



## Yeni İletişim Teknolojilerinin Yerel Yönetimlerde Katılım Düzeyine Etkisi

*The Effect Of New Communication Technologies On The Level Of Participation In Local Governments*

### ÖZET

Bilgi teknolojilerinin kullanımı, yerel yönetimler için yurttaş katılımı ve toplumla etkileşim için inisiyatifleri ve araçları artırma açısından yeni bir pencere açmıştır. Belediyelerin vatandaşlarla elektronik/dijital etkileşimi öncelikle o yerin nüfus büyüklüğü ama daha çok belediye başkanına bağlı olarak farklılık gösterebilir. Yerel yönetimlerde halkın yönetime dahil olması için şeffaf yönetim anlayışına ihtiyaç duyulmaktadır. Yerel yönetimlerdeki yönetimin etkin olması, verimli olması, nitelikli olması, şeffaf ve ayrıca hesap verebilir olması katılım açısından oldukça önemli unsurlardır. Teknolojinin gelişimi ile birlikte yerel yönetimlerde kullanılan yeni iletişim teknolojilerinin yurttaş katılımı konusunda oldukça büyük bir payı ve önemi bulunmaktadır.

Çalışma ile yerel yönetimlerde kullanılmaya başlanan yeni iletişim teknolojilerinin yurttaş katılımı üzerindeki etkisini ele alan literatürün ortaya konulması amaçlanmaktadır. Amaç, belediyelerin dijital medyayı kullanım boyutunun katılım süreçlerine, kanallarına ve belediye yönetim modeline etkisinin ortaya konulmasıdır. Yurttaş katılımını ve etkileşimini geliştirmeye yönelik girişimleri incelemektir.

**Anahtar Kelimeler:** Yerel Yönetim, Yurttaş Katılımı, Belediye, Bilgi ve İletişim Teknolojileri, Digital Medya, Teknoloji, Katılım

### ABSTRACT

The use of information technologies has opened a new window for local governments to increase initiatives and tools for citizen participation and interaction with society. The electronic/digital interaction of municipalities with citizens may differ primarily depending on the population size of that place, but mostly on the mayor. In local governments, a transparent management approach is needed in order for the people to be included in the management. Effectiveness, efficiency, quality, transparency and accountability of the administration in local governments are very important factors in terms of participation. With the development of technology, new communication technologies used in local governments have a significant share and importance in citizen participation.

With this study, it is aimed to reveal the literature that deals with the effect of new communication technologies, which are used in local governments, on public participation and citizen participation. The aim is to investigate the effect of municipalities' use of digital media on participation processes, channels and municipal management model. To examine initiatives to improve citizen participation and interaction

**Keywords:** Local Government, Citizen Participation, Municipality, Information and Communication Technologies, Digital Media, Technology, Participation

### GİRİŞ

Hükümetler, vatandaşlarla ilişki kurmak için bilgi ve iletişim teknolojisi sloganlarına/araçlarına (BİT'ler) giderek daha fazla ihtiyaç hissetmekte ve güvenmektedir. İnternet ve BİT'ler, yerel yönetimlere vatandaş/yurttaş katılımı ve toplumla etkileşimleri için inisiyatifleri ve araçları artırma fırsatı yaratmıştır. Dijital enstrümanlar, yeni medya araçları vatandaşlar arasında değer ve görüşleri paylaşmak için vatandaşlarla etkileşimli iletişimin sağlanması için güçlü imkanlar ortaya koymaktadır. Yeni medya ve dijital imkanlar şeffaflığın geliştirilmesine ve siyasi iletişim ve katılım için yeni bir alan açarak yerel demokrasinin daha fazla canlandırılmasına katkıda bulunmaktadır. Çünkü yerel yönetimler ve yurttaşlar arasındaki etkileşim, işin özünde geliştirilir, oranı artırılabilir niteliktedir.

Yerel yönetimler yurttaşların katılımını teşvik ederek güven ilişkilerini artırır. Çünkü vatandaşlarla yakınlaşma ve etkileşim ihtiyacı yerel siyasi yaşamda önemli bir unsurdur. Yurttaş katılımı, vatandaşların, halkın karar alma mekanizmasını ve kolektif işlerin yönetimini etkilemeyi amaçlayan herhangi bir gönüllü eylemi ifade etmektedir. Bu anlamda, e-devlet/dijital medya yoluyla vatandaş katılımı, çevrimiçi iletişimi içeren önlemlerle toplumu etkileyen kamu işlerine katılım olarak anlaşılabilir. Vatandaşlar ve toplumla etkileşimi geliştirme konusunda danışma, müzakere, soru/ cevap, teklif ve onay/red önemli bir yere sahiptir. Yeni medya araçları da yöneticilere bu imkanı sunmaktadır.

Nedret Apaydın<sup>1</sup>

### How to Cite This Article

Apaydın, N. (2023). "Yeni İletişim Teknolojilerinin Yerel Yönetimlerde Katılım Düzeyine Etkisi", International Social Mentality and Researcher Thinkers Journal, (Issn:2630-631X) 9(71): 3579-3586. DOI: <http://dx.doi.org/10.29228/smryj.70057>

Arrival: 15 April 2023  
Published: 31 May 2023

Social Mentality And Researcher Thinkers is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

<sup>1</sup> Doktora Öğrencisi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, İstanbul, Türkiye

Yerel siyasi-idari gündem, elektronik/digital yönetim ve mevcut mekanizmalar aracılığıyla, belediyeler arasındaki etkileşim için temel değerler olarak şeffaflığı ve katılımı teşvik etmeyi amaçlamaktadır. Böylece belediyeler, web siteleri ve sosyal medya aracılığıyla oluşan inisiyatiflerle vatandaş katılımını teşvik ederek bunları bir bilgi deposu ve etkileşimli kanallar olarak kullanmaktadır.

Belediyelerin vatandaşlarla elektronik etkileşimi, belediyeden belediyeye daha doğru bir ifade ile belediye yönetimine yani belediye başkanına bağlı olarak farklılık gösterebilir. Bazı çalışmalar, diğer açıklamaların yanı sıra, belediye büyüklüklerinin (nüfus büyüklüğü) belediyeler arasındaki mevcut farklılıkları haklı çıkarmak için nüfusun önemine atıfta bulunmaktadır. Çevrimiçi girişimlerin kullanımında daha az gelişme gösteren, yalnızca web siteleri aracılığıyla bilgi sunan belediyeler bulunmaktadır. Diğer belediyeler, vatandaş katılımı ve toplumla etkileşim için e-posta iletişimi, şikâyet ofisleri, tartışma süreçleri gibi daha gelişmiş çevrimiçi girişimlerini ve ayrıca forumlar, sohbetler, bloglar, wiki'ler, ve özellikle sosyal medya gibi digital medyanın sunduğu imkanları kullanmaktadır.

Birçok çalışma, BİT'in vatandaşlar ve kamu temsilcileri arasındaki ilişkileri ve diyalogu geliştirmedeki etkisini analiz etmiştir. Bununla birlikte, yerel yönetimler ve özellikle belediyeler ve yurttaşlar arasındaki etkileşimi teşvik eden e-devlet girişimleri, sosyal medya başta olmak üzere dijital uygulamalar yeterince iyi çalışmamıştır. Bu nedenle, genelde yerel yönetimleri ve özelde belediyelerin vatandaş/yurttaş katılımını ve etkileşimini geliştirmeye yönelik çevrimiçi girişimlerin belediye şeffaflığını artırıp artırmadığını analiz etmek gerekmektedir.

Bu makaledeki amacımız, belediyelerdeki yurttaş katılım süreçlerinin ve iletişim kanallarının yeni medya araçları sayesinde arttığını, daha verimli hale geldiğine ve sonuçta yeni bir belediye yönetim modeli ve belediye başkanlarında yeni bir davranış modeli ortaya çıkardığına dikkat çekmektir.

Yeni iletişim teknolojilerinin kullanılması sonrası yeni bir belediye yönetim modeli ortaya çıkmış gibi görünmektedir. Halka iletişimde ve belediyelerin yeni iletişim teknolojilerinin kullanılması sonrası ortaya çıkan yeni dönem belediye yönetim modelinde sosyal medya ve dijital uygulamaların oldukça belirleyici olduğu gözlemlenmektedir.

## LİTERATÜR TARAMASI

### Yerel yönetimlerde katılım ve iletişim sistemlerinin uygulanması: Digital belediye yönetimi

Kamu yönetimindeki yeni eğilimlere göre, özellikle yerel yönetimlerde yeni bir yönetim felsefesi ve kurumsal özerkliği güçlendiren bir yönetim modeli uygulanmaktadır. Bu, toplumun yönetime katılım kanallarının iyileştirilmesine ve buna karşılık, belediye tarafından elde edilen sonuçlar üzerinden daha iyi bir hizmetin sunulmasına imkan verir. (Eryılmaz, 2016).

Çağdaş demokrasiler, insanların yaşadıkları alanı şekillendirdiği seçimler dışındaki her konuda halkın karar mekanizmalarını ve idari faaliyetleri sürekli etkileyebildiği ve kontrol edebildiği, bu geleneğin bir yaşam biçimi haline geldiği sosyal ve yönetsel rejimlerdir.

Hükümetler, vatandaşlarla etkileşim kurmak için giderek daha fazla bilgi ve iletişim teknolojilerine (BİT) güvenmektedir. İnternet ve BİT, yerel yönetimlere vatandaş katılımı ve bunların toplumla etkileşimi için girişimleri ve araçları artırmaları için bir fırsat açmıştır (Khan, 2017: 123-136). Belediyelerle katılımcı süreçte dahil olan aktörler arasında değer ve görüşlerin paylaşılması için kamuya açık bilgilerin yayılması ve vatandaşlarla etkileşimli iletişimin kullanılması için güçlü araçlar sağlamaktadır. Her ikisi de siyasi iletişim ve katılım için yeni bir alan açarak belediye şeffaflığını geliştirmeye ve yerel demokrasiyi canlandırmaya katkıda bulunmaktadır. Özünde, yerel yönetimler ve toplum arasındaki etkileşim geliştirilmektedir (Lumpp, 2014).

Yerel yönetimler, klasik temsil demokrasisinin günümüzde farklı kamu kesimlerinin ihtiyaçlarına cevap vermede yetersiz kaldığını bilerek dijital dönüşüme ayak uydurmaya çalışmaktadır. Halkın karar alma ve idari süreçlere her zamankinden daha fazla aktif olarak katılımı nedeniyle demokratik eğilimlere hizmet etmede yeni nitelik ve işlevlerle giderek daha etkili ve verimli hale gelmektedirler (Mobil uygulamaların yaygınlaşması bu dönüşümde ana unsur olarak öne çıkıyor. M-belediye uygulamalarının yerel yönetimlerin hem hizmet hem de demokrasi açısından işlevlerini en etkin ve verimli şekilde yerine getirmeleri ve vatandaş memnuniyetini sağlamaları için çok ikna edici bir araç olduğu açıktır (Khan, 2017: 123-136).

Halkın yönetime katılımı olarak tanımlanan demokrasinin daha katılımcı bir temelde yeniden inşası talepleri de hızla artmaktadır. "E-demokrasi", "dijital demokrasi", "online demokrasi", ortak elektronik araçların kullanımı ile ilişkilendirilmekte ve vatandaşların katılımına dayalı "siber demokrasi" gibi bir olgunun ortaya çıkmasına yol açmaktadır (Ronn ve Soe, 2019: 362-378).

Dijital katılımın sağlanabilmesi için vatandaşların teknolojik olanaklara erişiminin kolay olması, gerekli altyapının sağlanması ve bunun ötesinde vatandaşların sunulan katılım kanallarını kullanabilecekleri gerekli bilinç ve eğitim düzeyine sahip olmaları gerekmektedir (Khan, 2017: 123-136).

Kamusal bilgilerin vatandaşlar ve sivil toplum kuruluşları gibi çeşitli çıkar gruplarına açık olması, demokratik katılım, şeffaflık ve katılımcı demokrasi gibi ilkelerin uygulanmasının ön koşullarından biri haline gelmiştir (Uçkan, 2003: 23). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu imkanlara bağlı olarak idari yapı içerisindeki ihtiyaçlar, talepler ve sorunlar daha görünür hale gelebilmektedir.

Birleşmiş Milletler tarafından 2001 yılından bu yana yaklaşık iki yılda bir ülkelerin dijital sistemlere uyumu ve yıllar içinde ulaşılan düzeyler, altyapı yeterliliği, vatandaşların bu sistemlerle bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma durumu ve destek düzeyleri, içerikleri ölçülmektedir. Hizmetlerin sayısı çevrimiçi hizmetler E-devlet genel bakışı, kullanıma hazır olma durumuna göre e-devlet uygulamalarının mevcut durumunu yayınlardır. (Düz, 2021: 89).

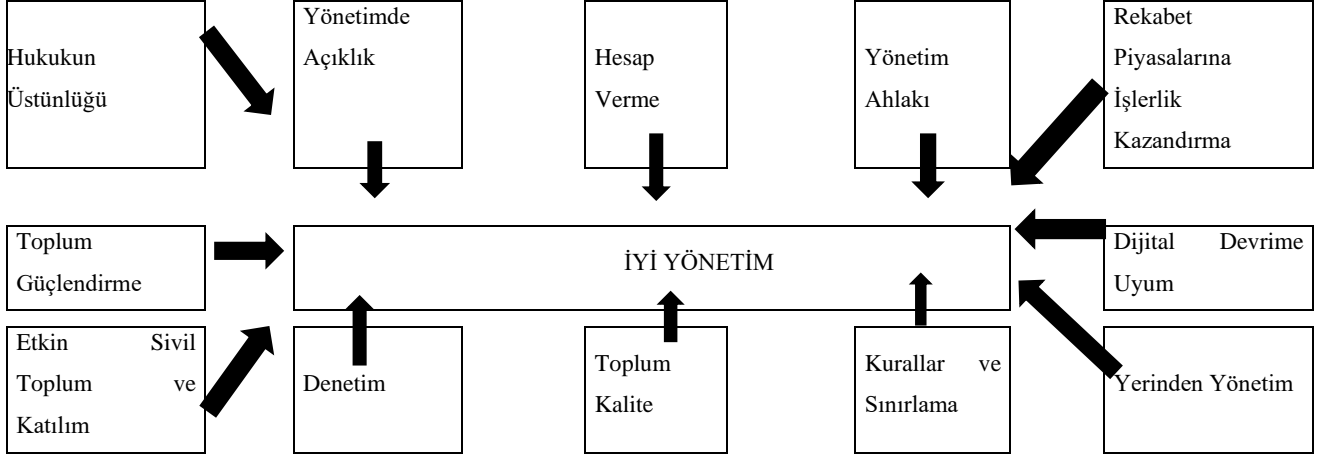
2020 E-Devlet Kalkınma Endeksi 2020'ye göre Danimarka, Güney Kore, Estonya, Finlandiya ve Avustralya, “çok yüksek” kategorisinde 193 ülke arasında ilk beşte yer alıyor. Bu ülkeleri İsveç, İngiltere, Yeni Zelanda, ABD ve Hollanda takip ediyor. Adalet;çevre, tarım ve hayvancılık; devlet ve mevzuat; Eğitim; Güvenlik; Kişisel veri; iş ve kariyer; Sağlık, Refah ve Sigorta; şikayet ve bilgi sağlanması; telekomünikasyon; hareket ve ulaşım; “Vergiler, Harçlar ve Cezalar” hizmet gruplarında (turkiye.gov.tr) yüzlerce hizmet sunan Türkiye, 2018 seviyelerini koruyarak 53. sırada yer alıyor. (Demirel, 2021: 70).

Belediyelerin yeni yönetim stratejilerine uyum sağlamak için dikkat edilmesi gereken en önemli faktörlerden biri şeffaflıktır. Yerel yönetimlerin halkla uyum içinde çalıştıklarını, şeffaf bir yönetim gösterdiklerini ortaya koymaları gerekmektedir. Bu bağlamda, herhangi bir vatandaş, veri aktarımı yoluyla siyasi veya ekonomik organizasyon hakkında herhangi bir bilgi edinebilmektedir (Checkowaya, 2020). Şeffaf ve akıllı bir yönetim, vatandaşa yakınlığı kolaylaştırmaktadır. Bu, vatandaşın belediyenin işleyişi hakkında bir dizi talep ettiği yönler hakkında doğru bilgi edinmesini sağlamaktadır (Turan, 2017).

Belediye ile vatandaşlar arasındaki etkileşimi geliştirmeye yönelik bu eğilim, aralarında doğrudan iletişim kanallarının kurulmasına yol açmaktadır. Bu kanallar, BİT kullanarak yönetişime katılımlarını kolaylaştırmak için sunulan bilgileri geliştirir (İzci ve Sarıtürk, 2020). Bu nedenle, e-devlet, BİT'in hükümet faaliyetlerini iyileştirme potansiyeli ve kamu idareleri ile vatandaşlar arasındaki ilişkisi ile doğrudan ilişkilidir. Sadece yerel yönetimle bağlantılı bir düzlemde değil, hükümet alanındaki güç, çatışma ve işbirliği dinamiklerini yansıtan bir alan olarak konumlandırılmaktadır (Telsaç, 2019).

Belediye şeffaflığını artırmaya yönelik bu süreçte, yeni medya uygulamaları katılım ve iletişim için temel araçtır. Belediyenin vatandaşları yönetmesi ve onları hizmetlerine güvenmeye ikna etmesi gerekir. Bu bağlamda, farklı çevrimiçi etkileşim araçları, zaman içinde herhangi bir belediye için projeksiyon araçları haline gelmiştir. Belediyeler ile vatandaşlar ve diğer paydaşlar arasındaki çevrimiçi etkileşim girişimlerinin teşvik edilmesi, özellikle içerik pazarlamasının kullanıldığı 2010'dan sonra kurumsal iletişimlerine hakimdir (Ebrument vd., 2021). Konuşmayı zorlamak, talebi teşvik etmek ve belediyeler tarafından vatandaşlara sağlanan hizmetlere güven duymak için ana araç olarak sınıflandırılabilir. Bu etkileşim girişimleri, kuruluşlar ve paydaşları arasındaki iletişimin gelişmesini kolaylaştırmaktadır. Bunlar, kuruluşların yüksek oranda bilgi paylaşmasına olanak tanıyan ve böylece iletişim akışlarında etkileşimi teşvik eden yeni İnternet teknolojisi uygulamalarıdır (Eryılmaz, 2016). Çevrimiçi etkileşimi teşvik etmeye yönelik bu girişimler, tek yönlü iletişimin üstesinden gelmeyi ve daha fazla katılım (veri açısından zengin) için araçlar haline gelmeyi amaçlamaktadır.

Tablo 1. İyi Yönetim Unsurları



Kaynak: Aktan, 2015: 57

Aktan'ın çizdiği çerçeveden hukukun üstünlüğü, hesap verebilirlik, yönetim etiği, katılım, gözetim vb. ilkelerin iyi yönetişimin temel ilkelerine ek olarak günümüz ortamında bir zorunluluk olarak teknolojik gelişmelere ayak uydurmak olduğu açıktır. aynı zamanda iyi yönetişimin önemli bir unsurudur. Diğer bir deyişle, bilgi teknolojisinin danışmanlık, süreç izleme, hizmet oluşturma ve sunma, AI ayarlama, Nesnelerin İnterneti ve bulut bilişim gibi yeni uygulamalar için kullanılması, dijital çağda iyi yönetişim için önemli bir kriterdir. (Aktan, 2015: 58).

İlişki yönetimi üzerine yapılan çalışmalar, dijital çağda stratejik paydaşlarla ilişkileri geliştirmek için e-devletin gerekli olduğunu ortaya koymaktadır. Bu senaryoda, yapılan bu elektronik iletişim, bir belediyenin iletişiminin etkinliğine katkıda bulunmaktadır (Tortop vd., 2016). Çünkü bilgiyi daha görünür ve erişilebilir hale getirirler. Paydaşlar ve gönüllü bilgi ifşası bağlamında kurumsal diyalogu artırırılar. Ayrıca, yerel yönetimler, dikkatlerini çekmek için birçok vatandaşa gelişen bu yeni katılımcı kültürün artışından yararlanmaktadır. Belediye yönetimleri yeni medya araçları ve özellikle sosyal medya ile yerel halkı karar alma sürecine dahil ederek yurttaş katılımını artırmaktadır. E-devletin çeşitli kavramsallaştırmalarını bulmak mümkün olsa da uzmanlaşmış literatür, tanımı için dört ortak elin altını çizme eğilimindedir. Unsurlar şunlardır (Bayrakçı vd. , 2018):

BİT kullanımı;

Bilgi, mal ve/veya kamu hizmetlerinin sağlanması gibi hükümet eylemlerinin varlığı;

Hükümet ve vatandaşlar arasındaki ilişkinin geliştirilmesi ve

Katılımcılara değer yaratma stratejilerinin varlığı.

Bu bağlamda, İnternet'in konsolidasyonu ve penetrasyon oranlarındaki sürekli artışla birlikte, devlet web siteleri bilgilendirme sağlayan kanallar olarak kurulmuştur (Yıldırım vd., 2018).

Dijital olgunluğun dört aşaması bulunmaktadır. Aşamalar; devlet kurumlarının yalnızca internette bilgi sunduğu mevcudiyet; etkileşim, vatandaşların kamu yönetimi ile etkileşime girme olanağına sahip oldukları bir aşama; vatandaşların portallar aracılığıyla işlemleri ve değişimleri tamamlayabilecekleri bir aşama olan işlem ve farklı devlet kurumlarının sosyal ağ uygulamaları ve e-katılım mekanizmalarını içeren bilgileri paylaştığı entegrasyondur (Canbaz vd., 2019).

Evrimsel yaklaşım da benzer bir araştırma çizgisindedir. Teknoloji ilerledikçe e-devlet portallarının geliştiğini ve yeni işlevler kazandığını kabul eder. Bu yaklaşım beş bileşeni tanımlar (Yılmaz, 2019):

Bilgi,

Etkileşim,

İşlem

Entegrasyon ve

Katılım.

Yerel e-devlet girişimleri Batı demokrasilerinin hemen hemen tüm modernleşme programlarında bulunabilir. Yirmi birinci yüzyılda, dünya üzerindeki yerel yönetimler, bürokrasilerinin vatandaşlarla etkileşim şekli yenilemek için değiştirme baskısı altındadır. Çeşitli çalışmalar, yerel yönetimlerin bu teknolojileri belediyeler tarafından kullanılıp kullanılmadığını belirlemek için belediyeler tarafından yeni bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT)kullanımı hakkında genel bir görüş sunmaktadır (Simonofski vd., 2021). Şeffaflığı ve e-katılımı artırmak, gerçek bir kurumsal diyalog başlatmak önem teşkil etmektedir. Yerel düzeyde girişimlerinin benimsenmesini ve uygulanmasını araştırmak ve belediyeler arasındaki etkileşimde ortaya çıkan ana engelleri ve fırsatları tartışmak vatandaşların isteklerini belirlemek gerekmektedir. Bununla birlikte, az sayıda çalışma, e-devlet girişimlerinin yerel düzeyde gelişme düzeyini destekleyen faktörleri tanımlamaktadır (Yolcu, 2017). Son olarak, yerel e-devlet girişimlerinin incelenmesine odaklanan geniş bir literatür olmasına rağmen, yerel belediyeler ve yurttaş arasındaki etkileşim mekanizmalarının uygulanması çok az çalışılmıştır.

Teknolojik iletişim araçlarını kullanarak kamu yönetimi alanında dinamik katılım ve bilgi kanalları sağlama ihtiyacı farklı teoriler temelinde incelenebilir. İlk olarak, kamu hesap verebilirlik perspektifi, yöneticilerin özünde güvenilir olduklarını ve kamu hesap verebilirliği ve şeffaflığına daha fazla bağlılık duyduklarını göstermektedir (İzci vd. , 2020). Belediyelerde şeffaflık sistemlerinin uygulanmasına ve dolayısıyla bilgilerin vatandaşlara gönüllü olarak açıklanmasına katılma olasılığı daha yüksektir.

Meşruiyet teorisi, yöneticilerin genellikle bilgi ifşası yoluyla üstlendikleri eylemleri, eylemlerinin meşruiyetini artırmak için hükümetin algısını değiştirmeyi ve varlığı ifade etmektedir. Meşruiyet teorisine dayanan tahminlere göre, vatandaş katılım süreçlerinin iyileştirilmesi ve gönüllü bilgi ifşasının artırılması stratejik bir araç olabilir. Politikacıların hedeflerinin ve normlarının uygunluğunu topluma gösterebilmeleri gerekmektedir. Bunun kurumsal itibar, imaj ve kamu iyi niyeti açısından olumlu sonuçları vardır (Keleş, 2020) Bu açıdan bakıldığında, daha fazla şeffaflık ve vatandaşların belediye yönetimine katılımı için geliştirilmiş kanallar, politikacıların meşruiyetini güçlendirecektir.

Paydaş teorisini takiben, yöneticilerin kurumun ilişkili olduğu sosyal aktörlerin- paydaşların veya çıkarlarının görüşlerini dikkate almaları esastır. Gruplar belediye tarafından alınan kararların herkes için avantajlı olduğunu belirtmektedirler. Bu nedenle, paydaş teorisi hem iç hem de dış paydaşların, yerel tarafından elde edilen faaliyetler ve sonuçlar hakkında bilgiye erişme hakkına sahip olduğunu varsaymaktadır (Güven ve Altan, 2019). Yerel yönetimler, vatandaşların kendilerini etkileyen kararlara daha fazla katılımın yanı sıra daha fazla gözetim ve hesap verebilirlik talebini karşılamakla yükümlüdür. Çevrimiçi bilgi sağlamak, vatandaşların bilgi ihtiyaçlarını karşılamalarını ve değer yaratma sürecinin farkında olmalarını sağlamaktadır. Vatandaşlar, finansman ajansları, ulusal ve bölgesel yönetim, işverenler ve çalışanlar, desteklerini ve onaylarını kolaylaştırmaktadır.

Kamu yönetimi alanında, bu teori sosyal sorumluluk teorisi ile kesin olarak ilişkilidir. Bu teori, kamu kurumlarının eylemlerinden sorumlu olmalarını ve toplum üzerindeki etkilerini dikkate almalarını teşvik eder. Bunu başarmak için, yeni ekonomik-sosyal bağlama göre daha şeffaf ve sürdürülebilir olmaları gerekir (Erdoğan, 2020) Paydaşlarla olan ilişki, belediyenin stratejik planlaması ile doğrudan ilişkilidir. Planlama, toplumun beklenti ve ihtiyaçlarını bilmek ve bunları karşılamak için katılım mekanizmalarının kurulmasını ve daha sonra paydaşları belirlenen hedeflere ulaşma derecesine yaklaştırır.

Paydaşlarla ilişkinin üçlü bir amacı vardır: karar vermeyi destekleyen bilgileri toplamak, paydaşların kendilerini bir parçası olarak hissetmeleri için katılımcı bir dinamik oluşturmak, kurumu ve paydaşların pasif bir konumdan katılımcı bir konuma geçmeleri için ilişki düzeyini geliştirmek (Aktan, 2017). Bu teoriye göre, üst yöneticiler, bazı etkili paydaşlar tarafından düzenlenen, işbirliği yapılan, yönlendirilen, meşrulaştırılan ve denetlenmesi gereken kararlar alırlar performans yönetiminde dikkate alınırlar.

Ajans teorisi perspektifinden, daha yüksek bir bilgi seviyesi, vatandaşlar arasındaki potansiyel çıkar çatışmasını azaltarak bilgi asimetrisini azaltır. Politikacılar, güven derecesini artırır. Bu açıdan bakıldığında, bilgilerin çevrimiçi ortamda gönüllü olarak ifşa edilmesi, siyasi maliyetleri azaltmaya yönelik geçerli bir girişimi temsil edebilir. Vatandaşlar ve kamu idareleri arasındaki bu ajans ilişkisi, katılım talebinin ve bilgi ihtiyacı artmaktadır. Bu, özellikle vatandaşların yönetimden gelen bilgiye erişim taleplerinin daha yoğun hale geldiği yerel yönetimler için geçerlidir (Tunç ve Aydın, 2019) özellikle de finansal devlette geleneksel olarak talep edilenlerin ötesindeki yönlerdir. Bu teoriye dayanarak, yerel yönetimlerde daha yüksek şeffaflık ve vatandaş katılımının dinamik kanallarının getirilmesinin önemi giderek artmaktadır. Bu gereklilikler, hükümetlerin vatandaşlara karşı sorumlu olma ve vatandaşlarını kolaylaştırma değeriyle daha etkili ve verimli olmalarını şart koşar (Aydın, 2019).

Yönetim ve siyasete kolay erişim, karar alma, karar verme süreçleri, soru ve şikayetlerin yetkili makamlara daha hızlı ve kolay iletilmesi de, yetkili makamların ve kuruluşların dijital stratejiler geliştirmelerini ve

becerilerini bu yönde kullanmalarını gerekli kılmaktadır. Dijital çağa ve mevcut teknolojilere uyum sağlamada, çeşitli kaynaklardan gelen büyük verinin etkin kullanımı ile dijitalleşmenin ve dijital dönüşümün sağlanmasında yönetim önemli bir rol oynamaktadır (Akman vd., 2018: 4). Longford (2005: 69-75), internet çağında gerçek dijital yurttaşlığın, günümüzün internet koşullarında açık veri hareketinin ilkeleri olarak da uyarılanan "ademi merkezîyetçilik, açıklık, şeffaflık, fikir birliği, esneklik, evrensel erişilebilirlik, ticarileşme ve otoriterlik karşıtlığı" değerlerini vurgulayan "direnme ve yeniden şekillendirme kapasitesini" teşkil etmesi gerektiğini belirtmektedir. Coleman ise, dijital yurttaşlığın, "otorite, eşitsizlik, örgüt ve ideoloji" benzeri klasik tartışmaları da kapsayan bir konum alması gerektiğini belirtmekte; bu yapılırken ise "duyguların ve hassasiyetlerin müzakere edilmesi, mekanların ve ilişkilerin yönetilmesi, çocukların, yetişkinlerin ve gençlerin doğası ve politik statüsü ve popüler kültür ile iktidar arasındaki birçok kesişme" (Coleman, 2006: 261) gibi gündelik politik deneyimlerin de dışlanmamasını önermektedir.

D. Kiwan, gençliğin demokratik süreçlere katılımı konusundaki çalışmasında, yurttaşlar bir kaynak olarak görülmediği takdirde, küresel sürdürülebilirliğin olduğu bir toplumda bilginin ve demokratik bir güven ortamının garanti edilemeyeceğini savunmaktadır. (2014:71). Katılım konuları, bireyin kamu işlerine katılımıyla ilgili olduğu için antik Yunan ve Roma vatandaşlık anlayışı bağlamında tartışılmaktadır. Eroğul'a göre siyasal katılım ile devlet yönetimine katılım birbirinden ayrı düşünülecek kavramlar değildir. Bu anlamda yöneticiler tarafından yönetilen ilişkiler çerçevesinde güç ilişkileri olan toplumun tüm kurumlarının katılmaya çağrılabilmesini de belirtmektedir (Eroğul, 1991). Bu bağlam aynı zamanda katılımın sosyal boyutu olarak da görülmektedir.

## SONUÇ

Yeni iletişim teknolojilerinin, kamu yönetimi, yerel yönetimler ve özelde belediyeler tarafından etkin bir şekilde kullanılmakta olduğu gözlemlenmektedir. Özellikle de yüzyılın en önemli salgın hastalığı olan Covid salgını sürecinde yeni medya araçlarının daha fazla kullanılması, belediyeye fiilen gelenlerin de azalmasını fakat memnuniyetin, katılımın ve de iletişimin de artmış olduğu önemli ve çarpıcı tespitler arasındadır. Belediyelerin yeni süreçte yeni iletişim araçlarını daha fazla kullanmaya başlamasıyla birlikte, halkla geleneksel iletişim yollarının kullanımının azaldığı gözlemlenmektedir. Covid sürecinde oluşan yeni belediye ile vatandaş ilişkisinin yeni bir belediye modeli ortaya koyması ile bu durumun normalleşme süreci ve sonrasında devam edeceği ve hatta kalıcı hale geldiği ortadadır.

Yani Covid ve yeni medyanın kalıcı bir yeni belediye yönetim modeli gelişmesinde önemli bir süreci başlattığı çok açıkça görülmektedir.

Genelde hükümetin merkezi teşkilatları özelde ise yerel yönetimler ve dahi belediyeler, vatandaş/yurttaş katılımı için çevrimiçi girişimler geliştirmeye, sunduğu hizmetlerde dijital enstrümanlardan yararlanmaya ve yeni medya imkanlarını kullanma konusunda kararlı olmaları gerekmektedir.

Teknolojinin gelişimi ile belediyelerin vatandaş/yurttaş katılımındaki girişimlerinin uygulamasında belediyelerin nüfus büyüklüğü önemlidir. Belediyelerin büyüklüğü ise vatandaşlara ve topluma sundukları bilgilerle ilgili girişimlerin ve mekanizmaların geliştirilmesi üzerinde oldukça olumlu ve önemli bir etkiye sahiptir. Ancak nüfus büyüklüğünden daha önemli olan yönetimin ve özellikle belediye başkanının teknolojiye bakışı ve bizzatli kendisinin kullanmasıdır. Bu durum özellikle büyükşehirlerdeki belediyeler arasında farklılıklar oluşmasına yol açmaktadır. Sonuçta yerel yönetimlerde en önemli değer sağlayan ayrıca onların ortaya konulmasındaki en önemli nedenlerden birisi de halkın, yurttaşların katılım imkanlarının artırılmasıdır.

Yerel yönetimde gereken katılımın sağlanması ve saydamlığın sağlanabilmesi açısından kamu yönetiminin anlayışı doğrultusunda açık olmak gerekmektedir. Yönetimdeki kullanılacak teknolojinin ve mali kaynaklarında gereken yeterlilik sağlanmalıdır. Özellikle vatandaşların eğitim veya bilgilendirme konusundaki eksikliklerin giderilmesinde gerekli gayretler gösterilmeli ve tedbirler alınmalıdır. Yerel yönetimde sunulan hizmetlerde vatandaşların katılım sağlamaları açısından en yüksek seviyede fayda sağlanması için yeni medyanın imkanlarının kullanılması gerekmektedir. Günümüzdeki dijital çağda yerel yönetim birimlerinin web siteleri üzerinde sürekli güncelleme yapmaları gerekmektedir. Yerel yönetimin dijital alandaki teknolojilerin getirmiş olduğu yeniliklerin hissedilebilmesi yönünden teknolojik alandaki altyapı mali kaynak alanında sorunlarının giderilmesi ayrıca düzenli olarak eğitimlerin yerel yöneticiler ile yerel halka sunulması önem teşkil etmektedir.

## KAYNAKÇA

Akman, E., Negiz, N., Akman, Ç., & Kiriş, H. M. (Dü). (2018). Dijital Çağın Etkisinde Yönetim – Siyaset – Kent. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Aktan, E., (2017). Sosyal Medya ve Siyasal Katılım. 1. Baskı. Eğitim Kitabevi Yayınları.
- Aktan, C. C. (2015). İdeal Devlet ve İyi Yönetim: Temel İlkeler, Kurallar ve Kurumlar . Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi, 7(1).
- Aydın, A. (2019). Olumlu ve Olumsuz Manası ile Siyasal Katılım Türlerinin İncelenmesi. OPUS–Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi C. 10. S. 17. ss 2019-2138.
- 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), C. 5. S. 25. ss :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. C. 5. S. 35. ss 2537-255
- Checkowaya, Barry, Allison, Tanene ve Montoya Colleen (2005). Youth Participation In Public Policy At The Municipal Level. Children and Youth Services Review. S. 27. Ss 1149 – 1162
- Coleman, S. (2006). Digital voices and analogue citizenship: Bridging the gap between young people and the democratic process. Public Policy Research (December 2006–February 2007).
- Demirel, D. (2021). Bilgi Toplumu (Information Society). Y. Mamur Işıkcı, E. Alacadağlı, & E. Akcagündüz (Dü) içinde, Kamu Yönetimi Ansiklopedisi (s. 68- 76). Ankara: Astana Yayınları.
- Düz, S. (2021), Dijital Gelişmeler Ve Yurttaş Katılımında Dönüşüm: Yükselen Dijital Katılım Pratikleri, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi Ve Kamu Yönetimi (Yönetim Bilimleri) Anabilim Dalı, YTL. Ankara.
- Ebrument, N. ve diğerleri (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. S 171.
- Erdoğan, O. (2020). Geri Çağırma Mekanizması: Uluslararası Örneklerden Türkiye'ye Çıkarımlar. Sosyoekonomi, 28 (45) , 353-371. DOI: 10. 17233/sosyoekonomi. 2020. 03. 20
- Eroğul, C. (1991). Devlet Yönetimine Katılma Hakkı. Ankara: İmge Kitabevi.
- Eryılmaz, B. (2016). Kamu Yönetimi Düşünceler-FonksiyonlarPolitikalar. (9. Baskı) Umuttepe Yayınları.
- Güven, A. ve Alan, Ç. (2019). Türkiye’de Yerel Demokrasiyi Güçlendirme Aracı Olarak Yönetişim Ve Yerel Yönetimlerde İşleyişi. Hukuk Ve İktisat Araştırmaları Dergisi, C. 11. S. 1 ss 47-61.
- İzci, F, Atmaca, Y, ve Telsaç, C. (2020). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Kapsamında Kamu Hizmet Algısının Ölçümü: Van Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği, Bitlis Eren Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik İzdüşüm Dergisi, 5 (2) , 70-88.
- İzci, Ferit ve Sarıtürk, Mehmet, (2019). Demokratik Toplumlarda Halkın Yönetime Katılımı: Yönetime Katılım ve Yönetişim İlişkisi, Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi, C. 2. S. 2. ss 498-517
- Keleş, R. (2020). Yerel Demokrasiyi Merkezizetçilik Virüsünden Arındırmak, Kent ve Çevre Araştırmaları Dergisi, 2 (1) , 45-58.
- Khan, N. (2017). Mevcut yüksek öğretimde uyarlanabilir veya işlemsel liderlik: Kısa bir karşılaştırma. Açık ve dağıtılmış öğrenmede araştırmaların uluslararası incelemesi , 18 (3), 178-183.
- Kiwan, D. (2014). Avrupa’da gençliğin gelişimi ve gençlik politikası - Avrupa yurttaşlığı yolunda STK’ların ve kamu otoritesinin rolü. Y. Volkan , & D. Bahçeci (Dü) içinde, Şebeke Gençlerin Katılımı Projesi Kitapları No:6 (s. 59-80). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi.
- Longford, G. (2005). Pedagogies of Digital Citizenship and the Politics of Code. Techné, 9(1).
- Lumpp, T. G. (2014). Sosyal Medyanın Amerika Birleşik Devletleri'nde Ulusal Güvenlik Üzerindeki Etkileri. Tez Yayıncılığı.
- Ronn, K. V., ve Soe: O. (2019). Sosyal Medya İstihbaratı Özel mi? Kamusal alanda gizlilik ve sosyal medya istihbaratının doğası. İstihbarat ve Ulusal Güvenlik, 34(3), 362-378.
- Simonofski, A. ve diğerleri (2021). Engaging Citizens In The Smart City Through Participation Platforms: A Framework For Public Servants And Developers. Computers in Human Behavior. S. 124. Ss 1-11.

- Telsaç, C. (2019). Toplam Kalite Yönetimine Kamu Yönetimi Perspektifinden Bakmak, Uluslararası Akademik Birikim Dergisi, 2, (1), 14-23.
- Tortop, N. , İsbir, E. G. , Aykaç, B. , Yayman, H. ve Özer, M. A. (2016). Yönetim Bilimi. (10. Baskı) Nobel Yayınları.
- Tunç, A. , Belli, A. ve Aydın A. (2019). Yerelde Yönetişim Algısı Üzerine Bir Alan Araştırması: Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi Örneği, Gaziantep University Journal of Social Sciences. 18 (1), 256-270. <https://doi.org/10.21547/jss.453905>
- Turan, Y. , F. (2017). Katılımcı demokrasi: kapsam ve unsurlar. Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 6(2)136 –160.
- 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, C. 5. S. 7. ss 46-57.
- Yılmaz, V. (2019). Türkiye’de Kentsel Dönüşüm Sürecinin Yansımaları Ve Kentleşme, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 4 (7) , 119-134.
- Yolcu, N. (2017). Siyasal Katılım Düzeyi Ve Siyasal Toplumsallaşma Araçlarına Yönelik Güven Ölçümü: Kocaeli İli Üzerine Ampirik Bir Çalışma. Erciyes İletişim Dergisi C. 5. S. 1. ss 40-58.