

KAMUDA ÖRGÜTSEL İLETİŞİM SORUNSALI: E-DEVLET'E KISA BİR BAKIŞ

Merve Oğuzhan¹

Öz

Belirli bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelen bireylerin oluşturmuş oldukları örgütlerde, bilgi alışveriş sürecini sağlayan iletişim, örgütün varlığını sürdürebilmesi ve etkin bir şekilde çalışabilmesi için en önemli koşullardan biridir. Bu doğrultuda örgütsel iletişim, örgütün örgüt içi ve örgüt dışıyla kurduğu sözlü, yazılı mesaj alışverişlerini ifade etmektedir. Örgütsel iletişimin amacı, örgüt çalışanlarının davranışlarını örgütün amaç ve hedefleri doğrultusunda yönlendirmek ve üretim ilişkilerini koordine etmektir. Örgütsel iletişim eksik veya tam anlamıyla gerçekleşmediği örgüt ve gruplarda sorunlar kendini göstermektedir. Zira iletişim eksikliği, örgüt içerisindeki personel-yönetici ve personel-personel arasındaki iletişim kopukluğunu meydana getirmektedir. Bu durum da örgütün etkinliğine yansımakta motivasyon kaybı, güven eksikliği gibi birçok sorun ortaya çıkarak örgütün etkin çalışmasını ve hizmet sunumu etkilemektedir. Söz konusu bu iletişim problemi kendini kamu kurumlarında da göstermiş ve sürekli dile getirilmiştir. Çalışmada iletişim probleminin kamuya yansımaları ele alınarak gelişen dünya düzeni, hesap verebilirlik, şeffaflık ilkelerinin bir sonucu olarak iletişim ve vatandaşın bilgi sahibi olmasına, etkin katılımına daha çok önem verilmesi detaylı şekilde ele alınmıştır. İlk olarak kamuda yaşanan genel örgütsel iletişim problemleri ve bunların sonuçları üzerinde durulmuş, ardından bu problemlerin en aza indirgenebilmesi için getirilen çözüm önerilerinden bahsedilmiştir. Çalışmanın son bölümünde ise kamuda iletişim sorununun çözülmesi üzerine bir araç olarak sunulan, vatandaşın etkin katılımının sağlanması ve bilgilendirilmesi üzerine kurulmuş olan e-devlet uygulaması kısaca değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler

Örgüt
İletişim
Örgütsel İletişim
Kamuda Örgütsel İletişim Sorunsalı
E-devlet

Makale Hakkında

Araştırma Makalesi
Gönderim Tarihi : 18.08.2020
Kabul Tarihi : 19.10.2020
E-Yayın Tarihi : 30.11.2020

¹ Doktora Öğrencisi, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi.
merveoguzhan.1@gmail.com, ORCID: 0000-0001-9414-0503

ORGANIZATIONAL COMMUNICATION PROBLEM IN THE PUBLIC: A BRIEF OVERVIEW OF THE E-GOVERNMENT

Abstract

Communication, which provides the information exchange process in organizations formed by individuals who come together to achieve a specific goal, is one of the most important conditions for the organization to survive and to work effectively. In this direction, organizational communication refers to the oral and written message exchanges that the organization establishes with and outside the organization. The purpose of organizational communication is to direct the behavior of organization employees in line with the goals and objectives of the organization and to coordinate production relations. Problems shows themselves in organizations and groups where organizational communication is incomplete or not fully realized. Because the lack of communication creates a communication gap between the personnel-manager and personnel-personnel within the organization. This situation is reflected in the efficiency of the organization, many problems such as loss of motivation and lack of trust affect the effective functioning of the organization and service delivery. This communication problem has manifested itself in public institutions and has been constantly expressed. In the study, the reflections of the communication problem on the public were discussed in detail, as a result of the developing world order, accountability and transparency principles, communication and citizens knowledge and active participation were discussed in detail. First, the general organizational communication problems experienced in the public and their consequences were emphasized, and then the solution suggestions made in order to minimize these problems were mentioned. In the last part of the study, the e-government application, which is presented as a tool for solving the communication problem in the public, and which is established on ensuring active participation and informing the citizens, is briefly evaluated.

Keywords

Organization
Communication
Organizational Communication
Organizational Communication Problem in
Public
E-government

Article Info

Research Article
Received : 08.18.2020
Accepted : 10.19.2020
Online Published : 11.30.2020

Kaynakça Gösterimi: Oğuzhan, M. (2020). Kamuda Örgütsel İletişim Sorunsalı: E-Devlet'e Kısa Bir Bakış. *Toplum Ekonomi ve Yönetim Dergisi*, 1(1), 14-33.

Citation Information: Oğuzhan, M. (2020). Organizational Communication Problem In The Public: A Brief Overview Of The E- Government. *Journal of Society, Economics and Management*, 1 (1), 14-33.

GİRİŞ

İki veya daha fazla kişinin ortak bir amaç etrafında iş birliği ve koordinasyon halinde hareket etmesi ile meydana gelen örgütün sağlıklı ve etkin işlemesi için iletişim olgusu çok önemlidir. Zira örgütün istediği amaçları gerçekleştirebilmesinde de iletişim olgusu büyük rol oynamaktadır. Örgütsel iletişimin temel amacı, çalışanlar arasında işbirliği oluşturarak örgütlere katkı sağlamaktır. Bu amacını da farklı bilgi tiplerine odaklanarak çalışanlar için en uygun iletişim kanalına ulaşarak, örgüt amaçları doğrultusunda çalışanları desteklemekle yapmaktadır.

Örgütsel iletişim problemlerinin kamuya yansımaları kendini iletişime yeterli önemin verilmemesiyle göstermektedir. Yönetici-personel, personel-personel ve personel-vatandaş arasındaki iletişim problemi kamu yönetiminde verimsizliğe, hizmetlerin veriminde aksaklıklara neden olmaktadır. Bu doğrultuda kurum içerisindeki iletişimsizlik, çalışanın adapte ve motivasyonu noktasında sorun meydana getirmekle beraber, gerçekleştireceği hizmet sırasında vatandaşa olan tavrını ve kamu hizmetinin ifasını da etkilemektedir. Kurum içerisindeki yetersiz iletişim, kamu personeli ve kamu kurumları arasındaki işbirliği ve uyumu güçsüzleştirebilmektedir. Bu durum, örgütün dış ilişkilerine de yansımakta olup, kamu hizmetlerinin kalitesinin düşmesine, gecikmesine ve vatandaşların ihtiyaçlarını giderme seviyesinin yetersiz olmasına yol açabilmektedir. Dolayısıyla örgüt için büyük önem arz eden iletişime yeterli önem verilmemesi, kamu kurumlarında insan kaynakları başta olmak üzere diğer kaynakların kullanımında da birçok sorunu peşi sıra getirmektedir. Sürekli dile getirilmiş olan kamudaki iletişim sorunlarına ise, değişen dünya düzeni, Bilişim ve İletişim Çağı'nın ön plana çıkmasıyla çözüm aranmaya başlanmıştır. Bu çözümlerden en çok ön plana çıkan da e-devlet uygulaması olmuştur. Çalışmanın ilk kısmında, örgütsel iletişimin tanımına, amaçlarına ve türlerine yer verilmekte devamında ise, örgüt içerisindeki iletişim eksikliğinin kamuya yansımaları üzerinde durulmaktadır. Çalışmanın son kısmında da iletişim problemlerinin giderilmesi için bir araç olarak sunulan e-devlet üzerinde durularak çalışma sonlandırılmaktadır.

1. Örgütsel İletişim

Yunanca organon (organ) kelimesinden türetilmiş olan örgüt kavramı, bireylerin belirli bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelerek grup halinde bilgi, emek ve yeteneklerini birleştirmeleriyle, amacı gerçekleştirmelerine imkân sağlayan bir iş bölümü ve koordinasyon sistemi, yapı veya düzendir (Şimşek ve Çelik, 2017: 16). Zira örgütler öncelikle belirli bir amaç ve bu amaç etrafında hareket edebilecek olan insanların var olması ile anlam kazanmaktadır (Konuk, 2006: 21). Örgüt açık sistemli bir yapıdır; bu bakımdan örgütü parçalardan meydana gelen bir yapı olarak tanımlayabiliriz. Parçalardan meydana gelen bu sistemin her bir parçasının kendine özgü bir hareketi vardır ve bu parçalar birbirleriyle etkileşim halindedir. Dolayısıyla bir parçada ortaya çıkabilecek olan sorun diğer parçaları ve sistemin bütünü etkilemektedir (Azizoğlu vd., 2011: 15). Bu doğrultuda, her örgüt içinde yaşadığı çevreye, açık sistemli bir yapıya, sahip olduğu için örgütlerin çevresi de bu nedenle devamlı olarak değişmektedir (Tosun, 2006: 28).

İletişim kavramına bakacak olursak; iletişim, insanların birbirlerini anlamaları için ihtiyaç olan

bir araç olmakla beraber bir kişiden diğer bir kişiye iletinin/mesajın iletilmesi şeklinde de kavramsal bir anlama sahiptir. Mesaj göndermek isteyen her bireyin bir amacı vardır ve bu mesaj sonucuna göre alıcının eylemde bulunmasını beklemektedir (Ekici, 2013: 5). Kişiler arasında bir mesajın, duygunun aktarılma süreci olan iletişim kavramının, bu sürecin gerçekleşmesini sağlayan unsurları bulunmaktadır. Bunlar; kaynak (gönderici), ileti (mesaj), iletişim kanalı (telefon, internet vb.), çevresel faktörler (gürültü gibi), alıcı (hedef), kodlama-çözümleme ve geri bildirim (geri besleme) olarak sıralanabilmektedir (Eren, 2008: 354).

Buradan hareketle, örgütsel iletişim de örgütün, örgüt içi ve örgüt dışıyla kurduğu sözlü, yazılı mesaj alışverişi tanımına denk düşmektedir. Örgütsel iletişim, örgüt içerisindeki çalışanların tutum ve davranışlarını örgütün amaçları doğrultusunda yönlendirmek, uyumlulaştırmak ve üretim ilişkilerini koordine etmek için resmi ve gayri resmi yolla sağlanan mesaj alış-veriştir. Bu bakımdan örgütsel iletişim, örgüt üyelerinin örgütsel amaçlarla kurdukları bir iletişim biçimi olarak ifade edilebilir (Genç, 2010: 197). Örgüt içerisindeki iletişimde önemli olan husus, karşılıklı olarak gerçekleşen etkileşimin sağlıklı bir biçimde kendini göstermesidir. Dolayısıyla kurumsal hedeflere ulaşmak için de kurumlarda etkin bir iletişim sisteminin sağlanmış olması gerekmektedir (Güllüoğlu, 2012: 20).

Örgütsel iletişimin temel amacı, çalışanlar arasında işbirliği oluşturarak organizasyonlarına katkı sağlamaktır. Bunu da farklı bilgi tiplerine odaklanarak, çalışanlar için en uygun iletişim kanalına ulaşarak, örgüt amaçları doğrultusunda çalışanları desteklemekle yapmayı amaçlamaktadır (Zwijze ve Koning, 2016: 10). Ancak örgütsel iletişimin amacı, örgüt amaçlarıyla paralel olarak kişileri etkilemek, yönlendirmek ve örgütsel amaçlara ulaştırmakla birlikte örgütün niteliğine göre de değişebilmektedir (Akar, 2002: 22).

Örgütsel iletişim planlama, eşgüdümleme, karar verme ve denetim işlevlerinin gerçekleşmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Örgütler, iletişimi sağlarken yani gerek örgütün iç çevresiyle gerekse örgütün dış çevresiyle iletişim kurarken, çeşitli yöntemler kullanmaktadırlar (Genç, 2010: 203). Bu yöntemleri biçimsel iletişim ve biçimsel olmayan iletişim olarak iki başlık altında toplamak mümkündür. Örgütsel iletişimde mesajın göndericiden çıkıp alıcıya ulaşma kanalları da kendi içerisinde ayrılmaktadır. Bunlar; Biçimsel (formel/resmi) İletişim Kanalları; dikey iletişim, yatay iletişim, çapraz iletişimdir. Biçimsel Olmayan (doğal) İletişim Kanalları; tek yönlü fısıltılar, dedikodu, olasılık gruplarıdır.

Biçimsel iletişim, örgütteki, resmi bilgi/mesaj aktarım yöntemini ifade etmektedir. Bu iletişim biçimi, örgütün resmi şekilde gerçekleştirdiği bütün iletişim tarzlarını kapsar (Zencirkıran ve Keser, 2018: 91). Örgütün hiyerarşik yapısına içkin olan biçimsel iletişim, örgüt içi ve çevresi arasındaki bilgi alışverişini sağlamanın, kurum içinde ve dışında bilgi göndermenin resmi yoludur. Bu iletişim biçiminde, mesajların izlenmesi gereken kanallar örgüt şeması ile belirlenir (Tourish, 2005: 2). Örgütün yapısının zorunlu kıldığı iletişim türü olan biçimsel iletişim, örgütsel yapıya uyumlu olarak; dikey, yatay, çapraz (diyagonal) ve işlevsel (açık ve çok yönlü) iletişim olmak üzere dörde ayrılmaktadır (Tutar, 2009: 170). Dikey iletişim, örgütte üst konumundaki yöneticilerle ast konumundaki çalışanlar arasındaki karşılıklı bir iletişim biçimidir (Karatepe, 2005: 231). Burada yöneten ile çalışanlar arasında iletişim sağlanırken, yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya olmak üzere iki tür iletişim kanalı kullanılır (Güllüoğlu, 2012: 28): Yukarıdan aşağıya dikey iletişim, biçimsel örgüt yapısının hiyerarşik kademe

boyunca, üstten asta doğru iletişim akışının sağlanmasıdır (Pınar, 1999: 4). Aşağıdan yukarıya dikey iletişim ise, astlara verilen işler ve kendilerinden istenen görevlerin yöneticiler tarafından izlenmesiyle denetlenmesiyle gerçekleşir. Bu denetlenme, işlerle ilgili bilgi ve raporların üst organlara iletilmesiyle sağlanır (Güllüoğlu, 2012: 29). Yatay iletişim, benzer ya da aynı kademelerdeki çalışanların her gün gerçekleştirdikleri faaliyetleri esnasında devreye giren iletişim biçimidir. Çapraz iletişim, örgüt içinde farklı düzeyler ile bölümlerde yer alan ve aralarında doğrudan bir iletişim, ilişki bulunmayan örgüt çalışanlarının etkileşimlerini içermektedir (Özcan, 2009: 52). Son olarak, işlevsel (açık ve çok yönlü) iletişim ise; bilgi ve haberlerin, örgütsel yapı içerisinde en üst kademeden en alt kademeye, aynı şekilde en alt kademeden en üst kademeye çok yönlü kanallarla, serbestçe ve sağlıklı bir biçimde akışıdır (Genç, 2010: 207).

Biçimsel olmayan iletişim, örgütün üyeleri arasında etkileşimler ve kişisel yakınlık sonucu gerçekleşmektedir. Bu bağlamda, biçimsel olmayan ya da diğer adıyla doğal iletişim, biçimsel iletişimin aksine statüler arası değil, kişiler arasıdır (Tosun, 2006: 43). Bu iletişim kanalı içerisinde tek yönlü fısıltılar, dedikodular ve olasılık grupları yer almaktadır. Tek yönlü fısıltılar, bilginin birinden diğerine aktarıldığı durumdur. Dedikodu, bir kişinin öğrendiği bilgiyi bilinçli olarak başkalarıyla paylaşmasıdır. Burada kaynak hep aynı kişidir, mesaj ondan yayılır. Olasılık grupları ise, burada bilgiye tesadüfen erişmiş olan birey yine tesadüfen önüne çıkan bireylerle bu bilgiyi paylaşması sonucu ortaya çıkar (Ergeneli, 2017: 187).

2. Kamuda İletişim Sorunsalı

Örgütsel iletişimin amacı, örgüt içerisindeki çalışanların örgüte dair ve yine birbirlerine dair konularda yabancılaşmadan her şeyi bilmelerini sağlamaktır. Çalışanların örgütsel etkinliği kavrayabilmeleri, örgütsel iletişim sayesinde gerçekleşmektedir. Çalışanların kavradıkları örgütsel etkinlik ise, kurumsal bağlılık yönüne olumlu etkide bulunmaktadır. Bu bakımdan örgütsel iletişim, kurum çalışanın örgütsel konularla ilgili tartışmalara ve kararların alımı konusunda etkin olarak dâhil olmasını sağlamaktadır (Güllüoğlu, 2012: 22). Ancak örgütsel yapıda ciddi bir rol oynayan ve kimi araştırmacılara göre yönetimle eşdeğer olarak görülen iletişime, Türk kamu yönetiminde yeterli önemin gösterilmediği çoğunlukla dile getirilmiştir (Şahin, 2007: 82).

Çalışmanın bu kısmında örgütsel iletişim probleminin kamuya yansımaları ele alınarak, kamu yönetiminde bu problemlerin ortadan nasıl kaldırılabilirliği ve problemlerin çözümü olarak hangi araçların kullanıldığı üzerinde durmakta yarar görülmüştür.

2.1. Kamuda İletişimin Genel Problemi

20. yüzyılın sonlarına doğru ekonomik, sosyal ve teknolojik çevrede kendi gösteren gelişmeler, endüstri toplumundan bilgi toplumuna evrilme sürecini de hızlandırmıştır. Zira halen içinde yaşamakta olduğumuz yüzyıl Bilgi ve İletişim Çağı olarak nitelendirilmektedir. Bilgi ve İletişim Çağı'nın kendini gösteren özelliği ise, bilginin en etkili güç kaynağı olarak varlık kazanmış olmasıdır. Kısacası, bu çağ ile birlikte bilgiye sahip olanlar, onu kontrol altında tutanlar gücü de kontrol eder bir duruma gelmişlerdir. Bilgi, etkin bir iletişim için kritik bir rol oynamakla beraber, bütün yönetsel ve örgütsel faaliyetlerin de

temelini oluşturarak büyük bir öneme sahip olmaktadır. Bu noktada bilişim çağı, örgütsel ve yönetsel faaliyetlerin boyutlarında da farklılaşmalara sebebiyet vermiştir. Bu çağda, kilit rol oynayan iletişim ise; kamu sektöründe günümüzdeki değişimlerin öncesinde çok fazla önem arz etmemiş olsa da, kamusal işlem ve hizmetlerin belirlenmiş olan amaç ve hedeflere uygun şekilde gerçekleştirilebilmesi için, gerek kurum içinde ve gerekse yönetsel düzeyde etkili bir iletişim sisteminin kurulması ihtiyaç olarak görülerek üzerinde dikkatle durulması gereken bir husus olmuştur. Aksi halde, bu ihtiyacın karşılanamaması hali hizmetlerin vatandaşa ulaşımında, kurumun etkinliğinde sorunları meydana getirmesi olasılıklar dâhilindedir (Şahin, 2007: 82). Bu doğrultuda bahsi geçen küreselleşmenin yaşandığı, ekonomik, sosyal, kültürel düzeyde sınırların kalktığı yeni oluşan dünya düzeninde, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler artık Bilgi ve İletişim Çağı dediğimiz dünyada, bilgi toplumunun ihtiyaçlarının geleneksel devlet anlayışı ile giderilmesinin mümkün olmayacağını, birçok sorunları peşinden getireceğini göstermiştir (Ateş ve Yavuz, 2019: 156).

Gelişmelerin öncesine bakıldığında; geleneksel devlet anlayışında, kamu yönetimini yapısal ve davranışsal özellikleri arasında söyleyebileceğimiz kırtasiyecilik, kuralcılık, verimsizlik, işlerin ağır yürümesi gibi kavramlar hizmet alım konusunda vatandaşların karşılaştıkları başlıca sorunlar arasında bulunmaktadır. Bu problemlerin temel yansımalarının ise iletişim kopukluğu yüzünden yaşandığı ileri sürülebilir (Eryılmaz, 2014: 262-263). Genel anlamda yönetici-personel, personel-personel ve personel-vatandaş arasındaki iletişim probleminin, kamu yönetiminde verimsizliğe, hizmetlerin verimi sırasındaki tıkanıklığa sebep olduğu bilinmektedir. Zira kurum içerisindeki iletişimsizlik; çalışanın, örgüt ile çalışma ortamına adapte olması ve motivasyonunun yüksek olması gibi çalışanın verimliliğini artırmaya yönelik hususlarda sorun meydana getirmekle beraber, gerçekleştireceği hizmet sırasında da vatandaşa olan tavrını ve kamu hizmetinin ifasını da etkilemektedir.

Bu bağlamda kamuda, hem yönetici-personel hem personel-personel hem de personel- vatandaş arasında yetersiz bir iletişimin olduğu yönünde genel bir anlayış söz konusudur. Yetersiz iletişim, kamu personeli ve kamu kurumları arasındaki işbirliği ve koordinasyonu güçsüzleştirmektedir. Bu durum ise, kamu hizmetlerinin gecikmesine, vatandaşların ihtiyaçlarını giderme seviyesinin yetersiz olmasına ve kalitesinin düşmesine yol açabilmektedir. Örgüt içerisindeki iletişime yeterli önem verilmemesi, kamu yönetiminde insan kaynakları başta olmak üzere, diğer kaynakların ve araç-gereçlerin kullanımında da bir takım problemleri peşi sıra getirmektedir. Bakıldığında işbirliği ve koordinasyonun yeterli seviyede olmaması hali, enerji, zaman ve maddi kaynakların israfını yol açmakta, aynı şekilde yetersiz iletişimden kaynaklanan kurum içindeki çatışmalar, personelin moralinin düşmesine ve motivasyonunu kaybetmesine de neden olmaktadır. Bununla ilişkili olarak, personelin moral ve motivasyonun olumsuz yönde etkilenmesinin örgüte yansımaları da olumsuz yönde olup, örgütsel bağımlılık ve örgütsel verimlilik düzeyinin düşmesine sebebiyet vermektedir (Şahin, 2007: 82).

Bilgi ve İletişim Çağı'nda teknolojinin hızlı gelişimiyle beraber, bilgi ve paylaşımının önemi arttığı halde, bilgi paylaşımı amacıyla yapılan iletişim çoğunlukla kamuda yöneticiler tarafından ihmal edilmiştir. Ancak bu ihmalin aksine, bilgi paylaşımı için iletişime yeterli önemi vermek, yaptığı işin önemi hakkında yeterince bilgi sahibi olan bir personel için, motivasyonunun yükselmesiyle orantılı

olarak etkin bir çalışma sağlayacaktır. Çünkü personel, ne iş yaptığını bilecek ve bu bilinçle eylemlerini gerçekleştirecektir. Fakat gerçekte kamuda yaşanan problem, ifade edilenin tersi bir durum söz konusu olduğu için ortaya çıkmıştır. Her gün önüne yığımla dosya konulan ve bunların ne işe yaradığı konusunda yeterli bilgiye sahip olmayan iş görenin, motivasyonunun zamanla köreldiği, kendi becerilerini işe katmadan, monoton bir çalışma haline büründüğü bu durumun yansıması olarak verimin azaldığı görüşü, genel bir görüş halini almıştır (Turan, 2005: 1).

Nihayetinde kamu kurumları içerisindeki örgütsel iletişim problemlerinin, yönetici-personel arasındaki dikey iletişimde, yöneticinin personele tavrı, bu iletişim sorunlarının temel nedenlerinden biridir. Kamu yöneticilerinin, dikey iletişim sırasında emredici otoriter tavır takınması, astını ayakta tutması ve eleştiriye kapalı olması gibi davranışlar gerçekleştirmesi, iletişimi olumsuz şekilde etkileyebilmektedir. İkili ilişkilerde, yöneticilerin kendilerini personellerden soyutlamaları sonucunda, yöneticilere karşı saygı ve güvenin az olması durumu ortaya çıkmakta ve astlar, yukarı doğru iletecekleri olumsuz mesajları kendilerine zarar vereceği, sert bir tepki alacakları korkusu ile iletmemektedirler. Bu iletişim kopukluğu ise, ancak üste duyulan güvenle ortadan kalkabilecektir. Personelin üstüne güvenmesiyle, artık ast olumsuz mesajları yukarı doğru iletmekten endişelenmeyip, çekinmeyecektir. Çünkü astın üste güveninin sağlanmasıyla beraber, personelin içinde kendisine ve örgütteki geleceğine yönetici tarafından bir zarar gelmeyeceği inancı olacak ve çalışan bu güven çemberi içerisinde üstüyle iletişime geçmede daha gerçekçi yaklaşacaktır. Bu nedenle personel-yönetici arasındaki iletişim, ne kadar sağlam ise üstün emirlerinin yerine getirilmesi o kadar hızlı ve kesin olacaktır (Şahin, 2007: 91).

Yine kamuda örgüt içi formel/biçimsel iletişimin sert kurallarının dışında biçimsel olmayan iletişim biçimleri de kimi zaman sorun teşkil etmektedir. Şöyle ki dedikodu, tek yönlü fısıltılar ve olasılık grupları şeklinde tasvir ettiğimiz biçimsel olmayan iletişim biçimleri (Çetin ve Efeoğlu, 2012: 186), örgüt üyelerinin bir noktada motive olma ve doyum sağlama araçları olduğu için örgütte birlik ruhunu geliştirerek moral seviyesini yükseltip, böylece örgütsel zamanın verimliliğini artırırken kimi zaman problemleri de beraberinde getirmektedir (Güllüoğlu, 2012: 32-33). Bu problemlerin kaynağını, iletişim kopukluğu veya yetersiz iletişimden kaynaklı bilgilerin öğrenilmesi için farklı kaynaklara ihtiyaç duyulmasıyla yayılan bilgiler oluşturmaktadır. Bu durum örgüt içerisindeki huzurun kaçmasına yol açmakla beraber, kurumun hizmet sunumu ve etkin işleyişine de yansımaktadır. Bir örgütte, doğal iletişimin örgüte yararlı ya da zararlı olması büyük oranda yöneticilerin bu konudaki tutum ve davranışlarına bağlı olarak değişmektedir. Nitekim yöneticilerin örgütün sorunlarını, örgütün üyeleri ile açıkça tartışmaları ve örgütte olup bitenleri günlük bültenler şeklinde üyeleriyle paylaştıkları örgütlerde, doğal iletişimin olumsuz sonuçları azalarak, örgütün etkinlik ve verimliliği kıyasla daha yüksek olabilmektedir. Aksini uygulayan örgüt yöneticileri için aynı yarar söz konusu değildir, yöneticilerin gerekli bilgileri örgütün üyeleriyle paylaşmadığı hallerde, örgütte olumsuz dedikodu ve söylentiler hızla yayılabilmekte dolayısıyla da örgütün verimlilik ve etkinliğinde azalma yaşanabilmektedir (Ayanoglu, 2002: 21).

Örgüt içerisindeki iletişim konusunun önem taşıması ve kamuda bu gibi konuların gündeme gelmesi, değişen dünya düzeni konularıyla ilişkili olarak ilerlemiş ve gelişmiştir. Bu hususla ilgili olarak, değişen dünya düzeni pek çok konunun odağını da değiştirmiştir. Kamu kurumlarının, sürekli bir değişim içinde

olan çevreye adapte olabilecek etkili bir stratejik yönetim gerçekleştirilme ihtiyacı, özel sektörde olduğu gibi kamu kurumlarının hizmetlerinin de müşteri (vatandaş) merkezli bir konumda olmasını sağlamıştır (Uygur, 2014: 37).

Kamu sektöründe öncelik, kurumun sağlıklı bir şekilde işlemesi ve vatandaşa hizmetin etkin bir şekilde sağlanması olduğu için yönetim fonksiyonları ön planda olmuştur. Bu noktada örgüt içi etkin iletişim çok önemlidir, çünkü yönetim fonksiyonlarının başarı ile gerçekleştirilmesi için, yöneticilerin zamanlarının büyük bir kısmını iletişime ayırmaları gerekmektedir. Bir başka deyişle örgütsel iletişim, yöneticinin gönderdiği mesajın anlamını çalışanına anlaşılır bir şekilde aktarmasını, benimsetmesini ve çalışanı harekete geçirmesini de içermektedir. Örgütsel iletişim, örgütsel amaçları gerçekleştirmek için yapılan işlem ve eylemlerden geribildirim aracılığıyla yanıtları/tepkileri taşımak zorundadır. Bu şekilde hem yöneticinin çalışanı etkilemesini hem de çalışanın yöneticiye yanıtını/tepkisini içeren çift yönlü, karşılıklı bir iletişim sürecini oluşturur. Bu sürecin doğru bir şekilde işlemesi de, örgüt içerisinde çalışanların birbiriyle uyumuna ve örgütün daha verimli ve sağlıklı bir şekilde işlemesine katkıda bulunur (Gürgen, 1997: 34).

Kamu sektöründe temel amaç, kamu hizmetlerinin etkin bir şekilde vatandaşa aktarımının sağlanması ve kamu yararını ön planda tutmaktır. Bu noktada kamu kurumlarının da varlık sebebi, belirli toplumsal amaçlara hizmet etmek ve genel toplum yararını korumaktır (İpekten, 2011: 15). Bunu yaparken de kamu yönetiminin hiyerarşi temelli yönetiminden kaynaklı, dikey iletişimde yer alan yukarıdan aşağıya iletişim biçimiyle hareket edilmesi, hizmetin sunumunu aksatabilmektedir. Zira birçok kademedeki onay alınarak sunulan hizmetlerdeki gecikmeler bunların bir sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır. Mevcut olan yönetim düzeninin aksine, vatandaş ise kamu hizmetinden faydalanırken, kısa zamanda sonuç alınan, formalitelerden arınmış, düzenli işleyen bir yönetsel mekanizmayla karşılaşmak istemektedir. Dolayısıyla kamu yönetiminde ortaya çıkan sorunların birçoğunun temeli, yönetimde yer alan personel ve vatandaş arasındaki iletişim ilişkilerinin kopukluğuna dayanmaktadır (Summak, 2008: 222).

Kamu kurumlarının amacı doğrultusunda iletişim sürecini, kurumsal iletişim bildirmektedir. Kurumsal iletişim, esasen büyük ölçüde halkla ilişkiler olarak nitelenebilecek özellikler taşımaktadır. Örneğin, bir kamu kurumu hizmetini halka sunarken, pazarlama ve reklam iletişimine ihtiyaç duymayıp, çalışmanın hizmet boyutunun sağlanması üzerinde durmaktadır. Bu nedenle kamu kurumları ekseriyetinde daha çok kurum içi bir iletişim söz konusudur. Nihayetinde kamu kurumlarının iletişim sürecini incelerken, bu kurumların söz konusu özelliği doğrultusunda daha çok kamu hizmetinin yerine getirilmesine yönelik, vatandaşlarla ilişkiler süreci içine girdiği görülmektedir (Mert, 2019: 1516).

Kamusal kurumların amacını oluşturan kamu hizmeti başlıca; kamu ihtiyacının ortaya çıkması, bu ihtiyacın çeşitli kanallar yoluyla ilgili kurumlara ulaştırılmasıyla beraber, politika belirleme, karar alma, uygulama ve geri dönüşüm gibi aşamaları içermektedir. Dolayısıyla, kamu hizmetinin ortaya çıkabilmesi için halkın ortak bir ihtiyacının var olması gerekmektedir. Bu kolektif olarak ortaya çıkan ihtiyacın, çeşitli kanallarla bu hizmeti yerine getirmekle görevli kurum ve kuruluşlara iletilmesi ise, kamu kurumlarının bu ihtiyacı karşılama sürecindeki bir sonraki aşamayı oluşturmaktadır. İşte bu hususta en önemli nokta olarak karşımıza, halkın ihtiyaçlarının kamu kurum ve kuruluşlarına iletilecek olan kanalların sürekli açık olması

ve iletişimin doğru sağlanması gibi koşullar çıkmaktadır: Vatandaş kolektif olarak veya bireysel olarak var olan ihtiyacını ilgili kurumlara iletebilme sürecinde engellerle karşılaşmamalıdır. Her kuruluşta var olabilecek olan iletişim sorunu kendini kamuda, vatandaşın ihtiyacını ilgili kuruma iletememesi, iletse bile bu iletiye cevabın aksamadan geri dönüşümünün sağlanamaması şeklinde göstermiştir (Akgün, 2015: 64). Ortaya çıkmış olan bu iletişim kaynaklı sorunların pek çok nedeni bulunmaktadır; bu nedenlerin en başında, geleneksel dönemde kamuda kullanılan iletişim kanallarının geleneksel araçlarla kullanılıyor olması yer almaktadır. Çünkü hitap ettiği kitlenin büyüklüğü nedeniyle bu araçların çok fazla yayılmaması, yetersiz kalması ve vatandaş üzerinde etkili olmaması gibi birçok soruna kaynaklık etmektedir. Buna ek olarak, vatandaşın kamu kurumlarıyla nasıl iletişime geçeceği noktasındaki bilinçsizliği de bir diğer neden olarak dikkat çekmektedir. Bu hususta halkın bilinçlendirilmesi gereklidir, aksi halde yeterli bilgi donanımına sahip olmamış bir halkın, hizmete erişim noktasında sıkıntı yaşaması kaçınılmaz bir hal alır (Balta Peltekoğlu, 1998: 146). Kamuda iletişim kaynaklı sorunlara sebebiyet veren bir başka konu ise, kamu kurumlarında görevlilerin ihtiyaçlara geri dönüşümü konusunda geç kalması, bilgilendirmeyi iyi yapamamasıdır. Kamuda yer alan katı hiyerarşi ve kurallar bu aksamalara daha çok yol açmakta olup, işlemlerin yavaşlamasına neden olmaktadır.

Kamu kurumları hizmetin ifası aşamasında, hizmetten yararlananlar/vatandaşlar ve hizmetin ulaştırılması şeklinde hedef kitleyi belirlerler. Hizmeti gerçekleştirirken kamu kurumlarının uygulama kıstasları olup yasal bir dayanağı mevcuttur. Bu doğrultuda kamu kurumları, hem yasal düzenlemelerin bağlayıcılığına uyarken hem de vatandaşlara hizmeti ulaştırmak için farklı yer ve kurumlarda farklı uygulamalara yönelmek mecburiyetinde kalmaktadır. Karşılıklı bir etkileşime sebebiyet veren bu durumda, kurumlar arası iletişimi oluşturmaktadır. Kamu kurumlarında hizmetin verilmesinden, devletin örgütlenmesine kadar bahsi geçen birçok nedenden ötürü, kurumsal iletişimin sürece uygun düzenlenmesi gerekliliği kendini göstermektedir. Fakat bu düzenlemeler fazlaca zaman kaybına yol açmaktadır. Dolayısıyla kamu kurumlarında iletişimin, rahat ve sağlıklı yapılabilmesi için vatandaş-devlet ilişkisi, kamu kurumlarının sorunları, beklentilerin ölçülmesi, yerine getirilmesi ve geribildirim alınması gibi hususların açık bir şekilde ortaya koyulması ve örgüt içi ve dışı iletişimin ne şekilde kurgulanması gerektiği üzerinde dikkatle durulması gereken konulardır (Mert, 2019: 1516).

Kamu yönetiminde personel-personel ve yönetici- personel arasındaki iletişim, yatay ve dikey iletişimle yürütülürken, bir kamu kuruluşunun ilişki içinde olduğu vatandaşın güven ve desteğini sağlamak amacıyla giriştiği iki yönlü iletişim, karşılıklı iletişime bağlıdır. Bu durum vatandaşın kamu kuruluşuyla ilişkisinde taleplerini ifade etmesiyle, kuruluşun da toplumun istediği yönde değişiklikleri gerçekleştirilmesiyle bağlantılı olarak ilerler. Bu ilerleyiş, kuruluş ile çevresi arasında gerçekleşebilecek denge ve uyumun en uygun şekilde sağlanmasına yönelik sistemli ve sürekli çabalar olarak açıklanabilir. Fakat mevcut olan karşılıklı iletişimde pürüzler vardır: bu noktadaki iletişim sorunu sadece kamu sektöründen kaynaklı olmayıp, çift taraflı bir sorundur. Sorunun vatandaş kaynaklı yönü, vatandaşın her şeyi devletten bekler duruma gelmesiyle kendini gösterir. Bu durum karşılıklı iletişimde kopukluğa sebep olmaktadır. Vatandaşın her şeyi devletten beklemesi, kurumlarla çok fazla iletişime geçme gereği duymamasıyla sonuçlanmıştır (Metin ve Altunok, 2002: 80). Kamu kurumlarında, vatandaşla

gerçekleştirilen iletişim noktasında yaşanan sorunlardan bir diğeri de yönlendirme sorunudur. Bu sorun, kamu kurumlarının karmaşık yapısı içinde vatandaşların sorununu hangi birimle çözmesi gerektiğinde zorlanması ve doğru birimlere yönlendirilmemesi sonucu yanlış birimlere giderek sorunlarının çözümünde zaman kaybı yaşamaları doğrultusunda ortaya çıkmaktadır (Bülbül, 2004: 129).

Genel anlamda bakacak olursak; Ülkemizdeki kamu kurumlarında, hizmetlerin ifası aşamasında iletişim yetersizliği sıklıkla dile getirilen konu olarak yer almıştır. Bu şikâyetler belirli zemine sahip iletişim problemlerinden kaynaklanmıştır. Bu iletişim problemlerini kısaca özetlersek, bunlar kurum içi ve kurum dışı halkla ilişkilerin sağlıklı bir şekilde sağlanamamış olmasından kaynaklı problemlerdir. Kurum içi halkla ilişkilerin sağlanamamış olması, çalışanların kurum amacı hakkında yeterli bilgiye sahip olmadan çalışmalarına, çalıştığı mesai arkadaşları hakkında yetersiz bilgiye sahip olmalarına ve kendini kurumdan soyutlamalarına yol açmaktadır. Diğer bir iletişim problemi olan kurum dışı halkla ilişkilerin sağlanamamış olması ise; kurum çalışanlarının, kurum içi halkla ilişkilerin iyi uygulanmamasının yansıması olarak, hizmet sundukları kişilere karşı nasıl davranmaları gerektiğini bilmemeleri olarak ifade edilebilir (Çakmak ve Kilci, 2011: 247). Bütün bu problemlere ise günümüz koşullarında pek çok çözüm önerileri ve çözümler getirilmeye çalışılmıştır. Değişen dünya düzeniyle beraber, kurum içerisinde örgütsel iletişimin ön plana çıkması bu çözüm arayışlarını da artırmıştır.

2.2. Kamuda Örgütsel İletişim Sorunsalına Çözüm Önerileri

Zamanla kamu yönetiminde yaşanan gelişmelerle beraber, demokratik ilkeler hedef alınarak daha çok saydamlık ve hesap verebilirlik ilkelerine odaklanılmıştır. Bu gelişmeler, kamu sektöründe örgütsel iletişimin gelişmesine de yardımcı olmuştur. Kamu sektöründe iletişim, genellikle geleneksel iletişim araçlarıyla (gazete, dergi, kurum gazetesi, fuarlar) gerçekleştirilirken daha çok tek yönlü iletişim sürecini kullanmışlardır. Ancak gelişmelerin ardından kamu sektöründe iletişim, web sitesi uygulamalarıyla iki yönlü iletişim süreci olarak kendini gösterebilmiştir. Böylece örgütün dış çevreyle iletişimi sağlanmış olup, vatandaşlardan gelen istek, bilgi, öneri ve şikâyetler değerlendirilerek, kurumun bu değerlendirmelere uygun olarak hareket etmesine olanak verilmiştir (Mert, 2019: 1513).

Örgütsel iletişimin, gelişen dünya düzenindeki gelişmelerin tesiriyle kamu sektöründe son yıllarda öne çıkan önemli bir yönetim unsuru haline gelmiş olması, yönetimdeki etkileriyle de kendini göstermiştir. Zira etkileri, gelişmiş örgütsel iletişimin sağlandığı kurumlarda, iyi yönetim ilkelerinin daha etkin uygulanabilmesi ve buna bağlı olarak da verimlilik düzeyinde artışların olması şeklinde belirginlik kazanmıştır. Buradan hareketle yönetimde önemli bir işleve sahip olan iletişimi, örgütlerde iyileştirmek ve geliştirmek, var olan iletişim sorunlarını çözmek için, yöneticilerin çalışanlara karşı net ve açık olmaları, güven vermeleri ve daha etkin iletişim kurmak için bu alandaki becerilerini geliştirmeleri gerekmektedir. Bu sayede kamu kurumlarının iletişim kalitesinin yükselmesiyle, bu kurumların sundukları kamu hizmetlerinin de etkinliği artacaktır (Çetin ve Efeoğlu, 2012: 185). Bakıldığında, kamu kurumlarında örgütsel iletişimi iyileştirmek ve etkinleştirmek, kurumun hizmet ifasında etkinliğinin artmasıyla doğru orantılı olarak ilerlemektedir.

Demokratik toplumlarda kamu yönetiminin, hesap verilebilirlik ve şeffaflık ilkeleriyle yönetilmesi ve halkın hem kurumla ilgili hem de kendi işlemleri hakkında bilgi sahibi olması, temel bir hak olarak görülmektedir. Kamudaki örgütsel iletişimi sağlamlaştırmak için öncelikle, insan gücünün sağlıklı bir şekilde planlanması ve işe alımlarda kayırmacılıktan uzak durulup kamunun ihtiyaç duyduğu nitelikli personelin liyakat ilkesi doğrultusunda alınması gerekmektedir. Böylece bir yandan personelin niteliğini artırarak kurum içi koordinasyonun iyi sağlanmasına olanak sağlarken, diğer yandan yönetim vatandaş ilişkilerini de sağlıklı hale getirebilecek ve güveni artırabilecektir. Kurum içinde personel- yönetici arasındaki iletişim sorunlarının ortadan kaldırılmasının en basit yollarından biri, yöneticilerin iş görenlere örgütün kıymetli birer üyesi oldukları mesajını vermeleri, karar alma sürecine katılmaları konusunda onları cesaretlendirmeleridir. Bahsedilen yollar, örgüt içi iletişimi sağlıklı bir şekilde sürdürmelerine imkân sağlayabilecek çözüm önerilerindedir (Akgün, 2015: 75).

Örgüt içi iletişim, kurum personelinin bireysel, bireyler arası ve gruplar arası iletişim ilişkilerini hepsini kapsamaktadır. Dolayısıyla etkin bir örgüt içi iletişim, örgütsel davranışların tüm yönlerini doğrudan etkilemektedir. Bu açıdan sağlıklı bir örgüt içi iletişim için, öncelikle örgüt personelinin koordinasyonu, örgüt içi problemlerin teşhisi ve çözümü, örgütsel hedeflerin benimsetilmesi, uygulanması ve personellerin birbirlerinin kişiliklerini, değerlerini ve bakış açılarını öğrenmesi gibi konular üzerinde durulması gerekmektedir (Şahin, 2007: 85).

Kamu kurumlarının halk ile iletişim problemlerine çözümüne bakacak olursak; bu durum, ancak kamu kurumlarının doğru kanallarla halkı bilinçlendirmesi, halkın istek ve şikâyetlerini kısa yollardan dile getirebileceği iletişim kanallarını oluşturması ve halkın taleplerine hızlı bir şekilde geri dönüşümünün sağlanması ile çözümlenebilecektir. Zira kamunun halkla gerçekleştirmiş olduğu iletişimin temel amacı, kurum ve kuruluşların ilgili çevreleriyle olumlu ilişkiler kurmasını sağlamak, gerekli bilgilendirmeleri yapmak, verimli ve etkin bir iletişim/etkileşim oluşturmaktır (Çamdereli, 2000: 19).

Etkin bir iletişimin sağlanması ile beraber, vatandaş kimi zaman isteklerini duyurmak için çeşitli yollara başvurarak, yönetime etkide bulunmak amacıyla hareket etmektedir. Vatandaşın isteklerinin belirlenebilmesi için yönetimlerin, vatandaşın bireysel olarak yönetime başvurusunu sağlaması, yönetimin kamuoyu anket ve araştırmaları, referandum yapması gerekmektedir. Buradan hareketle, kamu kurumlarının bu yönde yapacağı belirtilen çalışmalar doğrultusunda, kurumlar doğru değerlendirmeler yaparak, iletişim konusundaki eksikliklerini giderebilecek ve kurumların halkın güvenini kazanmasına olanak sağlayabilecektir. Böylece vatandaşlar taleplerinin gerçekleştiğini, ilgili yerlerce dikkate alındığını gördüklerinde bir anlamda, aslında denetimine tabii oldukları kamu kurumlarının yönetimine de katılmış olduklarını görebileceklerdir (Mert, 2019: 1517).

Kamu kurumlarında yaşanan iletişim sorunlarının; örgüt içerisindeki iletişim sorununun, örgüt dışına, halka yansımaları bu kurumların halkın gözünde olumsuz bir yönde değerlendirilmesi şeklinde sonuçlanmıştır. Bu durumun ortadan kaldırılması, denetçiliğini otoriteyle beraber halkın yapacağı kurumların olumsuz imajının düzeltilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır. Dolayısıyla bu imajın iyileştirilmesi veya olumsuzlukların ortadan kaldırılması için kamu kurumları gerekli stratejileri oluşturmak ve faaliyetlerini şeffaflık, hesap verilebilirlik ilkeleriyle gerçekleştirerek yapıyı yönetmek

durumundadırlar (Akgün, 2015: 75). Kamu hizmetlerinin çeşitlilik kazanması ve bunun doğrultusunda kamu kurumlarının örgüt yapısının büyümesiyle beraber, karışık bir hal alan bürokratik yapıya dönüşmüş sistemde, vatandaşların taleplerini hangi kanallar aracılığıyla iletecekleri ya da hangi birimlere başvuracakları sorunu, vatandaşların devletin hantal yapısından kaçmalarına, kamu kurumlarını çözüm bulmaktan ziyade, daha çok sorun üreten yerler olarak görmelerine yol açmıştır. Bu sorunun ortadan kaldırılabilmesi adına, Türkiye’de gelişen ilk kamusal halkla ilişkiler çalışmalarında, iletişimin etkinliği adına Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü bünyesinde 1967 yılında Türk İdari Danışma Merkezi kurulmuştur. Bu kurum sadece, Ankara’da örgütlenmiş ve vatandaşlardan telefonla gelen talep ve öneriler üzerinde durmuştur (Kazancı, 1972: 15).

Ancak iletişim sorununu ortadan kaldırmak için çözüm amaçlı kurulan bu kurum, uzun süre varlığını koruyamamış ve kısa bir süre içinde işlevsiz hale gelmiştir. Bu merkezden sonra Türkiye’de 2004 yılında yürürlüğe giren, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Yasası da bu alanda kamu yönetiminin şeffaflaşması, kendisini halka açması ve kanunlarla halkla, kamu kurumunun iletişiminin düzenlemesi olarak ele alınmaktadır. Bilgi Edinme Hakkı, kurum ve kuruluşların gerçekleştirmiş oldukları eylem ve almış oldukları kararlarda açıklık ilkesini savunan, kanun çerçevesinde belirlenen sınırlar içerisinde kalmak koşuluyla, her vatandaşın bu bilgilere erişebilmesine imkân sağlayan bir haktır (Canöz, 2008: 141-144). Bu yasa ile vatandaşların kamu kurumlarından şikâyet, beklenti ve önerilerinin öğrenilebilmesi amaçlanmıştır. Kamu kurumları ile vatandaş arasındaki iletişim ve koordinasyonun sağlanması için 2006 yılında, varlığı halen devam etmekte olan e-devlet (elektronik devlet) uygulaması kurulmuştur. Bu uygulamanın içerisinde yer alan, 2006 yılında BİMER yani Başbakanlık İletişim Merkezi oluşturulmuş, ancak 2018 itibariyle BİMER uygulaması, CİMER olarak Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi adı ile yenilenmiştir. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi ile devletin bürokratik yapısındaki şeffaflığı sağlamak, zorlukları kaldırmak ve vatandaşın geribildirimini sağlayarak kamu kurumlarının gerçekleştirdiği hizmetlerin kalitesini yükseltmek hedeflenmiştir. Yine iletişimin iyileştirilmesi noktasında, son on yıl içerisinde kamu kurumlarında hizmet vermeye başlayan çağrı merkezleri de vatandaşlarla kamu kurumları arasındaki iletişim eksiklikleri çözümünde kullanılan bir araç olarak kamu kurumları ve vatandaş arasındaki iletişim işlevini yerine getirmektedir (Mert, 2019: 1518).

Bu bakımdan kamudaki iletişim sorunları, değişen dünya düzeniyle beraber, belirli iletişim kanallarıyla ortadan kaldırılmak istenmiştir. Şeffaf yönetim kapsamında, kamu kurumlarının icraatları ve kurum hakkındaki bilgileri halka ulaştırmak amacıyla, e-devlet ve e-devlet uygulaması olan CİMER bilgi sistemi aktif hale getirilmiştir. Çalışmanın devamında kamuda vatandaş ile iletişime geçmesi, iletişim problemine çözüm olarak sunulan ve bir iletişim aracı olan, e-devlet uygulamasını kısaca ele almakta fayda vardır.

2.2.1. E-Devlet

Bilişim teknolojilerinin vermiş olduğu imkânlar, kamu yönetimi anlayışında yeni oluşumları ardından getirmiştir. Bilişim teknolojileri vasıtasıyla, kamu kurumları ve vatandaş arasında yeni iletişim biçimleri kendini göstermiştir. İş ve işlemlerin hızlandırılması, şeffaflığın sağlanması, politika belirleme ve karar alma işlemlerinde etkinliğin artırılması, ilgili sosyal kesimlerin ve vatandaşların karar almaya katılımının

sağlanması belirli araçlarla mümkün olmuştur (Güler ve Döventaş, 2009: 27).

Bu araçlardan en önemlisi ise e- devlet uygulamasıdır. 2000 yılında Avrupa Birliği ülkelerinde e-Avrupa girişimi başlatılarak, AB'nin dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi haline gelmesi amaçlanmıştır. Bu hareketlenmeyle beraber, internetin sağladığı yararların sonuna dek kullanılması gerekliliği anlaşılmıştır. Bu girişim sadece Avrupa ülkeleriyle sınırlı kalmamış, aday ülkeler de e-Avrupa Benzeri Eylem Planı hazırlamaya karar vermişlerdir. Türkiye'de de başlatılan e-Avrupa+ girişimi ile eğitimden sağlığa, akıllı ulaşımdan elektronik ticarete geniş bir yelpaze içinde, herkes için bilgi toplumu haline gelmesi hedeflenmiştir (Selvi vd., 2019: 19).

58. hükümet tarafından sunulan Acil Eylem Planı'nda yer verilen, e-Dönüşüm Türkiye Projesi ile vatandaşlarımıza daha hızlı ve kaliteli kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; şeffaf, etkin, katılımcı ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturacak koşulların hazırlanması hedeflenmiştir. Bu sayede, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı yaygınlaştırılmaya çalışılırken, bir yandan da bu yolla vatandaşların kamusal alandaki karar alma aşamalarına katılımını sağlayacak mekanizmaların geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultuda bu proje ile e-devlet çalışmaları, tek bir çatı altında toplanarak bütünlük içerisinde yönetilmeye başlanmıştır (Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı Bilgi ve İletişim Teknolojileri Dairesi, 2020).

Kamusal hizmetlerin, yazılı ve bürokratik işlemlerin, elektronik ortama taşınması olan e-devlet, sadece hizmetlerin elektronik kanallara taşınması ya da elektronik ortamda yürütülmesi anlamında anlaşılmamalıdır. E-Devlet; kurumlar arası iş birliği yeteneği, iş süreçlerinin verimliliği, ortak vizyon ve bilgiye dayalı bir kamu yönetimi anlayışını da içermektedir (Ateş ve Yavuz, 2019: 156).

E-Devlet, vatandaşlara devlet tarafından sağlanan hizmetlerin elektronik ortamda sunulmasını ifade etmektedir. Bu anlamda, devlet hizmetlerinin vatandaşa en etkin ve en kolay yoldan, hızlı, kaliteli, kesintisiz ve güvenli bir şekilde ulaştırılması amaçlanmaktadır. Aynı şekilde bürokratik ve klasik devlet kavramının yerini almaya başlayan e-devlet anlayışı aracılığıyla, her kurumun ve her bireyin bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanarak, devlet kurumlarına ve kurumlarca sunulan hizmetlere kolayca erişmesi belirtilen hedefleri arasındadır (turkiye.gov., 2020).

Bilgi ve iletişim teknolojisi temelleri üzerine kurulu, bir devlet anlayışı olan e-devlet, şeffaf ve güvenilir bir devlet olmanın ön koşulu olarak yaşananları ve düzenlemeleri halkla açık olarak paylaşmaktır. Diğer bir deyişle e-devlet, devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların da devlete karşı olan vazifelerini karşılıklı olarak elektronik işlem ve iletişim ortamlarında sürekli ve güvenli olarak yerine getirmesidir (Meydanlı, 2010: 21).

E-devlet aracılığı ile kamu kurumları ve vatandaş arasındaki iletişim problemi aşmaya, karşılıklı iletişimin doğru ve hızlı bir şekilde sağlanmasıyla ikili iletişim iyileştirilmeye çalışılmıştır. Burada önemli olan husus, e-devletin geleneksel devlete rakip olmadığı ve onun açıklarını kapatmaya çalışan bilgi teknolojilerinin gelişmesiyle oluşmuş bir devlet modeli olduğudur (Şahin ve Örselli, 2003: 346). E-devletin geleneksel devletten en önemli farkı ise, işlevlerini hangi mekanizmalarla ve nasıl sağladığı ile ilgili olmaktadır. Dolayısıyla e-devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerinden en yüksek seviyede faydalanarak

vatandaşlara sunulan hizmet arzında bir yenileşmeye dayanmaktadır (Doğan ve Ustakara, 2013: 4).

Kamu kuruluşları, vatandaşlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişlerinde bilgi teknolojilerini kullanarak, performans ve verimlilik artışını hedefleyen, devlet modeli olan e-devlette temel amaç, halkın bilgilendirilmesi, iletişimin sağlanması ve insanların memnuniyetini arttıracak biçimde rekabetçi yapıların kurulmasını sağlamaktır (Yıldırım, 2007: 210-211). Genel anlamda e-devlet; devlet-vatandaş, devlet-özel sektör ve devlet-sivil toplum kuruluşları başta olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlarla olan ilişkilerde ortaya çıkan problemleri en aza indirmeyi hedeflemektedir (Delibaş ve Akgül, 2010: 105). E-devlet, insan unsurundan kaynaklanan yanlışların en aza indirilmesi, kamusal hizmetlerin kalitesinin artırılması, vatandaşların yaşamlarının kolaylaştırılması, kamu hizmetlerinden faydalanabilen vatandaş sayısının artırılması, vatandaşların önerilerine ve şikâyetlerine kolay yoldan hızlı bir şekilde ulaşılabilmesi, karar alma süreçlerinde hızın sağlanması, kamu kuruluşları arasında bilgi bütünlüğünün sağlanması, maliyetlerin düşürülmesi ve verimliliğin artırılması gibi pek çok amaca hizmet etmektedir (Maraş, 2011: 130). Bütün bu amaçlara ek olarak, e-devlet ile katılımcı demokrasiyi elektronik ortama aktarmak, bu sayede daha şeffaf, katılımcı ve yönetişime dayalı yönetsel anlayışı (e-demokrasi), kurumsal ve toplumsal yapıya dâhil etmek amaçlanmaktadır. Bu sayede vatandaşlar, siyasal karar alma mekanizmalarında etkin ve sürekli olarak aktif bir rol oynarlar. Zira vatandaşın bu duruma etkisiyle; kamu kurumlarının işlemlerini takip etmesi, şikâyet ve önerilerde bulunmasıyla, aslında temsili demokrasinin zayıf yönlerini de ortadan kaldırmaktadır (Doğan ve Ustakara, 2013: 6; Meydanlı, 2010: 24).

E-devlet, kamu kurumlarının, devletin sunmak zorunda olduğu bütün hizmetlerin yaygınlığını, hızını ve etkililiğini artırırken, aynı zamanda hizmet maliyetlerini de önemli ölçüde düşürmüştür. Bir başka ifadeyle, e-devlet ile bürokratik ve kırtasiyecilik hizmet anlayışı yerini, kalite ve verimlilik odaklı hizmet anlayışına bırakmıştır. Buradan hareketle, bireyin devlet için var olması anlayışı yerine, devletin birey için var olması anlayışı geçmiştir (Çarıkçı, 2010: 96).

E-devlet ekonomik, toplumsal ve kurumsal bir bütünlüğe işaret ederek, iletişim sorunlarının önüne geçme niteliğinde olup, bireyler ile kurumlar arası iletişim bağlarının çok yönlü gelişimine imkân tanımıştır. İletişim odaklı bu çok yönlü ilişkiler ağı, bireyi ve kurumları, tarafsız bir ortamda bir araya getirmesiyle katılımcılığa olanak sağlamıştır. Aynı süreç içerisinde, hem maliyet faktörü hem de zaman faktörü temelinde düşünüldüğünde de, maliyetten tasarruf edilmiş, bürokratik hantallığın önüne geçilmiştir. Fakat bir başka açıdan ele alındığında, bu iletişim süreçlerinin, vatandaşlar ile kurumlar arası ilişkilerinde dönüştürücü bir etkiye yol açtığı tam anlamıyla söylenemez. E-devlete, vatandaş ile devletin katılımcılığı tek yanlıdır. Vatandaş, bilgisayar ağ sistemi sayesinde, kurumsal ya da ekonomik işlemlerini kolaylıkla yerine getirmektedir (Tarhan, 2011: 26-28). Bu ulaşım noktasında herkesin tam anlamıyla sisteme dâhil olduğu söylenemez. Bu bağlamda e-devletin, iletişime ve vatandaşın katılımında önemli etkinliğinin bulunmasının yanı sıra; uygulamaya herkesin katılamaması, bilgiye ulaşımındaki eşitsizlikler, e- uygulamaların birbirleriyle bütünleşememesi gibi zayıf yanları da bulunmaktadır (Ateş ve Yavuz, 2019: 161).

SONUÇ

Örgütsel iletişim, örgüt içerisindeki çalışanların ve örgütün dış çevresiyle bütün etkileşimlerini ifade eden bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Örgütsel iletişimini iyi sağlamış bir kurumun, çalışanları ve dış çevresiyle arasındaki bağ daha kuvvetlidir ve bu durum örgütün etkinliğine yansırak kendini göstermektedir. Zira kurum içerisindeki iletişimin, sağlıklı işlemesi ile yönetici- personel ve personel- personel arasında güven oluşacak ve bu durum üretkenliğe de yansıracaktır. Nasıl ki örgüt içi iletişim sorunu, örgütün çevresi ve hizmet sunumunda sorunları meydana getiriyorsa, sağlıklı işlemesi de vatandaşın kurumlara, kurum içerisindeki çalışanların da yöneticilere güven duymasına ve hizmetin kaliteli olmasına o kadar etkide bulunacaktır.

Örgütsel iletişim, gelişen dünya düzenindeki gelişmelerin etkisiyle kamu sektöründe son yıllarda öne çıkan önemli bir yönetim unsuru olarak kendini göstermiştir. Bunun etkisi de, gelişmiş örgütsel iletişimin olduğu kurumlarda, iyi yönetim ilkelerinin daha etkin uygulanabilmesi ve buna bağlı olarak da verimliliğin artması, daha kaliteli bir hizmet sunulması şeklinde ortaya çıkmıştır. Kamuda meydana gelen iletişim problemlerini, en az seviyeye indirmek için çözüm önerileri; başta örgütlerde iletişimi geliştirmek ve iyileştirmektir. Bu bağlamda, yöneticilerin çalışanlara karşı açık ve net olmaları, güven vermeleri ve daha etkin iletişim kurmak için bu alandaki becerilerini geliştirmeleri gerekmektedir. Örgüt içi etkin iletişime bağlı olarak, kamu kurumlarının iletişim kalitesinin yükselmesiyle, bu kurumların sundukları kamu hizmetlerinin de etkinliği artacaktır. Ayrıca bu çözüm önerilerine ek olarak, vatandaşın kamu kurumları ile nasıl iletişime geçecekleri, nasıl şikâyet ve önerilerde bulunacakları, özel olarak kamu kurumları tarafından bilgilendirilmelidir. Çünkü vatandaş ile doğru iletişimin kurulması, hem örgütün amaçlarını gerçekleştirmesine hem de vatandaşın da kurumun içerisine dâhil edilmesine imkân tanıyacaktır. Bu amaç doğrultusunda kurulmuş olan, e-devlet uygulamasının hedefleri; kamu hizmetlerinin, vatandaşın elektronik ortamda en kolay yoldan, hızlı, kaliteli, kesintisiz, güvenli ve etkin bir şekilde ulaştırılması, halkın bilgilendirilmesi ve daha çok kişiye hitap edilmesinin sağlanmasıdır. E-devlet; bir taraftan kamu yönetiminde var olan bürokratik yapılanmayı esnekliğe zorlarken, diğer taraftan da ekonomiden sosyal alana kadar ithaf eden katılımcı, iletişime dayalı ve etkileşimci bir dönemin iletişim aracı olarak kendini göstermiştir. Ancak dünyada sürekli gelişmelerin yaşanmasından hareketle, iletişim sorunlarını giderici bir araç olarak görülen e-devlet uygulaması da, kamuda iletişim sorunlarına çözüm için tek başına yeterli bir araç olarak görülmemektedir.

Netice itibariyle, kamu kurumları ve vatandaş arasında daha etkin bir iletişimin sağlanarak, hem zaman hem de maliyet açısından tasarruf amaçlı görülen, vatandaş odaklı, bir iletişim aracı olan e-devlet uygulaması da, kamudaki iletişim sorunlarının giderilmesinde net bir çözüm aracı olarak yer almamıştır. Her yeni oluşum karşısında, yeni bir sorunun gün yüzüne çıktığı dünya düzeninde, sorunlara karşı çözüm arayışında olmak, bitmek bilmeyen bir sürecin aşamalarını oluşturmaktadır. Bu hususta önemli olan, iletişim sorunlarını ortadan o anlık giderici çözümlerden ziyade, uzun vadeli çözümler bulabilmek, çok yönlü ve esnek uygulamalarla sorunları giderebilmek ve her an yeni bir sorunla karşı karşıya kalabilme ihtimalini düşünerek, önceden hazır çözümlerle bu sorunu ortadan kaldırabilmektir. Kısacası, kamuda rastlanılan örgütsel iletişim sorunlarının çözüme ulaşabilmesi için, nasıl dünyada sürekli

gelişmeler meydana geliyorsa, kurumların da bu sürece ayak uydurup hep daha iyiyi hedeflemeleri ve uygulamalarında sürekli iyileştirmelere ve geliştirmelere gitmeleri gerekmektedir.

Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı

Bu çalışmada içerisinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, çalışmanın özgün olduğunu, bildiririm. Aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Yazarların Makaleye Katkı Oranları

Bu çalışma tek yazar tarafından hazırlanarak ortaya konulmuştur.

KAYNAKÇA

- Akar, O. (2002). *Türk Kara Kuvvetlerinde Örgütsel İletişim Etkinliği ve Uygulamalı Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Akgün, E. (2015). *Kamu Hizmeti Sunumunda Değer Yaratma Ve Kurum İçi İletişim İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Ateş, Y. ve Ö. Hamza (2019). “Elektronik Devletten Mobil Devlete Geçiş: Fırsatlar, Tehditler ve Uygulama Örnekleri”. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetim Dergisi*, 14(2), 155- 177.
- Balta Peltekoğlu, F. (1998). “Kamuda Halkla İlişkiler”. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, Sayı 8, 145-153.
- Bülbül, A. R. (2004). *Halkla İlişkiler*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Can, H., Ö.A. Azizoğlu ve E.M. Aydın (2011). *Organizasyon ve Yönetim*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Canöz, K. (2008). “Kamuda Halkla İlişkilerin Yeni Yüzü: Bilgi Edinme Yasası”. *Selçuk İletişim*, 5(3), 141-152.
- Çakmak, A.F. ve S. Kilci (2011). “Kamu Yönetiminde Halkla İlişkilerin Yeri ve Önemi”. *Kamu-İş, İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 11(4), 219-270.
- Çamdereli, M. (2000). *Halkla İlişkiler*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Çarıkcı, O. (2010). “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 12, 95-122.
- Çetin, S. ve İ. E. Efeoğlu (2012). “Örgütsel İletişimin Değerlendirilmesi: Belediyelere Dair Uygulamalı Bir Çalışma”. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(3), 185- 204.
- Çuhadar, M. T. (2005). “Türk Kamu Yönetiminde Personel Güçlendirme”. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı 25, 1-23.

- Delibaş, A. ve A. E. Kayhan (2010). “Dünya’da ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-Demokrasi ve E-Katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi”. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 101-144.
- Doğan, K. C. ve F. Ustakara (2013). “Kamuda Bir Yapılanma Dönüşümü Olarak E-Devlet ve E-Yönetişim İlişkisi Üzerine”. *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*, 2(3), 1-12.
- Ekici, M. K. (2013). *Örgütsel İletişim*. Ankara: Yargı Yayınevi.
- Eren, E. (2008). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Ergeneli, A. (2017). *Örgütsel Davranış*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Eryılmaz, B. (2014). *Kamu Yönetimi*. İstanbul: Umuttepe Yayınları.
- Ayanoğlu, F. (2002). *İletişim ve Örgütsel İletişimin İşgören Verimliliği Açısından Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Genç, N. (2010). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Güler, M. ve E. Döventaş (2009). “Elektronik Devletten (E-Devlet) Mobil Devlete (M-Devlet) Geçiş Türkiye’de Yerel Yönetim Uygulamaları”. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(2), 25-48.
- Güllüoğlu, Ö. (2012). *Örgütsel İletişim, iletişim Doyumu ve Kurumsal Bağlılık*. Konya: Eğitim Kitabevi Yayınları.
- Gürgen, H. (1997). *Örgütlerde İletişim Kalitesi*. İstanbul: Der Yayınevi.
- İpekten, U. (2011). *Yerel Yönetimlerde Kamusal Hizmet Sunumunda Etkinlik: Malatya Belediyesine İlişkin Bir Alan Araştırması*. Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Karatepe, S. (2005). *Örgütsel İletişim: Örgütsel Davranış Boyutlarından Seçmeler*. (Ed. M. Tikici). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kazancı, M. (1972). “Halkla İlişkiler ve İdari Danışma Merkezleri”. *Amme İdaresi Dergisi*, 5(2), 11-24.
- Konuk, M. (2006). *İşletmelerde Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Önemi; Konya Şeker Fabrikasında Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Maraş, G. (2011). “Kamu Yönetimlerinde E-Devlet ve E-Demokrasi İlişkisi”. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı 37, 121-144.
- Mert, Y. L. (2019). “Kamu Yönetiminde Kurumsal İletişim: Web Siteleri Üzerine Bir Analiz”. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(62), 1513-1522.
- Metin, H. ve M. Altınok (2002). “Karşılaştırmalı Bir Yaklaşımla Kamu Yönetimi ve Özel Sektörde Halkla İlişkiler”. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 3, 79-99.

- Meydanlı, M. A. (2010). *E-Devlet ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetleri Üzerindeki Etkisi: İçişleri Bakanlığı Mernis Uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özcan, Ö. (2009). *Bankacılık Sektöründe Öğrenen Örgütte İletişimin Önemi ve Eskişehir’de Örnek Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Pınar, İ. (1999). “Öğrenen Örgütlerin Kültürel Çerçevesi”. *İstanbul Üniversitesi Dergisi*, Cilt 28.
- Selvi, Ö., M. Ulucan ve A.E. Coşkun (2019). “Halkla İlişkiler ve Bir E-Devlet Uygulaması Olarak CİMER”. *Akademik Bakış Dergisi*, Sayı 75, 13-37.
- Summak, M. E. (2008). “Kamu ve Özel Sektörde Halkla İlişkiler (Karşılaştırmalı Bir Çalışma)”. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 10(1-2), 221-236.
- Şahin, A. ve E. Örselli (2003). “E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye”. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 9, 343-356.
- Şahin, A. (2007). “Türk Kamu Yönetiminde Yönetimsel İletişim ve Bu Konuda Düzenlenen Bir Anket Çalışmasının Sonuçları”. *Maliye Dergisi*, Sayı 152, 81-102.
- Şimşek, M. Ş. ve A. Çelik (2017). *Yönetim ve Organizasyon*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Tarhan, A. (2011). *Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve E-devlet*. Konya: Palet Yayınları.
- Tosun, C. (2006). *Kamu Kurumlarındaki Örgütsel İletişim Biçimlerinin Verimliliğe Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Tourish, D. (2005). “Critical Upward Communication: Ten Commandments for Improving Strategy and Decision Making”. *Long Range Planning*, 38(5), 2005.
- Tutar, H. (2009). *Örgütsel İletişim*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı Bilgi ve İletişim Teknolojileri Dairesi (2020) <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi/> (07.06. 2020)
- Uygur, Y. (2014). “Kamuda Müşteri (Vatandaş) Odaklı Hizmet Anlayışı ve E-Devlet Sistemi”. *Verimlilik Dergisi*, Sayı 3, 37-64.
- Yıldırım, Ş. (2007). *Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin ve Verimliliğin Artırılmasında E-Devletin Rolü ve Bir E-Devlet Uygulaması: Kimlik Paylaşımı Sistemi (KPS)*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Zencirkıran, M. ve A. Keser (2018). *Örgütsel Davranış*. Bursa: Dora Yayıncılık.
- Zwijze, Koning. ve H. Karen (2016). “Auditing Organizational Communication: Evaluating The Methodological Strengths And Weaknesses Of The Critical Incident Technique, Network Analysis, And The Communication Satisfaction Questionnaire”, *Thesis University of Twente*, Netherland.

EXTENDED ABSTRACT

Organizations emerge as a result of the division of labor and coordination of more than one person coming together to achieve a common goal. Organizations gain meaning primarily with the existence of people who can act around a certain purpose and this purpose. Organizations are structures with open systems and components. Each part has its own unique structure and these parts constantly interact with each other. Therefore, the problem that may arise in one part affects other parts and the whole system. The exchange of verbal and written messages that the organization establishes with and outside the organization also constitutes organizational communication. Organizational communication is the exchange of messages provided in formal and informal ways in order to direct and harmonize the behavior of employees within the organization in line with the objectives of the organization and to coordinate production relations. In this respect, organizational communication can be expressed as a form of communication established by organization members for organizational purposes. The main purpose of organizational communication is to contribute to their organizations by creating cooperation between employees. It aims to do this by focusing on different types of information, reaching the most appropriate communication channel for employees, and supporting employees in line with the goals of the organization. Employees' ability to comprehend organizational efficiency is achieved through organizational communication. The organizational effectiveness that employees comprehend has a positive effect on corporate commitment. Organizational communication ensures that the employees of the institution are actively involved in discussions and decisions on organizational issues. However, it was often stated that the communication, which plays a serious role in the organizational structure and, according to some researchers, is equivalent to the administration, is not given sufficient importance in Turkish public administration.

The developments in the economic, social and technological environment towards the end of the 20th century accelerated the transition from the industrial society to the information society. The feature of Information and Communication Age is that information has gained existence as the most effective power source. Although information plays a critical role for effective communication, it has a great importance by forming the basis of all managerial and organizational activities. In this age, communication plays a key role; Although it did not play an important role before developments in the public sector, it was seen as a need for public transactions and services to be carried out in line with the objectives. In general, it is known that the communication problem between manager-personnel, personnel-personnel and personnel-citizen causes inefficiency in public administration and congestion during the efficiency of services. Lack of communication within the institution; It creates a problem for the employee to adapt to the working environment with the organization. This lack of communication also affects the attitude of the employee towards the citizen during the service to be performed and the provision of public service.

Inadequate communication in the public weakens cooperation and coordination between public personnel and public institutions. This situation may lead to delays in public services, insufficient level of meeting the needs of citizens, and poor quality. Insufficient attention to communication within the organization causes some problems in the use of other resources and tools, especially human resources, in public

administration. The lack of cooperation and coordination causes the waste of energy, time and financial resources, and the conflicts within the institution resulting from inadequate communication also cause the staff to lose their morale and motivation. This situation causes a decrease in the organizational dependency and organizational productivity level of the personnel.

The communication problem that may exist in every organization has manifested itself in the public as the citizen's inability to convey his needs to the relevant institution, and even if he does, the response to this message cannot be recycled without delay. There are many reasons for these communication-related problems; The most important of these reasons is that the communication channels used by the public in the traditional period were used by traditional means. In addition, the unconsciousness of the citizen about how to communicate with public institutions draws attention as another reason. It is necessary to raise the awareness of the public on this issue, otherwise it is inevitable for the public to have problems in accessing the service. Many solutions have been proposed to the problems of organizational communication in the public sector. With the changing world order, the emergence of organizational communication within the institution has increased the search for solutions. The e-government (electronic government) application was established in 2006 as a tool to eliminate non-communication problems in Turkish public institutions and to ensure communication and coordination between public institutions and citizens.

E-government refers to the electronic delivery of services provided by the state to citizens. It is aimed to deliver state services to citizens in the most efficient and easiest way, in a fast, high quality, uninterrupted and safe way. E-government, which is a state understanding based on the foundations of information and communication technology, is to share the regulations with the public as a condition of being a transparent and reliable state. E-government has enabled the multifaceted development of communication links between individuals and institutions. In addition to e-government having an important role in communication and citizen participation; There are also weaknesses such as the inability of everyone to participate in the implementation, inequality in access to information, and inability to integrate the applications with each other. As a result, e-government application, which is a citizen-oriented communication tool by ensuring a more effective communication between public institutions and citizens, has not been included as a clear solution tool in solving the communication problems in the public. In order to solve organizational communication problems in the public, institutions should always aim for the better and make continuous improvements and developments in their applications.