



TÜRKİYE BELEDİYELER BİRLİĞİ  
VE  
EGE BELEDİYELER BİRLİĞİ  
İŞBİRLİĞİNDE MEVZUAT BİLGİLENDİRME TOPLANTISI  
30 Kasım – 4 Aralık 2010

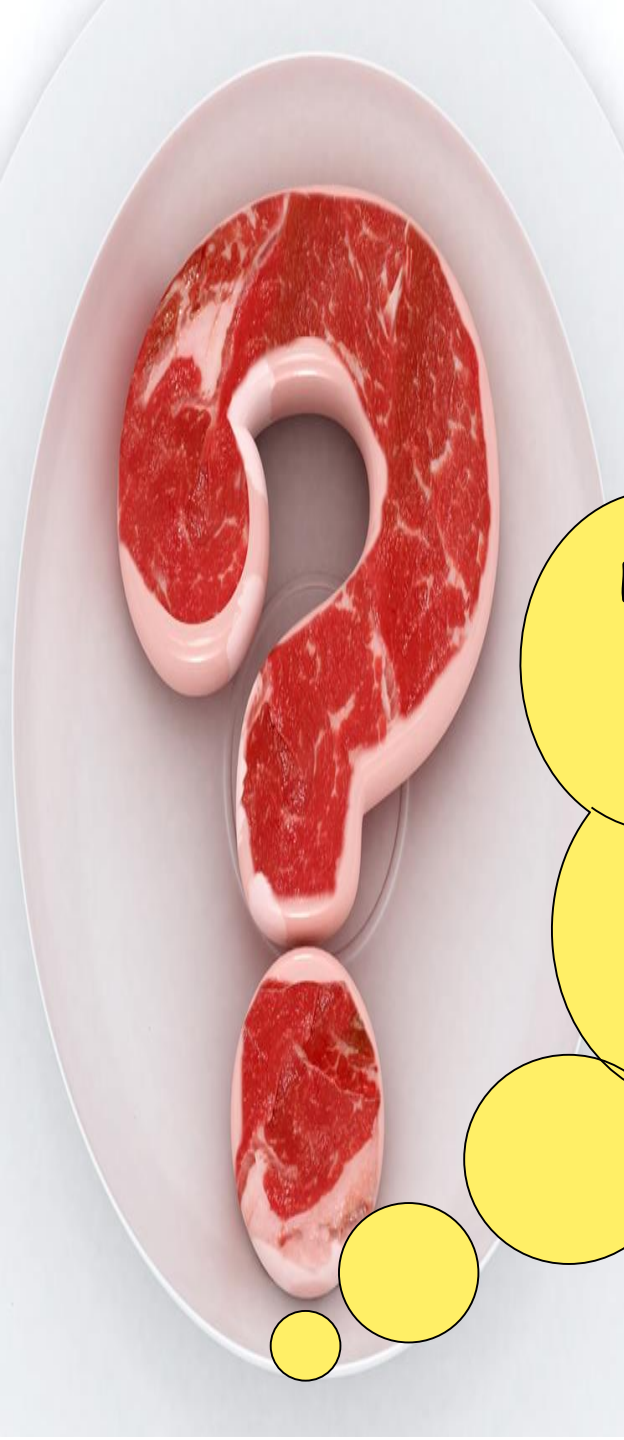
# KENT YÖNETİMİNDE İLETİŞİM

**Cemile GÜRÇAY ÇETİN**  
Yrd.Doç.Dr.



Dokuz Eylül Üniversitesi  
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi  
Öğretim Üyesi

[cemile.gurcay@deu.edu.tr](mailto:cemile.gurcay@deu.edu.tr)  
555 - 408 39 15



En uzak mesafe ne Afrika'dır  
ne Çin, ne Hindistan,  
ne seyyareler  
ne de yıldızlar geceleri ışıldayan...

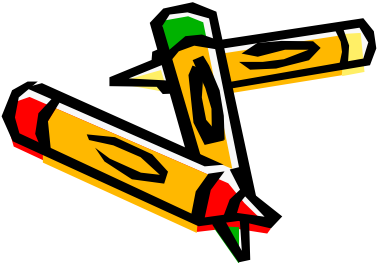
En uzak mesafe  
iki kafa arasındaki mesafedir  
Birbirini anlamayan  
Can Yücel

# Neden İletişim Kurarız?

- Kendimizi anlayabilmek
- Başkalarına anlatabilmek
- Başkalarını tanımak
- İnsanları etkilemek

**YADA  
İŞİMİZİ DOĞRU  
YAPABİLMEK**

amacıyla iletişim kurarız...



**KENT  
YÖNETİMİNDE  
İLETİŞİM  
KİMİNLE???**

**ÖNCELİKLE**  
**HEMŞEHRİLERLE?**  
?

**HEMŞEHİRİ  
KİMDİR???**



# HEMŞEHİRİ

- EKONOMİK
- SOSYAL
- KÜLTÜREL
- SİYASAL
- PSİKOLOJİK
- İNANÇSAL
- ESTETİK

BEKLENTİLERİ VE BİRİKİMLERİ  
OLAN

DEĞERDİR

**KENT  
YÖNETİMİNDE  
İLETİŞİM  
HİZMETTİR**



# HİZMET ÜRETİLDİĞİ YERDE TÜKETİLEN



İŞ



EYLEM



BAŞARIM

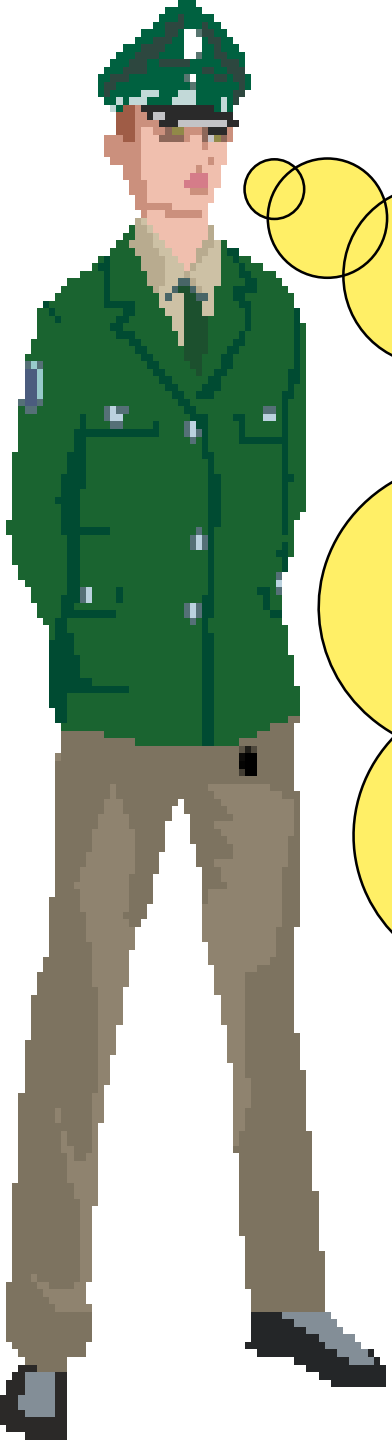


SOSYAL OLAY

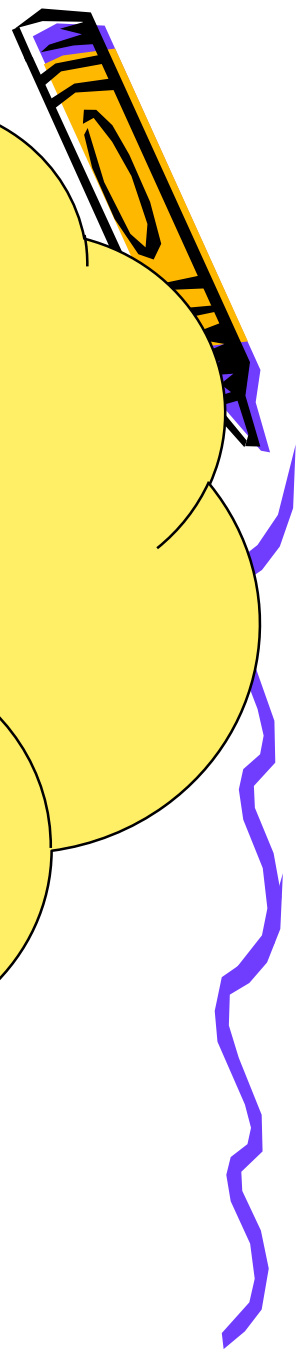


ÇABA

DIR



KENT  
YÖNETİMİ  
NASIL BİR  
HİZMETTİ  
R?



# KENT YÖNETİMİ

## \* Emek yoğun

- Bireysel ve yerel odaklı
- Kaliteli ve çözüm odaklı

## \* Memnuniyet-memnuniyetsizlik düzeyinde stratejik özellikler taşıyan

### \* Para kazanmanın birincil öncelik olmadığı

### \* 7 gün 24 saat olarak gerçekleştirilen

### \* Yoğunluk ve karmaşıklığa açık olan

### \* Teknolojik araçların kullanıldığı

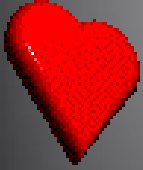
### \* Yüz-yüze etkileşimin yoğun yaşandığı

## \* Farklılık yönetimi başarısı gerekliliğinin yüksek olduğu

- Sakinlik ve hoşgörüyü en üst düzeyde kullanmayı gerektiren

İLETİŞİM ÜZERİNE YAPILANMIŞ....

HİZMETTİR





# KENT YÖNETİMİNDE HİZMETTE AMAÇ

GÜVEN SAĞLAMAK

GÖREV YAPMAK

İÇSEL MUTLULUK VE HUZURU SAĞLAMAK

TIR



# HİZMET ALGISI/KALİTESİ ?

Beklentiler



(Sizin Yarattığınız Standartlar ve Hizmet Anlayışı)




Algılama



Hizmet Algısı/Kalitesi





**NEDEN  
HIZMET  
ALGISI??**

“  
**ÇÜNKÜ**  
**ÇÜNKÜ**  
”





DEĞİŞİM



# DEĞİŞİM

Herhangi bir niteliğin ve niceliğin eski özelliklerini yitirerek yeni bir şekle bürünmesidir



**NASIL  
BİR  
DEĞİŞİM  
?**



**ÇEŞİTLİLİĞİ ÇOK  
VE  
ÇOK YÖNLÜ DEĞİŞİM**

**KATILIM  
SÜREÇLERİ**  
-Kent Konseyi-

**YASAL  
DÜZENLEMELER**  
-Güncel-

**YONETİCİLER  
YÖNETİM**  
-Liderlik-

**ÖĞRENME  
PAYLAŞMA  
SÜREÇLERİ**  
-Yaşam Boyu-

**ORGANİZASYON  
YAPILARI**  
-Esnek-

**ULUSLAR ARASI  
GEREKLİLİKLER**  
-Düzenleme  
Uygulama-

**ÇALIŞANLAR**  
-Yetkin  
Empatik-

**TEKNOLOJİ**  
-İnternet  
İntranet-

**HEMŞEHRİLER**  
-Değer-

**BEKLENTİLER**  
-Hakların  
Korunması-

# TEKNOLOJİ

- \* Portallar
- \* Bloglar
- \* Toplantılar
- \* Web
- \* Facebook
- \* İnternet
- \* Intranet
- \* Düşünsel Haritalar
- \* Twitter
- \* Programlar
- \* Sistemler...



# YÖNETİCİLER YÖNETİM

- \* Aydın
- \* Çözümçü
- \* Katılımcı
- \* Motive Edici
- \* Mütevazı/Alçak  
Gönüllü
- \* Otoriter Olmayan
  - \* Koç
  - \* Mentor
- \* Vizyon Sahibi
  - \* Şeffaf
- \* Adapte Edici
- \* Hizmet Eden
- \* Dönüştüren...



# ORGANİZASYON YAPILARI

- \* Çevik/Atik
- \* Adapte olan
  - \* Karmaşık
  - \* Çok Kaynaklı
- \* Sosyal Ağa Sahip
  - \* İş Odaklı
- \* Performans Ölçümü
- \* Sürekli Süreç Geliştirme...



# ÖĞRENME PAYLAŞMA SÜREÇLERİ

- \* Eşitler Arası
- \* Hikayelerle
- \* Yaşam boyu
- \* Paylaşım Esaslı
- \* Güvene Dayalı
- \* Sanal Dünya
- \* Düşünce Gücü
- \* Düşünsel Modeller...







## ÇALIŞAN

- \* Katılımcı
- \* Aidiyet duygusu yüksek
- \* Yaptığı işi ve organizasyonunu seven
  - \* Eğitilmiş ve kendisini geliştiren
- \* Gelişirken edindiği bilgileri paylaşan
- Mevcut bilgi-becerisini işine yansıtan
  - Risk alabilen ve yönetebilen
  - Yetkiyi paylaşabilen
  - Yenilik ve değişikliklere açık
  - Ekip çalışmasına yatkın
  - Yetkin
  - Yeni sorumluluklar alabilen
  - Sonuç odaklı
- İlk defada doğru yapabilen....

HEMŞEHİRİ BEKLENTİLERİNDEKİ DEĞİŞİM

GÜVENİRLİK

HİZMETLERİN  
BEKLENİLENİ  
VERMESİ



HEMŞEHİRİ BEKLENTİLERİNDEKİ DEĞİŞİM

UYGUNLUK

HİZMETİN HEMŞEHİRİ  
İÇİN YARARLI VE  
ANLAMLI OLMASIDIR



# HEMŞEHRİ BEKLENTİLERİNDEKİ DEĞİŞİM DEĞER

HEMŞEHRİLER  
ÖDEDİKLERİ PARAYA,  
HARCADIKLARI  
ZAMANA VE  
GÖSTERDİKLERİ  
ÇABAYA KARŞILIK  
İSTER



HEMŞEHRİ BEKLENTİLERİNDEKİ  
DEĞİŞİM  
TEPKİSELLİK

HEMŞEHRİLER HİZMETİ  
SUNANLARIN

- ZAMANLI
- İSTEKLİ
- ESNEK

BİR ŞEKİLDE TEPKİ  
VERMESİNİ İSTER  
TALEPLERE KARŞILIK  
VERİLMELİDİR



HEMŞEHİRİ BEKLENTİLERİNDEKİ DEĞİŞİM

ZAMANINDALIK

HİZMETLERLE  
İLGİLİ SÖZLERİN  
ZAMANINDA YERİNE  
GETİRİLMESİ

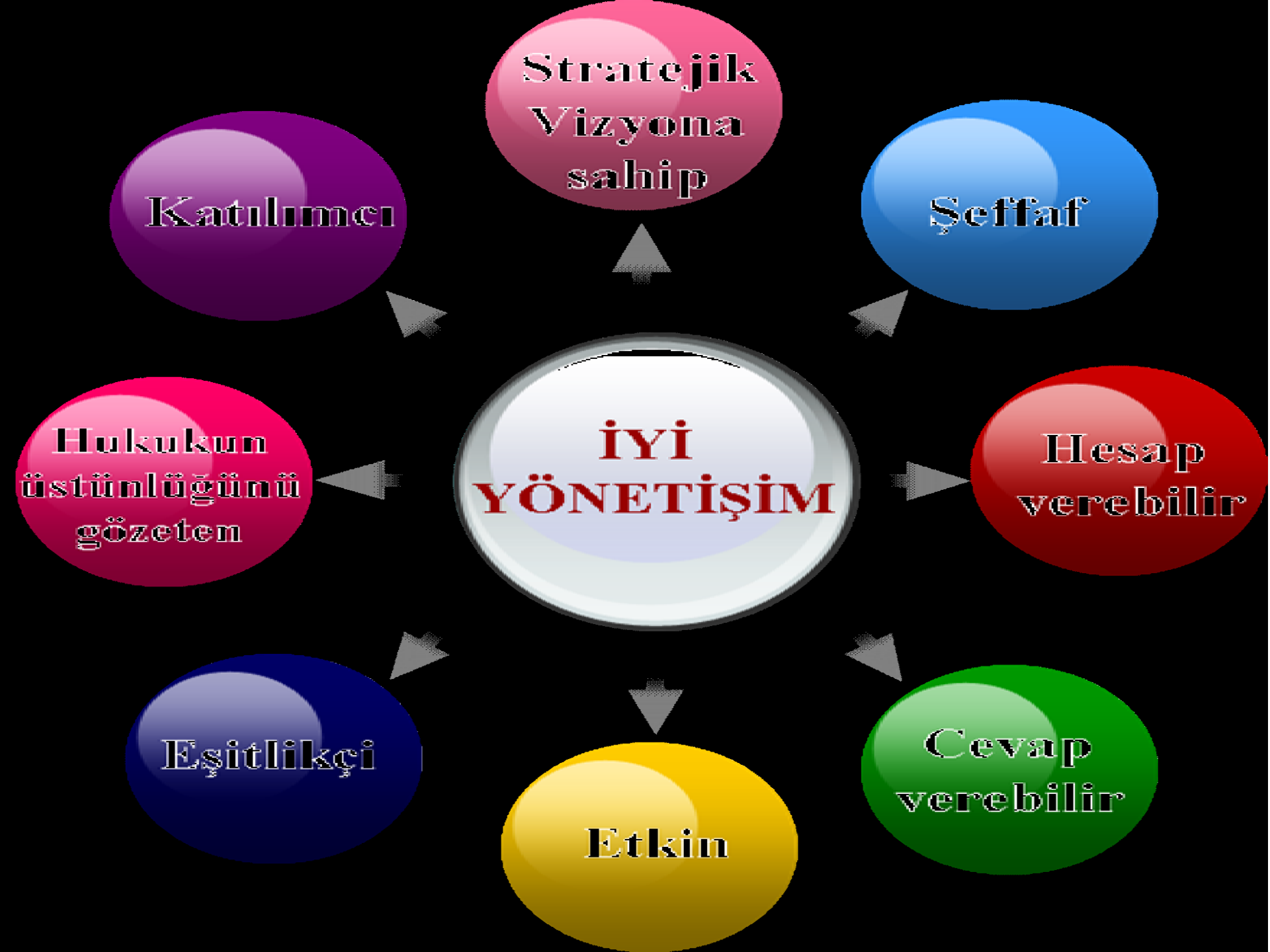




# ÖYLEYSE

İTAAT..... KATILIM  
PLAN ..... SEÇENEKLER  
YETKİ TOPLAMA..... DAĞITMA  
AKTARILAN OTORİTE..... KAZANILAN OTORİTE  
ENERJİ..... SİNERJİ  
HİZMET ALAN ..... KATKI KOYAN  
RAĞMEN YADA İÇİN YERİNE..... BİRLİKTE  
SADAKAT.....LİYAKAT  
POLİTİKA YAPMAK.....POLİTİKA ÜRETMEK  
HESAP SORMA.....HESAP VERME

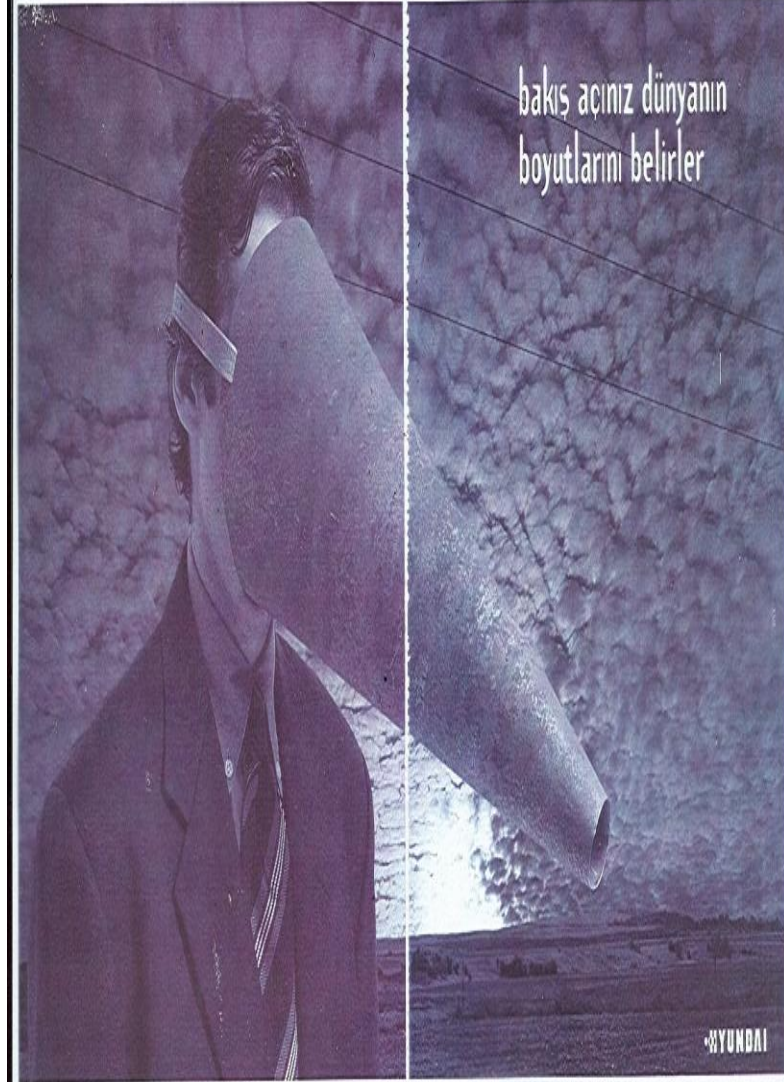
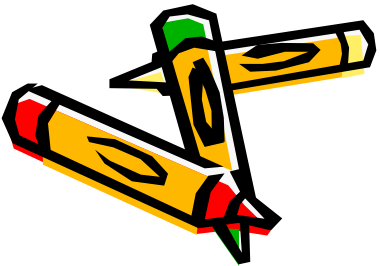
OLMALIDIR





# ETKİLİ BİR İLETİŞİMCİNİN ÖZELLİKLERİ

- Güvenilir Olma
- Açık Olma
- Kontrollü Olma
- Cana yakın olma



# EĞER BİRİLERİ

- Kendi parasını kendisi için harcarsa 2 şeye bakar  
FİYATINA VE KALİTESİNE
- Kendi parasını başkası için harcarsa  
FİYATINA BAKAR VE KALİTESİNE BAKMAZ
- Başkasının parasını kendisi için harcarsa  
SADECE KALİTESİ İLGİLENİR FİYATINA BAKMAZ
- Başkasının parasını başkası için harcarsa  
NE FİYATINA NE KALİTESİNE BAKAR



HEP SINİ?

MUTLU?

ET MELİYİZ?

how to save your job?

İŞ AKIŞI



**DİKKATİNİZ VE SABRİNİZ  
İÇİN  
ÇOK TEŞEKKÜR  
EDİYORUM**

***Cemile GÜRÇAY ÇETİN***

***Yrd. Doç. Dr.***

**Dokuz Eylül Üniversitesi**

**İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi**

**Öğretim Üyesi**

**[cemilegurcay@gmail.com](mailto:cemilegurcay@gmail.com) / [cemile.gurcay@deu.edu.tr](mailto:cemile.gurcay@deu.edu.tr)**

**555 - 408 39 15**