



## **Türkiye Bilişim Derneği**

### **Sosyal Medya Araçlarının ( Web 2.0 ) Kamu Hizmetleri ve Uygulamalarında Kullanılabilirliği**

R. Erdem ERKUL

Doctoral Research Fellow

National Center for Digital Government

University of Massachusetts Amherst

Amherst, Massachusetts, USA

[www.digital-government.net](http://www.digital-government.net)

## *Sosyal Medya Araçlarının ( Web 2.0 ) Kamu Hizmetleri ve Uygulamalarında Kullanılabilirliği*

Toplumların gelişim süreci incelendiğinde, döneme damgasını vuran bazı temel unsurların öne çıktığı görülür. Tarım toplumunda, toprağı işlemeye yarayan araçlar; sanayi toplumunda ise sınaî üretimi mümkün kılan buhar makinesi ve elektrik gibi buluşlar sayesinde insanlık önemli dönüşümler yaşamıştır. Görüldüğü gibi “bilgi”, hem tarım hem de sanayi toplumunda mevcuttur, ancak içinde bulunduğumuz çağı, Bilgi Çağı olarak nitelememize yol açan olgu, “bilgisayar” ve “İnternet” teknolojileri yoluyla bilginin paylaşım ve dolaşım hızının tarihin hiçbir döneminde olmadığı kadar artmasıdır.

İnternet ve İnternet teknolojileri günümüzde akıl almaz bir şekilde ilerlemekte. Birçok toplum bu teknolojiye ve gelişmeleri yakından takip etmekte ve bu teknolojilerin gerisinde kalmamayı amaçlamaktadırlar. Teknolojik gelişme, yeni bir toplumsal yapının da doğmasına yol açmaktadır.<sup>1</sup>

Amerika Birleşik Devletleri (ABD), İnternet teknolojisi ile ilk olarak 1970’li yılların başında tanışmıştır. ABD, ülke topraklarına karşı yapılacak bir nükleer saldırıyı önlemek için, 1970 yılında ARPA NET isimli bir proje başlattı ve bu proje önce üniversiteler, sonra bazı devlet kuruluşları tarafından kullanılmaya başlandı. Bu teknoloji daha sonra Avrupa’ya geçti artık İnternet adı ile yaygınlaştı. 1980’lerde İnternet, web teknolojisine dönüştü.

Bilgi iletişimde yoğun olarak kullanılan İnternet’in Türkiye’ye girişinin ilk adımı, 1991 yılında TÜBİTAK-ODTÜ ortaklığıyla hazırlanan TÜBİTAK-DPT projesinin kabulüyle atılmıştır.

Türkiye’nin fiziksel olarak ilk İnternet bağlantısı, TÜBİTAK-ODTÜ’nün ortak çalışmaları sonucunda 23 Ekim 1992’de Hollanda’nın NIKHEF Araştırma Merkezi ile ODTÜ arasında X.25

---

<sup>1</sup> Başbakanlık (2003), “Bilgi Toplumuna Doğru: Türkiye Bilişim Şurası Taslak Raporu”, *Türkiye Bilişim Şurası*, Ankara.s. 6

kullanılarak yapılmıştır. 5 Nisan 1993 tarihinde 64 Kbit'lik ODTÜ-NSF hattının hazır olmasının hemen ardından İnternet, 21 Nisan 1993'te Türkiye'nin genel kullanımına sunulmuştur.<sup>2</sup>

İnternet günümüzde birçok kavramın yeniden şekillenmesinde bir araç olmuştur. İnterneti kullanarak vatandaşlar elektronik devlet<sup>3</sup> olarak adlandırdığımız devlet işlemlerini evlerinden yâda ofislerinden takip eder hale gelmiş, bankaya gitmeye gerek kalmamış hatta günlük alışverişlerini yapar hale gelmişlerdir. İnternet birçok insan için açık bir kütüphaneye dönüşmüştür. Yeni yönetim anlayışı çerçevesinde baktığımız da internetin şeffaflaşma, hesap verebilirlik, demokrasi ve katılımcılık kavramların kendi ekseninde yeniden şekillendirdiğini bunun yanında internet doğru kullanıldığı zaman bu kavramlara yaptığı katkıları görebilmekteyiz.

Dünyada ve ülkemizde internet kullanım oranının her geçen gün bir önceki güne göre hızlı bir şekilde arttığını düşünürsek interneti vatandaş odaklı yönetim anlayışı çerçevesinde kullanabilir miyiz? Sorusu önem kazanmaktadır. İnternet her vatandaşın içerisinde kendine göre bir şeyler bulabildiği bir platform halini aldı. İnternet yaygınlaştıkça dünya küçülür bir hal almaya başladı belki 15-20 yıl önce düşünemeyeceğimiz birçok kavram ve uygulama internet ile bir anda yanı başımızda yer almaya başladı.

Bu yazımızda internetin farklı bir boyutu olan web 2.0 kullanımının topluma yaptığı katkıyı değerlendireceğiz. Sosyal medya araçları olarak adlandırılan web 2.0 teknolojilerinin Kamu kurumlarında ve Kamu hizmetlerinde kullanılabilirliğini tartışacağız.

İçinde bulunduğumuz dönem artık Web 2.0 terimlerini tartıştığımız bir dönem. Web 2.0 Web 2.0, O'Reilly Medya tarafından 2004'de kullanılmaya başlayan bir sözcüktür ve ikinci nesil internet hizmetlerini - toplumsal iletişim sitelerini, vikileri, iletişim araçlarını, yani internet kullanıcılarının ortaklaşa ve paylaşarak yarattığı sistemi tanımlar. Kelimenin tam anlamı tartışmaya açıktır, Tim Berners-Lee gibi teknoloji uzmanları da kelimenin anlamını sorgulamıştır.

Web 2.0 ilk zamanlar sosyal ağ siteleri, bloglar ve wikiler ile karşımıza çıkıyordu. Daha sonraları bu terimin için başka internet teknolojileri ile dolduruldu.<sup>4</sup>

Web 2.0, web hizmetini iyileştirmek amacıyla ziyaretçilerin siteye katılımını (participation) sağlamak, yine aynı amaçla diğer sitelerle ve ziyaretçilerle işbirliği (collaboration) yapmak fikrine dayanan bir akım olduğu da söylenebilir.

---

<sup>2</sup> [www.yok.gov.tr/component?option=com\\_docman/.../lang,tr\\_TR/](http://www.yok.gov.tr/component?option=com_docman/.../lang,tr_TR/)

<sup>3</sup> <http://www.digitaldevlet.org/edevletnedir.html>

<sup>4</sup> Bkz. [http://en.wikipedia.org/wiki/Web\\_2.0](http://en.wikipedia.org/wiki/Web_2.0)

Web 2.0 teknolojileri içinde genel olarak birçok farklı uygulama mevcuttur. En çok kullanılan uygulamalardan bazıları olarak Facebook, YouTube, MySpace, LinkedIn, Twitter, Google uygulamaları, wikipedia, blog sayfalarını sayabiliriz.

Sosyal medya uygulamalarında içeriği tamamen bireyler belirler ve bireyler birbirleri ile sürekli bu uygulamalar üzerinden etkileşim halindedir. Kısacası zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın paylaşımın, etkileşimin ve tartışmanın esas olduğu bir iletişim şeklidir.

Bir uygulamanın yada web sitesinin bu tanıma uygun olması için şu özelliklere sahip olması gerekir.

- Yayıncıdan bağımsız kullanıcıları olması,
- Kullanıcı kaynaklı içerik olması,
- Kullanıcılar arasında etkileşim olması,
- Zaman ve mekan sınırlaması olmaması.

Bu yeni iletişim türünün tartışmaya açtığı kavramlardan biride e-katılımcılıktır. İnternetin söz konusu olduğunu düşünürsek bu katılımcılığa e-katılımcılık diyebiliriz. Birleşmiş Milletler E-devlet 2008 Araştırması Raporu'na<sup>5</sup> göre bilgi teknolojilerinin devlet uygulamalarındaki en önemli bileşenlerinden birisi e- katılım için etkili bir platformun sunulmasıdır.

E- katılımcılığın, vatandaşların yeni etki kanallarını kullanmalarına izin vermek yoluyla devlette daha fazla şeffaflık sağlama potansiyeli vardır. Bu kanallar yasa yapma sürecinde halkın katılımının önündeki engelleri azaltırlar.<sup>6</sup>

Web 2.0 yâda diğer adı ile sosyal medya araçlarını ülkemizde kamu hizmetlerinde etkin bir şekilde kullanıp vatandaşın karar alma süreçlerine katılımını nasıl sağlarız? Ayrıca bu araçların kullanımı ile kamu ile vatandaş arasındaki bürokrasiyi nasıl en aza indirebiliriz.

Günümüzde ABD hükümetinin bu uygulamalardan yararlanmaya başladığını görüyoruz. Beyaz Saray kendi ismi ile YouTube üzerinden bir web sayfası ile yayına devam etmekte. Ayrıca Open Government projesi ile vatandaşlar karar alma noktasında süreçlere internet üzerinden katkı sağlamaya başlamış bulunuyorlar. Bu günlerde Sağlık Reformu tartışmalarının yaşandığı ABD'de

---

<sup>5</sup> UN e-Government Survey 2008 from e-government to Connected Governance, United Nations, United Nations publication, New York, 2008

<sup>6</sup> K.L.& van Dijk, J. (ed. 2000) Digital Democracy: Issues of Theory and Practices, London, Sage

Web 2.0 teknolojileri kullanılarak ABD Başkanı Barack Obama toplumun gerek yeni çıkarmayı düşündükleri yasalar ve gerekse günlük meseleler ile ilgili farklı web sayfaları ile görüşünü almaya çalışmakta.<sup>7</sup>

Ülkemizde devlet kurumlarımızın kuracağı bu tür web sayfaları ile yeni bir hizmet anlayışı başlayabilir mi? Yeni çıkacak bir yasa tasarısını ilgili bakanlık internet üzerinden toplumun tartışmasına açabilir mi? toplumun görüşlerini bu araç ile dikkate alabilir mi? Günümüz de birçok gazetemizde yayınlanan köşe yazılarının yorum sayfalarında yâda haberlerin yorum sayfalarında yadsınamaz ölçüde yorum yapıldığını düşünürsek kanımca bu uygulamaları ülkemizde uygulayabiliriz.

Hemen aklıma gelen birkaç örneği burada paylaşmak istiyorum. Örneğin Başbakanlık son günlerde e-devlet ajansı kurulmasına yönelik tasarımı web sayfasına koyarak tartışmaya açtı eminim bu konudaki birçok uzman bu dokümanı okuyup görüşlerini bildirdi. Bizler de TBD olarak görüşümüzü kamuoyu ile paylaştık. Bu uygulamaları bir blog sayfası yaparak daha özgür biçime insanların tartışmasına açmak bizleri uluslararası düzeyde bilişim konusunda model bir ülke olmaya itebilir. Kaldı ki, genç nüfusumuzu bu alanlarda değerlendirebiliriz. Diğer bir örnek, Web 2.0 araçları kullanılarak vatandaşlar siyasetçilere ulaşabilir ve internet üzerinden görüşlerini çok daha rahat bir biçimde paylaşabilir.

Siyasiler ve milletin temsilcisi konumundaki milletvekilleri bu platformları katılımcılığı sağlamak için kullanabilirler. Kamu kurumları haftalık yâda aylık basın bilgilendirmelerini bu kanallar üzerinden yapabilirler. Ya da yerel yönetimler meclis toplantılarını bu platformlar üzerinden yayınlatabilir ve yayınlar için vatandaşın mesaj vermesini sağlayacak blog kanalları oluşturabilirler.

Bireyler bu sayede yerel yönetim kararları ile ilgili görüşlerini internet üzerinden gerek kendi aralarında ve gerekse kanalları izleyen yetkililer ile paylaşmış olurlar.

Eğitim sistemimizde de web 2.0 teknolojileri kullanabiliriz. Örneğin Youtube internet sitesinin kurmuş olduğu youtube-edu<sup>8</sup> sistemi sayesinde ABD'deki üniversiteler ve eğitim kurumları ders içeriklerini ve üniversite tanıtımlarını burada kurdukları kanallar üzerinden yapmaya başladılar. Bu kanallarda seyrettiğiniz video dersler ve eğitim materyalleri ile ilgili yorum yapabilme imkânınız da var. Örneğin seyrettiğiniz bir ders ile ilgili görüş ve sorularınızı kullanıcı olarak diğer kullanıcılar ile paylaşabiliyorsunuz. Bu ve benzeri örnekleri çoğaltmak mümkün.

---

<sup>7</sup> <http://change.gov/page/content/discusservice>

<sup>8</sup> <http://www.youtube.com/education?b=1>

Yine, [www.turkiye.gov.tr](http://www.turkiye.gov.tr)<sup>9</sup> e-devlet portalının da kullanıcıların iletişim halinde olabilmesi için bir platform yaratılabilir. Kullanıcılar karşılaştıkları sorunları ve çözümleri bu kanallar aracılığı ile kendi aralarında tartışıp problemi kendi aralarında çözebilirler ve yine hiç ummadık yeni bir uygulama önerisi bu kanallar üzerinden gelebilir. Bu uygulamalar ileriki aşamalarda mobil teknolojiye taşınabilir.

Ülkemizde internet kullanımı yanında yaygın bir biçimde cep telefonu kullanımı var. Yaklaşık 2009 yılı Haziran ayı sonu itibariyle Türkiye’de %89 penetrasyon oranına tekabül eden 63,6 milyon mobil abone bulunmaktadır.<sup>10</sup> Mobil uygulamalar olarak devlet kurumlarımız farklı uygulamalar yapabilirler ve bu sayede internet kullanıcılarından fazla cep telefonu kullanıcısı olan ülkemizde vatandaşlar kullandıkları telefonlar aracılığı ile yaptıkları devlet işlemlerinin yanında karar alma süreçlerine katkıda bulunabilirler.

Bu uygulamalar ile vatandaş süreçlere dâhil etme şansını yakalayabilir, e- katılımçılık ile vatandaşların yeni etki kanallarını kullanmalarına izin verme yoluyla devlette daha fazla şeffaflık ve daha demokratik bir yönetim biçimini sağlayabiliriz. Vatandaşın yaptığı katkıların ne ölçüde olduğunu yine bu platformlar aracılığı ile kamu yöneticilerimiz kamuoyu ile paylaşabilirler.

Sonuç olarak web 2.0 uygulamaları ve internet doğru ve yararlı bir şekilde kullanıldığında daha şeffaf, daha demokratik, daha katılımcı bir yönetim anlayışını karşımızda bulacağımızdan şüphe duymuyorum. Düzgün bir planlama ve etkili bir koordinasyon ile öncelikle bakanlık web sayfalarından başlayarak ülke geneline bu platformları yayabiliriz.

Umarım bu tartışma bu kavramların ülkemizde daha fazla tartışılmasına yol açacaktır. Bu tartışmalar sonucunda belki de daha önce dünyada uygulanmamış yeni model uygulamalar önerilebilir ve bu model uygulamalar ile dünyaya örnek olacak olan kamu uygulamalarımız ortaya çıkar.

---

<sup>9</sup> [www.turkiye.gov.tr](http://www.turkiye.gov.tr)

<sup>10</sup> Türkiye Elektronik Haberleşme Sektörü, Üç Aylık Pazar Verileri Raporu 2009 Yılı 2. Çeyrek Nisan-Mayıs-Haziran, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu- Ağustos 2009