



## **HALKLA İLİŞKİLERDE DEVLETİN VATANDAŞI TANIMA ÇALIŞMASI: AÇIK KAPI UYGULAMASI**

### **STATE'S RECOGNITION OF CITIZENS IN PUBLIC RELATIONS: OPEN DOOR APPLICATION**

Gülşüm ŞİMŞEK<sup>1</sup> ●



ORCID: G.Ş. 0000-0001-8922-2088

Corresponding author/Sorumlu yazar:

<sup>1</sup> Gülşüm Şimşek

Osmaniye Korkut Ata University, Türkiye

E-mail/E-posta:

gulsumerbasansimsek@gmail.com

Received/Geliş tarihi: 04.04.2024

Benzerlik Oranı/Similarity Ratio: %5

Revision Requested/Revizyon talebi:

07.05.2024

Last revision received/Son revizyon teslimi:

13.05.2024

Accepted/Kabul tarihi: 19.05.2024

Etik Kurul İzni/ Ethics Committee Permission:

Sosyal Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği

Kurulu/ 6/9/ 30.05.2023

Citation/Atf: Şimşek, G. (2024). Halkla

İlişkilerde Devletin Vatandaş Tanıma Çalışması:

Açık Kapı Uygulaması. The Turkish Online Journal

of Design Art and Communication, 14 (3), 700-

718. <https://doi.org/10.7456/tojdac.1464801>.

#### **Öz**

Bu çalışmanın amacı, Grunig ve Hunt'ın 4'lü halkla ilişkiler modeli bağlamında devletin halkı tanıma aracı olarak Açık Kapı uygulamasını nasıl kullandığını tespit etmeyi ve Açık Kapı'nın vatandaş bilgilendirme, yönlendirme ve yönetime katılım konusundaki rolünü betimlemeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın problemi, kamu yönetiminde devletin halkı tanıma aracı olarak Açık Kapı uygulaması nasıl kullandığını tespit etmektir. Çalışmanın kuramsal kısmında halkla ilişkilerde tanıma, Grunig ve Hunt'ın 4'lü modeli ile Türkiye'de devletin halkı tanıma araçlarına yer verilmiştir. Araştırma Osmaniye Valiliği Açık Kapı Uygulaması ile sınırlıdır. Çalışmanın yöntem bölümü iki kısımdan oluşmaktadır. Öncelikle Osmaniye Valiliği Açık Kapı birimiyle ilgili betimsel verilere yer verilmiştir. İkinci aşamada da Osmaniye Valiliği Açık Kapı şube müdürü ve çalışanlarıyla yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler Grunig ve Hunt'ın 4 iletişim modeli kapsamında analiz edilmiştir. Nitel araştırma yöntemleri kullanılarak elde edilen bulgular kuramsal çerçevede anlatı analiz tekniği ile aktarılmıştır. Araştırma neticesinde Açık Kapı uygulamasının tanıtım odaklı olmaktan ziyade halkı tanıma odaklı hizmet verdiği gözlemlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Halkla İlişkiler, 4'lü Halkla İlişkiler Modeli, Tanıma, Açık Kapı Uygulaması, Halk.

#### **Abstract**

The aim of this study is to determine the way the state uses the Open Door as a tool to get to know the public in the context of Grunig and Hunt's 4-point public relations model and to describe the role of Open Door in informing, guiding and participating in governance. The problem of the research is to determine how the state utilizes the Open-Door application as a means of getting to know the public in public administration. In the theoretical part of the study, the recognition in public relations, Grunig and Hunt's 4-point model and the state's means of public recognition in Turkey are discussed. The research is limited to the Osmaniye Governorship Open-Door Application. The methodology section of the study consists of two parts. First of all, descriptive data on the Osmaniye Governorship Open Door unit are included. In the second stage, semi-structured interviews with Osmaniye Governorship Open Door branch manager and staff were conducted. The obtained data were analyzed within the scope of Grunig and Hunt's 4 communication models. The findings obtained by qualitative research methods were conveyed with the narrative analysis technique within the theoretical framework. As a result of the research, it has been observed that the Open-Door application provides services focused on understanding the public rather than publicity-oriented activities.

**Keywords:** Public Relations, 4-Point Model of Public Relations, Recognition, Open Door Practice, Public.



## GİRİŞ

Küreselleşme ve modernleşmeyle birlikte değişen sosyal, ekonomik ve teknolojik gelişmeler otoritenin vatandaşın yönetim şeklini de değişime tabi tutmuştur. Vatandaş günümüzde pasif konumdan farklı araç ve yöntemlerle yönetime katılan aktif vatandaşa dönüşmüştür. Aynı zamanda idari yönetimler vatandaşın paydaş olarak görmektedir. Bu süreçte de otoriteler vatandaşın yönetimsel süreçlere dahil etmektedir. Vatandaşın istek ve beklentilerini öğrenmek için onlara e-devlet, mobil cihazlardaki uygulamalar, yüz yüze iletişim vb. araçlarla yönetime katılım imkanı sunmaktadır.

Bu araştırmada devletle vatandaş arasındaki iletişim ve güven ortamını oluşturan ve bir hakla ilişkiler faaliyeti olarak İçişleri Bakanlığı Strateji Daire Başkanlığı tarafından yönetilen “*Açık Kapı Halkın Kapısı*” uygulaması ele alınmaktadır. Kamu otoritesinin vatandaşla sürdürülebilir iletişim kurabilmesi, vatandaşla arasındaki karşılıklı iletişim vatandaşın yönetime katılımı açısından önemlidir (Durmuşoğlu & Genel, 2022, s. 72). Kamu kurumlarının vatandaşın yönetime nasıl dahil ettiği, onlarla kurduğu iletişim şekli son derece önemlidir. Grunig ve Hunt’ın halkla ilişkilerde 4’lü iletişim modeli kamu kurumlarının vatandaşla iletişim kurma şeklini betimlemesi açısından önem arz etmektedir. Dolayısıyla çalışmanın temel araştırma sorusu, halkla ilişkilerde Grunig ve Hunt’un 4’lü modeli bağlamında devletin halkı tanıma aracı olarak Açık Kapı uygulamasını nasıl kullandığını tespit etmeyi ve Açık Kapı uygulamasının vatandaşın bilgilendirme, yönlendirme ve yönetime katılım konusundaki rolünü betimlemeye çalışmaktır. Araştırma kapsamında Osmaniye’deki Açık Kapı ile ilgili betimsel verilere yer verilmiştir. İkinci aşamada da Osmaniye Valiliği Açık Kapı şube müdürü ve çalışanlarıyla yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler Grunig ve Hunt’ın 4 iletişim modeli kapsamında analiz edilmektedir. Araştırmada nitel araştırma yöntemleri kullanılarak elde edilen bulgular kuramsal çerçevede anlatı analiz tekniği kullanılarak aktarılmıştır.

## GRUNIG VE HUNT’IN 4 HALKLA İLİŞKİLER MODELİ

Amerika’da halkla ilişkilerin gelişim seyrine istinaden Grunig ve Hunt (1984) tarafından oluşturulan halkla ilişkilerin 4’lü modeli akademik disiplinde önemli bir yere sahiptir. Bu model halkla ilişkilerin gelişim aşamalarını ve uygulama şekillerini tanımlamaktadır. Model asimetric ve simetric şekilde çift yönlü ve tek yönlü olmak üzere ikiye ayrılmıştır.

Yüz yılı aşkın geçmişi olan halkla ilişkiler disiplinin uygulama alanları geniş bir yelpazeye yayılmaktadır. Kurum içi iletişim, kriz, itibar, imaj, sorun, etkinlik, sosyal medya yönetimi, medyayla ilişkiler, sponsorluk, sosyal sorumluluk vb. halkla ilişkilerin uygulama alanları içinde yer almaktadır (Balta Peltekoğlu, 2016). Bu uygulama alanları icra edilirken halkla ilişkilerin iki temel saç ayağı ortaya çıkmaktadır “*tanıma ve tanıtım*”. Tanıma kamununun isteklerini öğrenme çabası, tanıma da kamunun bilgi eksikliklerinin telafi edilip, onları bağlayan kararların açıklanmasıdır (Kazancı, 2016, s. 89, 156). Grunig ve Hunt 4’lü halkla ilişkiler modeli ile halkla ilişkilerin iki önemli boyutunu “*tanıma ve tanıtım*” kuramsal bir çerçevede ele almıştır. Halkla ilişkilerin iki önemli boyutu olan “*tanıma ve tanıtım*” Grunig ve Hunt’ın 4’lü modelinde can bulmuştur.

Halkla ilişkiler etkinlikleri tarih boyunca gerçekleşmekle birlikte modern anlamda halkla ilişkiler etkinliği on dokuzuncu yüzyılın ortalarında basın ajanslarının ortaya çıkmasıyla başlamıştır. Bu modelin temsilcisi P.T. Barnum’dur (Grunig & Grunig, 2005, s. 309). Çünkü bu dönemde sanayi, telgraf hizmetleri ve demir yolları çok gelişmiştir. Ancak sanayiciler halka önem vermemekteydi. Bu da örgütler ile halkın arasını açmıştır. Örgütler halkın kendilerine olan negatif duruşunu bozmak için ürünlerini tanıtmışlardır. Bunu yaparken de basın ajansı tekniklerini kullanmışlardır (Grunig & Hunt, 1984, s. 27-30). Bu modelde doğruluk önemli değildir.

1990’lı yılların başından itibaren sanayi devrimiyle birlikte ABD’nin zenginliği artmıştır ancak örgütler sağlık sorunlarını ve sosyal hakları arka plana atmışlardır bu da onları medyanın eleştirilerine maruz bırakarak yasal düzenlemelerin önünü açmıştır. Halkla ilişkilerde bu dönemde “*kamuoynunu bilgilendirme*” ön plana çıkmıştır. Modelin temsilcisi de Ivy Lee’dir. Halkla ilişkiler anlatılarak halk aydınlatılmalıdır. Halkın bilgilendirme aracı da basın aracılığıyla yapılmıştır. Ivy Lee’nin Antrasit Kömür Grevinde açıkladığı “*İlkeler Deklarasyonu*” halkla ilişkilerin dönüm noktası olarak kabul edilmektedir (Balta Peltekoğlu, 2016, s. 102-107).

**Tablo 1.** 4'lü modelin genel nitelikleri (Grunig & Hunt, 1984, s. 22).

<b>Dörtlü Modelin Karakteristik Özellikleri</b>				
Türü	Basın Tanıtım /Tanıtım-1850-1900	Kamuoyu Bilgilendirme 1900-1920	İki Yönlü Asimetrik 1920-1960	İki Yönlü Simetrik 1960-Şu an
Amaç	Duyuru	Bilgilendirme	Bilimsel ikna	Karşılıklı anlayış
Kurumun Amacı	Kontrol, hakimiyet	Uyum, iş birliği	Kontrol, hakimiyet	Uyum
İletişimin Doğası	Tek yönlü, tam olarak gerçeklik önemli değil	Tek yönlü, gerçeklik önemli	Çift yönlü, dengesiz etki.	Çift yönlü, dengeli etki.
İletişim Modeli	Kaynaktan alıcıya	Kaynaktan alıcıya	Kaynaktan alıcıya	Gruptan gruba
Araştırmanın Doğası	Çok önemli değil	Çok önemli değil	Biçimlendirici davranışın değerlendirilmesi	Biçimlendirici anlayışın değerlendirilmesi
Tarihsel Temsilciler	Pt. Barnum.	Ivy Lee	Edward L. Bernays	Bernays, eğitimci, profesyonel lider.
Günümüzde Uygulandığı Alanlar	Spor, tiyatro, ürün, promosyon,	Hükümet, kar amacı gütmeyen kurumlar, dernekler, iş dünyası	Rekabet piyasası ajansları	Sosyal amacı olan iş dünyası ajansları

İkinci dünya savaşının gölgesinde ortaya çıkan iki yönlü asimetrik modelin temsilcisi Edward L. Bernays'dır. Bernays hakla ilişkilerde propagandadan ziyade halkın kendi çıkarları doğrultusunda en iyi şeyin yapılabileceğinin bilincindeydi. İki yönlü asimetrik modele göre hakla ilişkiler çalışmalarında örgüt lehine doğrudan kamuoyunu ikna etmeden önce halkın hangi değer ve tutumları benimsediğini tespit edip örgütü halktan aldığı geri dönüşler neticesinde aynı değer ve tutumlar bağlamında ön plana çıkarmıştır. Bu model iş dünyasında kabul görmüştür (Grunig ve Hunt, 1984, s. 38-41).

Dörtlü modelin son halkası olan iki yönlü simetrik model diğer modellerin aksine hedef kitleyi yönlendirme ve ikna etme dışında anlama ve iletişim kurma üstüne inşa edilmiştir. Temel amaç hedef kitleyi anlamaktır, ikna etmek değildir (Grunig & L., 2005, s. 310). İki yönlü simetrik modelin en önemli ögesi “*karşılıklılık*” ilkesidir. Uzlaşma ve müzakereye dayalı süreçte alıcı ve vericilerden karşılıklı tavizlerin verilmesi beklenir. İsteklerin bir kısmından vazgeçilerek daha fazla şeye sahip olunabilir (Grunig ve White, 2005, s. 52-61).

Halkla ilişkilerin iki önemli boyutunun “*tanıma ve tanıtım*” bir arada yer aldığı 4'lü model hakkında ilgili literatürde çeşitli tartışmalar yer almaktadır. Halkla ilişkiler tanıtımdan daha zor bir iştir. Bu yüzden Cutlip ve Center halkla ilişkilerin tanımını da kamuyu tanıma odaklı değiştirmiştir. Onlara göre halkla ilişkiler “*Bir örgüt ile örgütün başarı ya da başarısızlığının bağlı olduğu çeşitli kamular arasındaki karşılıklı yarara dayalı ilişkilerin kurulması ve sürdürülmesi gibi asli görevi olan yönetim işlevidir.*” Burada da çift yönlü asimetrik ve çift yönlü simetrik modeller ön plana çıkmaktadır. Çünkü çift taraflı halkla ilişkiler modelleri, araştırma odaklı, stratejik kamularla karşılıklı anlayışı iyileştirip çatışmayı yönetmek amacıyla iletişimden yararlanmaktadır (1985, s. 4'ten akt. Ehling, 2005, s. 484). Aynı zamanda Kazancı (2016, s. 157-159) da halkla ilişkilerde iki yönlü iletişimin önemini ortaya koymaktadır. Çünkü tanıma ile örgütler kamunun istek ve beklentilerini öğrenebilirler. Kamuların bilgi istek ve beklentilerini telafi etmek, örgütün aldığı kararlarda sorumluluğu pay etmek, kurumların aldığı kararlarda yol gösterici olması, örgüt ve kamu arasındaki ahenk tanıma çalışmalarıyla mümkündür. Örgütün hitap ettiği hedef kitlelerin tamamı örgütlü bir yapıya sahip değildir. Bu yüzden örgütsüz kamu ya da paydaşların yani ilgili vatandaşın istek ve beklentileri önemlidir. Burada halkla ilişkilerin tanıma boyutu ön plana çıkmaktadır. İlgili vatandaşın istek ve beklentilerinin çeşitli araç ve yöntemlerle kuruma iletilerek sorunların kurum nazarında değerlendirilmesi kurumsal etkinliği yükseltmektedir (Yağmurlu, 2011, s. 5). Kamu ve paydaşların tanınmasını sağlayarak iki yönlü iletişimi ve geri beslemeyi aktif hale getiren araç ve yöntemler şunlardır: kamuoyu araştırmaları, pazar araştırmaları, toplantı, yüz yüze görüşme (Göksel ve Başok Yurdakul, 2016, s. 167-180), bilgi edinme, istek ve şikâyet hattı, kurumsal e posta ve telefon numarasıdır (Tarhan, 2007, s. 81).

## Türkiye’de Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler

Halkla ilişkilerin ortaya çıkışı ve gelişimi dünyada çok eski tarihlere dayandırılrsa da Okay ve Okay (2007, s. 1-11) modern halkla ilişkiler uygulamalarının 20. yüzyılın başlarından itibaren Ivy Lee ve L. Bernays’ın tekniklerinin kullanılmasıyla başladığını belirtmektedir. Türkiye’de ise halkla ilişkiler çalışmaları 1960’lı yıllardan itibaren öncelikle kamuda başlamıştır. 1961’de DPT’de Yayın ve Temsil şubesi kurulmuştur, 1962’de MEHTAP projesi ile devlet kurumlarının karar alım aşamalarında halkla yakın ilişki kurulması amaçlanmıştır. Kamu kurumlarında kararlar verilmeden önce halkla temas ve onu dinleme temel işlevidir MEHTAP projesinin. 1964’te nüfus planlamasının topluma kabul ettirilmesi amacıyla kampanya yapılmıştır. Nüfus Planlaması Genel Müdürlüğü kurularak bünyesinde Tanıtma ve Halk eğitim şubesi oluşturulmuştur. 1967’de TODAİ kapsamında İdari Danışma Merkezi kurulmuştur. Bu kurumun temel amacı halkın devlet kurumlarıyla ilgili sorunlarını cevaplamak ve vatandaşların başvurularını kolaylaştırmak için bilgileri telefonla iletmektir. 1971’de İdari Reform Danışma Kurulu oluşturulmuştur. Kurumun amacı, halkı idari etkinlikler hususunda bilgilendirme ve yönetilenlerin tepkilerini idareye iletmektir. 1984’te yayınlanan Kanun Hükmünde Kararname ile bakanlıklarda bulunan ve farklı adlar altında halkla ilişkiler görevini yerine getiren birimler “*Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği*” ne dönüştürülmüştür (Balta Peltekoğlu, 2016, s. 137-139; Aktaş Yamaoğlu, Gençtürk Hızal, ve Özdemir, 2013, s. 25-26).

Türkiye’de kamu yönetiminde halkla ilişkiler uygulamaları 1960’lı yıllardan bu yana devlet ve halk arasındaki iletişimi ağırlamak, devlet politikalarını halka benimsetmek ve halkın da istek ve şikayetlerini devlete iletebilmesi amacıyla çok sayıda çaba sarfedilmiştir. Bu süreçte geleneksel devlet anlayışındaki pasif vatandaş, bürokratik denetim, dikey hiyerarşi, tek yönlü iletişim, kapalı devlet yerini e-devlet anlayışı ile etkin vatandaşlığın olduğu yatay ağ teşkilatına, düşük maliyetlere, karşılıklı iletişime ve esnek hiyerarşik yapılanmaya bırakmıştır (Tarhan, 2010, s. 72). Devlet vatandaşına hizmet sunarken aynı zamanda vatandaşlar da devletten etkinlik, verimlilik ve etkililik talep etmektedir. Bu talepleri geleneksel kamu yönetimi cevap veremediği için devlet de vatandaşla iletişimde yeni arayışlar içine girmiştir. Küreselleşme kapsamında meydana gelen teknolojik gelişmeler bilgi ve iletişim alanında da değişimi sağlayarak devlet de kamusal hizmetinde bu teknolojik gelişmelerden yararlanmaya başlamıştır. İnternet ve bilgisayar alanındaki gelişmeler neticesinde e-devlet, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) ve Açık Kapı uygulaması gibi yöntemler ortaya çıkmıştır. Online ortamdaki kamusal hizmetler hız, etkinlik ve verimliliği artırırken kırtasiyeciliği de azaltmıştır (Çeliksoy, 2020, s. 709-710). Küreselleşme, bilgi teknolojilerindeki gelişmeler, vatandaşın beklentilerinin değmesi ve devletin hizmet sunumunda değişim gereksinimi gibi etmenler (Tarhan, 2010, s. 64) devletin vatandaşla elektronik ortamda hizmet sunmasını sağlamıştır. E-devlet, CİMER ve Açık Kapı uygulamasının yanı sıra Kamu Denetçiliği Kurumu ve Kamu Denetçiliği Etik Kurumu da halktan gelen şikayetleri devlet kurumlarına iletmekte, sorunların çözümü hususunda yardımcı olmaktadır.

4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu Türkiye’de halkla ilişkilerin önemli dönüm noktaları arasında yer almaktadır. 9 Ekim 2003’te kabul edilen Bilgi Edinme Kanunu’nun temel amacı, “*Demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir.*” (Mevzuat, 2023). Kanun ile vatandaşların devletten bilgi edinme hakkı yasal olarak belirtilmiş, devletin kapalı yapısından kaynaklanan gizlilik sorununun çözüme kavuşturulması amaçlanmıştır (Çeliksoy, 2020, s. 720-721). Bilgi Edinme Kanunu aynı zamanda devlet yönetiminde hem vatandaşlara devleti denetleme yetkisi vermekte hem de devletin halkla ilişkiler uygulaması yapmasını elzem hale getirmektedir (Canöz, 2008, s. 151). Vatandaşlara bilgi edinme hakkı tanınarak gizlilik yerini açıklığa bırakmış, medya ve STK’ların yanı sıra vatandaşın bireysel bilgi edinme hakkı ile kamu yönetimindeki denetim artmış ve çeşitlenmiştir. Bu da kamu yönetiminde yanlış uygulamaların perde arkası edilmesini engellemiştir (Al, 2005, s. 244).

Halkın kamu yönetimine katılımını sağlayan ve temelleri 1982 Anayasasına dayanan Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık) halkın şikayetlerini ilettiği örgütlerden bir tanesidir. 1982 Anayasasınının 74. maddesinde bulunan “*Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu idarenin işleyişiyle ilgili şikâyetleri inceler.*” hükmüne dayanarak

29 Haziran 2012’de 6328 sayılı, Kurumu Kanunu (Ombudsmanlık) yayınlanmıştır. Kanun amacı “*kamu hizmetlerinin işleyişinde bağımsız ve etkin bir şikâyet mekanizması oluşturmak suretiyle, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve önerilerde bulunmak üzere*” Kamu Denetçiliği Kurumu oluşturulmuştur (Kamu Denetçiliği Kurumu, 2023; İstanbul Bilgi Üniversitesi, 2023).

Kamu Görevlileri Etik Kurulu 25.5.2004’te 5176 sayılı Kanun ile kurulmuştur. Kurumun temel hedefi, kamu görevlilerinin uyması gereken şeffaflık, tarafsızlık, toplum yararı gözetme, hesap verebilme ve dürüstlük gibi ilkeleri yönetmeliklerle netleştirerek uygulanmasını sağlamaktadır. Etik ilkeleri ihlal edildiği ön görüldüğünde yapılan başvuru, inceleme ve araştırmaların neticesini ilgili mevkilere bildirmek, kamuda etik kültürünü yerleştirmek, gerekli görüldüğü takdirde kamu görevlilerinin mal bildirimlerinin incelenmesi Kamu Görevlileri Etik Kurulunun görevleri arasında yer almaktadır (KGEK, 2023).

Modern kamu yönetimi argümanları içinde yer alan diğer unsur e-Devlet’tir. e-Devlet, devlet tarafından vatandaşlara elektronik ortamda hizmet sunumudur. e-Devlet ile vatandaşlar devletten talep ettikleri hizmeti kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli biçimde alabilmektedir. e-Devlet platformu vatandaş ve kurumlar arasında kesintisiz şekilde bağlantıyı kurmaktadır (e-Devlet, 2023). CİMER halkın yönetime katılımını sağlayan Türkiye’de uygulanan modern devlet araçları arasında yer almaktadır. Vatandaş ve devlet arasındaki bağın güçlendirilmesi amacıyla oluşturulan CİMER, vatandaşın “*istek, öneri ve şikâyetlerini*” hızlı ve kolay biçimde ilgili kurumlara yönlendiren elektronik bir sistemdir. İki yönlü bilgi akışı bulunmaktadır. CİMER hem vatandaşın bilgi edinme hakkın çerçevesinde dilekçelerini almakta hem de kurumların politikalarını vatandaşların talep ve istekleri doğrultusunda değiştirmesini sağlamaktadır. Bu da vatandaşın yönetime katılım seviyesini arttırmaktadır. CİMER, doğrudan Cumhurbaşkanlığı’na bağlı, vatandaşın istek ve önerilerini alarak vatandaş çözüme ortak eden ve onların kamu yönetiminden şikâyetlerini sone erdiren köprüdür. CİMER aracılığıyla kamu yönetiminin faaliyetleri üstündeki demokratik denetim mekanizmaları güçlenmektedir (CİMER, 2023, s. 9).

Kamu Denetçiliği, CİMER, e-Devlet ve Açık Kapı gibi vatandaşın istek ve şikâyetlerini kamu kurumlarına iletip onların da yönetim politikalarını değiştirmeye ön ayak olan bir iletişim çalışmasıdır. Aynı zamanda bu uygulamalar sayesinde halk yönetime bireysel olarak katılabilmektedir. Süreç hızlı şekilde işlerken, kırtasiye masrafları en az düzeye inip bürokratik engeller de azalmaktadır. Ancak çok sayıda işlevi, uygulama alanı olan ve stratejik iletişim yönetimi olarak tanımlanan halkla ilişkilerin bu uygulamalar vesilesiyle kamu-paydaş ve devlet arasında çift yönlü iletişim görevine odaklandığı söyleyebiliriz. Buna en güzel örnek yerel bazda belediyelerin Alo Mavi Masa 153, Konya Büyükşehir Belediyesi Açık Kapı vb. şekillerdeki yapılanmalarıdır. Bu yapılanmaların mevcut olduğu il ve ilçe belediyelerinin kendi bünyelerinde halkla ilişkiler faaliyetlerini yerine getiren birimlerdir. Aynı zamanda bu birimler sadece vatandaşın istek ve şikâyetlerini alıp belediyenin kendi içindeki birimlere yönlendirip yine vatandaşa dönüş yapmaktadır. Belediyelerin bünyesindeki Mavi Masa, Açık Kapı vb. birimler görev tanımı olarak vatandaş ve belediye arasındaki çift taraflı iletişimi sağlamakla birlikte kurumsal olarak da yine ilgili belediyelerin halkla ilişkiler birimlerine bağlıdırlar.

### **Açık Kapı Milletın Kapısı**

Örgütlerde Açık Kapı uygulamasının halk ve vatandaş arasındaki iletişimi sağlayan bir proje olmasının yanı sıra kurumlarda Açık Kapı uygulaması, temelde çalışanların yöneticilerinin ve yönetimdeki diğer yetkililerin odalarına kendileriyle ilgili herhangi bir hususta görüşmek amacıyla gelebilmelerini sağlayan bir politikadır (Davis, 1994, s. 5). Günümüzde teknolojik gelişmelerle birlikte yönetim anlayışının ve iletişim araçlarının değişmesi nedeniyle kamu otoritesi Açık Kapı uygulamasını tüm vatandaşlara hitap edecek şekilde ağırlıklı olarak elektronik ortama taşımıştır.

Açık Kapı Projesi (Milletın Kapısı), İçişleri Bakanlığı tarafından 2017’de 180 Günlük Hükümet Eylem Planı doğrultusunda başlatılmıştır. Projesinin hedefi, vatandaşla en iyi şekilde iletişim kurularak talepleri etkili ve hızlı şekilde alarak takip edilmesi ve sonuçlandırılmasıdır. Açık Kapı projesi ile

devlet vatandaşın sorunlarını, istek ve taleplerini başvuru yapılan yerde çözüme kavuşturarak hızlı, etkili ve verimli devlet anlayışını ön plana çıkarmaktadır. 2020’de Resmî Gazetede “*Valilik ve Kaymakamlık Birimleri Teşkilat, Görev ve Çalışma Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik*” yayınlanan yönetmeliğe istinaden Açık Kapı Şube Müdürlüğü, sadece Bakanlık tarafından onaylanan ilçe kaymakamlıklarında ve valiliklerde hizmet vermektedir. Açık Kapı uygulaması CİMER’ den farklı olarak yerel bir özellik taşımaktadır. Vatandaşlar ikamet ettikleri şehir ya da ilçelerde Açık Kapı Şube müdürlükleri vasıtasıyla istek, şikâyet ve önerilerini devlete rahatlıkla iletebilmektedir. Uygulamanın temel amacı devlet ve vatandaş arasında karşılıklı olarak iletişim aracılığıyla güveni arttırıp bağı sağlamaktır (İçişleri Bakanlığı, 2023).

Açık Kapı ile vatandaşın talep, istek ve şikayetleri 17 başlık ve 322 kategori halinde sıralanan talepler elektronik zeminde kaydedilip süreç takip edilmekte ve sonuçlandırılmaktadır. Bu talepler yüz yüze, internet üzerinden ve mobil cihazlardaki Açık Kapı uygulamasından yapılabilmektedir. Başvurular elektronik sisteme kaydedildikten sonra, Açık Kapı biriminde çalışan personel tarafından ilgili birimlere yönlendirilmekte, vatandaşa sürecin başladığına dair cep telefonu mesajı gelmektedir. 7 iş günü içinde talep sonuçlandırılarak sürecin her aşamasında vatandaş konuyla ilgili bilgilendirilmektedir. Bu süreçler ilgili personelle doğrudan vali yardımcısı ve vali, ilçelerde ise kaymakam tarafından takip edilmektedir. Aynı zamanda İçişleri Bakanlığı tarafından da illere yapılan başvuruların süreçleri takip edilebilmektedir. Böylelikle yerel ve merkezi düzeyde sorunlu konular belirlenip yönetim politikalarının ve hizmet sunum tekniklerinin geliştirilmesi hedeflenmektedir. Açık Kapı projesi, vatandaşla devlet arasındaki iletişim ve güveni karşılıklı olarak yükseltmek, süreci hızlı şekilde yöneterek vatandaş memnuniyetini arttırmak, vatandaşın istek-şikâyet ve beklentileri hususunda kamu politikalarını yönlendirmeyi amaçlamaktadır.

Açık Kapı projesinin temel amacı vatandaş ve devlet arasında iletişim ve güveni arttırmak, başvuruları hızlı şekilde sonuçlandırarak vatandaş memnuniyetini arttırmak, sürekli tekrar eden sorunlara çözüm sunmak, vatandaşın gelen talep, şikâyet ve beklentiler neticesinde kamu politikalarını şekillendirmektir (İçişleri Bakanlığı, 2023). Dolayısıyla Açık Kapı Projesi aracılığıyla vatandaşla iletişim kurularak kurum politikalarının iyileştirilmesi sağlanmaktadır. Bu da 7 gün gibi son derece hızlı bir şekilde gerçekleşmektedir. Devlet ve vatandaş arasında iletişimi sağlayan, hem vatandaşın talep ve şikayetlerine cevap verip kurumların hizmetlerini iyileştirmesini amaçlamakta hem de bu talep ve şikayetler doğrultusunda kurumların yönetim politikalarını kamu ve paydaşlar lehine yapılandırmaktadır. Öte yandan Açık Kapı’nın yerel yönetimlere hitap etmektedir. Doğrudan valilikler ve kaymakamlıklara yapılan şikayetler doğrultusunda vatandaşın taleplerine daha kısa sürede cevap verilmektedir. Böylelikle CİMER’in iş yükünü de hafifletmektedir.

Kamu Denetçiliği, CİMER, e-Devlet ve Açık Kapı gibi devlet ile vatandaş arasındaki iletişimi sağlayan bir araç olarak yer almaktadır. Ancak uygulama alanı son derece geniş olan halkla ilişkiler disiplininde Açık Kapı, CİMER, e-Devlet vb. kurumların sadece devlet ve vatandaş arasındaki iletişimi sağladığı, sosyal sorumluluk, medya ile ilişkiler, itibar, kriz, imaj, sorun vb. yönetimi gibi uygulama alanlarının arka planda kaldığı görülmektedir. Bu uygulamalar halkla ilişkilerin görev alanındaki vazifelerden sadece bir tanesini yerine getirdiğini göstermektedir. Her ne kadar Açık Kapı, CİMER, e-Devlet vb. uygulamalar halkla ilişkileri sponsorluk, kriz yönetimi, sosyal sorumluluk, lobicilik vb. faaliyetlerini yerine getirmese de vatandaş ve devlet arasındaki iletişimi sağlayarak, vatandaşın çok çeşitli kanalları kullanarak devlete istek, şikâyet ve beklentilerini iletmesini kolaylaştırmıştır. Yine devletin bakış açısından değerlendirildiğinde bu uygulamalar sayesinde vatandaşla kolaylıkla iletişim kurulabilmekte, gelen şikâyet, beklenti ve istekler neticesinde devlet politikalarına yön verilmektedir.

## **Bir Halkla İlişkiler Uygulaması Olarak Açık Kapı Üzerine Alan Araştırması**

### **Amaç**

Bu çalışma, halkla ilişkilerde Grunig ve Hunt’un 4’lü modeli bağlamında devletin halkı tanıma aracı olarak Açık Kapı uygulamasını nasıl kullandığını tespit etmeyi ve Açık Kapı uygulamasının vatandaş bilgilendirme, yönlendirme ve yönetime katılımı konusundaki rolünü betimlemeyi amaçlamaktadır.

## Araştırma Sorusu

Kamu yönetiminde halkı tanıma aracı olarak Açık Kapı uygulaması nasıl kullanılmaktadır?

Açık Kapı uygulamasının vatandaşı bilgilendirme, yönlendirme ve yönetime katılım konusundaki rolü nedir?

Açık Kapı uygulaması Grunig ve Hunt'ın 4'lü modelindeki hangi iletişim boyutlarına uyum sağlamaktadır?

## Yöntem

Araştırmada niteliksel araştırma yöntemlerinden anlatı (öyküleyici) araştırma yöntemi kullanılmıştır. Anlatı araştırmaları ile bireylerin bir konu veya olguya dair yaşadıkları hikayeler incelenir. Araştırmacı verileri sahadan toplarken katılımcıların deneyimlerine atfettikleri anlamları ele alır (Ankara Üniversitesi Açık Ders Malzemeleri, 2023). Olmuş ve sona ermiş olaylar ifade edilir. Anlatan bireyin olaya bakış açısı her şeyi etkiler (Sönmez ve Fusun, 2014, s. 83). Araştırmaya katılan araştırmacılardan Açık Kapı 'ya dair elde edilen veriler 4'lü modelde yer alan iletişimin akış yönü ve asimetrik-simetrik temalar altında niteliksel içerik analizi dahilinde değerlendirilmiştir. Araştırmada amaçlı örneklem veri toplama yöntemi olarak seçilmiştir. Araştırma kapsamında bireylerden yarı yapılandırılmış mülakat tekniği ile yüz yüze ve telefonla bilgiler elde edilmiştir.

## Sınırlılık

Açık Kapı uygulaması T.C İçişleri Bakanlığı tarafından bütün Türkiye'de uygulanan bir projedir. Çalk Kapı, Türkiye'de bütün illerde ve büyük ilçelerde uygulanan bir projedir. Ancak yerel olmakla birlikte proje özünde İçişleri Bakanlığı tarafından yönetilen merkezi bir yapıya sahiptir. Bütün yerleşim yerlerinde gerçekleştirilen uygulamalar standarttır. Evrenin de çok büyük olması nedeniyle araştırmanın yüksek maliyet ve geniş bir zaman dilimine neden olacağı gerekçesiyle, araştırma kapsamında sadece Osmaniye Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğü'nün uygulamalarının araştırılması ön görülmüştür. Bu nedenle sadece Osmaniye Valiliği'nin Açık Kapı Şube Müdürlüğü'nün uygulamaları mercek altına alınmıştır. Bölgenin demografik, sosyal, ekonomik, kültürel yapısı ayrıca bir sınırlılık teşkil etmektedir.

Araştırma kapsamında Osmaniye Valiliği Açık Kapı şube müdürü ve üç birim çalışanıyla yüz yüze ve telefonla yarı yapılandırılmış görüşme yapılmıştır. Çalışmanın araştırması 22 Mayıs 2023'te gerçekleştirilmiştir.

## Uygulama

Öncelikle araştırmanın sahada uygulanabilmesi için Osmaniye Korkut Ata Üniversitesinden “*Sosyal Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Kararı/ -2023/6/9*” alınmıştır. Etik kurul belgesi alındıktan sonra araştırma soruları Osmaniye Valiliği Açık Kapı şube müdürü ve çalışanları üzerinde uygulanmıştır. Sorular açık uçludur ve yönlendirme bulunmayan ifadelerle oluşturulmuştur.

Açık Kapı uygulamasına dair literatürde son derece sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Yılmaz ve Şahyar Akdemir (2019) Açık Kapı uygulamasını “*iyi idare*” bağlamında ele almış, Güler ve Yılmaz (2019) “*Bir Yönetişim Reformu Olarak Devletin Gülen Yüzü: -Açık Kapı- Uygulaması*” çalışmasında Açık Kapıyı CİMER ile karşılaştırmış, uygulamanın işleyişini, pozitif ve negatif yönlerini değerlendirmişlerdir. Bu yayınlar dışında Açık Kapı uygulamasına dair herhangi bir akademik çalışma bulunmamaktadır. Mevcut araştırmalarda kuramsal bir bakış açısından ziyade betimsel bir yaklaşım benimsenmiştir. Halkla ilişkiler bağlamında çalışma hiç değerlendirilmemiştir. Bu noksanlığa istinaden Açık Kapı çalışması halkla ilişkilerde önemli bir konuma sahip olan 4'lü model bağlamında ele alınmıştır. Devlet ve vatandaş arasında iletişimi sağlayan önemli bir hakla ilişkiler uygulaması olan Açık Kapı bu araştırmada Grunig'in 4'lü halkla ilişkiler modeli kapsamında niteliksel olarak incelenmiştir.

22 Mayıs 2023'te Osmaniye Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğünde gerçekleştirilen araştırma, Açık Kapı'nın iletişim amacı, biçimi ve uygulamada paydaşların dönüşümü ortaya konulmuştur.

Araştırma kapsamında verilerin analizinde niteliksel analiz kısmında dört katılımcıya propaganda-tanıtım, kamuoyu bilgilendirme, asimetrik ve simetrik (tanıma ve tanıtım) çerçevesinde dört farklı kategoride on dört soru sorulmuştur. Bu sorular:

Propaganda-tanıtım:

Açık Kapı amaçlarına ulaşmak için halka doğru olmayan bilgiler sunar mı?

Açık Kapı için şeffaflık ve doğruluk ön planda mıdır?

Kamuoyu bilgilendirme:

Açık Kapı'nın temel amacı nedir?

Başvurular ağırlıklı olarak hangi yöntemle (bilgisayar, telefon, yüz yüze vb.) yapılmaktadır.

Başvuru yöntemlerinin telefon, e devlet, yüz yüze hangi işlem süreçlerinden geçmektedir?

Vatandaş Açık Kapı 'ya herhangi bir şekilde başvurduğunda sisteme erişim sağlandığı anda bilgi edinme, şikayet, öneri ve talepleri haklarını nasıl kullanabileceğine dair basit yönlendirmeler bulunmakta mıdır?

Asimetrik iletişim

Vatandaşlardan çeşitli araç ve yöntemlerle bilgi topluyor musunuz?

Paydaş ve kamularınızı kategorilere ayırıyor musunuz?

Onlar hakkında araştırma yapıyor musunuz, başvuranların bilgi envanterini tutuyor musunuz?

Simetrik iletişim

Çeşitli iletişim araçlarıyla (telefon, sosyal medya, e posta) başvuranlar ile diyalojik iletişim kuruyor musunuz?

Vatandaşların istek, şikayet ve beklentileri neticesinde vatandaşın dile getirdiği kurumun işleyişini iyileştiriyor musunuz?

Başvuranların bilgilerini toplayıp onlarla müzakere ediyor musunuz?

Açık Kapı'nın kurumlara ve vatandaşa sağlandığı faydalar nedir?

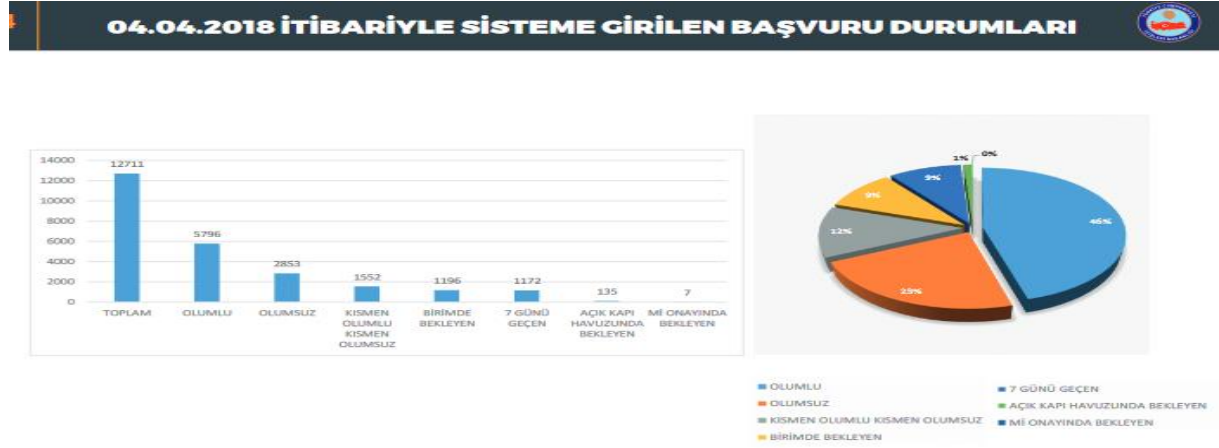
Açık Kapı birimi olarak kendinizi de denetliyor musunuz?

### **Araştırma Bulguları**

Araştırma kapsamında öncelikle Osmaniye Valiliği Açık Kapı Şubesine dair betimsel bilgilere yer verilmiştir. İkinci aşamada 4'lü model bağlamında Osmaniye Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğü ile görüşülmüş ve Açık Kapı'nın amacı, çalışmaları ve halkın yönetime katılımındaki rolünün ortaya konulması hedeflenmiştir. Osmaniye Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğü üstünde yapılan araştırma esnasında görüşme yapılan kişilerin isimleri Verileri Koruma Kanununa ve araştırma kapsamında veri toplanan kişilerden gelen talep üzerine doğrudan çalışmaya yazılmamıştır. Çalışma kapsamında Osmaniye Valiliğinde çalışan şube müdürü ve birimde çalışan üç personel ile yarı yapılandırılmış görüşme yapılmıştır. Personeller de makalede (P1, P2 ve P3) şeklinde kodlanmıştır.



İçişleri Bakanlığı Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'nın web sayfasında yer alan Açık Kapı sayfasında uygulamayla ilgili memnuniyet anketi yer almaktadır. Anket sonuçlarına göre başvuran kişiler yüksek oranda uygulamadan memnun görünmektedir. Ancak anket verileri 15 pilot ili kapsamaktadır ve yapıldığı yıl beyan edilmemiştir. Yine uygulamaya dair 2018'de yapılan ikinci bir istatistiki verileri bulunmaktadır. Bu verilerde 81 ilin toplam başvuru sayısı ve başvuru tarzları "olumlu, olumsuz, kısmen" bulunmaktadır. Öncelikle kapsamlı şekilde gerçekleştirilen önemli uygulamanın verileri güncel değildir. Ayrıca, başvuru şekillerini gösteren verilerdeki ifadeler son derece muğlaktır. Olumlu, olumsuz ve kısmen seçenekleri altındaki başvuruların içerikleri net şekilde ifade edilmemiştir. KVKK nedeniyle Türkiye genelinde hangi konuda, yaş, cinsiyet, coğrafi konum, sosyal-ekonomik durum, eğitim vb. şartlar dahilinde şehirlerden gelen verilerin karşılaştırıldığı verilere ulaşamamıştır.



Şekil 1. Açık Kapı başvurularının istatistiki verileri (İçişleri Bakanlığı, 2023).

Bütün bu veriler ışığında vatandaş odaklı yaklaşımla vatandaşların taleplerine hızlı, doğru ve yerinde çözümler üreterek kronikleşmiş sorunlara son vermeye çalışarak vatandaş memnuniyetini artırmayı hedefleyen ve son derece önemli bir uygulama olan Açık Kapı uygulamasının web sayfası İçişleri Bakanlığının Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı sayfası içinde bir bölümde yer aldığı gözlemlenmektedir. Yerel bazda devlet ve vatandaş arasında iletişim aracılığıyla güveni arttırmayı amaçlayan CİMER'in yükünü hafifleten bu önemli uygulamayla ilgili KVKK kapsamında yine İçişleri Bakanlığına bağlı ancak daha bağımsız, güncel ve ayrıntılı bilgilerin olduğu web sayfası tasarlanabilir. Böylelikle Açık Kapı kendini vatandaşa daha iyi tanıtabilir, bilgi verebilir ve şeffaf bir hizmet sunabilir.

Osmaniye Valiliği kapsamında Açık Kapı Şube müdürlüğü 2018'de vatandaşa hizmet vermeye başlamıştır. Osmaniye'de Açık Kapı hizmeti yalnızca valilik binasında verilmektedir. Diğer kaymakamlıklarda şeflik ve şubeler bulunmamaktadır. Web ortamına bakıldığında Osmaniye Açık Kapı şubesinin de bağımsız bir web sayfası bulunmamaktadır. Osmaniye valiliğinin web sitesi içinde yer alan "Açık Kapı Şube Müdürlüğü" sayfasında da sadece şube müdürlüğünün görev ve yetkilerine yer verilmektedir. Onun dışında uygulamayı yerel bazda vatandaşa tanıtan ve bilgi veren sade bir içerik bulunmamaktadır. Ancak sayfada yer alan "Açık Kapı Kullanım Kılavuzu" ile vatandaşların uygulamayı nasıl kullanacağına dair bilgiler verilmektedir.

### Osmaniye Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğü Hakkında Betimsel Bilgiler

Osmaniye Valiliği kapsamında Açık Kapı Şube Müdürlüğü 2018'de vatandaşa hizmet vermeye başlamıştır. Osmaniye'de Açık Kapı hizmeti yalnızca valilik binasında verilmektedir. Diğer kaymakamlıklarda şeflik ve şubeler bulunmamaktadır. Web ortamına bakıldığında Osmaniye Açık Kapı şubesinin de bağımsız bir web sayfası bulunmamaktadır. Osmaniye valiliğinin web sitesi içinde yer alan "Açık Kapı Şube Müdürlüğü" sayfasında da sadece şube müdürlüğünün görev ve yetkilerine

yer verilmektedir. Onun dışında uygulamayı yerel bazda vatandaşa tanıtan ve bilgi veren sade bir içerik bulunmamaktadır. Ancak sayfada yer alan “Açık Kapı Kullanım Kılavuzu” ile vatandaşların uygulamayı nasıl kullanacağına dair bilgiler verilmektedir.

Osmaniye Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğünün 2022 Ocak-Temmuz dönemine ait başvuruların istatistik verileri incelenmiştir. Veriler yorumlandığında Açık Kapıyla ilgili çeşitli betimsel bilgiler ortaya çıkmıştır.

Osmaniye Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğünden alınan verilere göre 2022 yılının ilk altı aylık döneminde toplam 5024 başvuruda bulunulmuştur. Bu başvuruların 3348’i kadın, 1676’sı ise erkeklere aittir. Bu doğrultuda kadınların erkeklere kıyasla yaklaşık olarak iki kat daha fazla Açık Kapı’yı kullandıkları görülmektedir.

**Tablo 2.** Cinsiyet verileri (Osmaniye Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğü, 2023)

Cinsiyet	Başvuru sayısı
Kadın	3348
Erkek	1676
Toplam	5024

2022’nin ilk altı aylık döneminde şubeye başvuranların yaş dağılım ortalamasına bakıldığında 1647 kişi ile en fazla 30-40 yaş aralığının, ikinci olarak 1469 kişi ile 20-30 yaş aralığının ve üçüncü olarak 1210 kişi ile 40-50 yaş aralığının Açık Kapı ’ya başvurduğu gözlemlenmektedir. Uygulamaya en az başvuranlar ise yaş ortalaması 10-20 düşük ve 80-90 yüksek olan kişilerdir. Buna istinaden Açık Kapı ’ya en fazla çalışma hayatında aktif olarak yer alan genç ve erişkin yaş grubu başvurmuştur.

**Tablo 3.** Yaş aralığı (Osmaniye Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğü, 2023)

Yaş aralığı	Başvuru sayısı
0-10	1
10-20	52
20-30	1469
30-40	1647
40-50	1210
50-60	388
60-70	185
70-80	57
80-90	14
90-100	1
Toplam	5024

Osmaniye Açık Kapı şube müdürlüğüne 2022’nin ilk altı ayında başvuran vatandaşlar başvuru aracı olarak vatandaşların %87,5’si yüksek oranda E-Devlet’i kullanmıştır. İkinci olarak %6,5 ile internet başvurusu ve üçüncü olarak da %4, 37 ile yüz yüze başvuru gerçekleştirilmiştir. Mobil başvuru ise en düşük %1,49’luk oranla en düşük başvuru aracıdır. Vatandaşların Açık Kapı ’ya istek, talep ve şikayetlerini belirtmek için online ortamın özellikle de yine bir online halkla ilişkiler uygulaması olan e-Devlet’i kullandıkları görülmektedir. Bu da teknolojik iletişim araçlarının vatandaşlar tarafından yoğun şekilde kullanıldığını ortaya koymaktadır.

**Tablo 4.** Başvuru şekli (Osmaniye Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğü, 2023)

Yüz yüze başvuru	İnternet başvurusu	Mobil başvuru	E-Devlet Başvuru	Toplam
220	331	75	4398	5024
% 4,37	% 6,5	% 1,49	% 87,5	% 100

Osmaniye Açık Kapı şube müdürlüğüne başvuran vatandaşların eğitim durumları incelendiğinde 1322 kişi sayısı ile en fazla lise mezunlarının olduğu, ikinci sırada 1144 başvuruyla ortaokul mezunlarının, 344 başvuru ile okuryazar olmayan kişilerin olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan kuruma başvuran 369 kişinin ön lisans, 226'sının lisans ve 10'unun doktora mezunu olduğu görülmektedir. Dolayısıyla eğitim seviyesi ile Açık Kapı'ya başvuranların arasında doğru orantı olduğu söylenebilir. Eğitim seviyesi yükseldikçe kuruma başvuran sayısı da büyük oranda düşmektedir. Eğitim seviyesine göre bireylerin devletle olan ilişkileri bakımından farklı kaynaklardan beslendiği öngörülebilir. Uygulamaya başvuranların çok yüksek bir oranı ilköğretim, ortaokul ve lise mezunu olduğu görülmektedir. Dolayısıyla Açık Kapı'nın verdiği hizmet ile eğitim seviyesi ilköğretim düzeyinde olan vatandaşların istek, ihtiyaç ve beklentilerini yüksek düzeyde karşıladığı söylenebilir.

**Tablo 5.** Eğitim seviyesi (Osmaniye Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğü, 2023)

Okur yazar değil	İlkokul	Ortaokul	Lise	Lisans	Ön lisans	Yüksek lisans	Doktora	Toplam
344	1608	1144	1322	369	226	10	1	5024

Osmaniye'de Açık Kapı'ya başvuruda bulunan vatandaşların ağırlıklı olarak hangi konularda hizmet talebinde bulduklarına dair 2022'nin ilk altı aylık istatistik bilgileri ele alındığında 3553 kişi en fazla sosyal hizmetler kategorisine başvuruda bulunduğu tespit edilmiştir. Sosyal hizmetler ihtiyaç sahibi kadın, erkek, engelli, yaşlı vb. vatandaşlara koruyucu, önleyici, destekleyici hizmet ve danışmanlık hizmeti vermektedir. "Diğer" hizmetler adı altında yer alan başvuru kalemi başvuru oranı olarak ikinci sırada yer almaktadır. Korunmaya muhtaç yaşlı ve engelli vatandaşlara hizmet veren vefa masası ikinci olarak en fazla başvuruda bulunan hizmet kalemidir. Valilik hizmetleri üçüncü, çalışma ve sosyal güvenlikle ilgili konular dördüncü sırada en çok başvuru alanlardır. İstatistik bilgilerine göre ağırlıklı olarak sosyal hizmetlere başvurmak isteyen vatandaşların ve yaşlı ve engelli bireylere destek veren valilik ve kaymakamlık hizmeti olan vefa masasından yardım istenildiği görülmektedir.

**Tablo 6.** Başvurulan alanlar (Osmaniye Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğü, 2023)

Sosyal hizmetler	Valilik hizmeti	Çalışma sos. Güv.	Vefa masası	Diğer	Toplam
3533	336	120	454	581	5024

Osmaniye'nin merkezi hariç toplam altı ilçesi bulunmaktadır. Açık Kapı'ya en fazla başvuru alan yer merkezdir. İkinci sırada büyük merkezinden sonra Osmaniye'nin en yoğun nüfuslu ilçesi Kadırlı gelmektedir. Osmaniye'de en düşük nüfuslu ilçe Hasanbeyli'dir. Açık Kapı 'ya yapılan müracaatların içinde en düşük orana sahip olan da yine Hasanbeyli ilçesidir. 2022'nin ilk altı aylık verilerine göre Açık Kapı 'ya başvuru oranı ile yerleşim biriminin nüfus oranı arasında doğru orantı bulunmaktadır. Yerleşim biriminin nüfusu arttıkça başvuruların sayısı artmakta, azaldıkça da başvuruların sayısı azalmaktadır.

**Tablo 7.** Başvuruların yapıldığı yerler (Osmaniye Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğü, 2023)

İlçe adı	Başvuru sayısı
Bahçe	118
Düziçi	324
Hasanbeyli	22
Kadirli	858
Sumbas	52
Toprakkale	145
Merkez	30505
Toplam	5024

Osmaniye Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğünden elde edilen 2022 yılına ait Ocak-Temmuz verileri bize Açık Kapı' ya dair Türkiye genelinde ve Osmaniye bazında genel çıkarımlarda bulunmamız için yeterli değildir. Ancak kısıtlı imkanlar altında elde edilen bu veriler bize yine de Açık Kapı ve vatandaşın hizmet beklentisi, başvuranların kullanım amacı, sosyal, demografik ve eğitim yapısı hakkında bilgi sahibi olmamızı sağlamaktadır. 2022'nin ilk altı aylık verileri bize özetle Açık Kapı' yı ağırlıklı olarak başvuranların kadınlar olduğunu, yaş aralığı bakımından genç erişkin ve yetişkin kişilerin daha fazla başvurduğunu, başvuruların yüksek bir oranla e-Devlet üzerinden yapıldığı, eğitim düzeyi ilköğretim seviyesinde olan kişilerin daha fazla başvuruda bulunduğu, genellikle sosyal hizmetlerden yararlanmak için bu uygulamanın kullanıldığı ve yerleşim biriminin nüfus oranı arttıkça başvuru sayısının da arttığı tespit edilmiştir. Bu veriler dışında Osmaniye Valiliğinin Açık Kapı şube müdüründen alınan bilgilere göre başvuruların zaman dilimlemesi olarak dönemsel şekilde farklılık göstermektedir. Özellikle dini bayramlar ve eğitim-öğretim yılı yaklaştığı zamanlarda sosyal yardım talepleri artmaktadır. Günlük 20-50, haftalık, 140-350 ve aylık olarak da 420-1050 başvuru Açık Kapı' ya yapılmaktadır.

### **Açık Kapı'nın Kamuoyunu Bilgilendirmese Açısından Osmaniye Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğü'ne İlişkin Niteliksel Veriler**

Araştırmada niteliksel veriler başlığı altında elde edilen bilgiler Grunig ve Hunt'un 4'lü modelinde yer alan kategoriler altında asimetrik ve simetrik veriler ışığında temalar halinde ele alınmıştır.

#### **Propaganda-Tanıtım-Basın Ajansı**

Propaganda modeli vericiden alıcıya doğru veri akışının olduğu modeldir. Amaç en kısa zamanda hedef kitlenin davranışlarını örgüt lehine değiştirmektir. Ancak doğruların alıcı ve verici için önemi yoktur (Okay ve Okay, 2007, 112-113). Araştırma kapsamında Osmaniye Valiliği Açık Kapı şube müdürüne yöneltilen “Açık Kapı amaçlarına ulaşmak için halka doğru olmayan bilgiler sunar mı?” sorusuna istinaden:

*“Açık Kapıda temel politikamız vatandaşa doğru, güvenilir, açık bilgiler sunmaktır. Temel hedefimiz devlet yönetiminde ve diğer kurumların işleyişinde şeffaflıktır. Birimiz için halkı doğru olmayan bilgilerle yanıltmak söz konusu bile değildir”* (Şube Müdürü, kişisel görüşme, 22 Mayıs, 2023).

P3 de “Açık Kapı için şeffaflık ve doğruluk ön planda mıdır?” sorusuna istinaden:

*“Açık Kapı diğer kurumlar, devlet ve vatandaş arasında köprü vazifesi görmektedir. Vatandaşın ulaşamadığı ya da tanınmadığı durumlarda vatandaş adına devlet araya girmekte ve doğru, güvenilir bilgilere ulaşıp bilgi kirliliğinin önüne geçerek güveni sağlamaktadır. Şeffaflık ve doğruluk bizim pusulamızdır”* (Personel 2, kişisel görüşme, 22 Mayıs, 2023).

Araştırma katılımcılarının beyanları doğrultusunda vatandaşı doğru bilgilendirmeyen propaganda modelinin işlemediği görülmektedir. Aksine Açık Kapı'nın temel politikasının “doğruluk ve şeffaflık” olduğu ifade edilmiştir.

### **Açık Kapı'nın Kamuoyunu Bilgilendirmesi**

Kamuoyu bilgilendirme modeli, 20. yüzyılın başlarında örgütlerin topluma, doğaya vb. sorumluluklarını yerine getirmemesi neticesinde örgütlere bir tepki olarak ortaya çıkmıştır. Örgütler kendilerini savunmak için “halkın aydınlatılmasını”, kamuoyuna gerçeğin anlatılmasını temel alan yeni bir halkla ilişkiler anlayışını benimsemişlerdir. Bu model halkla ilişkilerin tanıtım odaklı yaklaşımıdır (Balta Peltekoğlu, 2016, s. 102-106).

Osmaniye Valiliği Açık Kapı biriminin etkinlikleri ve faaliyet alanı kamuoyu bilgilendirme modeli bağlamında ele alınmıştır. Osmaniye Valiliği web sitesinde yer alan Açık Kapı sayfasında yalnızca “Açık Kapı yönergesi, Açık Kapı kılavuzu ve Açık Kapı online başvuru” bağlantıları bulunmaktadır (Osmaniye Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğü, 2023). Bu bağlantıların içinde Açık Kapı'nın çalışma yönergesi, amacı, başvuru şekli ve paydaşların online başvuruda bulunması için İçişleri Bakanlığının sayfası yer almaktadır. Çalışma yerel olmakla birlikte başvuru bağlantı adresi yerel değil ulusaldır. İçişleri Bakanlığının sayfasından Açık Kapı 'ya başvuruda bulunulduğunda veriler havuza girmekte ve havuzdan ilgili birimlere dağıtılmaktadır. “Vatandaş Açık Kapı 'ya herhangi bir şekilde başvurduğunda sisteme erişim sağlandığı anda bilgi edinme, şikâyet, öneri ve talepleri haklarını nasıl kullanabileceğine dair basit yönlendirmeler bulunmakta mıdır?” sorusuna cevaben Açık Kapı'nın internet sitesinde vatandaşı kolay ve basit şekilde yönlendiren içeriklerin mevcut olduğu görülmüştür. Açık Kapı'nın temel amacının ne olduğu, devlet ve vatandaş arasındaki iletişim sürecindeki rolüne dair şube müdürü şunları dile getirmiştir:

*“Vatandaşlarımıza hızlı, etkin ve etkili bir hizmet sunmak, vatandaşlarımızın kamu hizmetlerine erişimini kolaylaştırarak öneri, talep ve şikayetlerini içeren başvuranlarını en kısa sürede sonuçlandırmak, kamu hüzmelerinin sunumunda memnuniyeti ve devletle vatandaşlarımız arasındaki karşılıklı iletişim ve güveni artırmak Açık Kapı'nın temel amacıdır” (Şube Müdürü, kişisel görüşme, 22 Mayıs, 2023).*

Açık Kapı bu amacı ile hız ve etkililik üstüne hizmet anlayışını kuran ve devletle vatandaşın arasında köprü vazifesi gören güvenli bağlamına kendisini konumlandırmaktadır. Vatandaştaki güven de alıcıdan talep edilen şeffaf ve doğru bilgilendirme ile doğru orantılı olan bir durumdur.

Açık Kapı'ya başvuran vatandaşlar istek ve şikayetleri sisteme girdiği zaman belirli süreçleri takip etmektedir. P2'ye “başvurular ağırlıklı olarak hangi yöntem ve araçla (bilgisayar, telefon, yüz yüze vb.) yapılmaktadır; başvuru yöntemlerinin telefon, e devlet, yüz yüze hangi işlem süreçlerinden geçmektedir?” sorularına istinaden sürecin takip ettiği aşamaları ciddi şekilde sistem tarafından ele alındığını belirtmiştir.

*“Açık Kapı'ya yapılan başvurular genel olarak internet üzerinden alınmakta ve Açık Kapı yazılım sistemindeki havuzda toplanmaktadır. Vatandaşın başvurusu Açık Kapı sorumlusu tarafından alınıp sisteme girildiğinde vatandaşa kısa mesajla bilgi gitmektedir. Verilen sorguma numarası ile istek ve şikayetin takibi yapılabilmektedir. Sisteme girilen istek veya şikayet hakkında en fazla 7 iş günü içinde cevap verilmektedir. Vatandaş başvuruları elektronik yazılım alt yapısı ile Açık Kapı sorumlusu tarafından kurumlarda belirlenen Kurum Yetkililerine iletilmektedir. Kurum yetkilileri tarafından sistem devamlı kontrol edilmektedir. Kurum yetkililerine iletilen başvurular ile ilgili hiçbir gecikme olmaması, hızlı bir şekilde cevaplandırılması bizzat kurum amirlerinin sorumluluğundadır” (Personel 2, kişisel görüşme, 22 Mayıs, 2023).*

Açık Kapı bu amacı ile hız ve etkililik üstüne hizmet anlayışını kuran ve devletle vatandaşın arasında köprü vazifesi gören güvenli bağlamına kendisini konumlandırmaktadır. Vatandaştaki güven de alıcıdan talep edilen şeffaf ve doğru bilgilendirme ile doğru orantılı olan bir durumdur.

Açık Kapı' ya başvuran vatandaşlar istek ve şikayetleri sisteme girdiği zaman belirli süreçleri takip etmektedir. P2'ye "başvurular ağırlıklı olarak hangi yöntem ve araçla (bilgisayar, telefon, yüz yüze vb.) yapılmaktadır; başvuru yöntemlerinin telefon, e devlet, yüz yüze hangi işlem süreçlerinden geçmektedir?" sorularına istinaden sürecin takip ettiği aşamaları ciddi şekilde sistem tarafından ele alındığını belirtmiştir.

*Açık Kapı' ya yapılan başvurular genel olarak internet üstünden alınmakta ve Açık Kapı yazılım sistemindeki havuzda toplanmaktadır. Vatandaşın başvurusu Açık Kapı sorumlusu tarafından alınıp sisteme girildiğinde vatandaşa kısa mesajla bilgi gitmektedir. Verilen sorguma numarası ile istek ve şikayetin takibi yapılabilmektedir. Sisteme girilen istek veya şikayet hakkında en fazla 7 iş günü içinde cevap verilmektedir. Vatandaş başvuruları elektronik yazılım alt yapısı ile Açık Kapı sorumlusu tarafından kurumlarda belirlenen Kurum Yetkililerine iletilmektedir. Kurum yetkilileri tarafından sistem devamlı kontrol edilmektedir. Kurum yetkililerine iletilen başvurular ile ilgili hiçbir gecikme olmaması, hızlı bir şekilde cevaplandırılması bizzat kurum amirlerinin sorumluluğundadır (Personel 2, kişisel görüşme, 22 Mayıs, 2023).*

Sürecin hızını, vatandaşla iletişim şeklini çalışma dahilinde kontrol etmek amacıyla Açık Kapı Osmaniye şubesine 25 Mayıs 2023'te Osmaniye'deki başı boş sokak köpekleri hakkında şikayette bulunuldu. Şikayetin sisteme girdiğine dair Osmaniye Valiliği tarafından kısa mesaj olarak telefona "777...." yedi haneden oluşan takip numarası gelmiştir. İlgili şikâyetin Açık Kapı uygulamasına göre 7 iş günü içinde sonuçlandırılması gerekiyordu. Ancak "777..." Şikâyetin cevabı 23 Ekim 2023' de yaklaşık olarak şikâyet sisteme girdikten beş ay sonra gelmiştir. Şikâyetin çözümünde sorumlu olan birimin verdiği yanıt yine yedi haneden oluşan takip numarası ile e-Devlet üzerinden görülmektedir. Şikâyete yanıt verildiği de kısa mesaj olarak telefona iletilmiştir. Başvuru sürecinin Açık Kapı' da belirtildiği gibi işlediği ancak 7 iş günü gibi kısa bir sürede şikâyetin sonuçlandırılmadığı gözlemlenmektedir. Şikâyetin verilen süreler dahilinde sonuçlandırılmamasının sorumluluğu Açık Kapı' nın değildir. Ancak Açık Kapı vatandaşın sorununun çözümü geciktiğinde yine ilgili kuruma soruna dair resmi girişimde bulunmaktadır. Sorunların cevaplanma süresi ilgili merciye ait olmakla birlikte zamanı yöneten taraf Açık Kapı'dır.

The screenshot displays the 'Açık Kapı' system interface. At the top, there is a logo for 'AÇIK KAPI' with the tagline 'Hızlı ve Etkin'. Below the logo, the 'Başvuru Konusu' (Complaint Topic) section is visible, containing a text box with the following content: 'Osmaniye Fakiuşağı Mahallesiindeki sokak köpeklerinden son derece rahatsızım, saldırma teşebbüsünde bulunmaktadırlar. Çocuklarımla sokakta yürüyemiyorum. Sokak köpekleri aynı zamanda Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi kampüsünde de yoğun şekilde bulunmaktadırlar. Belediye sokak köpekleri konusunda hiç bir şey yapmamaktadır. Bu konuda belediyeyi uyarmanızı rica ediyorum.'

The 'Sonuç' (Result) section is highlighted in a light blue box. It contains the following text: 'Sayın GÜLSÜM ŞİMŞEK; Açık Kapı Bürosu' na 25.05.2023 tarihinde yapmış olduğunuz 777... no' lu başvuru sonuçlanmıştır. Başvurunuz Osmaniye Belediyesi Veteriner İşleri Müdürlüğüne iletilmiş olup gelen cevabi yazıda ; Fakiuşağı mahallesi ve şehrimizin diğer mahallelerinde düzenli olarak çevreye rahatsızlık veren ve hasta olan sokak hayvanlarını belirli aralıklarla barınağımıza almaktayız. Çevre il ve ilçelerden gece sokaklarımıza köpek bırakmaktalar. Bunun sonucunda sokaklarımızda köpek sayımız fazlaşmakta ve çocuklarımıza , vatandaşlarımıza rahatsızlık vermektedir. Bunun için çalışmalarımız devam etmektedir şeklinde değerlendirilmiştir. Açık Kapı Bürosu' na başvurduğunuz için teşekkür eder, iyi günler dileriz.'

At the bottom right of the result section, there is a logo for 'OSMANİYE VALİLİĞİ' with the tagline 'Windows'u etkinleştir' and 'Windows'u etkinleştirmek için'.

Şekil 2. Başvurunun teyidi.

Yukarıda olumsuz bir iletişim örneği görülse de Açık Kapı'nın kullanım yoğunluğu onun vatandaşlarca, sorunlarının çözümü açısından önemli bir kanal olduğunu göstermektedir. Açık Kapı'nın vatandaşa sağladığı diğer bir yarar ise kurum ve birimler tarafından vatandaşa önem verilmesi ve sorunlarının daha kısa sürede çözülmesidir. P1 Açık Kapı' ya değil de şikâyetin veya

isteğin yapılacağı ilgili kuruma vatandaş bire bir gittiği zaman vatandaşla gereken ciddi düzeyde iletişim kurulmadığı, isteğine dair dönüş yapılmadığını belirtmektedir. Ancak aynı sorunla Açık Kapı'ya başvuran vatandaşın şikâyeti yine resmi bir birim tarafından ilgili kuruma iletildiğinde kurumun vatandaşa Açık Kapı üzerinden cevap verme yükümlülüğü bulunmaktadır. Burada Açık Kapı gerçek anlamda vatandaşın kapısı olup yine vatandaşın hakkını kurumlara karşı savunmaktadır. Bu da devlet yapısını daha açık, şeffaf ve güvenilir hale getirmektedir.

### **Açık Kapı'nın Vatandaşla İki Yönlü Asimetrik İletişimi**

Halkla ilişkilerde iki yönlü asimetrik iletişim paydaş ve kamularla kurulmadan önce örgüt tarafından hedef kitle üzerinde araştırma yapılmaktadır. Bu araştırmalar neticesinde örgüt hedef kitlelerini ikna edebilmek için onlardan topladığı bilgileri örgüt politikaları doğrultusunda kullanmaktadır. Çift taraflı faydadan ziyade örgüt hedeflerine ulaşabilmek için hedef kitlerin rızasını almak için iknasına odaklanmaktadır (Okay ve Okay, 2007, s. 148-151).

Osmaniye Valiliği Açık Kapı şube müdürü vatandaşlardan bilgi toplamak için uygulama kapsamında çeşitli araç ve yöntemlerin kullanıldığını belirtmiştir. *“Vatandaşlardan çeşitli araç ve yöntemlerle bilgi topluyor musunuz?”* sorusuna cevaben:

*“Açık Kapı'ya başvurular ağırlıklı olarak e-Devlet üstünden yapılmaktadır. Bunun yanı sıra yüz yüze ve telefonla da şikayetler alınmaktadır. Fakat başvuran kişinin kimlik ve iletişim bilgilerinin doğru, güvenilir olması ve ilgili kişiye dönüş yapılabilmesi için bizler de e-Devlet üzerinden başvuruda bulunulması hususunda insanlara salık veriyoruz. Bu yüzden telefonla yapılan başvuru sayısı düşük seviyededir”* (Şube Müdürü, kişisel görüşme, 22 Mayıs, 2023).

Günümüzde sosyal medya araçları da kamu ve özel kurumların iletilerini, duyurularını, etkinliklerini paylaştıkları önemli araçlardan bir tanesidir. Ancak Açık Kapı hem Bakanlık bünyesinde hem de Osmaniye Valiliği çerçevesinde Facebook, Instagram gibi sosyal medya araçlarını kullanmamaktadır. Birim çalışması P.1:

*“Valilik kapsamında verdiğimiz hizmetleri sosyal medya hesaplarından duyurmuyoruz. Birime dair sosyal medya hesaplarımız bulunmuyor. Sosyal medya hesabının açılması hususunda da karar verici merci İçişleri Bakanlığıdır. Özünde yerel hizmete hitap eden bir uygulama olsak da yapılanma itibarıyla merkezimiz. İçişleri Bakanlığının talimat ve yasal yönlendirmelerine dayanarak görevimizi icra ederiz”* (Personel 1, kişisel görüşme, 22 Mayıs, 2023).

Osmaniye Valiliğinin Açık Kapı web sayfası incelendiğinde sayfanın üst kısmında sosyal medya paylaşım ağları ikonlarının bulunduğu görülmektedir. Ancak sosyal medya ikonlarına tıklanıldığı zaman İçişleri Bakanlığının ya da Valiliğin Açık Kapı hesabına bağlanılmadığı sadece ilgili sayfanın bireyin kendi sosyal medya hesabından paylaşabildiği gözlemlenmiştir. Sosyal medya araçlarının iletişim kurmak için önemli platformlar arasında yer aldığı küresel çağda hem vatandaşlara daha fazla ulaşabilmek hem de tanıtım ve bilgilendirme faaliyetlerini gerçekleştirmek için uygulamanın sosyal medya hesapları ilgili kurumlar tarafından etkin şekilde kullanılabilir.

Halkla ilişkilerde özellikle stratejik yönetim safhasında örgütün paydaşlarına dair araştırma yöntemlerini kullanarak tarama yapması ve onları sınıflandırması önem arz etmektedir. Böylelikle paydaşların röntgenini çekip, aktif ya da pasif olduğunu tespit edebilir. Bu öngörü neticesinde de krizlerin çıkması ve paydaşların kamulara dönüşmesi engellenebilmektedir. *“Paydaş ve kamularımızı kategorilere ayırıyor musunuz, onlar hakkında araştırma yapıyor musunuz, başvuranların bilgi envanterini tutuyor musunuz?”* şube müdürünün bu paydaşların sınıflandırılması konusundaki ifadeleri şunlardır:

*“İç paydaşlarımızı Sosyal Yardımlar, Valilik Hizmetleri, Çalışma ve Sosyal Güvenlik vb. guruplara ayırırken vatandaşları da eğitim, yaş, cinsiyet gibi kategorilere ayırıyoruz. Bakanlık tarafından “İş Zekası” uygulamasıyla bu veriler istenilen zaman aralığında ulaşılabilir. Ancak sahaya çıkmadan önce paydaşlar hakkında araştırma yapmıyoruz. Herhangi bir araştırma yöntemi de*

*kullanmıyoruz. Biz sadece bize başvuran vatandaşların verilerini işliyor, onları kategorileştirip istatistiki bilgilerle raporlaştırıyoruz. Öte yandan sisteme başvuran kişilerin daha önce başvuruda bulunup bulunmadığı ve neden başvuruda bulunduğuna dair de verilerimizin envanterini tutuyoruz. Böylelikle daha sağlıklı hizmet verebilmek imkânımız bulunmaktadır” (Şube Müdürü, kişisel görüşme, 22 Mayıs, 2023).*

Osmaniye Açık Kapı biriminin halkla ilişkiler yönetiminde önemli bir konumu bulunan paydaş ve kamuların sınıflandırılması hususunda ön çalışma yapmadığı sadece birime başvuranların genel özelliklerini kategoriler halinde ayırdıkları gözlemlenmektedir. Oysaki niceliksel ve niteliksel araştırma yöntemleri kullanılarak hedef kitlelerden veri toplanmakta ve onların konular ya da örgüt hakkındaki algı seviyesi ölçümlenmektedir. Bu da risk, sorun, konu yönetimi başarılı şekilde yönetilerek krizlerin çıkmasının önüne geçilmektedir. Aynı zamanda paydaşlardan toplanan veriler örgüt politikalarına da yön vermektedir (Şimşek, 2023, s. 197).

### **Açık Kapı'nın Vatandaşla İki Yönlü Simetrik İletişimi**

Halkla ilişkilerde dörtlü modelin son halkası olan iki yönlü simetrik iletişim karşılıklı anlayış ve müzakereye dayanmaktadır. İki yönlü simetrik iletişim kapsamında sahadan toplanan veriler değerlendirilmiştir.

Vatandaşla en iyi seviyede iletişim kurarak onların taleplerini etkili ve hızlı şekilde alıp çözüme ulaştırmayı amaçlayan Açık Kapı'nın vatandaşa karşı çeşitli görevleri bulunmaktadır. “*Çeşitli iletişim araçlarıyla (telefon, sosyal media, e posta) başvuranlar ile diyalojik iletişim kuruyor musunuz?*” sorusuna cevaben Şube müdürü:

*“Vatandaş talep ve şikâyetinde bulunduğu, Açık Kapı sorumluları devletin güler yüzünü göstermekte, vatandaşa kendi evindeymiş gibi hissetmesini sağlayarak görüşmeler yapmaktadır. Vatandaşa devletin, milletimizin hizmetinde olduğunu gösterilmektedir. Ayrıca uygulamaya birden fazla başvuru yöntemi olduğu için vatandaş açısından kâğıt ve zamandan tasarruf sağlanmaktadır” (Şube Müdürü, kişisel görüşme, 22 Mayıs, 2023).*

Devlet vatandaşla Açık Kapı sayesinde bire bir iletişim kurabilmektedir. Örgütlü yapılardan ziyade vatandaş bireysel olarak sorunun çözümü için devletin kapısına gelmekte ve çalışanların güler yüzlü samimi duruşuyla kendisini arz etmektedir. O an için sorunun giderilmesi amacıyla bire bir vatandaşın şikâyetinde ya da talepte bulunduğu kurum karşısında olmasa da vatandaşın hakkını savunan kurumsal kamu hizmetiyle vatandaşa hizmet sunmaktadır. Diğer bir deyişle Açık Kapı diğer kamu ve özel örgütlere karşı vatandaşın avukatı olmaktadır.

“*Vatandaşların istek, şikâyet ve beklentileri neticesinde vatandaşın dile getirdiği kurumun işleyişini iyileştiriyor musunuz?*” sorusuna istinaden şube müdürü Başvurulardan elde edilen bilgiler sentezlenip, istatistiki bilgiler dahilinde raporlaştırılıp diğer kurumlarla paylaşıldığını belirtmiştir.

*“İçişleri Bakanlığı Strateji Daire Başkanlığın 31.10.2019 tarih ve 3788 sayılı yazısı gereğince; Açık Kapı bürolarının işleyişine yönelik konularla ilgili Vali Yardımcısı Başkanlığında Açık Kapı il ve ilçe koordinatörlerinin katılımıyla yılda iki defa “Ocak ve Temmuz” toplantı yapılması ve toplantı sonucunun rapor halinde Bakanlığımıza bildirilmesi talep edilmiştir. Bu nedenle yapılan toplantılarda vatandaş daha iyi hizmet verebilmek adına gerektiğinde veriler sentezlenerek kamu kurumlarıyla paylaşılmaktadır. Paylaşılan veriler her zaman vatandaş lehine karar vermede etkili olmaktadır” (Şube Müdürü, kişisel görüşme, 22 Mayıs, 2023).*

Halkla ilişkilerde iki yönlü simetrik iletişimde örgüt ve paydaş-kamular karşılıklı müzakere sonucunda birbirlerinden verdikleri tavizler neticesinde uzlaşmaya varmaktadır. Burada vatandaş yönlendirme ve ikna etme dışında anlama ve iletişim kurma ön plandadır (Grunig ve Grunig, 2005, s. 310). Dolayısıyla vatandaş ve ilgili kamu, özel örgütler arasında Açık Kapı vesilesiyle doğrudan müzakere ortamı oluşmamaktadır. Bunun yerine Açık Kapı vatandaş ve ilgili kamu, özel örgütler arasında dolaylı olarak oluşturulan kurumsal bağ işlevini görmektedir. İçişleri Bakanlığı tarafından



gerçekleştirilen bir uygulama olması nedeniyle Açık Kapı'nın vatandaş ve devlet arasında bağlantı görevi görmesi önemlidir. Açık Kapı yardımıyla vatandaş ilgili örgüte istek-şikayetinde bulunurken hem kendi bilgi ihtiyacını karşılamakta hem de ilgili örgüt vatandaştan gelen veriler neticesinde yine vatandaş lehine yönetim politikalarını iyileştirmektedir. Ayrıca Açık Kapı'nın önemli özelliklerinden bir tanesi de vatandaşla iki yönlü iletişim kurarak dezenformasyonu engellemektir. Bilgiler devlet eliyle kaynağında ve en güvenilir konumdan temin edilmektedir.

*“Başvuranların bilgilerini toplayıp onlarla müzakere ediyor musunuz; Açık Kapı'nın kurumlara ve vatandaşa sağlandığı faydalar nedir, Açık Kapı birimi olarak kendinizi de denetliyor musunuz?”* sorusuna karşılık araştırma verileri neticesinde iki yönlü simetrik iletişim çerçevesinde İçişleri Bakanlığının Açık Kapı' ya başvuran vatandaşları telefonla arayıp, aldıkları hizmet karşılığında memnuniyet derecelerini ölçtüğü ortaya çıkmıştır. P3:

*“İçişleri Bakanlığı tarafından uygulamayı kullanan vatandaşlar telefonla arıyor ve memnuniyet anketi yapıyor. Böylelikle süreç aktif bir şekilde takip ediliyor, tıkanmalar varsa tespit edilip çözülmesi için girişimde bulunuluyor. Bu süreci de hem Bakanlık hem de Valilik bire bir takip ediyor. CİMER' in bu şekilde bir uygulaması bulunmamaktadır. Ayrıca CİMER vatandaşa 15 gün içinde dönüş yaparken Açık Kapı 7 iş günü içinde dönüş yapıyor. Dolayısıyla Açık Kapı CİMER'e kıyasla hem daha hızlı çalışıyor hem de vatandaşlardan gelen geri beslemelerle kendisini yeniliyor”* (Personel 3, kişisel görüşme, 22 Mayıs, 2023).

Memnuniyet anketleriyle İçişleri Bakanlığı ve valilik Açık Kapı hizmetini ilgili yerel birimin gerektiği gibi yerine getirip getirmediğini hem de Açık Kapı'nın hizmet anlayışında iyileştirilmesi gereken kısımların tespitini yapmaktadır. Memnuniyet anketleri aracılığıyla vatandaş, Açık Kapı ve kamu-özel kurumları farklı açılardan fayda sağlamaktadır. Halkla ilişkilerin stratejik iletişim yönetiminde ortam taraması araçlarından bir tanesi olan anketlerin Açık Kapı tarafından etkili şekilde kullanılması uygulamanın iki yönlü iletişimine katkıda bulunmaktadır.

## SONUÇ

Açık Kapı çalışması Grunig ve Hunt'un 4'lü modeli bağlamında incelendiğinde, projenin halka kendisini tanıtmaktan ziyade halkı tanıma odaklı çalıştığı söylenebilir. Sahadan toplanan verilere göre 4'lü modelin propaganda-tanıtım kısmına bire bir uyan, halkı doğru olmayan beyanlarda bulunan herhangi bir faaliyetine rastlanmamıştır. Öte yandan temel hedefi devlet ve vatandaş arasında etkin ve güvenilir iletişim kurma üstüne inşa edilen Açık Kapı kamuoyunun bilgilendirilmesine son derece önem vermektedir. Ancak Açık Kapı kamuoyunu bilgilendirirken içinde sade, açık ve net bilgilerin olduğu İçişleri Bakanlığı ve valiliğin web sayfalarından bağımsız web sayfası, küresel iletişim çağında vatandaşın bilgilendirildiği ve tanıtımda sıklıkla kullanılan sosyal medya hesapları bulunmamaktadır.

Vatandaş tanıma hususunda Açık Kapı vatandaştan gelen istek ve şikayetleri telefon, yüz yüze iletişim, internet uygulamaları ve e-Devlet uygulamalarıyla almaktadır. Süreci mümkün olduğu kadar hızlı bir şekilde gerçekleştirmeye önem vermektedir. Bununla birlikte uygulamayı kullanan vatandaşlara telefonla memnuniyet anketi yaparak süreçteki tıkanmaları değerlendirmekte ve geri dönüşler neticesinde ilgili kurumların işleyişini iyileştirmekle birlikte verdiği hizmeti denetlemektedir. Vatandaştan gelen bilgiler cinsiyet, başvuru kurumları, eğitim, başvuru coğrafi konum olarak sınıflandırılmakta ve istatistiki bilgilere dönüştürülmektedir. Bunlar da yine İçişleri Bakanlığı ve valilik tarafından incelenerek vatandaşa verilen hizmetlerin iyileştirilmesi sağlanmaktadır. Devlet bu uygulamalarıyla Kazancı'nın (2016, s. 89) da belirttiği gibi kamunun isteklerini öğrenme çabasında bulunmaktadır. Dolayısıyla halkla ilişkiler tanıtımdan çok daha meşakkatli bir iştir. Çünkü halkla ilişkiler günümüzde örgütün başarısı kamularıyla arasındaki karşılıklı yarara dayalı ilişkilerin kurulması ve sürdürülmesine dayalıdır. Bu nedenle tanıma odaklı halkla ilişkilerde çift yönlü asimetrik ve çift yönlü simetrik modeller önemli hale gelmektedir (Ehling, 2005, s. 484). Öte yandan örgütün hedef kitleler nezdinde güven ve anlayış sağlaması için onlara karşı şeffaf, açık ve net olmalıdır. Hedef kitlelerin bilgi ihtiyacını karşılamalıdır. Burada da kamuoyunun bilgilendirilmesi ön plana çıkmaktadır.

Örgütün paydaşlarının tamamı kendilerini daha iyi ifade edebilecekleri örgütlü gruplara (STK, sendika vb.) üye olmadıkları için vatandaşın bireysel istek ve şikayetleri örgüt için önemlidir (Kazancı, 2016, s. 157-159). Örgütün tanıma sorunu ön plana çıkmaktadır. Örgüte istek ve şikâyet taleplerini belirtmek için bireysel olarak çeşitli araç ve yöntemlerle başvuran vuran vatandaşın sorunlarının örgüt nazarında değerlendirilmesi örgütsel etkinliği arttırmaktadır (Yağmurlu, 2011, s. 5). Farklı iletişim araçlarıyla Açık Kapı birimleri vatandaşın istek ve taleplerini ele almaktadır. Bu talep ve şikayetler ilgili kurumlara yönlendirilerek vatandaş adına o kurumlardan cevap alınmaktadır. Valilik ve İçişleri Bakanlığı düzenli aralıklara şikâyet ve isteklerin istatistiki bilgilerini değerlendirerek kurumlardaki sorunları görmekte hizmetlerini iyileştirmektedir.

Osmaniye Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğünden alınan altı aylık istatistiki betimsel verilere göre uygulamaya en çok kadınların başvurduğu, yaş ortalaması olarak genç erişkinlerin daha fazla olduğu, başvuruların ağırlıklı olarak e-Devlet üstünden yapıldığı, eğitim seviyesinin ağırlıklı olarak ilköğretim seviyesinde olduğu, dini bayramlar, özel günlerde başvuru sayılarının arttığı, genellikle devletin sunduğu sosyal hizmetlerden faydalanmak için uygulamaya başvurulduğu ve yerleşim biriminin nüfus yoğunluğuyla başvuru sayısının doğru orantıda olduğu görülmüştür. Veriler her ne kadar kısa bir zaman dilimine ait olsa da Açık Kapı'nın kullanım amacı, başvuranların sosyal, demografik ve ekonomik özelliklerini betimlemektedir.

Araştırmanın temel problemine odaklandığında “*Kamu yönetiminde devletin halkı tanıma aracı olarak Açık Kapı uygulaması nasıl kullanılmaktadır.*” sorusuna cevaben araştırma neticesinde Açık Kapı uygulamasının çeşitli araç ve yöntemlerle kendini tanıtmaktan ziyade vatandaş tanıma girişiminde bulunduğu şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Ancak Araştırmanın soruları arasında yer alan “*Açık Kapı uygulaması Grunig ve Hunt'in 4'lü modelindeki hangi iletişim boyutlarına uyum sağlamaktadır?*” soruya istinaden elde edilen bulgular neticesinde Osmaniye Valiliği Açık Kapı uygulamasının propaganda modeli hiç uygulamadığı, ağırlıklı olarak da hedef kitlelerin araştırılmasını ön planda tutan asimetrik iletişim ve kamuoyu bilgilendirme modeline uyum sağladığı gözlemlenmiştir.

Öyle ki uygulama da iletişim aracılığıyla vatandaş ve devlet arasında anlayış, etkililik hız ve güvene dayalı iletişim üstüne inşa edilmiştir. Temel amaç vatandaşa şeffaf devlet anlayışı ile hizmet etmektir. Aynı zamanda uygulamanın her aşamasında vatandaşın mahremiyetini korumak için KVKK'ya son derece önem verilmektedir. Açık Kapı, vatandaşın istek ve şikayetlerini devlet adına ilgili kurumlardan talep eden ve yine kamu-özel örgütlerin işleyişini iyileştirmektedir. Vatandaş ve devlet arasında resmi, kurumsal, güçlü, güvenilir, etkin ve hızlı bir köprü vazifesi gören önemli bir halkla ilişkiler etkinliğidir. Veriler ışığında araştırmanın ikinci sorusuna “*Açık Kapı uygulamasının vatandaş bilgilendirme, yönlendirme ve yönetime katılım konusundaki rolü nedir?*” dayanarak Açık Kapı'nın vatandaş hızlı ve güvenilir şekilde, şeffaf devlet anlayışı ile bilgilendirdiği, devlet ve vatandaş arasında köprü vazifesi oluşturarak vatandaş dolaylı olarak yönetime dahil ettiği tespit edilmiştir.

## KAYNAKÇA

- Aktaş Yamanoglu, M., Gençtürk Hızal, G., & Özdemir, P. (2013). *Türkiye'de Halkla İlişkiler Tarihi*. Deki Yayınları.
- Al, H. (2005, Kasım). *Türk Kamu Yönetiminde Yolsuzlukla Mücadele, Geleneksel Bürokratik Yapı ve Yeni Etik Değerler*. 2. Siyasette ve Yönetimde Etik Sempozyumunda sunulan bildiri, Sakarya Üniversitesi. <http://www.etiksempozyumu.sakarya.edu.tr>
- Ankara.edu.tr. (2023, Haziran 06). Anlatı (Narrative) Araştırma. [acikders.ankara.edu.tr](http://acikders.ankara.edu.tr): <https://acikders.ankara.edu.tr/mod/resource/view.php?id=163309>
- Balta Peltekoğlu, F. (2016). *Halkla İlişkiler Nedir* (9. Baskı b.). Beta Yayınları.
- İletişim Başkanlığı. (2023, Mayıs 25). Açık Kapı. İçişleri Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı: <https://www.icisleri.gov.tr/strateji/acik-kapi>
- Canöz, K. (2008). Kamuda Halkla İlişkilerin Yeni Yüzü: Bilgi Edinme Yasası. *Selçuk İletişim*, 5(3), s. 141-152.
- CİMER. (2023, 22 05). CİMER. CİMER: <https://www.cimer.gov.tr/50sorudacimer.pdf>
- Çeliksoy, E. (2020). Türkiye'de Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve E-Devlet. *21. Yüzyılda Eğitim*

- ve *Toplum*, 9(27), s. 709-728.
- Davis, K. (1994). Açık Kapı Politikası. *Yönetim* (18), s. 5.
- Durmuşoğlu, T., & Genel, Z. (2022). Pasif Paydaş Olarak Vatandaşın E-İletişim İle Aktif Paydaşa Dönüşümü: Cimer Uygulaması Örneği. *Denetim* (24), s. 70-90.
- e-Devlet. (2023, Mayıs 22). e-Devlet Nedir? e-Devlet:  
<https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sikcaSorular#s01>
- Ehling, W. (2005). Halkla İlişkiler Eğitimi ve Profesyonellik. J. Grunig (Ed.), *Halkla İlişkiler ve İletişim Yönetiminde Mükemmellik* (s. 463-490) içinde. Rota Basım Yayım Dağıtım.
- Göksel, A. B., & Başok Yurdakul, N. (2016). *Temel Halkla İlişkiler Bilgileri*. Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi Yayınları.
- Grunig, J., & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. America and Canada: CBS College Publishing.
- Grunig, J., & Guring, L. (2005). Halkla İlişkiler ve İletişim Modelleri. J. Grunig (Ed.), *Halkla İlişkiler ve İletişim Yönetiminde Mükemmellik* (s. 307-348) içinde. Rota Yayınları.
- Grunig, J., & White, J. (2005). Halkla İlişkiler Kuram ve Uygulamasında Dünya Görüşlerinin Etkisi. J. Grunig (Ed.), *Halkla İlişkiler ve İletişim Yönetiminde Mükemmellik* (s. 44-78) içinde. Rota Yayıncılık.
- Güler, T., & Yılmaz, A. (2019). Bir Yönetişim Reformu Olarak Dvletin Gülen Yüzü "Açık Kapı" Uygulaması. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(3), s. 359-374.
- İçişler Bakanlığı. (2023, Mayıs 25). Açık Kapı Projesi (Milletin Kapısı). Açık Kapı:  
<https://www.icisleri.gov.tr/acik-kapi-projesi-19-01-2018>
- İstanbul Bilgi Üniversitesi. (2023, Mayıs 25). İnsan Hakları Hukuku Uygulama ve Araştırma Merkezi. İnsan Hakları Hukuku Bilgi Bankası: <https://insanhaklarimerkezi.bilgi.edu.tr/tr/content/37-kamu-denetciligi-kurumu>
- Kamu Denetçiliği Kurumu. (2023, Mayıs 25). Kamu Denetçiliği Kurumu Mevzuatı. TBMM Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık): <https://www.ombudsman.gov.tr/Mevzuat/Anayasa>
- Kazancı, M. (2016). *Kamuda ve Özel Kuruluşlarda Hakla İlişkiler*. Turhan Kitapevi.
- K.G.E.K. (2023, Mayıs 26). Kurul Hakkında Genel Bilgilendirme. T.C. Kamu Görevlileri Etik Kurulu: <https://www.etik.gov.tr/kurumsal/kurul-hakkinda/>
- Mevzuat. (2023, Mayıs 25). Bilgi Edinme Kanunu. Bilgi Edinme Kanunu:  
<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.4982.pdf>
- Okay, A., & Okay, A. (2007). *Halkla İlişkiler Kavram Strateji ve Uygulamaları*. Der Yayınları.
- Osmaniye Valiliği, (2024, 05, 11). Osmaniye Valiliği Açık Kapı Şube Müdürlüğü:  
<http://www.osmaniye.gov.tr/acik-kapi-sube-mudurlugu>
- Sönmez, V., & Fusun, A. (2014). *Örneklendirilmiş Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Anı Yayıncılık.
- Şimşek, G. (2023). Halkla İlişkilerde Stratejik İletişim Yönetimi Bağlamında Risk, Konu, Sorun ve Kriz Yönetimine Bütüncül Bir Yaklaşım. S. Paksoy, & H. Çiftçi (Ed), *Sosyal Bilimlerde Güncel Çalışmalar-3* (s. 183-203) içinde. İksad Yayınevi.
- Tarhan, A. (2007). Halkla İlişkilerde Tanıma ve Tanıtma Aracı Olarak İnternet: Belediyelerin Web Siteleri Üzerine bir Analiz. *Selçuk İletişim*, 4(4), s. 75-95.
- Tarhan, A. (2010). Devlet ve Vatandaş İlişkisinin Geliştirilmesinde Elektronik Devletin Rolü: Halkla İlişkiler Açısından Bir Değerlendirme. Yayınlanmamış doktora tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Woodyard, M. T. (1991). *Air Force Public Affairs: The Four Models of Public Relations and Excellence in Public Relations*. Maryland University Master Thesis. Maryland University.
- Yağmurlu, A. (2011). Siyasal Katılım ve Halkla İlişkiler: Ankara Merkez ilçe Belediyeleri Üzerine Bir İnceleme. *Türkiye Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü*, s. 1-17.
- Yılmaz, A. ve Şahyar Akdemir, D. (2019). "İyi İdare Hakkı" Bağlamında İçişleri Bakanlığı "Açık Kapı" Uygulaması. *Ombudsman Akademik*, 6(11), s. 17-38.