

HALKLA İLİŞKİLER UYGULAMALARININ YEREL YÖNETİMLERDE KATILIM BOYUTUYLA DEĞERLENDİRİLMESİ: ESKİŞEHİR ÖRNEĞİ*

Sinem ŞAHNAGİL¹

Atıf/©: Şahnagil, S. (2020). Halkla ilişkiler uygulamalarının yerel yönetimlerde katılım boyutuyla değerlendirilmesi: Eskişehir örneği. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(2), 287-309. doi: 10.17218/hititsosbil.765035.

Özet: Özellikle bilgi çağı ile birlikte yönetim anlayışında meydana gelen değişim ve reform süreci, vatandaş ile iletişimin ve ilişkinin güçlendirilmesi amacıyla yeni düzenlemeler ortaya koymuş, yerel yönetim örgütü için olumlu bir toplumsal iklim yaratma ve sürdürme amacı taşıyan halka ilişkiler faaliyetlerini zorunlu kılmıştır. Bu kapsamda çalışmanın amacı, önemli öğelerinden biri katılımcılık olan halkla ilişkiler mekanizmalarının, halkın katılım eylemine hizmet edecek ve algısını destekleyecek şekilde uygulamaya başarılı olarak yansıtılıp yansıtılmadığı hakkında değerlendirmelerde bulunmaktadır. Çalışmada yöntem olarak alan araştırması kullanılmış, bunun için Türkiye'nin yerel yönetim geleneği bakımından en zengin illerinden birisi olan Eskişehir ili tercih edilerek, il merkezinde ikamet eden 400 hemşehri üzerinde 5 demografik soru ve 20 önermeden oluşan bir anket çalışması uygulanmıştır. Araştırma verileri ışığında Eskişehir'de yönetim ve halk arasında iletişimin etkin şekilde sağlandığı, halkla ilişkiler mekanizmalarının yönetsel etkileşim ve katılımı sağlama noktasında verimli ve proaktif bir şekilde kullanılabildiği, dolayısıyla yerel halkın yüksek bir katılım algısına sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Katılım, Halkla İlişkiler, Yerel Yönetimler, Yönetim, Eskişehir

The Evaluation of Public Relations Implementations with Dimension of Participation in Local Governments: The Case of Eskişehir

Citation/©: Şahnagil, S. (2020). Halkla ilişkiler uygulamalarının yerel yönetimlerde katılım boyutuyla değerlendirilmesi: Eskişehir örneği. *Hitit University Journal of Social Sciences Institute*, 13(2), 287-309. doi: 10.17218/hititsosbil.765035.

Abstract: The change and reform process in the administrative mentality that happens with the information age, revealed new regulations in order to strengthen communication and relationship with the citizen. This process required public relations activities, which aim to create and maintain a positive social climate for the local government organization. In this context, the aim of the study is to make evaluations about whether public relations implementations, which one of the important elements is participation, are successfully reflected in practice in a way that serves the public participation activities and supports their perception. In this study, field research methods were used. Eskişehir, one of the richest provinces in terms of local government tradition in Turkey, was preferred for the field research, and a questionnaire study consisting of 5 demographic questions and 20 proposals was applied on 400 fellow-townsmen residing in the city center. In the light of the research data, it was concluded that communication between administration and the public in Eskişehir is effectively enabled, public relations mechanisms can be used efficiently and proactively in the point of providing

Makale Geliş Tarihi: 6.7.2020

Makale Kabul Tarihi: 2.9.2020

*Bu çalışma, Doç. Dr. Gökhan TENİKLER danışmanlığında Sinem ŞAHNAGİL tarafından 27.12.2019 tarihinde tamamlanan "Yerel Hizmet Sunumunda Katılım Kültürünün Yerel Demokrasi Açısından Değerlendirilmesi: Balıkesir ve Eskişehir İlleri Üzerine Karşılaştırmalı Bir Analiz" başlıklı ve 607873 tez no'lu doktora tezinden türetilmiştir.

¹Arş. Gör. Dr., Balıkesir Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, sinem.sahnagil@balikesir.edu.tr, <http://orcid.org/0000-0003-0920-6948>

administrative interaction and participation, and accordingly, the local people have a high perception of participation.

Keywords: *Participation, Public Relations, Local Governments, Administration, Eskişehir*

1. GİRİŞ

Halka hizmet etme misyonunun özellikle 2000'li yıllarla birlikte demokratik bir toplumda kamu yönetiminin varlık nedenleri arasında yer almaya başlaması, özelde belediyeler genelde ise yerel yönetimlerde halkla ilişkilerin aynı derecede önem kazanmasını sağlamıştır. Halka en yakın birimler olarak yerel yönetimler, gerek demokrasi düşüncesinin uygulamaya geçirilmesi ve geliştirilmesi adına oynadıkları roller, gerekse kamu hizmetlerinin halka sunulmasında ve erişiminde yüklendikleri fonksiyonlar sebebiyle yerel halkın yönetime katılmasının ilk aşamasını oluşturmaktadır. Hemşehrilerin yaşam alanları ile ilgili alınan kararlarda ve yapılan faaliyetlerde söz sahibi olabilmesi, katılımcı ve demokratik bir yerel yönetim anlayışının temelini oluşturmaktadır. Buna bağlı olarak, yerel düzeyde etkili ve verimli hizmet sunumunun sağlanması ve demokratik bir yönetim anlayışının tesisinde gerekli olan önemli ilkelerin başında halka ilişkiler gelmektedir.

Yeni yasal düzenlemelerin de katkısıyla hayata geçirilen halkla ilişkiler uygulamaları, yerel yönetimlere vatandaş odaklı politikalar yürütebilmeleri için vatandaşların algısını en iyi şekilde tespit etme fırsatı sunmuştur. Söz konusu tespitin gerçekleşmesi bu mekanizmaların doğru bir şekilde kullanılmasına bağlı olmakla birlikte, yerel yönetimlere etkin, verimli, katılımcı ve şeffaf hizmet sunumu noktasında büyük avantajlar sağlamaktadır.

Bu kapsamda çalışmanın birinci bölümünde halkla ilişkiler kavramı üzerinde durulmuş, yerel yönetimlerde halkla ilişkilerin amacı ve önemi ifade edilerek yerel katılımı destekleyecek şekilde hayata geçirilen halkla ilişkiler uygulamalarına yer verilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde ise, çalışmanın amaçları ve kapsamı itibarıyla, önemli öğelerinden biri katılımcılık olan halkla ilişkiler mekanizmalarının, halkın katılım eylemine hizmet edecek ve algısını destekleyecek şekilde uygulamaya başarılı olarak yansıtılıp yansıtılmadığı hakkında değerlendirmelerde bulunulabilmesi için gerçekleştirilen alan araştırmasına yönelik bilgi ve bulgulara yer verilmiştir.

Katılım temelli halkla ilişkilerin, yeni yönetsel anlayış ve yaklaşımlardan da destek alan bir kavram olduğu göz önüne alındığında çalışmanın hem toplumsal, hem de yönetsel anlamda yeni katılma yöntemlerine olan talebin artmasına paralel olarak, bu yönde çalışmalara duyulan ihtiyacın giderilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2. YEREL YÖNETİMLERDE HALKLA İLİŞKİLER

21. yüzyıl ile birlikte giderek yoğunlaşan kamu yönetimi ve demokrasi anlayışındaki değişim, bir yandan yönetim ve vatandaş arasındaki ilişkinin yönetim temelinde gelişmesini sağlarken diğer yandan vatandaşların seçim dönemleri dışında da kamu faaliyetlerinin tüm aşamalarına katılımını ön görmektedir. Kamu hizmeti ve faaliyetinin her aşamasında vatandaşlarla kurulacak yeterli ve iyi bir ilişkinin, belediyeler başta olmak üzere yerel yönetim birimlerine büyük bir katkı sağlayacağı bir gerçektir. Bu noktada halkla ilişkilerin, bir yönetim felsefesi ve fonksiyonu olarak hem yerel yönetimler hem de demokrasi anlayışı ve uygulamaları ile sıkı bir bağ kurduğu görülmektedir. Zira gerek ülke yönetiminde gerekse yerel yönetim düzeyinde etkili ve verimli hizmet sunumunun sağlanması ile demokratik bir yerel yönetim yapısının oluşturulmasında halkla ilişkiler büyük önem taşımaktadır.

2.1. Kavramsal Olarak Halkla İlişkiler

En genel ifadeyle halkla ilişkiler, hedef kitlenin ilgisini çekme ve amaca yönelik mesajı en doğru şekilde söz konusu kitleye aktarma çabası içinde olan yönetim şekli olarak tanımlanmaktadır (Balta Peltekoğlu, 2007, s. 7; Tortop ve Özer, 2013, s. 3). Sabuncuoğlu'na göre ise (2008, s. 4) halkla ilişkiler, yönetimin veya kurumun toplumla bütünleşme yönünde harcadığı çabaların tümünü oluşturmaktadır.

Kamu yönetimi disiplini temelinde, bir kamu kuruluşunun hizmet sunduğu toplum kesiminin güvenini kazanmak ve desteğini sağlamak amacıyla girişmiş olduğu, iki yönlü iletişime dayanan, süreklilik arz eden bir yönetim işlevi olan halkla ilişkiler, kuruluştaki halkın isteği yönünde değişikliklerin gerçekleşmesini sağlayan, bu sayede kuruluş ve çevresi arasında optimum düzeyde uyum ve dengenin tesisini gerçekleştiren sistemli çabalar bütünü olarak ifade edilmektedir (Yalçındağ, 1988, s. 57; Gordon, 1997, s. 59). Yine halkla ilişkiler, yönetim tarafından belirlenen politika ve faaliyetlerin çeşitli kanallar kullanılarak halka iletilmesini ve iletilen mesajın halk üzerinde bıraktığı etkinin ölçülmesini ve değerlendirilmesini sağlayarak halkın gözünde olumlu bir imaj yaratılması yönünde yürütülen çalışmalar olarak tanımlanabilmektedir (Jefkins, 1992, s. 2; Çakmak ve Kilci, 2011, s. 219). Yerel düzeyde halka en yakın birimlerden birisi olarak belediyeler özelinde halkla ilişkiler ise, belediye ile yerel halk arasında karşılıklı güven ilişkisinin kurulmasını ve halkın belediye kurumunu benimsemesini kolaylaştıran, belediye ile yerel halkın işbirliği içinde hareket etmesini öngören planlı, programlı ve sürekli yönetim işlevini oluşturmaktadır (Yalçındağ, 1996, s. 9).

Demokratik toplumlarda gün geçtikçe daha fazla gelişim gösteren ve yönetimin halk karşısında hesap verebilirliğini artıran halkla ilişkilerde temel ilkelerden biri halka doğru bilgilerin dürüst bir şekilde sunulması iken katılım ilkesi hemen ardından gelmektedir (Canöz, 2008, s. 141). Halkla ilişkiler uygulamalarında yanlış ve yalan bilgilere yer verilmemesini içeren dürüstlük ilkesi, inandırıcılık, süreklilik, planlı hareket, iki yönlü iletişim, açıklık, sorumluluk, etkin hizmet sunumu gibi ilkeler yine halkla ilişkiler için önem taşıyan ilkeler arasında yer almaktadır (Yaman, 2011).

2.2. Yerel Yönetimlerde Halkla İlişkilerin Amacı ve Önemi

Genel anlamıyla hizmette ve üretimde verimliliğin sağlanarak başarıya ulaşılabilmesi için halkta yönetime yönelik olumlu davranış geliştirme amacı taşıyan halkla ilişkiler, aynı zamanda halkın istek ve beklentileri doğrultusunda sunulan hizmetlerdeki aksaklıkları giderme amacı taşımaktadır (Aydın ve Taş, 2016, s. 44).

Başta belediyeler olmak üzere yerel yönetimlerin, bir bütün olarak amaçlarını ve çalışmalarını belirleyerek politikalarını ortaya koyan halkla ilişkiler, bunları halka duyurma ve halktan alınan geri dönüşleri yönetime açıklama işlevi üstlenmektedir. Diğer bir deyişle Tortop'a göre (2009, s. 20) halkla ilişkiler halkı politikalar hakkında aydınlatmak, belediye tarafından yapılan çalışmaları halka benimsetmek, halkın yönetim ile olan işlerini kolaylaştırmak, halktan bilgi toplayarak hayata geçirilecek kararların etkinliğini artırmak, halkla işbirliğini sağlayarak hizmetlerin kolay ve hızlı yürütülmesini sağlamak gibi amaçlar etrafında hareket etmektedir.

Söz konusu amaçlar doğrultusunda yürütülen halkla ilişkiler uygulamaları, halkın yönetimden memnuniyetini artırarak, yönetime daha yakın olmasına ve yönetimle daha uyumlu şekilde hareket etmesine katkı sağlayacaktır. Dolayısıyla, karşılıklı iletişimi temel alan halkla ilişkilerin

yönetimde etkin kılınması, katılımcı ve demokratik bir yönetim anlayışının kültür haline getirilmesi noktasında büyük önem arz etmektedir.

Seçimle iş başına gelen birimler olarak yerel yönetimlerin halk ile güçlü bir iletişim kurma gereklilikleri, yerel yönetim kaynaklarının halkın talepleri ve ihtiyaçları doğrultusunda etkili ve verimli kullanılması zorunluluğu, demokratik yönetimin bir gereği olarak yönetimin hesap verebilirliğinin artması, son olarak aynı gerekçe ile seçim dönemleri dışında da aktif şekilde kullanılması arzu edilen katılımcı demokrasi mekanizmalarının kurulmasında iletişime duyulan ihtiyaç halkla ilişkiler uygulamalarının önemini ciddi şekilde ortaya koymaktadır (Eraslan Yayınoglu, 2007, s. 9). Aydın'a göre (2015, ss. 292-293) yerel yönetimlerin halktan güven ve destek alma noktasında ortaya koymuş oldukları uygulamalar, sunmuş oldukları hizmetlerden daha fazla önem taşımaktadır. Zira halkın güven ve desteğinin sağlanması, kamu yönetimindeki meşruiyet sorununu ortadan kaldırarak yerel yönetime meşruiyet kazandırmakta bunun için ise halkla ilişkiler uygulamalarının etkin şekilde kullanılması gerekmektedir.

2.3. Yerel Katılımı Sağlamaya Yönelik Halkla İlişkiler Uygulamaları

Halkla ilişkiler uygulamalarının belediye yönetimleri kapsamında etkin bir şekilde hayata geçirilebilmesi, demokratik bir yönetsel anlayışın hâkim kılınmasını gerektirmektedir. Demokratik bir işleyiş ise öncelikle yönetsel açıklığa ve katılıma imkân sağlayacak uygulamaları zorunlu kılmaktadır. Bu kapsamda yönetim ve halk arasında gerçekleşecek karşılıklı ilişki, bir yandan demokrasinin gelişmesine diğer yandan yerel halkın sisteme olan güveninin pekişmesine katkı sağlayacaktır (Öner, 2001, s. 103). Demokratik yönetimin temel ilkelerinden olan katılım olgusu ile birbirini sürekli besleyen halkla ilişkiler uygulamaları, bu özelliği sayesinde birçok yasal düzenlemenin de konusunu oluşturmuştur.

Gizliliğin, katı bürokratik yapının ve kapalılığın hâkim olduğu geleneksel kamu yönetimi anlayışından şeffaflığın, açıklığın ve hesap verebilirliğin olduğu yeni kamu yönetimi anlayışına geçiş sürecinde geçmişten günümüze birçok çalışma yapılmış olmakla birlikte halkla ilişkiler mantığı çerçevesinde atılan önemli adımlardan biri "Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun" hayata geçirilmesi olmuştur (Koçak, 2010, s. 116; Şahnagil, 2019, s. 1152). Zira yönetilenlerin, yönetimin faaliyet ve kararlarından haberdar olmaları, bilgi ve belgelere kolaylıkla ulaşabilmeleri ve bu yolla yönetime katılmaları bir yandan yönetime duymuş oldukları güveni artıran bir iklim yaratacak, diğer yandan ise daha etkili bir denetim sisteminin tesisine katkı sağlayacaktır (Koçak, 2010, s. 117). Bu kapsamda yönetimde açıklık çalışmalarının en önemli adımını, vatandaşların bilgi edinme hakkını kullanmalarına yönelik usul ve esasları düzenleyen ve 2004 yılında yürürlüğe giren 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu oluşturmuştur.

Öncelikle vatandaşın bilgilendirilmesini amaçlayan halkla ilişkiler için işlevsel bir uygulama özelliği taşıyan söz konusu kanun vatandaşlara, yürütülen kamusal faaliyetlerle ilgili olarak idareden bilgi ve belge talep etme hakkı sunmanın yanı sıra, kamu kurum ve kuruluşlarını da "her türlü bilgi veya belgeyi başvuranların yararlanmasına sunmak ve bilgi edinme başvurularını etkin, süratli ve doğru sonuçlandırmak üzere, gerekli idarî ve teknik tedbirleri almakla" yükümlü tutmaktadır (4982, md.5).

Yeni kamu yönetimi yaklaşımı çerçevesinde önemli ilkelerden birisi olarak ortaya çıkan vatandaş odaklılığın sağlanabilmesi amacıyla, yerel yönetimlerde halkla ilişkilere etkili ve verimli bir yapı kazandırma ihtiyacı daha güçlü şekilde hissedilmiştir. Bu kapsamda özellikle 2005 yılında kabul edilen 5393 sayılı Belediye Kanunu bir diğer büyük adımı oluşturarak halkla ilişkilere yönelik

temel düzenlemeler hayata geçirmiştir. Bu düzenlemelerin temel mantığı ise ilgili kanunun 13. maddesinde yer verilen “hemşehrilik hukuku” üzerine kurulmuştur.

Bu maddeye göre “herkes ikamet ettiği beldenin hemşehrisi olarak kabul edilmiştir. Hemşehrilerin belediyenin karar ve hizmetlerine katılma, belediye faaliyetleri hakkında bilgilenme ve belediye idaresinin yardımlarından yararlanma hakları olduğu belirtilmiştir. Belediyeler, hemşehrilik arasında sosyal ve kültürel ilişkilerin geliştirilmesi ve kültürel değerlerin korunması için çalışmalar yapmakla, bu çalışmalarda üniversitelerin, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, sendikaların, sivil toplum kuruluşlarının ve uzman kişilerin katılımını sağlayacak önlemler almakla yükümlü tutulmuştur.” (5393, md.13). Bu madde ile belediyeler, hemşehrilere daha aktif ve katılımcı kanallar oluşturmaları yönünde teşvik edilmiş, hemşehrilik ise belediye ile etkin şekilde iletişimde bulunabilecekleri yönünde hak sahibi ilan edilmiştir.

Halkla ilişkilerin katılımı destekleyici şekilde işlemesi amacıyla hayata geçirilen bir başka yasal uygulama ise kent konseyleridir. Yine 5393 sayılı kanunun 76. maddesinde düzenlenen kent konseyleri, seçilmiş yerel yönetim organlarının çalışmalarına halk katılımını ve denetimini sağlamak amacıyla en alt düzeydeki yerel yönetim biriminden yukarıya doğru örgütlenerek demokratik kitle örgütleri temsilcileri ve uzmanların da katılımıyla oluşturulan yapılardır (Yaman, 2011, s. 56; 5393, md.76). Bunun yanı sıra kent konseyi kararlarının belediye meclisinin ilk toplantısında gündeme alınabileceğinin öngörülmesi, yerel karar mekanizmalarına doğrudan bir etki olarak değerlendirilebilmekte ve hemşehrilerin katılımı için etkili bir fırsat olarak kabul edilmektedir. Demokratikleşme sürecinin önemli etkileşim alanlarından birisi olarak kabul edilen kent konseyleri, her ne kadar belediyeler için danışma rolü ile sınırlı kalmış olsa da sivil toplumun bilinçlenmesini, gönüllü hareketi teşvik etmesi, herkesin görüş ve düşüncelerini açıklayabileceği bir platform olması açısından önemli bir mekanizma olma özelliği taşımaktadır (Kocaoğlu, 2014, ss. 4-5). Yine 5393 sayılı Belediye Kanunu’nun 77. maddesinde kimi belediye hizmetlerinde gönüllülerin çalıştırılmasına imkân verilmesi de belediyelerin vatandaşın taleplerine karşı daha duyarlı olmasına ve halkla belediyenin yakınlaşmasına yardımcı olması yönünde düzenlenmiştir (Yaman, 2011, s. 56; 5393 sayılı Belediye Kanunu, madde 77).

Yerel halkın belediyelerin aldığı kararlardan, yapmış olduğu faaliyetlerden ve hizmet politikalarından haberdar olmasına katkı sağlayan bir başka halkla ilişkiler uygulaması belediye meclis toplantılarına katılımdır. Halk ile belediye arasında işbirliği kurulmasına yardımcı bir mekanizma olarak işleyen meclis toplantılarına katılım, bir yandan hemşehrilerin istek ve şikâyetlerini yönetime iletebilmelerini sağlarken, diğer yandan yerel yönetim organlarıncaya yürütülen görev ve hizmetler hakkında bilgilendirilmesini amaçlamaktadır (Korkut, 2011, s. 54; Tarhan ve Bakan, 2013, s. 72).

Teknolojik gelişmelerle birlikte hemen her alanda etkileşimli bir ortam sağlayan internet teknolojileri, belediyelerin halkla ilişkiler uygulamaları içerisinde özellikle katılım boyutuyla kendisine çok geniş bir yer edinen diğer bir uygulama alanıdır (Şenyurt, 2016, s. 44). Başta kurumsal web sayfaları olmak üzere belediyelere ait sosyal medya ve mobil uygulamalar, belediyeler ile hemşehrileri aracısız şekilde ortak bir zeminde buluşturmakta, bir yandan halkın kendi seçmiş olduğu yöneticilerle birebir etkileşim kurmalarını sağlarken diğer yandan yerel yönetimlerin işleyişi hakkında bilgiye ulaşımı kolaylaştırmaktadır (Güçdemir, 2012, s. 83). Belediyeler resmi kurumsal web sayfalarında paylaştıkları telefon ve fax numaraları, e-posta adresleri aracılığıyla hemşehrilerin istek ve beklentilerini alabildikleri gibi, “Başkan’a Mesaj” ve bilgi edinme linkleri ile beklentilerini ölçebilmektedirler (Yağmurlu, 2011).

Yerel düzeyde halkla ilişkiler uygulamalarının bir başka önemli argümanını ise Beyaz Masa uygulaması oluşturmaktadır. Yönetim ile halkın diyalog halinde kalmasını sağlayarak katılımı teşvik eden ve belediye çatısı altında hizmet veren uygulama, hemşehrilerin yerel düzeyde istek, şikâyet veya görüşlerini bizzat veya telefonla belediyeye iletebilmesini sağlamaktadır (Sezgin ve Özbay, 2016, s. 203). Yine referandum, dilekçe hakkı, kamuoyu araştırmaları, hemşehri başvuru büroları, dilek ve şikâyet kutuları, açık kapı uygulamaları, danışma merkezleri gibi uygulamalar belediyelerin halkla ilişkiler uygulamaları olarak başvurduğu yöntemler arasında yer almaktadır (Tarhan ve Balkan, 2013; Özüpek, 2013).

3. HALKLA İLİŞKİLER UYGULAMALARININ KATILIM BOYUTUYLA YERELE YANSIMASI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: ESKİŞEHİR ÖRNEĞİ

Çalışmanın bu bölümünde alan araştırmasına yönelik bilgilere ve araştırma sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmektedir.

3.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, 2000'li yıllarla yoğunlaşan yeniden yapılanma çalışmalarının katılımcılık merkezli halkla ilişkiler mekanizmalarını teşvik eden atmosferinde, söz konusu yaklaşım ve mekanizmaların yarattığı etkiyi yerel boyutu ile analiz etmektir. Buradan hareketle Eskişehir il merkezinde ikamet eden hemşehrilerin, halkla ilişkiler mekanizmalarının sağladığı ve katılıma hizmet eden fırsat ve yöntemlere bakış açılarını ortaya koyarak, hemşehrilerin katılıma ilişkin ilgi, talep ve beklenti seviyelerine yönelik bir tablonun oluşturulması yine araştırmanın amaçları arasında yer almaktadır.

3.2. Araştırmanın Kısıtları

Hemşehri alan araştırmasına yönelik kısıt, araştırmanın sadece Eskişehir il merkezinde ikamet eden hemşehriler ile yapılmış olmasıdır. Bu durumun öncelikli nedeni çalışmanın, söz konusu il kapsamında daha önce yapılan çalışmalardan şekil ve içerik olarak farklılık göstermesi ve özgün bir örnek oluşturmasıdır. Diğer bir neden ise Eskişehir'in bir büyükşehir belediyesi olması nedeniyle, büyükşehir belediyelerinin hizmet sınırlarının il sınırlarına genişletilmesi sonucunda oluşan hizmet alanının tamamına yönelik bir örneklem seçiminin zaman ve maliyet açısından mümkün olmamasıdır.

3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Eskişehir il merkezinde ikamet eden hemşehriler oluşturmaktadır. Araştırma için örneklem büyüklüğü ise 400 olarak belirlenmiştir. Anket formları araştırmacı tarafından yüz yüze görüşme yöntemiyle uygulanmış ve anketlerin tümü değerlendirmeye alınmıştır. Örneklem seçiminde hemşehriler, basit tesadüfi örnekleme yoluyla seçilmiştir. Ulaşılan örneklem büyüklüğünün doğru şekilde tespit edilip edilmediğinin kontrolü ise, evren büyüklüğünün bilindiği durumlarda kullanılabilen " $n = N \cdot t^2 \cdot p \cdot q / d^2 \cdot (N-1) + t^2 \cdot p \cdot q$ " şeklindeki formül aracılığıyla hesaplanmıştır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014, ss. 86-87). Buna bağlı olarak %95 anlamlılık düzeyinde ve p.q için maksimum örneklem büyüklüğü yüzdesinde, örneklem büyüklüğü Eskişehir merkez ilçelerini kapsayan bir evren için en az 384 kişiden oluşmaktadır. Araştırma için belirlenen örneklem sayısının 400 kişi olarak belirlendiği göz önüne alındığında örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu görülmektedir.

²N: Evrendeki kişi sayısını, t: Belirlenen güven düzeyinde tablo değerini (%95 için 1,96), p: İncelenen olayın gerçekleşme sıklığını (%50), q: İncelenen olayın gerçekleşmeme sıklığını (%50), d: Örneklem hata oranını (%5) belirtmektedir.

3.4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma, tanımlayıcı/betimsel istatistik modeli üzerine şekillendirilmiştir. Veri toplamak amacıyla araştırmada birincil veri toplama yöntemleri arasında yer alan anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada, hemşehrilerin sosyo-demografik ve mesleki özelliklerini ortaya koyabilecekleri 5 adet soru ve araştırmanın amaçlarına uygun olarak hazırlanmış 20 önermeden oluşan anket formu kullanılmıştır.³ Anket formu kapalı uçlu sorulardan oluşturulmuştur.

Ankette yer alan önermelerin değerlendirilmesinde “5’li Likert” ölçeği olarak ifade edilen ve araştırmacıya geniş aralıklı puan toplama imkânı sağlayan sıralamalı ölçek şekli kullanılmıştır. Cevaplayıcıların önermeleri “kesinlikle katılmıyorum (1), katılmıyorum (2), kararsızım (3), katılıyorum (4), kesinlikle katılıyorum (5)” şeklinde cevaplamaları sağlanmıştır (Pallant, 2017, s. 21; Balcı, 2015, ss. 131-132).

Araştırmada toplanan verilerin analizinde istatistiki veri işleme paket programı olan SPSS versiyon 22.0’dan yararlanılmıştır. SPSS yardımı ile verilerin frekans analizi yapılmıştır. Bu kapsamda istatistiksel işlemler olarak yüzde dağılımı, aritmetik ortalama, standart sapma, iki farklı grubun veya iki farklı durumun ortalama değerlerinin karşılaştırılmasını sağlayan bağımsız örneklem t-testi (Kalaycı, 2014, s. 74), ikiden daha fazla sayıda grubun ortalama değerlerini karşılaştırmak için tek yönlü Anova testi kullanılmıştır. Tek yönlü Anova testi kapsamında hangi gruplar arasında fark olduğunu saptamak için ise Post Hoc testlerinden biri olan Tukey testinden yararlanılmıştır (Pallant, 2017, ss. 277-278).

Araştırma kapsamında uygulanan anketlerin güvenilirlik analizi “Cronbach’s Alfa Katsayısı” yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Buna göre Eskişehir il merkezinde gerçekleştirilen hemşehri anketinin alfa değeri 0,721 olarak hesaplanmıştır. Söz konusu alfa değeri “oldukça güvenilir” kabul edilmektedir.⁴ Bunun yanı sıra araştırmada verilerin faktör analizi için uygunluğu tespit edilmiş, değişkenler arasındaki karşılıklı ilişkileri en üst seviyede temsil etmek için kullanılacak faktör sayısı 6 olarak belirlenmiştir.

3.5. Araştırmadan Elde Edilen Bulgular ve Değerlendirilmesi

Araştırma kapsamında, katılımcılara ait cinsiyet, yaş, eğitim durumu, gelir durumu ve medeni durumlarına göre dağılımlarını gösteren temel sonuçlara, Tablo 1’de yer verilmiştir.

³ Anket formu olarak Kocaoğlu (2011) tarafından geliştirilen “Hemşehri Anket Formu” kullanılmıştır.

⁴ Ölçek güvenilirliğinin alfa katsayısına göre yorumlanmasına bakıldığında: 0,00-0,40 arası değerlerin “güvenilir değil”; 0,40-0,60 arası değerlerin “düşük güvenilirliğe sahip”; 0,60-0,80 arası değerlerin “oldukça güvenilir” ve 0,80-1,00 arası değerlerin ise “yüksek derecede güvenilir” kabul edildiği görülmektedir (Kalaycı, 2014, s. 405).

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Hemşehrilerin Demografik Özellikleri

	Değişken	Sayı	Oran
Cinsiyet	Kadın	194	48,5
	Erkek	206	51,5
Yaş	18-28	109	27,3
	29-39	111	27,8
	40-50	104	26,0
	51-61	47	11,8
	62 ve üzeri	29	7,2
Eğitim Durumu	İlköğretim	49	12,3
	Lise	123	30,8
	Önlisans	64	16,0
	Lisans	132	33,0
	Lisansüstü	32	8,0
Gelir Durumu	0-1000	41	10,3
	1001-1500	36	9,0
	1501-2000	61	15,3
	2001-2500	102	25,5
	2501 ve üstü	160	40,0
Medeni Durum	Bekâr	162	40,5
	Evli	215	53,8
	Dul	16	4,0
	Boşanmış	7	1,8
	Toplam	400	100,0

Araştırma kapsamında cinsiyet değişkeni açısından gerekli homojenlik sağlanmakla birlikte yaş değişkenine ait veriler incelendiğinde, genç nüfusun araştırmaya katılım oranının yüksek olduğu fark edilmektedir. Yerel düzeyde demokrasi ve katılım boyutuyla halkla ilişkiler uygulamalarını konu edinen bir çalışmaya genç nüfusun yüksek oranda katılım göstermesi, söz konusu ilde gençlerin yönetsel meselelere kayıtsız kalmadığı yönünde yorumlanabilmektedir. Bunun yanı sıra önlisans eğitiminin de yükseköğretim kapsamında olduğu göz önüne alındığında yükseköğrenim görenlerin oranının Eskişehir’de %49,0’a yükseldiği görülmektedir. Dolayısıyla söz konusu sonuç, eğitim düzeyi Türkiye ortalaması üzerinde bulunan il için araştırmanın amacı adına oldukça uygun bir kesimi temsil etmektedir.

3.5.1. Demokratik Kültür ve Katılım Faktörüne İlişkin Bulgular

Katılım olgusu, gerek demokrasinin gerekse halkla ilişkilerin temel şartlarından birisi olarak demokratik kültürün oluşturulmasında önemli bir rol üstlenmektedir. Zira halkla ilişkiler uygulamalarının amaca hizmet edebilmesi, yerel düzeyde hemşehrilerin bu mekanizmaları kullanma eğiliminde olmaları, dolayısıyla demokratik bir bakış açısı benimsemeleri ile yakından ilgilidir.

Bunun yanı sıra demokrasi ilkeleri üzerine inşa edilen bir yerel yönetim kültürünün ise etkili ve verimli hizmet üretiminin sağlanmasında bir gereklilik olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Yerel halkın kararların oluşumuna katkı sağlayabileceği en yakın birimler olarak kabul edilen yerel yönetimler, aynı zamanda demokratik kültürün ve katılım kültürünün tesisinde en uygun yönetsel birimleri oluşturmaktadır.

Buna bağlı olarak “demokratik kültür ve katılım” faktörüne ait ifadelere yönelik ortaya çıkan sonuçlar incelendiğinde (Tablo 2), Eskişehir’de hemşehrilerin demokrasi kültürüne ve katılıma yönelik yüksek bir algıya sahip olduğu gözlemlenmektedir. Zira hemşehriler katılımın, demokrasinin işleyişi içindeki rolünü 4,17 gibi çok yüksek bir ortalama ile kabul etmekte, yerelde alınan kararlarda ve yapılan faaliyetlerde yer almaya veya söz sahibi olmaya verdikleri önemi 4,09 ortalama ile göstermektedirler. Demokratik kültür ve katılım düşüncesinin uygulama alanındaki

tamamlayıcısı olarak belediyelerin demokrasinin hayata geçirilmesinde en uygun birimler olduğuna yönelik ifade ise, hemşehriler tarafından 4,06 ortalama ile kabul edilmiştir.

Sonuç olarak belediyelerin yerel demokrasinin en önemli aktörlerinden biri olduğuna yönelik düşünce hemşehriler tarafından desteklenmekle birlikte, yerel yönetimlerde katılım düşüncesinin işlevsellik kazanması, demokratik gelişimin mutlak şartlarından biri olarak sayılmıştır.

Tablo 2. Demokratik Kültür ve Katılım

Önergeler	Sayı	Ortalama	Standart Sapma
Yapılan planlar ve alınan kararlarda söz sahibi olmak önemlidir	400	4,09	0,802
Demokrasinin gelişmesinde katılımın önemli bir rolü vardır	400	4,17	0,999
Belediyeler, katılımcı demokrasinin hayata geçirilmesi için en uygun yönetsel birimlerdir	400	4,06	0,922

3.5.2. Katılıma Yönelik Fırsat ve Yöntemlere Bakış Faktörüne İlişkin Bulgular

Vatandaşların politika geliştirme süreçlerine dâhil olmaları için uygun ortamın sağlanması, yönetim ile aralarındaki mesafenin azaltılması ve katılımın bir kültür haline gelebilmesi için önemli etkenlerden biri de katılıma yönelik fırsatların ve yöntemlerin farkındalığının sağlanmasıdır. Söz konusu fırsat ve yöntemler hemşehrilerin yereldeki sorunlara karşı ilgisini tazelemekle birlikte, eşitliğin ve demokratik değerlerin tesisi işlevini de üstlenmektedir. Dolayısıyla hemşehrilerin bu fırsat ve yöntemlere bakış açısı, katılım kültürünün oluşum ve uygulama süreci için değer taşımaktadır.

“Katılıma yönelik fırsat ve yöntemlere bakış” faktörüne ait ifadelerle yönelik ortaya çıkan sonuçlar incelendiğinde (Tablo 3), demokratikleşme ve halkla ilişkiler sürecinde önemli bir etkileşim alanı olarak kabul gören Kent Konseyi toplantılarının Eskişehir’de ikamet eden hemşehriler tarafından formalite olarak görülmediği anlaşılmaktadır. 2,97 gibi düşük bir ortalama ile kabul edilen ifade, Eskişehir’de kent konseyinin işlevsel bir birim olduğu ve hemşehrilere ulaşabildiği yönünde değerlendirilebilir. Kent konseyi toplantılarına katılım gerçekleştirilse dahi görüşlere değer verilmeyeceğine yönelik ifade 2,81 gibi yine düşük bir ortalama ile kabul edilirken, toplantı zamanlarından haberdar olunamadığı için toplantılara katılımın gerçekleşmediğine yönelik ifade 3,00 ortalama ile kabul edilmiştir.

Başta katılım olmak üzere sosyal dayanışma, hesap verebilirlik, çevreye duyarlılık, şeffaflık gibi ilkelere sahip olan ve yereldeki aktörleri ortak bir zeminde buluşturan demokrasi ve halkla ilişkiler mekanizması olarak kent konseyinin, Eskişehir’de sağladığı işlevselliğin ilk nedeni kent genelinde yaygınlaştırılmaya çalışılan mahalle meclislerinin varlığıdır. Gerek Büyükşehir Belediyesi çatısı altında kurulan “Eskişehir Kent Konseyi” gerekse kentin merkez ilçelerinden biri olarak Odunpazarı Belediyesi çatısı altında kurulan “Odunpazarı Kent Konseyi” çabaları ile oluşturulan mahalle meclisleri, yönetici ile hemşehriler arasındaki mesafeyi en aza indiren, katılıma yönelik en önemli yöntemi oluşturmaktadır. “Birlikte planlayalım, birlikte yönetelim” sloganıyla hareket eden ve sayısı 20’ye ulaşan mahalle meclisleri, belirli dönemlerde gerçekleştirilen toplantılarla halkı belediye başkanları ile buluşturmakta, dilek ve şikâyetlerin, politika önerilerinin direkt olarak başkana iletilmesini sağlayarak yerel demokrasinin sürekliliğini garanti altına almaktadır (Mahalle Meclisleri..., www.odunpazarı.bel.tr; www.eskisehirkentkonseyi.org.tr).

Alan araştırması sırasında Odunpazarı Kent Konseyi Başkanı İsmail Kumru ile de yüz yüze bir mülakat gerçekleştirilmiş, genelde kent konseyi özelde ise mahalle meclislerinin genel işleyişi

hakkında bilgi edinilmiştir. Doğrudan demokrasi örneklerinden biri olarak sayılabilecek mahalle meclisleri, adına kuruldukları mahallede ikamet eden vatandaşlar tarafından yine kendi gönüllü üyeleri arasından seçilerek oluşturulan yürütme kurulları aracılığıyla faaliyetlerini yerine getirmekte, mahalleli ile yapılan toplantılara kent konseyi başkanı mutlaka katılım göstermektedir. Her mahalle meclisinin yürütme kurulu dışında bir başkanı bulunmakla birlikte başkan da mahalleli tarafından seçilerek göreve getirilmektedir. Her ayın son günü Odunpazarı Belediyesi Meclis Salonu'nda belediye başkanı ile toplantı yapan mahalle meclis başkanları, bu toplantılar aracılığıyla hem hemşehrilerin görüşlerini yönetime iletmekte hem de belediye meclis toplantılarında görüşülen gündem maddelerini tartışma, değerlendirme ve gündem maddeleri için yeni önerilerde bulunma imkânına sahip olmaktadır.

Bunun yanı sıra Büyükşehir Belediye Meclisi'nde görüş bildirmek amacıyla kent konseyi başkanının da bir koltuğu bulunmakta ve komisyonlar gerektiğinde kent konseyine danışarak hareket etmektedir. Bu kapsamda komisyonlarda gerçekleştirilecek çalışmalara göre ilgili konsey meclisinin temsilcisi çağırılmakta, politika yapım sürecine yereldeki demokrasi aktörlerinden biri olan kent konseyinin de katılımı sağlanmaktadır. Ayrıca kent konseyi toplantıları gerek konseyin aktif olarak kullanılan sosyal medya hesapları ve internet sitesi aracılığıyla gerekse üyelerinin telefonlarına atılan mesajlar aracılığıyla duyurulmaktadır.⁵ Yine kent konseyinin kendisine ait bir gazetesi bulunmakta ve bu gazetenin ilçe halkına ücretsiz dağıtılması sağlanmakla birlikte konsey etkinlikleri, faaliyetleri, toplantı zamanları veya çıktıkları diğer iletişim mekanizmalarına ek olarak gazete aracılığı ile de hemşehrilere duyurulmaktadır.

Kent konseyi çatısı altında oluşturulan Kadın Meclisi, Gençlik Meclisi, Spor Meclisi gibi alt meclisler ise ilgili meslek dallarından ve dernek üyeleri arasından gönüllü hemşehriler tarafından oluşturulmaktadır. Kent konseyi başkanı eşliğinde belirli aralıklarla düzenledikleri toplantılarla sorun alanlarının tespiti, özel gün ve haftalara yönelik etkinliklerin ve hemşehrilerin kaynaşmasına yönelik faaliyetlerin düzenlenmesi gibi hususlarda tartışma, görüş alış verişinde bulunma, proje geliştirme ortamı tesis edilerek yerel düzeyde halkın karar verici konumu desteklenmektedir.

Dolayısıyla Eskişehir'de hemşehriler, yaşam alanlarına dair istek, şikâyet ve görüşlerini doğrudan iletebildikleri bir katılım ve halkla ilişkiler mekanizması özelliği gösteren kent konseyi toplantılarını formalite olarak değerlendirmemekte, politika sürecine katılabildikleri için ise görüşlerine değer verileceğine inanmaktadırlar. Bu kapsamda yönetimin üzerine düşen hemşehrilere katılıma yönelik fırsat ve yöntemlerin sunulması görevini yerine getirdiği söylenebileceği gibi, hemşehrilerin de söz konusu kanallara yeterli ilgiyi gösterdiği sonucuna varılabilir.

Tablo 3. Katılıma Yönelik Fırsat ve Yöntemlere Bakış

Önergeler	Sayı	Ortalama	Standart Sapma
Kent Konseyi toplantılarına katılmak isterim ancak görüşlerime değer verileceğine inanmıyorum	400	2,81	1,168
Kent Konseyi ve ihtisas komisyonları toplantılarına haberdar olmadığım için katılamıyorum	400	3,00	1,124
Kent Konseyi toplantıları formaliteden öteye geçmemektedir	400	2,97	1,171

⁵ <https://www.facebook.com/odunpazarikentkonseyi>, <http://www.odunpazarikentkonseyi.com/>, <http://www.eskisehirkentkonseyi.org.tr/>, <https://www.instagram.com/kentkonseyiodunpazari/>

3.5.3. Katılıma Yönelik Talep, İlgi ve Beklenti Düzeyi Faktörüne İlişkin Bulgular

Toplumsal, siyasal ve yönetsel kültürün kesiştiği alanda ortaya çıkan katılım kültürü, öncelikle o yörede yaşayan hemşehrilerin katılıma yönelik talep ve ilgisi doğrultusunda gelişim göstermektedir. Katılıma yönelik talep, ilgi ve beklenti düzeyi ne kadar yüksek olursa, katılım kültürünün benimsenmesi ve yaygınlaşması, halkla ilişkiler uygulamalarının kullanımı o derece kolaylaşmaktadır. Bunun yanı sıra söz konusu düzeyin çeşitli psikolojik ve sosyo-ekonomik unsurların etkisinde şekillenebileceği gözden kaçırılmaması gereken bir noktayı oluşturmaktadır.

Araştırma kapsamında hemşehrilerin “katılıma yönelik talep, ilgi ve beklenti düzeyi” üzerine şekillenmiş ifadelerden oluşan tabloya bakıldığında (Tablo 4), bütün ifadelerin düşük bir ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Diğer bir deyişle hemşehriler, faktör dâhilindeki hiçbir ifadeyi yüksek oranda benimsememişlerdir. Bununla birlikte ifadelerin olumsuz cümle kalıbıyla oluşturulması, değerlendirmelerin ters yönlü yapılmasını gerekli kılmaktadır. Değişkenlere ait ortalamalar arasındaki farkın çok düşük kaldığı da göz önüne alındığında sonuç, faktör kapsamında yer alan bütün değişkenlerin kendi arasında uyum ve bütünlük içinde olduğunu göstermektedir.

Bu kapsamada Eskişehir’de araştırmaya katılan hemşehriler için faktörün geneline bakıldığında hemşehrilerin, belediye tarafından alınan kararlardan ve hayata geçirilen faaliyetlerden haberdar olmak istedikleri ve bu konuya önem verdikleri görülmektedir. Dolayısıyla hemşehriler belediyenin, kararları ve faaliyetleri hakkında halka gerekli bilgileri açıklama zorunluluğu olduğunu düşünmekte, bununla bağlantılı olarak mevcut katılım mekanizmalarına yeni yöntemlerin eklenmesi yönünde taleplerini ortaya koymaktadırlar. Söz konusu durum hemşehrilerin klasik katılma yöntemlerinin dışında diğer yöntemleri kullanmaya açık ve istekli olduğunu göstermektedir. Hemşehriler, yerel düzeyde hesap sorma yetkisine sahip olduklarının bilincinde olmakla birlikte, bu yetkiyi menfaatleri söz konusu olmaksızın kullanabileceklerini, gerekli hususlarda itiraz hakkının da devreye sokulması gerektiğini belirtmişlerdir. Belediyenin stratejik planında belirtilen amaç ve hedeflere yönelik ilgiyi içeren ifadenin de düşük bir ortalamaya sahip olması ise hemşehrilerin politika yapım sürecinin aşamalarında yer almak istedikleri şeklinde yorumlanabilmektedir.

Bunun yanı sıra Eskişehir’de araştırmaya katılan hemşehrilerde etkinlik duygusunun ve sosyal girişkenliğin yüksek olduğu gözlemlenmektedir. Diğer bir deyişle hemşehriler çevresini kontrol edebilme, yerel düzeyde yönetsel sistemi etkileyebilme noktasında belirli bir güce sahip olduklarının bilincindedirler. Bu nedenle hemşehriler sisteme katılım ve etki etme yönünde eğilim göstermektedirler. Söz konusu ilde, örgütlenme faaliyetlerini temel alan halkla ilişkiler uygulamalarına yönelik ilginin fazla ve gerek siyasal gerekse yönetsel anlamda birlikte çalışma kapasitesinin yüksek oluşu sosyal girişkenliğin güçlü olduğunun kanıtı niteliğindedir. Diğer yandan Eskişehir’de ikamet eden hemşehrilerde, katılım boyutuyla halkla ilişkiler kültürünün gelişmesine yardımcı olacak seviyede vatandaşlık görevi duygusu ve empatinin varlığından bahsetmek mümkündür. Dolayısıyla söz konusu ilde gerek halkla ilişkiler uygulamalarına gerekse katılım kültürüne yabancılaşma, duyarsızlaşma veya katılımdan uzaklaştırıcı bir etkiye sahip olan apati, anomi gibi psikolojik faktörlerin varlığından söz edilememektedir.

Tablo 4. Katılıma Yönelik Talep, İlgi ve Beklenti Düzeyi

Önergeler	Sayı	Ortalama	Standart Sapma
Belediyenin aldığı kararları ve yaptığı faaliyetleri açıklama zorunluluğu yoktur	400	1,90	0,908
Hemşehrilerin belediyeye hesap sorma yetkisi yoktur	400	1,98	0,997
Menfaatlerim gereği alınan kararlara itiraz etmemem gerekir	400	2,01	1,015
Yapılan faaliyetlerden ve alınan kararlardan haberdar olmasak da olur	400	1,81	0,877
Yeni katılma yöntemlerinin hayata geçirilmesine ihtiyaç yoktur	400	2,03	0,895
Stratejik planlardaki amaç ve hedefler beni ilgilendirmiyor	400	1,92	0,897

3.5.4. Yönetmel Etkileşimin Durumu Faktörüne İlişkin Bulgular

Yerel düzeyde yöneten (belediye) ve yönetilen (hemşehriler) arasında karşılıklı iletişim ve etkileşimin sağlanması, bir bütün olarak bakıldığında katılım kültürünün geliştirilmesinde önemli bir etkeni oluşturmaktadır. Yönetmel birimler ile hemşehriler arasında bir köprü görevi gören etkileşim olgusu, bir yandan hemşehrileri pasif bir topluluk olmaktan çıkarırken diğer yandan yönetimde açıklık ve şeffaflığın tesisini sağlayarak yerel demokrasinin işlerliğine katkıda bulunmaktadır. İki yönlü bir iletişime dayanan bu süreçte sadece yönetmel birimlerin karar alımında yeni mekanizmalar geliştirerek hemşehrilerin görüşlerine göre politika yapımına gitmesi yetmemekte, hemşehrilerin de bu birimlerin karar alım süreçlerini takip etmeleri, taleplerini yönetime iletmeleri gerekmektedir.

Araştırma kapsamında “yönetmel etkileşim” faktörüne yönelik sonuçlara bakıldığında (Tablo 5), hemşehriler ile belediye arasındaki iletişim ve etkileşimin daha iyi sağlandığı yönünde yorumlanabilmektedir. Zira hemşehriler 3,13 gibi yüksek sayılabilecek bir ortalama ile belediyenin politikalarını halkın görüşlerini almaya çalışarak hayata geçirdiğini ve faaliyetleri konusunda kendilerini bilgilendirdiğini kabul etmektedirler. Yönetmel etkileşimin sağlanmasında diğer bir deyişle belediyeye talep iletiminde önemli araçlardan birisi olan teknolojinin kullanımı ise hemşehriler tarafından 3,54 gibi yüksek bir ortalama ile benimsenmiştir.

Halkla ilişkiler olgusunun hemşehri ile yönetim arasında etkileşim ve iletişimi destekleyici bir tavır benimsediği göz önüne alındığında, yönetim ağının önemli bir ayağını oluşturan teknolojinin Eskişehir’de verimli bir şekilde kullanıldığı söylenebilmektedir. Bu kapsamda Eskişehir Büyükşehir Belediyesi’nin de resmi bir internet sitesi bulunmakta (<http://www.eskisehir.bel.tr/ebb.php>), Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı’ndan alınan bilgiye göre bu siteyi günlük ziyaret eden vatandaş sayısı ortalama 4000 ile 6000 arasında değişmektedir. Site üzerinden “iletişim” linkinin haftalık görüntülenme sayısı 670 civarında olmaktadır, hemşehrilerin hizmetine sunulan “Başkan’a Mesaj” kısmına aylık ortalama 168 mesaj, haftalık ortalama 41 mesaj gelmektedir. Söz konusu mesajların hemen hepsine geri dönüş yapılmakla birlikte olumlu yanıtlanma oranı ise %89’lara kadar çıkmaktadır.

Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığı’ndan alınan bilgilere göre ise Eskişehir Büyükşehir Belediyesine 2018 yılında toplam 5619 istek, öneri ve şikâyet adı altında talep gelmiş olup; taleplerin tamamı Belediye tarafından cevaplanmıştır. 2018 yılı içerisinde Belediye’ye ayda ortalama 465 talep gelmekteyken, talepler aynı, en geç bir gün sonra ilgili birimlere iletilerek yasal süreç olan 14 gün içerisinde cevaplandırılması sağlanmakta ve talep sahibine geri dönüş gerçekleştirilmektedir. Bunun yanı sıra her ne kadar resmi internet sitesi üzerinden belediyeye ulaşım sağlanmaya çalışılsa da, hemşehriler belediye ile iletişime geçmek için daha çok belediyenin sosyal medya hesaplarını kullanmaktadırlar. Belediyenin kendisine ait Facebook,

Twitter ve Instagram hesapları⁶ bulunmakta ve bu hesapları aktif şekilde kullanmaya özen göstermektedir. Hemşehriler talepte bulunmak, bilgi edinmek veya soru sormak amacıyla belediyenin facebook hesabını kullanmaktayken (ayda ortalama 60 mesaj gelmekte ve bu mesajların cevaplanma oranı %70'i bulmaktadır), twitter ve instagram hesaplarını daha çok teşekkür, tebrik, belirli konulara dikkat çekme, belediyenin gönderilerini beğenme gibi fonksiyonlar çerçevesinde kullanmaktadırlar. Ayrıca resmi sitede yer verilen "bilgi edinme" linki aracılığıyla belediye meclis karar özetleri ve faaliyet raporları hemşehrilere sunulmakta, 4982 sayılı kanun gereğince başvurular alınmaktadır (<https://interactive.eskisehir.bel.tr/#/home>).

Tablo 5. Yönetmel Etkileşimin Durumu

Önermeler	Sayı	Ortalama	Standart Sapma
Belediye hemşehrilerin görüşlerine sık sık başvurup onları haberdar eder	400	3,13	1,254
Belediyeye taleplerimi iletirken teknolojiden en iyi şekilde yararlanabilmekteyim	400	3,54	1,123

3.5.5. Yönetime Bakış ve Çalışanlar ile İlişkiler Faktörüne İlişkin Bulgular

Katılım kültürünün sacayaklarından biri olan yönetmel kültürün bir uzantısı olarak hemşehrilerin yönetime ve yönetim çatısı altındaki çalışanlara bakış açısı, yöneten-yönetilen ilişkisi üzerine şekillenen bir katılım kültürü ve halkla ilişkiler atmosferi hakkında önemli ipuçları vermektedir. Zira hemşehrilerin yönetmel algıları katılıma ve halkla ilişkiler uygulamalarını kullanımlarına yönelik davranışlarını yönlendiren unsurlar arasında yer almaktadır.

Bu kapsamda "yönetime bakış ve çalışanlarla ilişkiler" başlıklı faktöre yönelik sonuçlar incelendiğinde (Tablo 6) hemşehrilerin, belediye çalışanlarının hizmet verme davranışına yönelik olan ifadeyi 3,58 ortalamaıyla kabul ettikleri görülmektedir. Söz konusu ortalama, bir yandan yerel hizmet sunumunda hizmet kalitesini ölçen birimler olarak hemşehrilerin, belediye çatısı altında hizmet veren personelin kendilerine karşı tutum ve davranışından memnun olduklarını gösterirken diğer yandan hemşehrilerin yönetmel algılarının olumlu olduğunu göstermektedir. Bununla bağlantılı bir şekilde hemşehriler, talepte bulunmaları halinde belediyenin en uygun şekilde ve zaman dilimi içerisinde cevap vereceğini 3,16 gibi yüksek sayılabilecek bir ortalamaıyla kabul etmişlerdir. Bununla birlikte hemşehriler, hak arama faaliyetleri sonucunda belediyenin gerekeni yapacağına yönelik inançlarını 3,20 gibi yine yüksek sayılabilecek bir ortalamaıyla ifade etmişlerdir. Yönetmel etkileşim ve katılıma yönelik fırsatları ele alan faktörlere yönelik bilgiler de hatırlanacak olursa, Eskişehir'de hemşehrilerin belediye ile aralarında bürokratik duvarların kalın olmadığı ve buna bağlı olarak belediye ve çalışanlarını destekleyici bir bakış açısına sahip oldukları söylenebilmektedir. Belediyenin kararlarına kayıtsız şartsız riayet etme gerekliliğine yönelik son önerme ise hemşehriler tarafından 2,07 ortalamaıyla benimsenmiştir. Söz konusu ortalama Eskişehir'deki hemşehrilerin gerekli zamanlarda sorgulayıcı olabileceklerine işaret etmektedir. Hemşehriler politika yapımına katılabildiklerini düşünmekte ve bu nedenle belediyenin verdiği kararların şeffaf olduğuna inanmaktadırlar.

⁶ <https://www.facebook.com/eskisehirbb/>, <https://www.instagram.com/eskisehirbb/>, <https://twitter.com/eskisehirbb>

Tablo 6. Yönetime Bakış ve Çalışanlarla İlişkiler

Önergeler	Sayı	Ortalama	Standart Sapma
Belediye çalışanları saygı, anlayış ve hoşgörü çerçevesinde hizmet verirler	400	3,58	1,084
Belediyenin aldığı kararlara kayıtsız şartsız riayet etmemiz gerekir	400	2,07	1,043
Belediye taleplerimize en uygun şekilde ve zaman diliminde cevap verir	400	3,16	1,103
Belediyeye karşı hak arama faaliyeti sonucu, hakkımın yerine getirileceğine inanıyorum	400	3,20	1,204

3.5.6. Yönetimsel Kararları Etkileyebilme Faktörüne İlişkin Bulgular

Yönetim anlayışında meydana gelen dönüşümle birlikte yönetim ve hemşehri ilişkilerinde hemşehrileri karar süreçlerinde daha aktif birer aktör olarak tanımlayan döneme geçiş yapılmıştır. Dolayısıyla hemşehrilerin yönetsel kararları etkileyebildiği, yönlendirebildiği bir yerel yapı, katılım kültürünün oluşumu ve gelişimi açısından önemli bir unsurdur.

Araştırma kapsamında son faktör olan “yönetimsel kararları etkileyebilme” faktörü altındaki önermeler incelendiğinde (Tablo 7), hemşehriler 2,35 ortalama ile belediye ile ilgili görüşlerini rahatlıkla iletebildiklerini ifade ederken, 2,55 ortalama ile belediye kararlarını etkileyebilme imkânına sahip olduklarını belirtmektedirler.

Eskişehir Büyükşehir Belediyesi’ne çeşitli yollarla yapılan başvuruların durumuna bakıldığında, Yazı İşleri ve Kararlar Dairesi Başkanlığı’ndan alınan bilgilere göre belediyeye dilekçe hakkının kullanılması kapsamında 2018 yılı içerisinde toplam 21.990 adet dilekçe verilmiş olup, söz konusu dilekçelerin tamamı yasal süresi içerisinde cevaplanmıştır. 2018 yılı için Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında yapılan başvuruların sayısı ise 5000’lere kadar ulaşmaktadır. Bunun yanı sıra Eskişehir Büyükşehir Belediyesi’ne ait özel bir istek, talep ve şikâyet hattı bulunmamaktadır.

Sonuç olarak Eskişehir’de söz konusu tüm başvuru yöntemleri ve bu yöntemlerin hemşehriler tarafından kullanılma yoğunluğuna bakıldığında, hemşehrilerin faktör ortalamalarına uygun olarak yönetsel kararları etkilemeye yönelik daha ilgili ve katılımcı bir tavır sergilediği görülmektedir. Eskişehir’de ikamet eden hemşehriler özellikle dilekçe hakkı kullanımı yoluyla yönetime katılım gerçekleştirmekte, yönetsel kararları etkileme imkânlarının olduğunu düşünmekle birlikte, bu imkânlarını çekinmeden uygulama alanında test edebilmektedirler.

Tablo 7. Yönetimsel Kararları Etkileyebilme

Önergeler	Sayı	Ortalama	Standart Sapma
Belediye hizmetleri ile ilgili görüşlerimi iletmekten çekiniyorum	400	2,35	1,045
Hemşehrilerin belediye kararlarını etkileme olanağı yoktur	400	2,55	1,167

3.6. Hemşehrilerin Katılıma Yönelik Talep, İlgisi ve Beklenti Düzeyi ile Sosyo-Demografik Değişkenler Arasındaki Farklılıklar

Hemşehriler, katılımın bir kültür haline gelebilmesi için başat aktörler arasında yer almaktadır. Bu nedenle hemşehrilerin katılım olgusuna ilişkin benimsedikleri bakış açısı büyük önem arz etmektedir. Alan araştırması kapsamında “katılıma yönelik talep, ilgi ve beklenti düzeyi” faktörü bu kapsamda hemşehrilerin yeni katılıma mekanizmalarına bakış açısını, stratejik plan gibi yeni yönetsel uygulamalara karşı ilgisini, belediyenin aldığı kararlara veya yaptığı faaliyetlere yönelik benimsediği tavrı ve beklentileri ortaya koymaya çalışmaktadır. Dolayısıyla söz konusu faktör ile

cinsiyet, yaş, eğitim ve gelir durumu, medeni durum gibi sosyo-demografik değişkenler arasındaki farklılıkların değerlendirilmesi bir gereklilik olarak görülmektedir.

Aradaki farklılığın istatistiki bakımdan bir anlam ifade edip etmediğini ortaya koymak amacıyla yöntem olarak “bağımsız örneklem t testi”, “tek yönlü Anova testi” ve “Tukey” testi kullanılmıştır.

3.6.1. Hemşehrilerin Katılıma Yönelik Talep, İlgi ve Beklenti Düzeyi ile Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Farklılık

Hemşehrilerin katılıma yönelik talep, ilgi ve beklenti düzeylerinin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için, diğer bir deyişle kadın ve erkeklerin katılıma yönelik talep, ilgi ve beklenti düzeylerinin karşılaştırılması için t-testi gerçekleştirilmiştir.

Bu testin sonuçlarına göre (Tablo 8), p değeri (sig.) araştırmaya katılan hemşehriler için (0,817) olarak belirlenmiş ($p>0,05$), kadın ve erkeklerin katılıma yönelik talep, ilgi ve beklenti düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Söz konusu faktöre yönelik bulgular (Tablo 4) hatırlandığında, faktöre ilişkin önermelere ait ortalamaların söz konusu ilde genel anlamda düşük çıktığı görülmüştür. Önermelerin olumsuz cümle kalıbı ile oluşturulması dikkate alındığında, düşük ortalamalar aslında hemşehrilerin önermelerdeki görüşlere katılmadığını ortaya koymaktadır. Dolayısıyla hem kadınlar hem de erkekler belediyenin aldığı kararlardan ve uygulamaya geçirdiği faaliyetlerden haberdar olmak istemekte, gerekli durumlarda belediyeye karşı hesap sorma yetkisine sahip olduklarını düşünmektedirler. Bunun için yeni katılım mekanizmalarının hayata geçirilmesini talep etmekte, belediyenin gerek plan gerekse politika yapım aşamalarında yer almak istediklerini belirtmektedirler.

Tablo 8. Hemşehrilerin Katılıma Yönelik Talep, İlgi ve Beklenti Düzeyi ile Cinsiyet Değişkeni Arasındaki t-Testi Sonuçları

	Cinsiyet	Sayı	Ortalama	T	Anlamlılık Düzeyi
Katılıma Yönelik Talep, İlgi ve Beklenti Düzeyi	Kadın	194	1,95	0,232	0,817
	Erkek	206	1,93		

3.6.2. Hemşehrilerin Katılıma Yönelik Talep, İlgi ve Beklenti Düzeyi ile Yaş Değişkeni Arasındaki Farklılık

Hemşehrilerin katılıma yönelik talep, ilgi ve beklenti düzeyi ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını ortaya koymak adına “tek yönlü Anova” testi uygulanmıştır.

Sonuçlar incelendiğinde ise (Tablo 9), yaş değişkeninin katılım kültürü üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Zira p değerinin (sig.) 0,05’in altında kalması (0,002) yaş değişkeni ile hemşehrilerin katılıma yönelik talep, ilgi ve beklenti düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğunu göstermektedir. Bu farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu diğer bir deyişle farklılığın hangi yaş gruplarından kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılan Tukey çoklu karşılaştırma testi sonucunda ise ilk farklılık 18-28 yaş grubu ile 62 ve üzeri yaş grubu arasında gerçekleşmektedir. Diğer bir farklılık ise 29-39 yaş grubu ile yine 62 ve üzeri yaş gurubu arasından kaynaklanmaktadır. Söz konusu yaş gruplarının ortalamalarına⁷ bakıldığında, yaş aralığı arttıkça ortalama değer de sistematik olarak artış gösterdiği görülmektedir.

⁷ “X” değeri, ilgili gruba ait olan ortalama değeri ifade etmekle birlikte, 18-28 yaş grubu (X= 1,810), 29-39 yaş grubu (X= 1,854), 40-50 yaş grubu (X= 2,024), 51-61 yaş grubu (X= 2,078), 62 yaş ve üzeri (X= 2,214).

Dolayısıyla faktöre ait önermelerin olumsuz cümle kalıplarından oluştuğu ve düşük ortalamalara sahip olduğu (Tablo 4) hatırlandığında söz konusu sonuçlar, Eskişehir’de hemşehrilerin yaşı arttıkça katılıma yönelik talep, ilgi ve beklenti düzeylerinde bir miktar azalma olduğu yönünde yorumlanabilmektedir. Faktör bulguları göz önüne alındığında, hemşehrilerin tamamı belediyenin karar ve faaliyetlerinden, politika süreçlerinden haberdar olmak ve bu konularda bilgilendirilmek istemekte, bağlantılı olarak yeni katılma mekanizmalarının hayata geçirilmesine yönelik taleplerini ortaya koymakta ve belediyeye karşı menfaat gözetmeksizin hesap sorma yetkisine sahip olduklarını düşünmektedirler. Bunun yanı sıra söz konusu durum yaş arttıkça devamlılığını sürdürmekle birlikte az da olsa etkisini azaltmaya başlamaktadır.

Anket formlarının tamamının araştırmacı tarafından yüz yüze görüşme şeklinde yapılması, araştırmacıya cevaplayıcıların önermelere yönelik yorumlarını, düşüncelerini ve yaklaşımlarını gözlemlene fırsatı tanımıştır. Buna bağlı olarak yaş değişkeni ile ilgili sonucun nedenleri arasında, 62 yaş ve üzeri hemşehrilerin Eskişehir’de uzun yıllardır süregelen yerel yönetim geleneğinden memnun olması⁸, mevcut yönetsel durumu değiştirme veya yönetsel duruma etki etmeye yönelik bir güdülenme içerisinde bulunmaması, belediye kararlarına ve katılım mekanizmalarına karşı gelişen güven gibi unsurlar yer almaktadır denilebilir.

Sonuç olarak Eskişehir örneği, gerek katılım düzeyinin gerekse katılım kültürünün, yaş arttıkça algılama düzeyinde yaşanan değişikliğe bağlı olarak artacağı yönündeki genel kabulün⁹ kısmen de olsa aşılabileceğini göstermiştir. Zira günümüzde genç yaş grubu toplumsal, yönetsel ve siyasal olaylara karşı daha fazla sorumluluk geliştirebilmekte, hemşehrilerin destek verdiği ve katılım mekanizmalarının etkin ve verimli bir şekilde işlediği yerel yönetimlerde ise orta ve ileri yaş gruplarının yönetime karşı güven aralıkları artırılabilir.

Tablo 9. Hemşehrilerin Katılıma Yönelik Talep, İlgi ve Beklenti Düzeyi ile Yaş Değişkeni Arasındaki Anova Testi Sonuçları

Katılıma Yönelik İlgi, Talep ve Beklenti Düzeyi	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	6,909	4	1,727		
Grup İçi	154,802	395	0,392	4,407	0,002
Toplam	161,711	399			

3.6.3. Hemşehrilerin Katılıma Yönelik Talep, İlgi ve Beklenti Düzeyi ile Eğitim Durumu Değişkeni Arasındaki Farklılık

Hemşehrilerin katılıma yönelik talep, ilgi ve beklenti düzeyleri ile eğitim durumu değişkeni arasında anlamlı bir fark bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla uygulanan “tek yönlü Anova” testinin sonuçlarına göre (Tablo 10), p değeri 0,05’in altında hesaplanmıştır (0,000). Bu sonuç Eskişehir’de araştırmaya katılan hemşehrilerin katılıma yönelik talep, ilgi ve beklenti düzeyleri ile eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılaşma olduğunu göstermektedir.

Farklılığın hangi alt gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan çoklu karşılaştırma tablosuna, diğer bir deyişle Tukey testi sonuçlarına bakıldığında, eğitim durumu değişkenini

⁸ 1993 yılında Büyükşehir statüsü elde eden Eskişehir, 1999 yılından itibaren Yılmaz Büyükerşen başkanlığında yönetilmektedir. Büyükerşen 2004, 2009 ve 2014 yerel seçimlerinden sonra 2019 yerel seçimlerini de kazanarak beşinci kez büyükşehir belediye başkanlığı görevini üstlenmiştir.

⁹ Genç yaş grubunda katılımın iş arama, fazla yer değiştirme, aidiyet geliştirememeye, meslek edinme gibi sebeplerle daha az olduğu görülmektedir. Orta yaş grubuna gelindiğinde ise toplumsal, yönetsel ve siyasal olaylara karşı sorumluluk hissini artışı, beklentilerin netlik kazanması, belli bir statü veya meslek sahibi olunması gibi sebeplerle katılımın her düzeyde arttığı söylenebilir (Öztekin, 2003, ss. 229-230; Gündoğdu, 2014, s. 22).

oluşturan bütün alt grupların katılıma yönelik bakış açısında çeşitli farklılıklar meydana gelmektedir. Alt gruplara yönelik ortalamalara bakıldığında¹⁰ ilköğretim mezunlarından lisansüstü mezunlarına kadar ortalamalarda sistematik bir azalma olduğu görülmektedir. Bu durum Eskişehir’de ikamet eden hemşehriler için de eğitim durumunun artmasıyla katılıma yönelik talep, ilgi ve beklenti düzeylerinin artması sonucunu beraberinde getirmektedir. Bunun yanı sıra lisansüstü mezunlarına ait ortalama ile kendisinden bir önceki grup olan lisans mezunlarına ait ortalama arasında küçük bir farklılık görülmekle birlikte, oluşan farklılığın çok düşük düzeyde kalması (0,019) sonuçların yorumlanmasında herhangi bir etkiye sahip olmadığını göstermektedir. Zira lisansüstü mezunlarına ait ortalamanın diğer bütün alt grup ortalamalarından düşük bir seviyede seyretmesi, eğitim durumunun artması halinde katılıma yönelik talep, ilgi ve beklenti düzeylerinin artacağı şeklindeki yorumu destekleyici bir tablo çizmektedir.

Tablo 10. Hemşehrilerin Katılıma Yönelik Talep, İlgi ve Beklenti Düzeyi ile Eğitim Durumu Değişkeni Arasındaki Anova Testi Sonuçları

Katılıma Yönelik İlgi, Talep ve Beklenti Düzeyi	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	23,182	4	5,795		
Grup İçi	138,529	395	0,351	16,525	0,000
Toplam	161,711	399			

3.6.4. Hemşehrilerin Katılıma Yönelik Talep, İlgi ve Beklenti Düzeyi ile Gelir Durumu Değişkeni Arasındaki Farklılık

Hemşehrilerin katılıma yönelik talep, ilgi ve beklenti düzeyleri ile gelir durumu değişkeni arasında anlamlı bir fark olup olmadığını ortaya koymak adına “tek yönlü Anova” testi uygulanmıştır. Bu testin sonuçlarına göre (Tablo 11), p değeri (sig.) Eskişehir’de araştırmaya katılan hemşehriler için (0,154) olarak belirlenmiştir. Değerin 0,05’in üzerinde kalması, Eskişehir’de hemşehrilerin gelir düzeyleri ile katılıma yönelik talep, ilgi ve beklenti düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir. Bu durum araştırmaya katılan hemşehrilerin hangi gelir seviyesine sahip olduğu fark etmeksizin katılıma yönelik talep, ilgi ve beklenti düzeylerinin aynı kaldığı sonucuna ulaşılmasını sağlamaktadır.

Tablo 11. Hemşehrilerin Katılıma Yönelik Talep, İlgi ve Beklenti Düzeyi ile Gelir Durumu Değişkeni Arasındaki Anova Testi Sonuçları

Katılıma Yönelik İlgi, Talep ve Beklenti Düzeyi	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	2,705	4	0,676		
Grup İçi	159,005	395	0,403	1,680	0,154
Toplam	161,711	399			

3.6.5. Hemşehrilerin Katılıma Yönelik Talep, İlgi ve Beklenti Düzeyi ile Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Farklılık

Hemşehrilerin katılıma yönelik talep, ilgi ve beklenti düzeyleri ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir fark olup olmadığını ortaya koymak adına “tek yönlü Anova” testi uygulanmıştır. Bu testin sonuçlarına göre (Tablo 12), p değeri (sig.) Eskişehir’de araştırmaya

¹⁰ İlköğretim (X= 2,313), Lise (X= 2,161), Önlisans (X= 1,867), Lisans (X= 1,689), Lisansüstü (X= 1,708)

katılan hemşehriler için (0,162) olarak belirlenmiştir. Değerin de 0,05'ten büyük olması, Eskişehir'de hemşehrilerin katılıma yönelik talep, ilgi ve beklenti düzeyleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. Diğer bir deyişle hemşehrilerin medeni durumları ne olursa olsun katılıma yönelik talep, ilgi ve beklenti düzeyleri aynı kalmaktadır.

Tablo 12. Hemşehrilerin Katılıma Yönelik Talep, İlgi ve Beklenti Düzeyi ile Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Anova Testi Sonuçları

Katılıma Yönelik İlgi, Talep ve Beklenti Düzeyi	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	2,081	3	0,694		
Grup İçi	1589,630	396	0,403	1,721	0,162
Toplam	161,711	399			

4. SONUÇ

Halka dönük bir belediyeçilik anlayışında, halkın en temel demokratik haklarından birisi alınan kararlara, hayata geçirilen politika ve faaliyetlere katılım göstererek, kendi yaşam alanları ile ilgili yönetimde bilgi ve söz sahibi olabilmektir. Söz konusu tablonun gerçekleştirilebilmesi demokratik hak ve yükümlülüklerinin farkında olan bilinçli vatandaşların varlığı kadar, halka yönelik etkin bilgilendirme ve iletişim mekanizmalarını işler kılabilen bir belediye örgütlenmesinin oluşturulmasına da bağlıdır. Bu noktada yerel düzeyde belediyelerin hesap verebilirliğini artırmak, alınan kararlara ve uygulanan politikalara katılımı sağlayarak açıklık ve şeffaflığı hâkim kılmak, hemşehrilerde belediyeye yönelik olumlu bir bakış açısı oluşturmak açısından halkla ilişkiler uygulamaları büyük önem arz etmektedir.

Halkla ilişkiler mekanizmalarının katılım kültürüne katkısını yerel boyutu ile değerlendirmek amacıyla Eskişehir ilinde yapılan alan araştırmasının sonuçları, bu kapsamda genel anlamıyla katılım ve halkla ilişkiler mekanizmalarının işleyişinde ve işlevselliğinde karşılaşılabilecek olası eksikliklerin neler olduğunu ortaya koymak adına önem taşımaktadır. Zira yerel hizmet sunumunda hayata geçirilen reformların ve mekanizmaların ne derece işler olduğuna dair elde edilen bilgiler, bir yandan yeniden yapılanma çalışmalarının etkinliği üzerine yorum yapabilmek için rehber özelliği taşımaktadır.

Bu kapsamda ilk olarak, Eskişehir'de başta katılım olmak üzere sosyal dayanışma, hesap verebilirlik, çevreye duyarlılık, şeffaflık gibi ilkelere sahip olan ve yereldeki aktörleri ortak bir zeminde buluşturan demokrasi ve halkla ilişkiler mekanizması olarak kent konseylerinin yüksek seviyede işlerlik kazanmış olduğu söylenebilmektedir. Kent konseylerinin Eskişehir'de sağladığı işlevselliğin ilk nedeni kent genelinde yaygınlaştırılmaya çalışılan mahalle meclislerinin varlığı olmuştur. Yine Eskişehir Büyükşehir Belediye Meclisi'nde yer alan komisyonların gerektiğinde çalışmalarını kent konseyine danışarak yürütmesini sağlayan bir mekanizmanın kurulması, kent konseyi başkanının Büyükşehir Belediye Meclisi'nde yerel bir aktör konumu ile bulunması, kent konseyi toplantılarının çok çeşitli araçlar kullanılarak aktif şekilde halka duyurulması Eskişehir'de kent konseylerinin bir katılım mekanizması olarak beklenen performansı göstermesine yardımcı olan unsurları oluşturmuştur.

Yine halkla ilişkiler mantığı çerçevesinde yönetsel etkileşim mekanizmasının etkili şekilde hayata geçirildiği Eskişehir'de bu başarıya, yönetim ağının önemli bir ayağını oluşturan teknolojiyi verimli bir şekilde kullanılarak ulaşıldığı görülmektedir. Bu noktada belediyenin hemşehrilere

yeterli fırsatı sunması ve gerekli altyapıya sahip olması kadar hemşehrilerin de sunulan hizmet hakkında yeterli donanıma diğer bir deyişle teknoloji kullanımı konusunda yeterli ilgi ve bilgiye sahip olması gerektiği gözden kaçırılmaması gereken bir konuyu oluşturmaktadır. Nitekim yerel reformlar kapsamında hayata geçirilen bilişim teknolojilerine yönelik birçok mekanizmanın uygulanabilir olmasının yanında internet alanında yaşanan gelişmelerin yeni yüzü olan sosyal medyanın kullanımı, Eskişehir’de hemşehri ve yönetim arasında yönetsel etkileşimi artıran en önemli halkla ilişkiler unsuru olarak karşımıza çıkmaktadır. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, sosyal medyanın, belediyenin tanıtımını yapmaya ve belediye hizmetleri hakkında halkı bilgilendirmeye yarayan işlevlerini iyi bir şekilde kullanmakla birlikte vatandaşla iletişim halinde olmayı ve şeffaf belediye anlayışını hayata geçirmeyi sağlayan işlevlerinden de etkin şekilde yararlanabildiği bir sistem tasarlamıştır.¹¹ Kurumsal internet sitesini ve Facebook, Twitter, Instagram gibi sosyal medya hesaplarını aktif ve güncel tutma konusunda gerekli çabayı göstermeye çalışan Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, bu mecralarda aldığı talep, şikâyet ve mesajlara oldukça yüksek oranda geri dönüş yapmaktadır.

Sonuç itibarıyla Eskişehir’de belediye yönetiminin, almış olduğu kararlara ve politika süreçlerine yerel halkın daha etkin katılımını ve uygulama sürecinde desteğini sağlayan çalışmalar yaptığı söylenebilmektedir. Bunun yanı sıra Eskişehir’de ikamet eden hemşehrilerin de belediyenin yetki ve sorumlulukları hakkında bilgi sahibi oldukları, demokratik hakları çerçevesinde günlük yaşamlarını etkileyebilecek hizmetler ve kararlar konusunda katkı sunmak veya etkide bulunmak amacıyla hareket etmede istekli oldukları görülmektedir. Dolayısıyla Eskişehir özelinde hayata geçirilen halkla ilişkiler uygulamaları bir yandan belediye ile halk arasında sağlıklı bilgi akışını sağlayarak etkili bir iletişim mekanizması olma özelliği taşımaktayken, diğer yandan hemşehrilerin yerel düzeyde katılımını destekleyici bir işlev görmektedir.

KAYNAKÇA

- Aydın, A. H. (2015). *Türk kamu yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Aydın, A. H. ve Taş, İ. E. (2016). *Kamu yönetiminde halkla ilişkiler*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Balcı, A. (2015). *Sosyal bilimlerde araştırma: yöntem, teknik ve ilkeler*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Balta Peltekoğlu, F.(2007). *Halkla ilişkiler nedir?*. İstanbul: Betaş Yayınları.
- Canöz, K. (2008). Kamuda halkla ilişkilerin yeni yüzü: bilgi edinme yasası. *Selçuk Üniversitesi İletişim Dergisi*, 5(3), 141-152. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/177892>
- Çakmak, F. ve Kilci, S. (2011), Kamu Yönetiminde halka ilişkilerin yeri ve önemi. *Kamu-İş*, 11(4), 219-270. Erişim adresi: www.kamu-is.org.tr/pdf/1148.pdf
- Eraslan Yayınoğlu, P. (2007). *Yerel yönetimlerde halkla ilişkiler*. İstanbul: Birsen Yayınevi.
- Gordon, J.C. (1997). Interpreting definitions of public relations: self assessment and a symbolic interactionism-based alternative. *Public Relations Review*, 23(1), 57-66.
- Güçdemir, Y. (2012). *Sanal ortamda iletişim bir halkla ilişkiler* Perspektifi. İstanbul: Derin Yayınları.

¹¹ Sosyal medya kullanımı noktasında Eskişehir BŞB, vatandaşla etkileşimi en yüksek olan belediyeler arasında yer almakla birlikte, sosyal medya faaliyetleri vatandaşla iki yönlü iletişimi teşvik edici bir özellik taşımaktadır (Sobacı ve Hatipoğlu, 2017, s. 702).

- Gündoğdu, H. K. (2014). *Yönetime katılmada etkinlik için bilgi iletişim teknolojilerinin kullanılması: e-katılım ve e-demokrasi bağlamında Konya büyükşehir belediyesi örneği* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Jefkins, F. (1992). *Public relations*. London: Pitman Publishing.
- Kalaycı, Ş. (2014). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Ankara: Asil Yayınları.
- Kocaoğlu, M. (2011). *Yerel yönetimlerde katılım kültürü (Konya büyükşehir belediyesi örneği)* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Kocaoğlu, M. (2014). Katılımcı demokrasi algılaması ve kent konseyleri: Kırşehir kent konseyi örneği. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 1-15. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/85304>
- Koçak, S. Y. (2010). Kamu yönetiminde açıklık için bilgi edinme hakkı. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (23), 115-125. Erişim adresi: <http://dergisosyalbil.selcuk.edu.tr/susbed/article/view/250/233>
- Korkut, H. (2011). *Belediyelerde yönetime katılma ve açıklık algısı: Ümraniye ve Şişli belediyeleri örneği* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Mahalle meclisleri büyüyor. Erişim adresi: https://www.odunpazari.bel.tr/haber-1630-mahalle_meclisleri_buyuyor
- Öner, Ş. (2001). Belediyelerde yönetime katılmada halkla ilişkilerin rolü ve önemi. *Dokuz Eylül Üniversitesi SBE Dergisi*, 3(2), 100-114. Erişim adresi: https://arastirmax.com/tr/system/files/dergiler/591/makaleler/3/2/arastirmx_591_3_pp_100-114.pdf
- Özüpek, M. N. (2013). *Belediyelerde halkla ilişkiler*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Pallant, J. (2017). *SPSS kullanma kılavuzu*. S. Balcı ve B. Ahi (Çev.), Ankara: Anı Yayıncılık.
- Sabuncuoğlu, Z. (2008). *İşletmelerde halkla ilişkiler*. Bursa: Alfa Aktüel Yayınları.
- Sezer Uysal, B. (1996). Yerel yönetimler ve halkla ilişkiler. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 5(6), 59-67. Erişim adresi: docplayer.biz.tr/355227-Yerel-yonetimler-ve-halkla-iliskiler.html
- Sezgin, M. ve Özbay, E. H. (2016). Halkla ilişkiler uygulamalarından beyaz masa: Uşak belediyesi örneği. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 198-209. Erişim adresi: <https://docplayer.biz.tr/21115536-Halkla-iliskiler-uygulamalarindan-beyaz-masa-usak-belediyesi-ornegi.html>
- Sobacı, M. Z. ve Hatipoğlu, İ. (2017). Facebook aracılığıyla Türkiye’de belediye-vatandaş etkileşiminin ölçülmesi: büyükşehir ve il belediyeleri bağlamında ampirik bir analiz. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 72(3), 689-713. doi: 10.1501/SBFder_0000002464
- Şahnagil, S. (2019). Postmodern kamu yönetimi çerçevesinde yönetsel katılım: yerel hizmet sunumunda katılım olgusu. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(66), 1146-1157. doi: 10.17719/jisr.2019.3660
- Tarhan, A. ve Bakan, Ö. (2013). *Belediyelerde halkla ilişkiler ve vatandaş algısı*. Konya: LiteraTürk Academia Yayınları.
- Tortop, N. (2009). *Halkla ilişkiler*. Ankara: Nobel Yayınları.
-

- Tortop, N. ve Özer, M. A. (2013). *Halkla ilişkiler*. Ankara: Nobel Yayın.
- Yağmurlu, A. (2011). Siyasal katılım ve halkla ilişkiler: Ankara merkez ilçe belediyeleri internet siteleri üzerine bir inceleme. *Türk İdare Dergisi*, (471-472), 197- 216. Erişim Adresi: http://www.tid.gov.tr/Makaleler/09_Yrd.Doc.Dr.Asli_YAGMURLU_471_472.pdf
- Yalçındağ, S.(1996). *Belediyelerimiz ve halkla ilişkiler*. Ankara: TODAİE Yayınları.
- Yalçındağ, S. (1988). *Kamu yönetiminde halkla ilişkiler*. Halkla İlişkiler Sempozyumu, Ankara: AÜBYYO-TODAİE Yayını.
- Yaman, K. (2011). *Belediyelerde halkla ilişkiler faaliyetlerinin algılanması: Afyonkarahisar belediyesi örneği* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyonkocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2014). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu. Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4982.pdf>
- 5393 Sayılı Belediye Kanunu. Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5393.pdf>

SUMMARY

Introduction: Citizens' ability to have a say in decisions and activities regarding their own living spaces constitutes the basis of a participatory and democratic local government understanding. Accordingly, public relations are one of the most important principles required to provide effective and efficient service at the local level and to establish a democratic administration approach. Public relations are the work carried out to create a positive image in the eyes of the public by ensuring that the policies and activities determined by the administration are communicated to the public using various channels and the impact of the message conveyed on the public is measured and evaluated. Public relations, which determine the aims and works and reveal the policies of local governments, especially municipalities, have the function of announcing them to the public and explaining the feedbacks received from the public to the management. In this context, the aim of the study is to make evaluations about whether public relations implementations, which one of the important elements is participation, are successfully reflected in practice in a way that serves the public participation activities and supports their perception.

Method: In this study, field research methods were used. Eskişehir, one of the richest provinces in terms of local government tradition in Turkey, was preferred for the field research, and a questionnaire study consisting of 5 demographic questions and 20 proposals was applied on 400 fellow-townsmen residing in the city center. SPSS version 22.0, which is a statistical data processing package program, was used in the analysis of the data collected in the study. Frequency analysis of the data was made with the help of SPSS. In this context, percentage distribution, arithmetic mean, standard deviation, independent sample t-test and one-way Anova test were used as statistical operations.

Findings: First of all, it can be said that city councils have gained a high level of functionality as a democracy and public relations mechanism in Eskişehir, which has principles such as social solidarity, accountability, environmental awareness, transparency, especially participation, and brings together local actors on a common ground. The first reason for the functionality provided by the city councils in Eskişehir was the existence of neighborhood councils that were tried to be expanded throughout the city. Establishing a mechanism that enables commissions in Eskişehir Metropolitan Municipality to carry out their work in consultation with the city council, the president of the city council to be a local actor in the Metropolitan Municipality Council, actively announcing the city council meetings to the public using a variety of tools. It has formed the elements that help it perform as expected as a participation mechanism. In Eskişehir, where the managerial interaction mechanism has been effectively implemented within the framework of public relations logic, it is seen that this success has been achieved by using the technology that constitutes an important part of the governance network efficiently.

Results: In the light of the research data, it was concluded that communication between administration and the public in Eskişehir is effectively enabled, public relations mechanisms can be used efficiently and proactively in the point of providing administrative interaction and participation, and accordingly, the local people have a high perception of participation. In other words, it is seen that the citizens residing in Eskişehir also have information about the authorities and responsibilities of the municipality, and are willing to act in order to contribute or influence the services and decisions that may affect their daily lives within the framework of their democratic rights. Therefore, public relations practices implemented specifically in Eskişehir have the characteristic of being an effective communication mechanism by providing a reliable flow of

information between the municipality and the public on the one hand, and on the other hand, functioning to support the participation of citizens at the local level.