



TESAM Akademi Dergisi

Journal of TESAM Academy

ISSN 2148-2462 / E-ISSN 2458-9217

Yerel Yönetimler ve Siyasal Katılım: İstanbul Beyaz Masa Örneği

Local Governments and Political Participation: The Case of the Istanbul Beyaz Masa

Merve AYGÜN

Doktora Öğrencisi,
İstanbul Medeniyet Üniversitesi,
Siyasal Bilgiler Fakültesi, Siyaset
Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü.
aygunmerve54@gmail.com
ORCID: 0000-0003-4752-2925

Mustafa KÖMÜRCÜOĞLU

Dr. Öğr. Üyesi,
İstanbul Medeniyet Üniversitesi,
Siyasal Bilgiler Fakültesi, Siyaset
Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü.
mustafa.komurcuoglu@medeniyet.
edu.tr
ORCID: 0000-0002-6558-8226

Cilt / Issue: 10(1) 93-125

Geliş Tarihi: 18.05.2022

Kabul Tarihi: 23.12.2022

Atıf: Aygün, M. ve Kömürçüoğlu,
M. (2023). Yerel yönetimler ve
siyasal katılım: İstanbul Beyaz Masa
örneği. *Tesam Akademi Dergisi*, 10(1),
93-125. <http://dx.doi.org/10.30626/tesamakademi.1098267>

Öz

Yerel yönetimlerin karar alma süreçlerinde yer alan bireyler, katılım mekanizmaları sayesinde demokratik yöntemleri tecrübe etmektedir. Bunun için yerel düzeyde Beyaz Masa, kent konseyi, muhtar toplantıları gibi farklı katılım türleri ile vatandaşlar kamu otoritesine görüşlerini bildirmekte, karar alma süreçlerine aktif katılabilmektedir. Bu çalışmada Beyaz Masaya gelen vatandaşların talep, öneri, şikâyet gibi başvurularla belediye yönetiminde ortak olup olmadığına yönelik araştırma yapılması hedeflenmektedir. Beyaz Masanın tercih edilmesinin nedeni, vatandaşların Beyaz Masaya yapmış oldukları başvurularla karar alma ve uygulama süreçlerine katılmasıdır. Bu hedef çerçevesinde 'Beyaz Masa aracılığıyla İstanbul'da vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılım düzeyi nedir?' sorusuna cevap aranmaktadır. Çalışma dört bölümden oluşmaktadır. İlk olarak siyasal katılım kavramı ele alınmıştır. İkinci bölümde yerel yönetimlerde katılım ilişkisi ele alınırken üçüncü bölümde Beyaz Masa uygulaması ile bireylerin belediyenin kararlarına etkileri katılım ilişkisinden incelenmiştir. Dördüncü bölüm ise araştırma kısmını oluşturmaktadır. Çalışmada araştırma metodu olarak mülakat tekniği kullanılmıştır. Bu kapsamda İstanbul Büyükşehir Belediyesine bağlı Beyaz Masa personeliyle birebir görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerden elde edilen veriler Uluslararası Halk Katılımı Derneğinin hazırlanmış olduğu halk katılımı spektrumu katılım modeline göre analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda Beyaz Masa ile vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılım düzeylerinin geliştirilebilir/artırılabilir aşamada olduğu görülmüştür.

Anahtar kelimeler: Yerel Yönetimler, Siyasal Katılım, Katılımcı Demokrasi, Beyaz Masa, Katılım Merdiveni.

Abstract

Individuals, who involve in the decision-making processes of local governments, experience democratic methods through citizen participation. Citizens can express their opinions to the public authority and participate actively in decision-making processes with different participation mechanisms such as Beyaz Masa (The White Desk), citizens' assembly, and mukhtar meetings at the local level. In this study, it is aimed to search whether the citizens applying to Beyaz Masa are partners in the governance of the city through applications such as requests, suggestions and complaints. The Beyaz Masa was chosen as the case of our study, because it is the first step for the involvement of citizens in decision-making and implementation processes through their applications. In accordance with this purpose, the study seeks to answer the question "What is the level of citizen participation in decision-making mechanisms through the Beyaz Masa in Istanbul?" The study consists of four parts. In the first part, the concept of political participation is discussed. In the second part, the relationship between local governments and political participation is analyzed. In the third part, through the Beyaz Masa application the effects of individuals on the decisions of the municipality are examined in terms of participation. In the fourth part, findings of the case study are revealed. In this study, face-to-face interviews were conducted with the Beyaz Masa personnel of the Istanbul Metropolitan Municipality using the interview technique, which is one of the qualitative research methods. The data obtained from the interviews were analyzed according to the public participation spectrum, which is used as the participation level model in many studies, prepared by the International Public Participation Association. It has been observed that the level of participation of citizens in decision-making mechanisms through the Beyaz Masa is at the stage of developable/ improvable, covering the stages of informing, consulting and inclusion.

Keywords: Local Governments, Political Participation, Participatory Democracy, Beyaz Masa, Ladder of Citizen Participation.

Extended Abstract

Urban democracy, which emerged in the Greco-Roman civilization, is accepted as the first example of political culture in the modern sense. The individual's right to local direct democracy first appears in city-states. Therefore, the city's bond with democracy is deeply rooted. Within the scope of the relation between democracy and the city, it is accepted that citizen participation in public administration at the local level is easier than at the central level. Individuals, who involve in the decision-making processes of local governments, experience democratic methods through citizen participation. Citizens can express their opinions to the public authority and participate actively in decision-making processes with different participation mechanisms such as Beyaz Masa (The White Desk),

citizens' assembly, and mukhtar meetings at the local level. However, in this context the most important thing is the level of influence of the opinions and suggestions of the citizens on the decisions. In this study, it is aimed to search whether the citizens applying to Beyaz Masa are partners in the governance of the city through applications such as requests, suggestions and complaints. The Beyaz Masa was chosen as the case of our study, because it is the first step for the involvement of citizens in decision-making and implementation processes through their applications. In accordance with this purpose, the study seeks to answer the question "What is the level of citizen participation in decision-making mechanisms through the Beyaz Masa in Istanbul?"

The study consists of four parts. In the first part, the concept of political participation is discussed. In the second part, the relationship between local governments and political participation is analyzed. Here, considering the historical origins of democracy, the connection between urban democracy and political culture in the modern sense is tried to be determined. In the third part, through the Beyaz Masa application the effects of individuals on the decisions of the municipality are examined in terms of participation. In the fourth part, findings of the case study are revealed.

In the literature study, it is understood that the representative democracy has evolved into a participatory understanding since the second half of the 20th century. Participation mechanisms focus on the level of participation of the individual in decision, implementation and supervision processes through participation tools such as the Beyaz Masa, citizens' assembly, public meetings at the central and local level. However, although it is aimed involvement of the individuals in decision-making with various types of participation, factors such as social, cultural and technological infrastructure affect the intensity of participation. For this reason, political scientists have divided the participation of individuals in the political system to certain levels. There are studies to determine the level of participation conducted by scientists such as Verba and Nie, Robert Dahl, Sherry Arnstein and organizations such as the UN, OECD, World Bank, International Public Participation Association. In this study, it was aimed to determine the level of participation of individuals in decision-making processes by using the participation scale prepared by the International Public Participation Association. In the literature, a political participation analysis is generally made over the existence of participation mechanisms at the local level. However, this study tries to fill the gap in the field by determining the level of participation behavior

of individuals through participation mechanisms.

In this study, face-to-face interviews were conducted with the Beyaz Masa personnel of the Istanbul Metropolitan Municipality using the interview technique, which is one of the qualitative research methods. The data obtained from the interviews were analyzed according to the public participation spectrum, which is used as the participation level model in many studies, prepared by the International Public Participation Association. In this model, scale of participation consisting of information, consultation, inclusion, cooperation and decision-making was organized according to the practitioner and interviews were limited to the Beyaz Masa personnel due to the fact that the pandemic affected the whole world at the time of the study and, the principle of privacy of personal data.

Owing to the Beyaz Masa, individuals can solve urban problems that affect their daily lives. At this point, citizens can easily reach Istanbul Metropolitan Municipality and communicate about the application and procedure through the Beyaz Masa. In this context, the question of the study is "What is the level of participation of citizens in decision-making mechanisms through the Beyaz Masa in Istanbul?" The universe of the research is the staff of the Beyaz Masa. The sample group to be interviewed was determined using the snowball sampling technique due to the pandemic. Interview technique was used as a qualitative research method in the study. In this context, twenty-two semi-structured questions were prepared and one-to-one interviews were conducted with the participants. After the interviews with fourteen interviewees were recorded, they were deciphered and transcribed one by one. Then, the data has been processed in a systematic way and analyzed according to the model prepared by the International Public Participation Association which consists of informing, consultation, inclusion, cooperation and authorization steps.

As a result of the study, it has been determined that the Beyaz Masa is successful in the informing phase according to the spectrum of public participation, because it informs the individual and the general public, and shares information when requested. Secondly, it has been determined that the Beyaz Masa is effective in the consultation phase according to the spectrum of public participation, because citizens are consulted through satisfaction surveys and positive and negative aspects of services are asked. In the inclusion stage, which is the third stage in the spectrum of public participation, it is essential that the requests, suggestions and

complaints from the participants are reflected in the decisions. In this context, the Beyaz Masa requests new regulations or policies by recording the expectations, demands and concerns of the citizens about a subject and conveying them to the directorates and subsidiaries through the relevant unit. Therefore, it is understood that the Beyaz Masa is successful in the inclusion phase. However, it should be noted that taking the requests of stakeholders such as NGOs, professional chambers, private sector or research centers as well as individuals and reflecting them to the decisions will make the inclusion stage even more effective. Finally, it is determined in line with the statements of the interviewees that the Beyaz Masa is not effective in the authorization phase, that follows up the level of cooperation, which is the fourth stage in the spectrum of public participation. In the authorization phase, which is the last stage in the spectrum of public participation and completes the level of participation, the decision-making power is left to the citizens and the decision is implemented. It should be noted that the Beyaz Masa has no authority in this matter.

Considering the increasing level of citizen participation from the informing to the authorization according to public participation spectrum, which is prepared by the International Public Participation Association, it has been observed that the level of participation of citizens in decision-making mechanisms through the Beyaz Masa is at the stage of developable/improvable, covering the stages of informing, consulting and inclusion.

Giriş

Devlet, toplum ve birey arasındaki ilişkiler yönetim biçimlerinin oluşmasında etkili olmuştur. Tarihsel süreç içerisinde bu unsurların etkileşimlerine göre monarşi, aristokrasi, demokrasi gibi yapılar meydana gelmiştir. Bu bağlamda siyaset bilimi alanında 'kimin yöneteceği' sorusunun cevabı aranmaya çalışılmıştır. 20. Yüzyılda ise demokrasi ön plana çıkmıştır. Ancak demokrasinin tam olarak ne ifade ettiğine, gerçek manada halkın yönetimdeki etkisinin ne olduğuna yönelik tartışmalar da devam etmiştir.

Klasik demokrasi anlayışında halk doğrudan yönetimde yer almaktadır, fakat modern demokraside bu süreç temsilciler aracılığıyla gerçekleşmektedir. Halk seçim dönemlerinde oylarla yöneticilerini, temsilcilerini belirleyebilmektedir. Ancak demokrasinin bu biçimde uygulanmasına yani halkın sadece seçimlerle kendini ifade etmesine zaman içerisinde eleştiriler getirilmiştir. 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren demokratik süreçlere halkın katılımı vurgulanmıştır. Bunun sonucunda katılımcı demokrasi anlayışı gelişmiştir.

Katılımcı demokrasiyle, yönetici ve yönetilen arasındaki ilişki yeniden düzenlenmiştir. Buna göre yönetimdeki aktörlerin yapmış oldukları faaliyetlerin takip edilmesi kolaylaşmıştır. Ayrıca halk, yöneticilerinden bilgi talep etme, hesap sorabilme imkânlarıyla seçim dönemlerinin haricinde de kendi fikirlerini ve tepkilerini yönetime ifade edebilme hakkı elde etmiştir. Dolayısıyla birey farklı siyasal davranışlarla karar alma ve uygulama süreçlerine katılmıştır. Bunun sonucunda da katılımın farklı düzeylerde ve davranışlarda gerçekleştiği görülmüştür. Buna göre katılım hem merkezi hem de yerel düzeyde karar, uygulama ve denetleme süreçlerini kapsamaktadır.

Kamu yönetimi anlayışında 1980'li yıllardan sonra meydana gelen paradigma değişimiyle birlikte internet, küreselleşme ve teknolojik yenilikler yeni kamu yönetimi, yönetim gibi kavramları ortaya çıkarmıştır. Kamu yönetimi disipliniinde yaşanan bu kavramsal ve kuramsal dönüşüm, demokrasiye ve katılımcılığa vurgu yapmaktadır. Bu kavramların ve teorilerin pratik yapma alanları vatandaşa en yakın birim olan yerel yönetimlerdir (Doğan, 2016, s. 82).

Demokrasiyle yakından ilişkili olan yerel yönetimlerde vatandaş katılımının yoğunluğu ve düzeyi artarken siyasal katılımı da vatandaşlar demokratik yöntemleri tecrübe etmektedir. Bunun için Beyaz Masa, halk günleri, kent konseyi, muhtar toplantıları gibi farklı katılım türleri ile vatandaşlar kamu idaresine görüşlerini ifade etmekte, karar alma

süreçlerine aktif katılabilmektedir. Ancak burada dikkat edilmesi gereken önemli bir husus, vatandaşların görüş ve önerilerinin alınan kararlardaki etki düzeyidir. Bu çalışmada Beyaz Masa'ya gelen vatandaşların talep, öneri, şikâyet gibi başvurularla belediyenin yönetiminde ortak olup olmadığına yönelik araştırma yapılması hedeflenmiştir. Bu bağlamda çalışmada vatandaşların herhangi bir talep, istek veya önerileriyle karar alma ve uygulama süreçlerine katılımında ilk basamak olması dolayısıyla Beyaz Masa seçilmiştir. Bu amaç doğrultusunda, *Beyaz Masa aracılığıyla 'İstanbul'da vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılım düzeyi nedir?'* sorusuna cevap aranmaktadır.

Bu çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden biri olan mülakat tekniği kullanılmıştır. 22 sorudan oluşan yarı yapılandırılmış mülakat soru formu hazırlanarak 14 Beyaz Masa personeliyle birebir görüşme yapılmıştır. Mülakattan elde edilen veriler Uluslararası Halk Katılımı Derneği tarafından hazırlanan halk katılımı spektrumu katılım modeline göre analiz edilmiştir. Bu katılım spektrumunda yer alan basamakların uygulayıcıya göre oluşturulması, çalışmanın yapıldığı dönemde tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 pandemisi ve kişisel verilerin gizliliği ilkesi nedeniyle mülakatlar vatandaş yerine Beyaz Masa personeliyle yüz yüze gerçekleştirilmiştir.

Çalışma dört bölümden oluşmaktadır. İlk olarak siyasal katılım kavramı ve bunun doğrudan ve dolaylı demokrasilerdeki yeri incelenmektedir. İkinci bölümde yerel yönetimlerde katılım boyutu ele alınmaktadır. Katılımın yerel yönetimlerde nasıl geliştiği, neleri etkilediği ve hangi düzeylerde gerçekleştiği incelenmektedir. Üçüncü bölümde yerel katılım türlerinden biri olan Beyaz Masa, katılım bağlamında değerlendirilmektedir. Sonraki bölüm ise çalışmanın araştırma ve bulgular kısmını oluşturmaktadır.

Siyasal Katılım

Demokrasi, Antik Yunancada halk anlamına gelen 'demos' ile 'güç' ve 'yönetmek' anlamına gelen 'kratos' kelimelerinin birleşiminden meydana gelmektedir. Atina demokrasisi, tüm vatandaşların devlet yönetimine doğrudan ve sürekli katılımını ifade etmektedir. Bu demokrasi biçimi bazen "katılımcı demokrasi" diye de isimlendirilen doğrudan demokrasinin bir biçimi olarak görülmektedir (Heywood, 2017, ss. 272-73).

Modern yönetim biçimleri, Atina'daki doğrudan demokrasi biçiminden farklıdır. Modern yönetim biçimlerinde idare, halk adına karar alan siyasetçilerdedir. Halk ile yöneticiler arasında bir mesafe oluşmaktadır. Bu nedenle dolaylı demokrasi şeklini almaktadır. Her ne kadar temsili

demokraside bir sınırlama olsa da halkın oy vermesi ve seçimlerle yönetimden hesap sormasıyla demokrasinin bir çeşidi halini almaktadır. Antik Yunan'da olduğu gibi doğrudan demokrasinin günümüz koşullarında gerçekleştirilmesi tartışılmaktadır. Doğrudan demokrasiye yönelik en önemli eleştiri, vatandaşların kendi adlarına yönetime katılmak için yeterli donanımına sahip olmamasıdır. Ayrıca her şeyi halka danışarak yapmak, karar verme sürecini ve kamu hizmet sunumunu felç etme tehlikesini taşımaktadır. Bu nedenle özellikle 1960'lardan itibaren katılıma yönelik artan bir ilgi mevcuttur (Heywood, 2017, ss. 277-78).

Doğrudan demokrasi ve dolaylı demokrasi arasında fark oldukça belirgindir. Doğrudan demokraside halk katılımı, iktidarın doğrudan ve sürekli olarak kullanılmasıyla sağlanmaktadır. Dolaylı demokraside ise iktidar sınırlıdır ve denetim mekanizmaları mevcuttur. Bu bağlamda iktidarı kullanmanın, temsilciye devredilmesinde daha güvenli olduğu akla gelmektedir. Fakat tarih, doğrudan katılıma dayanan polislerdeki demokrasinin kırılğan olduğunu göstermektedir (Sartori, 1996, ss. 303-304). Bu dönemin tanıklarından olan Aristoteles, demokrasiyi politeianın bozuk bir türü ve yoksulların yönetimi olarak görmektedir. O, özgür ancak mülk sahibi olmayan kişilerin iktidarı elinde bulundurmasını demokrasi, az sayıdaki zengin ve soyluların yönetimini ise oligarşi olarak tanımlamaktadır (Aristoteles, 2010, s. 128). Antik dönemin demokrasisi, zengin ve yoksul arasındaki sınıf mücadelesinden etkilenmektedir. Doğrudan demokraside ya hep ya hiç siyaseti benimsemektedir. Dolaylı demokrasi ise farklı siyasi görüşlerin bir araya gelmesi için imkânlar oluşturmaktadır. Ayrıca doğrudan demokraside zengin ve yoksul arasında bir dengesizlik mevcutken, dolaylı demokraside bu durumun olasılığı daha zayıftır. Bununla birlikte günümüzde ulusların büyüklükleri göz önüne alındığında dolaylı demokrasinin uygulanabilir olduğu kabul edilmektedir. Sosyal manada demokrasi, küçük toplumsal ağ ve katılımcı grupların canlılığına dayanmaktadır (Sartori, 1996, s. 306).

Modern demokrasi anlayışında bireysel katılım önemli bir koşuldur ve desteklenmektedir. Ancak bu katılım zorunlu değildir. Bireyler kamu ve özel yaşama katılımda özgürdür. Liberal görüşe göre bu alanların sınırları yasalarla belirlenmektedir. Cumhuriyetçi görüş ise güçlü bir devlet için yüksek düzeyde vatandaş katılımını savunmaktadır (Crick, 2002, s. 132). Bununla birlikte liberal görüşte siyasal süreci belirleyen kolektivitinin çatışmasıdır. Yurttaşlar, seçimlerde tercihlerini göstermektedir. Bu tercihler bir piyasadaki aktörün tercihleriyle paraleldir. Cumhuriyetçi görüşte ise siyasal görüş ve iradeyi piyasa tercihleri değil diyalog belirlemektedir. Buna karşın müzakereci yorum, demokratik irade oluşumunu, iletişimsel ön

kabul ve adil pazarlık süreçlerini sağlayan usullere dayandırmaktadır (Habermas, 1999, ss. 40-41).

Demokrasinin ne olduğuna yönelik tartışmalarda katılım önemli bir boyutu oluşturmaktadır. Katılım sürecinin oluşturulması için eşit oy hakkı, etkin katılım, bilgi edinme, gündemin kontrolü ve yetişkinlerin katılımı gibi kriterler belirlenmektedir. Bu kriterlerle siyasal eşitlik sağlanmaktadır. Aynı zamanda bu kriterler, demokratik devlet yönetimlerinde uygulanabilmektedir. Fakat Dahl'a göre bunlara tamamen uyan yönetimler bulunmamaktadır. Ona göre bu standartlarla demokratik bir yönetimin başarıları ölçülmektedir (Dahl, 2010, ss. 48-52).

Demokrasilerin canlılığı, siyaset alanının genişlemesine bağlıdır. Bu durum da siyasal katılımı gerçekleştirir. Günümüzde temsili demokrasi olarak ifade edilen, iktidarın halk tarafından seçilmiş aktörlere devredilmesidir. Ancak bundan sonraki süreçte aktörlerin yapmış oldukları faaliyetlerin takip edilerek halk tarafından hesap sorulması, tepkilerini ve düşüncelerini dile getirmesi siyasal katılım ve demokrasi açısından önemlidir (Aktan, 2017, s. 5). Aynı zamanda siyasi yönetimler katılımcılar ve kamuoyu tarafından dizginlenmektedir (Crick, 2002, s. 139).

Siyasal katılım, toplumdaki bireylerin siyasal yapı ve kişilerle oluşturdukları ilişki ve etkileşimdir (Yolçu, 2017, s. 45). Dar anlamda siyasal katılım bireyin seçime katılma gibi tekil davranışlarını ifade ederken geniş anlamda ise vatandaşların yönetimi elinde bulunduran ya da siyasal anlamda iktidarda olan kesime baskı yapmaları, doğrudan veya dolaylı olarak siyasal süreçte yer alıp çeşitli etkiler oluşturmaları şeklinde ifade edilmektedir. Bu manaları itibariyle siyasal katılım bir davranış, eylem veya çalışma olarak somutlaşmaktadır (Aydın, 2019, s. 2123). Katılım davranışlarının, yasal-yasal olmayan, örgütlü-örgütsüz, sürekli-süreksiz (Önder, 2013, s. 314), olumlu-olumsuz gibi türleri bulunmaktadır. Buna göre bireyin sivil toplum kuruluşları aracılığıyla kamu otoritesine temas edebilmesi olumlu bir katılım biçimiyken zor kullanma ve şiddet eylemleri gibi meşru olmayan yollarla gerçekleştirilen katılım biçimleri olumsuz olarak kabul edilmektedir (Yolçu, 2017, s. 46).

Katılım, seçimlerde oy kullanmaktan kamu otoritesine görüş bildirmeye kadar bir dizi davranışı kapsamaktadır. Bu bağlamda katılım, merkezi ve yerel düzeyde karar, uygulama ve denetleme süreçlerinde yer almayı ifade etmektedir (Önder, 2013, s. 315). Yerel düzeyde gerçekleşen katılım, şehirdeki aktörlerin karar alma süreçlerine katılımını ifade etmektedir. Yerel katılım olarak tanımlanan bu süreçte vatandaşların, yalnızca

idarenin karar organlarını seçmesi beklenmez. Aynı zamanda toplumdaki tüm katmanların yönetime katılmasını savunmaktadır. Katılımın yerel düzeyde gerçekleşmesi için hesap verme sorumluluğu, çoğulculuk ilkesi, vatandaşa danışma gibi demokratik unsurlara ihtiyaç duyulmaktadır (Aksu ve Kurtuluş, 2011, s. 117). Bununla birlikte yerel demokrasinin uygulanabilmesi için; yerel yönetim organlarının bağımsız ve karar alma yetkisinin olması, alınan bu kararları bağımsız uygulayabilmesi gerekmektedir. Ayrıca vatandaşların ve STK'ların kararlara müdahil olabilmesi ve etkilemesiyle yerel yönetimin idari ve mali alanda şeffaf olması yerel demokrasinin hayata geçirilmesinde etkilidir (Yaylı ve Pustu, 2008, s. 137).

Yerel Yönetimler ve Katılım İlişkisi

Katılım, sıklıkla değinildiği gibi yerel yönetimlerde vatandaşlara en yakın yönetim birimi olarak kolaylıkla uygulanabilmektedir. Yerelde katılımcılığın gelişmesine etki eden önemli bir etmen de 1992 yılında Brezilya'nın Rio de Janeiro'da düzenlenen Birleşmiş Milletler Çevre ve Kalkınma Konferansı'na katılan katılımcılara gönderilen Yerel Gündem 21'dir. Yerel Gündem 21'in ayırt edici özelliği katılımcılıktır ve temel hedefi yerel yönetimlerde katılımcı mekanizmaları kurmaya öncülük etmesidir (Uslu ve Yılmaz, 2017, s. 115). Yerel yönetimler vatandaş katılımının sıklığını ve düzeyini artırmaya, siyasal katılım da vatandaşların demokratik yöntemleri tecrübe etmelerine imkân sağlamaktadır (Yaş ve Yaş, 2017, s. 76). Dolayısıyla yerel yönetimlerle siyasal katılım arasında doğrudan bir ilişki bulunmaktadır. Liberal yaklaşım, yerel yönetimleri özgürlük, eşitlik, katılım, siyasi sorumluluk ve dayanışma ilkeleriyle temellendirmektedir. Yerel yönetimlerin karar ve yürütme organlarının seçmenler tarafından belirlenmesi yerel nitelikteki hizmetlerin demokrasiyle ilişkilendirilmesine olanak sağlamaktadır. Bu bağlamda katılımcı mekanizmalar kilit öneme sahiptir (Çiftçi, 1996, s. 5).

Yerel yönetimlere yüklenen yeni anlamlar, politika oluşturma ve karar almak süreçlerini de etkilemektedir. Klasik yönetim anlayışında yönetme gücünü elinde bulunduran tek bir birim kendi inisiyatifleriyle yönetme faaliyeti yapmaktadır. Ancak ortaya çıkan yeni yaklaşımlarda çoklu ortamda aktörlerle etkileşim kurma anlayışı bulunmaktadır (Kesgin, 2013, s. 80). Bu yaklaşımlardan biri olan yönetişim, bütünselliğe vurgu yaparak karar alma ve politika belirleme sürecinde STK'lar, kamu ve özel sektörü içine alan etkileşimli bir sistem kurmayı hedeflemektedir (Doğan, 2016, s. 78).

Yerel düzeyde gerçekleşen katılımıla ilgili çalışmalar bulunmaktadır.

Örneğin Yolçu (2017), yapmış olduğu çalışmasında Kocaeli'nde yaşayan bireylerin siyasal toplumsallaşma araçlarına duydukları güven ve siyasal düzeylerini tespit etmeyi amaçlamaktadır. Elde ettiği sonuca göre katılımcıların siyasal ilgi düzeyi yüksek olmasına rağmen siyasi katılım düzeylerinin düşük olduğu anlaşılmaktadır (Yolçu, 2017, s. 56). Checkoway, Allison ve Montoya (2005) ise çalışmalarında gençlerin belediyenin hazırladığı kamu politikalarına katılımlarını ele almaktadır. Belediyenin tüzüğünü inceleyen araştırmacılar, gençlerin komisyonlar aracılığıyla kamu politikasında artan bir etkisi olduğunu ifade etmektedir (Checkoway, Allison ve Montoya, 2005, s. 1159). Lebrument ve arkadaşları (2021), akıllı şehir projelerine vatandaş katılımında, siyasi etkinlik, aidiyet duygusu ve kamu yönetimi memnuniyetinin kilit öneme sahip olduğunu vurgulamaktadır (Lebrument ve diğerleri, 2021, s. 1). Simonofski ve arkadaşları (2021) ise akıllı şehirlerde vatandaş katılımı için teknoloji tabanlı platformları vatandaş ve kamu idarecileri ekseninde değerlendirmektedir. Buna göre vatandaşlar için önemli olan bilgi erişimi ve kullanım kolaylığı iken kamu idarecileri için şehrin kimliği, kapsayıcılık ve ara yüz işlevi bu platformlar bağlamında önemlidir (Simonofski ve diğerleri, 2021, s. 1).

Şehir sakinleri farklı katılım türleriyle yerel yönetimle etkileşime geçerek karar ve uygulama süreçlerine doğrudan ve aktif olarak katılma şansını yakalamaktadır. Fakat her ne kadar Beyaz Masa, kent konseyi, muhtar toplantıları gibi farklı katılım türleriyle vatandaşların yönetimde yer alması hedeflense de sosyal, kültürel, teknolojik altyapı gibi unsurlar katılımın yoğunluğunu etkilemektedir. Bu nedenle pek çok bilim insanı bireylerin siyasal alana katılımlarını belli düzeylere ayırmıştır. Örneğin Verba ve Nie katılımı, politikaların oluşum ve uygulanma süreçlerini doğrudan etkileyecek siyasi aktörlerin seçimi ve onların yapacaklarını etkileme davranışı olarak tanımlamaktadır (Ünal, 2018, s. 264). Siyasal katılım düzeylerini ise altı ana başlık altında ele almaktadır. Birinci düzeyde siyasal sürece hiç katılmayanlar yer alır. Bu kişilerin siyasal alanla hiç bağlantısı yoktur, hatta oy kullanmazlar. İkinci düzeyde sadece oy kullananlar yer almaktadır. Üçüncü düzeydeki kişisel sınırlı katılımcılar ise hem oy verir hem de kendileriyle ilgili problemlerde katılım göstermektedirler. Dördüncüde topluluk düzeyinde katılımcılar yer almaktadır. Bazı toplumsal konulara ilgi duyar ve o meselelerin çözümü için örgütsel düzeyde siyasa sürecini etkilemektedirler. Beşinci düzeydeki kampanyacılar ise seçim süreçlerindeki kampanyalara aktif olarak katılmaktadırlar. Son düzeyde ise siyasi partilerde görev alanlar bulunmaktadır (Aydın, 2018, s. 158).

Robert Dahl ise siyasal katılımı, siyasal olmayanlar, siyasal olanlar, iktidarı isteyenler, iktidar olanlar olarak dörde ayırmaktadır (Aydın, 2018, s. 158). Bireyin siyasal katılımında hangi aşamada olduğunu belirlemek için öncelikle onun duygu, düşünce ve davranışının anlaşılması gerekmektedir. Bu nedenle Dahl, siyasal katılımın boyutlarını ilgi, önemseme, bilgi ve eylem olarak dört temel üzerine inşa etmektedir. Ona göre bireyin harekete geçmesi için öncelikle mevcut duruma ilgi duyması gerekmektedir. Böylece bireyde oluşan siyasi ilgi, kendi iç deneyimleriyle önem sırasına konulmaktadır. Siyasi ilginin gelişmesi ve önem sırasının oluşmasından sonra siyasi olaylara ilişkin bilgi edinme süreci başlamaktadır. Bu aşamadan sonra ise birey siyasi eyleme geçmektedir (Canbaz, Eyidiker ve Poyraz, 2019, s. 2541).

Katılım düzeylerini tespit etmeye yönelik bir diğer önemli çalışma da Sherry Arnstein'a aittir. Arnstein, yapmış olduğu çalışmada üç bloktan oluşan sekiz basamaklı bir katılım merdiveni oluşturmuştur. İlk iki basamakta siyasal alana herhangi bir girdi sağlamayan vatandaşlar yer almaktadır. Bu bloktakiler pasif katılımcılardır. Arnstein'in tokenizm olarak ifade ettiği ikinci bloktaysa siyasal sistem yurttaşların birtakım katkılar sunmasına imkân sağlamakla birlikte verilen bu katkıların kararlara yansıtılıp yansıtılmayacağı noktasında bir garanti bulunmamaktadır. Üçüncü bloktaysa demokratik katılım söz konusudur (Bayrakçı, Kahraman ve Dinçer, 2018, s. 2233). Merdivenin ilk basamağında gerçek bir yurttaş katılımı yoktur. Bu basamaktaki katılım, iktidar sahipleri tarafından halkla ilişkiler aracına dönüşmektedir. İkinci basamakta ise maskelenmiş bir katılım söz konusudur. İlk basamaklarda katılımcılar, yetkililer tarafından eğitilmektedir. Üçüncü basamakta yetkililerden vatandaşlara tek yönlü olarak gerçekleşen bilgi akışı, meşru vatandaş katılımının örneklerinden biridir. Bilgilendirilmiş vatandaşların düşünceleri dördüncü basamakta anket ve toplantı gibi metotlarla alınmaktadır. Beşinci basamakta vatandaşlar aktif katılımcıdır, fakat düşük derecede bir etkiye sahiptir. Altıncı basamakta iktidar, vatandaşlar ve yetkililer arasındaki müzakereyle yeniden dağıtılmaktadır. Yedinci basamakta, müzakereler sonucunda vatandaşlar, belirli bir plan veya program hususunda etkin karar verme yetkisine sahiptir. Son basamakta ise vatandaşlara karar ve uygulamada yetki devri söz konusudur. Politika ve yönetsel açıdan sorumlu olan vatandaşdır (Arnstein, 1969, ss. 218-223).

Uluslararası STK'lar ve BM, OECD, Dünya Bankası gibi ulusüstü yapılar, toplumların siyasal katılımılarıyla ilgili düzeylerini tespit etmek ve katılımcı demokratik mekanizmaları geliştirmek için bazı temel ilkeler ortaya koymaktadır. Dünya genelinde toplum katılımını gerçekleştirmek

ve artırmak için kurulan Uluslararası Halk Katılımı Derneği de bu organizasyonlara bir örnektir. Derneğin hazırlamış olduğu spektrum, herhangi bir halk katılımı sürecinde katılım seviyesinin seçimine yardımcı olmak için düzenlenmektedir. Spektrum, pek çok ülkede halk katılım planlarında yer alabilecek şekilde oluşturulmaktadır ve uluslararası olarak kullanılmaktadır. Hazırlanan katılım spektrumunda özellikle katılım düzeyinin tespit edilmesi amaçlanmaktadır (Bkz Tablo 1).

Tablo 1

Uluslararası Halk Katılımı Derneği Tarafından Hazırlanan Halk Katılım Spektrumu

Karar Üzerinde Artan Etki					
	Bilgilendirme	Danışma	Dâhil Etme	İş Birliği Yapma	Yetki Verme
<i>Halk Katılımı Amacı</i>	Sorun, çözüm ve alternatif konusunda halka objektif bilgi vermek	Analiz yapmak, alternatif geliştirmek veya kararlar hakkında geri bildirim almak	Toplumsal kaygı ve isteklerin anlaşılması için süreç boyunca halkla çalışmak	Tüm süreç boyunca halkla iş birliği yapmak	Nihai kararı halka bırakmak

Kaynak: (www.iap2.org, t.y.).

Uluslararası Halk Katılımı Derneği tarafından 2007 yılında geliştirilen Halk Katılımı Spektrumu, bilgilendirme, danışma, dâhil etme, iş birliği ve yetki verme olmak üzere beş düzeyden oluşmaktadır. Birinci düzey olan bilgilendirmede, herhangi bir problemin halk tarafından anlaşılmasına yardımcı olacak bilgiler verilmektedir. İkinci düzey olan danışmada katılımcılardan kararlar veya uygulamalar hakkında geribildirim alınmaktadır. Üçüncü düzeyde ise katılımcıların endişelerinin veya görüşlerinin yönetim tarafından dikkate alınarak kararlara yansıtılması için halkla çalışılması hedeflenmektedir. Dördüncü düzey olan iş birliği aşamasında yönetim ve halk arasındaki iletişimi kolaylaştırmakta ve birlikte iş yapabilme kabiliyeti gelişmektedir. Son düzey yetki vermedir. Bu düzeyde ise paydaşların kararları pratikte hayata geçirilmektedir (Matti, ve diğerleri, 2014, s. 3).

Beyaz Masa ve Katılım

Beyaz Masa halkla ilişkiler hizmeti vermektedir ve vatandaştan gelen talep, öneri, şikâyet gibi başvuruları değerlendirerek çözüm üretmektedir.

Başarılı bir yerel yönetim olmanın yolu vatandaş ile sağlıklı iletişimden geçmektedir. Ayrıca etkin ve verimli bir kamu hizmetinin verilmesinde görev alan Beyaz Masa uygulaması vatandaşla belediyeyi bir araya getirmektedir. Bu çerçevede vatandaş katılımı şehirle ilgili sorunların çözümünde etkili bir rol almakla birlikte yerel demokrasinin de gelişmesine imkân sağlamaktadır (Yıldırım ve Yıldırım, 2018, ss. 61-62). Bununla birlikte katılımcı demokrasiyle alınan kararların meşruluğu da artmaktadır.

Beyaz Masa ilk defa 1994 yılında İstanbul'da uygulanmaya başlanmıştır. Halkla ilişkiler hizmeti veren Beyaz Masa vatandaştan gelen talep, öneri, şikâyet değerlendirerek çözüm üretmektedir. 7 gün 24 saat ulaşılabilen Beyaz Masa uygulaması farklı adlarla büyükşehir belediyeleri, il ve ilçe belediyelerinde faaliyet göstermektedir (Uyar ve Mercek, 2016, s. 151). Bu uygulamayla vatandaş sert, katı ve girift bürokrasiyle karşılaşmadan tek bir noktadan ilgili müdürlüklere ulaşabilmektedir. Kent sakinleriyle yönetim arasında aracı konumda olan Beyaz Masa birimi vatandaşta üst makamlara ulaşmasına gerek kalmadan sorunların çözülüp taleplerin karşılanacağı güvenini vermektedir. Böylelikle vatandaşın yerel yönetimin faaliyet ve çalışmalarında yer alması, şehirle ilgili problemlere ve şehrin kapasitesiyle ilgili konularda karar alma mekanizmalarına katılım isteğini de artacaktır (Güven ve Alan, 2019, s. 57).

Yerel yönetimlere katılım ülkemizde belediye kanununda vurgulanmaktadır. Buna göre 5393 sayılı Belediye Kanunu'nun 13. maddesinde vatandaşların belediyenin kararlarına katılması, 15. maddede kamuoyu yoklamasının yapılması, 24. maddede ise STK, üniversite, meslek odaları gibi toplumsal aktörlerin ihtisas komisyonları aracılığıyla görüş bildirmesi, 41. maddede ise bu aktörlerle birlikte belediyenin stratejik planının hazırlanabileceği ifade edilmektedir (5393 sayılı Belediye Kanunu, 2005). Böylece vatandaşlar ihtisas komisyonu, kamuoyu yoklaması, kent konseyi gibi katılım mekanizmalarının yanı sıra sosyal medya, e-belediye gibi uygulamalarla görüşlerini kamu idaresine iletmektedir. Bu da vatandaşlara kararlarda etkili olma imkânı vermektedir. Vatandaşlar bu katılım mekanizmaları aracılığı ile karar alma süreçlerine az veya çok katılmaktadır. Bütün bunların sonucunda yerel ölçekte bireylerin katılım düzeyleri oluşmaktadır.

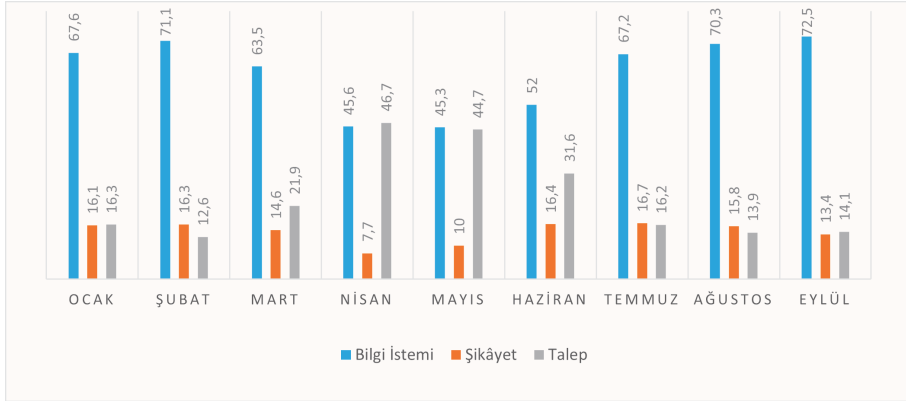
Teknolojinin gelişmesi ve kullanımının giderek yaygınlaşmasıyla siyasal katılım klasik yapısından çevrimiçi ortama doğru yol almaktadır. Öncelikle siyasal katılımın genel yapısından bahsetmek gerekirse; siyasal katılım halkın hem politik eğilimlerini hem de buna bağlı tercihlerini gösteren

bir eylemdir. Bununla birlikte beklentilerini, endişelerini ve taleplerini siyasi kesime ilettikleri ve böylece siyasal sistem içinde aktifleştikleri bir süreç olarak tanımlanmaktadır. Siyasal katılım yalnızca oy verme, seçim yapmayla ilgili değildir. Daha ziyade, halkın politik, ekonomik ve tüm toplumsal meselelerde yönetime sesini duyurmaya ve politik süreçte aktif olmaya yönelik gerçekleştirdiği eylemlerdir (Akdağ ve Gezgün, 2018, s. 92). Demokrasinin gelişimi için ise yurttaşın; siyasal süreçlere aktif katılarak karar alma süreçlerini etkilemesi beklenmektedir (Meriç, 2013, s. 104).

Kentsel alanlar, nüfusun kalabalık olduğu bölgeler günlük sosyal, ekonomik ve kültürel faaliyetlerin yoğun olarak yaşandığı yerlerdir. Bundan dolayı problemlerin meydana gelmesi, o bölgede yaşayan bireylerin talep ve şikâyetlerinin olması doğal bir durumdur. Bu nedenle pek çok şehir yönetimi bu süreci katılımcı bir yöntemle yönetmek, sorunları gerçek, tam zamanlı olarak yerinde tespit etmek amacıyla çözüm masaları oluşturmaktadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi de Beyaz Masa aracılığıyla hem yerli hem de yabancı turistlerin talep, öneri ve şikâyetlerini kayıt altına almaktadır.

Tablo 2

Ocak-Eylül 2020 Döneminde İstanbul Beyaz Masaya Gelen Başvuruların Türlerine Göre Dağılımı (%)



Kaynak: İstanbul İstatistik Ofisi

İstanbul İstatistik Ofisi'nin verilerine göre 2020 yılının Ocak-Eylül dönemine bakıldığında Beyaz Masaya gelen başvuruların çoğunluğunun bilgi istemine yönelik olduğu görülmektedir. Covid-19 pandemi nedeniyle alınan önlemler, kısıtlamalar ve yasaklardan dolayı talep başvurularının

arttığı anlaşılmaktadır (Bkz, Tablo 2).

Beyaz Masa'ya yapılan başvuruların türlerinin katılım düzleminde değerlendirilmesi mümkündür. Çünkü bilgilendirme hem yönetişimde hem de katılımda önemli bir unsurdur. Bilgilendirmeyle kentsel aktörler arasında diyalog ve iş birliği zemini oluşturulabilmektedir. Bununla birlikte bilgilendirme karar verme süreçlerinin ve katılım düzeyinin ilk basamağını oluşturmaktadır. Ayrıca bilgilendirme şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerinin tetikleyici bir unsuru olmasından dolayı genel olarak yönetişim ve siyasal katılım süreçlerindeki eylemleri de etkilemektedir. Bu bağlamda İstanbul'da Beyaz Masa'ya yapılan bilgilendirmeye yönelik başvuruların genellikle vatandaşların günlük yaşamlarıyla ilgili olduğu anlaşılmaktadır (Bkz. Tablo 3).

Tablo 3

Eylül 2020 Tarihinde İstanbul Beyaz Masaya Gelen Bilgi İstemlerinin Alt Konulara Göre Dağılımı (%)

Başvuru Konusu	Başvuru Sayısı	Yüzde
Sosyal Yardım	77.322	%17,9
Otobüs Anlık Bilgi	66.458	%15,3
İstanbulkart Gıda	43.872	%10,1
Başvuru Bilgisi	25.759	%5,9
Nasıl Kart Alınır	23.943	%5,5
İstanbul Halk Süt	18.447	%4,3
Şoför Kartı	15.357	%3,5
Veteriner Hizmetleri	14.543	%3,4
Kart İşlemleri/Sorunları	11.046	%2,6
Güzergah Hakkında	8.960	%2,1

Kaynak: İstanbul İstatistik Ofisi

İstanbul'da Beyaz Masaya gelen bilgi istemi başvurusunun en yüksek olduğu Eylül ayında vatandaşların pandemi nedeniyle sosyal yardım, anlık otobüs bilgisi, İstanbulkart Gıda konularıyla ilgili bilgi talep ettiği görülmektedir (Bkz. Tablo 3). Bu durumu katılım düzeyi bağlamında incelemek gerekirse OECD'nin hazırlamış olduğu katılım düzeyinde ilk basamak olan bilgilendirme, politika oluşturmaya yönelik bilgilerin vatandaş veya yönetimin kendi isteği üzerine açıklaması olarak görülmektedir. Bu noktada İstanbulluların politika oluşturma veya

şekillendirme süreciyle ilgili bilgiden ziyade otobüs, kart, güzergâh gibi günlük kentsel yaşamlarıyla ilgili bilgi talep ettikleri anlaşılmaktadır. Ancak Uluslararası Halk Katılımı Derneği Tarafından hazırlanan Halk Katılım Spektrumu'na göre sorunların çözümü veya alternatiflerin geliştirilmesi için bilgi istemine yönelik halka objektif bilgi vermek, bilgilendirme basamağı olarak görülmektedir.

Alan Araştırması: Yerel Yönetimler ve Siyasal Katılım - İstanbul Beyaz Masa Örneği

Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

İlk olarak 1994 yılında İstanbul'da uygulanmaya başlayan Beyaz Masa ile kent sakinleri, günlük hayatlarına etki eden şehirle ilgili problemleri çözüme kavuşturmaktadır. Bu bağlamda Beyaz Masanın sahip olduğu teknolojik altyapının da katkısıyla vatandaşlar, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne rahatlıkla ulaşabilmekte, uygulama ve süreç hakkında iletişim kurabilmektedir. Bu çerçevede çalışmanın sorusu, "İstanbul'da Beyaz Masa aracılığıyla vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılım düzeyi nedir?" sorusudur. Bu çalışmanın amacı ise vatandaşların Beyaz Masaya yaptıkları başvurularının karar alma mekanizmalarına katılım düzeyini incelemektir.

Araştırmanın evrenini Beyaz Masa çalışanları oluşturmaktadır. Mülakat yapılacak örneklem grubu kartopu örneklem yöntemi ile oluşturulmuştur. Pandemi koşulları sebebiyle bu yöntem tercih edilmiştir. Yapılan bu çalışmada mülakat soruları, vatandaşın Beyaz Masaya yaptığı başvuruların alınmasında karar aşamasına kadar geçen süreçteki faaliyetlere göre oluşturulmuştur. Bu kapsamda hedef kitlenin seçim nedeni; İstanbul Büyükşehir Belediyesinin Beyaz Masa uygulamasına gelen vatandaşın talep, öneri, şikâyet gibi başvuru sürecinde yer almasıdır. Bu bağlamda başvurunun alınmasından sonuçlanana kadar geçen sürecin belli bir kısmında da olsa yer alan, bu süreci bilen ve takım lideri olarak adlandırılan 14 personelle yüz yüze görüşme yapılmıştır. Bu personellerin kimlikleri gizli tutularak Görüşmeci 1, Görüşmeci 2 şeklinde adlandırılmıştır.

İstanbul'da vatandaşların Beyaz Masa aracılığıyla belediyenin karar alma mekanizmalarına katılım düzeylerini ölçmeye yönelik bu çalışmada nitel araştırma yöntemi olarak mülakat tekniğinden yararlanılmıştır. Bu amaç doğrultusunda yirmi iki tane yarı yapılandırılmış mülakat sorusu hazırlanmış ve katılımcılarla birebir mülakat gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada yapılan bire bir görüşme için İstanbul Büyükşehir Belediyesi

Halkla İlişkiler Müdürlüğü ile iletişime geçilmiş ve görüşme için randevu alınmıştır. Yapılan bu görüşmede araştırma hakkında Halkla İlişkiler Müdürü'si'ne bilgi verilerek görüşmelerin yapılması için izin alınmıştır. Mülakatlar her bir görüşmecinin onay vermesiyle kişisel cep telefonunun ses kayıt özelliği kullanılarak kayıt altına alınmıştır.

On dört görüşmeciyle yapılan mülakatlar kayıt altına alındıktan sonra yazıya dökülerek tek tek deşifre edilmiştir. Buradan elde edilen veriler deşifre edildikten sonra belli bir sistematikte yeniden ele alınmıştır.

Uluslararası Halk Katılım Derneğinin hazırlamış olduğu halk katılımı spektrumuna göre vatandaşların İstanbul Büyükşehir Belediyesinin karar alma mekanizmalarına katılım düzeyi analiz edilmiştir. Bu katılım modeli, katılımcı bir modeldir. Bununla birlikte yönetimin paydaşlara sunduğu taahhütler de modelde yer almaktadır. Görüşmelerden elde edilen veriler, bu modeldeki bilgilendirme, danışma, dâhil etme, iş birliği yapma, yetkilendirme basamaklarına göre analiz edilmiştir. Bunun sonucunda İstanbul'da vatandaşın Beyaz Masa aracılığıyla karar alma mekanizmalarına katılımları bu modele göre tespit edilmiştir.

Bulgular

Bilgilendirmeye Yönelik Bulgular: Uluslararası Halk Katılımı Derneğine göre bilgilendirme aşamasında problemler, çözümler ve yeni alternatiflerin geliştirilmesi için halka objektif bilgi vermek amaçlanmaktadır. Bu aşamada genellikle tek yönlü bir ilişki söz konusudur. Yani katılımcılar yönetimden bilgi talep edebilir ya da yönetim bilgi verebilir. Bu noktada görüşmecilere, bilgilendirme çalışmalarının olup olmadığına, kendiliğinden veya istek doğrultusunda bilgi/veri paylaşmalarına yönelik sorular yöneltilmiştir. Ayrıca bilgilendirme için en fazla hangi iletişim yönteminin kullanıldığına ve alınan başvuruların sonuçlanana kadar geçen sürecin vatandaş tarafından açık ve anlaşılır bir şekilde bilinmesine yönelik sorular hazırlanmıştır.

Görüşmeci 1: "Vatandaş hemen hemen bütün iletişim kanallarından, bütün dijital ortamlardan, çağrı yoluyla bizden bilgi alabiliyor. İstanbul'la ilgili hemen hemen bütün konularda, bizim görev ve sorumluluğumuzda olmasa dahi biz vatandaş için araştırıp ona bilgi verebiliyoruz."

Vatandaşların Beyaz Masadan bilgi alabilmelerine yönelik soruya verilen cevaplar Görüşmeci 1'in de ifade ettiği gibi olumlu olmuştur. Bilgi edinme hakkının yasayla güvence altına alınmış olması açık, hesap verebilir bir yönetim anlayışını güçlendirmektedir. Bu bağlamda görüşmecilerin

ifadelerinde hem Beyaz Masa hem de İstanbul Büyükşehir Belediyesi, vatandaşların bilgi edinme hakkına sahip olduğu görülmektedir.

Kamu otoritesinin elindeki bilgilere ulaşma hakkı olarak ifade edilen bilgi edinme hakkı içerisinde temel hak ve özgürlükleri barındırmakta ve yurttaşlar için yönetime katılma araçlarından biri olarak kabul edilmektedir. Kamu yönetiminin sahip olduğu bilgilerin bilgi edinme hakkıyla paylaşılması, zaten toplumun da öğrenmesi gereken bilgilerin kamu ile paylaşılması sağlanmaktadır. Ayrıca bireylerin devlet yönetimine katılımı amaçlanmaktadır. Bu şekilde idarenin tek taraflı işlem yapma yetkisi karşısında savunma hakları yönünden zayıf konumda olan başvuru sahibi, bilgi edinme hakkı sayesinde yönetim karşısında güçlenecektir (Aras ve Altınok, 2009: 107).

Bilgilendirme sırasında kullanılan iletişim kanalları ve bu kanalların çeşitliliği iletişimin kalitesini arttırmaktadır. Ayrıca vatandaş ve belediye arasında hızlı bir şekilde bağlantının kurulmasına imkân sağlamaktadır.

Görüşmecı 4: "Telefonla gelen çağrımız çok daha fazla. Sosyal medya birimiz de var zaten. Sosyal medyada Twitter, Bip, Facebook, Watsapp birçok alanda hizmet veriyorlar."

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin hizmet sunumlarında kullanılması idareyle toplum arasındaki ilişkiyi etkilemiştir. İş birliklerinin gelişimine katkı sağlamıştır. Aynı zamanda yönetişimin teknolojiyle desteklenmesiyle e-yönetişim olarak ortaya çıkan bu kavram, kamusal değer üretimini arttırmaktadır. Vatandaşların ve toplumsal aktörlerin karar alma ve politik süreçlere katılımlarında iletişim teknolojilerinin kullanılması hesap verebilirliği ve şeffaflığı da arttırmaktadır.

Vatandaşın katılım sürecinden kopmaması, yine süreç boyunca Beyaz Masa ve vatandaş arasındaki temasın devam etmesi için başvuru sonuçlanıncaya kadar geçen sürede yapılan veya yapılması muhtemel faaliyetlerin vatandaşlara bildirilmesi oldukça önemlidir. Çünkü faaliyetleri takip eden başvuru sahibi süreçte aktif olarak rol alabilme imkânına kavuşacaktır.

Görüşmecı 7: "Detaylı bilgilendirme yapılıyor. Örnek veriyorum vatandaşımız çağrı merkezimizi aradı. Kendisi adına bir başvuru oluşturduk. Oluşturduğunuz bu başvuruyu numarası vatandaşa SMS olarak gidiyor. Sonra SMS olarak gittikten sonra vatandaşımız başvuru numarasını bizim başvuru sonucunu sorgulama alanımız var, mobil uygulamamız da var, internet tarayıcımız üzerinden de sorgulayabiliyor. Başvuru içeriği hangi kelimelerle yazılmış, başvuru ne

aşamasında bunu görüntüleyebiliyor''

Başvuruda bulunan vatandaşlara bu şekilde süreç hakkında geribildirim vermek, evrakın hangi aşamasında olduğunu vatandaşa bildirmek açık bir yönetim anlayışının bir göstergesidir. Aynı zamanda bu detaylı bilgi paylaşımı talep, öneri ve şikâyet bildiren vatandaşın sürece bağlı kalmasını, hizmetler hakkında tekrar yorum veya bir fikirde bulunmasına imkân sağlayarak katılımını artırmaktadır.

Bu çalışmada veri analizinde kullanılan ölçülere göre incelendiğinde görülmektedir ki bilgilendirme faaliyetinin Uluslararası Halk Katılımı Derneğinin hazırlamış olduğu katılım spektrumundaki bilgilendirme aşamasıyla paralellik taşımaktadır. Spektruma göre katılımın amacı, sorun, çözüm ve alternatif konusunda vatandaşa objektif bilgi vermektir. Görüşmecilerle yapılan mülakatta bu amaç doğrultusunda bulgulara rastlanmıştır.

Danışma Aşamasına Yönelik Bulgular: Uluslararası Halk Katılımı Derneğinin hazırladığı katılım spektrumuna göre bilgilendirme aşamasından sonra ikinci aşama olan danışma aşaması, katılımcıların taleplerinin ve beklentilerinin analiz edilmesi için onlardan geribildirim almayı amaçlamaktadır. Avrupa Konseyinin hazırlamış olduğu Politik Karar Alma Süreçlerine Sivil Katılım Rehberi'nde danışma süreci, belirli bir politika veya konuyla alakalı olarak birey ve STK'ların görüşlerinin toplaması şeklinde tanımlanmıştır. Bu süreçte toplantılar, açık oturumlar, odak grup toplantıları, anketler ve BİT'ler gibi çeşitli araçlarla gerçekleştirilebilir. Kamu otoritesi, bu sürecin sonucunda ve alınan kararlar nedenleriyle birlikte kamuoyuna ilan ederek geri bildirim sağlamaktadır. Bu kapsamda Beyaz Masanın danışma aşamasını tespit etmek amacıyla görüşmecilere birtakım sorular yöneltilmiştir.

Görüşmeci 5: *“Vatandaşlarımızla mesela dönem dönem anket çalışmaları yapılıyor. Vatandaşın memnuniyetini ölçmek için talebini, yani vatandaşı değerlendirmek adına anket çalışmalarımız oluyor.”*

Danışma aşamasında öneriler, şikâyetler ve anketler belirleyici unsurlardır. Görüşmeci 5'in beyanından da anlaşılacağı üzere Beyaz Masa, memnuniyet anketleriyle, şikâyet ve önerileri almaya yönelik çalışmalarıyla danışma aşamasında faaliyette bulunmaktadır. Görüşmecilere Beyaz Masanın yapmış olduğu çalışmalarda vatandaşa hangi konularda danışıldığına yönelik soru yöneltilmiştir. Bu soruya cevaben görüşmecilerin çoğu vatandaşa danıştıklarını beyan etmişlerdir. Ayrıca sunulan hizmetin daha iyi, verimli ve etkin olması için vatandaştan geribildirim aldıklarını

belirtmişlerdir. Bununla birlikte düzenli aralıklarla memnuniyet anketi yaparak vatandaşların kamu hizmetlerine yönelik olumlu veya olumsuz yaklaşımlarını tespit ettiklerini, yine gelen talep ve önerilerden vatandaşın bu konudaki düşüncelerini analiz ettiklerini söylemişlerdir.

Danışma sürecinde kamu otoritesinin vatandaşlardan hizmet kalitesini artıracak veri veya bilgi alımı geribildirim bir başka boyutudur. Herhangi bir anket çalışmasını beklemeyen vatandaşların idarenin yapmış olduğu faaliyetlerle alakalı görüş ve önerilerini sunması danışma düzeyinde önemlidir.

Görüşmeci 7: *“Tabi ki biz her zaman şikâyet almıyoruz öneri de alıyoruz. Bu önerileri bire bir müdürlüğe başvuru olarak iletiyoruz.”*

Görüşmecilerin bazıları çağrı sonunda görüşmeye yönelik memnuniyet anketi yaptıklarını, bazıları vatandaşa bir önerilerinin olup olmadığını sorduklarını, diğerleri de kendilerine gelen talep, şikâyet, ihbar gibi başvuruların zaten daha iyi hizmet sunmalarına olanak sağlayacak bir öneri olduğunu ifade etmiştir. Bu çerçevede Beyaz Masanın vatandaşın gelen önerileri ilgili birimlere ileterek analiz edildiği görüşmecilerin ifadelerinden anlaşılmaktadır.

Beyaz Masanın danışma düzeyini derinlemesine incelemek için başvuru sürecinin de ele alınması gerekmektedir. Süreç içerisinde yapılan işlemler, personelin tutum ve davranışı ile kararın vatandaş tarafından memnuniyetle karşılanıp karşılanmadığı danışma faaliyetinin hayata geçirilmesinde etkilidir.

Görüşmeci 4: *“‘Bilgi ver’ bölümümüz var. Arkadaşlarımız çalışıyor orada. Her dosyanın sonucuyla ilgili arayıp geribildirim yapıyorlar. ‘Dosyanız bu şekilde sonuçlanmış. Olumlu – olumsuz görüşlerinizi alabiliriz’ diye bir anket yapıyoruz.”*

Görüşmeciler vatandaşın gelen karar veya sürece yönelik cevapların tekrar değerlendirildiğini ifade etmişlerdir. Buna göre Beyaz Masanın, sorunların çözümü ve kararlar hakkında vatandaşlardan geribildirim aldığı ve bu bildirimlerin de tekrar değerlendirildiği açıklanmıştır. Vatandaşın alınan bu bildirimler eğer yeni bir şikâyet, talep ve öneriyse tekrar kayıt yapıldığı dile getirilmiştir.

Danışma aşaması, vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılmaları için itici bir güçtür. Beyaz Masa aracılığıyla bu gücün gerçekleştiği görüşmecilerin beyanları doğrultusunda anlaşılmaktadır. Bu çerçevede görüşmeciler memnuniyet anketi yaptıklarını, vatandaşlara farklı

bir önerilerinin olup olmadığını sorduklarını, ayrıca mobil araçlar, iletişim noktalarıyla da yüz yüze görüşmeler yapılarak vatandaşlardan geribildirimler aldıklarını ifade etmişlerdir. Yine bu görüşmeler doğrultusunda vatandaşlardan alınan geribildirimlerin tekrar işleme alınarak ilgili birimlere iletildiği ve böylelikle vatandaşın beklentisi noktasında çalışmaların yürütüldüğü belirtilmiştir.

Dâhil Etmeye Yönelik Bulgular: Uluslararası Halk Katılımı Derneğinin halk katılımı modeline göre bir kurumun karar alma ve uygulama süreçlerine vatandaşların veya katılımcıların dâhil olmasındaki amaç, kaygı ve isteklerinin anlaşılması için süreç boyunca onlarla çalışmaktır. Talep, öneri ve şikâyetlerin idarenin kararlarına dâhil edilmesi, yansıtılması esastır. Demokratik toplumlarda, katılımcı yönetim anlayışının temelinde yurttaşların taleplerinin, tercihlerinin kararlara yansıtılması temel koşuldur. Bu bağlamda Beyaz Masanın yapmış olduğu faaliyetlerde halkın talep ve önerilerinin kararlara yansıtılmasını araştırmak amacıyla görüşmecilere “Vatandaştan gelen talep, şikâyet, görüş vs. gibi girdileri belediye organlarının kararlarına yansıtıyor musunuz?” sorusu sorulmuştur.

Görüşmeci 9: “Bizim koordinasyon şefliğimiz var. O arkadaşlarımız bütün müdürlükleri ziyaret ederek gelen çağrı konularını, işte *vatandaşlar bunlardan şikâyetçi, bunların talepleri var, bunları böyle yapsak daha iyi olur gibi, her ay toplantı yapıyorlar. Tüm müdürlerle gidip onların müdürlük makamlarını ziyaret ederek toplantılar yapıyorlar onlarla ilgili gerekli işlemleri söyleyip, kararları alıp daha sonra biz de burada uygulamaya geçiyoruz.*”

Halk katılımı spektrumunda yer alan ve üçüncü aşama olan dâhil etme aşamasında gelen başvuruların kararlara yansıtılması gerekmektedir. Yapılan görüşmeler ışığında Beyaz Masanın vatandaşın beklentilerini, taleplerini, bir konu hakkındaki endişelerini kayıt altına alıp çıkan sonuçları analiz ettiği anlaşılmıştır. Görüşmecilerin çoğu Beyaz Masanın Koordinasyon Biriminin olduğunu ve bu birimin Beyaz Masaya gelen talep, öneri ve şikâyet gibi başvuruları müdürlüklere ilettiğini ifade etmişlerdir. Koordinasyon Birimi, düzenli aralıklarla Beyaz Masaya yapılan başvuruları belli bir sistematığe göre analiz ederek, ilgili müdürlük veya belediye iştirakiyle paylaşarak yeni uygulamalara geçilmesini ya da var olan uygulamanın düzenlenmesini önermektedir. Hatta Görüşmeci 12'nin de ifadesinde olduğu gibi ulaşım kartlarında indirim yapılması konusunda büyükşehir belediye meclisin karar alması sağlanmış ve İstanbulluların talep ettikleri uygulamalara geçilmiştir.

Halk katılımı spektrumunda yer alan dâhil etme aşamasında kamu otoritesinin, vatandaşların veya diğer paydaşlarla süreç içerisinde

çalışması amaçlanmaktadır. Bu kapsamda görüşmecilere Beyaz Masa'nın paydaşları ve vatandaşları başvurularında talep edilen çözüm ve uygulama sürecine ne düzeyde dâhil ettiklerine yönelik sorular yöneltilmiştir.

Görüşmeci 5: *“Çözüm kısmında mesela vatandaş bir adres veriyor bize. Bizim müdürlüğümüz adrese gidiyor örnek veriyorum. Yol çalışması olabilir, kazı olabilir... Vatandaştan tekrar adres isteyebiliyoruz, resim isteyebiliyoruz. Vatandaşla iletişimimiz koptu değil ya da bu evrak bu şekilde geldi vatandaş eksik verdi kapatalım değil de çözmek için vatandaşa tekrar ulaştığımız zamanlar oluyor.”*

Mülakata katılan diğer görüşmeciler de hemen hemen benzer cevaplar vererek başvuru sahipleriyle BİTler aracılığıyla ya da yüz yüze görüşmelerle bilgi alışverişi yaptıklarını aynı zamanda onların yönlendirmeleriyle faaliyetlerini sürdürerek etkileşim içerisinde olduklarını ifade etmişlerdir. Zaten halk katılımında temel özelliklerinden biri de karar mercii otorite ile katılımcılar arasında etkileşim bulunmasıdır (İzci ve Sarıtürk, 2019, s. 502). Dolayısıyla dâhil etme düzeyinde kararlara yansıtılmak üzere alınan talep ve önerilerin doğru anlaşılması ve aktif bir katılımın gerçekleşmesi için idare ile yurttaşlar arasında diyalog düzeyi gerekmektedir.

Şehirle ilgili sorunların giderilmesi için sakinlerinin talepleri, görüş veya beklentileri olabilmektedir. Demokratik yönetimler bu talepleri karşılamak ve şehir yönetiminde vatandaşların kararlarının etkin olmasını hedeflemektedir. Fakat yoğun nüfuslu yerlerde ortak akılla bir kararın alınması oldukça zordur. Bu nedenle bireylerin bir araya gelerek oluşturdukları sivil toplum kuruluşları yönetimle vatandaş arasında yer alarak halkın görüş ve isteklerinin yönetim kararlarına yansıtılmasında önemli bir araçtır. Bununla birlikte özel sektör, üniversiteler, meslek grupları gibi yapılar da önemli toplumsal aktörlerdir. Dolayısıyla vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılımı için bu aktörler kritik öneme sahiptir. Bu kapsamda görüşmecilere paydaşlarının katılımına yönelik sorular yöneltilmiştir.

Görüşmeci 14: *“Şu anda biz bütün İstanbul çevresi, bütün kurumlarıyla iletişim kurarak vatandaşa dönüş sağlıyoruz. En son yine biz alıyoruz vatandaşa yine biz dönüyoruz. Ama içeride biz o birimlerden istişare halinde çözüm yapıyoruz.”*

STK, meslek odaları, üniversite gibi daha organize topluluklar kendi grubunu temsil etmesinin yanında bir noktada toplumun sesini idareye duyurabilmektedir. Dolayısıyla idare ve bireylerin haricinde üçüncü tarafların da talep, öneri ve şikâyetlerinin kararlara yansıtılması dâhil etme sürecini güçlendirecektir. Bununla birlikte konunun uzmanı

araştırma merkezleri, sivil toplum kuruluşları gibi odak gruplardan ilgili kentsel probleme yönelik görüşlerinin alınarak kararları etkilemesi katılımcı yönetime uygun bir anlayıştır. Ancak Beyaz Masa, özel sektör, üniversiteler, STK gibi yapılardan ziyade İBB'ye bağlı müdürlük ve iştiraklerle paydaş olarak diğer kamu kurumlarıyla etkileşim halindedir.

Katılım sürecinde dâhil etmenin amacı, bireylerin veya grupların görüşlerini rahatlıkla ifade ederek bunların idarenin alacağı kararlara taşınmasıdır. Vatandaşları yönetime dâhil ederek alınan kararlar aynı zamanda vatandaşlar tarafından kolaylıkla benimsenmektedir. Böylece vatandaş, yönetimde aktif bir şekilde söz sahibi olabilmektedir (Yavaş ve Demir, 2014, s. 893). Halk katılımı spektrumunda üçüncü aşama olan dâhil etme sürecinde katılımcıların talep ve önerilerinin idarenin kararlarına yansıtılması önemli bir kıstastır. Bu kapsamda soru yöneltilen görüşmecilerden alınan cevaplar analiz edildiğinde Beyaz Masanın vatandaşlardan gelen başvurular belli bir sistematığe göre kayıt altına alıp analiz ederek ilgili müdürlükle paylaştığı ve kararlara yansıtarak uygulamaya çalışıldığı anlaşılmaktadır. Bu noktada Beyaz Masanın ilgili müdürlüğe veya belediye iştirakine yaptırım gücü bulunmadığı ancak düzenli aralıklarla yapılan görüşmelerde vatandaşların talep ve önerilerinin idare tarafından dikkate alındığı görüşmeciler tarafından dile getirilmiştir.

İş Birliğine Yönelik Bulgular: İş birliği katılım düzeyinin yüksek olduğu bir aşamadır. Çünkü bu düzeyde katılımcılar yalnızca görüş bildirmez aynı zamanda çözümün bir parçası, sürecin bir aktörü olurlar. İş birliği düzeyinde ortaya çıkan sorunlara yönelik olarak bireyler veya STK'larla ortak çalışmalar yapılmaktadır.

Buradaki katılım modelinde yer alan iş birliğinde nihai amaç sorunlara yönelik çözüm yolların aranması, alternatiflerin geliştirilmesi ve karar verme süreçlerinde halkla iş birliği yapılmasıdır. Vatandaşların başvurularında ortaya çıkan sorunlara birlikte çözüm üretmek veya çözüme yönelik birlikte uygulama yapmak iş birliğinin temel noktasıdır. Bu noktada Beyaz Masanın başvurunun alınmasından sonuçlanmasına kadar geçen süre boyunca vatandaşla iş birliği faaliyetleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

Görüşmeci 2: *“Bire bir tabi ki temasta bulunmuyoruz. Ama yine kendisinin talepte bulunduğu noktada, onun bizi yönlendirmesiyle yine iş birliği yapmış oluyoruz aslında. Bir yoldaki sorunu bize iletmesi bile bana göre bir iş birliğidir.”*

Görüşmecilerin beyanları incelendiğinde hemen hemen hepsinin benzer

cevaplar verdiği görülmektedir. Görüşmecilere Beyaz Masanın vatandaşlarla olan iş birliği düzeyine yönelik soru sorulmuş, ancak görüşmeciler bilgilendirme, danışma ve dâhil etme düzeyine atıf yaparak cevap vermiştir. Çoğunlukla vatandaşlardan talep, öneri, şikâyet aldıklarını, bunları çözüme kavuşturmaya çalıştıklarını, çözüm sırasında kurulan iletişimi bir iş birliği düzeyi olarak gördüklerini açıklamışlardır. Ancak katılım düzeylerinde aşamalar arasında bir farklılık bulunmaktadır. İş birliğinin kendinden önceki aşamalardan farkı da katılımcıların artık görüş bildirmeye değil çözüme veya uygulamaya yönelik idareyle birlikte ortak çalışmalara imza atmasıdır. Bu çerçevede görüşmecilerin beyanlarıyla iş birliği aşamasının amacının uyuşmadığı görülmektedir.

Vatandaşlarla iş birliği yapılması kadar diğer kurum ve kuruluşlarla, paydaşlarla da iş birliği önemlidir. Çözüm veya uygulamaya yönelik ortak hareket edebilmek, koordinasyon ve eşgüdümün sağlanması STK gibi organize topluluklar için daha kolaydır. Bu bağlamda görüşmecilere Beyaz Masanın paydaşlarla ne düzeyde iş birliği yaptığına yönelik soru yöneltilmiştir.

Görüşmeci 11: “Kurum içinde bu iletişimi ve koordinasyonu sağlayacak özel bir birimimiz var. Zaten bunlar faaliyetler. Bu anlamda kendileri birimlerle fiili olarak görüşme sağlıyorlar, çalışma yapıyorlar.”

Beyaz Masanın diğer paydaşlarla olan iş birliği düzeyinin tespitine yönelik soruya görüşmecilerin verdiği cevaplar doğrultusunda katılımcıların çoğunun büyükşehir belediyesine bağlı birimleri, müdürlükleri veya iştirak şirketlerini paydaş olarak gördüğü anlaşılmaktadır. Ayrıca bunlarla vatandaşların talep ve önerilerinin karşılanması hususunda iş birliği içerisinde olduklarını ifade etmişlerdir. Bu birimlerle düzenli aralıklarla yapılan görüşmelerde fikir alışverişinin yapıldığını katılımcılar beyan etmiştir. Bununla birlikte bazı görüşmeciler sivil toplum kuruluşlarına ziyaretlerin gerçekleştiğini ya da olası bir iş birliği düzeyinin kurulabileceğini ifade etseler de somut bir iş birliği düzeyinin olmadığı anlaşılmaktadır.

Görüşmeciler genellikle koordinasyon birimlerinin olduğunu ve bu birimin diğer birimlerle iletişim halinde olduğunu belirtmişlerdir. İş birliği düzeyinde vatandaşlarla olduğu gibi belediyenin birimleri olan diğer paydaşlarla sorunlara birlikte çözüm üretilmektedir. Fakat görüşmeciler, problemlerin birlikte çözümü veya kamu hizmetinin paydaşlarla birlikte sunulması yerine Beyaz Masanın birimler arası koordinasyon misyonuna vurgu yapmıştır. Bu nedenle ‘irtibat’, ‘iletişim’ kavramlarını sıklıkla cevaplarında kullanmışlardır. Bu noktadaki birimler arasındaki bilgi alışverişini iş birliği düzeyi olarak görmüşlerdir. Ancak

halk katılımı spektrumunda dördüncü aşama olan iş birliği aşamasına göre değerlendirmek gerektiğinde Beyaz Masanın vatandaşlarla veya STK, meslek odaları, üniversiteler gibi paydaşlarla sorunun birlikte çözümü ya da kamu hizmetini birlikte sunmaya yönelik bir iş birliğinin olmadığı anlaşılmaktadır.

Yetki Vermeye Yönelik Bulgular: Siyasal katılım farklı düzeylerde gerçekleşmektedir. Otoriter yapılarda siyasal katılım, kural koyma yetkisine sahip elit kesimin meşruiyetinin tesis edilmesi için yığınlar tarafından oy verilmesini ifade ederken, özellikle çoğulcu demokratik sitemlerde geniş yurttaş katılımını ifade etmektedir (Eser ve Güler, 2015, s. 197). Zamanla demokratik sisteme geçişle birlikte idarenin kararlarına vatandaşlar, özel sektör veya STK'lar da ortak olmaya başlamıştır. Dolayısıyla oy kullanarak siyasal katılım gösterilmesinin ötesinde kararların bir kısmında ya da tamamında kamu otoritesinin dışındaki aktörler etkili olmaya başlamıştır. Bu noktada ifade edilen yetki verme, kararın yönetim yerine katılımcılara ait olmasını ifade etmektedir.

Vatandaşların karar alma sürecini Beyaz Masa örneğinde inceleyen bu çalışmada halk katılımı spektrumunun katılım düzeyleri veri analizinde kullanılmıştır. Spektrumun son aşaması yetki vermedir. Ancak Beyaz Masa İBB'ye bağlı bir yapıdır ve yetki verme yetkisi bulunmamaktadır ve görüşmeciler kendi fikirlerini ifade etmişlerdir. Bu konudaki sınırlılığa dikkat edilmesi gerekmektedir.

Uluslararası Halk Katılımı Derneği tarafından hazırlanan katılım spektrumunda son aşama olan yetki verme aşamasında nihai kararın vatandaşa ait olduğu vurgulanmaktadır. Bu bağlamda görüşmecilere Beyaz Masanın nihai kararı ne düzeyde vatandaşa bıraktığına yönelik soru yöneltilip fikirleri alınmıştır. Ancak yukarıda değinildiği gibi yasal olarak Beyaz Masanın karar verme yetkisi verme gibi bir yetkisi bulunmamaktadır. Burada görüşmecilerin fikirleri üzerinden değerlendirme yapılmıştır.

Görüşmeci 3: *“Karar verme noktası şöyle, vatandaşın iletmiş olduğu durumların uygunluğuna göre karar verildiği için tabi ki de tabiri caizse dolu talepler zaten vatandaşın beyanı üzerine kabul ediliyor.”*

Görüşmecilerin bu soruya vermiş oldukları cevaplar incelendiğinde halk katılımı spektrumunda son aşama olan yetki vermeyi karşılayacak bir ifade bulunamamıştır. Bazı görüşmeciler nihai kararın vatandaşa değil ilgili müdürlüğe ait olduğunu zaten açıklamıştır. Bazı görüşmeciler de ‘kararı vatandaş veriyor’ dese de aslında ifade edilenler katılım spektrumunun

ilk aşamalarına atf yapmaktadır. Görüşmeciler özellikle ‘vatandaşın talebini karşılamayı’ yetki verme aşaması olarak belirtmektedir. Ancak görüşmecilerin ifade ettiği bu husus, halk katılımı spektrumunda yer alan ve talep, öneri ve şikâyetlerin alınması, danışma ve bunların kararlara yansıtılması olan dâhil etme ile ilgilidir. Dolayısıyla Beyaz Masanın nihai kararı vatandaşa bırakma noktasında yetkisinin olmamasıyla tutarlı olarak görüşmecilerin ifadelerinde Beyaz Masanın vatandaşa karar verme yetkisini bırakmadığı anlaşılmaktadır.

Vatandaşların karar verme yetkisini kullanmasına yönelik Beyaz Masanın farklı olarak hangi fırsatları sunduğu soruya görüşmeciler, anket taraması yaptıklarını, mobil iletişim ve diğer iletişim noktalarında saha çalışmaları yaptıklarını ifade etmişlerdir. Bununla birlikte vatandaşların kendilerine 7/24 ulaşabildiklerini, bunun için gerekli altyapı ve teknik araçlar geliştirdiklerini ifade etmişlerdir. Ayrıca vatandaşların karar verme durumunda etkili olması için yönetim tarafından alınan kararları sorgulayıp itiraz etme haklarına sahip olduklarını, talep eden vatandaşların gerektiğinde müdürlükle yüz yüze görüşebileceklerini de vurgulamıştır. Görüşmecilerin, vatandaşların karar verme yetkisini kullanmaları için sunulan fırsatlara yönelik olarak gösterdikleri örnekler yukarıda ifade edildiği gibi yetki verme düzeyinden ziyade bilgilendirme veya danışma düzeyiyle ilgilidir.

Sonuç

Yapılan bu çalışmada Beyaz Masa uygulaması aracılığıyla İstanbul’da vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılım düzeyinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda Beyaz Masa personeliyle yapılan görüşmelerden elde edilen veriler Uluslararası Halk Katılımı Derneği tarafından hazırlanan katılım modeline göre analiz edilmiştir. Buna göre modelde yer alan bilgilendirme, danışma, dâhil etme, iş birliği ve yetki verme aşamalarına göre değerlendirme yapılmıştır.

Beyaz Masanın sahip olduğu güçlü teknik altyapı ve uzman personel desteğiyle 7/24 ulaşılabilir bir kurum olmasından ve vatandaşa en kısa sürede geri dönüş sağlamasından dolayı genel olarak bilgilendirme faaliyetlerinde başarılı olduğu görülmüştür. Bu konuda vatandaşların bilgi alma hakkı konusunda görüşmecilerin farkındalığı tespit edilmiştir. Ayrıca Beyaz Masadan bilgi alınmasında herhangi bir engelin olmadığı görüşmecilerin ifadelerinden anlaşılmıştır. Vatandaşların yapmış oldukları başvurularının durumuna yönelik bilgi paylaştıklarını, müdürlük ve işbirliklerin sorunların çözümüne yönelik performans değerlendirmesi yaptıklarını görüşmeciler belirtmiştir. Bununla birlikte vatandaşları

başvurularının durumları hakkında açık ve anlaşılır şekilde Beyaz Masanın bilgilendirdiği tespit edilmiştir. Aynı şekilde toplumun karar alma mekanizmalarına katılımını olumlu yönde etkileyen bir diğer husus da toplumun bilgilendirilmesidir. Bu noktada Beyaz Masa, toplumun büyük bir kısmını ilgilendiren, değişen veya yeni olan durumlar, politikalar, uygulamalar hakkında özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerini aktif kullanarak talep edildiğinde veya kendiliğinden toplumu bilgilendirmektedir. Toplanan bu verilere göre Beyaz Masanın, vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılım düzeyinin ilk aşaması olan 'bilgilendirme' aşamasında halk katılımı spektrumuna göre başarılı olduğu tespit edilmiştir.

Katılım düzeyinde ikinci basamak olan danışma aşamasında katılımcıların uygulama, süreç, personel davranışları gibi birçok unsur hakkındaki talep ve beklentileri tespit edilmektedir. Mülakatta bu konudaki fikirlerin ve Beyaz Masanın faaliyetlerinin net bir şekilde anlaşılması için vatandaşlara danışma düzeyleri ve danıştıkları konular sorulmuştur. Görüşmelerde memnuniyet anketleriyle vatandaşa danışıldığı, başvurular sonrasındaki görüşmelerden verilen hizmetlerin daha verimli ve kaliteli olması hususunda ve alınan kararlar hakkında geribildirim alındığı anlaşılmaktadır. Bu veriler ışığında halk katılımı modelinde belirtilen danışma aşamasında Beyaz Masanın etkin olduğu tespit edilmiştir.

Uluslararası Halk Katılımı Derneğinin halk katılımı modelinde üçüncü aşama olan dâhil etme aşaması, katılımcılarla süreç boyunca birlikte çalışma esasına dayalıdır. Bu aşamada katılımcılardan gelen talep, öneri ve şikâyetler kararlara yansıtılmaktadır. Beyaz Masa vatandaşın kentle ilgili beklentilerini, taleplerini, endişelerini kayıt altına alarak ilgili birim aracılığıyla müdürlüklere ve iştiraklere ileterek yeni düzenlemeler veya politikalar talep etmektedir. Beyaz Masanın vatandaşlardan gelen başvurular sonucunda BİT'ler aracılığıyla oluşmuş kentsel verileri ilgili müdürlüklerle paylaştığı anlaşılmaktadır. Bu bağlamda Beyaz Masanın dâhil etme aşamasında başarılı olduğu görülmektedir. Ancak, vatandaşların olduğu kadar STK, meslek odaları, özel sektör veya üniversiteler gibi diğer paydaşların da talepleri alınarak kararlara yansıtılması dâhil etme aşamasını daha da etkin kılacaktır.

Dördüncü aşama olan iş birliği aşamasında vatandaşın katılım düzeyi yüksektir. İş birliği aşamasındaki amaç çözümün belirlenmesi, alternatiflerin geliştirilmesi ve karar aşaması da dâhil olmak üzere tüm süreç boyunca halkla iş birliği yapmaktır. Vatandaşlar iş birliği düzeyinde yalnızca fikirlerini ifade etmez, aynı zamanda aktif bir şekilde çözümün bir

parçası olmaktadır. Bu amaç doğrultusunda iş birliğinin olup olmadığına yönelik soruya görüşmeciler bilgilendirme, danışma ve dâhil etme düzeylerine yönelik cevaplar verirken bazı görüşmeciler de Beyaz Masanın vatandaşla iş birliği düzeyinin olmadığı cevabını vermiştir. Bu cevaplar doğrultusunda Beyaz Masanın halk katılımı spektrumunda yer alan iş birliği aşamasında etkin olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca iş birliği düzeyinde vatandaşlarla olduğu gibi paydaşlar da çözümün bir parçası olabilmektedir. Bu bağlamda sivil toplum kuruluşlarının iş birliği düzeyinde yer almadığı, buna karşın büyükşehir belediyesine bağlı müdürlük ve iştiraklerle iş birliği yapıldığı görüşmecilerin cevaplarından tespit edilmiştir.

Uluslararası Halk Katılımı Derneğinin katılım modelinde son aşama olan ve katılım düzeyini tamamlayan yetki verme aşamasında nihai karar katılımcılara bırakılmakta ve verilen karar uygulanmaktadır. Beyaz Masanın bu hususta yetkisinin olmadığı görülmektedir. Ayrıca görüşmecilerin beyanlarından vatandaşa karar verme yetkisini bırakmadığı anlaşılmaktadır. Bu noktada halk katılımı modelinde yetki verme aşamasında Beyaz Masanın etkin olmadığı tespit edilmektedir.

Gerçekleştirilen bu çalışmada İstanbul'da vatandaşların Beyaz Masa aracılığıyla karar alma mekanizmalarına katılımını Uluslararası Halk Katılımı Derneğinin hazırlamış olduğu halk katılımı spektrumuna göre tespit etmek amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda bilgilendirme, danışma, dâhil etme, iş birliği ve yetki vermeye yönelik sorular kullanılmıştır. Bu sorulara verilen cevaplara göre halk katılımı spektrumunun bilgilendirme aşamasından yetki verme aşamasına doğru vatandaş katılımının artan düzeyi göz önüne alındığında Beyaz Masa ile vatandaşların karar alma mekanizmalarına katılım düzeylerinin bilgilendirme, danışma ve dâhil etme aşamalarını kapsayan geliştirilebilir/artırılabilir aşamada olduğu görülmüştür.

Ek Beyan / Declaration

Makalenin tüm süreçlerinde TESAM'ın araştırma ve yayın etiği ilkelerine uygun olarak hareket edilmiştir.

Bu çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Yazarlar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

In all processes of the article, TESAM's research and publication ethics principles were followed.

There is no potential conflict of interest in this study.

The authors declared that this study has received no financial support.

The authors contributed equally to the study.

Kaynakça

Akdal, T. ve Gezgin, S., (2018). *Dijital siyaset ile siyasal katılımın değişen kimliği ve dili*. PICS 2018 International Political Communication Symposium in Theory and Practice (pp.89-103). Aydın, Turkey.

Aksu, H. ve Kurtuluş, H. (2011). Yerel temsil ve katılım açısından Sivas belediye meclisi. *Türk İdare Dergisi*, 470, 113-132.

Aktan, E. (2017). *Sosyal medya ve siyasal katılım*. (Birinci Baskı). Eğitim Kitabevi Yayınları.

Aras, E. ve Altınok, E. B. (2009). Türkiye’de bilgi edinme hakkı ve uygulama sorunları. *Ankara Barosu Dergisi*, 1, 107-112.

Aristoteles. (2010). *Politika* (Ersin Uysal Çev.). İstanbul: Dergah Yayınları.

Arnstein, S. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35, 216-224.

Aydın, A. (2019). Olumlu ve olumsuz manası ile siyasal katılım türlerinin incelenmesi. *OPUS–Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 10(17), 2019-2138.

Aydın, A. (2018). Siyasal katılım kademelerinin incelenmesi ve Lerner’in siyasal katılım kademelerinin dönüşümü. *Çukurova Araştırmaları*, 4(2), 156-164.

Bayrakçı, E., Kahraman, S. ve Dinçer, S. (2018). Demokratik yerel yönetim anlayışının güçlendirilmesinde kent konseylerinin rolü: Karşılaştırmalı analiz ve öneriler. *Journal of Social And Humanities Sciences Research (JSHSR)*, 5(25), 2230-2252.

Canbaz, S., Eyidiker, U. ve Poyraz, E. (2019). Siyasal katılım ve üniversite

öğrencilerinin siyasal katılıma bakışı: Babaeski meslek yüksekokulu örneği. *International Social Sciences Studies Journal*, 5(35), 2537-2551.

Checkowaya, B., Allison, T. ve Montoya C. (2005). Youth participation in public policy at the municipal level. *Children and Youth Services Review*, 27, 1149 – 1162

Crick, B. (2002). *Demokrasi* (Birinci Baskı). İstanbul: Dost Kitabevi Yayınları.

Çitçi, O. (1996). Temsil, katılma ve yerel demokrasi. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 5(6), 5-14.

Dahl, R. (2010). *Demokrasi üzerine* (Betül Uysal, Çev.). İstanbul: Phoenix Yayınları.

Doğan, K. C. (2016). Postmodern kamu yönetimi, yerel yönetimler ve katılım: Yerel yönetim odaklı bir yaklaşım. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 73-99.

Eser, H. B. ve Güler, Ö. (2015). İnternet ve sosyal ağların siyasal katılım üzerine etkisi- SDÜ örnek olayı. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(12), 196-219.

Güven, A. ve Alan, Ç. (2019). Türkiye’de yerel demokrasiyi güçlendirme aracı olarak yönetim ve yerel yönetimlerde işleyişi. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 11(1), 47-61.

Habermas, J. (1999). Demokrasinin üç normatif modeli, demokrasi ve farklılık Seyla Benhabib (Ed.), (Zeynep Gürata, Cem Gürsel, Çev.). İstanbul: WALD.

Heywood, A. (2017). *Siyaset teorisine giriş*. (Sekizinci Baskı). İstanbul: Küre Yayınları.

İzci, F. ve Sarıtürk, M. (2019). Demokratik toplumlarda halkın yönetime katılımı: Yönetime katılım ve yönetim ilişkisi. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 2(2), 498-517.

Kesgin, B. (2013). E-Dönüşüm ve E-Belediyecilik: Katılma ve yönetim sorununda yoksullar. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(2).

Lebrument, N. et Al. (2021). Triggering participation in smart cities: Political efficacy, public administration satisfaction and sense of belonging as drivers of citizens’ intention. *Technological Forecasting and Social Change*, 171.

Övünç, M. (2013). Yeni medya ve dijital demokrasi: Siyasal yaşamdaki görünüşleri olarak ABD örneği. *Dicle Üniversitesi 1. Uluslararası Siyasal İletişim Demokrasi ve Yeni Süreçler Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Diyarbakır: 21 – 23 Kasım 2013, 97-112.

Önder, Ö. (2013). Yerelleşme ve yerel demokrasinin güçlendirilmesi bağlamında yerel katılım. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 9(18), 311-326.

Sartori, G. (1996). *Demokrasi teorisine geri dönüş*. (Birinci Baskı). Ankara: Yetkin Yayınları.

Simonofski, A. et al. (2021). Engaging citizens in the smart city through participation platforms: A framework for public servants and developers. *Computers in Human Behavior*, 124, 1-11.

Uslu, İ. A. ve Yılmaz, H. H. (2017). Yerel yönetimlerde katılımçılık: Kent konseylerinin rolü ve bir yapılandırma önerisi. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 27(1), 113-145.

Uyar, A. ve Mecek M. (2016). Kent bilincinin oluşturulması ile hizmet pazarlaması aracı olarak beyaz masa uygulaması ve hukuki yapısı: Afyonkarahisar belediyesi örneği. *Paradoks Ekonomi Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 11, 143-57.

Ünal, S. (2018). Düşük maliyetli alternatif siyasal katılım biçimi, 90 sonrası genç kuşağın siyasal kayıtsızlığı mit mi gerçek mi? *TESAM Akademi Dergisi*, 5(2), 249-296.

Yaş, H. ve Yaş, S. Z. (2017). Yerel siyasete katılımın belirleyicileri: Edirne kent merkezinde bir model denemesi. *Elektronik Siyaset Bilimi Araştırmaları Dergisi*, 8(1), 75-89.

Yavaş, H. ve Demir, K. A. (2014). Kent yönetimlerinde siyasal katılım ve temsil yet sorunu: Belediye meclislerinin etkililiği üzerine kuramsal bir tartışma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(34), 890-904.

Yaylı, H. ve Pustu, Y. (2008). Yerel demokrasinin ilkeleri. *Karadeniz Araştırmaları*, 16, 133-153.

Yıldırım, A. ve Yıldırım, K. E. (2018). Belediyelerde katılımcı demokrasinin gelişiminde beyaz masa uygulamasının etkinliği: Erzurum Büyükşehir Belediyesi örneği, *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 5(7), 46-57.

Yolcu, N. (2017). Siyasal katılım düzeyi ve siyasal toplumsallaşma araçlarına yönelik güven ölçümü: Kocaeli ili üzerine ampirik bir çalışma. *Erciyes İletişim Dergisi*, 5(1), 40-58.

5393 Belediye Kanunu, (2005). Resmi Gazete. 25874, 13.07.2005.

İstanbul İstatistik Ofisi (2020). Erişim tarihi: 09.03.2021, <https://istatistik.istanbul/bulten.html?id=72>.

Kazan, H. (2016). Erişim tarihi: 19.08.2020, <http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/bilarstekau202.pdf>.

Matti, Nelimarkka ve diğerleri (2014). Erişim tarihi: 07.03.2021, http://blogs.oii.ox.ac.uk/ipp-conference/sites/ipp/files/documents/IPP2014_Nelimarkka.pdf.

Uluslararası Halk Katılımı Derneği (IAP2) (2018). Erişim tarihi: 07.03.2021, https://cdn.ymaws.com/www.iap2.org/resource/resmgr/pillars/Spectrum_8.5x11_Print.pdf.