

Research Article | Araştırma Makalesi

Türkiye’de yerel yönetime katılım: büyükşehir belediyelerinin Twitter hesapları üzerinden bir analiz*

İpek Didem Göçoğlu

Mehmet Devrim Aydın

Doktorant, Süleyman Demirel Üniversitesi, gocogluipek@gmail.com, [0000-0003-4032-7174](tel:0000-0003-4032-7174)Prof. Dr., Hacettepe Üniversitesi, mdaydin@hacettepe.edu.tr, [0000-0001-8959-6194](tel:0000-0001-8959-6194)

Corresponding author/Sorumlu yazar: İpek Didem Göçoğlu

gocogluipek@gmail.com

Öz

Belediyeler, vatandaşların yerel politikalara katılımını teşvik etmek ve onların yerel hizmetlerden memnuniyetlerini geri bildirimlerle iletmelerini sağlamada birincil yerel yönetim mecralarıdır. Bu nedenle, temel yönetim birimleri olarak nitelendirilebilecek olan belediyelerin vatandaşlarla güçlü iletişimi, yerel katılım mekanizmalarının güçlendirilmesinde sıklıkla tercih edilen bir alternatif haline gelmiştir. Sosyal medya platformlarından Twitter, belediye yönetimleri ve vatandaşlar arasında sağladığı anlık ve çift yönlü iletişim ve etkileşim sayesinde, kamu politikalarına vatandaş katılımını sağlamanın önemli bir aracı olma potansiyeline erişmiştir. Bu noktada, Twitter’ın yerel yönetimlerde politika yapım sürecine halk katılımının sağlanmasında belediyelere nasıl katkı sağladığı ve bu sağladığı katkının yerel katılım düzeyini nasıl etkilediği önemli bir araştırma sorusu olarak ortaya çıkmaktadır. Halk katılımı seviyelerini Kamusal Katılım Yelpazesi, Arnstein’in Katılım Merdiveni ve White’ın Katılım Tipolojisi olmak üzere üçlü bir bağlamda analiz eden bu çalışma, Türkiye’deki büyükşehir belediyelerinin kamu politikalarına halk katılımının sağlanmasında sosyal medya kullanımını Twitter özelinde incelemektedir. Çalışmada, Türkiye’deki büyükşehir belediyelerinin Twitter’da seçilen ve 1 Nisan 2019’dan 1 Nisan 2020 tarihleri arasında paylaştıkları toplamda 39.972 adet tweete içerik analizi uygulanmıştır. Araştırmanın bulgularına bakıldığında büyükşehir belediyelerinin Twitter kullanımının, mevcut halk katılımını politika yapım sürecinde bir üst düzeye çıkartmakta yetersiz kaldığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Halk Katılımı, Twitter, Büyükşehir Belediyeleri, Yerel Yönetimler

JEL Kodları: L32

Participation in local government in Türkiye: an analysis through the Twitter accounts of metropolitan municipalities

Abstract

Municipalities, as fundamental administrative units, play a vital role in fostering citizen participation in local policies and facilitating feedback regarding satisfaction with local services. Consequently, the strong communication and engagement between municipalities and citizens have evolved into a pivotal mechanism for enhancing local participation. Within this context, Twitter, as a social media platform, has emerged as a prominent tool that enables instant, two-way communication and interaction between municipal governments and citizens, thus cultivating citizen involvement in public policies. This study examines the use of social media, specifically Twitter, in providing citizen participation in public policies of metropolitan municipalities in Türkiye. At present, the inquiry into the role of Twitter in facilitating public participation within municipal contexts and its impact on the magnitude of local civic engagement represents a pertinent and critical research inquiry. This investigation seeks to scrutinize levels of public involvement through a multifaceted lens, encompassing the Public Participation Spectrum, Arnstein’s Participation Ladder, and White’s Participation Typology. It delves into the utilization of social media, with a specific focus on Twitter, as a mechanism for enhancing public involvement in the formulation and execution of public policies within Turkish metropolitan municipalities. In the study, content analysis was applied to 39,972 tweets shared by metropolitan municipalities in Türkiye on Twitter in the selected period, 1 April 2019 - 1 April 2020. The overarching conclusion drawn from this research, informed by the outcomes yielded by the three participation theories, unequivocally demonstrates that the adoption of Twitter by metropolitan municipalities falls significantly short of elevating extant levels of public participation to a more advanced stage.

Keywords: Public Participation, Twitter, Metropolitan Municipalities, Local Governments

JEL Codes: L32

* Bu çalışma Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı’nda birinci yazar tarafından ikinci yazarın danışmanlığında tamamlanmış olan “Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Sosyal Medya Kullanımı ve Yerel Katılım: Büyükşehir Belediyelerinin Twitter Hesapları Üzerinden Bir Analiz” başlıklı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

How to cite this article / Bu makaleye atıf vermek için:

Göçoğlu, İ. D., & Aydın, M. D. (2024). Türkiye’de yerel yönetime katılım: büyükşehir belediyelerinin Twitter hesapları üzerinden bir analiz. *KOCATEPEİİBFD*, 26(1), 18-32. <https://doi.org/10.33707/akuuibfd.1362996>

Extended Summary

The issue of public participation in the formulation of public policies has garnered considerable attention in Türkiye, with numerous studies investigating both its theoretical underpinnings and practical manifestations. These scholarly endeavors are dedicated to exploring the facets of public engagement within the democratic framework and delve into diverse mechanisms of participation by examining various practical instances. Concurrently, the advent of the digital transformation within the realm of public administration has ushered in novel paradigms in public participation, both in the broader context and within the purview of local policies, thereby becoming a focal point in recent research endeavors. In this context, studies employing diverse analytical approaches to investigate the role of new media and social media in policy participation have also started to feature prominently within the Turkish academic literature.

While research on public participation in governance and policy-making in Türkiye has reached a certain level of maturity, there remains a notable dearth of studies specifically analyzing this issue within the prominent realm of social media platforms -a potent channel for fostering citizen engagement. Existing studies in this domain are relatively limited. Consequently, substantial gaps persist in the academic literature, particularly concerning research that scrutinizes the manifold participatory functions afforded to citizens by social media platforms through an analysis grounded in primary data. This study seeks to bridge this knowledge gap, with a particular emphasis on local participation, by endeavoring to ascertain the purposes for which metropolitan municipalities in Türkiye employ Twitter, the most widely used social media platform, and to what extent these administrations have successfully realized or attempted to realize the objective of enhancing local participation. To this end, the first section of the study delves into the relational dimensions that connect local participation and social media, while the subsequent research segment entails a comprehensive content analysis undertaken by sampling the Twitter accounts of 30 metropolitan municipalities across Türkiye.

The findings reveal that, upon an examination of citizen interactions, it becomes apparent that municipalities tend to maintain a surplus of content that predominantly aligns with the Corporate Information category, as opposed to content that falls within the purview of the Direct Public Participation codes. This suggests that there is a dearth of practices genuinely transforming citizens into stakeholders of municipal governance. In consonance with the Institutional Participation Spectrum Theory, municipalities predominantly find themselves situated at the Information and Consultation stage in their pursuit of facilitating public participation. Involving, Collaborating, and Delegating stages often appear to be underrepresented. To illustrate further, certain municipalities frequently respond to citizens on Twitter; however, this may not necessarily translate into tangible evidence of transparency. In other instances, where municipalities utilize Twitter primarily for corporate information dissemination, evidence of Direct Public Participation or accountability may be conspicuously absent. When evaluated through the lens of Arnstein's seminal theory, a survey conducted by a municipality, for instance, to select the color of public buses, remains at a rudimentary level, failing to incorporate the public into any substantive administrative processes. In accordance with White's (1996) Typology, participation in these practices occurs in a nominal fashion, considerably removed from a transformative and representative approach.

Upon scrutinizing the Twitter accounts of certain municipalities, it becomes apparent that there is scant evidence of meaningful public participation. The exclusive use of Twitter for the dissemination of Corporate Information underscores a notable shortfall in citizen engagement and transparency. Consequently, municipalities validate their actions by apprising citizens of their initiatives and occasionally soliciting feedback on select matters. While this engenders citizen involvement in decision-making processes to some extent, it does not afford them the opportunity for broader-scale involvement in governance.

In light of the study's findings, it is evident that all metropolitan municipalities should leverage social media, a paramount tool within the information society, and Twitter, in particular, the most widely adopted social media platform among public institutions and decision-makers. Such utilization should be optimized to foster enhanced public participation. Twitter, characterized by its facile, real-time, and interactive communication capabilities, along with its Survey feature, stands out as a potent tool for effectively soliciting policy input from the public. Regrettably, the studied municipalities have underutilized this feature. Therefore, harnessing this application for this specific purpose has the potential to yield substantial contributions to bolster local participation.

Giriş

Vatandaşın yönetime katılması, eski çağlardan itibaren demokrasinin gerçekleşmesinde bir ön kabul olarak geçerliliğini korumuştur. Böylece yerel yönetimler vatandaşların yönetime katılmasının pratiğinin yapılabileceği ve bu pratiğin daha sonra yönetim sürecinin diğer aşamalarına da etki edebileceği uygulama sahaları olarak görülmüşlerdir (Hill, 1974, ss. 49-51). Halk katılımına dair alan yazınında farklı görüşler bulunmakla birlikte, genel algının halkın yönetime dâhil oldukça demokrasinin gelişeceği yönünde olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Diğer yandan, yerel yönetimlerin güçlendirilmesi de çoğulcu demokrasi açısından güçlendirici bir unsur olarak ele alınmaktadır (Yılmaz ve Telsaç, 2021). Alan yazınında yer alan katılıma dair

bazı kuramlara (White, 1996, s. 7; IAP2, 2018; Arnstein, 1969, s. 217), bakıldığında ise çeşitli basamaklardan veya aşamalardan meydana gelen katılım süreçleri göze çarpmaktadır. Kuramlarda genel anlamıyla halk katılımı belirli kategorilere ayrılarak, bu kategoriler sonucundaki çıktılar katılımın olmadığı seviyeden katılımın en üst seviyeye ulaştığı aşamalara doğru ilerlemektedir.

Türkiye’de yerel katılımın sağlanmasına dair oluşturulmuş çeşitli mekanizmalar ise genellikle kanun içerisinde güvenceye alınmıştır. Özellikle Belediye Kanunu (2005) incelendiğinde mahalle ve mahalle muhtarlıkları, hemşeri hukuku, kent konseyi, belediye meclisi toplantıları, ihtisas komisyonları, stratejik plan ve başka bazı düzenlemeler yerel katılımın sağlanması amacıyla oluşturulmuştur. Bunların yanı sıra seçimler, referandum, bilgi edinme ve dilekçe hakkı, e-belediye gibi diğer uygulamalar da yerel katılımın sağlanmasında önemli aşamaları temsil etmektedir. Özer ve Kartal (2021, ss. 513-517) Türkiye’deki yerel yönetim katılım mekanizmalarını dönemsel olarak geniş kapsamda ele almaktadır. Yazarlara göre, özellikle 1982-2004 arası dönemde, gelecek atölyeleri, halk günleri, dilekçe, beyaz masa, yerel referandum, semt dayanışma merkezleri, yuvarlak masa ve halk toplantıları, halk günleri, meclis toplantılarına katılım ve Yerel Gündem 21 mekanizmaları etkilidir. 2004’ten günümüze kadar olan süreçte ise kent konseyleri, gönüllü ve dayanışmacı örgütlenmeler, hemşeri hukuku, ihtisas komisyonları, e-belediyecilik ve mobil belediyecilik gibi uygulamalar etkinlik kazanmıştır. Bu örnekte de olduğu gibi son iki mekanizma teknolojiye bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Öyleyse, günün koşullarında katılımın yerel düzeyde sağlanabilmesi için gelişmiş bir bilgi teknolojisinin ülkede uygulama alanı bulabilmesi ve sivil toplumca yeterince kullanılabilmesi (Ökde ve Tekbaş, 2023) önem arz etmektedir. Böylece vatandaşlar yerel düzeyde yönetime katılım sağlayabilmek adına çeşitli uygulamalardan veya yöntemlerden faydalanabilecektir. Katılımın herkesçe ve kolaylıkla gerçekleştirilmesinin bir yolu da sosyal medya uygulamalarıdır. Web 1.0’ın zamanla yerini Web 2.0’a bırakması ve Web 2.0’ın eskiye göre etkileşime açık bir platform meydana getirmesi sosyal medya uygulamalarını da hayata geçirmiştir. Böylece formlar internet uygulamalarına, duyurular sözlü iletişime, bilgi portalları ise etkileşime açık platformlara dönüşmüştür (Aghaei vd., 2012, s. 3). Küresel dünyada aktif olarak 5 milyar kişinin Web 2.0’ın en büyük yansımalarından birisi olan sosyal medyaya erişim sağlanması, yönetimleri de sosyal medyayı aktif olarak kullanmaya itmiştir (Gruzd & Roy, 2016, s. 80). Yerel yönetimler de bu durumdan etkilenmiş ve sosyal medyayı çeşitli fonksiyonlarda kullanmaya başlamışlardır.

Türkiye’de halkın kamu politikalarına katılımı konusu özellikle teorik ve uygulama boyutlarında çeşitli çalışmaların odak konusunu oluşturmuştur (Eriş ve Akıncı, 2019; Özer ve Kartal, 2021; Aygün ve Kömürçüoğlu, 2023; Erdoğan, 2019). Söz konusu çalışmalar, özellikle halkın yönetime katılımını demokrasi çerçevesinde ele almakta ve katılımın çeşitli mekanizmalarını farklı uygulama örnekleri üzerinden araştırmaktadır. Diğer yandan kamu yönetiminde yaşanan dijital dönüşümün (Utlu ve Er, 2021; Göçoğlu, 2020) genel ve yerel politikalara halk katılımında ortaya çıkardığı yeni pratikler de son dönem çalışmalarının odağı haline gelmiştir. Bu bağlamda, politikalara katılımında yeni medya (Yayla, 2021), sosyal medya (Göçoğlu, 2022; Şener vd., 2015; Yeşildal, 2019; Olkun vd., 2018) üzerine çeşitli analizler uygulayan çalışmalar da Türkçe alan yazınındaki yer almaktadırlar.

Türkiye’de halkın yönetime ve politikalara katılımını odak alan çalışmalar her ne kadar görece olgunluğa ulaşmış olsa da konuyu etkin katılım mekanizmalarından biri haline gelen sosyal medyanın (Göçoğlu ve Aydın, 2015) önde gelen platformları özelinde analiz eden çalışmalar henüz kısıtlıdır (Balci ve Sarıtaş, 2015; Demirhan, 2023; Bal ve Delal, 2019). Türkiye’de sosyal medya kullanımının yıllar bazında artış eğiliminde olması, sosyal medya platformlarının kamu politikalarına halk katılımı sağlanmasındaki fonksiyonunun da güçleneceğine dair olumlu sinyaller vermektedir. Bu noktada, We Are Social, Hootsuite ve Kepios iş birliğiyle hazırlanan Türkiye’de internet ve sosyal medya kullanımı 2020 ve 2022 raporlarına (We Are Social, 2020; 2022) göre, ülke genelindeki sosyal medya kullanan kişi sayısı 2018’de 51 milyon, 2019’da 52 milyon, 2020’de 54, 2022’de ise 69.95 milyon kişi olarak belirlenmiştir. Twitter özeline bakıldığında ise, yine aynı raporda, ülke genelindeki kullanıcı sayısının 16.1 milyon olduğu vurgulanmaktadır. Bu rakam ise nüfusun yaklaşık %20’sine tekabül etmektedir. 13 yaş altı kullanıcılar kapsam dışı bırakıldığında ise bu oran %23.6’ya yükselmektedir. Bu noktada, özellikle Twitter’ın vatandaşlara sunduğu farklı katılım fonksiyonlarını çeşitli katılım kuramları bağlamında ve birincil veriler temelinde analiz ederek araştıran çalışmalar konusunda alan yazınında geniş boşluklar bulunmaktadır. Katılım mekanizma ve kuramlarını çeşitli uygulamalar özelinde ele alan çalışma (Aygün ve Kömürçüoğlu, 2022) sayısı bir hayli sınırlıdır. Söz konusu boşluğa yerel katılım odağında önemli ve kapsamlı bir katkı sağlanması umulan bu çalışmanın amacı, Türkiye’deki büyükşehir belediyelerinin Twitter’ı hangi amaçlarla kullandıklarını saptamak ve bu yönetimlerce yerel katılımı sağlama amacının hangi boyutlarda gerçekleştirildiğini ya da gerçekleştirilmeye çabalandığını belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda çalışmanın ilk kısmında yerel katılım ve sosyal medya konusunun ilişkisel boyutları ele alınmakta ve araştırma kısmında ise Türkiye’de bulunan 30 büyükşehir belediyesinin Twitter hesapları üzerinden geniş çaplı bir içerik analizi gerçekleştirilmektedir.

1. Literatür Taraması: Yerel Katılım ve Sosyal Medya

Çalışmanın bu kısmında öncelikle yerel katılım ve sosyal medya ile ilişkisi, ardından ise yerel katılıma ilişkin kuramlar ele alınmaktadır.

1.1. Yerel Katılım Üzerine Genel Bir Bakış

Yönetime halk katılımının amaçları ve boyutları geniş kapsamlı ve çeşitli olabilmektedir. Özellikle sosyal olarak dışlanan grupları katılımcı bir yaklaşımla yönetime dâhil etmek, sosyal uyumu arttırabilmek adına oldukça önemlidir. Bu nedenle hem hizmet sunumunun kalitesini arttırabilmek hem de daha iyi politikalar oluşturabilmek adına hizmet sunumunda katılımcılığa önem veren yaklaşımlar değer kazanmaktadır (Barnes, 1999, s. 61). Alan yazınının genelinde, yerel katılım ile ilgili söylemlerin zıt kutuplarını Joseph Schumpeter ve Jean-Jacques Rousseau'nun temsil ettiği görülmektedir. Schumpeter, *Capitalism, Socialism and Democracy* adlı kitabında yerel katılımın demokrasinin bir çıktısı olarak ele alınmasının gereksiz olduğu, hatta katılımın boyutunun yalnızca oy verme ile sınırlı tutulmasının gerekliliğini belirtmiştir. Buna karşıt bir görüş belirten Rousseau'nun 1762 tarihli *Du Contrat Social* adlı eserine göre ise her bireyin politika yapımı ve karar alma sürecine katılımı oldukça değerli ve önemlidir (Michels, 2006, s. 324). Alanda önemli bir düşünür olan Dahl'ın söylemlerine bakıldığında ise Schumpeter'in görüşlerine daha yakın bir mesafede durduğu görülmektedir. Nitekim düşünür, seçimlerin demokrasiyi güçlendirmede önemli bir rol oynadığını ancak nüfusun yönetime yüksek oranda katılmasının ve özellikle düşük gelirli grupların fazlasıyla siyasallaşmasının, onları genellikle radikal ve otoriter düşünceye itmekte olduğunu belirtmiştir. Böylece ilgili grupların fazlasıyla siyasallaşması, demokrasinin temel normları hakkındaki fikir birliğini tehdit eder niteliğe ulaşabilmektedir (Dahl, 1985).

Çelik ve Usta (2010, s. 132) Bentham, Mill ve Tocqueville'nin katılıma dair fikirlerine değinerek, Bentham'ın katılımın gerçek anlamda sağlanabilmesi için yerel yönetimlerin geliştirilmesine vurgu yaptığını belirtmektedirler. Araştırma doğrultusunda Mill'in (1975a; 1975b) katılımın sağlanabilmesinin öncelikle yerel düzeyde gerçekleşmesi gerekliliği söylemine vurgu yapılırken, Tocqueville'nin (1994), Amerika'daki merkezîyetçilikten uzak ve yerel odaklı yapıyı örnek göstererek, yerel katılımın önemine vurgu yapmasına değinilmiştir. Bununla birlikte Mill'e göre demokrasinin öğrenilmesi yerel seviyede başlamaktadır. Böylece yerel katılımın sağladığı fayda üçe ayrılabilir. İlk olarak, yerel katılımın eğitici bir işlevi vardır. Böylece vatandaşın kişisel gelişimine de katkıda bulunarak, kişileri yerel halk statüsünden çıkararak kamu odaklı vatandaş statüsüne getirmektedir. Yerel katılımın bir diğer faydası da hükümeti meşrulaştırmasıdır. Katılım sonucunda kurallar herkes için geçerliliğini sağlamaktadır. Son olarak ise yerel katılım, bütünüleyici bir fayda sağlamaktadır. Vatandaş yönetime ve politika yapımı sürecine katıldıkça içinde bulunduğu topluluğa olan aidiyeti artmaktadır (Michels, 2006, s. 326).

Yerel demokrasinin sağlanabilmesinin ön koşulu olarak görülen yerel katılım, bilgilendirme ve politika yapımına vatandaş katılımını içerdiği gibi, kamunun eylemlerini vatandaşın denetleme yetkisini de beraberinde getirmelidir. Bunların yanında yerel katılımın ve yerel demokrasinin sağlanabilmesi için gerekli bir başka ön koşul ise vatandaş tarafından seçilen ve vatandaşa karşı sorumlu olan yerel temsilcilerin varlığıdır (Kalabalık, 2005: 148). Halkın katılımını seçimlerle sınırlandırılmak yerine süreklilik arz etmesi, yerel yönetimleri de seçmenlerine karşı daha bilinci ve sorumluluk sahibi kılabilecektir. Böylece yerel halk, kendini ilgilendiren problemler hakkında sonucun değil, sürecin de bir parçası haline gelebilecektir (Pustu, 2005, s. 129). Halkın doğru ve sağlıklı bilgi alabilmesi adına yönetim ile vatandaş arasında doğru bir iletişim ağı kurulması ve sürekli bilgi aktarımı da denetimi güçlendireceği gibi demokrasiye de geliştirmektedir.

Beklentileri artan vatandaşın memnuniyetini sağlayabilmek adına özellikle hizmet sunumunda kendine en yakın birim olan belediyelerin halkla ilişkiler olgusuna önem vermesi, katılımın sağlanması açısından önemli basamaklardan birini oluşturmaktadır. Nitekim yerel halkın güvenini kazanmak ve halkın desteğini sürekli sağlayabilmek, halkla ilişkilerin geliştirilmesi ile mümkün olabilmektedir (Sezgin, 2011, s. 96). Halka ilişkilerin en önemli aşaması olan halkı bilgilendirme sürecinin sağlıklı yürütülebilmesi, kurum ile vatandaş arasındaki bağı yıpratmaktadır. Olası problemlere örnek olarak halkın resmi süreçlerle ilgili belgeleri ve bilgileri takip etme alışkanlığının olmaması, bilgiye kolay ulaşımın sağlanamaması, halkın bilgi akışını sağlayan enformasyon kanalları ile iletişiminin olmaması ve bilgi ve belgelerde yer alan resmi ve terimlere dayalı dilin halk tarafından anlaşılabilir olarak takip etmesini zorlaştırması gösterilebilecektir (Doğan, 2013, ss. 178-179). Bu zorluğun aşılması, içinde bulunulan dönemde ortaya çıkan gelişmelerle mümkün olmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı değişim ve dönüşümler, belirli kavramların tanımını değiştirdiği gibi, belirli uygulamaların da işleme sürecini dönüştürebilmektedir. Dönüşümün siyasete yansımaları e-demokrasi, ekonomik hayata yansımaları e-ticaret, devletin uygulamalarına yansımaları ise e-devlet şeklinde gerçekleşmiştir (Yıldız, 2002, s. 77). Devletin hizmet sunumunun dijitalleştiği bir uygulama olan e-devlete dair yapılan çalışmalarda genellikle çıktı odaklı bir tutum izlendiği görülmektedir. Yıldız ve Polat, (2012, s. 628) bu tutumun yanı sıra, e-devlet uygulamasını oluşturan girdiler, kullanılan insan kaynağı, katılımcı mekanizmalar, uygulamanın başında yer alan atanmış veya seçilmiş kişilerin uygulamaya dair görüş ve önerileri gibi konulara da değinilmesinin faydalı olacağını belirtmiştir.

1.2. Bilgi Toplumunda Yerel Katılım ve Sosyal Medya

2003 yılında yapılan Dünya Bilgi Toplumu Zirvesine 176 ülkeden birçok üst düzey isim katılmıştır. Zirvede teknolojinin bilgi çağını başlattığı ve ülkelerin eğitilmiş bir bilgi toplumu oluşturma ve bu süreçte çevreyi koruyarak milyonlarca insanın hayatını iyileştirme görevine ve fırsatına vurgu yapılmıştır. Zirvenin sonunda ise 18 maddeden oluşan bir bildiri yer almıştır. Deklarasyonda yer alan maddelerden birinde ülkeler insan odaklı ve kalkınmaya yönelik politikalar oluşturacaklarını bildirmiştir. Buna göre bilgi

toplumunda insanların üretmelerine, bilgiye erişimlerine veya birlik olmalarına engel bir durum teşkil edilmeyecektir. Böylece kişiler ve topluluklar Uluslararası İnsan Hakları Bildirisinde de yer aldığı üzere daha iyi ve sürdürülebilir bir gelecek için tüm potansiyellerini sergileme fırsatı elde edebileceklerdir (WSIS, 2005). Aynı zamanda bildirgeyi imzalayan ülkeler, bilimin bilgi toplumunun temeli olduğunu kabul etmiş ve böylece bilimsel bilginin herkesle paylaşılması gerekliliğine vurgu yapmıştır. İnsanın kişisel ilerlemesinde eğitim, bilgi ve iletişimin ana rol oynadığı ve geçlerin geleceği elinde bulundurduğuna, bu nedenle gençlerin daha fazla öğrenmesi ve politikalara katılması gerekliliğine dikkat çekilmiştir. Özellikle gelişmemiş ve gelişmekte olan ülkelerin bilgi toplumuna ayak uydurması için bütünleşme çalışmalarının yapılması gerekliliği de bildirgede yerini almıştır.

Bilgi toplumunun beraberinde getirdiği en önemli kavramlardan biri olarak erişilebilirlik gösterilmektedir. Özellikle internetin ve bilgisayarların kullanımı ve bilgiye kolay erişim sağlama gerek merkezi yönetimin gerekse yerel yönetimlerin hizmet sunumuna katkı sağlayacağı gibi vatandaş katılımı boyutunda da avantaj sağlamaktadır. Bilişim teknolojilerinin çıktılarını kullanmaya başlayan devletler, yönetim tarzlarını düzenlemekte ve hizmet sunumunda hızlı, verimli, etkin, şeffaf ve katılımı esas alan uygulamaları hayata geçirmektedirler. Türkiye örneğine bakıldığında ise bilişim teknolojilerinin 2000’li yıllardan itibaren çeşitli projelere konu olmaktadır. Bu projeler arasındaki en önemli uygulamalardan biri ise e-devletin kullanıma açılması ve vatandaşla devlet arasında köprü niteliği gören bir iletişim ağının oluşturulmasıdır (Yıldırım ve Öner, 2004, s. 49).

Akdeniz bölgesinde yer alan il belediyelerinin e-belediye uygulamaları üzerinden verdikleri hizmetlerin karşılaştırmalı bir analizini yapan Alodalı ve arkadaşları (2012, s. 93) hizmetleri iletişim hizmetleri, online işlem hizmetleri ve bilgi verme işlemleri olarak üç ana başlık altında kategorize etmiştir. İncelemenin sonucunda incelenen 6 il belediyesinin de e-belediye uygulamalarının aktif olarak kullanılması, uygulamanın ilk aşamasında bilgi vermeye dayalı sistemden zamanla iletişim kurmaya yarayan sistemlere daha fazla ağırlık verilmesi ve beyaz masa, e-şikâyet, e-talep gibi uygulamalar altında vatandaşın geri dönüş alınması, belediyelerin enformasyon teknolojilerini verimli şekilde kullanmaya başlamalarının göstergesi olabilecektir.

Çakır (2017, s. 10) tarafından 2017 yılında İzmir Büyükşehir Belediyesi’nin e-belediye uygulamalarına dair yapılan bir çalışmada ise, İzmir’de yaşayan vatandaşların yaklaşık %80’inin internete erişimi olduğu ve interneti kullanabildiği ancak %60’a yakınının e-belediye uygulamasını hiç kullanmadıkları sonucuna varılmıştır. Vatandaşların e-belediye uygulaması içerisinde yer alan hizmetlerin çoğundan haberinin olmaması da göze çarpan sonuçlardan biri olmaktadır. Araştırmanın sonucuna göre e belediye hizmetlerinden yararlanmayı bilen vatandaşların sayısı %2,65 gibi çok düşük bir oranda seyretmektedir. Bu kapsamda belediyelerin e-belediye hizmetini çeşitli yollarla halka tanıtması ve halkı kullanıma teşvik ederek hizmetleri hızlı ve verimli bir şekilde online yoldan yürütebilmesi, belediyenin performansını arttıracığı gibi vatandaşların bilgi çağına ayak uydurarak gerekli hizmete kolaylıkla ulaşmasında önem taşımaktadır.

Halk katılımı içeren bir süreç olan kent yönetiminde sosyal medyanın sağlayacağı avantajların farklı yönleri çeşitli araştırmalarda vurgulanmaktadır. Kayan (2019), sosyal medyanın kent yönetiminde özellikle dezavantajlı gruplara daha kolay ulaşılması ve onlara hizmet sunumunda yeni çözümler sağlama potansiyelinin altını çizmektedir. Gürses ve Çelik (2021), kent yönetiminde diğer bir katılım mekanizması olan kent konseyleri ile paydaşları arasındaki etkileşimi Twitter özelinde araştırmışlar ve etkileşimi artırmada daha çok kullanılan seçeneğin paylaşımların (tweetlerin) beğenilmesi olduğunu ortaya koymuşlardır. Yine kent konseylerinin Twitter kullanımı farklı bir açıdan araştıran Şahin vd. (2015), kent konseylerinin Twitter hesaplarından genel olarak belediye başkanı ve belediye gündemlerini takip ettiklerini belirlerken, bunun yerine vatandaş ile iletişim kanalı olma fonksiyonunu öncelmesi gerektiğini vurgulamaktadırlar. Facebook özelinde gerçekleştirilen Balcı ve Sarıtaş’ın (2015) çalışmasında ise, sosyal medyanın gençlerin siyasal katılımına ilişkin alternatif araçlardan biri haline geldiği sonucuna ulaşılmaktadır.

Günümüzde dünya çapında yaklaşık 5 milyar insanın sosyal medyaya erişim sağlaması ve aktif olarak kullanması, hükümetleri de harekete geçirmiştir. Yaygın olarak kullanılan iletişim ağının geleneksel demokrasi anlayışını dönüştürerek yönetimin açıklığına ve katılımıya yatkın olması gerekliliğine yaptığı vurgu, devletleri hem idari hem de politik olarak etkilemiştir (Gruzd ve Roy, 2016, s. 80). Sosyal medyanın zamanla yerel yönetimlerin de sanal ofisleri haline gelmesi (Sevin, 2016, s. 302) çalışanların direkt olarak yerel halkla etkileşime girmesine de olanak sağlamaktadır. Sosyal medyanın beraberinde getirdiği önemli kavramlar arasında iş birliği, katılım, dinamizm, güven ve etkileşim olarak tanımlanabilecektir (Bonson vd., 2012, s. 124). Yerel yönetimlerin yerel halk ile etkileşiminde yeni bir basamak olan sosyal medya kullanımının, kurumun şeffaflığını ve hesap verebilirliğini arttırdığı da bilinmektedir. Ortak karar alma yöntemleri, oylama veya anket gibi uygulamalar üzerinden yerel yönetimler, halkın ihtiyaçları ile doğru orantılı politika kararları alabilirken, çeşitli geri bildirimler sayesinde de nokta atışı hizmet sunumu uygulamalarını hayata geçirebilmektedir. Kriz yönetimi konusunda da sosyal medya uygulamalarının önemli bir rol oynadığı bilinmektedir (Guillamon vd. 2016, s. 462). Kriz dönemlerinde yerel yönetimlerin sosyal medyayı etkili bir biçimde kullanabilmesi, halkın doğru bilgiye hızlı ulaşmasını, spekülasyonlardan uzak kalmasını ve acil durumlara karşı bilgilerini genişletmesine yardımcı olmaktadır. Bununla birlikte vatandaşlar bilgi sahibi tutularak, acil durum süreçlerinde rol oynayabilmekte veya doğru bilgiyi hızlı bir şekilde kendi çevrelerine de iletebilmektedir (Neely & Collins, 2018, s. 1).

Sosyal medya kullanımının gerek kullanan kuruma gerekse kurumun hitap ettiği çevreye sağladığı kolaylık yadsınamaz bir boyuta ulaşmıştır. Ancak çeşitli kısıtlılıkları bulunan sosyal medya uygulamaları, bununla birlikte olumsuz davranış ve durum oluşturabilmek adına da kolaylıkla istismara açık bir platform olarak değerlendirilmektedir. Eren ve Aydın (2014, s. 202-203) sosyal medya kullanımının kamuoyu genelindeki muhtemel tehditlerini, gençleri bağımlı hale getirme, provokatör hareketleri arttırma, tahrik etme, sosyal mühendislik uygulamaları, mekândan bağımsız sosyal medya kullanımının denetiminin güç olması, kişiyi manipüle edecek bilgi paylaşımı, özel hayata ve aileye yönelik tehditler ve ekonomik sorunlar olarak belirlemişlerdir.

We Are Social (2020) adlı şirket tarafından gerçekleştirilen sosyal medya kullanım verilerine bakıldığında, Türkiye’de sosyal medya kullanıcılarının %58’inin kişisel bilgilerinin kötü amaçlarla kullanılmasından korktuğu bilgisi edinilmektedir. Bunun dışında sosyal medya kullanıcılarının %63’ünün de yalan bilgi ve haber almaktan endişelendiği belirtilmiştir. Yukarıdaki veriler de göz önüne alındığında kişilerin yanlış haber almasının ve yalan haberler ile kandırılmasının görece daha kolay olduğu sosyal medya platformlarında, yerel yönetimlerin asıl görevi olan vatandaşa doğru bilgi aktarımını daha fazla önemseyerek bu konuda titiz davranması gerekmektedir. Diğer yandan, belediyelerde sosyal medya kullanımında eksik kalınan yönler dair yapılan bir ankette çeşitli sonuçlara ulaşılmıştır. Bunlar; belediye çalışanlarının sosyal medya hakkında yeterli bilgisinin bulunmaması, kurumun resmi bir sosyal medya politikasından yoksun olması, sosyal medya yönetimi sürecinde kurumda yer alan üst düzey yöneticilerin ekiplere gerekli desteği vermemesi ve sosyal medya koordinasyonunda görevli kişilerin uygulamaları kullanmak için yeteri kadar zaman ayırmaması olarak sıralanabilecektir (Sobacı vd., 2015, s. 11).

1.3. Yerel Katılıma İlişkin Kuramlar

Yerel katılımı ilgili kuramlar incelenecek olduğunda, bunların başında Arnstein’in 1969 yılında oluşturduğu “Katılım Merdiveni” kuramı gelmektedir. Bu kurama göre Arnstein, 8 basamaklı bir yapı oluşturarak vatandaş katılımını kategorilere ayırmıştır. Bu kategoriler aşağıda, Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1. Arnstein’in Katılım Merdiveni

8	Halk Denetimi	
7	Güç Devretme	Güçlü Vatandaş
6	Ortaklık	
5	Teskin	
4	Danışma	Sembolik Katılım
3	Bilgilendirme	
2	Terapi	
1	Manipülasyon	Katılım Yok

Kaynak: Arnstein (1969, s. 217).

Arnstein (1969, s. 217), oluşturduğu basamaklı yapıda en alt seviyeye manipülasyon ve terapi kavramlarını ekleyerek bu seviyede herhangi bir vatandaş katılımından söz edilemeyeceğini, politika yapıcıların amacının yalnızca halkı eğitmek ve iyileştirmek olduğunu belirtmiştir. Katılımın yalnızca 3. ve 4. basamakta olduğu gibi bilgilendirme ve danışma ile sınırlı kalması ise, katılım sonucunda bir değişiklik olabilme ihtimalini ortadan kaldırmaktadır. Teskin etme basamağında ise vatandaşın sakinleştirme ve çıkıntı davranışları yatıştırma davranışı gözlemlenmektedir. Ortaklık davranışı beraberinde gücü elinde bulunduranlar ile güç paylaşımı yapmayı beraberinde getirirken, katılımı en önemli seviye olan güç devretme ve halk denetimi, yine de halka tam anlamıyla gücü elinde bulundurma hakkı vermemektedir (Arnstein, 1969, s. 217).

Bishop ve Davis (2002, s. 16), Arnstein’in katılım merdiveninde yer alan bazı bölümleri eleştiriye tabi tutmuştur. Yazarlara göre, gücü transfer etmeyen her türlü işlem, halkın fikrini manipüle etmek ile eş anlama gelmektedir. Doğrudan demokrasi kurallarına uyulmadığı sürece, katılıma yönelik yapılacak her türlü çalışma nihayetinde anlamsız kalacaktır. Böylece Arnstein’in çalışması kışkırtıcı olarak değerlendirilmiştir. Arnstein’in çalışmasına Cornwall (2008a, s. 24) tarafından da çeşitli eleştiriler gelmiştir. Yazara göre, Arnstein ideal katılım tipini basamağın en üst sırasında belirtmiştir ancak bu basamaklar oluşturulurken gücün ne tür bir güç olduğu, halk katılımının ve kontrolünün limitlerinin neler olduğu, nelerin kontrol edileceği ve hangi vatandaşların kontrol etmesi gerekliliği gibi sorulara cevap verilmediği için çalışma eksik kalmıştır.

Halk katılımı konusunda çalışan önemli bir kurum olan International Association for Public Participation (IAPP), kamu katılımı ile ilgili önemli bir spektrum hazırlamıştır. Belediyelerin Twitter kullanım fonksiyonlarının halk katılımına sağlayacağı potansiyel katkıyı daha güncel bir çerçevede anlamlandırmak açısından önemli olan bu spektrum, Türkiye’deki durumun analizi için de ipuçları verebilecektir. Bu spektrumun hazırlanmasındaki amaçlar arasında ise, vatandaşların hangi yollarla katılım sağlayabileceğini belirlemek, katılımı belirli bir bağlam kapsamında ayrıntılı olarak incelemek ve hangi koşulda nasıl bir katılımın sağlanabileceğine dair projeksiyon sağlamak gibi konular gösterilebilecektir (IAP2, 2018). Artan bir katılım düzeyini ifade eden yelpaze Tablo 2’de ele alınmaktadır. Bu kapsamda vatandaşların katılım düzeyi bilgilendirme aşamasından ele alınarak en üst aşama olan karar verici konumuna gelme aşamasına kadar sıralanmaktadır.

Tablo 2. Kamusal Katılım Yelpazesi

	Bilgi Verme	Danışma	Dâhil Etme	İş Birliği	Yetki Verme
Halk Katılımı Amaçları	Problemi anlamak, analiz etmek ve fırsatları belirtmek adına halka doğru ve anlaşılır bilgi vermek.	Alınan kararlar, muhtemel alternatifler veya analizler hakkında halktan geri dönüş almak.	Karar alma sürecinde halkın endişelerini ve isteklerini gözeterek, halkla beraber çalışmak.	Sorunun belirlenmesi veya alternatiflerin oluşturulması aşamasında doğrudan halkla iş birliği yapmak.	Sonuç olarak alınan kararı halka bırakmak.
Halka Verilen Vaatler	Biz size bilgi vereceğiz.	Endişeleriniz ve istekleriniz konusunda sizi dinleyerek, alınan kararda halkın etkisi konusunda size geri bildirim vereceğiz.	Geliştirilen alternatifte, kaygularınıza ve isteklerinize önem vererek, sizinle birlikte çalışacağız.	Alınan kararda mümkün olduğunca fazla önerilerinizden yararlanarak sizin kararınızı uygulayacağız.	Kararınızı uygulamaya koyacağız.

Kaynak: IAP2 (2018).

Halk katılımına ilişkin önemli ve görece güncel kuramlardan birisi de White'ın 1996 yılında oluşturduğu Katılım Tipolojisi'dir. White (1996, s. 6) katılımı sağlayabilmenin beraberinde gücü paylaşmayı getirmediğini, ortaklık yapmanın dışlamaktan daha iyi bir kontrol aracı olduğunu belirtmektedir. Katılım kelimesinin insanlarda direkt olarak olumlu bir izlenim uyandırdığını ancak bunun ayrıntılı bir incelenmesinin yapılmadığını belirten White'ın katılıma dair oluşturduğu tipoloji, uyarlanarak aşağıda, Tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo 3. White'ın Katılım Tipolojisi

Katılımın Türü	Yukarıdan Aşağı	Aşağıdan Yukarı	Katılımın Amacı
Nominal	Meşrulaştırma	Kapsama	Sözde Katılım
Araçsal	Etkinlik	Maliyet	Araçlık Etme
Temsil Eden	Sürdürülebilirlik	Baskı	Söz Hakkı Edinme
Dönüştüren	Güçlendirme	Güçlendirme	Sonuca Ulaşma

Kaynak: White (1996, s. 7).

White (1996, s. 7), katılımcıların kim olduğu ve katılımın seviyesinin yanı sıra, dezavantajlı bir kişinin yönetime katılmasının kesinlikle söylendiklerinin dinlendiği garantisini vermeyeceğini veya kendi ile aynı durumda olan kişileri iyi bir şekilde temsil edebildiğinin göstergesinin orada olması ile yeterli olmadığını belirtmiştir. Oluşturduğu tipolojide, ilk sütunda katılımın düzeyi belirtilmiş ve yukarıdan aşağıya doğru daha etkili ve baskın bir yapı inşa edilmiştir. Yukarıdan aşağıya doğru yapılan düzenlemelerde ise devletin katılımın sağlanmasındaki çıkarlarına değinilmiştir. Aşağıdan yukarıya doğru yapılan sıralamada ise amaç halkın katılım türleri ile belirlenen seviyelerde çıkarlarının ne olduğunu belirtmektir. Son sütunda ise katılımın amaçları türleriyle doğrusal olarak sıralanmıştır.

Cornwall (2008b, s. 271), White'ın tipolojisini daha az basamak kullanarak, katılımcıların bu süreci nasıl ve ne amaçla kullandıklarına değinmesinin oldukça faydalı olduğunu savunmaktadır. Yazar aynı zamanda göstermelik katılıma örnek olarak belirli bir kliğinin rengini hastalara sorarak belirlemenin tam anlamıyla bir katılım sağlamayacağını, herhangi bir yapıcı ilişkinin göstermelik katılım alanlarında yer bulamadığını da belirtmiştir. Bu nedenle katılım süreci de bağlama ve içeriğe bağlı olarak değışebilmektedir.

2. Araştırma: Türkiye'deki Büyükşehir Belediyelerinin Twitter Kullanımlarının Yerel Katılım Çerçevesinde İncelenmesi

Çalışmanın bu kısmı üç başlıktan oluşmaktadır; bu kapsamda öncelikle izleyen başlıkta araştırma tasarımı anlatılmış, ardından araştırma bulguları sunulmuş ve son olarak da tartışma başlığı altında araştırma bulguları literatürle ilişkilendirilmektedir.

2.1. Araştırma Tasarımı

Araştırma, Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinin sosyal medya kullanımlarını Twitter özelinde ele almaktadır. Twitter'ın kamu kurumlarına kullanım amacının Facebook, Instagram, Youtube platformlarına göre daha anlık ve güncel paylaşım yapma olması ve platformun sahip olduğu popüler uygulamalardan birisi olan anketin, halk katılımının sağlanması fonksiyonuna elverişliliği nedeniyle araştırma odağı olarak bu platform seçilmiştir. Araştırmada, örneklem olarak belirlenen belediyelerin Twitter üzerinde belirli bir tarih aralığında paylaştıkları tweetler odak alınmaktadır. Bu tweetler incelenirken geniş açıda, bu tweetlerin hangi amaçlarla paylaşıldığı irdelenmektedir. Odak noktada ise bu kullanım amacının ne kadarının, hangi fonksiyonlarla halk katılımını sağlamak amacıyla kullanıldığı tespit edilmek istenmektedir. Bu amaç doğrultusunda araştırmanın soruları aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

- Türkiye'deki büyükşehir belediyeleri Twitter'ı hangi amaçlarla kullanmaktadır?
- Türkiye'deki büyükşehir belediyelerinden hangileri Twitter'ı halk katılımını sağlamak amacıyla kullanmaktadır?
- Türkiye'deki büyükşehir belediyeleri Twitter'da halk katılımını nasıl ve hangi boyutlarda sağlamaktadır?

Göçoğlu ve Aydın (2024).

Araştırma sorularına cevap bulmak üzere mevcut araştırmada, Türkiye’deki 30 büyükşehir belediyesinin en popüler sosyal medya platformlarından biri olan Twitter’da paylaştıkları tweetler kapsamlı olarak analiz edilmektedir. Belediyelerin 1 Nisan 2019’dan 1 Nisan 2020’ye kadar paylaştıkları tüm tweetler analize dâhil edilmiştir. Bu tweetlerin toplam sayısı 39.972’dir. Analize dâhil edilen tweetlerin belirtilen zaman aralığında seçilmesinin nedeni 31 Mart 2019 tarihinde Türkiye’de yerel seçimlerin yapılmış olmasıdır. Bu seçimlerden itibaren birçok büyükşehir belediyesinin yönetimi değişmiştir. Diğer yandan zaman aralığını son bir yıl olarak almak, belediyelerin yeni bir seçimle birlikte verdikleri hizmetlere yönelik dönütün halktan alınmasından sonraki süreci kapsamı açısından tercih edilmiştir.

Bu araştırmada da temel olarak nitel araştırma yöntemi kullanılırken, örneklem olarak belirlenen tweetler birer metin olarak okunmuş ve yorumlanmıştır. Bu yönüyle bir içerik analizi gerçekleştirilmiştir (Lin vd., 2014). Toplamda 39.972 tweet içerik analizi kapsamında analiz edilmiştir. İçerik analizine tabii tutulan tweetler Nvivo 12 nitel veri analizi programı ile oluşturulan kodlarla kodlanmıştır. Bu kodlar oluşturulurken pilot araştırma olarak rastgele seçilen 5 belediyeden paylaşılan son 100 tweet incelenmiş ve inceleme sonrası tweetlerin içerikleri yorumlanarak birtakım kodlar oluşturulmuştur. Oluşturulan kodlar aşağıda, Tablo 4’teki gibidir:

Tablo 4. İçerik Analizi için Oluşturulan Kodlar

K.1.	Taziye, Anma, Önemli Gün
K.2.	Kurumsal Bilgilendirme
K.3.	Belediye Başkanından Retweet
K.4.	Kurumlar Arası Etkileşim
K.5.	Korona/Kamu Spotu
K.6.	Hesap Verebilirlik
K.7.	Doğrudan Halk katılımı
K.8.	Anket

Oluşturulan kodlar, yorumlama standartlarının daha iyi anlaşılması açısından biraz daha detaylandırılacak olursa, K.1. kodu belediyelerin resmi Twitter hesaplarından paylaşılan önemli günleri kutlama, baş sağlığı ve anma konulu tweetleri nitelendirir. K.2. kodu, törenler, toplantılar, belediye faaliyetleri, yerel halkın çeşitli konularda belediye tarafından bilgilendirmesi (nöbetçi eczane vb.) ve belediyenin uygulayacağı politika ve proje bilgilendirmeleri içeren tweetleri kapsamaktadır. K.3. kodu belediye başkanından yapılan retweetlerin gruplandığı koddur. K.4. kodu başka bir belediyenin ya da kamu kurumunun etiketlendiği, cevaplandırıldığı ya da retweetlendiği tweetleri içermektedir. K.5. kodu, son aylarda tüm gündemi ve hayatın akışını değiştiren korona salgını ile ilgili tweetleri içermektedir. K.6., K.7., ve K.8. kodları genel olarak araştırmanın amacını ve araştırma sorularını direkt olarak sorgulayan kodlardır. Bunlar Twitter üzerinden halk katılımının gerek çift taraflı gerekse tek taraflı olarak sağlanıp sağlanmadığını gösteren kodlardır. K.6. kodunda özellikle canlı olarak Twitter üzerinden paylaşılan mal ve hizmet alım ihaleleri, canlı olarak yayınlanan belediye meclisi oturumları ile yatırımların maddi boyutlarının halkla paylaşıldığı tweetler gruplandırılmıştır. K.7. kodu halkın talepleri ya da soruları/sorunlarına karşı belediye tarafından verilen cevapları, çözümleri vb. içeren tweetleri ve başkanın STK, vatandaşlar, muhtarlar gibi diğer yerel yönetim aktörleri ile buluşarak katılımı sağladığı toplantıları içeren tweetleri temsil etmektedir. K.8. ise belediyenin Twitter üzerinden ya da farklı platformlarda yapıp Twitter’da paylaştığı anketlerin gruplandırıldığı koddur.

2.2. Araştırma Bulguları

Araştırma kapsamında 30 büyükşehir belediyesinin Twitter hesaplarında 1 Nisan 2019 ve 1 Nisan 2020 tarihleri arasında paylaşılan tweetler incelenmiştir. Tweetlerin atılma nedenlerine göre araştırma kapsamında kodlar belirlenmiş ve ilgili tweetler yazar tarafından analiz edilerek ilgili kodlardan birine işlenmiştir. Bulgular, araştırma kapsamında her bir büyükşehir belediyesinin (alfabetik sıraya göre) belirlenen kodlar çerçevesinde kaç tweet attığını gösteren ve oluşturulan kodların her birine karşılık belediyelerin tweet dağılımlarını gösteren tablolar temelinde genel olarak sunulmuştur. Spesifik bulgulara ise araştırmanın bir sonraki “Bulguların Kuramsal Değerlendirmesi ve Tartışma” kısmında yer verilmiştir. Önemli bulguları vurgulamak üzere en yüksek ve en düşük oranlar “kalın puntuyla” belirtilmiştir.

Tablo 5. Taziye, Anma, Önemli Günlere (K.1.) İlişkin Bulgular

Belediye	Oran (%)	Belediye	Oran (%)	Belediye	Oran (%)
Adana	11,5	Gaziantep	6,1	Mardin	1,2
Ankara	9,6	Hatay	4,5	Mersin	6,3
Antalya	2,5	İstanbul	8,5	Muğla	12,4
Aydın	5,7	İzmir	4,5	Ordu	6,9
Balıkesir	7,5	Kahramanmaraş	6,2	Sakarya	2,8
Bursa	3,5	Kayseri	1,9	Samsun	17,1
Denizli	6,1	Kocaeli	4,5	Şanlıurfa	2,6
Diyarbakır	2,2	Konya	10,3	Tekirdağ	7,6
Erzurum	15,3	Malatya	15	Trabzon	6,1
Eskişehir	6,2	Manisa	4	Van	2,3

Yukarıda, Tablo 5'te görüldüğü üzere belediyelerin Twitter'ı taziye, anma, önemli günlere ilişkin kutlama amacıyla kullanım oranları genel olarak düşüktür. Yine de bu konuda öne çıkan ve ortalamanın bir hayli altında kalan belediyeler göze çarpmaktadır. Bu bağlamda Adana, Erzurum, Malatya, Muğla ve Samsun belediyeleri Twitter'ı bu amaçla daha çok kullanırken, Antalya, Diyarbakır, Kayseri, Mardin ve Van belediyeleri ise çok daha az kullanmışlardır.

Tablo 6. Kurumsal Bilgilendirmeye (K.2.) İlişkin Bulgular

Belediye	Oran (%)	Belediye	Oran (%)	Belediye	Oran (%)
Adana	41,3	Gaziantep	78,3	Mardin	91
Ankara	57,4	Hatay	88,6	Mersin	74,6
Antalya	41,1	İstanbul	68,5	Muğla	62,4
Aydın	81,6	İzmir	77,5	Ordu	71,8
Balıkesir	52,5	Kahramanmaraş	75,9	Sakarya	89,7
Bursa	72,1	Kayseri	87,3	Samsun	69,2
Denizli	67,7	Kocaeli	67,7	Şanlıurfa	80,6
Diyarbakır	73,3	Konya	75,3	Tekirdağ	44,8
Erzurum	74,1	Malatya	74	Trabzon	72,8
Eskişehir	63,8	Manisa	66	Van	72

Kurumsal bilgilendirme fonksiyonu, halkın yönetime ve kamu politikalarında katılımında önemli bir fonksiyondur. Zira vatandaşlar, yerel yönetimlerin proje ve politikaları hakkında bu fonksiyon sayesinde bilgi alacaklar ve böylece kendi ilgi alanlarında olanları yönlendirmek üzere harekete geçebileceklerdir. Yukarıda, Tablo 6'daki oranların geneline bakıldığında belediyelerin Twitter'ı kullanım amaçlarının en önemlileri arasında sayılabilecek bu fonksiyonu Aydın, Hatay, Kayseri, Mardin, Sakarya ve Şanlıurfa belediyelerinin daha fazla ön plana çıkarmış olduğu görülmektedir.

Tablo 7. Belediye Başkanından Retweete (K.3.) İlişkin Bulgular

Belediye	Oran (%)	Belediye	Oran (%)	Belediye	Oran (%)
Adana	0,2	Gaziantep	-	Mardin	-
Ankara	3,6	Hatay	-	Mersin	-
Antalya	0,02	İstanbul	0,2	Muğla	-
Aydın	-	İzmir	0,1	Ordu	0,2
Balıkesir	0,3	Kahramanmaraş	0,1	Sakarya	-
Bursa	0,1	Kayseri	0,1	Samsun	-
Denizli	1,4	Kocaeli	-	Şanlıurfa	8,1
Diyarbakır	0,5	Konya	-	Tekirdağ	-
Erzurum	-	Malatya	0,6	Trabzon	-
Eskişehir	0,3	Manisa	1,9	Van	-

Belediye Başkanından Retweet fonksiyonu, aslında bireysel kullanımı kurumsal kullanıma yönelten ya da dönüştüren bir fonksiyondur. Genel olarak belediye başkanlarının şahsi Twitter hesaplarının var ve aktif kullanımında olduğu düşünüldüğünde, belediyelerin başkanlarının kamusal işlerle ilgili gerçekleştirdikleri faaliyetleri paylaşımları beklenebilir. Diğer yandan bu faaliyetlerin bireysel hesaplar yerine doğrudan kurumsal hesaplardan paylaşılması, kurumsallık yönünden daha isabetli olacaktır. Yukarıda, Tablo 7'deki oranlara bakıldığında bu fonksiyonu hiç kullanmayan birçok belediyenin olduğu göze çarpmaktadır. Ancak kullanan belediyelerin kullanım oranlarının bir hayli düşük olduğu da görülmektedir.

Tablo 8. Kurumlar Arası Etkileşime (K.4.) İlişkin Bulgular

Belediye	Oran (%)	Belediye	Oran (%)	Belediye	Oran (%)
Adana	0,3	Gaziantep	0,3	Mardin	1,4
Ankara	2,5	Hatay	0,2	Mersin	0,3
Antalya	-	İstanbul	0,3	Muğla	2,2
Aydın	-	İzmir	1,2	Ordu	2
Balıkesir	0,5	Kahramanmaraş	1,4	Sakarya	0,8
Bursa	0,3	Kayseri	1,7	Samsun	2,1
Denizli	7,5	Kocaeli	0,1	Şanlıurfa	0,6
Diyarbakır	-	Konya	0,3	Tekirdağ	-
Erzurum	2,2	Malatya	1,4	Trabzon	2,4
Eskişehir	0,9	Manisa	0,3	Van	5,2

Kurumlararası etkileşim fonksiyonunun belediyelerce daha çok kendi iştirakleri ve az sayıda da diğer belediyelerle etkileşim amaçlı kullanıldığı görülmüştür. Yukarıda, Tablo 8'de bakıldığında, belediyelerin Twitter'ı bu amaçla kullanımının genel olarak düşük olduğu görülmektedir. Yine de özellikle Erzurum ve Van belediyesinin bu anlamda en öne çıkan belediyeler olduğunun altı çizilebilir.

Tablo 9. Korona/Kamu Spotuna (K.5.) İlişkin Bulgular

Belediye	Oran (%)	Belediye	Oran (%)	Belediye	Oran (%)
Adana	4,6	Gaziantep	7,6	Mardin	5,4
Ankara	2,2	Hatay	2,3	Mersin	2,7
Antalya	1,1	İstanbul	7,4	Muğla	10,8
Aydın	5,7	İzmir	6,5	Ordu	2,6
Balıkesir	6,9	Kahramanmaraş	5,9	Sakarya	3,3
Bursa	2,5	Kayseri	3,3	Samsun	5,8
Denizli	7,7	Kocaeli	10,9	Şanlıurfa	4,1
Diyarbakır	6,7	Konya	5,5	Tekirdağ	6,8
Erzurum	8,1	Malatya	8,1	Trabzon	6,5
Eskişehir	9	Manisa	4,6	Van	11

2020 yılı küresel pandemi dolayısıyla virüs bulaşını engelleme ve pandemi ile mücadelede merkezi ve yerel yönetimlerin çok büyük roller aldığı yıllardan biri olmuştur. Bu durum şüphesiz belediyelerin Twitter paylaşım amaçlarına da yansımıştır. Yukarıda Tablo 9'da bu yansımanın başlangıcı (araştırmanın kapsadığı süre açısından) görülmektedir. Genel olarak belediye paylaşımlarının ortalama %5 üzerindeki bir kısmı bu fonksiyondadır. Kocaeli ve Muğla belediyelerinde bu oran %10'un üzerine çıkmaktadır. Her ne kadar bu kod içerisinde sadece pandemi ile alakalı tweetler değil, kamu spotları da dahil edilmiş olsa da, içerik analizi sırasında kamu spotlarının çok büyük oranının yine pandemi ile ilgili olduğu görülmüştür.

Tablo 10. Hesap Verebilirliğe (K.6.) İlişkin Bulgular

Belediye	Oran (%)	Belediye	Oran (%)	Belediye	Oran (%)
Adana	5,3	Gaziantep	0,5	Mardin	0,1
Ankara	18,3	Hatay	0,1	Mersin	10,3
Antalya	2,2	İstanbul	9,6	Muğla	4,3
Aydın	1,1	İzmir	6,5	Ordu	1,3
Balıkesir	2,7	Kahramanmaraş	0,5	Sakarya	1
Bursa	6,7	Kayseri	4,2	Samsun	2,6
Denizli	0,6	Kocaeli	3	Şanlıurfa	1,6
Diyarbakır	11,2	Konya	3,5	Tekirdağ	1,4
Erzurum	-	Malatya	-	Trabzon	1
Eskişehir	1,2	Manisa	0,4	Van	7,4

Hesap verebilirlik fonksiyonu, halk katılımıyla doğrudan ilişkili bir fonksiyondur. Zira halk, politikaya ve yönetime katılma motivasyonunu, yönetimin ona bildirdiği veriler doğrultusunda yönlendirecektir. Diğer yandan, belediyelerin hesap verebilirlikle ilgili paylaşımları, yönetsel meşruiyetlerini halk nezdinde artıracakları gibi yine belediyelerce uygulanan politikaların çıktısı ve sonuçlarına ilişkin şeffaf geribildirimler halkın bu politikalara karşı tutumlarını doğrudan etkileyecektir. Hesap verebilirlik fonksiyonunun halk katılımı açısından bu hayati önemine karşı, belediyelerin Twitter'ı kullanım amaçları arasında hesap verebilirlik fonksiyonunu çok fazla kullanmadıkları, Tablo 10'daki oranlardan anlaşılmaktadır. Bu konuda en yüksek orana sahip olan belediyelerin Ankara, Mersin ve Diyarbakır belediyeleri olduğu görülmektedir.

Tablo 11. Doğrudan Halk katılımına (K.7) İlişkin Bulgular

Belediye	Oran (%)	Belediye	Oran (%)	Belediye	Oran (%)
Adana	36,8	Gaziantep	7,2	Mardin	0,9
Ankara	6,4	Hatay	4,3	Mersin	5,9
Antalya	52,9	İstanbul	5,2	Muğla	8,1
Aydın	5,7	İzmir	3,4	Ordu	15,3
Balıkesir	29,6	Kahramanmaraş	9,8	Sakarya	2,4
Bursa	14,6	Kayseri	1,6	Samsun	3,1
Denizli	8,6	Kocaeli	13,8	Şanlıurfa	2,3
Diyarbakır	6	Konya	5,1	Tekirdağ	39,3
Erzurum	0,2	Malatya	0,9	Trabzon	11,1
Eskişehir	18,6	Manisa	22,8	Van	2,2

Belediyeler Twitter'ı çeşitli kararlara ve kamu politikalarına doğrudan halk katılımını sağlama amacıyla da kullanabilmektedirler. Bu fonksiyon genel olarak spesifik bir karar ya da politikaya karşı vatandaşların fikirlerini alma, onlara danışma ve uygulanmış ve sonuçlanmış politikaların değerlendirmesine ilişkin geribildirimde bulundurma mekanizmalarını işletmeye dayanmaktadır. Söz konusu mekanizmalar, halkın talepleri ya da soruları/sorunlarına karşı belediye tarafından verilen cevapları, çözümleri vb. içeren tweetleri ve başkanın STK, vatandaşlar, muhtarlar gibi diğer yerel yönetim aktörleri ile buluşarak katılımı sağladığı toplantıları bu platformdan yayımlaması ve vatandaşlarında canlı ya da kaydolun bu videolara anlık ya da sonradan yorumlarla geribildirimde bulunmasını içermektedir. Tablo 11 incelendiğinde, belediyelerin Twitter'ı bu fonksiyonda kullanım oranlarının farklılaştığını görmek mümkündür. Antalya, diğer belediyelere göre Twitter'ı bu amaçla en çok kullanan belediyedir.

Tablo 12. Ankete (K.8.) İlişkin Bulgular

Belediye	Oran (%)	Belediye	Oran (%)	Belediye	Oran (%)
Adana	-	Gaziantep	0,1	Mardin	-
Ankara	0,1	Hatay	0,1	Mersin	-
Antalya	0,04	İstanbul	0,3	Muğla	-
Aydın	-	İzmir	0,2	Ordu	-
Balıkesir	-	Kahramanmaraş	0,2	Sakarya	-
Bursa	-	Kayseri	-	Samsun	-
Denizli	0,6	Kocaeli	-	Şanlıurfa	-
Diyarbakır	-	Konya	-	Tekirdağ	0,1
Erzurum	0,2	Malatya	0,1	Trabzon	0,1
Eskişehir	0,1	Manisa	-	Van	-

Belediyeler anket uygulamalarını daha çok yapılacak spesifik uygulamalara yönelik kararları halka sormak için kullanmaktadırlar. Belediyelerce yapılan anketler, belediye otobüsüne yazılacak yazıyı ve vapurlarda yer alacak koltukların rengini, feribotların isimlerini belirlemek gibi konularda yapılmaktadır. Halk katılımının önemli uygulamalarından biri olan anket uygulamasını belediyelerin genellikle yönetimde herhangi bir değişiklik yapmayacak ve kişinin ankete katılarak belediye politikalarında yapıcı bir değişikliğe sebep olamayacağı konularda düzenlendiği görülmektedir. Yukarıda, Tablo 12 incelendiğinde belediyelerin Twitter'ı bu fonksiyonda kullanım oranlarının bir hayli düşük olduğu görülmektedir.

2.3. Bulguların Yerel Katılım Kuramları Bağlamında Değerlendirilmesi ve Tartışma

Bu bölümde elde edilen bulgular öncelikle spesifik örneklerle birlikte aktarılırken, uygun çerçevelerde ise yerel katılım kuramları bağlamında değerlendirilecektir. Belediyelerin çeşitli uygulamalar ele alındığında, Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin Twitter hesabında şeffaflık vurgusunun sıklıkla yapıldığı görülmektedir. Belediye, çocuk meclisi kurarak sıklıkla çocuklarla da bir araya gelip fikirlerini sormakta ve bu da halk katılımı açısından önem arz etmektedir. Haftanın özeti videoları haftalık olarak yayınlanmakta ve iş ve hizmet alım ihaleleri ile meclis oturumları, tarihleri önceden halka bildirilerek Twitter üzerinden canlı olarak yayınlanmaktadır. Kadınlar lokaline yapılan ziyaretler ile halk katılımında dezavantajlı gözükken kesimle iletişim kurularak belediyeden beklentileri belirlenmiştir. Vatandaşlarla da yönetimin sıklıkla bir araya geldiği görülmektedir. Bunun yanı sıra belediyenin düzenlediği anketlerde ise Sembolik Katılım örnekleri sergileyen konular göze çarpmaktadır. Ankaray koltuk düzeni, banliyö treni, milli günlerin kutlanma yolu gibi anketler de mevcuttur. Kadınların taleplerini soran ve kadınların Ankara'dan ne belediklerine dair yapılan kamuoyu yoklamaları da mevcuttur. Bu tür anketlerin yerel katılım konusunda bir temel teşkil edebileceği düşünülmektedir.

İstanbul Belediyesinin Twitter hesabından sıklıkla şeffaflık vurgusu yapıldığı görülmektedir. Belediye, hafta boyunca yaptıkları çalışmalarını gösteren videoları haftalık olarak takipçileri ile paylaşmakta ve İBB Tv ve Twitter üzerinden meclis oturumlarını canlı olarak yayınlamaktadır. Bunun yanı sıra iş ve hizmet alım ihaleleri, tarihleri de önceden takipçilere bildirilerek Twitter üzerinden canlı olarak gerçekleştirilmektedir. Belediye ortak masa toplantıları düzenleyerek vatandaşlardan görüş almakta ve yaptığı bir anket kapsamında da İstanbullulara belediyenin hizmet sunumunu geliştirmek adına fikirlerini sormaktadır. Belediyece yapılan diğer anketler ise belediye otobüsüne yazılacak yazıyı ve vapurlarda yer alacak koltukların rengini belirlemek amacıyla düzenlenmiştir.

İzmir Büyükşehir Belediyesi'nin Twitter kullanımına göz atıldığında aynı şekilde meclis oturumlarının tarihi önceden haber verilerek Twitter üzerinden canlı yayınlandığı görülmektedir. Şeffaflık vurgusuna sıklıkla atıf yapılan belediyede, muhtarlarla ve vatandaşlarla bir araya gelinerek belediye hizmetleri konusunda geri dönüş alındığı ve fikir alışverişinde bulunulduğu da göze çarpmaktadır. Ankara Büyükşehir Belediyesinde olduğu gibi çocuk meclisinin kurulması ve çocukların da şehir hakkında fikirlerinin alınması önem arz etmektedir.

Genel anlamda belediyelerin Kurumsal Bilgilendirme koduna işlenebilecek içerikleri fazla tutmalarına ve Doğrudan Halk Katılımı kodlarına işlenmelerine neden olan vatandaş etkileşimlerine bakıldığında, esasında vatandaş yönetimin bir paydaşı haline getiren uygulamalara rastlanmadığı görülmektedir. Kurumsal Katılım Yelpazesi Kuramı'na (IAP2, 2018) göre de halk katılımı sağlama amacıyla, belediyelerin Bilgi Verme ve Danışma aşamasında kaldığı görülmektedir. Dâhil Etme, İş Birliği Yapma ve Yetki Verme aşamaları ise genellikle geri planda kalmaktadır. Başka bir örnekte, Twitter üzerinden vatandaşlara sıklıkla cevap veren belediyelerde, şeffaflığa dair bir bulgu görülmeyebilmektedir. Kurumsal bilgilendirme amacıyla Twitter kullanımı sağlayan belediyelerde de Doğrudan Halk Katılımına veya hesap verebilirliğe dair bir bulgu bulunmayabilmektedir. Bir belediyenin düzenlediği belediye otobüsünün rengini seçme anketi ise Arnstein'in (1969, s. 217) kuramındaki tanımlamaya göre değerlendirildiğinde, çok temel düzeyde kalmakta, halkı herhangi bir yönetsel sürece dâhil etmemektedir.

Katılım kelimesinin insanlarda direkt olarak olumlu bir izlenim uyandırdığını ancak bunun ayrıntılı bir incelenmesinin yapılmadığını belirten White'ın (1996, s. 7) katılıma dair oluşturduğu tipolojide, Nominal, Araçsal, Temsil Eden, Dönüştüren olarak sıralanan katılım türleri, halkın Sözde Katılım, Araçlık Etme, Söz Hakkı Edinme, Sonuca Ulaşma gibi etkilere ulaşabilmesini derecelendirir. Dolayısıyla, Türkiye'deki yerel katılımın sağlamasında belediyelerin Twitter'ı kullanım amacı ve fonksiyonlarının halkın katılım düzeyini bir derece yukarı taşıyıp taşımadığı mevcut durumun analizi için araştırma açısından önemli bir başka bağlam

oluşturmaktadır. Bu kapsamda, belediyelerce gerçekleştirilen ve halka vapurda yer alacak koltukların rengini sormak veya otobüse yazılacak yazıları belirlemesini istemeyi temel alan anketlerin, nominal düzeyde bir katılım olarak görülebileceği ve çok temel düzeyde bir katılım sağladığı anlaşılmaktadır. Dolayısıyla, bu uygulamalarda sağlanan halk katılımı, sözde gerçekleşmekte, dönüştüren ve temsil eden bir yaklaşımdan önemli ölçüde uzak kalmaktadır.

Az sayıdaki belediyede, Twitter paylaşımlarında halk katılımına dair neredeyse hiçbir bulgu mevcut değildir. Atılan tweetlerin sadece kurumsal bilgilendirme amacıyla atılması, vatandaş katılımı ve şeffaflık konularında geride kaldığını göstermektedir. Böylece belediyeler faaliyetlerini vatandaşın bilgisine sunarak ve bazı konularda da vatandaştan geri dönüş olarak, hayata geçirdiği uygulamaları meşrulaştırmaktadır. Vatandaş ise bu sürece katılarak kararın bir parçası olmakta, ancak daha büyük ölçüde bir yönetime katılım söz konusu olamamaktadır. Diğer yandan, olumlu bir örnek olarak, “yerinde sorun çözüm günleri” düzenleyip mahallelere giderek vatandaşla fikir alışverişinde bulunup, sorunları ve talepleri dinleyen Tekirdağ Büyükşehir Belediyesinden verilebilir. Meclis toplantılarını canlı olarak yayınlayan belediye, Stratejik plana halkın katılımı amacıyla anket de düzenlemiştir. Anket çalışmalarında çeşitli konularda halka danışılması, neredeyse anket uygulayan tüm belediyelerin yaptığı bir uygulama olarak görülmektedir. Örneğin halkla buluşmalar düzenleyen Gaziantep Büyükşehir Belediyesi de hayvanat bahçesindeki doğum yapan maymunun yavrularına isim bulmak amacıyla anket düzenlemiştir. Hatay Büyükşehir Belediyesi de benzer şekilde Expo logosu belirlemek amacıyla vatandaş anketi düzenlemiştir. Erzurum’da, cadde adı belirlemeye yönelik yapılan bir anket uygulamasına yer verilmiştir.

Araştırmanın asıl kapsamını oluşturan Hesap Verebilirlik, Doğrudan Halk Katılımı ve Anket kodlarının belediyelerde kullanımına bakıldığında birkaç belediye hariç Hesap Verebilirlik oranının oldukça düşük olduğu göze çarpmaktadır. Halka karşı belediyelerin eylem ve kararlarında şeffaf olması, halk katılımı sağlayabilmede önemli bir adım olarak görülmektedir. Doğrudan Halk Katılımı koduna işlenen uygulamalardan olan belediyelerin Twitter üzerinden vatandaş taleplerine cevap vermesi, Hesap Verebilirlik seviyesine göre daha yüksek seyretmektedir. Buna karşın belediyeler, vatandaşların taleplerinin alındığını Twitter üzerinden bildirmekte ama çoğu belediye alınan talepler doğrultusunda ne gibi değişiklikler yapıldığını veya taleplerin ne gibi sonuçlar doğurduğunu vatandaş ile paylaşmamaktadır. Belediyelerin çoğunda belediye yönetimlerinin genellikle muhtarlarla bir araya geldikleri görülmektedir. Alınan taleplerin, istek ve şikâyetlerin ise sonucunda yapılan işlemlere dair bilgilendirmeler genellikle Twitter’da yer almamaktadır.

Halk Katılımında önemli bir araç olan anket uygulaması birkaç belediyenin stratejik planlarını halka sormalarının dışında oldukça yüzeysel kalmaktadır. Kamusal Katılım Yelpazesinin (IAP2, 2018) katılım aşamaları ele alındığında, anketler sonucunda karar vatandaşa bırakılıyor ve böylece vatandaş yönetimde söz sahibi oluyor gibi gözükmektedir. Buna karşın vatandaşın söz sahibi olduğu konuların belediyeyi denetlemekten, kararları etkileyerek yeni politika önerileri getirmekten veya yönetimde değişikliğe neden olacak etkileri hayata geçirmekten uzak olduğu görülmektedir.

Arnstein’in (1969, s. 217) Katılım Merdiveni Kuramı kapsamında da vatandaşlarla fikir alışverişinde bulunularak önerilerinin alınması, Danışma kategorisine girmekte ve bu sayede sağlanan halk katılımının sembolik düzeyde kaldığı görülmektedir. Arnstein (1969, s. 217) kuramında, Hak Denetimi, Ortaklık veya Güç Devretme gibi Güçlü Vatandaş ortaya çıkarabilecek özellikler konusuna özel bir vurgu yapmaktadır, dolayısıyla bu çalışmada incelenen belediyelerin, sosyal medyanın bu amaçla kullanımında daha fazla adım atması gerekliliği en temel bulgu olarak ön plana çıkmaktadır.

Sonuç

Bu çalışmada, Türkiye’deki 30 büyükşehir belediyesinin, Twitter’ı genel olarak hangi amaçlarla ve özel olarak ise kamu politikalarına halk katılımının sağlanmasında hangi boyutlarda kullandıkları, bir içerik analizi çalışması ile özgün bir şekilde ortaya konulmaya çalışılmıştır. Çalışmanın genel sonucuna göre, Twitter özelinde sosyal medyanın yerel politikalara halk katılımının sağlanmasında, temel alınan kuramlar ve yaklaşımlar bağlamında kayda değer ve ilerletici bir katkı en azından henüz sağlamadığı görülmektedir. Her ne kadar belediyelerin Twitter hesaplarında yapılan paylaşımlarda katılım, şeffaflık, hesap verebilirlik gibi kavramların sıkça vurgulandığı izlense de Twitter’ın fonksiyonel kullanımında bu kavramların benimsendiğini destekler güçlü kanıtlara ulaşılamamıştır. Bu bağlamda, Twitter’ın, yerel politikalara vatandaş katılımında Arnstein’in (1967) Katılım Merdiveni, White’in (1996) Katılım Tipolojisi ve IAPP’in Kamusal Katılım Yelpazesinde (IAP2, 2018) katılım seviyesini çoğunlukla, hâlihazırda bulunduğu bir üst dereceye çıkarmaktan uzak olduğu söylenebilir. Zira çalışmada yerel katılımı oluşturan kodlar Şeffaflık, Doğrudan Halk Katılımı ve Anket olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda Türkiye’deki çoğu büyükşehir belediyesinin Twitter üzerinden halk katılımını sağlamada yetersiz olduğu tespit edilmiştir. Nitekim bu kodlar kapsamında gruplanan tweet sayısının beşte birinden az olması, bu çıkarsamayı nitel bir kanıt olarak da desteklemektedir.

Halk Katılımında önemli bir aracı olan anket uygulaması birkaç belediyenin stratejik planlarını halka sormalarının dışında oldukça yüzeysel kalmaktadır. Kamusal Katılım Yelpazesinin (IAP2, 2018) katılım aşamaları ele alındığında, anketler sonucunda, karar vatandaşa bırakılıyor ve böylece vatandaş yönetimde söz sahibi oluyor gibi gözükmektedir. Buna karşın vatandaşın söz sahibi

olduğu konuların belediyeyi denetlemekten, kararları etkileyerek yeni politika önerileri getirmekten veya yönetimde değişikliğe neden olacak etkileri hayata geçirmekten çok uzak olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan, anket uygulamasının nadir olarak kullanıldığı başka örneklerde ise toplu taşıma araçlarının rengine, koltuk düzenine karar verilmesi gibi kapsamlı bir politika olarak nitelendirilemeyecek, ancak “küçük kararlar” alınmasında tercih edilmektedir.

White’ın (1996, s. 7) Katılım Tipolojisi kapsamında da benzer şekilde, yalnızca küçük kararların alınması için katılımın sağlanması dayanan, nominal ve yüzeysel düzeyde bir katılımdan bahsetmek mümkündür. Dolayısıyla, incelenen belediyelerde yeterince yararlanılmadığı saptanan bu uygulamanın vatandaşların aldıkları yerel hizmetlerin içeriği, sunuluş biçimi, etkisi, verimliliği ve çıktıkları gibi önemli faktörlerini etkileyebilecek politikalar için kullanılmasının yerel katılım açısından önemli katkılar sağlayabileceği düşünülmektedir. Bu bulgulara bağlı olarak, büyükşehir belediyelerinin genel olarak bilgi toplumunun en önemli iletişim araçlarından birisi olan Twitter’ı halk katılımını sağlama fonksiyonuna yönelik olarak daha etkin ve verimli kullanması gerektiği sonucuna varılmıştır. Vatandaşlarla kolayca, anlık ve çift taraflı iletişim ve etkileşim imkânı sunan Twitter ve onun bir özelliği olan anket uygulamasının, halktan politika taleplerinin toplanmasında çok etkin bir şekilde kullanılacak bir uygulama olduğu düşünülmektedir. Araştırma sonucunda, yerel politikalara doğrudan katılım imkânı sunabilecek olan bu uygulamanın belediyelerde yeterince etkin kullanılmadığı izlenmektedir.

Halka karşı belediyelerin eylem ve kararlarında şeffaf olması, halk katılımı sağlayabilmede önemli bir adım olarak görülmektedir. Doğrudan Halk Katılımı koduna işlenen uygulamalardan olan belediyelerin Twitter üzerinden vatandaş taleplerine cevap vermesi, hesap verebilirlik açısından önemlidir. Buna karşın belediyeler, vatandaşların taleplerinin alındığını onlara Twitter üzerinden bildirmekte ancak genel olarak alınan talepler doğrultusunda ne gibi değişiklikler yapıldığını veya taleplerin ne gibi sonuçlar doğurduğunu vatandaş ile paylaşmamaktadır. Arnstein (1969, s. 217) katılım merdiveni kuramında katılım düzeylerine göre sıralanan Hak Denetimi, Ortaklık veya Güç Devretme gibi Güçlü Vatandaş ortaya çıkarabilecek ilerleme sağlanmasına ilişkin bir potansiyel örneklem grubunda tespit edilmemiştir. Dolayısıyla bu çalışmada incelenen belediyelerin, sosyal medyanın bu amaçla kullanımında daha fazla adım atması gerekliliği en temel bulgu olarak ön plana çıkmaktadır.

Mevcut çalışmada ele alınan konu, Türkiye’de yerel yönetimlerde halk katılımının sağlamanın pratiğe yansımaları araştırmak üzere önemli bir başlangıç noktası olabilecektir. Gelecekte yapılacak çalışmaların halk katılımının ne yönde ve ne kadar sağlandığını, değişimleri saptamak üzere farklı sosyal medya platformlarını da araştırması ve analizlerde güncel zaman aralıklarına odaklanması önemlidir. Bu bağlamda, mevcut çalışmanın bir sınırlılığı olarak; araştırmada elde edilen bulguların, sadece 2019-2020 dönemine ait 1 yılı kapsadığını ve yalnızca Twitter üzerinden toplandığını hatırlatmakta fayda vardır. Nitekim Twitter üzerinden halk katılımı oranı düşük gözükken bir belediye, yerel katılımı sağlamak için çeşitli çalışmaları, kendi internet sitesinden veya başka bir sosyal medya platformu üzerinden de yürütüyor olabilecektir. Dolayısıyla, gelecekte çalışmalarda hem daha geniş zaman aralıklarının kullanılmasının ve hem de belediyelerin halk katılımı uygulamalarının Twitter ve diğer sosyal medya platformları üzerinden analiz edilmesinin, yerel katılım alanındaki çalışmalara önemli katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.



This research article has been licensed with Creative Commons Attribution - Non-Commercial 4.0 International License. Bu araştırma makalesi, Creative Commons Atıf - Gayri Ticari 4.0 Uluslararası Lisansı ile lisanslanmıştır.

Yazar Katkıları

Yazarların çalışmaya katkı oranları şu şekildedir: İpek Didem Göçoğlu %75, Mehmet Devrim Aydın %25.

Teşekkür Beyanı

Yazarlar teşekkür beyanında bulunmamışlardır.

Destek Beyanı

Yazarlar destek beyanında bulunmamışlardır.

Çıkar Çatışması

Yazarlar herhangi bir çıkar çatışması beyan etmemişlerdir.

Etik Beyanı

Yazarlar çalışma için herhangi bir Etik Kurul Onayı gerektirmediğini beyan etmişlerdir.

Sorumlu Editörler

Prof. Dr. Hüseyin Özgür, Anadolu Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi İbrahim Yılmaz, Samsun Üniversitesi

Arş. Gör. Atahan Demirkol, Afyon Kocatepe Üniversitesi

Kaynakça/References

- Aktay, Aghaei, S., Nematbakhsh, M. A., & Farsani, H. K. (2012). Evolution of the world wide web: From web 1.0 to web 4.0. *International Journal of Web & Semantic Technology*, 3(1), 1-10.
- Alodalı, F. B., Tuncer, A., Usta, S., & Halis, M. (2012). Yerel yönetimlerde e-belediyecilik uygulamaları: Akdeniz bölgesi örneği. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 83-95.
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.
- Aygün, M., & Kömürçüoğlu, M. (2023). Yerel yönetimler ve siyasal katılım: İstanbul Beyaz Masa örneği. *TESAM Akademi Dergisi*, 10(1), 93-125.
- Bal, E., & Delal, Ö. (2019). Siyasal bilgilenede Twitter kullanımı üzerine panoramik bir değerlendirme. *Social Sciences*, 14(3), 118-132.
- Balcı, Ş., & Sarıtaş, H. (2015). Facebook ve siyasal katılım: 2014 yerel seçimleri araştırması. *Türkiyat Araştırmaları Dergisi*, (37), 551-535.
- Barnes, M. (1999). Researching public participation. *Local Government Studies*, 25(4), 60-75.
- Bishop, P., & Davis, G. (2002). Mapping public participation in policy choices. *Australian Journal of Public Administration*, 61(1), 14-29.
- Bonson, E., Torres, L., Royo, S., & Flores, F. (2012). Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities. *Government Information Quarterly*, 29(2), 123-132.
- Cornwall, A. (2008a). *Democratising engagement what the UK can learn from international experience*. London: Demos.
- Cornwall, A. (2008b). Unpacking 'participation': models, meanings and practices. *Community Development Journal*, 43(3), 269-283.
- Çakır, C. (2017). İzmir Büyükşehir Belediyesinde e-belediye uygulamaları ve vatandaşın farkındalığı. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 1-12.
- Çelik, F., & Usta, S. (2010). Klasik liberalizmde "özgürlük" ve liberalizmin yerel yönetimlere bakışı. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (24), 121-135.
- Dahl, R. A. (1985). *A preface to economic democracy*. California: University of California Press.
- Demirhan, K. (2023). Sosyal medyada siyasal katılımın vatandaş paylaşımları üzerinden analizi. *Pamukkale Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (54), 181-190.
- Doğan, M. (2013). Yerel yönetimlerde açıklık politikaları. *Öneri*, 10(40), 173-183.
- Eren, V., & Aydın, A. (2014). Sosyal medyanın kamuoyu oluşturmadaki rolü ve muhtemel riskler. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16(Özel Sayı I), 197-205.
- Eriş, V., & Akıncı, A. (2019). 21. Yüzyıl demokrasilerinde siyasal katılım: Türkiye örneği. *Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 35-55.
- Göçoğlu, V. (2020). Kamu hizmetlerinin sunumunda dijital dönüşüm: Nesnelerin interneti üzerine bir inceleme. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(1), 615-628.
- Göçoğlu, V. (2022). Agenda-Setting for sustainable development on twitter: actors, motivations, and issues in Turkey. *Journal of Asian Public Policy*, <https://doi.org/10.1080/17516234.2022.2055522>
- Göçoğlu, V., & Aydın, M. D. (2015). Kamu politikası ve sosyal medya ilişkisinin toplumsal hareketler bağlamında incelenmesi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(37), 880-901.
- Gruzd, A., & Roy, J. (2016). Social media and local government in Canada: An examination of presence and purpose. In Sobaci, M. (eds), *Social Media and Local Governments*, Springer (ss. 79–94).
- Guillamon, M. D., Ríos, A. M., Gesuele, B., & Metallo, C. (2016). Factors influencing social media use in local governments: the case of Italy and Spain. *Government Information Quarterly*, 33(3), 460-471.
- Gürses, F., & Çelik, İ. (2021). Sosyal medyada kent konseyleri-paydaş etkileşiminin Twitter aracılığıyla ölçülmesi. İ. Ş. Karabulut (ed.), *Yerelden globale tüm boyutlarıyla kamu yönetimi: geçmişten geleceğe yaşanan gelişmeler*, Bursa: Gazi Kitabevi (ss. 245- 257).
- Hill, D. M. (1974). *Democratic theory and local government*. London: McMillan.
- IAP2. (2020). IAP2 "Spectrum of Public Participation". https://cdn.ymaws.com/www.iap2.org/resource/resmgr/pillars/Spectrum_8.5x11_Print.pdf (Erişim: 23.02.2020).

- Kalabalık, H. (2005). *Avrupa Birliği ülkeleriyle karşılaştırmalı yerel yönetimler hukuku*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Kayan, A. (2019). Dijital çağda kent yönetimi için ortaya çıkan fırsatlar. *Sayıştay Dergisi*, (114), 53-73.
- Michels, A. M. B. (2006). Citizen participation and democracy in the Netherlands. *Democratization*, 13(2), 323-339.
- Mill, J. S. (1975a). Essay on liberty. In R. Wollheim (ed.), *John Stuart Mill: Three Essays*. Oxford: Oxford University Press (ss. 5–141).
- Mill, J. S. (1975b). Essay on representative government. In R. Wollheim (ed.), *John Stuart Mill: Three Essays*. Oxford: Oxford University Press (ss. 144–423).
- Neely, S. R., & Collins, M. (2018). Social media and crisis communications: a survey of local governments in Florida. *Journal of Homeland Security and Emergency Management*, 15(1), 20160067 .
- Erdoğan, O. (2019). Yerel yönetimlerde katılımcı mekanizmalar ve Trabzon Büyükşehir Belediyesi örneği. *BEÜ İİBF Akademik İzdüşüm Dergisi*, 4(2), 295-310.
- Olkun, E. O., Yüksel, E., & Akdemir, G. Y. (2018). Sosyal medya ve siyasal katılım: 2017 referandumunda bir saha araştırması. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(60), 991-1000.
- Ökde, F., & Tekbaş, B. (2023). Sivil aktörlerin yerel politika oluşturmada etkinliği: Hakkari örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 14(37), 64-77.
- Özer, M. A., & Kartal, M. (2021). Yerel demokrasi ve katılım: Türkiye ve İngiltere üzerinden bir inceleme. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 4(3), 509-529.
- Pustu, Y. (2005). Yerel yönetimler ve demokrasi. *Sayıştay Dergisi*, (57), 121-134.
- Sevin, E. (2016). Branding cities in the age of social media: A comparative assessment of local government performance. In M. Z. Sobacı (ed.), *Social Media and Local Governments*, Springer (ss. 301-320).
- Sezgin, M. (2011). Belediyelerde halkla ilişkiler ve halka dönük yönetim. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İİBF Dergisi*, 1(1), 93-120.
- Sobacı, M. Z., Köseoğlu, Ö., & Karkın, N. (2015). *Belediyelerde sosyal medya: Değişim için yenilikçi fırsatlar*. İstanbul: Marmara Belediyeler Birliği Kültür Yayınları.
- Şahin, A., Söylemez, A., & Taşpınar, Y. (2015). Kent konseylerinin sosyal medya kullanımı üzerine karşılaştırmalı bir değerlendirme (Küçükçekmece ve Yenimahalle Belediyeleri), II. Kent Konseyleri Sempozyumu, 10-11 Nisan 2015, Bursa, ss. 193-205.
- Şener, G., Emre, S. Ö., & Akyıldız, F. (2015). Türkiye’de sosyal medyanın siyasi katılıma etkileri. *Folklor/Edebiyat*, 21(83), 75-98.
- Tocqueville, A. D. (1994), *Amerika’da Demokrasi*. (Çevirenler: İhsan Sezal ve Fatoş Dilber) Ankara: Yetkin Basımevi.
- Utlı, E., & Er, A. (2021). Yerel katılım bağlamında dijital dönüşümden dijital yönetişime belediyeler: Uygulamalar, imkânlar ve öneriler. *KOSBED*, (41), 97-110.
- We Are Social. (2020). *Global 2020: Global digital overview*. <https://wearesocial.com/digital-2020> (Erişim: 31.03.2020).
- We Are Social. (2022). *Global 2020: Global digital overview*. <https://datareportal.com/reports/digital-2022-turkey> (Erişim: 31.03.2020).
- White, S. C. (1996). Depoliticising development: The uses and abuses of participation. *Development in Practice*, 6(1), 6-15.
- WSIS. (2005). World summit on the information society. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, 30(4), 26-29.
- Yayla, M. A. (2021). Yerel yönetimler, demokrasi ve yeni medya. Nosyon: *Uluslararası Toplum ve Kültür Çalışmaları Dergisi*, (7), 81-92.
- Yeşildal, A. (2019). Sosyal medya, yerel yönetimler ve katılımcı yönetim: Bilgi çağında belediyeler için yeni stratejiler. *İnsan & İnsan*, 6(22), 883-902.
- Yıldırım, U., & Öner, Ş. (2004). Bilgi toplumu sürecinde yerel yönetimlerde eğitim-bilişim teknolojilerinden yararlanma: Türkiye’de e-belediye uygulamaları. *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 3(1), 49-60.
- Yıldız, M. (2002). Bir kamu politikası aracı olarak internet kafeler. *Amme İdaresi Dergisi*, 35(2), 77-92.
- Yıldız, M., & Polat, R. K. (2012). Türkiye’deki e-devlet araştırma ve uygulamalarının eleştirel bir değerlendirmesi ve öneriler. *İç. E-Devlet Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler* (M. Z. Sobacı ve M. Yıldız, Ed.). Ankara: Nobel Yayıncılık, ss. 623-648.
- Yılmaz, V., & Telsaç, C. (2021). Yerel yönetimler ve katılım. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(40), 235-254.