

Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı Mansur Yavaş'ın Twitter Kullanım Pratiklerinin Diyalojik İletişim Bağlamında İncelenmesi: Yurt Sorunu Örneği

An Examination of the Mayor of Ankara Metropolitan Municipality Mansur Yavaş'es Twitter Use Practices in the Context of Dialogical Communication: The Example of the Dormitory Problem

Hakan Asta, Arş. Gör., Ankara Medipol Üniversitesi, hakan.asta@ankamedipol.edu.tr

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9808-3622>

Aslı Yağmurlu, Prof. Dr., Ankara Üniversitesi İletişim Fakültesi, yagmurluasli@gmail.com

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-2046-5935>

Öz

Sosyal medya, halkla iletişimin doğrudan kurulabilmesi için önemli bir araçtır. Halkla ilişkiler uygulayıcıları, sosyal medyanın bu özelliğinden faydalanarak örgütler ile kamularını doğrudan buluşturmayı hedeflemektedir. Bir sorun sırasında halkın başvurabileceği en yakın birimler olan yerel yönetimler de halkla iletişimde sosyal medyadan faydalanmaktadır. Bu iletişimin diyalojik bir yapıda olması, karşılıklı anlayışa, tanımaya ve ortaklığa dayanması iletişimin etkililiğini artırıcı niteliktedir. Diyalojik iletişim kuramı, bu etkililiği ölçebilecek önemli bir araçtır. Bu bağlamda makalede, Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı Mansur Yavaş'ın yurt sorunu esnasında Twitter uygulamasını kullanma şekline diyalojik ilkeler ve diyalojik iletişim açısından bakılmaktadır. 21 Eylül ve 28 Kasım 2022 tarihleri arasında Başkan tarafından oluşturulan

yurt sorunu odaklı 8 Twitter gönderisi içerik analizi yöntemiyle incelenmiş ve araştırma nitel bir çalışma olarak kodlanmıştır. İncelemelerde, Twitter uygulamasının Başkan tarafından kullanımında diyalojik ilkelerden diyalojik döngü ilkesinin sınırlı olduğu ancak diğer 4 diyalojik ilkenin başarılı bir şekilde uygulandığı görülmüştür. Tweetlerin içeriği incelendiğinde ise diyalojik iletişimin diyalog artırıcı bir niteliğe sahip olduğu ve Belediye personelinin de bu niteliğe katkı yaptığı gözlemlenmiştir. Başkan Yavaş'ın Twitter uygulamasını kullanma düzeyi diyalojik iletişim kuramı çerçevesinden başarılı bulunmuştur. Diyalojik iletişimin sosyal medyada ortaya çıkması ile hem toplumun demokratik yapısını geliştirici hem de halkla ilişkiler alanının manipülatif yönü ağır basan tanımlarını azaltıcı bir ilerleme katkı sağlanabilir.

Abstract

Social media is an important tool for establishing direct communication with the public. Public relations practitioners aim to directly bring organizations and their public together by making use of this feature of social media. Local governments, which are the closest units to which the public can apply during a problem, also benefit from social media in communication with the public. The fact that this communication has a dialogic structure and is based on mutual understanding, recognition and partnership increases the effectiveness of communication. Dialogic communication theory is an important tool to measure this effectiveness. In this context, the article examines the way Ankara Metropolitan Municipality Mayor Mansur Yavaş used Twitter during the dormitory problem in terms of dialogic principles and dialogic communication. Between September 21 and November 28, 2022, 8 Twitter posts focused on the dormitory problem created by the

Mayor Yavaş were analyzed by content analysis method and the research was coded as a qualitative study. In the examinations, it was seen that the dialogic cycle principle, one of the dialogic principles, was limited but other 4 dialogic principles were applied successfully in the use of the Twitter application by the Mayor Yavaş. When the content of the tweets is examined, it has been observed that the dialogic communication has a dialog-enhancing quality and the Municipality staff also contribute to this quality. The level of using Twitter application of Mayor Yavaş has been found successful within the framework of dialogic communication theory. With the emergence of dialogic communication in social media, it can contribute to a development that both improves the democratic structure of society and reduces the definitions of public relations that dominate the manipulative aspect.

Anahtar Kelimeler

Keywords

Halkla İlişkiler, Diyalojik İletişim, Twitter, Ankara Büyükşehir Belediyesi, Mansur Yavaş
Public Relations, Dialogic Communication, Twitter, Ankara Metropolitan Municipality, Mansur Yavaş

Geliş Tarihi / Recieved: 10.07.2022, Kabul Tarihi / Accepted: 19.12.2022

Asta, H. & Yağmurlu, A. (2022). Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı Mansur Yavaş'ın Twitter kullanım pratiklerinin diyalojik iletişim bağlamında incelenmesi: Yurt sorunu örneği, *Yeni Medya*, 2022(13), 418-442, <https://doi.org/10.55609/yenimedya.1142903>

Giriş

İnternet ve sosyal medya son yıllarda oldukça etkili bir iletişim aracı olarak yaygın şekilde kullanılmaktadır. Öyle ki, yapılan analizler sadece Ocak 2022 içerisinde 4,62 milyardan fazla insanın sosyal medyada aktif olarak yer aldığını ve bunun dünya nüfusunun yüzde 58,4'üne karşılık geldiğini ortaya koymaktadır (DataReportal, 2022). Sosyal medyanın bu çekiciliği ve dünya çapında yaygın olarak kullanımı iletişimcilerin ve halkla ilişkiler uygulayıcılarının da dikkatini çekmektedir. Dolayısıyla, her geçen gün çok sayıda özel şirketler, kamu kuruluşları ve kâr amacı gütmeyen örgütler, kamuları ile daha hızlı ve etkili bir iletişime geçebilmek için internette ve sosyal medyadan yararlanmaktadır. Kamu kuruluşları arasında yer alan belediyeler, sosyal medyadan ilk olarak yararlanan kurumlardır (Yağmurlu, 2013: 96).

Yerelde halkın büyük çoğunluğunun oylarını alarak yasal meşruiyetini sağlayan belediyeler kamularıyla iletişim kurmak ve ilişki geliştirmek durumundadır. Kamularla doğrudan ve hızlı bir şekilde iletişim kurma olanağı sağlayan sosyal medya, demokratik bir alana izin veren yapısıyla da kamu yönetimi çalışmalarında öne çıkmaktadır. Vatandaşların ortak çıkarlarına, ilgilerine ve beklentilerine göre vaatler sunarak yönetime gelen belediyelerin yaptıkları işleri duyurmak, talepleri öğrenmek, karar alma süreçlerine halkın katılımını sağlamak gibi amaçlarla internet ve sosyal medyadan yararlanmaktadır. Özellikle sosyal medya, iki yönlü ve simetrik iletişime dayanan, diyalog temelinde ve vatandaş katılımına izin veren yapısıyla sanki yüz yüzeymişçesine iletişim ve ilişki kurma fırsatı vermektedir.

Bu çalışmada, Ankara Büyükşehir Belediyesi Başkanı Mansur Yavaş'ın 2021 yılının Eylül ve Ekim aylarında ülke gündeminde yer alan üniversite öğrencilerinin "barınamama sorunu" üzerine aldığı önlemlere yönelik Twitter paylaşımları diyalojik iletişim kuramı çerçevesinden hareketle analiz edilecektir. Diyalojik iletişim kuramı, Twitter içerikleri etkinliğinin ölçülmesinde önemli bir temel oluşturmaktadır. Diyalog kavramı, diyalojik kuramla beraber düşünülmeye gereken bir kavramdır. İletişim kurmanın önemli yapı taşlarından olan diyalog, iki yönlülüğe ve etkileşime izin veren yapısıyla taraflar arasında anlayış oluşturma ve ilişki kurma özelliklerini barındırmaktadır. Bu açıdan makalede, Başkan Mansur Yavaş'ın Twitter hesabı üzerinden hareketle diyalog kurma niteliğine ve diyalojik iletişimin başarıya ulaşip ulaşmadığına bakılacaktır. Başkan Mansur Yavaş'ın Twitter hesabı (@mansuryavas06), Türkiye'deki belediye başkanları arasında 5,8 milyon ile en fazla takip edilen hesaplar arasında yer almaktadır. Bu sebeple, Başkan Yavaş'ın sosyal medyada görünürlüğü ve sosyal medyayı kullanım şekli oldukça önemli görünmektedir. Makale, Başkan Yavaş'ın Twitter üzerinden paylaşımları yoluyla vatandaşla kurduğu diyalog sürecine ve bu süreci etkin bir şekilde yönetip yönetmediğine diyalojik kuram üzerinden bakması, vatandaş ve belediye arasındaki diyalog kopukluğuna ve iletişimsizliğe neden olan faktörlerin Twitter üzerinden ortaya koyması açısından önemli durmaktadır.

Sosyal Medya

Sosyal medya, içerisinde farklı kullanım özellik ve amaçlarına sahip birçok platformu barındıran ve kullanıcılar arasında hızlı iletişim kurmayı ve ilişki oluşturmayı sağlayan bir araçtır. İnternet, telefon ve sosyal ağ siteleri sayesinde bilginin yayılım hızı artmış ve küresel alanda yaşanan bu gelişme, dünyanın herhangi bir yerinden insanın kolay ve hızlı iletişim kurmasına olanak tanımıştır (Hülür & Yaşın, 2019: 9) Kullanıcılar tarafından içerik oluşumunu teşvik etmek ve insanlar arasındaki etkileşim yoluyla bilginin paylaşımını kolaylaştırmak için oluşturulan sosyal medya, Web 2.0 teknolojisi ile inşa edilmiştir (O'Reilly, 2007). Sosyal medya; bloglar, mikro-bloglar, forumlar, sosyal ağlar, wiki ve sanal alem gibi farklı alt başlıklarından oluşmaktadır (Yağmurlu,

2011: 6). Mikro-bloglar kullanıcılarını sınırlı bir yazı alanı (280 karakter) sunan bloglardır. En yaygın kullanılan mikro-blog sitesi Twitter'dır (Yağmurlu, 2011: 7). Kullanıcılarına kullanıcı bir arayüz sunan Twitter, verilerin kolaylıkla taranabildiği ve toplanabildiği (Kwak vd., 2010: 592) bir mikro-blog uygulamasıdır. Statista verilerine göre, dünya çapında günlük Twitter kullanıcı sayısı 206 milyondur ve Türkiye'de bu sayı günlük 16,1 milyon aktif kullanıcıya ulaşmaktadır (Statista Research Department, 2022).

Ekonomi politik teorisyenlerin ve kültürel kuramcılarının şüphelerine karşın, birçok bilim insanı tarafından Web 2.0 teknolojisinin olanak tanıdığı sosyal medya, ilgili bir şekilde incelenmiş, kamusal alan, gazetecilik ve halkla ilişkiler gibi alanlarla ilişkisi kurulmuştur (Macnamara, 2010: 25). Sosyal medyayı, hükümet ile vatandaş arasında bir iletişim kurma ve ilişki oluşturma unsuru olarak işlev görüp görmediğini tartışmaya açan ve demokrasi ve politika bağlamında sosyal medyayı ele alan yazılar bir hayli fazladır (Bertot vd., 2010; Çıldan vd., 2012; Fuchs, 2014; Korkmaz, 2012; Magro, 2012; Tumasjan vd., 2010; Yağmurlu, 2011).

Sosyal Medya ve Demokrasi

Demokrasi kavramı Latince "halk" anlamına gelen "demos" ve "hakimiyet" anlamına gelen "kratos" köklerinden oluşan bir kelimedir ve halkın kendi kendini idare etmesini ifade eder (Kaplan, 1994: 268). Abraham Lincoln demokrasiyi "halkın halk tarafından ve yine halk için yönetimi" olarak tanımlamaktadır (Varlık & Ören, 2003: 175). Kent'e (2013: 338) göre demokratik bir toplumun ortaya çıkabilmesi için nüfusun kamusal meseleler hakkında bilgilendirilmesi gerekmekte ve gerçek demokrasi, katılımcı ve uyandırılmış bir toplumla mümkün olmaktadır.

Sosyal medyanın demokratik bir topluma katkı sağlayıp sağlamadığına yönelik gerçekleştirilen tartışmaların iki farklı kutupta kümelendiği görülmektedir: internetin demokratik bir kamusal alana katkı sağladığını savunan iyimser yaklaşımlar ve bunun aksini savunan kötümser yaklaşımlar (Özçetin vd., 2012: 52). İyimserler, yeni iletişim teknolojilerinin ve sosyal medyanın insanları birbirine yakınlaştıran, özgür ifade alanı sağlayan, demokrasi kültürünü derinleştiren ve sağlamlaştıran yapısına vurgu yapmaktadırlar (Özçetin vd., 2012: 52-53). Sosyal medyanın taraflar arasında iş birliği sağlama, toplumsal ve siyasal katılıma izin verme, kullanıcıya ifade alanı sağlamasıyla güç atfetme ve bilgiyi anında alma ve yayma yoluyla zaman kazandırma gibi önemli özellikleri bulunmaktadır (Bertot vd., 2010: 266). Sosyal medya bu yönleriyle geleneksel medyadan ayrılmakta ve özgün bir portre çizmektedir. Bu özgünlüğü ona kazandıran en önemli özelliği; kullanıcıya içeriklerini yaratabilme, yorumda bulunabilme, katkı sunabilme imkanı tanınmasıdır (Yağmurlu, 2011; Özçetin vd., 2012). Geleneksel medyadan farklılaşan bu özellik, geleneksel medyanın tekeli, sansür içeren ve tek merkezli oluşumuna alternatif bir iletişim kanalı olarak, yeni iletişim teknolojilerinin ortaya çıktığını vurgulamaktadır (Özçetin vd., 2012: 54). Bu yapıyla sosyal medya, politik konularda daha tarafsız bir ortam yaratmakta ve geleneksel medyaya göre sansürsüz bir alan sunarak tarafsız yayın potansiyelini açığa çıkarmaktadır (Çıldan vd., 2012: 3).

Özellikle siyasal alanda politik görüşlerin ve gündem konularının belirlendiği, politikacıların ve seçmenin bir araya gelebildiği, karşıt fikirlerin tartışıldığı bir alan yaratan Twitter, çevrimiçi müzakere ortamı sağlayan önemli bir araçtır (Tumasjan vd., 2010: 184). Kwak vd., (2010) 41,7 milyon Twitter kullanıcısı ve 106 milyon popüler tweet üzerine gerçekleştirdikleri kapsamlı çalışmalarında, tweet göndericisinin takipçi sayısı ne olursa olsun ortalama 1000 kullanıcı tarafından retweet edildiğini ortaya koyarak, enformasyonun yayılım hızını gözler önüne serdiler. Enformasyonun bu kadar hızlı yayılmasına olanak sağlayan sosyal medya ekipmanları ile kuşanmış kitleler, artık hükümet politikalarının ve siyasi parti propagandalarının pasif alımlayıcısı

değil, alternatif düşünceler üreten ve paylaşan, mevcut görüşleri tartışan, yorumlayan aktif kitleler haline dönüşmüşlerdir (Loader & Mercea, 2011: 759; Misnikov, 2010: 64). Sosyal medya sayesinde dünyanın farklı bölgelerinden, farklı dil ve kimliklerden insanlar bir araya gelerek iletişim kurabilmektedir. Bu sayede sosyal medya, azınlık düşüncelerin güçlü sesi olabilmektedir. Bu açıdan bakıldığında sosyal medyanın, ifade özgürlüğüne olanak tanıdığını, toplumsal ve politik alanı demokratikleştirdiğini söylemek mümkündür. Sosyal medyanın bireyler ve grupların lehine kitlesel işbirliğini kolaylaştırdığına, sansür mekanizmasını minimize ederek özgür bir ortam yarattığına ve enformasyonun hızlı ve basit bir biçimde yayılımına olanak tanıdığına vurgu yapan çalışmalar, sosyal medyanın demokratik ideallere ulaşmada bir araç olarak önemli bir noktada durduğunu ifade etmektedirler.

Sosyal medyaya kötümser yaklaşımlar ise sosyal medyanın demokratik bir alan olarak düşünülmeceğini vurgulamaktadırlar. Bu düşünceyi ortaya çıkaran güdü ise sosyal medyanın kutuplaştırıcı ve siyasi bölünmeleri şiddetlendirici etkisidir. Kötümserlere göre sosyal medya, ortak kanaat ve düşüncelerin özgürce yayıldığı bir alan olmaktan çok, tepkisel ve öfkeli söylemlerin yoğun olduğu bir alandır (Özçetin vd., 2012: 55). Sosyal medyada, bot hesaplar ve “kiralık bilgisayar korsanları” tarafından popülist liderlerin çıkarına olacak şekilde yanlış ve yanıltıcı bilgiler yayılmaktadır ve azınlık sesler bastırılarak kamu diyalogu sekteye uğramaktadır (Bradshaw & Howard, 2017: 11).

Sosyal medyaya karşıt görüşlerin bir diğer argümanı, sosyal medyanın kapitalist şirketler tarafından reklam alanları olarak tercih edilir hale geldiğidir. Egemen şirketler, satış rakamlarını artırmak için sosyal medya kullanıcılarına yönelik manipülatör mesajlar oluşturmakta ve içeriklerin denetimini ellerine alarak enformasyonun özgürce yayılımına engel olmaktadır (Deb vd., 2017: 4; Gayo-Avello, 2015: 13). Bir diğer görüşe göre uluslararası iletişim kanalları geleneksel ve baskın olan kültürleri daha da görünür hale getirerek, alt kültürlerin görünürliğini azaltmakta ve böylece emperyal güçlerin çıkarlarına hizmet eden bir araç haline gelmektedir (Özgen, 2019: 3387). Sosyal medya ve internet, reklam gelirleri potansiyeli sebebiyle ticari çıkar şirketleri ve reklam endüstrileri iş birliği ile sömürülmektedir (Polat, 2005: 450). Buna ek olarak sosyal medyaya her vatandaşın eşit erişim imkânı yoktur, aksine erişimi durumu daha iyi olan insanlar için sınırlıdır ve siyasi tartışmayı bu alanlara taşımak, alana erişimi olmayanlar için dışlayıcı bir unsurdur (Polat, 2005: 449).

Kötümser yaklaşımlar, internet ortamının karşıt fikirlerin çatıştığı ve müzakere edildiği bir alan olarak görmemekte, aksine internet ortamında kullanıcıların kendi beğeni ve düşüncelerine yakın olan diğerleriyle bir araya gelmeyi tercih ettiklerini söylemektedirler (Özçetin vd., 2012: 55). Pew Araştırma Merkezi'nin 2014 yılında yaptığı bir araştırma bu argümanı destekler niteliktedir. 1800 yetişkinin katılımıyla gerçekleşen anket araştırması, sosyal medya kullanıcılarının kendi fikirlerine yakın olan kişilerle arkadaşlık kurmak istediklerini, takipçilerinin hoşlanmayacakları fikirleri paylaşmaktan çekindiklerini ortaya koymaktadır (Özçetin, 2018: 128). Sosyal medyanın, karşıt fikirlerin çatıştığı alan olduğu fikri her geçen gün biraz daha azalmaktadır.

Tüm bu tartışmaların yanında, sosyal medyanın sunduğu olanaklar örgütler tarafından keşfedilmiş ve sosyal medyadan faydalanılmaya başlanmıştır. Bu alanlar arasında halkla ilişkiler de vardır ve halkla ilişkiler uygulayıcıları tarafından sosyal medya, örgütler ile kamuları arasındaki iletişimsel süreci ve ilişkiyi etkili bir şekilde yönetebilmek için kullanılmaktadır.

Sosyal Medya ve Halkla İlişkiler

Sosyal medya, geniş topluluklarla hızlı ve kolay bir iletişim kurma fırsatı yaratmıştır. Kullanıcısına büyük olanaklar sağlayan sosyal medya, günümüz iletişim alanında köklü bir

değişim başlatmıştır. Birçok sektör ve alana etki eden sosyal medya, halkla ilişkiler alanında da etkisini göstermektedir. Sosyal medya, halkla ilişkiler uygulayıcılarına kamuları ile doğrudan iletişime geçebilmek için geniş bir imkan sağlar. Jo ve Jung'a (2005: 25) göre halkla ilişkiler alanında sosyal medyanın kullanımı, diğer medya araçlarında olduğu gibi eşik bekçileri olmadan, karşılıklı ve etkileşimli bir biçimde halkla ilişkiler uygulayıcılarının kamuları ile iletişime geçebilmelerine olanak tanımaktadır. Bu görüşü destekleyen Michael L. Kent de (2013: 337), artık halkla ilişkiler uzmanlarının, paydaşlara ve kamulara örgütün kurumsal faaliyetleri ile ilgili bilgi vermek için eşik bekçileri ile temas kurma zorunluluklarının sosyal medya sayesinde ortadan kalktığını belirtir. Sosyal medyanın bu yönü, kriz dönemlerinde örgütler için oldukça faydalı olmaktadır. Örgütler, internet ve sosyal medyadan böyle dönemlerde faydalanmaktadır (Taylor & Kent, 2007: 141). Örgütler açısından kamularıyla doğrudan ve hızlı bir şekilde iletişim kurma arzusu kriz dönemlerinde faydalı olmaktadır, kişiler de böyle dönemlerde bilgiye hızla erişme arzusu içerisinde olmaktadır (Peltekoğlu, 2016: 323). Özellikle kriz dönemlerinde halkla iletişim kurmak ve halka doğru bilginin aktarılmasını sağlamak önemli olmaktadır. Halkla ilişkiler uygulamaları kriz dönemlerinde bir kurtarıcı konumunda olabilmekte ve günümüzde sosyal medyadan faydalanan halkla ilişkiler uygulayıcıları, kriz dönemlerini hafif hasarla veya hasarsız bir şekilde atlattıklarında örgütlere yardımcı olmaktadır.

Literatürde halkla ilişkilerin ne olduğuna dair yapılan tanımlarda en çok ön plana çıkan yaklaşım, kavramı bir yönetim fonksiyonu olarak değerlendirmektedir (Cutlip vd., 1994; Grunig & Hunt, 1984; Hutton, 1999). Grunig ve Hunt (1984: 6), halkla ilişkileri bir örgüt ile örgütün ilişkide bulunduğu kamuları arasındaki iletişimin stratejik yönetimi olarak tanımlamaktadır. Halkla ilişkiler stratejik iletişim yönetimi olarak nitelendirildiğinde, uygulamaların; iletişim faaliyetlerinden yönetilenleri yönetime katma unsuruna, işletmelerin pazarlama iletişimlerinden sivil toplum örgütlerinin destek aramalarına kadar, geniş bir alanı kapsadığı görülmektedir (Peltekoğlu, 2016: 8).

Kazancı'ya (1980: 32) göre, halkla ilişkilerin temelde iki evresi ön plana çıkmaktadır: tanıtma ve tanıma evreleri. Tanıtma denildiği zaman, 20. yüzyılın başlarında ortaya çıkan ve yoğun olarak uygulanan, mal ve hizmetleri kamuoyuna tek yönlü bir iletişim kullanarak aktaran eski halkla ilişkiler faaliyetleri anlaşılmaktadır (Yağmurlu, 2007: 67). 20. yüzyılın başlarında yapılan halkla ilişkiler tanımları, hem özel sektörde hem de kamusal veya siyasal alanda halka duyurmaya, olumlu hava yaratmaya, benimsetmeye, yaymaya, destek sağlamaya ve tanıtmaya odaklanmaktadır (Erdoğan, 2014: 17). Kamuoyuna bilgi aktarımı yaparak aydınlatma ve böylece karmaşık yönetim yapısının anlaşılır hale getirilmesini sağlamaya yönelik gerçekleştirilen tanıtma faaliyetleri, aynı zamanda siyaset ve iktidar açısından düşünüldüğünde, siyasal sisteme ve iktidara meşruluk kazandıran bir çaba olarak da görülmektedir (Kazancı, 1980: 35). Ancak ne var ki, kamuoyuna eylemler ve alınan kararlar hakkında tek taraflı bilgi aktarımı olarak gerçekleştirilen tanıtma faaliyetleri, tanıma olmadan etkisiz ve sönük kalacak, halkla ilişkiler faaliyeti bir monolog uygulamasından diyalog uygulamasına dönüşemeyecektir (Yağmurlu, 2007: 68).

Halkla ilişkiler uygulamasının bir diğer evresi olan tanıma, kamuoyunun talep, beklenti ve niteliklerinin öğrenilmesi olarak ifade edilebilecek bir süreçtir (Yağmurlu, 2007: 68). Tanıtma faaliyetleri, kamuoyunun isteklerini iletebileceği, memnuniyetleri veya memnuniyetsizliklerini aktarabileceği (Yağmurlu, 2011: 5) çift yönlü iletişim stratejisidir. Tanıtma sayesinde örgütler, eylemlerini ve kararlarını gözden geçirebilme fırsatı yakalarken, kamuoyunda olumsuz imaj oluşturabilecek faaliyetleri önceden görerek sonlandırma ve değiştirme şansına sahip olabilmektedirler. Kamu yönetimi açısından düşünülecek olursa, kamu kurumları, yönetilenlerin

desteğini almak için, kamuoyunu tanımalı, onların istek ve beklentilerini önemsemeli, karşıtlıkları minimal düzeye indirmelidir (Simon vd., 1985: 325). Günümüz demokratik toplumlarında halkı yalnızca bilgilendirmek yeterli olmamakla birlikte, halk ile karşılıklı bir ilişki oluşturmak ve iletişim kurmak önem kazanmakta olup, halkın da yönetsel kararlara katılımını sağlamak gerekmektedir (Şen, 2012a: 65). Şen'e göre çoğulcu demokratik toplumlarda halkla ilişkiler, yönetime katılım amacını gerçekleştirebilecek bir araç olarak kamuoyuna fayda sağlayabilecek işkvesel bir uygulama alanı sunmaktadır (2012b: 4599).

Tanıma kavramı, yerel yönetimler açısından bakıldığında özellikle halkın güvenini kazanmada, talep ve beklentilerinin öğrenilmesinde ve bunların karşılanmasında atılacak adımları belirlemede önemli durmaktadır (Özdemir, 2009: 294). Örgütler bunu gerçekleştirirken farklı araç ve stratejilerden faydalanmaktadır. İnternet ve sosyal medya, bu amaçla atılacak adımları gerçekleştirmede halkla ilişkiler uygulamalarına destek olmaktadır. İnternet ve sosyal medya halkla ilişkiler uygulamalarına, yalnızca hedef gruplara hızlı bir şekilde ulaşmada değil, onlarla diyalog kurarak dilek ve beklentilerini öğrenmede ve değerlendirmede katkı sağlamaktadır (Okay & Okay, 2018: 659).

Halkla ilişkilerin ilerlemeci egemen tarih anlatısına bakıldığında, Grunig ve Hunt tarafından ortaya atılan dörütlü halkla ilişkiler modeli ön plana çıkmaktadır: basın ajansı/tanıtım modeli, kamuyu bilgilendirme modeli, iki yönlü asimetrik model ve iki yönlü simetrik model. Son model olan iki yönlü simetrik model, örgüt ve kamuları arasında karşılıklı anlayış ve ilişki oluşturmak için tasarlanmıştır. Halkla ilişkiler uygulayıcısı iki taraf arasındaki aracı konumundadır. Karşılıklı anlayış ve ortaklık bu modelin öne çıkan kavramlarından (Grunig & Hunt, 1984: 22-23). İki yönlü simetrik modelin uygulanabilirliği ile sosyal medya arasında ilişki kurulmaktadır (Duhé & Wright, 2013). İki yönlü simetrik model diyalog temellidir ve örgütler bu model sayesinde kamuoyundan aldığı geri bildirimlerle ile iletişim politikasına yön vermektedir (Peltekoğlu, 2016: 131). James Grunig (2009), dört halkla ilişkiler modelini sosyal medya açısından değerlendirmiştir ve iki yönlü simetrik modelin sosyal medyanın özelliklerine uygun olarak etkili bir uygulama modeli olduğunu belirtmiştir. Sosyal medyanın halkla ilişkilere iki yönlü, interaktif, ve stratejik bir diyalog alanı sağladığını belirtmektedir (akt. Nordström, 2012: 5).

Diyalog, örgütler tarafından internetin ve sosyal medyanın yoğun şekilde kullanılmasından sonra halkla ilişkiler uygulayıcıları için önemli hale gelmiştir (Özoran, 2017: 14). İnternet üzerinden kurulan iki yönlü iletişim ve diyalog, kişisel teması açığa çıkarmaktadır ve halkla ilişkiler uygulamalarını daha etkili hale getirmektedir. Sosyal medya, diyalog kurucu iki yönlü özelliğiyle, kamuların taleplerinin ve beklentilerinin iletildiği bir ağ olmasıyla, halkı yönetsel kararlara dahil etmesiyle ve kriz anlarında bir kurtarıcı rol üstlenmesiyle örgütler için iyi bir iletişim aracı olmaktadır. Bu yönleriyle sosyal medya, halkla ilişkilerin de ilgi alanına girmekte ve halkla ilişkiler uygulayıcıları tarafından kullanılmaktadır. Öte yandan, her ne kadar sosyal medyanın günümüz iletişim toplumunda sağladığı faydalar literatürde işaret edilse de sosyal medyanın örgütler tarafından bir halkla ilişkiler aracı olarak kamularıyla iletişime geçmek için kullanımında eksikliklere ve yetersizliklere işaret eden çalışmalar da vardır (Akbulut vd., 2014; Macnamara, 2010; Özdemir & Aktaş Yamanoğlu, 2010; Şimşek, 2016; Tarhan, 2012; Yağmurlu, 2013). Sosyal medyanın gücü örgütler tarafından kabul edilse bile, örgütsel pratiklerde sorunlar olduğu açıktır. Bu sebeple, örgütlerin kamuları yalnızca bilgilendirmesi yerine tanınmasıyla ilişkili olan, iki yönlü simetrik ve etkileşimli diyalog imkanına olanak tanıyan diyalojik iletişim kavramı çalışmada ele alınacaktır.

Diyalojik İletişim

Halkla ilişkiler modellerinde iki yönlü simetrik modele ve tanımaya temas eden diyalojik iletişim Kent ve Taylor (1998) tarafından geliştirilmiştir. Diyalojik iletişim örgüt ve kamuları arasındaki iletişimin internet üzerinden verimli hale getirilmesi için önemli bir teorik yaklaşım sunmaktadır. Diyalojik iletişim müzakereyi, karşılıklılığı, fikir ve görüşlerin alışverişini ifade etmektedir. Ek olarak diyalojik iletişim, doğası gereği ve müzakereli iletişime vurgusu nedeniyle, halkla ilişkiler açısından kamularla iletişime geçilebilmenin etik yönü olarak açığa çıkmaktadır (Kent & Taylor, 1998: 325). Diyalojik iletişim ve diyalog birbirlerine temas eden kavramlardır. İnternet üzerinden etkili bir diyalojik iletişim yaratmak için diyalog olmazsa olmazdır. Aksi takdirde, örgüt ve kamuları arasındaki iletişim süreci tek yönlü monolog olmaktan öteye gidemeyecektir.

Kent ve Taylor (1998) tarafından önerilen 5 diyalojik ilke; “diyalojik döngü”, “enformasyonun kullanılabilirliği”, “yeniden ziyareti sağlama”, “arayüzün kolaylığı” ve “ziyaretçileri koruma”, diyalojik halkla ilişkilerde örgütlerin kamularıyla internet üzerinden kurdukları iletişimin şeffaflığa dayanması ve kamuların farklı gereksinimlerine yanıt verilebilmesi amacıyla geliştirilmiştir (Özdemir & Aktaş Yamanoğlu, 2010: 12). Diyalojik döngü ilkesi, örgütler ve kamuları arasındaki iletişimin iki yönlü simetrik bir niteliğe sahip olması için gerekenleri ortaya koymaktadır. Diyalojik döngü sayesinde, kamular örgütleri sorgulama imkanına erişirken, örgütler de kamuların sorularına, endişelerine ve problemlerine yanıt verme olanığına sahip olmaktadır. Bu amaçla, örgütlerin ilgili birimlerine kamuların sorularına yanıt verebilecek nitelikte halkla ilişkiler uygulayıcıları istihdam edilmelidir. Bu kişiler örgütlerin politikalarını aktarmakla ve soruları cevaplamakla yükümlü olmalıdır. Kent ve Taylor için (1998: 326-327), kamuların yalnızca bilgiyi alması yeterli olmamakta, ihtiyaç duyulan ve endişe taşınan konularda da kamuların bilgilendirilmesi gerekmektedir. İkinci ilke olan enformasyonun kullanılabilirliği, internet sitesindeki bilgilerin kamuların ihtiyaç, talep ve beklentilerini karşılayacak şekilde tasarlanması gerekliliğine vurgu yapmaktadır. Kullanıcılara aktarılan bilgiler, iletişim adresini, telefon numarasını ve e-mail adresini içermelidir. Ancak aktarılan bilgilerin sadece sitede bulunması değil, kullanılabilir olması da gerekmektedir. Bu ilke, kamularla kurulan ilişkilerin sadece örgütlerin hedeflerine hizmet edecek şekilde değil, aynı zamanda kamuların çıkarlarına uygun olacak ve endişelerini giderecek şekilde bilgilerin sunumunun gerekliliğini ifade etmektedir. (Kent & Taylor, 1998: 327-328). Üçüncü ilke olan yeniden ziyareti sağlamak ilkesi, kamularla kurulacak ilişkinin uzun süreli olması amacını gerçekleştirmeye yöneliktir. Bunun sağlanabilmesi için, internet siteleri ve içerdiği bilgiler sürekli olarak güncellenmelidir. Bilgilerin güncelliğini koruması, yeniden ziyareti sağlamayı gerçekleştirirken, diyalojik iletişimin kurulmasının da yolunu oluşturmaktadır. Sitelerde sık sorulan soruların, elektronik yolla gönderilebilecek mesaj kutucuklarının ve kolay indirilebilir bilgilerin varlığı yeniden ziyareti sağlama açısından önemlidir (Kent & Taylor, 1998: 329). Dördüncü ilke olan arayüzün kolaylığı, kullanıcılara kullanımı basit ve karmaşık olmayan bir site tasarımı gerekliliğinden hareket etmektedir. İnternet sitesine kullanıcı hangi amaçla gelirse gelsin, siteyi kolay anlamalı ve gezinirken zorlanmamalıdır (Kent & Taylor, 1998: 329). Son ilke olan ziyaretçileri koruma ilkesi, ziyaretçileri sitede tutabilme amacı taşımaktadır. Sitenin hızlı açılır olması, içerdiği linklerin kullanıcıları alakasız yerlere yönlendirmemesi -böyle bir durumda yönlendirilen kullanıcının tekrar siteye dönmeme ihtimali vardır- ve sadece kullanıcıların siteye geri dönebileceği linkler içermesi önemli görülmektedir (Kent & Taylor, 1998: 330).

Kent ve Taylor'a (1998: 324) göre, iletişim teknolojileri tek başına ne ilişkileri yaratmakta ne de parçalamaktadır, aksine teknolojinin nasıl kullanıldığı örgüt ve kamu ilişkilerini belirlemekte ve etkilemektedir. Bu sebeple, diyalojik bir ortamın varlığı iletişimin etkililiğinin tek başına bir ölçüğü olmamakta, diyalojik iletişimin varlığının ayrıca incelenmesi gerekmektedir (Yağmurlu,

2013: 100). Bu doğrultuda, Kent ve Taylor (2002), iletişimin diyalojik yönünün incelenmesi için 5 özellik sıralamıştır.

Ortaklık ilk diyalojik özelliktir. Bu özellik, örgütlerin ve kamuların birbirlerine ayrılmaz şekilde bağlı olduklarını ifade etmektedir. Bugün küreselleşmeyle birlikte, bir ulusta olan bir olay diğer ulusu da etkilemekte ve örgütlerin halkla ilişkiler faaliyetleri de etkilenmektedir. Bu sebeple, örgütler kamularıyla iletişim kurarken kültür ve ideolojiyi de hesaba katmak durumundadır. Diyalog için, işbirliğine dayalı bir yönelim ortaklığın en önemli özelliklerinden birisidir (Kent & Taylor, 2002: 25). Grunig'e göre (2000), işbirliği halkla ilişkileri profesyonelleştirirken, toplumlara da demokratik bir düzeye çıkarma başarısını sağlamaktadır (akt. Kent & Taylor, 2002: 25). İkinci diyalojik özellik yakınlıktır. Yakınlık, örgütler için onları etkileyen bir konuda kamularıyla istişare etmeyi ifade ederken, kamular için talep ve beklentilerini örgütlere iletmede istekli olmaları anlamına gelmektedir. Diyalojik yakınlığın 3 temel özelliği bulunmaktadır. Bunlardan ilki örgütlerin zamansal olarak şimdiyi ilgilendiren bir sorunla ilgili kamularıyla iletişim kurma gerekliliğini aktaran 'varlığın eş zamanlı olması'; diyalojik iletişim için diyalog kurmanın yalnızca şimdiye değil, geçmişe ve ortak bir geleceğe dayandırılmasını anlatan "zamansal akış"; son olarak da diyalog için katılımcıların bütün benliklerini vermeleri ve ulaşılabilir olmaları gerektiğini aktaran "yükümlülük" (Kent & Taylor, 2002: 26). Üçüncü diyalojik özellik olan empati, katılımcıların kendilerini karşısındakinin yerine koymasını ifade etmektedir. Kamularla sempatik bir diyalog, örgütün ilgi çekiciliğini artırıcı rol oynar (Kent & Taylor, 2002: 27). Empatik iletişim, kamuların düşüncelerini, talep ve beklentilerini, yaşadığı zorlukları anlamasında kurumlara etkili bir diyalog süreci yaşatmaktadır. Dördüncü diyalojik özellik ise, risktir. Tüm örgütsel veya kişisel ilişkilerde örtük riskler bulunmaktadır. Risk, diyalojik iletişimde üç varsayımla karakterize edilmektedir: "kırılganlık", "ortaya çıkan beklenmedik sonuçlar" ve "bilinmeyen ötekinin tanınması" (Kent & Taylor, 2002: 28). Diyalojik risk, belirsizliği ve yanlış anlaşılmalara en aza indirmek için anlayış oluşturabilir. Bu gibi durumlarda diyalog belirsizliğin yatışması için iyi bir ortam sunar. Son özellik olan bağlılık, "hakikat ya da dürüstlük", "konuşmaya bağlılık" ve "yorumlamaya bağlılık" ifadelerini içermektedir. İlk ifade diyalog sürecinin dürüstlük ilkesiyle hareket etmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Dürüst iletişim kuran kamular ve örgütler arasındaki ortak fayda ve çözüm bulma olanakları daha kolay olmaktadır. Konuşmaya bağlılık, iletişimin karşısındakinin yenmek veya zayıflatmak amacıyla değil, karşılıklı yarar amacıyla yapılmasını vurgulamaktadır. Yorumlamaya bağlılıkta ise diyalog sürecinde tüm tarafların birbirlerine karşı anlayışlı olmaları gerektiği ön plana çıkmaktadır. Farklı değerlerin, inançların ve kültürlerin varlığını kabul etmek ve diyalog sürecinde anlayışlı olmak başarılı bir iletişim için gereklidir. (Kent & Taylor, 2002: 29).

Yurt Sorunu ve Ankara Büyükşehir Belediyesi Twitter Hesabında Diyalojik Kullanım Araştırması

Öğrencilerin ve dolayısıyla ailelerin etkilendiği ve çözüm arayışlarında olduğu bir sorun olarak yurt sorunu, 2021-2022 eğitim öğretim yılının başlangıcında ülke gündeminin merkezinde yer almıştır. Verilere göre, 2021 yılı itibarıyla Kredi ve Yurtlar Kurumu'na (KYK) bağlı yurt sayısı 769'dur ve bu yurtların öğrenci kapasitesi yaklaşık 700 bin öğrenciye barınma imkanı sunabilecek yeterliliktedir (Diken, 2021). Türkiye'de öğrenci sayısının resmi verilerle birlikte 8,24 milyona ulaştığı göz önüne alındığında (İlhan, 2022), öğrenciler için yurt bulma endişesi ve sorunu her geçen yıl biraz daha artmaktadır. Bu sorunun en canlı örneği geçtiğimiz Eylül ayında üniversite yerleştirme sonuçlarının açıklanmasından itibaren yaşanmıştır. Birçok öğrenci "barınmıyoruz" etiketiyle sosyal medya üzerinden sesini duyurmaya çalışırken, öğrenciler ülkenin birçok yerinde parklarda ve sokaklarda çadırlar kurmuş, yürüyüş yapmış ve seslerini duyurmaya çalışmışlardır (Bia Haber Merkezi, 2021).

Birçok ilde yaşanan yurt sorunu Ankara'ya okumaya gelen öğrencileri de etkilemiştir. Başkent Ankara'da Kredi ve Yurtlar Kurumu'na (KYK) bağlı 32 yurt bulunmakta ve bu yurtların kapasitesi 27 bin 225 öğrenci ile dolmaktadır. Bu sorunla yakından ilgilenen ve çözüm arayışında olan Ankara Büyükşehir Belediyesi ilk etapta yurt bulamayan 3 bin 204 öğrenciyi belediyeye ait otellere yerleştirmiştir (Yeniçağ, 2021). Şehre gelen ve barınma imkanı olmayan öğrencileri karşılamak üzere "Danışma Masaları" kuran Belediye ekipleri, öğrencileri geçici misafirhanelere yerleştirerek, yurt sorununu kalıcı çözüme kavuşturmak için harekete geçmiştir (Cumhuriyet, 2021).

Bu bilgiler ışığında Ankara Büyükşehir Belediyesi'nin 2021-2022 eğitim öğretim yılının başlarında Türkiye'deki öğrenciler için bir sorun teşkil eden yurt problemini ele alarak çözümler ürettiği söylenebilir. Yerel belediyelerin sosyal belediyecilik anlayışıyla hareket ederek idare ettiği alanın sorunlarına çözümler getirmesi, olumlu bir imaj yaratılması ve yönetimin tekrar seçilebilmesi açısından önemli olmaktadır. Öte yandan, çözüme sunulan problemin ve çözüm önerilerinin vatandaşa iyi anlatılması ve vatandaşın taleplerinin iyi değerlendirilmesi sosyal belediyecilik anlayışının olumlu sonuç getirmesi olasılığını artıracaktır. Bu amaçla Twitter, kamu kategorileriyle karşılıklı iletişime geçebilmek ve diyalojik iletişim kurabilmek için iyi bir araç konumunda durmaktadır (Kwon & Sung, 2011; Tumasjan vd., 2010). Yerel belediyeler için Twitter, sağladığı iki yönlü iletişim fırsatı sayesinde diyalojik iletişim sürecini ve halkla ilişkilerin tanıma boyutunu ön plana çıkararak yararlı bir araç haline gelmektedir. Makalede Twitter'ın sağladığı bu fayda göz önüne alınarak, Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı Mansur Yavaş'ın yurt sorunu devam edereken oluşturduğu tweetler ve halkla iletişim sürecinin diyalojik özellikler barındırıp barındırmadığı incelenmiştir.

Araştırmanın Yöntemi

Makalede, Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı Mansur Yavaş'ın 2021-2022 eğitim öğretim yılında ülke gündeminde yer alan ve öğrenci ile ailelerini doğrudan etkileyen yurt sorununa ilişkin aldığı önlemler ve bunları Twitter hesabında paylaşma biçimi üzerinden, Twitter kullanımının diyalojik özellikleri ve ilkeleri içerip içermediği araştırılmaktadır. Twitter, daha önce de vurgulandığı gibi halkla ilişkilerin ideal biçimi olan iki yönlü simetrik iletişime olanak yarattığı ve diyalojik iletişime fırsat verdiği için uygulama ortamı olarak seçilmiştir. Bu ortamda Başkan Yavaş'ın gönderileri sistematik bir şekilde toplanmış ve araştırmanın analizinde yardımcı olması için metin ve imgesel verilere dayanan (Creswell, 2017: 183) nitel araştırma yöntemi ve içerik analizi tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın evreni Twitter seçilmiştir, ancak evren araştırma yapmak için çok büyük bir alana sahip olduğundan dolayı, araştırmanın sorunsalına doğrudan katkı yapacak olan yurt sorunu odaklı gönderiler incelemeye alınmıştır. Bu bağlamda çalışma, Başkan Yavaş'ın 21 Eylül-28 Kasım 2021 tarihleri arasında paylaştığı toplam 8 tweet ile sınırlandırılmış ve çalışmanın amacına katkı yapacak bilgi açısından zengin durumların seçilmesi ile derinlemesine araştırma yapmaya olanak tanıyan amaçsal örnekleme biçimi kullanılmıştır (Büyükköztürk vd., 2021: 92).

Çalışmada, Kent ve Taylor tarafından, bir web sayfasını değerlendirmek üzere ortaya konan diyalojik iletişim ilkeleri ve özellikleri Twitter'a uyarlanmış ve kodlama tablosu oluşturulmuştur. Kodlama yapılırken, araştırmacıların (Kent & Taylor, 1998; McAllister, 2012; Özdemir & Aktaş Yamanoglu, 2010; Rybalko & Seltzer, 2010; Yağmurlu, 2013; Yılmaz & Aktaş, 2020) çalışmalarından elde edilen örnek kodlama şemaları ve analizlerden yararlanılmıştır. Oluşturulan kodlama şeması aşağıda iki tablo (Tablo 1 ve Tablo 2) halinde verilmiştir.

Tablo 1*Diyalojik İlkeler ve Twitter*

Diyalojik İlke	Açıklama	Twitter Uygulaması
Diyalojik Döngü	Taraflar arasındaki iletişimin iki yönlü simetrik iletişimi ortaya çıkarması	-Tweetler -Retweetler -Yorumlar
Enformasyonun Kullanışlılığı	İletişim sürecinde ihtiyaç, talep ve beklentilerin karşılanması (iletişim adresi, telefon numarası vb. iletimi)	-Tweetlerin içerikleri -Ekipler tarafından sağlanan enformasyon
Yeniden Ziyareti Sağlama	İlişkilerin uzun süreli hale getirilmesi için enformasyonu sıklaştırma	-Tweetlerin sıklığı ve Güncelliği
Arayüzün Kolaylığı	Arayüzün kullanımı basit olması ve karmaşık unsurlar içermemesi	-Twitter Arayüzünü Etkin Kullanma (Fotoğraf, video vb. kullanma)
Ziyaretçileri Koruma	Ziyaretçileri sitede tutabilme	-Kolay Bağlantı Linklerinin Varlığı (Alakasız yerlere yönlendirmeme)

Araştırmada ilk olarak, Başkan Yavaş'ın ilgili tarihler arasında Twitter uygulamasında yer alma ve gönderi oluşturma niteliklerinin, diyalojik ilkeleri taşıyıp taşımadığına bakılmaktadır. Buna göre, bakılacak ilk ilke diyalojik döngü ilkesidir. Burada, atılan tweetlerin ve retweetlerin sayısı, gönderilerin yorum kısmının açık olup olmadığı ve yorumlarda eleştirinin varlığı ile eleştirilere verilen yanıtlar incelenecektir. Enformasyonun kullanılabilirliği ilkesinde Başkan Yavaş ve Belediye ekiplerinin tweetlerinin, kullanıcıların ilgi, talep ve beklentilerini karşılamadaki başarısına bakılacaktır. Yeniden ziyareti sağlama ilkesinde, tweetlerin sıklığına ve güncelliğine bakılacaktır. Arayüzün kolaylığında Twitter uygulamasının olanaklarından etkin bir şekilde yararlanma başarısına bakılacak, fotoğraflar, görseller ve videoların kullanımı incelenektir. Ziyaretçileri koruma ilkesi, kolay bağlantı linklerinin bulunması ve bu linklerin kullanıcıları alakasız yerlere yönlendirmemesi açısından değerlendirilecektir.

Tablo 2*Diyalojik Özellikler ve Twitter*

Diyalojik Özellik	Açıklama	Twitter Uygulaması
Ortaklık	İşbirliğine dayalı bir diyalog süreci oluşturma ve karşı tarafı anlama odaklı iletişim kurma	-İşbirliği -Anlayış -Karşılıklı İletişim
Yakınlık	Kamuların talep ve isteklerini iletmede kararlı olması ve gerekli ortamın örgüt tarafından sağlanması	-Varlığın Eş Zamanlılığı -Zamansal Akış -Yükümlülük
Empati	Örgütün kendisini karşıdakinin yerine koyması	-Sempatik Diyalog -Kullanılan Dil

Risk	Belirsizliği ve yanlış anlaşılmaları ortadan kaldırmak için iletişim kurmak	-Kırılganlık -Beklenmedik Sonuçlar -Bilinmeyen Ötekinin Tanınması
Bağlılık	Diyalog sürecinin dürüstlük ile ilerlemesi ve karşdakini yenmek için değil karşılıklı yarar sağlamak için hareket etmek	-Ortak Fayda -Farklı Değer ve İnançların Kabulü

İkinci aşamada, Başkan Yavaş'ın Twitter gönderilerinde diyalojik özelliklerin izi sürülecektir. Ortaklık, yakınlık, empati, risk ve bağlılık özelliklerinin Twitter içeriklerinde ne şekilde ortaya çıktığı tek tek analiz edilecektir. İlk özellik olan ortaklıkta, karşı tarafı anlama ve işbirliğine dayalı bir diyalog sürecinin varlığı araştırılacaktır. Yakınlık özelliği, varlığın eş zamanlılığı, zamansal akış ve yükümlülük kavramları açısından değerlendirilecektir. Empati özelliği, sempatik bir diyalog sürecinin varlığı ve kullanılan dil bakımından değerlendirilecektir. Dördüncü özellik olan risk, Başkan Yavaş'ın gönderilerindeki yorumların değerlendirilmesi ile ortaya konacaktır. Son özellik olan bağlılık ise karşdakini dışlamadan ve ötekileştirmeden kurulan iletişimin varlığı açısından değerlendirmeye alınacaktır.

Bulgular

Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı Mansur Yavaş Şubat 2011 tarihinden bu yana Twitter'da yer almaktadır ve @mansuryavas06 adıyla paylaşımlarını sürdürmektedir. 6 milyondan fazla takipçisi bulunan Başkan Yavaş, 397 kullanıcıyı takip etmektedir. Resmi Twitter hesabının biyografisinde şu açıklamalar yer almaktadır: "Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı | Mayor of Ankara Metropolitan Municipality | For tweets in English: @mansuryavas_en."

Çalışma kapsamında yapılan incelemelerde, Başkan Yavaş'ın Twitter hesabında 21 Eylül 2021 ve 28 Kasım 2021 tarihleri arasında doğrudan yurt sorunu ile ilgili olarak oluşturduğu toplam 8 tweet, bu tweetlere 331400 beğeni, 23446 retweet ve 4687 yorum tespit edilmiştir. Aşağıda, bu gönderilerden bir tablo oluşturulmuştur.

Tablo 3

Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı Mansur Yavaş'ın Resmi Hesabındaki Yurt Sorunu Odaklı Tweetleri

Tarih/no	Mesaj	Beğeni-Retweet-Yorum Sayısı	Yorumların Olumlu-Olumsuz ve İlgililik Düzeyi	Yorumlarda Taleplere Verilen Yanıtlar
21.09.2021/1	Yarınlarımızı bilimin ışığıyla aydınlatacak olan kıymetli evlatlarım, Sizleri Ankaramıza üniversite okumaya davet etmiştik. Bu esnada barınma sıkıntısı çeken evlatlarımız için geçici konaklama imkanı sağlamaya başladık.	Beğeni: 84.900	Olumlu: 868	-

		Retweet: 6.042 Olumsuz: 5	
		Yorum: 955 İlgisiz: 75	
21.09.2021/2	Şu ana kadar binin üzerinde başvuru geldi, gelmeye de devam ediyor. Şefkat evlerimize, kiraladığımız yurt ve otele öğrencilerimizi yerleştirmeye başladık. Sizler hür fikirlerinizle geleceği inşa ederken daima yanınızda olacağım.	Beğeni: 49.300 Olumlu: 453	-
		Retweet: 2.896 Olumsuz: 10	
		Yorum: 482 İlgisiz: 19	
23.09.2021/3	“Ankara’ya üniversite eğitimi için gelen evlatlarımızı şehrimize adım atar atmaz AŞTİ’de karşıyoruz. Bugüne dek 3 binden fazla başvuru aldık, öğrencilerimizi yurtlara yerleştiriyoruz. Zihinlerinizi sadece hayalleriniz meşgul etsin diye elimden geleni yapmayı sürdüreceğim.” (Tweette bir video içerik paylaşılmıştır)	Beğeni: 44.100 Olumlu: 990	Bir öğrenci yurtlara başvurusunun alındığını fakat henüz yerleştirilmediğini yazmıştır. Başka bir öğrenci de aynı yorumu yapmıştır. Bunun üzerine Belediye’nin Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Koordinatörü Volkan Memduh Gültekin (@volkan_gultekin) şahsi hesabından öğrencilere yanıt vererek, öğrencileri Belediye konferans salonuna davet etmiş ve süreci tamamlama önerisinde bulunmuştur.
		Retweet: 5.285 Olumsuz: 3	
		Yorum: 1.003 İlgisiz: 7	
24.09.2021/4	“Yurt, konaklama tesisi, otel ve misafirhane sahibi hemşehrilerim; Edirne’den Kars’a onlarca vilayetten kentimize gelen çocuklarımız var. Onlar Başkenti evi seçti, ana baba ocağı bildi. Vakit ev sahipliği yapma vakti. Gelin bize ulaşın, hiçbir evladımızı açıkta bırakmayalım.” (İletişim bilgileri içeren görsel tweette yer almaktadır)	Beğeni: 26.800 Olumlu: 249	-
		Retweet: 3.388 Olumsuz: 4	

Yorum: 298 İlgisiz: 40

25.09.2021/5 “Ankara’ya gelen gözümüzden Beğeni: 50.600 Olumlu: 923
kıymetli 728 öğrenciyi
iki günde yurtlarımıza
yerleştirdik, binlerce evladımız
daha yerleşecek. Kendinizi
evinizde hissetmeniz için
bütüm mesai arkadaşlarımızla
sizlere hizmet etmeye hazırız.
Ailelerimizin gözü arkada
kalmasın, biz burada olacağız.”
(Tweette bir video içerik
paylaşmıştır)

Bir öğrenci velisi şu yorumda bulunmuştur: “Benim kızımı bugün bu otele yerleştirdin Başkanım (otelin görselini paylaşmıştır). Ben Osmaniye Kadırlı’den geldim bugün. Şahidim kimseyi ayırt etmeden sorun çözdüler personeliniz. Tek tek sorun dinlediler, güzel yüzle. Allah razı olsun sizlerden, umut oldunuz, bu memleketin sahipsiz olmadığına”. Ek olarak bir öğrenci kendisine başvurusuyla ilgili dönüş yapılmadığını belirtince, Volkan Memduh Gültekin şahsi hesabından: “Sizleri ABB konferans salonunda bekliyor olacağız. Kimseyi dışarda bırakmayacağız. Saygılar.” yazmıştır.

Retweet: 5.463 Olumsuz: 2

Yorum: 948 İlgisiz: 23

27.09.2021/6	<p>“Geleceğimizin ışığı evlatlarım, Beğeni: 53. Bundan sonra Ankara Büyükşehir Belediyesi de sizin anne ve babanızdır. Bugüne dek 3204 öğrencimizin barınma sorununu çözüme kavuşturduk. Ankara her zaman sizin eviniz olacak.” (Bir video içerik paylaşılmıştır)</p>	Olumlu: 754	<p>Bir veli kız yeğeninin hala yer bulamadığını ve irtibata geçtiğini iletmiştir. Bu yoruma Ankara Büyükşehir Belediyesi Resmi Hesabından (@ankarabld) ABB konferans salonuna gelindiğinde veya iletişim bilgileri iletildiğinde ilgileneceklerini belirten bir yorum yapılmıştır. Bunun üzerine veli, teşekkürlerini ileterek yeğeniyle ilgilenildiğini belirtmiştir. Yine başka bir yorumda yardım talebinde bulunan bir öğrenciye, Belediye Bilgi İşlem Dairesi Başkanı Gökhan Özcan şahsi hesabından öğrencinin iletişim bilgilerini talep etmiştir.</p>
		Retweet: 4.742 Olumsuz: 2	
		Yorum: 777 İlgisiz: 21	
12.10.2021/7	<p>“Ankara’da öğrencilik bir başkadır. Gençlerimizin üniversite hayatını tüm güzellikleriyle yaşaması için çalışıyoruz. öğrencievi. ankara.bel.tr üzerinden evini kiraya vermek isteyen vatandaşlarımız ile öğrencilerimizi doğrudan buluşturuyoruz. Başkent hepimizin yuvası.” (Tweette, bağlantı linki ve görsel kullanılmıştır).</p>	Beğeni: 10.700 Olumlu: 72	<p>Bir öğrenci, AYBÜ Esenboğa yerleşkesine durak talebinde bulunmuştur. Başkent 153 (@mavimasa) talebin işleme alındığını belirtmiş ileri bir tarihte ise tekrar cevap vererek, ilgili duraklar için revizeye gidilerek sorunun çözüldüğünü aktarmışlardır.</p>
		Retweet: 821 Olumsuz: 2	
		Yorum: 102 İlgisiz: 28	

28.11.2021/8 “Son öğrenci barınma hakkına Beğeni:11.600 Olumlu: 109 -

kavuşmadan hiçbirimiz
başımızı yastığa huzurlu
koyamayız. Kaybedilen her
gün bu ülkenin geleceğinden
çalınan gündür. Bu sene
binlerce öğrencimize yuva
olduk, olmaya da devam
ediyoruz.” (Tweette, “2Umut:
Bir Yurt Meselesi” başlığıyla
bir video paylaşılmıştır).

Retweet: 851 Olumsuz: 2
Yorum: 122 İlgisiz: 11

Öncelikle, Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı Mansur Yavaş'ın yurt sorununa ilişkin oluşturduğu gönderilerin, diyalojik ilkeleri taşıyıp taşımadığına bakılmıştır. Buna göre diyalojik döngü, enformasyonun kullanılabilirliği, yeniden ziyareti sağlama, arayüzün kolaylığı ve ziyaretçileri koruma ilkeleri Twitter uygulaması üzerinden değerlendirilmiştir.

Diyalojik Döngü

Başkan Yavaş'ın tweetlerinin diyalojik döngü ilkesini taşıyıp taşımadığını ortaya koymak üzere Tablo 3'te ilgili tarihler arasındaki tweetler, retweetler, yorumlar ve yorumlara verilen yanıtlar incelemeye tabi tutulmuştur. Yapılan incelemelerde Başkan Yavaş'ın, öğrencilerin üniversiteye başlama zamanını içeren Eylül ayının üçüncü haftasında yani yurt sorununun ülke gündeminde en çok yer aldığı tarih aralığında, yoğun bir şekilde uygulamayı kullandığı gözlemlenmiştir. İlgili tarihlerde atılan her bir tweetin içeriğine bakılmış, yorumlarda talepler ve taleplere verilen yanıtlar analiz edilmiştir.

21 Eylül 2021

Başkan Yavaş, yurt sorununa ilişkin ilk Twitter paylaşımını 21 Eylül 2021 tarihinde yapmıştır. Bu tarihte doğrudan yurt sorununa ilişkin 2 içerik oluşturan Başkan Yavaş'ın paylaşımlarına kullanıcılar ilgi göstermiştir. Beğeni, yorum ve olumlu yorum sayısı bir hayli fazla olmasına karşın, kullanıcıların soru ve talepleri hem Başkan Yavaş hem de Belediye ekipleri tarafından karşılıksız bırakılmıştır.

23 Eylül 2021

Bu tarihte oluşturulan Twitter paylaşımına atılan yorumlardan yalnızca 3 tanesi olumsuz ifadeler içermekteyken, 7 tanesi ise ilgisiz yorum olarak tespit edilmiştir. Kullanıcıların çoğu olumlu yorum yaparken, 2 öğrenci yorumlar aracılığıyla soru ve talepte bulunmuştur. @partusjoseph adlı kullanıcı yorumda şu sözleri dile getirmiştir: “Sayın başkanım, başvuruda bulundum başvurunuz alındı diye arandım fakat bir yerleştirme sağlanmadı hala pazartesi günü okulum başlıyor dönüşlerle ilgili kesin bir tarih var mıdır? Özel yurtlarda bile yer kalmamış durumda şuan @ankarabbld @mansuryavas06”. Bunun üzerine Ankara Büyükşehir Belediyesi Basın Yayın ve Halkla İlişkiler Dairesi Koordinatörü Volkan Memduh Gültekin @volkan_gultekin: “Merhaba Yusuf Bey. Başvurunuz alındıktan sonra Belediyemiz konferans salonuna gelerek süreci tamamlayabilirsiniz. Son bilgiler alındıktan sonra, servislerimizle konaklayacağınız yerlere ulaşım sağlanmaktadır. Saygılar.” şeklinde yanıt vermiştir. Başka bir öğrenci, @PestilSeyma: “Böyle bi bilgilendirme yapılmadı bize” demiş ve yine Volkan Memduh Gültekin: “Ekipleri

uyarıyoruz Şeyma hanım. Kaydınızı internet üzerinden yaptıysanız ve arandıysanız gelebilirsiniz. Saygılar.” şeklinde cevap vermiştir ve ilgili gönderide kullanıcılarla diyalog sağlamıştır. Öte yandan gönderide, Belediye Ekipleri kullanıcılarla diyalog gerçekleştirmiş ancak Başkan Yavaş herhangi bir diyalog sürecine girmemiştir.

24 Eylül 2021

Başkan Yavaş tweetinde, Ankara’da yurt, konaklama tesisi, otel ve misafirhane sahibi vatandaşlara seslenmiş ve mülklerini öğrencilere geçici bir şekilde tahsis etme duyurusunda bulunarak, iletişim bilgileri içeren bir görsel paylaşmıştır. Gönderide 298 yorum arasından 249 olumlu yorum tespit edilirken, 5 soru ve talep yorumuna rastlanmıştır. Ancak soru ve talep içeren yorumlara yetkililerden yanıt gelmemiş ve diyalog kurulamamıştır.

25 Eylül 2021

Başkan Yavaş’ın yurt sorununa ilişkin bir diğer gönderisi 25 Eylül 2021 tarihinde oluşturulmuştur. Samimi bir dil kullanılan bu gönderide yalnızca 2 olumsuz yorum yer alırken, 921 olumlu yoruma rastlanmıştır. Örneğin bir kullanıcı, @arifatici80: “Benim kızım bugün bu otele yerleştirdin başkanım ben Osmaniye kadrliden geldim bugün şahidim kimseyi ayırt etmeden sorun çözdüler personeliniz tek tek sorun dinledi güzel yüzle Allah razı olsun sizlerden umut oldunuz bu memleket sahipsiz olmadığına¹” sözlerine olumlu bir yorumda bulunmuştur. Bu gönderide bir kullanıcı ile Belediye Ekipleri arasındaki diyalog şu şekilde gerçekleşmiştir: @UKubaga: “Bana da böyle bir mesaj geldi. Fakat daha önce başvuru yaptığım için tekrar başvuru yapamıyorum. Bu mesajdan önce 2 kere arayıp biz sizi bilgilendireceğiz demişlerdi zaten ama dönüş olmadı. Sizde de durum aynı mı?” Belediye Ekiplerinden Volkan Memduh Gültekin @volkan_gultekin: “Sizleri ABB konferans salonunda bekliyor olacağız. Kimseyi dışarıda bırakmayacağız. Saygılar.” @UKubaga: “Öyleyse en yakın zamanda Ankaraya geleceğim. Dönüşünüz için teşekkür ederim.” @volkan_gultekin: “Formu doldurduysanız, bekliyoruz.”

27 Eylül 2021

Başkan Yavaş gönderisinde, oldukça samimi bir dil kullanmıştır. Gönderide 754 olumlu yorum ve 2 olumsuz yorum tespit edilmiştir. Kullanıcılar ile Belediye Ekipleri karşılıklı iletişime girmiş ancak Başkan Yavaş bu gönderisinde de kullanıcılarla diyalog kurmamıştır. Gönderide kurulan diyalog şu şekildedir: @ali19754734: “Baskanım kız yeğenim halen yer bulamadı ve sizinle irtibatada gectik halen bekliyoruz . Saygılar” @ankarabbld: “Ali Bey Merhaba, DM yolu ile size bilgi verilmiş olup, ABB Konferans Salonumuza kayıt için gelmeniz durumunda veya tarafımıza iletişim bilgilerinizi ilettiğinizde konu ile memnuniyetle ilgileneyeceğiz.” @ali19754734: “Tesekkur ederim su an yegenimle ilgileniyirsiniz yine tesekkur ederim”. Yine bir kullanıcının soru ve talebine Ankara Büyükşehir Belediyesi Bilgi İşlem Dairesi Başkanı Gökhan Özcan @gokhanozcanTR: “Merhaba sizden ricam sabah ABB ana binası konferans salonu girişinde bulunan bankolarımıza gelebilir misiniz? Aracınız yoksa yardımcı olabiliriz.” yazmış ve karşı taraf en kısa zamanda geleceklerini bildirmiştir.

12 Ekim 2021

Bu gönderide de Başkan Yavaş ile kullanıcılar karşılıklı iletişim kurmamış ancak Belediye Ekipleri kullanıcıların sorunlarına yanıt vermiştir. Kurulan diyalog şu şekildedir: @nursuzbusse: “Aybü Esenboğa yerleşkesine acilen durak yapılmalı sayın başkanım @mansuryavas06. Evimize

1 @arifatici80 adlı kullanıcının yorumu diğer kullanıcıların yorumlarında olduğu gibi aynen alınmıştır. Mesajlarda gerçeklikten sapmamak için hiçbir ekleme veya çıkarma yapılmamıştır, bu sebeple yazım ve noktalama işaretleri gibi hatalar bulunmaktadır.

giderken kullandığımız kampüs yolu boyunca tacizlere mağruz kalıyoruz. Üniversite durağından evimize gitmek için kullandığımız yolda zarar görmek istemiyoruz. @mavimasa” Başkent 153 @mavimasa: “Başvurunuz 5195016 numarasıyla işleme alınmıştır. Bilgilerinize sunarız. -BE”, “Sayın vatandaşımız gelen talepler üzerine ilgili hatlarımızın güzergahları revize edilerek Yurt bu güzergahlara dahil edilecektir. Ego cepte uygulamamızdan takip edebilirsiniz. Bilgilerinize sunarız. -BE”

28 Kasım 2021

Başkan Yavaş tarafından 2021 yılında doğrudan yurt odaklı atılan son tweet 28 Kasım tarihinde atılmıştır. Başkan Yavaş, “Umut: Bir Yurt Meselesi” başlıklı bir video içerik paylaşmıştır. Gönderiye gelen 122 yorumun 105 tanesi olumlu, 2 tanesi olumsuz, 11 tanesi ilgisiz olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca 4 soru ve talep yorumu gelmiş ancak ne Başkan Yavaş ne de Belediye Ekipleri tarafından diyalog kurulmamıştır. Başkan Yavaş'ın her tweetinin yorumları kullanıcılara açıktır ve bu durum etkin bir diyalog ortamına fırsat tanımaktadır. Öte yandan, tweetlerde kullanıcılar ile Başkan Yavaş arasında gerçekleşen bir karşılıklı iletişimin varlığından söz etmek mümkün değildir. Başkan Yavaş'ın talimatları ile Belediye ekipleri kullanıcıların soru ve taleplerine yorumlarda yanıt vermiş ve çözüm arayışında olmuşlardır ancak Başkan Yavaş'ın doğrudan bir diyalog sürecine girdiği gözlemlenmemiştir. Bu nedenle, gönderilerde diyalojik döngü ilkesinin varlığından sınırlı ve Belediye ekipleri aracılığıyla söz etmek mümkündür.

Enformasyonun Kullanışlılığı

Enformasyonun kullanılabilirliğinde, Başkan Yavaş'ın tweetlerinin ya da Belediye ekipleri tarafından oluşturulan yorumların içeriğinin kullanıcıların talep ve beklentilerine yönelik olup olmadığına bakılmıştır. Başkan Yavaş'ın tweetleri, yurt sorunu yaşayan ve çözüm arayışında olan öğrenci ve ailelerinin bilgilendirilmesinde yararlı bulunmuştur. Tweetler çeşitli bağlantı linkleri ve iletişim bilgileri ile oluşturulurken, yorumlarda kullanıcıların sorularına yanıt olabilecek nitelikte cevaplar da Belediye ekipleri tarafından sağlanmıştır. Böylelikle, ikinci diyalojik ilke olan enformasyonun kullanılabilirliği, Başkan Yavaş'ın ve Belediye ekiplerinin Twitter uygulamasını kullanma biçimi üzerinden başarılı bulunmuştur.

Yeniden Ziyareti Sağlama

Bu ilke, ilişkilerin uzun süreli hale getirilmesi ve taraflar arasında sarsılmaz bir iletişim kurulması açısından önemli durmaktadır. Başkan Yavaş'ın ilgili tarihler arasında yurt sorununun en yoğun olduğu zamanlarda oluşturduğu tweetlerin güncelliği ve sıklığı başarılı bulunmuştur. Bu bağlamda, yeniden ziyareti sağlama ilkesinin Başkan Yavaş'ın Twitter hesabı için gereklilikleri yerine getirdiği görülmektedir.

Arayüzün Kolaylığı

Twitter uygulaması, kullanıcılara görsel, fotoğraf ve video paylaşımına olanak tanıyan bir uygulamadır. Başkan Yavaş, 21 Eylül 2021 tarihinde oluşturduğu iki tweetinin dışında tüm tweetlerinde görsel, fotoğraf ve video kullanımında bulunmuştur. Böylece, uygulamanın sağladığı olanaklardan yararlanma başarısı gösterdiği ortaya çıkmıştır.

Ziyaretçileri Koruma

Başkan Yavaş'ın tweetlerinde, kolay bağlantı linkleri kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik verilmiştir. Ek olarak, kolay bağlantı linklerinin kullanıcıları alakasız sitelere yönlendirmemesi ziyaretçilerin sitede tutulması için önemli durmaktadır. Bu durum, takipçilerin siteden uzaklaşma olasılığını azaltmaktadır. Kolay bağlantı linklerinin paylaşımında kullanıcıları alakasız sitelere yönlendirecek bir bulguya rastlanmamıştır.

Başkan Yavaş'ın Twitter uygulamasını kullanım düzeyine diyalojik ilkeler açısından bakılmıştır. Yapılan analizde, diyalojik döngü ilkesi yalnızca Belediye ekipleri tarafından sağlanan iletişim ile gözlemlenmiştir ve sınırlı bulunmuştur, Başkan Yavaş doğrudan kullanıcılarla karşılıklı iletişime geçmemiştir. Öte yandan, Başkan Yavaş'ın ilgi tarihler arasında yurt sorununa yönelik oluşturduğu tweetlerinde, diyalojik ilkeleri gölgeyebilecek olumsuz başka bir bulguya rastlanmamıştır. Başkan Yavaş, ilgili tarihlerde sık sık tweet atmış, atılan tweetlerde öğrenci ve ailelerinin faydasına bilgiler, bağlantı linkleri, görseller, fotoğraflar ve videolar kullanmıştır. Tweetlerin yoruma açık olduğu ve gelen talep yorumlarına, çoğunlukla Belediye ekipleri, tarafından cevap verildiği görülmüştür. Diyalojik döngü ilkesi sınırlı olsa da diğer 4 diyalojik ilkenin her biri Twitter uygulamasında ortaya çıkmıştır.

Araştırmanın ikinci kısmında, atılan tweetler üzerinden diyalojik özelliklerin varlığı incelenmiştir. Kurulan iletişimin diyalojik olup olmadığı sorgulanmıştır. Bu doğrultuda sırasıyla ortaklık, yakınlık, empati, risk ve bağlılıktan oluşan diyalojik özellikler incelenmiştir.

Ortaklık

Karşı tarafı anlama ve işbirliğine dayalı bir diyalog süreci, ortaklık özelliğinin önemli bir tanımıdır. Bu tanımdan hareketle, Başkan Yavaş karşı tarafın sorunlarını anladığını gösteren bir dil kullanırken Belediye ekipleri de kullanıcıların talep ve isteklerine yanıt vererek işbirliğine ve karşılıklılığa dayanan bir iletişim kurmuştur.

Yakınlık

Yakınlık özelliği, kullanıcıların taleplerini iletmedeki kararlılığı ve örgütlerin de buna yönelik bir ortam yaratıp talepleri karşılaması bakımından önemli durmaktadır. Bu açıdan, Belediye Başkanı Mansur Yavaş tweetlerinde öğrencileri ilgilendiren sorunları ele almış ve kullanıcıların taleplerini iletmesi için gerekli ortamı sağlamıştır. Belediye ekipleri ise, bu sorunlara ilişkin talep ve beklentileri karşılamak üzere yorumlarda kullanıcılarla iletişim kurmuştur. Başkan ve Belediye ekipleri ulaşılabilir olma yükümlülüğünü yerine getirmiştir.

Empati

Empati özelliği değerlendirilirken, örgütün kendisini karşıdakinin yerine koymasının yanı sıra örgüt tarafından düşüncelerin, talep ve beklentilerin, yaşanan zorlukların anlaşılması noktasında da değerlendirilmiştir. Başkan Yavaş tweetlerinde öğrencilerin yurt sorununun varlığına ilişkin paylaşımlar yaparak öğrencilerin yaşadığı zorluğu anladığını göstermiştir. Tweetlerinde öğrencilere seslenirken: “kıymetli evlatlarım”, “çocuklarım”, “geleceğimizin ışığı evlatlarım” gibi ifadeler kullanmıştır. Ayrıca, “Son öğrenci barınma hakkına kavuşmadan hiçbirimiz başımızı yastığa huzurlu koyamayız” cümlesi de empati özelliğini ön plana çıkaran bir nitelik taşımaktadır

Risk

Risk özelliği açısından Başkan Yavaş'ın tweetleri değerlendirildiğinde görülmektedir ki, kullanılan dil ve gelen yorumlara Belediye ekipleri tarafından verilen cevaplar tahakküm edici bir üslup ile değil, karşılıklı anlayış oluşturunca bir üslupla şekillenmiştir. Tweetlere gelen yorumların sayısal olarak analizi yapıldığında ise, yorumların çoğunun olumlu ifadeler içerdiği görülmüştür. Olumsuz yorumlar çok az olmakla birlikte, tweetlerde gözlemlenmektedir. Örneğin 21 Eylül 2021 tarihli gönderiye bir kullanıcı @gumus061969: “Sn başkan geçici barınma mı olur?kışın ortasında çıkın diyeceksiniz o zaman ne olacak” demiştir. 12 Ekim 2021 tarihindeki gönderide ise bir kullanıcı @frantzcanon: “Belediye başkanı değil de mobil uygulama koordinatörü seçmişiz gibi. Öğrencilerin barınma sorununu çözmek adına acaba Ankara’da TÜGVA’nın çöktüğü öğrenci yurtlarını mı gündemleştirdiyseniz mesela? Suyu sabuna dokunmadan nereye kadar?” yazmıştır. İncelenen tweet dizisinde 4418 olumlu yoruma karşın 30 olumsuz yorum bulunmaktadır. Bu olumsuz yorumlara Başkan ya da Belediye ekipleri tarafından rahatsız edici ve baskı kurucu bir üslupla yaklaşmamıştır. Farklı düşüncelerin ifade edilebilir olması iletişimde belirsizliğe atıf yapsa da bu belirsizlik demokratik ortamın doğal sonucudur ve hizmetler için geliştirici rol oynama potansiyeline sahiptir. Paylaşımlarda her tür yorumun bulunması diyalog için değerli ancak bunların hiçbirine Başkan tarafından doğrudan yanıt verilmiyor olması eksikliklerdir.

Bağlılık

Son diyalojik özellik olan bağlılığın, ortak fayda, farklı değer ve inançların kabulü ile değerlendirilmesi gerekir. Yorumlar incelendiğinde, bir kullanıcının Başkan Yavaş’a: “Şahidim, kimseyi ayırt etmeden sorun çözdüler personeliniz” ifadesi ile teşekkür ettiği gözlemlenmiştir. Bu yönüyle, eşitlik anlayışıyla, baskı kurmadan ve dışlamadan bir iletişimin varlığından söz edilmektedir. Twitter uygulaması üzerinden kurulan yurt sorununa ilişkin iletişimde, oluşturulan tweetlerde Başkan Yavaş ve Belediye ekiplerinin iletişiminin, diyalojik iletişim özelliklerinin varlığını ortaya çıkarıcı nitelikte olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç ve Tartışma

Sosyal medya, günümüz dijital çağında farklı yerlerden, fikirlerden ve inançlardan insanları bir araya getiren bir araçtır. Enformasyonun hızlı bir şekilde yayılmasını ve kullanılmasını sağlayan Web 2.0 teknolojisi ile inşa edilen sosyal medya, önemli bir haberleşme olanağı tanımaktadır. Karşıt görüşlerin bir araya gelebildiği ve fikirlerin özgürce tartışılabildiği bir alan olan sosyal medya, demokratik kültürü yaygınlaştıran bir niteliğe sahiptir. Sosyal medya, birbirinden farklı nitelikte ve amaçta olan örgütler tarafından kullanılmaktadır. Bunlar arasında hangi örgütler olursa olsun, sosyal medyanın nitelikli bir şekilde kullanılması ve halkla iletişim kurulması her zaman başarıya ulaşmamaktadır. Başarının yakalanabilmesi için, halkla iletişim konusunda uzmanlaşmış halkla ilişkiler uygulamalarına gerek duyulmaktadır. Halkla ilişkiler, dijital ortamda da yürütülebilen uygulamalardır. Halkla ilişkiler açısından sosyal medya, örgütler ile kamuları arasında doğrudan bir iletişim aracı olarak ön plana çıkmaktadır. Halkla ilişkiler, örgütler ile kamuları arasındaki iletişimi sağlayarak, karşılıklı fayda amacıyla eylemde bulunması beklenen bir alandır. Ortaya çıktığı günden bu yana, çoğu zaman ikna, manipülasyon ve propaganda gibi kavramlarla anılsa bile, günümüzde bu kavramlardan sıyrılmaya ve kendini temize çıkarmaya çalışmaktadır. Halkla ilişkiler uygulamalarının sosyal medya ortamında başarıya ulaşabilmesi için geleneksel tanımlarından sıyrılarak, kamularla karşılıklı iletişim kurarak, ortak paydayı yakalaması

ve yalnızca halka enformasyon aktarımıyla değil halkı tanıyarak, talep ve beklentilerine önem vererek faaliyet göstermesi gerekmektedir. Sosyal medya, bu iletişimi monologdan kurtararak diyaloga ve diyalojik iletişime evrimleştirecek özelliklere sahiptir. Örgüt ile kamuları arasında kurulacak olan iletişimin diyalojik ilke ve özellikleri taşıması taraflar arasında kurulacak olan ilişkinin daha uzun süreli olmasını sağlayacaktır. Bununla birlikte, karşılıklılığa ve ortaklığa dayanan özellikleri içeren diyalojik iletişim, halkla ilişkiler alanının geleneksel tanımlardan kopup günümüz modernist tanımlara ulaşmasına olanak tanıyacaktır.

Yerel yönetimler, halkın ihtiyaçlarını ve taleplerini aktarabildiği en yakın kamu yönetimi birimleri olarak önemli bir yerde durmaktadır. İki taraf arasındaki iletişimin verimli hale getirilmesi ve tahakküm ilişkilerinden uzak bir anlayışla, ilişki kurulması için sosyal medya etkili bir görüntü çizmektedir. Yerel yönetimler, sosyal medyayı doğrudan halkla iletişim kurmak için kullanılmaktadırlar. Sosyal medya araçları arasında milyonlarca kişi tarafından aktif olarak kullanılan Twitter bir mikro-blog uygulaması olarak ön plana çıkmaktadır ve Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı Mansur Yavaş'ın düzenli olarak kullandığı bir uygulamadır. Başkan Mansur Yavaş, yurt sorununa ilişkin oluşturduğu gönderilerinde Twitter uygulamasının diyalojik bir iletişim aracı olarak kullanımında başarılı bir yol izlemiştir ancak kullanıcılarla karşılıklı iletişim kurmada ve diyalojik döngüyü ortaya çıkarmada diyalojik döngünün sınırlı olduğu gözlemlenmiştir. Başkan Yavaş'ın tweetlerinde soru ve taleplere doğrudan Başkan tarafından değil, Belediye ekipleri tarafından yanıt verildiği ve yine Belediye ekiplerinin kullanıcılarla diyalog kurduğu görülmüştür. Bu nedenle Başkan Yavaş, diyalojik ilkelerden olan diyalojik döngüyü çalışanlarına verdiği talimatlar doğrultusunda yakalasa da kendisi doğrudan diyalojik döngüyü gerçekleştirmedi başarısız olmuştur. Başkanın uygulamayı kullanım biçiminin diyalojik döngü ilkesi dışında diğer diyalojik ilkeleri ortaya çıkardığı gözlemlenmiştir. Başkanın tweetlerindeki iletilere diyalojik özellikler açısından bakıldığında ise, Ankara Büyükşehir Belediyesi ekiplerinin de desteğiyle, halk ile Belediye arasındaki iletişimin iki yönlü; küçümseyen değil kucaklayan bir üslup ve anlayışla sürdürüldüğü görülmüştür.

Twitter aracılığıyla dijital ortamda kurulan ılımlı atmosfer, farklı görüşlerin varlığına duyulan olumlu yaklaşımlar ve sorun çözme odaklı iletişim yapısı demokrasinin varlığına olan inancın artmasına yol açmaktadır. Yerel yönetimler ile halk arasında kurulacak olan iletişimin diyalojik olması, demokratik bir toplum idealinin ortaya çıkmasında önemli bir adım olarak görülebilir. Bu iletişimin, sosyal medya üzerinden yürütülmesi ise sosyal medyanın sağladığı iletişim avantajları düşünüldüğünde halk katılımını ön plana çıkaran ve halk ile yönetimi ortak anlayışta buluşturan bir halkla ilişkiler pratiğine yol açabilir ve böylece Türkiye'nin ihtiyaç duyduğu ve özlemini çektiği politik atmosfer ortaya çıkarılabilir. Halkla ilişkiler alanının da diyalojik iletişime yaklaşması, geçmişten gelen ve üzerine sinmiş kötü izleri silmesine yardımcı olabilir.

Kaynaklar

Akbulut, E., Sönmez, B., & Okumuş, M. (2014). Türkiye'de Fortune 500 listesinde yer alan kuruluşların web sitelerinin diyalojik iletişim düzeylerine yönelik bir analiz. *Atatürk İletişim Dergisi* (6), 89-104.

Asna, A. M. (1979). *Halkla ilişkiler*. İ.İ.T.İ Akademisi Nihad Sayar - Yayın ve Yardım Vakfı Yayınları.

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government*

Information Quarterly, 27(3), 264-271.

Bia Haber Merkezi. (2022, Haziran 7). Yurt bulamayan öğrencilerden İstiklal Caddesi'nde battaniyeli eylem. Bianet Web Sitesi: <https://m.bianet.org/bianet/insan-haklari/251457-yurt-bulamayan-ogrencilerden-istiklal-caddesi-nde-battaniyeli-eylem>

Bradshaw, S. & Howard, P. (2017). Troops, trolls and troublemakers: A global inventory of organized social media manipulation.

Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2021). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Pegem Akademi.

Creswell, J. W. (2017). *Araştırma deseni: Nitel, nicel ve karma yöntem yaklaşımları*. (Y. Dede, Çev.) Eğiten Yayıncılık.

Cumhuriyet. (2022, Haziran 10). Mansur Yavaş, üniversite öğrencilerinin yurt krizini çözüme kavuşturdu. <https://www.cumhuriyet.com.tr/turkiye/mansur-yavas-universite-ogrencileri-icin-harekete-gecti-1871253>

Cutlip, S., Center, A. H., & Broom, G. M. (1994). *Effective public relations*. Prentice-Hall.

Çıldan, C., Ertemiz, M., Küçük, E., Tumuçin, H. K., & Albayrak, D. (2012). Sosyal medyanın politik katılım ve hareketlerdeki rolü. *Akademik Bilişim*, 3(1), 1-9.

DataReportal. (2022, Mart 31). Global Social Media Stats. DataReportal Web Sitesi. <https://datareportal.com/social-media-users>

Deb, A., Donohue, S., & Glaisyer, T. (2017). Is social media a threat to democracy?

Diken. (2022, Haziran 7). Resmi rakamlarla Türkiye'deki yurt sorunu. Diken Web Sitesi. <https://www.diken.com.tr/meb-rakamlariyla-turkiyedeki-yurt-sorunu/>

Duhé, S., & Wright, D. K. (2013). Symmetry, social media, and the enduring imperative of two-way communication. K. Sriramesh, A. Zerfass, & J.-N (Editörler.). *Public relations and communication management: Current trends and emerging topics* (pp. 93-107). Routledge.

Erdoğan, İ. (2014). *Teori ve pratikte halkla ilişkiler*. Erk Yayınları.

Fuchs, C. (2014). Social media and the public sphere. *TripleC: Communication, capitalism & critique. Open Access Journal for a Global Sustainable Information Society*, 12(1), 57-101.

Gayo-Avello, D. (2015). Social media, democracy, and democratization. *IEEE MultiMedia*, 22(2), 10-16.

Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. Holt, Reinhart & Winston Publication.

Harlow, R. (1976). Building a public relations definition. *Public Relations Review*, 2(4), 34-42.

Hutton, J. G. (1999). The definition, dimensions, and domain of public relations. *Public Relations Review*, 25(2), 199-214.

Hülür, H. & Yaşın, C. (Editörler). (2019). *Bilgi, doğruluk ve Twitter*. Ütopya Yayınları

İlhan, L. (2022, Haziran 7). Öğrenci sayısı yüzde 4 arttı, yurt sayısı geriledi. Dünya Web Sitesi. <https://www.dunya.com/gundem/ogrenci-sayisi-yuzde-4-artti-yurt-sayisi-geriledi-haberi-648773>

Jo, S., & Jung, J. (2005). A cross-cultural study of the world wide web and public relations. *Corporate Communications: An International Journal*, 10(1), 24-40.

Kaplan, İ. (1994). Demokrasi-hukuk-otorite. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 49(1), 267-271.

Kent, M. L. (2013). Using social media dialogically: Public relations role in reviving democracy. *Public Relations Review*, 39(4), 337-345.

Kent, M. L., & Taylor, M. (1998). Building dialogic relationships through the world wide web. *Public Relations Review*, 24(3), 321-334.

Kent, M. L., & Taylor, M. (2002). Toward a dialogic theory of public relations. *Public Relations Review* (28), 21-37.

Kazancı, M. (1980). *Halkla ilişkiler*. Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları.

Kocabay, H. (2007). Bir dedikodu iletim mekânı olarak internet sitelerinin forumları. *Milli Folklor*(75), 121-125.

Korkmaz, A. (2012). Arap baharı sürecinde internet ve sosyal medyanın rolü. *International Symposium on Language and Communication: Research Trends and Challenges (ISLC)*, 12, s. 2147-2154.

Kwak, H., Lee, C., Park, H., & Moon, S. (2010). What is twitter, a social network or a news media? Association for Computing Machinery.

Loader, B. D., & Mercea, D. (2011). Networking democracy? *Information, Communication & Society*, 14(6), 757-769.

Macnamara, J. (2010). Public relations and the social: how practitioners are using, or abusing, social media. *Asia Pacific public relations journal*, 21-39.

Magro, M. J. (2012). A review of social media use in e-government. *Administrative Sciences*, 2(2), 148-161.

McAllister, S. M. (2012). How the world's top universities provide dialogic forums for marginalized voices. *Public Relations Review*, 38(2), 319-327.

Misnikov, Y. (2010). Discursive qualities of public discussion on the Russian Internet: Testing the Habermasian communicative action empirically. *Online Deliberation Fourth International Conference* (s. 60-75). University of Leeds.

Nordström, T. (2012). Two-way communication potential of social media in public relations: Application by environmental NGOs. *Jos Willems Award Submission*, 1-20.

Okay, A. & Okay, A. (2018). *Halkla ilişkiler: Kavram, strateji ve uygulamaları*. Der Yayınları.

O'Reilly, T. (2007). What is web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software. *Communication & Strategies*(1), 17-37.

Özçetin, B. (2018). *Kitle iletişim kuramları: Kavramlar, okullar, modeller*. İletişim Yayınları.

Özçetin, B., Arslan, U. T. & Binark, M. (2012). Türkiye'de internet, kamusalılık ve demokratik kanaat oluşumu. *Folklor/Edebiyat*, 18(72), 51-76.

Özdemir, B. P. (2009, Eylül). Yönetişim ve kamu yönetimi halkla ilişkiler anlayışının değişimi.

Alternatif Politika, 1(2), 282-299.

Özdemir, B. P., & Aktaş Ymanoğlu, M. (2010). Türkiye'deki sivil toplum kuruluşları web sitelerinin diyalojik iletişim kapasiteleri üzerine bir inceleme. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(2), 3-36.

Özgen, N. (2019). Siyasal sistemler bağlamında sansür kavramı örnek olay: İliştirilmiş gazetecilik pratiği. *Electronic Turkish Studies*, 14(6).

Özoran, B. A. (2017). Bir halkla ilişkiler ütopyası: Diyalojik halkla ilişkiler. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*(53), 1-30.

Özüdoğru, Ş. (2014). Bir web 2.0 uygulaması olarak bloglar: blogların dinamikleri ve blog alemi. *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication*, 4(1), 36-50.

Peltekoğlu, F. B. (2016). *Halkla ilişkiler nedir?*. Beta Yayınları.

Polat, R. K. (2005). The internet and political participation. *European Journal of Communication*, 20(4), 435-459.

Rybalko, S., & Seltzer, T. (2010). Dialogic communication in 140 characters or less: How Fortune 500 companies engage stakeholders using Twitter. *Public Relations Review*, 36(4), 336-341.

Simon, H. A., Smithburg, D. W., & Thompson, V. A. (1985). *Kamu yönetimi*. (C. Mihçioğlu, Çev.). Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları: 547.

Statista Research Department. (2022, Nisan 8). Leading countries based on number of Twitter users as of January 2022. Statista Web Sitesi. <https://www.statista.com/statistics/242606/number-of-active-twitter-users-in-selectedcountries/#:~:text=Global%20Twitter%20usage,former%20U.S.%20president%20Barack%20Obama>.

Statista Research Department. (2022, Nisan 8). Number of monthly active Facebook users worldwide as of 4th quarter 2021. Statista Web Sitesi. <https://www.statista.com/statistics/264810/number-of-monthly-active-facebook-users-worldwide/#:~:text=How%20many%20users%20does%20Facebook,used%20online%20social%20network%20worldwide>.

Şen, F. (2012a). Kamu yönetiminde halkla ilişkileri yeniden düşünmek. *Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*(16), 63-79.

Şen, F. (2012b). Müzakereci demokrasi ve halkla ilişkiler: kamu yönetiminde alternatif bir halkla ilişkiler arayışı. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 7(27), 4589-4610.

Şimşek, G. (2016). Büyükşehir belediye başkanlarının diyalojik iletişim çerçevesinde sosyal medya uygulamaları. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(46), 829-839.

Tarhan, A. (2012). Büyükşehir belediyelerinin sosyal medya uygulamalarına halkla ilişkiler modellerinden bakmak. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*(35), 79-101.

Taylor, M., & Kent, M. L. (2007). Taxonomy of mediated crisis responses. *Public Relations Review*, 33(2), 140-146.

Tumasjan, A., Sprenger, T., Sandner, P., & Welpe, I. (2010). Predicting elections with twitter: What 140 characters reveal about political sentiment. *Proceedings of the International AAAI Conference on Web and Social Media*, 4(1), 178-185.

Varlık, Ü. & Ören, B. (2003). Demokrasi ve temsil. Sosyal ve Ekonomik *Araştırmalar Dergisi*, 3(5), 172-185.

Yağmurlu, A. (2007). Bilgi edinme kanunu ve halkla ilişkiler. *Amme İdaresi Dergisi*, 40(4), 63-79.

Yağmurlu, A. (2011a). Kamu yönetiminde halkla ilişkiler ve sosyal medya. *Selçuk İletişim*, 7(1), 5-15.

Yağmurlu, A. (2011b). Siyasal katılım ve halkla ilişkiler: Ankara merkez ilçe belediyeleri internet siteleri üzerine bir inceleme. *Türk İdare Dergisi*, 185-204.

Yağmurlu, A. (2013). Diyalojik iletişim çerçevesinden Ankara Büyükşehir Belediyesi sosyal medya uygulamaları. *Selçuk İletişim*, 8(1), 95-115.

Yeniçağ. (2022, Haziran 9). Mansur Yavaş yurt bulamayan 3 bin 204 öğrenciyi belediye himayesinde otellere yerleştirdi. <https://www.yenicaggazetesi.com.tr/ankara-buyuksehir-belediye-baskani-mansur-yavas-3-bin-204-ogrencinin-barinma-sorununu-cozdu-476644h.htm>

Yılmaz, N. & Aktaş, H. (2020). Kurumsal iletişimde diyalojik sosyal medya kullanımı: vakıf ve devlet üniversiteleri açısından karşılaştırmalı bir değerlendirme. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20 (1), 299-318. <https://doi.org/10.18037/ausbd.701827>

Extended Abstract

Social media includes various platforms with different usage characteristics. In today's technological environment, the use of social media is spreading rapidly among people. Twitter is one of the most used social media platforms in Turkey. Twitter, a micro-blogging application, is used daily by 16.1 million users in Turkey. Research reveals the success of Twitter in disseminating information. Both Twitter and other social media platforms have been studied in detail by many researchers. While some researchers emphasize the negative aspects of social media, some researchers approach social media from an optimistic point of view. In addition to all these contrasts, the opportunities offered by social media have been discovered by organizations and social media has begun to be used. Public relations practitioners are also among those who benefit from social media. Local governments also see social media as a good tool to communicate directly with citizens. Local governments need social media platforms in order to communicate effectively with citizens and to establish relations with an understanding that is far from domination relations. Social media, as an area where opposing ideas can come together and ideas can be freely discussed, is an application area that stands out with its democratic nature. Even if the power of social media is accepted by organizations, it is clear that there are problems in organizational practices. For this reason, it is important for organizations to establish symmetrical and interactive dialogue with their publics. At this point, the concept of dialogic communication offers an important theoretical approach to make the communication between the organization and its publics efficient through social media. Dialogical communication refers to mutual understanding, free expression of ideas and opinions, and partnership. 5 dialogic principles and 5 dialogic features were developed by Kent and Taylor (1998).

In this respect, the Twitter usage practices of Ankara Metropolitan Municipality Mayor Mansur Yavaş were examined. In this study, it is investigated whether Mansur Yavaş's Twitter application and his practice of using the application include dialogic communication features

and principles. As mentioned before, Twitter was chosen as the application universe because it enables two-way symmetrical communication, which is the ideal form of public relations, and allows dialogic communication. However, since the universe of the research is very large, the application was limited to the Twitter contents created by Mayor Yavaş during the dormitory problem, which was heavily on the country's agenda. In this context, 8 Twitter posts created by Mayor Yavaş between September 21 and November 28 were examined. The purposive sampling method, which is believed to contribute to the purpose of the study and allow for in-depth analysis, has been a guide in the selection of the sample. The posts created by Mayor Yavaş were examined systematically with qualitative research method and content analysis technique. In the study, dialogic communication features and principles created by Kent and Taylor (1998) for website analysis were adapted to the Twitter environment. A coding scheme was created using sample coding formats obtained from various researchers.

As a result of the examinations, it was observed that Mayor Yavaş used the application intensively in the third week of September, which includes the time of students starting university. On the other hand, it was observed in the tweets that Mayor Yavaş did not establish a one-on-one dialogue with the students. With the instructions of Mayor Yavaş, Municipality staff tried to find solutions to the questions and requests of Twitter users, but it was not seen that Mayor Yavaş communicated directly with the users. In the use of Twitter, the principle of dialogic loop has emerged in a limited way. On the other hand, it is possible to talk about the existence of the other four dialogic principles. Mayor Yavaş tweeted frequently and shared images, photos and videos that could attract the attention of students and their families in his tweets. When we look at the dialogic features of the tweets, it is observed that the messages of Mayor Yavaş and the Municipality staff are created in a style that embraces the people rather than humiliates them, accepts rather than puts pressure on them. In this respect, the dialogic feature was found to be successful. The two-way communication between local governments and citizens through social media and twitter, a moderate atmosphere, and attitudes towards the acceptance of different beliefs will contribute to the formation of a democratic political environment. Considering the advantages of social media, conducting communication over social media can lead to a public relations practice that allows public participation and brings the public and the administration together in a common understanding. Such a communication may create the political atmosphere that Turkey needs and longs for.

Destekleyen Kurum/Kuruluşlar Supporting-Sponsor Institutions or Organizations:

Herhangi bir kurum/kuruluştan destek alınmamıştır. None

Çıkar Çatışması Conflict of Interest: Herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır. None

Katkı Oranı (Birden fazla yazarı olan makale başvuruları için)

Author Contribution Percentage (For article submissions with more than one author):

Birinci yazar: % / First Author Percentage ___50___

İkinci yazar: % / Second Author Percentage ___50___