaktadır. Bu sayının 500 civarında olduğu belirtilmektedir. Bu nedenle, öncelikle halkla ilişkiler kavramı üzerinde bir uzlaşa sağlanması zorunlu görünmektedir. Günümüzde, özel sektördeki halkla ilişkiler çalışmalarının geldiği aşamaya bakıldığında, hedef kitlelere yönelik kar getirici tüm çalışmalar halkla ilişkiler faaliyeti olarak kabul edilmektedir. Halkla ilişkilerle reklamcılık faaliyetleri iç içe geçmiş durumdadır. Bütün bunlar, halkla ilişkiler kavramı açısından sorunlar doğurmaktadır. Benzer şekilde kamu kurum ve kuruluşlarının da, özel sektör gibi, piyasa ve kar mantığı ile hareket ettiği görülebilmektedir. Kamunun hizmet anlayışı, dünyadaki siyasal, ekonomik ve kültürel gelişmeler doğrultusunda değişmekte ve bu da halkla ilişkiler çalışmalarını etkilemektedir. Ancak, devlet kurum ve kuruluşlarının özellikle kamusal hizmet mantığını esas alması gere-

* Birkaç bölümden oluşacak bu çalışmanın sonunda genel bir kaynakça verilecektir. Çalışmanın özellikle mesleğe yeni başlayan arkadaşlara yararlı olmasını diliyor, öneri ve eleştirilerini bekliyorum.

ği ve bu gerekliliğin halkla ilişkiler çalışmalarına yansımaları zorunludur. Bu nedenle, kamu kurum ve kuruluşlarının sadece kendi amaç ve beklentilerini kitlelere empoze etme çaba ve gayretlerinden vazgeçmeleri gereklidir. Hedef kitlelerin beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanması temel amaç olmalıdır. Dolayısıyla, hedef kitlelerin beklenti ve ihtiyaçları en iyi şekilde belirlenmelidir. Bu konuda, amaç ve yöntemler iyi belirlenmeli ve uygulamaya sokulmalıdır. Bu konulara çalışmamızda yeterince yer vermeye çalıştık.

Öte yandan, ülkemizde tarihsel süreç içerisinde yönetimin yönetilenlerle (halkla) ilişkilerinin nasıl geliştiği, ortaya çıkan sorunların gideriliş biçimleri ve bu ilişkilerin modern anlamda halkla ilişkiler kavramı açısından değerlendirilmesi de yapılacaktır. Toplumsal anlamda sorunlara değinilecek ve çözüm önerileri yapılacaktır.

XXX

Halkla ilişkilerin tarihçesini yöneten-yönetilen ilişkisinin ilk kez yaşandığı kabilesel toplumlara kadar götürmek, en azından bu ilişkilerin ilk nüvelerinin bu toplumlarda başladığını söylemek mümkündür. Yönetebilmek, bir anlamda yönetilenlerin ikna edilmesi ile olanaklıdır. Yoksa, yönetilenlerin ikna olmadıkları veya asgari düzeyde tatmin edilemedikleri durumlarda yönetmeyi sürdürmek oldukça zordur.

Mezopotamya, Mısır ve İran'da yapılan arkeolojik kazılar sonucunda bulunan tabletlerin ve sanat eserlerinin büyük bölümü, o dönemlerde yaşamış yöneticileri halka tanıtmak, kralların ve dinsel önderlerin yaptıkları işleri olumlu bir biçimde bildirme, sonraki kuşaklara aktarma amaçlarına yöneliktirler. Bu anlamda, yöneticilerin halkın yararına olarak yaptığı ilk sosyal reform nitelikli uygulamayı ise, Sümerler de (İ.Ö. 2400 yılında Lagaş şehir devleti) görmek mümkündür. Bu reform, S. N. Kramer'in belirttiği üzere; *"Vergileri çeşitlendirmek, yükseltmek ve mabedin mallarını çoğaltmak amacı ile büyük suistimallere giren 'eski günler'in acımasız ve zorba bürokrasisine karşı yapılan bir harekettir. Lagaşlılar bu zorlama ve baskılara dayanamayarak Ur-Nanşe sülalesini başlarından atıp başka bir aileden kendilerine yeni bir kral seçerler. Adı Urukagina olan bu işakku bir reform yaparak halkının 'özgürlüğünü sağlamayı' başarıyor."*¹ Bunları Urukigana'nın bir arşivisti, yapılan bir kanalın anısına yazılan belgede belirtmektedir. Bu reform sonucunda, vergi denetleyicileri ve diğer baskıcı, rüşvetçi memurlar görevlerinden alınırlar.

1 KRAMER, S.N. (1995) "Tarih Sümer'de Başlar" Çeviren: ÇİĞ, Muazzez İlmiye. Türk Tarih Kurumu Basımevi, Ankara. Sf. 37.

Sonraki döneme ait örnekler ise; Büyük İskender (İ.Ö. 356-323)'in yeni aldığı ülkelere yerel giysiler içerisinde gitmesi, Roma İmparatoru Ogüst'ün abideler yaptırması, edebiyatı teşvik ederek halkın sevgisini kazanmak istemesi vb. gösterilebilir. Ancak, halkla ilişkilerin modern anlamda geliştiği, planlı ve teorik altyapısının oluştuğu ilk ülke Amerika Birleşik Devletleri (ABD)'dir.

Halkla ilişkiler çalışmaları şartların zorlaması sonucunda ortaya çıkan bir çalışmadır. Şöyle ki; demokrasinin gelişimi yönetimin açık hale gelmesine, bu da yönetimlerin halka dayanarak her şeyin üstesinden gelebilecekleri inancının gelişmesine neden olmuştur. Öte yandan, açık ekonomi dönemine geçilmesi, haberleşmenin gelişmesi ve böylece gizliliğin sürdürülemeyecek duruma gelmesi sonucunu doğurmuştur. Yine, ekonomik alandaki rekabet de, özel sektörde halkla ilişkiler gereksiniminin ortaya çıkmasına önemli bir katkı sağlamıştır. Sonuçta, diyebiliriz ki, halkla ilişkiler bir toplumsal zorlamanın sonucu olarak ortaya çıkan bir meslektir.

Türkiye'de ise, her alanda olduğu gibi halkla ilişkiler çalışmaları kamu alanında başlamış ve buradan özel sektöre geçmiştir. Ancak halkla ilişkilerin sürece içerisindeki gelişimi, özel sektörde daha hızlı olmuş ve özel sektördeki çalışmalar ve gelişmeler kamu kesimini geride bırakmıştır. Bunun en temel nedeni olarak, özel sektörün mali olanaklarının daha fazla olduğu gösterilebilir. ²

Yirminci yüzyılda toplumsal yapılarda meydana gelen hızlı gelişmeler, toplumların demokratik değerlerinin gelişimi ve siyasal sistemlerin demokratikleşmesi sonucunda, halkın bir güç olarak yönetsel kararların alınmasında kendisini benimsetmiştir. Yurttaşlar, yönetimlerden alınan kararların ve yapılan uygulamaların gerekçelerinin topluma açıklanmasını istemektedirler. Yönetimin icraatlarının formaliteden arınmış, sonuç alıcı ve toplumsal yararı en üst düzeyde sağlayıcı nitelikte olmasını istemekte ve beklemektedirler. Bu anlamda, daha bilinçli ve daha güçlü olabilmek amacıyla da çeşitli örgütlenmeler oluşturulmaktadır.

Özellikle, yurttaşlık haklarının gelişmesi ve yurttaş olabilmenin gerektirdiği bilinçle hareket eden bireylerin demokratik hak ve özgürlüklerini kullanmak istemeleri, yönetim üzerinde bir denetim işlevi olarak etkiye bulunmaktadır. Kamu yönetici ve görevlileri de, kamusal hizmetlerin halka daha yararlı bir şekilde sunulması için, daha dikkatli davranma zorunluluğu ile bilinçli hareket

2 ASNA, M. Alaeddin. (1988) "Halkla İlişkilerin Türkiye'de Benimsenmesi" "Halkla İlişkiler Sempozyumu-87" A.Ü. BYYO Yayınevi, Ankara. Sf. 28.

etmektedirler. Gerek kamusal hizmetlerde yararın en üst düzeyde sağlanması amaç ve beklentileri ve gerekse kamusal hizmetlerin en verimli şekilde gerçekleştirilmesi isteği, halkla ilişki kurulması gereğini zorunlu hale getirmektedir. Kamu yönetici ve görevlilerinin, sorumlu hizmet anlayışının gereği olarak halkla ilişki kurmaları ve böylece halkın beklenti ve isteklerini dikkate almaları gerekirken, halkın da sorumluluk sahibi yurttaşlar olarak kamu hizmetlerinin yürütülmesinde, kamu yöneticilerine yardımcı olmaları ve kamusal hizmetlerin gerçekleştirilmesine katılmaları gerekmektedir.

II- ÇAĞDAŞ ANLAMDA HALKLA İLİŞKİLER KAVRAMININ ORTAYA ÇIKMASI VE TARİHSEL GELİŞİMİ :

Amerika'da 1890'larda ticari kuruluşlar ve politik dernekler "Yazışma Büroları" adı altında, kendi bünyelerinde birer büro kurma gereği görmüşler ve 1900'larda ise, New-York'ta bu işleri organize eden reklam menajerlerinin sayısı artmaya başlamıştır. *"Halkla ilişkiler deyimini ilk kez ABD Başkanı Thomas Jefferson'ın 1807 yılında Kongreye gönderdiği bir mesajda kullanılmıştır."*³

Halkla ilişkilerin esas gelişmesini gazeteci ve J.D.Rockefeller'in danışmanı Ivy Ledbetter Lee tarafından 1900'lü yılların başında uygulanan çalışmalarda görüyoruz. Rockefeller, halkla ilişkiler alanında büyük paralar harcamıştır. Ivy Lee ilkeler beyannamesinde (declaration of principles) düşüncelerini şöyle özetlemiştir: 'Halka bilgi verilmelidir.'⁴ Yine Lee, gazetecilere şunları söylemiştir; *"Ben her olayı, her konuyu sizlere bütün açıklığı ile bildireceğim. Bundan sonra gizlilik diye bir şey tanımıyorum."* Bu sözleri ile Lee, yeni bir akıma ve bakış açısına da öncülük ediyordu. Artık bütün iş kazaları, çeşitli olaylar, işçi ve işverenle ilgili kararlar anında gazetelerde yer alıyordu.⁵

Lee, yaptığı işe "tanıtım" adını vermiştir. Halkla ilişkiler deyimini ise, ilk kez 1919 yılında kullanmıştır. Çağdaş halkla ilişkiler mesleğinin ana ilkelerinin büyük bölümü, Lee tarafından oluşturulmuştur.⁶

Halkla ilişkiler faaliyetlerinin Avrupa'ya girişi, ilk kez İngiltere'de Başbakan L. George'nin 1912'deki seçim kampanyasında halkla ilişkiler yöntemlerini

3 KAZANCI, Metin. (1997) "Kamuda ve Özel Sektörde Halkla İlişkiler" Turhan Kitabevi, Ankara. Sf. 13.

4 TORTOP, Nuri. (1990) "Halkla İlişkiler" Ankara. Sf. 14.

5 SOMER, Tarık. (1988) "Halkla İlişkiler Sempozyumu-87- Açış Konuşması" A.Ü. BYYO Yayınevi, Ankara. Sf. 5.

6 MARDİN, Betül. (1988) "Halkla İlişkilerin ABD'de Gelişimi ve Avrupa'ya Girişi" "Halkla İlişkiler Sempozyumu-87" A.Ü. BYYO Yayınevi, Ankara. Sf. 25.

kullanması ile başladı. Yine, İngiltere'de halkla ilişkiler sözcüğü ilk kez 1932 yılında kullanıldı. 1946 yılında ise Merkez Informasyon Bürosu (COI) kuruldu. Hükümetin tanıtımı bu merkezden yapılmaya başlandı.⁷

İkinci Dünya Savaşı sırasında İngiltere ve ABD hükümetleri tarafından halkla ilişkiler daireleri kurulmaya başlanmıştır. Savaştan sonra Üniversite ders programlarına "Halkla İlişkiler" derslerinin konulduğunu görmekteyiz. İlk halkla ilişkiler okulu da Boston Üniversitesi'nde 1947 yılında açılmıştır.

Halkla ilişkiler bir mesleki faaliyet olarak ; Kanada'da 1940 yılında, Fransa'da 1946 yılından itibaren, Hollanda'da 1948'de, Norveç'te 1949'da başladı. İtalya, Belçika, İsveç ve Fillandiya'da 1950'de itibaren, Orta Amerika, Güney Amerika, Avustralya, Japonya, Yeni Zelanda ve Güney Afrika'da ise 1950-55 yılları arasında halkla ilişkiler mesleği yayılmaya başlamıştır.⁸

1970'li yılların başlarında ABD'nde 6.000 dolayında halkla ilişkiler hizmeti yapan firma ve 100.000 (yüz bin) dolayında da bu işi meslek edinen uzman mevcuttur. Yine, istatistiklere göre en çok para kazanan beş meslek dalı içinde "Halkla İlişkiler Uzmanlığı" yer almaktadır.⁹

III-ÇEŞİTLİ HALKLA İLİŞKİLER TANIMLARI :

Halkla ilişkilerin 500'e yakın tanımından söz edilmektedir. Yine, halkla ilişkilerin tanımı için yapılan bir araştırmada soru kağıdını yanıtlayanların 2000 dolayında tanım önermiş olmaları da dikkat çekicidir.¹⁰ Halkla ilişkiler konusunda herkesin kabul ettiği bir tanım yapmak oldukça güçtür. Halkla ilişkilerin yapılan pek çok tanımı arasında da tam bir paralellik kurmak olanaklı değildir. Bu nedenle biz, bu tanımlardan bir kısmını aktararak genel anlamda, kapsayıcı bir tanıma ulaşmaya çalışacağız. Bu da, halkla ilişkiler kavramını belirginleştirecektir.

Uluslararası Halkla İlişkiler Birliği;¹¹ halkla ilişkiyi, özel veya kamu kesiminde faaliyet gösteren bir kuruluş veya kurumun, ilişkide bulundukları kimselerin anlayış, sempati ve desteğini elde etmek üzere sürekli olarak yapmış oldukları

7 MARDİN, Betül. Adı geçen eser. sf. 26.

8 MARDİN, Betül. Adı geçen eser. sf. 26.

9 ERBAY, Yusuf. (1993) "Halkla İlişkiler Kavramı Açısından Türk Kamu Yönetiminin Tarihi Gelişimi, Sorunları ve Çözüm Önerileri" Türk İdare Dergisi, Sayı: 400, Eylül-1993. Sf. 190. ERTEKİN, Yücel. (1995) "Halkla İlişkiler" TODAİE Yayınları, Ankara. Sf. 3.

10 YALÇINDAĞ, Selçuk. (1996) "Belediyelerimiz ve Halkla İlişkiler" TODAİE Yayınları, Ankara. Sf. 2.

11 TORTOP, Nuri. Adı geçen eser. Sf. 3.

bir yönetime görevi olarak tanımlamıştır. Bu tanıma göre halkla ilişki;

1-En verimli haberleşme sistemini kurmak,

2-Kurum veya kuruluşlar içinde beşeri ilişkiler alanında en büyük ölçüde sempati yaratmak,

3-Bir faaliyet hakkında en kapsamlı bilgileri sağlamak amacını gütmektedir.

Public Relations News adlı bültendeki tanım şöyledir; *"Kamuoyunun tutumlarını değerlendiren, bir bireyin ya da örgütün uyguladığı politikaları ve yöntemleri halkın çıkarlarıyla bağdaştıran, kamuoyunca anlaşılacak ve kabul edilmek için bir eylem programı planlayıp uygulayan yönetim işlevine halkla ilişkiler denir."* ¹²

Encyclopaedia Britannica'da halkla ilişkiler şu şekilde tanımlanmıştır: *"Halkla ilişkiler bir kurum veya bir kişinin kamu ile olan ilişkilerinin düzeltilmesi ve yorumu ile ilgili çalışmalardır."* ¹³

Diğer Bazı Tanımlar :

Edward L. Bernays'a göre; *"Halkla ilişkiler, halka bilgi verilmesi, davranış ve tutumların değişiminin anlatımı ve bunun için kamuoyunun ikna edilmesi, bir kuruluşun halkla ve halkın da bu kuruluşla arasındaki davranış ve tutumların karşılıklı uyumlaştırılması çabalarıdır."* ¹⁴

Halkla ilişkiler, kendi tutumumuzun -herhangi bir esasa dayansın veya dayanmasın- doğru olduğuna başkalarını inandırabilme işidir (Lincoln).

Halkla ilişkiler, belirtilmiş hedef kitleleri etkilemek için hazırlanmış planlı, inandırıcı haberleşme çabasıdır.

Halkla ilişkiler, halkı etkileyen söz, eylem ya da olaydır. Halkla ilişkiler, düşüncelerin istenen sonuçları yaratması amacı ile çeşitli gruplara ustaca aktarılması, becerikli bir haberleşme oluşumunun gerçekleştirilmesidir. ¹⁵

Yönetimin felsefesi, bu felsefenin yürütülen politika ve eylemlerle görüntülenmesi, bir yönetim fonksiyonu ve karşılıklı anlayış ve iyi niyetin sağlanması için kamuoyu ile haberleşme yöntemleri sonucunda bu felsefenin, politikanın, uygulamanın ve eylemlerin açıklanmasıdır. ¹⁶

12 BRITANNICA COMPTON'S. (1991-1992) Cilt-8. Ana Yayıncılık, İstanbul. Sf. 101.

13 TORTOP, Nuri. Adı geçen eser. Sf. 3.

14 ACAR, Muhittin. (1993) "Belediyelerde Halkla İlişkiler" TODAİE Yayınları, Ankara. Sf. 14.

15 TORTOP, Nuri. Adı geçen eser. Sf. 3-5.

16 ASNA, M. Alaeddin. (1988) "Bankacılar İçin Halkla İlişkiler Bilgisi" Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları, Ankara Sf. 15.

Halkın tutumunu değerlendiren, kuruluşun hizmet politikaları ile işleyişinin kamu yararı doğrultusunda olmasını sağlayan ve halkın anlayış ve benimsemesini gerçekleştirmek için bir eylem ve iletişim programı uygulayan bir yönetim işlevidir.¹⁷

Kuruluşların duyarlı olduğu çevreyi tanınması ve kendisini bu çevreye tanıtması amacıyla iletişim tekniklerinin planlı, programlı bir biçimde, iki yönlü olarak ve yönetim felsefesine dayandırılarak uygulanmasıdır.¹⁸

Çeşitli Halkla İlişkiler Kurumlarının Tanımları :

Bir örgüt ile onun başarısı için gerekli halk arasındaki iletişim için yapılan programların desteklenmesi ve bu amaçla bir planlama çalışması yapılmasıdır. -İngiliz Halkla İlişkiler Enstitüsü-¹⁹

İlişki içinde oldukları halk ile mevcut olan veya beklenen diyalog ve anlayışın, sempati ve desteğin oluşturulması için özel kesim ve kamu kuruluşlarınınca sistematik olarak harcanan yönetsel çabalardır. -Danimarka Halkla İlişkiler Klübü-²⁰

Sistemli bir araştırmaya dayalı olarak, halkın güveninin kazanılması ve bunun sürdürülmesi ve halkın anlayışının elde edilmesine yönelik bilinçli ve meşru çabalardır. -Almanya Halkla İlişkiler Derneği-²¹

Halkın eğilimlerinin çözümlenmesi (analizi), sonuçlarının kestirilmesi, yöneticilere fikir verilmesi, halkın çıkarına hizmet eden uygulamaların, planlanmış programların yürütülmesini kapsayan bir sosyal bilim ve sanattır. -Mexico City Dünya Halkla İlişkiler Asamblesi-²²

Yukarıda yapılan tanımları daha da artırmak ve çeşitlendirmek olanaklıdır. Ancak, biz bu tanımlar ışığında, aşağıdaki gibi genel bir tanım yapmakla yetineceğiz.

Halkla ilişkiler; yönetimin veya bir örgütün ilişki içerisinde bulunduğu toplum kesimleri (hedef kitle) üzerinde olumlu izlenimler yaratarak onların güven ve desteğini sağlamak amacıyla giriştiği, iki yönlü iletişimi, etkileşimi ve de-

17 YALÇINDAĞ, Selçuk. (1996) Adı geçen eser. Sf. 5. (Morston ve Gilbert'ten aktarma)

18 YALÇINDAĞ, Selçuk. (1996) Adı geçen eser. Sf. 5. (Sabuncuoğlu'ndan aktarma)

19 YALÇINDAĞ, Selçuk. (1996) Adı geçen eser. Sf. 4.

20 YALÇINDAĞ, Selçuk. (1996) Adı geçen eser. Sf. 4.

21 YALÇINDAĞ, Selçuk. (1996) Adı geçen eser. Sf. 4.

22 YALÇINDAĞ, Selçuk. (1996) Adı geçen eser. Sf. 4. ERTEKİN, Yücel. (1995) Adı geçen eser. Sf. 9.

mokratik katılım anlayışını içeren, bunun sonucunda toplumda örgütün ve örgütte de toplumun istekleri yönünde değişikliklerin gerçekleşmesine, böylece örgüt ile hedef kitlesi arasındaki uyumun ve işbirliğinin en üst düzeyde sağlanmasına yönelik programlı, sistematik ve sürekli çabalar bütünüdür.

IV-HALKLA İLİŞKİLERİN AMAÇLARI :

Halkla ilişkilerin amacı, kuruluş ile diğer çeşitli iç ve dış kuruluşlar arasında iyi bir ortam yaratmaktır. Halkla ilişkiler, bu anlamda kuruluşun yalnız halkla ilişkilerini değil, diğer kuruluş veya topluluklarla olan ilişkilerini de kapsamına almaktadır. Halkla ilişkiler sayesinde kuruluşun diğer kuruluşlarla ilişkilerinin iyileştirilmesi, kuruluşun iş verimi(ni) artırır.

Genel olarak halkla ilişkilerin amaçları "Uluslar arası Halkla İlişkiler Derneği"nin Eğitim ve Araştırma Komitesi Raporunda şu şekilde belirtilmektedir.²³

-Kamuoyunun kuruluşa ilişkin eğilimlerini, tutum ve beklentilerini saptayarak, kuruluşa bunlara uygun iyileştirmelerin yapılması için önerilerde bulunmak,

-İnsan davranış ve tutumlarının gerçek nedenlerini anlamak,

-Örgüte ilişkin olarak, kamuoyunda ortaya çıkmış olan yanlış anlamaları önlemek,

-Kuruluşla hedef kitlesi arasında karşılıklı saygı ve toplumsal sorumluluk duygularını geliştirmek,

-Özel çıkarlarla kamusal çıkarlar arasında uyum sağlamak,

-Mal ve hizmetlerin niteliklerinin geliştirilmesine katkıda bulunmak,

-Örgütün kurumsal kimliğinin oluşturulması ve benimsetilmesine yardımcı olmak,

-Demokratik değerlerin gelişmesine katkıda bulunmak.

Kamu yönetiminde halkla ilişkilerin amaçlarını ise, şöyle özetleyebiliriz.

-Kamuoyunu aydınlatmak, örgütü ve izlediği hizmet politikalarını benimsetmek²⁴

-Halkta yönetime karşı olan olumlu tutum ve davranışlar oluşturmak,²⁵

23 YALÇINDAĞ, Selçuk. (1996) Adı geçen eser. Sf. 10. (Özetleyerek aktaran)

24 TORTOP, Nuri. Adı geçen eser. Sf. 9. YALÇINDAĞ, Selçuk. (1996) Adı geçen eser. Sf. 10.

25 TORTOP, Nuri. Adı geçen eser. Sf. 9. YALÇINDAĞ, Selçuk. (1996) Adı geçen eser. Sf. 11.

-Halkın yönetimle olan ilişkilerinde işlerini kolaylaştırmak,²⁶

-Alınacak kararların daha yerinde olmasını sağlayacak bilgileri halktan elde etmek,²⁷

-Yasa ve kurallara uyulmasını sağlamak için bunlar hakkında halka aydınlatıcı bilgi vermek,²⁸

-Halkla işbirliği sağlayarak hizmetlerin daha çabuk ve kolay görülmesini sağlamak,²⁹

-Yasa, tüzük ve diğer yönetsel yöntemlerdeki aksaklıkların saptanmasında, giderilmesinde halkın dileklerinden, önerilerinden, yakınmalarından ve değerlendirmelerinden yararlanmak,³⁰

-Halkın kamusal ve özel yararlarına yanıt vermeye çalışmak ve herkesin kişiliğine saygı göstererek sosyal sorumluluk duygusu yaratmaktır,³¹

-Yasaklar üzerinde aydınlatıcı bilgiler vererek, yurttaşların yasalara uymasını sağlamak.³²

Bu açıklamaların ışığında, halkla ilişkilerdeki temel amacın kamuoyunun gözünde iyi bir yer edinmek ve bu yeri korumak olduğu söylenebilir. Belirtmek gerekir ki, halkla ilişkiler dikkat çekmeye ve kamuoyu yaratmaya yönelik bir etkinliktir. Amaca ulaşmak içinde çeşitli yöntemler kullanılır. Halkla ilişkiler genel olarak dışa dönük, yani kamuoyuna veya onun belirli bir bölümüne yönelik olmakla birlikte, bazen örgüt veya kurum içindeki belirli insanlara yönelik de olabilir. Örgüt veya kurumda çalışanların moralinin yüksek tutulması ve kuruma olan bağlılıklarının artırılması amacıyla halkla ilişkiler yöntemlerinden yararlanılır. Bazı kurumlarda, bu alan için halkla ilişkiler yerine "kurum içi iletişim" terimi kullanılır.

V-HALKLA İLİŞKİLER SÜRECİ VE BU SÜRECİN İŞLEYİŞİ :

Herhangi bir kuruluşun tasarladığı bir işten en üst düzeyde verim alabilmesi ve bu işin sorunsuz sonuçlanabilmesi için, çok iyi planlanması, organize edilmesi ve uygulamanın eksiksiz bir biçimde yürütülmesi gerekir. Bu ne-

26 TORTOP, Nuri. Adı geçen eser. Sf. 9. YALÇINDAĞ, Selçuk. (1996) Adı geçen eser. Sf. 11.

27 TORTOP, Nuri. Adı geçen eser. Sf. 9. YALÇINDAĞ, Selçuk. (1996) Adı geçen eser. Sf. 11.

28 TORTOP, Nuri. Adı geçen eser. Sf. 10.

29 TORTOP, Nuri. Adı geçen eser. Sf. 10. YALÇINDAĞ, Selçuk. (1996) Adı geçen eser. Sf. 11.

30 TORTOP, Nuri. Adı geçen eser. Sf. 10. YALÇINDAĞ, Selçuk. (1996) Adı geçen eser. Sf. 11.

31 TORTOP, Nuri. Adı geçen eser. Sf. 10.

32 YALÇINDAĞ, Selçuk. (1996) Adı geçen eser. Sf. 11.

denle de, kuruluşun bir işi planlarken ve uygulamaya koyarken halkın beklentilerinin ve önerilerinin dikkate alınması ve halkın kabul edebileceği bir uygulama tarzının benimsenmesi yoluna gidilmesi zorunludur. Aksi takdirde, halkın tepkisiyle karşılaşılması veya halkın kabul etmediği bir uygulamanın ortaya çıkması kaçınılmaz olacaktır. Bu da, kuruluşa yarardan çok zarar verici bir eylem olacaktır.

Halkla ilişkiler sürecini dört aşamada incelemek mümkündür. Bu aşamaları sırasıyla görelim;³³

1-Bilgi Toplama-Araştırma : Bir halkla ilişkiler çalışmasında öncelikli olarak işe araştırmayla başlamak gereklidir. Kurumla ilgili belli başlı bilgilerin toplanması, kurumun faaliyetlerinden etkilenen veya etkilenebilecek kişi, kurum ve grupların (hedef kitlenin) düşünce, duygu, tutum ve davranışları araştırılarak ortaya konulmalıdır. Elde edilen bu bilgiler analiz edilerek kurumun güçlü ve zayıf yanları/ problem alanları belirlenmelidir. Bu aşamada yapılacak işler ve alınacak kararlar daha sonraki aşamalara temel oluşturacağından hayati önem taşır. Bu nedenle, bilginin elde edilişinden analiz ve yorumuna kadar kullanılacak araç ve yöntemler çok dikkatli seçilmeli, güvenilir ve objektif olmalarına özen gösterilmelidir.

2-Planlama- Karar Verme : Birinci aşamada belirlenen sorunların çözümü için saptanacak amacın, izlenecek yolun, kullanılacak hedef kişi, kurum ve kitlelerin vb. bir plana ve programa göre, kurumun genel politikası ve amaçları çerçevesinde önceden karara bağlanmasıdır.

3-Uygulama : Karara bağlanan plan ve programın uygulamaya geçirilmesidir. Burada önemli olan, plana göre ne yapıldığı ve niçin yapıldığı üzerinde dikkatle durulmalıdır.

4-Değerlendirme : Değerlendirme, bir norm veya kriter/ ölçü kullanılarak veya karşılaştırma yaparak bir şeyin değerini ortaya koymaktır.

Halkla ilişkiler faaliyetlerini değerlendirmeye yönelik araştırma çalışmalarıyla, halkla ilişkilerin kuruma sağladığı fayda somut bir şekilde ortaya konabildiği gibi, gelecekte yapılması veya yapılmaması gerekli faaliyetlerin neler olacağı da ortaya çıkarılabilmektedir,³⁴

33 KÜÇÜKKURT, Mehmet. (1988) "Halkla İlişkilerde Araştırma Yöntemleri ve Değerlendirme" "Halkla İlişkiler Sempozyumu-87" A.Ü. BYYO Yayınevi, Ankara. Sf. 155-156.

34 KÜÇÜKKURT, Mehmet. Adı geçen eser. Sf. 158.