

SİYASAL KATILIM VE HALKLA İLİŞKİLER: ANKARA MERKEZ İLÇE BELEDİYELERİ İNTERNET SİTELERİ ÜZERİNE BİR İNCELEME*

Yrd. Doç. Dr. Aslı YAĞMURLU**

ÖZET

Makale siyasal katılım ve halkla ilişkiler arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bunun için Ankara'nın on altı merkez ilçe belediyesinin internet siteleri üzerine bir inceleme yapılmıştır. İnternet siteleri incelenerek, siyasal katılımı destekleyici halkla ilişkiler faaliyetleri ortaya koyulup sınıflandırılmıştır. Siyasal katılımı sağlamaya yönelik bilgilendirmeyi içeren on iki uygulama tanıtma başlığında değerlendirilmiştir. Çankaya Belediyesi bu uygulamalara göre en başarılı belediye olarak ortaya çıkmaktadır. Siyasal katılımı yönelik imkânlar sunan tanıma uygulamaları, yedi başlıkta incelenmiştir. Ne yazık ki bu uygulamalarda tüm uygulamaları sergileyen bir belediye çıkmamıştır. Tüm belediyelerde şikâyet-istek hattı bulunmakta ve bir belediye dışında tüm belediyelerde bilgi edinme başvurusu internet üzerinden yapılabilmektedir. Genel olarak tanıtımaya yönelik uygulamalar tanıma uygulamalarına göre sayısal ve uygulama düzeyi açısından daha yüksek seviyede olmuştur. İlçe belediyelerinin uygulama farklılıkları siyasal katılım açısından sunulan olanakları anlamamızı ve demokratik bir hak olan siyasal katılımın düzeyi hakkında fikir edinilmesini sağlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Halkla ilişkiler, siyasal katılım, belediyeler, e-halkla ilişkiler, internet siteleri

* Makale, 26-27 Mayıs 2011 tarihinde Adıyaman'da gerçekleşen KAYSEM VI: Demokratikleşme ve Kamu Yönetimi başlıklı Sempozyumda "Siyasal Katılım ve Halkla İlişkiler: Ankara Merkez İlçe Belediyeleri İnternet Siteleri Üzerinden Bir İnceleme" adlı bildirin genişletilip düzeltilmiş halidir.

** TODAİE

ABSTRACT

Political Participation and Public Relations: An Analysis on Web-Sites of District Municipalities of Ankara

The article aims to discuss the relationship between political participation and public relations through an analysis on web-sites of 16 district municipalities of Ankara. The web-sites are categorized on the basis of public relations practices encouraging political participation. 12 applications have been identified under the 'publicity' activities of informing the public to encourage political participation. Municipality of Çankaya appears to be the most successful municipality with regard to such applications. 'Recognition' activities aiming at acquiring information from the public have been analyzed under 7 applications. Unfortunately, none of the municipalities provide all of the applications. Every municipality has a line for complaints-requests, while all except one provide the service for online application for freedom of information. By and large, 'publicity' applications outpace 'recognition' applications in practice. Different practices of district municipalities disclose the opportunities provided for political participation and indicate the level of political participation as a democratic right.

Key Words: Public relations, political participation, municipalities, e-public relations, web-sites

Giriş

Günümüzde kentleşme oranları bütün dünyada artmaktadır. Kentlerin yönetimini oluşturan belediye yönetimleri yerel yönetimler içinde en öne çıkan ve tartışılan yönetim birimleri olmaktadır. Giderek büyüyen kentler, bu kentlerin karmaşık ve büyük sorunları, kent yönetimlerinin yerel düzeyde seçim ve temsile dayanan yapısı, bu alandaki halkla ilişkiler çabalarının ön plana çıkmasına yol açmıştır. Bu nedenle merkezi yönetimden çok daha önce yerel yönetimlerde halkla ilişkiler bakış açısının farkındalığı oluşmuş ve uygulama gelişmiştir. Yerel yönetimler içinde belediyelerin halkla ilişkiler çabaları, halkla ilişkiler disiplini içinde önemli bir yer tutmuş, özellikle siyasal katılım, yerel demokrasi gibi kavramlarla ilişkilendirilerek tartışılmıştır. Bu uygulamaların son dönemde en dikkat çekici olanı internet üzerinden gerçekleşen halkla ilişkiler uygulamalarıdır. Bu faaliyetler, siyasal katılım uygulamalarının yaygınlaşmasını ve etkinliğinin artmasını sağlamaktadır. Demokrasinin tezahür ettiği kabul edilen yerel yönetimlerin siyasal katılıma yönelik gerçekleştirdikleri halkla ilişkiler faaliyetleri, yerel demokrasinin düzeyini göstermesi açısından belirleyici olmaktadır. Siya-

sal katılım olması için gereken koşullara halkla ilişkiler uygulamalarının önemli katkıları olabilmektedir. Öncelikle, katılım faaliyetinin olabilmesi için, katılımın gerçekleşeceği nesne/konu/durum ile ilgili bilgi sahibi olunması gerekmektedir. Halkla ilişkiler uygulamalarının tanıtma amaçlı olarak gerçekleştirdiği etkinlikler, vatandaşların bilgi sahibi olmasını sağlayıcı etki yapmaktadır. Halkla ilişkiler uygulamalarının ikinci katkısı ise, vatandaşların katılımının gerçekleşebileceği ortamın oluşturulmasıdır. Halkla ilişkiler uygulamalarında, vatandaşlar başta olmak üzere kamuların, istek ve şikâyetlerini tanıtmaya yönelik olarak gerçekleştirilen etkinlikler bulunmaktadır. Vatandaşların istek, dilek ve şikâyetlerini iletebileceği mekanizmaların oluşturulması ve gelen taleplere göre yönetsel dönüşüm sağlanabilmesi siyasal katılım için vazgeçilmez bir koşuldur.

Makale bu ilişki üzerinde yoğunlaşmış ve siyasal katılım ile halkla ilişkiler arasındaki ilişkiyi Ankara'nın on altı merkez ilçe belediyesinin internet siteleri üzerinden, bir inceleme ile tartışmaya çalışmıştır. Araştırma, internet uygulamaları üzerinden halkla ilişkilerin tanıtma ve tanıma araçlarının siyasal katılımı sağlamaya yönelik kullanım düzeyini ortaya koymaktadır.

2. Yerel Yönetimlerde Siyasal Katılım ve Halkla İlişkiler İlişkisi

Yerel yönetimler, belediyeler, il özel idareleri ve köylerden oluşmaktadır. Bu üçlü içinde belediyelerin özel bir durumu bulunmakta, hem akademik hem de siyasal alanda üzerinde en çok tartışılan ve eleştirilen başlığı oluşturmaktadır. Türkiye'de, 5393 sayılı Belediye Kanunu'na göre, belediye, "belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi"dir (md. 3). 2010 TÜİK verilerine göre, Türkiye nüfusu, yaklaşık 73 milyon kişidir ve TODAİE Yerel Yönetimler Merkezi verilerine göre, bu nüfusun yaklaşık 50 milyonu, yaklaşık 3000 belediyenin sınırları içinde yaşamaktadır. Belediyeler hukuki olarak, 5393 sayılı Belediye Kanununa Göre Kurulan Belediyeler ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununa Göre Kurulan Belediyeleri şeklinde sınıflandırılmaktadır. Yönetsel olarak ise, büyükşehir belediyeleri, büyükşehir ilçe belediyeleri, il belediyeleri, ilçe belediyeleri ve kasaba/bucak/belde belediyeleri olarak şeklinde sınıflandırmak mümkündür. Belediye tüzel kişiliğinin üç organı bulunmaktadır. Bunlar belediye başkanı, belediye meclisi ve belediye encümenidir. Belediye hizmetleri çok uzun bir listeyi kapsamaktadır; imar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı, çevre, çevre sağlığı, temizlik ve katı atık, zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans, şehir içi trafik, defin ve mezarlık, ağaçlandırma, park ve yeşil alan, konut, kültür ve sanat, turizm tanıtım, gençlik ve spor, sosyal hizmet ve yardım,

evlendirme, meslek ve beceri kazandırma, ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi gibi (Tortop vd., 2008, s.337-338). Belediyelerin yerel çevre için sağladığı hizmetler ve bu kapsamda yürüttüğü işlem ve eylemler bölgedeki halk üzerinde doğrudan ve günlük yaşama etki edecek şekilde sonuç doğurmaktadır (Eraslan-Yayinoğlu, 2007, s.70). Bu nedenle de, belediyeler hem gündelik hayatın pek çok hizmetini karşılamakta, hem de pek çok eleştiriye maruz kalmaktadır. Kıt kaynaklarla gerçekleşen hizmetler doğal olarak önceliklendirilmek zorundadır ve bu öncelikler siyasal tercihlerin ürünüdür. İşte bu siyasal tercihlerin oluşum süreci, bir takım mekanizmaların işlemesiyle gerçekleşmektedir. Bu ilişkileri ortaya koymak için siyasal katılım, demokrasi ve halkla ilişkilerin rolü irdelenmelidir.

Belediyeler siyasal katılım ve halkla ilişkiler arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için uygun bir ortam sunmaktadırlar. Katılım, Sosyal Bilimler Sözlüğü'nde, "bir kararın hazırlanması, olgunlaştırılması, alınması ve uygulanması aşamalarından birine, bir kaçına veya bütününe o karardan doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenecek kişilerin güçleri oranında katkıda bulunması" şeklinde tanımlanmaktadır (Demir ve Acar, 1992, s.202). Siyasal katılım ise, "siyasal topluluğun bir üyesi olan bireyin otoritelerin kararlarını etkilemek için yaptığı, bireyi siyasal karar alıcılar ile temas içine sokan bir eylem" (Kalaycıoğlu, 1984, s.200); "politik süreçleri etkilemeyi amaçlayan bütün davranışlar" (Çukurçayır, 2000, s.31); "yurttaşların devletin çeşitli düzeylerindeki karar ve uygulamalarını etkileme eylemleri" (Kışlalı, 1987, s.355) olarak tanımlanmaktadır. Siyasal katılma, seçimlerde oy kullanmaktan ibaret olmamakta, basit bir meraktan yoğun bir eyleme kadar uzanan tutum ve faaliyetleri kapsamaktadır (Kapani, 1989, s.131).

Eroğlu, genel olarak siyasal katılımın olabilmesi için bazı koşulların gerekliliğinden bahsetmektedir. Bunlar, bağımsız bir devlet, yönetilenlerin can güvenliği, eğitim, yasal çerçeve, katılmayı dışlamayan ideolojik bir ortam, vatandaşların yönetimle ilgili işler hakkında bilgi sahibi olması ve belirli bir iletişim düzeyinin var olması şeklinde ifade edilmektedir (Eroğlu, 1991, s.41-42). Çitçi, aynı koşulları daha öz bir şekilde sıralamış, siyasal katılım olabilmesi için, biçimsel katılma olanaklarının bulunması, yurttaşların bu olanakları kullanması ve katılmanın kamu siyasaları üzerinde etkisinin olması gerektiğini vurgulamıştır (Çitçi, 1996, s.10).

Çitçi, yerel yönetimler demokrasi arasındaki ilişkiyi ortaya koymakta ve siyasal katılımın bu ilişki içindeki yerine vurgu yapmaktadır. Bu ilişkinin kilit noktasını, seçim, temsil ve katılma kurumları oluşturmaktadır. Yerel yönetimler

karar ve yürütme organlarını yöre halkının seçimiyle belirlemekte, bu da diğer örgütlenmelerden farkını yaratmaktadır. Yerel yönetimler aynı zamanda halkın sürekli denetimi açısından da en elverişli birimleri oluşturmaktadırlar. Yerel yönetimlerde temsil edenler ve temsil edilenler arasında mekânsal birliktelik bulunmaktadır. Dolayısıyla temsil edicilik niteliği yüksektir. Bu mekânsal yakınlık, yurttaş-temsilci/yurttaş-yerel yönetim ilişkisini kolaylaştırarak demokratik katılım için ortam yaratmaktadır. Tüm bu koşullar yerel yönetimlerin demokrasi ve halk katılımı açısından ayırt edici özelliklerini oluşturmaktadır (Çitçi, 1996, s.5-6). Birkan Uysal bu ilişkiyi genel olarak yönetsel duyarlılık olarak tanımlamaktadır, "Yönetimin duyarlılığı onun kitlesi ile ilişkilerinin iki yönlü bir etkileşim içinde oluşması ve gelişmesini, karar ve uygulamalarında halkın talep ve beklentilerini dikkate almasını ve dahası halkın kendisini etkilemesine açık olmasını gerektirir" (Uysal, 1996, s.59-60). Kamu yönetiminde halkla ilişkiler iki temel ön kabule dayanmaktadır: "demokratik bir yönetim faaliyetlerini vatandaşlara açıklamak zorundadır ve etkili bir kamu yönetimi vatandaşların aktif katılım ve desteğini talep eder" (Cutlip vd., 2000, s.491). Halkla ilişkiler birimleri yönetenler ve yönetilenler arasında iletişim kanalları kurarak, yönetilenler açısından yönetsel kararlar hakkında bilgilenmeyi ve bu kararlara katılım mekanizmalarını ortaya çıkarıcı bir işlev görmektedir. Halkla ilişkiler, demokratik ve katılımcı bir siyasal kültürün yerleştiği modern toplumlar açısından bir sorun çözme ve muhtemel sorunları önleme yöntemi olarak ön plana çıkmaktadır (Uysal, 1998, s.37).

Halkla ilişkiler ve yerel yönetim arasında, toplumsal, siyasal ve yönetsel gereklilikler ve dinamikler açısından benzerlikler bulunmaktadır. Her ikisi de yönetsel duyarlılık açısından önemlidir. Her ikisi de halkın gündelik yaşamını etkileyen hizmetler ve bunlara ilişkin politika ve süreçlerle ilgilidir. Her ikisi de halkın demokrasi eğitiminde, biri siyasal-yönetsel bir birim, diğeri, yönetsel-siyasal bir işlev olarak hem kendi alanında hem de toplumun tümü için önemli bir araç niteliği taşımaktadır (Uysal-Sezer, 1987, s.22).

Geleneksel olarak yerel yönetimlerin halkla ilişkiler uygulaması olarak değerlendirebileceğimiz ve katılmayı sağlamaya yönelik pek çok uygulaması bulunmaktadır. Yalçındağ, bu uygulamaları, hemşehri toplantıları, halk günleri, mahalle toplantıları, muhtar toplantıları, gruplarla ilişkiler, mahalle ve semt danışma merkezleri, toplumsal kampanyalar ve toplumsal projeler olarak sıralamıştır (Yalçındağ, 1996, s.141-146). Ertekin, bu uygulamaların, vatandaşların kişisel başvuruları, danışma, örgütlenmiş gruplarla ilişkiler, kamuoyu araştırmaları ve referandum şeklinde olduğunu ifade etmiştir (Ertekin, 1995a,

s.103-105). Keleş, 5393 sayılı Belediye Kanunu çerçevesinde bu başlıktaki uygulamaları ortaya koymuştur. Bunlardan ilki, belediyelerin belde sakinlerinin belediye hizmetleriyle ilgili görüş ve düşüncelerini tespit etmek amacıyla gerçekleştirebilecekleri kamuoyu yoklaması ve araştırmasıdır. İkinci olarak, herkesin, kenttaş olarak, belediyenin karar ve hizmetlerine katılmaya, belediye çalışmaları hakkında bilgi edinmeye, yardımlarından yararlanmaya hakkı olmasıdır. Üçüncü olarak da kent konseyi adı verilen konsey içinde hemşehrilerin oy verme, seçilme, katılma ve yararlanma hakkı bulunmaktadır. Son olarak halkın belediye hizmetlerine gönüllü katılımı bulunduğuna yönelik bir düzenleme bulunmaktadır (Keleş, 2009, s.276-277). Belediye Kanunu bunlar ve benzeri iletişim faaliyetleri için bir halkla ilişkiler birimi öngörmemiştir. Ancak pek çok belediye böyle bir birim örgütlenmesine gitmiştir. Katılmayı sağlayabilecek iletişim uygulamaları yüz yüze iletişimden, basılı materyallere kadar çeşitlilik göstermektedir. Günümüz koşullarında teknolojik gelişmeler bu uygulamalara pek çok yeniliği eklemiştir. Bu uygulamaların en dikkat çekici olanı, internet siteleri olarak değerlendirilmektedir.

3. Belediyelerin Halkla İlişkiler Uygulamalarında İnternet Sitelerinin Kullanımı

Son dönemdeki teknolojik gelişmeler halkla ilişkiler faaliyetlerine yeni olanaklar sunmaktadır. İnternet teknolojisinin yaygınlaşması, halkla ilişkilerin yazılı araçlar ağırlıklı faaliyetlerini dönüştürmüş ve interneti ön plana çıkarmıştır. Tüm kamu yönetimi bu gelişmelerden etkilenmiştir. İnternet, başlangıçta sınırlı etkiye sahip diye düşünülse de, günümüzde, Türkiye için bu sav geçerliliğini yitirmiş durumdadır. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırmasına göre, Nisan 2009 tarihinde hanelerin % 30'u internet erişim imkânına sahipken, Nisan 2010 sonuçlarına göre hanelerin % 41,6'sı İnternet erişim imkânına sahip hale gelmiştir. Teknolojik altyapı ve kullanım oranları hızla yükselmektedir. İnternet kullanıcıları kamu yönetimiyle iletişimde de bu aracı kullanmaya başlamışlardır. Türkiye'de internet kullanıcılarının yaklaşık dörtte biri kamu kurumlarıyla iletişimlerinde interneti kullanmaktadır (TÜİK, 2011). Bu da kamu kurumlarının internet sitelerine yönelik talebi göstermektedir. Kamu kurumları hem merkezi hem de yerel yönetim olarak internet siteleri oluşturarak, çeşitli halkla ilişkiler uygulamalarını gerçekleştirmektedir. Bu sürecin hızlanmasında 2004 tarihinde yürürlüğe giren Bilgi Edinme Kanunu'nun itici ve zorlayıcı etkisi olmuştur. Başvurular çerçevesinde, kurumlar kendilerini tanıtmak, belge ve bilgilerini kamuoyuyla paylaşmak ile yükümlüdürler. Bu durum internet sitelerinin içerik olarak zenginleşmesini bir zorunluluk haline getirmiştir. Yapılan araştırmalar bilgi edinme başvurularının neredeyse tümünün internet üzerinden gerçekleştiğini göstermektedir (Yağ-

murlu, 2010, s.76; Özüpek ve Aksoy, 2010, s.58). Bu durum internet sitelerinde ciddi bir gelişme yaşanmasına sebep olmuş, başlangıçta ortaya çıkan sorunlar zaman içinde çözülerek uygulamalar daha etkin hale getirilmiştir.

Son on yılda belediyelerin internet kullanımı pek çok çalışmaya konu olmuştur (Aktel, 2009; Kaya-Bengşir, 2000a; Kaya-Bengşir, 2000b; Kaya-Bengşir, 2000c; Kaya-Bengşir ve Altınok, 2005; Şahin, 2007; Yıldız, 2009; Yıldız, 2002; Yıldız 1999). TÜİK 2005 yılı Belediye Web Siteleri Araştırması'na göre, nüfusu 10.000'den fazla olan 662 belediyenin % 64'ü internet sitesine sahiptir (TÜİK, 2006). Mustafa Çoruh'un 2009 tarihli araştırmasında, toplam 973 belediyenin %91'inde internet sitesinin bulunduğu ifade edilmiştir (Çoruh, 2009, s.3). Bu sonuç gelinen noktanın açık göstergesidir.

İnternetin yarattığı zaman ve mekân sıkışması sayesinde dünyanın her yanındaki kullanıcılar, birbirleriyle iletişime girebilmekte ve dünyanın her yanındaki bilgi ve belgelere ulaşabilmektedirler. Bir kitle iletişim aracı olmasına rağmen yüz yüze iletişime benzer, karşılıklı ileti alışverişi gerçekleştirebilecekleri bir niteliği bulunmaktadır (Timisi, 2003, s.132; Esrock ve Leichty, 2000, s.328). Bu durum internet üzerinden gerçekleşen uygulamaların demokrasi ile ilişkilendirilmesine yol açmaktadır. Demokrasinin önemli bir halkasını oluşturan bireysel katılım için çok önemli bir araç olarak kullanım potansiyelini bünyesinde barındırmaktadır.

"Güçlü demokrasi yandaşları internetten çok şey beklerken, gerçekten internetin demokratik bir alternatif olup olmayacağını sorgulamıyor da değildir. Bir yandan internetle birlikte, Eski Yunan'da Atina'da Polis'e özgü doğrudan demokrasinin diriltilebileceği umulurken, diğer yandan internetin sunduğu simetrik iletişim biçiminin kamusal alanı, tüm yurttaşlara açık olan bir meclis demokrasisi idealine yaklaştırabileceğine değinilmektedir" (Tokgöz, 2008, s.295).

Bu beklentinin bir kısmı internet üzerinden gerçekleşen halkla ilişkiler uygulamalarıyla gerçekleşmiş görünmektedir. İnternet kurumlar açısından dört temel fayda sağlamaktadır. Bunlar, kurumsal imajı geliştirmek, kamuoyunun düşüncelerini öğrenip değerlendirmek, kamuoyu beklentileri doğrultusunda kurumsal gündemi belirlemek, kurumsal sorumluluğu arttırmak şeklinde sıralanmaktadır (Sayımer, 2006, s.166). İnternet siteleri, halkla ilişkilerin tanıma ve tanıma işlevini gerçekleştirdiği önemli bir mecraı oluşturmaktadır. Kamu yönetimi açısından bu uygulamalar aynı zamanda siyasal katılım için yeni kanallar oluşturmuştur.

4. Ankara İlçe Belediyeleri İnternet Siteleri Üzerine Bir İnceleme

4.1. Yöntem

Çalışmanın amacı, siyasal katılım yönünden Ankara merkez ilçe belediyelerinin internet sitelerindeki halkla ilişkiler uygulamalarını incelemektir. Bu amaç doğrultusunda araştırmanın evrenini, ilçe belediyeleri, örneklemini ise Ankara ilçe belediyeleri oluşturmaktadır. İlçe belediyelerinin araştırmaya konu olmasının en önemli nedeni, farklı büyüklük ve olanaklara sahip olmaları sebebiyle farklı uygulamalar sergileyecekleri düşüncesidir. Sundukları halkla ilişkiler ve katılım olanaklarının farklılığının ortaya çıkması yerel yönetimler açısından bir kestirim sunarak, halkla ilişkilerin sunduğu demokratik pratikler hakkında bir döküm yapılmasını sağlayacaktır. Siyasal katılım olanaklarının genişliği açıktır ki, Türkiye'deki demokrasi seviyesinin düzeyini ortaya koyacaktır. Araştırmanın örneklemini oluşturan Ankara ili merkez ilçe belediyeleri, Akyurt, Altındağ, Ayaş, Bala, Çankaya, Çubuk, Elmadağ, Etimesgut, Gölbaşı, Kalecik, Kazan, Keçiören, Mamak, Pursaklar, Sincan ve Yenimahalle'dir. Aşağıda ilçe belediyelerinin nüfus ve yüzölçümü ve nüfus yoğunluklarının dağılımları verilmiştir (Ankara Valiliği, 2011).

Tablo 1. Ankara'nın İlçeleri Nüfus, Yüzölçümü, Nüfus Yoğunluğu Dağılımları

Ankara İlçeleri:			
İlçe	Nüfus	Yüzölçümü	Nüfus Yoğunluğu
KEÇİÖREN	796.646	139 km ²	5.690
ÇANKAYA	794.299	268 km ²	2.964
YENİMAHALLE	625.826	274 km ²	2.284
MAMAK	532.873	471 km ²	1.131
SİNCAN	445.330	344 km ²	1.295
ALTINDAĞ	367.340	167 km ²	2.120
ETİMESGUT	347.267	49 km ²	7.087
PURSAKLAR	100.732	152 km ²	663
GÖLBAŞI	86.749	735 km ²	120
ÇUBUK	75.937	1.248 km ²	65
ELMADAĞ	42.493	568 km ²	7.087
KAZAN	38.964	408 km ²	96
AKYURT	25.401	212 km ²	120
BALA	23.822	2.530 km ²	9
KALECİK	15.142	1.340 km ²	11
AYAŞ	14.057	1.108 km ²	13

Araştırma yöntemi olarak içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Genel olarak kitle iletişim araçları için kullanılan bu yöntemden belediyeler internet sitelerini incelemek için yararlanılmıştır. İçerik analizi, belediyelerin internet sitelerini bir iletişim metni olarak değerlendirmektedir. Siteler incelendiği zaman siyasal katılım için zemin oluşturacağı düşünülen, tanıtma ve tanımaya yönelik bazı uygulamaların yaygın olarak kullandıkları tespit edilmiştir. Yapılan araştırmalar bu araçlarla ilgili genel bir döküm yapmaktadır (Özipek, 2010, s.196-205; Tarhan, 2007, s.75-95). Çalışmalar derlenerek ve internet teknolojisinin sunduğu yeni olanaklar da eklenerek kategoriler oluşturulmuştur.

Kategoriler iki başlıkta, siyasal katılımı destekleyen tanıtma ve tanıma faaliyetleri olarak gruplandırılmıştır. Halka ilişkiler faaliyetleri açısından ilk grubu örgütü, çalışanlarını, ürettiği mal ve hizmetlerini kamularına tanıtmaya yönelik olarak gerçekleştirilen uygulamalar oluşturmaktadır. Temel olarak bilgi vermeyi amaçlayan bu ilk grup vatandaşların neye katılacaklarına yönelik bir donanım vermektedir. İnternet sitelerinden gerçekleşen bu uygulamaların tanıtıcı nitelikte olanları aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır:

- Belediye Başkanı: Bu çerçevede belediye başkanı ile ilgili bilgiler ve mesajlar verilmektedir. Başkanın özgeçmişi, fotoğrafları, mesajı, iletişim bilgileri, başkana mesaj gibi içeriklerle bu başlıkta değerlendirilmiştir.
- Belediye Yönetimi: Belediye Meclisi, Komisyonlar, Encümen, Muhtarlar ile bilgiler bu çerçevede vatandaşlarla paylaşılmakta, internet siteleri içinde bulunmaktadır.
- Müdürlükler: Belediyenin alt birimleri olan müdürlükler, müdür ve personel ve iletişim bilgileriyle yer almaktadır.
- Hizmetlere İlişkin Duyurular: Yapılan çalışmaların duyurulmasını içeren uygulamalardır.
- Kültürel ve Sosyal Etkinlikler: Belediyeler pek çok farklı alanlarda hizmet vermeye yükümlüdürler. Kültürel ve sosyal etkinlikler belediyelerin halkla yönelik gerçekleştirdiği etkinlikler olması ve pek çok kişiyi etkilemesi sebebiyle bir başlık olarak ele alınmaktadır.
- Basından Haberler: Belediye ve/veya yöre ile ilgili basında çıkan haberlerin derlendiği bir bölüm internet sitelerinde yer almaktadır.
- Örgüt Şeması: Organizasyon veya teşkilat şeması olarak da adlandırılabilen, örgütü işlevlerine göre sınıflandıran bu şema internet sayfalarında yer almaktadır.

- İlçe Bilgileri: Yörenin tarihi, coğrafi özellikleri, kent bilgileri gibi başlıkların yer aldığı kentlilik bilincini geliştirmeye yönelik uygulamalardır.
- Kurumsal Haberler: Belediyenin hem çalışmaları hem de çalışanları ile ilgili faaliyet ve gelişmelerin aktarıldığı bir başlıktır.
- Sıkça Sorulan Sorular: Halkın sıkça sorduğu soruların derlenmesiyle hazırlanan ve onların hızlı bir şekilde yanıtı ulaşmasını sağlayan bir uygulamadır.
- RSS uygulaması: Sitede yapılan her değişikliğin üyelere iletilmesine yönelik bir uygulamadır. Bu sayede yeni veri girişinden üye olanların anında haberdar olması sağlanır.
- Paylaşım seçenekleri: Son dönemde sosyal medyanın önemi ve yaygınlığı artmıştır. Bunu fark eden pek çok belediye Facebook ve Twitter'da paylaşım olanağı sunmaktadır. Bu uygulamalar internet sitesindeki duyuruların yayılmasını sağlamaktadır.

İkinci başlıkta değerlendirilen uygulamalar tanıma uygulamalarıdır. Yerel yönetimler açısından halkın talep ve isteklerini öğrenmeye yönelik olarak gerçekleştirilen uygulamaları içermektedirler. İnternet iki yönlü iletişime izin veren doğasıyla simetrik halkla ilişkilerin gerçekleşebileceği bir mecraı oluşturmaktadır. Bu uygulamalar şöyle sıralanmıştır:

- Basın ve Halkla İlişkiler Birimi: Birimin varlığı halkla ilişkiler faaliyetinin bir sistem içinde gerçekleşmesi açısından önem taşımaktadır. Genel olarak büyük ölçekli belediyeler iletişim faaliyetlerini yönetmek için müdürlük şeklinde bir birim kurmaktadır. Özellikle tanımaya yönelik uygulamaların yönetsel bir dönüşüm yapabilmesi birim örgütlenmesinin varlığıyla ilişkilendirilmektedir.
- İletişim Bilgileri: Vatandaşların yöneticilere ulaşabileceği kanalların açık olması gereklidir. Bu çerçevede günümüz yeni iletişim teknolojileriyle birlikte, telefon, faks, e-posta ve adres, Google harita gibi pek çok bilgi paylaşılmaktadır.
- Bilgi Edinme Başvurusu: Bilgi edinme başvurusu yasal zorunluluk olarak internet sitelerinde bulunması gereken bir başlığı oluşturmaktadır. Bu başvurular genel olarak internet sitelerinden derlenmektedir. Gelen başvuruların derlenerek, yönetsel dönüşüm yaratması bu uygulamanın temel amacını oluşturmaktadır.
- BİMER: Başbakanlık İletişim Merkezi'ne link vermek şeklinde vatandaşların dilek ve şikâyetlerini iletebilecekleri bu merkezin hem tanıtımı yapılmakta, hem de belediye ile ilgili sorunların iletebileceği bir başka yol sunulmaktadır.

- İstek ve şikâyet hattı: Pek çok belediye özel numaralarla halka 7 gün 24 saat hizmet veren merkezler kurmuştur. Bu danışma merkezlerine, şahsen yüz yüze başvuru dışında, telefon ve internet kanalıyla da ulaşılmaktadır.
- Anket: Pek çok alanda, vatandaşların, tutum, düşünce ve eğilimlerini öğrenmek amacıyla anket uygulaması yapılmakta, değerlendirme sonuçları da internet üzerinden takip edilebilmektedir.
- Ziyaretçi defteri: Forum uygulamasının atasını oluşturan ziyaretçi defteri uygulamasıyla halk katılımı gerçekleşmekte, internet sitelerinde ayrılan alanlara paylaşım yapılabilmektedir.
- Başkana mesaj: İnternet üzerinden doğrudan belediye başkanına mesaj atmayı sağlayan bu uygulama ile düşünce, talep ve şikâyetlerin anında üst yönetime ulaşması hedeflenmektedir.

Yukarıda sıralanan kodlama kriterleri, çalışmanın yazarı tarafından, var veya yok şeklinde bir haftalık süre içinde kodlanmıştır. Bu kodlama işlemi güvenliğin sağlanması için iki ay sonra tekrarlanmıştır.

Siyasal katılımı destekleyici nitelikte olan halkla ilişkiler uygulamaları iki ayrı başlıkta içerik analizi ile değerlendirilmiş ve uygulamaların kullanım düzeyi hem belediye ölçeğinde hem de uygulama ölçeğinde ortaya koyulmuştur.

4.2. Bulgular

Araştırmaya başlandığında bütün ilçe belediyelerinin internet sitesinin olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın ortalarında Ayaş Belediyesi'nin internet sitesine erişim mümkün olmamış ve siteye ulaşım bir süre mümkün olmamıştır. Tüm belediyelerin internet siteleri bel.tr uzantılıdır. Siteler genel olarak Bilgi İşlem Birimleri tarafından yönetilmektedir. Sitelerin açılış sayfaları ve içerikleri özel olarak tasarlanmıştır. Belediyelerin internet siteleri birbirleriyle benzerlik taşımamaktadır. Bu özgün tasarımlar içeriklerde de farklılıklara yol açmaktadır. Sitelerin açılış sayfalarında, belediyenin adı, logosu, başkanın fotoğrafı, hizmetlere ilişkin fotoğraflar ve yeni sayfalara açılan başlıklar bulunmaktadır. Altındağ, Çubuk ve Çankaya Belediyeleri sitelerinin İngilizce versiyonunu da oluşturarak kullanıma sunmuşlardır. Farklı bir uygulama olarak, Çubuk belediyesinde, Slovenya'nın Sabinov Belediyesiyle gerçekleşen kardeş şehir protokolü dolayısıyla, Slovence dil seçeneği de bulunmaktadır. Mavi ve tonları en sık kullanılan tema rengi olarak dikkat çekmektedir.

4.2.1. İlçe Belediyeleri İnternet Sitelerindeki Tanıtma Uygulamaları

Tanıtma uygulamaları bilgi vermeyi içerir. Bilgi vermenin amacı halkın ne-ler yapıldığını öğrenmesi ve bu yönetimin kendini halkın değerlendirmesine aç-ması, kendini iyileştirme ve geliştirmeyi baştan kabullenmesidir (Uysal-Sezer, 1996, s.60). Bu çerçevede ilk olarak tanıtma uygulamaları değerlendirilecektir.

Tablo 2. Ankara İlçe Belediyeleri İnternet Sitelerinde Tanıtmaya Yönelik Halkla İlişkiler Uygulamaları

Ankara İli İlçe Belediyeleri	Başkan	Belediye Yönetimi	Birimler	Kültürel ve Sosyal Çalışmalar	Hizmetlere İlişkin Bilgiler	Basında belde/belediye	Örgüt Şeması	İlçe Bilgileri	Kurumsal Haberler	RSS	Paylaşım Seçeneği	Sıkça Sorulan Sorular	Toplam
Keçiören	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	+	-	8/12
Çankaya	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	12/12
Yenimahalle	+	+	+	-	+	-	-	+	+	-	-	-	6/12
Mamak	+	+	+	+	+	+	+	-	+	-	-	+	9/12
Sincan	+	+	+	-	+	-	+	+	+	+	-	-	8/12
Altındağ	+	+	+	+	+	+	-	+	+	-	+	+	10/12
Etimesgut	+	+	+	+	+	-	+	+	+	-	-	-	8/12
Pursaklar	+	+	+	+	+	-	+	+	+	-	+	-	8/12
Gölbaşı	+	+	+	-	+	+	+	+	+	-	-	-	8/12
Çubuk	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-	9/12
Elmadag	+	+	+	-	+	-	+	+	+	-	+	-	8/12
Kazan	+	+	+	-	+	-	+	+	+	-	+	-	8/12
Akyurt	+	+	+	-	+	-	+	+	+	+	-	-	8/12
Bala	+	+	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	4/12
Kalecik	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	-	-	7/12
Ayaş	+	+	-	+	+	-	-	+	+	-	-	-	6/12
Toplam	16	16	14	9	15	5	10	15	16	3	6	3	

İnternet sitelerinden yapılan tanıtma uygulamaları belli başlıklarda gruplanarak değerlendirilmiştir. Bunlar başkan, yönetim, ilçe bilgileri, hizmetler ve paylaşım seçenekleri olarak gruplandırılmıştır.

Başkan: Başkan, özgeçmiş, mesajı, fotoğrafları bütün internet sitelerinde bulunan bir öğeyi oluşturmaktadır. Ertekin'in de altını çizdiği gibi, "belediye, 'güçlü başkan modeli' yönünde gelişmiştir. Türk belediyeciliğinde, güçlü başkan ve onun çevresinde yaratılan imaj halkla ilişkiler açısından önemlidir" (Ertekin, 1995b, s.8). Bu nedenle de uygulamaların öncelikle başkana, onun siyasal imajına, yeniden seçilmesine ve partisinin ülke çapında başarısına katkıda bulunmaya yöneldiği ifade edilmektedir (Uysal-Sezer, 1996, s.65). İki saptamaya katılarak, özellikle fotoğraflarla desteklenen başkan imajının internet sitelerinin açılış sayfalarında ön planda olduğu yapılan değerlendirmede görülmektedir.

Yönetim: Belediye yönetimi, başkan yardımcıları, encümen, meclis, birimler, örgüt şeması, iletişim bilgileri bu başlıkta sunulan öğeleri oluşturmaktadır. Neredeyse tüm belediyeler bu bilgileri paylaşmaktadır. Belediye başkanının gücü ve etkinliğinin belediye meclisi gibi karar organları üzerinde olumsuz etkisi olduğu ifade edilse de (Ertekin, 1995b, s.9) internet sitelerinden bu bilgilerin yüksek düzeyde paylaşıldığı tespit edilmiştir.

İlçe bilgileri: İlçe bilgileri ve haber derlemeleri birlikte değerlendirilmiştir. Neredeyse tüm belediyeler, ilçeleriyle ilgili genel bilgileri internet sitelerinde paylaşmışlardır. Ancak yine bu çerçevede bir tanıtım uygulaması olarak düşünülen, beldeye ilişkin çıkan haberlerin değerlendirmesi ise sadece beş belediye tarafından yapılmaktadır.

Hizmetler: Hizmetler başlığında, hizmete ilişkin bilgiler, kurumsal haberler, kültürel ve sosyal çalışmalar ve sıkça sorulan sorular değerlendirilmiştir. Neredeyse tüm belediyeler kurumsal haberler ve hizmete ilişkin bilgiler vermiş, belediyelerin yarısı kültürel ve sosyal çalışmalarını duyurmuştur. Dikkat çekici durum ise sıkça sorulan sorular uygulamasının sadece üç belediyede sunulan bir hizmet olmasıdır. Bilindiği gibi, sıkça sorulan sorular, gelen başvuruların değerlendirmesiyle oluşmakta ve internet kullanıcıların işini kolaylaştırmaktadır. Başvuruların, taleplerin dökümlenip sistematize edilmesiyle oluşmaktadır. Bu nedenle de yönetsel bir halkla ilişkiler uygulaması olarak değerlendirilmelidir. Uygulamadaki bu düşük düzey bir olumsuzluk olarak tespit edilmiştir.

Paylaşım seçenekleri: Bu başlık altında paylaşım seçenekleri ve RSS uygulaması değerlendirilmiştir. Günümüzde sosyal medya uygulamaları giderek önemini arttırmaktadır. Sosyal medya, "kullanıcılara enformasyon, düşünce, ilgi ve bilgi paylaşım imkânı tanıyarak karşılıklı etkileşim yaratan çevrimiçi araçlar ve web siteleri için ortak kullanılan bir terimdir" (Saymer 2008, s.123). Paylaşım seçenekleri ile Türkiye'de yaygın olarak kullanılan iki sosyal medya uygulaması, Facebook ve Twitter'dan bağlantı yapmayı sağlayan bir uygula-

madır. Bu sayede, internet sitesindeki bir başlığın kullanıcının Facebook veya Twitter sayfasından duyurulması ve sitenin çarpan etkisiyle yayılması sağlanmaktadır. Altı belediye sitesinde bu uygulama kullanılmaktadır. RSS uygulaması ise, sitenin yaptığı güncellemeleri üyelerine duyuran bir uygulamadır. İnternet sitesinde bulunan 'RSS' veya 'Beni Ekle' ikonuna e-posta adresinin girilmesi ile gerçekleşen bu uygulama ile yeniliklerden üyeler haberdar olmaktadır. Özellikle özel sektör kuruluşlarının internet sitelerinde çok sık kullanılan bu uygulama belediyelerin internet sitelerinin sadece üçünde kullanılmaktadır.

4.2.2. İlçe Belediyeleri İnternet Sitelerindeki Tanıma Uygulamaları

Tanıma uygulamaları halkla ilişkilerin iki yönlü simetrik uygulamalarını oluştururken siyasal katılım açısından vatandaşların istek ve taleplerinin yönetsel politikalara ulaşmasını sağlamaktadır. Belediyelerin tanıma uygulamaları aşağıda değerlendirilmektedir.

Tablo 3. Ankara İlçe Belediyeleri İnternet Sitelerinde Tanımaya Yönelik Halkla İlişkiler Uygulamaları

İlçe Belediyeler	Basın ve Halkla İlişkiler birimi bulunması	Bilgi edinme başvurusu	BİMER	Şikâyet-istek hattı	Anket	Ziyaretçi defteri	Başkana mesaj	Toplam
Keçiören	+	+	-	Akmasa	-	-	+	4/7
Çankaya	+	+	-	Çankaya çözüm merkezi	-	-	+	4/7
Yenimahalle	-	+	-	+	+	-	-	3/7
Mamak	+	+	-	Alomamak	-	-	+	4/7
Sincan	+	+	-	Beyaz masa	-	-	+	4/7
Altındağ	+	+	-	Altın masa	-	-	-	3/7
Etimesgut	+	+	-	+	-	-	+	4/7
Pursaklar	+	+	-	Tebessüm masası	-	-	+	4/7
Gölbaşı	-	+	-	+	-	-	-	2/7
Çubuk	-	+	-	+	-	+	+	4/7
Elmadağ	+	+	-	Beyaz masa	+	-	+	5/7
Kazan	-	+	+	+	+	-	+	5/7

Akyurt	-	+	-	+	+	-		3/7
Bala	-	+	-	+	-	+	-	3/7
Kalecik	-	-	-	+	-	+	-	2/7
Ayaş	-	+	-	+	-	+	-	2/7
Toplam	8	15	1	16	4	4	9	

Basın ve Halkla İlişkiler Birimi: İnternet sayfasında Basın ve Halkla İlişkiler birim bilgilerinin bulunması halkla ilişkilerin yönetsel bir etkinlik olarak değerlendirilmesini sağlayacak bir örgütlenmenin var olduğunu göstermektedir. Bilindiği gibi pek çok kamu kurum ve kuruluşu bir örgütlenme olmadan ve çoğu zaman yaptıklarının da farkında olmadan halkla ilişkiler faaliyetleri gerçekleştirmektedir. Bir birimin bilinçli olarak kurulması bu iletişimin örgütlü ve sürekli olarak gerçekleşmesini sağlayacaktır. Böyle bir örgütlenmeyle doğal olarak halkla ilişkiler faaliyetlerinin etkinliğinin de yüksek olacağı açıktır. Özellikle, tanıma faaliyetlerinin ihtiyaç duyduğu araştırma, değerlendirme ve yönetsel dönüşüm yapma kapasitesi birim örgütlenmesi durumunda çok daha etkin olacaktır. Oysa ilçe belediyelerinin sadece yarısında halkla ilişkiler birimi olduğu tespit edilmiştir.

Bilgi edinme başvurusu: Günümüzde demokratik devlet anlayışının sonucu olarak, üçüncü kuşak haklardan bahsedilmektedir. Birinci kuşak haklar, yaşama hakkı, seçme ve seçilme hakkı gibi haklardan oluşmaktadır. İkinci kuşak haklar ise, devletlerin sosyal sorumluluklarına gönderme yapan, ekonomik ve sosyal hakları içermektedir. Günümüzde haklar kavramı bir boyut daha ileri gitmiş ve dayanışma ve katılım kavramlarında özetlenecek haklar gündeme gelmiştir. Çevre, barış, gelişme ve katılım hakkı gibi haklar günümüz demokrasilerinin de standartlarını oluşturmaktadır. Bilgi edinme hakkı dayanışma haklarının iyi bir örneğini oluşturmaktadır. Bilgi edinme özgürlüğü ise, ifade özgürlüğü ile olan yakın ilgisi nedeniyle daha çok birinci kuşak hak ve özgürlüklere yakın durmaktadır (Yaşamış, 2011, s.3). Her iki durumda da bu hakkın kullanımına yönelik yapılan düzenlemelerin kamu yönetimindeki halkla ilişkiler uygulamalarının bugünkü duruma gelmesinde büyük etkisi olduğu kabul edilmektedir. 24.4.2004 tarihli Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik yerel yönetimleri, köyleri hariç tutarak bilgi edinme başvurusunun kapsamı içine almıştır. Bilgi edinme birimleri, eğer var ise, halkla ilişkiler birimleri içinde kurulmaktadır. Bilgi edinme hakkı ile kurumların geleneksel gizlilik geleneği kırılmış ve şeffaflığa katkıda bulunmuştur. Bilgi edinme yönetime katılma ve aynı zamanda yönetimi denetleme fırsatı vermektedir (Eken, 2005, s.115). Kalecik Belediyesi dışındaki tüm belediyelerde in-

ternet sitesinden başvuru yapılabilir. Belediyeler internet siteleri içinde, hazır başvuru formları koyarak başvuruları değerlendirmektedir.

BİMER: Başbakanlık İletişim Merkezi, Valilik, Kaymakamlık, İl Müdürlüğü ve Bölge Müdürlükleri ile Bakanlıkların Merkez Teşkilatı, bağlı, ilgili ve ilişkili kamu kurum ve kuruluşlarını kapsayan bir halkla ilişkiler uygulamasıdır. 2010 yılı başvuruları incelendiğinde BİMER sistemi üzerinden yaklaşık toplam 925.000 başvuru yapıldığı ve yaklaşık 16.000 başvurunun belediyelerde yapılan işlemlere ilişkin olduğu ortaya çıkmaktadır (Başbakanlık, 2010, s.62). Tüm merkez ilçe belediyeleri içinde sadece Kazan Belediyesi, BİMER başvuru formunu internet sitesinde sunmaktadır.

Şikâyet-istek hattı uygulaması: Bütün belediye internet sitelerinde bu uygulama bulunmaktadır. Bazı belediyeler posta adresi, telefon numarası, e-posta gibi bilgiler dışında 444'lü numaralarla 24 saat ulaşılabilecek hatlar oluşturmuşlardır. 1980-90 yılları arasında özellikle büyükşehir belediyelerinde kurulan bürolar ve vatandaşların dilek ve şikâyetlerini iletmeleri için özel numaralı telefon hatlarının kurulduğu bilinmektedir (Aksoy, 2006, s.56). Günümüzdeki uygulamalar bu uygulamaların gelişmiş hallerini oluşturmaktadır. Tüm belediyelerde bu uygulama bulunmaktaysa da uygulamanın işlevsel olabilmesi, halka doğru sağlıklı bilgi akışıyla gerçekleşecektir (Öner, 2001, s.106).

Anket uygulaması: Kamuoyu araştırmaları, genel yararı ilgilendiren yerel hizmetler hakkında karar vermeden önce yerel topluluğun konu üzerinde ne düşündüğünün belirlenmesinde kullanılabilecek önemli bir yöntemdir (Öner, 2001, s.108). Mevcut politika ve hizmetlerin değerlendirilmesinde ve geleceğe yönelik politika yönelimlerinin belirlenmesinde bilgi kaynağı oluşturmaktadırlar (Uysal-Sezer, 1987, s.31). Çalışmaları ekili kılmak ve kararları uygulanabilir yapmak dışında, anket sonuçlarına yönetimlerin uyması zorunlu değildir (Kazancı, 2004: 145). Kamu yönetimindeki internet siteleri üzerinde yapılmış araştırmalar anket uygulamalarının genel olarak göz ardı edildiğini tespit etmektedir (Yağmurlu, 2010, s.75). Sadece dört belediye anket uygulaması yapmaktadır. Var olan uygulamalar tek soruluk uygulamalar şeklinde düzenlenmiştir. Anket uygulamaları verilen oyların yüzde olarak dağılımlarını da kullanıcılara göstermektedir.

Başkana mesaj: Bu uygulama ile geleneksel görüşme gününe benzer bir şekilde doğrudan belediye başkanına dilek ve şikâyetlerin aktarılması söz konusudur. Sekiz belediye bu uygulamaya yer vermiştir.

Ziyaretçi defteri: Forum uygulamalarının atasını oluşturan ziyaretçi defteri

uygulaması ile ziyaretçiler belirlenen alana veri girişi yapabilirler. Günümüzde kuruluşlar, halkla ilişkiler faaliyetlerinin başarısını pek çok yöntemin yanı sıra internet mesaj panolarındaki tartışmalara göre değerlendirmektedirler (Wilcox 2006, s.77). Mesaj panoları veya ziyaretçi defterlerindeki paylaşımlar, kamular hakkında kurumun bilgi edinmesini sağlamaktadır. Dört belediye ziyaretçi defteri uygulamasına sahip olduğu görülmektedir. Buraya girilen tüm veri girişlerinin olumlu olması kullanıcı girişlerinin moderatör kontrolünde ayıklandığı izlenimini vermektedir.

5. Sonuç

Günümüzde büyük öneme sahip olan internetin ilçe belediyeleri tarafından ne şekilde kullanıldığı, siyasal katılım için ne tür olanaklar sunduğu makede tartışılmaya çalışılmıştır. Vatandaşların oturdukları yerden belediyelerle ilgili pek çok bilgiye ulaşabilmeleri, dilek ve şikâyetlerini iletebilmeleri, doğrudan belediye başkanı ve yöneticilere ulaşabilmeleri gerçekten yeni bir olgudur. Makalenin başında siyasal katılımın pek çok düzeyde ve pek çok şekilde gerçekleşen bir etkinlik olduğu belirtilmiştir. İnternet üzerinden gerçekleşen uygulamalar siyasal katılım olgusuna yeni bir boyut katmakta, vatandaşların bilgilenme, katkı yapma, etkileşim ve değerlendirme pratiklerine yeni bir boyut getirmektedir. Yapılan araştırmayla, internet üzerinden gerçekleşen siyasal katılım olanakları, sunum düzeyleriyle birlikte ortaya koyulmuştur. Araştırmanın önemli bir sınırlılığı, vatandaşların istek ve dileklerinin yarattığı yönetsel dönüşümün incelenmemiş olmasıdır. Siyasal katılımı desteklemeye yönelik olarak değerlendirilen tanıtma etkinlikleri, on iki unsur ile belediyelerin internet sitesinde bulunma düzeyine göre incelenmiştir. Bu on iki unsur beş ana başlığa referans olmaktadır. Başkana ait bilgiler, belediye yönetimi ve kurumsal haberler belediyelerin en çok paylaştıkları bilgiler olarak ortaya çıkmıştır. Basında belediye ve belde ile ilgili çıkan haberlerin derlemesi, RSS ve Sıkça Sorulan Sorular internet sitelerinde en az yer alan uygulamalardır. Çankaya Belediyesi tüm uygulamaları kullanması sebebiyle, bilgilendirme açısından en başarılı halkla ilişkiler çalışmasını gerçekleştiren belediye olarak ortaya çıkmaktadır. Altındağ Mamak ve Çubuk Belediyeleri de yüksek uygulama düzeyi sergileyen belediyeler arasındadır. En düşük uygulama düzeyi Kalecik Belediyesi tarafından gerçekleştirilmiştir. Nüfus yoğunluğu dikkate alındığında Yenimahalle Belediyesi'nin uygulama düzeyinin düşük kalması araştırmanın dikkat çekici bulguları arasındadır. Siyasal katılım için gerekli bilgilendirmeyi sağlayan bu uygulamalar, halkla ilişkiler açısından tek-yönlü iletişim başlığında değerlendirilmektedir. Araştırma sürecinde dikkat çekici bir bulgu internet sitelerinin yaygın bir uygulaması olan basınla ilişkiler başlığının sadece tek bir sitede

tespit edilmiş olmasıdır. Oysa ki, internet basınla ilişkilere yönelik yoğun olarak kullanılan bir araçtır. Basına yönelik yapılan bilgilendirme çalışmalarının sonuçta kamuların bilgilendirilmesine yönelik etkisi göz önüne alındığında, bunun büyük bir eksiklik olduğu söylenebilir. Bu uygulamaların ikinci boyutu, siyasal katılım için ortam sağlayıcı ve halkla ilişkiler açısından iki-yönlü iletişime dayalı simetrik uygulamalara olanak sağlayan tanıma uygulamalarıdır. Ne yazık ki, tanıma uygulamalarında katılım düzeyi tanıtma uygulamalarına göre çok düşük kalmıştır. Tanıma uygulamaları, yedi unsurla değerlendirilmiştir. İstek-şikâyet hatlarındaki tam, bilgi edinme başvurularındaki nerdeyse tam katılım dikkat çekici bir durum olarak tespit edilmiştir. BİMER en az kullanılan uygulamadır. En yüksek uygulamalar görece olarak küçük belediyeler arasından çıkmış, Elmadağ ve Kazan Belediyeleri beş uygulama ile dikkat çekici bir durum ortaya koymuşlardır. En az uygulama Gölbaşı, Kalecik ve Ayaş'ın iki uygulama düzeyiyle oluşmuştur. Araştırma, halkla ilişkiler ve siyasal katılma arasındaki ilişkiyi internet sitelerindeki uygulamalar üzerinden değerlendirdiğinde, katılıma yönelik olarak önemli bir potansiyeli içinde barındırdığını açıkça göstermektedir. İnternet, yeni bir iletişim teknolojisi olarak kurumlara kamularıyla iletişimlerini geliştirici çok önemli fırsatlar sunmaktadır. Bu fırsatların doğru olarak değerlendirilmesi, örgütsel başarıyı tetiklerken, siyasal alanda demokratikleşmeyi arttırıcı rol oynayacaktır.

Kaynakça

Aksoy, Necdet (2006). "Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler ve Teknoloji Kullanımı" Türk İdare Dergisi, 452: 54-59.

Ankara Valiliği (2011). [www.ankara.gov.tr/\(2.03.2010\)](http://www.ankara.gov.tr/(2.03.2010))

Başbakanlık Faaliyet Raporu (2010). www.basbakanlik.gov.tr/Handlers/FileHandler.ashx?FileId=7986 (14. 03.2011)

Aktel, Mehmet (2009). "İl Belediye Web Sitelerinin İşlevselliği Üzerine Bir Araştırma" Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF Dergisi, 14(2): 223-240.

Cutlip, Scott M.; Center, Allen H.; Broom, Glen M. (2000). Effective Public Relations, Prentice Hall, New Jersey.

Çitçi, Oya (1996) "Temsil, Katılma ve Yerel Demokrasi" Çağdaş Yerel Yönetimler, 5(6): 5-14.

Çoruh, Mustafa (2009). "Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları Araştırma Sonuçları" XIV. Türkiye'de İnternet Konferansı, 12-13 Aralık 2009, Bilgi Üniversitesi, Dolapdere, İstanbul <http://inet-tr.org.tr/inetconf14/Liste.html>

Çukurçayır, M. Akif (2000). Siyasal Katılma ve Yerel Demokrasi, Yargı Yayınevi, Ankara.

Demir, Ömer; Acar, Mustafa (1992). Sosyal Bilimler Sözlüğü, Ağaç Yayıncılık, İstanbul.

Eken, Musa (2005). "Gizlilik Geleneğinden Şeffaf Yönetime Doğru" Amme İda-

resi Dergisi, 38(1): 113-130.

Eraslan Yayinoğlu, Pınar (2007). Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler, Birsen Yayınevi, İstanbul.

Eroğlu, Cem (1991). Devlet Yönetimine Katılma Hakkı, İmge Kitabevi, Ankara.

Esrock, L ve Leichty, G B (2000). "Organization of Corporate Web Pages: Publics and Functions" Public Relations Review, 26(3): 327-344.

Ertekin, Yücel (1995a). Halkla İlişkiler, TODAİE Yayınları, Ankara.

Ertekin, Yücel (1995b) "Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkiler Sorunu" Çağdaş Yerel Yönetimler, 4(5): 3-11.

Kalaycıoğlu, Ersin (1984). Çağdaş Siyasal Bilim, Beta Yayınları, İstanbul.

Kapani, Münici (1989). Politika Bilimine Giriş, Bilgi Yayınevi, İstanbul.

Kaya-Bengshir, Türksel (2000a). "Web'deki Belediyelerimiz: Ankara Büyükşehir Belediyesi" Çağdaş Yerel Yönetimler, 9(2): 76-90.

Kaya-Bengshir, Türksel (2000b). "Web'deki Belediyelerimiz: İstanbul Büyükşehir Belediyesi" Çağdaş Yerel Yönetimler, 9(3): 108-122.

Kaya-Bengshir, Türksel (2000c). "Web'deki Belediyelerimiz: Bursa Büyükşehir Belediyesi" Çağdaş Yerel Yönetimler, 9(4): 106-118.

Kazancı, Metin (1978). Halkla İlişkiler Açısından Yönetim ve Yönetilenler, AÜ SBF Yayınları, Sevinç Matbaası, Ankara.

Kazancı, Metin (2004). Kamuda ve Özel Sektörde Halkla İlişkiler, Turhan Kitabevi, Ankara.

Keleş, Ruşen (2009). Yerinden Yönetim ve Siyaset, Cem Yayınevi, İstanbul.

Kışlalı, Ahmet Taner (1987). Siyaset Bilimi, AÜ BYYO Yayınları, Ankara.

Öner, Şerif (2001). "Belediyelerde Yönetime Katılmada Halkla İlişkilerin Rolü ve Önemi" Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3(2): 100-114.

Özüpek, M. Nejat (2010). "Belediyelerin Halkla İlişkiler Çalışmalarında İnternet Kullanımı: Büyükşehir Web Siteleri Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma" Selçuk İletişim, 6, (3): 196-205.

Özüpek, M. Nejat ve Aksoy, Necdet (2010). "Bir Halkla İlişkiler Fonksiyonu Olarak Bilgi Edinme Hakkı ve Belediyelerdeki Uygulamaları" Selçuk İletişim, 6(2):49-61.

Saymer, İdil (2006). "Halkla İlişkilerde Hedef Kitlelerle Çift Yönlü Simetrik İletişim Kurmak Amacıyla Web Siteleri Kullanımı" Yeni İletişim Ortamları ve Etkileşim Uluslararası Konferansı, 1-3 Kasım 2006, 163-172.

Saymer, İdil (2008). Sanal Ortamda Halkla İlişkiler, Beta Yayınları, İstanbul.

Şahin, Ali (2007). "Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneđi" Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi, 29: 161-189.

Tarhan, Ahmet (2007). "Halkla İlişkilerde Tanıma ve Tanıtma Aracı Olarak İnternet: Belediyelerin Web Sayfaları Üzerine Bir Analiz, Selçuk İletişim, 4(4): 75-95.

Timisi, Nilüfer (2003). Yeni İletişim Teknolojileri ve Demokrasi, Dost Kitabevi, Ankara.

Tokgöz, Oya (2008). Siyasal İletişimi Anlamak, İmge Yayıncılık, Ankara.

Tortop, Nuri; Aykaç, Burhan, Yayman, Hüseyin, Özer, M. Akif (2008). Mahalli İdareler, Nobel Yayın, Ankara.

Türkiye İstatistik Kurumu (2011). www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?tb_id=60&ust_id=2 (18.04.2011)

Türkiye İstatistik Kurumu Haber Bülteni, 31 Ocak 2006 (2006). www.bilgitoplumu.gov.tr/.../TUIK/060131_WebHizmetleriArastirmasi.xls (17.06.2011)

Uysal, Birkan (1998). Siyaset Yönetim Halkla İlişkiler, TODAİE Yayınları, Ankara.

Uysal, Birkan (1996). "Yerel Yönetimler ve Halkla İlişkiler" Çağdaş Yerel Yönetimler, 5(6): 59-67.

Uysal-Sezer, Birkan (1987). "Yerel Yönetimin Çevresi-Halkla İlişkiler ve Kanat Araştırmaları" Amme İdaresi Dergisi, 20(1): 15-32.

Wilcox, Dennis L. (2006). The Landscape of Today's Public Relations, Analisi (34): 67-85.

Yağmurlu, Aslı (2010). "E-Halkla İlişkiler ve Bakanlık Uygulamaları" Selçuk İletişim, 6(2): 62-80.

Yalçındağ, Selçuk (1996). Belediyelerimiz ve Halkla İlişkileri, TODAİE Yayınları, Ankara.

Yaşamış, Firuz D. (2011). "Anayasa Hukuku ve İnsan Hakları Açısından Bilgi Edinme Hakkı" www.bilgiedinnehakki.org/.../Anayasa_Hukuku_ve_Insan_Haklari_Acisindan_Bilgi_Edinme_Hakki_F_Yasamis.pdf (10.06.2011)

Yıldız, Mete (2009). "E-Devletin Karanlık Bir Yüzü: Yerel Yönetimlerde Sanal Kamusal Teşhire ABD ve Türkiye'den Birer Örnek" Çağdaş Yerel Yönetimler, 18(3): 69-83.

Yıldız, Mete (2002). "Yerel Yönetimlerde İnternet Uygulamaları ve E-Devlet", Parlak, Bekir ve Özgür, Hüseyin (Ed.) Avrupa Birliği ile Bütünleşme Sürecinde Türkiye'de Yerel Yönetimler içinde, Alfa Yayınları, İstanbul, s.235-252.

Yıldız, Mete (1999). "Yerel Yönetimlerde Yeni Bir Katılım Kanalı, İnternet: Türkiye ve ABD'de Elektronik Kamu Bilgi Ağları" Çağdaş Yerel Yönetimler, 8(4): 144-156.