



9. BÖLÜM

COVID-19 SÜRECİNDE YEREL YÖNETİMLER VE İLETİŞİM: ÜMRANIYE VE ÇİĞLİ BELEDİYELERİ ÜZERİNDEN BİR İNCELEME

T. Serra GÖRPE¹

Burcu ÖKSÜZ²

Yusuf Erdal ERDOĞDU³

Burak İNAN⁴

GİRİŞ

Pandemi sürecinde merkezi yönetim tarafından salgının yönetilmesi ve kamunun bilgilendirilmesine yönelik gerçekleştirilen faaliyetlerde ilçe belediyelerinin çalışma yapmaları ve bu çalışmaları paydaşlarına iletmeleri bir zorunluluktur. COVID-19 sürecinde yerel yönetimlerin iletişim çalışmaları temalı bu bölüm, yerel yönetimlerin pandemi sürecinde üstlendiği sorumlulukların yansıması olarak gerçekleştirdikleri iletişim faaliyetlerini ve bunlar üzerinden genel bir değerlendirmeyi içermektedir. Çalışma kapsamında yerel yönetimlerin risk, kriz ve afetlere stratejik hazırlığı konusunda bir değerlendirme yapılmıştır. Bölüm içinde önce yerel yönetimlerin işlevleri, kriz-risk iletişim kavramları ve afet yönetimi konuları üzerinden literatür sunulmuş, ardından biri İstanbul diğeri İzmir illerinde olan iki ilçe belediyesinin -Ümraniye ve Çiğli Belediyelerinin- iletişim faaliyetleri birer örnek olay çalışması olarak incelenmiştir. Söz konusu ilçe belediyelerinin COVID-19 sürecinde gerçekleştirdikleri iletişim çalışmalarının genel bir değerlendirmesi yapılmıştır. Bölümün bir diğer amacı da yerel yönetimlerin acil durum, risk ve krizlerdeki iletişim çalışmaları konusunda önerilerde bulunmaktır.

¹ Prof. Dr. APR, Sharjah Üniversitesi, Kitle İletişimi Bölümü, tgorpe@sharjah.ac.ae

² Doç. Dr., İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Medya ve İletişim Bölümü, burcu.oksuz@ikcu.edu.tr

³ İletişim Koordinatörü, Ümraniye Belediyesi, yusuferdal.erdogdu@umraniye.bel.tr

⁴ Ar-Ge ve Tanıtım Birim Koordinatörü, Çiğli Belediyesi, burakinan@cigli.bel.tr

Belediyelerin sosyal medyadan ve dijitalleşmeden pandemi sürecinde daha yoğun, daha sık ve farklı hizmetleri gerçekleştirmek için yararlandıkları görülmektedir. Hizmetlerin dijital ortamda gerçekleştirilmesinin, pandemi sonrasında da devam edeceği öngörülmektedir. Yerel yönetimlerin başarısı için gerekli olan etkileşimin pandemi boyunca dijitalleşme ile kolaylaştırıldığı gözlenmektedir. Pandemi süreci, bireylerin sosyal medyayı ve dijitali daha yakından tanınmasına ve sıkça kullanmasına neden olmuştur. Bu durum, bazı hedef kitleler için kolaylık olarak nitelendirilebilir. Ancak bazı vatandaşların dijital hizmetlere karşı mesafeli bir duruşları da olacağı göz önünde bulundurulmalıdır. Bundan dolayı pandemi sonrasında dijitalleşme ile yüz yüze ilişkinin entegrasyonun sağlanması ve etkileşimin bu şekilde sürdürülmesi, vatandaş ve yerel yönetim arasındaki ilişkiyi güçlendirecektir.

Yerel yönetimlerin etkinliğinin vatandaşlarla kurulan ilişkiye ve etkileşime dayandığını kabul edersek; kuşkusuz bu ilişkinin mimarı, belediye başkanları olacaktır. Pandemi gibi kaygıların en üst düzeylerde olduğu durumlarda, belediye başkanının görünürlüğü ve liderliği vatandaşlar üzerinde bir güven yaratmaktadır. Nasıl ki işletmelerin yaşadığı krizlerde hedef kitleler karşılarında işletmenin yöneticisini görmek istiyorsa; aynı durum benzer şekilde ilçe belediyelerinde de yaşanmakta ve ilçedeki vatandaşlar, belediye başkanlarını krizin/afetin yönetiminin başında görmek istemektedirler. Pandemi sürecinin nasıl yönetildiğinin, ilçe belediyesinin ve belediye başkanının değerlendirilmesinde yüksek bir etkisinin olacağı açıktır.

Bu çalışma kapsamında, iki ilçe belediyesinin pandemi ile başlayan ve devam eden iletişim faaliyetleri değerlendirilmiştir. Gelecek çalışmalarda daha fazla sayıda belediye incelenebilir ve belediyelerin salgın yönetimi konusundaki iletişim faaliyetlerinin vatandaşlardaki karşılığını anlamaya ve ölçmeye yönelik araştırmalar yürütülebilir.

KAYNAKÇA

- Aktel, M., & Çağlar, N. (2007). Isparta ili afet (kriz) yönetim yapılanması üzerine bir çalışma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(3), 147-162.
- Atik, A., & Taşcıoğlu, R. (2009). Radyo ve televizyonun yerel yönetimlerin halkla ilişkiler uygulamalarında iletişim yöntem ve aracı olarak kullanımı: Erzurum Belediyeleri Örneği. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 5(10), 159-170.
- Bağce, H. E. (2014). Halkla ilişkiler ve vatandaş odaklı katılımcı yerel yönetim. *İnsan & İnsan*, 1(1), 4-13.
- Büyükkaracıoğlu, N. (2016). Türkiye’de yerel yönetimlerde kriz ve afet yönetim çalışmalarının mevzuat açısından değerlendirilmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, (12), 195-219.

- Can, M. C. (2021). Yerel yönetimlerin halkı tanımaya yönelik halkla ilişkiler uygulamaları; Doğu Karadeniz Belediyeler Birliği Örneği. *EUropean Journal of Managerial Research (EUJMR)*, 5 (Özel), 98-119.
- Coombs, W. T. (2020). Public Sector Crises: Realizations from Covid-19 for crisis communication. *Partecipazione e Conflitto*, 13(2), 990-1001.
- Cömert Baechler, N. (2018). Afet risk ve zarar azaltmada iletişim stratejisinin rolü. International Symposium on Natural Hazards and Disaster Management 04-06 May 2018, ISHAD2018, Sankarya.
- Demirtaş, M. (2012). Yerel yönetimlerde bir halkla ilişkiler çalışması olarak sosyal paylaşım ağlarının kullanımı: Üsküdar Belediyesi Örneği. *Humanities Sciences*, 7(4), 291-314.
- Emini, F. T., & Sancak, E. (2018). Yerel yönetim ve halkla ilişkiler: Yerel yönetimlerin tanıma ve tanıtmaya yöntemleri üzerine bir derleme. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 79-90.
- Eraslan, Yayınoğlu, P. (2005). Yerel yönetim kuruluşlarında halkla ilişkiler işlevi ve yeni yaklaşımlar. *Selçuk İletişim Dergisi*, 3(4), 41-52.
- Erdinç, İ. E. (2020). Yerel yönetimlerde tanıma faaliyetleri bağlamında vatandaşla etkileşim üzerine bir araştırma: Trabzon Büyükşehir Belediyesi. *İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi*, 12(4), 357-372.
- Genç, F. N. (2008). Kriz iletişimi: Marmara Depremi Örneği. *Selçuk İletişim*, 5(3), 161-175.
- Güllüpunar, H. (2014). Belediyelerde kriz iletişimi. M. Akdağ & Ü. Arklan (Ed.), *Kriz yönetimi iletişimsel temelde çözüm odaklı stratejik yaklaşımlar* içinde (ss. 311-355). Konya: LiteraTürk.
- Güven, A., & Şimşek, G. (2018). Yerel yönetimlerin sosyo ekonomik gelişimi ve tanıtımı açısından film platolarının önemi: Midwood Örneği. *Sayıştay Dergisi*, 108, 123-148.
- Heath, R. L. (2012). Environmental risk communication: Cases and practices along the Texas Gulf Coast. B. R. Burleson (Ed.), *Communication yearbook 18* içinde (pp. 225-277). New York: Routledge.
- Liu, H. C., (2016). Exploration of key success factors in local government crisis recovery. *Revista de Cercetare și Intervenție Socială*, 53, 55-66.
- Kaigo, M. (2012). Social media usage during disasters and social capital: Twitter and the Great East Japan earthquake. *Keio Communication Review*, 34(1), 19-35.
- Kalkan, A., & Alparslan, A. M. (2009). Şeffaflık, iletişim ve hesap verebilirliğin yerel yönetim başarılarına etkileri. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 1(1), 25-40.
- Katsikopoulos, P. V. (2020). Individual and community resilience in natural disaster risks and pandemics (Covid-19): Risk and crisis communication. *Mind & Society*, 1-6.
- Kaypak, Ş., Yılmaz, V., & Bimay, M. (2017). Dijital çağda yerel yönetimler. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22 (Özel Sayı), 1798-1813.
- Kim, D. K. D., & Kreps, G. L. (2020). An analysis of government communication in the United States during the COVID-19 pandemic: Recommendations for effective government health risk communication. *World Medical & Health Policy*, 12(4), 398-412.
- Mori, E., Barabaschi, B., Cantoni, F., & Virtuani, R. (2020). Local governments' communication through Facebook. Evidences from COVID-19 pandemic in Italy. *Journal of Public Affairs*, DOI: 10.1002/pa.2551
- Öner, Ş. (2001). Belediyelerde yönetime katılmada halkla ilişkilerin rolü ve önemi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3(2), 100-114.
- Özarslan, C., & Diker, E. (2020). Kamu kurumlarının kriz yönetimi becerileri: Samsun Büyükşehir Belediyesi çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Erciyes İletişim Dergisi*, 7(1), 653-678.
- Özer, M. A. (2013). Yerel yönetimlerin varlık nedeni olarak "halkla" ilişkiler. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(5), 19-50.
- Özüpek, M. N. (2010). Belediyelerin halkla ilişkiler çalışmalarında İnternet kullanımı: Büyükşehir belediyeleri web siteleri üzerine uygulamalı bir çalışma. *Selçuk İletişim*, 6(3), 196-205.

- Özüpek, M. N. (2009). Halkla ilişkiler açısından belediyelerin kamu beklentilerini öğrenme yöntemleri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 12(1-2), 489-504.
- Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of Health Communication*, 10(1), 43-55.
- Şahnagil, S. (2020). Halkla ilişkiler uygulamalarının yerel yönetimlerde katılım boyutuyla değerlendirilmesi: Eskişehir Örneği. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(2), 287-309.
- Ürkmez, D., & Akbulut, D. (2020). Yerel yönetimlerde bir halkla ilişkiler aracı olarak festivallerin kullanımı. *Karadeniz Teknik Üniversitesi İletişim Araştırmaları Dergisi*, 10(2), 218-244.
- Üzüm, B., & Şenol, L. (2020). Yerel yönetimlerde bilişim teknolojileri kullanımı, yeterliği ve halkla ilişkiler: Kocaeli örneği. *OPUS-Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 16 (Özel Sayı), 3411-3435.
- Tanifuji, E. (2000). Crisis awareness and organizational response capabilities in present Japanese local governments: Crisis awareness survey findings. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 8(1), 30-41.
- Tüzün, H., Demirköse, H., Özkan, S., Dikmen, A. U., & İlhan, M. N. (2020). COVID-19 Pandemisi ve Risk İletişimi. *Gazi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1-8.
- Wilson, D. H., Johnson, B. A., Stokan, E., & Overton, M. (2020). Institutional collective action during Covid-19: Lessons in local economic development. *Public Administration Review*, 80(5), 862-865.
- Yoshioka, T., & Maeda, Y. (2020). COVID-19 stigma induced by local government and media reporting in Japan: It's time to reconsider risk communication lessons from the Fukushima Daiichi nuclear disaster. *Journal of Epidemiology*, 30(8), 372-373.
- Yöndemli, E. K., & Poyraz, E. (2015). Sistem kuramı bağlamında yerel yönetimlerde yükselen halkla ilişkiler ihtiyacı. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(5), 438-453.
- Zeemering, E. S. (2021). Functional fragmentation in city hall and Twitter communication during the COVID-19 Pandemic: Evidence from Atlanta, San Francisco, and Washington, DC. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101539.