

**BELEDİYELERİN SOSYAL MEDYA KULLANIMI: KADIKÖY BELEDİYESİ ÜZERİNE
BİR İNCELEME**

Merve ÖZDEMİR

Kapadokya Üniversitesi

Nil ÇOKLUK

Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi

Özet

Küreselleşmenin geniş bir alana yayılmasıyla bilgi ve iletişim teknolojileri her alanda köklü ve yoğun değişimler yaratmıştır. Bu değişimlerin yaşanmasıyla yönetsel sorunların ortaya çıkması kaçınılmaz bir hal almıştır. Küreselden yerele her yönetsel yapı, kendini yenilemek ve değişen dünyada ayakta kalabilmek için yönetim anlayışını değiştirmek zorundadır. Bu bağlam çerçevesinde çalışmada “*yerel yönetimlerde iyi yönetim*” kavramı halkla ilişkiler disiplini perspektifiyle incelemeye alınmıştır.

Halkla ilişkiler, etkili bir iletişim yöntemi olarak yönetsel oluşumlar ve halk arasında kilit rol oynamaktadır. Yönetsel iletişim anlayışı öncelikle yurttaşları ve belirlenen hedef kitleyi doğruluk ve dürüstlük çerçevesinde bilgilendirmeyi hedeflemektedir. Her toplumsal yapı da olduğu gibi yönetim sürecinde de bilgilendirme işlevi iletişimin bir alt dalı olan halkla ilişkiler aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Yeni medya etrafında temellenen kullanıcı merkezli bir paylaşım alanı haline gelen bilgi iletişim teknolojilerindeki yeni yaklaşım, uzaklık baskısı ve zaman baskısı olmadan ortak ilgileri ve amaçları etrafında insanların bir araya gelmesini kolaylaştırmaktadır. Değişen dünya şartlarına göre son yıllarda yönetimler, geleneksel yöntemlerin yanı sıra katılıma olanak tanıyan, çift yönlü simetrik bir iletişim imkanı sunan, bilgi akışını hızlandıran, şeffaflığa önem veren, zaman zaman karar alma süreçlerine de alternatif olanaklar yaratacak şekilde kendini değiştirmektedir.

Son dönemde halkla ilişkiler uygulamalarındaki en dikkat çekici özelliklerden birisi sosyal medyanın sürekli bir şekilde kullanılmasıdır. Teknolojik altyapı üzerine kurulu olan sosyal medya kullanımı, Türkiye’de de son yıllarda hızla yaygınlaşmıştır. Bu durum, kamu yönetimi kuruluşlarının internet üzerinden yaptıkları halkla ilişkiler çalışmalarının önemini de arttırmıştır. Yurttaşların doğrudan katılımını sağlayan ve yeni bir kamusal alan ortamı yaratan sosyal medya, interaktiflik, açıklık ve saydamlık gibi özellikleri ile kamu kurumlarının işleyiş yapısını değiştirmektedir. Bu çerçevede sosyal medyanın niteliği, belediyelerin halkla ilişkiler uygulamaları açısından ele alınarak incelenecektir. Bu çalışma, yerel demokrasiyi temsil eden bir kurum olarak Kadıköy Belediyesi’nin Twitter hesabındaki etkinlikleri yeni kamu yönetimi bağlamında incelemeyi amaçlamaktadır. Bu bağlamda çalışmada belediyelerin sosyal medyayı kullanım düzeyi Kadıköy Belediyesi’nin Twitter hesapları üzerinden örneklendirilecektir. Belediyenin hangi konular hakkında halka hizmet sunduğu, halktan gelen yorumların, beğenilerin ve paylaşımların Kadıköy Belediyesi tarafından nasıl değerlendirilip uygulandığı incelenecektir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Medya, Belediyeler, Yerel Yönetimler, Twitter

**THE SOCIAL MEDIA USAGE OF MUNICIPALITIES: AN INVESTIGATION ON
KADIKÖY MUNICIPALITY**

Abstract

With the spread of globalization over a wide area, information and communication technologies have created radical and intense changes in every area. With these changes, the emergence of administrative problems has become inevitable. Every global to local administrative structure has to change its understanding of management in order to renew itself and survive in a changing world. In this context, in the study, the concept of “good governance in local governments” has been examined from the perspective of public relations discipline.

Public relations plays a key role as an effective means of communication between administrative entities and the public. The concept of managerial communication primarily aims to inform the citizens and the target audience in terms of accuracy and honesty. Public relations as a sub-branch of communication performs the information function in the governance process like the other social structures. The new approach in information and communication technologies, which has become a user-centered sharing environment due to the effects of new media, facilitates the bringing together of people around common interests and objectives, without the pressures of distance and time. According to the changing conditions of the world, the administrations are changing in a way that enables traditional methods as well as participation, establishes a symmetrical bidirectional communication, accelerates the flow of information, gives importance to transparency and offers alternative opportunities to decision-making processes from time to time.

In recent years, social media has become a continually used platform by public relations. Technological infrastructure based on the use of social media in Turkey has also spread rapidly in recent years. This situation has also increased the importance of public relations activities of public administration organizations. Social media, which enables direct participation of citizens and creates a new public space environment, changes the functioning of public institutions with their features such as interactivity, openness and transparency. The article analyzes social media through its application in public relations of public administration. This study aims to examine the activities on the Twitter account of the Municipality of Kadıköy as an institution representing local democracy in the context of the new public administration. In this context, the level of social media usage of the municipalities will be exemplified through the Twitter accounts of Kadıköy Municipality. It will be examined how the municipality provides services to the public, how the comments, likes and shares coming from the public are evaluated and implemented by Kadıköy Municipality.

Keywords: Social Media, Municipalities, Local Government, Twitter

1. Kamu Hizmetinin Kavramsal Boyutu ve Tarihçesi

Moğolca kökenli olan kamu kavramı, “hep, bütün, tam” tanımlamalarının yanı sıra “toplamak, biriktirmek, yığmak” fiillerinin karşılığı olarak da karşımıza çıkmaktadır (Nişanyan Sözlük). Bunun yanında kamu kavramı halka ait oluşu ve açıklığı ile de bilinmektedir.

İnsanların tarihin ilk dönemlerinden itibaren bir arada bulunması, birbirleriyle iletişim kurma zorunluluğu ve iş birliğine ihtiyaç duymaları, yönetim olgusunu ortaya çıkarmıştır. Bir arada yaşayan insanların giderek kalabalıklaşması, yönetim etkinliklerini karmaşık bir yapı haline getirmiştir. Bu sebeple kamu yönetiminin tarihi ise devlet yapılarının ortaya çıktığı ilk dönemlere kadar uzanmaktadır.

Kamu yönetimi, devlet ve toplumsal düzenin sürekli işler bir durumda olması, kamunun ortak ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik mal ve hizmetlerin geliştirilmesi ve halka sunulması olarak tanımlanmaktadır. Kamu yönteminin en temel ögesi halktır. Halk bir ülkede yaşayan vatandaşın, siyasi parti liderlerinden, yasama organı üyelerden ve baskı gruplarından oluşmaktadır (Eryılmaz, 2008:8-9).

Modernizmin 16. yy ile başlayan gelişme süreci rasyonel düşünce yapısının gerek bilimsel gerek yönetsel alanlarda baskın hale gelmesine yol açmış ve bu süreç kaçınılmaz olarak bugün modern devlet olarak ifade ettiğimiz siyasi/idari yapıyı ortaya çıkarmıştır. Söz konusu yapının ise öne çıkan en önemli özelliği rasyonel bürokratik ve hiyerarşik olmasıdır. 16. yüzyılda ortaya çıkan bu yapı 18. ve 19. yüzyıla kadar uzanan modern kamu yönetimi olgusunun ortaya çıkışının temelini oluşturmuştur.

Modern devlet ile birlikte gelişen kamu yönetimi ve siyaset ilişkisinin en belirleyici özelliği rasyonel ve birey temelli bir yapıya sahip olmasıdır. Bu anlayış çerçevesinde kamu ve kamu yararı kavramları yeniden tanımlanmıştır. Bu sürekli yeniden tanımlanma olgusu ise kamu yönetiminin yeniden okunması ve uygulanması anlamına gelmektedir. Kamu yönetiminin her dönem yeniden tanımlanmaya müsait bir olgu olması kimin tarafından tanımlanacağı konusunu da gündeme getirmektedir. Bu da kamu yönetimine siyasal yönden bir değer kazandırmaktadır (Bayırbağ ve Göksel, 2015:156).

Klasik kamu yönetimi anlayışı konusunda ilk çalışmaları yapan Woodrow Wilson, Max Weber ve Fredrick Taylor'un çalışmaları, yönetimde verimlilik ve yönetim yapısında oluşturulması gereken örgütsel konular üzerine odaklanmıştır. Modern kamu yönetiminin kurucusu sayılan Woodrow Wilson, 1887 tarihli *The Study of Administration* adlı eserinde yönetimi, "hükümetin eylemlilik hali" "hükümetin en görünen tarafı" olarak tanımlamaktadır. Bunun yanında Wilson, siyasete karışan bir yönetim yerine, siyasetten arınmış bir yönetim tarzı geliştirilmesinin verimliliği daha da arttıracaklarını belirtmektedir (Bayırbağ ve Göksel, 2015:157).

Weber ise, Avrupa'daki yönetim yapısını incelerken, yönetim ve siyasetin birbirinden farklı mantıklarla çalışan aktörlerden oluşması gerektiğini belirtmiştir. Bu anlamda Weber'e göre siyaset ve kamu yönetimi ilişkisi akılcılık üzerine kurgulanmalıdır. Bu akılcılık; göreve sadakat, kurallılık, gayri şahsılık gibi kavramları içerisinde barındıran bir siyasetçinin görevidir. Weber'in akılcılığa dayanan bu sistemi, kamu yönetimi kavramının siyasete tabi olması gerektiği konusunu ön plana çıkarmakta fakat yöneticilerin farklı zihin yapısı ile birbirinden ayrılması gerektiğini savunmaktadır (Bayırbağ ve Göksel, 2015:157).

Klasik kamu yönetimi alanında önemli isimlerden biri olan Taylor ise, Weber ve Wilson'dan farklı olarak, kamu yönetimi anlayışında özel sektör yapısı içerisinde kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması gerektiği üzerine vurgu yapmaktadır (Bayırbağ ve Göksel, 2015:158).

1.1. Geleneksel Kamu Yönetimi Anlayışı

Klasik kamu yönetimi anlayışına karşı, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler küreselleşmenin de etkisi ile dünyada kamu yönetimini geleneksel ve yeni

uygulamalar adı altında ikiye bölmüştür.

Geleneksel kamu yönetimi anlayışında, katı uygulamaların varlığı dikkat çeken uygulamalardan birisidir. Bu yönetim içerisinde yer alan yöneticilerin sınırları ise çeşitli şekillerde belirlenmiş, risk ve sorumluluk almaktan kaçan, performanstan çok prosedüre önem veren, yetkiyi kendinde toplayan, otoriter bir figür ortaya çıkarılmıştır (Çevikbaş, 2012:13)

Max Weber'in 1870 ve 1970'li yıllarda formüle ettiği kuralcı ve biçimselliğe dayanan, sıklıkla katı kurallar üzerinden kendini gösteren geleneksel kamu yönetimi anlayışı, teknolojinin gelişmesi ile beraber bir takım eleştirilere konu olmuştur. Bu eleştiriler doğrultusunda oluşturulan alternatif kamu yönetimi alanında bir takım farklı pratikler uygulamaya konulmuştur (Korkut, vd. 2015: 109). Yeni kamu yönetimi olarak adlandırabileceğimiz bu kavramda vatandaşların etkin katılımı ve çift yönlü iletişimin varlığı temel uygulamalar olarak ön plana çıkmaktadır.

1.2. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı

Dünya genelinde yaşanan 1929 ekonomik bunalımının ardından benimsenen Keynesyen politikalar ve refah devleti anlayışı, devletin politikalarını değiştirmiş ve arttırmıştır. Bu doğrultuda artan harcamaların sorgulanması, devletin küçültülmesi gerektiği fikirlerinin ortaya atılmasına sebep olmuştur. Bu şekilde oluşan etkin devlet kavramı için özel sektör uygulamalarının kamu sektöründe de uygulanması yeni kamu yönetimi anlayışının esas hedefini oluşturmaktadır (Uçar, 2007:8)

Yeni kamu yönetimi düzeninde işletmecilik anlayışı ve yeni ekonomi düzeni yer almaktadır. Yeni kamu yönetiminde yaşanan en önemli değişiklikler arasında özel sektörün üstünlükleri arasında kabul edilen düşük maliyet, yüksek kalite ve mantıksal çerçevede düzenlenmiş uygulamaların kamu sektörüne aktarımı planlanmıştır (Bilgiç, 2003: 33).

Yeni kamu yönetimi anlayışı, iletişim ve teknoloji alanında yaşanan gelişmeler sonucunda özel sektörde gözlenen değişimlerin kamu yönetimine uygulanması ile daha vatandaş odaklı bir yapı haline gelmiştir. İlk olarak İngiltere'de Thatcher tarafından ortaya konulan bu anlayış, tüm ülkelerin yavaş yavaş benimsediği bir akım haline dönüşmüştür (Balcı, 2004:3).

Yeni kamu yönetiminin getirdiği en önemli uygulamalar arasında ise yönetişim, stratejik yönetim, E-devlet, performans yönetimi gibi kavramlar bulunmaktadır. Bu kavramların başında gelen yönetişim kavramı, sivil toplum kuruluşlarına ağırlık veren, gelişime önem veren, şeffaflığa ve katılıma müsaade eden bir uygulama olarak karşımıza çıkmaktadır. Stratejik planlamada ise değişime açık bir politika izlenerek oluşabilecek çeşitli değişimlere karşı alternatifler oluşturulup bunlara ayak uydurulmaya çalışılmaktadır. Bu da yönetimdeki yetkili kişilerin sorumluluk ve risk sahibi olma özelliğini ön plana çıkaran aktif uygulamalardan birisidir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve özellikle internetin ortaya çıkardığı e-devlet uygulamalarının yönetsel etkinlik, vatandaş ile çift yönlü iletişim kurma ve maliyetten tasarruf etme gibi özellikleri yeni kamu yönetimi anlayışında da yerini almıştır.

2. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Yerel Yönetimdeki Yansımaları

Üzerine Bir İnceleme: Belediyeler

Yerel yönetimler belli bir coğrafyada yaşayan insan topluluğunun ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan, karar organları yerel halk tarafından seçilen, yetki alanları yasalar tarafından belirlenen, özel bir bütçesi olan kamu tüzel kişiler olarak tanımlanmaktadır. Bu nitelikleri ile yerel yönetimler demokratik sürecin önemli bir parçası olarak kamusal hizmetlerin sunumunda etkinliği artırıcı çalışmalar düzenlemektedir. Yeni kamu yönetimi anlayışının özünde bulunan çağdaş gelişmeler ışığında günün koşullarına uyan bir hizmet anlayışı benimsemek, halkın beklentilerine ve taleplerine uygun, kaliteli yönetim politikaları oluşturmak, yeni uygulanan kamusal politikaların en önemli özellikleri arasında sayılmaktadır. Bu bağlamda Türkiye’de de benzer reformların olduğu ve özellikle son yıllarda kamu yönetimi anlayışında değişikliklere gidildiği görülmektedir (Urhan, 2008: 35).

1980’li yıllarda başlayan kentsel yönetimlerin güçlendirilmesi ve yerel yönetimlerde iyi yönetim kavramı, genel anlamda yerel yönetimlerin, özel anlamda ise belediyelerin etkin hale gelmesini gerekli kılmıştır. Yaşanan uluslararası gelişmeler, küreselleşme, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan önemli değişimler, Türkiye’de de belediyelerin çeşitli reformlar yapmasını gerektirmiştir.

1980’den sonra yerel yönetimlerde özellikle de belediyelerde oluşturulan kamu yönetimi anlayışında, yönetim-halk ilişkisine eleştirel ve postmodern yaklaşımlar getirilmiştir. Postmodern yaklaşımın hakim olduğu 1990 sonrası kamu yönetimi anlayışında Habermas’ın kamusal alan düşüncesine dayalı bir yapının oluşturulduğu görülmektedir. Postmodern kamu yönetimi anlayışı, postmodern dönemde geleneksel kamu yönetimi anlayışının sebep olduğu tıkanıklıkları aşmak için “söylem kuramı” fikrini geliştirmiştir. Bu söylemi oluşturmanın esas amacı ise gerçeğin tam olarak tartışılabildiği, bozulmamış bir iletişim ortamının yaratılmasıdır. Katılımcılar arasında eşitlik, anlayış ve şeffaflık gibi özellikleri ön planda bulduran söylem kuramı, etkili ve uygulanabilir bir iletişimin gerçekleşmesi için oluşturulmuş bir yapıdır. Fox ve Miller ise politik söylemlerin oluşturulmasında sadece seçkinlerin baskın olduğu “few talk” ve sadece vatandaşların baskın olduğu “many talk” politikaları dışında “some talk” olarak düzenlenmiş orantılı bir tartışma ortamının hakim olması gerektiğini vurgulamıştır (Çoban, 146:2014). Kamu yönetiminde iletişim temelli bir yapının oluşturulabileceğini öngören Knox ise bu sürecin internet teknolojilerinin gelişmesiyle daha olanaklı hale geldiğini belirtmektedir. Yönetim-Yurttaş ilişkisini ortak yapım (citizen coproduction)¹ olarak nitelendiren Knox, internetin gelişmesi ile yurttaşlarla hükümet temsilcileri arasında, birbirlerini geri besleyen bir sistemin var olabileceğini öngörmektedir (Knox’tan akt. Çoban, 147, 2014).

Teknolojik gelişmelerle birlikte internet, bireysel uygulamalarda olduğu gibi siyasal örgütlenmelerde ve kamusal alan katılımlarında da oldukça önemli bir uygulama haline gelmiştir. Yeni kamu yönetimi uygulamasının iletişim temelli ve vatandaş odaklı yapısı, bu alanda da söz konusu teknolojik gelişmelerden yararlanılmasını ve böylelikle vatandaşlarla çift yönlü iletişim kurulmasını zorunlu hale getirmiştir. Bu amaçla genel olarak kamu yönetiminde ve özelde, merkezi yönetimin yereldeki uygulayıcısı olan belediyelerde sosyal medya uygulamaları alternatif iletişim kanalları olarak kullanılmaya başlanmıştır. Sosyal medya, belediyelerin en yeni ve en önemli halkla ilişkiler çalışması olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle Web 2.0 teknolojisi ile beraber sosyal medyayı aktif olarak kullanan vatandaşlar, belediyelerin hizmetlerini de sosyal medya üzerinden takip etmeye başlamışlardır.

¹ Citizen coproduction ifadesi halk ve hükümet arasındaki karşılıklı iletişimi ve ortak çalışmayı ifade etmektedir.

2.1. Belediyelerde Sosyal Medya Kullanımı

Bilgi ve teknolojik gelişmelerin son hızla insan hayatını bir enfosfer (Toffler'den Akt. Oktay, 1987: 34) gibi sarması belediyeler tarafından üretilen politikaların sosyal medya aracılığıyla hedef kitleye seslenmesini de gerekli kılmıştır. Bilgi ve teknoloji alanında yaşanan değişim ve gelişim kamu hizmetinde olduğu kadar siyasal ve toplumsal alanda da büyük bir dönüşümü ortaya çıkarmıştır. Castells'in (Castells, 2004) ağ toplumu olarak tanımladığı günümüz toplumu sosyal, siyasal, ekonomik ya da sivil toplum ağlarıyla örülü hale gelmiş ve bunlar arasındaki etkileşim de hızla artmıştır. Daha fazla insana, aynı anda ve mekânda seslenme olanağı tanıyan internet ortamı, vatandaşların doğrudan taleplerini ve ihtiyaçlarını iletebildiği bir alan olarak karşımıza çıkmaktadır. Kamu yönetiminin de vazgeçilmez iletişim kanallarından biri olan internet, yerel yönetimler bağlamında ele aldığımız belediyelerin de halkla iletişim kurmada en aktif kullandığı ortamlardan biri haline gelmiştir. Bu bağlamda belediyelerde online olarak halkla ilişkilerde tanıma ve tanıtmada kullanılan uygulamalar arasında, kurumsal web siteleri, sosyal medya uygulamaları ve mobil uygulamalar yer almaktadır.

Çift yönlü simetrik model doğrultusunda belediyeler, çalışmalarını sosyal medya üzerinden halka duyurarak, belirledikleri hizmet politikaları doğrultusunda halkı haberdar etmektedir. Bunun yanında halk; istek, ihtiyaç, şikayet ve beklentilerini belediye yönetimine bu kanal aracılığı ile iletmektedir. Yani halkla ilişkiler modelinin günümüz dünyasında olmazsa olmaz modellerinden biri olan çift yönlü simetrik iletişim sayesinde belediyeler, hem aldığı kararlar ve uygulamalar hakkında halkı bilgilendirmekte hem de halktan aldığı geribildirimler sayesinde vatandaş memnuniyetine dayanan hizmetler gerçekleştirmektedir.

Yeni kamu yönetimi doğası itibari ile dönemin şartlarına uyum sağlayabilen, esnek yapılanmaya açık bir yönetim anlayışıdır. Bu anlamda yeni medya bağlamında ele alacağımız sosyal medya ise yeni kamu yönetimi anlayışının önemli bir parçası olarak ortaya çıkmaktadır. Kamu yönetimi, hem merkezi hem de yerel düzeyde sosyal medya uygulamalarını halkla ilişkiler faaliyeti çerçevesinde konumlandırmıştır. Yerel yönetimlerin, özellikle belediyelerin demokrasinin en merkezi noktasında bulunması, yönetim sistemine halkın da doğrudan katılabilme olanağını gündeme getirmektedir. Günümüzde de bu katılım sosyal medya ile farklı boyutlara taşınmaktadır.

Belediyeler, hem yeni kamu yönetimi anlayışını hem de sosyal medyayı bir arada kullanan en etkin yerel yönetim örgütlenmesi içerisinde yer almaktadır. Tartışma odaları ile başlayan iletişim sistemi günümüzde sosyal medyanın en önemli araçlarından biri olan Facebook, Twitter gibi araçlar ile devam etmektedir. Bu çalışmada belediyelerin sosyal medyayı kullanım düzeyi Kadıköy Belediyesi'nin Twitter hesapları üzerinden örneklendirilecek, belediyenin hangi konular üzerinden halka hizmet sunduğu ve halktan gelen yorumların, beğenilerin ve paylaşımların Kadıköy Belediyesi tarafından nasıl değerlendirilip uygulandığı incelenecektir.

3. Kadıköy Belediyesinin Sosyal Medya Kullanımı Üzerine Bir İnceleme

3.1. Amaç, Yöntem, Örneklem

Siyasal örgütlenme ve kamusal alana katılım anlamında önemli bir potansiyele sahip olan internet, doğrudan demokrasi potansiyeline zemin oluşturabilen önemli araçlardan biridir. Doğrudan demokrasinin bir parçası olan halkın devlet kurumlarına direkt olarak sosyal medya üzerinden katılma imkanı, karar süreçlerine etki edebilme gücünü de yeni iletişim teknolojileri

sayesinde daha da geliřtirmektedir.

Günümüzde elektronik kamu mekanı olarak nitelendirebileceğimiz sosyal medya, kamu yetkilileri ile halkın en önemli buluşma yerlerinden biri olarak değerlendirilebilmektedir.

Bu çalışma, yerel demokrasiyi temsil eden bir kurum olarak Kadıköy Belediyesi'nin Twitter hesabındaki etkinlikleri yeni kamu yönetimi bağlamında incelemeyi amaçlamaktadır. 2017 verilerine göre 451.453 sayıdaki nüfusu ile İstanbul'un en kalabalık 13. ilçesi olan Kadıköy'ün, Twitter hesabındaki takipçi sayısının ise 2.133.627 milyon olduğu görülmektedir (Mart, 2020). Bu anlamda ilçenin nüfusu ile Twitter hesabındaki takipçi sayısı arasında ciddi bir fark olduğu gözlemlenmektedir.

Araştırmada kullanılacak olan yöntem içerik analizi olarak belirlenmiştir. Kadıköy Belediyesinin Twitter kullanımının inceleneceği bu çalışmada, 2018 yılının Mayıs ve Kasım ayları arasındaki süreci kapsayacak şekilde toplamda iki aylık tweet örnekleri inceleme dahiline alınmıştır. Belirtilen tarihlerde @kadikköybelediye ve takipçileri arasında ele alınan 223 tweet; konu, soru, şikayet ve öneri bağlamında incelenmektedir.

3.2.Araştırmanın Bulguları

Çalışma çerçevesinde, 2018 yılının Mayıs ve Kasım aylarında Kadıköy Belediyesi'nin toplamda 223 tweet attığı ve bu tweetlerin 89'unun dönemin Kadıköy Belediye Başkanı Aykurt Nuhoğlu'na ait retweetler olduğu görülmüştür. Atılan tweetlerin büyük çoğunluğu, Kadıköy belediyesinin düzenlediği etkinlik ve hizmete yöneliktir. Bunun yanında Mayıs ayındaki tweetlerde 2018 Türkiye Cumhurbaşkanlığı seçimlerinden dolayı politik içerikli tweetlerinde atıldığı görülmektedir. Kasım ayında atılan tweetlerde ise politik içeriğin olmadığı fakat takipçilerden gelen geri bildirimlerin politik söylem ve şikayet içerikli olduğu gözlemlenmiştir. Bunun yanı sıra kültürel ve sosyal etkinliğin ağırlıklı olarak paylaşıldığı hesapta, Kadıköy halkının genel olarak bu tweetlere yorum yapmadığı görülmüştür. Politik içeriğe sahip olmayan fakat yönetimsel olarak eleştirel yorum alan tweetlerin içeriği ise aşağıdaki gibidir:





Yapılan içerik analizinde Kadıköy Belediyesi tarafından atılan tweetlerde politik bir içerikten çok, belediye sınırları içerisinde yer alan yurttaşlar için sosyal ve kültürel etkinliklerin düzenlendiği görülmektedir. Bunun yanı sıra özellikle Kadıköy'de yaşayan bireylere yönelik yeni mekanların faaliyete geçirildiği haberleri, belediye sayfasının içeriklerinde yer almaktadır. Bu tweetlere gelen yorumlara bakıldığında icraatların Kadıköy halkı tarafından kimi zaman olumlu kimi zamansa olumsuz şekilde eleştirildiği göze çarpmaktadır. Kasım ayındaki tweetler incelendiğinde halkın genel olarak eleştirdiği noktalar arasında belediyenin çevreci bir politika izlememesi, alt yapı sorunları ve inşaat sektöründeki gelişmelerle beraber artan kaçak yapılaşma konuları yer almaktadır.

Kadıköy Belediyesinin yeni bir kamusal alan fikri olarak halka tweetler üzerinden duyurduğu “İdea Kadıköy” projesi, farklı disiplinlerden gelen insanların bir ofis veya kütüphane ortamında çalışmasını sağlayacak bir projedir. Öğrenci, freelance çalışan gibi belli hedef kitlelere seslenen Kadıköy Belediyesi, tweeter hesabından farklı konuları içeren olumsuz tweetler almıştır. İletişimsel yönden incelendiğinde ise dil ve interaktif iletişim açısından olumlu bir imaj ile anılan Kadıköy Belediyesinin belirtilen konular hakkında herhangi bir yorum yapmadığı görülmüştür.

Kadıköy Belediyesi'nin Mayıs ayındaki politik içerikli paylaşımlarında ise dönemin belediye başkanı Aykurt Nuhoglu'nun seçim döneminden dolayı esnaf ile yakından ilgilendiği ve onları ziyaret ettiğine dair tweetler atılmıştır.



2018 yılında muhalefetin Cumhurbaşkanı adayı olan Muharrem İnce'yi destekleyen tweeti ile Kadıköy Belediyesi, sosyal medya aracılığı ile halk ve siyasal lider arasındaki bağı güçlendirmeyi hedeflemektedir. Bunun yanında birlik ve beraberlik duygusunu sosyal medya üzerinden ön plana çıkarmaya çalışan Kadıköy Belediyesi, siyasal lider için oy kazanma faaliyetini de bu kanal aracılığı ile gerçekleştirmektedir. Siyasal iletişim kampanya süreçlerinin yürütüldüğü en önemli alanlardan biri olan sosyal medya, yerel yönetimler tarafından bu kanal aracılığı ile destek görmektedir. Mikro iktidarın bir temsilcisi olarak nitelendirilebileceğimiz belediyeler, sosyal medya hesaplarındaki paylaşımları da üye oldukları partinin misyonuna ve vizyonuna uygun bir şekilde şekillendirmektedir. Siyasal iletişim kampanyalarını konvasiyonel bir paradigma içerisinde değişikliğe uğratan sosyal medya, bireylerin ve kurumların yüz yüze iletişim kurmasını zorunlu kılmadan direkt iletişim kurmalarına imkan tanımaktadır. Siyasal iletişim kampanyası bağlamında Kadıköy

Belediyesi'nin atmış olduğu yukarıdaki tweet için halktan gelen tweetler ise aşağıdaki gibidir.

Halktan gelen yorumlar incelendiğinde, belediyenin atmış olduğu tweetin olumsuz yönde bir geribildirim ile karşılaştığı görülmektedir. Cumhurbaşkanlığı seçim döneminde yapılan diğer bir paylaşımında esnafın dönemin belediye başkanı Aykurt Nuhoğlu tarafından ziyaret edilmesi ile ilgilidir.



The image shows a screenshot of a Twitter thread. The main tweet is from **halil coşkun** (@hlcskun) dated 29 May, replying to **@aykurtnuh** and **@kadikoybelediye**. The text of the tweet is: "Çok merak ediyorum daha genel başkan olamayan kişi daha chp ye hukmedemeyen, cumhurbaşkanlık sıfatıyla 80 milyon kişiye nasıl hükmedecek Siz niye genel başkan yapmadınız nasıl cumhurbaşkanı ilan ediyorsunuz...". Below it are two replies from **Hüseyin** (@Hsyn0950) dated 31 May: "Sana ne dnglk." and "Niye geriliyon ki cahil.". The second tweet in the thread is from **kemal göçmen** (@kema1gmen9) dated 29 May, replying to **@aykurtnuh**, **@vekilince**, and **@herkesicinCHP**. The text is: "Kadikoy belediye baskaninin Trabzonda ne isi var? Kadikoyun sorunlari hic yok! Degil mi?". Below it are two replies from **Hüseyin** (@Hsyn0950) dated 31 May: "Niye geriliyon ki cahil." and "Niye geriliyon ki cahil.". The third tweet in the thread is from **kemal göçmen** (@kema1gmen9) dated 29 May, replying to **@aykurtnuh**, **@vekilince**, and **@herkesicinCHP**. The text is: "Kadikoy belediye baskaninin Trabzonda ne isi var? Kadikoyun sorunlari hic yok! Degil mi?". Below it are two replies from **Hüseyin** (@Hsyn0950) dated 31 May: "Niye geriliyon ki cahil." and "Niye geriliyon ki cahil.". Below the tweets is a section titled "Daha fazla yanıt" (More replies) which shows a tweet from **SAMSUN** (@SAMSUN94292340) dated 30 May, replying to **@aykurtnuh**, **@chp_medya**, and two other users. The text is: "BOŞA DEBELENMEYİN YAŞAYAN ATAMIZ RECEP TAYYIP ERDOĞAN İLE DURMAK YOK YOLA DEVAM".



Özellikle seçim dönemlerinde halk ile Kadıköy Belediyesi arasında bir yakınlık olduğunu belirten yorumların ağırlıklı olması semt sakinleri ile belediye arasında süregelen bir iletişim kurulmadığını göstermektedir. Bunun yanında seçim döneminde yapılan bu paylaşımlara Kasım ayında yer verilmediği gözlemlenmiştir. Bu durum belediyenin halk ile seçim dönemlerinde daha yakın bir temasta bulunduğunu destekler niteliktedir.

Kadıköy Belediyesi'nin en olumlu yorum aldığı tweet kategorisinde ise sokak hayvanları ve çocuklar için yaptıkları projeler yer almaktadır. Sokak hayvanları konusunda oldukça duyarlı ve etkin projeler üreten Kadıköy Belediyesi, sahipsiz hayvanlar için rehabilitasyon ve eğitim merkezi kuracağını bildirmiştir. Gelen yorumların ise büyük ölçüde olumlu olduğu görülmekte ve bu proje ile diğer belediyelerden ayrıldığını belirten tweetler almaktadır.

Kadıköy Belediyesi Retweetledi

Aykurt Nuhoglu @aykurtnuh · 17 Kas
Yerel yönetim sadece insanı değil doğadaki tüm canlıları kapsar. 🐾🐾

Sahipsiz Hayvanlar Rehabilitasyon ve Eğitim Merkezimizin temelini attık. Merkez minik dostlarımızın bakım ve tedavilerinin yapılacağı, sahiplendirileceği bir yer olacak. #SatinAlmaSahiplen



4 33 117

Pelin Urgancılar @PelinUrgancılar · 17 Kas
@aykurtnuh @kadikoybelediye adlı kullanıcılara yanıt olarak
Bu girişiminiz için sizi kutluyor ve diğer belediyelere örnek olmanızı diliyorum.
Kadıköy'de yaşamak ayrıcalıktır!

2

Nevra Sezer @nevrasezer · 17 Kas
@aykurtnuh adlı kullanıcıya yanıt olarak
muhtesem bir girişim, bugün ve uzun zamandır aslında duyduğum en iyi haber :)

1 1

emel çalışkan @hemekce · 19 Kas
@aykurtnuh @kadikoybelediye adlı kullanıcılara yanıt olarak
kısırlastirmek için en az15 gun bekletip 2 kedi alabiliyorsunuz.mahalle kedi yavrusu doldu

1 1

Kasım ayında Kadıköy Belediye başkanının atmış olduğu bir tweeti retweet yaparak paylaştan belediye, belirtilen ay içerisindeki en çok yorumu da yine bu tweet üzerinden almıştır. Bir tartışma ortamı yaratan ve hem olumlu hem olumsuz birçok görüşe sahip olan tweet aşağıdaki gibidir:

Kadıköy Belediyesi Retweetledi

Aykurt Nuhoğlu @aykurtnuh · 27 Kas

Kadıköy'de yaşayan insanlar 80 milyon insanımızın yansımasıdır. Türkiye neyse, Kadıköy de odur. Bizler yurtaşlarımızı ve ülkemizi seviyoruz. Mutluluđumuzun kaynağı çalışkanlığımızdır. Mutluluk bütünleyicidir.

43 186 1105

Bu Tweet dizisini göster

Eren Bozkurt @neapayim · 27 Kas

@aykurtnuh adlı kullanıcıya yanıt olarak

Kadıköy neyse, hayal ettiđim Türkiye o'dur.

3 24

Aytac Engin @palamoot · 27 Kas

@aykurtnuh adlı kullanıcıya yanıt olarak

Bir ilçeye indirmeyelim konuyu. Adana'da güneşe sikan adamlar var. Bağölar'da eşinin üstüne 3 tane daha Suriyeli kağın alanlar var. Örnekler çok. Kadıköy de bunlar var mı :) yok. "Kadıköy neyse Türkiye odur" olmuyor Başkanım. Keşke Kadıköy gibi düğün olsa güzel ülkem.

4 30

@1881_YUCEATA_YEDEK @denizakt65 · 27 Kas

@aykurtnuh adlı kullanıcıya yanıt olarak

Kadıköy'de yaşamak ayrıcalıktır. Eğitim, bilim, kültür, sanat, dostluk, huzur, özgürlük, mutluluk; hepsi Kadıköy'de mevcut.

5

cavidan @cavidan20487391 · 27 Kas

@aykurtnuh adlı kullanıcıya yanıt olarak

Kitap gazete okuyanlar doğru insanlar yaşar Kadıköy'de.

5

HasanTahsin @HasanTa39184244 · 27 Kas

@aykurtnuh adlı kullanıcıya yanıt olarak

Senin gibi rant peşinde koşan inşaatçılara hizmet eden bir başkan istemiyoruz. Kadıköyü aldığından daha kötü bir hale getirdin. Kadıköy senden daha iyisine layık.

4

ggm @gayegbrz · 28 Kas

@aykurtnuh adlı kullanıcıya yanıt olarak

Ağaçlarımızı budadığ almak için 140TL istediniz. Ödedik... alırken bahçe duvarımızda duran lambalarımızı kopardınız. Biz vergi veriyorsak tekrar para istemek neden!?

2 3

1 yanıt daha

nazli cakmakli @nazlicakmakli · 27 Kas

@aykurtnuh adlı kullanıcıya yanıt olarak

Kadıköylü olmak da, Kadıköy'de yaşamak da ayrıcalıktır başkanım. Anlayamazlar.

2

Yerel demokrasiyi temsil eden bir kurum örneği olarak Kadıköy Belediyesi, sosyal medya kullanımını açısından yoğun ve etkin bir iletişim faaliyeti yürütmektedir. Kadıköy Belediyesinin attığı tweetlere genel olarak bakıldığında, yerel hizmetlere ve kentsel düzenlemelere ilişkin tweetler atıldığı fakat buna karşılık eleştirel yorumlara cevap verilmediği, dolayısıyla müzakereci bir tartışma ortamı yaratmaktan kaçındığı görülmüştür. Bu da interaktif bir iletişim ortamının yaratılmadığını göstermektedir.

Anlamın üretilmesinde dilin sosyo-politik bağlamda incelenmesi gerektiğini belirten Ives, dilin anlam üzerinde bir ayrıştırıcılık ve hegemonya yarattığını vurgulamaktadır. Dolayısıyla dil, uğruna sürekli mücadele edilmesi gereken, yeniden örgütlenen bir süreç ve ilişkidir (Ives, 2004, 2006). Bu bağlamda Türkiye'deki belediyeler arasında yatay ve katılımcı bir dil kullanarak kendini diğer belediyelerden ayırt eden Kadıköy Belediyesi'nin, yapılan inceleme sırasında halkın kullandığı dili kullanmadığı görülmüştür. Bu bağlamda mikro iktidarın bir temsilcisi olan belediyelerin de yurttaş dili ile iktidar dilini birbirinden ayırt ettiğini söylemek mümkündür.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile beraber dönüşen kamusal alan kavramı sosyal medya platformlarının etkin bir şekilde kullanılmasına izin vermektedir. Fakat güncel ve hızlı bilgi akışının sağlanması yurttaşların yönetime katılması açısından anlamlı bir sonuç ortaya koyamamaktadır. Buradan hareketle Türkiye'de özellikle yerel yönetimlerin sosyal medya kullanım biçimlerinde eleştirel bir kamusal müzakere ortamı yarattığını söylemek güçtür. Bunun için yurttaşların ve yerel yönetimlerin karar alma mekanizmalarında demokrasi kültürünü içselleştirmesi büyük bir önem arz etmektedir.

SONUÇ

Yeni iletişim teknolojilerinin ağ formunda vücut bulması, belediyelerin de halk ile iletişim kurmalarında sosyal medya kullanımını gerekli kılmıştır. İnternet teknolojilerinin insan hayatına girmesiyle kamusal alan kavramının dijital platformlara taşınması halkın kamu kurumları ile çift yönlü bir iletişim kurmasına olanak sağlamıştır. Bu çalışmada Kadıköy Belediyesi'nin Twitter hesabı incelenmiş ve belediye tarafından atılan tweetlerin sosyal, çevre, spor, müzik, kültür-sanat ve politika gibi etkinlikler üzerinden halk ile iletişime geçtiği görülmüştür. Kadıköy Belediyesi'nin Twitter hesabındaki paylaşımların, vatandaş hizmetlere ilişkin bilgilendirme, etkinlik duyurma, siyasi lider ile halk arasında bir bağ kurma gibi amaçlar taşıdığı görülmüştür. Fakat belediyenin yaptığı çalışmalarda sosyal medyanın kamusal katılımı rasyonel olarak ne kadar gerçekleştirdiği bir tartışma konusudur. Mesaj ve takipçi sayısı gibi nicel veriler bir veri olarak ele alınsa da mikro olarak belediyelerden yola çıkarak tüm kamu kurum ve kuruluşlarında yurttaşın karar alma süreçlerinde ne kadar aktif rol oynadığı ele alınması gereken konular arasında bulunmaktadır. Sosyal medya, devlet ile yurttaş arasında doğrudan iletişim sağlayan ve yeni uygulamalara izin veren bir yapı da bulunsun da yurttaşların katılım sürecine bire bir etki edemediği görülmüştür. Gelişen teknoloji üzerinden devlet-yurttaş diyalogunun geliştirilmesi için şeffaf ve açık politikaların geliştirilmesi büyük önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

- Balcı A., (2018) “Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar ve Kamu Hizmet Sunumuna Etkileri”, <http://www.canaktan.org/politika/kamudakalite/balci.pdf> ,
- Bayırbağ, Mustafa Kemal, Göksel, Asuman, (2015). Siyaset Bilimi, Yordam Kitap, 5.
Basım, İstanbul
- Bilgiç, V., (2003) Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Asım Balcı vd. (Ed.), “Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar” Seçkin Yayınevi, Ankara
- Castells, M. (2004) The network society: A cross cultural perspective. Northampton: Edward Elgar Publishing Limited.
- Çevikbaş R., (2012) Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Türkiye Uygulamaları, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, Cilt 1, Sayı 2, Aralık
- Çoban, B., (2014) Sosyal Medya Devrimi, Su Yayınevi, İstanbul
- Eryılmaz, B.,(2008) Kamu Yönetimi, Düşünceler, Yapılar, Fonksiyonlar, Okutman Yay., Ankara
- Ives, P. (2004) Language and Hegemony in Gramsci, Pluto, Londra.
- Ives, P. (2006) Gramsci’s Politics of Language: Engaging the Bakhtin Circle and the Frankfurt School, University of Toronto Press, Toronto.
- Kokut G., (2015)Acar Kürşat, Tetik Alim, Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ile Değişen Kamu Hizmeti ve Türkiye İş Kurumu,
- Oktay Ahmet, (1987) Toplumsal Değişme ve Basın, Bilim/Felsefe/Sanat Yayınları
- Uçar B., Kamu yönetiminde yeniden yapılandırma: Türk Kamu Yönetiminde Performans Odaklı Yönetime Geçiş, Danışman: Doç. Dr. Önder Kutlu, Selçuk Üniversitesi, SBE, Konya
- Urhan, V. Feyza (2008), “Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Yeniden Yapılandırılması”, Sayıştay Dergisi, Sayı: 70, Temmuz-Eylül, s. 85-102.

<https://www.nisanyansozluk.com/?k=kamu>+ (12.11.2018)

<https://www.nufusu.com/il/istanbul-nufusu>