

# Yerel Yönetişimde Demokratik Katılımın Teşvik Edilmesi: Halkla İlişkiler ve Kamuoyunu Bilgilendirme Çalışmaları

Selma KARATEPE\*  
Nazlı NALCI ARIBAŞ†

## Özet

Kamu yönetimi anlayışının değişmesi ile birlikte kamu sektörünün yönetiminde önemli bir dönüşüm gerçekleşmiştir. Bu dönüşüm içinde kendine sağlam bir yer bulan yönetim modeli; birçok aktörün rol aldığı ve birbirilerinin arasında hiyerarşi yerine karşılıklı etkileşimin bulunduğu bir yönetim sürecidir. Dönüşümün yerelleşmeye verdiği önem üzerine ortaya çıkan yerel yönetim ise yerel yönetimlerin ve hemşeri olarak adlandırılan tüm kesimlerin etkileşim içerisinde yönetime katıldığı bir yapılanmadır.

Kesimlerin etkileşim içinde olduğu ve hiyerarşinin kabul edilmediği bir yönetimi sağlamak ancak demokratik katılım ile mümkün görünmektedir. Fakat ülkemiz gibi halkın demokratik katılım kültürünün zayıf olduğu bir yerde “ yerel yönetim” modeli bazı grupların çıkarlarına hizmet etmek için terk edilmektedir. Demokratik katılımın tam manası ile sağlanabilmesinin şartlarından en önemlisi ise kamuoyunun doğru ve zamanında bilgilendirilmesidir.

Bu çalışmada yerel yönetim deyince akla ilk gelen kurum olan belediyelerin doğru ve zamanında bilgilendirme sağlayarak demokratik katılımı teşvik etmeleri için gerekli olan halkla ilişkileri kullanma biçim ve yöntemleri ortaya konulmaktadır. Araştırma gerçekleştirilirken ikincil veri kaynakları araştırılarak yorumlanmış ve dolaylı araştırma yöntemi kullanılmıştır.

**Anahtar Sözcükler:** Yerel Yönetişim, Demokratik Katılım, Halkla İlişkiler, Belediye, Kamuoyunu Bilgilendirme

---

\* Prof. Dr. İnönü Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü  
e-posta: [selma.karatepe@inonu.edu.tr](mailto:selma.karatepe@inonu.edu.tr)

† Arş. Grv. İnönü Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü  
e-posta: [nazli.aribas@inonu.edu.tr](mailto:nazli.aribas@inonu.edu.tr)

## **Encourage Democratic Participation within Local Governance: Public Relations and Inform Community**

### **Abstract**

The changes in the perception of public administration resulted in an important conversion in the administration of public sector. Governance which is firmly established in this conversion is a process of management in which most of actors interact without hierarchy. However; local governance is a structure in which both local government and fellow citizen attend the process of policy making and implementation.

Democratic participation should be encouraged in order to administrate without hierarchy with interaction. But, if public participation is low such as in our country, the model of “local governance” is left in interests of some groups. The most important circumstance of satisfying democratic participation to the full extent is to inform public correctly and in good time.

In this study the mode and model of using public relations by municipalities is stated which is necessary to encourage democratic participation by informing public correctly and in good time. In this research; the second data analyzed and the indirect research method used.

**Key Words:** Local Governance, Democratic Participation, Public Relations, Municipality, Inform Public.

## 1. Değişen Kamu Yönetimi Anlayışı Ve Yönetişim

1970’li yıllarda yaşanan krizin sonucu olarak değişmeye başlayan yönetim anlayışı, 80’li yıllarda, ilerleyen teknolojinin de desteği ile kamu yönetimlerinde köklü değişikliklere sebep olmuştur. Devleti oluşturduğu günden bu yana mükemmel yönetim şeklinin arayışı içinde olan insanoğlu, 90’lı yıllarda küreselleşmenin de etkisi ile kamu yönetimi sürecine farklı bakış açıları, yeni anlayışlar, bol miktarda ve çapraşık terimler eklemiştir.

Böylece kamu yönetiminin ana çıktısı olan “kamu hizmeti” anlayışı da değişmiş, hizmetin temel özelliklerinin varlığı bile tartışılır hale gelmiştir. Bu değişim ve küreselleşme süreci içinde sabit kalması beklenmeyen bireyler aldıkları hizmeti sorgulamaya başlamışlardır. Kaliteli hizmet alma beklentisi artmış ve karar alma süreçlerine etki etme isteği yükselmiştir. Beklentileri ve sesleri ortak paydada birleşen bireyler ise sivil toplum kuruluşlarını oluşturarak kamu yönetimi sürecine dâhil olmuşlardır. Klasik kamu yönetimi anlayışında sadece etkilenen taraf olan halk, yeni kamu yönetimi anlayışı ile birlikte hem etkileyen hem etkilenen taraf haline gelmiştir. İşte bu süreç “yönetişim” kavramını ortaya çıkarmıştır.

Yönetişim insanoğlunun yönetim sürecine eklediği, tanımı muğlak olan (Rhodes, 1996: 652) terimlerden biridir. Kimilerine göre insanlık tarihi kadar eski olan kavram (Weiss, 2000: 795) kimilerine göre XVII. yy Fransa’sına dayanır. Alan yazınına bakılacak olursa Rhodes’in belirttiğine göre (1996: 652) “governance” (yönetişim) sözcüğü ilk kez Sydney Low’un “The Governance of England” başlığını taşıyan 1904 tarihli kitabında kullanılmıştır. Birbirinden farklı birçok disiplinde ekonomik, yönetsel, siyasal, ekolojik yönetişim gibi farklı alanlarda kullanılan yönetişim kavramı bugünkü anlamıyla ilk kez Dünya Bankası’nın 1989 tarihli “Aşağı Sahra Afrika: Krizden Sürdürülebilir Büyümeye” (Sub Saharan Africa: From Crisis to Sustainable Growth) adlı raporunda kullanılmıştır. “Yaklaşımına en büyük destek ekonomi alanında ‘kurumcu iktisat yaklaşımıyla’ gelirken, kamu yönetimi disiplininin gelen destek 1980’li yılların egemen bakış açısı olan ‘yeni kamu işletmeciliği’ akımı üzerinden sağlanmaktadır” (Güler, 2003: 95-96). Kavramın tarihçesi gibi tanımlanması da karmaşıktır.

1990’lı yıllardan bu yana sosyal ve siyasal kuramın önemli tartışma konularından biri haline gelen yönetişimin kullanım alanının işletme yönetiminden başlayarak, iktisat, siyaset ve kamu yönetimi alanlarına uzanması ve yerel, ulusal ve uluslararası yönetişime kadar genişlemesi, kavramın tek bir tanımından söz edilmesini güçleştirmektedir (Güzelsarı, 2004: 12). Kimi yaklaşımlar kavramı ağ sistemlerine dayandırarak açıklarken kimi yaklaşımlar devlet, demokrasi ve işbirliği modellerini tercih etmiştir. Kavrama eleştirel bakanlar ise

neoliberalizm ve kapitalizmi ön plana çıkararak kavrama açıklık getirmeye çalışmışlardır. Genel olarak ifade edilecek olursa yönetim kuramı keskin hatlarla birbirinden ayrılmış toplumsal ağların karşılıklı iletişim ve etkileşim ortamları içinde kamu siyasalarını oluşturma sürecini vurgulamaktadır (Üstüner, 2003: 49). DPT'ye göre (2007: 4) yeni bir kavram olmakla birlikte pek çok ülkede genel kabul gören yönetim kavramı merkezi otoritenin yukarıdan aşağıya doğru hâkimiyetini esas alan klasik hiyerarşik yönetim anlayışı yerine tüm toplumsal aktörlerin karşılıklı işbirliği ve uzlaşmasına dayanan, katılımcılığı ve sivil toplum kuruluşlarını ön plana çıkaran, saydamlığı, açıklığı, hesap verme sorumluluğunu, yetki devri ve yerindenliği esas alan bir anlayışı anlatmak için kullanılan bir kavramdır.

Yönetişim özünde neoliberal politikaların çıkarımı olduğu için her zaman şüpheyile yaklaşılması gerektiğini düşünenler de vardır (Doğan, 2001: 101). Ulus devletin gücünü azalttığı ve hatta yok ettiği yönünde çıkarımlarda bulunmaktadır. Buna rağmen DPT tanımında yönetim kavramının pek çok ülkede (çoğu merkezîyetçi ulus devletler) kabul gördüğünü açıklamıştır. Buradan da anlaşılacağı gibi; kendi sınırları içinde bağımsız olması ile ayakta duran ulus devlet hem küresel hem yerel güçler tarafından sıkıştırılmaktadır. Ulus devlet içinde ve dışında canlılar bulunan kapalı bir cam kavanoza benzetilirse; içerdeki canlıların (yerel güçler) dışarı çıkma isteği ve dışarıdaki canlıların (küresel güçler) içeri girme isteği karşısında kırılmadan kalabilmesi mümkün değildir. Bu durumda ayakta kalmak isteyen ulus devletin yapabileceği kendi otoritesini kaybetmeden dışarıdakilere ve içeridekilere kendi kanunları çerçevesinde esneklik sağlamaktır. Bu sebeple; 1980'li ve 1990'lı yıllar, birçok gelişmiş ülkede kamu sektörü yönetiminde önemli bir dönüşüme tanıklık etmiştir. Katı, hiyerarşik ve bürokratik kamu yönetimi, esnek ve piyasa tabanlı kamu yönetimine dönüştürülmüştür.

## **2. Yerel Yönetişim Ve Demokratik Katılım**

Merkezi yönetimin belirtilen değişiklikleri geçirmesi ve yetkilerinin daraltılması ile birlikte, yerel alanda, toplumun değişik kesimleri arasında işbirliğini geliştirici önlemler de gündeme gelmiştir. Bu önlemlerin yeni kamu yönetimine yansması kamu yönetimi için uygun bir model olarak önerilen ve kamu kesimi, özel kesim ve sivil toplum işbirliğinde yönetim olarak ifade edilen yönetişimdir (Karaman, 2000: 37-53). Bu cümleden hareketle yerel yönetim, hizmet süreçlerine tüm yerel aktörlerin dâhil edilmesi olarak tanımlanabilir.

Çok aktörlü yönetim sürecinin büyük yapılarda uygulanabilirliğinin daha zor olması sebebi ile yönetişimin uygulama alanı ağırlıklı olarak yerel yönetimlerdir. Yönetişim yaklaşımının yaygınlık kazanmasıyla birlikte, yerel yönetimler düzeyinde halkın karar-alma

mekanizmalarına katılım konusu güncellik kazanmıştır. Hem Türkiye’de, hem de uluslararası bilimsel yazında, yerel yönetimlere halkın katılımını sağlayacak mekanizmaların oluşturulmasının gerekliliği üzerine dair bir görüş birliği oluşmuştur (Akdoğan, 2008: 17). Yerel yönetişimin yerel yönetimlerde uzun zamandır arzu edilen demokratik katılımı arttıracığı düşünülmektedir.

Yunancada yer, mahalle anlamına gelen “deme” ile yönetmek anlamına gelen “kratos” kelimelerinin birleşiminden oluşan demoskratia (demokrasi) yere dayalı halk yönetimini ifade eder. Demokrasi özü itibari ile yerelle ilişkili bir kavramdır. Atina MÖ 50. yıllarda aristokrat egemenliğini yıkmak ve eşitliği sağlamak amacıyla on demeye ayrılmıştır. Böylece yere dayalı bir siyasal katılım alanı oluşturulmuştur (Şenel, 1970).

Demokrasi yerelle ilişkili bir kavram olmasına rağmen nüfusun artması ve temsili demokrasilerin ortaya çıkışı ile birlikte yerelden merkeze kaymıştır. Daha sonra İngiltere’de “spinning jenny” olarak adlandırılan iplik eğirme makinesinin icadı, gelişen fabrikaların işgücü ihtiyacına duyulan gereksinim, tarımda çalışan nüfusun zorla şehirlere kaydırılması, şehirlerin nüfusunun hızla artmaya başlaması yerel yönetimlerde katılım sorununu ortaya çıkarmıştır (Akdoğan, 2008: 19). Rousseau bireylerin iradesinin tam olarak temsilinin sadece doğrudan demokrasi uygulayan küçük ve adem-i merkezileşmiş ülkelerde mümkün olabileceğini söylemiş ve İngiltere’de insanların sadece seçim zamanı özgür olduklarını, millet vekillerinin seçilmesi ile birlikte ise esaretin başladığını belirterek fikrini pekiştirmiştir (Ball, 1993: 113). Temsili demokrasilerin katılımı sağlamadaki yetersizliği, yerel yönetimlerde katılım konusunun tekrar üzerinde uzun zaman düşünülen ve yazılan bir konu olmasına sebep olmuştur.

Genel olarak katılımcığın üç aşamasından söz edilmektedir: Bilgilendirme, danışma ve aktif katılım. Bilgilendirme insanlara neyin yapılmasının planlandığının anlatılmasıdır; bir geri besleme içermemektedir. Tam olarak katılımcılık sayılmamakla birlikte bilgilendirme katılımcılık için bir *ön şarttır*. Danışma; halka, toplantılar, açık oturumlar, anketler vs. yoluyla bir konu hakkındaki görüşlerinin sorulmasıdır ve geri besleme yoluyla halkın görüş ve önerileri dinlenmektedir. Aktif katılım ise halkın politika oluşturma sürecine bizzat katılmasını ifade etmektedir (DPT, 2007: 14).

Yönetişimin en önemli bileşeni olan “katılım” (Gündoğan, 2008: 35) yerel boyutta katılımcı demokrasi ile kendini göstermektedir. Yerel düzey halka en yakın düzey olması sebebi ile katılımın en yüksek oranda gerçekleşmesi beklenir (Varol, 2010: 30). Ancak; yerel yönetişim modeline olumsuz yaklaşanlara göre; model kâğıt üzerinde kalırsa neoliberal

politikaların eşitsizliğini meşrulaştırma işlevinin ötesine geçemez (Kesgin, 2007: 4). Neoliberal katılım anlayışında, birer müşteri ya da tüketici olarak algılanan bireyler, toplumsal görev ve sorumlulukları çerçevesinde değil, kişisel çıkarlarını artırma amacıyla yönetime katılmaya teşvik edilmektedir (Akdoğan, 2008: 17). Neoliberal katılım modeli, vatandaşların merkezi düzeydeki karar-alma mekanizmalarına katılımı için herhangi bir yöntem öngörmemekte, toplumsal hareketleri yerel düzeye kanalize ederek, muhalefeti parçalamakta ve etkisizleştirmektedir (Akdoğan, 2008: 20).

Güler (2003: 7) yönetim mekanizmasının katılımcı olmakla birlikte sadece sermaye ve elit kesimin katılımını güçlendirdiğini ve hatta iktidarı bu kesimlere devrettiğini ileri sürmektedir. Yönetişimin bir bacağı olan özel sektör toplumu yansıtmamakta, diğer bacağı olan sivil toplum kuruluşları ise elit kesimlerin hâkimiyetindedir. Alada (2008: 17-20) çalışmasında yerel yönetimlerin özerkliğinin sadece merkezi yönetimler tarafından değil yönetime yeni giren, paydaş olan özel sektör tarafından da kısıtlanacağını söylemiştir. Şöyle ki; yönetime sermaye katan, ekonomik olarak güçlü kesimler, aynı oranda söz sahibi olmak isteyecek bu da yerel yönetimlerin karar verme özgürlüğünü kısıtlayacaktır.

Yerel yönetim modeli ve demokratik katılım, yapılan eleştiriler ışığında incelendiğinde varılan sonuç; yönetişimin diğer bacağı olan sivil toplumun (veya bireyin) geliştirilmesi ve tabana yayılması gerekliliğidir. Örgütlenme kültürünün zayıf olduğu ve merkezi güçler tarafından yönetilmeye alışmış toplumlarda yerel yönetim modeline yapılan eleştiriler haklı çıkmaktadır çünkü paydaşlar içinde ekonomik olarak güçlü olan, yönetimde ağırlıklı söz sahibidir. Bu süreçte amaçlanan sosyal, siyasi ve ekonomik hayatın dışına itilmişleri de yönetime dâhil etmek olmalıdır. Bu da özellikle yerinden yönetim organlarının isteği ve desteği ile gerçekleşebilir. Daha önce belirtildiği gibi bilgilendirme ve geri besleme aktif katılımın ön şartıdır. Yerel yönetimlerin halkla ilişkiler ve bilgilendirme konusundaki başarısı demokratik katılımı doğru orantılı olarak başarıya götürecektir.

Bu çalışmada, 5393 sayılı Belediye Kanunu diğer kanunlarla kıyaslanırsa fazla sayıda katılım yolu içermesi ve yerel yönetim dendiğinde akla ilk gelenlerin belediyeler olması sebebiyle belediyelerin bilgilendirme ve halkla ilişkiler çalışmaları üzerinde durulmuştur.

### **3. Demokratik Katılım Ve Ülkemiz Belediyeleri**

Yerel yönetim organlarının salt seçimle oluşması kurumlara demokratik nitelik kazandırmaya yetmez. Tam bir demokrasiden bahsedebilmek için biçimsel koşulların bir adım daha ötesine gidilerek gerçek bir halk katılımını sağlamak gerekir. Bu durum ise toplumdaki türlü katmanlara katılım yollarını açmakla sağlanır (Keleş, 2006: 61). Katılım; kamu

siyasalarının belirlenmesinde, uygulanmasında ve denetlenmesinde yer alma yada iktidarı kullanan kurum ve kişilerin aldıkları kararları etkileme amacına yönelik tüm eylemler olarak tanımlanabilir (Çitçi, 1996: 9-10). Yönetime katılımı geleneksel ve çağdaş yöntemler vardır. Seçimlere katılma parti üyeliği, kampanyalarda bulunma geleneksel yöntemler iken, internetle katılımı, planlama çemberlerine kadar çeşitli modern yöntemler sıralanabilir (Çukurçayır, 2000: 129). Katılımcı uygulamalar, bireylerde demokrasi anlayışını geliştirir. Frank Hollıhn'e göre katılımcı demokrasinin güçlendirilmesi ile halkın siyasete ilgisizliği giderilecek, küçük toplumsal gruplar demokratik sürece katılacak ve yabancılaşma önlenecektir (Çukurçayır, 2007: 376).

Türkiye gibi gelişmekte olan, merkezi yönetimin güçlü olduğu ve halkın merkezi yönetimin gücüne alıştığı toplumlarda karar alma sürecine katılımı sağlamak zordur. Uysal'a göre (2000: 109) böyle toplumlar katılım sürecine "yabancı"dır. Geleneksel olarak merkeziyetçi yönetim anlayışının hâkim olduğu ülkemizde, kamuoyunun yerel yönetim etkinliklerine duyarlı olmadığı, halkın yerel yönetimlere aktif olarak katılmadığı görülmektedir. Sorunların sadece merkez tarafından çözülebileceği veya çözülmesi gerektiği beklentisi katılım konusunda en büyük engellerden biridir. Yalçındağ (1995: 16) ülkemizde halk katılımı ile ilgili şu çıkarımları yapmıştır; "halk bol dedikodu yapar ve yakını ama örgütlü tepki veremez, bireysel çıkarlar dışında katılıma ilgisizdir, bedavacıdır ve kentteki düzensizlikten çıkar sağlayan kişiler katılımı engeller".

Bunlar dışında halkın yönetime katılımını sağlayacak katılım mekanizmaları da yeterince gelişmemiştir. Örneğin; Mersin'de Yerel Gündem 21 Projesi çerçevesinde uygulanmakta olan Kent Konseyi hakkında yapılan bir araştırmada deneklerin % 74,8'inin Mersin Kent Konseyi'ni duymadığı görülmüştür. Duyan fakat fikri olmayanların oranı ise % 9.7 dir. Kent Konseyi'nin katılımın aracı olduğunu düşünenler % 10,7 dir. Deneklerin % 80'nine yakını yurttaşın kent yönetimine katılması gerektiğini tanımlamasına rağmen, sadece % 13'ü yurttaşların katılabilecekleri en yakın birim olan belediye çalışmalarını etkileme gücünün olabileceğine inanmaktadır (Göktürk ve Akkaya, 2004). Yapılan başka bir araştırmada Köylere Hizmet Götürme Birliği (KHGB) başkanları KHGB'ni toplum kalkınması-kırsal kalkınma ve demokrasi-katılım ile ilgili konularda başarılı olarak değerlendirirken, yerel halkın ortak sorunların çözümüne katılımını yetersiz bulmaktadırlar. Görüşülen birlik başkanlarının neredeyse tamamı köy muhtarlarının ve köy halkının birlik çalışmalarına karşı *ilgisiz* olduklarını söylemişlerdir (Kara ve Palabıyık, 2007: 42-43). Halkın sunulan hizmeti sadece iyi-kötü olarak değerlendirmesi katılımı sağlamaz. Bu gibi

toplumlarda halk katılıma teşvik edilmeli, katılımın sağlıklı sağlanabilmesi için halk sürekli ve doğru bilgilendirilmelidir. Böyle toplumlarda demokratik katılımın sağlanabilmesi için üniversitelerden, sanayi odalarından, odalardan, gönüllü kuruluşlardan vb. kurumlardan yardım alınmalıdır.

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu (DPT, www.ekutup.dpt.gov.tr, 2011) katılımın, yönetim ve karar alma sürecine katılımı sınırlı kalmaması gerektiğini halkın bir denetleme işlevinin olması ve yerel yöneticilerin hesap vermesini sağlayacak mekanizmaların yaratılmasının gerekli olduğunu belirtmektedir. Bu bağlamda katılımın yaşama geçirilebilmesi için;

- danışma ve karar alma süreçlerinde halk katılımının yasal çerçevesinin oluşturulması,
  - yerel yönetimlerde halkı bilgilendirme süreçlerinin ve ortamının geliştirilmesi, kamu belge ve bilgilerine özgürce erişilebilirliğin sağlanması,
  - danışma süreçlerinde tarafsızlığın sağlanması,
  - yerel projelerin halka tanıtılıp, görüş/görüşlerin oluşmasının sağlanması,
  - toplumun tüm kesimlerinin kentsel yerel yaşama katılımının sağlanması
- önemlidir.

Belediyelerde halkın yönetime katılabilme şekilleri çeşitlidir. Seçimler dışında dilekçe, imza ile yönetici düşürme, bilgi edinme hakkını kullanma, kamuoyu yoklamaları, proje demokrasisi, yerel meclisler ve sivil toplum kuruluşları yolu ile katılım da söz konusu olabilmektedir. Uysal'ın (2000: 129-130) ortaya koyduğu bilgilere göre halkın yerel yönetimleri etkileyebileceğini düşündüğü katılım mekanizmaları içinde “seçimler” sıranın çok gerilerinde kalmaktadır. Yani halk yönetime seçimle katılamayacağını, seçimin etkin bir yöntem olmadığını düşünmektedir. Bu araştırmada dilekçe verme birinci sırada; gösteri, yürüyüş, protesto ikinci; yerel kuruluşlar ise üçüncü sıradadır. Bu nedenle mevcut kanuni düzenlemelerden önce de yönetenlerle yönetilenler arasında iletişimi sağlayacak kanalların yokluğunun doğurduğu sıkıntıları gidermek amacıyla eldeki resmi yapılara alternatif olarak, çoğu durumda da halkla iletişim kurmak amacıyla yeni iletişim kanallarına ihtiyaç duyan vali, kaymakam ve belediye başkanlarının öneri ve inisiyatifleriyle; kent parlamentosu, kent meclisi, kent konseyi gibi adlarla yeni yapılar oluşturulmuş ve halkla doğrudan iletişime geçilmeye çalışılmıştır (Haktankaçmaz, 2004: 54). Ayrıca 90'lı yıllarda Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin öncülüğünde “proje demokrasisi” yöntemi ile gerçekleştirilen kentsel dönüşüm projeleri de halka katılım yolunu açan diğer bir yöntem olmuştur. Bunlar ve burada



sayılmamış diğerk örnekler, mevcut Belediye Kanunu çıkarılıncaya kadar demokratik katılımı sağlamak amacıyla belediye başkanlarının inisiyatifleri ile gerçekleştirilen uygulamalarıdır.

Daha önce belirtildiği gibi demokratik katılımın yolları çeşitlidir. Yakınma ve şikâyetler katılım sayıldığı gibi aracı kullanma ve rüşvet - ahlak dışı olmakla birlikte – belediyeyi etkileme yollarındandır (Yalçındağ, 1996: 140). 5393 Sayılı Belediye Kanunu, demokratik katılım yollarının bir kısmını kanuni zorunluluk haline getirmiş bir kısmını ise; isteğe bırakmakla birlikte kanunda yer vermiştir. Bu katılım mekanizmalarından en bilineni *kent konseyleridir*. Kurum temsilcileri, toplumun örgütlü kesimleri ve mahalle muhtar temsilcilerinin katılımı ile kurulan bu meclisler vasıtası ile oluşturulan görüşler belediye meclislerinde öncelikli tartışılır (m.76). Yerel Gündem 21 projesi kapsamında oluşturulan meclislerde kent konseyine dahil edilmiştir. Bu katılım mekanizmasında dikkat çeken Kent Konseyi Yönetmeliği'nde (m.8) belirtilen konsey üyelerinin ağırlıklı olarak devlet temsilcileri, parti üyeleri ve bazı meslek kuruluşlarından olması halk katılımının ise ikinci planda kalmasıdır. Bu gerçekler ışığında konseyleri elit kesimi temsil ettiği ve kamu siyasalarının belirlenmesinde etkisiz olduğu gerekçesi ile eleştirenler haklı çıkmaktadır. Bu gerçeklere rağmen kent konseyleri kanunen zorunlu tutulan katılım mekanizmalarıdır. Dünya belediyeleri tarafından kullanıldığı bilinen bir diğerk katılım mekanizması, *halk oylaması*; kanunda sadece belediyelerde birleşme ve katılma durumlarında ve sınırlı bir çerçevede tercih edilmiştir. Meclisin *açık toplantı* usulü ile çalışacak olması ve toplantıların halka duyurulması gerekliliği bir diğerk katılım mekanizmasıdır (m.20) fakat meclisin kapalı toplantıya karar verme hakkı devam etmektedir. Meclis *ihhtisas komisyonları* mevcut kanunun öngördüğü yeni bir katılım yöntemidir. Uzmanlık gerektiren konuları görüşmek üzere oluşturulacak komisyonlara mahalle muhtarları ve ildeki kamu kuruluşlarının amirleri ile ildeki kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, üniversiteler, sendikalar ve gündemdeki konularla ilgili sivil toplum örgütlerinin temsilcileri, oy hakkı olmaksızın katılabilir ve görüş bildirebilirler (m.24). Ayrıca belediye komisyon raporları çeşitli yollarla halka duyurulabilir. Belirli bir bedel karşılığında halka verilebilir. Burada bedelin bilgi edinme hakkını engellememesine dikkat edilmelidir. Bu raporların internette yayınlanması halkın etkin katılımı açısından da katkı sağlayacaktır (Şinik, 2009: 7). *Hemşehri hukuku* eski kanunda da varlığı olan bir katılım mekanizmasıdır. Kanunun 13. maddesine göre belde hemşehrileri belediye karar ve hizmetlerine katılma, belediye faaliyetleri hakkında bilgilendirme hakkına sahiptir. *Stratejik plan* hazırlanırken varsa üniversiteler ve meslek odaları ile konuyla ilgili sivil toplum örgütlerinin görüşlerinin alınması (m.41) katılımı sağlaması beklenen bir diğerk

uygulamadır. Son olarak; *belediye hizmetlerine gönüllü katılım* (m.77) da yine kanunen hükme bağlanmış bir katılım yöntemidir.

Görüldüğü üzere 5393 sayılı Belediye Kanunu, Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı ve yerel katılımı destekleyen diğer uluslararası anlaşmaların gereği ile bazı demokratik katılım mekanizmaları düzenlemiştir. Uygulamada önemli olan halkın bu yöntemlerden haberdar olması ve gerektiği gibi kullanabilmesidir fakat; halk bu katılım mekanizmalarını etkili kullanamamaktadır. Bu yapıların çoğu örgütlü ve güçlü kesimler tarafından ele geçirilmiştir. İzmir Çevre Mühendisleri Odası Yerel Gündem 21 yapısının sivilliliğinin olmadığını ve Kent Konseyi'nin bazı elit kesimlerin elinde olduğunu belirtmektedir (Akdoğan, 2008: 25). Türkiye Mühendis ve Mimarlar Odası Kocaeli Koordinasyon Kurulu ise; kent konseyinde görüşülen projelerin zaten bitmiş projeler olduğunu ve karar aşamasında bulunamadıklarını dile getirmiştir (EMO, www.emo.org.tr, 2011). Alada (2008: 20) bu eleştiriyi destekleyerek yerel yönetim ile halka verilmek istenen katılım hakkının tam olarak sağlanmadığı durumlarda bazı güç sahibi kişi ve örgütlerin çıkarlarına hizmet ettiğini belirtmektedir.

Sonuç olarak; belediyeler yerel yönetim modelinde hem paydaş olarak hem de kanunen zorunlu olarak sürece dâhil olmaktadır. Diğer paydaş olan özel sektör zaten kar amacı güttüğü ve nispeten örgütlü olduğu için sürecin içindedir. Burada eksik olan halk ve onu temsil eden Sivil Toplum Kuruluşlarıdır. Demokratik katılımın başrolünde olması gereken vatandaş, yönetilmeye alışmış olmak, etkili olamayacağını düşünmek ve özellikle bilgisiz olmak sebebi ile figüran olarak kalmaktadır. Halka en yakın yerel kurumlar olan belediyelere düşen görev ise halkı demokratik katılıma teşvik etmektir.

#### **4. Belediye Yönetimlerinde Halkla İlişkiler Ve Kamuoyunu Bilgilendirme**

Halkla ilişkiler açısından "halk; bir kuruluşun hizmet politikalarından ve uygulamalarından etkilenen ve bu politikalarla uygulamaları etkileyen, ortak çıkarlara ve birliktelik duygusuna sahip gruplardır" (Yalçındağ, 1996: 17). Halkla ilişkiler ise; tanımı konusunda görüş birliği olmayan bir kavramdır. Halkla İlişkilerin tıpkı yönetim kavramı gibi çok farklı alanlarda kullanılıyor olması tanımını çeşitlendirmektedir. Yalçındağ'a göre kamu yönetimi açısından halkla ilişkiler; "bir kamu kuruluşunun ilişkide bulunduğu toplum kesiminin güven ve desteğini sağlamak için giriştiği, iki yönlü iletişime dayalı, sonuçta kamuoyunda kuruluşun, kuruluşta da toplumun istediği yönde değişikliklerin gerçekleşmesine, böylece kuruluş ile çevresi arasında olabilecek en uygun ölçekte uyum ve denge sağlanmasına yönelik sistemli ve sürekli çabalarıdır" (Öner, 2001:101). Bu çalışmanın

konusu çerçevesinde şöyle bir tanım çıkarılabilir; “halkla ilişkiler kurumun hedef kitlesi ile iletişimini ve işbirliğini sağlayan; bilgilendiren ve tutum ve davranış değişikliği sağlayan; kendini tanıtmayı ve kabul ettirmesi için gereken; hedef kitlenin kuruma güven duymasına yardımcı olan ve hedef kitleyi bilgilendirme, hedef kitleye danışma ve aktif katılımı sağlamaya yarayan bir araçlar fonksiyonudur” (Yalçındağ, 1996: 5-8). Yerel halkın yerel yönetime aktif katılan bir halk haline gelmesinde gereken demokratik çerçevenin sağlanmasında sağlıklı bir halkla ilişkiler düzeni, duyarlı bir kamuoyu, etkin bir halk denetimi şarttır (Saran, 1996:17).

Görev alanı gereği halkla iç içe olan belediyelerin ilişkilerini sağlamlaştırması gerekir. Vatandaşla iyi ilişkiler kurmak, yapılan hizmeti tanıtmak ve yönetimi onlara daha sempatik, göstermek olanağını sağlar (Tortop, 2003: 183). Yönetmek artık zor ve baskı ile elde ettiği başarılı yılları geride bırakmıştır. Günümüzde halkın güvenini ve desteğini alamayan yönetimler kendi politikalarını uygulayamadıkları gibi sorunlara çözüm de bulamamaktadır. Güven ve desteği almanın yolu da halkla ilişkiler çalışmalarından geçmektedir. Toplumlarda yaşanan değişimin sebep olduğu iletişim güçlüklerini önleme çabası halkla ilişkileri bir meslek haline getirmiştir (Peltekoğlu, 2007: 1). Bugün özel veya resmi pek çok kurumun halkla ilişkiler birimi bulunmaktadır. Belediyelerin halkla ilişkiler çalışmalarının etkili yürütülebilmesi için öncelikle bu konuda bir teşkilatlanma olması gerekir. Fakat ülkemizde birçok belediyede böyle bir birim yoktur veya farklı adlandırılan birimlere bu görevler verilmektedir. 5393 Sayılı Belediye Kanunu’nda ise norm kadro teşkilatı içinde yer almayan halkla ilişkiler birimi, kurulması isteğe bırakılan birimler içinde dahi sayılmamıştır. Bununla birlikte; bazı büyük belediyelerin halkla ilişkiler birimi olmasına rağmen bazılarında Basın Yayın Müdürlüğü, Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü, Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi gibi isimlerle bu görevi üstlenen birimler bulunmaktadır. Ülkemizde genel bir eğilim ise belediyelerde sadece üst düzey yöneticilere açıklama yapma yetkisi verilmesidir (Acar, 1994: 49).

Büyüklüğü ne olursa olsun belediyeçilik aslında, tümüyle bir halkla ilişkiler konusudur (Taşçıoğlu, 2009: 356). Belediyelerle halkla ilişkiler bağlantısı konusunda gerçeği yansıtan bir yaklaşım şöyledir; “her ikisinde halkın demokrasi eğitiminde, biri siyasal-yönetsel bir birim, diğeri yönetsel-siyasal bir işlev olarak (halkla ilişkiler) hem kendi alanlarında, hem de global, toplumun tümü için çok önemli birer araç niteliği taşımaktadır” (Yavuz, 1966: 19).

Belediyeler demokratik katılımı, yönetim anlayışı olarak halkla ilişkiler uygulamaları çerçevesinde ele almak durumundadırlar. Yerel hizmetlerle ilgili, istendiği takdirde karar

aşamasında halkın katılımını sağlamakla kuşkusuz daha başarılı sonuçlar elde edilmektedir. Bu nedenle de katılımı daha çok gerçekleştirmek ancak başarılı bir halkla ilişkiler çalışması ile mümkündür. Karar organlarının yapılacak işler hakkında belde halkının görüşlerini belirtmesine izin vermesi yerindeliği artırmaktadır (Akçakaya, 1999).

Bir yerel yönetim kuruluşu olan belediyelerde halkla ilişkilerin belli başlı amaçları dört ana başlık altında toplanmaktadır (Tortop, 2003: 164):

- Vatandaşları yerel kuruluşların politikalarından ve günlük faaliyetlerinden haberdar etmek,
- Yerel kuruluşlar tarafından kesin kararlar alınmadan önce, önemli yeni projeler hakkında vatandaşlara görüş belirtme fırsatı vermek,
- Yerel kuruluşların işleyiş sistemi ile kendi hak ve sorumlulukları konusunda vatandaşları aydınlatmak,
- Vatandaşlık gururunu aşlamak ve geliştirmek.

Belediyelerin başarısı halkın yönetime dâhil olmak istemesine ve kendi yönetimi olduğuna inanmasına bağlıdır. Belediyeler bu nedenle halkın saygı ve desteğini kazanmalıdır. Başarılı yöneticiler halkla yakın ve sürekli ilişki içindedirler. Vatandaşın katkı, görüş ve eleştirilerine duyarlı; gözlemeye, denetlemeye, dinlemeye, bir araya gelmeye, halkın arasına karışmaya ve bilgilendirmeye açıktırlar (Emrealp ve Yıldırım, 1993: 14).

Belediyelerin iki yönlü iletişim içinde halkla ilişkiler faaliyeti yapabilmesi için “toplumda fikir, düşünce ve bunları her türlü yolla yayma ve bilgi edinme hak ve özgürlüklerinin yerleşmiş olması gerekir” (Yalçındağ, 1996: 12). Yönetim, halkın desteğini almak için aldığı her kararı ve gerçekleştirdiği uygulamaları basın yayın araçları kullanarak halka duyurmalı ve tanıtmalıdır. Bu uygulama yönetimle ilgili bilgi eksikliğini giderecek ve halkın desteğini arttıracaktır (Karatepe, 2005: 660).

Bilgilendirme bir görevdir. Şaylan’ın (1998) da belirttiği gibi sivil toplum örgütlülüğüyle birlikte katılımın en önemli şartı bilgilendirilmedir. Belediyelerin halkla ilişkiler uygulamaları ile alınacak kararlarla ilgili vatandaşın fikir ve önerisi alınmakta, vatandaş uygulamalardan haberdar edilmekte ve bu yolla halkın yönetime katılımı sağlanmaktadır (Karatepe, 2005: 201). Halkla İlişkilerin gelişmesini sağlayan ve J.D. Rockefeller’ın danışmanı olan Ivy Ledbetter Lee yayınladığı ilkeler beyannamesinde düşüncelerini şöyle özetlemiştir: “Halka bilgi verilmelidir” (Tortop, 2003: 23).

Halkla ilişkiler günlük ilişkilerin üzerine kurulan planlı biliş, bilinç ve ilişki yöntemidir (Erdoğan, 2006: 16). İlişki iki yönlüdür; dolayısıyla halkla ilişkilerde

bilgilendirme olduğu gibi geri besleme de vardır. Her geri besleme bir katılımdır. Çalışmanın konusu gereği incelenen; bilgilendirmenin bu katılıma yapacağı etkidir. Yani ilişkinin bir tarafının başarısının, diğerinde yapacağı olumlu etkidir. Elbette ki kastedilen bilgilendirme halkın dışlandığı bir ortamda kapalı kapılar arkasında siyasa belirlenerek bunun reklam ve propaganda yolu ile halka satılması değil, demokratik yönetimde olması gereken önceden, doğru, dürüst, katılım ve denetleme içeren çok yönlü iletişimin bir parçası olan bilgilendirmedir.

### **5. Belediyelerin Kamuoyunu Bilgilendirme Çalışmaları**

Grunig'in basın ajansı, kamuoyunu bilgilendirme, çift yönlü asimetric ve çift yönlü simetric halkla ilişkiler modelinden en makbul olan çift yönlü simetric modeldir. Bu iletişim modeli belediyeler açısından düşünöldüğünde, belediyelerin gerçekleştirdikleri uygulamalar ile ilgili olarak bilgilendirme yapması ve geri besleme alması beklenmektedir. Bu çalışmada üzerinde durulan model; kamuoyunu bilgilendirme modelidir. Kamuoyunu bilgilendirme halkla ilişkilerin teknik yönlerinin ağır bastığı bir halkla ilişkiler anlayışını sergilemektedir. Bu modelde daha yoğun bir şekilde basına yönelik çalışmalar gerçekleştirilmektedir (Grunig, 2005: 310). Bu modelde örgütün halkla ilişkiler sorumlusu bir gazeteci gibi çalışmakta ve halka doğru ve sürekli bilgi aktarmaktadır. Belediyeler için düşünöldüğünde kamuoyunu bilgilendirme modelini iyi uygulamak çift yönlü simetric modele yani katılıma zemin hazırlamaktadır.

Dürüstlük, açıklık ilkesi gereğince belediyeler temsil ettikleri halka bilgi sunmak zorundadır (Yılmaz ve Bozkurt, 2005: 183). Kurumun susması veya halka gerçek dışı bilgi vermesi olumsuz bir görüntü yaratır. Doğru olan halka tanıtmaya değecek bir hizmet politikası benimsemektir (Yalçındağ, 1986: 134). TODAİE tarafından yürütölen KAYA (Kamu Yönetimi Araştırma Projesi) projesinin Yerel Yönetimler Araştırma Raporunda yerel yönetimlerin öncelikli sorununun yönetsel saydamlıkta yetersizlik olduğu belirlenmiştir. Bunun açıklaması yerel yönetimlerin halkı bilgilendirme konusunda başarısız olduklarıdır. Saran'a göre (1996: 23) "belediye hizmetlerinde halka yakınlığı, şeffaflığı, dürüstlüğü ve halkın denetimine açıklığı sağlayabilme, doğrudan doğruya "halkın bilgilendirilmesi" sorunuyla bağlantılıdır".

5393 sayılı Belediye Kanunu'nun Hemşehri Hukuku başlıklı 13. maddesine göre herkes ikamet ettiği beldenin hemşehrisidir ve hemşehrilerin, belediye karar ve hizmetlerine katılma, belediye faaliyetleri hakkında bilgilenme hakkı bulunmaktadır. Her hak bir ödev doğurur. Dolayısıyla vatandaşa verilen bilgi edinme hakkı kurumların bilgi verme görevidir.

Belediyelerde saydamlık, katılım ve denetim sağlamak için öncelikle belediyede neler olup bittiği konusunda kentlilerin sistemli bir şekilde bilgilendirilmesi gerekir. Bilgilendirme iki şekilde olabilir: Birincisi vatandaşların bilgi edinme hakkına dayalı bilgilendirilmesi, ikinci yöntem ise belediyenin kendi isteği ile halkla ilişkiler tekniklerini kullanarak ağırlıklı olarak tanıtım faaliyetlerini içeren bilgilendirme yapmasıdır (Yalçındağ, 1995: 26).

### **5.1. Bilgi Edinme Hakkı**

Hak; hukukun getirdiği bir kazanç, bilgi edinme hakkı ise kamu sektörünün işleyişi sırasında ürettiği bilgi ve belgelere, belirli kural ve sınırlar çerçevesinde, ulaşma özgürlüğünün kanunen garanti altına alınmasıdır. İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nin 19. maddesinde (BM, www.un.org, 2012) yer alan bu konu ile ilgili olarak birçok ülkede benzer isimlerde yasalar çıkarılmış ve bilgi edinme hakkı vatandaşlara garanti edilmiştir.

Uluslararası literatürde “right to know” veya “freedom of information” olarak bilinen bilgi edinme hakkı ilk defa 1700'lü yılların ikinci yarısında İsveç yönetimi tarafından kabul edilen bir insan hakkıdır. Özellikle İkinci Dünya Savaşı'nın ardından yönetim anlayışında yaşanan değişikliklerle bu hak uluslararası insan hakları sözleşmelerinin hepsinde yer almıştır (Arklan, 2009: 180-185). 20. yy'ın ikinci yarısından itibaren daha çok halkın yönetime katılma ve yönetimi denetleme aracı olarak görülmeye başlanan bilgi edinme hakkı halkın, yönetimin bir aktörü haline gelerek yönetişimin gerçekleşebilmesi ile doğrudan ilişkilidir. Temelde bilgi edinme bir insan hakkıdır ve herkes bu hakka sahiptir. Bu hakkı karşılayan ödev ise; kurum ve kuruluşun istenen bilgi ve belgeleri kanuni süresi içinde ilgiliye ulaştırmasıdır.

Ülkemize dış baskılar sonucu gelen ve Anayasa'da desteklenen ama açıkça belirtilmeyen bilgi edinme hakkı (Arklan, 2009: 187) 4982 sayılı kanunla 24.10.2003 tarihli Resmi Gazetede yayımlanarak resmileştirilmiştir. Yayımlandıktan 6 ay sonra yürürlüğe giren sözkonusu yasanın uygulaması için ayrıntılı bir yönetmelik çıkarılmıştır.

Ancak; bilgilenme hakkının resmi olarak kabul edilmesinden ziyade önemli olan; uygulanmasıdır. Kurumlarda bu işle ilgilenebilecek yeterli sayıda ve “düzeyde” personel olması, teknolojinin imkânlarından yararlanabilecek kapasitede kurumlar oluşması, halkın bu hakkı bilmesi ve kullanabilmesi önemlidir. Aksi durumda vatandaş “.... caddesinde yapılmakta olan altgeçit ne zaman bitecek ve yol ne zaman normal trafiğe açılacak?” gibi çok basit bir soruya bile cevap alamayabilir. Bilgi edinme kapsamında yapılan başvurularda merkezi devlet kurumlarının daha hızlı ve yeterli cevap verirken yerel kurumların bu konuda yetersiz oldukları görülmektedir. Bunun sebebi ise yerel yönetimlerin, özellikle belediyelerin

personel yetersizliğinin yanı sıra özellikle seçilmiş olmanın verdiği rahatlıkla konuyu umursamaması sayılabilir. Diğer taraftan kişilerin eğitim seviyesi, gelir seviyesi, cinsiyet, meslek vb farklılıkları bu hakkın doğru kullanılmasını etkilemektedir.

Yönetime katılmak için yönetimin işleyişini, karar süreçlerini veya karar mekanizmalarını bilmek gerekmekte ve bu bilgiye de ancak bilgi edinme hakkı ile ulaşılmaktadır. Eğer toplumun geneli bilgi edinme hakkını kullanamıyorsa ya da bilgi edinme hakkı tanınmamış ise belirtilen türdeki bilgilere ancak ayrıcalıklı kişi ve gruplar ulaşabilecektir. Bu durumda katılımcılık sadece ayrıcalıklı gruplar ve kişiler için geçerli olacaktır (Aksoy ve Özüpek, www.necdetaksoy.com, 2012).

Konuya sadece belediyeler açısından bakıldığında ülkemizde büyükşehir belediyelerinde bilgi edinme başvurularının en çok internet ve e-posta ile yapıldığını il ve merkez ilçe belediyelerinde ise internet ve elden dilekçenin en çok tercih edilen araçlar olduğu görülmektedir. Bunlarla birlikte posta ve belgegeçer diğer bilgi isteme yöntemleridir (Aksoy ve Özüpek, www.necdetaksoy.com, 2012). 2010 yılında 81 il belediyesine yapılan toplam bilgi edinme başvurusu sayısı 74.885 dir. Bunlardan 61.613 adedi olumlu cevaplanmış, 5772 adedi kısmen olumlu cevaplanmış, 2771 adedi ise reddedilmiştir (TBMM, www.tbmm.gov.tr, 2012).

İnternetin yaygınlaşması ile birlikte kanun kapsamında bilgi edinme başvuruları artmasına rağmen yapılan başvurular nüfusa oranla azdır. Yine TBMM tarafından verilen verilere göre olumsuz cevap alındığında kanuni yollara başvurma sayısının da az olduğu görülmektedir. Bununla birlikte; “right to know” bilgi edinme hakkından ziyade “bilme hakkıdır”. Halkın yönetimde olup bitenleri bilmeye hakkı vardır ve bunun için çaba sarf etmesi gerekmez. Asıl olan, yönetimin, halkın ihtiyacı olan bilgiyi gönüllü olarak halka aktarmasıdır.

## **5.2. Gönüllü Bilgilendirme**

Yerel kamu hizmetlerinin etkin bir şekilde yürütülmesi ve yerel demokrasinin geliştirilmesi ekseninde belediyelerin daha fazla önem kazandığı ve gelişen teknolojiye paralel olarak bu kurumların hizmet sunumları ile vatandaşla iletişim biçimlerinin dönüştüğü (e-belediyeçilik gibi) görülmektedir. Demokratik bir yönetimde halkın bilgi almak için yazılı veya sözlü çaba sarf etmesi beklenmemekte sorumlu yöneticilerin dönem dönem genel açıklamalar yapmaları istenmektedir (Tortop, 2003: 104).

Halkla ilişkiler çalışmalarının amacı, hedef kitleye ve kamuoyuna yapılan çalışmalar hakkında bilgi vermektir (Okay ve Okay, 2007: 202). Bilgilendirme yönetişimin bir özelliği

olan açıklık ve saydamlık ilkesinin bir gereğidir ve önemli olan hukuki bir zorunluluk çerçevesinde belirli dönemlerde yerine getirilmesidir (Saran, 1996: 24). Bununla beraber halkın belediye ile olan ilişkilerinde işlerini kolaylaştırmak, belediye birimlerinin görülebilir giriş yerlerine o birimle ilgili başvuruların nasıl yapılacağı, bilgi ve belgelerin istenildiği süreleri anlaşılır bir dille yazmak dahi bilgilendirme ve iletişimdir (Akçakaya, 1999). Türkiye’de halkın büyük bir çoğunluğunun nereye nasıl başvuracağını bilmediği için yönetime başvurmaktan çekindiği veya başvuruda zaman kaybettiği bilinmektedir (Arklan, 2009: 170-179).

Belediyelerin hizmetlerin nasıl yürütüldüğü, harcamaların nasıl gerçekleştirildiği, personel istihdamı, finansman yapısı, gelir-gider, borç-alacak, konularında bilgilendirme yapılmalıdır. Ancak bu amaçla kullanılacak haberleşme araçlarının yerinde ve doğru kullanılması gerekir (Tortop, 2003: 106).

Belediyeler bilgilendirme için geleneksel yöntemleri ve interaktif yöntemleri kullanmaktadırlar:

### **5.2.1. Geleneksel Bilgilendirme Yöntemleri**

Geleneksel yöntemler geçmişten beri kullanılan yazılı, sözlü, görsel ve çoğu zaman karışık yöntemler içeren bilgilendirme araçlarıdır:

*Belediye Rehberleri, El Kitapları, Afiş, Broşür, Bülten, Yıllıklar, Kurum Yayınları;* en çok kullanılan geleneksel yazılı ve görsel bilgilendirme araçlarıdır. Afiş; baskı teknikleri sayesinde bir şehrin her tarafına asılabilecek büyüklükte üretilen bir duyuru çeşididir. Etkin ve çok kullanılan bir kitle iletişim aracıdır (Biber, 2003: 2). Afiş ve broşürler ile yapılacak etkinliklerin tümü halka duyurulabilir. El kitapları; belediye hizmetlerinin kullanımı ile ilgili ayrıntılı bilgi verir ve ilgili belediye bürolarının çalışma adres ve saatlerini uygun bir dille açıklar ( Tortop, 2003: 104).

Bültenler ise yapılan faaliyetler hakkında düzenli bilgilendirme yapan yazılı-görsel araçlardır. Tortop’a göre (2003: 166); “yerel idareler temsil ettikleri halkı yıllık ve hatta aylık bültenlerle (özellikle halkın kendisini ilgilendiren konularda) kendilerini ilgilendiren konularda bilgilendirmelidirler”. Teknolojinin gelişmesi ile birlikte e-posta ile gönderilen veya internet sitelerinden ulaşılabilen bültenler basılmaktadır. Yine elektronik ortamda hazırlanabilecek belediye rehberleri hizmet alanlara her türlü konuda yol gösterecek bilgiler içermektedir. Yıllıklar ve kurum yayınları ise; örgütlerin kendileri ile ilgili haberleri yaymak için belirli sürelerde çıkardıkları dergi ve gazetelerdir ve belediyelerin sıkça kullanabilecekleri bilgilendirme araçlarıdır (Biber, 2003: 62).



Bu araçlar kamuya ulaşmada etkili araçlar olmakla birlikte yapılan bir araştırmada ülkemizde belediyelerin basılı yayın hazırlama konusunda istekli olmadıkları görülmüştür (Acar, 1994: 57-58).

*Basın Bildirisi, Basın Bülteni, Basın Dosyası, Basın Toplantısı, Basın Gezileri, Basın Resepsiyonu, Röportaj, Televizyon, Radyo;* geçmişten beri ağırlıklı olarak kullanılan yazılı, sözlü ve görsel bilgilendirme araçlarıdır. Halkla ilişkiler ve basın genel olarak iç içe düşünülür. Demokrasilerde siyasi partiler ve vatandaşlar arasında bir aracı olan kitle iletişim araçları vatandaşları siyasalar, siyasa önerileri ve siyasaları yürürlüğe koyma ile bunlara eşlik eden diğer konular hakkında bilgilendirirken; hükümet ve siyasi partileri de halkın sorunları hakkında bilgilendirmektedir. Ayrıca bunu yaparken eleştiri işlevini de yerine getirmektedir (Cuilenburg'dan aktaran Tanyıldızı ve Karatepe, 2011: 56). Basınla ilişkiler belediyeler açısından çoğu zaman halkla ilişkiler ile eş tutulmuştur. Hatta birçok belediyede basınla ilişkiler birimlerinin aynı zamanda halkla ilişkiler birimi sayıldığı bilinmektedir ( Yalçındağ, 1996: 34). Bu doğru bir uygulama olmamakla birlikte basının önemini ortaya çıkarmaktadır. Basın bildirisi; basın aracılığı ile halka duyurulmak istenen bir bilginin belirli kurallar çerçevesinde yazılarak basına iletilmesidir. Basın Bülteni; düzenli aralıklarla basına yönelik hazırlanan yazılı bilgilendirme aracıdır. Basın toplantısında ise aynı bilgiler eş zamanlı olarak sunulur. Basın gezilerinde verilecek olan bilgi yerinde ilgili kişilere sunulur. Bilginin üretildiği yer ile verildiği yer aynıdır (Akdağ, 2007: 177). Her kaynakta kurumla ilgili açık ve objektif bilgi vermelidir. Yerel TV ve Radyo kurmak artık dünyada yaygın bir uygulamadır. Belediyeler bu kanallar aracılığı ile halka ulaşmaktadır. Ülkemizde bu alanda ağırlıklı olarak görülen belediye başkanlarının inisiyatifleri doğrultusunda programlara katılarak halkı bilgilendirmeleridir. Fakat bu bilgilendirme çeşidinde dikkat edilmesi gereken basınla ilişki kuracak olan görevlilerin bilgileri en iyi biçimde aktarmanın yol ve yöntemlerini bilmeleridir (Yalçındağ, 1968: 90).

*Halka Açık Toplantı, Halk Günleri, Halk Görüşmeleri, Ziyaret ve Geziler;* halka belirli bir konuda bilgi vermek veya bilgi almak için kullanılabilir. Halk görüşmeleri Amerika'da yaygın olarak kullanılan bir yöntemdir. Bu tür uygulamaların ülkemizde de ağırlıklı kullanıldığı görülmektedir. Toplantılarda oy hakkı veya yaptırım söz konusu olmamakla birlikte halkın genel görüşü öğrenilmiş olur (Tortop, 2003: 167). Halkla ilişkiler uygulamaları çerçevesinde belediye yönetimi ve halkın yüz yüze geldiği en önemli teknikler halk günü ve mahalle toplantılarıdır. Halk günü, belediye başkanının kendisini görmek isteyenleri haftanın belirli günlerinde makamında ve/veya ayrı bir salonda küçük gruplar halinde ve/veya topluca kabul etmesidir (Taşçıoğlu, 2009: 357). Mahalle toplantıları ise, başkanın ve ilgili birim yöneticilerinin iştiraki ve muhtarlar ile mahalle halkının katılımıyla, genellikle semt

kahvehanesi ve benzeri yerlerde düzenlenmektedir. Bu yönüyle seyyar belediye uygulaması olarak görülen bu toplantılar da, bir yandan yönetimin çalışmaları, yaptıkları ve yapacakları halka anlatılırken, diğer yandan da mahalle halkının sorunları, istekleri ve görüşleri dikkate alınmaktadır (Yalçındağ, 1996: 85-86). Halk toplantıları; yerel yönetimlerin düzenledikleri halkı bilgilendirme ve yönetimin eylem ve işlemlerinin yöneticiler, uzmanlar ve halk tarafından tartışılmasını sağlayan toplantılar olup, yerel yönetimleri güçlendiren önemli etkinliklerdendirler. Meclislerin ve belediye başkanlarının alacakları kararlarda bu toplantıların etki etme gücü yüksektir. Bu toplantılar, yurttaş ve yönetim arasında bilgi akışının sağlıklı bir biçimde yürütmesine de hizmet etmektedir. Belde sorunlarının tartışılmasının yanında halkın önerilerinin de değerlendirilebileceği bu tür halk toplantıları, yerel demokrasi ve hizmet etkinliğine katkıda bulunmaktadır (DPT, www.ekutup.dpt.gov.tr, 2011) Bu tür uygulamalara güzel bir örnek olan Lüksemburg'da yıllık toplantılar düzenlenmekte ve yerel halk ile bilgi alışverişinde bulunmaktadır (Tortop, 2003: 184). Meclis toplantılarına yurttaşın katılımının sağlanması, yurttaşın dilek ve sorunlarını yönetime ve meclise iletmesini sağlayabilecek bir yöntemdir. Buna koşut olarak, yurttaşın bilgi eksikliğinin giderilmesi ve sorunların mecliste görüşülmesi sağlanmaktadır. Yerel yöneticiler tarafından benimsenen ve uygulanmaya çalışılan bu yöntem sayesinde, yurttaşlar yönetime ulaşma ve katılma olanağı bulabilmektedirler (DPT, www.ekutup.dpt.gov.tr, 2011).

*Festivaller, Yarışmalar, Sergi ve Fuarlar;* sözlü ve görsel bilgilendirme araçlarıdır. İnternetin çıkışından önce sıklıkla kullanılan belediye sergileri vasıtası ile halk belediye işleri konusunda bilgilendirilmektedir (Totrop, 2003: 106). Yine yerel idarelerde halkın ilgisini çekecek sergiler düzenlemek etkili bir halkla ilişkiler aracıdır (Tortop, 2003: 167). Festivaller ise günümüzde, amaçlı-amaçsız, çok kullanılan iletişim araçlarıdır. İyi organize edilmiş ve ses getiren bir festival iyi bir bilgilendirme aracı olabilir. Hedef kitlenin iyi seçildiği bir yarışma ise bilgilendirme yaptığı gibi belirli bir konuya özendirme-yönlendirme amacı da içermektedir (Akdağ, 2007: 187).

*Konferans, Kurultay, Açık Oturum ve Seminerler;* farklı şekilde sunular içeren toplantılardır. Bilgilendirmede birinci kaynak oldukları gibi diğer kaynaklara vasıta da olmaktadırlar. Sözlü bilgilendirme araçları olan bu tür toplantıların etkili bilgilendirme yöntemleri olduğuna en güzel örnek ABD'de seçme yaşına gelmiş gençlerin yerel idarelerce verilen ve yerel idarenin yerinde tanıtıldığı bir resepsiyonla bir araya gelmeleridir. Bu sayede kişiler edindikleri bilgi ile demokratik görevlerinin farkına varmaktadırlar (Tortop, 2003: 167).

*Danışma Merkezi, Bilgilendirme (İşaret) Levhaları, T-Belediyecilik (Beyaz Masa vb);* Kurum girişlerine konumlandırılan yeterli araç gereçlerle, bazı temel bilgilerle ve halkla ilişkiler konusunda eğitilmiş görevlilerin bulunduğu danışma büroları kurum hakkında ilk izlenimin edinildiği yerlerdir. Bu nedenle danışma büroları ve işaret levhalarının düzenli ve yeterli bilgi içermesi vatandaşın kendisini rahat hissetmesini sağlayarak girişimciliği artırır. Telefonla çağrı merkezi santralini arayarak ve menüleri kullanarak bilgiye ulaşma ve sorgulama yapabilme imkânı sağlayan T-belediyecilik örneği olan Beyaz Masa bir halkla ilişkiler hizmetidir. Amaç öncelikle vatandaşa rehberlik etmektir. İlk uygulama olan İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde bu birimin görevi sadece sorulara cevap vermek değil belediye çalışmalarını halka duyurmaktır (Yılmaz ve Bozkurt, 2005: 187-188). Bu uygulamaların bir kısmı internet, mektup ve yüzyüze başvurulara da olanak sağlamaktadır. Bu uygulama çerçevesinde, müracaat eden kişinin tüm bilgileri kayıt altına alınarak saklanmakta ve isteği ilgili birime yönlendirilerek çözüme kavuşturulması sağlanmakta, aynı zamanda, başvuru sahibi gelişmelerden haberdar edilmektedir (Taşçıoğlu, 2009: 357). Ankara, İstanbul, İzmir de öncelikli örnekleri görülen bu uygulamalar tüm kent belediyelerine yayılmıştır. Beyaz masa kuran belediyelerin kullanımı sağlamak için dikkat etmeleri gereken bir nokta ise bu birimin halka duyurulmasıdır.

*Anons;* sözlü bir bilgilendirme aracıdır. İlçe ve belde belediyelerinde ve acil durumlarda tercih edilen bir sistemdir.

*Reklam Panoları, Sinevizyonlar;* özellikle toplu taşıma araçlarında ve şehir merkezlerinde kullanılan, ağırlıklı olarak belediyelerin yaptıkları faaliyetlerle, bilmeleri gereken yeni kanun ve uygulamaları halka aktaran görsel araçlardır.

### **5.2.2. Etkileşimli (İnteraktif) Bilgilendirme Yöntemleri**

Yukarıda açıklanan geleneksel yöntemlerin yanında etkileşimli bilgilendirme yöntemleri internet teknolojisinin hayatımıza girmesi ve gelişmesi ile birlikte sıklıkla başvurulan araçlar olmuştur. Belediyelerin kendi kurdukları siteler ve bazı Web 2.0\* uygulamaları içeren internet sitelerinde açtıkları hesaplar özellikle genç nüfus tarafından takip edilen bilgilendirme kaynaklarıdır. Burada dikkat çeken nokta geleneksel medyanın da artık interaktif medya üzerinden takip edilmesidir (Wright ve Hinson, 2009: 3). Sitelerde e-bülten gibi geleneksel medyanın interaktif medyaya aktarıldığı uygulamalar görmek mümkündür. İnternet, sosyal medya ve mobil uygulamalar günümüzde interaktif medya araçları olarak karşımıza çıkan örneklerdir;

---

\* Web 2.0 teknolojisi ile kastedilen Facebook, Tweeter, Wikipedia gibi kullanıcının veri paylaşımına izin veren internet uygulamalarıdır.

*İnternet siteleri, mobil sistemler;* günümüzde en çok kullanılan bilgilendirme araçlarıdır. İnternet; bilgisayar ağlarının birbirine bağlanması sonucu ortaya çıkan, herhangi bir sınırlaması ve yöneticisi olmayan uluslararası bilgi iletişim ağıdır (TDK, www.tdk.gov.tr, 2011). Mobil sistemler ise gelişen cep telefonu teknolojisi ile birlikte, vatandaşlara cep telefonu ile bilgi sunan ve bazı işlemlerin cep telefonu ile yapılmasına olanak sağlayan sistemlerdir. Bu sistemde mesaj gibi klasik telefon uygulamaları kullanıldığı gibi telefonlara özel programlar kurularak internet üzerinden de işlem yapılabilmektedir.

Teknolojiyi takip eden ülkeler kamu yönetimlerinde e-devlet uygulamalarını ağırlıklı olarak kullanmaktadır. Bilgisayar teknolojisinin kamu yönetiminde kullanılması olarak tanımlanan e-devlet; devletin vatandaşa ve işletmelere sunduğu bilgi ve hizmetlere kolay ulaşılabilmelerini, hizmetlerin kalitesini arttırabilmeyi ve vatandaşlara demokratik sürece katılabilme fırsatını sağlamayı hedeflemektedir (Lampe ve diğerleri, 2011: 6). Ülkemizde de Başbakanlık tarafından 2003/12 sayılı genelge ile yayınlanan e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin hedeflerinden biri; vatandaşlarımıza daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturmaktır. Vatandaşın, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla, kamusal alandaki karar alma süreçlerine katılımını sağlayacak mekanizmaların geliştirilmesi, kamu hizmetlerinin sunumunda, bilgi ve iletişim teknolojilerinden azami ölçüde yararlanılarak iyi yönetim ilkelerinin hayata geçirilmesine katkıda bulunulması ise diğer hedeflerdir. Aynı şekilde 9. Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda da bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı imkânlardan faydalanılarak halkın yönetime katılımı için ortam sağlanmasının gerekliliğinden bahsedilmiştir. Bağımsız bir araştırma kurumu olan Economist Intelligence Unit tarafından 2004 yılında yapılan ve AB'ye yeni üye olan veya aday olan 11 ülke arasında yapılan e-devlet konulu bir araştırmada Türkiye e-demokrasi sıralamasında ikinci, çevrimiçi kamu hizmetlerinde dördüncü, genel sıralamada ise altıncıdır (EIU, www.graphics.eiu.com, 2012). Genelde e-devlet, buna bağlı olarak da e-belediyeçilik uygulamalarının önündeki engeller olarak; yasal mevzuat, bütçe kısıtları, e-devlet uygulamalarının teknolojik değişimin gerisinde kalabilmesi, eşit erişim ve teknolojileri kullanım yeteneklerinin hem hizmeti veren tarafta hem de hizmeti alan tarafta geliştirilmesi gerekliliği sıralanabilir (Henden ve Henden, 2005: 58).

Belediyelerin görevi belirli yerel hizmetleri ve ürünleri sağlamaktır. Fakat bu hizmet ve ürünlerin hepsi değişen ihtiyaçlar sonucu ortaya çıkmıştır (Cole, 2009: 10). Toplumların gelişmesi ile birlikte yerel yönetimlerin hizmetleri çeşitlenmektedir. Günümüzde internet

sitesi kurmak bir belediye için yapılması zorunlu bir hizmet haline gelmiştir. Yönetim alanında bir belediye web sayfasının haftanın 7 günü, günün 24 saati erişilebilir olması vatandaşların bilgiye erişimini hızlı ve kolay hale getirirken, vatandaşların yerel yönetim yetkililerine e-posta aracılığıyla erişebilme imkânına sahip olması katılımın artmasını sağlamaktadır (MİGM, 2011: 47). Bununla birlikte e-belediyecilik ortamında; belediye-kamu kurumları, belediye-vatandaş ve vatandaş-vatandaş arasındaki bilgi akışında ve “haberdarlık” miktarında ciddi bir artış sağlanır (Henden ve Henden, 2005: 52). İnternet sitelerindeki mini anketler, şehir kameraları ile sürekli bilgi aktarımı, şehir rehberleri, elektronik ödeme, e-belediye uygulamalarına verilebilecek güzel örneklerdir.

İnternet ile bilgi aktarımının birçok avantajı vardır. Bunlardan biri; ucuz ve güvenli bir yol olmasıdır. İnternetle daha geniş kitlelere, daha az zamanda, daha az maliyetle ulaşmak mümkündür. Kaliforniya’nın Ventura şehrinde yönetici olan Rick Cole (2009: 11) haftada iki kere yayınlanan e-gazete ile 5.000 adrese direkt olarak ulaştıklarını belirtmektedir. Ayrıca; internet geleneksel olarak dışlanmış bazı gruplara ulaşmak için de uygun bir yoldur (Kent, 1998: 323-330). Bunlara örnek olarak kadınlar (özellikle ev hanımları), engelliler ve çocuklar verilebilir. İnternetin bir etkisi de vatandaşta bilgi ve kapasiteyi arttırmasıdır ( Leighninger, 2011: 21). Bu şekilde farkındalık ve katılım artmış olur. Kesintisiz olması ise bir diğer avantajıdır. Belediyeler internet siteleri ile 7 gün 24 saat veri aktarabilirler. E-belediyecilik anlayışının katılımcı belediyecilik kavramına olan olumlu etkilerinden birisi de, belediye meclis kararları gibi yönetsel kararların yerel halkla elektronik ortamda paylaşılabilmesidir. Bu tip uygulamalar, yönetilen-yöneten döngüsünü ve adlandırmalarını giderek değiştirebilecek bir yapıda olup, günümüz yönetim anlayışına “paydaş” olgusunu katmaktadır. Halkın yaşadığı çevreye ilişkin edinebileceği bilgiler arasında, yerel-bölgesel bilgilendirmeler, hava-yol durumu, yerel anket sonuçları, ulaşım bilgileri, sosyal etkinlikler, güncel kararlar ve uygulamalara dair pek çok nokta yer alabilmektedir (Henden ve Henden, 2005: 56).

İnternetin dezavantajları ve kullanıma bağlı olarak olumsuzlukları da olabilir. Örneğin; internete ulaşmada tüm hemşeriler aynı şansa sahip olmadığı için burada bir politik eşitsizlik baş göstermektedir (Leighninger, 2011: 23). Ayrıca internetin demokratik katılım aracı olarak kullanılmasına karşı çıkanlar ve bu aracın sıkıntılı olduğunu söyleyenler de vardır. Doğru kullanılmadığı takdirde beklenenin tam tersine sonuç verebilmektedir. Örneğin çevrimiçi katılımın en önemli uygulamalarından olan ve Obama yönetimince hayata geçirilen “Citizen’s Briefing Book” uygulamasında ortaya çıkan taleplerden birincisi marihuana kullanımının

serbest bırakılması diğeri ise Obama'nın yurtdışında doğup doğmadığının araştırılmasıdır (Leighninger, 2011: 25). Bununla birlikte; ülkemizde belediye web sitelerinin vatandaşlarla etkileşimde bulunmak ya da kamu bilgi ve hizmetlerini sunmaktan çok internet üzerinde bir broşür gibi tanıtım amaçlı reklam aracı olarak kullanılmakta olduğu görülmektedir (MİGM, 2011: 47). Oysa ki; konusunda uzman kişilerce gerekli araştırmalar yapılarak hazırlanmış bir belediye internet sitesinde olması gerekenler; bilgi ve geri besleme içeren diyalog döngüsü, bilginin kullanılabilirliği, tekrar ziyaret için yeterlilik (güncelleme), arayüz kullanım kolaylığı (grafikler, linklerin yerleştirilmesi) ve ziyaretçilerin korunmasıdır (Kent, 1998: 323-330). Faaliyet/yıllık raporlar, fotoğraflar, istatistik veriler, yöneticilerin özgeçmişleri, önemli konuşma metinleri, kurum yayınları internette verilebilecek bilgilerdir (Okay ve Okay, 2007: 135-143).

Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporu belediye internet sitelerinde olması gerekenleri şöyle sıralamıştır (DPT, www.ekutup.dpt.gov.tr, 2011);

- Kent hakkında genel bilgiler (tarihsel, istatistiksel bilgiler, haritalar, fotoğraflar, vb),
- Kentsel sosyal, kültürel, çevresel, yönetsel/siyasal etkinliklerin duyurulması,
- Kentsel hizmetler takvimi (ulaşım türlerinin çalışma planı, temizlik gün ve saatleri gibi);
- Resmi ve özel kuruluşların adresleri ve ulaşım kanallarının duyurulması,
- Belediye yöneticileri ve belediye meclisi hakkında bilgiler (İlgili birimlerin telefon numaraları ve yetkili kişilerin isimleri, çalışma saatleri vb) sunulmasıdır.

*Sosyal medya*; Web 2.0 teknolojisi ile konumlandırılmış, kullanıcı üretimi içerik (user generated content) ile değişen ve gelişen internet kökenli uygulamalar bütünüdür (Kaplan ve Haenlein, 2010: 59-68). Facebook, Tweeter, Wikipedia gibi internet siteleri sosyal medyaya örnek verilebilir. Sosyal medyanın iletişimde ne kadar etkili olabildiği değişen ülke rejimleri ile birlikte kanıtlanmıştır. Sosyal medyayı benimsemek, devlete politik kararlar hakkında bilgi yayacak, geri bildirim alacak ve vatandaşla iletişim kurabilecek gelişimleri teşvik edecek hızlı ve düşük maliyetli bir yol sağlar (June ve diğerleri, 2011: 125). Web siteleri, e-postalar, sosyal medya, kamu yöneticilerine yeni bilgilendirme araçları olduğu gibi geri bildirim araçları da olmaktadır. Elbette ki bu araçlar eğitimi belirli bir seviyede olan ve teknolojiye aşina olan, ulaşılabilir kişiler içindir (Leighninger, 2011: 20). Sosyal medyanın bir avantajı arasında çok büyük kitlelere ulaşabilmesi diğeri, kullanıcılar arasında güçlü bir bağ oluşturması, bir diğeri ise kullanıcıların belirli olmasıdır (June ve diğerleri, 2011: 127). Sosyal medya geliştikçe karar verenler için bilgilendirme yapmadan siyasa, plan, proje yapmak daha

zorlaşmaktadır (Leighninger, 2011: 21). Sosyal medya devlet ve vatandaş arasında dolaylı yerine doğrudan bir ilişki sağlar. Sosyal medya kullanıcılarından biri bulunduğu ilin belediye başkanına direkt taleplerini iletebilir. Sosyal medyayı haberleşme aracı olarak kullanmak için elbette ki birçok teknik yeterlilik gerekir. Öncelikle; bunların kurum personeli veya anlaşma sağlanan uzman bir şirket ile yapılıp yapılmayacağına karar verilmelidir. Bu noktada personelin yeterliliği veya bütçenin yeterliliği problemi ile karşılaşmaktadır.

Bazı teknik problemlere rağmen sosyal medyanın günümüzde etkili bir halkla ilişkiler aracı olduğu bilinmekte ve belediyelerin de bu araçtan gerektiği kadar yararlanması beklenmektedir.

Türkiye’de sosyal medya kullanılan uygulamalarda dikkat çeken nokta belediye başkanlarının kendi hesapları vasıtası ile iletişim kurmalarıdır. Bazı belediye başkanları bu ağlardaki hesaplarını belediyenin internet sitesine de taşımışlardır. Bireysel olarak, yaptığı işlerle ilgili aktif bilgi veren başkanlar da vardır. Bazı belediye internet sitelerinde sosyal medya uygulamalarına ait linkler bulunmakta, bazı durumlarda ise başkanlar kendi isimlerine sosyal paylaşım hesabı açmaktadırlar. Kullanıcılar açısından bakıldığında ise gençler sosyal medyayı tercih ederken yetişkinlerin mail ve geleneksel internet sitelerini tercih ettiği görülmektedir (Leighninger, 2011: 23). Sosyal medyanın en çok kullanıldığı durum ise belediye internet sitelerinde yayınlanan haberlerin paylaşılmasıdır. İnternet sitelerinde paylaşım için özel linkler bulunmaktadır. Okunan haber mail, facebook veya twitter gibi araçlar vasıtası ile diğer okuyucularla paylaşılabilir.

Lampe ve diğerleri (2011: 2) Web 2.0 uygulamalarını yönetim ile özdeşleştirerek vatandaştan geri bildirim alma imkanı, onları devletin sağladığı fırsatlardan haberdar etme ve yönetim ile sürece dahil olmanın artırılması gibi Yönetişim 2.0 uygulamalarının sosyal medya ile sağlanabileceğini dile getirmiştir. Cole’a göre (2009: 11) sosyal medya halk katılımını “tazelemek” için kullanılabilir güçlü bir küresel iletişim aracıdır. Kendisi de bir yerel yönetici olan Cole (2009: 12) bu uygulamadan kaçınan kurumlar için “Öncü olmak risklidir ama süratle değişen dünyada arkada kalmakta risklidir” diyerek yerel kurumları sosyal medya kullanımına teşvik etmektedir.

## **6. Kamuoyunu Bilgilendirme Ve Demokratik Katılım İlişkisi**

Kamu yönetiminde yaşanan toplumsal ve sosyal sorunların temelinde yönetim-halk iletişimsizliğinden doğan ve halkın desteğini ve güvenini kazanamayan yönetsel uygulamalar bulunmaktadır (Karatepe, 2005: 197). Sivil toplum kuruluşları halk katılımının istenilen düzeyde gerçekleşmemesinin nedenleri arasında; %11 oranında "yerel halkın belediye

yönetim işleyişine dair yeterli bilgi sahibi olmamasını", %11 oranında "yerel halkın belediye kararları hakkında bilgi sahibi olmalarının yasal açıdan zor olmasını" görmektedirler. Bu yaklaşımlar belediye yönetimlerinin mevcut işleyişlerinin yerel halkın bilgisine "açık" olmadığı anlamını taşımaktadır (Öner, 2001: 111). Kesgin'in çıkarımına göre (2007: 4) kanunda varlığı görülen bilgi edinme, hesap sorma ve etkin katılımı sağlayacak kurumsal düzenlemelerle desteklenmek demokratik, katılımcı, sivil toplumun aktif olduğu bir yapı açısından ümitleri yeşerten bir düzenleme olmakla beraber toplumun alt kesimlerinin sivil toplum aracılığı ile temsil edilmesinin yetersizliği yönetimde istenilen katılımcı, paydaşçı, sorumlu, sürdürülebilir bir yerel yönetimi anlayışı kusurlu hâle getirmektedir. Ayrıca yalnızca toplumun örgütlü kesiminin katılımını amaçlayan anlayış da yönetişimci anlayışa uygun olmayacaktır. Örgütlü ya da örgütsüz toplumun ya da bireylerin katılımlarının ve denetimlerinin olmadığı bir yönetim anlayışı yönetişimci bir anlayıştan uzak kalacaktır. Halktan kopuk ve uzak bir biçimde belediyecilikte başarı sağlanamaz (Alpöge, 1993: 91).

Demokrasi bilincinin yerleştirilmesi eğitim düzeyinin yükseltilmesi girişim özgürlüğünün sağlanması katılma isteğinin artırılması sağlıklı işleyen bir demokratik sistemde olması gerekenlerdir (Saran, 1996: 17). Demokrasi için halkın katılımı gereklidir. Halkın katılımı da bilgi edinmesine bağlıdır. Demokrasinin temelinde bilgi ve bilgiye erişim özgürlüğü vardır (Searson ve Johnson, 2010: 120). Demokratik katılımın ve dolayısıyla yönetişimin öncelikli gereği bilgilenmedir. Halk neyin, nasıl ve ne için yapıldığını bilmeden görüş bildiriminde bulunamaz. Halkın hizmetler hakkında kendiliğinden veya diğer kamuoyu araçları vasıtası ile bilgi almasının güç olması bu görevi belediyelere yüklemektedir (Saran, 1996: 23). Vatandaşı çevresinde olup bitenlerden haberdar etmek ve bu yolla katılıma özendirmek belediyelerin görevidir

## **7. Sonuç**

Belli konularda talep ve öneride bulunmak için öncelikle bilgi sahibi olmak gerekir. Bilgi sahibi olmadan katılım anlamsız olur. Halkın hizmetin karar ve uygulama aşamasına katılması ancak sürekli ve düzenli bilgilendirilmesi ile gerçekleşebilir. Hayal edilen düzeyde katılımın hayata geçirilebilmesi için yerel yönetimlerin halkı sürekli bilgilendirmesi, geleneksel veya etkileşimli yöntemlerle bilgi alacak ortamlar yaratması, kamu belge ve bilgilerine serbest erişimin sağlanması, yerel siyasa ve projelerin halka tanıtılarak fikir alış-verişinin sağlanması gerekir.



## KAYNAKÇA

ACAR, Muhittin; (1994), Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Araştırması, DPT Sosyal Planlama Genel Müdürlüğü, Ankara

AKÇAKAYA, Murat; (1999), “Belediyelerde Halkla İlişkiler”, Sayıştay Dergisi, sayı:34

AKDAĞ, Mustafa; (2007), “Halkla İlişkileri hedef kitleye ulaştırmada etkili bir yol”, EROL, Gülbuğ (Ed.), Medya Üzerine Çalışmalar, ss. 171-193

AKDOĞAN, Argun; (2008), “Yeni Yerel Yönetim Yasalarında Katılım”, TMMOB Mimarlar Odası Ankara Şubesi Bülteni, 64/Aralık, ss. 17-27

AKSOY, Necdet ve ÖZÜPEK, Mehmet Nejat; (2012), “Belediyelerde Bilgi Edinme Hakkı Uygulamaları”, <http://www.necdetaksoy.com/s/pdf/bbehu.pdf>, 15.02.2012

ALADA BAYRAMOĞLU, Adalet; (2008), “Türkiye’de Yerel Yönetimleri Özerlik Meselesi Üzerinden Yeniden Düşünmek”, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 17(4), ss. 5-4

ALPÖGE, Atilla; (1993), Halka Dönük Yerel Yönetim, TC Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı, Yerel Yönetim Geliştirilmesi Programı El Kitapları Dizisi, İstanbul

ARKLAN, Ümit; (2009), Halkla İlişkiler ve Bilgi Edinme Hakkı, Literatürk, İstanbul

BALL, Alan R.; (1993), Modern Politics and Government, Macmillan, London

BİBER, Ayhan; (2003), HALKLA İlişkilerde Temel Kavramlar, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara

BM; (2012) United Nations Universal Declaration of Human Rights, <http://www.un.org/en/documents/udhr/>, 10.03.2012

COLE, Rick; (2009), “Social Media What Does it Mean for Public Managers?”, Public Management, [www.icma.org/pm](http://www.icma.org/pm) 8-12, 15.02.2012

ÇİTÇİ, Oya; (1996), “Temsil, Katılma ve Yerel Demokrasi” Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 5(6), ss. 5-14

ÇUKURÇAYIR, Mehmet Akif; (2000), Siyasal Katılma ve Yerel Demokrasi, Yargı Yayınları, Ankara

ÇUKURÇAYIR, Mehmet Akif; (2007), “Katılımcılık Açısından Belediye Yasasının İşlevselliği: Kent Konseyleri ve Öteki Mekanizmalar”, ÖZGÜR, Hüseyin ve KÖSECİK, Muhammet (Ed.), Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar II: Uygulama, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, ss. 374-392

DOĞAN, Ekber; (2001), “Türkiye kentlerinde 20 yılın bilançosu”, Praksis Dergisi, Kent ve Kapitalizm Özel Sayısı, Sayı 2, İstanbul

DPT; (2007), Devlet Planlama Teşkilatı Dokuzuncu Kalkınma Planı Kamuda İyi Yönetişim, DPT Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Rapor No: 674, DPT Basımevi, Ankara.

DPT; (2001), Devlet Planlama Teşkilatı Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Yerel Yönetimler Özel İhtisas Komisyonu Raporu, OİK 554(121), <http://ekutup.dpt.gov.tr/yerelyon/oik554.pdf>

EIU, Economist Intelligence Unit; (2012), E-government in Central Europe Rethinking Public Administration, [http://graphics.eiu.com/files/ad\\_pdfs/Central\\_Europe\\_egov.pdf](http://graphics.eiu.com/files/ad_pdfs/Central_Europe_egov.pdf), 16.02.2012

EMREALP, Sadun ve YILDIRIM, Selahattin; (1993), Yerel Yönetimde Başarının Yolları, TC Başbakanlık Toplu Konut İdaresi Başkanlığı Yerel Yönetimin Geliştirilmesi El Kitapları Dizisi, İstanbul

EMO; (2011), [www.emo.org.tr/resimler/ekler/02996bd24e8a0e7\\_ek.doc](http://www.emo.org.tr/resimler/ekler/02996bd24e8a0e7_ek.doc) , 04.10.2011

ERDOĞAN, İrfan; (2006), Teori ve Pratikte Halkla İlişkiler, Erk yayıncılık, Ankara

GÖKTÜRK, Atilla ve AKKAYA, Yüksel; (2004) “Mersin Örneği ile Yerel Yönetimler, Beklentiler ve ‘Reform’ üzerine Bir Değerlendirme”, Yerel Yönetimler Kongresi Bildiriler Kitabı, Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi, Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çanakkale, ss. 43-56.

GÜLER AYMAN, Birgül; (2003), “Yönetişim: Tüm İktidar Sermayeye”, Praksis, Sayı 9, ss. 93-116

GÜZELSARI, Selime; (2004), Kamu Yönetimi Disiplininde Yeni Kamu İşletmeciliği ve Yönetişim Yaklaşımları, GETA Tartışma Metinleri Serisi, Şubat, <http://yonetimbilimi.politics.ankara.edu.tr/selime.doc>

HENDEN, Burçin H. ve HENDEN, Rıfkı; (2005), “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve E-belediyecilik”, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 4(14), ss. 48-66, [www.e-sosder.com](http://www.e-sosder.com) ISSN:1304-0278, 10.03.2012

KAPLAN, Andreas M. and HAENLEIN, Michael; (2010), "Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media", Business Horizons, 53(1), pp. 59–68, <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0007681309001232>

KARA, Mustafa ve PALABIYIK, Hamit; (2007), “5355 Sayılı Mahalli İdare Birlikleri Kanunu ve Köy Birlikleri-Toplum Kalkınması İlişkisi”, ÖZGÜR, Hüseyin ve KÖSECİK, Muhammet (Ed.), Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar II: Uygulama, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara

KARAMAN, Zerrin; (2000), “Yönetim Stratejilerindeki Gelişmeler”, Türk İdare Dergisi, 72(426)

KARATEPE, Selma; (2005), “Belediye Zabıta Hizmetlerinde Halkla İlişkiler”, Türk İdare Dergisi 77(447), ss. 195-209

KARATEPE Selma; (2005),” Türkiye’de Yönetim Vatandaş İlişkisi”,KÜÇÜK, Adnan ve BAKAN, Selahaddin ve KARADAĞ, Ahmet (Ed.), 21. Yüzyılın Eşiğinde Türkiye’de Siyasal Hayat, I. Cilt, ss. 647-663.

KAYA; (1992), Kamu Yönetimi Araştırma Projesi, Todaie, Ankara

KELEŞ, Ruşen; (2006), Yerinden Yönetim ve Siyaset, Cem Yayınevi, İstanbul

KENT, Michael L. and TAYLOR, Maureen; (1998), “Building Dialogic Relationships Through the World Wide Web”, Public Relations Review, 24(3), pp. 321-334, <http://faculty-staff.ou.edu/K/Michael.L.Kent-1/PDFs/PRRKentTaylorBuilDialogicRe.pdf>, 03.03.2012

LAMPE,Cliff and LA ROSE, Robert and STEINFELD, Charles and DE MAAGD, Kurt; (2011), “Inherent Barriers to the Use of Social Media for Public Policy Informatics”, The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal, 16(1), Article 6

LEIGHNINGER, Matt; (2011), “Citizenship and Governance in a Wild, Wired World: How Should Citizens and Public Managers Use Online Tools to Improve Democracy?”, Wiley Periodicals, Inc., [www.wileyonlinelibrary.com](http://www.wileyonlinelibrary.com), 01.02.2012

MİGM; (2011), T.C. İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü E-devlet (Yerel) Uygulamaları Anketi Raporlaması, Ankara

ÖNER, Şefik; (2001), “Belediyelerde Yönetime Katılmada Halkla İlişkilerin Rolü ve Önemi”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3(2), ss. 101-114

PARK, June and CHOI, Hong and PARK, Sung-Min; (2011), “Social Media’s Impact on Policy Making”, National Civic Review, Seri Quarterly, DOI: 10.1002/ncr.20056

PELTEKOĞLU BALTA, Filiz; (2007), Halkla İlişkiler Nedir, Beta Yayınları. İstanbul

RHODES, Rod A.W.; (1996), “The New Governance: Governing Without Government”, Political Studies, XLIV, pp.652-667

SARAN, Mehmet Ulvi; (1996), “Belediye Hizmetlerinde Halkı Bilgilendirme ve Halk Denetiminin Sağlanması”, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 5(4), ss. 17-28

SEARSON, Eileen M and JOHNSON, Melissa A; (2010), “Transparency Laws and Interactive Public Relations: An Analysis of Latin American Government Web Sites”, Public Relations Review, 36(2), pp. 120-126, <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0363811110000287>

ŞAYLAN, Gencay; (1998), Demokrasi ve Demokrasi Düşüncesinin Gelişimi, Todaie, Ankara.

ŞENEL, Alaeddin; (1970), Eski Yunanda Eşitlik ve Eşitsizlik Üstüne, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları, Ankara

ŞİNİK, Bilal; (2009), “Türkiyede Yerel Katılım: Fransa ile Karşılaştırmalı Bir Değerlendirme, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 18(3)

TANYILDIZI İMİK, Nural ve KARATEPE Selma; (2011), “Siyasi Partilerin Gazetelerde Yer Alan Kamuoyunu Bilgilendirme Çalışmalarının Halkla İlişkiler Açısından İncelenmesi: 29 Mart Yerel Seçimleri”, Akademik Yaklaşımlar Dergisi, 2(1)

TANYILDIZI İMİK, Nural ve KARATEPE Selma;(2011),”Belediyelerin Halkla İlişkiler Çalışmalarında Web Siteleri: İki Farklı Ülke ve İki Farklı Belediye Analizi,E-journal of New World Sciences Academy, 6(3),ss. 520-538

TBMM; (2010), 2010 Yılı Bilgi Edinme Genel Raporu, [http://www.tbmm.gov.tr/bilgiedinme/bed\\_genelrapor\\_2010.pdf](http://www.tbmm.gov.tr/bilgiedinme/bed_genelrapor_2010.pdf) , 01.03.2012

TAŞÇIOĞLU, Raci; (2009), Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler Uygulamaları: Erzurum Örneğinde Genel Bir Değerlendirme, EKEV Akademi Dergisi, 13(38), ss. 353-364

UYSAL, Birkan; (2000), “Siyasal Katılma ve Katılma Davranışı Üzerinde Ailenin Etkisi”, Amme İdaresi Dergisi,s.109-130, [yayin.todaie.gov.tr/goster.php?Dosya=MDUyMDU1MDU2](http://yayin.todaie.gov.tr/goster.php?Dosya=MDUyMDU1MDU2)

WEISS, Thomas G.; (2000), “Governance, Good Governance and Global Governance: Conceptual and Actual Challenges”, Third World Quarterly, 21(5), pp. 795-814, <http://www.jstor.org/pss/3993619>

WRIGHT, Donald K. and HINSON, Michelle Drifka; (2009), “Examining How Public Relations Practitioners Actually Are Using Social Media”, Public Relations Journal, 3(3), Public Relations Society of America, [http://www.prsa.org/SearchResults/download/6D-030304/0/Examining\\_How\\_Public\\_Relations\\_Practitioners\\_Actua](http://www.prsa.org/SearchResults/download/6D-030304/0/Examining_How_Public_Relations_Practitioners_Actua), 02.02.2012

YALÇINDAĞ, Selçuk; (1986), “ Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler”, Amme İdaresi Dergisi, XIX(1), ss. 133-134.

YALÇINDAĞ, Selçuk; (1995), “Saydam ve Dürüst Belediyecilik”, “Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 4(1), ss. 15-29

YALÇINDAĞ, Selçuk; (1996), Belediyelerimiz ve Halkla İlişkileri, Todaie, Ankara

YALÇINDAĞ, Selçuk; (1968), “Mahalli İdarelerde Halkla İlişkiler”, Amme İdaresi Dergisi, 1(3-4), ss. 69-93

YILMAZ Abdullah, BOZKURT Yavuz; (2005), “Belediye Vatandaş İlişkileri Kapsamında Beyaz Masa Uygulaması ve Kütahya Belediyesi Beyaz Masa Örneği”, Türk İdare Dergisi, 77(447), SS. 179-193.

<http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan9.pdf>