

YÖNETİME KATILIM SÜRECİNDE İNTERNET VE SOSYAL MEDYANIN ÖNEMİ

Saltuk Aziz GÖKALP*

Öz

Örgütlerde, yerel yönetimlerde ve devletlerin yönetiminde karar alma ve uygulama aşamasında çalışanların ve halkın fikirlerinin alınması ile ayakları yere daha sağlam basan yönetim modeli de geliştirilmiş olacaktır. Katılım olarak adlandırılan ve bireylerin karar alma süreçlerinde söz sahibi olmasına imkân tanıyan bu kavram ile yönetim süreci de değişkenliğe uğramaktadır. Bu süreçte özellikle internetin gelişimiyle birlikte sosyal medya kanallarının da önemli bir etkisi olmuştur. 2000'li yılların başından itibaren internetin hızlı gelişimi ve bunun sonucunda sosyal medyanın hayatın her alanında geçerliliğini hissettirmesi ile artık bireyler bu sayede yönetimde daha aktif bir rol alma imkânına da kavuşmaktadır. Sosyal medya aracılığıyla siyasetçiler, bürokratlar ve sanatçılar hedef kitlelerine anında ulaşabilmekte ve özellikle kamuda ve özel sektörde uygulanacak bir politikanın belirlenmesi sürecinde sosyal medya üzerinden geri bildirimler alınarak daha katılımcı bir yönetim sergilenmektedir. Bu doğrultuda hazırlanan çalışmada, internetin ve sosyal medya kanallarının ülkemizdeki gelişim seyri irdelenerek, yönetime katılım sürecinde nasıl bir misyon yüklenmesi gerektiği yönünde değerlendirmelerde bulunulacaktır.

Anahtar Kelimeler: Katılım, Yönetime Katılım, İnternet, Sosyal Medya.

IMPORTANCE OF INTERNET AND SOCIAL MEDIA IN THE PROCESS OF PARTICIPATION IN MANAGEMENT

Abstract

In the organizations, local administrations and governments, the management model, whose feet are stronger, will be developed by taking the opinions of the employees and the public during the decision making and implementation phase. With this concept, which is called participation and allows individuals to have a voice in decision-making processes, the management process also changes. In this process, especially with the development of the internet, social media channels also had an important effect. With the rapid development of the internet since the beginning of the

* Yönetim Bilimleri Uzmanı, T.C. İLKSAN Genel Müdürlüğü, Kırıkkale Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Doktora Öğrencisi, saltukazizgokalp@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-5155-1986>.

2000s and as a result of the social media making it feel valid in all areas of life, individuals now have the opportunity to take a more active role in management. Through social media, politicians, bureaucrats and artists can reach their target audience instantly and a more participatory management is displayed by receiving feedback on social media during the determination of a policy to be implemented especially in the public and private sectors. In the study prepared in this direction, the progress of the internet and social media channels in our country will be examined, and evaluations will be made on how to load a mission in the participation process.

Keywords: *Participation, Participation in Management, Internet, Social Media.*

Giriş

İş yaşamında bürokrasinin hafifletilmesi, işlerin daha hızlı ve güvenli ortamda yapılabilmesi amacıyla kişisel verilerin devlet arşivlerinde saklanması yanı sıra elektronik ortamda saklanması da büyük önem arz etmektedir. Bilgi ve teknolojinin her geçen gün artan önemi ile birlikte kamu hizmetlerinin gelişen koşullara entegre olabilmesi amacıyla ülkemizdeki mevzuatların ve bu mevzuatlar gereğince kamu kurum ve kuruluşlarının hizmetlerinin artması ile vatandaşların bu hizmetlerden en hızlı en güvenilir ve en konforlu bir şekilde yararlanması temel amaçlardandır. Bugün artık her vatandaşın kimlik numarası ile kayıtlarına hızlı bir şekilde ulaşılabilmekte, vatandaşlar bu numara ile kamunun ve özel sektörün sunmuş olduğu hizmetlerden yararlanabilmektedir.

Günümüzde hızla gelişen teknoloji ile birlikte kamuda ve özel sektörde de işlemlerin daha hızlı, bürokrasiden arınmış ve güvenli ortamda yapılması da bir gereklilik olmuştur. Ülkemizde 2004 yılından itibaren hızlanan bu gelişmeler 23/01/2004 tarihli ve 25355 sayılı Resmî Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 5070 sayılı *Elektronik İmza Kanunu* ile başlamış, 2006 yılında 20/04/2006 tarihli ve 26145 sayılı Resmî Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren *E-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesine İlişkin Bakanlar Kurulu Kararı* ile devam etmiş ve 31/07/2009 tarihli ve 27305 sayılı Resmî Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren *Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik* ile kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması ile ilgili gelişmeler süregelmiştir. Buna ilaveten 11/01/2011 tarihli ve 27836 sayılı Resmî Gazetede yayımlanarak 01/07/2012 tarihinde yürürlüğe giren 6098 sayılı *Türk Borçlar Kanununda* güvenli elektronik imzanın el yazısıyla atılmış imzanın bütün hukuki sonuçlarını doğuracağı ifade edilmiş ve 03/09/2016 tarihli ve 29820 sayılı Resmî Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren *E-Devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik* ile de kamu

hizmetlerinin elektronik ortamdan sunulmasına yönelik çalışmalar ile ilgili yapılması gerekenler belirtilmiştir.

Tüm bu yasal düzenlemelerden de görüleceği üzere, devletin kamusal işlemlerin artık elektronik ortam vasıtasıyla yapılması yönünde bir gayreti söz konusudur. Ülkeler artık hantal bürokrasinin olumsuz etkilerinden sıyrılarak güvenli, hızlı ve daha ucuz bir hizmet sunmak; interneti ve sosyal medyayı etkin olarak kullanarak yerel ve genel kamu hizmetlerinin online olarak yapılması yönünde gayret göstermek zorunda. Bu doğrultuda hazırlanan çalışmada, internetin ve sosyal medya kanallarının ülkemizdeki gelişim seyri irdelenerek, yönetime katılım sürecinde nasıl bir misyon yüklenmesi gerektiği yönünde değerlendirmelerde bulunulacaktır.

1. Yönetime Katılım

Sözlük anlamı itibariyle *İletişim veya ortak davranışta bulunma yoluyla belirli bir toplumsal duruma girme süreci, iştirak* (TDK, 2020) olarak ifade edilen katılım; bireylerin toplumsal kararlarda söz sahibi olması, çalışanlara örgüt içerisinde danışılması, merkezi ve yerel otoritelerin halkın görüşlerini dikkate alması şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bu yönüyle katılımın aktif bir yönünün olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Katılım ile alınan kararların uygulanması aşamasında farklı sesler en aza indirgenmiş olacağından uygulamada daha pratik davranılabilecektir. Yönetime katılma, yönetim hiyerarşisinde çalışanların işe alım, örgütlenme, kontrol gibi örgütsel çalışmaların düzenlendiği ve bu işlemlerin birebir katılma ya da ortak organlar eliyle gerçekleştirildiği süreçtir (Galipoğlu, 2014:7-8). Bu bakımdan bireysel veya grup şeklinde olsun, bir katılım söz konusu ise orada demokratik bir yapının olduğundan da bahsedilebilir. Yine uygulama aşamasında veya sonradan çıkabilecek bir sorunun çözümü için de yeniden katılımcı bir plan dahilinde yeni politikalar belirleneceğinden, sorunların büyümeden çözümlenerek daha yenilikçi ve dinamik bir yönetim yapısının oluşması da sağlanacaktır. Katılımın anlamı bu bakımdan önem kazanmaktadır. Aynı zamanda toplumu bağlayıcı, herkesçe uyulması zorunlu kararlar alma yetkisini elinde bulundurmak, siyasal güce sahip olmak demektir. Kuramsal düzeyde bir toplumun her üyesi eşit siyasal güce sahip olabileceği gibi, bir kişinin tüm siyasal gücü elinde bulundurabileceği de düşünülebilir. Dolayısıyla siyasal güce sahip olan iktidar bu gücü adaletli ve hakkaniyete uygun bir biçimde kullanmalıdır. Aksi halde eşitlikçi ve objektif bir yönetim anlayışından da mahrum kalınacaktır. Bu bakımdan yönetime katılım önemli bir misyon üstlenmektedir.

Özellikle 1980'lerden itibaren tüm dünyada artarak etkisini göstermeye başlayan *yeni kamu yönetimi* anlayışının devletin küçültülmesini ve yerel yönetimlerin güçlendirilmesini savunan yapısı gereğince, artık kararların alınması ve uygulanması aşamasında "katılım" kavramının ön plana çıktığını söylemek yanlış olmayacaktır. Küreselleşme ile birlikte dünyanın her ülkesine, şehrine ve kasabasına yazılı, sözlü ve görsel olarak anında ulaşılmakta ve buralarda olagelen tüm olaylardan anlık haberdar olunabilmektedir. Artık ülkeler bu hızlı akışa adapte olmak ve her yönüyle kendisini geliştirmek zorundadır. Yönetimde alınan kararların da vatandaş katılımına dayanan kararlar olması ile daha demokratik ve daha objektif kararlar alınabilecektir. Ülkeler gibi örgütler de katılımcı bir mekanizma kurulması yönünde gayret göstermeleri halinde daha dinamik bir yapıya sahip olacaklardır. Bu bakımdan, örgütler başarılı olabilmek ve sürdürülebilirliğini sağlamak için problemlerin tanımlanması, alternatif çözüm yollarının üretilmesi, bulunan çözüm önerilerinin uygulanması ve değerlendirilmesi aşamalarının her birinde katılımcı bir yönetim anlayışını benimsemelidirler (Margulies ve Black, 1987:391-392). Yönetime katılım olarak da ifade edebileceğimiz bu süreçte, yöneten ve yönetilen ayrımının en aza indirgenmesi, karar alıcı konumunda olanların görüş ve önerilere açık olması ve uygulamada görülen aksaklıklarda geri bildirim mekanizmasının aktifleştirilerek bu döngünün etkili bir şekilde işletilmesi esas olmaktadır. Böylelikle;

1. Kararlar demokratik bir yolla alınacağı için sorumluluk da daha paylaşılabilir olacaktır.
2. Kararların uygulanması aşamasında yaşanması muhtemel problemler en başından minimize edilecektir.
3. Geri bildirim sayesinde etki ve tepki süreçleri daha etkin olacak ve aksaklık olması halinde katılımcı bir yolla yeni planlar yapılabilecektir.

Demokrasinin vazgeçilmez aracı seçme ve seçilme hürriyetidir. Bu yönüyle demokrasinin gereği de *katılım* olmaktadır. Katılım kültürünün hakim olmadığı yönetimlerde her ne kadar demokrasinin varlığından söz edilse de katılımın uygulanabilir olması önem kazanmaktadır. Demokrasi ile yönetilen ancak doğrudan demokrasinin hiç uygulanmadığı bir yönetim modelinde katılımcı kültürün uzun vadede geliştirilebilir olması da mümkün olmayacaktır. Burada söz konusu husus halka danışma yöntemi olan *referandum* usulüdür. Doğrudan demokrasinin güzel bir örneği olan referandum ile halkın ilk elden yönetime etkisi yani yönetime katılımı söz konusu olmaktadır. Tabi ki her karar için bu usulün uygulanması hem zaman hem de maliyet açısından dezavantajlı olabilecektir ancak bu yöntem kritik

hassasiyete ve yüksek maliyete sebep olacak kararlar için izlenilmesi gereken bir yöntem olmalıdır. Ülkelerin yönetim sistemleri incelendiğinde iktidarını tanrıdan aldığına inanan teokratik yapılardan, iktidarını halktan aldığına inanan meşru ve demokratik yapılara kadar uzanan bir süreç mevcut olmaktadır. Demokratik yapılarda bireylerin kendilerine birey olmalarından ötürü doğuştan gelen hakları vardır. Yaşam hakkı bireyin en temel hakkı olup, sağlıklı ve güvenli bir yaşam sürdürebilmesi için ise ülkelerin yönetim sistemlerinin kabiliyetleri esas olmaktadır. Tek parti yönetimine dayanan Faşist yönetim modellerinde bireylerin yaşam hakları dahi sorgulanabilir hale gelmektedir. Nazi Almanyasında görülen bu süreç kabul edilemez bir zihniyetin ve yozlaşmış bir vicdanın eseridir. Dolayısıyla bireylerin demokrasinin en güzel yönlerinden birisi olan seçme ve seçilme hakkını kullanabilmesi ve yönetimde söz sahibi olabilmesi en temel haklarından birisi olmaya devam edecektir.

Özellikle çoğulcu bir demokrasi anlayışının hakim olduğu sistemlerde halk çoğunluğunun yanında azınlıkların da hakları ve menfaatleri dikkate alınmaktadır (Yavuz, 2009:292). Dolayısıyla demokrasinin olması, bu demokrasinin çoğulcu veya çoğunlukçu olması açısından da farklı anlamlara sahip olmaktadır. Çoğunlukçu bir anlayışta halkın çoğunluğunun fikri önem kazanmakla birlikte, çoğulcu bir anlayışta tüm toplum kesimlerinin hakları dikkate alınmaktadır. Böylelikle demokrasinin tam anlamıyla işlerlik kazanması da sağlanmaktadır. Bu bakımdan çoğulcu ve katılımcı bir demokrasi modeli ideal olmaktadır. Yönetim, çalışanlara özgürlüklerini ve esnekliklerini sorumlu bir şekilde kullanmalarını hatırlatmalı (Davis, 1981:38) ve bu doğrultuda yönlendirerek katılımın daha dinamik ve performansı yüksek bir seviyeye gelmesine yardımcı olmalıdır. Özellikle katılım kültürünün gelişmesi anlamında halk toplantılarının düzenlenmesi, ombudsmanlık kurumunun yaygınlaştırılması, kent meclislerinin kurulması ve referandum yöntemi önemli gelişmeler arasında sayılabilecektir.

Katılımcı demokrasi, temsili demokratik sistemi gerekli kılan tüm koşulları dikkate alan ve temsil sisteminin işletilmesine yardımcı olan mekanizmaları kabul eden bir anlayış içinde doğrudan demokrasi talebini mümkün olan en üst düzeyde dile getirme, var olan demokratik yapıları daha katılımcı bir sisteme olabildiğince yaklaştırma çabasıdır (Yaman, 2017:136). Her bireyin ve her toplumsal grubun yönetime katılarak söz sahibi olması ve haklarını koruyabilmeleri ile anlam kazanan bu demokrasi modeli ile daha özgürlükçü ve vizyoner bir anlayış da gelişecektir. Dolayısıyla farklılıkları hoş görerek onlarla baş etmeyi öğrenen yurttaşlar, iş birliği ve uzlaşmaya yönelik bir tavır içine gireceklerdir (Yaman, 2017:139).

Demokrasinin vazgeçilmez bir yönü olan katılım ve katılımcı yönetim, toplumsal demokrasinin oluşması bakımından da her zaman için kayda değer bir öneme sahiptir. Demokrasi, insanların doğal haklarını ve özgürlüklerini savunan ve bu haklarına yapılacak istismarları önleyen en uygun sistem olarak tarif edilebilir (Ashford, 2009:25). Demokrasinin olmadığı bir yerde haktan, özgürlükten, saygıdan, hoşgörüden de pek fazla söz edilemeyebilecektir. Tahakkümü esas alan ve bireylerin birey olmalarından ötürü doğal haklarına gösterilmesi gereken saygıdan yoksun bir yönetim yapısı ise uzun vadede tükenebilecektir. Bu yönüyle demokrasinin tam anlamıyla işlerlik kazanamadığı bir yapının totaliter rejimlerde görüldüğü söylenebilir. “Tek partili yönetim tiplerinden olan totalitarizm, politika eylemi tekeli, tek bir partiye tanıyan bir rejimde kendini göstermekte ve tekelci partiye bir ideoloji, ruh ve güç vermektedir. Partinin mutlak bir iktidar tanıdığı bu ideoloji, dolayısıyla devletin resmi gerçeği olarak ortaya çıkmakta ve bu resmi gerçeği yaymak için devlet haberleşme araçlarını ve basını yönetmektedir” (Uzun, 2010:312) Bu bakımdan bireylerin haklarını diğer bireylerin haklarına zarar vermeden kullanabilecekleri demokratik bir ortam sayesinde mutlu ve huzurlu toplumlar meydana gelebilecektir. Aksi halde çıkar, menfaat, hainlik ve yozlaşma da beraberinde gelecektir. Böyle bir ortamda da insanların karar alma süreçlerinde yer alması ise tabii olarak söz konusu olamayacaktır. Dahl’ın da belirttiği üzere (Dahl, 2015:46), siyasal eşitlik, tiranlıktan kaçınma, insanların gelişimi ve temel özgürlükler için demokrasiye ihtiyacımız vardır. Demokrasiyi benimsedikçe ve yaşattıkça da demokrasinin birtakım faydaları görülecektir. Demokratik bir yönetim, bireylerin kendi kararlarını kendilerinin alması sağlayarak özgür bir ortamda yaşamalarına ve bireylerin kendi temel çıkarlarını korumalarına yardımcı olan; göreceli olarak yüksek bir siyasi eşitlik derecesini teşvik eden; savaştan söz etmeyen ve demokratik olmayan hükümetleri olan ülkelere göre daha cazip bir yönetimdir (Dahl, 2015:52-58).

Bu sebeple yönetime katılma olarak ifade edilen ve demokrasinin vazgeçilmez aracı olan seçme ve seçilme hürriyetini esas alan katılımcı kültür ile örgütlerin ve yerel ve merkezi idarelerin hareket kabiliyetleri de daha hür ve daha katılımcı bir hal alacaktır. Yine örgüt kültürünün de katılım üzerinde önemli bir etkisi söz konusudur. Örgütün iletişim kabiliyeti, örgüt içi birimler ve bireyler arası ilişkiler, örgütün dış çevresiyle olan uyumu; bunların hepsi örgüt kültürü ile doğrudan ilişkilidir. Bu bakımdan, örgüt kültürünün çalışanların ve örgütsel grupların davranışlarına yön veren ve onları şekillendiren bir yapısının olduğu açıktır. Aslında, örgütlerde işlerin hangi usullerle yapılacağı ile ilgili bir kılavuz olan örgüt kültürü, örgütün yürütmüş olduğu faaliyetlerde takım çalışmasının, sorunları çözme yönteminin, içsel

bütünleşme ve dışsal adaptasyon sorunlarının çözümünü sağlayan, grup üyeleri tarafından paylaşılan, öğrenilerek gelişimi sağlanan yeni üyelere örgüt yapısını anlayabilmeleri, neyin önemli olduğu ve nasıl davranmaları gerektiği konularında yol gösteren bir modeldir (Yücel ve Koçak, 2014:46). Buradan hareketle örgüt kültürünün her zaman için çalışanların örgüte olan aidiyet duygularının şekillenmesi yolu ile de gelişebileceği söylenebilir. Çalışanların örgüte katılmalarından, örgütün yürütmüş olduğu faaliyetlerin tüm süreçlerinde yer alması ile temelleri sağlam ve gelişmeye yatkın bir örgüt kültürünün varlığından da söz edilebilecektir.

Etkili bir katılımdan söz edebilmek için bireysel ve toplumsal katılımın da olması gerekir. “Zaman zaman “gündelik siyaset” olarak da adlandırılan bireysel katılım, bireylerin günlük yaşamlarının bir parçası olarak yaptıkları ve içinde yaşamak istedikleri toplumun niteliğini bildiren seçimleri ve eylemleri kapsamaktadır. Bunlar arasında, örneğin, adil ticaret ürünlerini seçmek, belirli ürünleri boykot etmek, “yeşil enerji” kullanmak, yardım kuruluşlarına bağış yapmak ve dilekçe imzalamak gibi eylemler bulunmaktadır” (Brodie, Cowling ve Nissen, 2009:6). Toplumsal katılım ise bireylerin günlük yaşamlarının bir parçası olarak dahil oldukları kolektif faaliyetleri ifade etmektedir. Bunlar arasında: Bir toplumsal gruba, bir mahalle sakinleri derneğine veya bir sendikaya üye olmak, yerel bakım evini gönüllü olarak desteklemek ve bir inanç kuruluşu için bir çalışma grubunu organize etmek gibi faaliyetler bulunmaktadır (Brodie ve diğerleri, 2009:6). Bunlara halk katılımını da ilave etmek mümkündür. Halk katılımı, bireylerin çeşitli demokrasi yapılarına ve kurumlarına dahil olması olarak ifade edilebilir. Halk katılımı; yerel ve ulusal seçimlerde oy vermek, meclis üyesi olmak ve devlet (veya devletle bağlantılı) istişarelerine katılmak olarak sınıflandırılabilir (Brodie ve diğerleri, 2009:6). Tüm bu anlatımlarımızda da görüleceği üzere, kararlara katılma ile çalışanların yönetsel kararlar içinde yer alması ve ortaya çıkan sorunlar karşısında kendisine danışılması ve çözüme katkıda bulunması ile hem uygulama koşullarını iyi bilen çalışanın güdülenmesine hem de kararın kalitesinin iyileştirilmesine katkı sağlanmış olacak ve yöneticilerin ve çalışanların birlikte hareket etmesi ve birbirlerinin tecrübelerinden yararlanmaları da söz konusu olacaktır (Çetin, 2009:55-58). Bunun yanında katılımın bazı olumsuz yönlerinden de bahsedilebilir. Özellikle, çalışanların kendileri ile ilgili konularda alınacak kararları etkileyebilme kapasitesi ile hiç ilgili olmayan kararlar için de görüş beyan edebilmesi örgütlerin verimliliğini aksatmasına sebebiyet verebilecektir (Çetin, 2009:55-58). Ancak, her ne kadar katılımın yararlarının yanında zararlarından da söz edilse de, katılımın her zaman için olumlu bir tarafının olduğunu belirtmekte fayda vardır. Bu durum demokratik olsun olmasın tüm siyasi rejimler için geçerlidir. Totaliter rejimler

bile her ne kadar klasik demokrasinin sahip olduğu özelliklere sahip değilse de, yine de her siyasal sistem bir tür katılıma ihtiyaç duymakta bu nedenle anti demokratik rejimler olarak sınıflandırılan Komünist ve Faşist yönetimler de kendilerini meşrulaştırma yolları aramış ve birtakım katılım kanalları oluşturarak meşruluk sorununu çözmeye amacı taşımışlardır (Uzun, 2010:312).

2. Teknolojik Devrim ve Katılım

Ülkemizde 1990'lı yıllardan itibaren teknolojinin hızlı gelişimi ve buna bağlı olarak internetin kullanılmaya başlanması ile iletişimde büyük bir devrim yaşanmıştır. Özellikle genç bir nüfusa sahip olan ülkemizde internetin gündelik hayatımızdaki yerinin ve öneminin tartışılmaz derecede yüksek olduğu görülmektedir. Genç nüfusun değişen ve gelişen teknolojiyi yakından takip etmesi ve anında uyum sağlaması da internetin ve türev araçlarının yaygınlaşmasında önemli bir dönüm noktasıdır. 2000'li yıllarda ise mobil telefonların kullanımının yaygınlaşması ile iletişim devrimi daha büyük bir gelişme kaydetmiştir. Küreselleşme kavramının kullanımı yaygınlaşmış ve dünya yaşadığımız çağda adeta bir köye dönüşmüştür. Kıtalar ve ülkeler arası mesafeler kısalmış, bilgiye ulaşım daha kolay ve hızlı hale gelmiştir. Bu hız ve kolaylık sayesinde ekonomik anlamda da üretim ve pazarlama süreçleri olumlu yönde etkilenmiş ve büyümeye devam etmiştir. İnternetin gündelik yaşantımızdaki önemin artması ile bireyler artık kamusal işlemlerini de mobil telefonlar veya bilgisayarlar vasıtasıyla yapmaktadır. Ülkemizde özellikle son yıllarda e-devlet politikalarının oluşturulması ve e-devlet üzerinden sunulan hizmetlerin artırılması ile vatandaş odaklı, hızlı ve güvenli kamusal hizmetler sunulmaya devam etmektedir. Sosyal medya da bu bakımdan internetin gelişmesi ile birlikte siyasetçilerin, sanatçıların ve bürokratların sıklıkla kullandıkları bir yeni medya ürünü haline gelmiştir. Sosyal medya siteleri aracılığıyla artık kamunun ve özel sektörün sunmuş olduğu hizmetlerden ve yapmış olduğu yeniliklerden vatandaşların anında haberi olmakta ve böylece hızlı geri bildirim sağlanmaktadır. Yine sosyal medya ile vatandaşlar yerelde ve genelde kamunun faaliyetlerine de daha aktif bir şekilde katılma olanağı da bulabilmektedir.

2000'li yıllar ile birlikte gündemdeki yerini alan sosyal medya platformları özellikle Amerika'daki başkanlık seçimlerinde kullanılmıştır. G. W. Bush ve Barack Obama gibi Amerikan başkanları seçim kampanyalarında sosyal medya üzerinden birçok bildirimde bulunmuş ve halk üzerinde etki bırakmıştır. Ülkemizde de 2011 genel seçimlerinde adaylar yarışırken sosyal medya hesapları ile kitleleri etkilemeye çalışmışlardır. Bu bakımdan sosyal medya bir siyasal iletişim aracı konumuna da gelmektedir. Bunun yanında ticaret ve finans alanında da sosyal medya gündemdeki yerini her zaman

korumuş ve bankalardan şirketlere, kamu kurumlarından derneklere kadar birçok örgüt sosyal medya hesapları kullanmaya başlamıştır. Böylelikle halka en kolay en hızlı ve en ucuz ulaşma imkanına da sahip olmuşlardır. Ülkemizde elektronik ticaretin düzenlenmesi ile ilgili olarak 5/11/2014 tarihli ve 29166 sayılı Resmî Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun örnek gösterilebilir. Kanunun amaç ve kapsam bölümünde Kanunun amacı “*Elektronik ticarete ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir. Bu Kanun, ticari iletişimi, hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıların sorumluluklarını, elektronik iletişim araçlarıyla yapılan sözleşmeler ile elektronik ticarete ilişkin bilgi verme yükümlülüklerini ve uygulanacak yaptırımları kapsar*” şeklinde ifade edilmiştir. Yine aynı kanunun 2. maddesinde “*Elektronik ticaret; fiziki olarak karşı karşıya gelmeksizin, elektronik ortamda gerçekleştirilen çevrim içi iktisadi ve ticari her türlü faaliyet*” olarak tanımlanmıştır. Buradan hareketle, elektronik ortamda yapılacak olan ticari faaliyetlerin yasal dayanağının oluşturulduğu ve güvence altına alındığı da ifade edilebilir.

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından 2019 yılında yapılan Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırmasına göre; ülkemizde hanelerin %88,3’ünün evden internete erişim imkânına sahip olduğu gözlenmiş ve internet kullanım oranlarınının 16-74 yaş grubundaki erkeklerde %81,8 iken kadınlarda %68,9 olduğu tespit edilmiştir. Yine her iki kişiden birinin e-devlet hizmetlerini kullandığı ve her 3 kişiden birinin internet üzerinden alışveriş yaptığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca; We Are Social ve Hootsuite’in 2019 yılı Ekim ayında yayınladığı rapora göre; dünya genelinde yaklaşık 4.4 milyar internet; 3.5 milyar kişinin ise sosyal medya kullanıcısı olduğu ve ülkemizdeki nüfusun %72’sinin internet kullanıcısı; %63’ünün ise sosyal medya kullanıcısı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sosyal medya kanallarının ilk üç sırasında ise %92 ile YouTube, %84 ile Instagram ve %83 ile WhatsApp bulunmaktadır. Bu raporlardan da görüleceği üzere, dünya genelindeki nüfusun yarısının internet ve sosyal medya kanallarına erişiminin olduğu ve ülkemizde de bu oranın %70 seviyesinde olduğu gerçeği söz konusudur. Buradan hareketle devlet yönetiminde de interneti ve sosyal medya kanallarını aktif olarak kullanabilmek mecburiyeti söz konusu olmaktadır. Bunu başarabilen yönetimler de halka daha katılımcı bir rol yükleyerek daha aktif bir yönetim sergileyeceklerdir.

Aşağıdaki tabloda 2014 yılından 2018 yılına kadar e-devlet kapısı üzerinden sunulan hizmetler, e-devlet kapısına üye olan kurumlar ile e-devlet kapısı kullanıcı sayılarına ait veriler yer almaktadır;

Tablo 1. e-Devlet Kapısı Verileri

DÖNEM	e-Devlet Kapısı Kullanıcı Sayısı	e-Devlet Kapısı Kurum Sayısı	e-Devlet Kapısı Hizmet Sayısı
2014	20.188.415	149	1.067
2015	25.768.832	211	1.389
2016	31.106.390	291	1.742
2017	35.574.774	396	2.799
2018	41.135.228	492	4.131

Kaynak: TURKSAT, 2020

Yukarıdaki tablodan da görüleceği üzere, 2014 yılında 20.188.415 olan e-devlet kullanıcısı sayısı 2018 yılında 20.946.813 kişi artarak 41.135.228 kişiye ulaşmıştır. Yine e-devlet kapısında hizmet sunan kurum sayısı 2014 yılında 149 iken 2018 yılında 492 olmuş ve sunulan hizmetlerin sayısı 1.067 iken 4.131 olmuştur. Bu veriler de şunu göstermektedir ki artık ülke olarak interaktif hizmet sunma noktasında gayretli davranılmaktadır. Böylece vatandaşların işlemleri daha hızlı ve kolay bir şekilde çözümlenmektedir.

İnternetin kullanımıyla birlikte bireylerin sosyal yaşamlarında birçok kolaylık da olmuştur. Artık bireyler trafiğe çıkmadan önce hangi yolu kullanabileceklerine, hangi sinemada kaç koltuk yer kaldığına ve hangi markette hangi ürünün olduğuna bakabilmektedir. Bu örnekler sayısız kere çoğaltılabilecektir. İnternetin hayatımızda bu kadar önemli bir yere sahip olması ve bireylerin de buna uyum sağlaması ile sosyal medya ve sosyal medyanın bir ticaret alanı olarak kullanımı da yaygınlaşmaya başlamıştır. Bunun yanında, yazılı ve görsel basının bilgi ulaşımındaki yerini günümüzde çoğunlukla internette yayın yapan medya kanalları almış ve twitter, facebook ve instagram gibi birçok araç ile de bu bilgilerin ulaştırılması sağlanmıştır. Artık basın ve yayın organları, CEO'lar, bürokratlar, senatörler, başkanlar ve birçok yönetici ve çalışan, sosyal medya kanalları ile bilgiye ulaşmakta ve bilgiyi paylaşmaktadır. Seçim propagandalarından ticarete kadar birçok aktivite bu kanallar aracılığıyla yapılmakta ve bireylerin iş yaşamlarında ve sosyal yaşamlarında muhatap oldukları tüm aktiviteler bu kanallar üzerinden takip edilebilmektedir. Dolayısıyla internetin ve sosyal medyanın hayatımızın tüm süreçlerinde önemli ve etkili bir meşguliyeti de söz konusudur. Bu bakımdan, bireysel ve kurumsal anlamda internet erişiminin olduğu her alan, bireylerin ve kurumların da iş ve sosyal yaşamlarını sürdürebilmelerinin bir aracı konumuna gelmiştir. Dahası, geleneksel medyada bir haber oluşturulduktan sonra değiştirilemez, ancak ertesi gün düzeltilmesi yayınlanabilir. Fakat durum sosyal medyada böyle değildir. Yanlış bir blog

yazısı yazılırsa hemen güncellenebilir. Bu yönüyle sosyal medyada hatalı yayın yapılması ihtimali daha düşüktür.

“Sosyal paylaşım ağları, kullanıcılarına kendi bağlantı listelerini açıklamalarına/oluşturmalarına, birbirleri arasında iletişim kurmalarına, bağlantı listelerini sergilemelerine ve bilgilerinin yer aldığı profillerinin üretilmesine olanak sağlayan, farklı medya, bilgi ve iletişim teknolojilerini içinde barındıran web tabanlı platformlardır” (Fuchs, 2011:141). Türkiye’de sosyal medya kavramının yaklaşık 10 yıllık bir geçmişinin olduğu ve sosyal medyanın hayatımıza Facebook ile girdiği düşünüldüğünde bu kavramın tarihçesinin de çok eski olduğu söylenemez. Facebook 04/02/2004 tarihinde Amerika’da kurulduğunda misyonunu “*Give people the power to build community and bring the World closer together (İnsanlara topluluk oluşturma ve dünyayı bir araya getirme gücü verin)*” şeklinde oluşturmuş ve günümüzde de halen dünya üzerinden en çok kullanılan sosyal medya sitelerinden biri olmaya devam etmektedir. İnternet ve sosyal medya çağımızda bilgiye ulaşımında ve bilginin paylaşımında hayatımızın en büyük bölümünü oluşturmaktadır. Bilgi tüm örgütler için vazgeçilmez bir kaynaktır. Doğru bilgiye hızlı ve güvenli ulaşabilmek ve bu bilgiyi bir kazanç haline getirebilmek tüm örgütlerin gündemindedir. Bunun yanında işgücünün sağlık durumu, insan sürdürülebilirliği ve refahının özellikle önemli bir göstergesidir, çünkü çalışanların nasıl ödüllendirildikleri ve yönetildikleri konusunda birçok örgütsel kararın insan sağlığı ve motivasyon üzerinde derin etkileri olmaktadır (Pfeffer, 2010:43). Dolayısıyla internet ağlarının tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de bir örümcek ağı gibi oluşması ve kendisini yenileyebilmesi için insan kaynağının önemli bir etkisi söz konusudur. İnternet kullanımının artması ile beraber kamu kurum ve kuruluşları ile özel sektör kuruluşlarında da bilgisayarlı sistemlere geçiş hızlanmış ve internet yaygınlaşmaya başlamıştır. İnternet ile birlikte artık örgütler faaliyet gösterdikleri alanda daha başarılı olmaya başlamış ve altyapılarını bunun üzerine inşa etmişlerdir. Bilgiyi ve teknolojiyi yakından takip ederek, sistemsel ve yazılımsal olarak güçlü bir altyapı kurmak amacıyla örgütler bilgi işlem süreçlerine daha fazla önem vermeye başlamışlardır. Günümüzde tüm işlemlerin bilgisayarlara verilen komutlar aracılığıyla gerçekleştirildiği düşünülürse, üniversitelerin bilgisayar, elektrik-elektronik ve astronomi ve uzay bilimleri bölümlerinin bireyler tarafından daha fazla tercih edildiği de gözlemlenmektedir. Gelişen teknoloji ile birlikte artık yazılımlar daha önemli hale gelmekte ve bu yazılımları üretecek olan yetenekli ve tecrübeli insan kaynağı da kıymetli olmaya başlamaktadır.

Yine ekonomik sektörde tüm kazanç getirici unsurların bilgiye dayalı olması sebebiyle doğru bilginin maliyeti de kurumsal firmalar tarafından önemsenmesi gereken bir husus haline gelmiştir. İnsan kaynağı kuvvetli olan, sermayesi güçlü olan ve teknolojik gelişmeleri takip ederek bunları kullanabilen örgütler bilgiye erişim imkanlarına da sahip olacaklardır. Bu bakımdan internet ve sosyal medya kanalları, örgütlerin sürdürülebilirliği açısından en önemli kaynaklar arasında yer almaktadır. Ülkemizde Facebook ile başlayan bu bilişsel devrim, Twitter, LinkedIn ve Instagram gibi platformlarla devam etmiş ve her gün bu platformlara da yenileri eklenmeye devam etmektedir. Dolayısıyla artık küresel bir köy haline gelen dünyanın çevresinin sosyal bir ağ ile örüldüğünü söylemek yanlış olmayacaktır. Yönetim sürecinde de internetin ve sosyal medya kanallarının kullanımı sayesinde çalışanların hem işleri daha kolay olmakta hem de bu işlemleri daha güvenli ortamlarda yapmaktadırlar. Artık bürokrasinin getirmiş olduğu hiyerarşi ve buna bağlı olarak oluşan evrak imza süreçleri de kısalmış ve bireylerin elektronik imza ile daha güvenli ve hızlı işlem yapabilmelerine olanak sağlanmıştır. Böylelikle kurumsal anlamda da hem yazışmaların süresi azalmış hem kâğıt israfı önlenmiş hem de iş süreçleri daha pratik hale gelmiştir.

Günümüzde elektronik belge yönetim sistemlerinin (EBYS) kamuda ve özel sektörde yaygınlaşmaya başlaması da bunun bir göstergesidir. Yine ülkemizde özellikle 2018 yılından itibaren elektronik ortamda vatandaşların hizmetlerini gerçekleştirmeleri ve vatandaşlardan gereksiz belge istenilmemesi yönünde çalışmalar hız kazanmıştır. Bu sayede devletin sunmuş olduğu hizmetler online ortamda rahatlıkla gerçekleştirilebilir hale gelmeye başlamıştır. Örgütler de dijitalleşme yolunda bu atılımları gerçekleştirerek daha zinde ve dinamik yapılar kurma gayesine kavuşmuşlardır. Örgütlerde donanımsal ve yazılımsal bu altyapıyı kuracak olan ise insan kaynağıdır. İnsan kaynağının örgütlerde işe alım sürecinden diğer tüm süreçlerden önemli bir işlev kazanması, insan unsurunun teknolojik ve ekonomik gelişmede vazgeçilmez bir sermaye olduğunun kabul edilmesiyle birlikte örgütlerin rekabet ortamında varlıklarını sürdürebilmelerinin ön koşulunun insan kaynağına önem verilmesi gerektiği kabul görmüştür.

3. Katılımda Yeni Dönem

Ekonomilerinin güçlü veya zayıf olması, o ülke ekonomisinin diğer ülke ekonomileriyle olan ilişkilerine de bağlıdır. Ekonomide paraya yön veren sistem o ekonomide mevcut istikrar ve bu istikrar sonucu oluşan piyasa algısı olmaktadır. Böylelikle piyasalar arasında bir denge ile daha pozitif yaklaşımlar benimsenecek ve ülkeler arası dengesizliklerin oluşması da

önlenecektir. Ağ ekonomisinde de bu yaklaşımların benimsenmesi ile denge sağlanabilecektir. Üretim ve tüketim kanallarının ağsal bir ilişki içerisinde ve ülkeler arasındaki ağsal ilişkiler ile daha pozitif yönlü olması da sağlanacaktır. Dolayısıyla bir ağın sosyal ağ olarak ifade edilebilmesi, onun bireyler arasındaki ilişkilerine de bağlıdır. Bireylerin birbirleriyle olan ilişkilerinin güçlü veya zayıf olması da o ağın güçlü veya zayıf olarak belirlenmesine de sebebiyet verecektir. Bu bakımdan ağsal ilişkilerin kuvvetli olması ile daha sürdürülebilir ve etkili bir yönetim modelinden de söz edilebilecektir. Ayrıca, küreselleşen dünyada bilgi ve bilgiye ulaşım bireyler, topluluklar, örgütler ve devletler açısından her zaman için birincil amaçlardandır. Doğru bilgi sayesinde etkili ve güvenilir bir yönetim modeli de geliştirilecek ve böylece teknolojiye ve ekonomiye de olumlu yönde bir katkı sağlanacaktır. Bu sebeple bilginin güvenilir olması ve güvenli olarak kaynaklar arasında aktarımının sağlanması önem arz etmektedir. Bu bakımdan internet ağlarının güvenli ve bilgiyi güvenli bir ortamda aktarabilen bir yapıya sahip olması da önemlidir. Ağların, sosyal örgütlenme sürecinde, güç merkezlerinden bağımsız olarak yeni aktörler ve yeni içerikler sunma kabiliyetleri, teknolojik değişim ile ve daha doğrusu iletişim teknolojilerinin evrimi ile zaman içinde artmıştır (Castells, 2004:5). Dolayısıyla ağların örgütlenme süreci içerisinde önemi göz ardı edilemez.

Örgütlerin çevreleriyle uyumlu olması, haberleşme imkanlarının yeterli olması ve örgütler arası ilişkilerin kuvvetli olması o mekânda yer alan bağlantısal ilişkilerin de kuvvetli olması anlamına gelmektedir. Mekânın bir ağ şeklinde birbirine bağlantılı şekilde örülmesi ile birbirleriyle uyumlu ve başarılı örgütlerin oluşması da mümkün olabilecektir. Bu bakımdan artık karar alma süreçlerinde ağsal ilişkiler önemli hale gelmiştir. Sosyal medya kanalları da katılımın aktif boyutudur. Sosyal medya, isminde medya olmasına rağmen geleneksel medyadan farklı özelliklere sahiptir. En önemli farklılığı, herhangi bir kişinin sosyal medyanın içeriğini oluşturulabilmesi, yorumda bulunabilmesi ve katkı sağlayabilmesidir. Geleneksel medyadan da işte tam bu noktada ayrılmaktadır. Anlık geri bildirimlerin alındığı ve toplumu anlık bilgilendiren ve yönlendiren yönü ile sosyal medya açık ara öndedir. Böylelikle sosyal medyada yer alan bir haber anlık olarak değiştirilebilir ve yorum yapılabilir imkanına da sahip olmuştur. Ancak geleneksel medyada (gazete, dergi vb.) hatalı olan bir yayının anlık olarak düzeltilmesi imkanına sahip değildir. Sosyal medya bu yönüyle dinamik bir yayının organıdır. “Sosyal ağlar, bloglar, wikiler, podcastler, forumlar ile içerik toplulukları, sanal oyun ortamları ve mikroblogger gibi farklı ortamlara veya türlere sahip olan sosyal medya, kullanıcıların kendileri ile ilgili kişisel haberleri verebilecekleri, arkadaş edinebilecekleri veya arkadaşları ile etkileşimli bir şekilde iletişim

kurabilecekleri, resimlerini, videolarını paylaşabilecekleri, çeşitli etkinlikler düzenleyebilecekleri web sitelerine genel olarak verilen addır” (Eldeniz, 2010, s. 27). Bilgisayarlar aracılığıyla insanlar arası ilişkiler de gelişir. Dolayısıyla sosyal medyanın insan hayatında günümüzdeki önemi her geçen gün artmaktadır.

Farkında olmak ve bu farkındalık ile harekette bulunmak insani bir davranışı gerektirmektedir. Bireyler insan olmalarından ötürü farkında olma ve bu farkındalık neticesinde tepkide bulunmak arzusu içindedir. Bu tepki tepkisiz kalmak olabileceği gibi aktif olarak tepki de bulunmayı da içerir. Dolayısıyla insanların olumlu ve olumsuz farkında oldukları durumlar karşısında tepki göstermeleri de kaçınılmazdır. Sosyal medya kanallarının özellikle 2010 yılından itibaren dünya genelinde yayılmaya başlaması ülkemizde de aynı sonucu doğurmuş ve sosyal medya aracılığıyla iletişim kuran birey ve topluluk sayısı da her geçen gün artmaya devam etmektedir. Artık günlük gazete alan bireyler bile gazete alışkanlığından vazgeçebilmekte ve internet üzerinden tüm güncel bilgilere anında ulaşabilmektedir. İşte internetin ve bunun bir sonucu olan sosyal medyanın bu derece aktif kullanımı ile bireyler arasındaki ilişkiler de daha hızlı olmakta ve bilgi akışı da bu nedenle hızlı olmaktadır.

Özellikle belediyeler bu kanalları olabildiğince aktif olarak kullanmakta ve belediyenin yapacağı bir uygulamada online olarak halkın görüşlerinin alınması yoluna gitmektedirler. “Vatandaşların demokratik ilkelere ve davranışlara olan alışkanlıkları ilk olarak yerel yönetimler aracılığıyla kazandırılacaktır. Bu sebeple, yerel yönetimlere demokratik terbiye kuruluşları da denilmesi mümkündür.” (Çelik, Çelik ve Usta, 2008:90). Bu kuruluşların vatandaş odaklı, vatandaş katılımını esas alan ve vatandaşa hizmetler ile ilgili sürekli bilgilendirmede bulunan bir yönetim tarzının olması önem taşımaktadır. Örneğin; 2019 yılında Ankara Büyükşehir Belediyesinin www.ego.gov.tr üzerinden yapmış olduğu anket ile belediyenin toplu taşıma araçlarından olan Ankaray raylı sistem hattında yer alan araçlardaki koltuk düzeninin nasıl olması gerektiği yönünde halkın tercihi belirlenmiş ve bu doğrultuda düzenlemelere gidilmiştir. Buradan da görüleceği üzere yerel yönetim birimlerinden olan belediyenin, ulaşım ile ilgili alacağı bir kararda halkın görüşüne önem vermesi ve bunu dikkate alarak düzenlemede bulunması katılımın somut bir örneğidir. İşte bu nedendir ki alınacak olan kararlarda halkın katkısı ile daha yerinde ve objektif kararlar almak mümkün hale gelecektir.

Günümüzde, özellikle belediyeler internet sitelerinde halkın bilgilendirilmesi amacıyla yapmış oldukları faaliyetleri, toplantıları, belediye

organlarının faaliyetlerini ve toplantılarını yayınlarak halkı bilgilendirmekte; yine halkın görüş ve önerilerini alabilmek amacıyla iletişim formları yayınlamakta ve geleceğe yönelik yapılacak olan plan ve projeler hakkında anketler yoluyla halkın fikirlerini almaktadır. Yerel yönetimlerin karar verme ve uygulama süreçleri ne kadar açık olursa, halk katılımı ve denetimi de o kadar sağlanmış olacaktır (Çelik ve diğerleri, 2008:92). Aylık ve yıllık faaliyet raporlarının internet sitelerinde yayınlanması, mal ve hizmet alımı ihale süreçlerinin yine internet sitesinde yer alması ve bu gelişmelerden halkın bilgi sahibi olması, yerel yönetimlerin şeffaflık anlayışının da bir göstergesi olacaktır. Aynı zamanda kent konseylerinin daha aktif ve katılımcı bir yapıya kavuşması ile yerel halkın talep ve şikayetleri de daha kayda değer hale gelecektir. Bu ağlar ve geri bildirim sayesinde vatandaşlar kamu politikalarının belirlenmesi sürecine aktif olarak katılacakları için bu politikaların özünün daha kabul edilebilir bir hal almasını da sağlayacaklardır (Kweit and Kweit, 2004:358). Bunun yanında, internet ortamında oluşturulan bloglar ve sosyal medya uygulamaları aracılığıyla oluşturulan tartışma grupları ile de vatandaşlar görüşlerini dile getirebilmektedir. Örneğin, 11-22 Şubat 2014 tarihleri arasında, AKSOY Araştırma Şirketi'nin desteğiyle ve bilgisayar destekli telefonla anket görüşme tekniği (CATI) üzerinden yürütülen ve Türkiye'nin 11 ilinde gerçekleştirilen çalışma sonucunda katılımcıların %36,15'inin *siyasi ya da toplumsal sorunlara ilişkin gönderiler paylaştığı* ve %56,59'unun *siyasi ya da toplumsal sorunlarla ilgili sayfaları, blogları veya grupları takip ettiği* sonucuna varılmıştır (Şener, Emre ve Akyıldız, 2015:86).

Ortak tartışma gruplarının en önemli özelliklerinden biri de, kamusal alanda fikirlerini tartışma imkânı bulamayan azınlık gruplarının internet üzerinden bu fikirleri söylemesi, tartışabilmesi ve bu dünya çapındaki foruma katılma imkânı bulabilmesidir (Ersöz, 2005:123). Fiziksel anlamda anında ve sıklıkla karşı karşıya gelemeyecek olan topluluklar, bu ağlar sayesinde dilerlerse hayatın her dakikasında anlık paylaşımlarda bulunabileceklerdir. Dolayısıyla belediyelerin şeffaf ve katılımı özendirici bir yönetim yapısı sergilemesi önemlidir. Açıklık, katılım ve denetim araçlarından en yüksek oranda yararlanılmasının önkoşulu, belediyelerin nelerin olup bittiğinden halkı bilgi sahibi kılmalarıyla mümkün görülmektedir (Çelik ve diğerleri, 2008:92). İşte bu noktada *yönetişim* boyutunun önemi ortaya çıkmaktadır. Kamuda ve özel sektörde “yönetişim” olarak da ifade edilen tüm paydaşların katılımındaki temel beklenti, farklı kesimlerin bir araya gelmeleriyle yeni bir görevdeşlik ortaya koyma, politika belirleme, karar alma ve uygulama süreçlerinin daha etkin yürütülmesidir (Uysal ve Atmaca, 2018:417). Ancak bu şekilde daha objektif ve demokratik bir karar ve uygulama süreci

gelişecektir. Bireyleri yönetime katabilen, seçimlerden politika uygulama sürecine kadar elektronik demokrasiyi hakkıyla uygulayabilen bir anlayış ile hızlı ve katılımcı bir anlayış gelişecektir. Elektronik demokrasi ise bireylerin hak ve menfaatlerine zarar vermeyen bir yapıya bürünmesi esas olmalıdır. “Elektronik demokrasi geleceği hakkında kafaları kurcalayan sorulardan birisi vatandaşların özel hayatlarının korunması sorunu olacaktır. Teknik bazı araçlar sayesinde internette dolaşanların bilgisayarlarına gönderilen ve internet kullanıcıları hakkında bazı bilgilerin ele geçirilmesini sağlayan tanımlama bilgileri (cookie) güvenlik sorunu oluşturmaktadır.” (Ersöz, 2005:125). Dolayısıyla elektronik demokrasi sağlıklı olarak işleyebilmesi için tüm önlemlerin alınması ve bireylerin zarar görmemesi sağlanmalıdır.

Sonuç ve Öneriler

Çağdaş yönetim sistemlerinde temel alınan esas unsur insan kaynağına verilen önem ve bunun sonucu olarak insan kaynağına yapılan yatırımlardır. İnsan kaynağını işe almada ve istihdam etmede gerekli mesleki ve teknik bilgilerin eğitim ve seminerler yolu ile bireylere verilmesi ile örgütlerin rekabetçi ortamda süreklilikleri sağlanacaktır. Motivasyonu etkili biçimde yöneterek çalışanlarını tatmin eden örgütler çalışanlardan daha fazla verim alabilecektir. Yönetimin her sürecinde insanın var olması, yapılan işlerin ve işlerde meydana gelen aksaklıkların çözümünde yine insan unsurunun bunu çözeceği vazgeçilmez bir gerçekliktir. Bu sebeple, insan unsurunun tüm örgütler için ne derece önemli bir kaynak olduğunu tüm örgütler kabul etmek durumundadırlar. İnsan kaynağının eğitimler yoluyla daha yetenekli ve tecrübeli bireyler haline gelmesi ile teknolojik gelişmelere de daha yatkın bireyler yetişmiş olacaktır. Böylelikle örgütlerin daha üretken ve sürdürülebilir bir yapısının olması da sağlanabilecektir.

İnsanı yönetime katabilen ve alınacak olan kararlarda komite tipi bir örgütlenme modeline giden yönetimler de her zaman için başarılı olma yönünde daha avantajlı hale gelebilecektir. Ayrıca, başarılı bir örgüt modelinden söz edebilmek için teknolojik yeniliklerin takibi de örgütler açısından büyük önem arz etmektedir. Teknolojik yeniliklerin takibi, yaşadığımız çağda örgütlerin gündeminden asla düşmemesi gereken bir husustur. Yöneticiler teknolojik yenilikleri ne kadar takip eder ise sahip olduğu insan kaynaklarını da o derece eğitimlere tabi tutarak gelişimini sağlayacak ve örgütlerin sürekliliğini devam ettirmede önemli bir rol üstlenecektir. Örgütlerin yazılımsal ve donanımsal açıdan çağın teknolojisine uyumlu hale getirilmesi ve bilişim teknolojilerine üst düzeyde yatırım yapılması ile dinamik ve üretken bir örgüt modeli de oluşacaktır. Bu bakımdan

yöneticiler ne kadar bilgi birikimi ve tecrübeye sahip ve öngörülü ise teknolojik yeniliklerin takibi de o derece kolay ve yerinde olacaktır. Tabii burada yöneticilerin olduğu kadar çalışanların da bu konuda yeterli bilgi ve tecrübeye sahip olması ve öngörülü olması gerekmektedir ki; teknolojik yeniliklere uygun olarak verilen eğitimlerin daha etkili olması sağlansın.

Örgüt içi birimlerin birbiriyle olan uyumu her zaman için örgüte fayda sağlamaktadır. Dinamik bir sistem olan örgütlerin alt kademelerde yer alan bölümleri arasında oluşacak bir aksaklık örgütün bütününe etkileyecektir. Bu sebeple birimler arası koordinasyonun aksatılmaması esastır. Bu koordinasyonun sağlanabilmesindeki temel unsurlardan birisi de karşılıklı fikir alışverişidir. Örgüt içerisinde yer alan birimlerin ve diğer çalışanların demokratik bir ortam oluşturularak özgürce düşüncelerini dile getirebilmeleri ve oluşabilecek muhtemel problemleri önceden tartışarak ortadan kaldırmaları her yönetimin istediği bir durum olmalıdır. Bu sayede çalışanlar daha azimli daha üretken ve daha öngörülü bireyler haline alacak ve bu da hem örgüt için hem de toplumun geneli için faydalı bir yönetim olabilecektir. Ayrıca yine örgütlerin rekabet ettiği ortamdaki diğer örgütlerle olan ilişkileri de başarı açısından büyük önem arz etmektedir. Her ne kadar örgütler kaliteli insan kaynağına ve yeterli teknolojik altyapıya sahip olsalar da, dış çevreleriyle olan iletişimlerini en aza indirdikleri takdirde uzun dönemde başarı şansları azalacaktır.

Örgütlerin sahip olduğu bilgi ve tecrübe ne kadar yüksek olursa ve yine dış çevresi ile olan bağı ne kadar kuvvetli olursa uzun dönemde yaşama şansı da o derece yüksek olabilecektir. Nasıl ki insanlar yalnız yaşayamazlar ise örgütler, toplumlar ve devletler de yalnız yaşayamazlar. Örgütlerin, toplumların ve devletlerin de diğer topluluklarla ilişki kurması ve görüş alışverişinde bulunması gerekmektedir. Bu sayede etkili ve verimli bir yönetim modelinden söz edilebilecektir. Etkili ve verimli bir örgüt yapısına ve mesleki ve teknik yönden gelişmiş güçlü insan kaynağına sahip olan örgütler değişen koşullara anında adapte olabilme yeteneğine sahip olabilecektir. Bu şekilde bir yapı ile rekabetçi bir ortamda üstünlük kazanmak daha kolay olacaktır. Bunun yanında, yöneticiler bir örgütte iş sürekliliğini sağlamakla sorumludur. İş sürekliliğini sağlamanın yolu çalışanların yaptıkları işi sevmelerine ve işyerindeki huzurlu ortamlarına bağlıdır. Huzurlu ve rahat çalışma ortamına sahip olan bireylerde işe bağlılık artarak iş sürekliliği de artar ve performans da bu doğrultuda yükselir. Dolayısıyla çalışan motivasyonu da sağlanarak örgütlerin daha verimli çalışması sağlanır. Bunun yanında örgütsel motivasyonun sağlanmasında bir diğer önemli husus örgütlerin amaçlarına ulaşabilmek için çalışanlarının amaçlarını ve fikirlerini

de dikkate almak zorunda olmasıdır. Sadece örgütsel amaçları düşünerek çalışanları memnun etmek söz konusu değildir. Çalışanlar bağlı buldukları örgütte söz sahibi olmak ve kararlara katılabilmek için yüksek mevkilere gelmeyi isterler. Örgütlerin organizasyon yapılarının buna göre şekillendirilmesi ve çalışanların yükselme olanağının ve kararlara katılımının artırılması ile daha üretken bir yapıdan söz edilecektir. Aynı zamanda iletişim kanalları kuvvetli olan örgütlerin örgütsel kültürün oluşumu ve gelişimi noktasında da kuvvetli olması kaçınılmaz olabilecektir. Bunun için de örgüt yöneticilerinin çalışanlara sorumluluk verebilen ve onlara inisiyatif alma hakkı tanıyan bireyler olması da önem arz etmektedir. Bu sayede örgüt içerisinde katılımcı bir yönetim anlayışı oluşacak ve bu da iletişim kanallarının daha aktif çalışmasını sağlayacaktır.

Sonuç itibariyle, katılımı esas alan, teknolojinin gereklerini kurumsal anlamda yerine getiren, çalışanlarını toplumsal ve teknolojik gelişmelere anında adapte edebilme yeteneğine sahip olan ve interneti ve sosyal medyayı katılımı öne çıkaran bir yönetim modeli sayesinde iyi işleyen bir demokratik mekanizma da kurulmuş olacaktır. Bu bakımdan katılımcı yönetim anlayışının etkin olarak işleyebilmesi için planlama, uygulama ve denetleme süreçlerinde bireylerin fikirlerinin alınması ve alınan fikirlerin uygulanabilirliğinin tartışılması önem arz etmektedir. Bunun için internet ve sosyal medya kanalları önemli birer araçtır. Yine ast-üst, yerel-genel tüm ilişkilerin koordineli olarak yürütülmesi ve yatay ve dikey bilgilendirme mekanizmalarının etkin olarak çalışması ile katılım kültürü de gelişmiş olacaktır. Bireylerin katılım konusundaki istekleri toplumsal grupları da etkileyecek ve ülke genelinde katılımcı bir kültürün gelişmesi ve yaygınlaşması açısından faydalı olacaktır. Bu bakımdan daha önce de belirtildiği üzere, ülkemizde 2004 yılında elektronik imza ile başlayan ve günümüzde artık mobil telefonlar vasıtasıyla hızla gelişen ağsal ilişkiler sayesinde merkezi ve yerel idare kuruluşları ile özel sektör kuruluşları daha hızlı ve güvenli bir katılım gerçekleştirme noktasında kendisini geliştirmeye devam etmelidir.

Kaynakça

- Ashford, N. (2009). *Özgür Toplumun İlkeleri*. (Çev.: C. Madenci). Ankara: Liberte Yayınları.
- Brodie, E., Cowling, E. ve Nissen, N. (2009). *Katılımı Anlamak: Bir Literatür Taraması*. (Çev.: A. Toksabay Esen).
- Castells, M. (2004). *The Network Society a Cross-cultural Perspective*. USA: Edward Elgar Publishing.
- Çelik, V., Çelik, F. ve Usta, S. (2008). Yerel Demokrasi ve Yerel Özerklik İlişkisi. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2), 87-104.
- Çetin, C. (2009). *Toplantı Yönetimi ve Kararlara Katılma*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları, Yayın No: 54.
- Dahl, R. A. (2015). *On Democracy: with a New Preface and Two New Chapters By Ian SHAPIRO*. Second Edition, Yale University Press.
- Davis, P., A. (1981). Building A Workable Participative Management System. *Management Review*, p. 26-39.
- Eldeniz, L. (2010). *İkinci Medya Çağında İnternet*. İstanbul: Alfa.
- Ersöz, S. (2005). İnternet ve Demokrasinin Geleceği. *Selçuk İletişim Dergisi*, 3(4), 122-129.
- Fuchs, C. (2011). An Alternative View of Privacy on Facebook. *Information*, Vol: 2.
- Galipoğlu, Ö. (2014). *İnsan Kaynakları Yönetiminde Çalışanların Yönetime Katılması ve Öneri Sistemlerinin Firmalara Sağladığı Katkılar Üzerine Farklı Sektörlerden Uygulama Örneği*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Bursa.
- Kweit, M. G. ve Kweit, R. W. (2004). Citizen Participation and Citizen Evaluation in Disaster Recovery. *American Review of Public Administration*, 34(4), 354-373.
- Margulies, N., Black, S. (1987). Perspectives on the Implementation of Participative Approaches. *Human Resource Management*, Fall, 26(3), 385-412.
- Pfeffer, J. (2010). Building Sustainable Organizations: The Human Factor. *Academy of Management Perspective*, 24(1), 34-45.
- Şener, G., Emre, P.Ö. ve Akyıldız, F. (2015). Türkiye’de Sosyal Medyanın Siyasi Katılma Etkileri. *Folklor/Edebiyat*, 21(83), 75-98.
- TDK (2020). Türk Dil Kurumu <http://www.tdk.gov.tr> (Erişim Tarihi: 12.02.2020).
- TÜİK (2020). http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1028 (Erişim Tarihi: 25.01.2020).
- TURKSAT (2020). 2018 Faaliyet Raporu. https://www.turksat.com.tr/sites/default/files/turksat_2018_faaliyet_raporu.pdf (Erişim Tarihi: 26.01.2020).

- Uysal, Y., Atmaca, Y. (2018). Türkiye’deki Merkezi ve Yerel Yönetim İlişkilerinin Yönetişim Modeli Çerçevesinde Değerlendirilmesi. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 1(3), 411-424.
- Uzun, T. (2010). Siyasal Rejimler ve Yerel Katılım Karşılaştırmalı Bir Değerlendirme. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 10(20), 295-300.
- We Are Social (t.y.). <https://wearesocial.com/blog/2019/10/the-global-state-of-digital-in-october-2019> (Erişim Tarihi: 28.01.2020).
- Yaman, F.T. (2017). Katılımcı Demokrasi: Kapsam ve Unsurlar. *Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(2), 136-160.
- Yavuz, B. (2009). Çoğulcu Demokrasi Anlayışı ve İnsan Hakları. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. Cilt: XIII, 283-302.
- Yücel, İ., Koçak, D. (2014). Örgüt Kültürü İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma. *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, VII-II, 45-64.