



# e-Devlet ve Sosyal Medyanın Kullanımı

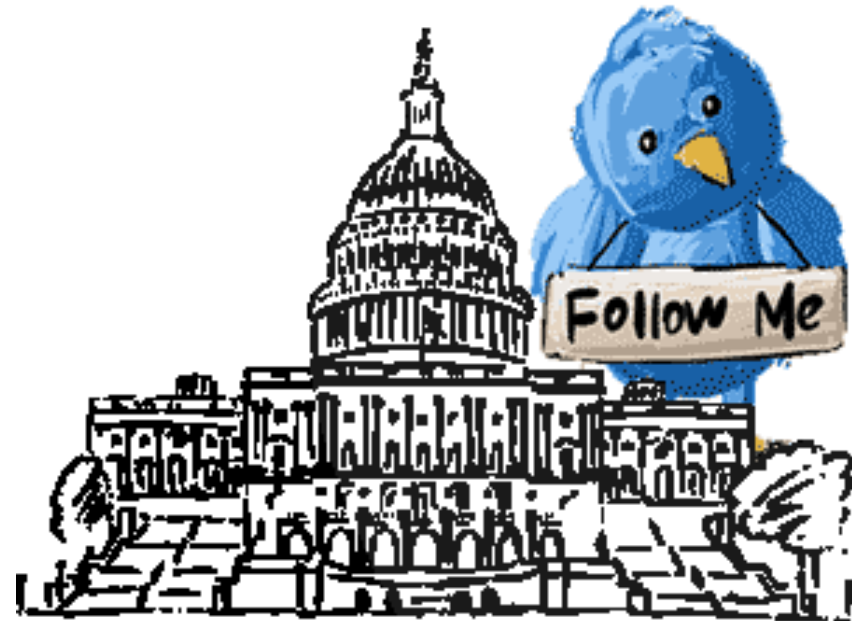
20 Şubat 2013

Muhammed Demirbaş

Bilg. Müh. Yüksek Lisans  
Anel ARGE Yazılım Mühendisi



- ❑ Giriş
- ❑ Sosyal Ağlar ve Sosyal Medya
  - Tanım
  - Eski Medya – Sosyal Medya
  - Sosyal Medyanın Getirileri
  - Sosyal Medya Kullanım Yoğunluğu
  - Facebook'un Ürün ve Hizmet Tanıtımında Kullanılması
- ❑ Sosyal Medya ve e-Devlet
  - Sosyal Medyanın e-Devlet için Kullanımı
  - Devlet Neden Sosyal Medyayla İlgilenmeli
- ❑ Araştırmalar ve Ölçümler
- ❑ Sosyal Medya Kullanım Örnekleri
  - Dünya'dan Örnekler
  - Türkiye'den Örnekler
- ❑ Sonuçlar ve Sorunlar





## □ Bilgi & İletişim Teknolojilerindeki Gelişmeler

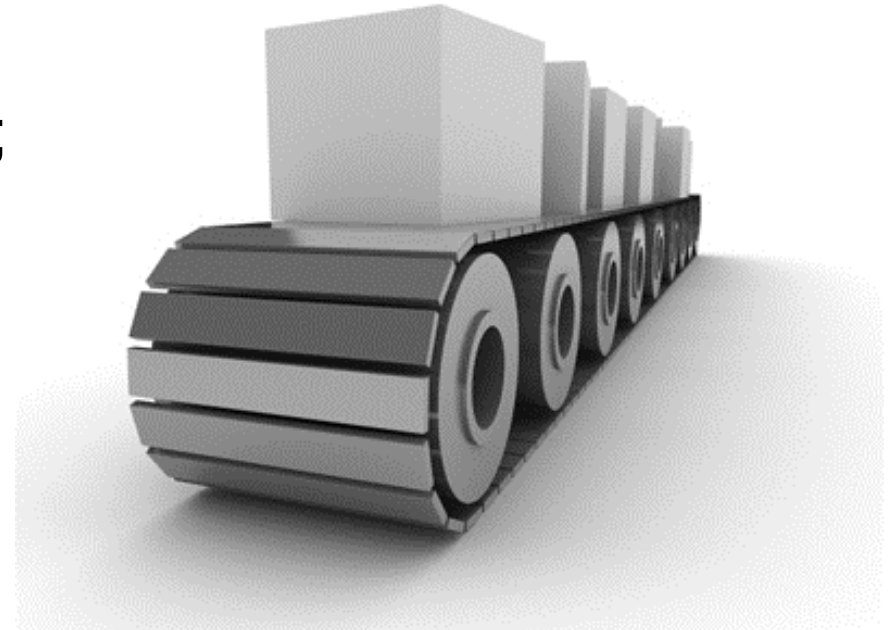
- → Değişim ve Dönüşüm!

## □ Üretim

- Sanayi toplumu → «**maddi** ürünlerin üretimi»
- Bilgi toplumu → «**bilgi** üretimi» önemli!

## □ Toplumsal yaşama yansımaları;

- Eğitim,
- Sağlık,
- Tarım ve sanayi
- Bütün toplumsal alanlar...
- Örgütlenme ve yaşam tarzı





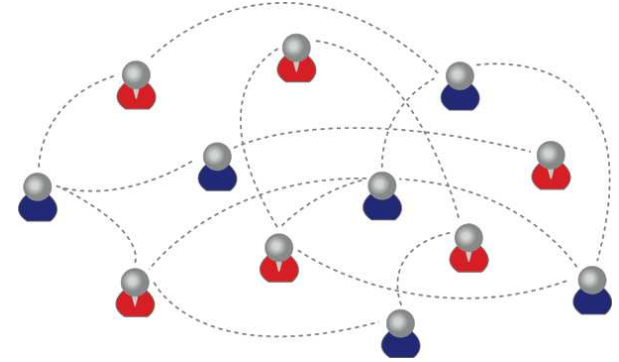
# Sosyal Ağlar ve Sosyal Medya

# Kavramlar ve Tanımlar



## □ Sosyal Ağ (sosyoloji)

- Sosyal bir yapı
- Aktörler (bireyler/kurumlar) kümesi
- İkili bağlantılar



## □ Sosyal Medya

- İnsanlar arası **etkileşim**
- Bilgi & fikir **oluşturma ve paylaşma**
- Sanal topluluklar ve ağlar
- Teknolojik araçlar



# Sosyal Ağlar ve Sosyal Medya



Facebook, Twitter , LinkedIn , YouTube , **Bloglar** , **Forumlar** , **Wikipedia** gibi açık kaynak ansiklopediler , Stackoverflow , Quora , Sayısız sosyal ağ...

# Eski Medya vs. Sosyal Medya



## □ Eski medya

- Tek yönlü bilgi aktarımı
- Homojen(leştirilebilir) kitle
- İçerik ve reklam sunumu

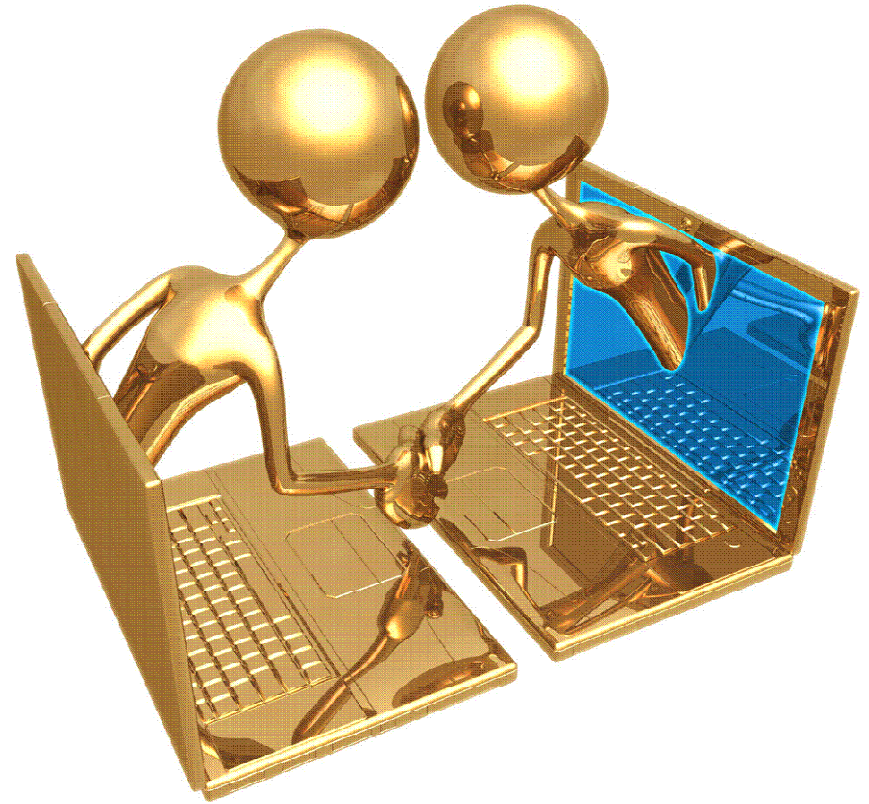
## □ Sosyal medya

- Çift taraflı bilgi paylaşımı
- **Etkileşim!**
- Doğrudan demokratik temsil
- Sorunlar büyümeden tepkilerden haberdar olma / içini boşaltma ortamı





- Kolay organize olma
- Bilgiye kolay erişim
- İletişimin artması
- Fikirlerin hızlı yayılması
- Düşük maliyet
- Hızlı reaksiyon






# Sosyal Medyanın Getirileri





- Sosyal medya her zaman daha hızlıdır!



## BBC Türkçe

BBC Dünya Servisi Türkçe Yayınlar Bölümü

    fazlası »

1 aboneli  
361 abone  
10878 yorum

Listeler: Ana Feed, Haberler (düzenle) Direkt ileti gönder | Email / IM ▼ | Aboneliğini kaldır

**Patlama**  
9 dakika önce iPhone hizmetinden · Yorumla - Beğen - Paylaş

Gürcistan'da protestolar ve bağımsızlık kutlaması - <http://www.bbc.co.uk/turkce...>  
2 saat önce BBCTurkce.com | Haberler hizmetinden - Yorumla - Beğen - Paylaş

 Gürcistan'ın bağımsızlığını kazanmasının 20. yıl kutlamaları, ülkedeki protestoların gölgesinde başladı. Polis, kent meydanını boşaltmak için göstericilere müdahale etti. - BBC Türkçe



☐ Türkiye sosyal medyayı oldukça yoğun kullanıyor

### List of Countries on Facebook

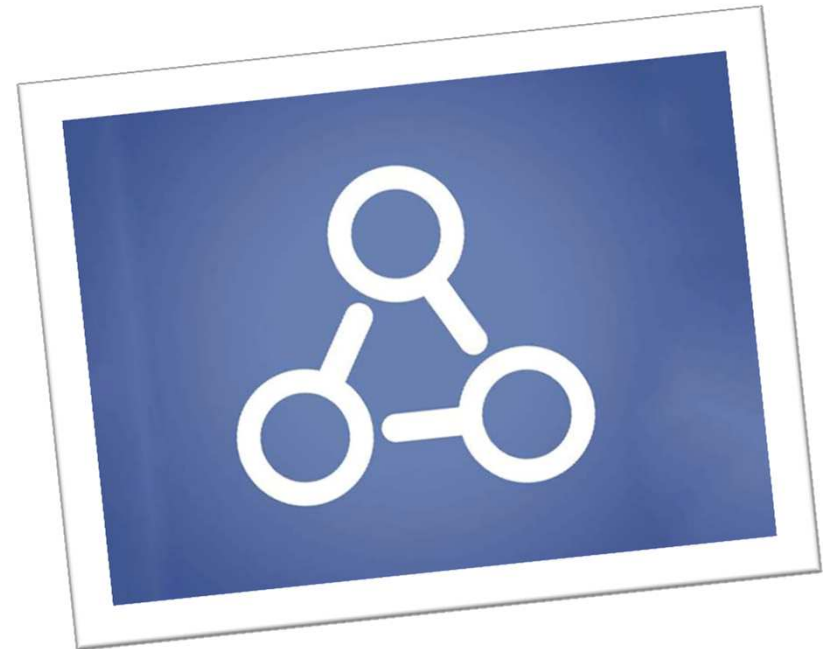
Last 6 months						Last 3 months						Last month						Last 2 weeks						Last week					
#	Country	Number of Users				Change	(± %)	Penetration																					
1.	<a href="#">United States</a>	163 071 460	-5 571 360	↓	-3.42%	52.56%																							
2.	<a href="#">Brazil</a>	66 552 420	+4 922 980	↑	+7.38%	33.09%																							
3.	<a href="#">India</a>	61 499 220	+898 700	↑	+1.46%	5.24%																							
4.	<a href="#">Indonesia</a>	47 165 080	-2 719 080	↓	-5.77%	19.41%																							
5.	<a href="#">Mexico</a>	39 945 620	+362 620	↑	+0.91%	35.52%																							
6.	<a href="#">Turkey</a>	32 438 200	+615 840	↑	+1.90%	41.69%																							
7.	<a href="#">United Kingdom</a>	32 175 460	-1 485 620	↓	-4.60%	51.61%																							
8.	<a href="#">Philippines</a>	30 094 560	+217 500	↑	+0.72%	30.12%																							
9.	<a href="#">France</a>	25 307 820	+21 260	↑	+0.08%	39.07%																							
10.	<a href="#">Germany</a>	25 063 880	-107 140	↓	-0.43%	30.64%																							

<http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/turkey>



## □ Graph Search

- «*People who likes cycling and are from my hometown*»
- «*Music my friends like*»
- «*Photos before 1990*»
- «*Photos of my friends in New York*»
- «*Restaurants in London my friends have been to*»





## □ Facebook Pages

- En etkili reklam, arkadaşların yaptığıdır
- Promosyonlar
- Hedef kitleyle bağlantı

## □ Want butonu:

- **Like** Product Page → **Want** Product



3 people want this. Be the first of your friends.



# Sosyal Medya ve e-Devlet



## □ e-Devlet != elektronik ortamda kamu hizmeti

- Aynı bilgi/hizmet elektronik ortamda
- Kullanıcı tercihleri dikkate alınmıyor
- Teknoloji araçtır!

## □ Hedef

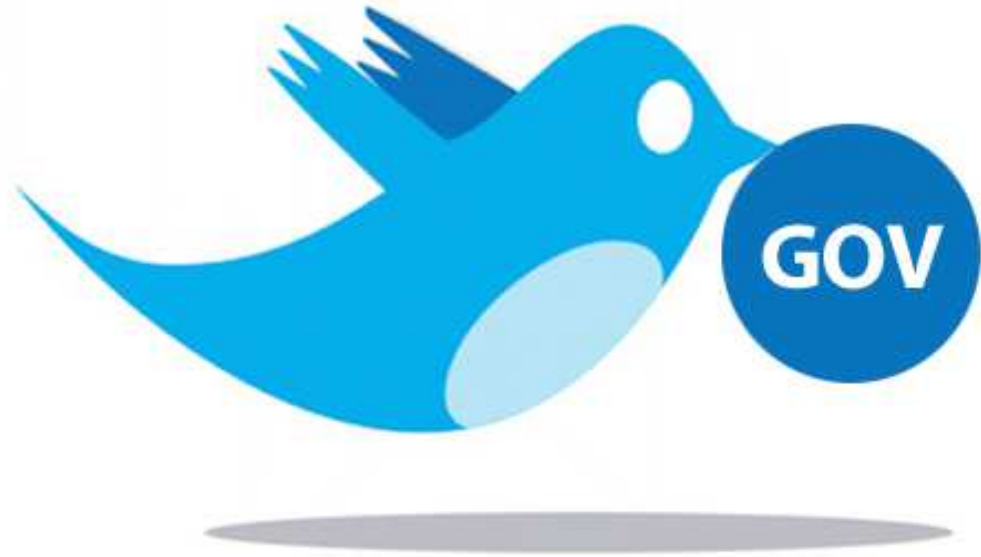
- Yüksek bilgi işleme kapasitesi
- Kolay
- Etkin
- Kaliteli
- Hızlı
  - Acil karar alabilme
  - İhtiyaçlara hızlı cevap verebilme
- Kesintisiz
- Güvenli



- «Sosyal medyanın bireylere sunduğu **etkileşim** ve **ortak hareket** ederek **içerik yaratma** olanakları, bu kişilerin e-Devlet uygulamalarında da benzer özellikleri aramasına ve bunları talep etmesine yol açmıştır»

*(Zappen, Harrison ve Watson, 2008).*

- Etkileşim
- Ortak hareket etme
- İçerik yaratma





## □ Kamusal bilgi ve hizmet sunumu

- Devlet-Vatandaş etkileşiminin çoğalması
- Kurumlar arası bilgi alışverişi
  - İş yinelenmesinin önlenmesi
  - Veri yinelenmesinin önlenmesi

## □ Denetim & Şeffaflık

- Yolsuzlukların azaltılması
- Hesap verebilirliğin artırılması





# e-Devlet Uygulamalarında Kullanımı



 **Sağlık Bakanlığı** @saglikbakanligi Feb 4

@tubaunsal Merhaba, yayınlamış olduğunuz fotoğrafları ekip arkadaşlarımıza ilettik. Duyarlılığınız için teşekkür ederiz.

Retweeted by tuba ünsal

Collapse Reply Retweet Favorite More

30 RETWEETS 8 FAVORITES

11:53 p.m. Feb 4, 2013 - Details

Reply to @saglikbakanligi @tubaunsal

 **tuba ünsal** @tubaunsal Feb 4

#okmeydanidevlethastanesi [instagr.am/p/VUxl6uol7w/](https://www.instagram.com/p/VUxl6uol7w/)

Collapse Reply Retweet Favorite More

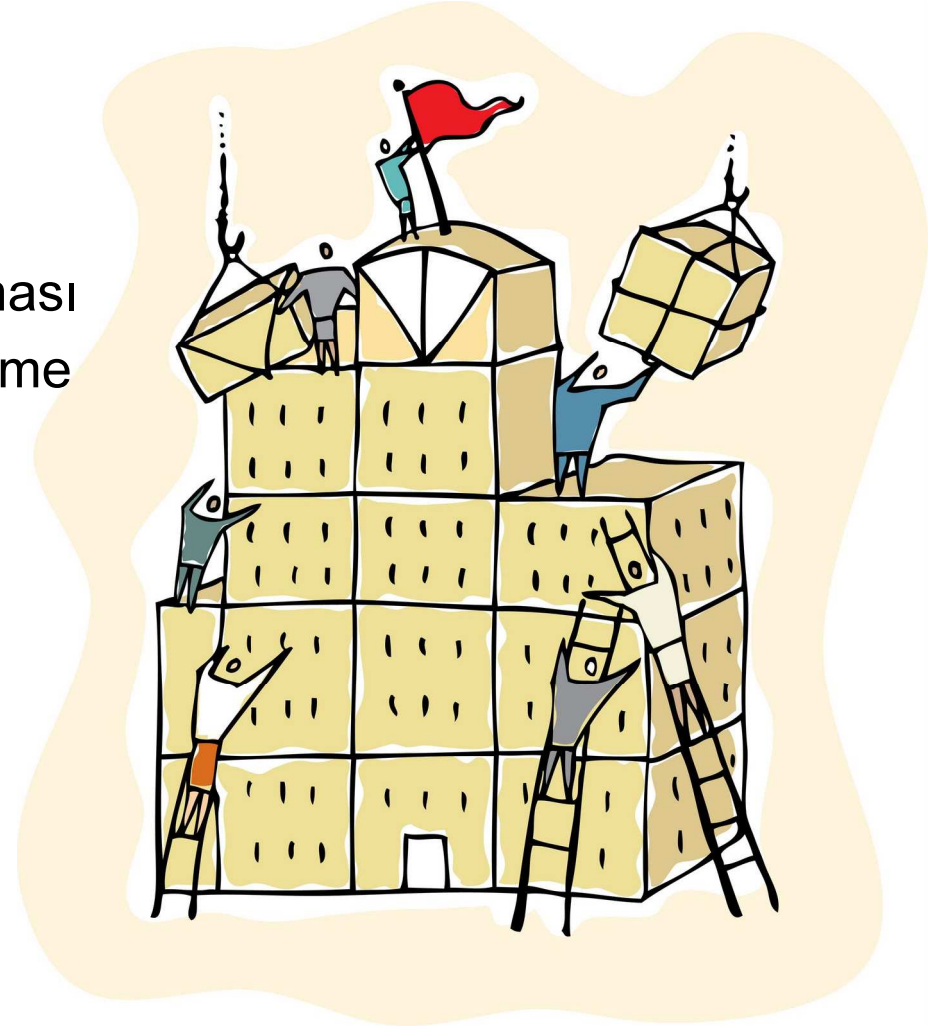
12 RETWEETS 4 FAVORITES

11:44 p.m. Feb 4, 2013 - Details



## □ Demokratik katılım

- Pasif katılım
  - Aktif katılım
  - Yönetimle işbirliği
- Yeni katılım kanallarının açılması
- Karar verme sürecine dahil etme



# Devlet Neden Sosyal Medyayla İlgilenmeli



- Mesajın hitap kitesini artırır
- Karar verme sürecine vatandaşın katılımını artırır
- Yeni devlet faaliyetlerine tepkiler kolayca toplanabilir
- Devlete karşı daha pozitif bir yaklaşım oluşur
- Yüksek kaliteli kamu hizmeti



## □ E-Devlet Projelerinin Başarısızlık Sebepleri

- Bilgisizlik
- Erişimsizlik
- Kullanışsızlık
- Dijital uçurum
- Vatandaş ilgisizliği
- Devlet ilgisizliği/destek vermemesi
- **Güvensizlik**

## □ Güven

- Devletin şeffaf hizmet sunabilme beceri ve eylemine dair vatandaşta oluşan algı.
- Daha çok iletişim → daha çok güven



# Araştırmalar ve Ölçümler



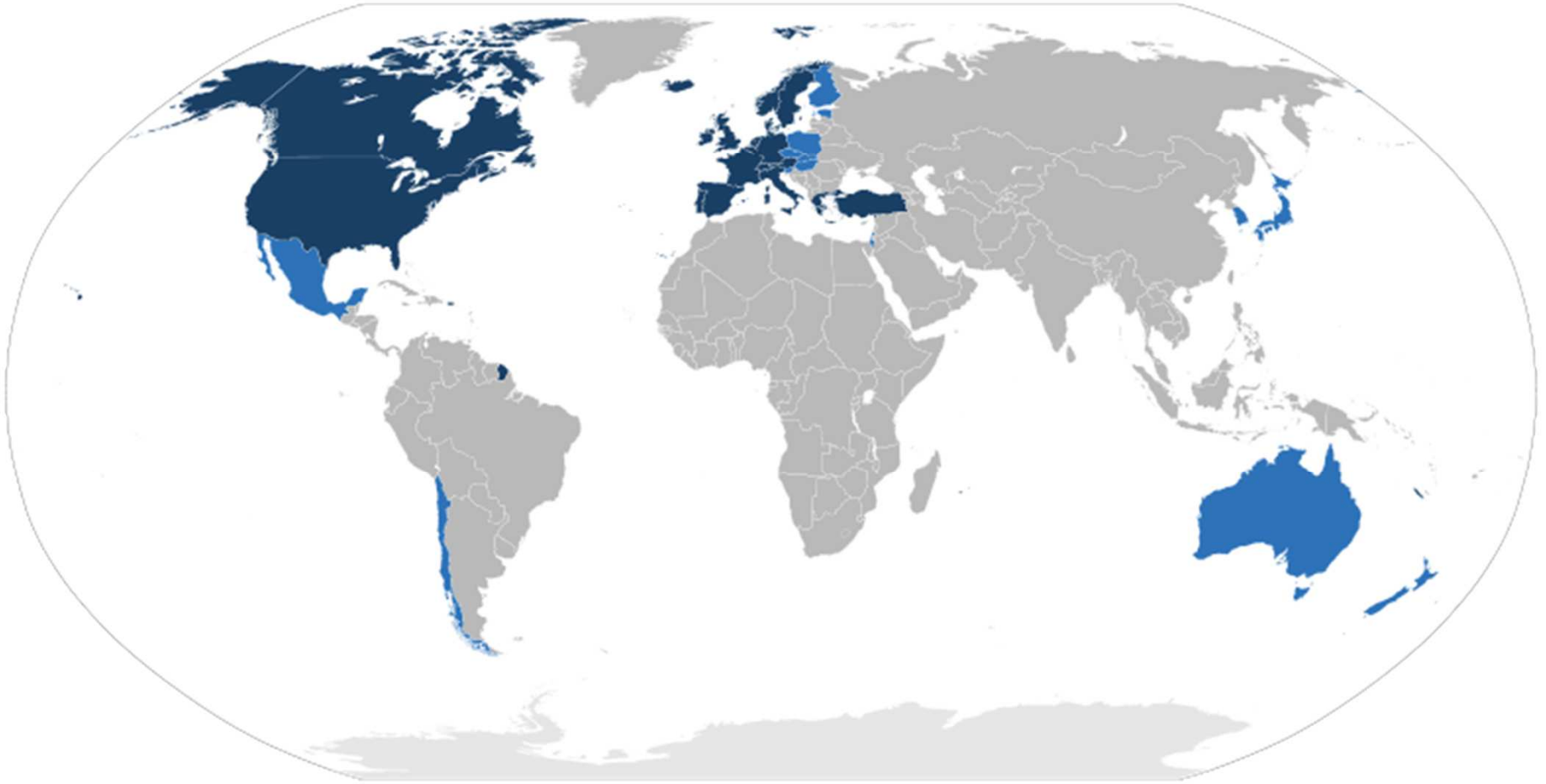
## □ OECD: Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı

- *Organization for Economics Co-operation and Development*
- Türkiye'nin de kurucusu olduğu 34 ülkeli ekonomik forum





## Kurucu ülkeler ve üye ülkeler





- OECD raporu (3 Aralık 2012)
  - Hükümetlerin Sosyal Medyadan Yararlanması: Twitter Örneği  
(*Social Media Use By Governments: Focus On Twitter*)

## □ Sosyal medya;

- İnsanlar, işletmeler ve hükümetler arası iletişim kanallarını nasıl değiştiriyor?
- Hükümetler seçim kampanyaları, kamuoyu araştırmaları gibi çalışmalarda nasıl faydalanıyor?







- Sosyal medya kullanım araştırmaları;
  - Özel sektör (ürün tanıtım ve pazarlama) araştırması çok!
  - Hükümet araştırmaları çok az!
  
- OECD ülkelerinde Twitter yaygınlaşıyor.
  - 34 ülkeden 22'sinin hükümetlerinin (Başkanlık / Başbakanlık) aktif Twitter hesapları var
  - Kimi oldukça yoğun kullanıyor: 70 tweet / hafta





## □ Hükümetlerin Twitter popülarlikleri:

- US: [@whitehouse](#) 3,600,000+ takipçi.
- UK: [@Number10gov](#) 2,240,000+ takipçi, nüfusun %3,5'i.
- Meksika Hükümeti haftada **67-77 ileti**
- Şili: [@GobiernodeChile](#) ~418,000 takipçi.
- Norveç: [@Kronprinsparet](#) 54,500+ takipçi.



- Takipçi sayısının ülke nüfusuna oranı:
  1. UK: %3,5
  2. Şili: %2
  3. Norveç
  4. ABD
  5. Hollanda
  6. İsrail
  7. Meksika
  8. İspanya
  9. Rusya
  10. Yunanistan
  11. Japonya
  
- [@trpresidency](#) (Türkiye) 100,000+ takipçi.
  
- Türkiye ile yakın ülkeler:
  - Hindistan, İspanya, Fransa, Hollanda ve Brezilya



# Dünyada ve Türkiye’de Sosyal Medya Kullanım Örnekleri



- Seçim sürecinde Obama;
  - Tanıtım
  - Maddi destek
- Seçildikten sonra:
  - Beyaz Saray YouTube sayfası
  - Open Government Projesi
- ABD'de kamu kurumlarının YouTube videoları



# Dünyada Sosyal Medya Kullanımı



## □ Ağustos 2011, Virginia Depremi

 **Breaking News** @BreakingNews 23 Aug 11  
Widespread reports of an **earthquake**, centered, reportedly, in **Virginia** - from NBC News broadcast, twitter [on.doi.gov/nHek7w](https://twitter.com/doi.gov/nHek7w)  
Retweeted 1272 times  
Collapse Reply Retweet Favorite More

## □ Polis ve acil yardım personelinin Twitter kullanımı

- Nerelerde hasar, yangın, bina inceleme ve tahliye faaliyeti olduğu

 **The Boston Globe** @BostonGlobe 23 Aug 11  
**Police** in Boston say no immediate reports of damage after 5.9-magnitude **earthquake** in **Virginia** is felt here. [bo.st/o9ng0k](https://bo.st/o9ng0k)  
Expand

 **Boston Police Dept.** @Boston\_Police 23 Aug 11  
5.8 **EARTHQUAKE** centered in **Virginia**. Boston 911 receiving high call volume as a result. No damages or injuries have been reported.  
Expand



## □ C2C = Vatandaştan vatandaşa

- Kamu kurumları, bilgi ve **hizmet verdikleri bireyler arasında etkileşim kanalları** kuruyor.
  - ABD'de Savaş Gazileri Kurumu (*Veterans Administration*)
    - Facebook, YouTube, Flickr ve Twitter üzerinde ağlar

## □ Vatandaş gazeteciliği

- Avustralya ve İran seçimlerinde eski medyanın **çarpıttığı/görmezden geldiği haberlerin** sosyal medyayla duyurulması



## □ Arap Baharı

- Orta Doğu ve Kuzey Afrika halk hareketlerinin organizasyonu

## □ Yolsuzlukların ortaya çıkarılması

- *Wikileaks*
  - *Hükümetlerin usulsüzlük ve gizli yazışmaları*
- Afganistan Başkanlık Seçimi sonuçları
  - <http://www.afghanistanelectiondata.org>





- İran, 2009. Seçim sonrası sokak protestoları
  - Amatör video çekimleri → dünya kamuoyu
  - Karşıt çalışmaları engellemek için Ahmedinejad Facebook'u geçici olarak yasakladı





- ❑ TRT Haber Sizsiniz
  - <http://www.habersizsiniz.trthaber.com>
  
- ❑ TBMM e-Dilekçe Uygulaması
  
- ❑ BİMER (Başbakanlık İletişim Merkezi) çalışmaları sosyal medya ile entegre olabilir



# Türkiye'de Sosyal Medya Kullanımı



## ❑ Cumhurbaşkanı'nın sosyal medya temsilcilerini daveti



Serdar Kuzuloğlu  
@beyinsizadam (Hakim Türkmen)  
Blog Yazarı Zorluhan Zorlu  
NTVMSNBC Yayın Yönetmeni Ahmet Yeşiltepe  
Habertürk yazarı Rahşan Gülşan  
Kadir Has Ü. Öğrt.Görevlisi İsmail Hakkı Polat



# Sosyal Medya ve e-Devlet Sonuçlar ve Sorunlar



## □ Sınırlar

- Devlet ve vatandaş arasındaki keskin sınırlar kayboluyor

## □ Zorluklar

- Görüş ve geribildirim almak kolay; yasalaştırmak ve uygulamak zor
- Devlet **dikey** hiyerarşilerden, sosyal medya **yatay** bağlardan oluşuyor. Uyarlanması yavaş...

## □ Gizlilik

- Kişisel veri mahremiyeti ve kurumsal veri gizlilik ve güvenliği kurallarına titizlikle uyulmalıdır.



## ❑ Sadece geribildirim kanalı değil!

- Yenilikçi yöntem ve teknolojiler
- Yeni bilgi ve hizmetler

## ❑ Hükümetler ne yapmalı?

- Politikalarda çeşitlilik
- Bilgi değişimine açık olmak
- Hizmetlerin daha şeffaf sunulması
- Sosyal medyanın teknolojik araçlarından daha etkin faydalanılması



- Popülerlik != tüm takipçilerle etkileşim
  
- Çoğunlukla tek yönlü iletişim
  - Vatandaşların kendi aralarında tartışma eğilimi
  - Soruya hacet olmadan birinci elden resmi bilgi sağlamak
  - Şeffaflık



## □ Hangi Sosyal Aktiviteler Kullanılmalı?

### ■ 1. AŞAMA

- Facebook
- Twitter
- Online konferanslar
- Youtube
- flickr.com

### ■ 2. AŞAMA

- Resmi websitelerinin geliştirilmesi
- Bloglar
- Mirror siteler
- Devlet haberlerine SMS aboneliği
- Vatandaşın devlete SMS gönderebilmesi
- Email ile bülten dağıtılması



# Kaynaklar



1. Zappen, James P.; Harrison, Teresa M. and Watson, David (2008). “A new Paradigm for Designing E-Government: Web 2.0 and Experience Design”, The Proceedings of the 9th Annual International Digital Government Research Conference, pp. 17-26.
2. Taşçı, Ersin (2010). “Sosyal Medya Araçlarının Yerel Yönetimlere Etkisi ve Katkısı: Belediye 2.0”, Türkiye Bilisim Derneği Bilisim Dergisi, Yıl:38, S.126, s. 23-26.
3. Sosyal Medyanın Politik Katılım ve Hareketlerdeki Rolü Cihan Çıldan<sup>1</sup>, Mustafa Ertemiz<sup>1</sup>, H. Kaan Tumuçin<sup>1</sup>, Evren Küçük<sup>1</sup>, Duygu Albayrak<sup>1</sup>
4. Kılıç, Arzu (2010), “Nefret Söylemine Karşı Özel Yasa Çıkartılmalı”, TBD Bilisim Dergisi, Ekim 2010, s. 68-69.
5. [acikders.org.tr](http://acikders.org.tr), ELEKTRONİK DEVLET VE SOSYAL MEDYA
6. [http://tr.wikipedia.org/wiki/Sosyal\\_medya](http://tr.wikipedia.org/wiki/Sosyal_medya)
7. [http://www.e-dusbed.com/Makaleler/683443504\\_91%20Abdullah%20Metin%2097-108.pdf](http://www.e-dusbed.com/Makaleler/683443504_91%20Abdullah%20Metin%2097-108.pdf)



# TEŞEKKÜRLER