

**DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İLKÖĞRETİM ANABİLİM DALI
SOSYAL BİLGİLER BİLİM DALI**

**KURUMSAL İLETİŞİM KAVRAMININ KATILIMCI
DEMOKRASİ ANLAYIŞINA KATKILARININ
CUMHURBAŞKANLIĞI ÖRNEĞİNDE İNCELENMESİ
(2009-2013 DÖNEMİ)**

Ömer ERFİDAN

Doktora Tezi

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Ali ÖZEL

Kütahya, 2016

Yemin Metni

Doktora tezi olarak sunduğum “Kurumsal İletişim Kavramının Katılımcı Demokrasi Anlayışına Katkılarının Cumhurbaşkanlığı Örneğinde İncelenmesi (2009-2013 Dönemi)” adlı çalışmamın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden olduğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.



Ömer ERFİDAN

Kabul ve Onay

Ömer ERFİDAN'ın hazırladığı “Kurumsal İletişim Kavramının Katılımcı Demokrasi Anlayışına Katkılarının Cumhurbaşkanlığı Örneğinde İncelenmesi (2009-2013)” başlıklı Doktora tez çalışması, jüri tarafından lisansüstü yönetmeliğinin ilgili maddelerine göre değerlendirilip oybirliği / ~~oyçokluğu~~ ile kabul edilmiştir.

11 / 02 / 2016

Tez Jürisi

İmza

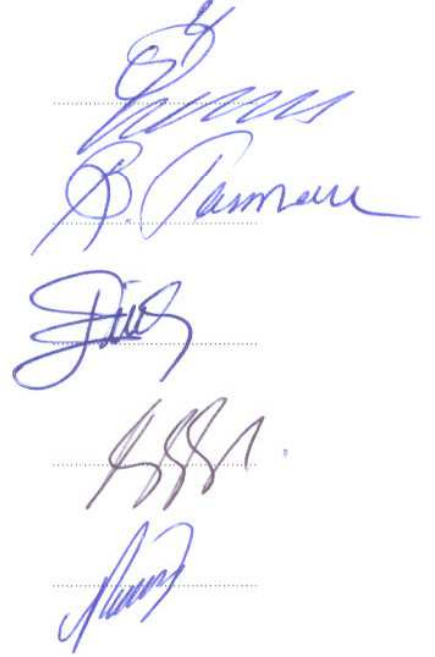
Prof. Dr. Ali ÖZEL (Danışman)

Doç. Dr. Bülent TARMAN

Yrd. Doç. Dr. Emin KILINÇ

Yrd. Doç. Dr. Nurettin BİLGEN

Yrd. Doç. Nureddin VAN



Doç. Dr. Baykal BİÇER

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürü

Önsöz

Kurumsal İletişim Kavramının Katılımcı Demokrasi Anlayışına Katkılarının Cumhurbaşkanlığı Örneğinde 2009- 2013 yılları arasındaki döneminin incelenmesi amacına yöneliktir. Araştırma, “Teknolojik gelişmeler çerçevesinde oluşturulan kurumsal iletişim çalışmalarının Cumhurbaşkanlığı kurumu özelinde katılımcı demokrasi anlayışına katkısı nedir?” sorusuna cevap aramıştır. Katılımcılar, 2009-2013 yılları arasında Cumhurbaşkanlığı Kurumsal İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğüne şahsen, dilekçe ve e-posta yolu ile başvuru yapmış kişilerden seçilmiştir.

Bulgular araştırmanın alt problemlerine göre kategorize edilerek yorumlanmıştır. Vatandaşların, “demokrasi” ve “katılımcı demokrasi” gibi temel kavramlar hakkındaki görüşleri, Cumhurbaşkanlığı makamına başvurmayı bir demokratik hak olarak görüp görmedikleri, vatandaşların Cumhurbaşkanlığına müracaat etmesinde 11. Cumhurbaşkanı Abdullah Gül’ün şahsının ne ölçüde önemli bir etken olup olmadığı, yönetimle ilişkilerinde ki beklentileri, vatandaşla devlet arasında ki güven ilişkisi, Cumhurbaşkanlığı tarafından sunulan hizmetin kalitesi ve bilgi alma adına hangi iletişim araçlarından ve yöntemlerinden yararlandığı şeklinde 7 kategoriden oluşmuştur.

Bu çalışmanın sonuçlarına göre; Vatandaşların görüşlerinin katılımcı demokrasi anlayışıyla örtüştüğü, Cumhurbaşkanlığı kurumuna demokratik bir hakları olduğu için başvurdukları, başvurularında Cumhurbaşkanı Abdullah Gül’ün kişiliğinin önemli bir rol oynadığı, Cumhurbaşkanlığı dışındaki diğer devlet kurumlarıyla ilişkileri hakkında olumsuz kanaat belirttikleri görülmüştür. Ayrıca, katılımcı demokrasi için önemli olan “bilinç ve farkındalık”ın katılımcılarda gayet gelişmiş olduğu, Cumhurbaşkanlığının sunduğu hizmetlerin katılımcı demokrasinin gelişmesine önemli bir katkı sunduğu ve kurumsal iletişimde başarılı olduğu görülmüştür. Bununla birlikte, vatandaşların teknolojik gelişmelerin sunduğu yeni olanaklara uyum sağladığı, gelişen teknolojik imkânlar ile yönetime daha fazla katıldığı, üst yönetime kolaylıkla ulaşabilme ve sorgulayabilme imkânı buldukları görülmüştür.

Teşekkür

Her zaman yanımda olup çalışmam esnasında maddi-manevi her türlü desteği veren kıymetli eşim Emine ile çocuklarım Furkan Faruk, Burak ve Tarık ERFİDAN'a çok teşekkür ediyorum.

Ömer ERFİDAN

Mart 2016

İçindekiler

Sayfa

Yemin Metni	i
Kabul ve Onay.....	ii
Önsöz	iii
Teşekkür.....	iv
İçindekiler	iv
Şekiller Dizini	vii
Tablolar Dizini	viii
Özet	x
Abstract	xi
Birinci Bölüm.....	1
Giriş.....	1
Kurumsal İletişim ve Katılımcı Demokrasiye Yönelik Kavramsal Çerçeve	5
Kurumsal iletişim	5
Kurum içi iletişim	10
Kurum dışı iletişim.....	13
Katılımcı demokrasi	14
Literatür.....	17
Demokrasi kavramı	17
Neden demokrasi?.....	17
Demokrasinin tarihçesi.....	18
Demokrasi kuramları.....	23
Liberal demokrasi kuramı	24
Sosyal demokrasi kuramı	25
Çoğunlukçu demokrasi ve oydaşmacı demokrasi kuramları	28
Müzakereci demokrasi kuramı	29
Seçkin demokrasi kuramı	30
Demokrasi savlarının karşılaştırılması.....	31
Demokrasi modelleri.....	36
Klasik demokrasi.....	36
Korumacı demokrasi	37
Çoğulcu demokrasi.....	38
Katılımcı demokrasi	39
Demokrasi biçimleri.....	41
Doğrudan demokrasi	41
Temsili demokrasi.....	41
Yarı doğrudan demokrasi	42
Kurumsal iletişim	43
Kurum, iletişim ve yönetim kavramlarına genel bir bakış.....	43
Kurum kavramı ve özellikleri	43
İletişim kavramı	45
İletişimin öğeleri	47
Yönetim kavramı.....	50
Yönetimin konusu	51

Yönetimim işlevleri.....	52
Kurumsal iletişim kavramı tanımı ve kapsamı	53
Kurumsal iletişimin tarihçesi	53
Kurumsal iletişimin amaçları ve işlevleri	55
Kurumsal iletişimin önemi.....	56
Kurumsal iletişimde kullanılan araçlar	57
Sosyal medya ve kurumsal iletişim.....	61
Cumhurbaşkanlığı ve kurumsal iletişim yönetimi	62
Cumhurbaşkanlığı teşkilat yapısı	62
Kurumsal iletişim başkanlığı.....	63
Araştırmanın Amacı ve Önemi	80
Araştırmanın amacı	80
Araştırmanın problemi	80
Alt problemler	80
Araştırmanın önemi.....	80
Sayıtlılar	82
Sınırlılıklar	82
İkinci Bölüm	83
Yöntem.....	83
Araştırmanın Deseni.....	83
Çalışma Grubu	85
Katılımcılarının yaş durumlarına ilişkin özellikleri	87
Katılımcılarının cinsiyet durumlarına ilişkin özellikler	87
Katılımcılarının eğitim durumlarına ilişkin özellikler	88
Katılımcılarının gelir durumlarına ilişkin özellikler	88
Verilerin Toplanması	89
Verilerin Toplanması	90
Veri toplama araçları.....	90
Verilerin analizi.....	94
Üçüncü Bölüm	95
Bulgular.....	95
Yapılandırılmış Görüşme Sorularına İlişkin Bulgular	95
Birinci alt soruya ilişkin bulgular.....	95
İkinci alt soruya ilişkin bulgular	96
Üçüncü alt soruya ilişkin bulgular	97
Dördüncü alt soruya ilişkin bulgular.....	99
Beşinci alt soruya ilişkin bulgular.....	100
Altıncı alt soruya ilişkin bulgular.....	101
Yedinci alt soruya ilişkin bulgular	102
Sekizinci alt soruya ilişkin bulgular.....	103
Dokuzuncu alt soruya ilişkin bulgular	103
Onuncu alt soruya ilişkin bulgular	104
On birinci alt soruya ilişkin bulgular	104
On ikinci alt soruya ilişkin bulgular.....	106
On üçüncü alt soruya ilişkin bulgular	107
On dördüncü alt soruya ilişkin bulgular.....	108
On beşinci alt soruya ilişkin bulgular.....	109
On altıncı alt soruya ilişkin bulgular	110
On yedinci alt soruya ilişkin bulgular	111
On sekizinci alt soruya ilişkin bulgular.....	113

On dokuzuncu alt soruya ilişkin bulgular	114
Yirminci alt soruya ilişkin bulgular	115
Yirmi birinci alt soruya ilişkin bulgular.....	116
Yirmi ikinci alt soruya ilişkin bulgular	118
Yirmi üçüncü alt soruya ilişkin bulgular.....	119
Yirmi dördüncü alt soruya ilişkin bulgular	120
Yirmi beşinci alt soruya ilişkin bulgular.....	121
Cumhurbaşkanlığı Kurumsal İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğüne gelen dilekçe, posta, e-posta ve telefonla ilgili elde edilen bulgular	123
Dördüncü Bölüm.....	130
Sonuç, Tartışma ve Öneriler	130
Sonuç.....	130
Tartışma.....	141
Öneriler	149
Kaynaklar	154
Ekler	170
Ek-1: Yapılandırılmış Görüşme Formu Soruları.....	170
Ek-2: Kurum İzin Belgesi	172
Özgeçmiş.....	173

Şekiller Dizini

Sayfa

Şekil 1. Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Teşkilat Şeması.....	62
Şekil 2. Toplam başvuru (dilekçe ve e-posta) ve yapılan işlem.....	70
Şekil 3. Yıllara göre gelen dilekçelere yapılan işlemler	70
Şekil 4. Cumhurbaşkanlığı Türkiye bisiklet turu etapları	74
Şekil 5. Cumhurbaşkanlığı kurumsal kimlik çalışma örnekleri (a).....	75
Şekil 6. Cumhurbaşkanlığı kurumsal kimlik çalışma örnekleri (b)	76
Şekil 7. Sanal tur sayfa görüntüsü.....	77
Şekil 8. Kullanılan sosyal medya araçları	78
Şekil 9. Cumhurbaşkanı ve Cumhurbaşkanlığı'nın twitter hesapları raporu	78
Şekil 10. Cumhurbaşkanı'na sorun uygulaması görüntüsü.....	79
Şekil 11. Toplam başvuru (dilekçe ve e-posta) ve yapılan işlem.....	123
Şekil 12. Gelen dilekçeler ve yapılan işlemler	124
Şekil 13. Gelen dilekçelerin yıllara göre dağılımı	124
Şekil 14. 28 Ağustos 2007 - 01 Ağustos 2013 tarihleri arasında gelen dilekçelerin konularına göre dağılımı.	126
Şekil 15. 28 Ağustos 2007 – 01 Ağustos 2013 döneminde dilekçelerin konu dağılımı ve yüzdeleri.....	127
Şekil 16. 28 Ağustos 2007 – 01 Ağustos 2013 döneminde elektronik posta sayısal verileri.	128
Şekil 17. 28 Ağustos 2007 – 01 Ağustos 2013 döneminde elektronik postaların konu dağılımı ve yüzdeleri.....	128

Tablolar Dizini

Sayfa

Tablo 1 Geleneksel Kurumsal İletişim ile 21. Yüzyılın Kurumsal İletişiminin Karşılaştırılması	54
Tablo 2 Halkla İlişkiler Müdürlüğü Vatandaş Görüşmesi Formu	67
Tablo 3 Sonuç - Talimat.....	67
Tablo 4 Halkla İlişkiler Müdürlüğü Telefon Görüşmesi Formu.....	68
Tablo 5 Sonuç - Talimat.....	68
Tablo 6 Cumhurbaşkanlığı Takip Formu	69
Tablo 7 Yıllara Göre Eğitim Her Engeli Aşar Kampanya Sonuçları.....	72
Tablo 8 İllerdeki Gönüllü Öğretmen Sayıları	73
Tablo 9 Çalışma grubunun demografik özellikleri	86
Tablo 10 Araştırma Katılımcılarının Yaş Durumlarına İlişkin Frekans ve Yüzdeler Değerleri.....	87
Tablo 11 Katılımcıların Cinsiyet Durumlarına İlişkin Frekans ve Yüzdeler Değerleri.....	87
Tablo 12 Katılımcıların Eğitim Durumlarına İlişkin Frekans ve Yüzdeler Değerleri.....	88
Tablo 13 Katılımcıların Gelir Düzeylerine İlişkin Frekans ve Yüzdeler Değerleri.....	88
Tablo 14 Katılımcıların Birinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler.....	95
Tablo 15 Katılımcıların İkinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler	96
Tablo 16 Katılımcıların Üçüncü Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler	97
Tablo 17 Katılımcıların Dördüncü Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler.....	99
Tablo 18 Katılımcıların Beşinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler.....	100
Tablo 19 Katılımcıların Altıncı Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler.....	101
Tablo 20 Katılımcıların Yedinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler	102
Tablo 21 Katılımcıların Sekizinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler.....	103
Tablo 22 Katılımcıların Dokuzuncu Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler ...	104
Tablo 23 Katılımcıların Onuncu Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler	104
Tablo 24 Katılımcıların On Birinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler.....	105
Tablo 25 Katılımcıların On İkinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler	106
Tablo 26 Katılımcıların On Üçüncü Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler ...	107
Tablo 27 Katılımcıların On Dördüncü Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler	108
Tablo 28 Katılımcıların On Beşinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler....	109
Tablo 29 Katılımcıların On Altıncı Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler.....	110
Tablo 30 Katılımcıların On Yedinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler ...	111
Tablo 31 Katılımcıların On Sekizinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler.	113
Tablo 32 Katılımcıların On Dokuzuncu Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler.....	114
Tablo 33 Katılımcıların Yirminci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler	116
Tablo 34 Katılımcıların Yirmi Birinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler	117
Tablo 35 Katılımcıların Yirmi İkinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler..	118
Tablo 36 Katılımcıların Yirmi Üçüncü Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler	119
Tablo 37 Katılımcıların Yirmi Dördüncü Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler.....	120

Tablo 38 Katılımcıların Yirmi Beşinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler.....	122
--	-----

Özet

Kurumsal İletişim Kavramının Katılımcı Demokrasi Anlayışına Katkılarının Cumhurbaşkanlığı Örneğinde İncelenmesi (2009-2013 Dönemi)

Kurumsal İletişim Kavramının Katılımcı Demokrasi Anlayışına Katkılarının
Cumhurbaşkanlığı Örneğinde İncelenmesi (2009-2013 Dönemi)

Bu araştırma, kurumsal iletişim gibi son dönemde önemi giderek artan bir kavramın, demokrasinin en modern ve ileri şekli olarak kabul edilen Katılımcı Demokrasi anlayışına yaptığı katkıları, Türkiye'nin kurumsal iletişimde gelişmiş devlet kurumu olan Cumhurbaşkanlığı örneğinde incelenmesi amacıyla yöneliktir. Daha önce benzer bir çalışmanın Cumhurbaşkanlığı Kurumu özelinde yapılmaması sebebiyle bu çalışma özgün bir değere sahiptir.

Araştırmada, “Teknolojik gelişmeler çerçevesinde oluşturulan kurumsal iletişim çalışmalarının Cumhurbaşkanlığı kurumu özelinde katılımcı demokrasi anlayışına katkısı nedir?” sorusuna cevap aranmıştır.

Bu araştırmada, Cumhurbaşkanlığına başvuru yapan vatandaşların katılımcı demokrasi anlayışlarını derinlemesine anlamlandırmak ve katılımcıların bakış açısıyla katılımcı demokrasi anlayışını yorumlamak için nitel araştırma yöntemlerinden “durum çalışması deseni” seçilmiştir. Araştırma için 2009-2013 yılları arasında Cumhurbaşkanlığı Kurumsal İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğüne şahsen, dilekçe ve e-posta yolu ile başvuru yapmış katılımcıların belirlenmesinde, olasılığa dayanmayan amaçlı örnekleme tekniklerinden “ölçüt örnekleme” yöntemi tercih edilmiştir. Araştırmanın verileri geliştirilen yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak toplanmıştır. Elde edilen veriler nitel veri analizi ile incelenmiş, içerik ve betimsel analiz yöntemiyle yorumlanmıştır. Bulgular, araştırmanın alt problemlerine göre kategorize edilerek değerlendirilmiştir.

Bu araştırmanın sonuçlarına göre; vatandaşların görüşlerinin katılımcı demokrasi anlayışıyla örtüştüğü, Cumhurbaşkanlığı kurumuna demokratik hakları olduğu için başvurdukları, başvurularında Cumhurbaşkanı Abdullah Gül'ün kişiliğinin önemli bir rol oynadığı görülmüştür. Ayrıca, katılımcı demokrasi için önemli olan “bilinç ve farkındalık” olgularının katılımcılarda gayet gelişmiş olduğu, Cumhurbaşkanlığı kurumunca halkın yararına sunulan hizmetlerin katılımcı demokrasinin gelişmesine önemli bir katkı sağladığı ve kurumsal iletişimde başarılı olduğu görülmüştür. Bununla birlikte, vatandaşların teknolojinin sunduğu yeni olanaklara uyum sağladığı, gelişen teknolojik imkânlar ile yönetime daha fazla katıldığı, üst yönetime kolaylıkla ulaşabilme ve sorgulayabilme imkânı buldukları görülmüştür. Bu kapsamda da ilgili kurumlara bazı önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar kelimeler: Demokratik hak, demokratikleşme, halkla ilişkiler, katılımcı demokrasi, kurumsal iletişim, sosyal medya.

Abstract

Examining The Contribution of The Concept of Corporate Democracy To The Participatory Democracy in The Case of Presidency (Between 2009-2013)

This study aims to examine the contributions of corporate communication, which is increasing its importance as a concept, to the participatory democracy in the case of Presidency which is one of the pioneers of corporate communication among the state institutions.

The study aims to answer the question “What is the contribution of corporate communication within the framework of technological developments in the case of Presidency?”

Case study is employed in the study in order to grasp a deep understanding of citizens’ perception of participatory democracy who applied to the Presidency. The applications to the Public Relations Directorate of the Corporate Communication Unit of the Presidency in person, with petition and with e-mail between 2009-2013 had been determined with scale exemplification method. The data that had been gathered with qualitative data analysis, and the content had been interpreted through descriptive analysis method. The data had been interpreted by categorizing according to the sub-problems of the study.

According to the results of this study; citizens’ ideas are in line with participatory democracy, they apply to the Presidency because they see it as a democratic right and President Abdullah Gül’s personality plays an important role as well. Besides, the “conscience and awareness” required for participatory democracy is highly developed among the participants; Presidency’s services play an important role in the development of participatory democracy and it is successful in corporate communication. Besides, citizens adopt to the new possibilities provided by the technological developments; and increased their participation to the government; they also found ways for getting in touch with the upper ranks of the government and to question their actions. Within this framework some suggestions to the related agencies had been provided.

Keywords: Corporate communication, democratic right, democratization, participatory democracy, public relations, social media.

Birinci Bölüm

Giriş

Yirminci yüzyılın son çeyreğinde, özellikle de Soğuk Savaş sonrasında Doğu Bloğunun ortadan kalkmasıyla demokratik değerlerin ön planda tutulduğu liberal yönetim anlayışı dünya üzerinde en yaygın sistem haline gelmiştir. “Liberalizm ve demokrasi paralel biçimde gelişmiştir ve bu beraberlikten daha çok kazanç sağlayan demokrasi olmuştur” (URL 1).

İlk demokratik idareyi Yunanlılar uygulamışlar ve iki siyasi kurum oluşturmuşlardır. Bunlar, Beşyüzler Meclisi, diğeri Eglezya yani Halk Meclisidir. Beşyüzler Meclisi otuz yaşını doldurmuş olan ve halkın bir yıl için kur'a ile seçtiği yurttaşlardan kurulu, daha çok bir yürütme organı niteliğindedir. Eglezya yani Halk Meclisi ise yirmi yaşını doldurmuş olan tüm yurttaşlardan oluşuyordu. Halk Meclisi, sitenin Agora denilen alanında yılın her otuzbeş, otuzaltı gününde bir kez toplanır; savaş ilan etme, barış sözleşmesi yapma, iç ve dış politikayı belirleme ve asli fonksiyonu olarak kanun yapma gibi en belirgin egemenlik haklarını kullanırdı. Yasama meclisi niteliğindedir. Halk egemenlik hakkını temsilciler yoluyla değil, bizzat kendisi kullandığı için de temsili bir demokrasi değil, doğrudan demokrasi niteliğini taşıyordu (Tanilli, 1992).

Demokrasinin tarihsel serüvenine bakıldığında, süreklilik ve düzenlilik gösteren bir gelişme sürecine sahip olmadığı görülür. Dahl (2010) demokrasi tarihini, bir gezginin dümdüz ve sonsuz olan bir çölü aşarken geçtiği birkaç tepeye benzetir.

Huntington (1995) ise dünyadaki demokrasi serüvenini üç dalgayla tanımlamaktadır. İlk dalganın, 1820'lerde ABD erkek nüfusunun büyük bölümüne oy kullanma hakkının tanınmasıyla başladığını ve yaklaşık yüzyıl sürdüğünü belirtir. 1922'de İtalya'da Mussolini'nin iktidara gelişiyle ters yönde bir dalga oluştuğunu ve hatta dalganın 1942 yılı itibariyle dünyadaki demokratik rejim sayısını yirmi dokuzdan on ikiye düşürdüğünü anlatır. İkinci Dünya Savaşı ile de yeni bir demokratikleşme dalgası başladığını ve demokrasi ile yönetilen ülke sayısının 1962 yılında otuz altıya çıktığını vurgular. Ancak daha sonraları yeni bir

ters dalgayla bu sayının yeniden otuz civarına düştüğünü söyler. Bu gözlemler demokrasi tarihinin doğrusal bir biçimde değil de inişli çıkışlı bir yol izlediğini ortaya koymaktadır (Huntington, 1995).

Gelişen teknoloji ve küreselleşme ile birlikte demokrasi kavramı da sorgulanmaya başlanmış ve eksiklikleri tartışılmıştır. Bu çerçevede “Temsili demokrasi” ve “Katılımcı demokrasi” kavramları ortaya çıkmıştır. Temsili demokrasi vatandaşların kendisini temsil edecek kişileri seçip, bir şekilde temsil yetkisini o kişilere (örneğin milletvekilleri) devretmesidir. Ancak günümüz demokrasi anlayışında, bu temsil artık yeterli görülmemekte ve vatandaşların yönetime daha fazla katkı sağlaması istenmektedir. Katılımcı demokrasi, Temsili demokrasideki seçen ile seçilen arasındaki engelleri ve mesafeleri kaldırır. Temsili demokrasiye yöneltilen eleştiriler, katılımcı demokrasi taleplerinin ortaya çıkmasına sebep olmuştur (Amna, 2006).

Katılımcı demokrasi sayesinde, politikacı ile halkın ilişkisi pekişir. Siyasi katılım, demokrasinin kurucu/normatif unsurudur. Halkın siyasi katılımı olmadığında, halk için çalışan halka ait bir hükümetten de söz etmek imkânı kalmayacaktır. Gelişmiş bir demokraside, vatandaşların rolü, sadece kendilerini temsil edecek yöneticileri seçmekle sınırlı olmamalı, demokratik mekanizmalar yoluyla karar süreçlerinde yer almaları da sağlanmalıdır. ABD Anayasasının mimarlarından Madison bilinçli ve katılımcı vatandaşların olmadığı durumda, Haklar Bildirgesi, demokrasi bağlamında savunulması mümkün olmayan parşömen kâğıtlarından ibarettir demiştir (Barber, 1995). Demokrasi, insanların vatandaşlık görevlerini kucakladığında ve bilinçli vatandaşların, siyasetçilerin ve kamu görevlilerinin, ortak yararı bulmak ve teşvik etmek için karşılıklı etkileşim içinde oldukları hallerde en iyi şekilde işler. Etkin bir demokrasi, aynı zamanda toplumun gelişmişlik seviyesiyle de doğru orantılıdır.

Günümüz insanının ihtiyaçları ve beklentileri, geçmişten günümüze eğitim durumundaki gelişmişlikle birlikte dikkate alındığında, temsili demokrasi anlayışının, yerini katılımcı demokrasi anlayışına bırakmasının gerekliliğinden bahsedilebilir. Çünkü katılımcı demokrasi kavramı, yurttaşların fikir teatisinde bulunabildikleri, kabullenilmiş ortak değerleri hür bir şekilde sorgulayabildikleri, yekdiğerlerinden farklı şeyler öğrenebildikleri ve kendi aralarında ortak bir paydada anlaşabildikleri ve bulaşabildikleri, kısaca yönetime daha fazla katkı

sağlayabildikleri bir yönetim biçimini kapsamaktadır. Dolayısıyla yönetime daha fazla katkıda bulunan, seçilmişleri bir sonraki seçimlere kadar kendileriyle baş başa bırakmayan ve haklarının farkında olarak siyaset ve siyasetçinin uygulamalarının takipçisi olan vatandaş profili, kendi ihtiyaç ve beklentilerine de nispeten cevap bulmuş olacaktır. Giddens (2005), krizden çıkma stratejisi konusunda en önemli faktörün, daha çok insanın yönetime katılmasının olduğunu ileri sürmekte ve bu çözüm yolunun kullanılmasını salık vermektedir. Devlet-vatandaş, siyasetçi-vatandaş veya kurum-vatandaş ilişkisinin daha sağlıklı ve nitelikli hale gelmesi, katılımın artması ve iletişimin verimliliği ile orantılıdır. Kurumsal iletişimin varlığı bu açıdan hayati bir önem arz etmektedir.

Kurumsal iletişim, iletişim yönetimi anlayış ve düşüncesinde meydana gelen ihtiyaçlara, bütüncül bir cevap vermeyi hedefleyen, yeni bir iletişim kavramıdır. Bu kavram, geleneksel halkla ilişkiler yönetiminin yerine kullanılmaya başlanan, stratejik yönetim anlayışına uygun şekilde, iletişim yönetiminde etkinliği gerçekleştirmeyi amaçlayan arayışların neticesi olarak ortaya çıkmıştır. Kurumsal iletişim, bir kurum veya örgütte iletişimi bir birimin değil, tüm örgütün sorumluluğu olarak ele alır ve her birimin yaptığı eylemlerin o kurumun iletişimine olumlu/olumsuz katkı yapacağını varsayar.

Bugün iletişim devriminin ortasında yaşadığımızın bilincindeyiz. Yakın geçmişte iletişim teknolojilerinde ve bunların kullanılmasında hiç kimsenin tahmin etmediği devasa gelişmeler kaydedilmiştir. Birkaç yıl öncesine kadar Facebook ve Twitter gibi sosyal medya araçlarının bu denli büyüyeceği, insanların ve toplumun hayatına bu derece etki edeceği, tahmin bile edilemezdi. Elektronik ve dijital yeni kitle iletişim araçları, siyaset ve demokrasi üzerinde de etkili olduğundan, doğrudan ve katılımcı demokrasinin güçlenmesinde büyük öneme sahiptir. Bugün, iletişimin demokrasinin kalbinde yer aldığını söylemek mümkündür. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve bunların günlük hayata uygulanmasındaki hızlı ilerleme, hükümetleri vatandaşların siyasi katılım taleplerine daha duyarlı olmaya ve buna göre kurumsal iletişim mekanizmaları kurmaya yönlendirmektedir. Bu tür bir katılım mekanizmasının kurulması ile hükümet, vatandaşların ihtiyaçlarını, önerilerini, görüş ve düşüncelerini de almış olacaktır. Doğrudan/kurumsal iletişim sayesinde hükümet ile vatandaşlar arasındaki mesafe azaldığı gibi, siyasetçilerin de vatandaşların ekonomik, sosyal

ve siyasi sorunlarına daha duyarlı hale gelmelerine ve daha hızlı çözüm üretmelerine de zemin hazırlanmış olacaktır. Kurumsal iletişimin önemi de burada ortaya çıkmaktadır.

Bu araştırma, kurumsal iletişim gibi, son dönemde önemi giderek artan bir kavramın, demokrasinin en modern ve ileri şekli olarak kabul edilen katılımcı demokrasi anlayışına yaptığı katkıları, Türkiye'nin kurumsal iletişimde gelişmiş devlet kurumu olan Cumhurbaşkanlığı örneğinde incelenmesi amacına yöneliktir.

Bu çerçevede, Cumhurbaşkanlığı kurumsal iletişim yapısını oluşturan birim ve araçların, katılımcı demokrasi kavramına katkıları detaylı bir şekilde incelenecektir. Hem kurumsal iletişim, hem de katılımcı demokrasi konusunda daha önce yapılan bazı araştırmalar mevcut ise de, tezin özgün kısmını Cumhurbaşkanlığında yapılan çalışmaların incelenmesi oluşturacaktır.

Araştırmada üzerinde durulan temel mesele, “Teknolojik gelişmeler çerçevesinde oluşturulan kurumsal iletişim çalışmalarının Cumhurbaşkanlığı kurumu özelinde katılımcı demokrasi anlayışına katkısı nedir?” sorusunun cevabıdır. Katılımcı demokrasinin gereği olarak vatandaşların yönetime ne kadar katıldıkları, demokratik haklarının farkında olup olmadıkları, kamu kurumlarından memnun olup olmadıkları, devlet ile ilişkilerinin ne seviyede olduğu, devlet kurumlarına güvenip güvenmedikleri gibi sorular araştırma konusu yapılmıştır. Ayrıca, yukarıda bahsedilen temel soruyla bağlantılı olarak üzerinde durulan diğer konular ise şunlardır:

- Vatandaşlar kendisine sunulan bu imkânların gerçekten farkında mıdır?
- Vatandaşlar kendisine sunulan bu imkânlardan ne oranda faydalanmaktadır?
- Vatandaşlara sunulan hakların farkındalık düzeyi nedir?

Gelişen teknolojik imkânlar, vatandaşların yönetime daha fazla katılmalarını ve üst yönetime daha kolay ulaşabilmelerini, yapılan uygulamaları sorgulayabilmelerini sağlamıştır. Yönetim açısından da benzer şeyler söz konusudur. Yönetim de vatandaşlara daha kolay ulaşabilmekte, daha şeffaf bir yönetim anlayışı benimsemekte ve hesap verilebilir bir yapı oluşturmaya zorlanmaktadır. Bu araştırmada Cumhurbaşkanlığında kullanılan sistem incelenmiştir. Halkla ilişkiler sistemi, sosyal sorumluluk projeleri ve sosyal

medya yönetimi ele alınmış ve vatandaşlarla yapılan görüşmelerle somut bir netice ortaya konulmuştur.

Bütün bu olgu ve tespitler çerçevesinde bir kurumun vatandaşla ilişkisinin detaylı şekilde incelenmesi önem arz etmektedir. Özellikle yeni medya kavramları (sosyal medya vb.) ve bunların sağladığı avantajlar incelenmiştir. Ayrıca Cumhurbaşkanlığı himayesinde gerçekleştirilen sosyal sorumluluk projeleri ve bunların katılımcı demokrasiye katkıları geniş bir şekilde değerlendirilmiştir. Yine Cumhurbaşkanlığı bünyesinde oluşturulan “Cumhurbaşkanına yazın” uygulamasının getirdiği sonuçların incelenmesi kamuoyunun bilgilendirilmesi açısından önemlidir.

Daha önce Cumhurbaşkanlığı Kurumu özelinde böyle bir araştırma yapılmadığı için bu araştırma özgün bir değere sahiptir. Bu nedenle 2009-2013 dönemini kapsayan bu araştırmanın, literatürde önemli bir boşluğu dolduracağı düşünülmektedir.

Bu araştırmanın hedefleri bakımından, kurumsal iletişim ve demokrasi gibi temel kavramların ve bu kavramlarla bağlantılı, örneğin halkla ilişkiler ve demokrasi türleri gibi alt-başlıkları da kapsayacak konuların ilgili literatürde ne şekilde ele alındığı da incelenmeye çalışılmıştır.

Kurumsal İletişim ve Katılımcı Demokrasiye Yönelik Kavramsal Çerçeve

Kurumsal iletişim

Kurumsal iletişim; kurumsal hedeflere ulaşabilmek için bölümler ve birimler arasındaki bilgi akışı, koordinasyon, organizasyon, eğitim ve denetim faaliyetlerini gerçekleştirmek üzere tüm iletişim kanallarını açık tutmaya çalışan iletişim sürecine verilen addır.

Kurumsal iletişimin en temel amacı, kurumun çıkar ve menfaatlerini öncelemektir. Bu doğrultuda planlanan hedeflere varmak üzere kurumdaki birim ve bölümleri arasında bilgi paylaşımının sağlanması gerekir. Bu da ancak hem kurum içinde, hem de kurumun dış çevresiyle aktif iletişiminin sağlanmasıyla elde edilebilir. İşte bu yapısal iletişime “kurumsal iletişim” denir (Gürüz, Güneri Fırlar, Ker Dinçer, Özdemir Yaylacı ve Karoat Aktuğlu, 2005).

“Kurumsal iletişim sürekli etkileşim halinde olmayı sağladığından oldukça dinamikdir” (Vural ve Bat, 2013, s.25). Kurumsal iletişimin uygulanmasında; kurumun beklentileri açıkça ortaya konulmalı ve sonrasında hedef kitle veya gruplar etkin bir şekilde tanımlanmalıdır. Bu beklenti ve hedefler belirlendikten sonra kurumlar hem kendi çevresini hem de genel çevreyi iletişimiyle etkileyebilmektedir. “Kurumsal iletişim, kuruluşa, kuruma veya organizasyona karşı, kamuoyunu etkileme hedefi olan tüm iletişim fonksiyonlarının sistemli bir biçimde uygulanmasıdır. Kurumsal iletişim uzun vadeli uygulanan bir iletişimdir ve hedefi de bir imaj oluşturmak, korumak veya değiştirmektir” (Şimşek, 2006, s.203-204). Genel olarak iletişim kelimesi karşılıklı uyumu çağırır. Neticede, iletişim bu karşılıklı uyumun sonucudur. Karşılıklı anlama ve anlaşma, uzun vadede gerçekleşecek bir süreçtir. Paul Argenti, “bir işletmenin kurumsal iletişim fonksiyonunun hem kurum içi hem de kurum dışı hedef kitlelerle olan iletişimden sorumlu olduğunu ve medya ile ilişkileri, kurum içi ve çalışan iletişimi, devlet iletişimi, toplumsal ilişkiler, kurumsal hayırseverlik, kurumsal itibar ve pazarlama iletişimi gibi alt işlevleri içerdiğini” ifade etmektedir (Argenti, 2006). Van Riel (1995) ise, kurumsal iletişimi “yönetim iletişimi”, “örgütsel iletişim” ve “pazarlama iletişimi” olmak üzere üç başlık altında ele alır (Akt: Vural ve Bat, 2013). “Kurumsal iletişimden umulan yarar, kurumdaki tüm birimlerin ve ögelerin kurumsal amaçları gerçekleştirmek amacıyla etkileşimde bulunmalarını sağlayarak kurumsal bütünlüğün gerçekleştirilmesinde son derece önemli bir işlev üstlenir” (Gürgen, 1997, s.39).

Kurumlar kendi içyapıları ve hitap ettikleri dış çevre için farklı iletişim stratejileri belirlemek zorundadırlar. Çünkü iletişime geçilen hedef kitlenin öncelikleri ve beklentileri kurum içi iletişim stratejileri ile karşılanamaz. Kurum dışı iletişim için farklı stratejiler geliştirilmesindeki sebep; mesajlar, iletişim kanalları, hedef kitlenin özellikleri ve beklentilerinin farklı olmasıdır. Bu nedenle, kurum içinde başarıya ulaşmış bir iletişim stratejisi kurum dışında uygulanamayabilir. Dış hedef kitlelerle kurulacak iletişim sayesinde, sürdürülebilir kalkınma ilkeleri yaklaşımıyla şirket performansı artırılarak toplumun beğenisini kazanmış bir kurum haline dönüşmesi sağlanır (Kadıbeşegil, 2008).

Kurumsal iletişim tanımlarına bütüncül bir yaklaşımla bakıldığında, “kurumun iç ve dış paydaşlara yönelik iletişim çalışmalarını, tüm iletişim araçlarını ve mesajlarını kapsayan bir iletişim bütünlüğü olduğu görülmektedir. Bu bağlamda kurumun tüm iletişim çalışmaları “kurumsal iletişim” başlığı altında sıralanmaktadır” (Gümüş ve Öksüz, 2009, s.26-42). Clement’e göre, kurumsal iletişim aşağıda belirtilen türden yaygın bir alanı kapsamaktadır:

- “Halkla ilişkiler,
- Medya ilişkileri,
- Kriz iletişimi,
- Kurumsal vatandaşlık,
- İtibar yönetimi,
- Yatırımcı ilişkileri,
- Çalışan ilişkileri,
- Hükümetle ilişkiler,
- Pazarlama,
- Yönetim ve örgütsel iletişim,
- Kurumsal marka,
- İmaj inşası
- Reklam” (Akt: Vural ve Bat, 2013, s.26).

Clement’in belirlediği alanda gerçekleşen kurumsal iletişimde dikkat edilecek hususları Okay (2003) şöyle aktarmaktadır:

- “Kurumsal iletişim, kuruluşta yönetim aracı olarak kullanılmalıdır. Planlama ve idarede kurumsal iletişim bir uzmanlık işi olarak belirlenmeli, bu kavram, uygulamada tüm kuruluş tarafından üstlenilmelidir. Koordinasyonu yüksek ölçüde verimlilik ve en az düzeyde sürtüşme olacak şekilde yapılmalıdır.
- Başarılı kurumsal iletişimin temeli, hitap edilecek olan hedef grubunun kesin bir tanımıdır.

- Kurum temelleri kesin olarak saptanmalıdır. Yazılı olarak ifade edilmiş ve herkese açık olarak, davranış ve karar prensipleri belirlenmiş olmalıdır. Bu kurumsal temeller ortak değer yargıları, davranış temelleri, kurumsal yönü, şahıs, fonksiyon, kuruluş hedefleri ve sorumlulukları içermelidir.
- Kurumsal hedefler kesin olarak ifade edilmeli ve stratejik olarak uygulanmalıdır.
- Kavramın uygulanmasında profesyonel yardım alınmalıdır.
- Kurumsal iletişimin etkisinin kontrol edilmesi için, bir değerlendirme kataloğu hazırlanmalıdır” (Akt: Okay, 2003, s.163).

Kurumsal iletişim, kurum kültürü, kurum kimliği ve kurum imajı alanıyla da ilgilidir. “Kurumsal iletişimle kurum kültürü, kimliği, imajı ve itibarının oluşturulduğu paydaş anlayışına ilişkin süreç ortaya çıkmaktadır” (Akt: Vural ve Bat, 2013, s.25). Adı geçen bu kavramlar birbirleriyle de etkileşim halindedir.

Kurumsal iletişim günümüzde basınla ve medya ile ilişkiler yada prezantabl çalışan ve müzakere becerisine sahip kişilerin yaptığı basit bir iş olarak görülmektedir. Gerçekte hem iç hem de dış müşterilerle iletişimi kapsayarak tüm organizasyonu içeren ve daha yaygın bir iletişim yapısının önemini ifade etmektedir (Malmelin, 2007).

Araştırmacıların bazılarına göre, kurumsal iletişim ve halkla ilişkiler arasında çalışma alanı itibariyle benzerlikler bulunması sebebiyle özdeş kabul edilirler. Aynı zamanda halkla ilişkiler, Kurumsal iletişime göre literatürde daha yaygın bir kullanım alanına sahiptir. “Kurumsal iletişim halkla ilişkiler faaliyeti midir? Kurumsal iletişimin "Stratejik halkla ilişkiler" biçiminde adlandırılması kabul edilebilir mi? Halkla ilişkiler adının propaganda, imaj oluşturucular gibi olumsuz anlamlarla yüklenmiş olması, yeni ad arayışlarını beraberinde getirmiştir. Örneğin, kendilerini bu olumsuz algı ile yüklü halkla ilişkilerden uzak tutmak isteyen iletişimciler, kendi yaptıklarını açıklamak için itibar yönetimi, ilişki yönetimi, sosyal paydaşlarla iletişim ve kurumsal iletişim kavramlarını kullanmışlardır” (Akt: Görpe, 2010, s.15). Bu adlandırmalar, süreç içinde netlik kazanacak ve kurumların yapılarına, beklentilerine; hedef kitlenin beklentilerine, dönemin şartlarına, küreselleşmeyle birlikte yaşanan değişikliklere, özel veya kamu kurumu olup olmamasına göre zaman içinde kendi mecrasında tanımını bulacaktır.

Bazı araştırmacıların halkla ilişkileri nasıl tanımladıklarına bir göz atalım; “Halkla ilişkiler herhangi bir kurum, kuruluş, işletme ya da daha kapsamlı bir ifadeyle örgüt ile çevresi arasında güvene, onaya, rızaya dayalı ilişkiler kurmak ve sürdürmek için yapılan bilinçli, planlı ve sürekliliği olan çalışmalardır” (Akt: Biber 2007, s.32). “Halkla ilişkiler, bir kuruluğu çalışanlara, müşterilere, bağlantılı olduğu kişilere sevdirme ve saydırma sanatıdır” (Tortop, 1998, s.4). Uysal’ın (1983) Cutlip ve Center (1964), Fin (1960) ve Bernays (1963) isimli bilim insanların çalışmalarına atıfla yaptığı tanıma göre; halkla ilişkiler “Kamusal ya da özel bir kuruluşun işlevleri gereği dolaylı ya da dolaysız ilişkide bulunduğu kitlelerin güven ve desteğini sağlamak üzere giriştiği, iki yönlü iletişime dayalı ve sonuçta kitlede kuruluşun, kuruluşta ise kitlelerin taleplerine uygun değişimlerin gerçekteşmesine yönelik, sistemli ve sürekli çabaları içeren bir süreci ifade eder” (Uysal, 1983, s.24). “Halkla ilişkiler, geçmişten günümüze toplumda önderlik ve bütünleşme gereksinmesiyle birlikte gelişen bilgi verme, ikna etme ve bütünleşmeye yönelik uygulamalı bir toplum ve davranış bilimi olarak tanımlanabilir” (Kılbaş, 1997, s.12).

Halkla İlişkilerin tanımını Hutton’dan aktaran Okay ve Okay’a göre ise;

“Bir kuruluşla hedef kitlesi arasındaki karşılıklı iletişimi, anlayışı, kabulü ve işbirliğini oluşturmaya ve sürdürmeye yardımcı olan, Sorun ve problemlerin yönetimini içeren, kamuoyuna cevap veren, kamuoyunun bilgilendirilmesi için yönetime yardımcı olan, kamu yararına hizmet etmek için yönetimin sorumluluğunu tanımlayan ve vurgulayan, eğilimleri önceden tahmin etmeye yardımcı olmak için bir erken uyarı sistemi gibi hizmette bulunan, değişikliklerden etkin bir biçimde faydalanmak için yönetime yardımcı olan başlıca araçları olarak ahlâki iletişim tekniklerini ve araştırmayı kullanan ayrıcalıklı bir yönetim fonksiyonudur” (Akt. Okay ve Okay, 2007, s.2).

Ertekin (2000), “Halkla ilişkiler, bir örgütün sunduğu hizmetin geliştirilmesi amacıyla yürütölen ve kamuoyunu etkilemeye yönelik tüm ilişki biçimlerini içeren planlı çabalara denir” (Ertekin, 2000, s.19). Yalçındağ (1986) halkla ilişkileri, “kuruluşların hedef kitlesinin güven ve desteğini elde etmeye yönelik olarak iki yönlü iletişim kurulması sonucunda hem kamuoyunun hem de kuruluşun istekleri doğrultusunda yine hem kuruluş hem de kamuoyunda

değişiklikler olması, nihayet kuruluşla dış çevresi arasında uygun uyum ve denge sağlamayı hedefleyen sistemli ve sürekli çabalar” şeklinde tanımlamıştır (Yalçındağ, 1986, s.33).

Kurum içi iletişim

Kurum içi iletişim, kurumsal iletişim birbiriyle yakın etkileşim içerisindedir. “Kurum içi iletişimin kapsamı sosyal, siyasal, kültürel, ekonomik ve teknolojik gelişmelere paralel olarak değişiklik arz eder. Kurum içi iletişim, kurumsal iletişimin önemli konularındandır. Çünkü kurum içi organizasyon nihayetinde dış hedef kitle ile olan iletişimi etkilemektedir” (Güzeltik, 2010, s.10). Kurumların ve şirketlerin en önemli paydaşları çalışanlarıdır. Bu önemli paydaş sebebiyle, kurum içi iletişimde insan kaynakları daha fazla değer atfedilen bir birim haline gelmiştir. “Çoğu çalışan için kendini değerli hissetmenin anahtarı, maaş ya da diğer menfaatlardan daha çok, daha güçlü ilişkiler kurulmasına yardımcı olan iş yaşamlarının kalitesi – yönetimden gelen mesafe ve artan iletişim”dir (Newsom, Turk ve Kruckeberg, 2004, s.96). Kurum dışı faaliyet ve etkinliklerdeki başarı, kurum içi iletişimdeki senkronize çalışma ve bilgi paylaşımındaki sağlıklı iletişime bağlıdır. Her kurum için kurumsal itibar ve imaj önemlidir. Kurumsal imajın ve itibarın dışarıda olumlu ve nitelikli algılanması, verilen hizmetin kalitesi ve muhatap kitlenin memnuniyeti ile doğru orantılıdır. İşte bu sebeple hizmet kalitesindeki yüksek performans kurum içi iletişimin sağlıklı işlemesine bağlıdır. Dolayısıyla kurumların vizyon ve hedefleri açısından çerçevesi iyi çizilmiş bir kurum içi iletişime ihtiyaç vardır. Frank ve Brownell’e göre (1989), “farklı seviye ve uzmanlık alanlarındaki birey ve gruplar arasında günlük aktiviteleri tasarlamayla ilişkili işlemler biçiminde tanımlanan iç iletişim, daha sağlıklı bir üretime yönelik iletişim faaliyetlerinden oluşur” (Akt: Dolphin, 2005, s. 172). Kurum içi iletişime, çalışanlar, birimler ve bölümler arasında gerekli bilgi ve iletişimi planlayan ve aynı zamanda denetleyen bir sistem de denilebilir.

Gürel (1999), bu sistemin etkin bir biçimde işletilmesinin; kurum içinde dikey, yatay çalışma biçimlerinin öğrenilmesine, kurumun amaç ve hedeflerinin çalışanlara yansıtılarak iş süreçlerinin planlanmasına, kurum içinde çatışma yaşanmamasıyla birlikte motivasyonun artmasına, yenilikçi üretim biçimlerinin benimsenmesine, saygıya ve güvene dayanan bir iş ortamının sağlanmasına, kurumsal aidiyet duygusunun yaratılmasına olanak tanıyacağını öne sürmektedir.

Kurum içi iletişim, kurumun idarecileri ve çalışanları arasında köprü vazifesi görerek, kurumların hayatiyetinde önemli bir fonksiyona sahiptir. “Kurum içi iletişim, çalışanların kuruma olan bağlılığının artmasına olanak sağlar. Kurum içi iletişim, değişen çevre hakkında farkındalık yaratarak, kurumun gelişen amaçlarını destekleyecek şekilde tasarlanır ve aitlik duygusunun artmasına katkıda bulunur” (Welch & Jackson, 2007, s.186).

“Kurumlar yapısal olarak birden fazla birimden oluşur ve etkin bir iletişim gerçekleşmediği takdirde kopuk ilişkilerin ortaya çıkması olasıdır. Kurum içindeki kopuk ve dağınık ilişkileri düzenleyen, bireysel amaçlarla kurumsal amaçlar arasında bir denge kurulmasını sağlayan kurum içi iletişim aynı zamanda karşılıklı güven ortamının tesis edilmesini sağlayarak hoşnutsuzlukları asgari düzeye indirir” (Ünalır, 2013, s.40).

Kurum içi iletişimde, üretimden sonuç alınabilmesi için çalışanların aynı hedefe odaklanmalarını sağlamak önemli bir etkidir. Bu hedefleri gerçekleştirme adına aynı kurumda çalışma gerçekleştiren paydaşların aynı hedefe yönelmelerini sağlamak ancak tutum ve davranış birlikteliği ile mümkündür. Kurum içi verimlilik açısından, çalışanların şirket sorunlarını, şirketteki gelişmelerle şirket hedeflerini bilmesi, anlaması ve benimsemesi gerekir. Bunun sağlanmasıyla şirkette çalışanlar iç ve dış çevrede şirketin gönüllü elçileri haline gelirler. Şirket politikaları çalışanların fikir ve tavsiyelerine değer verilerek belirlenmeli ve onların da şirket faaliyetlerine katılımları sağlanarak katkılarından yararlanılmalıdır (Theaker, 2006). Bazen farklı tutum ve davranışlarla, aynı hedefe varmak mümkün gibi gözükse de, kurum açısından denetimdeki zorluklar ve taşıdığı riskler açısından tercih edilmez. Bu sebeple hedefe ulaşma adına, tutum ve davranışlarda senkronize hareket ve düşünce birlikteliği, riski minimize eder.

Kurumların hayatlarını devam ettirebilmesi iletişimin kesintisiz devamına bağlıdır. Askeri terminolojide sıkça kullanılan “muharebe ancak muhabere ile mümkündür” sözü, kurum içi iletişimde de maksadı anlatma adına güzel bir ifadedir.

Okay’ın (2003) aktarımıyla; kurum içi iletişimin bilgilendirme açısından ne kadar önemli olduğu yapılan bir araştırma sonucuyla desteklenmiştir. “1988

yılında Almanya’da yapılan bir araştırmada, işlerinden çok memnun olan çalışanların % 82’si, kendilerinin kurumları hakkında hemen hemen her zaman için "ok iyi bilgilendirilmiş" olduklarını beyan etmektedirler. Buna karşın iş yerlerinden memnun olmayanların %77’si kurumları tarafından yeterince bilgilendirilmemiş kişilerdir” (Akt: Okay, 2003, s. 168).

Kurum içi iletişimin önemi şu şekilde sıralanabilir (Ergeneli ve Eryiğit’ten akt: Demirtaş, 2008, s. 72):

- “Yönetime karar almada ihtiyaç duyulan bilgiyi elde etme imkânı sunar.
- Yöneticiler tarafından alınan kararların çalışanlar tarafından algılanmasını ve uygulamaya dönüştürülmesini sağlar.
- Çalışanlarda kurumsal bağlılık duygusunu artırır.
- İş tatmini ve motivasyon sağlayarak, çalışanların davranışları üzerinde olumlu etkiler yaratır, kurumsal performansı artırır.
- İş ortamında meydana çıkabilen çatışma, sürtüşme ve baskıları azaltır.
- Kurumsal faaliyetlerin istikrar ve işbirliği içinde gerçekleşmesine katkıda bulunur.
- Örgütsel değişime karşı güven oluşturur ve değişim sürecini hızlandırır.
- Krlılığı ve etkinliği artırır”.

Kurum içi iletişim, çalışanlar tarafından kurumsal hedef ve stratejilerin daha iyi anlaşılmasına yardımcı olur. Bunun başarılabilmesi için üç basamağa ihtiyaç vardır. “Kurumlar stratejilerini açık bir şekilde tanımlamalıdır, insanlardan istediği tutumları ve davranışları tanımlamalıdır ve ardından bu tutumları ve davranışları başarmaya yardım edecek iletişimi hedeflemelidir” (Gümüş ve ksz, 2009, s.264).

Bir kuruluşun kurum içi iletişim çalışmalarının başarılı olup olmadığının tespit edilebilmesi için bazı soruların cevaplandırılması gerekir. Bu sorular Okay ve Okay’ın aktarımıyla şu şekilde sıralanmıştır. “alışanlar kurum yayını okuyorlar mı? İşletme yönetiminin zamanının yüzde kaı dâhili iletişime

ayrılmıştır? Yönetim en son ne zaman çalışanlarla işletmenin yönetimi hakkında konuşmuştur? Son kurum içi iletişim krizinden ne tür dersler alınmıştır? Kurulda dâhili iletişim için düzenler ve ritüeller var mıdır? Yönetim, çalışanların şu anda hangi görevleri yaptıklarını biliyor mu? Yönetim, bir sonraki yıl içerisinde gerçekleşecek dâhili iletişim için personel ve finans kaynaklarını planlamış mıdır? Kurum içi iletişim, yöneticinin görev tanımlaması içerisinde yer alıyor mu? Çalışanlara yönelik iletişim yeteneklerini geliştirici eğitimler gerçekleştiriliyor mu? İşletme yönetiminde, kurum içi iletişimden kim sorumludur?” (Akt: Okay ve Okay, 2007, s. 256).

Çalışanların bu sorulara pozitif cevaplar vermeleri, kurum içi iletişimin sağlıklı ve çalışanların motivasyonu ile uyumlu bir zeminde bulunduğu gösterir. Kurum içi iletişimin sağlıklı işlemesi kurum dışı iletişimi de pozitif olarak etkiler.

Kurum dışı iletişim

Kurumların hayatiyetlerini ve etkinliklerini devam ettirebilmesi için kurum içi iletişimdeki uyum yeterli değildir. “Kurumun etkinliği, onu çevresine bağlayan diğer faktörlerle de uyum sağlamasına bağlıdır” (Tosun, 1992, s.109). Dolayısıyla kurumlar içinde buldukları ortama uyum sağlama ve hayatiyetlerini devam ettirme adına sürekli mücadele vermek zorundadırlar.

Kurumlar, ortaya koydukları hizmeti tüketicilerine sunar ve bu hizmetin talep görmesini bekler. Piyasadaki gelişen rekabet her zaman tüketici lehinedir. Bu sebeple kurumlar teknolojik alandaki hızlı değişimleri ve gelişmeleri takip ederek müşteriye en kısa sürede ulaşma imkânlarını araştırmalıdır. Bu durumda kurum dışı iletişimi etkin ve verimli kullanan kurumlar, kullanamayanlara göre daha başarılı olacaklardır.

“Tüketiciler sonsuza kadar müşteri olarak kalmayacağından, var olan veya kazanılması umulan müşterilerin düşünceleri, eğilimleri, beklentileri ön planda tutularak işleyen bir ticaret ortamı yaratmak ve bu konuda tepe yönetimini harekete geçirmek, yine ekonomik ve sosyal gelişmeleri izleyerek ve çalıştığı şirketi yönlendirmek kurumsal iletişimin sorumluluk alanındadır” (Çamdereli, 2004, s.71).

“Kurumsal iletişim yöneticisi için medya ile kurulan bütün ilişkiler bir fırsattır. Şirketin medya iletişim kanalları ve stratejisi ne olursa olsun, her bir

röportaj, haber ve makale şirket için değerlidir. Medya kuruluşlarıyla doğru ilişkiler kurma yeteneği halkla ilişkiler uygulamasının anahtar değere sahip bir unsurdur. Tersinden bakıldığında, basınla kurulacak yanlış ilişkiler şirkete telafisi mümkün olmayan zararlar getirebilir” (Aydede, 2004, s.14).

Kurum dışı iletişimde öncelikli hedef medyadır. Günümüz şartlarında sosyal medya da buna dâhil olmuştur. Medya ile iletişimde yakalanılan başarı, daha kısa zamanda hedef kitlelere ulaşılmasını sağlar. Kurumsal iletişim yöneticisi medyayı kullanarak hedef kitleye mesajlarını ulaştırmalıdır. Kurumların halkla ilişkilerde yararlanacağı önemli ve etkili silah, medyadır. İyi bir kurumsal iletişim yöneticisi, medya ile sağlıklı bir iletişim kurmanın yolunun medyanın çalışma biçimini öğrenmekten geçtiğini bilir. Kurumların, kurum dışı iletişimde hedeflediği kitleye ulaşarak başarılı olabilmesi için alternatif iletişim kanallarını kullanması gerekmektedir.

Katılımcı demokrasi

Demokrasi kavramının kesin sınırlarla belirlenmiş bir içeriğinden ve net bir tanımından bahsetmek mümkün olmamakla birlikte, klasik anlamı ile halkın yönetimi olarak ifade edilmektedir ki, Yunanca’dan doğrudan tercüme edildiğinde de "halkın iktidarı" anlamı çıkmaktadır (Görmez, 1997). “Demokrasinin iki temel ilkeye dayandığı, bütün kavramsal tanımlamalarda bu iki ilkenin zorunlu referans noktası olarak alındığı görülmektedir. Bu ilkeler eşitlik ve özgürlük ilkeleridir. Bu iki ilkenin aynı anda var olmadığı sistemin demokrasi kavramı ile ilişkilendirilmesi mümkün değildir” (Pustu, 2005, s.122-123).

İdeal demokratik sistemlerin halkın arzularını tam olarak karşılayan yönetimlerle gerçekleştiği bilinmektedir. İdeal demokrasilerdeki yönetimler halkın tercihleri çerçevesinde oluşur ve buna göre faaliyet yürütür. Bu gerekleri tam olarak karşılayan bir demokrasi insanlık tarihi boyunca ulaşılamayan ve belki de ulaşılamayacak bir düştür. Ancak, ulaşılmak istenen bir düştür (Lijphart, 1986).

Popper’a göre, demokrasi diktatörlükten korunmayı olanaklı hale getiren yönetim şekli iken (Erdoğan, 1996), Barry Holden için, kamu politikasına ilişkin önemli konularda halkın olumlu ya da olumsuz şekilde belirleyici kararları alması esasına göre işleyen politik sistemdir (Holden, 1988).

Demokratik bir yaşamın temin edilebilmesi için, çoğunluğun yönetime katılımının sağlanması gerekmektedir. Dolayısıyla demokrasiden ancak, halkın, toplumsal yaşamı ilgilendiren temel kararları alması ve buna ehil, yani yetkili olması halinde gerçekleşir (Pustu, 2005).

Görmez'e göre de; toplumun yani vatandaşın katılımı olmadan demokratik sürecin işletilemeyeceği, bu konu üzerinde çalışanların çoğunun ortak kabulüdür (Görmez, 1997).

Barber (1995), bilgiye dayalı rıza konusunda dikkatimizi çekmektedir. O'na göre güçlü demokrasi gerekli bilince ulaşan bireylerin tartışabildiği, eyleme geçebildiği, paylaşabildiği eriştikten sonra tartışabilen, eylemde bulunabilen, paylaşabilen ve ilgili bağlar kurabilen yurttaşların yönetim biçimidir. Bu sebeple katılımcı demokrasi ile kastettiğimiz ise şudur: "Yurttaşların kendilerini etkileyen tüm kararların alınmasına etkin olarak çeşitli şekillerde katılmaları ve bu katılmanın toplumun tüm sektörlerinde oldukça yüksek bir adem-i merkezîyetçilik aracılığıyla gerçekleşmesidir" (Akt: Olsen, 1982, s. 26). Sartori'de (1996), "katılımcı demokraside temel olan, kendi kendine harekete geçme, kendine egemen olma, kendini algılama ve kendini yetiştirmedir" demektir.

Yukarıdaki açıklamalar çerçevesinde katılımcı demokrasinin özelliklerinin şunlar olduğu söylenebilir:

- "Tüm bireyler kendileriyle ilgili tüm kolektif karar almaları arzuladıkları genişlikte katılmalarını sağlayacak fırsatlara tamamen sahip olmalıdırlar.
- Kolektif karar almaya katılma, oy vermeyle sınırlı olmamalı, diğer başka faaliyetleri de kapsamalıdır.
- Kolektif karar almadaki sorumluluk geniş bir şekilde dağılmalıdır; sadece resmî görevlilerle ve/veya uzmanlarla sınırlandırılmamalı, bu kararlardan etkilenecek tüm şahısları kapsamalıdır.
- Kolektif kararlara katılma, siyasal sistemle sınırlandırılmamalı, sosyal hayatın tüm alanlarına yayılmalıdır.
- Siyasal olmayan alanlarda kolektif alanlardaki kolektif kararlara katılma, bireylere siyasal hüner ve normları öğretici ve onları daha geniş

siyasal meselelere katılmayı güdüleyici nitelikte olmalıdır” (Held, 1987, s.262).

“Bu özelliklere göre katılımcı demokrasi için gerekli olan şey, yurttaşların bilincinde bilgiye dayalı bir değişim meydana gelmesi; kendilerini yönetimi etkileme konusunda faal kabul etmeleri, bu faaliyette bulunabilme yeterliliğini kazanmak üzere kapasitelerini artırma gayreti içerisinde olmaları ve bunu sürekli geliştirmeleridir” (Macpherson, 1977, s.99). Soule’e (2001) göre siyasal bilgi ve katılım birbirini etkiler. Birindeki herhangi bir değişiklik diğere de yansır. Vatandaşların siyaset hakkındaki bilgi birikimleri siyasal katılımı artırır vatandaşlar böylelikle siyasal konulara daha duyarlı hale gelir.

Yurttaşlar sadece özerk olmak ve kendilerini geliştirmek şartıyla ve bunun gerçekleşmesiyle orantılı olarak demokrasiyi gerçekleştirebilirler; katılımcı demokrasinin gerçekleşmesiyle orantılı olarak da yurttaşlar özerkleşip kendilerini geliştirebilirler (Thompson, 1970).

Temsili demokraside halkın oy vermek dışında siyasi etkinliği olduğu söylenemez. Vatandaş kendisini yönetecek temsilcileri seçmek dışında yönetimde söz sahibi değildir. Temsili demokraside siyasi karar mekanizmalarının seçimlerle belirlenen temsilcilere ait olması, halkın da seçimlerde oy kullanmak dışında diğere siyasi süreçlerden uzak tutulması “halkın kendi kendini yönetmesi” olarak tanımlanan demokrasinin krize girmesine neden olmuştur (Şaylan, 1998).

Neo-liberal politikaların bu krizin ortaya çıkmasında önemli bir etkisi olduğu kabul edilebilir. Daha pasif bir vatandaşlık öngören neo-liberal akım siyasi partilerin demokratik sistemdeki rolünü zayıflatmakta ve sonuç olarak politik yabancılaşmaya yol açarak bireyi amaçlanan yönetime katılma faaliyetinden alıkoymaktadır (Brown, 2003).

Giddens (2000) “Demokrasi krizi, demokrasinin yeterince demokratik olmamasından kaynaklanıyor olabilir mi?” sorusunu ortaya atarken aynı zamanda çözüm de önermektedir. Buna göre daha çok bireyin idareye katılması demokrasi krizini önlemenin çaresidir (Giddens, 2000, s.85).

Barber’a (1995) göre de “demokrasi halkın kendi kendini yönetmesidir.” “Kim yönetecek?” sorusunun açık ve kesin cevabı “yurttaş”tır. Demokrasi ancak siyasal katılım oranının artırılması suretiyle daha demokratikleştirilebilir. Nie,

Verba ve Converse'e (1989) göre, "Siyasal katılma yurttaşların, hükümet yetkililerinin seçimini ve onların yaptıkları işleri doğrudan ya da dolaylı olarak etkilemek amacı ile giriştikleri siyasal eylemlerdir" (Akt: Varol, 2000, s.10). Hükümetlerin demokratik tutum ve davranış sergilemesi, güçlü ve bilinçli halk modeliyle sağlanabilir. Rousseau'ya (1987) göre, "bir hükümetin iyi olabilmesi için, halkın aşırı ölçüde güçlü olması gerekir"

Machperson'a (1977, s.98) göre "çözülmesi gereken, katılımcı demokrasinin nasıl işlediğinden ziyade ona nasıl ulaşılacağıının belirlenememesidir".

Literatür

Demokrasi kavramı

Neden demokrasi?

Demokrasi, Türk dil kurumunun sözlük anlamına göre; "halkın egemenliği temeline dayanan yönetim biçimi" şeklinde tarif edilmiştir. Bu kelime İngilizce'ye Fransızca'dan geçmiştir ancak kelimenin kökeni Yunanca'ya dayanmaktadır (Held, 2006). "Yunanca'da 'demos' yani 'halk' ve 'cratos' yani 'iktidar' kelimelerinin birleşiminden oluşan "demokratia" kelimesi halkın yine kendi tarafından yönetilmesi anlamına gelmektedir (Derdiman, 2006). Bir başka deyişle, siyasal denetimin ve yönetimin halkın ya da halkın seçtiği temsilcilerin elinde bulunduğu, toplum içindeki statüsünün ne olduğuna bakılmaksızın tüm yurttaşların eşit sayıldığı yönetim biçimidir (Touraine, 1997). Bununla birlikte, demokrasinin herkes tarafından üzerinde anlaşılması kesin bir tanımı yoktur. Karl Popper'a göre demokrasi, kimin yöneteceğinden çok diktatörlükten kaçınmayı mümkün kılan bir yönetim şeklidir. Peter Berger'e göre, seçilenlerin yine seçimle gönderilmesinin teminatıdır (Ateş, 2009). Kışlalı (2003) ise demokrasiyi, azınlık haklarına saygı gösterilen ve onlara bir gün çoğunluk olabilme ihtimali yaratan özgürlükçü bir çoğunluk yönetimi olarak tanımlar.

Ateş (1988), insan zekâsının varlığını sürdürmek için bulduğu en önemli çözümün "toplular yaşam" olduğunu söylemektedir. Toplu yaşam beraberinde siyasal ve ekonomik olmak üzere iki sonuç ortaya koymuştur. "Yöneten-yönetilen" ayrımını belirten siyasal sonuç, "yönetenin yönetme yetkisini nereden aldığı" sorusuna üç tane kaynak sunmuştur. Bunlardan birincisi "Kaba kuvvet ve

zorlama”, ikincisi “Dini duygular” ve nihayet üçüncüsü ise “Yönetilenlerdir”. Yönetenlerin yönetme yetkisi, tarih boyunca bu üç kaynaktan beslenmiş, kimi zaman demokrasi kimi zaman otokratik yönetimler etkili olmuştur.

Dahl ise, demokrasiyi uygulanabilir diğer yönetim biçimleriyle karşılaştırdığı kitabında, demokrasinin alternatif herhangi bir sisteme göre en az on avantajı olduğunu belirtir. Bu avantajlar aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

- “Demokrasi, zalim otokratların yönetime gelmesini engellemeye yardımcı olur.
- Demokrasi, vatandaşlarına demokratik olmayan sistemlerin sağlamadığı ve sağlayamayacağı pek çok temel hakkı sağlamayı garanti eder.
- Demokrasi, vatandaşlarına mümkün olan alternatiflerden daha geniş bir kişisel özgürlük alanı sunar.
- Demokrasi insanların kendi çıkarlarını korumalarına yardımcı olur.
- Demokrasi, insanın gelişimini diğer alternatiflerinden daha fazla destekler.
- Sadece demokratik bir hükümet, insanlara kendi kaderini tayin etme ve özgürlüklerini yaşayabilmeleri fırsatı tanıyabilir.
- Sadece demokratik bir hükümet, ahlâki sorumlulukların yerine getirilebilmesi için fırsat tanıyabilir.
- Sadece demokratik bir yönetim, göreceli olarak daha çok siyasal eşitlik sağlar.
- Modern temsili demokrasiler birbirleriyle savaşmazlar.
- Demokratik bir yönetime sahip olan ülkeler, demokratik olmayanlardan daha zengindir” (Dahl, 2001, s.63-64).

Demokrasinin tarihçesi

Demokrasinin tarihsel serüvenine bakıldığında, süreklilik ve düzenlilik gösteren bir gelişime sahip olmadığı görülür. Dahl, (2010) demokrasi tarihini, bir gezginin dümdüz ve sonsuz olan bir çölü aşarken aştığı birkaç tepeye benzetir.

Huntington da (1995), dünyadaki demokrasi serüvenini üç dalgayla tanımlamaktadır. İlk dalganın, 1820'lerde oy kullanma hakkının ABD erkek nüfusunun büyük bölümüne tanınmasıyla başladığını ve yaklaşık yüzyıl sürdüğünü belirtir. 1922'de Mussolini' nin İtalya'da iktidara gelişiyle ters yönde bir dalga oluştuğunu ve hatta dalganın 1942 yılı itibariyle dünyadaki demokratik rejim sayısını yirmi dokuzdan on ikiye düşürdüğünü anlatır. İkinci Dünya Savaşı ile de yeni bir demokratikleşme dalgası başladığını ve demokrasi ile yönetilen ülke sayısının 1962 yılında otuz altıya çıktığını vurgular. Ancak daha sonraları yeni bir ters dalgayla bu sayının yeniden otuz civarına düştüğünü söyler. Bu gözlemler demokrasi tarihinin doğrusal bir biçimde değil de, inişli çıkışlı bir yol izlediğini ortaya koymaktadır (Huntington, 1995, s.31-33).

Dahl, demokrasinin gelişiminin büyük bir kısmının demokratik düşüncelerin yayılmasıyla gerçekleştiğini söyler. Ancak tek yol bu değildir. Nasıl ki yazı ya da ateş birden çok yerde birbirinden habersiz ve bağımsız şekilde icat edildiyse, uygun koşulların oluşması durumunda, demokrasi de birden çok yerde ve birbirinden bağımsız şekilde ortaya çıkmıştır. Özellikle yazıdan önceki döneme ait araştırmalarda öne çıkan, insanların kabileler halinde yaşadıkları, avcılıkla ve toplayıcılıkla hayatta kaldıkları dönemlerde, eşitlikçi bir anlayışla aralarından seçtikleri grup üyeleriyle birlikte karar almaları bunun en önemli göstergesidir. Fakat yerleşik hayata geçişle birlikte, bu eşitlikçi anlayış gittikçe silinmeye başlamış ve yerini zamanla sıralamaya ya da hiyerarşiye dayanan monarşiler, despotizmler veya aristokrasiler almıştır. M.Ö 500'lere gelindiğinde ise çeşitli yerlerde uygun koşullar tekrar oluşmuş ve küçük topluluklar yönetim kararlarında söz sahibi olma hakkını elinde tutacak yeni yönetim şekilleri üretmişlerdir. Adeta demokrasi yeniden icat edilmiştir (Dahl, 2010).

Demokrasi kelimesinin Yunanca' ya dayanmasından da anlaşılacağı üzere, demokratik yönetimi devlet eliyle ilk uygulayanlar M.Ö. 5. Yüzyılda Yunanlılar olmuşlardır. Özellikle Atina sitelerinde var olan iki önemli siyasi kurum olan Beş yüzler Meclisi ve Eglezya, yani Halk Meclisi aracılığı ile demokrasi hayata geçirilirdi. Beş yüzler Meclisi, otuz yaşını bitirmiş olan vatandaşlar arasından kura ile seçilen kişilerden oluşan ve yürütme organı niteliği taşıyan bir meclisken, Eglezya yirmi yaşını doldurmuş olan tüm yurttaşlardan oluşan ve yasama organı niteliği taşıyan bir meclisti. Eglezya her otuz beş günde bir sitenin Agora adı

verilen alanında toplanır, savaş ilanı, barış anlaşması, politikaların belirlenmesi ve özellikle yasa yapılması gibi konularda karar alırdı (Tanilli, 1999).

Halkın egemenliğini yöneticiler aracılığı ile değil de bizzat kendisinin kullanması, “ideal demokrasi” tanımına uysa da, o Eski Yunan’daki “vatandaş” tanımı, sistemi ideal demokrasiden uzaklaştırmaktadır. Öyle ki, yabancılar, kadınlar ve köleler bu haklardan yararlanamadığından, uygulanan demokrasi azınlığın demokrasisi olarak da tanımlanmaktadır (Tanilli, 1999). Buna rağmen, özellikle insana düşünen bir varlık olarak bakan, onu tanrısal bir ilişkiden bağımsız olarak, akıl sahibi bir birey kabul eden ve bu doğrultuda siyasal ve sosyal düzen kuran Yunan düşüncesi, günümüz siyasal düşüncesinin kaynağını oluşturmaktadır ve bu sebeple de çok önemlidir (Ateş, 1994).

Atina demokrasisi, Eski Yunan’ın bazı kentlerinde birkaç yüzyıl uygulandıktan sonra Ortaçağ boyunca etkisini yitirmiş, Aydınlanma Çağı’na gelene dek etkisi silinmiştir (Ateş, 1988). Rönesans ve Reform hareketlerinin getirdiği özgür düşünce ortamı ile feodal düzene karşı ortaya çıkan başkaldırıları, özellikle ticaretin gelişmesiyle yükselen orta sınıfın yönetimde söz sahibi olmak istemesi tekrar yükselecek olan demokrasinin toplumsal tabanını oluşturmuştur (Laski & Strachey, 1962).

Ortaçağ’da demokrasiye geçiş sürecinde ilk önemli adım 1215 yılında İngiltere’de yaşanmıştır. İngiliz Kralı John Lackland, Magna Carta Libertum adı verilen “büyük özgürlük fermanı” ile kendisine bağlı İngiliz Beyleri’nin yani baronların mal ve mülklerine keyfi olarak müdahale etmeyeceğine söz vermiştir. Böylece 63 maddelik Magna Carta ile İngiliz feodal toplumunun çeşitli katmanlarındaki sınıfların sahip oldukları haklar ve özgürlükler güvence altına alınmıştır. Özellikle baronları ve özgür köylüleri koruyan bu fermanla artık kimse kanunlara aykırı olarak tutuklanamamakta, kimsenin malı elinden alınamamaktadır. Magna Carta’dan sonra 1295 yılında kral I. Edward tarafından ilk kez toplanan parlamento temsilci hükümet fikrinin doğmasını sağlamış ve zamanla İngiltere devlet yapısının en önemli kurumu haline gelmiştir (Dahl, 2010). Bu tarihten sonra sürekli zayıflayan mutlak monarşi 1688’de Guillaume d’Orange’ın II. Jacques’ın yerine tahta çıkmasıyla sonuçlanan ikinci ihtilalle yenilmiş ve sonrasında Johne Locke’un ortaya attığı düşüncelerle son darbeyi de yemiştir. John Locke, liberalizmin kurucusu sayılan düşünürdür. Amacı bireylerin

mutluluğunu sağlamak olan Locke, doğal yaşamda insanın bazı haklarla doğduğunu, yani herkesin özgür ve eşit olduğunu savunur. Devlet bu hakları çiğneyemez. Devlet, insanların iradesiyle kurulmuştur ve bu kurulum sürecinde kimse hakları ihlal yetkisini devlete vermez (Sarica, 1973). Meşruiyetini bir toplum sözleşmesinden alan devlet, bu tabii hakları korudukça ve tabiat kanunlarına uydukça varlığını sürdürebilir. Bireyin temel hak ve özgürlüklerini çiğnediği durumda ise, bireyin direnme hakkı ortaya çıkar (Peters, 1995).

Yeniçağ'ın asıl dönüm noktası ise 1776 tarihli Amerikan Bağımsızlık Bildirgesi ve 1789 tarihli Fransız Devrimi'dir. 1756'da başlayan Yedi Yıl Savaşları'ndan denizlerdeki ve deniz aşırı ülkelerdeki sömürge yarışındaki üstünlüğünü pekiştirerek çıkan Büyük Britanya, savaş giderlerini kolonileriyle paylaşmak istemiştir. Yeni vergilerle sonuçlanan bu girişim, Amerika kıtasındaki kolonileri direnişe itmiş ve büyük bağımsızlık savaşı başlatmalarına sebep olmuştur. 1774'te başlayan bu isyan, 1776'da bağımsızlık ilanı ile sonuçlanmış, İngiltere de 1782 yılında ABD'nin bağımsızlığını tanımıştır (Sander, 1995).

Yedi Yıl Savaşları'ndan yenilgiyle ayrılan ve Amerikan bağımsızlık mücadelesine destek veren Fransa ise altına girdiği maddi yük sonucu büyük bir ekonomik sıkıntıyla karşılaşmış ve bu sıkıntı Fransız Devrimi'nin en büyük sebeplerinden biri olmuştur. Dönemin ünlü düşünürleri ve yazarları ise bu sıkıntılı süreçte halkı ciddi şekilde etkilemiştir. 18. Yüzyıl Fransa'sının önde gelen düşünürlerinden Montesquieu, kuvvetler ayrılığı ilkesinden ilk bahseden kişi olmuştur. Devlet iktidarını oluşturan yasama, yürütme ve yargının birbirinden ayrılması ve her bir kuvvetin bir başka kuvvet tarafından kontrol edilmesi, Fransa'da yürürlükte olan mutlak monarşiyi de temelinden sarsmıştır. Voltaire, özgürlük, özellikle vicdan özgürlüğü üzerinde durarak kiliseyi eleştirmiştir. Diğer taraftan savunduğu özgürlük, siyasi özgürlük değildir, temsilde ve parlamentonun üstünlüğünden ziyade milletin taleplerini sezebilen bir aydın kralın gereken reformları yapmasından yanadır. Dolayısıyla sosyal sınıflar arasındaki hiyerarşiye de karşı değildir, hatta herkesi değil yalnızca kentte yaşayan burjuvayı eğitmek yeterlidir ve gereklidir (Sarica, 1973).

Fransızları en fazla etkileyen düşünür olan Jean Jacques Rousseau ise, ne Montesquieu gibi aristokrat ne de Voltaire gibi burjuva olup; halkın arasından çıkmış Cenevrelili bir düşünürdür. Burjuvazinin yükseliş döneminde halkın

iktidarını savunmuştur (Sarıca, 1973). Locke'un liberalizmindeki gibi özgürlüğün herkesten çok servet sahiplerine özgülenmesine muhalif olarak (Bal, 2014); Jean Jacques Rousseau toplumsal gelişime daha fazla odaklanmaktadır. Rousseau'ya göre herkes özgür doğmuştur, özellikle "Altın Çağ" diye adlandırdığı dönemde her şeyin üzerinde sınırsız haklara sahip olarak mutlu bir şekilde yaşamaktadır. Ancak ne zaman ki çalışma hayatı artmış, toprak işlenmeye, madenler çıkarılmaya başlanmış, insanların iyi-kötü mefhumları, mülkiyet duyguları gelişmeye başlamış; menfaat, mülkiyet, varlık hırsı, ön plana çıkmış ve mutluluk ortadan kalkmıştır. Ancak eski doğal yaşama dönülemeyeceğine göre, bir arada yaşanacaksa eşit ve özerk bireylerden oluşan ve iyi düzenlenmiş bir toplumda yaşanmalıdır (Scott, 1994). Öyle bir sistem kurulmalıdır ki, toplum hayatında da herkes doğal hayatında olduğu gibi özgür kalabilsin ve bu özgürlük de kurulmuş olan sistem tarafında korunsun. Bunun gerçekleşmesi için de, bir toplum sözleşmesiyle herkes tüm haklarını topluma devretmeli ve aynı zamanda herkes iktidara katılmalıdır. Böylece kimse haklarını bir başkasına değil bir anlamda kendine devretmiş sayılacak, fakat genel bir irade oluşturulmuş olacaktır (Sarıca, 1973). Bu düşüncesini "Genel İrade Teorisi" ile savunan Rousseau, halka ait olan egemenliği mutlak hale getirir ve bu egemenliğin temel haklarla sınırlandırılmasına sıcak bakmaz (Hakyemez, 2003). Ayrıca kimse kimseyi satın alabilecek kadar zenginleşmemeli ya da kendini satacak kadar yoksullaşmamalıdır. Bireylerin servetleri üzerindeki tasarruf hakları alınarak genel iradenin vatandaşlar üzerindeki haklarına dâhil edilmelidir. Rousseau, özellikle bu bakış açısıyla Marksist düşünceye çok yaklaşmıştır.

Böyle bir düşünce ortamında ekonomik sıkıntılardan bunalan halk, 1789'da ayaklanmış ve sonrasında toplanan bir meclisle "İnsan ve Vatandaş Hakları Bildirisi" ilan edilmiştir. Bu bildiri sayesinde hukukî eşitlik, özel mülkiyet dokunulmazlığı, eşit vergilendirme gibi temel hak ve özgürlükler güvence altına alınmıştır. Sonrasında halkın egemenliği prensibiyle oluşturulan Kurucu Meclis bir anayasa yapmış ve siyasal iktidar halkın seçtiği parlamento ile kral arasında paylaştırılmıştır. Tarihe 1789 Fransız İhtilali olarak geçen bu olaydan diğer toplumlar da etkilenmiş, siyasal düzenler yıkılmaya başlamış, hükümdarların otoriteleri insanların temel hak ve hürriyetleri ile sınırlandırılmıştır.

Fransız İhtilali'nden sonra yükselen insan hakları kavramı, özellikle Locke'un Doğal Haklar Teorisi yani insanın insan olması sebebiyle, doğuştan elde ettiği haklar, demokrasi mücadelesi ile birlikte anılmaya başlamıştır. Ancak özellikle Birinci Dünya Savaşı'ndan sonra antidemokratik devletler ortaya çıkmış, İkinci Dünya Savaşı sonuna kadar daha önce de bahsedilen ters demokrasi dalgası oluşturmuşlardır.

İkinci Dünya Savaşı'nın sona ermesiyle demokrasi konusunda önemli gelişmeler yaşanmış, özellikle Birleşmiş Milletlerin 1948 yılında kabul ettiği "İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi", temel hak ve özgürlüklere saygılı olma, saygı düzeyini artırma noktasında devletlere önemli bir ölçü haline gelmiştir (Bekcan, 2005).

Demokrasi kuramları

Demokrasi, daha önce de ifade edildiği üzere kesin bir tanımı olmayan, tek bir forma sığmayan, halkın taleplerini yerine getirmek amacıyla bir ideali yakalamaya çalışan düzendir. Ancak halkın isteklerini tamamen karşılayan bir yönetim hiçbir zaman var olmamıştır ve olmayacaktır (Lijphart, 1986). Dolayısıyla normatif anlamda demokrasi kuramı ulaşılması hedeflenen bir idealdir. Bu hedef hiç bir zaman reddedilmemekle birlikte, uygulama aşamasında toplumdan topluma değişiklik göstermiş ve farklı savlarla oluşmuştur. Bu yönüyle farklı yorumlamalar ile gerçek hayata uyarlanan demokrasi için ampirik demokrasi kuramından söz etmek mümkündür (Bekcan, 2005). Dolayısıyla ampirik demokrasi kuramı olması gereken ile değil mevcut durumda olan ile ilgilenir. Ancak ampirik demokrasi kuramı vatandaşlara ulaşma ölçüsüne göre normatif demokrasi kuramına yaklaşmaktadır (Gözler, 2006; Hazır, 1991). Demokrasi konusunda önemli katkıları olan Robert Dahl'a göre de bu ayrımı demokrasinin tanımından çıkarmak mümkündür.

Dahl'a göre, mükemmel bir demokratik yönetim için bazı standartlar (kriterler) mevcuttur. Bunların hep birlikte gerçekleşmesi normatif demokrasi kuramı için ulaşılması gereken idealdir. Fakat demokrasiler bu ideallerle tanımlanamaz. Ampirik demokrasi kuramı da ideali yakalamaya çalışan demokrasileri esas alır. Mükemmeli değil mükemmel olmaya çalışanı esas alır. Kusursuz bir demokratik süreç ve yönetimin gerçekleşmesi inanılması güç bir

ihtimaldir. Elbette her şey istenildiği gibi gerçekleşmeyecektir ki bu durum da ampirik demokrasi kuramına işaret etmektedir (Dahl, 1993).

Demokrasi kuramları çeşitli açılardan birbirlerine benzemekle birlikte uygulamada farklılıklara da sahiptirler. Örneğin bütün demokrasi kuramları, benimsenen yurttaş özelliklerini kurgulamayı ve bu tipolojiyi normatif hale getirmeyi hedeflemiştir. Bunu yaparken de elbette liberal temsili demokrasi üzerine getirilen eleştirileri kendilerine temel olarak almışlardır.

Liberal demokrasi kuramı

Liberalizm kavramı, devletle birey arasındaki ilişkilerde bireyin pozitif ayrımcılığa tabi tutulduğu, siyasi ve ekonomik düşünce akımıdır. Liberalizm, Batı Avrupa’ da ortaçağ düzeninin çözülmesiyle oluşan ulus devletlerin eski düzen yerine, yeni meşruiyet dayanakları aramasının bir sonucu olarak doğmuştur. liberalizmin bireyin sosyal, siyasal ve ekonomik özgürlüklerini kısıtlayan her türlü olguya karşı mücadelenin adıdır. “Doğal Haklar Teorisi”yle gelişen liberalizm, insanın doğuştan gelen ve sadece insan olduğu için sahip olduğu bazı hakları herkese karşı korumayı savunur. Özellikle İngiliz filozof John Locke, doğal haklar teorisini felsefi bir temele oturturken anayasal yönetimi önemsemiş ve hakların güvence altına alınması için sağlam bir hukuk sisteminin varlığını amaç edinmiştir. Zira 1688’de İngiltere’deki hanedana karşı başlatılan Kansız Devrim’i desteklemiştir. Locke’a göre özgürlük eşitliğin bir adım önündedir, bu sebeple de her zaman orta sınıf çıkarlarını, toprak sahiplerinin mülkiyet hakkını savunmuştur. Yeryüzü bütün insanlığa verilmiştir, ancak her bireyin kendi kişiliği üzerinde bir mülkiyet hakkı vardır. Kendi ürettiği ürünler üzerinde mülkiyet hakkı kurar. Örneğin biri bir toprağı işlediği, ona emek verdiği zaman, o toprak parçası ortak bir değer olmaktan çıkar ve toprak üzerinde mülkiyet hakkı kurulmuş olur. Dolayısıyla mülkiyet hakkı, çalışmayla elde edilir. Doğal yaşamda ise, bu doğal hakların korunduğu ideal toplumu gerçekleştirmek için üç şey eksiktir (Sarıca, 1973):

- Herkesin uyacağı ve herkese eşit şekilde uygulanacak yasalar
- Herkesin cezalandırma hakkını kullanmasını önleyecek adil yargıçlar
- Yargıçların kararlarını uygulayacak toplumsal bir güç

Liberalizm, bu eksiklikleri gidermek için kurulacak olan devletin kaynağının bir toplum sözleşmesine dayandığını savunur. İnsanların kendi iradeleriyle ve gönüllü bir işbirliğiyle siyasal bir düzen kurduklarını, bu düzen kurulduktan sonra da toplum sözleşmesiyle belirlenen sınırlar içerisinde iktidarlar yönetimi devam ettirir, ancak son söz her zaman halktadır (Tunçay, 1986). Bu sözleşmede halk yalnızca cezalandırma hakkını devlete devretmiştir, diğer tüm doğal haklarını muhafaza etmektedir.

Liberal demokrasi, anayasaların toplumsal sözleşme belgeleri olduğu fikrine dayandığından, devlet iktidarının paylaştırılıp sınırlandırılması ile bireysel hak ve özgürlüklerin güvence altına alınmasını formüle eden bir yönetim şeklidir (Aktan, 1999). Bu yönetim şeklinde özgürlükler liberalizm düşüncesiyle oluşurken, bireylerin eşitliği ve refahı ile toplumsal birlik, demokrasi sayesinde oluşur. Dolayısıyla liberal demokrasi, özgürlüğü kullanarak eşitliği sağlamayı öngörür (Sartori, 1996). Devletin gücünün birey karşısında sınırlandırılması önemlidir. Çünkü aksi durumda toplumsal uyum yara alır ve çatışma ortamı doğar (Şaylan, 1994). İlimli bir siyaseti savunan liberal demokrasi, herhangi bir görüşün tamamen doğruluğunu ya da tamamen yanlışlığını da kabul etmez. Bu bakımdan çoğulculuk prensibiyle otoriter hükümet sistemlerine karşıdır. Karşı düşüncelere ve fikirlere saygı göstermeyen, kendi bloğu haricindekileri yok sayan yönetimlerin, liberal demokratik sistemle uzlaşmaları imkânsızdır (Gürbüz, 1980).

Sosyal demokrasi kuramı

Diğer demokrasi kuramları gibi sosyal demokrasi kuramı da gündelik hayatta meydana gelen gelişmelerin etkisiyle ortaya çıkmış ve yayılmıştır. Bu açıdan bakıldığında sanayi devriminin ortaya çıkması ve devamında yaşanan gelişmelerin, güçlü ve kalabalık bir işçi sınıfının sosyal yapıyı değiştirmesiyle sosyal demokrasi kuramının temelleri atılmıştır. Liberalist yaklaşımda imtiyazlıların üstün ve tüm olanaklara büyük ölçüde hâkim olduğu bir ortamda herkesin eşit olduğu ve paylaşımların da bu çerçevede yapılması gerektiği fikri elbette ki ezilen ve düşük görülen ancak sayısal çoğunluğa sahip olan işçi sınıfı tarafından büyük destek bulmuştur. İşçiler kendilerini sosyal statü açısından da eşit kabul eden bu demokrasi fikrini benimsemiş ve desteklemiştir (Shively, 1991).

19. Yüzyılın sonlarına doğru işçi sınıfının liberalizme olan inancının zayıflaması ile toplumda mevcut olan eşit vatandaş kavramının yeterli olmadığı inancı yaygınlaşmış; bunun yanı sıra sosyal ve ekonomik olarak da arada olan uçurumun ortadan kalkması gerektiği fikri ağırlık kazanmaya başlamıştır. Dolayısıyla işçi sınıfının Liberal düşünceden desteğini çekmesiyle işsizlik, sosyal güvence, çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve çalışma saatlerinin düzenlenmesi gibi işçilik sorunları için başka çözüm yolları arama faaliyetleri başlamıştır. Bu arayışlar, toplumda söz sahibi olan kesimleri hükümet düzenlemelerine yönlendirmiş ve “sosyalizm” tüm bu sorunlara çözüm yolu gösteren bir yaklaşım olarak ortaya çıkmıştır. İşçiler arasında giderek ilgi duyulan bu akımın temel cazibe alanları, Liberalizm tarafından da dile getirilen kişilerin her koşulda eşit olduğu, tüm yasal işlemlerin herkese aynı şekilde uygulanacağı ve kişilerin çabaları sonucu buldukları konumu yükseltebilme fırsatının gerçekleşebilmesi için devlet müdahalesini gerekli görmesidir. Devlet artık Liberalizmin savunduğu gibi toplumsal sorunların çözümünde tarafsız ve pasif kalmayacak; aktif bir rol üstlenecektir. Bu kapsamda sosyalist düşünce içerisinde de başını Karl Marx’ın çektiği çeşitli akımlar kendisini göstermiştir. Marx, doğal haklar teorisinin bireyciliğini ve evrenselliğini net bir şekilde eleştirmiştir. Ona göre insanın özgürleşmesi, yalnızca feodal düzenden kaynaklanan baskıların ortadan kalkmasıyla değil, bütün baskıcı sosyal ve ekonomik kurumların dönüştürülmesiyle sağlanabilir (Erdoğan, 2013).

Sınıflardan oluşan toplum yapısında sermayeyi elinde bulunduran zengin ve çıkarını en önde tutan kapitalist kesim, işçi sınıfını amaçları doğrultusunda olabildiğince sömürmekte idi. Sömürünün şiddetinin artması ve doyumsuzluk, işçi sınıfı arasında hoşnutsuzluk çıkmasına neden olmuştur. Marksizmle, bu durumun çözümü için ise sanayici kapitalist kesimin faaliyetlerinin hükümet kontrolüne alınması ve meydana gelen dönüşüm ile gücün proletaryanın eline geçmesi amaçlanmaktadır (Yılmaz, 2003). Bu anlamda Marx, devleti tamamen yok saymaz. Ona göre devletin kaynağı sınıf çatışmasıdır. Devlet hâkim sınıfın çıkarlarını korumak için vardır, yani sınıfsal baskının uygulanması için kullanılmak üzere oluşturulmuş bir yapıdır. Kapitalizmde hâkim sınıf burjuva olduğundan, devlet burjuva sınıfına muhtaçtır çünkü ondan beslenir. Fakat kapitalizmden komünizme geçiş sırasında kazanımları korumak için devletin

varlığı işlevseldir. “Devrim” tamamlandığında ve sınıf çatışmaları yok olduğunda devletin varlık nedeni ortadan kalkacak, dolayısıyla devlet kendiliğinden yok olacak, ona ihtiyaç kalmayacaktır (Erdoğan, 2013).

Sosyal demokrasi, ilk izleri Fransa’da 1848 Anayasası’nda görülen ‘sosyal devlet’ anlayışının kesin bir biçimde biçimlendiği devletin özlemi ve çabası içindedir. Sosyal demokrasi insan haklarını reddetmez, tam aksine bunların sağlanması için çalışır. Liberal demokrasinin dayandığı özgürlükler, sosyal demokraside bir hak olmaktan da ileriye gitmekte, devletin şartlarını sağlamaya zorunlu olduğu talepler şeklinde düşünülmektedir. Sosyal demokrasi anlayışında hem devletin, hem de halkın ödevlerinde artışlar meydana gelmiştir. Siyasetin kapsamı genişlemiştir. Devletin görevi, mevcut özgürlükleri korumanın yanı sıra, olması gereken özgürlüklerin gelişmesinin önündeki engellerin ortadan kaldırılmasıdır. Sosyal demokrasi, servetin adaletsiz bir şekilde sadece belirli ellerde toplanmasını, gelir adaletsizliklerinin en aza indirilmesini, fırsat eşitliği sağlanmasını, işsizlikle mücadele edilmesini gerekli kılar (Burdeau, 1964).

Liberalizmin, ekonomik gücü artan kesimlerin ihtiyaçlarını karşılamak için ortaya çıkmıştır denilebilir. Buna karşılık sosyalizm, ekonomik açıdan zayıf olan kesimlerin sorunlarını çözmek için doğmuştur. Hukuksal eşitlik ve özgürlük, hem burjuva hem de işçi sınıfları için anlamlı ve önemli olsa da, işçi sınıfı ekonomik gücünün zayıf olması nedeniyle bunlardan hakkıyla yararlanamamıştır. Fransa’da seçilme hakkı işçi sınıfına 1789 devrimleriyle değil, yaklaşık 50 yıl sonra 1848 ihtilalleriyle verilmiştir (Kışlalı, 2003). Devlet liberal hak ve özgürlükleri sadece korumakla görevliyken, sosyal hak ve özgürlüklerde pozitif yükümlülük altına girmiş, bu hakları sağlamak ve yoksa oluşturmak durumunda kalmıştır. Liberalizm serbest rekabeti gerekli görmekteydi. Bu sonuç ancak koşulların başlangıçta herkes için eşit olmasıyla ortaya çıkabilir. Başlangıçtaki adaletsizliği mümkün derece gidermek üzere, devletin toplumun tümüne eğitim, sağlık ve kültür olanakları sağlaması gerekmektedir. İşsizlikle mücadele, devletin görevleri arasına girmiştir. Çalışanlara grev ve toplu sözleşme hakkı tanınmış, toplumsal güvenceler (sosyal sigortalar) yaygınlaşmış, devletin görevleri liberal devlet anlayışının çok ötesine geçmiştir. Görülmektedir ki sosyal demokrasi, ne tek başına liberalizmin ne de sosyalizmin sonucu olmayıp, bunların bir sentezinden doğmuştur (Kışlalı, 2003).

“Toplumsal adalet” kavramından etkilenen sosyal demokrasi ile birlikte “sosyal devlet” kavramı ortaya çıkmıştır. Toplumsal adalet ve buna bağlı olarak sosyal demokrasi açısından çalışan sınıfların örgütlenme özgürlüğü, önemli hale gelmiştir. Temel olarak emek-sermaye dengesi, ancak işçi-işveren dengesinin sağlanabilmesiyle mümkün hale gelebilir. Sermayedar sınıfların gücü aslında ekonomik güçtür. Emekçi sınıfların gücü ise sayısal üstünlüğün sonucudur. Sayısal üstünlük, ancak örgütlendiği zaman gerçek bir güç oluşturur. Kitlelerin yönetime katılımının artmasıyla toplumsal kararları etkilemesi ancak örgütlenmeyle olur ve böylece çoğulcu demokrasinin "sosyal" yönünün güçlenmesiyle gerçeklik kazanır (Kışlalı, 2003). Kapitalizmi ve adil olmayan sonuçları düzeltmek ve daha insanî bir yapı oluşturmak amacıyla olan devletin ve toplumun, devrimle veya çelişkilerin arttırılması yoluyla değil halkın rızasıyla, yani tedricen ve demokratik yoldan dönüştürülmesini savunan sosyal demokrasinin ana çizgileri şu şekilde sayılabilir (Sarıca, 1973; Ateş, 1988):

- Kapitalizmin karşısındadır ve insanların bir avuç kapitalistin egemenliğinden kurtarılması amacını güder.
- Sınıf savaşını kabul eder, ama ihtilalci değildir.
- Demokratik anayasa rejimini kabul eder ve proletarya diktatörlüğünü reddeder.
- Her çeşit totaliterliği ve dikta rejimlerini reddeder (komünizm dâhil).
- Sosyalizmi, komünizme götürücü bir araç saymaz, kendi basına bir amaç sayar.
- Marksizm’i reddetmez, ama onun sosyalizm üzerindeki tekerciliğini reddeder.

Çoğunlukçu demokrasi ve oydaşmacı demokrasi kuramları

Çoğunlukçu demokrasi ve oydaşmacı demokrasi kuramları ilk kez Arend Lijpart tarafından ortaya atılmıştır. Lijpart “Demokrasiler” (Democracies) adlı eserinde bu iki kuramı karşılaştırmıştır. Çoğunlukçu demokrasi, oylama ve seçim mekanizmasında oy çokluğunu alan kesimin hâkimiyetinin, demokrasi idealine daha fazla yaklaşılması düşüncesine dayanır. Oydaşmacı demokrasi ise, demokrasiyi mutlak bir çoğunluk yönetimi olarak görmez. Sayıca çoğunluğun

taleplerini, her zaman halk için de iyi olacağı öngörüsünü kabul etmez. Oydaşmacı demokrasi, oy çokluğunu alamayanların yönetimden tamamen uzaklaşmasına ve bu konuda hak sahibi olamamalarına karşıdır. Bu gerekçelerle, çoğunlukçu demokrasi iki partili bir yönetim sistemi öngörürken oydaşmacı demokrasi kimsenin mutlak iktidar olamayacağı çok partili bir sistemi savunur. Çoğunlukçu demokrasilerde güçlü ve egemen bir iktidar, oydaşmacı demokrasilerde ise azınlıkların da veto yetkilerinin olduğu bir parlamento ön plandadır (Schmidt, 2002).

Müzakereci demokrasi kuramı

Müzakereci demokrasi, devletin yönetimi sırasında oluşturulan tüm kurum ve kuralların işleyişi sırasında karşılıklı diyalogu, görüşmeyi ve dayanışmayı ön plana almayı savunan bir kuramdır (Derdiman, 2006). Savunucuları, temsili demokrasinin oluşturduğu geleneksel sistemi yetersiz görerek, demokrasinin ancak tüm vatandaşların aktif katılımıyla gerçekleşen tartışma ortamlarıyla sağlayacağını düşünürler (Erdoğan, 2013). Dolayısıyla yasaların meşruiyeti, serbest ve her türlü görüşün dikkate alındığı açık bir müzakere ortamının oluşması ve herkesin ikna olması durumunda sağlanabilir (Sitembölükbaşı, 2005).

Müzakereci demokrasinin asıl amacı “özerk kişiler” oluşturmaktır. Bunun için de politikayı araç olarak kullanır. Yurttaşların kamusal alanda birbirlerini akıl yürüterek ikna etmelerini ister. Böylece kişilerin kendi hayatlarını akılcı düşünerek biçimlendirme kabiliyetleri artar ve bireysel özerklik desteklenmiş olur (Erdoğan, 2013).

Bu kuramın önde gelen isimlerinden Jürgen Habermas, halkı devletin örgütlenmesinden önce var olan bir topluluk olarak değil, toplumsal sözleşmenin bir ürünü olarak kabul eder. Habermas’a göre “toplumsal sözleşme”, özgür ve eşit bireylerin bir araya gelerek kendi belirledikleri kurallarla bir arada yaşama isteğidir. Bu noktadan sonra liberal demokrasiyle muhalefet etmeye başlar. Çünkü liberal demokraside bireyler sadece kendi çıkarları için oy verir ve politika yaparlar, devlet-toplum ilişkisi liberal demokratik modelle sağlanmış olur. Oysa müzakereci demokraside önemli olan, tartışılan fikirlerden hangisinin çoğunluğa ulaştığı değil, kararın herkesin birbirini dinleyip eleştirdikten sonra sonuca

varılarak ve benimsenerek alınmasıdır. Kişilerin bireysel faydalarından ziyade “ortak bir fayda” üretmeyi hedeflemeleridir (Sitembölükbaşı, 2005).

Seçkin demokrasi kuramı

Seçkin demokrasi kuramı, egemenlerle egemenlik altındaki kişiler arasındaki ilişkilerle ilgilenir. Egemen olarak seçkin ve elit bir kitleyi öneren kuram, saf bir elit kuramı olmaktan ziyade, elit-halk arasındaki ilişkileri tartışmayı tercih eder (Schmidt, 2002). En önemli temsilcilerinden olan Max Weber de kitlesel demokrasi taraftarlığından çok, halkın içinden çıkan uzman bir elit sınıfın yönetimini tercih eder. Ancak önderlik konumundaki elit sınıf, meşru bir egemenliğin yansımasıdır; egemenlik altındakilerin iradesi sonucu ortaya çıkan ve onlarla yaşamaya devam eden bir kitledir.

Weber, geliştirdiği bürokrasi kuramıyla, yönetmeye talip olan grubun diğer insanların hayatlarını belirleme hakkını nereden aldığını, bu “yönetilecek insanların” da bunu kabul edip buna boyun eğmelerini sağlayan motivasyonun ne olduğunu açıklamaya çalışmıştır. Weber’e göre, bu davranışların üç kaynağı olabilir. Bunlar, bireysel özelliklerden kaynaklanan “karizma” (Hitler, Atatürk örneğinde olduğu gibi), toplum yapısından kaynaklı gelenekler ve bunun her ikisinden de beslenip insan aklının da devreye girdiği “ussal-yasal” otoritenin meşrulaştırılmasıdır. Bu üçlemeyle birlikte “bürokratik yaşam tarzı”nın da temelleri atılmış olmaktadır. Buradaki usallıktan kasıt, devlet denen örgütün kolektif amaçlar için kurulan bir yapı olduğu ve bu yapının hedefe ulaşmak için araç olarak kullanılması gerektiği kabulünde, insanın ancak aklını kullanarak en iyi yolu ve “genel geçer” ilkeleri bulması, böylece kazanımını maksimize etmesidir (Üstüner ve Keyman, 1995). Bu kabulden sonra da artık kamusal alanla ilgili her durumda halk değil, bürokrasi egemendir. Ancak bu kuram, iktidarın frenlenmesi açısından bir çözüm sunmaz. İktidar olmak için halktan oy isteyen ve gruplarla rekabete girip mücadeleyi kazanan önder tabaka, iktidara geldikten sonra gücünü kontrolsüz şekilde kullanabilir (Schmidt, 2002). Bunun yanında yetkinlik, her zaman halkın talepleriyle uyumlayabilir. Hatta tarihte ve günümüzde düzeni oturmuş, kültürel kimliği oluşmuş bir topluma “dışarıdan” yapılacak müdahaleler dirençle karşılaşır. Dolayısıyla uzman bir tabakanın yönetimi ve bununla birlikte gelen meşruiyet, katılımcı demokrasi pratiğinden

uzaklaşmaya ve halkın yabancılaşmasına sebebiyet verir (Üstüner ve Keyman, 1995).

Demokrasi savlarının karşılaştırılması

Demokrasi fikrinin günümüze değin yolculuğunda öne çıkan ve “demokrasi” kavramına katkıda bulunan bazı önemli fikir adamlarının düşünceleri, aşağıda özetlenmeye ve karşılaştırılmaya çalışılmıştır. Toplum düşüncesinde modern yaklaşımların dillendirilmeye başladığı Yakın Çağ’dan günümüze gelen önemli gördüğümüz bazı düşünürlerin fikirleri, sorular sorularak tartışmaya açılmak istenmiştir.

“Düşünürlerin devletin oluşumuna bakışı nedir? İktidarın kaynağı nedir? İktidar meşruiyeti nereden alır? Mülkiyete bakış nasıldır? Devlet sonrası bireyin durumu nasıl değişmiştir? Devletin görevi nedir?”

John Locke’a göre insanlar siyasal toplum meydana gelmeden önce doğal durumda yaşarlar. Bu durumda herkes akıl ve mantık kurallarına göre özgür ve eşittir. Sonrasında insanlar bir araya gelip ortak iradeyle, doğal yasaları çığneyenlere karşı daha güvenli yaşamak için bir toplum sözleşmesi yapıp devlet denen örgütü kurmuşlardır. Locke, devletin kurulmasını sağlayan sözleşmenin haricinde, yönetenlerle yönetilenler arasındaki ilişkiler düzenleyecek bir “tabi olma anlaşması”nın yapıldığını savunur. Bu anlaşmayla iktidar, halkın çoğunluğunun rızasına dayanarak yönetme yetkisini eline geçirir (Akt: Güriz, 2014).

Tanrı’nın ortak kullanılması için insanlara bahsettiği toprak parçasını kim işlerse, o toprağa emek harcarsa mülkiyetini kazanır. Mülkiyet hakkı kazanıldıktan sonra dokunulmaz bir haktır. Birey, sözleşme sonrası yalnızca güvenliğini sağlama ve cezalandırma haklarından vazgeçerek devlete devretmiştir. Bunun haricinde bireyin tüm hakları korunur. Devlet bu haklardan herhangi birini gasp ederse direnme hakkı doğar. Devlet, vatandaşların can, mal ve özgürlüklerini koruma altına almak, iç ve dış güvenliği sağlamak ve halkın iyiliğini gerçekleştirmekle yükümlüdür (Işıқтаç, 2010).

Locke’a göre üç erk vardır: Yasama, yürütme ve federatif güç. Yasama organı egemenliğin temsilcisidir. Yürütme organı alınan kararları ve yasaları

uygular. Federatif güç ise savaş ve barış yapma ile anlaşma imzalama yetkisine sahiptir. Yani kuvvetler ayrılığını savunmuştur (Güriz, 2014).

J. J. Rousseau' ya göre insanlar doğal durumdayken duygularıyla yaşarlar ve haz odaklı yaşamalarından dolayı mutludurlar. Zorunluluk olarak yapılan bir toplum sözleşmesiyle devlet oluşur ve sonrasında birey aklını ön plana alır. "Genel irade"yi oluşturur ve buna göre yönetilir (Işıқтаç, 2010). Bu sözleşmeyle insan doğal hürriyetini ve sınırsız elde etme hakkını kaybeder ancak medeni hürriyete ve elindeki mülkiyetini kazanma hakkına kavuşur (Güriz, 2014). Egemenliğin sahibi "genel irade"dir. Genel irade, tüm bireylerin özel iradelerinin toplamı sayılan ortak irade gibi değildir. İnsanların kişisel çıkarlarından arınarak oluşturulan, mutlaka kamu adına doğru şeyi işaret eden bir güçtür. Dolayısıyla egemenlik tamamen halka aittir. Hükümete tanınan yetkiler de yeri geldiğinde genel irade tarafından geri alınabilir. Bu sebeple siyasi partilerin varlığı da anlamsızdır, temsili hükümet sistemini de reddeder (Güriz, 2014).

Doğal yaşama döneminde doğanın tüm nimetleri herkese yetiyor olduğundan mülkiyet hakkı gibi bir kavram söz konusu değildir. Ne zaman ki biri bir toprak parçasının kendine ait olduğunu iddia etmiştir, mülkiyet kavramının ilk temeli o an atılmıştır. Mülkiyet olgusunun her ne kadar insanlar arasındaki eşitsizliği arttırdığını düşünse de doğal bir hak olduğuna inanmış ve vatandaşlar arasındaki ekonomik farkı aşırılaştırılmaması şartıyla devletin koruması altına almıştır (Öktem, 1991).

Bireyler, devleti kurduktan sonra, özgürlüklerini yaşamakla toplumsal otoriteyi bir arada yürütmeye çalışır. Bunun tek yolu genel iradeye itaattir. Bireyler tüm haklarından genel iradenin talebi için vazgeçer, haklarını iktidara devreder.

Rousseau, sosyal sözleşmenin en temel amacının, bireylerin her birinin canlarını ve mallarını ortak güçle koruyan bir toplum şekli olarak her insanın herkesle birleşmesine rağmen yine kendi emrinde kalmaları ve eskisi kadar hür olmaları olduğunu belirtmektedir (Rousseau, 1941).

Sosyal sözleşme ile ortaya çıkan ve iktidarın sahibi genel iradenin devredilemezliği ve bölünmezliği vardır. Çünkü genel iradenin her zaman doğruyu göstermesi onun yanılmazlığına işaretir. Bu sebeple de gücünü

parçalamanın gereği yoktur. Ancak yanılmayan, bölünmeyen ve devredilemeyen egemenlik etkin olabilir (Gürbüz, 2003).

K. Marx kendisinden önceki düşünürlerin ifade ettiği gibi devleti insan aklının evrimi sonucu ulaşılan bir aşama olarak tanımlamaz. Toplumun temelini basit aile ya da klan biçimindeki aile toplulukları oluşturur. Üretim çeşidi ve üretim araçları değiştikçe yönetim de değişmiş zamanla iş bölümünün bir ürünü olarak devlet oluşmuştur. Devlet, üretim araçları özel mülkiyete geçince oluşan sınıfsal yapının kaçınılmaz bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Marx'a göre iktidarın kaynağı üretim araçlarının sahip olan güçler olmuştur. Hedeflenen komünist üretim tarzına geçildiğinde devlet ortadan kalkıp komünist ahlâk hâkim olacağından, herhangi bir iktidara ihtiyaç kalmayacaktır. Mülkiyet hakkını tanımaz. Çünkü mülkiyet hakkı adil olmayan emek-ücret ilişkisini doğurur.

Marx, devletin oluşumunu herhangi bir sözleşmeye veya anlaşmaya bağlamamıştır. Ona göre, toplumu anlamak için altyapısına ve üstyapısına bakmak gerekir. Altyapı, üretici güçler, üretim ilişkileri ve doğal koşullardan ibarettir. Ekonomik temelli olan bu altyapı, dini, sanatı, felsefeyi, hukuku, ahlâkı yani üstyapıyı belirler. Dolayısıyla ekonomik temelli olmayan her şey üstyapıyı oluşturur (Işıқтаç, 2010). Devlet de altyapıdaki üretimin sahibi olan güçleri korumak için kendiliğinden var olduğuna göre, devletin oluşumuyla bireyin durumu arasında bir ilinti yoktur. Marx'a göre devletin görevi diye bir şey söz konusu değildir. Devlet, her dönemde üretim araçlarının sahiplerinin iktidarlarını korumak için vardır. Feodal üretim tarzında toprağa bağlı serflerin sömürülmesini, kapitalist üretim tarzında da üretim araçlarının özel mülkiyetini korumak için kullanılır. Bunun gibi sosyalist üretim tarzında kapitalist yapıları yıkmak ve komünizmi kurmak için kullanılacak ve nihayet komünist üretim tarzına geçildiğinde varlığı anlamsızlaşacak ve ortadan kalkacaktır. Çünkü artık sınıf diye bir şey olmadığından devleti kullanmak isteyen kimse de kalmayacaktır (Işıқтаç, 2010).

Immanuel Kant da doğal yaşama döneminden bahseder. Ona göre doğal yaşam, Hobbes'un tarif ettiği gibi herkesin herkese karşı olduğu bir dönemdir. Ancak Hobbes kadar karamsar değildir. Kant'a göre bu kaos yasaların olmamasından kaynaklanır. Bireyler yaptıkları bir sosyal sözleşmeyle devlet düzenine geçmiştir (Çağıl, 1951).

Kant'a göre en iyi yönetim şekli cumhuriyettir. Burada kastedilen bugün özellikle batıdaki uygulamalarla anılan demokratik bir cumhuriyettir. Bu sistemin işlemesi için de temsili sistem şarttır. Dolayısıyla iktidarın kaynağı halktır. Meşruiyetini ise bu temsil sistemiyle oluşturulan ve herkesin iradesinin yansıması olan “genel irade”den alır (Işıқтаç, 2010).

Sosyal sözleşme, özgürlükleri güvence altına almak için yapılmıştır. Özgürlük ilkesinden mülkiyet hakkı gibi bazı doğal haklar doğar. Kişisel iradenin oluşması için de mülkiyet hakkı olmak zorundadır ve devlet tarafından korunmalıdır (Işıқтаç, 2010).

Kant'a göre iki tür hak vardır: akli ilkelerden çıkarılan doğal haklar ve hukuktan doğan pozitif haklar. Bu pozitif hukuk doğal hukuk yasalarına aykırı olmamalıdır. Devletin oluşumuyla bireylerin kendi haklarından yararlanmaları güvence altına alınmıştır. Ancak bu hakların devlet tarafından ihlal edildiği durumda bir direnme hakkı söz konusu olamaz. Çünkü bu anarşiye sebep olur, ayrıca hukuk güvencesi her şeyden daha etkilidir (Işıқтаç, 2010).

Devletin en temel amacı hukuku sağlamaktır. Ancak bu yolla güvenlik ve özgürlükler korunabilir (Işıқтаç, 2010).

Kant, kuvvetler ayrılığı ilkesini kesin bir şekilde savunmuştur. Ona göre, yasama, yürütme ve yargı faaliyetlerini yaparken birbirlerini tamamlar. Bu üç erkeğin birbirinden ayrı organlarca kullanılır, özellikle yasama ve yürütmenin yargıya müdahalesi kabul edilemez (Güriz, 2014).

Thomas Hobbes'a göre insanlar doğal yaşamlarında eşit ve özgürdür. Bu eşitlik herkesin aynı şeyi talep ettiği durumda ise bir savaş ortamını hazırlar. Doğal yaşamda insanların bencilliğinden kaynaklı ve sürekli devam eden bir kaos ortamı vardır. Ölüm korkusu ve güvenlik arzusu bireyleri bir sözleşme yapmak zorunda bırakır. Bu sözleşmeyle doğal eşitlik hali, doğal eşitsizlik haline dönüşür (Işıқтаç, 2010).

İktidarın kaynağı halktır. Vatandaşlar, temsil sistemiyle bir egemen oluşturmuş ve kendi iradelerini bu egemenin iradesinde eritmişlerdir. Çünkü egemen, halka eşit olmayan bir kişidir, adeta “ölümlü bir Tanrı'dır. Bu gücü sebebiyle halka düşmanlık edeceği ve halkla rekabete gireceği bir durum söz konusu değildir (Işıқтаç, 2010).

Doğal durumda mülkiyet hakkı diye bir kavram söz konusu değildir çünkü her şey herkese aittir. Mülkiyet hakkı ise iktidarın koyduğu yasalarla vatandaşlarına tanıdığı bir haktır. Ancak bu hak devlete karşı ileri sürülemez (Işıқтаç, 2010).

İnsanlar sözleşme ile devleti kurarken tüm doğal haklarından vazgeçerler. Tüm haklarını devlete yani “Leviathan”a devrederler. Ancak devlet hiçbir şekilde sınırlandırılmamıştır, üstün bir kişiliğe sahiptir, herkes onun uyuğudur. Dolayısıyla devlete başkaldırı imkânsızdır. Çünkü devletin varlık amacı kaosu ortadan kaldırmaktır. Bunu sağlamak için bireyin yaşam hakkını bile elinden alabilir (Köker ve Ağaoğulları, 2009). Kurumsal olarak da egemene başkaldırı halkın kendiyle çelişmesi anlamına gelir (Işıқтаç, 2010).

Devletin görevi, barışın ve güvenliğin sağlanıp korunduğu bir toplum oluşturmaktır. Güçler ayrılığı ilkesine karşıdır. Çünkü egemen güç bölünemez, parçalanamaz.

G. W. F. Hegel’in felsefesi bütünlük sistemine dayanmaktadır. Bu bütünlüğün en tepesinde devlet yer alır. Aile kendi içinde bütünlük oluşturur, sivil toplumun tezini meydana getirir; sivil toplum kendi içinde bütünlük oluşturur ve nihayetinde hepsi devlette bütünleşir. Böylece aileye ait evrensellik ve sivil topluma ait özellikler sentezlenmiş olur (Güriz, 2014). Devlet, bütün vatandaşların birlik oluşturacak şekilde bir araya gelmesidir. Bir araç değil amaçtır ve bu haliyle bireyin de üstündedir (Işıқтаç, 2010).

İktidarın kaynağının halkta olmasına muhalefet eder. İktidarın bir monarkta veya yasama erkine sahip bir hükümette olmasını savunur. Çünkü halk, kendi kendini yönetmek için yeterli erişkinliğe sahip değildir (Işıқтаç, 2010). Dolayısıyla devlet, ortak iradenin değil, evrensel ve akli iradenin ifadesidir (Güriz, 2014).

Hegel, devlet vatandaşı olmak sebebiyle sahip olunan hakları somut hak; insan olma sebebiyle sahip olunan hakları ise soyut hak olarak nitelendirmiştir. Mülkiyet hakkı, soyut haklardan biridir. Mülkiyet sayesinde kişinin istekleri ve arzuları nesneye yönelerek tatmin edilir. Ortak mülkiyet ise, herkesin irade özgürlüğünü ortadan kaldırdığı için Hegel tarafından kabul edilmez (Işıқтаç, 2010). Özel mülkiyetin devri ise yine bir soyut hak olan sözleşmeyle

gerçekleşebilir. Hegel'e göre devlet, genel çıkarlarla, evrensel değerlerle, toplum için en iyi olanla ilgilenir. Birey ise kendi çıkarıyla ilgilenir. Bu sayede de topluma faydası dokunur ancak bunu farkında olmaz. Bu sebeple birey sivil toplumda "insan olma özüne" yani evrenselliğe erişemez. Çünkü ahlâklılık, insan hareketlerinin evrensel iradeye uyma amacına yönelmesi ve bu iradeyi ihlal etmemesi gereğidir (Güriz, 2014). Bunu başarabilmesi için ancak bir devletin vatandaşı olması gerekir (Bumin, 2001). Bu durumda birey, devletin unsuru haline gelir. İnsani bütün değerlerini ve gücünü devletten alır. Devletin parçası olmak ve yeri geldiğinde devlet için fedakârlıkta bulunmak vatandaşın en yüce ödevidir (Güriz, 2014).

Devletin amacı, özgürlük adına bireylerin istediklerini yapacakları alanların genişletilmesi ve güvence altına alınması değil; bireylerin kendi özlerinden oluşturulan yasalara uyarak özgürlüklerini kazanmalarını sağlamak, haksızlıkları cezalandırarak ortadan kaldırmaktır. Hegel'e göre özgürlük, bireysellekle özdeş bir kavram değildir. Bireyin özerk alanını reddetmez, ancak hem birey için hem de toplum için yıkıcı olmayan özgürlüğün bireyin bir toplumla uzlaştırılmasından, temellenmesinden geçtiğini savunur (Işıқтаç, 2010). Kuvvetler ayrılığına da karşıdır. Devlet yasama, yürütme ve yargı olmak üzere üç fonksiyondan oluşur ancak bu fonksiyonlar tek elde toplanmalıdır. Aksi durumda devlet dağılma tehlikesiyle karşı karşıyadır. En iyi yönetim monarşi olduğundan, hükümdar her konuda nihai karar merci olmalıdır. Bunun yanında devletin bir anayasa ile yönetilmesini destekler. Ancak burada amaç, devletin gücünün sınırlandırılması değil, ulusun ve onun devletinin uzun süre ayakta kalması için uzun ve bitimsiz yaşam süresini garanti altına alan bir gerekliliktir.

Demokrasi modelleri

Demokrasi kavramının net bir tanımının olmaması farklı uygulamalarının oluşumunu da beraberinde getirmiştir. Bu farklı modeller, aşağıda anlatılmaya çalışılmıştır.

Klasik demokrasi

Demokrasinin, kökeni eski Yunan'a dayanan bir yönetim biçimi olduğu daha önce belirtilmişti. Bugünden yaklaşık 2500 yıl önce, M.Ö 4. Ve 5. Yüzyıllarda Atina'da "Eklesia" adı verilen şehir meclisleri kurulur, bu meclisler

yılda en az kırk defa bütün vatandaşların katılımıyla toplanır ve şehirle ilgili kararlar alınır. Yasa teklifleri her ayın ilk toplantısında verilebilirdi. Yürütme “Beşyüzler Meclisi”ndeydi. Üyeler seçimle belirlenir ve her Atina vatandaşı hayatı boyunca bir kez 1 yıllığına bu mecliste görev alırdı (Ateş, 1994). Tam zamanlı görevlilere ihtiyaç duyulduğunda ise yine vatandaşların arasından kura yöntemiyle seçim yapılır, seçilenlere kısa süreliğine görev verilirdi (Erdoğan, 2013).

Ancak belirtmek gerekir ki Atina’da var olan, yönetenlerle yönetilenlerin doğrudan diyalog kurup yan yana durduğu bu “klasik demokrasi” uygulaması, vatandaşların siyasi faaliyet düzeylerinin son derece yüksek olmasına rağmen ideal demokrasi anlayışına çok yaklaşmıyordu. Çünkü o dönemde yalnızca 20 yaşın üstündeki ve Atina doğumlu erkeklerin siyasete katılma hakları vardı. Nüfusun çoğunluğunu oluşturan kadınlar ve köleler bu haklardan yoksundu.

Korumacı demokrasi

Atina demokrasisi, Eski Yunan’ın bazı kentlerinde birkaç yüzyıl uygulandıktan sonra Ortaçağ boyunca etkisini yitirmiş, Aydınlanma Çağı’na gelene dek etkisi silinmiştir (Ateş, 1988). On sekizinci yüzyıla gelindiğinde, derebeyliklerin yıkılması ve liberalizmin doğmasıyla birlikte demokrasi, halkın yönetime katılmasından ziyade halkın kendini devlete karşı korumasını sağlayan bir araç olarak görülmeye başlanmıştır (Erdoğan, 2013).

Korumacı demokrasiinin temelini Aristo’nun Platon’a sorduğu meşhur “koruyuculardan kim koruyacak?” sorusu oluşturmaktadır (Türküne, 2003). Locke’ a göre, insanların doğuştan gelen belli hakları olduğu ve bunun “Doğal Haklar Teorisi” ile isimlendirildiği daha önce ifade edilmişti. Mülkiyet hakkı da bunlardan biridir. Eğer kişi, çalışarak bir toprak parçasını işlerse bu toprak ortak bir şey olmaktan çıkar ve kişi bunun mülkiyetini kazanır (Sarıca, 1973). Bunun yanında devlet vergilendirme yolu ile mülkiyet hakkına müdahalede bulunabilir. O halde kişi bu hakkının gaspı sırasında devletten korunmalıdır. Bu da vergilendirmeyi yapan organı yani yasama organını denetim altına almakla mümkün olur. Bu denetim düzenli seçimlerle oy vermek suretiyle sağlanır (Erdoğan, 2013). Dolayısıyla halk ancak rıza gösterdiği çoğunluk tarafından yönetilir (Holden, 2007). Ancak burada bahsedilen demokrasi ideal anlamda bir

demokrasi değildir. Çünkü oy verme hakkı yalnızca mülk sahiplerine tanınır. Nitekim savunulan eşitlik de yalnızca eşit oy verme hakkı anlamına gelir.

Held'e (2006) göre özellikle Thomas Hobbes ve John Locke'un katkılarıyla bugüne ulaşan korumacı demokrasinin temel özelliği, sosyal siyasal örgütlenmede vatandaşın alanı (sivil alan) şiddetten, hoş görülmeyen sosyal davranışlardan ve razı olunamayacak devlet müdahalelerinden korunmak amacıyla özel bir mahremiyete sahiptir. Ayrıca korumacı demokraside egemenlik halka dayanır ancak halk bu egemenliği temsilciler aracılığıyla kullanır. Düzenli yapılan seçimler, alternatif siyasi partilerin varlığı, çoğunluk yönetimi gibi düzenlemelerle temsilciler halka hesap verir. Keyfiliği önlemek ve hukuki eşitliği sağlamak için anayasalcılıkla haklar ve özgürlükler güvence altına alınmalıdır (Held, 2006).

Çoğulcu demokrasi

Marksist geleneği ve Yeni Sol'u etkileyen Rousseau'ya yapılan en kritik eleştiri genel iradenin karşısındakileri yok saymasında yoğunlaşmaktadır (Heywood, 1997). Çoğunluğun sınırsız yönetme hakkı kabul edildiğinde, çoğunluğun iradesinin azınlığa tahakkümü de kabul edilmelidir. Burada belirtilmesi gereken nokta çoğunlukçu demokrasi ile çoğunluğun yönetimi kavramlarının aynı manaya gelmemesidir (Yavuz, 2009). Çoğunluğun yönetimi, halkın ya da temsilcilerinin çoğunluğuyla kamusal alanda karar alınması anlamına gelirken (Dahl, 1993), çoğunlukçu demokrasi çoğunluğun mutlak ve sınırsız üstünlüğünü ifade eder (Hakyemez, 2003).

Tersaçı (2014), bu durumu lise spor derslerinden bir örnekle ifade etmektedir. On öğrencinin yer aldığı bir spor dersinde yedi öğrencinin futbolu, üç öğrencinin basketbolu sevdiği varsayıldığında, çoğunluğun prensibine göre hareket edilirse her derste futbol oynanacağı belirtilir. Ancak bu yedi kişi futbol oynamayı seviyor diye diğer üç kişinin de her hafta futbol oynamasını, basketbol tercihinin hiçe sayılmasını adil bir çözüm olarak görmemektedir.

Çoğulcu demokrasi kavramı, işte bu çoğunluk yönetiminin çoğunlukçu demokrasiye kayma tehlikesine karşı ortaya çıkmış bir kavramdır (Yavuz, 2009). Çoğulcular, James Madison'un fikirleri çerçevesinde devletin amaçlarından birinin, hiziplerin (bir topluluk içinde inanç ve düşünce açısından farklılık gösterenler) kendi siyasi çıkarlarını korumalarını sağlamak, bunun yanında

başkalarının özgürlüklerine zarar vermelerini engellemek olduğunu savunmuşlardır. Madison'dan farklı olarak, hiziplerin demokrasinin temel bir ifadesi olduğunu, hatta demokratik dengenin ve kamu siyasetinin sağlıklı gelişmesi yolunda vazgeçilmez bir unsur olduğunu düşünürler (Erdoğan, 2013).

Katılımcı demokrasi

Dahl'a (1993) göre demokrasi tarih boyunca üç büyük kırılma geçirmiş, bu anlarda ortaya çıkmış veya gelişmiştir. İlki Atina'da monarşik veya oligarşik şehir devletlerinde uygulanmaya başlayan demokrasilerdir. İkincisi, küçük şehir devletlerinden büyük uluslu devletlerde uygulanmaya başlamasıyla temsili demokrasiye evrilerek geçirdiği dönüşümdür (Saward, 2001). Üçüncüsü ise, küreselleşmeyle birlikte ülkelerin kaderlerinin yalnızca kendi faaliyetlerine bağlı olmaması, ülke dışındaki aktörler ve eylemlerden etkilenmesi sebebiyle vatandaşların kendilerini etkileyen konularda doğrudan karar verme ve süreci takip etme talebiyle doğan katılımcı demokrasi uygulamasıdır (Roberts, 2004).

Katılımcı demokrasiye duyulan ihtiyacın bir diğer sebebi de temsili demokrasilerde her ne kadar her yurttaşın herhangi bir kısıtlamaya maruz kalmadan oy verme hakkı olsa da, sosyal ve ekonomik olarak güçlü odakların çıkar dengeleri yöneticilerin önceliği haline gelebilmektedir (Joshua ve Archon, 2004). Temsili demokrasiye yöneltilen bu eleştiriler, katılımcı demokrasi taleplerinin ortaya çıkmasına sebep olmuştur (Amna, 2006). Bu sebeple yurttaşlar egemenlik haklarını seçtikleri temsilciler aracılığıyla kullanmak konusunda rıza göstermez, bunun yerine kurduğu yasal örgütler aracılığıyla zaman zaman bizzat devreye girerek karar sürecinde etkili olurlar (Ateş, 2009). Katılımcı demokrasi, demokrasi maskesiyle çıkarlarını üstün tutan elit ve ekonomik olarak güçlü kitlelere karşı meydan okur ve diğer demokrasi biçimlerine (Temsili demokrasi, liberal demokrasi vs.) karşı önemli bir alternatif olarak yerini korur (Barber, 1995).

Bunun yanında, katılımcı demokrasi bireylerin kendi kendilerini yönetme kabiliyetlerine sonsuz bir güven duymaz. Ancak her şeye rağmen bireylerinin çoğunluğunun yönetimi sırasında alınan kararların daha azınlık bir kesimin alacağı kararlardan daha isabetli olacağını ve hata payının düşük olacağını savunur (Barber, 1995).

Yukarıdaki durumlar haricinde katılımcı demokrasinin faydaları aşağıdaki gibi sıralanabilir (Roberts, 2004; Callanan, 2005; Osmani, 2008):

- Katılım, bireylerin kapasitelerini artırır, potansiyellerini gerçekleştirmelerine yardımcı olur.
- Katılım, toplumdan dışlanmış bireyleri sisteme dâhil ederek aidiyet hissini artırır, böylece toplumsal meseleleri çözmeye yardımcı olur.
- Katılım, bireylerin kendi yaşamları üzerindeki kontrollerini artırarak onlara özgürlük hissi verir.
- Katılım, alınan kararların meşruiyetini artırır, böylece siyasal istikrar sağlamlaştırır.
- Katılım, bireylerin deneyimlerini ve uzmanlıklarını karar alma sürecine katmasıyla yönetimin kalitesini artırır.
- Katılım, sosyalleşmeyi artırarak bireylerin yeni ilişkiler kurmasına olanak tanır, bu sayede toplumsal uyumun gelişmesine katkıda bulunur.

Katılımcı demokrasinin sayılan faydalı sonuçlarını gerçekçi bulmayan, hatta bu modelin olumsuz sonuçlar doğurabileceğini düşünenler de vardır (Demirci, 2010). Bu argümanlar aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Katılım, özellikle yasal bir gereklilik haline getirilirse, formalite icabı yerine getirilerek geçiştirilen bir uygulamaya dönüşebilir (Thomas, 1996). Yasal gereklilik haline getirilmezse, bireyler katılıma zorlanamaz. Dolayısıyla sürece belli çıkar odaklarının çoğunluk olarak katılmasıyla yeni bir otorite sistemi ortaya çıkabilir (Callanan, 2005).
- Bireylerin tamamı katılımın verimi için gerekli olan bilince ve donanıma sahip olmayabilir (Johnson, 1984). Bu durum beklenen faydaların elde edilmesini engeller.
- Alınması gereken bazı kararlar, uzmanlık gerektiren konularla ilgili olabilir. Konuyla ilgili uzmanlığı olmayan bireylerle karar almaya çalışmak süreci çekişmeli hale getirir (Roberts, 2004).
- Yüksek düzeyde bir katılımı yürüten süreçte herkesin beklentileri karşılanamayacağından katılım özgüven eksikliğine, güvensizliğe yol açar, halk arasındaki kutuplaşma artabilir (Roberts, 2004).

- Karar alma sürecine katılan bireylerin hesap verme sorumluluğu belirsizdir (Callanan, 2005).

Demokrasi biçimleri

Halkın, egemenliği ve yönetme yetkisini kullanma bakımından demokrasileri üçe ayırmak mümkündür:

Doğrudan demokrasi

Doğrudan demokrasilerde halk, sahibi olduğu egemenliği herhangi bir aracı veya temsilci olmadan bizzat kendisi kullanır. Bu sebeple demokrasinin ideal tanımına en fazla yaklaşan sistemdir (Gözler, 2006). Halk egemenliği teorisinin yansıması olarak doğrudan demokrasi, Rousseau'nun Sosyal Sözleşme doktrinine dayanmaktadır. Rousseau'ya göre halk egemenliği devredilemez ve temsil edilemez (Sarıca, 1973).

Her ne kadar doğrudan demokrasi sistemi sayesinde ideal demokrasi uygulamasına çok yaklaşmış olsa da, günümüz dünyasında nüfus yoğunlukları sebebiyle pratik hayatta uygulama alanı çok geniş değildir. Günümüzde yalnızca İsviçre'nin birkaç kantonunda ve yarım kantonunda (Glaris, Unterwald ve Appenzell) uygulanmaktadır. Bu kantonlarda ve yarım kantonlarda kararlar, yılda bir kez toplanan Landsgemeinde adı verilen halk meclislerinde alınmaktadır (Gözler, 2006).

Temsili demokrasi

Temsili demokrasilerde halk, sahibi olduğu egemenliği seçtiği temsilciler aracılığıyla kullanır. Temsili demokrasi, millet egemenliği teorisine dayandığından, gerçek söz hakkı sürekli halktadır ve seçilenler halka hesap vermek zorundadır (Öztekin, 2000).

Günümüzde demokrasi dendiğinde bundan temsili demokrasi anlaşılmaktadır (Öztekin, 2000). Çünkü günümüz toplumlarında eski Yunan şehir devletlerinde olduğu gibi karar alma ve yönetim sürecine tüm vatandaşların bizzat katılması mümkün değildir. Modern koşullarda demokrasi, ancak temsili demokrasi sistemiyle uygulanabilir (Saward, 2001). Türkiye, Almanya, İngiltere, Japonya, ABD, Hollanda temsili demokrasinin uygulandığı ülkelerden yalnızca birkaçıdır (Gözler, 2006). Ancak bu kadar yaygın uygulanan bir sistem olmasına

rağmen eksiklikleri de vardır. İlk eleştiri, seçimlere yöneliktir. Seçmenlerin bazılarının siyasete olan ilgisizliği ya da ilgili konulardaki bilgisizliği seçilecek temsilcilerin halkın gerçek iradesini yansıtması konusunda şüpheyandırmaktadır. İkinci eleştiri, medyanın gücüyle ilgili çekincelerden kaynaklanmaktadır. Medya, seçmenlerin iradelerini en kolay etkileyen güçlerden biridir (Can, 1999). Tarafsızlık ilkesine yeterince riayet etmeyen bir medya, seçimlere gölge düşürebilir.

Yarı doğrudan demokrasi

Yarı doğrudan demokrasilerde halk, sahibi olduğu egemenliği seçtiği temsilcilere tamamen devretmez, onlarla paylaşır. Bu özelliğiyle yarı doğrudan demokrasiler, halkın seçtiği temsilcilerin varlığı nedeniyle temsili demokrasilere; halkın referandum gibi araçlarla karar sürecine bizzat katılması nedeniyle de doğrudan demokrasilere benzerler (Gözler, 2006).

Yarı doğrudan demokrasilerde halk yönetime referandum, halk vetosu, halkın kanun teklifi yollarıyla katılmaktadır (Ateş, 2009):

Referandum: Halkın seçtiği temsilcilerin almak istediği kararların halk tarafından kabul edilip edilmediğini belirlemek için halkın onayına başvurma yöntemidir (Öztekin, 2000). Çoğunlukla anayasalarla ilgili yapılan referandumlar, yasalar için de uygulanabilir. Ancak genellikle olağanüstü bir yöntemdir (Ateş, 2009).

Halk Vetosu: Halkın temsilciler tarafından alınan kararları belirli bir sayıdaki vatandaşın imzasıyla reddetmesidir. Halk, ancak belli bir süre içinde ve belli sayıda topladığı imza ile kabul edilen yasaya karşı veto hakkını kullanabilir (Öztekin, 2000).

Halkın Kanun Teklifi: Halkın belli konularda yasa yapılması için belli sayıda imza toplayarak talebini iletmesi, yasama organını harekete geçirmesidir. Halk talebini iletikten sonra o yasayı yapma görevi yine yasama organıdır, halkın bu rolü yalnızca talebini ifade etmesidir (Gözübüyük, 2003). Bu sistem İsviçre’de, Avusturya’da ve ABD’nin bazı federe devletlerinde uygulanmaktadır (Gözler, 2006).

Kurumsal iletişim

Bu bölümde kurumsal iletişimi daha anlaşılır kılmak üzere kavramlar irdelenecektir.

Kurum, iletişim ve yönetim kavramlarına genel bir bakış

Kurumsal iletişim kavramı ayrıntılanmadan evvel kurum, iletişim ve yönetim kavramlarına tek tek değinmenin faydalı olacağı düşünülmektedir.

Kurum kavramı ve özellikleri

Hayatımızın her anında karşılaşılabileceğimiz sosyal yapılar olan kurumların varlıklarını sürdürebilmeleri için insan ögesine ihtiyaçları vardır. Kurumlar ile insanların ilişkileri doğrudan parçası olmak şeklinde olabileceği gibi alışverişte bulunmak suretiyle dolaylı bir etkileşim biçiminde de olabilir.

Kurum kavramı ile hayatın her alanında karşılaşılabilmesine rağmen, kavramın uzlaşa içinde olunan net bir tanımı bulunmamaktadır. Genel olarak kurumu, iki veya daha fazla insanın, ortak bir amacı gerçekleştirebilmek için, davranışlarını biçimsel kurallara göre düzenlediği yapı olarak tanımlamak mümkündür (Şimşek ve Fidan, 2005). Pfiffner ve Sherwood (1962) kurumun tanımını çok sayıda insan arasında kurulan ilişkiler açısından yapmaktadır. Buna göre, karmaşık görevleri yapmak amacı etrafında bir arada bulunan, hepsinin arasında yüz yüze ilişkiler kurulmasına olanak bulunmayan insanların kabul edilmiş ortak amaçlara ulaşacak şekilde bilinçli ya da sistematik olarak ilişkiler kurdukları düzendir (Pfiffner & Sherwood 1962). İş ve işlev bölümünü esas alan bir diğer tanıma göre kurum, bir otorite ve sorumluluk hiyerarşisi içerisinde ortak ve belirli bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelen bir grup insanın faaliyetlerinin bilinçli koordinasyonudur (Evans, 1992). Bir başka tanımda kurum belli bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelen iki veya daha fazla bireyin faaliyetleriyle araç ve gereçlerin belli bir düzene konulmasıyla kurulan yapıdır (Aşkun, 1971). Paksoy'a göre ise kurum birden fazla bireyin belirli ortak amaçları gerçekleştirmek üzere işbirliği ve koordinasyon içinde faaliyet göstermeleri sonucu meydana gelen sosyal sistemler veya varlıklardır (Paksoy ve Acar, 2001). Kişilerin kendi başlarına gerçekleştiremeyecekleri faaliyetlerin bulunması, onları bir araya gelerek grup çatısı altında bu faaliyetleri gerçekleştirmeye itmektir (Solmaz, 2004). Tüm bu tanımlardan hareketle kurum; bir amacı, hedefi

gerçekleştirmek üzere bir araya gelen bireylerin faaliyetlerinin iş bölümü anlayışı içerisinde koordine edildiği ve çevresiyle etkileşim içerisinde bulunduğu yapıdır (Işık, 2000).

Kurum kavramını, üç değişik anlamda kullanabilmek mümkündür. Bir taraftan kurum, bir yapı, iskelet, önceden planlanmış ilişkiler topluluğu anlamında kullanılabilirken, diğer taraftan, bu yapının bizzat oluşturulması sürecini, bir dizi faaliyeti yani kurumlaşmayı ifade eder. Kurum kavramına daha genel bir özellik kazandıran üçüncü anlam ise, toplumdaki diğer varlıklar arasında sosyal ilişki kuran sisteme verilen isimdir (Şimşek ve Fidan, 2005).

Kurumların kendine özgü özellikleri bulunmaktadır ve bu özellikleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Can, 1999; Dicle, 1974):

- Kurumların üretim ve üretim girdisini sağlayan destek yapıları ve kuruma kalıcılık vermeye yönelik varlık koruma yapıları vardır.
- Kurumlar, iş bölümü sonucunda işlevsel olarak ayrıntılarıyla belirlenen rollerden oluşmaktadır.
- Kurumun bölüm ve ögeleri ile toplum ile etkileşim içinde olduğu çevreleri arasında da devamlı ve dinamik ilişkiler mevcuttur.
- Kurumlarda denetim ve yönetim işlevlerinin kullanılış biçimini yansıtan belirli bir otorite yapısı vardır.
- Kurumlarda gerek kendi işlevleri gerekse çevrelerinin değişken özellikleri ile ilgili bilgileri elde edebileceği ve yönetsel yapının bir parçası olarak iç içe getirilmiş düzenleyici mekanizmalarla uyum sağlayıcı yapıları görmek mümkündür.
- Kurumlarda otorite yapısına destek veren sistem normlarını sağlamak için açık bir ideoloji belirlenmesine gidilmesi esastır.

Her kurum, kamu veya özel niteliğine göre belirli amaçlar çerçevesinde kurulmuştur. Bu amaçları genel olarak daha başarılı olmak, gereksinim ve taleplerini daha iyi karşılamak ve daha iyiye gitmek olarak sıralayabiliriz (Evans, 1992).

Kurumlarda amaçlara paralel olarak belirlenen hedefler de mevcuttur. Bu hedefler bir taraftan önceden belirlenmiş amaçları gerçekleştirebilmeye

odaklanırken diğler taraftan değişen çevre koşullarının beraberinde getirdiği şartlara kurumun uyum sağlayabilmesine odaklanır. Drucker, kurumsal hedefleri; pazarların belirlenmesi, yenilik, verimlilik, kârlılık, yönetici yetiştirme ve geliştirme, halka karşı sorumluluk başlıkları altında toplamıştır (Drucker, 1964).

İletişim kavramı

İletişim kavramı dilimize Fransızcadan geçen komünikasyon sözcüğü ile birlikte dâhil olmuştur ve aynı anlamı karşılamak için haberleşme kavramı kullanılmıştır. Ancak iletişim haberleşmeye göre daha geniş kapsamlı bir kavramdır. Haberleşme yalın bir ileti alışverişini ifade ederken iletişim kişiler ve nesnelere arasındaki nitelikli bir etkileşimi, değiş tokuşu ve paylaşımı da içermektedir. Dolayısıyla iletişim sözcüğü haberleşmeyi de bünyesinde bulunduran daha kapsamlı bir ileti alışverişi ve etkileşimi ifade etmektedir (Zıllıoğlu, 1993).

Tarih boyunca çeşitli yorumlamalara maruz kalan iletişim kavramı birçok kişi tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır. Bu tanımlardan bazılarını aşığıdaki şekilde sıralamak mümkündür:

- Theodorson ve Theodorson'a (1969) göre iletişim; bireylerin bilgi, düşünce, tutum ve duygularını da içeren çeşitli yönleri ile ilgilidir ve birey ya da grup tarafından diğler birey ya da gruplara bu yönlerin semboller aracılığıyla aktarılmasını ifade eder.
- Davis'e (1988) göre iletişimi bireyler arası etkileşime indirgemıştır ve bilgi ve anlayışın bir bireyden diğlerine aktarılma sürecini belirtmektedir.
- Usluata'ya (1995) iletişimin bireyler arası etkileşimden ibaret olduğundan hareketle iletişimin; haberlerin, düşüncelerin, duyguların bildirilme, düşüncelerin paylaşılma ya da değiş-tokuş ve alış-veriş edilme etkinliği olduğunu ifade eder.
- Cüceloğlu (1997) iletişim ve haberleşme kavramlarını tanımsal açıdan birbirine yakınlaştırmış ve iletişimin; iki birim arasında birbiriyle ilişkili mesaj alışverişi olduğunu iddia etmiştir.
- Alemdar ve Erdoğan (1990) iletişimi öğeleri arasındaki ilişki üzerinden tanımlayarak; izleyicide istenen sonuçları üreten iletileri oluşturma ve birbirine bağlama süreci olarak tanımlamıştır.

- Ülkü, iletişim fertlerden meydana gelen toplumla ilgilidir ve toplumda var olan birimler arasında bir bilgi, anlam, duygu ve düşünce alışverişi şeklinde tanımlanabilir (Dicle, 1974).
- Paksoy ve Acar'da (2001) iletişimi simgesel değerlendirmiş ve temelde bireyler arasında duygu, düşünce ve bilgiyi de birlikte ifade eden anlamın dil, işaret, vücut duruşu ve hareketleri gibi çeşitli simgeler aracılığıyla iletilmesi şeklinde tanımlamışlardır.
- Sayısı daha da artırılabilir yukarıdaki tanımlardan hareketle iletişimi; duygu, düşünce ve olayların anlam yüklü göstergelerden oluşmuş iletiler (mesajlar) aracılığı ile hedef konumundaki kişi ya da gruplara ortaklaştırılması, bu kişiler üzerinde bir etki yaratılması amacıyla başlatılan ve iletilen hedefteki etkisinin geri bildirim aracılığı ile ölçülerek yeni iletilerin kodlanması süreci şeklinde kapsamlı bir tanıma oturtmak mümkündür (Türkmen, 1992).

İletişimin Özellikleri, kesintisiz devam eden çok yönlü bir süreç olarak iletişim; duygu, düşünce ve bilgi alış-verişini içerir, toplumsal hayatın devamlılığını sağlayan toplumsal ve aynı zamanda insan davranışını açıklayan psikolojik bir olay olma özelliğine sahiptir.

Watzlawick iletişimin yukarıda sayılanların yanı sıra aşağıdaki özelliklere de sahip olduğunu ifade etmektedir (Watzlawick, 1967):

İletişim;

- Aktif bir kişinin kasıtlı hareketlerinden oluştuğundan dinamiktir,
- Devam eden bir zincir oluşturmaya yönelik olduğundan devamlıdır,
- Başladığı noktaya geri dönebileceğinden veya daha önceki bölümleriyle yeniden kesişebileceğinden daireseldir,
- Hayatın içinde şekillenen anlamların sürekli değiştiğinden iletişim de aynen tekrar edilemez,
- Bir defa verilmiş iletinin etkilerinin, alıcısının dimağından hiç gelmemiş gibi varsayılmasının mümkün olmamasından geri alınamaz,
- Değişik seviyelerde değişik kişisel, kurumsal, sosyal ve kültürel anlamlar taşıdığından karmaşıktır.

İletişimin öğeleri

İletişimin bir süreç ve eylem olması; sürecin gerçekleşmesini sağlayan öğelerin ve eylemin tamamlanmasını sağlayan adımların varlığını kaçınılmaz kılmaktadır. Diğer taraftan eylemlerin yerine getirilmesinde kullanılan araç ve yöntemler iletişim sürecinin parçalarını oluşturmaktadır (Düşükcan, 2003). İletişimin öğelerini; kaynak, mesaj, kanal, alıcı, geribildirim ve gürültü olarak sıralamak mümkündür (Peltekoğlu, 2001).

Kaynak, günlük kullanımından farklı olarak kaynak, iletişim biliminde sıkça kullanılan “Communicator” teriminin karşılığıdır (Gökçe, 1998). Daha önce de ifade edildiği üzere iletişim bir süreçtir ve bu sürecin ilk adımını duyu ve düşüncelerini iletmek isteyen bir kaynak oluşturur. Bu nedenle en sade şekli ile kaynağı, iletişim sürecini başlatan, mesajlarını alıcıya gönderen kişi, kişiler ya da örgüt olarak tanımlamak mümkündür (Gürgen, 1997). Bir başka tanımda kaynak, başka bir kimseye araç ve kanallar aracılığıyla bir şey iletmek isteyen ve böylece iletişimi başlatan kişi anlamında ifade edilmesi mümkündür (Gökçe, 1998). İletişim sürecinin kaynaktan hedefe mesaj yollanıp, mesajın hedef tarafından algılanması ile sona erdiği kabul edilebilir (Kazancı, 1999).

İletişim sürecini başlatan kaynak aynı zamanda sürecin başarı ile tamamlanması için de kritik önem taşır. Çünkü düşüncenin, duygunun ya da bilginin karşısında bulunan bireye, gruba, kuruma ya da topluma aktarma görevi kaynağa aittir ve kaynak bu görevini ne kadar etkin yerine getirirse süreç o kadar başarılı ilerleyecektir (Gökçe, Fidan ve Summak, 2001).

Mesaj, en yalın haliyle muhataba aktarılmak istenen ileti olarak tanımlanabilecek mesaj, bilgi, duyu, düşünce, olay, olgu, kavram vb. olabilir (Gökçe, Fidan ve Summak, 2001). Diğer taraftan düşünce, duyu ya da bilginin kaynak tarafından kodlanmış biçimi olarak tanımlanan mesajı, bir şeyi aktarmayı, iletmeyi isteyen kaynağın ürettiği sözel, görsel ve görsel-işitsel simgelerden oluşmuş somut bir ürün şeklinde tanımlamak da mümkündür (Gürgen, 1997). Mesaj, kaynak ile hedef arasındaki ilişkiyi sağlayan temel öge olduğundan iletişim sürecinin düğümlendiği nokta, merkezdir (Aktan, 2007).

Mesajın anlamla ilişkili olan içerik ve kodlarla ilişkili olan yapı olmak üzere iki yönü vardır (Gökçe, Fidan ve Summak, 2001). Kişiler arasındaki iletişim

sorunları genellikle anlam uzlaşmazlığından kaynaklandığından dolayı iletişimin sağlıklı bir şekilde gerçekleşmesi için mesajın anlamlı olması gerekir (Aktan, 2007). İletişimin etkili olabilmesinin yolu, mesajda yer alan simgelerin, alıcılar tarafından anlaşılabilmesidir. Tam anlaşılamayan mesajların karışıklık çıkarmaktan öteye bir işe yaramayacağı açıktır (Gürgen, 1997). Mesajları alıcılar tarafından anlaşılır kılan iki temel unsur mesajın dili ve içeriğidir. Mesajın dilinin, alıcı tarafından kolaylıkla anlaşılabilir, açık, net ve kesin nitelik taşıması; mesajın içeriğinin ise, iletilmek istenen bilgi ve düşüncenin hiçbir yanlış yoruma yol açmayacak sistematik bir şekilde aktarılabilir nitelikte olması büyük önem taşır (Sabuncuoğlu, 1992).

Kanal, iletilmek istenen ve simge haline dönüşmüş mesajın kaynaktan çıkarak ve hedef birimlere doğru yol almasını sağlayan yola, geçide, kanal denmektedir (Cüceloğlu, 1997). Daha basit ve yalın ifadesi ile kanalı sinyallerin aktarıldığı fiziksel araçlar şeklinde tanımlamak da mümkündür (Fiske, 1996). Bu araçlar yazılı, sözlü, sözsüz veya görsel-işitsel formatta olabilir (Aktan, 2007). İletişimin etkinliğini etkileyen faktörlerden birisi de seçilen araçların uygunluğudur. Kanalin uygunluğu ise alıcının özellikleri ile zaman ve mekânın sınırlılıklarına bağlı olarak belirlenebilmesinin yanı sıra iletişim kanalında fiziksel ve psikolojik parazitler olmamasına ya da varsa bunların giderilmesine bağlıdır (Sabuncuoğlu, 1992).

Etkin iletişimde uygun bir kanal seçimi fayda-maliyet analizlerini içerir. Bu kapsamda, en az maliyetle en çok sayıda kişiye hangi kanalların ulaşabileceği, hangi kanalların en çok etkiye sahip olduğu, hangi kanalların kaynağın amaçlarına daha çok uygunluk taşıdığı ve hangi kanalların mesaj içeriğine daha uygun olduğu gibi birtakım ölçütler dikkate alınarak belirlenir (Gürgen, 1997).

Alıcı, iletişim sürecinin son aşamasını alıcı oluşturmaktadır (Sabuncuoğlu, 1992). İşaret biçimine dönüşmüş olarak kanaldan gelen mesajları alan ve merkeze aktaran öge olan alıcı (Cüceloğlu, 1997) iletişimi başlatan kaynak tarafından ulaşılmak istenen birey, grup, kurum ya da toplumu ifade eder (Gökçe, Fidan ve Summak, 2001). Mektubun alıcısı, bir kitabın veya gazetenin okuyucusu, radyo dinleyicisi, televizyon seyircisi veya bir amfide ders dinleyen öğrenciler tipik alıcı örnekleridir (Gökçe, 1998).

İletişim sürecinde kullanılan kanalların, kişilerin, toplumun veya örgütlenme biçimlerinin niteliğine göre alıcı, aktif yani kaynak tarafından gönderilen mesajlara tepki gösteren ya da pasif yani tepkisini belli etmeden salt mesajı alan edilgen biri olabilir (Gürgen, 1997).

İletişim sürecinin başarıya ulaşmasında alıcı aşamasında bazı adımların gerçekleşmesi gereklidir. Bunlar; kaynak tarafından belli araçlar kullanılarak gönderilen kodlanmış olan iletinin alıcı tarafından kodu açılarak alınması, mesaja bir tepkide bulunması, kaynak tarafından kodlanan sembollerin duyu organları aracılığı ile akla ulaştırılması; aklın bu sembolleri çözümleyerek anlamlandırması ve nihayet alıcının kod açma işleminden sonra iletiyi, yine kendi kodlama yapısına uygun olarak kodlayarak göndermesidir (Düşükcan, 2003).

Geribildirim (Feedback), iletişim sürecinde kaynağın gönderdiği mesaja, hedef birim tarafından verilen cevap mesaja “geribildirim” adı verilir (Cüceloğlu, 1997). Kaynak, kendisine ulaşan yanıtı aynı şekilde değerlendirerek, mesajını yeniden düzenler ve iletir. Geribildirim sürecinde kaynak ile alıcı yer değiştirmektedir; alıcı kaynak, kaynak da alıcı konumuna geçmektedir (Aktan, 2007). Alıcı tepkisini verirken; mesajı benimsemiş, mesaja karşı tepkide bulunma ya da eski konumunu koruma olmak üzere üç değişik yöntem izlemektedir. Her üç durumda da alıcının, bir değişime uğradığını söylemek mümkündür (Gürgen, 1997).

İletişim sürecinde geribildirim faaliyeti kaynağa, hedefi algılama anlama fonksiyonu hakkında bilgi verdiği ve iletişimde bulunanlar arasındaki anlaşmanın başarı durumunun göstergesi olduğundan önemli bir adım olarak değerlendirilmektedir (Aktan, 2007). Dolayısıyla geribildirim faaliyeti kaynağın aktüelleştirdiği anlamın alıcı tarafından algılanıp algılanmadığı, şayet algılanmışsa tepkinin ne olduğu hakkında bilgi temin ettiği süreçtir (Gökçe, 1998).

Sabuncuoğlu'na göre iletişimi iki yönlü kılan bu geribildirim sisteminin uygulanması sürece çeşitli açılardan fayda sağlamaktadır (Sabuncuoğlu, 1992). Bu faydaları üç başlıkta toplamak mümkündür.

- Geribildirim sayesinde gönderilen mesajlar, özünü koruyarak aynen iletilebilir.

- Geribildirim faaliyeti organizasyon içinde etkin bir denetim işlevinin yerine getirilmesine yardımcı olur.
- Ayrıca yine geribildirim sayesinde kişiler arasında bir diyalog kurulmuş olur. Dolayısıyla geribildirim insan ilişkilerinin daha sosyal bir hal almasına destek olur.

Gürültü, iletişim sürecinde ortaya çıkan ve mesajın anlamını azaltan veya algılanmasını güçleştiren her türlü engelleyici duruma gürültü denir (Aktan, 2007). Gürültü, iletişim sürecinin bütününde oluşabileceği gibi bazı bölümlerinde de oluşabilir ve dahası iletişim sürecinde gürültüyü tam anlamıyla ortadan kaldırmak mümkün olmayabilir. Dolayısıyla iletişim etkinliğinin gerçekleştirilebilmesinin koşullarından birisi de gürültünün kaynaklarını iyi tespit edip gürültüyü en aza indirmektir (Düşükcan, 2003).

Yönetim kavramı

Gündelik hayatın hemen her yanında kullandığımız yönetim kavramı için tarih boyunca çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. Dahası kavramın tanımı, kullanıldığı alan veya sektör itibariyle de farklılık arz etmektedir. İlkel çağlardan günümüze gelinceye kadar yönetim varlığını devam ettirmiştir. Bu süreçte doğası gereği güç sahiplerinin istek ve çıkarları doğrultusunda insanların yönlendirilmiş, bir arada düzenli bir şekilde yaşamını sürdürmesi işlevini sürdürmüş, kurallar koymuş, bu kuralları uygulamış ve uygulamaları cezalandıracak kuralları geliştirecek düzeni sağlamıştır (Yaman, 2009). Tarihi gelişim süreci içerisinde yönetim kavramının alanlarına göre yapılan tanımlarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür.

Yönetmek sözcüğünden türetilmiş olan ve idare sözcüğü ile eş anlamlı kullanılan yönetim (Günel, 1995) en basit şekilde, insanların varlıklarını korumak, geliştirmek, ortak çıkar ve amaçlarını gerçekleştirmek üzere toplum içinde işbirliği, dayanışma ve işleyişi sağlama ve devam ettirme süreci şeklinde tanımlanabilir (Genç, 1998). Tanımdan da anlaşılacağı üzere yönetim oluşumunun temel nedeni ortak çıkar ve amaçların gerçekleştirilmesi yani ihtiyaçların karşılanmasıdır (Yaman, 2009). Sözlük tanımında ise yönetim, yasalara, kurallara ya da belli koşullara uygun biçimde çalışmayı sağlamayı ifade eder (Günel, 1995).

Tortop'a (1990) göre yönetim, belirlenmiş ihtiyaçların karşılanması için emek, maddi kaynak, malzeme ve yer unsularının daha ekonomik, daha verimli kullanılması işlemidir (Tortop, 1990). Bir diğer tanımda da yönetim, bir gruba bağlı kişilerin çabalarının ortak bir amaca yönltilmesini, yol gösterilmesini, önderlik edilmesini ve bunların denetlenmesini sağlamaktır şeklinde tarif edilmiştir (Newman, 1985). Bu tanımlardan hareketle yönetim, her türlü kaynağın maximum fayda, minimum maliyet hesabı yapılarak, fertlerin çabalarını belirlenmiş hedefler doğrultusunda koordine ederek sonuç almasını sağlama işlemidir denilebilir.

Türk Hukuk Lügatinde yönetim, devletin ve devlete bağlı kamu tüzel kişiliklerinin devlet düzeni içerisinde yasama ve yargısal nitelikte olmak üzere, yaptıkları çalışmayı tanımlamaktadır yani bir diğer ifadeyle hükümetin emir ve denetimi altında kamu hizmetlerinin görülmesidir (Günel, 1995).

Sürgit yönetim kavramının kapsamına üretim faktörlerini de dâhil ederek yönetimi, belirli bir amaca ulaşılabilmesi için faaliyetleri organize ve kontrol etmenin yanı sıra çeşitli üretim faktörlerini ve insan emeğini de bir araya getirerek belirli bir amaca yöneltmek şeklinde tanımlamıştır (Sürgit, 1970).

Yönetim, İngilizcede sevk ve idare anlamına gelen “management” kelimesi ile ifade edilirken (Zoga, 1970); Fransızcada benzer anlamlar taşıyan “administration” kelimesi ile ifade edilmektedir (Tortop, 1990).

Yönetimin konusu

Temel olarak insan ihtiyaçlarının karşılanması yönetimin de konusunu oluşturmaktadır. Bu ihtiyaçların karşılanması için atılması gereken adımlar, gerçekleştirilmesi gereken hedefler ve ulaşılması gereken amaçlar mevcuttur. Bu adım, hedef ve amaçlar kapsamında oluşturulan örgütlerin çıktıları etkin ve personel arasında iş bölümü yapılmak suretiyle verimli şekilde ortaya koyabilmesi ise yönetimin varlığını gerekli hatta zorunlu kılmaktadır. Dolayısıyla sıralanan amaç, görev, örgüt, personel ve işleyiş yönetimin konusu içerisinde yer almaktadır (Genç, 1998).

1900'lü yıllardan itibaren sistemli bir şekilde gelişmeye başlayan ve belirli ilke ve kurallara sahip bir çalışma alanı olarak yönetim üç temel yaklaşımda incelenmektedir (Şimşek ve Çelik, 2014). Bu yaklaşımları; yönetimle ilgili

sorunlara yapısal açıdan yaklaşarak çözüm bulmaya çalışan Klasik (Geleneksel) Yaklaşım; yönetimi davranışsal yaklaşımla inceleyen ve davranış metodolojisini geniş ölçüde benimseyen Neoklasik Yaklaşım; Klasik ve Neoklasik yaklaşımları birleştirmeye çalışan Modern Yönetim Yaklaşımı şeklinde sıralamak mümkündür.

Yönetim işlevleri

Yönetim, insanları belli bir amaca doğru yönelten bir süreç olarak planlama, örgütleme, yöneltme (önderlik) ve denetim gibi işlevlere sahiptir. Amaçları gerçekleştirmek adına faaliyet gösteren örgütler için bu işlevlerin yerine getirilmesinin hayati önemi vardır (Yaman, 2009).

Planlama işlevi, Bir faaliyetin istenen sonuçlara ulaşabilmesi için öncelikle amaçların tanımlanması ve ortaya konulması, programlamaların yapılması, kullanılacak araçların ve yöntemlerin belirlenmesi gerekir. Tüm bu sayılan ön hazırlık işlemleri planlama işlevinin kapsamında yer almaktadır. Örgütleme işlevi, hazırlanan planların uygulanabilmesi için gerekli etkinlikleri düzenlemek, bu etkinliklerin gerçekleştirilebilmesi için uygun yapıyı kurmak ve yapı içerisindeki birimler arasındaki ilişkileri ve iletişimi sağlamaktır. Örgütün kendisinden beklenen çıktıları etkin bir şekilde ortaya koyabilmesi, kendi aralarında iletişim sağlayabilmelerine daha doğrusu iyi bir önderlik kalıbı içinde, örgüt amaçları doğrultusunda güdülenmeleri ve özendirilmelerine bağlıdır. Dolayısıyla bu insan ögesiyle ilgili olan bu işlev yöneltme veya yönlendirme (önderlik) kavramını açıklamaktadır. Diğer taraftan örgütün daha önceden belirlenmiş amaçlarının gerçekleştirilebilme oranının ölçülebilmesi için yine daha önceden belirlenen gösterge ve ölçütler bulunmaktadır. Belirlenen bu göstergeler üzerinden örgütün amacına ulaşma derecesinin tespiti ise yönetimin denetim işlevini ifade eder (Ergun, 2004).

Yönetim işlevleri dışının çarkları gibidir ve her birinin başarısı diğer işlevlerin düzenli işlemesine bağlıdır. Dolayısıyla bir süreç olan yönetimin niteliğini daha iyi anlamak için işlevler arası uyumunun niteliğine bakmak gerekir (Yaman, 2009). Örgüt, tamamıyla insanla ilgili bir yapıdır ve dinamik bir sistematığe sahip olması gerekir. Bu dinamizmi sağlayan ise yönetimdir (Ergun, 2004).

Kurumsal iletişim kavramı tanımı ve kapsamı

Kurumsal iletişim, işletmenin işleyişini sağlamak ve işletmeyi hedeflerine ulaştırmak amacıyla, gerek işletmeyi oluşturan çeşitli bölüm ve ögeler gerekse çevresi arasında girilen devamlı bilgi ve düşünce alışverişine veya bölümler arasında gerekli ilişkilerin kurulmasına olanak tanıyan toplumsal bir süreçtir (Küçük, 2005). Riel ve Fombrun, kurumsal iletişimi içsel ve dışsal iletişimin bilinçli kullanılan biçimlerinin mümkün olduğu kadar verimli ve efektif birleşimi sayesinde bir şirketin bağlı olduğu gruplar ile ilişkilerini tahsis edecek, faydalı ortam oluşturacak bir yönetim aracı olarak tanımlamaktadır (Van Riel ve Fombrun, 2007). Goodman'a göre ise kurumsal iletişim, kurumun etkili ve verimli bir şekilde iletişim kurması için verdiği çabaların toplamıdır (Goodman, 1994).

Thayer'a göre, kurumun iletişim gereksinimlerini karşılamak için işlemsel, düzenleyici ve koruma-geliştirme olmak üzere üç temel alt sistemi vardır. İşlemsel sistemde, kurum faaliyetleri kaynağından hedefine taşınır; düzenleyici sistemde, kurum içi çalışanların görevleri ve davranışlarıyla ilgili beklentiler düzenlenir ve muhataplara iletilir; kurum-geliştirme sisteminde ise kurum içi ve kurum dışı arasındaki bağlantı sağlanır (Paksoy ve Acar, 2001).

Tüm bu tanımlar toparlanırsa, kurumsal iletişim, halkla ilişkileri, medya ilişkilerini, kriz yönetimini, yatırımcı ilişkilerini, hükümetle ilişkileri, kurumsal vatandaşlığı, kurumsal kimlik oluşumunu, reklam ilişkilerini kapsayan geniş bir alanı ilgilendirir (Özcan, 2014).

Kurumsal iletişimin tarihçesi

19. yüzyılın sonlarına doğru sanayi devrimi ve sömürgeciliğin yayılması ile birlikte batı toplumları bilgi iletişim teknolojileri alanında gelişmeler kaydetmişlerdir (Bat, 2012). Bu çalışmalar sırasında iletişim sorunu yaşadıklarını fark eden bazı kurumlar, bazı tedbirler alarak kurumsal iletişimin ilk örneklerini vermişlerdir (Ihator, 2004). Örnek vermek gerekirse, Procter ve Gamble'ın kurucularından birinin torunu olan William Cooper Procter, çalışanların motivasyonunu artırmak için bir takım çalışmalar yapmış ve 1915'te çalışanlara "çalışan maluliyet hakkı" tanımıştır. IBM, 1934 yılında sigorta planı düzenlemiştir.

ve çalışanların tatil hakkını desteklemiştir (Boyle, 2001). Ancak bu dönemde “kurumsal iletişim” kavramı henüz kullanılmamaktadır.

20. yüzyıla gelindiğinde, özellikle dünya savaşlarından sonra gelişen küreselleşme ile birlikte kurumlar ülke sınırları dışında faaliyet göstermeye başlamıştır. Bu durum rekabeti arttırmıştır ve kurumların kendini toplumda “farkettirme”lerini zorunlu hale getirmiştir. “Kurumsal iletişim” kavramı ise, 1972 yılında ABD’li Fortune dergisinin düzenlediği kurumsal iletişim seminerlerinde kullanılması ile halkın dikkatini çekmiştir (Bat, 2012). 20. yüzyılın ikinci yarısından günümüze kadar gelindiğinde, kurumsal iletişim, kısa bir süre geçmesine rağmen büyük değişiklikler geçirmiştir. Bat, bu değişiklikleri aşağıdaki tabloda ifade etmiştir (Bat, 2012):

Tablo 1

Geleneksel Kurumsal İletişim ile 21. Yüzyılın Kurumsal İletişiminin Karşılaştırılması

	Geleneksel Kurumsal İletişim	21. Yüzyılda Kurumsal İletişim
İletişimin Temeli ve Yönü	Her şey kurumun ihtiyaçlarını yansıtmaktadır.	Paydaşlar arasında diyalog ve interaktiflik bulunmaktadır.
Kanallar	Uzman kişiler ve bölümler planlama-geliştirme-uygulama modelini kullanmaktadır.	Müşteri ihtiyaçlarına ve fonksiyonların bütünlendirilmesine odaklanılmaktadır.
İletişim Odağı	Ulusal pazarlara hitap etme gerekliliği söz konusu olmaktadır.	Küresel pazarlara hitap etme gerekliliği söz konusu olmaktadır.
İletişimin Gerçeği	Kurumun finans gibi somut varlıkları nasıl kullandığına odaklanılmaktadır.	Müşteri değeri önemslenmektedir.
Farklılaşmanın Temeli	Ürün ve hizmetlerin kendine özgü satış önermeleri bulunmaktadır.	Müşteri değeri önemslenmektedir.
Yapısal Faktörler	İletişim; kurumu tek parça olarak yansıtmaktadır.	İletişim; işbirliklerini, ortaklıkları ve içerikleri yansıtmaktadır.
İletişimin Önemi	İsteğe bağlı olarak kurumsal iletişim uygulamaları gerçekleştirilmektedir.	Temel stratejik bir faktör olarak kurumsal iletişim önemslenmekte ve uygulanmaktadır.
Kurumsal Mesajların Önemi	İsteğe bağlı olarak kurumsal marka önemslenmektedir.	Kilit bir stratejik amaç olarak kurumsal marka önemslenmektedir.

Kaynak: Yazar tarafından çeşitli kaynaklardan derlenerek oluşturulmuştur.

Kurumsal iletişimin amaçları ve işlevleri

Kurumlar varlıklarını, fonksiyonlarını ve hedefledikleri amaçları gerçekleştirebilme adına en büyük katkıyı çalışanlarından görmektedir. Bu sebeple kurum yöneticileriyle çalışanlar arasındaki uyumun yakalanabilmesi için iletişim kanallarının belirlenmesi gerekir. Tüm bunları düzenleyen yapı, kurumsal iletişimidir (Tutar, Yılmaz ve Erdönmez, 2003). Kurumsal iletişim, belirlenen hedef kitleye ulaşma adına kullanılması gereken yöntemleri düzenler ve planlar. Bu düzenleme ve planlamaya göre de süreci yönetir. Böylelikle kurumun iç ve dış iletişimini takip ederek etkili ve verimli iletişim kanallarının çalışmasını sağlayarak sonuç alınmasına katkıda bulunur.

Riel'e göre ise kurumsal iletişim, iletişimin tüm çeşitlerinin, kurumun ilişki içinde olduğu gruplarla pozitif bir etki oluşturacak şekilde etkin ve verimli bir şekilde değerlendirildiği yönetim aracıdır (Akt: Tosun, 2003).

Kurumsal iletişimin hedefi bir imaj oluşturmak, oluşturulan imajı korumak veya güncelleyerek değiştirmektir (Şimşek, 2006). Bu sayede çalışmalar daha etkileyici ve nitelikli hale gelir. Dolayısıyla kurumun dış çevreye tanıtımı daha başarılı şekilde yapılarak (Ural, 2013), muhtemel kriz durumlarından da en az zararlar çıkılması ihtimali kuvvetlenmiş olur (Özcan, 2014). Bunun haricinde, kurumsal iletişimin amaçları ve hedefleri aşağıda sıralanmıştır:

- “Kamuoyunu ve hedef kitleyi etkilemek,
- Finansal topluluk içinde kurumsal imajı geliştirmek,
- Medyada kurumsal faaliyetlerin daha fazla yer almasını sağlamak,
- Kurumsal sorunların, çalışanlar ve dağıtımıcılarca anlaşılmasını sağlamak,
- Kuruluşa etkisi olan kararlarda yasa yapıcıları ve düzenleyicileri etkilemek,
- Topluluk üyeleri ve çalışanlar arasında, kuruluşa bulunmanın gururunu oluşturmak,
- Hedef kitlede tutum değişikliği yaratmak” (Akyürek, 2005, s. 9-10),
- Dış dünya ile kurum arasında bilgi alışverişi sağlamak (Polat, 2009).

Buna paralel olarak, Jefkins de (1992) kurumsal iletişim amaçlarını şu şekilde belirtmiştir:

- Kurumun politika ve kararlarını yönetilenlere duyurmak,
- Kurum ile ilgili bilgileri çevreye duyurarak, kuruma olan güvenin artmasını sağlamak,
- Kurumun yeni yönetim anlayışını anlatarak, bilgilendirme yoluyla destek sağlamak,
- Kurumun birim ve bölümlerine bilgi verilerek, kurumsal bütünlük ve uyum sağlamak,
- Ücret artışları, primler, burslar ve tatil olanakları gibi iş görenleri yakından ilgilendiren konulara ilişkin bilgiler vererek, çalışanların güdülenmesini sağlamak,
- Yönetimi ilgilendiren her türlü mevzuatı personele duyurarak, olası hataları önlemek,
- Kurumsal tutumların yönlendirilmesi ve iş görenlerin yönetsel amaçlar doğrultusunda güdülenmesini sağlamak (Jefkins, 1992).

Kurumsal iletişimin bu hedefleri yerine getirirken belli işlevleri de gerçekleştirmesi beklenir. Akyürek'e (2005) göre, kurumsal iletişimden beklenen fonksiyonlar ise şu şekilde sıralanabilir:

- Kurum içi ve kurum dışı faaliyetleri destekleme,
- Kurum ve ürün yönetimine kimlik oluşturma,
- Kurum içi ve kurum dışı hedef kitleyi bilgilendirme,
- Kurumla bağlantılı bireyleri toplumla bütünleştirme ve sosyalleştirme (Akyürek, 2005).

Özdemirci'ye göre kurumsal iletişimin işlevi olarak, bilgilendirme, denetleme, yönlendirme, bilgi ve becerileri iletme, eğitime, duyguları dile getirme, toplumsal ilişki kurma, sorun çözüp kaygı azaltma, eğlendirme, uyarma, gerekli rolleri üstlenme gibi eylemler sıralanabilir (Özdemirci, 2006).

Kurumsal iletişimin önemi

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçerken kurumlar, varlıkları için en önemli kaynağın insan olduğu kavramalarıyla, kurumu etkileyen her türlü insanın

(çalışanlar, müşteriler, aracılar vs) ihtiyaçlarını karşılayacak ortamlar hazırlamaya çalışmışlardır. Bu da kurumsal iletişime daha fazla önem vermeyi beraberinde getirmiştir (Kocabaş, 2005). Kurumsal İletişimin, kurum çalışanları ile kurum birimlerini birbirlerine bağlayan temel bir alt sistem olduğu söylenebilir. Bu sebeple uyumlu ve eşgüdümlü çalışmanın sağlanabilmesi için kurumsal iletişim hayati önem taşır (Özcan, 2014). Kurumsal iletişim, vücudun dolaşım sistemine benzetilebilir. Eğer dolaşım sisteminde bir aksaklık meydana gelirse bu tüm vücudu yani kurumu etkiler, olumsuzluklar doğurur (Mısırlı, 2003).

Kurumun çevresiyle olan iletişimine odaklanıldığında, var olan müşterilerin veya kazanılması muhtemel müşterilerin talep ve beklentileri doğrultusunda kurumu yönlendiren, kurumsal iletişim yönetimidir (Çamdereli, 2004). Dolayısıyla kurumun dışarıdan “görünen yüzü”nü de planladığından, kurumun menfaatlerinin belirlenmesi ve gerçekleşmesi açısından kritik bir noktadadır.

Kurumsal iletişimde kullanılan araçlar

Kurumun, kurumsal kimlik yönetiminde hedeflerini yerine getirirken kullandığı araçlar vardır. Bunlar yazılı iletişim araçları, sözlü iletişim araçları, elektronik iletişim araçları ile sosyal medya olarak sınıflandırılabilir.

Kurumsal iletişim araçlarının belirlenmesinde en sık kullanılan ölçütler şunlardır (Sarıkamış, 2006):

- Kurumun sahip olduğu finansal kaynaklar,
- Kurumun amaçları,
- Kurum kültürü,
- Kurum çalışanlarının nitelikleri,
- Kurumsal iletişime verilen önem.

Yazılı İletişim Araçları, yazılı iletişim araçlarının iletişim sırasında kullanılmasının en önemli amacı, ifade edilmek istenen şeylerin karşı tarafa yazıyla en etkili şekilde aktarılabilir olmasıdır (Öz, 2011). Ayrıca yazılar “belge” niteliğinde olduğu için ayrı öneme sahiptir ve bu sebeple daha fazla tercih edilir. Bunun yanında yazıların karşı tarafa ulaşması, değerlendirilmesi ve cevaplandırılması zaman gerektirdiğinden, işlerin gecikmesi gibi olumsuz yönleri de vardır (Baştak, 2010).

Kurumların en sık kullandığı yazılı iletişim araçları şunlardır:

- Yıllık Raporlar: Kurumların çalışmalarını derleyen ve kurum hakkında bilgi veren kitapçıklar şeklinde yayınlanır. Genellikle kurumun bağlantılı olduğu diğer işletmelere, kurumun ortaklarına veya büyük müşteri gruplarına sunulan bu kitapçıklar, yılsonu faaliyet raporları, finans tabloları, sunulan hizmetler, reklam ve pazarlama faaliyetleri gibi bilgileri ihtiva eder. (Onal, 1997; Oktay, 1996).
- Broşür ve El Kitapçıkları: Kurumu hem kurum içine, hem de kurum dışına tanıtmak amacıyla basılan iletişim araçlarıdır. Genelde görsel içeriklerle desteklenmiş bu yayınlar ücretsiz dağıtılırlar (Tutar, 2009).
- Afişler ve Posterler: Kurumun etkinlikleri ve kampanyalarıyla ilgili duyuruları hem kurum içi çalışanlara, hem de kurum dışındaki müşterilere duyurmak amacıyla kullanılan iletişim araçlarıdır (Tutar, 2009).
- İlan (Duyuru) Panoları: Gerek kurumun resmi duyuruları için gerekse kurum içi çalışanların şahsi duyurularını asabilecekleri ilan panoları kurum içi iletişimi etkili kılma açısından büyük öneme sahiptir (Tutar, 2009). Maliyetlerinin düşük olması, sürekliliğinin rahatça sağlanması sebebiyle tercih edilmektedirler (Peltekoğlu, 2001).
- Mektuplar: Kurumlarda bilgi vermek, bilgi sormak, şikâyet etmek, şikâyetlere cevap vermek gibi birçok amaç için kullanılır. Ayrıca yöneticilerin çalışanlarına yazdıkları mektuplar da etkili bir iletişim aracı olarak değerlendirilebilir (Gürgen, 1997). Bir etkinliğin ya da olayın duyurulması, mektup yazılan kişinin görüşlerinin ve düşüncelerinin sorulması veya bir organizasyona davet için de kaleme alınabilirler (Oktay, 1996).
- Dilek Kutuları: Çalışanların kurumla ilgili dilek ve şikâyetlerini bildirdikleri iletişim araçlarıdır. Ulaşılabilir noktalara yerleştirilen bu kutular aracılığıyla çalışanların görüşleri öğrenilir (Düşükcan, 2003). Yazılan taleplerin veya şikâyetlerin ciddiye alınması, sorulara cevap verilmesi çalışanları cesaretlendirir böylece, bu yöntem işlerlik kazanır (Peltekoğlu, 2001).

Sözlü İletişim Araçları, sözel iletişimin tercih edilmesinin en önemli sebebi, iletişime geçenlerin karşılıklı olarak hazır bulunmalarıdır (Bıçakçı, 2000). Bu sayede geri bildirimlerin süresi kısalmış, iletişimin etkinliği artar. Dezavantajı ise konuşmaların yazılı hale getirilemediği durumlarda, özellikle üzerinde uzlaşılması zor olan konularla ilgili görüşmelerin belgelendirilememesidir. Ayrıca görüşmeler sırasında ortaya çıkan kişilik çatışmaları, yanlış anlaşılmalara, gereksiz yere uzayan konuşmalar zaman kayıplarına yol açar ve iletişimi aksatır (Düşükcan, 2003).

Sözlü iletişime geçerken kullanılan bazı araçlar şöyledir (Arslan ve Arslan, 2006):

- Görüşme ve Toplantılar: En yaygın kullanılan sözlü iletişim aracı, birebir ve yüz yüze diyalog kurma imkânı sağlayan görüşmeler ve toplantılardır. Bu sayede kurum çalışanları, kurumdaki beklentilerini daha rahat ifade eder, birlikte karar alırken sinerji artar, böylece daha yaratıcı sonuçlar ortaya çıkar.
- Kapı Görüşmeleri: Kapı görüşmeleri, özellikle kurum dışı iletişimde sıklıkla karşılaşılan bir iletişim yöntemidir. Kurumun ilişkide olduğu kişiler, kuruma bizzat gelerek taleplerini, şikâyetlerini veya genel görüşlerini bildirir; kurum yetkilisi talepleri alır ve ilgili birimlere iletir.
- Konferans ve Seminerler: Kurumun işleyişi sırasında çalışanları bazı konularda bilgilendirmek için geniş dinleyici kitlesine dönük olarak kullanılan araçlardır. Özellikle kurum içi eğitimler en önemli örnekleridir ve kurumun gelişimi açısından çok önemlidir.
- Telefon Görüşmeleri: Gerek kurum içi gerekse kurum dışındakilere bilgi aktarma sürecine hız kazandırması sebebiyle tercih edilir. Bir kaç basamağa gerek duyulmadan bilgi alma süresini kısaltan telefonla görüşmede çift yönlü bir iletişim kurulur (Bıçakçı, 2000).

Elektronik İletişim Araçları, teknolojinin gelişmesiyle kullanımı çok kısa sürede çok fazla artan elektronik iletişim araçlarının etkisi, iletişimi olağanüstü derecede hızlandırdığından olağanüstü bir durum olarak nitelendirilmektedir (Salter ve Langford-Wood, 2002).

En sık kullanılan elektronik iletişim araçları şu şekilde sıralanabilir:

- **Bilgisayarlar:** Bilgileri depolayan, işleyen, aynı ağdaki makinelere aktaran ve sunan bilgisayarlar, fiziki uzaklıkları ortadan kaldırdığı, iletişimin hızını artırdığı ve dolayısıyla maliyetleri ciddi ölçüde düşürdüğü için en yaygın olarak kullanılan elektronik iletişim araçlarıdır (Yatkın, 2003). Daha çok kurum içi iletişimde kullanılan bilgisayarlar, oluşturulan bilgisayar ağları sayesinde çalışanlara fazla çaba göstermeden ulaşılabilir bilgiler sağlar, var olan bilgilerin en güncel hallerine hızlıca erişebilmeyi mümkün kılar (Sabancı, 2008). Bilgisayar ağları iki bilgisayarın oluşturduğu bir yapıda olabileceği gibi onlarca bilgisayarın bağlı olduğu internet gibi bir ağ da olabilir (Sütçü, 1994).
- **İnternet:** İnternet, dünya çapında bilgisayar ağlarını birbirine bağlayan bir elektronik iletişim ağıdır. Hem kurum içi iletişimde hem de kurum dışı iletişimde en fazla kullanılan araçlardan biridir. İnternet, müşterinin faaliyetleri daha hızlı ve rahat incelemesini, diğer ürünlerle kıyaslamasını kolaylaştırarak fikir oluşturur (Guilherme, Stanton ve Rita, 2006). Bu sebeple internet sayesinde müşterilerin alguları daha rahat şekillendirilebildiğinden önemli bir mecra olarak görülmektedir. Kurum içi kullanımda ise internetin daha özel bir uygulaması olarak tanımlanabilen intranet sayesinde her türlü kurumsal düzeye ilişkin bilgi akışı sağlanır, kurumsal strateji tanımlanır ve tanıtılır, kurumsal bilgi arşivi oluşturulur, uluslararası kurumlarda dünyanın birçok bölgesine yayılmış personele daha hızlı ulaşılır, çalışanlar arasında etkileşim artırılır (Lehmuskallio, 2008).
- **Mobil Uygulamalar:** Mobil uygulamalar, sürekli gelişen kesintisiz ve sınırsız internet erişimi imkânı ile tablet bilgisayarlar ve akıllı telefonların kullanımının artmasıyla birlikte kullanılmaya başlanan, zaman tasarrufu sağlayan yenilikçi bir sistemdir (Beyaznar, 2014). Yapılan araştırmalar, günümüzde bir insanın ortalama olarak 150 defadan fazla telefonunu kontrol ettiğini, cep telefonlarıyla geçirdiği zamanın ise %69'unun mobil uygulamalarda geçirdiğini göstermiştir. Bu sebeple mobil uygulamalar, özellikle müşterilerine her kanaldan ulaşmaya çalışan kurumlarca kurumsal iletişimin yönetilmesi sırasında günden güne daha fazla önem kazanmaktadır.

Sosyal medya ve kurumsal iletişim

Yeni medya uygulamaları, dijital olmaları sebebiyle kurumlar açısından son derece değerlidir. Bu sayede düşük maliyetle uluslararası platformlarda dâhi özellikle kurum dışı iletişim sağlanabilir. Ayrıca herkese açık ve her yerde ulaşılabilme imkânı olduğundan iletişim son derece hızlı ve etkili sağlanabilmektedir.

Sosyal medyanın temel özellikleri şunlardır (Mavnacıoğlu, 2011):

- Kullanıcılara zaman ve mekân sınırı olmadan paylaşım yapma ve tartışma olanağı sunar.
- Kullanıcılar kendi ürettikleri içerikleri internet ve mobil ortamında herhangi bir maliyete katlanmadan sunabilir, diğer kullanıcıların paylaşımlarını yorumlarını takip edebilirler.
- Sosyal medyanın temeli kuralları olmayan bir iletişime dayanır.
- Facebook: Facebook, kişilerin çevresiyle iletişim kurup bilgi aktarımını sağlayan sosyal paylaşım sitesidir. 4 Şubat 2004'te Harvard Üniversitesi öğrencisi Mark Zuckerberg tarafından kurulmuş olup, 2015 yılının ilk çeyreği itibarıyla kurumların ve kullanıcıların en fazla bulunduğu sosyal ağdır (1.441.000, (Number of monthly active Facebook users worldwide as of 1st quarter 2015 in millions)). Kurumlar, facebook aracılığıyla kampanyalarını, organizasyonlarını tanıtmaya müşterileri doğrudan bilgilendirmektedirler (Bat, 2012). Ayrıca paylaşımlara verilen tepkilerle (tıklanma sayısı, yapılan yorumlar, paylaşımlar) kitlelerin reaksiyonları da gözlemlenebilmektedir.
- Twitter: Twitter, 2006 yılı Mart ayında Jack Dorsey, Evan Williams ve Biz Stone tarafından kurulmuştur. Kullanıcıların herhangi bir konudaki "twit"ini (iletisini) 140 karakterle takipçilerine iletmeye yarayan bir sosyal paylaşım sitesidir (Bat, 2012). Sade bir içeriğe sahip olması, kaydının kolay olması ve ücretsiz olması sebebiyle kurumların kullanmayı tercih ettiği sosyal medya uygulamalarının başında gelir (Sweeney ve Craig, 2011). Türkiye'de en çok kullanılan mikroblog servisi olan twitterın anlık iletişime olanak vermesi

sayesinde, takipçilerle sürekli iletişim halinde olunması durumunda takipçiler kurum elçisi haline gelebilirler (Mavnacıoğlu, 2011).

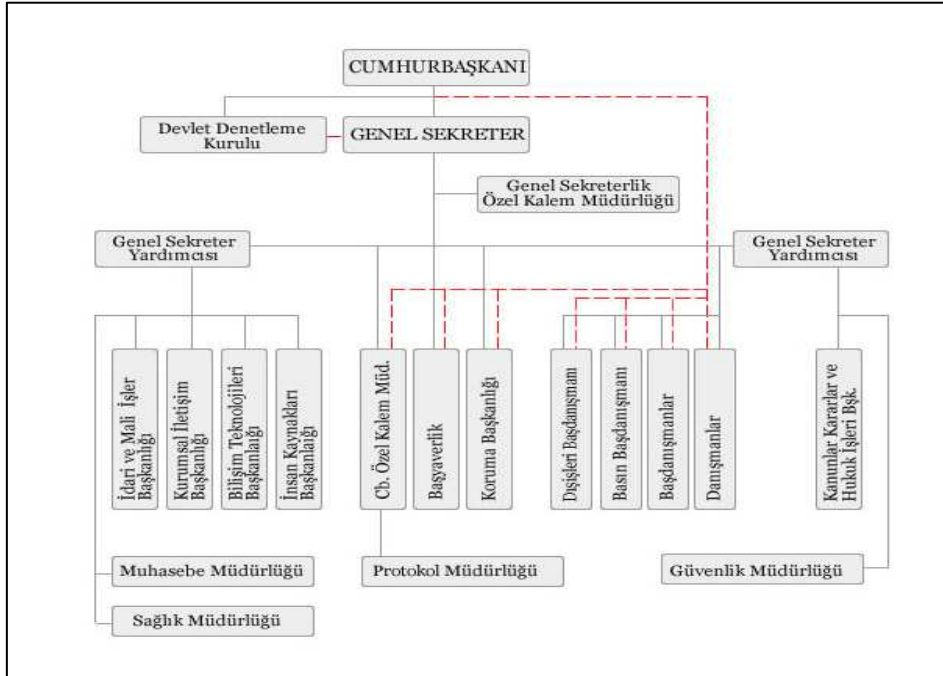
- Instagram: 2010 yılı Ekim ayında Kevin Systrom ve Mike Kreiger tarafından kurulmuş bir fotoğraf paylaşım sitesidir. Kendini “Hayatınızı arkadaş listenizde bulunan kişiler ve sosyal ağ dünyasıyla fotoğraf aracılığıyla eğlenceli ve hızlı bir şekilde paylaşabileceğiniz bir ortam” olarak tanımlayan instagramın adı, İngilizce’de “anlık” manasına gelen “instant” ve “telgraf” anlamına gelen “telegram” kelimelerinin birleşimiyle oluşmuştur (Türkmenoğlu, 2014). Kurumlar, organizasyonlarını, kampanyalarını veya ürün lansmanı gibi faaliyetlerini instagram üzerinden fotoğraf veya video paylaşarak takipçilerine duyurmaktadırlar.

Cumhurbaşkanlığı ve kurumsal iletişim yönetimi

Bu bölümde Cumhurbaşkanlığının teşkilat yapısı ve kurumsal iletişim ile alakadar olan Birimleri ile bu Birimlerde gerçekleştirilen faaliyetler irdelenecektir.

Cumhurbaşkanlığı teşkilat yapısı

Cumhurbaşkanlığının teşkilat yapısı Şekil 1’de gösterilmektedir.



Kaynak: <http://www.tccb.gov.tr/sayfa/cumhurbaskanligi/teskilat/> (Erişim tarihi: 30.01.2014).

Şekil 1. Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı teşkilat şeması.

Kurumsal iletişim başkanlığı

Kurumsal İletişim Başkanlığı, 31 Temmuz 2009 tarihinde yayınlanan 2009/1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Cumhurbaşkanlığı örgüt yapısına dâhil olmuştur. İnternet kullanımının gelişmesiyle birlikte, Cumhurbaşkanının 1982 Anayasası'nda belirtilen görevlerini daha etkili biçimde gerçekleştirmesi amacıyla (özellikle madde 104'te belirtildiği üzere devletin başı olma sıfatı sebebiyle) kurulan Kurumsal İletişim Başkanlığı'nın görevleri aşağıda sıralanmıştır (30.04.2013 Tarih ve 43807551-010-03-636 Sayılı Ana ve Alt Birimler ile Yönetmelikte yapılan değişiklik yazısı):

- Cumhurbaşkanlığının kurumsal iletişimine ve halkla ilişkilere ilişkin orta ve uzun vadeli strateji ve politikalarını belirlemek, bunların uygulamaya konulması için ilgili birimlerle işbirliği yapmak, çalışmalara ilişkin dönemsel faaliyet raporları hazırlanmasını sağlamak,
- Cumhurbaşkanlığına gelen başvuru, öneri ve şikâyetlerin belirli bir düzende incelenmesinin ve değerlendirilmesini, koordinasyonun gerçekleştirilmesini, bunlarla ilgili rapor hazırlanmasını, gerekli işlemlerin yapılmasını ve bu çalışmaların sonuçlarına ilişkin olarak gerekli cevapların verilmesini sağlamak,
- Cumhurbaşkanlığı yerleşkelerinin vatandaşlar tarafından ziyaret edilmesine ve ziyaretlerin daha verimli olmasına yönelik çalışmalar yapmak,
- Cumhurbaşkanlığının kurumsal kimliği ile ilgili faaliyetleri yürütmek,
- Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamındaki ile Kripto Merkezi aracılığı ile gelenler dâhil, her türlü resmi belge, doküman ve paketin teslim alınarak gerekli işlemlerin yapılmasını ve çeşitli kurum ve kuruluşlara gönderilecek olan dokümanlarla ilgili işlemlerin yürütülmesini sağlamak,
- Sosyal sorumluluk projelerine ilişkin her türlü araştırma, çalışma ve birimler arasında koordinasyonu sağlamak,
- Cumhurbaşkanlığının kamuoyundaki imajını ölçmeye yönelik çalışmalar yapmak ve çıkan sonuçları değerlendirip raporlamak,
- Cumhurbaşkanlığı internet sitesinin içerik yönünden yönetiminden sorumlu olmak ve teknik yönetimi ile veri girişi açısından Basın Danışmanlığı ve

Bilişim Teknolojileri Başkanlığı ile gerekli işbirliğini sağlamak, kurumsal kimliğe uygun bir dil ve tasarım ile kamuoyuna sunulması ve buna ilişkin olarak birimlerle işbirliği içinde faaliyette bulunmak,

- Cumhurbaşkanlığı ile ilgili olarak yerli ve yabancı basın yayın organlarında yayımlanan haber ve yorumların izlenmesi ve kamuoyunda oluşan imajla ilgili gerekli değerlendirmelerin yapılmasını sağlamak, konu ile ilgili olarak hazırlanan raporları ve gereken durumlarda önerilerini sunmak,
- Cumhurbaşkanlığına gelen telefon, faks ve elektronik posta mesajlarını derleyip konularına göre ayrıştırarak, gerekleri doğrultusunda işlemleri yürütmek ve sonuçlandırmak, gelen vatandaşların yazacakları dilekçelere 5 numaralı kapıda görevli halkla ilişkiler personeli aracılığıyla yardımcı olmak ve bu kişileri yönlendirmek,
- Cumhurbaşkanının konuşma ve demeçlerinin uygun şekilde derlenmesi, basıma hazır duruma getirilmesi ve gerektiğinde kitaplaştırılması işlemlerini yürütmek,
- Cumhurbaşkanlığı ile ilgili kitapların hazırlanması, yayımlanması ve dağıtımında gerekli koordinasyonu sağlamak,
- 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamına giren müracaatlara ilişkin işlemlerin yapılmasını sağlamak,
- Cumhurbaşkanınca tevcih edilecek madalya ve nişanların ilgisine verilmesi, Cumhurbaşkanlığı Kültür ve Sanat Ödülü verilmesi veya İstiklal Madalyası ile diğer madalya ve nişanların kaybedilmesinden dolayı yenilenmesi konularına ilişkin işlemlerin yürütülmesini sağlamak,
- Genel Sekreterin izlenmesini istediği konular hakkında araştırma ve inceleme yapılmasını, bilgilerin düzenli ve sürekli olarak tutulmasını, gerektiğinde rapor şeklinde düzenlenmesini sağlamak,
- Cumhurbaşkanının kabulleri sırasında veya yurtiçi gezilerinde çeşitli kişi, kurum veya kuruluşlar tarafından iletilen bilgi ve taleplerin incelenerek değerlendirilmesini, ilgili kurumlarla koordine edilmesini ve sonuçları hakkında makama rapor sunulmasını sağlamak,

- Genel Sekreter tarafından uygun görülen bilgilerin Cumhurbaşkanlığı internet sitesinde yayımlanmasını ve güncel durumda tutulmasını sağlamak,
- Bağlı olduğu amirleri tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

Kurumsal İletişim Müdürlüğü'nün görevlerini yerine getirebilmesi için kendi bünyesinde üç adet müdürlük kurulmuştur: Halka İlişkiler Müdürlüğü, Proje Yönetimi Müdürlüğü, İnternet ve Sosyal Medya Yönetimi Müdürlüğü.

Halkla İlişkiler Müdürlüğü, kamu kurumlarının hedef kitleleriyle, çağdaş halkla ilişkiler anlayışının gerektirdiği biçimde çift yönlü, simetrik iletişim kurması ve bu yönde halkla ilişkiler uygulamaları gerçekleştirmesi ülke itibarı algısının şekillenmesi açısından önem taşımaktadır (Boztepe, 2013). Bu sebeple Cumhurbaşkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğü, Cumhurbaşkanlığı'nın izlemekte olduğu politikaların benimsetilmesi, çalışmaların sürekli ve tam olarak halka duyurulması, yönetime karşı olumlu bir hava yaratılması, halkın yönetim hakkındaki düşüncelerinin ve yönetimden ne beklediğinin belirlenmesi ve halkla işbirliğinin sağlanması için faaliyetlerini sürdürmektedir.

Yurtiçi ve yurtdışından gelen her türlü talep öneri ve şikâyetleri alma ve değerlendirme faaliyetlerinin yürütülmesi için kurulan Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün görevleri aşağıda sıralanmıştır (30.04.2013 Tarih ve 43807551-010-03-636 Sayılı Ana ve Alt Birimler ile Yönetmelikte yapılan değişiklik yazısı):

- Cumhurbaşkanlığının kurumsal iletişimine ve halkla ilişkilere ilişkin orta ve uzun vadeli strateji ve politikalarını belirlemek, bunların uygulamaya konulması için ilgili birimlerle işbirliği yapmak, çalışmalara ilişkin dönemsel faaliyet raporları hazırlanmasını sağlamak,
- Cumhurbaşkanlığına gelen başvuru, öneri ve şikâyetlerin belirli bir düzende incelenmesinin ve değerlendirilmesini, koordinasyonun gerçekleştirilmesini, bunlarla ilgili rapor hazırlanmasını, gerekli işlemlerin yapılmasını ve bu çalışmaların sonuçlarına ilişkin olarak gerekli cevapların verilmesini sağlamak,
- Cumhurbaşkanlığı yerleşkelerinin vatandaşlar tarafından ziyaret edilmesine ve ziyaretlerin daha verimli olmasına yönelik çalışmalar yapmak,

- Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamındaki ile Kripto Merkezi aracılığı ile gelenler dâhil, her türlü resmi belge, doküman ve paketin teslim alınarak gerekli işlemlerin yapılmasını ve çeşitli kurum ve kuruluşlara gönderilecek olan dokümanlarla ilgili işlemlerin yürütülmesini sağlamak,
- Cumhurbaşkanlığına gelen telefon, faks ve elektronik posta mesajlarını derleyip konularına göre ayrıştırarak, gerekleri doğrultusunda işlemleri yürütmek ve sonuçlandırmak, gelen vatandaşların yazacakları dilekçelere 5 numaralı kapıda görevli halkla ilişkiler personeli aracılığıyla yardımcı olmak ve bu kişileri yönlendirmek,
- Cumhurbaşkanının konuşma ve demeçlerinin uygun şekilde derlenmesi, basıma hazır duruma getirilmesi ve gerektiğinde kitaplaştırılması işlemlerini yürütmek,
- Cumhurbaşkanlığı ile ilgili kitapların hazırlanması, yayımlanması ve dağıtımında gerekli koordinasyonu sağlamak,
- 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamına giren müracaatlara ilişkin işlemlerin yapılmasını sağlamak,
- Cumhurbaşkanının kabulleri sırasında veya yurtiçi gezilerinde çeşitli kişi, kurum veya kuruluşlar tarafından iletilen bilgi ve taleplerin incelenerek değerlendirilmesini, ilgili kurumlarla koordine edilmesini ve sonuçları hakkında makama rapor sunulmasını sağlamak.

Araştırma ve Eğitim Müdürlüğü bünyesinde bulunan Genel Evrak Birimi, 26 Nisan 2013 tarihli yazı ile Halkla İlişkiler Müdürlüğü bünyesine dâhil edilmiştir (10.05.2013 Tarih ve 43807551-903-02-671 Sayılı yazı).

Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün faaliyetleri iki başlık altında toplanabilir: Çankaya Köşkü 5 no'lu kapıda ve telefonla yapılan görüşmeler ile gelen evraklar.

Çankaya Köşkü 5 no'lu Giriş Kapısında ve Telefon ile Yapılan Görüşmeler, Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreterliği Çankaya yerleşkesine gelen vatandaşlar ile iletişim yönü kuvvetli ve mevzuata hâkim ve gelen kişinin durumlarına karşı hassasiyetle yaklaşabilen personelin görevlendirilmesine önem verilmektedir.

Görüşme talebi ile gelen vatandaşlar güvenlik tarafından dinlenme salonunda bekletilerek, kimlik bilgileri alınıp Halkla İlişkiler Müdürlüğüne görüşme talepleri iletilmektedir.

Görüşmeyi gerçekleştirecek personel, bu kişinin kimlik bilgilerinden daha önce başvuru yapıp yapmadığı ve yapılmış ise nasıl bir işlem yapıldığı hakkında konuları sistemden öğrendikten sonra görüşmeyi yapmaktadır. Daha önce başvurmuş ise vatandaşa şu anda işleminin hangi aşamada olduğuna dair bilgi verilmektedir. Eğer daha önce hiçbir başvuruda bulunmamış ise aşağıda örneği verilmiş olan form doldurtulup işleme alınmaktadır.

Tablo 2

Halkla İlişkiler Müdürlüğü Vatandaş Görüşmesi Formu

Adı ve Soyadı	
Konu	
İşlem talimatı	5 no'lu kapıda vatandaş ile görüşülmesi.
Tarih	
Saat	
Görüşen personel	
Görüşme detayı	
İşlem	

Kapıda, vatandaş ile görüşülmesi sonucunda yapılacak işlemlerle ilgili sonuç ve talimatlar aşağıdaki form ile takip edilir.

Tablo 3

Sonuç - Talimat

Dosyasına	.../.../20..
Kişiyeye cevap	.../.../20..
İlgili kuruma	.../.../20..
e-posta ile cevap	.../.../20..

Vatandaşın talebi üzerine görüşmeler telefon üzerinden de yapılmaktadır. Bu durumda görüşmeyi yapan personel aşağıdaki formu doldurup vatandaşın evrakı üzerine ilişitirerek dosyasına kaldırmaktadır.

Tablo 4

Halkla İlişkiler Müdürlüğü Telefon Görüşmesi Formu

Adı ve Soyadı	
Konu	
İşlem talimatı	Telefon ile görüşülmesi.
Tarih	
Saat	
Görüşen personel	
Görüşme detayı	
İşlem	

Telefon görüşmesi sonucunda, yapılacak işlemlerle ilgili sonuç ve talimatlar aşağıdaki form ile takip edilir.

Tablo 5

Sonuç - Talimat

Dosyasına	.../.../20..
Kişiyeye cevap	.../.../20..
İlgili kuruma	.../.../20..
e-posta ile	.../.../20..

Gelen evrak, Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreterliğine gelen belgeler Genel Evrak Biriminde toplanmaktadır. Evraklar kamu kurum ve kuruluşlarından gelen evraklar, Özel Kalem Müdürlüğü için gelen evraklar ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü için gelen evraklar olmak üzere üç şekilde sınıflandırılmaktadır. Sınıflandırma işleminden sonra evraklar taranarak döküman yönetim sistemine yüklenmektedir ve aynı gün ilgili birimlere iletilmektedir. Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreterliği'nde evrakların elektronik ortamda tarama saklanmasına 2010 yılı Şubat ayında geçilmiştir.

Cumhurbaşkanlığı Genel Sekreterliği Genel Evrak Birimine gelen dilekçeler, e-posta ile ve Sn. Cumhurbaşkanının gezileri ve kabullerinde iletilen dilekçeler dört aşamadan geçmektedir.

Birinci aşamada; evraklar Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nün "Gelen Evrak Birimi"nde toplanmaktadır. Bu birimde çalışan personel bu evrakları okuyarak daha önce başvuru yapıp yapılmadığını tespit etmektedir. Daha sonra aşağıda da görüleceği üzere dilekçeleri konularına göre ayırarak aşağıdaki forma göre yazıcı

olarak nitelendirilen personelin uzmanlık alanına göre ilgili yerlere havale edilmektedir.

Tablo 6

Cumhurbaşkanlığı Takip Formu

AÇIKLAMA	
ADALET-HÜKÜMLÜ	
BİLGİ EDİNME	
DAVALAR-DERNEK	
DÖNEMSEL TALEPLER	
EĞİTİM-KYK-BURS	
ENGELLİ İŞ TALEPLERİ	
İŞ TALEBİ	
ÇALIŞAN SORUNLARI	
MADDİ YARDIM	
MAHALLİ SORUNLAR- ALTYAPI	
SAĞLIK	
SOSYAL GÜVENLİK	
ŞEHİT-GAZİ-ASKERLİK	
ŞİKAYET-İHBAR	
DİĞER	
SONUÇ -TALİMAT	
DOSYASINA	.../.../20..
KİŞİYE CEVAP	.../.../20..
İLGİLİ KURUMA	.../.../20..
TELEFON İLE CEVAP	.../.../20..

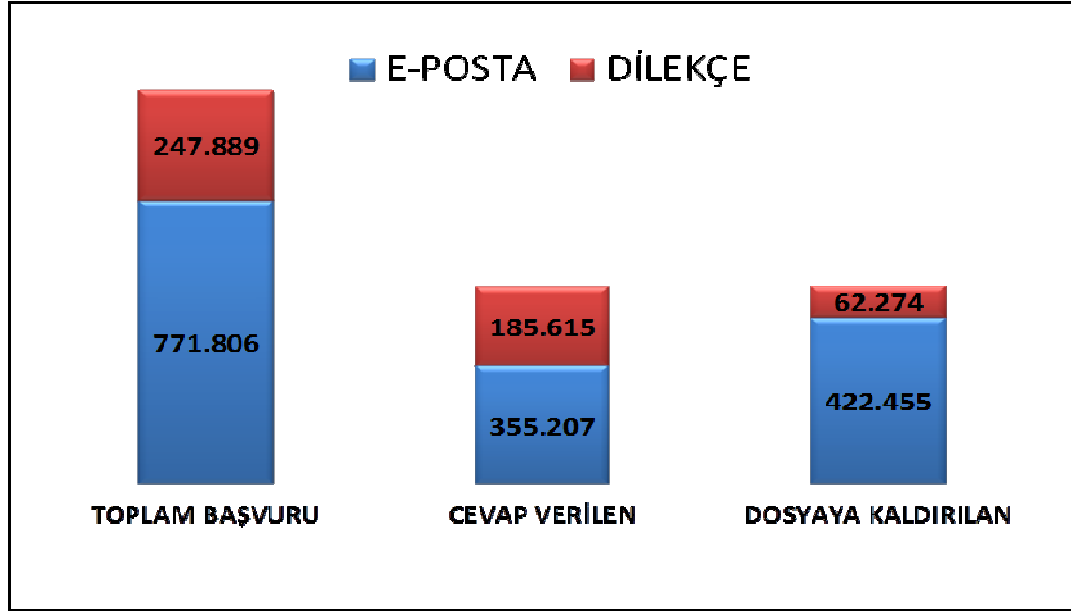
İkinci aşamada, “Cumhurbaşkanlığına Yazın” modülüne (URL 2) ve kurumsal e-posta adresine gelen iletileri okunmakta ve bu iletiler “e-mail yolu ile kurumlara gönderilecekler”, “dokümantasyon yönetim sistemine havale edilecekler” ve “gerekli görüldüğü takdirde dosyaya kaldırılacaklar” şeklinde tasnif edilmektedir.

E-mail yolu ile gönderilecek olan evraklar ilgili kurumun e-mail adresine gönderildikten sonra bu konuda vatandaşa da hangi kuruma gönderildiğine dair e-mail atılıp bilgilendirilmektedir. Dokümantasyon Yönetim Sistemine gönderilecek dilekçeler, sekiz başlık altında gruplandırılarak Gelen Evrak Birimi’ne havale edilmektedir. Dosyaya kaldırılacak evraklar talep edilen konu ile ilgili olarak herhangi bir işlem yapılamayan evraklardır.

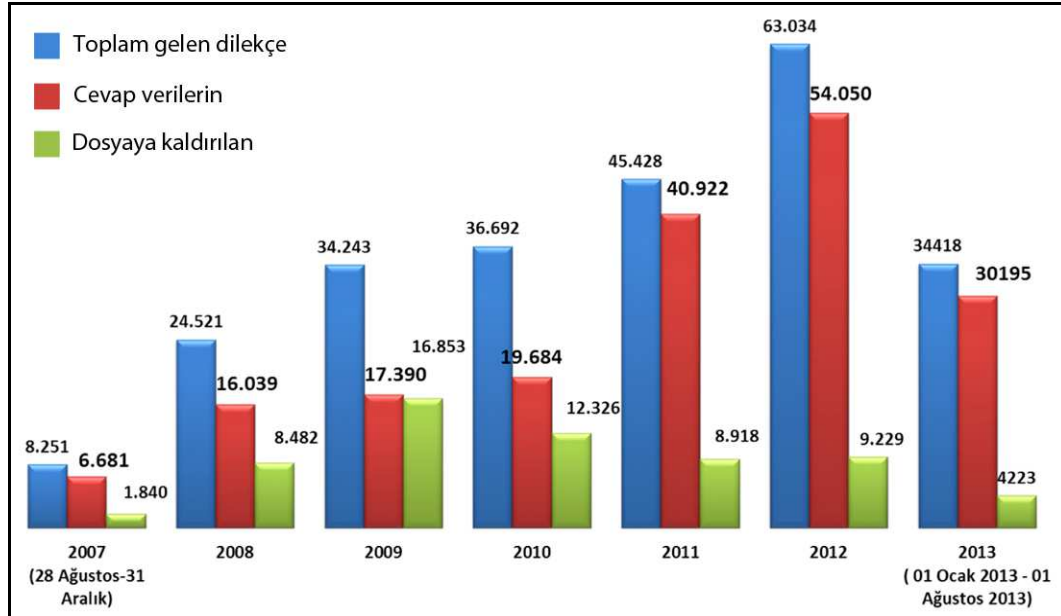
Üçüncü aşamada; Dokümantasyon Yönetim Sistemine gelen evrakların, hangi kurum ya da kurumlara gönderileceğine karar verilir ve gerekli yazılar hazırlanır ve Giden Evrak Bölümü’ne gönderilir.

Dördüncü aşama; hazırlanan evrakların ilgili kurumlara gönderilmeden önceki son aşamasıdır. Giden Evrak Bölümü'ne teslim edilen yazıların bir örneği ilgili kuruma gönderilirken diğer bir örneği de arşivlenmektedir.

28 Ağustos 2007 ile 1 Ağustos 2013 yılları arasında Cumhurbaşkanlığı'na toplamda 1.019.695 başvuru yapılmıştır:



Şekil 2. Toplam başvuru (dilekçe ve e-posta) ve yapılan işlem.



Kaynak: Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı 2013 Yılı Faaliyet Raporu

Şekil 3. Yıllara göre gelen dilekçelere yapılan işlemler.

Yukarıdaki şekiller incelendiğinde, kuruma gelen dilekçelerin her yıl biraz daha arttığı gözlemlenmektedir. Bu artışın sebepleri şu şekilde sıralanabilir:

- 2008 yılında Cumhurbaşkanlığı internet sitesine “Cumhurbaşkanına Yazın” modülü ile kurumsal e-posta adresinin dâhil edilmesi,
- Halkla İlişkiler Müdürlüğünün 2009 yılında Kurumsal İletişim Başkanlığına bağlanması,
- Kurumsal İletişim Başkanlığının daha kolay ulaşılabilir bir Cumhurbaşkanlığı Stratejisi.
- Gelen dilekçelere hızlı bir biçimde cevap verilmesi,
- Türkiye’de internet kullanımının yaygınlaşması,
- Basın tarafından Kurumsal İletişim Başkanlığına bağlı Halka İlişkiler Müdürlüğünün faaliyetleri konusunda haber yapılması,
- Vatandaşa hem sözlü hem de yazılı olarak bilgi verilmesi,
- Vatandaş tarafından iletilen şikâyetlerin çözüme ulaştırılması,
- Personelin özellikle 2011 yılından itibaren aidiyet duygusunun gelişmesi için sürece dâhil edilmesi,
- Çalışan ile doğrudan iletişim kurulması,
- Vatandaştan gelen teşekkür yazılarının müdürlük tarafından personelle paylaşılması.

Proje Yönetimi Müdürlüğü, Proje Yönetimi Müdürlüğü bünyesinde gerek Cumhurbaşkanının gerekse Hanımefendinin himayelerinde yürütülen kurumsal sosyal sorumluluk projeleri ile Cumhurbaşkanlığının kurumsal kimlik faaliyetleri yürütülmüştür.

Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri, 2007-2013 yılları arasında himaye edilen projeler aşağıda sıralanmıştır (Cumhurbaşkanlığı, 2013):

- 81 İlden 81 Yıldız Projesi: 2009 yılında Bayan Hayrünnisa Gül’ün himayesinde başlatılan proje kapsamında bugüne kadar toplam 405 yıldız seçilmiş ve bu yıldızlar desteklenmiştir. Proje ile Türkiye’nin 81 ilinden ortaöğretim 9, 10 ve 11. sınıflarındaki, maddi durumu yetersiz, sporda

ve/veya derslerinde başarılı öğrenciler arasından her yıl seçilen 81 öğrencinin eğitimine destek olunmaktadır. Her yıl 81 il valiliklerince belirlenerek Cumhurbaşkanlığına gönderilen 2 kız 2 erkek öğrenci olmak üzere 4 aday arasından başarılı birer öğrenci seçilerek, o ilin yıldızı tespit edilmektedir. Yıldız seçilen öğrenciler ilgilendikleri spor dallarındaki başarıları sebebiyle seçilmektedir. Bu yıldızlardan 134'ü ulusal ve uluslararası müsabakalarda ilk üç dereceye girerek başarılı olmuşlardır. 190 yıldız ise üniversiteye devam etmektedir.

- Eğitim Her Engeli Aşar Kampanyası: Engellilerin önündeki en büyük engelin eğitimsizlik olduğu bilinciyle MEB, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ile 81 İl Valiliği koordinatörlüğünde Türkiye Beyazay Derneği tarafından yürütülen ülke genelini ve tüm engelli gruplarını kapsayan bir sosyal sorumluluk projesidir. Kampanya 20 Nisan 2009 tarihinde Çankaya Köşkü'nde yapılan tanıtım toplantısıyla kamuoyuna duyurulmuştur. Kampanya ile eğitim gören engelli sayısında yüzde 50 artış hedeflenmişken bu sayı yüzde 144 olarak gerçekleşmiştir. Kampanyanın başarılı bir şekilde yürütülmesi için 6 aylık periyodlarla takibi yapılarak, başarılı bulunan illerin valilerine madalyaları her yıl düzenli yapılan değerlendirme toplantılarında verilmiştir.

Tablo 7

Yıllara Göre Eğitim Her Engeli Aşar Kampanya Sonuçları

Yıllar	Eğitim Gören Engelli Sayısı	Açılan Okul	Açılan Sınıf	Ziyaret Edilen Aile
2009	151.104	14	877	24.504
2010	244.816	13	956	28.378
2011	316.060	44	1.316	52.242
2012	368.833	77	3.119	87.818

Kaynak: Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı 2013 Yılı Faaliyet Raporu

- Türkiye Okuyor Kampanyası: Ocak 2008'de başlayan kampanya illerde valilerin, ilçelerde kaymakamların başkanlık ettiği, il ve ilçe yürütme kurulları nezaretinde etkinlikler yürütülmüştür. Bunlardan bir kısmı

www.turkiyeokuyor.org adresinde paylaşılmıştır. Amaç okuma-yazma bilmeyen yetişkinler ile bilgisayar kullanımının artırılmasıdır.

- **Konuşan Kitap Şenliği:** Türkiye Okuyor kampanyasına paralel olarak Bayan Hayrünnisa Gül'ün himayesinde yürütülmüştür. Toplumda okuma bilincini geliştirmeyi özellikle çocuk ve gençlere okuma alışkanlığı kazandırmayı amaç edinmiştir. Proje kapsamında 16 Nisan 2010 tarihinde Mersin'de 15 bin 440 kişinin katılımı ile dünyanın en yüksek katılımlı kitap okuma etkinliği; 12 Mayıs 2011'de ise Malatya'da 23 bin 822 kişinin katılımı ile aynı anda aynı yerde aynı kitabı okuyan en çok kişi rekorları kırılmıştır. Konuşan Kitap Şenlikleri'nin yapıldığı iller şunlardır: İstanbul, Şanlıurfa, Kayseri, Ordu, İzmir, Erzurum ve Mersin.
- **Diyabeti Durduralım Projesi:** Türkiye Diyabet Vakfı tarafından 23 ilde yürütülen proje, 31 Mart 2011'de Çankaya Köşkü'nde gerçekleştirilen tanıtım toplantısıyla kamuoyuna duyurulmuştur. Proje ile yaşam boyu diyabetten korunma bilincinin geliştirilmesi hedeflenmiştir. Proje kapsamında akran eğitimi, diyabet parlamentosu, diyabet algı araştırması, uluslararası diyabet yürüyüşü, 20 bin kişiye kan şekeri ölçümü gibi etkinlikler yapılmıştır.
- **Emekliyiz Gönüllüyük Projesi:** 1 Eylül 2009 tarihinde 6 pilot ilde uygulanmaya başlamıştır. 6 Ekim 2011 tarihinde Çankaya Köşkü'nde tanıtımı yapılarak yaygınlaştırılmıştır. Emekli öğretmenlerin SHÇEK yurtlarındaki çocuklara eğitim vermeleri rehberlik yapmaları hedeflenen projeye 17 ilde 304 emekli öğretmen katkı vermiştir. 2011 Avrupa Gönüllülük Yılı sebebiyle "Her insan gönüllüdür" filmi hazırlanmış ve www.emekliyizgonulluyuz.org internet sitesi hizmete açılmıştır.

Tablo 8

İllerdeki Gönüllü Öğretmen Sayıları

Adana	33	Amasya	10	Ankara	15	Çanakkale	29
Çankırı	9	Edirne	5	Erzurum	10	Eskişehir	11
Gaziantep	3	Hatay	43	İzmir	23	Konya	36
Mardin	7	Mersin	19	Samsun	30	Ordu	11
Rize	10						

- Büyük Selçuklu Projeleri: Dünya tarihinin en önemli medeniyetlerinden biri olan Selçukluların hüküm sürdüğü coğrafyada bugün 27 ayrı devlet yaşamaktadır. Büyük Selçuklu Projesi ile bu medeniyetten günümüze ulaşan mimari eserler ve müzelerde bulunan taşınır kültür varlıklarının belgelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla 13 ülke ve 1 muhtar cumhuriyet sınırları içinde kalan mirası tanıtan 3 cilt mimari, 2 cilt de müzelerdeki eserleri içeren kitaplar yayımlanmıştır. Ayrıca 180 dakikalık belgesel hazırlanmıştır. Ayrıca Selçuklu eserlerinden Divriği Ulu Camii ve Darüşşifası ile Kuzey Van Gölü Selçuklu Bölgesi Kültürel Projesi de Cumhurbaşkanlığı tarafından himaye verilen projelerdendir.
- Cumhurbaşkanlığı Türkiye Bisiklet Turu: 1965 yılından bugüne düzenlenen bisiklet turları 2008 yılında Cumhurbaşkanlığı himayesine alınmış ve uluslararası bir boyuta taşınmıştır. İstanbul'dan Alanya'ya uzanan etabı canlı yayında 123 ülke, 28 dilde izlemektedir. Yaklaşık bir milyar izleyici ile buluşan bu tur, Türkiye'nin tanıtımında da çok önemli bir fonksiyon üstlenmektedir. 8 etapta toplam 25 takım 1.204 kilometrelik mesafede yarışmaktadırlar.



Kaynak: Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı 2013 Yılı Faaliyet Raporu.

Şekil 4. Cumhurbaşkanlığı Türkiye bisiklet turu etapları.

- Cumhurbaşkanlığı Uluslararası Yelken Yarışması: İstanbul Yelken Kulübü tarafından 20 yıldır organize edilen yarışlar, etrafı denizlerle çevrilmiş olup da denizle çok içiçe olmayan bir millet olduğumuz gerçeğinden hareketle, Cumhurbaşkanı Abdullah Gül'ün, denizcilik ve deniz sporlarına verdiği

desteğin göstergesi olarak 2009 yılında himayelerine almasından sonra “Cumhurbaşkanlığı Uluslararası İstanbul Yelken Yarışları” adıyla düzenlenmeye başlanmıştır.

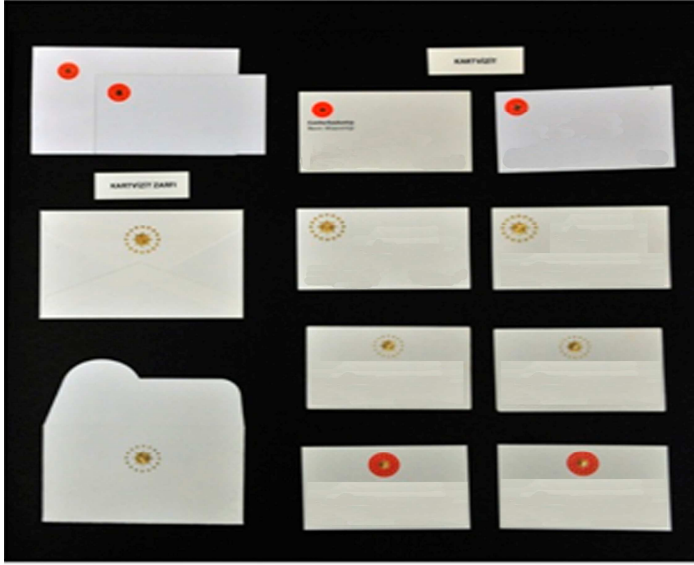
- Cumhurbaşkanlığı Kültür Sanat Büyük Ödülleri ile TÜBİTAK Bilim, Özel, Teşvik ve TWAS Ödülleri: Cumhurbaşkanlığı Tören Salonunda kendi projeleri dışında da geleneksel düzenlenen iki adet ödül törenine ev sahipliği yapmaktadır. Bunlar Cumhurbaşkanlığı Kültür Sanat Büyük Ödülleri ile TÜBİTAK Bilim, Özel Teşvik ve TWAS Ödülleri.

Kurumsal Kimlik Çalışmaları, bir kurumun kendisini temsil ederken nasıl algılanacağına yön veren aktivitelerin bütünü kurumsal kimlik süreci olarak tanımlanmaktadır (Öztürk, 2006). Kurumsal kimlik çalışmaları kapsamında Cumhurbaşkanlığı’nda yaklaşık 150 farklı kalem yurtiçi ve yurtdışı örnekler incelenerek yeniden yapılandırılmıştır.



Kaynak: Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Kurum Kimliği Rehberi

Şekil 5. Cumhurbaşkanlığı kurumsal kimlik çalışma örnekleri (a).



Kaynak: Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Kurum Kimliği Rehberi

Şekil 6. Cumhurbaşkanlığı kurumsal kimlik çalışma örnekleri (b).

İnternet ve Sosyal Medya Yönetimi Müdürlüğü, yaklaşık bir yıl süren altyapı çalışmaları sonucu 25 Temmuz 2008 tarihinde önemli ölçüde değişime uğrayan Cumhurbaşkanlığı kurumsal internet sitesi, hem altyapı hem de görsel anlamda ciddi bir değişim yaşamıştır. Bu dönemde siteye, “Cumhurbaşkanı Nerede?”, “Cumhurbaşkanına Yazın” ve “Müze Köşkte 3600 Sanal Tur” gibi yeni uygulamalar eklenmiştir. Ayrıca sitedeki haberler, haber dilinde oluşturulmaya başlamıştır.

Yeni konseptiyle internet sitesinin en çok ses getirdiği haberler ise Türkiye Cumhuriyeti'nin kurucusu Gazi Mustafa Kemal'in, Köşk'teki arşivde bulunan çeşitli videoları ve taş plak arşivinin paylaşılmasıyla ortaya çıkmıştır. Bu haberlerin yayınlanmasının ardından 7 milyon hit alan internet sitesi, ilgiyi karşılayabilmek için internet hızını artırmak durumunda kalmıştır.

Sitenin bir diğer özelliği ise İngilizce içerikle de hizmet vermesidir. ABD Başkanı Barack Obama'nın Türkiye'yi ziyareti ile (05.04.2009) yayına başlayan İngilizce bölümü, Türkiye'de halen bu konudaki en iyi örnek olarak gösterilmektedir.

Sitedeki son güncelleme, iyileştirme ve yeniliklerin ardından 2 Ocak 2011 tarihinde kurumsal internet sitesi, daha çok haber, fotoğraf, video, bilgi ve

belgenin yer aldığı yeni bir yüze bürünmüştür. 3. nesil tasarım olarak nitelendirilen bu görünüm, bazı yeniliklerle birlikte bugün de kullanımdadır.

Bir örnek olarak, Türkiye Bilişim Derneği'nin ODTÜ ile birlikte 2012 yılında hazırladığı “Kamu Kurumu Web Siteleri ve Kullanılabilirlik” araştırmasında Cumhurbaşkanlığı kurumsal internet sitesi 100 tam puan almıştır (Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı 2013 Yılı Faaliyet Raporu).

Ayrıca “Faaliyetler” bölümü ayrı bir başlık olarak devam etmekle birlikte, daha önce bu bölümün içeriğinde yer alan bazı kısımların da katılımıyla site menüsü çeşitlendirilmiş; “Zirveler”, “Toplantılar”, “Ödül Törenleri”, “Resepsiyonlar”, “Haberler”, “Köşk Gündeminden” gibi yeni başlıklar oluşturulmuştur.

3600 sanal turda daha önce sadece Atatürk Müze Köşkü yer alırken 26 Ekim 2011 tarihinde İdari Bina ve Başyaverlik bölümleri de eklenerek bu bölüm zenginleştirilmiştir. 2011 yılındaki yeniliklerden biri de kurumsal sitenin iphone uygulaması devreye girmiştir.



Kaynak: Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı 2013 Yılı Faaliyet Raporu

Şekil 7. Sanal tur sayfa görüntüsü.

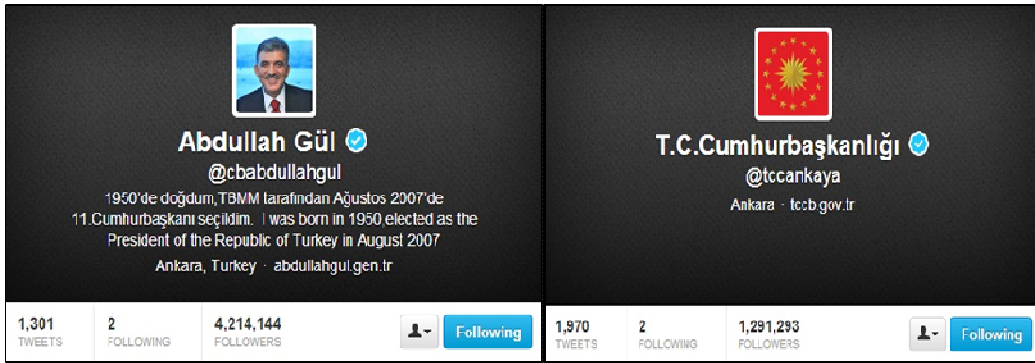
Sosyal Medya Uygulamaları: Sosyal medya hesapları, İnternet Yayını Müdürlüğü uzmanları tarafından 7/24 esasına göre takip edilmektedir. Twitter ve Facebook hesapları başta olmak üzere tüm sosyal medya mecraları analiz edilmekte ve ilgili raporlar ile yeni yol haritaları çıkarılmaktadır.



Kaynak: Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı 2013 Yılı Faaliyet Raporu

Şekil 8. Kullanılan sosyal medya araçları.

Cumhurbaşkanı Abdullah Gül'ün şahsi Twitter hesabı 9 Aralık 2009'da açılmış ve ilk paylaşım 14 Mayıs 2010 tarihinde Aydın seyahati sırasında yapılmıştır. “@cbabdullahgul” isimli Twitter hesabının günümüzdeki (Temmuz 2015) takipçi sayısı 6 milyon 556 bindir. “tccankaya” isimli Cumhurbaşkanlığı Kurumsal Twitter hesabı ise 14 Mart 2011 tarihinde açılmıştır. Ocak 2014'te takipçisi 1 milyon 291 bindir. Bu hesapta Cumhurbaşkanı'nın yurt içi ve dışı ziyaretlerde danışmanların hazırladığı fotoğraf ve konuşma başlıkları paylaşılmaktadır. Bu kurumsal hesap Cumhurbaşkanlığı'nın Beştepe'ye taşınmasıyla “tcbestepe” olarak değiştirilmiştir.



Kaynak: Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı 2013 Yılı Faaliyet

Şekil 9. Cumhurbaşkanı ve Cumhurbaşkanlığı'nın twitter hesapları raporu.

“trpresidency” kurumsal İngilizce Twitter hesabı 26 Mart 2011 tarihinde açılmıştır. Takipçi sayısı Ocak 2014'te yaklaşık 250 bindir. “cbabdullah” isimli

Instagram hesabı ise 31 Aralık 2012 tarihinde açılmış olup hesap 131 bin kişi tarafından takip edilmektedir.

Cumhurbaşkanı'nın "cbabdullahgul" kullanıcı adıyla, 2011 Eylül ayında açılan Facebook hesabının Ocak 2014 itibariyle takipçi sayısı yaklaşık 1 milyon 464 bindir. "trpresidency" kullanıcı adıyla İngilizce Facebook hesabı ise yaklaşık 60 bin takipçiye sahiptir. "youtube.com/cbabdullahgul" isimli youtube kanalının Temmuz 2015 itibariyle 3222 abonesi vardır ve burada yayınlanan videolar bir milyondan fazla görüntülenmiştir. "cbabdullahgul" ve "trpresidency" iki Flickr hesabında ise Cumhurbaşkanı Abdullah Gül'ün hem kişisel hem de kurumsal düzeydeki fotoğraflar yayınlanmaktadır. Hesap Şubat 2011'de açılmıştır. 2010 yılı Ocak ayında kurumsal internet sitesine eklenen RSS uygulaması ile yeni haber ve güncellemelerin özet içeriğine anında ulaşmak mümkün olmaktadır.

Cumhurbaşkanı'na Sorun Uygulaması, dileyen herkesin aracısız bir şekilde Cumhurbaşkanına ulaşmalarını mümkün kılan bir uygulama olmuştur. 1 Ocak 2012 tarihinde başlayan ilk uygulamaya internet üzerinden yaklaşık 14 bin soru gelmiştir. İnternet üzerinden yapılan en iyi soru oylamasında yaklaşık 2 milyon kişi oy kullanmıştır. Oylamada ilk 10'a giren soru sahipleri Çankaya Köşkü'nde sorularını bizzat Cumhurbaşkanı'na sormuşlardır.



Kaynak: Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı 2013 Yılı Faaliyet Raporu

Şekil 10. Cumhurbaşkanı'na sorun uygulaması görüntüsü.

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı

Gelişen teknolojik imkânlar, vatandaşların yönetime daha fazla katılmalarını ve çok daha kolay üst yönetime ulaşabilmelerini, yapılanları sorgulayabilmelerini sağlamıştır. Yönetim açısından da benzer şeyler söz konusudur. Yönetim de vatandaşlara daha kolay ulaşabilmekte, daha şeffaf bir yönetim anlayışı benimsemekte ve hesap verilebilir bir yapı oluşturmaya zorlanmaktadır. Bu çerçevede Cumhurbaşkanlığında kullanılan sistem incelenmiştir. Halkla ilişkiler sistemi, sosyal sorumluluk projeleri ve sosyal medya yönetimi ele alınmıştır. Vatandaşlarla yapılan görüşmelerle somut bir çıktı ortaya konulmuştur.

Bu araştırmanın amacı, kurumsal iletişim gibi, son dönemde önemi giderek artan bir kavramın, demokrasinin en modern ve ileri şekli olarak kabul edilen ‘‘Katılımcı Demokrasi’’ anlayışına yaptığı katkıları, Türkiye’nin kurumsal iletişimde gelişmiş bir devlet kurumu olan Cumhurbaşkanlığı örneğinde incelenmesi amacıyla yöneliktir.

Araştırmanın problemi

Tez çalışmasında cevabı aranan soru;

Teknolojik gelişmeler çerçevesinde oluşturulan kurumsal iletişim çalışmalarının Cumhurbaşkanlığı kurumu özelinde katılımcı demokrasi anlayışına katkısı nedir?

Alt problemler

- Vatandaşlar gerçekten kendisine sunulan bu imkânların farkında mıdır?
- Vatandaşlar kendisine sunulan bu imkânlardan ne oranda faydalanmaktadır?
- Vatandaşlara sunulan hakların farkındalık düzeyi nedir?

Araştırmanın önemi

Son yıllarda Bilgi ve İletişim teknolojisi alanında tahmin edilemeyen gelişmeler kaydedildi. Bu alanda bir devrim yaşadığımızın bilincindeyiz. Elektronik ve dijital iletişim alanındaki bu teknolojik gelişmeler kurumsal iletişim kavramının da önem kazanmasına sebep oldu. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve bunların günlük hayata uygulanmasındaki süratli ilerleme, hükümetleri vatandaşların siyasi katılım taleplerine daha duyarlı olmaya ve bu

istikamette kurumsal iletişim mekanizmaları kurmaya yönlendirmiştir. Bu tür bir katılım mekanizmasının kurulması ile hükümet, vatandaşların ihtiyaçlarını, önerilerini, görüş ve düşüncelerini de almış olacaktır. Doğrudan/kurumsal iletişim sayesinde hükümet ile vatandaşlar arasındaki mesafe azaldığı gibi, siyasetçilerin de vatandaşların ekonomik, sosyal ve siyasi sorunlarına daha duyarlı hale gelmelerine ve daha hızlı çözüm üretmelerine de zemin hazırlanmış olacaktır. Kurumsal iletişim kavramının önemi de işte burada ortaya çıkmaktadır. Aynı zamanda Elektronik ve dijital yeni kitle iletişim araçları, siyaset ve demokrasi üzerinde de etkili olmakta ve katılımcı demokrasinin güçlenmesinde büyük önem taşımaktadır. Bu çerçevede iletişimin, demokrasinin kalbinde yer aldığını söylemek mümkündür. Bu çalışmada, kurumsal iletişim kavramının katılımcı demokrasi anlayışına katkılarının Cumhurbaşkanlığı örneğinde incelenmesi bu yönüyle önem taşımaktadır. Kurumun vatandaşla ilişkisinin detaylı şekilde incelenmesi özellikle yeni medya kavramları (sosyal medya) ve bunların sağladığı avantajlar bu çalışmada detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Ayrıca Cumhurbaşkanlığı himayesinde gerçekleştirilen sosyal sorumluluk projeleri ve bunların katılımcı demokrasiye katkıları değerlendirilmiştir. Yine Cumhurbaşkanlığı bünyesinde oluşturulan “Cumhurbaşkanına Sorun” uygulamasının getirdiği sonuçların incelenmesi kamuoyunun bilgilendirilmesi açısından önemlidir. Daha önce benzer bir çalışmanın yapılmamış olması ve özellikle Cumhurbaşkanlığı Kurumu özelinde böyle bir araştırma yapılmadığı için özgün bir değere sahiptir.

Bu araştırma, toplam dört bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde, Giriş kısmı bulunmaktadır. Bu kısımda kurumsal iletişim ve katılımcı demokrasiye yönelik kavramsal çerçeve işlenmiş olup, Kurumsal iletişim kavramının iki alt başlığı olan kurum içi iletişim ve kurum dışı iletişim tanımı, işleyişi, hedefleri ve sağladığı faydaları anlatılmıştır.

Ayrıca bu bölümde demokrasi modellerinden biri olan “katılımcı demokrasi”nin tanımı, diğer demokrasi modellerinden farklılığı, katılımcı demokraside vatandaşın rolü, siyaset ve siyasetçi üzerindeki etkisi değerlendirilmiştir.

Araştırmanın amacı, araştırmanın problemi ve alt problemleri, araştırmanın önemi, Sayıtlar ve Sınırlılıklar bu bölümde yer almıştır.

Ayrıca, geniş literatür taraması yapılmış alt başlıklar halinde araştırma konusu ile ilgili detaylı bilgi verilmiştir

İkinci bölümde, araştırmanın yöntem kısmı yer almaktadır. Bu bölümde araştırmanın deseni, çalışma grubunun özellikleri ve demografik verileri, verilen toplanması için geliştirilen veri toplama araçları ile verilerin analiz yöntemi belirtilmiştir.

Üçüncü bölümde, bulgulara yer verilmiştir. Bu bölümde elde verilerin analizinden oluşan bulgular tablolar halinde yer almaktadır. Problem cümlesi ve alt problemlere ait bulgular yorumlanmıştır.

Dördüncü bölümde, tartışma sonuç ve öneriler yer almaktadır. Literatürde yer alan çalışmalar ile bu araştırmanın sonuçları karşılaştırılarak tartışma yapılmıştır. Ayrıca araştırmanın sonuçları ile öneriler bu bölümde sunulmuştur.

Sayıtlar

Bu araştırmada kullanılan yapılandırılmış görüşme formu sorularını araştırmaya konu olan vatandaşların samimi ve doğru cevapladıkları varsayılmaktadır.

Sınırlılıklar

- Bu araştırma yapılandırılmış görüşme formundaki sorularla sınırlıdır.
- Bu araştırma geçmişte Cumhurbaşkanlığına herhangi bir sebeple e-mail, posta veya dilekçe yoluyla temas etmiş 16 vatandaş ile sınırlıdır.

İkinci Bölüm

Yöntem

Bu bölümde araştırmanın deseni, çalışma grubu, verilerin toplanma süreci, veri toplama araçları ve verilerin analizinin nasıl yapıldığı yer almaktadır.

Araştırmanın Deseni

Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının katılımcı demokrasi anlayışına katkılarının Cumhurbaşkanlığı örneğinde incelenmesini (2009 - 2013 Dönemi) amaçlayan bu araştırma, nitel araştırma yöntemlerinden birisi olan durum çalışması olarak desenlenmiştir. Nitel araştırmalar sosyal bir olguyu ilgili bireylerin bakış açılarıyla görebilmeye ve bu bakış açılarını oluşturan sosyal yapı ve süreçleri ortaya koymaya olanak vermektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2006). Bu araştırmada da, 2009-2013 yılları arasında Cumhurbaşkanlığına başvuru yapan vatandaşların katılımcı demokrasi anlayışlarını derinlemesine anlamlandırmak ve katılımcıların bakış açısıyla katılımcı demokrasi anlayışını yorumlamak için nitel araştırma yöntemlerinden durum çalışması deseni seçilmiştir. Nitekim Merriam (1988) durum çalışmasını bir örneğin, olgunun veya sosyal birimin yoğun, bütüncül bir biçimde tanımlanması olarak tanımlamaktadır. Yin'e (2009) göre ise, güncel bir olguyu gerçek hayattaki bağlamıyla -özellikle olgu ile bağlam arasındaki sınırlar tam olarak belirgin değilse- inceleyen ampirik bir araştırmadır.

Durum çalışması araştırması, araştırmacının gerçek yaşam ve güncel sınırlı sistem (bir durum) ya da belli bir zaman içerisindeki çoklu sınırlandırılmış sistemler (durumlar) hakkında çoklu bilgi kaynakları (örneğin gözlemler, mülakatlar, görsel-işitsel materyaller, dokümanlar ve raporlar) aracılığıyla detaylı ve derinlemesine bilgi topladığı bir durum betimlemesi ya da durum temaları ortaya koyduğu nitel bir yaklaşımdır. Durum çalışmasındaki analiz birimi birden fazla durum (çok mekânlı çalışma) veya bir tek durum (tek mekânlı çalışma) olabilir (Cresswell, 2013). Durum çalışmalarının kendine özgü çeşitli nitelikleri de vardır. Bunlar belirlilik, betimleme ve sezgiseliktir (Merriam, 2013).

Belirlilik, durum çalışmalarının belirli bir olay, program ya da olguya odaklanıyor olmasıdır. Bu araştırmada da durum, kurumsal iletişim kapsamında

katılımcı demokrasinin kullanımı Cumhurbaşkanlığına yapılan başvurular kapsamında ele alınmıştır.

Betimleme, durum çalışması sonucunda elde edilen nihai ürünün, araştırılan olgunun zengin ve yoğun bir şekilde betimlenmesidir. Bu çalışmada kurumsal iletişim kapsamında Cumhurbaşkanlığı Kurumuna yapılan başvurular incelenmiş ve elde edilen veriler ayrıntılı bir şekilde betimlenmiştir.

Sezgisellik, okuyucunun vaka çalışması sayesinde çalışmadaki olguyu daha iyi anlamasıdır. Bu çalışmada da katılımcı demokrasi kavramı Cumhurbaşkanlığı Kurumu Kurumsal İletişim Başkanlığı kapsamındaki halkla ilişkiler birimine 2009-2013 tarihleri arasında yapılan başvurular incelenerek, katılımcı demokrasi olgusu ele alınmıştır.

Durum çalışmalarında elde edilen bilgiler ile ilgili Stake (1995) şunları ifade etmektedir:

- Durum çalışması yoluyla elde edilen bilgi daha somuttur. Bu kapsamda elde edilen bilgi, daha canlı, somut ve algısal olduğu için kendi tecrübemizle birleşir.
- Daha bağlamsaldır. Bu bilgi diğer araştırma desenlerinden çıkarılan soyut ve resmi bilgiden oldukça farklıdır.
- Okuyucunun yorumlarına açıktır. Okuyucular durum çalışmasına kendi tecrübelerini ve anlayışlarını da getirirler.
- Okuyucunun belirlediği teorik evreni temel alır.

Cresswell (2013) durum çalışmalarının karakteristik özelliklerini şu şekilde ifade etmektedir. Durum çalışması özel bir durumun belirlenmesi ile başlar. Bu durum bir birey, küçük bir grup, bir kuruluş veya bir ortaklık gibi somut bir varlık olabilir. Temel nokta, durumun özel bir zaman ve yer gibi belirli parametrelerle sınırlandırılmasıdır. Bu çalışmada da durum, Cumhurbaşkanlığı Kurumu Kurumsal İletişim Başkanlığı kapsamındaki halkla ilişkiler birimine 2009-2013 tarihleri arasında yapılan başvurularla sınırlandırılmıştır.

Durum çalışmasının ikinci karakteristik özelliği ise amaçtır. Bir nitel durum çalışmasının amacı belli bir konuyu, problemi veya meseleyi ve problemi en iyi şekilde anlamak için seçilmiş durum veya durumları anlamak olabilir. Bu

çalışmada kurumsal iletişim kavramının, Cumhurbaşkanlığı örneğinde katılımcı demokrasiye katkılarının anlaşılması adına, araştırılması yapılmış bir çalışmadır.

Duruma ilişkin derinlemesine bir anlayış sunma iyi bir nitel durum çalışmasının ayırt edici özelliklerinden bir diğeridir. Veri analizinin hangi yaklaşımla seçileceği durum çalışmasının amacına göre farklılaşmaktadır. İyi bir durum çalışmasında araştırmacının söz konusu duruma ilişkin bir betimleme içermesi de önemlidir. Son olarak durum çalışması araştırmacının durumlardan çıkardığı genel anlam çerçevesinde oluşturduğu sonuçlar ile son bulur. Tüm bu karakteristik özellikler dikkate alınarak, araştırmamızda izlenen aşamalar şu şekilde sıralanabilir:

- Araştırma soruları ve alt problemleri geliştirilmiştir.
- Analiz biriminin saptanarak, çalışılacak durum olan kurumsal iletişim kavramının, Cumhurbaşkanlığı kurumu örneğinde katılımcı demokrasiye katkıları ele alınmıştır.
- Araştırmaya katılacak bireylerin belirlenmesi ve bu bireylerden toplanan verilerin problemlerle ilişkilendirilmesi gerçekleştirilmiştir.
- Toplanan verilerin analiz edilmiş ve yorumlanması yapılmıştır.
- Bu durum çalışmasının, raporlaştırılması yapılmıştır.

Çalışma Grubu

Katılımcıların belirlenmesinde olasılığa dayanmayan amaçlı örnekleme tekniklerinden ölçüt örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Amaçlı örnekleme tekniği derinlemesine araştırma yapabilmek amacıyla çalışmanın amacı bağlamında bilgi açısından zengin durumların seçilmesidir (Büyüköztürk, Kılıç Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2014). Ölçüt örnekleme yöntemi ise araştırmanın amacını somut göstergelerle net bir biçimde irdeleme olanağı veren ve önceden belirlenmiş bir dizi ölçütler ile katılımcıları belirlemeye ilişkin bir yaklaşımı karşılayan tüm durumların araştırılmasıdır. Bu süreçte katılımcıların belirlenmesine ilişkin ölçütlere araştırmacı tarafından karar verilir (Yıldırım ve Şimşek, 2006). Bu çalışmada katılımcıların seçilmesinde kullanılan ölçüt 2009-2013 yılları arasında Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Kurumsal İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğüne şahsen, dilekçe ve e-posta yolu ile

başvuru yapmış olması ve araştırmaya katılmaya gönüllü olmalarıdır. Bu bağlamda toplam 16 vatandaş ile görüşülmüştür.

Tablo 9

Çalışma Grubunun Demografik Özellikleri

Kişi	Yaş	Cinsiyet	Eğitim Durumu	Gelir
1	34	E	Üniversite	2000-3000
2	35	K	Lise	1000-2000
3	19	K	Lise	1000 ve altı
4	21	E	İlkokul	1000-2000
5	32	K	Ortaokul	1000-2000
6	21	K	Üniversite	1000 ve altı
7	49	K	İlkokul	1000 ve altı
8	55	E	İlkokul	1000 ve altı
9	51	E	Doktora	3000-4000
10	26	E	Üniversite	2000-3000
11	39	K	Lise	2000-3000
12	38	E	Lise	3000-4000
13	51	E	İlkokul	1000 ve altı
14	46	E	Üniversite	3000-4000
15	42	E	Lise	3000-4000
16	23	K	Önlisans	1000 ve altı

Araştırma kapsamında, toplam 16 kişi ile görüşme yapılmıştır. Katılımcıların 9'u erkek, 7'si kadındır. Bu kişilerin 4'ü ilkokul, 1'i ortaokul, 5'i lise, 1'i ön lisans, 4'ü üniversite, 1'i de doktora mezunudur. 1000 lira ve altı gelir seviyesine sahip 6 kişi, 1000-2000 arası gelir gurubunda 3 kişi, 2000-3000 gelir grubu arası 3 kişi, 3000-4000 gelir grubu arasında 4 kişi, 4000 ve üzerinde gelir seviyesinde herhangi bir kişi bulunmamaktadır. 18 - 30 yaş aralığında 5 kişi, 31-50 yaş aralığında 8 kişi, 51 ve üzeri yaş grubunda ise 3 kişi ile yapılandırılmış görüşme yapılmıştır.

Araştırmaya katılan kişilerin demografik bilgileri toplanırken katılımcı isimleri kodlanmış; yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve gelir durumlarına dair detaylı bilgiye sahip olunmuştur. Araştırmaya katılanlar ADD, AK, AO, AÖ, ASY, Eİ,

ER, H, KG, Mİ, MO, MS, NG, ÖŞ, SK, VF şeklinde kodlanmış olup 16 kişiden oluşmaktadırlar.

Katılımcılarının yaş durumlarına ilişkin özellikleri

Araştırmaya katılan kişilerin yaş durumlarına ilişkin frekans ve yüzdeler Tablo 10’ da verilmiştir.

Tablo 10

Araştırma Katılımcılarının Yaş Durumlarına İlişkin Frekans ve Yüzdeler Değerleri

Yaş Aralığı	f	%
16-20	1	6,25
21-25	3	18,75
26-30	1	6,25
31-35	3	18,75
36-40	2	12,5
41-45	1	6,25
46-50	2	12,5
51-55	3	18,75
Toplam	16	100

Tablo 10’da ki bulgular incelendiğinde, katılımcıların yaş durumlarına ilişkin 16-20 yaş aralığında 1, 21-25 yaş aralığında 3, 26-30 yaş aralığında 1, 31-35 yaş aralığında 3, 36-40 yaş aralığında 2, 41-45 yaş aralığında 1, 46-50 yaş aralığında 2, 51-55 yaş aralığında 3 kişi olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcılarının cinsiyet durumlarına ilişkin özellikler

Araştırmaya katılan kişilerin cinsiyet durumlarına ilişkin frekans ve yüzdeler Tablo 11’ de verilmiştir.

Tablo 11

Katılımcıların Cinsiyet Durumlarına İlişkin Frekans ve Yüzdeler Değerleri

Cinsiyet	f	%
Erkek	9	56,25
Kadın	7	43,75
Toplam	16	100

Tablodaki bulgular incelendiğinde araştırmaya katılanların % 56,25 erkeklerden, % 43,75'i ise kadınlardan oluşmaktadır.

Katılımcılarının eğitim durumlarına ilişkin özellikler

Araştırmaya katılan kişilerin eğitim durumlarına ilişkin frekans ve yüzdeler Tablo 12'de verilmiştir.

Tablo 12

Katılımcıların Eğitim Durumlarına İlişkin Frekans ve Yüzdeler

Öğrenim Düzeyi	f	%
İlkokul	4	25,0
Ortaokul	1	6,25
Lise	5	31,25
Ön lisans	1	6,25
Lisans	4	25,0
Doktora	1	6,25
Toplam	16	100

Tablodaki bulgular incelendiğinde eğitim durumu, İlkokul düzeyinde 4 (% 25,0), Ortaokul düzeyinde 1 (% 6,25), Lise düzeyinde 5 (%31,25), Ön lisans düzeyinde 1 (% 6,25), Lisans düzeyinde 4 (% 25) ve doktora düzeyinde 1 (% 6,25) katılımcı olduğu belirlenmiştir.

Katılımcılarının gelir durumlarına ilişkin özellikler

Araştırmaya katılan kişilerin gelir durumlarına ilişkin frekans ve yüzdeler Tablo 13'te verilmiştir.

Tablo 13

Katılımcıların Gelir Düzeylerine İlişkin Frekans ve Yüzdeler

Gelir Düzeyi	f	%
1000 ve altı	6	37,5
1000-2000 TL arası	3	18,75
2000-3000 TL arası	3	18,75
3000-4000 TL arası	4	25,0
Toplam	16	100

Tablodaki bulgular incelendiğinde, 1000 ve altı gelire sahip 6 (%37,5), 1000-2000 TL arası 3 (%18,75), 2000-3000 TL arası 3 (%18,75) ve 3000-4000 TL arası 4 (% 25) kişinin araştırmaya katıldığı görülmektedir. Elde edilen bulgulara göre araştırmaya daha çok alt gelirden kişiler katılmış denilebilir.

Verilerin Toplanması

Bu araştırmada verilerin toplanmasında, araştırmacı tarafından geliştirilen yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Bu formda yer alan sorularla gerçekleştirilen görüşmeler aracılığıyla Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Kurumsal İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğü'ne başvuru yapan katılımcıların katılımcı demokrasi, demokratik haklar ve bu hakların kullanımı, Cumhurbaşkanlığı'na başvuruları hakkındaki görüşleri ortaya konmaya çalışılmıştır. Araştırmacı tarafından geliştirilen yapılandırılmış görüşme formu nitel araştırma yöntemleri konusunda deneyimli üç uzmanın görüşüne sunulmuştur. Uzmanlardan alınan geri bildirim sonucunda görüşme formuna son hali verilmiştir. Yapılandırılmış görüşme formu aşağıda verilecektir.

Nitel araştırmalarda kullanılan geçerlik ve güvenilirlik kavramı nitel araştırmaların doğası nedeni ile iç geçerlik kavramı yerine inandırıcılık, dış geçerlik kavramı yerine aktarılabilirlik, iç güvenilirlik kavramı yerine tutarlılık dış güvenilirlik kavramı yerine ise teyit edilebilirlik kavramları kullanılmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2006). Nitel araştırmalar nicel araştırmalarla kıyaslandığında doğası gereği daha az katılımcı ile gerçekleştirilmektedir. Bu durum nitel araştırmalara geçerliği konusunda bazı eleştiriler yöneltilmesine neden olmuştur. Ancak bazı araştırmacılar nitel araştırmalarda da geçerliğin sağlanabileceğini ve bunun kalite, doğruluk ve kesinlik kavramları ile ifade edileceğini belirtmişlerdir (Lincoln ve Guba, 1985; Seale, 1999).

Araştırmacının anladığını düşündüğü olgulara yönelik yorumlarının gerçek durumu ne düzeyde yansıttığı inandırıcılık kavramı ile ilgilidir. Nitel araştırmalarda inandırıcılık düzeyinin sağlanması için çeşitli yollar bulunmaktadır. Bunlar uzun süreli etkileşim, derin odaklı veri toplama, çeşitleme, uzman incelemesi ve katılımcı teyididir (Yıldırım ve Şimşek, 2006). Bu araştırmada ise inandırıcılık düzeyini arttırabilmek için katılımcılara ait demografik bilgiler ve

özellikleri açıklanarak veri toplama aracının nasıl geliştirildiği izah edilmiş ve veri toplama süreci ile verilerin ne şekilde analiz edildiği açıklanmıştır.

Araştırmanın inandırıcılığını geliştirebilmek adına araştırma konusu ve nitel araştırma yöntemleri hakkında bilgisi olan uzman kişilerin araştırmanın boyutlarını incelemesi de ayrı bir strateji olarak kullanılabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2006). Bu çalışmada tüm süreçlerde hem konu hem de nitel araştırma yöntemleri konusunda uzman iki kişi araştırmanın başlangıcından itibaren, literatür taraması, desenin belirlenmesi, çalışma grubunun seçilmesi, veri toplama aracının geliştirilmesi, kodlama ve analiz süreçlerini incelemiştir; gerekli yerlerde dönüt ve düzeltmeleri yapmışlardır. Araştırma raporu tamamlandıktan sonra ise yine üç uzmandan araştırmayı eleştirel bir gözle okumaları istenmiş ve uzmanlardan gelen dönüt ve düzeltmelerden sonra araştırmaya son hali verilmiştir.

Bu çalışmada, aktarılabilirliğin/transfer edilebilirliğin sağlanması adına ayrıntılı betimlemeler yapılmıştır. Yıldırım ve Şimşek'e (2006) göre ham verinin ortaya çıkan kavram ve temalara göre yeniden düzenlenmiş biçimde okuyucuya yorum katmadan ve verinin doğasına sadık kalınarak aktarılması ayrıntılı betimleme olarak ifade edilmiştir. Nitel araştırmalarda aktarılabilirliği sağlamada bir diğer yöntem ise amaçlı örnekleme yönteminin kullanılmasıdır. Amaçlı örnekleme yöntemi kullanılarak olay/olguya ya da duruma ilişkin değişkenlik ve çeşitlilik ortaya konulur. Bu çalışmada da amaçlı örnekleme yöntemlerinden ölçüt örnekleme kullanılarak hem genele ait hem de özele ait veriler elde edilerek sonraki uygulamalar için araştırmacıların kendi uygulamalarındaki olası değişkenliği ve çeşitliliği anlamalarına ve çalışmaların bulgularını karşılaştırmalarına imkân sağlanmıştır.

Verilerin Toplanması

Veri toplama araçları

Veri toplama aracı olarak geliştirilen Yapılandırılmış Görüşme Formu için, literatür taraması ve yapılan araştırmalar incelenerek, 40 adet ham soru hazırlanmıştır. Hazırlanan bu soruları üçü sosyal bilgiler doktoralı olmak üzere 3 uzmana incelenmiştir. Uzmanlardan gelen dönütler çerçevesinde 8 sorunun birbirine benzer olduğu, 4 sorunda uygun olmadığı gerekçesiyle ölçekten

çıkarılmasına karar verilmiştir. Böylelikle geriye 28 soru kalmıştır. Ön pilot uygulama kapsamında sorular 3 vatandaşa uygulanmıştır. Uygulama sonucunda 28 sorunun tamamının anlaşılır olduğu, sorulmak istenen maddelerin ön pilota katılan vatandaşlar tarafından anlaşıldığı görülmüştür. Ardından üçü üniversite mezunu, üçü lise ve dengi okulu mezunu, ikisi ortaokul mezunu olmak üzere 8 vatandaşa pilot uygulama yapılmıştır. Pilot uygulama sonuçları incelenerek ölçeğin güvenilirliğine bakılmıştır. Sorulara verilen cevaplar incelendiğinde 3 soruya verilen cevapların kategorize edilemediği görülmüştür. Bunun nedeninin soruların vatandaşlar tarafından tam anlaşılmadığı belirlendiği için ölçekten çıkarılmasına karar verilmiştir. Böylelikle ölçek 25 sorudan oluşan pilot uygulaması yapılmış, soruların anlaşılır ve amaca yönelik bir hale gelmesi sağlanmıştır. Katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesi için 4 adet soru eklenerek ölçeğe son hali verilmiştir.

Yapılandırılmış görüşme formundaki sorular, tezin konusuna hizmet edecek şekilde, yedi ana başlık altında toplanmıştır;

Birinci kategorideki sorular, Cumhurbaşkanlığına müracaat eden vatandaşların, “demokrasi” ve “katılımcı demokrasi” gibi temel kavramlar hakkındaki görüşleri ile birey olarak demokratik haklarının ne ölçüde farkında olduklarına, ayrıca devlet yönetiminde kendilerinin söz sahibi olup olmadıklarına ilişkin sorulardan oluşmaktadır. Bu kategorideki sorularla, katılımcı vatandaşların demokrasiye ve kendi haklarına ilişkin farkındalık düzeylerinin belirlenmesi hedeflenmiştir.

İkinci kategorideki sorular vatandaşların Cumhurbaşkanlığı makamına başvurmayı bir demokratik hak olarak görüp görmedikleri ve Cumhurbaşkanlığının yanı sıra diğer devlet kurumlarına da başvuru yapıp yapmadıklarını ve aldıkları neticeyi görmek üzere hazırlanmış sorulardır.

Üçüncü kategorideki sorular; araştırmanın kapsadığı 2009-2013 yılları arasındaki Cumhurbaşkanı Abdullah Gül’ün rolüyle bağlantılıdır. Bu bağlamda cevap aranan soru, “vatandaşların Cumhurbaşkanlığına müracaat etmesinde 11. Cumhurbaşkanı Sn. Abdullah Gül’ün şahsının ne ölçüde bir etkisinin olduğu” nu görmek üzere planlanmış sorulardır.

Dördüncü kategorideki sorular; vatandaşların yönetimle ilişkilerindeki beklentilerini ortaya koyan sorulardır.

Beşinci kategorideki sorular; vatandaşla devlet arasındaki güven ilişkisini veya diğer bir ifadeyle vatandaşın devlete olan güven derecesini ölçmeye yönelik sorulardır.

Altıncı kategorideki sorular, Cumhurbaşkanlığı Kurumu tarafından sunulan hizmetin verimliliğini ve kalitesini değerlendirmek üzere hazırlanmış sorulardır.

Yedinci kategorideki soru, vatandaşların bilgi alma adına hangi iletişim araçlarından ve yöntemlerinden yararlandığını belirlemek ve devletin vatandaş bilgilendirmesinde iletişim araçlarının rolünü değerlendirmek için planlanmıştır.

Yapılandırılmış görüşme formu aşağıda ayrıca sunulmaktadır. Görüşülen kişiye aşağıdaki metin okunarak görüşme yapılmıştır.

“Görüşmede söyleyeceklerinizin tümü gizlidir. Bu bilgileri araştırmacıların dışında herhangi bir kimsenin görmesi mümkün değildir. Ayrıca, araştırma sonuçlarını yazarken, görüştüğüm katılımcıların isimlerini kesinlikle rapora yansıtmayacağım.

Başlamadan önce belirtmek istediğiniz bir düşünce ya da sormak istediğiniz bir soru var mı?

Görüşmeyi izin verirseniz kaydetmek istiyorum. Bunun sizce bir sakıncası var mı?

Bu görüşmenin yaklaşık bir saat süreceğini tahmin ediyorum. İzin verirseniz sorulara başlamak istiyorum.”

Adı Soyadı:

Yaş:

Cinsiyet:

Eğitim durumu:.....

Gelir durumu: 1000 TL ve altı, 1000-2000 TL arası, 2000-3000 TL arası, 3000- 4000 TL arası, 4000 TL ve üzeri

- Demokrasi denilince ne anlıyorsunuz?
- Katılımcı Demokrasi ifadesi sizin için ne ifade ediyor?
- Vatandaş olarak yönetimde söz sahibi olduğunuzu düşünüyor musunuz? Niçin?
- Vatandaş olarak demokratik haklarınızı biliyor musunuz? Bildiğiniz demokratik haklarınızı sayabilir misiniz?
- Vatandaş olarak demokratik haklarınızı kullanır mısınız? Kullandığınız demokratik haklardan birkaç örnek verebilir misiniz?
- Cumhurbaşkanlığına bir başvuru imkânınızın olduğu bilgisini nereden öğrendiniz?
- Cumhurbaşkanlığına yaptığınız başvuruda bunun demokratik bir hakkınız olduğunu düşünerek mi başvurduunuz?
- Diğer devlet kurumlarına da benzer müracaatlarda bulundunuz mu?
 - Müracaat ettiyseniz bir sonuç alabildiniz mi? Verilen cevap sizi tatmin etti mi?
 - Müracaat etmediyseniz niye etmediniz?
- Cumhurbaşkanlığına ilettiğiniz başvuru konunuzu diğer devlet kurumlarına da ilettiniz mi?
- Müracaatları kendi isminiz ile mi yaptınız? Farklı bir isim ile yaptıysanız sizi buna iten sebep neydi?
- Talebinizle ilgili Cumhurbaşkanlığına müracaat edip etmemekte kararsız kaldınız mı? Bu süreçte neler düşündünüz?
- Başvurunuzda Cumhurbaşkanlığını tercih etmenizin özel bir sebebi var mı?
- Başvurunuz neticesinde ilgili konunun değerlendirilip takip edildiği ve talebinizin yerine getirilmesi için gerekli işlemlerin yapıldığı kanaatini taşıyor musunuz? Verilen cevap sizi ne derece tatmin etti?
- Başvuruza ne kadar sürede cevap verildi? Bu süre size göre ne kadar olmalıydı?

- Başvuruza verilen olumlu/olumsuz cevap sizin Cumhurbaşkanlığına bakışınızı nasıl etkiledi?
- Herhangi bir talebiniz durumunda tekrar müracaat yapar mısınız? Talebinizin karşılanması için bunu bir imkân olarak mı değerlendiriyorsunuz? Yoksa böyle yollar sizin için bir zaman kaybı mıdır?
- Sizce devlet kurumlarının vatandaş ile ilişkileri arzu ettiğiniz seviyede mi? Sizin beklentileriniz nelerdir?
- Kamu kurumlarına başvuru sırasında haklarınızı ararken mesela Cumhurbaşkanlığı ile temasa geçerken çekinir misiniz? Niçin?
- Vatandaş olarak cumhurbaşkanı veya Cumhurbaşkanlığı kurumu ile vatandaş arasında nasıl bir ilişki arzu ediyorsunuz?
- Cumhurbaşkanlığı makamının sizi muhatap aldığını düşünüyor musunuz?
- Devlet kurumlarına güvenir misiniz? Niçin?
- Sayın Cumhurbaşkanı Abdullah Gül döneminde Cumhurbaşkanlığı kurumuna güvenir misiniz? Niçin?
- Cumhurbaşkanlığı dışındaki diğer devlet kurumlarına da güvenir misiniz? Niçin?
- Mağdur edildiğinizde haklarınızın Cumhurbaşkanlığı tarafından korunacağını düşünür müsünüz? Niçin?
- Cumhurbaşkanlığına müracaatınızda Sayın Cumhurbaşkanının şahsının bir etkisi oldu mu? Niçin?

Verilerin analizi

Araştırmada, elde edilen veriler nitel veri analizi yöntemiyle incelenmiştir. Bu bağlamda, nitel veriler içerik ve betimsel analiz yöntemiyle yorumlanmıştır. İçerik analizinde yapılandırılmış görüşme formları önce kodlanmış, ardından kodlar kategorileştirilmiştir. Elde edilen kategorilerden temalara ulaşılmıştır. Betimsel analiz kısmında ise toplanan verilerden yapılan alıntılar ile veri analizine betimsel destek sağlanmıştır.

Üçüncü Bölüm

Bulgular

Bu bölümde katılımcı demokrasinin gereği olarak vatandaşların yönetime ne kadar katıldıkları, demokratik haklarının farkında olup olmadıkları, devletten beklentileri, memnuniyet oranları, devlet kurumlarına güvenip güvenmedikleri ve Cumhurbaşkanlığı kurumunun vatandaş sorunlarına yaklaşımı incelenmiştir. Yapılandırılmış görüşme formundan elde edilen bulgular, araştırma probleminde yer alan alt sorulara göre kategorize edilerek başlıklandırılmıştır.

Yapılandırılmış Görüşme Sorularına İlişkin Bulgular

Birinci alt soruya ilişkin bulgular

Birinci alt soruda “Demokrasi denilince ne anlıyorsunuz?” sorusu sorulmuş ve katılımcılar genel olarak kısa cevap vermişlerdir. Belirtilen bu kelimeler tablolaştırılarak tablo 14’te verilmiştir. En çok eşitlik ve özgürlük kelimelerinin ifade edildiği görülmüştür.

Tablo 14

Katılımcıların Birinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Demokrasi denilince ne anlıyorsunuz?	f	%
Eşitlik ve özgürlük (ADD, ASY, Mİ, MO, ÖŞ, VF)	6	37,5
Ülkeyi doğru insanların yönetmesi (AK)	1	6,25
Ezilenlerin söz sahibi olması, zalimlere fırsat verilmemesi, dinini rahat yaşayabilmesi (AO)	1	6,25
Hükümet-Devlet (AÖ)	1	6,25
Adil olma ve adalet (Eİ, NG)	2	12,5
Çağdaşlık (ER)	1	6,25
İnsan hakları, yardımlaşma (H)	1	6,25
Batı standartlarında hesap verilebilir demokratik yönetim (KG)	1	6,25
Azınlıkların haklarının güvenceye alınması, çokluğun yönetimi (MS)	1	6,25
Halkın kendi kendini yönetebilecek bir kişiyi seçebilmesi (SK)	1	6,25
Toplam	16	100

Tabloya göre “Demokrasi denilince ne anlıyorsunuz?” sorusuna cevap olarak “Eşitlik ve özgürlük” (ADD, ASY, Mİ, MO, ÖŞ, VF) diyen 6 kişi (% 37,5) olduğu görülmüştür. Görüşme sonucuna göre, katılımcılar demokrasi hakkında farklı fikirlere sahip olmakla birlikte tüm görüşlerde “eşitlik” ve “adalet” kavramları daha ön plana çıkmaktadır. “Adil olma ve adalet” (Eİ, NG) diyenler

ise iki kişiden (%12,5) oluşmaktadır. “Batı standartlarında hesap verilebilir demokratik yönetim” (KG) diyenler, “Ülkeyi doğru insanların yönetmesi” (AK), “Ezilenlerin söz sahibi olması, zalimlere fırsat verilmemesi, dinini rahat yaşayabilmesi” (AO), “Hükümet-Devlet” (AÖ), “Çağdaşlık” (ER), “İnsan hakları, yardımlaşma” (H), “Azınlıkların haklarının güvenceye alınması, çokluğun yönetimi” (MS), “Halkın kendi kendini yönetebilecek bir kişiyi seçebilmesi” (SK) diye cevap verenlerin birer kişi (% 6,25) olduğu bulunmuştur.

Öne çıkan kavramlara ilişkin bazı katılımcıların görüşleri ise şu şekildedir:

- “Vatandaş devlet ilişkisinin gelişmiş olduğu, özgür ve eşit vatandaşların yönetime katılıp hukuk karşısında da eşit olması,” MO
- “Ezilenlerin söz hakkı sahibi olması, zalimlere fırsat verilmemesi, dinini rahat yaşayıp namazını kılıp oruç tutabilmesi.” AO

İkinci alt soruya ilişkin bulgular

İkinci alt soruda “Katılımcı Demokrasi ifadesi sizin için ne ifade ediyor?” sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular tablo 15’deki gibidir.

Tablo 15

Katılımcıların İkinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Katılımcı Demokrasi ifadesi sizin için ne ifade ediyor?	f	%
Eşitlik (ADD)	1	6,25
Ayırım gözetilmeksizin seçme ve seçilebilme hakkı (AO, Eİ)	2	12,5
Vatandaşlar arası uzlaşma kültürü (ASY)	1	6,25
Çoklu katılım (H)	1	6,25
Vatandaşa saygı duyan bir devlet ve bilinçli bir vatandaşlık (KG)	1	6,25
Demokrasiye katılım (Mİ, MO, VF)	3	18,75
Türk vatandaşı olarak kendini gören (NG)	1	6,25
Güven, doğruluk, samimiyet (VF)	1	6,25
Bilinçli vatandaşlık (MO)	1	6,25
Yönetimin aldığı kararlarda söz sahibi olma (SK)	1	6,25
Eleştiriye açık olma (ÖŞ)	1	6,25
Vatandaşın yönetimi denetleyip sorgulayabilmesi (MS)	1	6,25
Fikri yok (AK)	1	6,25
Toplam	16	100

Tabloya göre “Katılımcı Demokrasi ifadesi sizin için ne ifade ediyor?” sorusuna cevap olarak katılımcılar daha çok, “Demokrasiye katılım (%18,75) şeklinde ifade etmişlerdir. Diğer taraftan “Ayrım gözetilmeksizin seçme ve seçilebilme hakkı” (AO, Eİ) diyenler 2 kişi (%12,5) olarak tespit edilmiştir. Bunu sırayla birer kişinin (%6,25) cevap verdiği diğer görüşler takip etmiştir. Bunlar: “Eşitlik” (ADD), “Vatandaşlar arası uzlaşma kültürü” (ASY), “Çoklu katılım” (H), “Vatandaşa saygı duyan bir devlet ve bilinçli bir vatandaşlık” (KG), “Türk vatandaşı olarak kendini gören” (NG), “Güven, doğruluk, samimiyet” (VF), “Bilinçli vatandaşlık” (MO), “Yönetimin aldığı kararlarda söz sahibi olma” (SK), “Eleştiriye açık olma” (ÖŞ), “Vatandaşın yönetimi denetleyip sorgulayabilmesi” (MS), şeklinde cevap vermiştir. Bir katılımcı ise hiçbir görüş ifade etmemiştir (AK).

Bazı katılımcıların “Katılımcı Demokrasi ifadesi sizin için ne ifade ediyor?” sorusuna verdiği cevaplar şöyledir:

- “Vatandaşın vergisinin her kuruşunun hakkının verildiği, vatandaşına saygı duyan devlet. Vatandaşın da demokratik haklarının bilincinde, uygar ve katılımcı talepleri.” KG
- “Halkın eleştirisine, muhalefetine, sorgulamalarına açık bir yapı olmalıdır. Halk yerel ve genel anlamda yönetim süreçlerinin her birine özgürce katılıp yönlendirir.” ÖŞ

Üçüncü alt soruya ilişkin bulgular

Üçüncü alt soruda “Vatandaş olarak yönetimde söz sahibi olduğunuzu düşünüyor musunuz? Niçin?” sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki gibidir.

Tablo 16

Katılımcıların Üçüncü Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Vatandaş olarak yönetimde söz sahibi olduğunuzu düşünüyor musunuz? Niçin?		f	%
Evet	Oy kullanabiliyorum (ADD, Eİ, VF)	3	18,75
	Cumhurbaşkanlığı seçimleri buna bir örnektir (AÖ)	1	6,25
	Kendimi ifade edebiliyorum (ER)	1	6,25

Tablo 16 devamı

Vatandaş olarak yönetimde söz sahibi olduğunuzu düşünüyor musunuz? Niçin?	f	%
Fikri yok (AK, H, KG, NG)	4	25,0
Göstermelik seçimlerle yönetici seçtik diye halk kandırılıyor (AO, SK)	2	12,5
Yönetime aktif olarak katılmıyoruz. Değerlerimizi savunamıyoruz (ASY)	1	6,25
Hayır Çünkü yönetime seçilemedim (Mİ)	1	6,25
Ülkenin sosyal ve siyasi yapısı buna elverişli değil (MO)	1	6,25
Bunun bütün şartları ne yazık ki sağlanamıyor (MS)	1	6,25
Demokrasiyi sadece belli dönemlerde yapılan seçimler ve oy verme olarak kabul etmek yanlış olur (ÖŞ)	1	6,25
Toplam	16	100

Tabloya göre “Vatandaş olarak yönetimde söz sahibi olduğunuzu düşünüyor musunuz? Niçin?” sorusuna cevap olarak katılımcılar daha çok bu soruya “hayır” demiş ancak görüş ifade etmemişlerdir (%25). Diğer taraftan evet diyenlerin üçü (%18,75) oy kullanabiliyorum (ADD, Eİ, VF) diyerek cevap vermiş, diğer “evet” diyen birer katılımcı ise, “Cumhurbaşkanlığı seçimleri buna bir örnektir.” (AÖ) ve “Kendimi ifade edebiliyorum.” (ER) şeklinde görüş beyan etmişlerdir. “Hayır” diyenlerin ikisi (%12,5), “Göstermelik seçimlerle yönetici seçtik diye halk kandırılıyor.” (AO, SK) şeklinde görüş bildirirken, diğer katılımcılar ise, “Yönetime aktif olarak katılmıyoruz. Değerlerimizi savunamıyoruz.” (ASY), “Çünkü yönetime seçilemedim.” (Mİ), “Ülkenin sosyal ve siyasi yapısı buna elverişli değil.” (MO), “Bunun bütün şartları ne yazık ki sağlanamıyor.” (MS), “Demokrasiyi sadece belli dönemlerde yapılan seçimler ve oy verme olarak kabul etmek yanlış olur.” (ÖŞ) şeklinde görüş belirtmişlerdir. Bu çerçevede bazı katılımcıların görüşleri şu şekildedir.

- “Çok fazla söz sahibi değiliz maalesef. Yönetime aktif olarak katılmıyoruz. Değerlerimizi savunamıyoruz. Baskı ortamı, doğrudan-dolaylı hissediliyor.” ASY
- “Pek çok vatandaşımız gibi böyle olmadığını düşünüyorum, demokrasiyi sadece belli dönemlerde yapılan seçimler ve oy verme olarak kabul etmek yanlış olur.” ÖŞ
- “Yurtdışında yaşıyorum, yaşadığım ülke için evet, ama Türkiye’de takip ettiğim kadarıyla halk yönetimde değil, sadece seçimlerde hatırlanıyor.” SK

Dördüncü alt soruya ilişkin bulgular

Dördüncü alt soruda “Vatandaş olarak demokratik haklarınızı biliyor musunuz?” Bildiğiniz demokratik haklarınızı sayabilir misiniz?” sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 17

Katılımcıların Dördüncü Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Vatandaş olarak demokratik haklarınızı biliyor musunuz? Bildiğiniz demokratik haklarınızı sayabilir misiniz?		f	%
Evet	Oy kullanmak (ADD, ASY, MO)	3	18,75
	Seçme ve seçilme hakkı (ADD, Eİ, KG, Mİ, MO, SK)	6	37,5
	Özgürce başörtüsü takabilmek (AÖ)	1	6,25
	Din ve vicdan özgürlüğü (ASY)	1	6,25
	Örgütlenme hakkı (ASY)	1	6,25
	Serbest düşünme (ASY)	1	6,25
	Düşünceyi açıklama hakkı (ASY)	1	6,25
	Eğitim, sağlık, seyahat, basın ve yayın hürriyeti (KG, MO, ÖŞ, SK)	4	25,0
	Devlet hizmetlerinin herkes için eşit olması (MS, ÖŞ)	2	12,5
	Özgürlük (VF)	1	6,25
Kısmen	Aklıma gelmiyor (H)	1	6,25
Hayır	Fikri yok (AK, AO, ER, NG)	4	25,0
Toplam		16	100

Tabloya göre “Vatandaş olarak demokratik haklarınızı biliyor musunuz? Bildiğiniz demokratik haklarınızı sayabilir misiniz?” sorusuna cevap olarak katılımcılar daha çok bu soruya “evet” demişlerdir. Bu belirtilen hakların daha çok “Seçme ve seçilme hakkı” olduğu belirtilmiştir (%37,5). İkinci sırada bilinen hak olarak “Eğitim, sağlık, seyahat, basın ve yayın hürriyeti” (%25,0), üçüncü sırada “Oy kullanma hakkı” (%18,75), dördüncü sırada “Devlet hizmetlerinin herkes için eşit olması” (%12,5) ve beşinci sırada ise diğer hakların (Özgürce başörtüsü takabilmek, Din ve vicdan özgürlüğü, Örgütlenme hakkı, Serbest düşünme, düşünceyi açıklama hakkı ve özgürlük olduğu ifade edilmiştir. Diğer taraftan araştırmaya katılan bir kişi “kısmen” haklarının olduğunu ancak aklına gelmediğini ifade etmiştir (%6,25). Diğer katılımcılar ise haklarını bilmediklerini belirtmişlerdir (%31,25). Bu çerçevede bazı katılımcıların görüşleri şu şekildedir:

- “Biliyorum, egemenliğin meşru kaynağı ve sahibi halktır, kanunlar herkes için aynı ve eşittir, siyasal iktidara katılmak isteyen herkes katılabilir.” MS

- “Din ve vicdan özgürlüğü, örgütlenme hakkı, serbest düşünme, düşünceyi açıklama hakkı, hakları kullanmak için haklardan haberdar olmak gerek. Halk sadece oy kullanmayı demokratik hak olarak görüyor, sandıktan sonra asıl haklar başlar.” ASY
- “Özgürlük, kapalıyım, başörtümü takıp sınava gidiyorum.” AÖ
- “Evet, biliyorum. Seçme seçilme hakkı, verdiğimiz vergilerin nereye harcandığını sorma, seyahat özgürlüğü.” SK

Beşinci alt soruya ilişkin bulgular

Beşinci alt soruda “Vatandaş olarak demokratik haklarınızı kullanır mısınız? Kullandığınız demokratik haklardan birkaç örnek verebilir misiniz?” Sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 18

Katılımcıların Beşinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Vatandaş olarak demokratik haklarınızı kullanır mısınız? Kullandığınız demokratik haklardan birkaç örnek verebilir misiniz?		f	%	
	Oy kullanmak (ADD, AO, EI)	3	18,75	
	Seçme ve seçilme hakkı (MO, VF)	2	12,50	
	Devletin sunduğu imkânlardan yararlanmak (AÖ)	1	6,25	
	Din ve vicdan özgürlüğü (ASY, MO, MS, SK)	4	25,0	
	Örgütlenme hakkı (ASY)	1	6,25	
	Serbest düşünme (ASY, SK)	2	12,5	
Evet	Düşünceyi açıklama hakkı (AO, SK)	2	6,25	
	Gazetede görüşleri yayınlama (KG)	1	6,25	
	Yerel düzeyde yönetim organlarında görev almak (KG)	1	6,25	
	Eğitim, seyahat, basın ve yayın hürriyeti (MO, ÖŞ, SK, MS)	4	25,0	
	Devlet hizmetlerinin herkes için eşit olması (MS, ÖŞ)	2	12,5	
	Özgürlük (AO)	1	6,25	
	Fikri yok (H, Mİ)	2	12,5	
	Hayır	Fikri yok (AK, ER, NG)	3	18,75
	Toplam		16	100

Tabloya göre “Vatandaş olarak demokratik haklarınızı kullanır mısınız? Kullandığınız demokratik haklardan birkaç örnek verebilir misiniz?” sorusuna cevap olarak katılımcılar daha çok bu soruya “evet” demişlerdir. Bu belirtilen hakların daha çok “Din ve vicdan özgürlüğü” (%25,0) ve “Eğitim, seyahat, basın ve yayın hürriyeti olduğu” (%25,0) belirtilmiştir. İkinci sırada kullanılan hak

olarak “Oy verme hakkı” (%18,75) geldiği görülmüştür. Bu hakların, “Devletin sunduğu imkânlardan yararlanmak” (% 6,25), “Örgütlenme hakkı” (%6,25), “Gazetede görüşleri yayınlama” (%6,25) ve “Özgürlük (%6,25) olduğu ifade edilmiştir. Diğer taraftan beş kişi görüş beyan etmemiştir. Bu çerçevede bazı katılımcıların görüşleri şu şekildedir:

- “Kullanırım. Bilinçli bir takip yaparım, eğitim ve öğretim haklarımız var. Çocuklarımı özgürce yetiştirme hakkım var, açıkça konuşup fikirlerimi ifade edebilirim. İstedğim dine inanırım.” SK
- “Toplantı hak ve özgürlüğümü kullanırım, din ve vicdan özgürlüğümü kullanırım, basın ve yayın özgürlüğüne inanırım.” MS
- “Kullanırım, yerel düzende yönetim organlarında yer alırım, bir gazetede görüşlerimi yayınlıyorum.” KG
- “Kullanmaya çalışırım, şartlar elverirse. Örgütlenme hakkımı ve ifade hürriyetimi savunur ve kullanırım.” ASY

Altıncı alt soruya ilişkin bulgular

Altıncı alt soruda “Cumhurbaşkanlığına bir başvuru imkânınızın olduğu bilgisini nereden öğrendiniz?” sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 19

Katılımcıların Altıncı Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Cumhurbaşkanlığına bir başvuru imkânınızın olduğu bilgisini nereden öğrendiniz?	f	%
Ailemden (ADD)	1	6,25
Televizyon veya haberlerden (AK, AO, NG, ÖŞ)	4	25,0
İnternette (AÖ, ASY, Eİ, ER, Mİ, SK, VF)	7	43,75
Olabileceğini düşündüm (H)	1	6,25
Sosyal medyadan (KG)	1	6,25
Gazeteden (MO)	1	6,25
Kitle iletişim araçlarından (MS)	1	6,25
Toplam	16	100

Katılımcıların hemen hemen yarısı Cumhurbaşkanlığına bir başvuru imkânının olduğu bilgisini internette (%43,75) öğrendiğini ifade etmiştir. Yapılan görüşmelerde neredeyse tüm katılımcılar tesadüfen rast geldiğini belirtmişlerdir.

İnternetin ardından televizyon ve haberlerden gördüğünü ifade eden 4 kişi (%25,0), ailesinden öğrendiğini ifade eden 1 kişi (%6,25), sosyal medyadan gördüğünü ifade eden 1 kişi (%6,25), gazeteden gördüğünü ifade eden 1 kişi (%6,25), kitle iletişim araçlarından gördüğünü ifade eden 1 kişi (%6,25) ve böyle bir imkânın olabileceğini düşünen 1 kişi (%6,25) olduğu görülmüştür. Bu çerçevede bazı katılımcıların görüşleri şu şekildedir:

- “İnternette, tesadüfi.” VF
- “İnternette, tesadüfi.” Eİ
- “Web sayfasında cumhurbaşkanına yazın diye bir bölüm var, oradan.” ASY
- “Haberlerden” AK

Yedinci alt soruya ilişkin bulgular

Yedinci alt soruda “Cumhurbaşkanlığına yaptığınız başvuruda bunun demokratik bir hakkınız olduğunu düşünerek mi başvurudunuz?” sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 20

Katılımcıların Yedinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Cumhurbaşkanlığına yaptığınız başvuruda bunun demokratik bir hakkınız olduğunu düşünerek mi başvurudunuz?	f	%
Evet (ADD, AK, AÖ, ASY, ER, H, Mİ, MS, NG, ÖŞ, SK, VF)	12	75,0
Hayır (AO, Eİ, KG, MO)	4	25,0
Toplam	16	100

“Cumhurbaşkanlığına yaptığınız başvuruda bunun demokratik bir hakkınız olduğunu düşünerek mi başvurudunuz?” sorusuna cevap olarak katılımcıların büyük bir kısmı (%75,0) demokratik hakkı olduğu için başvurduğu ifade etmiştir. Ancak diğer katılımcılar (%25,0) ise merak veya deneme amaçlı başvurduğunu belirtmiştir. Bu çerçevede bazı katılımcıların görüşleri şu şekildedir:

- “Açıkçası biraz merak, biraz da deneme duygusu.” KG
- “Hayır. Sorunuma çözüm bulsun diye.” MO
- “Düşünmedim, işim çözülsün diye başvurudum.” AO

Sekizinci alt soruya ilişkin bulgular

Sekizinci alt soruda “Diğer devlet kurumlarına da benzer müracaatlarda buldunuz mu? Müracaat ettiyseniz bir sonuç alabildiniz mi? Verilen cevap sizi tatmin etti mi? Müracaat etmediyseniz niye etmediniz?” sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 21

Katılımcıların Sekizinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Diğer devlet kurumlarına da benzer müracaatlarda buldunuz mu?		f	%
Evet	Müracaat ettiyseniz bir sonuç alabildiniz mi? Verilen cevap sizi tatmin etti mi? Müracaat etmediyseniz niye etmediniz?		
	Hayır, Tatmin etmedi (AK, AO, H, AÖ, ASY, MO)	6	37,5
	Sonuç alamadım (Eİ)	1	6,25
	Çoğu kez sorunumla ilgisiz cevaplar verdiler (KG, MS, ÖŞ)	3	18,75
	Cevap vermediler (Mİ)	1	6,25
Hayır	Evet sonuç aldım. İnceleyeceklerini söylediler. İki ayda cevaplandım. (SK)	1	6,25
	İlgi göreceğini bilemediğimden (ADD ,NG)	2	12,5
	Bana çare olacaksa Cumhurbaşkanı olur, en üst makam olduğu için. (ER)	1	6,25
	En üst makam olması (VF)	1	6,25
Toplam		16	100

“Diğer devlet kurumlarına da benzer müracaatlarda buldunuz mu? Müracaat ettiyseniz bir sonuç alabildiniz mi? Verilen cevap sizi tatmin etti mi? Müracaat etmediyseniz niye etmediniz?” sorusuna daha fazla “evet” cevabı verilmiş olup bu cevapların çoğunluğunda (%37,5) tatmin edici cevap alınamadığı ya da çoğu kez katılımcıların sorunlarına ilgisiz cevaplar verildiği (%18,75) görülmüştür.

Dokuzuncu alt soruya ilişkin bulgular

Dokuzuncu alt soruda “Cumhurbaşkanlığına ilettiğiniz başvuru konunuzu diğer devlet kurumlarına da ilettiniz mi?” sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 22

Katılımcıların Dokuzuncu Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Cumhurbaşkanlığına ilettiğiniz başvuru konunuzu diğer devlet kurumlarına da ilettiniz mi?	f	%
Evet (AO, AK, AÖ, ASY, Eİ, H, Mİ, MO, NG, ÖŞ)	10	62,5
Hayır (ADD, ER, KG, MS, SK, VF)	6	37,5
Toplam	16	100

Bu araştırması sorusuna dair bulgularda, 10 katılımcı (%62,5) Cumhurbaşkanlığına ilettiği başvuru konusunu diğer devlet kurumlarına da ilettiğini ifade etmiştir. Bunu dışında kalan 6 katılımcı (%37,5) ise iletmediğini belirtmişlerdir.

Onuncu alt soruya ilişkin bulgular

Onuncu alt soruda “Müracaatları kendi isminiz ile mi yoksa bir yakınınız üzerinden farklı bir isimle mi yaptınız? Farklı bir isim ile yaptıysanız sizi buna iten sebep neydi?” sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 23

Katılımcıların Onuncu Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Müracaatları kendi isminiz ile mi yaptınız? Farklı bir isimle yaptıysanız sizi buna iten sebep neydi?	f	%
Kendi isimle (ADD, AK, AO, AÖ, ASY, Eİ, ER, H, KG, Mİ, MO, NG, ÖŞ, SK, VF)	15	93,75
Kendi isimle yapmadım. Bir yakınımın ismiyle. Çünkü kamu da çalışıyorum.(MS)	1	6,25
Toplam	16	100

“Müracaatları kendi isminiz ile mi yoksa bir yakınınız üzerinden farklı bir isimle mi yaptınız? Farklı bir isim ile yaptıysanız sizi buna iten sebep neydi?” sorusuna verilen cevaplardan “kendi isimle” diyen katılımcı sayısının 15 (%93,25) olduğu, “yakınımın ismiyle” diyen katılımcı sayısının 1 (%6,25) olduğu başkasının ismiyle müracaat etmesinin sebebi olarak kamu görevlisi olduğum için cevabımı vermiştir.

On birinci alt soruya ilişkin bulgular

On birinci alt soruda “Talebinizle ilgili Cumhurbaşkanlığına müracaat edip etmemekte kararsız kaldınız mı? Bu süreçte neler düşündünüz?” sorusu

sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 24

Katılımcıların On Birinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Talebinizle ilgili Cumhurbaşkanlığına müracaat edip etmemekte kararsız kaldınız mı? Bu süreçte neler düşündünüz?		f	%
Kararsız Kaldım	Acaba beni ciddiye alırlar mı diye düşündüm (ADD)	1	6,25
	Çünkü sonuç alamam diye düşündüm (Mİ)	1	6,25
	Son çaremdi, çocuğumuzun sağlığı ve yurtdışında tedavisini ancak Cumhurbaşkanlığı sağlayabilirdi (MO)	1	6,25
Kararsız Kalmadım	Fikrim yok (AK, AÖ, ASY, Eİ, ER, H, VF)	7	43,75
	Herkese yardım ediyor dediler. Haberlerde herkesi dinliyordu, ben de ona yazayım dedim (AO, NG)	1	6,25
	Sorunu iletip çözümün ne kadar zaman alacağına bakmak istedim (KG)	2	12,5
	En akıllıca sorun iletilebilecek ve ilgileneceklerini düşündüğüm kurum (MS)	1	6,25
	Takdirlerimi ve şükranlarımı iletmeyi düşündüm (ÖŞ)	1	6,25
	Bu konuyu kendisi ya da çalışanları okur değerlendirir dedim, güzel bir çalışma şekilleri var (SK)	1	6,25
Toplam		16	100

“Talebinizle ilgili Cumhurbaşkanlığına müracaat edip etmemekte kararsız kaldınız mı? Bu süreçte neler düşündünüz?” sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde, 3 kişinin (% 18,75) kararsız kaldığı, 13 kişinin (%81,25) ise kararsız kalmadan başvurdukları görülmüştür. Kararsız kalan katılımcıların cevapları şu şekilde belirtilmiştir: “Acaba beni ciddiye alırlar mı diye düşündüm”, “sonuç alamam diye düşündüm ve son çaremdi çocuğumuzun sağlığı ve yurtdışında tedavisini ancak Cumhurbaşkanlığı sağlayabilirdi” şeklinde açıklamalar yapılmıştır. Ancak kendi isteğiyle “kararsız kalmadan” başvuranlardan bazıları ise bu süreçte şunları düşünmüştür: “Herkese yardım ediyor” dediler. Haberlerde herkesi dinliyordu, ben de ona yazayım” dedim, “Sorunu iletip çözümün ne kadar zaman alacağına bakmak istedim”, “En akıllıca sorun iletilebilecek kurum ve ilgileneceklerini düşündüğüm kurum”, “Takdirlerimi ve şükranlarımı iletmeyi düşündüm”, “Bu konuyu kendisi ya da

çalışanları okur değerlendirir dedim, güzel bir çalışma şekli var.” şeklinde açıklamalar yapılmıştır. Bu çerçevede bazı katılımcıların görüşleri şu şekildedir:

- “Kaldım, acaba beni ciddiye alırlar mı diye düşündüm.” ADD
- “Kaldım, son çaremdi, çocuğumuzun sağlığı ve yurtdışında tedavisini ancak Cumhurbaşkanlığı sağlayabilirdi.” MO
- “Kalmadım. En akıllıca sorun iletilebilecek kurum ve ilgileneceklerini düşündüğüm kurum.” MS
- “Kalmadım. Takdirlerimi ve şükranlarımı iletmeyi düşündüm.” ÖŞ

On ikinci alt soruya ilişkin bulgular

On ikinci alt soruda “Başvurunuzda Cumhurbaşkanlığını tercih etmenizin özel bir sebebi var mı?” sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 25

Katılımcıların On İkinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Başvurunuzda Cumhurbaşkanlığımı tercih etmenizin özel bir sebebi var mı?	f	%
Büyük bir kurum olduğu için, direkt müdahale edebileceği için (ADD)	1	6,25
Onlar yapın derse, bu iş çözülür. Memurların başıdır. Devletin zirvesidir (AO, KG)	2	12,5
Vatandaşım ve başkanımdan yardım istiyorum (AÖ)	1	6,25
En üst makam olması (ASY, MO, NG, VF)	4	25,0
Çünkü Cumhurbaşkanını çok seviyorum (ER)	1	6,25
Cumhurbaşkanının güven vermesi (H)	1	6,25
İhtiyacım olduğu için (Mİ)	1	6,25
Cumhurbaşkanının kamuoyundaki olumlu algısı (ÖŞ, SK)	2	12,5
Yok (Eİ, MS, AK)	3	18,75
Toplam	16	100

Görüldüğü üzere “Başvurunuzda Cumhurbaşkanlığını tercih etmenizin özel bir sebebi var mı?” sorusuna cevap olarak katılımcıların büyük bir kısmı “var” olduğunu belirtmişlerdir. Cumhurbaşkanlığının “en üst makam olduğu için” tercih edenlerin sayısı 4 (%25,0), “Onlar yapın derse, bu iş çözülür, memurların başıdır, devletin zirvesidir” (AO, KG) diyenlerin sayısı 2 (%12,5) ve “kamuoyundaki

olumlu algısı” dolayısıyla diyenlerin sayısı yine 2 kişi (%12,5) olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer taraftan “Büyük bir kurum olduğu için, direkt müdahale edebileceği için” (ADD), “Vatandaşım ve başkanımdan yardım istiyorum.” (AÖ), “Vatandaşım ve başkanımdan yardım istiyorum.” (AÖ), “Çünkü Cumhurbaşkanını çok seviyorum.” (ER), “Sayın Abdullah Gül’ün Cumhurbaşkanının güven vermesi” (H) ve “ihtiyacım olduğu için” (Mİ) diyenler ise birer kişidir. Üç katılımcı ise (%18,75) tercih etmelerinde her hangi bir sebebin olmadığını ifade etmişlerdir.

On üçüncü alt soruya ilişkin bulgular

On üçüncü alt soruda “Başvurunuz neticesinde ilgili konunun değerlendirilip takip edildiği ve talebinizin yerine getirilmesi için gerekli işlemlerin yapıldığı kanaatini taşıyor musunuz? Verilen cevap sizi ne derece tatmin etti?” sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 26

Katılımcıların On Üçüncü Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Başvurunuz neticesinde ilgili konunun değerlendirilip takip edildiği ve talebinizin yerine getirilmesi için gerekli işlemlerin yapıldığı kanaatini taşıyor musunuz? Verilen cevap sizi ne derece tatmin etti?		f	%
Evet	Yeterince (ADD, AÖ, SK)	3	18,75
	Son derece hızlıydı (AK, ASY, Eİ, MS)	4	25,0
	Kesinlikle (H, KG, MO, NG, ÖŞ, VF)	6	37,5
	Cumhurbaşkanı direkt iletişime geçti (Mİ)	1	6,25
Hayır	Takip edildi. İşimi yapmayan yere göndermişler (AO)	1	6,25
	Gerekli yardım olmadı (ER)	1	6,25
Toplam		16	100

Tabloda görüldüğü gibi, “Başvurunuz neticesinde ilgili konunun değerlendirilip takip edildiği ve talebinizin yerine getirilmesi için gerekli işlemlerin yapıldığı kanaatini taşıyor musunuz? Verilen cevap sizi ne derece tatmin etti?” sorusuna cevap aranmış ve katılımcıların büyük bir kısmının gerekli işlemlerin yapıldığı kanaati taşıdığı görülmüştür. “Kesinlikle” (H, KG, MO, NG, ÖŞ, VF) diyenler 6 (%37,5), “Son derece hızlıydı” (AK, ASY, Eİ, MS) diyenler 4 (%25,0), “Yeterince” (ADD, AÖ, SK) diyenler 3 (%18,75) ve “Cumhurbaşkanı direkt iletişime geçti” (Mİ) diyen 1 kişi (%6,25) olduğu görülmüştür. “Hayır” diyenler 3 kişi (%18,75) olup, konu “Takip edildi fakat işimi yapmayan yere

göndermişler” (AO) diyen 1 (%6,25) ve “Gerekli yardım olmadı.” (ER) diyen bir kişiden (%6,25) oluşmaktadır.

On dördüncü alt soruya ilişkin bulgular

On dördüncü alt soruda “Başvurunuz ne kadar sürede cevap verildi? Bu süre size göre ne kadar olmalıydı?” sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 27

Katılımcıların On Dördüncü Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Başvurunuz ne kadar sürede cevap verildi? Bu süre size göre ne kadar olmalıydı?	f	%
1 hafta içinde (ASY, MO, ÖŞ)	3	18,75
2 hafta içinde (ADD, H, Mİ, NG, SK, VF)	6	37,5
3 hafta içinde (AO, MS)	2	12,5
1 ay içinde (AK, ER, KG)	3	18,75
1,5-2 ay içinde (Eİ)	1	6,25
Geç cevap verildi (AÖ)	1	6,25
Toplam	16	100

“Başvurunuz ne kadar sürede cevap verildi? Bu süre size göre ne kadar olmalıydı?” Sorusuna cevap olarak 1 hafta içinde (ASY, MO, ÖŞ) diyenler 3 kişi (%18,75), 2 hafta içinde (ADD, H, Mİ, NG, SK, VF) diyenler 6 kişi (%37,5), 3 hafta içinde (AO, MS) diyenler 2 kişi (%12,5), 1 ay içinde (AK, ER, KG) diyenler 3 kişi (%18,75), 1,5-2 ay içinde (Eİ) diyen 1 kişi (%6,25) ve Geç cevap verildi (AÖ) diyen ise 1 kişi (% 6,25) olduğu görülmüştür. Bazı katılımcıların görüşleri şu şekildedir:

- “Bir ay, benim için çok kısa bir süreydi.” AK
- “Üç haftada cevap geldi mektupla. İyidir, bir hafta olsa güzel olur.” AO
- “2 haftadan daha kısa sürebilirdi.”NG
- “Otuz iş günü içinde dönüş yapılır diye düşünüyordum, 8 gün sürdü, daha kısa olsa iyi, ama çok kişi de başvurabilir.” ASY
- “Bir ay sonra sosyal yardımlaşmadan geldi.” ER
- “5 gün içinde cevaplandı. Daha hızlısını düşünemiyorum bile.” MO

- “20 gün içinde cevap aldım. Yönlendirilen kurum da Cumhurbaşkanlığından geldiği için hızlı dönüş yaptı.” MS
- “Bir hafta. Herhalde daha az olamaz bu yoğunlukta.” ÖŞ
- “İki haftada dönülünce hızlı olduğunu anladım, şaşırđım. Benden başka bir sürü insan da yazıyorsa bu dönüş süresi normal.” SK

On beşinci alt soruya ilişkin bulgular

On beşinci alt soruda “Başvurunuzda verilen olumlu/olumsuz cevap sizin Cumhurbaşkanlığına bakışınızı nasıl etkiledi?” sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 28

Katılımcıların On Beşinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Başvurunuzda verilen olumlu/olumsuz cevap sizin Cumhurbaşkanlığına bakışınızı nasıl etkiledi?		f	%
Olumlu	Çok mutlu oldum ve etkilendim (ADD)	1	6,25
	Beni çok etkiledi (AK, AÖ)	2	12,5
	İşimizi çözmeyen olursa cumhurbaşkanına şikâyet edeceğim (AO)	1	6,25
	Demek ki aldıkları maaşı hak ediyor çalışan kişiler, iyi ki çalışanlar (ASY)	1	6,25
	Cevap aldığımız için olumlu oldu (Eİ, KG, MS, NG)	4	25,0
	Saygım sevgim ne olursa olsun devam ediyor (H)	1	6,25
	Çok değışti, yalnız olmadığımı düşündüm. (Mİ)	1	6,25
	Gerçekten hayran kaldım. Hayallerimiz gerçek oldu (MO)	1	6,25
	Muhatap alınmak hoş bir duygu (ÖŞ)	1	6,25
	Güzel çalışıyorlar (SK)	1	6,25
	Zaten pozitif, daha da pekişti (VF)	1	6,25
Olumsuz (ER)	1	6,25	
Toplam	16	100	

“Başvurunuzda verilen olumlu/olumsuz cevap sizin Cumhurbaşkanlığına bakışınızı nasıl etkiledi?” Sorusuna cevap olarak genel itibariyle olumlu şekilde cevap verilmiş olup “Çok mutlu oldum ve etkilendim” (ADD) diyen 1 kişi (%6,25), “Beni çok etkiledi” (AK, AÖ) diyenler 2 kişi (%12,5), “İşimizi çözmeyen olursa cumhurbaşkanına şikâyet edeceğim” (AO) diyen 1 kişi (%6,25), “Demek ki aldıkları maaşı hak ediyor çalışan kişiler, iyi ki çalışanlar” (ASY) diyen 1 kişi (%6,25), “Cevap aldığımız için olumlu oldu” (Eİ, KG, MS, NG)

diyenler 4 kişi (% 25,0), “Saygım sevgim ne olursa olsun devam ediyor” (H) diyen 1 kişi (%6,25), “Çok değişti, yalnız olmadığımı düşündüm” (Mİ) diyen 1 kişi (%6,25), “Gerçekten hayran kaldım. Hayallerimiz gerçek oldu” (MO) diyen 1 kişi (%6,25), “Muhatap alınmak hoş bir duygu” (ÖŞ) diyen 1 kişi (%6,25), “Güzel çalışıyorlar” (SK) diyen 1 kişi (%6,25) ve “Zaten pozitif, daha da pekişti” (VF) diyen 1 kişi (%6,25) olduğu tespit edilmiştir.

- “Olumsuz cevap verselerdi bile düşüncem olumlu kalırdı. Muhatap alınmak hoş bir duygu.” ÖŞ
- “Zaten olumlu olan bakışımı daha da arttırdı. Güzel çalışıyorlar.” SK
- “Zaten olumlu düşünüyordum, demek ki aldıkları maaşı hak ediyor çalışan kişiler, iyi ki çalışkanlar.” ASY
- “Olumlu olduğu için çok mutlu oldum ve etkilendim.” ADD
- “Çok değişti, yalnız olmadığımı düşündüm, beni Cumhurbaşkanının sekreteri arasın.” Mİ
- “Saygım sevgim ne olursa olsun devam ediyor.” H

On altıncı alt soruya ilişkin bulgular

On altıncı alt soruda “Herhangi bir talebiniz durumunda tekrar müracaat yapar mısınız? Talebinizin karşılanması için bunu bir imkân olarak mı değerlendiriyorsunuz? Yoksa böyle yollar sizin için bir zaman kaybı mıdır?” sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 29

Katılımcıların On Altıncı Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

	Herhangi bir talebiniz durumunda tekrar müracaat yapar mısınız?		Talebinizin karşılanması için bunu bir imkân olarak mı değerlendiriyorsunuz?		Yoksa böyle yollar sizin için bir zaman kaybı mıdır?			
	f	%	f	%	f	%		
Evet	15	93,75	Evet	16	100	Evet	0	0
Hayır	1	6,25	Hayır	0	0	Hayır	16	100
Toplam	16	100	Toplam	16	100	Toplam	16	100

Tabloda görüldüğü gibi, “Herhangi bir talebiniz durumunda tekrar müracaat yapar mısınız?” sorusuna evet diyenler %93,75 iken hayır diyen (ASY) % 6,25’de kalmıştır. “Talebinizin karşılanması için bunu bir imkân olarak mı değerlendiriyorsunuz?” sorusuna evet diyenler %100 dür. Diğer taraftan “Yoksa böyle yollar sizin için bir zaman kaybı mıdır?” sorusuna hayır diyenlerin % 100 olduğu görülmüştür. Bu çerçevede bazı katılımcıların görüşleri ise şu şekildedir:

- “Tekrar müracaat ederim, gerekli gereksiz meşgul etmem. Çözemediğim sorunları yazarım. Büyük bir imkân ama sınıflandırılrsa daha iyi olur. Zamandan tasarruf, mektupla faksla uğraşmadan mail atarım.” SK
- “Yaparım, büyük bir imkân, seri başvuru seri cevap.” ÖŞ
- “Yaparım, önce sorunu ortaya çıkaran kuruma başvurup çözülmezse Cumhurbaşkanına yazarım, aksine zaman kazandırıcı.” MS
- “Evet, kesinlikle büyük bir nimet. En hızlı en seri çözüm.” MO
- “Önce ilgili kuruma müracaat ederim, sonuç alamazsam yine başvururum. Bu iyi bir imkân.” ASY

On yedinci alt soruya ilişkin bulgular

On yedinci alt soruda “Sizce devlet kurumlarının vatandaş ile ilişkileri arzu ettiğiniz seviyede mi? Sizin beklentileriniz nelerdir?” sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 30

Katılımcıların On Yedinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Sizce devlet kurumlarının vatandaş ile ilişkileri arzu ettiğiniz seviyede mi? Sizin beklentileriniz nelerdir?		f	%
Evet	Milletin hakkını alması, yardımcı olunması (ADD)	1	6,25
	İlgi ve çözüm (AÖ)	1	6,25
	Daha çabuk bana dönülebilirdi, yardım edilebilirdi (Mİ)	1	6,25
	Duyarlı olmaları ve çözüm adına yardımcı olmaları (ER)	1	6,25

Tablo 30 devamı

Sizce devlet kurumlarının vatandaş ile ilişkileri arzu ettiğiniz seviyede mi? Sizin beklentileriniz nelerdir?	f	%
Doğru eğitim almaları ve halka düzgün davranmaları (AK)	1	6,25
Devlet işleri çok yavaş, istediğimiz daha hızlı olmasıdır (AO, ÖŞ)	2	12,5
Daha arzu edilen seviyeye çıkmadı, bu işin sınırı yok (ASY, KG)	2	12,5
Hatta aşağılanıyorum, insan muamelesi yapılınsın (Eİ)	1	6,25
Hayır Biraz daha vatandaşın haklarını vermeleri gerekir (H, NG)	2	6,25
Vatandaşı dikkatle dinlemeleri (MO)	1	6,25
Muhatap alıp vaktinde çözüm üretseler yeter (MS)	1	6,25
Yurtdışında vatandaş kral, ama Türkiye’de vatandaşa çok çektiriyorlar (SK)	1	6,25
Cevap vermek istemiyorum (VF)	1	6,25
Toplam	16	100

“Sizce devlet kurumlarının vatandaş ile ilişkileri arzu ettiğiniz seviyede mi? Sizin beklentileriniz nelerdir?” Sorusuna cevap olarak katılımcıların büyük bir kısmı olumsuz kanaat ifade etmiştir. “Evet” diyenler 4 (%25,0), “hayır” diyenler ise 12 kişi (%75,0) olduğu görülmüştür. “Evet” diyenlerin beklentileri: “Milletin hakkını alması”, “Aradığını bulması” (ADD), “Bazı kurumlar hariç” (AÖ) ve “Daha çabuk bana dönülebilirdi.”, “Yardım edilebilirdi.” (Mİ) şeklindedir. Hayır diyenlerin beklentileri ise şunlar olarak karşımıza çıkmaktadır: “Doğru eğitim almaları ve halka düzgün davranmaları” (çalışanların) (AK), “Devlet işleri çok yavaş, istediğimiz daha hızlı olmasıdır.” (AO, ÖŞ), “Daha arzu edilen seviyeye çıkmadı, bu işin sınırı yok.” (ASY, KG), “Hatta aşağılanıyorum, insan muamelesi yapılınsın.” (Eİ), “Biraz daha vatandaşın haklarını vermeleri gerekir.” (H, NG), “Vatandaşı dikkatle dinlemeleri” (MO), “Vatandaşı dikkatle dinlemeleri” (MO), “Muhatap alıp vaktinde çözüm üretseler yeter.” (MS), “Yurtdışında vatandaş kral, ama Türkiye’de vatandaşa çok çektiriyorlar.” (SK) şeklindedir. Bu çerçevede bazı katılımcıların görüşleri aşağıda verilmiştir.

- “Değil, yurtdışında vatandaş kral, ama Türkiye’de vatandaşa çok çektiriyorlar, hele hakkını arayamayan garibansanız işiniz zor. Avrupa ülkelerindeki seviyeye gelmesini isterim.” SK
- “Değil, beklentim her yurttaş gibi hızlı, etkili, şeffaf, hesap verebilir yönetimler.” ÖŞ
- “Değil, beklentim diğer vatandaşlarla aynı, muhatap alıp vaktinde çözüm üretseler yeter.” MS

- “Hayır, daha da iyi olması, vatandaşı dikkatle dinlemeleri.” MO
- “Henüz arzu edilen düzeyde değil, yaşadığım ülke standartları çok yüksek, bunun yarısına gelsek bile kardır.” KG
- “Hayır. Hatta aşağılanıyorum, insan muamelesi yapılınsın.” Eİ

On sekizinci alt soruya ilişkin bulgular

On sekizinci alt soruda “Kamu kurumlarına başvuru sırasında haklarınızı ararken mesela Cumhurbaşkanlığı ile temasa geçerken çekinir misiniz? Niçin?” sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 31

Katılımcıların On Sekizinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Kamu kurumlarına başvuru sırasında haklarınızı ararken mesela Cumhurbaşkanlığı ile temasa geçerken çekinir misiniz? Niçin?	f	%
Evet	Devletin bu kadar işi arasında bize sıra gelmez (ASY, MO)	2 12,5
	657'ye göre kamu görevlilerine sorun çıkarabilirler (MS)	1 6,25
	Ne yapacakları belli olmaz. Her zaman çekinirim.(NG)	1 6,25
	Bilmiyorum (Mİ)	1 6,25
Hayır	Bu benim demokratik hakkım olduğu için (ADD, ÖŞ)	2 12,5
	Vatandaşlık hakkım (AK, VF)	2 12,5
	Onlar da insan. Oy verip seçiyoruz (AO)	1 6,25
	Fikrim yok (AÖ, ER)	2 12,5
	Bunu dile getirmem lazım (Eİ)	1 6,25
	Kendime yakın hissediyorum (H)	1 6,25
	Benim ödediğim vergilerle bu kurum ayakta duruyor (KG)	1 6,25
	Adı üzerinde halkın başkanı, ben de halkım (SK)	1 6,25
Toplam	16	100

“Kamu kurumlarına başvuru sırasında haklarınızı ararken mesela Cumhurbaşkanlığı ile temasa geçerken çekinir misiniz? Niçin?” sorusuna cevap olarak katılımcıların büyük bir kısmı başvuru esnasında çekinmediklerini ifade etmişlerdir. Buna sebep olarak; “Bu benim demokratik hakkım olduğu için”

(ADD, ÖŞ), “Vatandaşlık hakkım” (AK, VF), “Onlar da insan, Oy verip seçiyoruz” (AO), “Bunu dile getirmem lazım” (Eİ), “Kendime yakın hissediyorum.” (H), “ Benim ödediğim vergilerle bu kurum ayakta duruyor.” (KG) ve “Adı üzerinde halkın başkanı, ben de halkım” (SK) gibi açıklamalar getirilmiştir. Ancak Cumhurbaşkanlığı ile temasa geçerken “çekinirim” diyenler ise genel olarak kendilerinden daha önemli işlerin olabileceği düşüncesinin hâkim olduğu söylenebilir. Bu çerçevede bazı katılımcıların görüşleri aşağıdaki gibidir.

- “Çekinmem, adı üzerinde halkın başkanı, ben de halkım. Hakkım çiğnendiyse en yüksek makama şikâyet etmeye hakkım var.” SK
- “Çekinmem, bunun demokratik başvuru hakkımın bir parçası olduğunu düşünüyorum.” ÖŞ
- “Çekinirim, 657’ye göre kamu görevlilerine sorun çıkarabilirler.” MS
- “Çekinirim, ne de olsa Erzurum’dan bir vatandaşın işine sıra gelir mi, bu kadar devlet işi arasında.” ASY

On dokuzuncu alt soruya ilişkin bulgular

On sekizinci alt soruda “Vatandaş olarak cumhurbaşkanı veya Cumhurbaşkanlığı kurumu ile vatandaş arasında nasıl bir ilişki arzu ediyorsunuz?” sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 32

Katılımcıların On Dokuzuncu Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Vatandaş olarak cumhurbaşkanı veya Cumhurbaşkanlığı kurumu ile vatandaş arasında nasıl bir ilişki arzu ediyorsunuz?	f	%
Doğrudan (ADD)	1	6,25
Halkla iç içe olması,yakın olması (AK, Eİ, H, NG)	4	25,5
Devlet bize sıkıştığımızda yardım etsin, iş versin, aş versin, çalışacak fabrika yapsın, halk evine ekmek götürse sorun olmaz (AO)	1	6,25
Şu an olması gereken durumda (AÖ)	1	6,25
Cumhurbaşkanı haftalık, aylık halk günü yapsa, kendisini de görsek (ASY)	1	6,25
Daha açık, daha dinleyen, çözüm bulan (VF)	1	6,25
Gerekeni yapıyor ve yapıyor, daha iyisi olamaz gibi (ER, MO)	2	12,5
Saygılı, etkili, sorun çözücü, yardım edici (KG)	1	6,25
Şu an iyi, daha iyi olabilir (Mİ)	1	6,25
Daha da artarak gelişen şeffaf ve güven verici bir iletişim ve yönetim (MS)	1	6,25

Tablo 32 devamı

Vatandaş olarak cumhurbaşkanı veya Cumhurbaşkanlığı kurumu ile vatandaş arasında nasıl bir ilişki arzu ediyorsunuz?	f	%
Vatandaş ve Cumhurbaşkanı diyalogunun diğer kurumlara da örnek olmasını istiyoruz (ÖŞ)	1	6,25
Vatandaş ezilip horlanmasa, kamudaki memurlar işini düzgün yapsa, Cumhurbaşkanı çalışmalarını denetlese (SK)	1	6,25
Toplam	16	100

“Vatandaş olarak Cumhurbaşkanı veya Cumhurbaşkanlığı Kurumu ile vatandaş arasında nasıl bir ilişki arzu ediyorsunuz?” Sorusuna cevap olarak Halkla “İç içe olmalı” (AK, Eİ, H, NG) diyenler 4 (%25,0), “Gerekeni yapıyor ve yapılıyor, daha iyisi olamaz gibi” (ER, MO) diyenler 2 kişi (%12,5) olarak tespit edilmiştir. Ancak diğer görüşler birer kişi tarafından ifade edilmiştir. Genel olarak katılımcılar Cumhurbaşkanlığı makamından gereğinden daha fazla istekte bulunmaktadır. Bu çerçevede bazı katılımcıların görüşleri aşağıda verilmiştir.

- “Cumhurbaşkanı haftalık, aylık halk günü yapsa, kendisini de görsen. Vatandaşla içli dışlı olsa.” ASY
- “Devlet bize sıkıştığımızda yardım etsin, iş versin, aş versin, çalışacak fabrika yapsın, halk evine ekmek götürse sorun olmaz.” AO
- “Daha da artarak gelişen şeffaf ve güven verici bir iletişim ve yönetim.” MS
- “Kurumsal iletişimin vatandaş ve Cumhurbaşkanı diyalogunun diğer kurumlara da örnek olmasını istiyoruz.” ÖŞ
- “Avrupa’da halkla cumhurbaşkanı arasında çok mesafe yok. Hatta bisikletle işe giden kişiler var, sembolik de olsa bu önemli. Vatandaş ezilip horlanmasa, kamudaki memurlar işini düzgün yapsa, Cumhurbaşkanı çalışmalarını denetlese.” SK

Yirminci alt soruya ilişkin bulgular

Yirminci alt soruda “Cumhurbaşkanlığı makamının sizi muhatap aldığını düşünüyor musunuz?” sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 33

Katılımcıların Yirminci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Cumhurbaşkanlığı makamının sizi muhatap aldığını düşünüyor musunuz?		f	%
Evet	Talebime karşılık verildi (ADD, AÖ, H, MO, MS, NG, AK, AO, Mİ, Eİ, ER, VF, ASY)	13	81,25
	Bütün erişim imkânları açık ve rahatça ulaşıyorum (KG)	1	6,25
	yurttaş kamu kurumu karşısında kendini güçsüz görmemeli (ÖŞ)	1	6,25
	İyi çalışıyorlar, telefon da etsem, yazı da yazsam geri dönüyorlar (SK)	1	6,25
Toplam		16	100

Tabloda görüldüğü gibi, “Cumhurbaşkanlığı makamının sizi muhatap aldığını düşünüyor musunuz?” sorusuna tüm katılımcılar “evet” yanıtını vermiştir. Bu görüşe dayalı olarak, “Talebime karşılık verildi.” ve benzer ifade kullananlar (ADD, AÖ, H, MO, MS, NG, AK, AO, Mİ, Eİ, ER, VF, ASY) 13 kişi (%81,25) olduğu görülmüştür. Diğer katılımcılar ise bireysel görüşlerini beyan etmişlerdir. Aşağıda bazı katılımcıların görüşleri şu şekildedir:

- “Muhatap alındığımı hissediyorum, iyi çalışıyorlar, telefon da etsem, yazı da yazsam geri dönüyorlar.” SK
- “Elbette yurttaş kamu kurumu karşısında kendini güçsüz ve savunmasız görmemeli.” ÖŞ
- “Alıyor. Taleplerim yerine geldi.” MO
- “Evet, bütün erişim imkânları açık ve rahatça ulaşıyorum.” KG
- “Almasa ulaşamazdım. Yazdım, cevap geldi. Demek okuyorlar yazdıklarımızı.” ASY
- “Evet, geri dönüş yapıldı, hatta şu an bile aranmam muhatap alındığımı gösteriyor.” ER
- “Tabi ki, çünkü çok büyük yardımcı olduğu için.” AK

Yirmi birinci alt soruya ilişkin bulgular

Yirmi birinci alt soruda “Devlet kurumlarına güvenir misiniz? Niçin?” sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki Tablodaki gibidir.

Tablo 34

Katılımcıların Yirmi Birinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Devlet kurumlarına güvenir misiniz? Niçin?		f	%
Evet	Güven veriyorlar (ADD, NG)	2	12,5
	Şu an ailem bana sırtını dönmüş ama devlet dönmedi (AÖ)	1	6,25
	Güvenmemem için bir sebep yok (Eİ, ÖŞ, H)	3	18,75
	Fikri yok (ER)	1	6,25
	Bu kurumlar vatandaş olduğu için var (KG)	1	6,25
	Ben de kamuda çalışırım (MS)	1	6,25
Kısmen	Devletin ciddiyeti ve gücü var (ASY)	1	6,25
	İnsana hizmet değil eziyet için var sanki (SK)	1	6,25
	Bazı devlet kurumlarına güvenmiyorum (VF)	1	6,25
	Bazısına, iş yapmayanlar da var tabi (MO)	1	6,25
Hayır	Size başvuru yapana kadar kimse bana yardımcı olmadı (AK)	1	6,25
	Memurlar işini yapmıyor, çabuk cevap vermiyor (AO)	1	6,25
	Herkes kendine göre değerlendiriyor (Mİ)	1	6,25
Toplam		16	100

“Devlet kurumlarına güvenir misiniz? Niçin?” Sorusuna “Evet” diyenler (%56,25), “Kısmen” diyenler (%25,0) ve “Hayır” diyenler (%18,75) oranındadır. 3 kişi “Güvenmemem için bir sebep yok.” (Eİ, ÖŞ, H) görüşünü ifade etmişlerdir. Bunu “Güven veriyorlar.” (ADD, NG), “Şu an ailem bana sırtını dönmüş ama devlet dönmedi.” (AÖ), “Bu kurumlar vatandaş olduğu için var.” (KG), “Ben de kamuda çalışırım.” (MS) görüşleri takip etmiştir. “Kısmen” diyenler ise devletin ciddiyeti ve gücü olduğunu (ASY), insana hizmet değil eziyet için var olduğunu (SK) ve bazı devlet kurumlarına güvenmediklerini ifade etmişlerdir. Bu çerçevede bazı katılımcıların görüşleri aşağıda verilmiştir.

- “Hepsine değil, bazıları insana hizmet değil eziyet için var sanki. Doğru düzgün çalışmıyorlar.” SK
- “Devlete ve hukuk sistemine güvenirim. En kötü devlet devletsizlikten iyidir.” ÖŞ
- “Yok, güvenmiyorum, herkes kendine göre değerlendiriyor.” Mİ
- “Hayır, cevap alamıyorum hiçbirinden.” H
- “Kısmen güvenirim. Devletin ciddiyeti ve gücü var.” ASY

Yirmi ikinci alt soruya ilişkin bulgular

Yirmi ikinci alt soruda “Sayın cumhurbaşkanı Abdullah Gül döneminde Cumhurbaşkanlığı kurumuna güvenir misiniz? Niçin?” sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 35

Katılımcıların Yirmi İkinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Sayın Cumhurbaşkanı Abdullah Gül döneminde Cumhurbaşkanlığı kurumuna güvenir misiniz? Niçin?	f	%
Kendisinin sağlam ve güvenilir işler yapması (ADD, MS, NG, VF)	4	25,0
İstediklerim oldu. Yapabileceklerini yaptılar (AO, Mİ)	2	12,5
Kendisini şahsiyet olarak seviyorum (AÖ)	1	6,25
Önceden başvurduğumuzda cevap alamazdık (ASY)	1	6,25
Kendisini samimi bulmamız (Eİ)	1	6,25
Özü sözü bir. Hitap şekli (H)	1	6,25
Evet		
Hem yurtdışı hem yurtiçi algısı çok olumlu (KG)	1	6,25
Halkla kaynaşmayı başardığını düşünüyorum (ÖŞ)	1	6,25
Güler yüzlü bir insan, yanında çalışanlar da onun gibi ilgili ve nazik (SK)	1	6,25
Harika bir devlet başkanı (MO)	1	6,25
Allah’ı biliyorlar Allah korkusu var (ER)	1	6,25
Fikrim yok (AK)	1	6,25
Toplam	16	100

“Sayın Cumhurbaşkanı Abdullah Gül döneminde Cumhurbaşkanlığı Kurumuna güvenir misiniz? Niçin?” Sorusuna cevap olarak katılımcıların tamamı Abdullah Gül döneminde Cumhurbaşkanlığı kurumuna güvendiklerini ifade etmişlerdir. Abdullah Gül hakkında, “Kendisinin sağlam ve güvenilir işler yapması.”, “Güven telkin etmesi” (ADD, MS, NG, VF), “İstediklerim oldu, yapabileceklerini yaptılar” (AO, Mİ), “Kendisini şahsiyet olarak seviyorum.” (AÖ), “Önceden başvurduğumuzda cevap alamazdık” (ASY), “Kendisini samimi bulmamız” (Eİ), “Özü sözü bir, hitap şekli” (H), “Hem yurtdışı hem yurtiçi algısı çok olumlu” (KG), “Halkla kaynaşmayı başardığını düşünüyorum” (ÖŞ), “Güler yüzlü bir insan, yanında çalışanlar da onun gibi ilgili ve nazik” (SK), “Harika bir

devlet başkanı” (MO), “Allah’ı biliyorlar, Allah korkusu var” (ER) şeklinde görüş belirtmişlerdir.

- “Güvenirim tabii. Güler yüzlü bir insan, yanında çalışanlar da onun gibi, ilgili ve nazik. Kurum neydi, ne oldu, çok değişti.” SK
- “Daha çok güvenirim. Önceki cumhurbaşkanları asık suratlıydı, yazdık mı, başvurduk mu cevap alamazdık.” ASY
- “Güvenirim, Cumhurbaşkanı çok farklı bir noktada, hem yurtdışı hem yurtiçi algısı çok olumlu.” KG
- “Güvenirim, daha önce de yazdım. İstediklerim oldu, onları da okudular. Yapabileceklerini yaptılar.” AO

Yirmi üçüncü alt soruya ilişkin bulgular

Yirmi üçüncü alt soruda “Cumhurbaşkanlığı dışındaki diğer devlet kurumlarına da güvenir misiniz? Niçin?” sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 36

Katılımcıların Yirmi Üçüncü Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Cumhurbaşkanlığı dışındaki diğer devlet kurumlarına da güvenir misiniz? Niçin?		f	%
Evet	Güvenilir olmaları (ADD, ASY, KG,)	3	18,75
	Vatandaşına sahip çıkıyor (AÖ)	1	6,25
	Bazısına, çözüm üretebilenlere (MO)	1	6,25
	Vatandaşla ilişkileri çok olumlu (MS)	1	6,25
	Kurumlar yurttaşların vergileriyle varlıklarını sürdürür (ÖŞ)	1	6,25
	Fikri yok (Eİ)	1	6,25
Hayır	Adli makamlarda adaletsizlik var, adalet gücünün yanında (NG, VF)	2	12,5
	Hepsine güvenemem, düzgün iş yapanlar hariç (AO)	1	6,25
	Hepsi koltuk sevdasında, çözüm bulamıyorlar (ER)	1	6,25
	Çalışanların vatandaşa eziyet çektirmesi oluyor (SK)	1	6,25
	Fikri yok (AK, H, Mİ)	3	18,75
Toplam		16	100

“Cumhurbaşkanlığı dışındaki diğer devlet kurumlarına da güvenir misiniz? Niçin?” Sorusuna cevap olarak “Evet” diyenler %50 oranında . “Evet” diyenlerin büyük bir kısmı “Güvenilir olmaları” olarak ifade etmişlerdir. Bunu, “Vatandaşına

sahip çıkıyor.” (AÖ), “Bazısına, çözüm üretebilenlere” (MO), “Vatandaşla ilişkileri çok olumlu” (MS) ve “Kurumlar yurttaşların vergileriyle varlıklarını sürdürür.” (ÖŞ) görüşlerinin takip ettiği görülmüştür. Ancak “hayır” diyenler (%31,25) kurumlar ile ilgili, “Adli makamlarda adaletsizlik var, adalet güçlünün yanında” (VF), “Hepsine güvenemem, düzgün iş yapanlar hariç” (AO), “Hepsi koltuk sevdasında, çözüm bulamıyorlar” (ER) ve “Çalışanların vatandaşa azar çekirtmesi oluyor.” (SK) şeklinde görüşleri hâkimdir. 3 kişi (%18,75) ise fikir beyan etmemiştir. Bazı katılımcıların görüşleri şu şekildedir:

- “Hayır, çünkü size başvuru yapana kadar kimse bana yardımcı olmadı.” AK
- “Hepsine değil, işim olup da çözemediklerim, çalışanların vatandaşa azar çekmesi oluyor.” SK
- “Güvenirim, kurumlar yurttaşların vergileriyle varlıklarını sürdürür. Asıl patron amir değil yurttaştır.” ÖŞ
- “Maalesef. Hepsi koltuk sevdasında, çözüm bulamıyorlar.” ER
- “Güvenirim. Hepsine olmasa da bazıları güvenli, işini iyi yapanlar da var.” ASY

Yirmi dördüncü alt soruya ilişkin bulgular

Yirmi dördüncü alt soruda “Mağdur edildiğinizde haklarınızın Cumhurbaşkanlığı tarafından korunacağını düşünür müsünüz? Niçin?” sorusu sorulmuştur. Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 37

Katılımcıların Yirmi Dördüncü Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

Mağdur edildiğinizde haklarınızın Cumhurbaşkanlığı tarafından korunacağını düşünür müsünüz? Niçin?	f	%
Güvenden dolayı (ADD)	1	6,25
Aldığım doğru yanıtın dolayı (AK)	1	6,25
Cumhurbaşkanı iyi bir insan (AO)	1	6,25
Size başvurum sonrasında yardım aldım hala da alıyorum (AÖ)	1	6,25
Evet Daha önceki olumlu tecrübeler sonraki başvuracağım makamı gösterdi (ASY)	1	6,25
Bana geri dönüş yapılacağına eminim (Eİ, ER, NG)	3	18,75
Demokrasinin gereği seçimle iş başına gelen yöneticiler halkın sorunlarına duyarlı yaklaşırlar (KG)	1	6,25

Tablo 37 devam

Mağdur edildiğinizde haklarınızın Cumhurbaşkanlığı tarafından korunacağını düşünür müsünüz? Niçin?		f	%
Evet	Yalnız bırakılmadım (Mİ)	1	6,25
	Önce yasal yollara başvururum, sonra idari mekanizmaları harekete geçiririm (ÖŞ)	1	6,25
	Bir kere yazdım, sonuç aldım, telefon bile ettiler (SK, VF)	2	12,5
	Orası sigorta gibi, devletin sigortası (MO)	1	6,25
	Fikrim yok (H)	1	6,25
Kısmen	Kamuoyunda algısı kötü olan kurumlar da var (MS)	1	6,25
Toplam		16	100

Tabloda görüldüğü gibi, “Mağdur edildiğinizde haklarınızın Cumhurbaşkanlığı tarafından korunacağını düşünür müsünüz? Niçin?” Sorusuna cevap olarak katılımcıların neredeyse tamamı “Evet” korunacağını düşünürüm demişlerdir. “Evet” cevabına da şu şekilde açıklık getirmişleridir: “Bana geri dönüş yapılacağına eminim” (Eİ, ER, NG) diyenler 3 kişi (%18,75), “Bir kere yazdım, sonuç aldım, telefon bile ettiler.” (SK, VF) diyenler 2 kişi (%12,5) olduğu görülmüştür. Bunları diğer görüşler takip etmiştir. Aşağıda bazı katılımcıların görüşleri verilmiştir.

- “Korunurum. Cumhurbaşkanı iyi bir insan. Çalıştığı kişiler de çalışmayı, vatandaşa hizmet etmeyi seviyor.” AO
- “Evet, mağdurdum, size başvurum sonrasında yardım aldım hala da alıyorum.” AÖ
- “Düşünürüm, daha önceki olumlu tecrübeler bundan sonra da sıkıştığımda başvuracağım makamı gösterdi.” ASY
- “Evet, demokrasinin gereği seçimle iş başına gelen yöneticiler halkın sorunlarına duyarlı yaklaşırlar.” Eİ
- “Bazılarına güvenirim, kamuoyunda algısı kötü olan kurumlar da var.” MS
- “Düşünürüm, önce yasal yollara başvururum, sonra idari mekanizmaları harekete geçiririm.” ÖŞ

Yirmi beşinci alt soruya ilişkin bulgular

Yirmi beşinci alt soruda “Cumhurbaşkanlığı müracaatınızda sayın cumhurbaşkanının şahsının bir etkisi oldu mu? Niçin?” sorusu sorulmuştur.

Yapılan görüşme sonucuna göre katılımcıların görüşleri ile ilgili bulgular aşağıdaki tablodaki gibidir.

Tablo 38

Katılımcıların Yirmi Beşinci Alt Soruya İlişkin Belirttikleri Görüşler

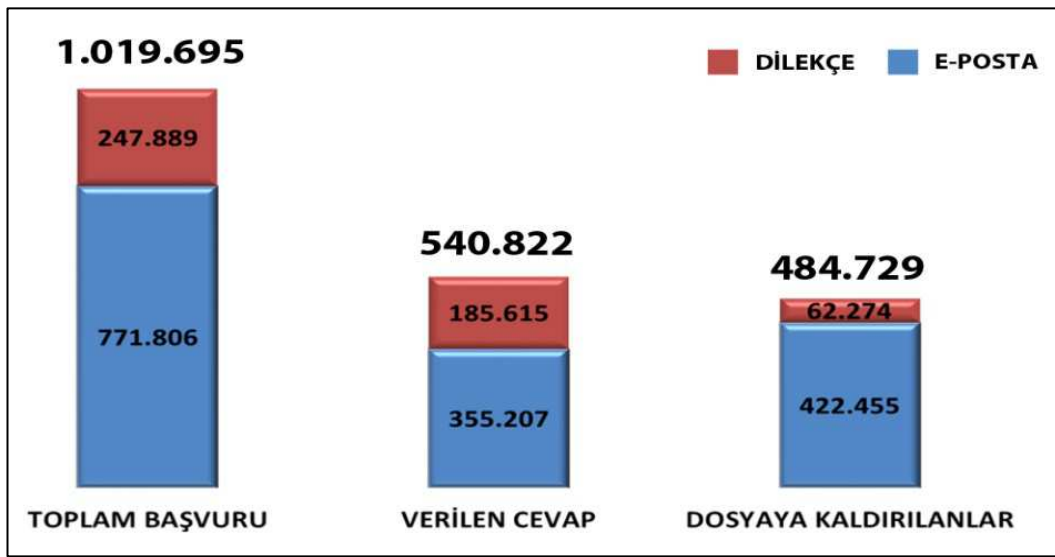
Cumhurbaşkanlığına müracaatınızda Sayın Cumhurbaşkanının şahsının bir etkisi oldu mu? Niçin?		f	%
Evet	Kendisini seviyorum ve güveniyorum (AK, AÖ)	2	12,5
	Vatandaşın ne sıkıntısı varsa ben yardımcı olmaya çalışacağım dedi (AO)	1	6,25
	Halktan birisi, şahsına güveniyoruz, aramızdan biri gibi (ASY, MO)	2	12,5
	Makamın etkisi (Eİ)	1	6,25
	Güven verici bir yapısı var (KG, MS, NG)	3	18,75
	Böyle bir şeyin Abdullah Gül döneminde olduğunu fark ettim (Mİ)	1	6,25
	Cumhurbaşkanlığı makamı baştan beri saygı ve güven uyandıran bir makamdır (ÖŞ)	1	6,25
	Çalışkan, mütevazı, güler yüzlü birisi (SK)	1	6,25
	Fikrim yok (ER, H, VF)	3	18,75
Hayır	Olmadı (ADD)	1	6,25
Toplam		16	100

Tabloda de görüldüğü gibi, “Cumhurbaşkanlığı kurumuna müracaatınızda Sayın Cumhurbaşkanının şahsının bir etkisi oldu mu? Niçin?” Sorusuna cevap olarak katılımcıların % 93,75’i şahsının etkili olduğu fikrine sahiptir. Buna sebep olarak “Güven verici bir yapısı var.” (KG, MS, NG), “Halktan birisi, şahsına güveniyoruz, aramızdan biri gibi” (ASY, MO), “Kendisini seviyorum ve güveniyorum.” (AK, AÖ), “Vatandaşın ne sıkıntısı varsa ben yardımcı olmaya çalışacağım.”(AO) ve “Çalışkan, mütevazı, güler yüzlü birisi” (SK) şeklinde ifade etmişlerdir. Aşağıdaki görüşler bazı katılımcılara aittir.

- “Oldu, çalışkan, mütevazı, güler yüzlü birisi. Her şehri ziyaret etti. Memleketime de geldi ama ben gurbetteyim.” SK
- “Oldu, Cumhurbaşkanlığı makamı baştan beri saygı ve güven uyandıran bir makamdır. Kişisel özellikler artı değer katar.” ÖŞ
- “Oldu, güven verici bir yapısı var. Olumlu kanaatler pekişmiş vatandaş arasında.” MS
- “Evet, çünkü böyle bir şeyin Abdullah Gül döneminde olduğunu fark ettim.” Mİ

- “Oldu, güven verici bir yapısı var. Sorun çözücü yanını köşke de taşımıştır dedim. Yanılmamışım.” KG
- “Halktan birisi, şahsına güveniyoruz, aramızdan biri gibi.” ASY
- “Oldu, vatandaşın ne sıkıntısı varsa ben yardımcı olmaya çalışacağım dedi. Halkın içinde onlara yardım ediyor.” AO

Cumhurbaşkanlığı Kurumsal İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğüne gelen dilekçe, posta, e-posta ve telefonla ilgili elde edilen bulgular

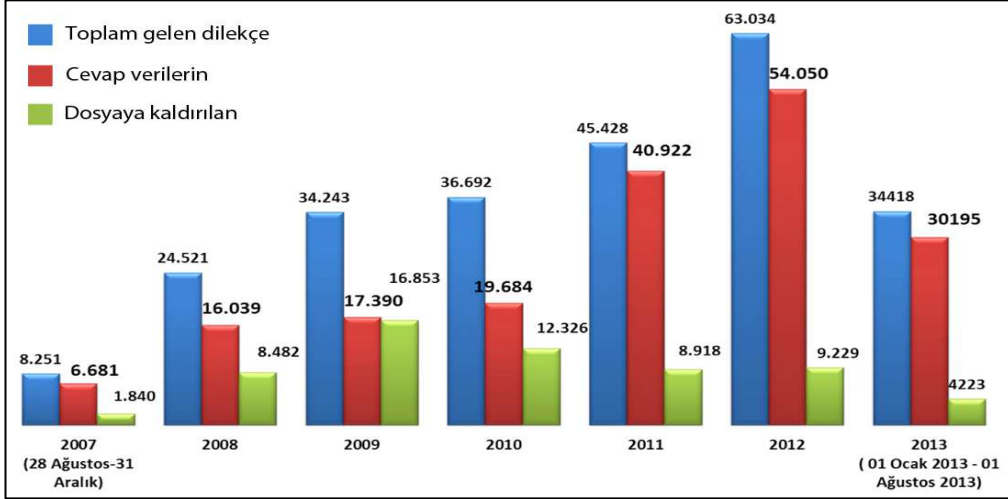


Şekil 11. Toplam başvuru (dilekçe ve e-posta) ve yapılan işlem

Cumhurbaşkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğüne 28 Ağustos 2007 - 01 Ağustos 2013 tarihleri arasında gelen başvurularla ilgili verilerin dağılımıdır:

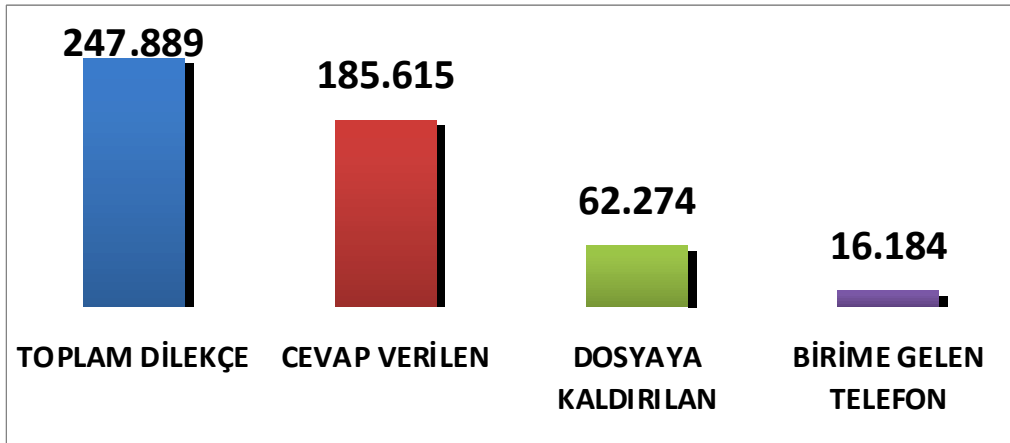
Cumhurbaşkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğüne, dilekçe ve e-posta yoluyla toplam 1.019.695 adet başvuru yapılmıştır. Bu başvuruların 247.889 adetini dilekçeler, 771.806 adetini de e-postalar oluşturmuştur. Dilekçe ve e-posta yoluyla gelen 1.019.695 adet toplam başvurunun 540.822'sine cevap verilmiştir. Cevap verilen başvuruların 185.615 adetini dilekçeler, 355.207 adetini ise e-posta yoluyla gelen başvurular oluşturmuştur. Gelen başvuruların 484.729' u dosyaya kaldırılmıştır. Dosyaya kaldırılan başvuruların 62.274'ünü dilekçeler, 422.455'ini ise e-posta yoluyla gelen başvurular oluşturmuştur. Gelen başvuruların dosyaya kaldırılma gerekçeleri ise şu şekilde açıklanmıştır:

- Başvuru sahibine eksik bilgi sebebiyle geri bilgilendirme yapılamaması
- Şahsi beklentiler ve tutarsız talepler
- Kanun ve mevzuatlara muhalif talep ve istekler
- İhtiyaç dışı maddi yardım talepleri
- Gerçek kişiler dışında yapılan müracaatlar.



Şekil 12. Gelen dilekçeler ve yapılan işlemler.

Cumhurbaşkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğüne 28 Ağustos 2007 - 01 Ağustos 2013 tarihleri arasında toplam 247.889 adet dilekçe gelmiştir. 185.615 dilekçeye cevap verilmiştir. 62.274 dilekçe ise dosyaya kaldırılmıştır. Bununla birlikte Halkla İlişkiler Müdürlüğü 28 Ağustos 2007 - 01 Ağustos 2013 tarihleri arasında toplam 16.184 defa vatandaşlar tarafından telefon ile aranmıştır.



Şekil 13. Gelen dilekçelerin yıllara göre dağılımı.

Cumhurbaşkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğüne 28 Ağustos 2007 - 01 Ağustos 2013 tarihleri arasında gelen dilekçelerin yıllara göre dağılımı şu şekildedir:

2007 yılında Halkla İlişkiler Müdürlüğüne 8.251 adet dilekçe ile başvuru yapılmıştır. 6.681 adet dilekçeye cevap verilmiş. 1.840 adet dilekçe ise dosyaya kaldırılmıştır.

2008 yılında 24.521 adet dilekçe ile başvuru yapılmıştır. 16.039 adet dilekçeye cevap verilmiş. 8.482 adet dilekçe ise dosyaya kaldırılmıştır. 2008 yılında dilekçe sayısının bir önceki yıla oranla 3 kat arttığı görülmüştür.

2009 yılında 34.243 adet dilekçe ile başvuru yapılmıştır. 17.390 adet dilekçeye cevap verilmiş. 16.853 adet dilekçe ise dosyaya kaldırılmıştır.

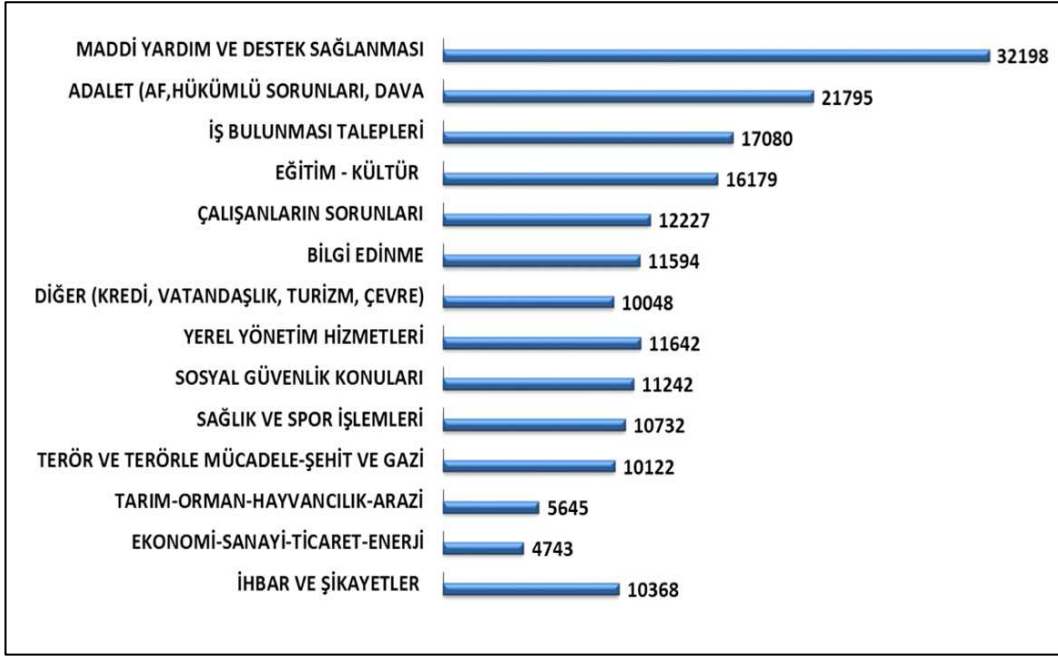
2010 yılında 36.692 adet dilekçe ile başvuru yapılmıştır. 19.684 adet dilekçeye cevap verilmiş. 12.326 adet dilekçe ise dosyaya kaldırılmıştır.

2011 yılında 45.428 adet dilekçe ile başvuru yapılmıştır. 40.922 adet dilekçeye cevap verilmiş. 8.918 adet dilekçe ise dosyaya kaldırılmıştır.

2012 yılında 63.034 adet dilekçe ile başvuru yapılmıştır. 54.050 adet dilekçeye cevap verilmiş. 9.229 adet dilekçe ise dosyaya kaldırılmıştır.

2013 yılında 34.418 adet dilekçe ile başvuru yapılmıştır. 30.195 adet dilekçeye cevap verilmiş. 4.223 adet dilekçe ise dosyaya kaldırılmıştır.

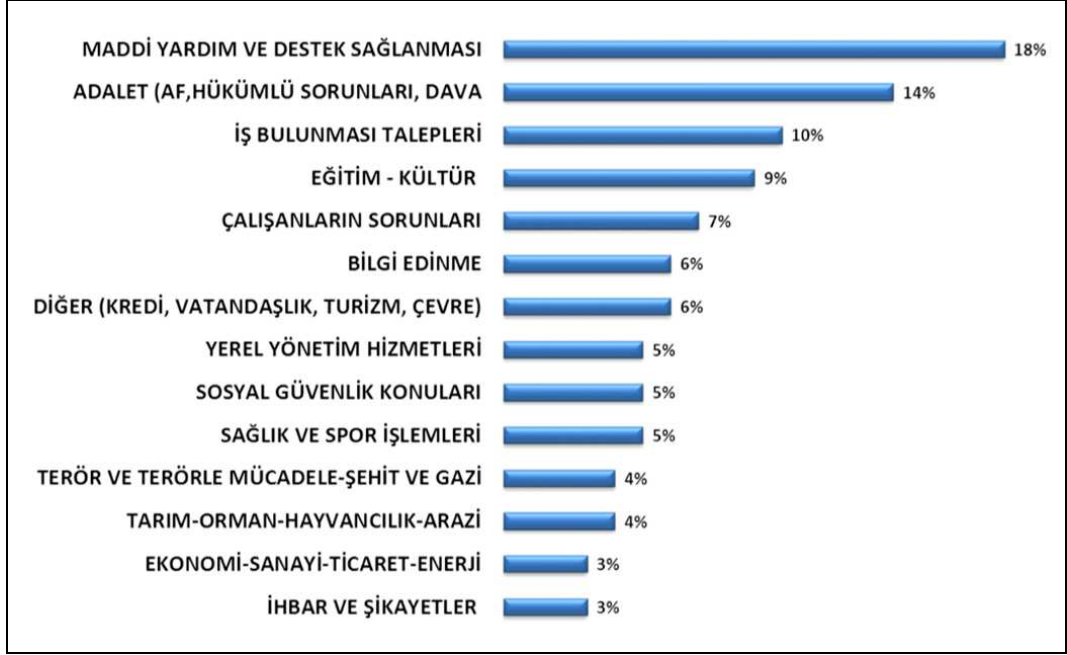
Cumhurbaşkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğüne gelen dilekçeler 2007 yılından 2012 yılına kadar düzenli olarak artış göstermiştir. 2007 yılında gelen dilekçe sayısı 8.251 iken, 2012 yılında bu sayı 63.034 olarak gerçekleşmiştir. 2013 yılında ise bu sayı 34.418'e düşmüştür. 2013'te gelen dilekçe sayısındaki düşüşün temel sebebi, içerik bakımından sıkıntılı ve aynı zamanda başvurulardaki kimlik bilgilerindeki eksiklikler sebebiyle sisteme konan ilave güvenlik önlemleridir.



Şekil 14. 28 Ağustos 2007 - 01 Ağustos 2013 tarihleri arasında gelen dilekçelerin konularına göre dağılımı.

Cumhurbaşkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğüne 28 Ağustos 2007 - 01 Ağustos 2013 tarihleri arasında gelen dilekçelerin konularına göre dağılımı şu şekildedir:

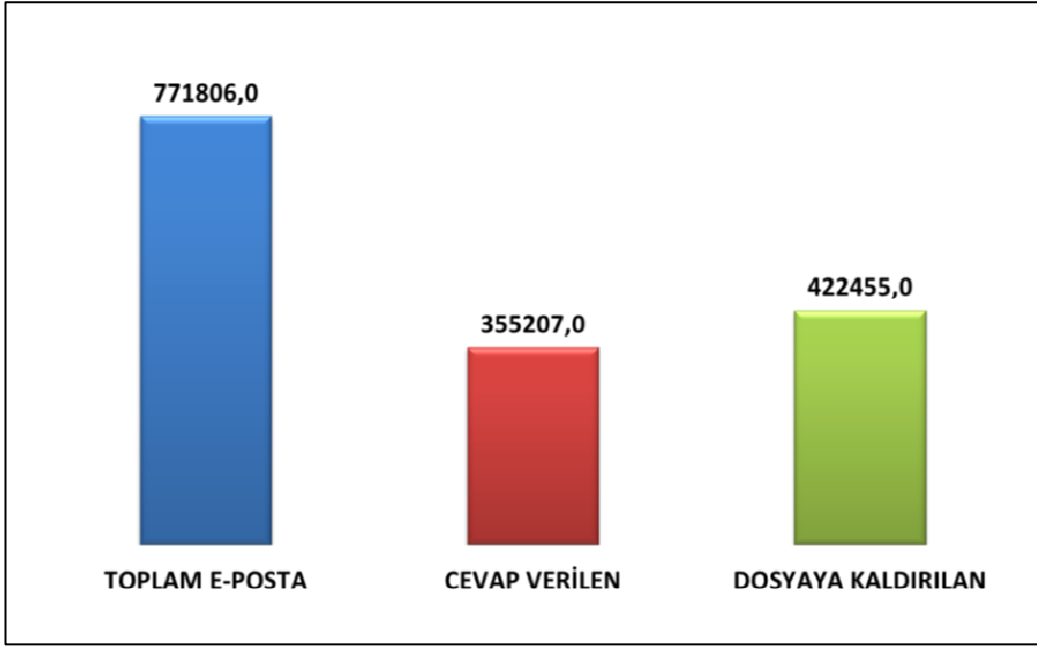
Maddi yardım ve destek konularında 32.198 adet, adalet (Af, hükümlü sorunları, dava) 21.795 adet, iş talepleri 17.080 adet, eğitim ve kültür 16.179 adet, çalışanların sorunları ile ilgili 12.227 adet, bilgi edinme konusunda 11.594 adet, diğer konularda (kredi, vatandaşlık, turizm, çevre) 10.048 adet, yerel yönetim hizmetleri konusunda 11.642 adet, sosyal güvenlik konularında 11.242 adet, sağlık ve spor işlemlerinde 10.732 adet, terör ve terörle mücadele, şehit ve gazilerle ilgili 10.122 adet, tarım - orman - hayvancılık –arazi ile ilgili konularda 5.645 adet, ekonomi-sanayi-ticaret-enerji konularında 4.743 adet, ihbar ve şikâyetler konusunda ise 10.368 adet dilekçe ile başvuru yapılmıştır.



Şekil 15. 28 Ağustos 2007 – 01 Ağustos 2013 döneminde dilekçelerin konu dağılımı ve yüzdeleri.

Cumhurbaşkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğüne 28 Ağustos 2007 - 01 Ağustos 2013 tarihleri arasında gelen dilekçelerin konularına göre yüzdeleri (%) dağılımı şu şekildedir:

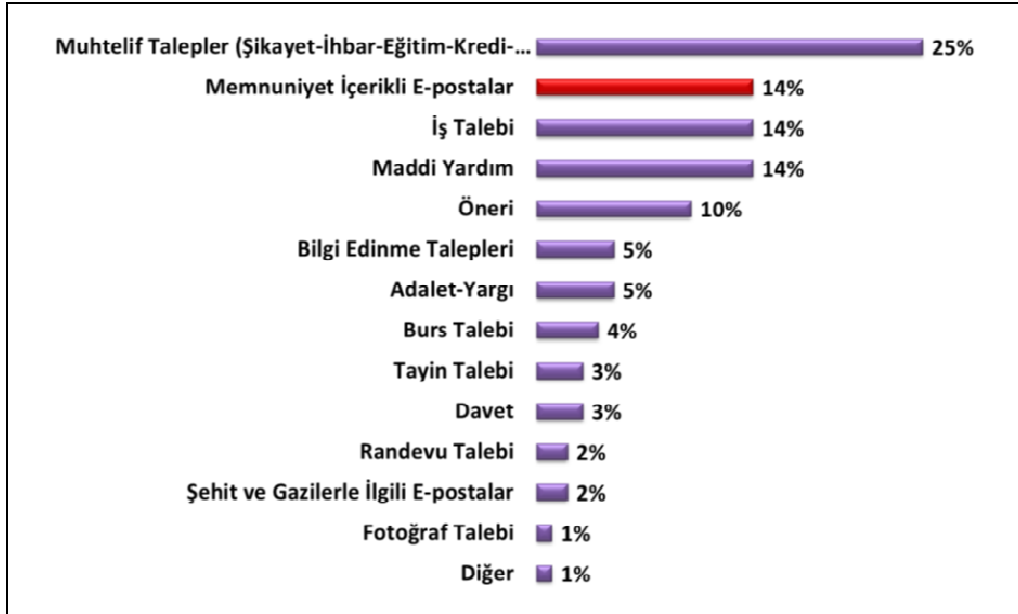
Maddi yardım ve destek konularında % 18, adalet (Af, hükümlü sorunları, dava) konusunda % 14, iş talepleri % 10, eğitim ve kültür konuları % 9, çalışanların sorunları ile ilgili % 7, bilgi edinme konusunda % 6, diğer konularda (kredi vatandaşlık turizm çevre) % 6, yerel yönetim hizmetleri konusunda % 5, sosyal güvenlik konularında % 5, sağlık ve spor işlemlerinde % 4, terör ve terörle mücadele, şehit ve gazi konusunda % 4, tarım - orman - hayvancılık –arazi ile ilgili konularda % 4, ekonomi-sanayi-ticaret-enerji konularında % 3, İhbar ve şikâyetler konusunda ise % 3 oranında dilekçe ile başvuru yapılmıştır.



Şekil 16. 28 Ağustos 2007 – 01 Ağustos 2013 döneminde elektronik posta sayısal verileri.

Cumhurbaşkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğüne 28 Ağustos 2007 - 01 Ağustos 2013 tarihleri arasında gelen e-posta başvurularının verileri şu şekildedir:

Toplam 771.806 adet e-posta başvurusu yapılmıştır. Bu başvuruların 355.207 adetine cevap verilmiştir. 422.455 adeti ise dosyaya kaldırılmıştır.



Şekil 17. 28 Ağustos 2007 – 01 Ağustos 2013 döneminde elektronik postaların konu dağılımı ve yüzdeleri

Cumhurbaşkanlığı Halkla İlişkiler Müdürlüğüne 28 Ağustos 2007 - 01 Ağustos 2013 tarihleri arasında gelen e-posta başvurularının konulara göre dağılımı ve yüzdeleri şu şekildedir:

Muhtelif talepler (şikâyetler-ihbar-eğitim-kredi) konusunda %25, Memnuniyet içerikli postalar %14, iş talebi % 14, maddi yardım % 14, öneri % 10, bilgi edinme talepleri %5, adalet-yargı %5, burs talebi %4, davet %3, randevu talebi %2, şehit ve gazilerle ilgili e-postalar %2, fotoğraf talebi %2, diğer % 1 oranında konularına göre e-posta ile başvuru yapılmıştır.

Dördüncü Bölüm

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Bu bölüm, çalışmanın bulguları hakkındaki tartışmayı, çalışmanın sonuçlarını ve daha sonraki araştırmalar için önerileri içermektedir.

Teknolojik gelişmeler çerçevesinde oluşturulan kurumsal iletişim çalışmalarının Cumhurbaşkanlığı Kurumu özelinde katılımcı demokrasi anlayışına katkıları konusunu irdeleyen bu araştırmanın önceki bölümlerinde, demokrasinin tanımı, demokrasi kuramları ve kurumsal iletişim gibi temel kavramlar kapsamlı bir şekilde ele alınmıştı. Bu bölümde, öncelikle demokrasi/katılımcı demokrasi kavramlarıyla ilgili bazı önemli tespitler yapılmış, daha sonra araştırma sırasında katılımcılarla yapılan görüşmelerde elde edilen bulgular analiz edilmiş ve son olarak bazı değerlendirme ve önerilerde bulunulmuştur.

Sonuç

Yapılandırılmış görüşme formundaki soruları, temelde yedi ana başlık altında kategorize edilmiştir. Birinci kategorideki sorular (1, 2, 3, 4 ve 5. Sorular) Cumhurbaşkanlığına müracaat eden vatandaşların, “demokrasi” ve “katılımcı demokrasi” gibi temel kavramlar hakkındaki görüşleri ile birey olarak demokratik haklarının ne ölçüde farkında olduklarına, ayrıca devlet yönetiminde kendilerinin söz sahibi olup olmadıklarına ilişkin sorulardan oluşmaktadır. Bu kategorideki sorularla, katılımcı vatandaşların demokrasiye ve kendi haklarına ilişkin farkındalık düzeyini belirlemek hedeflenmiştir.

Birinci kategorideki sorulardan elde edilen ilk bulgu, vatandaşların tamamının demokrasi kavramı hakkında fikir ifade edebilmiş olmasıdır. Bu bağlamda, en dikkat çekici unsur, vatandaşların demokrasiye, özgürlüğe, insan haklarına, kendisinin yönetilmesinde karar mekanizmalarında yer alma isteğine, devletin denetlenmesi ve şeffaflaşmasına çok önem vermeleridir. Bu durum, katılımcı demokrasi anlayışı ile birebir örtüşmektedir. Vatandaşların, demokrasi konusundaki soruya verdikleri cevaplar incelendiğinde, en çok “eşitlik ve özgürlük” kavramlarının ifade edilmesi (%37,5) ayrıca dikkat çekmektedir. Verilen cevaplarda, “eşitlik ve özgürlük” kavramlarından sonra, “adil olma ve

adalet” mefhumlarının ön plana çıktığı (%12,5) görülmektedir. Bu durum, bütün demokratik kuramların çıkış noktasını teşkil eden, “eşit”, “özgür” ve “eşit siyasi haklara sahip birey” düşüncesinin kabul gördüğünü ortaya koymaktadır. Buraya kadar ifade edilenlerden çıkartılabilecek sonuç, vatandaşların çoğunluğunun demokrasi denilince “halkın kendi kendisini yönetmesi veya kendi kendini yönetebilecek kişileri özgür iradesiyle seçebilmesi” ifadeleri yerine, özgürlük, eşitlik ve adalet kavramlarına öncelik vermesi, diğer bir ifadeyle temsili demokrasinin öncelikleri arasında yer alan “kendi kendini yönetecekleri seçme” yerine, katılımcı demokrasinin öncelikleri arasında bulunan “adalet, özgürlük, eşitlik” ifadelerine vurgu yapmalarıdır. Vatandaşların demokrasi olgusu hakkındaki düşüncelerinde yer bulan diğer kavramlar (Ülkeyi doğru insanların yönetmesi %6,25, Ezilenlerin söz sahibi olması, zalimlere fırsat verilmemesi, dinini rahat yaşayabilmesi %6,25, Hükümet-Devlet %6,25, Çağdaşlık %6,25, İnsan hakları, yardımlaşma, Batı standartlarında hesap verilebilir demokratik yönetim %6,25, Azınlıkların haklarının güvenceye alınması, çokluğun yönetimi %6,25, Halkın kendi kendini yönetebilecek bir kişiyi seçebilmesi %6,25) oran itibariyle aynı, içerik itibariyle birbirinden farklılık arz etmektedir.

Bu çerçevede, cevaplarda, “Batı standartlarında hesap verilebilir demokratik yönetim” ile “ülkeyi doğru insanların yönetmesi” ifadeleri yer almaktadır. Cevaplarda en dikkat çekici unsurlardan birisi, demokrasinin “Azınlıklarının haklarının güvenceye alınması” olarak tanımlanmasındaki düşük orandır (% 6,25). Bu durum, çağdaş demokrasinin, adil, özgür, düzenli ve serbest seçimlere dayalı bir çoğunluk yönetimi şekli olmasının yanı sıra, azınlıkların hak ve özgürlüklerinin yasal garantiler altına alınmış olduğu bir sistem olduğuna ilişkin farkındalığın henüz yeterince olgunlaşmadığını göstermektedir. Öte yandan, “ezilenlerin söz sahibi olması”, “zalimlere fırsat verilmemesi”, “insanların dinini rahat yaşayabilmesi” ve “çağdaşlık” gibi cevapların da, vatandaşların demokrasiye ilişkin temel kavramlar hakkındaki farkındalıklarından ziyade, Türkiye’ye özgün siyasi koşullarla bağlantılı algılarını yansıttığını söylemek mümkündür.

İlk kategorideki sorular bağlamındaki ikinci bulgu, bu araştırmanın konusunu teşkil eden “katılımcı demokrasi” hakkındadır. Bu konudaki soruya bir kişi dışında diğer tüm katılımcılar yanıt vermiştir (f=15). Cevaplardan çıkartılan genel sonuç, vatandaşların katılımcı demokrasiye ilişkin kavramsal literatüre

hâkim olmamakla birlikte, bu konudaki farkındalıklarının azımsanamayacak bir seviyede olduğudur (%93,75). Bu çerçevede, “Demokrasiye katılım”, “Vatandaşlar arası uzlaşma kültürü”, “Vatandaşa saygı duyan bir devlet ve bilinçli bir vatandaşlık”, “Yönetimin aldığı kararlarda söz sahibi olma” ve “Vatandaşın yönetimi denetleyip sorgulayabilmesi” gibi, katılımcı demokrasiyle doğrudan veya dolaylı olarak bağlantılı sayılabilecek cevapların oranı (%43,75) yarıya yakın seviyesindedir. Bu bulgu, vatandaşların demokrasiyi, kendisini temsil edecek kişileri seçip, temsil yetkisini o kişilere devretmesi olarak tanımlanan “temsili demokrasi” veya demokrasiyi sadece sandıktan ibaret gören “seçim demokrasisi” olarak algılamadığını da çarpıcı bir şekilde göstermektedir.

Birinci kategori sorular bağlamındaki üçüncü bulgu, vatandaşların, sahip oldukları demokratik hakların bilincinde ve bu hakları kullanma eğiliminde oldukları, ancak yönetime yeterince katılmadıklarını düşünmeleridir. Nitekim, “Vatandaş olarak yönetimde söz sahibi olduğunuzu düşünüyor musunuz?” sorusuna verilen cevapların ekseriyetle (%68,75) “hayır” olmasını, tersten okunduğunda “yönetime katılma talebi” olarak yorumlamak yerinde olacaktır. Verilen cevaplarda yer alan, “Göstermelik seçimlerle yönetici seçtik diye halk kandırılıyor” (%12,5), “Yönetime aktif olarak katılamıyoruz” (%6,25), “Çünkü yönetime seçilemedim” (%6,25), “Ülkenin sosyal ve siyasi yapısı buna elverişli değil” (%6,25) ve “Bunun bütün şartları ne yazık ki sağlanamıyor” (%6,25) gibi ifadeler, Türkiye’de seçimlere katılım oranındaki yüksekliğe rağmen, halkın kendisini yönetimde söz sahibi olarak görmediğine işaret etmektedir. Bu durum, vatandaşların yönetime daha fazla katılım ve katkı sağlamak ve yöneticiler tarafından daha fazla dikkate alınmak istediğini ortaya koymaktadır. Diğer bir ifadeyle, vatandaşlar, sadece seçim dönemlerinde hatırlanan, sahip olduğu oy gücü nispetinde değer atfedilen bir varlık olmaktan öte; daha çok yönetime katılan, kendisini yöneten yapı ve yöneticileri sorgulayan, denetleyen, haklarını sonuna kadar takip eden bir konuma gelmek istemektedir. Vatandaşlar, özette yönetim ve karar alma sürecinin bir parçası ve çoğu zaman da öznesi olmak istemektedir. Bu itibarla, genel eğilimin, vatandaşın yönetim ve denetim aşamalarında daha çok yer aldığı, “şeffaflık, hesap verilebilirlik ve denetimin” temel felsefesini oluşturduğu “katılımcı demokrasi” anlayışı yönünde geliştiğini söylemek mümkündür. Nihai olarak vurgulanması gereken husus, yönetimde

karar alma süreçlerinin demokratik ilkelere dayanması ve hukukun üstünlüğü gibi katılımcı demokrasilerin belirgin vasfı olan ilkelere riayet edilmesinin yanı sıra, vatandaşların yönetime katılma ve yönetimde daha fazla söz sahibi olma yönündeki tercihlerinin yöneticiler tarafından daha çok dikkate alınmasının somut bir talep olarak ortaya çıktığıdır. Katılımcı demokrasilerde, karar alma süreçleri, siyasal sistemle sınırlı olmayıp, sosyal hayatın tüm alanlarını kapsamaktadır. Toplumsal bir sorun varsa, bu sorunun teşhisi ve çözümünde onu oluşturan bireylerin de tek veya toplu olarak söz hakkı vardır. Dolayısıyla katılımcı demokrasilerde toplumsal sorunların çözümüne ilişkin yapılacak her türlü etkinliğe ve başta yasama süreci olmak üzere her türlü düzenlemelere, birey ve sivil toplum kuruluşunun azami ölçüde katılımlarının sağlanması esastır. Böyle bir yaklaşımın, toplumda sosyal adalet duygusunu güçlendirici ve toplumsal/iç barışın idamesini kolaylaştırıcı bir işlev de göreceği açıktır. Ayrıca, farklı toplumsal kesimlerin çıkarlarının homojen olmasına gerek kalmaksızın, çatışan çıkarlar arasında bir denge kurulması suretiyle istikrarın idamesi mümkün olacaktır. Yönetimde söz sahibi olduğu düşüncesi, vatandaşların devlete olan sadakat ve güvenini pekiştirecek, kendi çıkarlarına aykırı olduğu durumlarda dâhi, kanunlara riayet etmesi ve meşru hükümete saygılı olması sonucunu doğuracaktır. Diğer taraftan katılımcı demokrasi için yurttaşların bilinçlendirilmesi ve bu çerçevede bir değişimin gerçekleşmesi, vatandaşların aktif olarak her türlü karar alma sürecinde yer alması açısından önemlidir. Dolayısıyla, yurttaş ancak özerk olduğu, özgürce karar alma süreçlerinde yer alabildiği ve kendini geliştirdiği oranda katılımcı demokrasi gerçekleşebilir. Birbirini besler ve güçlendirir şekilde katılımcı demokrasinin gerçekleştiği, geliştiği oranda da, vatandaşların özgürlükleri gelişecek ve daha sağlıklı bir toplum yapısı ortaya çıkmış olacaktır.

Bu araştırmaya katılan vatandaşlara yöneltilen ikinci kategorideki sorular (7, 8, 9, 20 ve 24. sorular) vatandaşların Cumhurbaşkanlığı makamına başvurmayı bir demokratik hak olarak görüp görmedikleri ve Cumhurbaşkanlığının yanı sıra diğer devlet kurumlarına da başvuru yapıp yapmadıkları ve aldıkları neticeye ilişkindir. Bu kategorideki sorular bağlamındaki en önemli bulgu, katılımcıların büyük bir kısmının, Cumhurbaşkanlığı makamına “demokratik hakkı olduğu için başvurduğunu” ifade etmesidir (%75,0). Bu durum, katılımcı demokrasinin gelişmesi için elzem olan “bilinçli yurttaş” profiline uygun düşmektedir. Bununla

birlikte, katılımcıların, Cumhurbaşkanlığıyla birlikte diğer devlet kurumlarına yaptıkları başvurular hakkında olumsuz görüş belirtmeleri, katılımcı demokrasi açısından çözüme kavuşturulması gereken önemli bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Bu kapsamda, diğer devlet kurumlarına hiç başvuru yapmayan %25'lik kesimin yanı sıra, başvuranların aldıkları yanıtlardan tatmin olmamaları (%37,5), sonuç veya cevap alamamaları (%12,5) veya aldıkları yanıtların sorunla ilgisiz (%18,75) olması, yöneticiler tarafından üzerinde düşünülmesi gereken bir tabloyu yansıtmaktadır. Diğer devlet kurumlarına müracaat eden vatandaşların yaklaşık %91'nin devlet kurumlarından aldığı hizmetle ilgili olumlu bir ifade sarf etmemiş olması durumun ciddiyetini ortaya koymaktadır.

Ayrıca vatandaşların tamamını (%100) Cumhurbaşkanlığı kurumu tarafından muhatap alındıklarını düşünmeleri katılımcı demokrasi adına vatandaş-devlet ilişkisinde örnek kurum profili arz etmektedir. Vatandaşın Cumhurbaşkanlığı Kurumu tarafından muhatap alındığını görmesi neticesinde mağduriyeti halinde de haklarına sahip çıkacağı kanaatini netice vermiştir (%87,5).

Üçüncü kategorideki sorular (12, 22 ve 25. Sorular), araştırmanın kapsadığı 2009-2013 yıllarındaki Cumhurbaşkanı Abdullah Gül'ün rolüyle bağlantılıdır. Bu bağlamda cevap aranan soru, "vatandaşların Cumhurbaşkanlığına müracaat etmesinde 11. Cumhurbaşkanı Abdullah Gül'ün şahsının ne ölçüde önemli bir etken olduğu"dur. Cevaplardan elde edilen bulgu, vatandaşların başvurularında Cumhurbaşkanı Abdullah Gül'ün kişiliğinin önemli bir rol oynadığıdır. Katılımcılar, gerek Cumhurbaşkanı Abdullah Gül'ün şahsına, gerek de Gül'ün döneminde Cumhurbaşkanlığı kurumuna güvendiklerini açık bir şekilde ifade etmişlerdir (%93,75). Niçin sorusuna vatandaşların verdiği cevaplar da kayda değerdir. Görüşmeye katılan yurttaşlar; "Kendisinin sağlam ve güvenilir işler yapması (%25); başvuruma ilişkin istediklerim oldu, yapabileceklerini yaptılar (%12,5); kendisini şahsiyet olarak seviyorum (%6,25); önceden başvurduğumuzda cevap alamazdık (%6,25); kendisini samimi buluyoruz ve özü sözü bir (%6,25); hem yurtdışı hem yurtiçi algısı çok olumlu (%6,25); halkla kaynaşmayı başardığını düşünüyorum (%6,25); güler yüzlü bir insan, yanında çalışanlar da onun gibi, ilgili ve nazik (%6,25); harika bir devlet başkanı (%6,25); Allah'ı biliyorlar Allah korkusu var (%6,25)" şeklinde görüş belirtmişlerdir.

Dolayısıyla, kurumların vatandaşlar üzerindeki algısı ve kabulünde, kurumları temsil makamında bulunanların şahsiyet ve kişiliklerinin önemli olduğu görülmüştür.

Dördüncü kategorideki sorular (17 ve 19) vatandaşların yönetimle ilişkilerindeki beklentileri hakkındadır. Katılımcıların, bu kategorideki sorulara verdiği yanıtlardan elde edilen ilk bulgu, katılımcıların büyük kısmının (%75) diğer devlet kurumlarıyla ilişkileri hakkında olumsuz kanaat belirtmiş olmalarıdır. Bu durum vatandaş-devlet ilişkisinde yöneticilerin üzerine ciddiyetle eğilmesi gereken bir sorun olduğu görülmüştür. İkinci olarak, vatandaşların Cumhurbaşkanı veya Cumhurbaşkanlığı kurumu ile daha yakın olmak istediği, bazılarının ise olması gerekenden yüksek beklentiler içeren %18,75 (Devlet bize sıkıştığımızda yardım etsin, iş versin, aş versin, çalışacak fabrika yapsın, halk evine ekmek götürse sorun olmaz ve Cumhurbaşkanı haftalık, aylık halk günü yapsa, kendisini de görsek gibi) bir ilişki arzuladığıdır.

Beşinci kategorideki sorular, (10, 11, 18, 21 ve 23) vatandaşla devlet arasındaki güven ilişkisi, bir başka ifadeyle vatandaşın devlete güven derecesini ölçmeye yöneliktir. Bu kategorideki sorular hakkındaki ilk bulgu, vatandaşların gerekli ortamın ve imkânların sağlanması durumunda, en yüksek devlet makamı olan Cumhurbaşkanlığına şikâyet ve sorunlarını, kendi isimleriyle (%93,75) ve tereddüt duymaksızın (%81,25) ilettikleridir. Vatandaş ile devlet arasındaki ilişkideki güven ilişkisi ve özellikle vatandaşın kendisini yönetenlere karşı güven duyması, yönetenler ile yönetilenler arasında şeffaf ve hesap verilebilir bir ilişkinin sürdürülmesi, katılımcı demokrasinin sağlıklı bir şekilde idamesi açısından önem taşımaktadır. Cumhurbaşkanlığı kurumunun bu konudaki rolünün vatandaş nezdinde olumlu olduğu görülmektedir. Bu kategorideki sorulara ilişkin ikinci bulgu, katılımcıların %68,75'i, kamu kurumlarına başvurmadan, örneğin Cumhurbaşkanlığı ile temasa geçmekten çekinmediklerini ifade etmeleridir. Buna sebep olarak, “demokratik hak, vatandaşlık hakkı, halkın yöneticilerini seçme hakkı ve vergi mükellefi olmak” gibi kavramlara müracaat etmeleri, vatandaşların katılımcı demokrasiye ilişkin bilinç ve farkındalık seviyesinin gelişmiş olduğunu gösteren olumlu bir durumdur. Cumhurbaşkanlığı ile temasa geçerken çekineceğini ifade edenlerde ise, genel olarak Cumhurbaşkanlığının kendilerinden daha önemli işlerin olabileceği düşüncesinin hâkim olduğu söylenebilir. Üçüncü

bulgu, katılımcıların yarısından fazlasının (%56,25) devlet kurumlarına güvenirken, yadsınamayacak orandaki bir bölümünün (%31,25) devlete güven duymakta sorun yaşamalarıdır. Bu kategorideki dördüncü ve nihai bulgu, Cumhurbaşkanlığı dışındaki diğer devlet kurumlarına olan güvenin %50,0 seviyesinde kalmakta oluşudur. Bu soruya verilen olumsuz cevaplarda, adli makamlara ve adalet kurumlarına duyulan güvensizlik ve özellikle “adaletin gücünün yanında” olduğu, “yönetenlerin koltuk sevdasında olduğu ve sorunlara çözüm bulmadıkları”, “çalışanların vatandaşa eziyet çektirmesi” gibi ifadelerin %25 seviyesinde olduğunu not etmek gerekmektedir.

Altıncı kategorideki sorular (13, 14, 15 ve 16) Cumhurbaşkanlığı tarafından sunulan hizmetin kalitesiyle ilgilidir. Bu bağlamda ilk bulgu, katılımcıların Cumhurbaşkanlığı ile iletişime geçmekten ve yapılan işlemlerden memnun olduklarını (%87,5) göstermektedir. Katılımcı demokrasi anlayışının yerleşmesi ve sağlıklı işleminde yurttaş memnuniyetinin ve güveninin önemli bir işleve sahip olduğu dikkate alındığında, bu konuda verilen cevaplardaki yüksek memnuniyet oranı, Cumhurbaşkanlığının sunduğu hizmetin katılımcı demokrasi için önemli bir katkı niteliğini de ortaya koymaktadır. İkinci bulgu, Cumhurbaşkanlığı tarafından başvuruların hızlı bir şekilde sonuçlandırılmış olmasıdır. Başvuruların %87,5’inin bir ay ve öncesi gibi devlet yönetiminde oldukça kısa bir sürede yanıtlandırılmış olması, ayrıca yanıt almadığını ifade eden hiçbir katılımcının bulunmaması, sunulan hizmetin kalitesi açısından kayda değer bir başarı olarak ortaya çıkmaktadır. Üçüncü olarak, başvuruya verilen cevapların, katılımcıların Cumhurbaşkanlığı kurumuna bakışı ve algısını (%93,75) olumlu olarak etkilemiştir. Dördüncüsü, katılımcılardan birisi dışında herkesin herhangi bir yeni talep durumunda, Cumhurbaşkanlığına tekrar müracaat edeceklerini belirtmeleri, tamamının ise taleplerinin karşılanması için bunu zaman kaybı değil bir imkân olarak gördüklerini söylemesi, Cumhurbaşkanlığı kurumunun kurumsal iletişimdeki başarısını ortaya koymuştur.

Yedinci ve son kategori soru (6. Soru) vatandaşların bilgi alma adına hangi iletişim araçlarından ve yöntemlerinden yararlandığı ve devletin vatandaşları bilgilendirmesinde iletişim araçlarının rolü hakkındadır. Buradaki maksat, vatandaşların kendisine sunulan bu imkânların farkında olup olmadığını, bu imkânlardan ne oranda faydalandığını ve tüm bu imkânlara ilişkin farkındalık

düzenini tespit etmek olmuştur. Katılımcı formunda yer alan “Cumhurbaşkanlığına bir başvuru imkânınızın olduğu bilgisini nereden öğrendiniz?” sorusuna verilen cevaplar, vatandaşların yeni iletişim yöntem ve teknolojilerini yoğun bir şekilde kullanmaya başladıklarını ve bu sayede de devletin en üst yönetimine ulaşabilmekte olduklarını göstermektedir. Nitekim katılımcıların %50’si, Cumhurbaşkanlığına bir başvuru imkânının olduğu bilgisini internette ve sosyal medyadan öğrendiğini ifade etmiştir. İnternetin ardından televizyon ve haberlerden (%25,0) öğrendiklerini ifade etmişlerdir. Bunu, gazete ve diğer kitle iletişim araçlarından gördüğünü ifade edenler (%12,5) takip etmiştir. kalan %12,5 ise tahmin ettim veya çevremden öğrendim şeklinde ifade etmişlerdir. Özellikle yeni medya kavramları ve teknolojik gelişmeler ile bunların sağladığı avantajlar yönünden değerlendirildiği zaman, vatandaşların yeni teknolojileri, yeni medya yöntem, mecra ve platformlarını kullanma konusunda son derece istekli olduğu görülmektedir. Vatandaşların teknolojik gelişmelerin sunduğu yeni olanaklara uyum sağlama konusunda da çok fazla zorluk çekmediği anlaşılmaktadır. Bu durum, yeni iletişim teknolojilerinin, etkin bir kurumsal iletişim aracı olarak kullanılması halinde, devlet-vatandaş iletişiminde son derece olumlu katkılar yaptığını ve böylelikle katılımcı demokrasi anlayışının öngördüğü karar süreçlerine katılma, denetleme, bilgi edinme ve şeffaflık gibi unsurların daha kolay hayata geçirilebildiğini göstermektedir.

Yukarıda kategoriler halinde açıklanan bulgular ışığında, “Teknolojik gelişmeler çerçevesinde oluşturulan kurumsal iletişim çalışmalarının Cumhurbaşkanlığı kurumu özelinde katılımcı demokrasi anlayışına katkısı”nın son derece olumlu olduğu görülmektedir. Bu sonuca ulaşılmasında etkili olan faktörlerin açıklanması da bu çalışmanın özgünlüğü açısından ayrıca yerinde olacaktır.

Birinci ve yapısal etkenin, 11. Cumhurbaşkanlığı döneminde katılımcı demokrasi anlayışı doğrultusunda vatandaşlarla ilişkilere verilen önemin bir sonucu olarak, doğrudan ve başlı başına kurumsal iletişimden sorumlu bir birimin ihdas edilmesi olduğu görülmektedir. Türkiye’de ilk defa bir kamu kurumu bünyesinde “Kurumsal İletişim Başkanlığı” adıyla kurulan bu yeni birimin çalışmalarının, araştırma sırasında elde edilen bulgular ışığında katılımcı demokrasi anlayışına ciddi katkıda bulunduğu gerçekçi bir tespittir. Kurumsal

İletişim Başkanlığı'nın, iletişimi yapısal şekilde ele aldığı ve kurum içi ve dışı aktörlerle koordinasyon içinde yürütülen faaliyetlerde ve vatandaşlarla iletişimde bütüncül bir yaklaşım sergilediği anlaşılmaktadır. Kurumsal iletişimde muhatap kitlenin iyi analiz edilmesinin ve analizin sonuçlarına göre muhatap kitle ile iletişim imkânlarını artırmanın öneminin, bu birim tarafından özellikle dikkate alındığı görülmektedir. Bu bağlamda Cumhurbaşkanlığının, mesajlarının, hizmetlerinin, muhatap kitleyi iyi analiz ettiği ve vatandaşların kuruma ulaşabilmelerini sağlayacak ve görüşlerini aktaracak teşvik edici adımları attığı açıktır. Nitekim daha önce sadece klasik mektup, telefon ve faks yoluyla devletin en üst makamlarına ulaşabilen vatandaşların, bu yeni dönemde, elektronik posta, faks, telefon, bizzatihi köşke gelip ilgili görevlilerle görüş(ebil)me ve sosyal medya kanallarıyla Cumhurbaşkanına ulaşabilmiş olmaları bu durumun somut bir göstergesidir. Kurumsal iletişim ekibinin, bir adım daha ileri giderek, vatandaşlar ile Cumhurbaşkanının yüz yüze görüşebilmelerine imkân sağlayan "Cumhurbaşkanına Sorun" uygulamasını hayata geçirmiş ve cumhur ile onun başını bir araya getirmiş olması takdiri hak eden bir adım niteliğindedir. Vatandaşlardan gelen taleplere hızlı dönülmesine imkân sağlayan mekanizmaların oluşturulmasının, Cumhurbaşkanlığına duyulan ilgiyi ve güveni artırdığı ve tüm bu adımların sonucunda da vatandaş ile Cumhurbaşkanlığı arasında sağlıklı işleyen iyi bir iletişim vasatının tesis edildiği görülmektedir. Bütün bu çalışmaların, daha çok dikkate alınan, yönetime daha çok katılan, yöneticileri daha çok sorgulayan, her türlü konudaki aksaklıkları devletin en üst makamına iletebilen bir vatandaş profilinin oluşturulmasına katkı sağlamak ve katılımcı demokrasi anlayışının yerleşmesi ve gelişmesine destek olmak amaçlarına hizmet ettiği açıktır.

İkinci etken, ilgili vatandaşlarla yapılan birebir görüşmelerden de anlaşıldığı üzere, Kurumsal İletişim Başkanlığı'nın yaptığı çalışmaların, Cumhurbaşkanlığının algısını olumlu yönde değiştirmesi ve vatandaşlardan gelen başvurulara ortalama en geç iki hafta içinde geri dönülmesiyle de vatandaş güveninin ve sürece katılımının artmasını sağlamasıdır. Bu algı değişikliğiyle beraber iletişimin daha da çok ivme kazanması, katılımcı demokrasinin gelişmesi ve vatandaşlarda karşılık bulması adına oldukça önemli bir gelişmedir. Bu birimin gösterdiği etkinlik sayesinde, vatandaşlara geri dönülmesi "ulaşılabilir bir

Cumhurbaşkanı” algısı oluşturulması yönünde önemli bir destek sağlamıştır. Bu husus, katılımcı demokrasilerin belirgin niteliklerinden olan, vatandaşların yöneticilere, özellikle de tepe yöneticilere ulaşabilmesi ve erişilebilirlik ilkesi açısından son derece önemlidir.

Üçüncü etken, Cumhurbaşkanlığının vatandaşla kurduğu iletişim modeliyle ilgilidir. Vatandaşlardan gelen talepler ve bunlara cevap verebilmek, daha doğrusu vatandaşın kimi zaman gerçekçi olmayan beklentileri de içerecek şekilde istediği bir Cumhurbaşkanlığı-vatandaş ilişki modelini oluşturmak hiç de kolay değildir. Nihayetinde, iletişim ve halkla ilişkiler somut özelliklere sahip olduğu kadar, görünmeyen soyut boyutları da olan bir alandır. Yüzyıllardır oluşan ve yerleşmiş bir algı olan “devletin soğuk yüzü”nün yerine, vatandaşın katılımına ve katkısına açık ve vatandaşın hizmetinde olan bir devlet anlayışının yerleştirilmesi için yürütülen çalışmalar sonucunda, daha çok vatandaşın Cumhurbaşkanlığına başvurularına ve her türlü şikâyet, dilek ve temennisini iletebilmesine imkân tanınması “katılımcı demokrasi”ye somut bir katkı teşkil etmiştir. Cumhurbaşkanlığına yapılan başvuruların, ilgili bakanlık ve TBMM veya ilgili kurumlara gönderilerek, karar alma süreçlerinde vatandaşların görüşlerinin dikkate alınması, varsa yapılan yanlışlık ve haksızlıkların devletin en tepesinden gelen uyarılarla ve ısrarcı takip mekanizması ile düzeltilmesi, devlet yönetiminde yenilikçi adımlardır. Dolayısıyla, vatandaşların kolektif karar almaya katılımlarının sadece oy vermekle sınırlı olmadığı, çok çeşitli başka faaliyetlerle de karar alma mekanizmalarına katılabilecekleri gösterilmiştir. Örneğin, Cumhurbaşkanlığında Kurumsal İletişim Başkanlığı bünyesinde oluşturulan bilgi edinme taleplerine cevap veren birim, vatandaşların alınan veya alınması muhtemel tüm kararlarla ilgili bilgi edinmesine, itiraz etmesine veya istemesi durumunda konuyu yargıya taşınmasına imkân sağlamıştır. Bu bağlamda, vatandaşların, yerel yönetimler de dâhil olmak üzere kamu yönetiminde gördükleri aksaklık ve eksiklikleri yoğun bir şekilde Cumhurbaşkanlığına iletme imkânı buldukları görülmektedir. 11. Cumhurbaşkanı Abdullah Gül’ün katılımcı demokrasiye verdiği şahsi önem ve Kurumsal İletişim Başkanlığı’nın vatandaşla iletişimdeki yenilikçi ve çağdaş yaklaşımları sonucunda, vatandaşlarla-Cumhurbaşkanlığı Kurumu arasında diğer devlet kurumlarıyla kıyaslanamayacak şekilde örnek bir iletişim ve katılım modeli oluşmuştur. Vatandaşların

Cumhurbaşkanlığına ulaşma imkânlarının kolaylaştırılması sonucunda, vatandaşların ilgili ilgisiz ayrımı yapmadan her türlü sorun ve şikâyeti Cumhurbaşkanlığına iletebilmeleri ve ilgisiz dâhi olsa alacağı cevabı Cumhurbaşkanlığından beklemesi gibi faktörlerin iş yükünde yarattığı zorluklara rağmen, ilgili birimin vatandaşlardan gelen talepleri süratle tamamlamasının, vatandaşların devlete olan güvenlerinin artmasına, artan güven neticesinde de daha çok katılımın sağlanmasına, dolayısıyla yönetime etkin bir şekilde katılabilmelerine imkân tanıdığı gözlemlenmektedir. Bütün bu hususlar, katılımcı demokrasinin gelişimi adına örnek ve özgün kazanımlar sağlamıştır.

Dördüncüsü, Cumhurbaşkanlığının vatandaşlarla iletişimde, yeni medyayı yöntem, araç ve kavramlarıyla kullanmaktaki etkinliğidir. Kurumsal İletişim Başkanlığı, gerek Cumhurbaşkanlığı ve Cumhurbaşkanının vatandaşlara vermek istediği mesajları iletmekte, gerek onlardan gelen mesajları hızlı bir şekilde değerlendirmeye almakta, yeni medya anlayışının çift yönlü iletişim özelliğini yoğun bir şekilde kullanmıştır. Yeni medya kavramlarının, araçlarının ve teknolojilerinin yoğun bir şekilde kullanılmasının, Cumhurbaşkanlığı ile yurttaşlar arasında sıcak, samimi ve çağdaş bir bağ kurulmasına vesile olduğu anlaşılmaktadır. Yurttaşlar ile kurulan bu bağlar, katılımcı demokrasi anlayışına şüphesiz olumlu katkı sağlamıştır.

Netice itibariyle, Cumhurbaşkanlığının kurumsal iletişime getirdiği yenilikler ve bu alanda sergilediği performans; karar verme süreçlerinde daha etkin bir yurttaş profili oluşması hedefini güden katılımcı demokrasinin, kurumsal bazda vatandaşla iletişim halinde ve nasıl güçlendirilebileceğine dair doğrudan ve örnek mahiyette katkıda bulunmuştur. Böylelikle, temsili demokrasinin en zayıf yönünü teşkil eden “seçen ile seçilen arasındaki mesafe”nin en aza indirgenmesi ve politikacı ile halk arasındaki ilişkinin seçim süreçlerinden ve sınırlı erişilebilirlik imkânlarından öte, süreklilik arz etmesi alanlarında örnek bir başarı sergilendiğini söylemek mümkündür. Bu araştırmanın farklı bölümlerinde vurgulandığı üzere, katılımcı demokrasilerde yönetime katılım sadece oy verme işleminden ibaret olmayıp, karar alma süreçlerine katılmayı ve onları etkileyebilmeyi, kişisel ve toplumun geneline ilişkin sorunların çözümünü amaçlayan pek çok eylemi içermektedir. Katılımcı demokrasilerde halk sadece belli sürelerde oy kullanıp sonra köşesine çekilmez, sürekli aktif bir şekilde

yönetimin parçası olmak için uğraş verir. Vatandaşların kendilerini etkileyen tüm kararların alınmasına etki edecek çeşitli şekillerde yönetime katılmaları, karar mekanizmalarını etkilemeye çalışmaları, hak ve hukuklarını etkin bir şekilde aramaları ve bunun sonucunda da yönetim kademeleri ile verimli bir diyalog sağlamaları, katılımcı demokrasinin olmazsa olmaz koşullarıdır. Katılımcı demokraside, bireylere kendileriyle ilgili tüm kolektif karar alma süreçlerine istedikleri kadar katılmalarının yolu açılmalıdır. Cumhurbaşkanlığı kurumsal iletişim yönetimi de bu amaç doğrultusunda, vatandaşların yönetime katılım süreçlerini hızlandırmıştır. Bu çerçevede, gelişen teknolojik imkânlar, vatandaşların yönetime daha fazla katılmalarını, üst yönetime kolaylıkla ulaşabilmelerini ve yapılanları sorgulayabilmelerini sağlamıştır. Yönetim açısından da benzer şeyler söz konusudur. Yönetim de vatandaşlara daha kolay ulaşabilmekte, daha şeffaf bir yönetim anlayışını benimsemeye ve hesap verilebilir bir yapı oluşturmaya zorlanmaktadır. Bu bağlamda, Cumhurbaşkanlığı, gerek ortaya koyduğu yeni yapılanma ve teknolojik yenilikler (kurumsal iletişim biriminin kurulması, Cumhurbaşkanlığının teknik altyapısının tümüyle yenilenmesi), gerek “ulaşılabilir bir Cumhurbaşkanı” algısının oluşması çerçevesinde vatandaşların Cumhurbaşkanlığına ulaşabilmelerinin önündeki tüm engelleri kaldırarak, diğer kamu kurumlarına adeta bir rol model olmayı başarabilmiştir. Sonuç itibarıyla Cumhurbaşkanlığı kurumsal iletişim yönetimi; kurulması, görevleri ve yeni medya ve iletişim kavram, araç ve teknolojilerinin destekleri ile gerçekleştirdiği faaliyetler kanalıyla, Türkiye Cumhuriyetinde genelde demokrasinin, özelde ise katılımcı demokrasinin gelişmesine ve yerleşmesine azımsanamayacak ölçüde örnek bir katkı sağlamıştır.

Tartışma

Demokrasinin nasıl tanımlanacağı ve bir rejimin demokrasi olup olmadığını tespit etmek için hangi ölçütlerin uygulanacağı siyaset biliminde tartışılan önemli bir sorundur. Kaldı ki bugün, demokrasinin herkes tarafından üzerinde anlaşılmış kesin bir tanımı da yoktur. Örneğin Touraine göre demokrasi; siyasal denetimin ve yönetimin halkın ya da halkın seçtiği temsilcilerin elinde bulunduğu, toplum içindeki statüsünün ne olduğuna bakılmaksızın tüm yurttaşların eşit sayıldığı yönetim biçimi (Touraine, 1997) olarak tanımlarken, Karl Popper’a göre demokrasi, kimin yöneteceğinden çok diktatörlükten kaçınmayı mümkün kılan bir

yönetim şeklidir der. Peter Berger'da, farklı bir bakış açısıyla, iktidardakilerin seçimle gönderilmesinin teminatıdır (Ateş, 2009) derken, Kışlalı ise demokrasiyi, azınlık haklarına saygı gösterilen ve onlara bir gün çoğunluk olabilme ihtimali yaratan özgürlükçü bir çoğunluk yönetimi olarak tanımlamıştır (Kışlalı, 2003). Tanımı her ne şekilde ifade edilirse edilsin günümüz yönetim şekilleri arasında yöneten ile yönetilenler arasındaki ilişkinin niteliği bağlamında, meşruiyet temelleri en güçlü yönetim sisteminin demokrasi olduğu genel kabul görmektedir. Yukarıda da görüldüğü üzere nasıl tanımlanacağı konusundaki çeşitli görüşlere ve hatta uygulamada ülkeden ülkeye gösterdiği farklılıklara rağmen, bir ülkede demokrasinin mevcudiyeti, meşruiyetin bizatihi kaynağıdır. JJ. Rousseau' nin fikir babalığını yaptığı “genel irade” kavramı esasen buna vurgu yapmaktadır. J. J. Rousseau insanlar doğal durumdayken duygularıyla yaşarlar ve haz odaklı yaşamlarından dolayı mutludurlar. Zorunluluk olarak yapılan bir toplum sözleşmesiyle devlet oluşur ve sonrasında birey aklını ön plana alır. “Genel irade”yi oluşturur ve buna göre yönetilir (Işıқтаç, 2010). Demokratik rejimlerde vatandaşlar, bağımsız, adil ve özgür seçimlerde iradelerini sandığa yansıtarak yöneticilerini belirlemekte, aynı zamanda kendilerinin tercih etmediği, ancak seçimleri kazanan yöneticilerin, kendilerini ve devleti yönetme hakkına sahip olacağını peşinen kabul etmektedir. Bu durumda, her bir vatandaş, kendisinin en uygun ve doğru gördüğü tercihi yapmakta, ancak sonuçta kendisinin istemediği, fakat çoğunluğun desteğini kazanan iktidarın meşruiyetini de demokrasinin gereği olarak tanımakta ve kabul etmektedir.

Demokrasinin en iyi yönetim biçimi olarak görüldüğü genel kabulüne rağmen, en ideal ya da mükemmel rejim olduğunu söylemek mümkün değildir. Churchill'in meşhur ifadesiyle, “Demokrasi, berbat bir rejimdir. Ama rejimlerin en az berbat olanıdır” (Akt: Ateş, 1994, s. 9). Diğer bütün alternatif yönetim şekilleriyle kıyaslandığında demokrasi, daha istikrarlı, daha müreffeh, daha adil ve daha üretken toplumlar yaratan ve bireylerin haklarına çok daha fazla saygı gösteren bir yönetim biçimidir. Gilley'in (2009) ifade ettiği gibi, Demokrasinin halk için bir yönetim olması onu hem farklı ve hem de değerli kılmaktadır.

Demokrasiyi, çoğunluğun yönetim şekli olarak algılayan “çoğunlukçuluk”, çağdaş demokrasi kavramının ruhunu yansıtmamaktadır. Bir ülkede, çoğunluğun

yönetiminin olması, o ülkedeki rejimi “demokrasi” sınıfına sokmak için tek başına yeterli bir kriter değildir.

Dünyadaki demokratik yönetimler incelendiğinde, “seçim demokrasisi”, “anayasal demokrasi”, “liberal demokrasi” ve “katılımcı demokrasi” gibi birbiriyle kesişen unsurlar taşıyan, ancak farklı vurgu ve niteliklere sahip geniş bir demokrasi yelpazesi görülmektedir. Örneğin, “seçim demokrasisi”nin hüküm sürdüğü bir ülkede, bütün vatandaşlar, seçme ve seçilme, ayrıca yönetenleri düzenli, özgür ve adil genel seçimlerle değiştirme hakkına sahiptirler. Nitekim bugün herhangi bir ülkedeki rejimin demokratik olarak kabul edilebilmesi için, seçim demokrasisi, diğer bir ifadeyle siyasi eşitlik temelinde serbest ve adil seçimlerin yapılması asgari şart niteliği taşımaktadır. Ancak, “seçim demokrasisi”nin nitelikli bir demokratik yönetiminden bahsetmek için yeterli olmadığı da açıktır. Zira, bir ülkedeki yönetim anlayışının tek başına “seçim demokrasisi”ne endekslenmesi halinde, özgür ve adil seçimlerle iktidara gelen bir yönetimin, elde ettiği gücü, hiçbir sınırlamaya tabi kılmaksızın gayri adil şekilde kullanması ve böylelikle kendi seçmenlerinin dışındaki diğer bütün halk kesimleri üzerinde “çoğunluk tahakkümü” (tyranny of majority) kurması ciddi bir risk olarak belirmektedir. Böyle bir durumda, iktidara gelecek çoğunluğu yakalayan partilerin, parlamentoları istedikleri gibi kontrol eder hale gelmesi, diğer bir ifadeyle, yürütmenin, yasama üzerinde baskı ve kontrol kurması söz konusu olabilmektedir.

Dolayısıyla, demokrasi, adil, şeffaf ve özgür seçimlerin yapılmasından ibaret değildir. Bugün “çağdaş demokrasi”den bahsedildiğinde, sadece halkın yönetme hakkını elinde bulundurduğu bir yönetim şekline değil, “liberal”, “anayasal” veya “katılımcı” demokrasiden söz edilmektedir. Barber’in de ifade ettiği gibi katılımcı demokrasi anlayışı demokrasinin en temel sorunlarından olan elit hâkimiyetine karşı bir çözüm sunmaktadır. Katılımcı demokrasi, demokrasi maskesiyle çıkarlarını üstün tutan elit ve ekonomik olarak güçlü kitlelere karşı meydan okur ve diğer demokrasi biçimlerine (temsili, liberal vs.) karşı önemli bir alternatif olarak yerini korur (Barber, 1995).

Katılımcı demokrasinin diğer demokrasi modellerine göre vatandaş lehine daha yapıcı ve pozitif ayrıştığı söylenebilir. Katılımcı demokrasinin faydaları aşağıdaki gibi sıralanabilir (Roberts, 2004; Callanan, 2005; Osmani, 2008):

- Katılım, bireylerin kapasitelerini artırır, potansiyellerini gerçekleştirmelerine yardımcı olur.
- Katılım, toplumdan dışlanmış bireyleri sisteme dâhil ederek aidiyet hissini artırır, böylece toplumsal meseleleri çözmeye yardımcı olur.
- Katılım, bireylerin kendi yaşamları üzerindeki kontrollerini artırarak onlara özgürlük hissi verir.
- Katılım, alınan kararların meşruiyetini artırır, böylece siyasal istikrar sağlamlaştırır.
- Katılım, bireylerin deneyimlerini ve uzmanlıklarını karar alma sürecine katmasıyla yönetimin kalitesini artırır.
- Katılım, sosyalleşmeyi artırarak bireylerin yeni ilişkiler kurmasına olanak tanır, bu sayede toplumsal uyumun gelişmesine katkıda bulunur.

Katılımcı demokrasinin yukarıda belirtilen pozitif sonuçlarının yanında negatif görüş belirtenlerinde olduğunu ifade etmek gerekir. Hatta bu modelin olumsuz sonuçlar doğurabileceğini ifade edenler de bulunmaktadır:

- Katılım özellikle yasal bir gereklilik haline getirilirse, formalite icabı yerine getirilerek geçiştirilen bir uygulamaya dönüşebilir (Thomas, 1996). Yasal gereklilik haline getirilmezse, bireyler katılıma zorlanamaz. Dolayısıyla sürece belli çıkar odaklarının çoğunluk olarak katılmasıyla yeni bir otorite sistemi ortaya çıkabilir (Callanan, 2005).
- Bireylerin tamamı katılımın verimi için gerekli olan bilince ve donanıma sahip olmayabilir (Johnson, 1984). Bu durum beklenen faydaların elde edilmesini engeller.
- Katılım, halkın çoğunun ilgisini çekmez. Bireyler özellikle kendilerini doğrudan ilgilendirmeyen konularda katılıma isteksizdir (RTPInstitute, 1982).
- Alınması gereken bazı kararlar, uzmanlık gerektiren konularla ilgili olabilir. Konuyla ilgili uzmanlığı olmayan bireylerle karar almaya çalışmak süreci çekişmeli hale getirir (Roberts, 2004).

- Yüksek düzeyde bir katılımı yürüten süreçte herkesin beklentileri karşılanamayacağından katılım özgüven eksikliğine, güvensizliğe yol açar, halk arasındaki kutuplaşma artabilir (Roberts, 2004).
- Karar alma sürecine katılan bireylerin hesap verme sorumluluğu belirsizdir (Callanan, 2005).

Bu değerlendirmelerin de eşliğinde, katılımcı demokrasi konusunda da ortaya konulan tartışmaların ortak noktalarına bakacak olursak netice olarak çağdaş demokrasilerde aşağıdaki özelliklerin bulunduğunu veya bulunması gerektiğini ifade edebiliriz.

- Adil, özgür, düzenli ve serbest seçimler sonucunda çoğunluğun yönetime gelmesi,
- Bireylerin ve azınlıkların haklarının korunması,
- Vatandaşların özgürlüklerinin anayasal/yasal garantiler altına alınması,
- Hükümetlerin icra yetki ve güçlerinin, erkler ayrılığı ve bunu garanti ve tahkim eden kurum ve yasalar bütünü olarak özetlenebilecek ‘fren ve denge sistemi’ (checks and balances system) içinde hukukun üstünlüğüyle kısıtlanmış olmasıdır.

Nitekim çağdaş demokratik rejimlerde, halkın mutlak egemenliği, çoğunluk yönetimiyle sağlanmakta, ancak çoğunluğun yönetimi, bireylerin ve azınlığın haklarına kesinlikle hâle getirmeyecek güçlü yasal güvencelerle sınırlandırılmaktadır. Nihayetinde, çağdaş demokrasilerin ayırt edici vasfı, yukarıda da kısaca değinildiği üzere, yasama, yürütme ve yargı erkleri arasında kontrol ve denge sistemlerinin tesis edilmiş ve seçilmiş iradenin hukukun üstünlüğüyle kayıt altına alınmış olmasıdır. Öte yandan, demokrasinin, halkın yönetme erkini seçilmiş temsilciler yoluyla kullandığı temsili niteliğine rağmen, çağdaş ve gelişmiş bir demokrasiden söz edebilmek için, seçilmiş iktidarların, bir sonraki seçimlere kadarki tasarruf yetkisini, sadece kendi seçmen kitlesinin değil, bütün vatandaşların yararına kullanması da önem taşımaktadır.

Çağdaş demokrasilerde (Liberal/Anayasal/Katılımcı Demokrasi) en önemli unsurlardan birisi, bireyin hakları ve rolüyle ilgilidir. Günümüzde, ekonomik gelişme, globalleşme ve bilgi devrimi gibi dinamiklerin etkisiyle, bireyin devlet

karşısında güçlendiği, hesap verilebilirlik, özgürlük ve siyasi tercih hakkı taleplerinin yükseldiği bir süreç yaşanmaktadır. Çağdaş demokrasilerde halkın siyasete katılımı büyük önem taşımaktadır. Halkın siyasete katılımının ne ölçüde ve ne şekilde olacağı ise ayrı bir tartışma teşkil etmektedir.

Bu araştırmanın konusu olan katılımcı demokrasinin var olabilmesi için beş temel etken üzerinde özellikle durulması gerekmektedir:

Bunlardan birincisi, bireylerin bilinç düzeyi ve siyasete ilgisidir. Sıradan bireylerin siyasi süreçteki en etkili silahı, seçimlerde özgür iradeleriyle tercihlerini kullanma imkânı, siyasi katılımlarına yol açan en önemli amil ise öncelikle vatandaşlık bilincidir. Johnson'a göre, bireylerin tamamı katılımın verimi için gerekli olan bilince ve donanıma sahip olmayabilir (Johnson, 1984). Bu durum beklenen faydaların elde edilmesini engeller. Günümüzde özellikle Batı dünyasında siyasete yönelik genel bir ilgisizlikten söz etmek mümkündür. Türkiye'de ise, seçimlere katılım oranlarının yüksekliğinin gösterdiği gibi (%87,6), durum tam tersidir. Dolayısıyla, Türkiye'nin demokrasi karnesi incelendiğinde, halkın, seçilmiş yöneticileri, bir sonraki seçimlerde onaylama veya değiştirme hakkına sahip olduğunun bilincinde olduğu ve bu hakkı yüksek katılımı ile seçimlerde etkin bir şekilde kullandığı görülmektedir. Peter Berger'in demokrasi tanımı da bu durumu kısaca özetlemektedir. Peter Berger'e göre demokrasi, iktidardakilerin seçimle gönderilmesinin teminatıdır (Ateş, 2009).

Bu tespit bizi konumuz bağlamında ikinci etkene; demokrasinin bireylere siyasi katılım, görüş ve düşüncelerini açıklama ve duyurma ile iktidara meşru yollardan muhalefet etme hakkı tanınmasına getirmektedir. Demokratik rejimlerde, halk adına egemenlik tasarrufu ve karar alma yetkisini kullanmak Hükümete ait bir haktır. Dolayısıyla, her bireyin her istediğini elde etmesi mümkün değildir. En gelişmiş demokratik toplumlarda dâhi, karar alma süreçlerinde toplumun tüm kesimlerinin görüşlerinin dikkate alınmasına imkân olmadığı bir gerçektir. Neticede, demokrasi, farklı çıkarlar ve fikirler arasında denge gözetilen bir sistemdir. Dolayısıyla, demokrasi azınlıkların ve muhaliflerin var olma ve kendilerini anlatma hakkını kapsamalı ve aykırı fikirlerin anlatımına izin vermelidir (Morin, 2000). Bununla birlikte, bir ülkedeki demokrasinin niteliğini tespit etmek açısından, seçilmiş iradenin, bir seçimden diğerine kadar geçen sürede, halkın genel beklentilerini ne ölçüde dikkate almakta olduğu veya taraftar

veya muhalif kesimlerin görüş ve tercihlerinin, siyasi karar süreçlerine ne derece yansıtıldığı önemli ölçütlerdir. Türk demokrasi kültürünün bu manada bazı eksikliklerinin olduğu da gerçekçi bir tespittir. Bu durumun başlıca sebebinin, milli iradeyi seçimlerle özdeşleştiren bir siyasi anlayışın Türk siyasi kültüründe egemen olmasıdır.

Üçüncü etken, sıradan bireylerin, yöneticilere ulaşmalarını ve etkin baskı uygulamalarını sağlayacak imkânlarla, kaynaklara ve mekanizmalara sahip olup olmadıklarıdır. Bireylerin sadece seçim dönemlerinde değil, tüm zamanlarda kendilerini siyaset ve karar alma süreçlerinde ifade etme ve duyurma imkânlarının bulunması, çağdaş demokrasinin idamesinde önemli bir unsurdur. Siyasi katılımın seçim dışındaki şekilleri ise, siyasetçilere ve kamu kurum ve görevlilerine istek ve görüşlerini dilekçe ve e-posta olarak iletme, sosyal medya üzerinden mesajlar gönderme gibi yöntemlerdir. Bu tür faaliyetler, siyasi karar süreçlerinde vatandaşların makul görüşlerinin dikkate alınması adına önemli faktörlerdir. Zira katılım, siyasi süreçlerin ve sonuçlarının meşruiyetini de belirler.

Dördüncü etken, demokrasinin “siyasi eşitlik” boyutuyla ilgilidir. Bu bağlamda seçme ve seçilme hakkında eşit olan bireylerin, aynı zamanda karar alma süreçlerine katılmada ve sonuçlarını belirlemede de eşit hak ve imkânlarla sahip olmaları gerekmektedir. Siyasetçiler, karar alma süreçlerinde, sadece kendilerine oy veren seçmenlere karşı sorumlu değildir. Kendilerine oy verip vermemesinden bağımsız olarak, tüm toplum kesimlerine ve bireylere karşı sorumlu ve hesap verir konumdadırlar ve bu nedenle vatandaşların farklı siyasi görüşlerini dinlemek zorundadırlar. Alain Touraine'nin de ifade ettiği gibi demokrasi, siyasal denetimin ve yönetimin halkın ya da halkın seçtiği temsilcilerin elinde bulunduğu, toplum içindeki statüsünün ne olduğuna bakılmaksızın tüm yurttaşların eşit sayıldığı yönetim biçimidir (Touraine, 1997). Katılımcı vatandaşların yönetenlere karşı sorumluluğu ise, siyasetçilerin herkesi kapsayıcı bir tartışma ve müzakere sürecini işleterek alacağı kararların meşruiyetini, bu kararlardan memnun olmasalar da kabul etmek zorunda olmalarıdır. Diğer bir ifadeyle, siyasi katılım, demokratik süreçlerin ve verilen kararların meşruiyetini sağlayan önemli bir etkidir. Özetle, çağdaş demokrasi, siyasi eşitliği ve kapsayıcı olmayı gerektirmektedir. Zira siyasi kararların meşruiyetini belirlemede, bu kararlara ve sonuçlarına riayet etmesi gereken

kişilerin, bunların oluşumuna katkıda bulunup bulunmadığı önemli bir kriterdir (Young, 2000).

Beşinci etken, vatandaşlar ile siyasetçiler ve kamu görevlileri arasında, önerilerin ve eleştirilerin yapıldığı ve kolektif sorunlara en iyi çözümün neler olduğu konularının tartışıldığı karşılıklı ve herkesin ulaşabildiği bir iletişim sürecinin mevcut olup olmadığıdır. Siyaset yapımının, bürokrasinin ve elit bir kadronun vatandaşların çıkarlarının ne olduğunu tek başına belirlediği ve uyguladığı bir süreç olmaktan çıkartılarak; vatandaşlarla siyaset kurumu ve yöneticileri arasındaki mesafenin kapandığı, süreklilik arz eden “katılımcı” bir nitelik kazanması için, siyaset kurumuyla vatandaşlar arasında etkin bir iletişim mekanizmasının mevcudiyeti elzemdir. Dolayısıyla; günümüzde, bireylerin, yönetimde daha fazla yer alma talebini teşvik eden etkenlerin başında, iletişim imkânlarının çok hızlı gelişmesi, erişilebilir olması ve değişmesi gelmektedir. Özellikle kurumsal anlamda çok farklı bir boyuta evirilen iletişim teknikleri, vatandaşın yönetime ulaşması ve sorgulamasını kolaylaştırmakta ve çoğu zaman da teşvik etmektedir. Etkin iletişim mekanizmalarının ve güçlendirilen kurumların ve bunlara ait kurumsal kimliklerin mevcudiyeti bir başka açıdan da önemlidir. Böylelikle, ekonomik, sosyal ve daha da önemlisi siyasi gücü elinde bulunduran iktidarların veya kesimlerin, toplumun bir bölümünü ya da bireyleri siyasi süreçten dışlaması ihtimali en aza inecektir. Bu karşılıklı etkileşimin önemli bir yönü, demokrasiye olan güveni artırıcı etkisidir. Nitekim çağdaş ve katılımcı bir demokrasiden söz edebilmek için, vatandaş ile devlet yönetimi arasındaki iletişimin yeniden düzenlenmesi, hatta yeniden tanımlanması ve yeni bir iletişim anlayışının ortaya konulması bir zorunluluk haline gelmiştir. ‘Kurumsal iletişim’ olarak ifadesini bulan bu kavram, stratejik yönetime bağlı olarak daha etkin bir iletişim yönetimi gerçekleştirme amacıyla ortaya çıkmıştır. Bir kurum veya örgütte iletişimi bir birimin değil, tüm örgütün sorumluluğu olarak ele alan ve her birimin yaptığı eylemlerin o kurumun iletişimine ve güçlenmesine katkı yapacağını varsayan kurumsal iletişim kavramı, katılımcı demokrasi anlayışının zorunlu kıldığı değişimin en önemli taşıyıcılarından birisidir.

Dolayısıyla hükümetlerin, vatandaş-siyasetçi-kamu görevlisi arasındaki ilişkinin daha sağlıklı ve verimli hale getirilmesi için vatandaşların bilgi edinme ve iletişim imkânlarını zenginleştirerek yönetsel süreçlere katılımını ve siyaset

kurumuna etkisini arttırması adına çözüm üretmesi gerekmektedir. Bu durumu Paul Frissen şu şekilde özetlemektedir:

"Bilişim ve iletişim teknolojileri ve hükümet, ya da kamu yönetimi, yoğun bir biçimde iç içe geçmiştir. Kamu yönetimlerinin doğası bu durumu açıklamaktadır, çünkü kamu yönetimindeki temel süreç bilgi ve iletişimin işlenmesidir. Demek ki, çağımızın başat teknolojisi hükümetin merkezini etkilemektedir. Bilişim ve iletişim teknolojilerinin hükümet ve kamu yönetimi üzerindeki etkisi bu yüzden devrimcidir. Kamu yönetimi, bilişim ve iletişim teknolojilerini, iç örgütlenmesi, işleyişi, işlemleri, politika geliştirme ve uygulanması, izleme ve denetleme amaçları, politikacılara, yurttaşlara ve toplumsal örgütlenmelere bilgi sağlanması için kullanmaktadır. Kamu yönetimi bu teknolojilere aynı zamanda bir yasal düzenleme ve politika üretme nesnesi olarak da bakmaktadır" (Frissen, 1997).

Yine bu durumu teyit eder mahiyette her bir yurttaşın demokratik sürece katılımını güçlendirecek fırsatlar sunmak ve hükümetin temsilcisi olduğu halkın fikir, bilgi ve deneyim sahibi olması için en iyi yolun vatandaşların e-devlet ve iletişim teknolojilerinden yararlandırılmasını sağlamaktan geçtiği görülmektedir.

Çağdaş demokrasilere ilişkin bu temel tespitler ile katılımcı demokrasilerde, bireylerin yönetime katılımı ve yöneticilerle ilişkileri hakkındaki bu genel gözlemlerin oluşturduğu arka planın ardından, sıra, Cumhurbaşkanlığına ileti gönderiminde bulunan vatandaşlarla yapılan ve bu tez çalışmasının özgün yönünü ve literatüre katkısını oluşturan birebir görüşmeler ve yapılandırılmış görüşme formlarından elde edilen sonuçların irdelenmesine gelmektedir.

Öneriler

Yapılandırılmış görüşme formlarından elde edilen veriler, hedef kitlenin katılımcı demokrasi anlayışı ve devletle ilişkisi hakkında önemli bir fikir vermiştir. Bu araştırmada elde edilen veriler, gerek kurumsal iletişim strateji ve modelleri geliştirilmesi çalışmalarında, gerek sağlıklı bir katılımcı demokrasi anlayışının inşa edilmesinde literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu tespitler ışığında, aşağıda sunulan beş alanda öneride bulunmak mümkündür:

Birinci olarak, Cumhurbaşkanlığı Kurumsal İletişim Başkanlığı'nın ortaya koymuş olduğu vatandaş-devlet arasındaki etkin iletişim modelinin, katılımcı

demokrasi kültürümüzün gelişmesi bakımından ortaya koyduğu başarının diğer devlet kurumlarına da örnek teşkil edici niteliğidir. Diğer taraftan vatandaşlarla yapılan görüşmelerden elde edilen sonuçlar, yukarıda izah edilmeye çalışıldığı üzere, diğer devlet kurumları ile kurulmaya çalışılan benzer ilişkilerden ve sonuçlarından genel bir memnuniyetsizliği açıkça ortaya koymaktadır. Çağdaş demokratik devletlerde ve gelişmiş demokrasi anlayışında, devlet birey ve halk için vardır. Devletin işlevi, özgürlük ve güvenlik dengesi içinde bireyin haklarının ve özgürlüklerinin korunmasıdır. Esasen bu telakki, Türk devlet anlayışında yüzyıllardır süre gelen kadim gelenek ve kültürüne göre “insanı yaşat ki devlet yaşasın” anlayışının adeta çağdaş bir tezahürü ve tescili niteliğindedir. Ancak günümüz siyaset kurumunun yöneticilerinin ve uygulayıcılarının sıklıkla bahsettiği bu anlayışın, devlet kurumları ve bu kurumların idarecileri tarafından ne ölçüde benimsendiği ve içselleştirildiği, üzerinde düşünülmesi gereken bir mesele olarak durmaktadır.

Cumhurbaşkanlığı dışındaki diğer devlet kurumlarının vatandaşlarla iletişimin katılımcı demokrasinin gereği olduğu konusundaki anlayışa ne ölçüde sahip olduklarını ölçmek bu araştırmanın konusu dışındadır. Ayrıca, bu konuda söylem düzeyinde tezahür eden ifadelerin, uygulamada diğer devlet kurumlarınca ne ölçüde benimsendiği de bu araştırmanın yine konusu dışındadır. Dolayısıyla bu araştırmadan yola çıkılarak, vatandaş-devlet iletişiminde önem arz eden, Başbakanlık, TBMM, icracı Bakanlıklar (Adalet, Maliye, Çalışma ve Sosyal Güvenlik, İçişleri, Dışişleri, Milli Eğitim, Sağlık vs.) hakkında benzer araştırmaların yapılmasının literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda yapılacak çalışmaların aşağıdaki unsurları kapsamı yararlı olacaktır.

- Bu kurumlarca vatandaşın ve toplumun sorunlarına çözüm üretilmesi amacıyla yürütülen iletişim stratejileri,
- Bu kurumların bu sorunları çözerken birbirleriyle yürüttükleri iletişim yöntem ve anlayışlarının katılımcı demokrasiye katkıları,
- Bu alanlardaki sorunların ve vatandaş algılarının da çözüm üretmek adına doğru tespitini amaçlayan benzer çalışmaların her bir kurum için ayrı ayrı ve kurumlar arası karşılaştırmalı olacak şekilde literatüre kazandırılması ve yaygınlaştırılması.

İkinci olarak, bu çalışmalardan ve Cumhurbaşkanlığı Kurumsal İletişim Başkanlığı modelinin ortaya koyduğu tespitlerden hareketle, diğer devlet kurumları tarafından da benzer kurumsal iletişim modellerinin kurulması, katılımcı demokrasinin gelişmesine hizmet edecektir. Kurumsal kimlikler, yapılar, işleyiş ve gelenekler dikkate alınarak ihdas edilecek bu kurumların bir sonraki aşamada entegre hale getirilmesi, vatandaş ile devlet arasında sağlıklı ve etkin bir iletişim mekanizmasının oluşturulmasını sağlayacaktır. Bu alanda, özellikle sosyal medya gibi yeni medya teknoloji ve araçlarının, Cumhurbaşkanlığı modelindeki gibi mobilize edilmesi adına bir çalışma faydalı bir adım olacaktır. Devlet bünyesinde bu yönde bir çalışma yürütülmesinin, bu araştırmada da dikkat çekilmeye çalışıldığı üzere, yine katılımcı demokrasinin olmazsa olmazı konumundaki kurumların güçlendirilmesine ve güven artışına hizmet edecek bir çalışmanın yapılması faydalı olacaktır.

Üçüncü olarak, bu bağlamda yapılacak çalışmalardan beklenen faydanın sağlanması, sürecin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi, var olan eksikliklerin giderilmesi ve zayıf yanlarının tespit edilip güçlendirilmesi, ancak ve ancak sağlıklı bir geri bildirim sistemi kurulması ile mümkün olabilir. Vatandaşlar ile yapılan görüşme sonuç ve analizlerinde de bu durum açık bir şekilde görülmektedir. Ayrıca geribildirim faaliyeti kurum/organizasyon içinde etkin bir denetim işlevinin yerine getirilmesine de yardımcı olacaktır. Bu durum neticede katılımcı demokrasi anlayışının etkin olması yönünde gerekli olan denetim faktörünü de harekete geçirebilecektir. Keza, yine geribildirim sayesinde, kurumlar ve hedef kitle arasında ihtiyaç duyulan diyalog kurulmuş olacaktır. Vatandaşlarla yapılan görüşme sonuçlarının incelenmesinden de görüleceği üzere, vatandaşlar geribildirim konusunda son derece istekli ve katkı vermeye hazır bir konumda bulunmaktadır. Özellikle de iletilen taleplere ilişkin yukarıda değinildiği üzere olumlu veya olumsuz olmasından bağımsız olarak bizatihi geribildirimde bulunulması vatandaşların devlete olan güvenini artırmakta ve bir sonraki adımların daha verimli, sağlıklı ve gerçekçi bir zeminde sonuç alıcı nitelikte geliştirilmesine de zemin hazırlamaktadır. Dolayısıyla, iletişimi iki yönlü kılan bu geribildirim sisteminin devlet kurumlarınca uygulanması, katılımcı demokrasinin en önemli sacayaklarından olan devlet-vatandaş ilişkisinin sağlıklı bir zemine ve

sürece oturtulması adına kapsamlı bir çalışmanın yapılması ciddi katkı sağlayacaktır.

Dördüncü olarak, söz konusu bir geri bildirim sisteminin yukarıda değinildiği üzere, kendisinden beklenen işlevleri yerine getirebilmesi, ancak ve ancak iletişim yöntem ve araçlarının günün teknolojik imkânlarından da yararlanmak suretiyle doğru ve etkin bir şekilde kullanılması ile mümkün olabilecektir. Bu da esasen temelde donanım ve eğitim ayaklı olmak üzere iki aşamada ele alınmasını zaruri kılmaktadır. Günümüzde devlet kurumları maalesef birbirinden bağımsız ve entegrasyondan uzak farklı bilişim ve iletişim teknolojileri kullanmakta, bu da gereksiz tekrarlara, koordinasyonsuzluğa, kaynak ve zaman israfına yol açmaktadır.

Devlet kurumlarının Cumhurbaşkanlığı Kurumsal İletişim Başkanlığı örneğinden hareketle,

- Bilişim ve iletişim altyapılarına yönelik bir çalışmayla, envanter ve bilişim/iletişim yöntem ve uygulamalarının ortaya konulması,
- Bilahare bütüncül ve esnek bir anlayışla yeniden yapılandırılması,
- Tüm personelin seviye, konum ve görevlerine uygun etkin kullanım eğitimine tabi tutulması,
- Bu eğitimlerin personel alımından sonra ve görevde yükselme sınavlarında akademi ve iç hizmet eğitimlerinde ciddiyetle programlaştırılması, hatta terfi ve ikramiye sisteminin parçası yapılarak desteklenmesi ve teşvik edilmesi adına bir çalışmanın yapılması faydalı olacaktır.

Beşinci olarak, önerilebilecek ve üzerinde dikkatle durulması gereken bir diğer nokta da, belli görevlerde bulunan kişilerin, buldukları makamları şahısları adına değil, temsil ettikleri millet ve bu milleti oluşturan bireyler/vatandaşlar adına kullandıkları bilincinin yaygınlaştırılmasıdır. Bu husus, bu çalışmada da ortaya konulmaya çalışıldığı üzere, katılımcı demokrasi kültürünün gelişmesi adına büyük önem arz etmektedir. Modern demokratik devlet anlayışına göre, bireyin hakları ve özgürlükleri sınırlandırılmaz. Bu konudaki bilinç düzeyinin yaygınlaştırılması açısından, vatandaşın talep ve şikâyetleriyle daha fazla muhatap olan kurum yönetici ve uygulayıcılarının,

literatüre kazandırılacak ilave çalışmaların da ışığında bir kurumsal toplam kalite eğitimine tabi tutularak bilinçlendirilmeleri elzemdir. Söz konusu eğitim çalışmalarında, vatandaşın ve bireyin hak ve özgürlüklerinin ihlal edilemez olduğu noktasından hareket edilmeli, bu bilinçlendirme ve farkındalık yaratılma çabaları ile ana hedef olarak siyaset kurumunun bu yönde gelişimini sağlamak hedeflenmelidir.

Bu önerilerin yapılacak yeni çalışmalarla desteklenerek uygulamaya dönüştürülmesi, sağlıklı bir vatandaş-devlet ilişkisinin doğru bir zeminde yürütülmesi amacına uygun katılımcı demokrasi anlayışının yerleşmesi, güçlenmesi ve gelişmesi adına önemli bir kazanım sağlayacaktır.

Kaynaklar

- Aktan, C. C. (1999). Demokrasi, liberalizm ve sınırlı devlet. *Yeni Türkiye Dergisi*, 5(25), 142-145.
- Aktan, E. (2007). *Kurumsal iletişim sürecinde liderin rolü* (Yüksek lisans tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Akyürek, R. (Ed.). (2005). *Kurumsal iletişim yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını.
- Alemdar, K. ve Erdoğan, İ. (1990). *İletişim ve toplum*. Ankara: Bilgi Yayınları.
- Amna, E. (2006). Playing with fire? Swedish mobilizationin for participatory democracy. *Journal of European Public Policy*, 13(4), 587-606.
- Argenti, P. (2006). How technology has influenced the field of corporate communication. *Journal of Business and Technical Communication*, 20(3), 357-370.
- Arslan, E. ve Arslan B. (2006). *Örgütsel iletişim*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Aşkun, İ. C. (1971). *Organizasyon teorileri*. Eskişehir: Eskişehir İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Yayınları.
- Ateş, O. (2009). *Katılımcı demokrasi ve e-devlet uygulamalarının türkiye’de demokratik yönetime etkileri* (Yüksek lisans tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Ateş, T. (1994). *Demokrasi kavram, tarihi süreç, ilkeler*. Ankara: Ümit Yayıncılık.
- Ateş, T. (1994). *Demokrasi*. Ankara: Ümit Yayıncılık.
- Ateş, T. (1988). *Toplu yaşam ve demokrasi*. Ankara: Türk Harb-İş.
- Ateş, T. (1998a). *Gene laiklik gene demokrasi*. Ankara: Ümit Yayıncılık.
- Ateş, T. (1998b). *Türk devrim tarihi*. İstanbul: İstanbul Bilgi üniversitesi Yayınları.
- Aydede, C. (2004). *Profesyonel bir ilişki: medya ve halkla ilişkiler*. İstanbul: Rota Yayınları.

- Bal, H. (2014). David Held'in sınıflandırmasına göre demokrasinin klasik modelleri. *International Journal of Social Science*, 26, 213-229.
- Barber, B. (1995). *Güçlü demokrasi: Yeni bir çağ için katılımcı siyaset*. (Çev. M. Beşikçi). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Baştaç, M. B. (2010). *Emniyet teşkilatı'nın kurumsal iletişiminin kurumsal imaja etkisi: İstanbul polisi örneği* (Doktora tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bat, M. (2012). *Dijital platformlarda sosyal medya'nın stratejik kurumsal iletişime etkisi* (Doktora tezi). Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Bekcan, U. (2005). *Demokrasi kuramları açısından türk demokrasisine ilişkin bir inceleme* (Yüksek lisans tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Beyaznar, B. (2014). *Mobil uygulamalarda insan kaynakları metrikleri tasarımı* (Yüksek lisans tezi). Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bıçakçı, İ. (2000). *İletişim ve halkla ilişkiler*. Ankara: Mediacat Yayınları.
- Biber, A. (2007). *Halkla İlişkilerde Temel Kavramlar*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Boyle, M. (2001). How to cut perks without killing morale. *Fortune International*, 143(4), 103.
- Boztepe, H. (2013). İtibar çalışmalarının yeni bir boyutu olarak ülke itibarı. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 44, 33-47.
- Brown, C. J. C. (2003). *What do politics have to do with me? Analysis of political alienation among young Canadians*. In annual meetings of the American Sociological Association, Atlanta.
- Bumin, T. (2001). *Hegel*. İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.
- Burdeau, G. (1964). *Demokrasi - sentetik deneme* (Çev. B. N. Esen). Ankara: Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları.

- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2014). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Callanan, M. (2005). Institutionalizing participation and governance? New participative structures in local government in Ireland. *Public Administration*, 83(4), 909-929.
- Can, H. (1999). *Organizasyon ve yönetim*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Creswell, J. W. (2013). *Nitel araştırma yöntemleri: Beş yaklaşıma göre nitel araştırma ve araştırma deseni* (Çev. Ed. Mesut Bütün ve S. Beşir Demir). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Cumhurbaşkanlığı, (2013). *Kurumsal iletişim başkanlığı, faaliyet raporu*. Cumhurbaşkanlığı.
- Cüceloğlu, D. (1997). *Yeniden insan insana*, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çağıl, O. M. (1951). Kant'a göre devletin ve devletlerarası münasebetlerin felsefi esasları. *İ.Ü. Hukuk Fakültesi Mecmuası*, 3(4), 816-846.
- Çamdereli, M. (2004). *Ana çizgileriyle halkla ilişkiler*. İstanbul: Salyangoz Yayınları.
- Dahl, R. A. (1993). *Demokrasi ve eleştirileri*. (Çev. L. Köker). Ankara: Yetkin Yayınevi.
- Dahl, R. A. (2010). *Demokrasi üzerine*. (Çev. B. Kadıoğlu). İstanbul: Phoenix Yayınevi.
- Dahl, R. A. (2001). *Demokrasi üzerine*. (Çev. B. Kadıoğlu). Ankara: Yetkin Yayınları.
- Davis, K. (1988). *İşletmelerde insan davranışı – örgütsel davranış*. (Çev. K. Tosun). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları.
- Demirci, M. (2010). Katılımcı demokrasi açısından kent konseyleri: Eleştirel bir değerlendirme. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 19(1), 21-46.
- Demirtaş, T. Z. (2008). *İlköğretim okulları öğretmenlerinin hizmet içi eğitim ihtiyaçları ile kurum içi iletişim algıları arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi* (Yüksek lisans tezi). Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Derdiman, R. C. (2006). *Anayasa hukukunun genel esasları ve Türk anayasa düzeni*. Bursa: Alfa Aktüel Yayınları.
- Dicle, Ü. (1974). *Bir Yönetim aracı olarak örgütsel haberleşme*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- Dolphin, R. R. (2005). Internal communications: Today's strategic imperative, *Journal of Marketing Communications*, 11(3), 171-190.
- Drucker, P. (1964). *The practise of management*. New York: Harper and Brothers Company.
- Düşükcan, M. (2003). *Örgütlerde çatışma ve çatışma yönetimi sürecinde örgütsel iletişimin etkililiği: kuramsal ve uygulamalı bir çalışma* (Doktora tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Erdoğan M. (1996). *Anayasal demokrasi*. Ankara: Siyasal Kitabevi
- Erdoğan, M. (2013). *Anayasal-demokratik bir rejimde özgürlük ve güvenlik*. Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Ergun, T. (2004). *Kamu yönetimi kuram/siyasa/uygulama*. Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları.
- Ertekin, Y. (2000). *Halkla ilişkiler*. Ankara: Yargı Yayınevi.
- Evans, D. (1992). *Supervisory management principles and practice*. London: Thomson.
- Frissen, P. (1997). *The virtual state: Postmodernisation, informatisation and public administration*. In B. D. Loader (Eds.). *The Governance of cyberspace: Politics, technology and global restructuring* (pp.111-125). London: Routledge.
- Fiske, J. (1996). *İletişim çalışmalarına giriş*. (Çev. S. İrvan). Ankara: Bilim Sanat Yayınları.
- Geertz, C. (2000). *The interpretation of cultures: Selected essays*. New York, NY: Basic Books.
- Genç, T. (1998). *Kamu yönetimi*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Gilley, B. (2009). Is democracy possible? *Journal of Democracy*, 20(1), 113-127.

- Giddens, A. (2000). *Üçüncü yol*. İstanbul: Birey Yayıncılık.
- Goodman, M. B. (1994). *Corporate communication theory and practice*. New York: State University of New York Publishing.
- Gökçe, O. (1998). *İletişim bilimine giriş*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Gökçe, O., Fidan M. ve Summak, E. (2001). *Halkla ilişkiler ders notları*. Konya: Selçuk Üniversitesi Yayınları.
- Görmez, K. (1997). *Yerel demokrasi ve Türkiye: Yerel yönetim ve belediyeler*. Ankara: Vadi Yayınları.
- Görpe, S. (2010). Kurumsal iletişim nasıl var? Kavramsal boyuttan işlerliğe. *Pazarlama ve İletişim Kültürü Dergisi*, (14)20.
- Gözler, K. (2006). *Anayasa hukukuna giriş*. Bursa: Ekin Kitabevi Yayınları.
- Gözübüyük, Ş. (2003). *Anayasa hukuku*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Guilherme, P., Stanton, J. & Rita, P. (2006). The internet, consumer empowerment and marketing strategies. *European Journal of Marketing*, 40 (9/19), 939.
- Gümüş, M. ve Öksüz, B. (2009). Çalışanların kurumsal itibar sürecine katılımlarında içsel iletişimin rolü. *Journal of Yasar University*, 4(16), 2637-2660.
- Günel, N. (1995). 2000'li yılların eşiğinde yönetsel denetim sistemine eleştirel bir bakış. *Türk İdare Dergisi*, (18)27.
- Gürbüz, A. (2003). J. J. Rousseau ve toplum sözleşmesi kuramı'nın değeri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, (4)4.
- Gürbüz, Y. (1980). *Siyasal sistemler*. İstanbul: May Yayınları.
- Gürel, S. E. (1999). Örgüt yönetiminde etkili bir araç: Örgütsel iletişim. *Ekonomik Vizyon Dergisi*, 35, 53-57.
- Gürgen, H. (1997). *Kurumlarda iletişimin kalitesi*. İstanbul: Der Yayınları.
- Güriz, A. (2014). *Hukuk felsefesi*, Ankara: Siyasal Kitabevi.

- Gürüz, D., Güneri Fırlar, B., Ker Dinçer, M., Özdemir Yaylacı, G. ve Karpat Aktuğlu, I. (2005). *Halkla ilişkiler yönetimi*, İzmir: Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi, (10).
- Güzelcık Ural E. (2010). Kurumsal iletişimin gelişme nedenleri, yeni eğilimler ve günümüzde kurumsal iletişimde etkinlik koşulları, *Pazarlama ve İletişim Kültürü Dergisi, Kurumsal İletişim*, (5)12.
- Hakyemez, Y. Ş. (2003). Çoğunlukçu demokrasi, Rousseau ve Türk anayasaları üzerindeki etkisi. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 52(4), 81.
- Hazır, H. (1991). *Anayasa hukuku*. Konya: Literatür Ltd. Şti. Yayınları.
- Held, D. (1987). *Models of democracy*, California: Stanford University Press
- Held, D. (2006). *Models of democracy*. Stanford: Stanford University Press
- Heywood, A. (1997). *Politics*. London: Palgrave Macmillan.
- Holden, B. (1988). *Understanding liberal democracy*. London: Philip Allan.
- Holden, B. (2007). *Liberal demokrasiyi anlamak* (Çev. H. Bal). Ankara: Liberte Yayınevi.
- Huntington, S. (1991). Democracy's third wave. *Journal of Democracy*, 2(2), 12.
- Huntington, S. (1995). *Medeniyetler çatışması*, Ankara: Vadi Yayınları.
- Ihator, A. S. (2004). Corporate communication: Reflections on twentieth century change. *Corporate Communication: An International Journal*, 9(3), 243-244.
- Işık, M. (2000). *İletişimden kitle iletişimine*. Konya: Mikro Yayınları.
- Işıktaç, Y. (2010). *Hukuk felsefesi*. İstanbul: Filiz Kitabevi.
- Jefkins, F. (1992). *Public relations*. London: Pitman Publishing.
- Johnson, W. C. (1984). Citizen participation in local planning in the UK and USA: A comparative study. *Progress in Planning*, 21(3), 149-221.
- Joshua, C. & Archon, F. (2004). Radical democracy. *Swiss Journal of Political Science*, 10(4), 23-34.
- Kadıbeşgil, S. (2008). *Şimdi stratejik iletişim zamanı*. İstanbul: Mediacat

- Kazancı, M. (1999). *Kamuda ve özel sektörde halka ilişkiler*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Kılbaş, Ş. (1997). *Halkla ilişkiler*. Ankara: Hatiopoğlu Yayınları.
- Kışlalı, A. T. (2003). *Siyasal sistemler, siyasal çatışma ve uzlaşma*. Ankara: İmge Kitabevi.
- Kocabaş, F. (2005). Değişime uyum sürecinde iç ve dış örgütsel iletişim çabalarının entegrasyonu gerekliliği. *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(22), 247-252.
- Köker, L. ve Ağaoğulları, M. A. (2009). *Kral-devlet ya da ölümlü-Tanrı*. Ankara: İmge Kitabevi.
- Küçük, F. (2005). İnsan kaynakları açısından kurumsal imaj. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(2), 247-266.
- Küçük, F. (2005). Kurum imajı açısından kurumsal iletişim. *Fırat Üniversitesi Doğu Anadolu Araştırmaları Dergisi*, 15(2), 247-266.
- Langford-Wood, N. & Salter, B. (2002). *Critical corporate communications*. London: John Wiley & Sons.
- Laski, H. & Strachey, J. (1962). *Demokrasi nedir? Sosyalizm nedir?*. (Çev. N. Hersek). İstanbul: Evren Yayınları.
- Lehmuskallio, S. (2008). Intranet editors as corporate gatekeepers and agenda setters. *Corporate Communications: An International Journal*, 13(1), 100.
- Lijphart, A. (1986). *Çağdaş demokrasiler*. (Çev. E. Özbudun ve E. Onuldan). Ankara: Yetkin Yayınları.
- Lincoln, Y. S. & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. CA: Sage: Beverly Hills.
- Macpherson, C. B. (1977). *The life and times of liberal democracy*. Oxford: Oxford University Press.
- Malmelin, N. (2007). Communication capital modelling corporate communications as an organizational asset. *Corporate Communications: An International Journal*, 12(3), 298-310

- Mavnacıoğlu, K. (2011). *Kurumsal iletişimde sosyal medya yönetimi: kurumsal blog odaklı bir inceleme* (Doktora tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Merriam, S. B. (1988). *Case study research in education: A qualitative approach*. Jossey-Bass.
- Merriam, S. B. (2013). *Nitel araştırma: Desen ve uygulama için bir rehber* (ev. Ed. S. Turan). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Mısırlı, İ. (2003). *Genel ve teknik iletişim*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Morin, E. (2000). *Demokratik belirsizlikten siyasal ahlâk felsefesine, i, bir uygarlık siyaseti*. (ev. S. Km), İstanbul: Om Yayıncılık.
- Newman, W. (1985). *İşletmelerde ve kamu yönetiminde sevk ve idare*. (ev. K. Sürgit). Ankara: Yetkin Yayınları.
- Newsom D., Turk J. V. & Kruckeberg D. (2004). *This is the PR realities of public relations*, Canada: Thomson Wardsworth.
- Okay A. ve Okay A. (2007). *Halkla ilişkiler kavram, strateji ve uygulamaları*. İstanbul: Der Yayınları.
- Okay, A. (2003). *Kurum kimliği*, İstanbul: Mediacat Yayınları.
- Oktay, M. (1996). *Halkla ilişkiler mesleğinin iletişim yöntem ve araçları*. İstanbul: Der Yayınları.
- Onal, G. (1997). *Halkla ilişkiler*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Osmani, S. R. (2008). *Participatory governance: An overview of issues and evidence*, Bertucci, Guido (Ed.), *Participatory Governance and the Millennium Development Goals (MDGs)*, (pp.1-45), New York: United Nation Publication.
- Osmani, S. R. (2008). *Participatory governance: An overview of issues and evidence*. In B. Guido (Ed.). *Participatory governance and the millennium development goals (MDGs)*. New York: United Nation Publication.
- Öktem, N. (1991). *Sosyolojinin ve felsefenin verileriyle devlet ve hukuk felsefesi akımları*. İstanbul: Der Yayınları.
- Olsen, M. E. (1982). *Participatory pluralism*. Chicago.

- Öz, Y. (2011). *Yeni bir kurumsal iletişim aracı olarak bloglar ve Türkiye'deki yönetici blogları üzerine bir araştırma* (Yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özcan, B. A. (2014). *Kurumsal iletişim yönetimi çerçevesinde iletişim etkinlikleri ve uygulamaları: Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM) uygulama örneği* (Yüksek lisans tezi). YÖK Tez Merkezi. İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özdemirci, F. (2006). *Kurumsal iletişim ve belge yönetimi*. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Öztekin, A. (2000). *Siyaset bilimine giriş*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Öztürk, G. (2006). Logonun kurum kimliği üzerindeki etkisi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(9), 1-17.
- Paksoy, M. ve Acar, A. C. (2001). *Örgütsel iletişim*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Peltekoğlu, F. B. (2001). *Halkla ilişkiler nedir?*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Peters, R. (1995). John Locke. (Çev. N. Mualimoğlu). *Batı düşüncesinde siyaset felsefeleri*. İstanbul: M. Ü. İlahiyat Fakültesi Vakfı Yayınevi.
- Pfiffner, J. & Sherwood, F. (1962). *Administrative organization*. Prentice Hall, Carson City.
- Polat, F. (2009). *İşte Aşkta okulda sokakta iletişim nasıl kurulur?*. İstanbul: Avrupa Yakası Yayınları.
- Pustu, Y. (2005). Yerel yönetimler ve demokrasi. *Sayıştay Dergisi*, 57, 121-133.
- Roberts, N. (2004). Public deliberation in an age of direct citizen participation. *The American Review of Public Administration*, 34(4), 315-353.
- Rousseau, J. J. (1941). *The social contract*. Avustralya: The University of Adelaide.
- Rousseau, J. J. (1987). *Toplum sözleşmesi*. (Çev. V. Günyol). İstanbul: Adam Yayınları.

- Sabancı, A. F. (2008). *Toplam kalite yönetiminin başarıyla uygulanmasında kurumsal iletişim araçlarının değerlendirilmesi* (Yüksek lisans tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Sabuncuoğlu, Z. (1992). *İşletmelerde halkla ilişkiler*. Bursa: Rota Ofset.
- Sander, O. (1995). *Siyasi tarih-ilk çağlardan 1918'e*. Ankara: İmge Kitabevi.
- Sarıca, M. (1973). *Siyasi düşünce tarihi*. İstanbul: Gerçek Yayınevi.
- Sarıkamış, Ç. (2006). *Örgüt kültürü ve örgütse iletişim arasındaki ilişkinin örgüte bağlılık ve iş tatminine etkisi ve başarı teknik servis A.Ş.'de bir uygulama* (Yüksek lisans tezi). Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Sartori, G. (1996). *Demokrasi teorisine geri dönüş*. (Çev. T. Karamustafaoğlu ve M. Turhan). Ankara: Yetkin Yayınları.
- Saward, M. (2001). Reconstructing democracy: Current thinking and new directions. *Government and Opposition*, 36(4), 559-581.
- Schmidt, A. G. (2002). *Demokrasi kuramlarına giriş*. (Çev. M. E. Köktaş). Ankara: Vadi Yayınları.
- Scott, J. (1994). Politics as the imitation of the divine in rousseau's 'social contract'. *Polity*, 26(3), 473-501.
- Seale, C. (1999). Quality in qualitative research. *Qualitative Inquiry*, 5(4), 465-478.
- Shively, P. W. (1991). *Power&Choice*. London: McGraw-Hill Education.
- Sitembölükbaşı, Ş. (2005). Liberal demokrasinin çıkmazlarına çözüm olarak müzakereci demokrasi. *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 10, 139-144.
- Soule, S. (2001). *Will they engage? Political knowledge, participation and attitudes of generation X and Y*. ERIC Reproduction Service.
- Solmaz, B. (2004). *Kurumsal söylenti ve dedikodu*. Konya: Tablet Kitabevi.
- Sürgit, K. (1970). Yüksek yöneticilerin yetiştirilmesi. *Amme İdaresi Dergisi*, 3(1), 16-31.
- Sütçü, C. (1994). Bilgisayar ve bilgisayar ağları. *Marmara Üniversitesi İletişim Dergisi*, 5, 145-152.

- Stake, R. E. (1995). *The art of case study research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Sweeney, S. & Craig, R. (2011). *Social media for business, 101 ways to grow your business without wasting your time*. Canada: Maximum Press.
- Şaylan, G. (1994). *Değişim küreselleşme ve devletin yeni işlevi*. Ankara: İmge Kitabevi.
- Şaylan, G. (1998). *Demokrasi ve demokrasi düşüncesinin gelişimi*. Ankara: Todaie Yayınları
- Şimşek, M. (2006). *Toplam kalite yönetiminde başarının anahtarı insan faktörü*. İstanbul: Babıali Kültür Yayıncılığı.
- Şimşek, N. ve Fidan, M. (2005). *Kurum kültürü ve liderlik*. Konya: Tablet Kitabevi.
- Şimşek, Ş. ve Çelik, A. (2014). *Yönetim ve organizasyon*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tanilli, S. (1999). *Uygarlık tarihi*. İstanbul: Adam Yayıncılık.
- Tanilli, S. (1992). *Uygarlık tarihi*. İstanbul: Say Yayınları.
- Tersaçı, B. (2014). İki yüzlülük sanatı olarak politika ve demokrasi. *Liber + (3H Hareketi)*, 1(3), 14.
- Theaker, A. (2006). *Halkla ilişkilerin el kitabı*. (Çev. M. Az). İstanbul: MediaCat Yayınları.
- Theodorson, G. A. & Theodorson, A. G. (1969). *A Modern dictionary of s'ocycolog*. New York: Thomas Y. Cromwell Company.
- Thomas, H. (1996). *Public participation in planning*. London: UCL Press.
- Thompson, D. F. (1970). *The democratic citizen*. Cambridge.
- Tortop, N. (1990). *Yönetim biliminin temel ilkeleri*. Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları.
- Tortop, N. (1998). *Halkla ilişkiler*. Ankara: Yargı Kitabevi.
- Tosun, N. B. (2003). Kurumsal iletişim sürecinde reklamın ve imaj yönetiminin bütünleşik konumu. *Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi*, 18(1), 173-191.
- Tosun, K. (1992). *İşletme yönetimi: Genel esaslar*. Ankara: Savaş Yayınları.

- Touraine, A. (1997). *Demokrasi nedir?*. (Çev. O. Kunal), İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.
- Tunçay, M. (1986). *Batıda siyasal düşünceler tarihi 2 / yeni çağ*. Ankara: Teori Yayınları.
- Tutar, H. (2009). *Örgütsel iletişim*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tutar, H., Yılmaz, M. K. ve Erdönmez, E. (2003). *Genel ve teknik iletişim*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Türkmen, İ. (1992). *Yöneticiler için etken iletişim modeli*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- Türkmenoğlu, H. (2014). Teknoloji ile sanat ilişkisi ve bir dijital sanat örneği olarak instagram. *Ulakbilge Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(4), 87-100.
- Türköne, M. (2003). *Siyaset*. Ankara: Lotus Yayınevi.
- Ural, Z. G. (2013). *Kurumsal iletişim çalışmalarının sürdürülebilirliği açısından kurumsal sosyal sorumluluk uygulamaları* (Yüksek lisans tezi). İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Usluata, A. (1995). *İletişim*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Uysal, B. (1983), Halkla ilişkiler: Bir değerlendirme, *Amme İdaresi Dergisi*, 16, 3.
- Ünalır, H. Ö. (2013). *Örgütsel öğrenme ortamı oluşturmada kurum içi iletişimin rolü*, (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Üstüner, Y. ve Keyman, F. (1995). Globalleşme, katılımcı demokrasi ve örgüt sorunu. *Ekonomik Yaklaşım*, 6(18), 33-50
- Van Riel, C. B. M. & Fombrun, C. J. (2007). *Essential of corporate communication*. Abingdon: Routludge.
- Varol, N. (2000). *Türkiye'nin kent ve köylerinde siyasal davranış farklılıkları ve Nedenleri* (Yüksek lisans tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Vural, Z. B. A. ve Bat, M. (2013). *Teoriden pratiğe kurumsal iletişim*. İstanbul: İletişim Yayınları.

- Watzlawick, P. (1967). *Pragmatics of human communication*. (Çev. R. Nurdoğan). İstanbul: Der Yayınları.
- Welch, M. & Jackson, P. R. (2007). Rethinking internal communication: a stakeholder approach. *Corporate Communications: An International Journal*, 12(2), 177-198.
- Yalçındağ, S. (1986). Kamu yönetiminde halkla ilişkiler. *Amme İdaresi Dergisi*, 19(1), 133.
- Yaman, A. (2009). *Türk kamu yönetiminde yöneticilerin kamu yönetimi eğitimi açısından değerlendirilmesi* (Yüksek lisans tezi). Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ.
- Yatkın, A. (2003). *Halkla ilişkiler ve iletişim*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Yavuz, B. (2009). Çoğulcu demokrasi anlayışı ve insan hakları. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 13, 283-302.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2006). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yılmaz, A. (2003). *Çağdaş siyasal akımlar*. Ankara: Vadi Yayınları.
- Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and method* (4th. Ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Young, I. M. (2000), *Inclusion and democracy*. USA: Oxford University Press.
- Zillioğlu, M. (1993). *İletişim nedir?* İstanbul: Cem Yayınevi.
- Zoga, E. (1970). *İdarecilik ve sanatı*. İstanbul: Türk Sevk ve İdare Derneği Yayınları.

URL 1:

<http://derinsular.com/pdf/demokratlik-liberalizm.pdf> (Erişim Tarihi: 06 Şubat 2016)

URL 2:

<https://www.turkiye.gov.tr/cumhurbaskanina-yazin> (Erişim Tarihi: 17 Ocak 2016)

Ekler

Ek-1: Yapılandırılmış Görüşme Formu Soruları

Ad-Soyad:

Yaş:

Cinsiyet:

Eğitim durumu:

Gelir durumu:

1000 TL ve altı

1000-2000 TL arası

2000-3000 TL arası

3000-4000 TL arası

4000 TL ve üzeri

1. Demokrasi denilince ne anlıyorsunuz?
2. Katılımcı Demokrasi ifadesi sizin için ne ifade ediyor?
3. Vatandaş olarak yönetimde söz sahibi olduğunuzu düşünüyor musunuz?
Niçin?
4. Vatandaş olarak demokratik haklarınızı biliyor musunuz? Bildiğiniz demokratik haklarınızı sayabilir misiniz?
5. Vatandaş olarak demokratik haklarınızı kullanır mısınız? Kullandığınız demokratik haklardan birkaç örnek verebilir misiniz?
6. Cumhurbaşkanlığına bir başvuru imkânınızın olduğu bilgisini nereden öğrendiniz?
7. Cumhurbaşkanlığına yaptığınız başvuruda bunun demokratik bir hakkınız olduğunu düşünerek mi başvurduunuz?
8. Diğer devlet kurumlarına da benzer müracaatlarda bulundunuz mu?
 - a- Müracaat ettiyseniz bir sonuç alabildiniz mi? Verilen cevap sizi tatmin etti mi?
 - b- Müracaat etmediyseniz niye etmediniz?
9. Cumhurbaşkanlığına ilettiğiniz başvuru konunuzu diğer devlet kurumlarına da ilettiniz mi?
10. Müracaatları kendi isminiz ile mi yoksa bir yakınınız üzerinden farklı bir isimle mi yaptınız? Farklı bir isim ile yaptıysanız sizi buna iten sebep neydi?

11. Talebinizle ilgili Cumhurbaşkanlığına müracaat edip etmemekte kararsız kaldınız mı? Bu süreçte neler düşündünüz?
12. Başvurunuzda Cumhurbaşkanlığını tercih etmenizin özel bir sebebi var mı?
13. Başvurunuz neticesinde ilgili konunun değerlendirilip takip edildiği ve talebinizin yerine getirilmesi için gerekli işlemlerin yapıldığı kanaatini taşıyor musunuz? Verilen cevap sizi ne derece tatmin etti?
14. Başvuruza ne kadar sürede cevap verildi? Bu süre size göre ne kadar olmalıydı?
15. Başvuruza verilen olumlu/olumsuz cevap sizin Cumhurbaşkanlığına bakışınızı nasıl etkiledi?
16. Herhangi bir talebiniz durumunda tekrar müracaat yapar mısınız? Talebinizin karşılanması için bunu bir imkân olarak mı değerlendiriyorsunuz? Yoksa böyle yollar sizin için bir zaman kaybı mıdır?
17. Sizce devlet kurumlarının vatandaş ile ilişkileri arzu ettiğiniz seviyede mi? Sizin beklentileriniz nelerdir?
18. Kamu kurumlarına başvuru sırasında haklarınızı ararken mesela Cumhurbaşkanlığı ile temasa geçerken çekinir misiniz? Niçin?
19. Vatandaş olarak Cumhurbaşkanı veya Cumhurbaşkanlığı Kurumu ile vatandaş arasında nasıl bir ilişki arzu ediyorsunuz?
20. Cumhurbaşkanlığı makamının sizi muhatap aldığını düşünüyor musunuz?
21. Devlet kurumlarına güvenir misiniz? Niçin?
22. Sayın Cumhurbaşkanı Abdullah Gül döneminde Cumhurbaşkanlığı Kurumuna güvenir misiniz? Niçin?
23. Cumhurbaşkanlığı dışındaki diğer devlet kurumlarına da güvenir misiniz? Niçin?
24. Mağdur edildiğinizde haklarınızın Cumhurbaşkanlığı tarafından korunacağını düşünür müsünüz? Niçin?
25. Cumhurbaşkanlığı Kurumuna müracaatınızda Sayın Cumhurbaşkanının şahsının bir etkisi oldu mu? Niçin?

Ek-2: Kurum İzin Belgesi

T.C.
CUMHURBAŞKANLIĞI
Genel Sekreterliği

Sayı : 54674231-622.01-7855


16/07/2014

Konu : Tez çalışması

DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE

İlgi : 14.06.2014 tarihli ve 45295868-14.01-3846 sayılı yazınız.

İlgi yazı ile istenen Üniversiteniz Eğitim Bilimleri Enstitüsü İlköğretim Anabilim Dalı Sosyal Bilgiler Eğitimi Doktora Programı öğrencisi Ömer ERFİDAN'ın "Yeni Kurumsal İletişim Kavramlarının Katılımcı Demokrasi Anlayışına Katkılarının Cumhurbaşkanlığı Örneğinde 2009-2013 Yılları Arasındaki (5 Yıllık) Dönemin İncelenmesi" konulu çalışmaya ilişkin anket/görüşme uygulamasının Başkanlığımızda yapılması uygun görülmüştür. Bilgilerini rica ederim.


M. Ahmet KORKMAZ
Genel Sekreter a.
Kurumsal İletişim Başkan V.

Özgeçmiş

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Ömer Erfidan

Doğum Tarihi: 21.10.1971

Doğum Yeri : İzmir

Adres : 1059 Cadde 21/23 Çankaya/Ankara

E-Posta : o.erfidan@gmail.com

Öğrenim Durumu:

Lise : Menemen Lisesi 1987

Üniversite : İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi 1994.

Doktora : Kütahya, Dumlupınar Üniversitesi 2016.

İş Deneyimi:

1994-1998 Tarih Öğretmenliği

1998-2016 Özel İşletme İdareciliği

