

PASİF PAYDAŞ OLARAK VATANDAŞIN E-İLETİŞİM İLE AKTİF PAYDAŞA DÖNÜŞÜMÜ: CİMER UYGULAMASI ÖRNEĞİ¹

(TRANSFORMATION OF CITIZEN FROM PASSIVE TO ACTIVE PUBLIC BY E-COMMUNICATION: CİMER EXAMPLE)

Tuba Durmuşoğlu / Zeynep Genel***

ÖZ

Bugün dünya genelinde en çok tartışılan konulardan biri olan e-devlet yapısı, gerek güveni tesis etmek, gerekse katılımı artırmak açısından ön planda yatırım yapılan bir alandır. Bu kapsamda katılımcılık odaklı e-katılım çalışmaları da bir araştırma alanı olarak öne çıkmakta, vatandaşın e-katılımı ile daha etkin ve sürdürülebilir bir yönetim anlayışının yerleştirilmesi amaçlanmaktadır. Bu açıdan yönetimler, vatandaş bir paydaş olarak yönetsel süreçlerde aktifleştirmek, beklentileri ve ihtiyaçları anlamak için katılımcılığa teşvik edici e-danışma hizmetleri, mobil uygulamalar ve dijital yapılar hayata geçirmektedir. Bu doğrultuda bu çalışma, e-danışma hizmeti ve bir halkla ilişkiler faaliyeti olan Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ni [CİMER] ele almaktadır. CİMER'in vatandaşların kamu kurumları ile iletişimindeki rolünü anlamak amacıyla öncelikle CİMER Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı ile görüşülerek bilgi edinilmiş sonrasında vatandaş açısından CİMER algısını anlamak amacıyla İstanbul ve Ankara'dan CİMER

başvurusu yapmış kişilerle görüşülmüştür. Kamuların Durumsal Kuramı çerçevesinde görüşmelerde katılımcılarla bu iletişim süreçlerinde CİMER'in rolünü nasıl tarif ettikleri ve hangi durumlarda aktif bir paydaşa dönüştüğü gözlemlenerek anlatı analiz şeklinde aktarılmıştır. Dezenformasyondan kaçınma, kentsel düzenlemeler ve toplumsal sorunlar başlıkları altındaki durumlarla ilgili başvurular gerçekleştirildiği anlaşılmıştır. CİMER'in tüm katılımcılar için bir durumun tanımlanmasında en güvenilir ve erişilebilir bilgi kaynağı, sorunların çözüm noktasında ise vatandaş tarafından kamu kurumlarına baskı yapmak amacıyla tercih edilen bir iletişim kanalı olduğu anlaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Halkla İlişkiler, e-Katılım, CİMER, Paydaş İletişimi, Kamuların Durumsal Kuramı.

JEL Kodları: H83

¹ Araştırma için İstanbul Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırma Alanı Etik Kurul'undan (05.05.2021 Tarihli, 137 Toplantı Sayılı, 13 No'lu Karar) izin alınmıştır.

* Uzman, İstanbul Okan Üniversitesi, İstanbul, Orcid Id:0000-0002-3772-5422, t.durmus@necron.com.tr

** Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Okan Üniversitesi, İstanbul, Orcid Id: 0000-0002-3140-0053, zeynep.genel@okan.edu.tr

Yazı Gönderim Tarihi: 02.10.2021, Yazı Kabul Tarihi: 29.12.2021

ABSTRACT

The e-government structure, which is one of the most discussed issues around the world today, is an area where investments are made in terms of both establishing trust and increasing participation, today. In this frame, e-participation studies that aligned to public participation comes to forefront, and governments aim to develop a management approach that effective and sustainable within the public e-participation. Thus, governments fund the digital platforms, mobile applications, and e-consultation services for understand publics' expectations and necessities and initiate these process to activate citizens in decision processes as a stakeholder. In this scope, this paper presents The Turkish Republic of Presidency Communicate Centre [CİMER] which is a e-consultation service as a public relations facility as the case study in scope of e-participation. For understanding the CİMER structure and role in the public institute- citizen communication processes, in first phase CİMER Public Relations Department is interviewed. In second phase, participants who applied CİMER before from İstanbul and Ankara recruited for understanding their CİMER perception and experience.

Within the context, the role of CİMER on participants' communication process and the journey that activates citizens as active publics are examined within the framework of Situational Theory of Publics. It has been understood that applications have been made regarding the situations under the headings of avoiding disinformation, urban regulations and common society problems. It has been understood that CİMER is the most reliable and accessible source of information for all participants in defining a situation, and a communication channel preferred by citizens to put pressure on public institutions at the point of solving problems. But on the other hand, it is observed that citizens believe that the awareness of CİMER role should be increased in society to strength the public power in decision process.

Keywords: Public Relations, e-Participation, CİMER, Communication of Publics, Situational Publics Theory.

JEL Classification: H83

1. GİRİŞ

Veri kaynaklarının analizi, vatandaş katılımı v.b. fonksiyonlarla kurum ve kuruluşların işleyişlerini gözlemlemek, kamusal sorunları çözümlmek için öneriler geliştirmek ve bunu sürdürülebilir kılmak e-devlet yapısı ile kolaylaşmaktadır. Dünya genelinde birçok alanda dijital iletişim teknolojilerinin bilgi ve hizmet odaklı yönetim sistemlerine eklenmesine yönelik hatırı sayılır yatırımlar bulunmaktadır (Moon, 2002; Coursey ve Nouris, 2008). Birleşmiş Milletler, devlet ve halk arasındaki iki yönlü iletişimi, e-katılımın temel unsurlarından biri olarak kabul etmektedir (Birleşmiş Milletler [BM], 2014). Kamu politikalarının belirlenmesi ve sağlıklı sürdürülmesinde halktan gelen geri bildirim ve halka geri bildirim, e-devlet yapısının geliştirilmesinde bilgi açısından önemli rol oynamaktadır (Feilner, 2016; Lindner, Aichholzer & Hennen, 2016). Bu yönde, e-devlet tartışmaları iletişimi temel olarak e-katılımın sağlanması üzerine yoğunlaşmaktadır (Norris, 2000; Kruger, 2002, Best & Kruger, 2005, Writz, Daiser, Binsowska, 2017).

E-katılım, karar alma ve çözüme ulaşma süreçlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin [BİT] kullanımı ile bilgi akışının sağlanması olarak tanımlanmaktadır (Macintosh, 2004; Medaglia, 2012). Birleşmiş Milletler (BM) e-katılım kavramını “Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT’ler) aracılığıyla sivil katılımı, açık, katılımcı yönetimi teşvik etme” olarak tarif eder (BM, 2014., paragraf 1). Birçok çalışma e-katılımın, halkın karar ve yönetim süreçlerine aktif katılımını sağlayarak, kamu kurumlarının teknoloji sayesinde elde edilen verilerle geliştirilmesi neticesinde halkın güvenini kazanmak ve bu süreci sürdürülebilir kılmak açısından e-devletin önemli bir alt kategorisi olduğunu, e-katılımın, karar süreçlerinde vatandaş katılımını sağlayan bir iletişimsel oryantasyon olduğunu savunmaktadır (Macintosh, 2004; Sanford & Rose, 2007; Writz, Daiser & Binsowska, 2016). Yönetim modellerine yeni eklenen yönetişimin, bir halkla ilişkiler faaliyeti olarak kabul gören denetimin sağlanması açısından da katılımı sağlayıcı mekanizmalar hayati önem taşımaktadır. Zira yönetişim “Bir tarafın diğer tarafı yönettiği bir ilişkiden, tarafların birbirinin talep ve düşüncelerini dikkate almak suretiyle oluşan etkileşim-

lerin ortaya çıktığı ilişkiler anlayışına evrilmesidir” (Argüden, 2006, s. 1/ Aktaran: Şahin, 2018, s. 101) ve bu nedenle sürdürülebilir bir iletişim sürecini zaruri kılmaktadır. Benzer şekilde e-katılımın sağlanmasında da kamu kurumlarının iç denetiminin vatandaş ile sürdürülebilir iletişim kurabilmek ve vatandaş başvurularının devamlılığını sağlamak açısından, bir başka deyişle kurumlar arası eş güdümü sağlayarak vatandaş katılım deneyimini pozitif kılmak açısından önemlidir. Ancak elbette bu noktada vatandaşın katılım deneyiminin nasıl oluştuğu ve vatandaş algısında katılım deneyiminin nasıl değerlendirildiğinin gözlemlenmesi de gerekmektedir. Kamuların Durumsal Kuramı bu noktada iyi yönetim ilkelerinin sürdürülebilir olması için kamuları oluşturan vatandaşların algısının anlaşılmasının hayati önem taşıdığına altını çizmektedir.

Bu nedenle, bu çalışmanın ana sorunsalı bir paydaş olarak vatandaşın yönetsel süreçlere aktif katılımında ve e-katılım sistemleri üzerinden deneyiminde CİMER’in rolünü halkla ilişkiler disiplini perspektifinden anlamaktır. Çalışma kapsamında öncelikle CİMER Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı ile görüşülerek CİMER’in halkla iletişim noktasındaki rolü hakkında bilgilenilmiştir. Takiben, İstanbul ve Ankara’da daha önce CİMER başvurusu yapmış kişilerle görüşmeler gerçekleştirilerek deneyimleri gözlemlenmiştir. CİMER’in vatandaşı aktifleştirmede, bilgilendirme ve yönlendirme açısından rolü, vatandaşın CİMER’e başvurusundaki durumları ve CİMER deneyimini anlamak amaçlanmaktadır. Bu çerçevede elde edilen veriler, Kamuların Durumsal Kuramı kapsamında analiz edilmektedir. Çalışmada saha yöntemi olarak nitel araştırma yöntemleri temel alınmış, katılımcılar yargısal analiz yöntemi ile temin edilmiş ve bulgular temel alınan kuram çerçevesinde anlatı analiz tekniği kullanılarak aktarılmıştır. Çalışmanın ilk kısmı, katılımçılık ve iletişim ile ilgili kavramsal çerçeveye yer vermekte, takiben Kamuların Durumsal Kuramı kapsamında iletişim süreci ele alınmakta ve son bölümde ise araştırma bulguları paylaşılmaktadır. Çalışma e-katılım deneyimine halkla ilişkiler perspektifi açısından baktığı için diğer disiplinler açısından yorumlanmamakta bu açıdan sınırlılıklar taşımaktadır. Ayrıca nicel yöntemler içermemesi ve sayısal bulgular yansıtması açısından da sınırlıdır. Çalışmanın

temel hedefi, e-katılım alanında yapılan çalışmalara Türkiye’den CİMER örneği ile katkı sağlamak ve bu alandaki uygulayıcılara sahadan elde edilen verilerle önerilerde bulunabilmektir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Kamu Kavramı, İletişim ve Bilginin Rolü

Kamu kavramı, Antik Yunan dönemde yönetime aktif veya pasif iletişimsel eylem etkisi olan benzer yönetimdeki grupları ifade ederdi. Kamular ortak bir karakteristiğe ve ortak görüşe sahip olan aynı zamanda bir sorundan da yine ortak olarak etkilenerek çözüme yönelik hareket eden gruplar olarak tarif edilmektedir (Cultip, Center & Broom, 2000; Bektaş, 1994). Grunig (1983a) kamuyu, “1) benzer bir belirsiz durumla karşı karşıya kalan, 2) durumun veya sorunun farkına varan, 3) bu durum veya sorun hakkında bir şeyler yapmayı düşünen insan grupları” (109) olarak tarif eder. Vatandaş olarak bireyler de belli konular etrafında toplanarak bir etki yarattıklarında kamuları oluştururlar.

Yüzyıllarca yönetim ve kamuyu oluşturan gruplar arasındaki iletişim gidişatın belirleyicisi olmuştur. Kamunun beklentilerini anlamak amacıyla bir çok iletişimsel girişimde bulunduğu bilinmektedir. Örneğin, Osmanlı Devleti zamanında ahali ve ehli örf tarafından yapılan şikayetlere bu iletişimi mümkün kılmak için Divan’dan cevap yazılır ve bu şikayetlerin gözlemi yönetsel süreçleri etkileyebilir, hatta vezirleri bile yerinden edebilirdi (Gümüüşçüoğlu, t.y). Dolayısıyla her zaman yönetsel boyutta iletişimin “yalın bir ileti alışverişinden çok, toplumsal nitelikli bir etkileşimi, değiş tokuşu ve paylaşımı” (Zılhoğlu, 2014, s. 22) içerdiği söylenebilir.

Zaman içerisinde gelişen sosyal, kültürel ve teknolojik gelişmelerin ışığında kamunun iletişimsel açıdan gündemi belirlemede gücü arttıkça yönetim şekillerinde yapısal değişikliklere gidilmesi zorunluluk haline gelmiştir. Kamuyonu etkileyebilmenin öneminin artmasının temel sebebi “Halkın desteğini sağlayamayan bir yönetim ya da kararın başarılı olamayacağını

anlaşılmasıdır” (Çakmak & Kilci, 2011, s. 236). Bunun için, kamu ve devlet arasındaki bağın sağlanması gerekir ki, temel şart karşılıklı aktif bir iletişim sürecinin oluşması ve iletişimde erişilebilirliktir. Çünkü, “Herhangi bir meselede kamuoyunun eylemsel, dinamik bir nitelik kazanması için bilgi alma ve iletişim kurma olanaklarının varlığı vazgeçilmez bir şarttır” (Bektaş, 2000, s. 98) ve iletişim sürecindeki bilgi akışı, kamuoyunu oluşturan araçlardır.

İyi iletişim güveni tesis eder ki, dünden bugüne kamu iletişiminde en çok tartışılan ve çözüm aranan konu güvenin tesisidir. Demokratik ortamın korunarak başarının sürekliliğini sağlamak, yine Graf’a (2011) göre, “Karar vericiler ile paydaşlar arasında sürekli bir iletişim mekanizmasının olması, ortak anlayışın gelişmesi ve karşılıklı güvenin oluşmasıyla” (aktaran Çetin, 2017:4) mümkündür. Yönetimler tarafından kamunun başarıdaki unsurunun fark edilmesi kamuoyunu oluşturan araçların etkin kullanımını yönetim stratejisine entegre edilmesi gerekliliğini yaratmış, “Yönetim ve halk arasında sürekli ve aktif bir iletişim döngüsünü sağlayacak bir köprü kurulması” (Metin & Altunok, 2020, s. 2) ön plana çıkmıştır. İletişimde karşılıklılık zeminin yaratılması, hem halka hem de yönetime fayda sağlayacak olan bir müzakere ortamı oluşturur ve uzlaşma zemini yaratır. Bu açıdan bakıldığında, aslında “Kamuoyunu oluşturan araçların amacı da iletişim süreci aracılığı ile bilgi aktarmaktır” (Bektaş, 2000, s. 98). Bilgilenme ve bilgiyi anlamlandırma süreçleri kamuoyunun görüş ve beklentilerini şekillendirir.

Bilgi edinme çalışmaları, ilk olarak Amerika Birleşik Devletleri’nde, sonra hızla Avrupa ülkelerinde ve diğer ülkelerde uygulanmaya başlamıştır (BM, 2014). Türkiye’de de 4982 sayılı kanun gereğince “Bilgi edinme hakkı herkese tanınan bir hak olarak düzenlenmiş ve bu amaçla kamu kurum ve kuruluşları, kanunda yer alan istisnalar dışında, her türlü bilgi ve belgeyi başvuranların yararına sunmakla yükümlü kılınmıştır” (Selvi, Ulucan & Eser Coşgun, 2019, s. 23). Kamunun konular hakkında bilgilendirilmesi, aynı zamanda kamunun beklenti ve taleplerinin anlaşılmasını da gerektiren bir süreç olarak idealize edilmektedir. Bu açıdan iki taraf arasındaki bilgi alışverişindeki erişilebilirlik, gerekli iletişimin sağlanması ve sürdürülmesi

ni sağlayan katma değerken, bunun çıktısı yönetimin farklı kamu gruplarının güvenini tesis edebilmesidir (Çakmak & Kilci, 2011). Bu noktada bilgiye ait unsurlar iletişim sürecinin belirleyicisidir. Bir başka deyişle iki taraf arasında anlamlandırma boyutunda bir iletişimin var olup olmayacağını gösteren faktör bilginin niteliğidir. Bilgi, kamu üyelerinin bir durum, konu veya sorun etrafında toplanmasını sağlayabilecek iletişimdeki ilk temas noktasıdır. Ancak her bilgi iletişimdeki dengeyi başka bir deyişle geri bildirim mekanizmasının dışlilerini çalıştırmaya yetmeyecektir. Bilginin niteliğindeki dikkat çekici unsur benzerliktir. Bu benzerlik benzer bir durum, sorun veya konu olduğunda bilişsel bir süreci oluşturacaktır (Morris & Bransford, 1977). Heider’in öne çıkardığı denge için iletişimin iki tarafı için de benzer anlamlandırma süreçlerini tetikleyecek bir simetri yaratabilir nitelikte olmalıdır ki, denge oluşsun ve taraflar arasındaki geri bildirim mekanizması devreye girebilsin.

Kamularla ilgili klasik teoriler insanların her an her soruna dikkat etmeyeceklerini savunur, Pierce (1992) insanların ancak spesifik konularda dikkat kesilebileceği ve o yöne eğilimde bulunabileceği belirtir (Aktaran: Major, 1998). Kamuoyu bilişsel ve duyuşsal bir reflekstir. Bu noktada bilginin kaynağı, yani referansa biçilen itibar, bir sonraki aşama olan bilgiyi anlamlandırma süreci için belirleyici bir faktör olarak devreye girmektedir. Bu unsur aslında eyleme geçiş ve eylemin niteliği üzerinde baskın olur. Bilişsel davranışlardan yola çıkan Grunig (1989), bilgiyi anlamlandırma aşamasında referansın, kısıtlılık yani bu konuda bir şey yapamam, bu sorunu çözemem algısı da bu konuda bir eyleme geçebilirim algısı da yaratabilecek etkiye sahip olduğunu belirtir. Bu süreçte oluşan bilişsel ilgi düzeyi kamuyu bir sonraki aşamada aktif olma ya da pasif kalma kararına götürecektir. Grunig’e göre “İnsanlar ancak parçası olduklarını hissettikleri ve düşündükleri sorunlara enerji harcayacaklar” (1992, s. 6) ve ne zamanki aktif olarak konuya dahil olurlarsa ancak o zaman katılım göstereceklerdir. Dolayısıyla iletişimin en önemli çıktısı olan iletişimsel eylemin oluşabilmesi için bu aşamadaki referansın yarattığı bilişsel yansıma, bilginin zihinsel erişilebilirliği ve durumun kamuda yarattığı ilgi düzeyi önemlidir. Bu doğrultuda, yönetimler için iletişimde dengeyi yakalayabilmenin yolu kamuları aktifleştirebilecek

stratejik bir iletişim sürecini inşa etmekten geçmektedir.

2.1. Katılım, Halkla İlişkiler ve e-Katılım

İlk 60'lı yıllarda tartışılmaya başlanan katılımcılık kavramı (Lourenço & Costa, 2007), halkın demokratik ve yönetsel süreçlerdeki kararlarda aktif görüşünü ve katkısını sunmaktır. Günümüz dünyasında yönetimlerin başarısını sağlayan bir unsur olan katılım, "Doğrudan ya da politika yapan kişilerin seçimini etkileyerek kamu politikasını etkilemek için halk tarafından üstlenilen gönüllü faaliyetler anlamına gelir" (Uhlener, 2015, s. 505). Birleşmiş Milletler Katılımcılık Konseyi'ne [BMPC] göre bilgi edinme katılımcılığın ilk aşamasıdır. Katılımın oluşması için bilgi edinme ve edinilen bilgiyi anlamlandırma süreçlerinde yönetim ve kamu arasında sağlıklı ve akıcı bir iletişim sürecinin varlığı gereklidir (Blanc, 2020). Bu noktada yönetimlerin halka geri bildirimde bulunmasını ve geri bildirim almasını kolaylaştırmayı hedefleyen danışma hizmetleri hayata geçirilmiştir (Kim & Lee, 2012; Writz, Daiser & Binkowska, 2018). Danışma hizmetlerinin hedefi, iki taraf arasındaki iletişim ve bilgi alışverişini sağlıklı bir şekilde yürütmek ve elde edilen geri bildirimleri inceleyerek karar vericilere beklenti ve ihtiyaçları iletme. İşte bu ihtiyaç, yönetimde taktiksel yerine stratejik halkla ilişkiler çabalarının da ön plana çıkmasına yol açmıştır. Çünkü, bu adımların etkinleştirilmesi için halkın bilgi edinme ve iş birliğinde bulunma farkındalığının oluşması gerekmektedir (Falkheimer & Heide, 2014). Bunun nedeni, halk gruplarından oluşan kamuların yönetim mekanizmasını dolaylı olarak etkilemesi ve benzer şekilde yönetimin kararlarının da halk gruplarının etkilemesidir. Bu iki çıktı, iletişim bağının güçlü ve erişilebilir olmasını gerektirir. Bu ihtiyaç, hedef kitleyi tanıyarak iletişim kurmak ve söz konusu katılım olduğunda işbirliğinde bulunma platformunun inşa edilmesi ihtiyacını doğurur. Bu nedenle, halkın seçmen olmanın ötesinde, iş birliğinde bulunulması gereken en önemli paydaşlar olarak konumlandırılması yaygın kabul gören görüştür (Fung, 2006; O'Leary & Bingham, 2009; Kim & Lee, 2012). Freeman'a (1984,

s. 123) göre, "Yönetimin eylemlerinden, kararlarından, politikalarından, uygulamalarından ve amaçlarından etkilenen her birey ve her grup" (Aktaran: Grunig, 2005, s. 139) bir paydaştır. Bu amaçla yola çıkıldığında, kararlara etkide katılımın sağlanmasına yönelik ilgi seviyesinin oluşması veya başka bir deyişle halkın kendini bir paydaş olarak hissedebilmesi için halkla ilişkiler çabaları aracılığı ile duyuşsal bir bağ kurulması ve bilgi aktarımının sağlanması gerekir. Günümüz teknolojisi ile birlikte tartışılmaya başlanan devletin dijital dönüşümü kapsamındaki e-katılım çalışmaları, benzer şekilde çok yönlü paydaş yapısına sahiptir ve merkezdeki paydaşlar vatandaşlardır (Saebo, Rose & Flak, 2008; Susha & Grönlund, 2012).

Geleneksel katılımcılık mekanizmaları ile karşılaştırıldığında BİT'ler yönetimlere geri bildirim sağlama ve geri bildirim alma konusunda hem kolaylık, hem de hız sağlamaktadır (Huang, Lu, Chay, Kao & Chang, 2019). Elbette, geleneksel dönemde olduğu gibi dijital döneminde en önemli sorunsal hala katılımın sağlanmasıdır. Çünkü, e-katılım geniş ve çok yönlü paydaş grupları ile gerçekleştirilecek bir sürecin iletişimsel yönetimini gerektirmektedir. Bu doğrultuda, 2005'te Avrupa Birliği'ne üye devletler, 2008'de Amerika Birleşik Devletleri (Norris & Reddick, 2012), takiben Türkiye'de, halkın güvenini güçlendirmek ve veri akışı ile yönetsel şeffaflık sağlamak amacıyla e-katılımcılık teşvikleri hayata geçirilmeye başlanmıştır (İskender, 2012). E-katılım altındaki danışma, bilgi edinme, şikayet gibi refleksler katılımcı demokrasinin politika adımlarının belirlenebilmesi için ihtiyaç duyulan bilgi analizini sağlar. Macintosh (2004) e-danışma hizmetlerinin bu açıdan aktif erişilebilen e-katılım araçları olduğunu belirtir. Her bir başvuru çevresel bilinirlik ve farkındalık oluşturur, böylelikle sivil toplumun eko-sistemi oluşur. Danışma mekanizmalarının devamlılığı aynı zamanda bir halkla ilişkiler alanı olan kamu denetçiliğinin veriminin sağlanması için de önemli bir unsurdur. Zira, kamu kurumlarının işlevlerini vatandaşların beklentileri yönünde yerine getirip getirmediğini tespit etmek, ilgili makamlara iletme, gerçekleştirilmesi için hareket geçirmenin yanı sıra, bir kamu denetçisi grubu olarak halkın da harekete geçmesini sağlayan

mekanizmalardan biridir (Yağmurlu, 2018).

Kamu denetçiliği, sistemin hesap verilebilirlik özelliğini sağlamakla yükümlüdür. Hesap verilebilirlik şikayet, öneri ve talepleri dikkate almak, bu yönde gerekli uygulamaları sağlamak ve suistimalin önüne geçmeyi hedefleyen sistemdir. Yeni kamu denetçiliği anlayışında vatandaşlarla yaşanan çatışmaların önüne geçmek ve itibarı korumak amacıyla danışma hizmetlerinin aktif kullanılması 2012 yılında kabul edilen Yedi Yıllık Kalkınma Planı kapsamına alınmıştır (Yağmurlu, 2018). Bu nedenle danışma hizmetlerinden gelen talep, öneri ve şikayetler merkezi idare kapsamındaki tüm idareleri bağlayıcıdır ve kamu denetçiliğinin konularına başvuru yön vermektedir. Bu sayede şeffaflık, hesap verebilirlik gibi hedefler e-danışma hizmetlerinin vatandaş ile kurduğu bağ ve katılım yönünde teşvik edici iletişim yönetimi sayesinde güçlenmesi hedeflenmektedir. Bu açıdan e-katılım kamu idarelerinin denetiminde dilekçe hakkının kullanımını yaygınlaştırmak, süreci hızlandırmak açısından önem taşımaktadır. Elbette vatandaşın özellikle şikayetlerinin ve beklentilerinin yerine getirilmesi veya bu yönde aksiyon alınması için doğru iç iletişim mekanizmasının da devlete bağlı kamu yapıları içerisinde sağlanması gerekmektedir. Ancak bu noktada teknolojik okuryazarlık, ilgili kamu kurumları açısından farkındalık ve güven ilişkisinin kurulması önem taşımaktadır.

E- katılımın artırılmasının önündeki engelleri anlamak üzere gerçekleştirilen araştırmalar, vatandaşın sisteme gönüllü dahil olmasında bazı faktörlerin etkili olduğunu ortaya koymaktadır. Bunlar, teknolojiye erişilebilirlik, dijital okuryazarlık, kişisel teknoloji kullanımı ve sosyal iletişimdir (Epstein, Newhart & Vernon, 2014). Macintosh & Whyte (2008) tarafından yapılan çalışma katılımı motivasyon faktörünün de oldukça belirleyici olduğunu gösterir. Tüm dijital okuryazarlık imkanları sağlansa dahi e-katılımda yüreklendirici, uyarıcı, güven veren bir iletişim sürecinin gerçekleşmesi gerekmektedir (Saebo, v.dğr., 2008). Bu noktada halkla ilişkiler strateji ve uygulamaları imdada yetişmelidir. Verilerin hakim olduğu bu dönemde halkla ilişkiler çabalarının araştırma refleksinin ön plana çıkarıldığı bir yaklaşıma dayandı-

rılması Cultip, Dozier ve Broom'un (2000) belirttiği, sezgisel ön görümlere dayalı iletişim stratejilerinden uzaklaştırılması gerekmektedir. Çünkü, hem analitik hem sosyal boyutunda araştırma ve ölçüm hedefe ulaşabilen iletişim stratejilerinin oluşturulmasının en önemli silahıdır.

Konular, durumlar ve sorunlar üzerinden oluşan iletişim kamuları yaratır ve sürekli devinime yol açar (Grunig, 1989, s. 10). Öyleyse, kamuların iletişimsel eylemini en iyi şekilde anlamasının yolu "Yönetimden etkilenen kamuların durumu nasıl ağıladığını" (Grunig, 1989, s. 184) anlamaktan geçer. Bu noktadan hareketle Kamuların Durumsal Teorisi, konu, sorun ve durumları temel alarak kamuların iletişimsel eylemini anlamayı amaçlar (Major, 1998, s. 252).

2.2. Teorik Yaklaşım: Kamuların Durumsal Kuramı

Kamuların Durumsal Kuramı "Kamuların iletişimsel eylemlerle etkilenmeleri neticesinde oluşan sosyo-psikolojik bir yapı yani kamuoyunu oluşturan durumu" tarif eder. Kuram, halkla ilişkiler araştırmacıları için kamuları bireysel yaklaşımlar üzerinden segmente etme imkanı sunar ve toplumsal konular üzerine yapılan bir çok çalışmada günümüze kullanılmaktadır (Grunig, 1983a; 1983b; 1987; 1989). Teori, durum/problem tanıma ve çözüm arama süreçlerinde bilginin yerini Dewey'in aktif kamu yaklaşımından yola çıkarak "problem tanıma, çözüme motivasyon ve sorunun bireye hissettirdiği" şeklinde üç temel evre üzerine oturtmuştur (Major, 1998, s. 492).

Kurama göre, organizasyonun iletişim amacına yönelik, kamuların zaman, kaynak ve bilgi motivasyonunu göz önüne alarak aktiften pasife doğru bölümlenmek sureti ile kolektif çözüme yönelik durumların türleri belirlenebilir (Slater, Chipman, Auld, Keefe & Kendall, 1992). Buna göre üç temel aşama iletişimsel davranışının belirleyicisidir. İlk aşama problemi tanımadır. "Problemin tanınması, bir kişinin bir durum hakkında iletişim kurma ve o durum hakkında bilgiye ihtiyaç duyma olasılığını artırır" (Grunig, 1984, s. 31) ve bu farkındalık beraberinde durumu açıklayabilmek için bilgi arayışını da getirecektir ve teori, ileti-

şimsel davranışın unsurlarını daha iyi segmente edebilmek için birey ve bilgiye dair süreçleri *bilgi arayışı* (*information seeking*) ve *bilgiyi anlamlandırma* (*information processing*) şeklinde katmanlar. Bilgi arayışı, problem tanımlamak için bilgi arayışının başladığı aşamadır ki, bu nedenle de sorunu fark eden paydaş içten dışa çevresel bilgi kaynakları üzerinden konuyu tanımlamaya yönelecektir. Ancak, insanlar kendileriyle problem arasındaki bağlantıyı, yani problem tanıma seviyesi olan bağlantıyı tanırlarsa bilgi arar ve işlerler ve bu tesadüfi taranan referans kriterine bağlıdır (Grunig, 1987). Referans, kişilerin konuyla ilgili önceki deneyimlere dayanarak yeni durumda başvurduğu kılavuzdur (Grunig, 2005) ve kılavuz alınan referans bireyin iletişimsel davranışının da ne yönde olacağına belirleyicisidir.

Bilgi arayışı, konuya dair çevredeki mesajların planlı olarak tarandığı, bilgiyi anlamlandırma ise bu mesajlar arasında tesadüfi olarak ilgili mesajları takip ederek eyleme geçiren süreçtir (Grunig, 1983a). Bilgi arayışında kişisel ilişkiler, o soruna yönelik kaynaklar taranırken, bilgiyi anlamlandırma aşamasında resmi ve bilindik kaynaklar daha sık başvurulanlardır. Bu noktada bilgi kaynaklarından alınan bilginin yarattığı algı farkında kamuları da konu hakkında bir eylemde bulunabileceğine ikna ederse iletişimsel açıdan aktifleştirebilecektir (Hamilton, 2009) Bu aşamadan sonra bilgiyi anlamlandırma aşamasına geçişi bu deneyim tayin edecektir. Bu, ilgi düzeyini de etkiler ve teorinin belirttiği son katmanı yani bireyin problemin çözümüne yönelik bir şey yapabileceği ile ilgili algısını ya da “*bireylerin mesajları kavrama ve dikkat etme olasılığını arttırmaktadır*” (Pavlik, 1988/ Aktaran: Demir, 2016, s. 48). İlgi düzeyi yüksek olan, anlamlandırma sürecinde bilginin niteliğine dikkat ederek analiz eder ve bu süreç bireyde bir eylemde bulunabileceği hissini yaratır (Heath v.dğr., 1995/ Aktaran: Demir & Şatır, 2018). Dolayısıyla durumu tanımlama, bilgi arayışı ve bilgiyi işleme süreçleri iletişimsel eylemin yönünü belirleyecek ilgiye etki ettiğinden teorinin özünü oluşturmaktadır (Grunig, 1989). Bu açıdan bilgi ile ilgili süreçler OECD'nin (2001) de belirttiği gibi kamusal katılımın hayati başlangıç aşamasıdır ve vatandaşın aktifleşmesini sağlayan koşulların analizi odaklanılması gereken bir araştırma alanıdır. Bu doğrultuda çalışmanın analiz kısmında Kamuların Durumsal Kuramının durumu tanımlama , bilgi arayışı

ve bilgiyi, anlamlandırma olarak üç aşaması bilgi, ilgi düzeyi ve iletişimsel eylem kaideleri temel alınarak aktarılmakta, anlatı analiz tekniği ile deneyimin daha iyi anlaşılmasını sağlamak amacıyla katılımcı görüşleriyle harmanlanarak bulgulara yer verilmektedir.

2.3. Araştırma Kapsamı, Örneklem ve Yöntem

CİMER deneyiminin incelenmesinin, e-katılımı artıran süreçleri anlamada gerek literatüre, gerek uygulayıcılara gözlemsel katkı sağlayacağı ön görülmektedir. Bu noktadan hareketle çalışmada;

a) karşı karşıya kaldığı bir durumda bilgi edinme veya bir sorunu çözüme noktasında başvuran vatandaş etkileyen faktörler nelerdir? b) Vatandaş CİMER'i nasıl algılar ve rolünü nasıl tarif eder? c) Vatandaşın Cimer'e başvurma motivasyonu nelerdir? d) Cimer deneyimi vatandaş açısından nasıl algılanmaktadır gibi sorunsalları ve süreç içerisinde konuya hakimiyetinin nasıl oluştuğunu anlamak amacıyla nitel araştırma yöntemleri seçilmiştir. Bu nedenle çalışma istatistikî ya da sayısal veri barındırmamaktadır.

CİMER'in hangi motivasyonlarla vatandaş olarak paydaşları katılım konusunda aktifleştirdiğini anlamak amacıyla, araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden derinlemesine görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. “*Derinlemesine görüşme, araştırılan konunun bütün boyutlarını kapsayan daha çok açık uçlu soruların sorulduğu ve detaylı cevapların alınmasına imkân veren, yüz yüze, bire bir görüşülerek bilgi toplanmasını sağlayan bir veri toplama tekniğidir*” (Tekin, 2006, s. 101). Çalışmada, CİMER başvurusu yapmış kişilere ulaşılmak istendiğinden yargısal örneklem yöntemi ile katılımcılar belirlenmiştir. Bu tip örneklemede “*Araştırmacının uygun gördüğü kümeler, gruplar, birimler araştırmanın amacına da uygun olarak belirlenir. Bu nedenle, bu tip örnekleme yargısal örneklem denilir*” (Koçak & Arun, 2006, s. 26). Çalışmanın sahasında yargısal örneklem İstanbul'da ve Ankarada ikamet eden ve CİMER başvurusu yapmış kişilere bir ağ üzerinden ulaşılarak katılımının sağlanması şeklinde uygulanmıştır. Derinlemesine görüşme tercih etmenin temel amacı deneyimi, motivasyonu ve algıyı anlamak olduğundan sorular basamaklama soru sorma tekniğine uygun olarak açık uçlu ve yönlendirme içermeyen ifadelerle yapılandırılmıştır.

Bu doğrultuda, 15 Aralık 2020 tarihinde T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı ile mülakat gerçekleştirilmiş, CİMER'in iletişim amacı, biçimi ve uygulamada paydaşın dönüşüm etkisi anlaşılmıştır. Elde edilen temel bilgilerden yola çıkarak ikinci aşamada daha önce CİMER başvurusu gerçekleştirmiş, İstanbul ve Ankara'da ikamet eden beş erkek ve üç kadın katılımcı ile bu deneyim-

lerinin iletişimsel durumunun analiz edilmesi için Mayıs ve Haziran 2021 tarihleri arasında her biri ortalama bir saat süren derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiş (Tablo 1.), vatandaşın CİMER algısını, hangi durumlarda CİMER'e başvuruda bulunduğunu ve iletişimdeki bilgi ile ilgili süreçlerde aktif bir paydaşa dönüşme yolculuğu gözlemlenmiştir.

Tablo 1. Örneklem Tablosu

Cinsiyet	Eğitim	Şehir	Meslek	Yaş	Başvuru	
Kadın	Lisans	Ankara	Kamu Personeli	55	2	
		İstanbul	Yönetici	42	1	
33				1		
Erkek		İstanbul		Mühendis	51	4
				Avukat	41	250+
				Girişimci	56	6
				Doktor	58	2
				Ankara	Yönetici	44

Saha çalışmasından elde edilen bulguların analizinde anlatı analiz yöntemi kullanılmıştır. Anlatı analiz, araştırmacının gözlemini katılımcıların ifadeleriyle harmanlayarak yapılandırılan teorik alt yapı doğrultusunda aktarmasıdır (Bamberg, 2012/ Aktaran: Demut & Mey, 2015). Bu sayede, benzer alanlarda araştırma ya da çalışma yapacak olan araştırmacılara yönlendirmesiz veriyi takip edebilme katkısı sağlamaktadır. Literatür kısmında CİMER ve BİMER yapıları ile ilgili daha önce yapılmış çalışmalardan faydalanılmıştır. Bu çalışma ile özellikle e-katılımcılık alanında çalışmak isteyen araştırmacılara Türkiye'deki kamusal e-danışma faaliyetleri hakkında bilgi aktarmayı hedeflerken, çalışmanın diğer çalışmalardan en önemli farkı vatandaş deneyimine odaklanmış olmasıdır. Çalışmanın saha verisinin analizine yönelik tüm aşamalarda anlatı analiz tekniği kullanılmıştır. Kalitatif bir teknik olan anlatı analizi birden fazla tarafla gerçekleştirilen görüşmeler neticesinde bir durumu veya deneyimi gözlemlemeyi kolaylaştırıcı niteliktedir (Labov & Waletzky, 1997).

2.3.1. Sınırlılıklar ve Öneriler

Kalitatif yöntemler kullanılması nedeniyle verilerin nicel olarak temsil yeteneği bulunmamaktadır ancak elde edilen ön görüşler doğrultusunda bir nicel çalışma için yön gösterebilir. Çalışma, e- iletişim ve e-katılım konularında örnek vaka sunarak katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Bu çalışmanın bulgularından yola çıkarak daha geniş popülasyonu temsil eden niceliksel çalışmalar planlamak mümkün olabilir. Ayrıca çalışma vatandaşın kamuya katılıma nasıl baktığını anlamak açısından, vatandaş merkezli bir yönetim anlayışının sürdürülebilirliğinin sağlanması için yapılandırılan ve faaliyette olan kamusal yapılara ve vatandaş ile iletişim kurmayı hedefleyen kamu kurumlarına ön görüş sağlayabilir. Çalışma, vatandaşın CİMER deneyimine odaklandığından kamu kurumlarındaki dilekçe hakkı yapısına daha kısıtlı yer vermektedir. Bunun nedeni bu konularla ilgili çalışmaların fazlalığına karşın, vatandaş etkileşimini gösteren çalışmaların sınırlılığının olmasıdır.

2.3.2. Bilgilendirme

Çalışmaya katkılarından dolayı T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne ve tüm katılımcılara teşekkür ederiz. Araştırma için İstanbul Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırma Alanı Etik Kurul'undan izin alınmıştır (05.05.2021, Tarihli 137 Toplantı Sayılı, Karar no.13).

2.4. Araştırma Bulguları

Araştırmanın ilk aşamasında, CİMER Halkla İlişkiler Daire Başkanlığı ile görüşülmüş ve CİMER'in amacını, çalışmalarını ve katılımcılıktaki rolünün anlaşılması hedeflenmiştir. Çalışmanın saha verisinin analizine yönelik tüm aşamalarda anlatı analiz tekniği kullanılmıştır. Kalitatif bir teknik olan anlatı analizi birden fazla tarafla gerçekleştirilen görüşmeler neticesinde bir durumu veya deneyimi gözlemlemeyi kolaylaştırıcı niteliktedir (Labov & Waletzky, 1997). Bu çerçevede öncelikle CİMER yetkilileri ile yapılan görüşme neticesinde elde edilen bulgular aktarılmaktadır. Takiben, CİMER katılımcılara ne ifade ediyor? Nasıl algılanıyor? Rolü nasıl tarif ediliyor? sorularına cevap bulmak amacıyla katılımcılardan bu yönde elde edilen veriler analiz edilmiştir.

2.4.1. CİMER'in İletişim Sürecindeki Rolünü Anlamak

CİMER, 24 Temmuz 2018 tarih ve 30488 sayılı Resmî Gazetede yayınlanan 14 numaralı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi f bendi ile "Vatandaşların, kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetlerine ilişkin, talep ve önerilerini kolayca iletilebilmesine yönelik tedbirleri almak" (İletişim Başkanlığı Teşkilatı Hakkında, 2018, s. 1) amacıyla Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı bünyesinde bir halkla ilişkiler faaliyeti olarak hayata geçirilmiştir.

CİMER yapısı, bir yandan vatandaşın bu haklarını kullanmasına yönelik güven tesis etmeyi ve bilgi hakkına erişimi kolaylaştırmayı amaçlarken, diğer yandan vatandaşla iletişimde karşılıklılık sağlayarak politikaların belirlenmesinde etkili olabilecek bilgilerin ilgili kuruluşlara aktarımında bir iletişim köprüsü görevini üstlenmektedir (CİMER, Aralık 2020).

Başvuru akışı, CİMER yetkilileri tarafından takip edilip, sürecin hızlı ve etkili yürütülmesi hedeflenmekte, bu fonksiyon "Vatandaş başvuruda bulunmaya motive eden itici güç olarak" (CİMER, Aralık 2020) nitelenmektedir. Bu noktada katılımcılığın gerekliliklerinden biri olan güveni tesis edebilmek için T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı çatısı altında yapılandırılmıştır. Ana hedef, vatandaşın ilgili kurum veya kuruluşa hızlı ve etkin ulaşabildiğini hissetmesini sağlamak ve yönetim mekanizmasındaki etkisini iletişim mekanizmasını açık tutarak artırmaktır. Böylece ulaşılmak istenen nokta vatandaşın yönetim mekanizmasında bir paydaş olarak katılımının artırılmasıdır (CİMER, Aralık 2020).

Popülasyonun önemli kısmı tarafından dijital başvuru gerçekleştirildiği ve sistemin etkin kullanıldığı belirtilmekte, "Dijital mekanizmaları kullanacak imkanlara sahip olmayan, çeşitli engelleri sebebi ile devamlı ya da sürekli bu imkanlardan mahrum olan kişilerin başvuru sürecini yönetmek de önemli" (CİMER, Aralık 2020) görülmekte ve teknolojik erişim açısından kısıtı olan gruplarla temasta olabilmek amacıyla çağrı hattı ile işlemlerin gerçekleştirilebilmesi sağlanmakta ve aynı dinamik buraya yansıtılmaktadır. İlaveten, vatandaşın aktifleştirilmesi için tüm paydaş kurumların internet sitesi v.b. erişim alanlarında CİMER geçişi bulundurulmakta ve bu haklar kamu spotları aracılığı ile sıklıkla pekiştirilmeye çalışılmaktadır.

Dijital okuryazarlık ile ilgili bariyerleri azaltabilmek amacıyla, vatandaşın sisteme erişim sağladığı andan itibaren, bilgi edinme, şikayet, öneri ve talep haklarını nasıl kullanabileceği doğrultusunda basit yönlendirmelerle, sistem hakkında bilgi aktaran kullanıcı dostu bir yapı sunmayı amaçlamaktadır. İletişimde güvenin tesisi için hızlı başvuru takibi gerçekleştirilerek, iletişimin her an erişebilir, geri bildirim ileten bir yapıda olmasını sağlamak amaçlanmaktadır. Böylelikle iki tarafında faydasını sağlayacak bir iletişim organizasyonu oluşmakta ve "Halk, genel ve gündeme yönelik sorunlarının ne olduğunu ve neler beklediğini açıkça ifade ederek sisteme katkı sağlamakta. CİMER'in etki mekanizması da vatandaşın sorunlarının çözülmesine aracılık etmekte" (CİMER, Aralık 2020)'dir. Özetle, vatandaş ile kurumlar arasında sağlıklı bir iletişim

sürecini temin ederek, vatandaşın bir baskı grubu oluşturmasını sağlayan bir halkla ilişkiler faaliyeti icra ederek, yönetsel kararların düzgün uygulanmasını, süreçlerin gerekli aralıklarda gerçekleştirilmesini sağlamaktadır.

CİMER, paydaşlarını iç ve dış paydaşlar olarak iki ana gruba ayırmaktadır (CİMER, Aralık 2020). İç paydaş-

ların iletişim birimlerinde CİMER ile ilgili süreçlerden görevli bir iletişim profesyoneli görev alırken, dış paydaşlarda süreçlerin takibi iletişim birimleri tarafından yapılarak bilgi akışı sağlanmaktadır. Tablo 2’de verilen paydaş grupları durum, sorun ve sorumluluk mekanizmasına göre çeşitlenebilmektedir.

Tablo 2. CİMER’in Paydaş Şeması

İç Paydaşlar	İletişim Başkanlığı CİMER Personeli
	Kurumlarda yetkili CİMER Personeli
Dış Paydaşlar	Kamu Denetçiliği Kurumu
	Bilgi Edinme ve Değerlendirme Kurulu
	Savcılıklar
	Adli Organlar
	Dilekçe Komisyonu

(CİMER, Aralık 2020)

Sistemin devamlılığının tesisinde iç paydaşlar yani “İletişim Başkanlığında ve diğer kurumlarda görev yapan CİMERden sorumlu personel direkt olarak başvuru yönetimi sürecinde etkili” (CİMER, Aralık 2020) olurken, dolaylı etkili olan paydaşlar yani “Kamu Denetçiliği Kurumu, Savcılık, adli organlar, dilekçe komisyonu vs. dış destek” sağlayarak başvuruların yönetiminde etkin rol oynamaktadır. İç paydaşlar, başvuru yönetiminin doğru işlenmesini “Böylelikle tüm kurumlardaki başvuru sürecinin artı ve eksi yönlerinin” anlaşılmasını sağlarken, Kamu Denetçiliği Kurumu gibi dış paydaşlardan “Kamu çalışanlarının ve kamu kurumlarının işlemleri sebebiyle gerçekleşen başvuruların çözüm yöntemi, çözüm süreci gibi konularda görüş alınmaktadır” (CİMER, Aralık 2020).

CİMER’in bir diğer misyonu “Kamu politikası oluşturulma sürecinde elde edilen verilerin bir süzgeçten geçirilerek kamu kurum ve kuruluşları ile paylaşılması” (CİMER, Aralık 2020)’dir. Dijital teknolojinin sağladığı imkanlardan yola çıkarak, “Ulusal düzeyde ülkenin genelinde başvuruların dağılımı, konuları, türleri vs birçok analizin yapılmasını sağlayan bir veri havuzu” (CİMER, Aralık 2020) oluşturmakta, kullandığı

QlickSense altyapısı sayesinde sınıflandırarak karar yapıcılara iç görüş sağlamaktadır. SMA Tip2 hastalarının ilacının karşılanması hususundaki çalışmalar, vatandaşın çözüm aramak için harekete geçmesi, şikâyet ve talep başvuruları neticesinde ve CİMER’in ilgili mekanizmalara konu ile ilgili gelen başvurulardan elde edilen veri analizini raporlaştırılarak aktarımı neticesinde hayata geçirilmiş politikalara bir örnektir. (CİMER, Aralık 2020).

Vatandaşlar ise, kararlara ortak ve yönlendirici paydaşlar olarak tarif edilmektedir (CİMER, Aralık 2020). Vatandaşları, yüksek farkındalık düzeyinde olanlar, orta seviyede farkındalığı olanlar ve ilgili ama farkındalığı olmayanlar olarak gruplanmaktadır. “En aktif grup, başvuru sayısı en fazla kesimdir. Başvurularını takip etme eğilimi yüksek, toplumsal olaylara duyarlılığını CİMER üzerinden ifade etme eğiliminde olanlardır” (CİMER, Aralık, 2020). Daha az aktif olan ise, başvurusu en az ve sorunlarını çözmede bu mekanizmayı daha az tercih edenler olarak tarif edilmektedir. Aktif gruplar “Güncel toplumsal olaylara olan duyarlılıkları sayesinde karar alıcılara politika oluşturma sürecinde ışık tutabilir” (CİMER, Aralık 2020), bu

aşamalarda bir paydaş olarak daha yüksek etkiye sahip olabilirken, daha az iletişimde bulunan grupların bu açıdan karar mekanizmalarındaki katılımsal etkisi daha düşük olmaktadır. Bu grupların etkinliğini yükseltmek için CİMER mekanizmasının bilinirliğinin artırılması hedeflenmektedir (CİMER, Aralık 2020). Bu verilerden yola çıkarak, bir sonraki bölümde görüşmelerden elde edilen veriler ışığında katılımcıların CİMER algısına yer verilmektedir.

2.4.2. Paydaş olarak Vatandaşın CİMER Algısını Anlamak

Bu çalışmanın saha araştırması kapsamında, çeşitli nedenlerle daha önce CİMER başvurusu yapmış Ankara ve İstanbul'da ikamet eden kişilere yargısal örneklem yöntemi ile ulaşılmış ve derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. **Araştırmanın en önemli bulgusu** CİMER'in vatandaşın en çok güvendiği ve kendisine vatandaşlık hakkını kullanabileceğini hissettiren değerli olduğu mesajını aktaran, kendinden biri gibi gördüğü devlet yapısı olmasıdır. Bunu sağlayan en önemli unsurun ise iki yönlü simetrik bir akışa sahip ve dengedeki iletişim süreci olduğu ve vatandaş iletişim açısından aktifleştirerek katılımı artırdığı görülmektedir. Bu süreci daha iyi kavrayabilmek ve görüşülen örneklem profilini aktarabilmek için e-katılımın önemli unsurlarından biri olan dijital okuryazarlık düzeyini gözlemleyebilmek için dijital kullanımları ortaya konulmakta, takiben CİMER deneyimi ile ilgili bulgular Kamuların Durumsal Kuramı yaklaşımı üzerinden aktarılmaktadır.

Katılımcıların tamamı, toplumsal konular, sorunlar ve olaylar hakkında farkındalık sahibi olma, bilgi edinme ve bilgiyi anlamlandırma süreçlerinde dijital platformlardan yararlanmaktadırlar. Tümü, aktif internet kullanıcısı ve çoğu iş, eğitim, haber takibi, bilgi edinme ve sosyal iletişim amacıyla günde beş saatten fazla internette vakit geçirmekte, bazen bu 10 saati bulabilmektedir. Hepsi e-devlet yapısını vergi ödeme, bilgi edinme, işlem başvurusu gibi amaçlarla kullanmaktadır. Bir çoğu, kamu kurumlarından gelen sms ve e-posta iletişimlerini takip etmekte, bu refleksin bazı durumlarda bilgi sağlayıcı, bazı durumlarda ise hatırlatıcı nitelikte olduğunu ifade etmektedirler.

“İçişleri Bakanlığından gelen mesajları takip ediyorum. Bunları yararlı buluyorum. İnsanlık hali unutulabilir. Dikkatli olmalıyım psikolojisi oluşuyor” (Kadın, 33, Yönetici, İstanbul). İçişleri Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü, Ticaret Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı ve belediyeler vatandaşların hatırladığı ve kendileri ile iletişim kuran kurumlar arasında yer almaktadır. Bu iletişim kanallarının kamularla iletişim kurmak için ilgili kuruluşlar tarafından aktifleştirilmesinin değerli hissettirdiği bazı katılımcıların ortak görüşüken, *“Devletin halkı önemseydiği için bu tür mesajları gönderdiğini düşünüyorum”* (Kadın, 55, Kamu Personeli, Ankara), az sayıda katılımcı yetersiz olduğunu *“E-devlet üye olduğumdan beri yedi tane mesaj atmış. Ben çok az olduğumu düşünüyorum”* (Erkek, 51, Mühendis, İstanbul), çok az katılımcı ise gelen uyarılar dışında bu tür iletişimin faydasız olması nedeniyle zaman kaybı yarattığı görüşündedir, *“Bana artı bir düşünce katmıyor dolayısıyla benim için vakit kaybından başka bir şey değil”* (Erkek, 56, Girişimci, İstanbul).

Katılımcıların çoğu CİMER'i bir halkla ilişkiler faaliyeti olarak tanımlayamazlar da, bireysel veya toplumsal sorunların çözümü amacıyla baskı yaratabilecekleri bir kanal olarak algılamaktadırlar. Az sayıda katılımcı mesleki tecrübelerinden dolayı *“CİMER takip eder, ekranda görürsünüz, hatta arar kurumunda olan yetkili Basın Halkla İlişkiler Müşavirliği'ni geri dönüş olmadı şeklinde”* (Kadın, 55, Kamu Personeli, Ankara) tanımlayabilirken, bir kısmı ise çevrelerinden dolayı *“Bir arkadaşım Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi'ne yaz dedi oradan duydum”* (Kadın, 33, Yönetici, İstanbul) şeklinde bilgi sahibidir. Çoğu, kamu kurumlarından bilgi talep etme durumunda doğrudan CİMER'i hatırlamamakta, ancak yazılı başvuru ile bilgi talebi söz konusu olunca CİMER'i çağırılmaktadır.

Toplumsal bilinirliği sorulduğunda çoğu, CİMER'in rolü hakkında yeterli farkındalık olmadığını *“Vatandaş eminim çok problem yaşıyordur ama CİMER'e yazmak, bilgi almaktan haberleri yoktur”* (Kadın, 55, Kamu Personeli, Ankara) düşünmektedirler. Hatta bir kısmı kendi deneyimlerinin yola çıkarak bu fonksiyonu bilmeden, çevreden referanslarla başvurduğunu, halk grupları arasında durumlarla ilgili

bir şikayet mercii olarak algılandığını düşünmektedir. “Bende değildim başvurmadan önce ben şu an CİMER’in kısaltmasını Cumhurbaşkanlığı istihbarat herhalde ne olduğunuda bilmiyorum onuda söyleyeyim size ama bir şikayet mercii olarak algılanıyor” (Erkek, 51, Mühendis, İstanbul). Bu noktada katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine bakıldığında avukatlık, kamuda memurluk gibi meslek gruplarının CİMER’in işlevi hakkında daha yüksek farkındalığı olduğu, farklı meslek gruplarındaki katılımcıların ise bu noktada daha düşük bilgi düzeyine sahip olduğu gözlemlenmektedir. Ancak burada önemli olan bulgu, ilk bilgi arayışı deneyimi ile bu farkındalığa ulaşılıyor olmalarıdır. Dolayısıyla, CİMER’in bu deneyim esnasında aktardığı bilgi ve yönlendirme ile doğru bir iletişim kanalı olduğu ve çözüme yönelik bir iletişimsel eylemde bulunabileceğini hissettirdiği, “Vatandaşın iyi hissetmesi, yalnız olduğunu düşünmemesi, birşeylere başvurduğu zaman evet değerlendiriliyor algısı” (Kadın, 33, Yönetici, İstanbul), farklı durumlarda kısıtlılık algısını ortadan kaldırabilen bir bilgi referansı niteliği taşıdığı anlaşılmaktadır. Hatta bazıları, CİMER ile ilk temastan sonra kamu kurumları ile iletişim kurma konusundaki ön yargılarının ortadan kalktığını belirtmektedir. “Önyargılıydım işin doğrusu, yani makam yükseldikçe daha az faydalı olacağını düşündüm. Cumhurbaşkanlığı benim problemimle ilgilenir mi, böyle bir makam doğru yönlendirir mi sümen altı yapar mı? Şaşırdım doğrusu” (Kadın, 55, Kamu Personeli, Ankara).

CİMER’in açılımindaki Cumhurbaşkanlığı ifadesi, katılımcıların çoğuna kurumların ciddiye alacağı bir yapı olduğu için güven telkin etmektedir. Bu açılım, CİMER hakkında katılımcıları düşündürmekte, mekanizmasını merak ettirmekte bu açıdan farkındalığın yükselmesine katkı sunan bir özellik olarak öne çıkmaktadır. “Cumhurbaşkanlığı İletişim Dairesinin hep bu tür bilgilerden haberdar olup olmadığını merak etmişimdir, çünkü onlara çok bilgi gidiyor” (Kadın, 55, Kamu Personeli, Ankara). Öte yandan bazı katılımcıların, CİMER’in diğer fonksiyonlarına yönelik farkındalık düzeyinin düşük olması nedeniyle Cumhurbaşkanlığı Makamı’nın bireysel bir soruna yönelik süreç dahil olmasını anlamlandıramadıkları gözlemlenmiştir. “Evet çok büyük soru işareti bu. Yani Cumhurbaşkanlığı niye bu kadar derin bu kadar detaylı bir şekilde

bu işin içine giriyor onu da anlamıyorum. Cumhurbaşkanlığı’nın işi değil benim evimin önündeki elektrik telleri.” (Erkek, 51, Mühendis, İstanbul). Az sayıda katılımcı CİMER’in politika yapıcılara aktardığı bilgiyi akıl yürüterek tahmin etmekte, bu süreçteki iletişimi teknoloji ve geri bildirim açısından güçlü olarak değerlendirmektedir.

2.4.3. Vatandaşın Aktif Paydaşa Dönüşümünde CİMER Deneyimini Anlamak

Bu bölümde, katılımcıların hangi durumlarla karşı karşıya kaldığı, bu durumlardaki iletişim algısı, hangi durumlarda başvuru yapmaya motive olduğu ve CİMER deneyimi Kamuların Durumsal Kuramı ortaya koyduğu durumu tanımlama, bilgi arayışı ve bilgi anlamlandırma başlıkları altında aktarılmaktadır.

Durumu Tanımlama

Bir sorunu tanımlayamayan kişiler problemin çözümü noktasında pasif olacaktır ve eğer problemi tanımlamak için bilgi arayışına girmiyorsa çözümde katılımcı olması beklenemez (Lee & Soonhee, 2017). Kamuların Durumsal Kuramı göre iletişime geçişi sağlayacak durumun anlaşılması ve iletişim profesyonelleri tarafından paydaşlarda nasıl anlaşıldığının gözlemlenmesi hayati önem taşımaktadır (Grunig, 1983a). Durumu tanımlama aktif iletişime geçişin ilk adımıdır ve bu yönde algının oluşmasını etkileyen temel faktör bilgidir. Bu süreç, bir durum veya sorunu tanımlayabilmek için benzer deneyimleri, geçmiş tecrübeleri veya çevredeki yorumları taramak şeklinde ilerlemektedir. Katılımcıların çoğu karşı karşıya kalınan durumlarla ilgili belirsizlik nedeniyle durumu tanımlayabilmek için yakın akrabaları, aile fertleri, iş arkadaşları ve komşuları ile durumu tartışmaya başlamaktadır. Bazı durumlar, apartman sakinleri, aile bireyleri v.b. birden fazla kişiyi etkilediğinde, durumun grup üyeleri tarafından işiştirare edildiği, sonrasında internet kaynakları tarandığı gözlemlenmiştir. Bireysel durumlarda ise aile bireyleri, iş arkadaşları ve İnternet kaynakları durumu tanımlamada kullanılmaktadır. Yapılan görüşmelerde karşılaşılan durumların çoğunlukla; 1) dezenformasyondan kaçınma 2) toplumsal kurallara uyum, 3) kentsel düzenlemeler ile

ilgili aksaklıklar şeklinde dağılım gösterdiği anlaşılmıştır.

Pandemi yasakları, aşı süreci, nüfus cüzdanı kullanımı gibi durumlarla ilgili kendilerini etkileyebileceğini düşündükleri bir belirsizliği tanımlayabilmek için yüksek bilgi düzeyine sahip olan katılımcıların resmi internet kaynaklarını taradığı, düşük bilgi düzeyine sahip olanların kamu kurumları ile direkt iletişime geçerek bilgi alma eğiliminde olduğu görülmektedir. Gerek bireysel konulardaki, gerekse bir grubu etkileyen durumlarla ilgili belirsizliği ortadan kaldırma, yani durumun kendisini etkileyen veya etkilemeyen bir koşul yaratıp yaratmadığını tanımlama için bazı katılımcıların kamu kurumları ile CİMER üzerinden iletişime geçtiği görülmektedir *“Dışarı çıkma konusunda çok yoğun denetim olduğu için durumu anlamak için CİMER’e yazarak bilgi alma düşüncesindeyim”* (Kadın, 51, Yönetici, İstanbul).

Kentsel düzenlemeler konusunda karşılaşılan durumlar, tanımlaması daha zor olan konular olarak öne çıkmaktadır. Kaldırım düzeni, karayolları düzenlemeleri, kentsel dönüşüm uygulamaları gibi sorunlardan apartman, site sakinleri v.b. birden fazla kişinin etkilenmesiyle tartışılmaya başlanmakta ve katılımcılar tartışılan bilgileri kesinleştirmek için dışsal kaynaklara yönelmektedir.

“Bir iki tane elektronik mühendisi arkadaş var. Elektrik mühendisi arkadaşlar var onlara sordum. Ben bu yüksek gerilim hattı galiba ne olabilir falan onlar bir bakalım dediler. Siemens’te falan çalışan arkadaşlar ve bunun montajla ilgili olabileceğini söyleyen oldu. Ben şimdi o gelen bilgilerde çok net değildi onun için CİMER’e başvurudum.” (Erkek, 51, Mühendis, İstanbul).

Bir diğer başvuru durumu olan toplumsal kurallara uyum altında, tüm toplumu veya bölge sakinlerini ilgilendiren taksi, dolmuş, otobüs güzergahları, belediye otoparkları, ortak alanlarda sigara içme yasasına uyum, taksilerin yolculara davranışı konuları yer almaktadır. Bu gibi durumlarda bilgi arayışı daha ziyade vatandaşlık sorumluluğunu yerine getirmeye yönelik resmi gereklilikleri öğrenmek şeklinde ilerlemektedir.

Bilgi Arayışı (Information Seeking)

Bilgi arama insanların bir konuda çözüm bulmak veya bir durumu tanımlamak amacıyla nasıl bilgi topladıklarını ifade etmektedir (Grunig,1989). Görüşmeler esnasında bir çok katılımcının, ilk CİMER deneyiminden önce karşılaşılan durumla ilgili, durumu keşin bilgi ile tanımlamak veya çözüm aramak için en az bir kamu kurumu ile bilgi edinme amacıyla iletişime geçtiği gözlenmiştir. Az sayıda katılımcı, kurumlarla direkt iletişimden aldığı geri bildirim yeterli bulurken, olumsuz tecrübelerin bazı katılımcılarda kısıtlılık algısı yarattığı, bazı katılımcılar için erişebilirlik nedeniyle zorlayıcı bir süreç olduğu anlaşılmıştır. *“Karmaşık geliyor bana. Her zaman için karmaşık ilk aklıma gelen... Yaşadığım herşey karmaşıktı”* (Erkek, 51, Mühendis, İstanbul). Görüşmelerde bu süreçle ilgili ifade edilen en önemli nokta, bir kamu kuruluşu ile formal iletişim söz konusu olduğunda, çoğunlukla CİMER üzerinden gerçekleşmesi, CİMER’in bazı katılımcılar tarafından bir iletişim alanı ve bilgi kaynağı olarak görülmesidir.

Böylelikle, CİMER’in bilgi arayışında daha önce kamu kurumları ile iletişim kurmak konusunda olumsuz algısı ve tecrübesi olan katılımcılarda oluşan kısıtlılık algısını azalttığı, bazı durumlarda ise tamamen ortadan kaldırdığı söylenebilir. Benzer şekilde, bir yılı aşkın süre binası önündeki yaya kaldırımı ile ilgili sorun yaşayan ve daha önce ilgili kuruma başvuru yapmış olan bir kişinin gayet kısıtlı hissederken, CİMER’e yaptığı başvuru neticesinde sorunun çözümüne hızla ulaşabileceği yönüne yönlendirilmesi kısıtlılık algısını tamamen ortadan kaldırmış ve geri bildirimler sayesinde bilgiyi anlamlandırma sürecine yönelik aktiflediği gözlemlenmiştir. Başvuru anından itibaren belli aşamalarda bilgilendirilmeleri, sistem üzerinden bilgi sürecini takip edebilmeleri iyi bir geri bildirim olarak nitelendirilmekte, başvuru konusunda motive edici bir unsur olarak öne çıkmaktadır. *“CİMER’e gönderiyorsunuz. Hangi birime sevk etmiş hangi gün hangi saatte çok güzel görebiliyorsunuz”* (Kadın, 51, Kamu Personeli, Ankara). Sistemin kullanım açısından kolaylığı da motive edici bir unsur olarak öne çıkmaktadır *“İnternet sitesi oldukça açık. Şikayetinizi rahat bir şekilde yazabiliyorsunuz ve ulaşımı kolay. Kullanıcı dostu bir site”* (Erkek,51 Mühendis, İstanbul).

Hem teknolojik kolaylık, hem de geri bildirim mekanizması ile ilgili geçmiş olumlu deneyim nedeniyle CİMER için kısa ve kesin yolu olarak tarif edilmektedir.

Bilgiyi Anlamlandırma (Information Processing)

Bilgiyi anlamlandırma, grupların edindikleri bilgi ile nasıl başa çıktıklarını ifade eder (Major, 1998). Bu aşamadaki algı katılım düzeyinin de belirleyicisidir. Katılım düzeyi, insanların kendilerini durumla kişisel olarak ne ölçüde ilişkilendirdikleri ve ne kadar bir şey yapabileceklerini hissettikleri ile ölçülür. Katılımcıların karşılaştıkları durumlarla ilgili bilgi edinme sürecinde CİMER üzerinden kamu kurumları ile sağladıkları iletişimin hızı, etkinliği ve takip seviyesinin katılımcıları önerilen çözüm yolu konusunda eyleme geçirmektedir. CİMER'den alınan bilgi ayrıca itibar edilen bir referans olması nedeniyle güvenilir bulunmakta, medya v.b. kaynaklardan edinilen bilgiyi de kişinin bertaraf etmesini sağlayabilmektedir.

Eğitim ve sosyal destek uygulamaları gibi konularda daha önce başvuru yaparak sonuç alamayan kişilerin CİMER başvurusu üzerinden yöntem öğrenerek ilerlemesiyle aktifleştigi görülmektedir. Aynı zamanda, CİMER kanalıyla aynı konunun kamu kurumuna gelmesinin, kurum üzerinde bir baskı yaratarak, süreci kurallara uygun yönetmesini etkileyen bir faktör olduğu görülmektedir. Anne sosyal desteği konusunda direkt Sosyal Güvenlik Kurumu [SGK] sistemi üzerinden başvuru yapan bir katılımcının yedektesiniz cevabı alması üzerine, durumu CİMER'e danışarak, daha sonra yine CİMER üzerinden verilen bilgi ile SGK'ya başvuru yaparak destek almaya hak kazanması bu durumun örneklerinden biridir.

“Çalışan annelere yönelik destek, bakıcı desteği vardı. Daha sonra bana olumsuz dedi. Asıl çıkanlara bakıyorum, birkaç arkadaşım, onlara çıkmış bana neden çıkmamış diye düşündüm. Tekrar değerlendirilmesi için tekrar başvurduğum yedek yazıyordu yine, daha sonrası bir arkadaşım CİMER diye bir kuruluş var, başvuru dedi. Sonrasında CİMER'e başvuru oluşturduğum ben. Orada adım adım ilerliyordum işte konu, benim bilgilerim, açıklamalı şekilde yazdım. Sorunum çözüldü” (Kadın, 33, Çalışan, İstanbul).

Kentsel dönüşüm ile ilgili apartman sakinleri arasındaki anlaşmazlık nedeniyle daha önce belediyeden bilgi almaya çalışan bir katılımcının, belli bir süre sonra CİMER üzerinden aldığı bilgi ile apartman sakinlerini yönlendirerek sorunu çözüme kavuşturduğu da görülmüştür. *“30 tane insan var burada bir daire var 40 kişi, 39 kişi var yani hani 1 kişi yüzünden böyle bir sıkıntı yaşadığımız için CİMER'e başvurduk çünkü çözüm alamadık”* (Kadın, 42, Yönetici, İstanbul). Apartman girişi ile ilgili daha önce belediyeye başvuran bir diğer katılımcının, belediyenin ücretli düzenleme cevabı üzerine, bir zaman sonra CİMER üzerinden konuyu tekrar kuruma iletilmesiyle, hızlı, etkin ve ücretsiz bir şekilde sorunun çözüme ulaşması da örnekler arasındadır.

“Sonra işte keşife geldiler tamam yaparız ama ücret mukabili olacaktır diye bize bir dönüş yaptılar. Aradan 1 sene daha geçti biz daha büyük sıkıntılar yaşamaya başladık artık 155'i arayıp buranın bir apartman girişi olduğunu bizimde yaşlı hastamız var acil gitmemiz gerektiğini fakat işte oraya araç bırakmaları nedeniyle çıkamadığımızı belirtiyorduk birkaç defa da sağ olsun karakoldan görevli arkadaşlar gelip aracı yerinden kaldırttılar. Bu çok fazla olmaya başlayınca dedik ki CİMER'e başvuralım bu sefer belediyeye değil. Aradan bir buçuk ya da iki ay kadar geçti geçmedi. Apartmandan bir komşumuz aradı belediye ekipleri geldi kaldırımı yapıyorlar dediler. Herhangi bir ücret talebi olmadı” (Kadın, 55, Kamu Personeli, Ankara).

Bu başvuru ile durumun çözümünde kendilerini bir paydaş olarak hissedip hissetmedikleri sorulduğunda, bazıları bu deneyimin kendilerini sürecin bir parçası gibi *“Bahsettiğim gibi benim bir mailime istinaden ilgilenilmiş ve aynı şekilde bana bütün detayları ile bir mail atılmış hani sanki benim yanımda biz birlikte bu işi çözüyormuşuz o da yanımdaymış hissi verdi”* (Kadın, 42, Yönetici, İstanbul), bazıları ise benzer sorunları yaşayanlar için bir örnek teşkil ettiğini bu sayede süreçte ortaklaştığını hissettirdiğini belirtmiştir. Bazıları ise bu başvuru ile sorunlara çözüm bulmak noktasında yalnızca kendisinin değil, çevresindekilerinde bu yolu tercih ederek kamu kurumlarından bilgi talep ettiğini, direkt iletişimde yaşanan aksaklıkları bertaraf eden bir sistem görevi gördüğünü belirtmektedir. *“CİMER üzerinden BBDK'ya yönlendirilen şikayetler*

oluyor. Gerçekten o şikayetler sonunda olumlu sonuçlar aldıklarını ben gözlemleyebiliyorum” (Erkek, 41, Avukat, İstanbul). İletişimsel süreci bir katılım süreci olarak tanımlayan bazı katılımcılar, sürecin işleyişindeki iki yönlülüğün yönetime ortak hissettirdiğini düşünmektedirler. “Kendimi paydaş hissettim evet. Güzel yani bana mail gelince ya dedim ben devletle çok işi olan biri değilim bana cevap vermeleri. Sonra böyle bir telefon biz CİMER deki şikâyetiniz üzerine geliyoruz falan filan pozitif tarafı bu. Devletin bazı çarklarının işlediğini görüyorsunuz. Pozitif tarafı bu o bana iyi geldi mesela” (Erkek, 51, Mühendis, İstanbul).

Şikayet tipi başvuru, bir yandan süreç ile ilgili bilgi almak olarak tarif edilirken, bir diğer yandan katılımcıların çoğu tarafından kamusal düzenin korunmasında kullanılması gereken bir güç olarak görülmektedir. “Bodrumdan gelmiştik taksi bizi almadı. Abim de vardı arabada çok kısa mesafe gidecektik herhalde almadı elimde çocuk valiz. O zaman, taksiyi şikâyet etmişti ve hemen dönüş yapmışlar ceza kesilde diye” (Kadın, 42, Yönetici, İstanbul). Bu başvuru şekli katılımcıların bazıları tarafından sistemdeki aksaklıkların giderilmesine müdahil olmak, bir uygulama eksiğini düzeltmek veya bir toplumsal sorunu çözüme kavuşturmak için üst merci üzerinden baskı yaratmak için kullanılmaktadır. Özellikle, yüksek farkındalığı olanların CİMER sistemini bilinçli olarak bir baskı unsuru olarak tercih etmesi bir vatandaş olarak CİMER aracılığı sayesinde sürecin şeffaflaşmasıyla aktif olarak sürece katılım sağlayabildiğini düşündürmektedir.

“155’e sürekli ihbarda bulunmamıza rağmen yani müvekkilimiz adına yapıyoruz bunları yakalanmıyordu. Telefonla ulaşılabilir biri. Çalıştığı yer, sigorta kaydı bile var ama buna rağmen işlem yapılmıyordu. CİMER üzerinden bu kişiyle ilgili böyle bir kesinleşmiş hapis kararı var, yeterli başvuru yapmamıza rağmen dikkate alınmıyor aslında hiç başvuru yapmamıza bile gerek yok normalde arama kaydı varsa olması lazım dedikten kısa bir süre sonra o kişinin gözaltına alındığını tutuklandığını görmüş olduk” (Erkek, 41, Avukat, İstanbul).

Toplumun daha genelini ilgilendiren sigara içme yaşağına, toplu taşıma kurallarına uyum gibi konularda şikayet başvurusunda bulunan bazı katılımcıların

sistemde düzelmeye şahit olamayışı kendilerine kısıtlı hissettirmemekte, aksine belli aralıklarla bu şikayetlerden sonuç alabilmek için başvuruda bulunmaya devam ettikleri ve süreci takip ettikleri görülmektedir. Bu grup katılımcılar, toplumsal konulara duyarlı ve eyleme geçme konusunda yüksek farkındalığı olan kamular olarak tarif edilebilir. Katılımın sağlanması kamuların hangi durumlara ne yönde duyarlılık gösterdiğini anlama ve bu yönde gerekli yönetim fonksiyonlarını yönlendirme açısından önem taşımaktadır (Grunig, 1983a). Genellikle bu gruplar, kamuların bu süreçten olumlu sonuç alamamasının katılımcı hissettirmede, ancak daha fazla başvuru yapıldığı takdirde bir kamuoyu oluşabileceğini düşünmektedirler. “Açık söylemek gerekirse bir sonuç veya herhangi bir farkındalık yaratıcı yani düşünerek bu hareketleri yapıyorsunuz çünkü bizlerin bu farkındalıkları bir noktada yapması gerekiyor. Sonuçsuz değil diyelim ama düzensizliği düzeltmek için de kimsenin parmağı oynamıyor” (Erkek, 56, Girişimci, İstanbul).

Bazılarının ise bu tür durumlarda çok iyi bir iletişim süreci gerçekleşse bile, durumu ortak faydada çözümlenmeye yönelik bir sonuç alamamalarının iletişimde bulunmayı etkisiz hissettirdiği ve durum hakkında kendilerini kısıtlı hissettirdiği ve sonraki aşama ile pasifleştirdiği görülmüştür. Toplumsal konularda yapılmış bir başvurunun farklı bir başvuru tipinde yapılmasına yönelik geri bildirim, ek belge talebi veya uzun süre sonra ulaşan geri bildirim, hemen hemen çoğu katılımcının pasif kalmasına yol açabilmektedir.

“CİMER’e müracaat edilirken artık bir tecrübeye sahip olmanız gerekiyor. Alt yapısını çok iyi hazırladığımız bir savunma dosyası gibi işte gideceğim ben oturacağım sahil yoluna videolar çekeceğim resimler çekeceğim onları KVKK göre uyarlayacağım onların altını destekleyeceğim işte polis beraber dolmuşcuları çevirmediği yanından geçtiği bir resim koyacağım. vs.vs. dosyayı oldukça sağlam bir hale getirip ondan sonra CİMER’e yazacak ki belki bu eylem alır. Bunu yapmaya ne benim ne de bir vatandaşın zamanı vardır” (Erkek, 56, Girişimci, İstanbul).

Bu tür durumlarda pasif kalan katılımcıların CİMER başvurusunu aynı şekilde ısrarla tekrarladığı görülmektedir. Az sayıda katılımcının ise süreci aktif devam

ettirdiği gereklilikleri yerine getirerek başvuru yaptığı görülmektedir. İşleyiş hakkında yeterli bilgiye sahip olmamaları nedeniyle başvurularını devam ettirmelerinin CİMER'in istatistiki değerlendirmeler ve politika yapıcılara tavsiyede bulunma görevi ile ilgili yeterli farkındalığa sahip olmayışlarından kaynaklandığı düşünülmektedir. Ayrıca, kamu kurumları ile ilgili şikayet başvurularında, vatandaşın daha iyi yönetim görmek istediği ancak denetim sağlayan mekanizmalarla ilgili yeterli farkındalığı da olmadığı görülmektedir. Başar'ın belirttiği gibi Kamu Denetçiliği Kurumu'na doğrudan başvuru yapmayı şikayet neticesinde yaşadıkları sonuçsuzluğun olumsuzluğa yol açan unsurlardan biri olduğu görülmektedir (Aktaran: Selvi, Ulucan & Coşgun, 2019).

Olumsuz deneyimlere karşın, vatandaşlar CİMER mekanizmasını sistemle iletişim kurmanın en kolay ve en güvenilir yolu olarak tarif etmektedir. CİMER her katılımcı için gerek bireysel, gerek bölgesel gerekse toplumsal bir sorunun çözümünde ilk elden sürece dahil olmayı sağlayan bir araç olarak görülmekte, katılımcılar tarafından sıklıkla çevrelere tavsiye edilmektedir. Bir çok katılımcı, başvuruların çoğalmasının kamu düzeninin sağlanmasında daha etkili olacağını, bu nedenle CİMER'in rolüne yönelik daha fazla tanıtım ve bilgilendirme yapılması gerektiğini düşünmektedir.

“Yani orda bir reklam faaliyetinden ziyade vatandaş toplumun bir parçası olduğu hissini uyandırması lazım önce bu az önce söyledik ya paydaşlık, siz paydaş olarak aslında sadece yönetilen değil aynı zamanda fikirlerinizle de yönetime dahil olabilirsiniz. Fikirleriniz bizim için değerli hissettirmesi lazım önce böyle bir bilinç oluşturabilirse bence zaten koca bir ülke bizim çok fazla kültürümüz ortaya çıkacaktır. Yeter ki o kısım üzerindeki toz bulutunu dağıtsın içimizdeki o yönetime katılma isteğini uyandırsın sonrası bence çok fazla gelir” (Erkek, 41, Avukat, İstanbul).

CİMER'e başvuru yöntemleri ile ilgili bilinirliği artırmaya yönelik tanıtım faaliyetlerinin yapılması, belli başlı durumlarla CİMER başvurusunun örneklendirilerek medyada kamu spotu, program v.b. kanallar aracılığı ile aktarılmasıyla CİMER'in daha doğru kullanımının sağlanabileceği düşünülmektedir.

3. SONUÇ

Bu çalışma kapsamında temel amaç vatandaşların yönetime katılmalarını sağlamayı hedefleyen CİMER deneyimi başlığı altında, CİMER'e başvurusuna yol açan motivasyon, başvuruya neden olan durumlar ve deneyim neticesinde vatandaşın devletle iletişimine katkısının anlaşılmasıdır. Bu amaçla öncelikle CİMER ile görüşme gerçekleştirilmiş ardından katılımcılarla yapılan görüşmelerde CİMER katılımcılara ne ifade ediyor? Nasıl algılanıyor? Rolü nasıl tarif ediliyor? sorularının cevapları analiz edilmiştir. Bu doğrultuda iki ayrı ilde farklı meslek gruplarından kişilerle nitel araştırma yöntemleri kullanılarak yapılan görüşmeler sonucunda CİMER'in vatandaşın devletle iletişim kurmasını kolaylaştıran, süreci şeffaflaştıran ve vatandaşa güven telkin eden bir halkla ilişkiler uygulaması olduğu görülmektedir.

Bunun neticesinde **elde edilen en önemli bulgu** Grunig'in belirttiği paydaş katılımı ve iletişim yönetimindeki mükemmelliğin sağlanması açısından gerekli olan iki yönlü simetri ve dengenin sağlandığı ve vatandaşın yönetime katılmada gönüllü olmasını sağlayan bir köprü görevi üstlendiğidir. Böylelikle CİMER'in yönetim ile vatandaş arasında var olan iletişimi güçlendirici etkiye sahip ve vatandaş bir paydaş olarak aktifleştirici role sahip olduğu söylenebilir.

CİMER ile yapılan görüşme neticesinde konulara göre ve işbirliğine göre paydaşlarını analiz ederek belirlediği ve paydaşların iç ve dış paydaşlar olarak sınıflandırıldığı görülmektedir. CİMER, iyi yönetim ilkelerinin sağlanmasına katkı açısından vatandaş paydaşlarının merkezine yerleştirmekte ve iki yönlü sağlıklı bir iletişim süreci için hızlı, doğru, anlaşılır bir iletişim stratejisi uygulamaya çalışmaktadır. Kamuların Durumsal Kuramı ilgi düzeyinde konu ile ilgili sahip olunan farkındalığın belirleyici olduğunu ortaya koymaktadır. Benzer şekilde CİMER, bir konu hakkında yüksek farkındalığa sahip vatandaşların sisteme daha aktif katılım sağlayan gruplar olduğunu belirtirken, konu veya durum hakkında düşük farkındalığa sahip olan vatandaşların süreç açısından daha az başvuru gerçekleştirenler olduğunu belirtmektedir.

Analiz sonucunda, vatandaşların talep, görüş-öneri, istek, bilgi edinme ve şikâyetlerini toplayarak karar

alma süreçlerine dâhil edilmesini sağlayan CİMER'e yapılan başvuruların politika oluşturma süreçlerini etkileyecek şekilde kurumlara analiz ve rapor olarak sunulabilmesi imkânı tanıyan bir sistem olduğu, popülasyonda çok yoğun bir şekilde CİMER refleksinin kullanıldığı ve birçok alanda gelen başvuruların analiz edilerek politika yapıcılara iletiildiği anlaşılmaktadır. CİMER'in BİT'leri etkin kullandığı ve geliştirici projeler üzerine çalıştığı görülmüştür. CİMER'in iletişim faaliyetindeki paydaşların iç ve dış paydaşlar olarak iki grupta sınıflandırdığı, vatandaşı ise bir paydaş olarak merkezde konumlandığı anlaşılmıştır. Katılım düzeyine göre vatandaşları aktif, daha az aktif ve pasif olarak gruplandırmaktadırlar.

Epstein, Newhart ve Vernon'un (2014) ortaya koyduğu ve e-katılımın sağlanmasındaki engeller arasında yer alan dijital okuryazarlık açısından değerlendirildiğinde bu bariyerin CİMER'e başvuruya bir engel teşkil edecek düzeyde olmadığı, bu bariyerin engellenmesi için ise kullanıcı dostu bir sistem sürdürmeye dikkat edildiği anlaşılmaktadır. Tüm katılımcıların, iletişim teknolojilerindeki gelişmeleri yakından takip ederek ve günlük pratiğine eklediği, e-devlet kapsamındaki dijital işlem ve uygulamaları aktif kullandığı görülmüştür. Katılımcıların bir çoğu için CİMER'in sisteminin kullanıcı dostu olduğu, yönetime katılımı kolaylaştırıcı bir dijital sistem sunduğu anlaşılmaktadır. İlaveeten, süreçlerde vatandaşın etkisini yoğunlaştırmak amacıyla çağrı merkezi hizmetlerini de çok etkin kullanmasını sağlayan bir yapı şeklinde oluşturduğu katılımcı yorumlarından anlaşılmaktadır. Böylelikle dijital erişebilirlik, teknolojik kolaylık ile Macintosh'un belirttiği iletişim odaklı güvenin de sağlanmasına katkı sunduğu bulgularla gözlemlenmektedir.

Grunig (1984) kamu yönetiminde mükemmelliğin sağlanmasının en önemli etkeninin paydaşların kararlara ve sürece dahil olması olduğunu belirtir. Bu yönde hangi durumlar etrafında bireylerin kamuları oluşturduğunun anlaşılmasının halkla ilişkiler çabalarında mükemmeliği sağlamak açısından elzem olduğunun altını çizmektedir. İletişime neden olan durumlar, dezenformasyondan kaçınma, toplumsal kurallara uyum, kentsel düzenlemeler ile ilgili aksaklıklar ile ilgili bilgi alma, şikayet etme ve ihbarda

bulunma şeklinde dağılım göstermektedir. Konu ile ilgili görünür olan bilgi karmaşık geldiğinde, internet kaynaklarından, medyadan ya da çevreden edindikleri bilgi durumu tanımlamaya yetmediğinde CİMER bir referans olarak kullanılmakta, kurumlara etkin iletişim kurabilecek güvenilir bir aracı görevi görmektedir. Bu nedenle, CİMER bilgi kaynağına ulaşmak açısından farkındalık yaratmakta, sonraki süreçler için gerek yüksek farkındalığı olan gerekse ilgi düzeyi yüksek olan kamu gruplarını aktifleştirmektedir.

Kamuların Durumsal Kuramı'nın belirttiği gibi bireyin bilgi kaynakları tarama aşamasında yöneldiği dışsal kaynakların, kişiyi çözüm bulabileceğine ikna ettiği ve sorunu çözme noktasında iletişimde aktif kalmasına katkı sağladığı anlaşılmaktadır. Bu açıdan başvurunun olumlu yönde nihayete ermesi hem başvuran kişinin çevresine aktaracağı olumlu deneyimin vatandaş katılımına motive edici etkisi olacağı düşünülmektedir. Ayrıca benzer sorunlarla başvuranlar sayesinde toplumsal durumların anlaşılması ve bu yönde iyi yönetim politikalarını yerleştirmeye çalışan diğer kamusal halkla ilişkiler faaliyetlerine de veri sağlamakta, toplumsal konuların yönetimini kolaylaştırmaktadır.

Vatandaşın toplumsal veya bireysel sorunlara ilişkin temel motivasyonu, başvuru yapılan kurumlarca takip edilmesinden ve diğer kurumların CİMER'i otorite olarak gördüğü algısından kaynaklanmaktadır. Genel görüş, çözümsüz kalınan bir konuyu CİMER çözemezse, o konunun başka kurumlarca çözülmesinin oldukça zor olacağı şeklindedir. Bu durumun, CİMER'in hizmetlerinin kalitesinin artırması ve iletişim kanallarının devamlı suretle açık tutma çabası ile uyum sağladığı, vatandaşın da kendini ifade etme ve müdahil olma konusunda güvenerek kendini devlete en yakın hissettiği mekanizma olduğu anlaşılmıştır.

Dikkat çekici olan bir diğer bulgu ise katılımcıların çoğunun ilk CİMER deneyimlerine bir kamu kurumu ile sağlıklı iletişim kuramamaları nedeniyle karar vermeleridir. Kamu kurumlarının sms, e-posta ve mobil uygulama üzerinden iletişimini çoğunluğun faydalı olarak gördüğü ancak kurumların vatandaşlarla daha sık iletişimde olması gerektiğini düşündüğü, kurumların aktardığı bilginin niteliğinin geliştirilmesinin daha aktif iletişimi mümkün kılacağı gözlemlenmiş-

tir. Kamu kurumları ile bilgi alma, istekte bulunma, şikayet etme gibi refleksleri kullanmak için iletişime geçtiklerinde gerekli işlemlerin anlaşılır olmayışı, duruma özgün yönlendirme içermeyerek genel bilgi aktarımı olması zorlayıcıdır. Birçok katılımcının kamu kurumları ile iletişime geçmede zorlandığı ve zaman içerisinde bu nedenle iletişim kurmamayı tercih ettikleri gözlemlenmektedir. CİMER ile yaşadıkları olumlu iletişim deneyimi bir sonraki kamu kurumu ile durumu yine CİMER'i paydaşı olarak kabul ederek, bir hakem yerine koyarak ilerlemesine yol açmaktadır. Bu noktada kamu kurumları çalışanlarının kurumsal iletişim davranışı açısından denetlenmesi, kurumların vatandaş algısındaki imajını olumlu yönde güçlendirmek için kurumsal iletişim davranışı açısından eğitilmesi gerekliliği aşıkardır. Halkla ilişkilerde mükemmellik açısından yönetimde halkla ilişkilerin sorumluluklarından biri olarak Grunig, Tood ve Hunt (1984) tarafından altının çizildiği gibi vatandaşla iletişim kurmak isteyen kurumların vatandaş tarafından anlaşılır bir lisanı kullanmasına özen göstermesi yönünde iletişim çabaları geliştirilmelidir. Dijital platformların daha aktif ve tıpkı CİMER gibi kullanıcı dostu, proaktif ve gerçek zamanlı bir yapıya kavuşturulması hem iletişimde mükemmellik, hem iyi yönetim ilkelerinin uygulanabilir olmasına katkı sağlayabilir.

Elde edilen bulgulardan gözlemlenen en önemli sonuç kamu kurumlarının işleyişinin denetlenmesi için yapılan başvuru şikayetlerinden sonuç alınmaması nedeniyle bazı katılımlarda olumsuz algının oluşabileceğidir. Kamuların Durumsal Kuramı paydaşın bir problemle karşı karşıya kaldığında referans kaynakların onun iletişim deneyimini belirleyici olduğunu ortaya koyar. Eğer yeterli veya doğru bilgiye ulaşamazsa paydaş pasif olabilir. Bu noktada özellikle kamu kurumları ile ilgili vatandaşın motivasyonunun düşmesinin önlenmesi için bu fonksiyona sahip olan, yönetişimde mükemmellik hedefi ile yapılandırılmış olan ve vatandaş işleyiş mekanizmasında paydaş olarak merkeze alan denetçi kurumlara direkt başvuru ile ilgili farkındalığın artırılması, hem vatandaşın kamu yapısının işleyişine olan güveni artırmak hem de iyi yönetim ilkelerini daha etkin kılmak açısından katkı sağlayabilir. Katılımcı bir yönetim anlayışının yerleştirilmesinde halkla ilişkiler birimi kamular ile

iki yönlü iletişim kurmalı, karar ve yönetim süreçlerine gönüllü katılımını sağlamalıdır. Bunun için kurum, kamu yönetiminde sorumlu halkla ilişkiler birimlerinin kendi varlıkları bakımından önemli olan halk kümelerini tanımaları gerektiğinin altını çizer. Bu yönde özellikle kamu kurumları ile iletişimsizliğin azaltılması noktasında Kamu Denetçiliği Kurumu gibi diğer halkla ilişkiler yapılarının bilinirliğinin artırılması ve vatandaş duruma özel iletişim kanallarının varlığı hakkında farkındalık sağlanması, şikayet yönetiminin kolaylaşmasına katkı sağlayabilir.

Yapılan çalışma, iyi iletişim kurabilen kamu kurumlarını vatandaşın sahiplendiği ve bir bilgi kaynağı olarak birebir iletişimi kurmayı devam ettirdiğini ortaya koymaktadır. Kamu kurumları arasında Sağlık Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı iletişim açısından en olumlu deneyimler olarak ifade edilmektedir. Bu kurumlar, iletişimi en güçlü kurumlar olarak tarif edilmesinin, kurumların dijital iletişim kaynaklarını açık tutmasından, iyi yönetimin öncül ilkelerinden biri olan kamu bilgilendirme konusunda vatandaşla bu kanallar üzerinden birebir ve sürekli iletişimde olmasından kaynaklı olduğu görülmektedir. Yanı sıra, bu kurumların başvuru konusu bir sorun olduğunda vatandaşla telefonla ulaşarak birebir iletişimi güçlendirmesi, bir sorun olduğu anda yalnız olmadığını hissettirmesine ve güçlü bağlar kurmasına katkı sağladığı anlaşılmaktadır. Bu olumlu iletişim deneyiminin vatandaş algısında kuruma olan güveni arttırdığı daha da önemlisi vatandaş bir paydaş gibi hissettirdiği görülmektedir. Böylelikle, tıpkı Grunig'in belirttiği gibi bu kurumların vatandaşla sağladığı iyi ilişkinin, süreçlerdeki etkin yönetimin yanısıra, sağlıklı iletişim uygulamaları ile sağlandığı anlaşılmaktadır.

Toplumsal sorunlarla ilgili başvurularda vatandaşın beklenen belge hazırlığı ile başvuru konusu zorlayıcıdır. Çoğunlukla, fazla bürokrasi ile uğraşmak istemedikleri ve bunu zaman kaybı olarak ifade ettikleri için CİMER üzerinden kurumlarla iletişime geçmekte, ikinci bir başvuru veya belge eklemeyi gerektiren devam süreçlerinde pasif kalmaktadırlar. Bu noktada bir diğer önemli bulgu, vatandaşın kamu kurumları ile iletişimde değerli hissetme isteğidir. Bürokrasi okuryazarlığı olmayan kişilere bu karmaşık süreçler, kamu kurumlarının kendileri ile nitelikli iletişim kurmak

istemediğini veya başka bir deyişle görüşlerine değer vermediğini hissettirmesidir. Sosyal Güvenlik Kurumu, Belediyeler, Tapu Daireleri, Nüfus Daireleri'nin vatandaş ile iletişimde yeterli yetkinliğe sahip olmadığı, bu durumun Kamuların Durumsal Kuramın da aktarıldığı gibi vatandaşın bir sonraki karşılaştığı durumda bu kurumlarla kolaylıkla ortak çözüm sağlayabilecekken iletişimde pasifleşmelerine yol açtığı görülmektedir. Bu noktada iyi yönetim ilkelerinden iletişimde nezaketin sağlanması açısından kamu kurumları çalışanlarının eğitilmesi katkı sağlayabilir. Ayrıca bulgular karara karşı başvuru yollarının kamu kurumları tarafından anlaşılır bir dille aktarılmadığını da göstermektedir. Bu noktada **kamunun iletişim refleksinin artırılması için iç denetim refleksinin artırılması** ve Kamu Denetçiliği Kurumu tarafından farkındalık kampanyaları gerçekleştirilerek vatandaş denetime katılıma davet etmek katkı sağlayabilir.

Vatandaşların CİMER hakkında gerekli olan tüm bilgiye sahip olmaması ve kullanıma yönelik bilgi eksiği nedeniyle çözüme ulaşamadığı konular, CİMER deneyiminin olumsuz yanındır. Buna yol açan en önemli nokta kamu kurumları ile ilgili şikayet başvurularında yaşanabilmektedir. Ancak yine de bu kanal aracılığı ile başvuru yapmaktan vazgeçmemekte, aynı ya da benzer konularda başvurusunu tekrarlamaya devam etmektedir. Bu durumun CİMER'in bir yönetim prensibi olarak iletişimde şeffaflık, nezaket ve bir adım ötesi için anlaşılır bir lisanla bilgilendirme uygulamalarından kaynaklandığı, kuramında açıkça ortaya koyduğu gibi vatandaş iletişimde aktif tutmaya yeterli refleksi sağladığı anlaşılmaktadır. Bu olumsuzluğu azaltmak için, CİMER'in görev alanına girmeyen konular hakkında farkındalığa yönelik iletişim gerçekleştirilerek, site girişinde bu konuları gösteren uyarı pencereleri açılabilir. Kamu Denetçiliği Alo 150 hattının genişletilmesi ve 50 soruda CİMER kitapçığının hikayesel dizi olarak kamu spotlarına dönüştürülerek kamuların eğitilmesinin, olumsuzlukları bertaraf ederek sisteme katkı sağlayacağı düşünülmektedir. İlaveten, ilgi düzeyini artırmak için kurumların dijital yeteneklerinin geliştirilmesi önerilmektedir. Bu açıdan, paydaş kurumların dijital dönüşümünü hızlandırması ve sürece uyum sağlayabilecek kullanıcı dostu yapıya kavuşturulması, vatandaşın anlayabileceği bir lisan ile iletişimi sağlayabileceği danışma ka-

nallarını yapılandırarak iletişime açık tutması, daha iyi bir CİMER deneyimi sağlayabilir.

Kaynakça

- Bektaş, A. (2000). *Kamuyu, iletişim ve demokrasi*. İstanbul: Bağlam Yayınları.
- Best, S. & Kruger, B. (2005). Analyzing the representativeness of internet political participation, *Political Behaviour*, 27(1), 183-216.
- Blanc, D. (2020). E-participation, a quick overview of recent qualitative trends, United Nations Department of Economic and Social Affairs Working Paper, 11 Ağustos, 2020, <https://www.un.org/development/desa/>
- Coursey, D., ve Norris, D. (2008). Models of e-government: Are they correct? An empirical assessment. *Public Administration Review*, 68(3), 523-536.
- Cultip, M.S., Center, A.E. & Broom, G.M. (2000). *Effective public relations*. San Diego State University Press, Pearson.
- Çakmak, F. A. & Kilci, S. (2011). Kamu yönetiminde halkla ilişkilerin yeri ve önemi. *Kamu-İş Dergisi*, 11(4), 219-270.
- Çetin, O. A. (2017). *Havza ölçekli su yönetimi planlarının hazırlanma sürecinde paydaş katılımı*. T.C. Orman ve Su İşleri Bakanlığı (Uzmanlık tezi). www.tarimorman.gov.tr
- Epstein, D., Newhart, M. & Vernon, R. (2014). Not by technology alone: the analog aspects of online public engagement in policy making. *Government Information Quarterly*, 31, 337-344.
- Demir, G., Z. (2016). *Stratejik halkla ilişkilerde kamu segmentasyonu: Kamuların Durumsal Kuramının kültür bağlamında Türkiye'de analizi* (Doktora tezi). Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Ana Bilim Dalı. Antalya.
- Demut, C. & Mey, G. (2015). Qualitative methodology in developmental psychology in *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Science*, Wright, James, D (ed). Orlanda, Elsevier.

- Falkheimer, J. ve Heide, M. (2014). *Strategic communication and participatory culture: From one and two-way communication to participatory communication*. (1st ed.) Routledge, ISBN: 9780203094440.
- Feilner, M. (2016). One year at Luxemburg's citizen participation platform Vosidees, in e-participation and voting by Hasson, K., Belkacem, K., Ekenberg, L. 2014. *Open Government and Democracy a Research Review*.
- Fung, A. (2006). Varieties of participation in complex governance. *Public Administration Review, (Special Issue)*, 66-75.
- Grunig, J., E. (1983a). Communication behaviour and attitudes of environmental publics: two studies, *Journal of Monographs*, 81, 1-47.
- Grunig, J., E. (1983b). Washington reporter publics of corporate public affairs programs. *Journalism Quarterly*, 60, 603-615.
- Grunig, J., E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. New York: Holt, Rinehart ve Williams.
- Grunig, J. E. (1984). Organizations, environments, and models of public relations. *Public Relations Research & Education*, 1(1), 6-29.
- Grunig, J., E. (1987). *When active publics become activists: extending a situational theory of publics*. International Communication Association, Montreal.
- Grunig, J., E. (1989). A situational theory of environmental issues, publics and activists in L. A. Grunig (ed.), *Monographs in Environmental Education and Environmental Studies*. (50-82). Ohio: North American Association for Environmental Education.
- Grunig, J. E. (ed.) (1992). *Excellence in public relations and communication management*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Grunig, J., E. (2005). *Halkla ilişkiler ve iletişim yönetiminde mükemmellik*. İstanbul: Rota Yayınları.
- Gümüşçüoğlu, S. O. (t.y.) Osmanlı Devleti'nde divana gönderilen şikayetler, 1. Türk Hukuk Tarihi Kongresi, <https://docplayer.biz.tr/214400448-Osmanli-devletinde-divan-a-gonderilen-sikayetler.html>. (Erişim Tarihi, 13.09.2021).
- İletişim Başkanlığı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi. *Resmî Gazete* (Kararname numarası: 14)., <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/07/20180724-10.pdf> (Erişim Tarihi, 11.05.2021)
- İşkender, G. (2012). *Turkish e-government transformation: a country analysis based on efforts, problems and solutions* (Basılmamış yüksekisans tezi). Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ankara.
- Hamilton, P., K. (1992). Grunig's Situational Theory: a replication, application, and extension, *Journal of Public Relations Research*, 4(3), 123-149.
- Huang, Y. H. C., Lu, Y.C., Choy, Y., H., Kao, L., K., & Chang, Y. (2019). How responsiveness works in mainland China: effects on institutional trust and political participation, *Public Relations Review*, 46(1), 1001855, 10.1016/j.pubrev.2019. 1018.
- Kim, S., & Lee, J. (2012). E-participation, transparency and trust in local government. *Public Administration Review*, 72 (6), 819-828, 10.1111/j.1540-6210.2012.02593.x
- Koçak, A. & Arun, Ö. (2006). İçerik analizi çalışmalarında örneklem sorunu. *Selçuk İletişim Dergisi*, 4(3), 21-28.
- Kruger, B. (2002). Assessing the potential internet political participation in United States: A resource approach, *American Politics Research*, 34(1), 476-498.
- Labov, W. & Waletzky, J. (1997). Narrative analysis: oral versions of personal experience, *Journal of Narrative and Life History*, 7, 3-39.
- Lee, J., ve Soonhee, K. (2017). Citizen's e-participation on agenda setting in local governance: Do individual social capital and e-participation management matter? *Public Management Review*, 34(1), 2-23.
- Lindner, R., Aicholzer, G. & Hennen, L. (2016). *Electronic democracy in Europe*. İsviçre: Springer International Publishing, ISBN: 978-3-319-27419-5.
- Lourenço, R.P. & Costa, J., P. (2007). Incorporating citizens' views in local policy decision making processes. *Decision Support Systems*, 43(4), 1499-1511, 10.1016/j.dss.2006.06.004.

- Macintosh, A. (2004). Characterizing e-participation policy-making. In *System Sciences 2004: Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference*, edited by IEEE, 117-126, New York: IEEE.
- Macintosh, A., & Whyte, A. (2008). Towards an evaluation framework for e-participation. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 2(1), 16-30.
- Major A. M. (1998). The utility of Situational Theory of Publics for assessing public response to a disaster prediction, *Public Relations Review*, 24(4), 489-508.
- Medaglia, R. (2012). E-participation research: Moving characterization forward (2006-2011). *Government Information Quarterly*, 27(4), 401-413.
- Metin, H. & Altunok, M. (2002). Karşılaştırmalı bir yaklaşımla kamu yönetimi ve özel sektörde halkla ilişkiler. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (3), 79-99.
- Moon, M. (2002). The evolution of e-government among municipalities: rhetoric and reality, *Public Administration Review*, 62(4), 423-433.
- Morris, C. D., Bransford, J. D., & Franks, J. J. (1977). Levels of processing versus transfer appropriate processing. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 16(5), 519-533.
- Norris, P., (2000). *A virtuous circle: Political communications in post-industrial societies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Norris, P. & Reddick, C., G. (2012). Local e-government in the United States: transformation or incremental change? *Public Administration Review*, 73 (1), 165-175.
- OECD. (2001). *Citizens as partners: information, consultation and public participation in policy making*. Paris: OECD Publishing.
- O'Leary, R., & L. B. Bingham (2009). *The collaborative public manager: new ideas for the twenty-first century*. Washington: Georgetown University Press.
- Saebo, O., Rose, J. & Flak, L., S. (2008). The shape of e-participation: Characterizing an emerging research area. *Government Information Quarterly*, 25(3), 400-428.
- Sanford, C., & Rose, J. (2007). Characterizing e-participation. *International Journal of Information Management*, 27(6), 406-421.
- Selvi, Ö., Ulucan, M. & Eser Coşgun, A. (2019). Halkla ilişkiler ve bir e-devlet uygulaması olarak CİMER. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (75), 13-37.
- Slater, D., M., Chipman, H., Auld, G., Kaefe, T. & Kendall, P. (1992). Information processing and Situational Theory: A cognitive response analysis. *Journal of Public Relations Research*, 4(4), 189-203.
- Susha, L. & Grönlund, A. (2012). E-participation research. Systematizing the field. *Government Information Quarterly*, 29(3), 373-382.
- Şahin, Ü. (2018). İyi yönetişimin Türk Kamu Yönetimi'nde uygulanması ve Kamu Denetçiliği Kurumu, *Ombudsman Akademik*, 2018, 99-139.
- Tekin, H. H. (2006). Nitel araştırma yönteminin bir veri toplama tekniği olarak derinlemesine görüşme. *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi*, (13), 101-116.
- Uhlener, C., J. (2015). Politics and participation. *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*, 504-508, 10.1016/B978-0-08-097086-8.93086-1.
- UN [Birleşmiş Milletler]. (2014). E-government survey 2014: E-government for the future we want, publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents. (Erişim Tarihi, 30.08.2021).
- Writz, B., W, Daiser, P., & Boris, Binkowska (2016). E-participation: A strategic framework. *International Journal of Public Administration*, 41(1), 1-12.
- Yağmurlu, A. (2018). Şikayet ekseninde halkla ilişkiler mekanizması olarak kamu denetçiliği, *Amme İdare Dergisi*, 51(1), 167-193.
- Zilloğlu, M. (2014). *İletişim nedir?* İstanbul: Cem Yayınevi.