

GÜVENLİK HİZMETLERİNDE YÖNETİŞİM ARACI OLARAK SOSYAL MEDYA PLATFORMLARI

Hasan Hüseyin ÇALI (*)

Fuat ALTUNBAŞ (**)

Özet

Teknolojideki ilerlemeler insanların birbirleriyle, organizasyonların da hedef kitleleriyle iletişim yöntemlerini değiştirmektedir. Son yıllarda Facebook, Twitter, Youtube gibi sosyal medya platformları halkın yönetime katılmasında muazzam fırsatlar sunmaktadırlar.

Özellikle ABD ve İngiltere gibi gelişmiş ülkelerde sosyal medya platformları güvenlik hizmet sunan kamu birimleri tarafından da etkin bir şekilde kullanılmaktadır. Yeni teknoloji toplumun tanımını genişletmiştir ve sosyal medya 21 yüzyılın köşe başında bekleyen polis versiyonu olma yolunda ilerlemektedir. Uzmanlara göre bilgi paylaşımının anlık ve kolay olmasından dolayı, yeni iletişim araçları suç ve suçlularla mücadelede yeni bir çığır açmaktadır. Bu başarı istatistiklere de yansımaktadır.

Ülkemiz de sosyal medya platformlarını en çok kullanan ülkelerdendir. Resmi istatistiklere göre Türkiye; Amerika, İngiltere ve Endonezya'dan sonra en çok Facebook hesabı olan dünyadaki dördüncü ülkedir. Nüfusunun yaklaşık %35'inin Facebook hesabı bulunmaktadır. Ortaya çıkan bu durum, Türk Polis Teşkilatının da suç ve suçlularla mücadelede ve halkla iletişimde sosyal medya platformlarını kullanmasını kaçınılmaz kılmaktadır. Bu nedenle bu makalede, kurumların sosyal medya platformlarına adaptasyon konusu ele alınmış ve sosyal medyanın polis tarafından kullanılmasının faydaları tartışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Medya, Suç ve Suçla Mücadele, Kamu Yönetimi, Güvenlik Hizmetleri, Yönetişim.

Social Media Tools as an Instrument of Governance in Law Enforcement Services

Abstract

Advances in technology are changing the way people communicate with each other and the way organizations communicate with their target audience. In recent years, the new social media tools such as Facebook, Twitter and YouTube offer numerous opportunities for civic engagement in public administration and are becoming among the most popular online tools. Social media platforms have also been used effectively by police departments, especially in developed countries such as the US and the UK. New technology has expanded the definition of society and social media is moving towards becoming a 21st century version of the police patrol. According to the crime experts, because of the easy and instant information exchange they provide, these communication tools open a new era in fighting crimes and criminals. The importance of social media tools are shown in crime reports and statistics.

Turkey is one of the biggest users of social media platforms. According to statistics, Turkey, following the US, the UK, and Indonesia, has the fourth place in having Facebook accounts. Facebook is used by nearly 35 percent of the total population of the country. Accordingly, Turkish National Police (TNP) should use social media tools to be effective in fighting crime and criminals and to communicate with the public. Therefore, this article focuses on public organizations' adoption of social media platforms and the benefits of using social media by the TNP.

Key Words: Social Media, Fighting Crime and Criminals, Public Administration, Law Enforcement Services, Governance.

*) Dr., Polis Akademisi Güvenlik Bilimleri Fakültesi
(e-posta: hasanhuseyncali@yahoo.com)

**) Emniyet Genel Müdürlüğü

Giriş

Günümüzün internet kullanıcıları tarafından bir fenomen haline gelen sosyal medya, her kültürden ve her kesimden geniş kitlelerin sosyal taleplerine cevap vermektedir. Bu durum sosyalleşmenin gücünü arttırmakta ve sosyalleşme kavramına da yeni bir boyut kazandırmaktadır. Günlük yaşamın bir parçası olan yazılı iletişimin bu ortamlarda yapılması, çeşitli video ve fotoğrafların paylaşılması hatta alış-veriş ve bulma faaliyetlerinin de bu ortamlarda yapılması tüm dikkatlerin bu alana yönelmesine sebep olmaktadır.

‘Sosyal medya’ terimi, Web 2.0, sosyal teknoloji, dijital medya ve yeni medya gibi terimleri de kapsamaktadır. Sosyal medya, “bağlantı, iletişim ve işbirliği yeteneğimizi hızlandırmamıza ve geliştirmemize yardımcı olmak üzere tasarlanmış” (Jue vd., 2010:44) dijital araç ve platformlardır.

En popüler sosyal ağ olan Facebook’un Haziran 2011 itibariyle, 750 milyondan fazla kullanıcısının bulunduğu belirtilmektedir (Facebook, 2011). Facebook’un resmi istatistiklerine göre dünyada 200’den fazla mobil telefon operatörü Facebook’u desteklemektedir ve yaklaşık 250 milyon kullanıcı, hesabına akıllı telefonları vasıtası ile ulaşmaktadır. Bir başka popüler sosyal medya olan Twitter’in dünyada yaklaşık olarak 200 milyon kullanıcısının bulunduğu ve her gün ortalama 460 bin yeni kullanıcının bu kitleye katıldığı belirtilmektedir (Twitter, 2011). Kullanıcıların en fazla 140 karakterle kendilerini ifade edebilmeleri Twitter’i diğer sosyal paylaşım sitelerinden ayıran en önemli özelliktir. Karakter sayısında sınırlama olmasına rağmen mesaj sayısında herhangi bir kısıtlama olmaması, insanlara okuma ve yazmada kolaylık sunmaktadır. Bir diğer önemli sosyal paylaşım aracı olan YouTube, Mayıs 2011’de daha altıncı yıldönümünü kutlamasına rağmen muazzam istatistiklere sahip olmuştur. Bir günde yaklaşık 3 milyon video seyredilmekte ve her bir dakikada 48 saatlik video yüklenmektedir (Searchenginewatch, 2011).

Yukarıdaki istatistikler sosyal medyanın sadece bireyler için değil şirketler, kamu kurumları, dernekler, sivil toplum kuruluşları gibi birçok kurum ve kuruluş için yeni ve aynı zamanda etkin bir akım olduğunu göstermektedir. Sosyal medyanın hızlı değişimi, bireyler için hızlı düşünme, daha açık ve saydam olma imkânını vermektedir (Greenberg, 2009). Eyrich, Padman ve Sweetser (2008), iletişim teknolojilerini kullanarak bilginin daha geniş kitlelere ulaşmasını sağlamanın her alanda işleri kolaylaştıracağını ifade etmektedir. Bu bağlamda sosyal medya, hem kar amacı güden şirket ve kurumlar hemde kar amacı gütmeyen kamu kurumları için giderek daha önemli hale gelmektedir.

Ekonomik, sosyal, siyasal ve teknolojik gelişmeler ve küreselleşme; devletin ve kamu kurumlarının işlevinde dönüşümler yaşatmıştır. Bu dönüşüm sürecinin kamu kurumlarının işlevini doğrudan, devletin yapısı ve fonksiyonu dolaylı olarak etkilediği belirtilmektedir (Nohutçu, 2007: 334). Bu dönüşümlerden biri de klasik kamu yönetiminden yeni kamu yönetimine geçiştir. Yönetişim modeli de yeni kamu yönetimi modellerinden biridir. Katılımcılığın ve çok aktörlülüğün kamu yönetimine yansımaları anlamında yönetişimin, kamoyunda yaygın olarak kullanılan ve genel kabul gören üç bileşeni bulunmaktadır. Bunlar; katılımcılık, şeffaflık ve hesap verilebilirliktir. Yönetişim ile kamu politikası tasarlama sürecinden uygulama sürecine, kamu yönetimine halkın katılımından özel ve sivil toplum kuruluşlarının katılımına kadar birçok süreçte katılım unsuru ön plana çıkmaktadır.

Etkin bir polisliğin halkın güvenlik hizmetleri yönetimine katılması sağlanmalıdır. Bu güven ortamı ve ilişkilerle, kamu yönetimindeki yönetim ruhunun güvenlik hizmetlerine yansması mümkün olacaktır. Bu bağlamda, suç işlenmeden önce harekete geçilerek tedbirlerin alınması için halk ile kolluk kuvvetleri arasında bilgi alışverişini sağlayacak kanalların kurulması gerekmektedir. Günümüzde bu kanallar, bilgi teknolojileri ve özellikle sosyal medya platformları kullanılarak sağlanmaktadır.

Sosyal medya, yeni kamu yönetimi anlayışının ve yönetim modelinin bileşenlerinden olan şeffaflığın güvenlik hizmetlerinde gelişmesine imkan sağlamakta ve halka daha fazla yönetime katılma imkanı sunmaktadır. Buna paralel olarak, Tolbert ve Mossberger'e (2006: 354) göre iletişim teknolojilerini kullanarak halkın yönetime katılımını sağlamak, devleti daha sorumlu, şeffaf, kolay ulaşılabilir ve katılımcı yapmaktadır. Doğal olarak bu yönetim uygulaması toplumun devlete güvenini arttırmaktadır.

Toplumun daha teknolojik ve medya odaklı olması ile birlikte, polisin de yaptığı faaliyetlerde halkı bilgilendirmesi kaçınılmaz hale gelmiştir (Motschall ve Cao, 2002: 848). Bunun farkına varangüvenlik hizmeti sunan kamu yöneticileri, kolluk faaliyetlerinde kamuoyunun bilgilendirilmesi için, teknoloji destekli kamu bilgilendirme programları yapmaktadır (Decker, 1981: 87).

Bu çalışmada, sosyal medya platformlarının kamu yönetiminde kullanılması, güvenlik hizmeti veren bir kamu kurumu olan Emniyet Teşkilatı (polis) örneğinde ele alınmıştır. Çalışmanın birinci bölümünde, bilgi teknolojileri ve medya ile ilgili tanım ve özelliklere yer verilmiş ve bu özellikler iç güvenlik hizmeti sunan polis birimleri ile ilişkilendirilmiştir. İkinci bölümde ise kamu ve özel sektörün sosyal medyaya adaptasyonu vurgulanmıştır. Üçüncü bölümde, sosyal medyanın suç ve suçlarla mücadelede ve suçların aydınlatılmasındaki rolüne değinilmiştir. Dördüncü bölümde ise 'yönetişimin' bileşenlerinden olan şeffaflık ve katılım, güvenlik hizmetleri kapsamında ele alınmış, Türkiye ve farklı ülkelerden yönetim örnekleri sunulmuştur. Çalışmaya iç güvenlik politikasına ve polis yöneticilerine öneriler ile son verilmiştir.

1. Bilgi Teknolojileri, Medya ve Polis

Teknolojinin, hemkullanıcılara hem de kurumlara hız, kolaylık, tassarruf gibi birçok faydalar sağladığı bilinmektedir. Diğer taraftan Nov ve Ye'e göre (2008: 848) kullanıcıların teknolojik yeniliklere uyum sağlamamaktaki ısrarı, hem kişilerin hem de kurumların bu faydalardan mahrum kalmalarına sebep olmaktadır.

Bilgi teknolojileri, polise zor ve çok yönlü görevinde yardımcı olma adına çeşitli araçlar ve imkânlar sunmaktadır. Buna paralel olarak, polisin bilgi teknolojisini kullanmasıyla başarısının artacağı değerlendirilmektedir (Gottschalkve Holgersson, 2006: 187). Dolayısıyla polis, kendisi için hangi bilgi teknolojilerinin ne kadar etkili olduğunu öğrenmek durumundadır.

Bilgi teknolojileri, kolluk kuvvetlerinin kurum içi ve kurum dışı ilişkilerini geliştirmekte, aynı zamanda personelin etkinliğini ve verimliliğini de arttırmaktadır. Yine bilgi teknolojileri, polise yeni ufuklar açmış ve uygulamalarında bu yönde revizyonlar yaptırmıştır (Chan, 2001:147).

Kitle iletişim araçlarının kamuoyu üzerindeki ve kamuoyu oluşturmadaki etkileri herkes tarafından kabul görmektedir. Suç ve suçlularla mücadelenin en önemli aktörü olan polisin, medyanın gücünü farketmiş ve bu gücü toplum nezdindeki imajını olumlu yönde geliştirmek için kullandığı belirtilmektedir (Chermak ve Weiss, 2005: 507).

Sosyal medya teknolojisi, iletişimin şeklini değiştirmiştir. Gelişmiş ülkelerde polis, bu değişimin farkındadır ve bu değişimin dışında kalmamak hatta bu değişimi bir fırsat olarak kullanmak için yoğun çaba harcamaktadır. Öte yandan, polis birimlerinin sosyal medyaya adaptasyonunda bazı engellerle karşılaşmaktadır. Birimlerin konuya ilgisizliği, yeterli ve kalifiye personelin olmayışı, yönetimin konuya bakışı ve kanunu düzenlemeler bu engellerden bazılarıdır (Gil-Garcia ve Pardo, 2005).

2. Sosyal Medyaya Adaptasyon

Kaplan ve Haenlein (2010:1) tarafından “Web 2.0’in ideolojik ve teknolojik temelleri üzerine inşa edilen ve kullanıcıların müdahil olmasına fırsat veren internet tabanlı uygulamalar” olarak tanımlanan sosyal medyanın muazzam yükselişi, birçok kurum ve kuruluş tarafından da farkedilmektedir. Birçoğu performanslarını arttırmak için bu platformları kullanırken bir kısmı da etkin olarak bu araçları nasıl kullanacaklarını tam olarak bilememektedir (Hanna, Rohm ve Crittenden, 2011). Şu bir gerçek ki sosyal medyanın toplumda bu kadar yaygınlaşması bu araçları etkin bir şekilde kullanmasını kaçınılmaz hale getirmektedir.

Devlet kurumlarından özel kuruluşlara, kamu kurumlarından sivil toplum kuruluşlarına hatta geleneksel medyaya kadar her kesimin, sosyal medyanın yeni iletişim aracı olduğunu kabul etmesi beklenmektedir. Bu doğrultuda Markova (2009), yeni teknolojilerin devlet kurumlarındaki uyumunu incelemiştir. Çalışmadan çıkan sonuçta göre, personelin teknolojiye ihtiyaç duyulduğunu anlaması ve kamu yöneticilerinde çalışanları uyum için zorlaması gerekmektedir. Ayrıca bu çalışmadan ortaya çıkan önemli bir sonuç da ‘güven oluşturma’nın yeni teknolojilere uyum sağlamada önemli bir etken olduğudur. Buna benzer diğer çalışmalarda (Gilberte ve Balestrini 2004; Wargin ve Dobiey, 2001) yeni teknolojilere uyumda; istek ve gönüllülüğün pozitif, beceri eksikliğinin de negatif etki yaptığını ortaya koymuştur.

Özel sektör, kamu kurumlarına nazaran bu teknolojilerle daha erken tanışmış ve epeyce ilerleme göstermiştir. Diğer taraftan kamu kurumlarında sosyal medya araçlarının benimsenmesi yeni bir konudur. Ayrıca kamu kurumlarında ve kamu sektöründe; bürokrasi, yavaş değişim ve güvenlik endişeleri gibi engeller uyumu yavaşlatmaktadır (Serrat, 2010; Government 2.0 Taskforce, 2008).

Kamu kurumları geç de olsa sosyal medya araçlarını kullanmaya başlamıştır. Özellikle suç ve suçlularla mücadele eden birimler bunu farklı boyutlara taşımışlardır.

3. Suç ve Suçlularla Mücadelede Yeni Bir Model

Belkide sosyal medyanın polis birimleri üzerinde oluşturduğu en önemli etkilerden bir tanesi polisin Facebook, YouTube gibi sosyal medya araçlarını aktif bir şekilde olayla-

rın aydınlatılmasında kullanmasıdır. Mesela Dallas trafik polisi, trafik ihlali yapan araçların plakaları görünür haldeki fotoğraflarının iletilmesini sağlayan bir Facebook sayfası oluşturmuştur.

Yapılan araştırmalara göre örnek olaylar konuların anlaşılmasını pekiştirmektedir. Aşağıda birkaç örnek olay verilerek sosyal medyanın suç ve suçlularla mücadeledeki etkisinin daha iyi anlaşılması sağlanacaktır (iacpsocialmedia.org, 2011).

Dunwoody polis birimi, ABD'nin Georgia eyaletinin Atlanta şehrinde hizmet veren bir güvenlik birimidir. Nüfusu 40 bin olan bu şehre 40 polis ve 8 sivil personel ile hizmet vermektedir. Şehirde, kamu ve özel kurumların binaları, şirket ve ofisler, üniversite kampüsü, toplu taşıma imkânı ve bölgesel bir alışveriş merkezi bulunmasından dolayı gün içerisinde nüfus 100 bine kadar çıkmaktadır. Dunwoody sakinleri oldukça iyi eğitilmiş, varlıklı ve aktif internet kullanıcılarıdır. Dunwoody, 1 Aralık 2008 tarihinde kurulmuş yeni bir şehirdir. Polis birimi de 1 Nisan 2009 tarihinde şehre hizmet vermeye başlamış ve aynı gün kendi Twitter hesabını da açarak sosyal medya dünyasından yaralanmaya başlamıştır. Daha sonra Facebook ve YouTube sayfalarını da kurarak bölgesindeki halkla, iş çevreleriyle ve kamu-özel- sivil toplum kuruluşlarıyla ilişkilerini geliştirmiştir. Polis şefi Grogan, Twitter kullanımının farklı alanlarda polise fırsatlar verdiğini, 2010 yılında yaşanan cinayet örneğinde vurgulamaktadır. 2010 yılının sonbaharında bir okulun yakınında polise bir cinayet vakası bildirilmiştir. Olaya hiçbir öğrenci veya okul personelinin mağdur veya şüpheli olarak karışmamasına rağmen ulusal ve yerel medya tarafından olay Amerika'daki okullarda zaman zaman meydana gelen ve birden çok kişinin öldürülmesine neden olan "school shooting" olarak algılanmıştır. Bunun üzerine daha basın olay yerine gelmeden önce görevli polis, Twitter üzerinden olayın bir "school shooting" olmadığını, sadece adi bir cinayet vakası olduğunu takipçilerine bildirmiştir. Yerel medya da polisi Twitter üzerinden takip ettiğinden dolayı olayın gerçek yüzünü öğrenerek toplumu doğru şekilde bilgilendirmiştir. Twitter'in sunduğu anında ve hızlı bilgi gönderme özelliği, olayın gerçek yüzünün çok kısa sürede öğrenilmesini sağlamıştır.

ABD'nin New York Eyaletinin Utica Polis biriminin şefi Mark Williams, sosyal medyanın kullanımı ile ilgili endişelerini, 2010 yılının yaz ayında yapılan bir konferansta, sosyal medyayı kullanan diğer polis müdürleri ile konuşarak gidermiştir. Sosyal medyanın polisiye olayları çözmeye ve polislerle alakalı gerçeğe ve yanlış haberleri engellemede nasıl etkin bir şekilde kullanıldığını bizzat onların ifadelerinden dinledikten sonra kendi polis biriminde sosyal medya platformlarını kurduşturmuştur. Bu sayede Utice polisi, kendisine veyerel halka has bir sosyal medya tarzı geliştirmiştir.

Polisin şüphelilerle ilgili resim, video ve eşkâl bilgilerini kendi Facebook sayfasında yayınlaması, halkın da doğrudan sosyal medya sitelerini kullanarak bilgileri paylaşması sayesinde, aralarında banka soygunu ve büyük hırsızlık olaylarının da olduğu 11 polisiye olay aydınlatmıştır.

Sosyal medya suç ve suçlularla mücadelede kullanıldığı gibi, güvenlik hizmetleri yönetişiminde de kullanılmaktadır.

4. Güvenlik Hizmetlerinde Yönetişim Aracı Olarak Sosyal Medya

Son zamanlarda güvenlik hizmeti sunan birimler, suç ve suçlularla mücadelede sosyal medya araçlarını etkin bir şekilde kullanmaktadır. ABD ve İngiltere polisi sosyal medyaya en iyi uyum sağlayan kolluk kuvvetleri olmuşlardır.

Uluslararası Polis Şefleri Birliği (IACP) tarafından 2010 yılında ABD’de yapılan araştırmada, ankete katılan 728 kolluk kuvvetinden yüzde 81’i sosyal medya platformlarını kullandığını belirtmektedir (IACP, 2010). Sosyal medyayı, katılımcıların yüzde 63,2’si suçları aydınlatmada, yüzde 44’ü vatandaşı suçla ilgili konularda bilgilendirmede, yüzde 40’ı da polise olaylarla ilgili vatandaşın bilgi talep etmede kullandıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcılara göre Facebook en çok kullanılan sosyal medya aracıdır. Ankete katılan polis birimlerinin yüzde 67’si Facebook’tan faydalandıklarını belirtmiştir. Kullanılan diğer platformlar Twitter (yüzde 29.8), Nixle (yüzde 29.8), MySpace (yüzde 21.6) ve YouTube (yüzde 17.6) olarak ifade edilmiştir.

İngiltere’de de birçok polis birimi sosyal medyayı aktif bir şekilde kullanmaktadır ve 43 polis biriminden 36’sının kurumsal sosyal medya hesabı bulunmaktadır (NPIA, 2010).

Türkiye’de iç güvenlik hizmeti sunan kamu kurumlarından biri olan Emniyet Genel Müdürlüğü’nün (EGM), sosyal medya hesapları bulunmamaktadır (EGM, 2012). Teşkilatın merkez kademesinde durum böyle iken, Bursa Emniyet Müdürlüğü gibi taşra teşkilatlarında Facebook, Twitter gibi sosyal medya platformları kullanılmaktadır. Gerek merkez teşkilatın gerekse taşra teşkilatlarının, kendi resmi internet sayfalarından sosyal içerikli bilgi, belge, görüntü ve video paylaştıkları da unutulmamalıdır. EGM ayrıca, personelin kurumsal ağ yapılanması içerisinde iken, sosyal medya araçlarını kullanmasına; güvenlik, görevde ciddiyet, zaman israfı gibi gerekçelerle sıcak bakmamaktadır. Fakat polis eğitimi ile ilgili bireysel olarak oluşturulan sosyal medya sitelerinin bir hayli takipçisinin olduğu bilinmektedir. Örneğin; Atatürk Üniversitesi tarafından yürütülen POLİTAM (Güvenlik Bilimleri Lisans Tamamlama) programı henüz 2011 yılında açılmış olmasına rağmen, bu programa kayıtlı olanlar tarafından oluşturulan Facebook sayfasının¹ 2011 Aralık ayı itibarıyla 2465 üye tarafından takip edildiği görülmektedir. Bu programa başvuranların sayısının 8400 civarında olduğu ve kesin kayıt yaptıranların sayısının da 4500 civarında olduğu hesaba katılırsa, özellikle eğitimde sosyal medya platformlarının aktif kullanıldığı değerlendirilmektedir.

Sosyal medya kullanılarak, güvenlik hizmetlerinde yönetişimi gerçekleştirme yöntemlerinin ve örnek uygulamaların verilmesinde yarar bulunmaktadır. Bu konu ile ilgili çalışmaları bulunan Cohen (2011) ve Sayers’dan (2011) bir takım örnekler aşağıda verilmiştir.

Polisin başarılı olabilmesi için mutlaka halkın güvenlik yönetimine katılması gerekmektedir. Bu anlamda halk tarafından yapılan ihbarlar her zaman polisin suçla mücadelede en önemli destekçisi olmuştur. Danışmanlık şirketleri bu amaç doğrultusunda halkla

1) Bu programla alakalı 3 ayrı Facebook sayfasının olduğu, diğer facebook sayfalarının takipçilerinin ise 600 ve 575 üyesinin bulunduğu tespit edilmiştir.

polislin karşılıklı online etkileşimi için bir takım yöntemler ve programlar geliştirmektedirler. Böylece insanlar, kimliklerinin açıklanması korkusu olmadan polise ihbarda bulunabilmektedirler.

Sosyal medya, halkın güvenlik politika ve stratejilerine katılmasını sağladığı gibi polisi halkla da kaynaştırmaktadır.

Birçok polis birimi, oluşturduğu sosyal medya platformları aracılığı ile sosyal programlar ve etkinlikler hakkında halkı bilgilendirmenin yanı sıra devam etmekte olan soruşturmalara ilgili olarak da vatandaşlardan yardım talep etmektedir. Bu sayede suçun önlenmesi veya çözülmesi sürecine halkın aktif katılımı beklenmektedir (Cohen, 2011; Sayers, 2011).

Buna paralel olarak, güvenlik açığı olan yerlere personel takviyesi, suç bölgelerinin belirlenmesi gibi güvenlik politika ve stratejilerine de halkın katılımı gerçekleşmektedir.

Polis merkezlerindeki olayların yazıldığı kayıt defterleri, Twitter, YouTube ve Facebook gibi araçlarla digital ortamda Blog olarak halkla paylaşılmaktadır. Böylece polis birimlerini sosyal medyadan takip edenlerin, olaylarla ilgili haberleri haberin kaynağından doğrudan almaları, ayrıca medya kuruluşlarının da bu haber kaynağını kullanarak toplumu doğru bilgilendirmeleri sağlanmaktadır.

Aranan şahısların resimlerinin veya fotoğraflarının polisler tarafından afiş haline getirilip asılması yöntemi veya benzer geleneksel yöntemler yerine, bu resimler yoğun kullanılan sosyal medya platformlarına koyulmaktadır. Böylece buresimler veya fotoğraflar, milyonlarca kullanıcıya olağanüstü hızla ulaşmaktadır.

Sosyal medya platformları, suç işleyen veya suç işleme niyetinde olanlar arasında ve farklı çete üyeleri arasında yaygın olarak kullanılmaktadır. Kolluk kuvvetleri, sosyal medya platformlarında çete üyesi gibi davranarak onların içine sızmakta, böylece çete üyeleri ile onlardan biriyimşi gibi irtibata geçerek, suç işlenmesinden önce engellenmesi için önlemler almaktadır.

Örneğin; Cincinati polisi, Facebook ve MySpace'i kullanarak cinayet dâhil birçok suçtan aranan 20 üyeli yerel bir çeteyi takip etmiş ve çete içerisine sosyal medya aracılığıyla sızan polislerin elde ettiği bilgilerle çete çökertilmiş ve üyeleri yakalanmıştır (219magazine.com, 2011).

Facebook ve Twitter gibi sosyal medya platformları aracılığı ile kolluk kuvvetleri, kısa sürede geniş bir kitleye ulaşabilmektedir. Böylece polis, yerel veya ulusal medyayı beklemeden olayları ve önemli uyarıları anında takipçilerine duyurabilmektedir (Cohen, 2011; Sayers, 2011).

Toronto Polis Biriminde görevli Scott Mills, 2010 yılı Eylül ayında Toronto'da bir lisede silahla ateş edilmesi üzerine hemen okuldaki polisle irtibata geçerek olayın içeriği hakkında bilgi almış ve aldığı bu bilgiyi anında Twitter vasıtası ile takipçileri ile paylaşmıştır. Bu sayede endişeli bir şekilde okuldaki çocuklarının durumlarını merak eden aileler, hızlı bir şekilde, okul içerisinde herkesin güvence altında olduğunu öğrenmişlerdir (TNW, 2011).

Toronto'daki olayda halkı bilgilendirmek için sosyal medya yerine geleneksel medya kullanılıyorsa, aileler okula koşup, olayın meydana geldiği okuldan bir yetkiliyi veya okul polisini arayacaktı. Bu arada medyada ve okulda çocukları olan aileler de dahil olmak üzere herkesin aklına “school shooting” olayı gelecekti.

Sadece olayların aydınlatılmasında değil, farklı kamu hizmetlerinde de sosyal medya ve paylaşım siteleri kullanılmaktadır. Türkiye’de van depreminde ‘google’, kişi bulucu uygulaması ile geniş kitlelere hızlı ulaşmak ve doğru bilgilendirme yapmak üzere devreye girmiştir. Bu uygulama sayesinde yaklaşık 1600 kişi ile ilgili kayıt takip edilmiştir (google.org, 2011). Daha önce de dünyanın farklı yerlerinde deprem, sel ve tsunami felaketlerinde (hurriyet.com, 2011) de kullanılan ‘Google Kişi Bulucu’ (Google Person Finder), hem ‘yakınına kaybedenler’ hem de ‘aranan kişiler’ hakkında bilgi sahibi olmayı kolaylaştırmaktadır.

Sonuç

Sosyal medyaya ilginin her geçen gün artması toplumun interneti kullanma şeklini de değiştirmiştir. Sosyal medyanın önemini anlayan birçok kurum ve kuruluş bu ağları ve platformları kullanarak insanlarla iletişime geçmektedir. Bu bağlamda sosyal medya araçları, kullanımının kolay, hızlı ve etkili olması dolayısıyla suç ve suçluyla mücadelede yeni bir sayfa açmaktadır. Sosyal medya araçlarının önemi, kolluk kuvvetlerinin bu platformları kullanmasını kaçınılmaz hale getirmektedir.

ABD ve İngiltere gibi sosyal medya kullanımının yaygın olduğu ülkelerde birçok polis birimi bu araçları kullanarak başarılarına imza atmaktadır. Türk toplumunda da sosyal medya kullanımının çok yaygın olması kolluk kuvvetlerine bu araçları kullanma fırsatı sunmaktadır.

Bu platformlar, sadece insanları bilgilendirmek veya internet bağlantılı suçları çözmek için değil, aynı zamanda vatandaşlardan gelen ihbarlarla sokaklarda meydana gelen suçları aydınlatmak için de kullanılmaktadır. İngiltere’deki Milli Polislik Geliştirme Ajansının (National Policing Improvement Agency) başkan yardımcısı Gordon Scobie, sosyal medya vasıtası ile halkın güvenlik yönetimine katılımının sağlayamaması durumunda; toplumun, bu yola polissiz devam edeceğini ve kaybedenin de polis olacağını ifade etmektedir (NPIA, 2010).

Halk ile bu düzeydeki etkileşim ve iletişim, güvenlik hizmeti sunan bir kamu kurumu olarak polisin şeffaflığını göstermekte, ayrıca halk nezdinde de polisin güvenilirliğini artırmaktadır. Ayrıca, bu makalede sayılan güvenlik hizmetlerinin, tasarımdan uygulamaya kadar bütün aşamalarının sosyal medyada yer alması yönetişimin özelliklerinden bir olan *şeffaflık* anlamına gelmektedir. Aynı zamanda sayılan bu güvenlik hizmetlerinin şeffaf ve açık olması, *hesap verilebilirliği* de kolaylaştırmaktadır. Gül’e (2008: 91) göre, şeffaflık karşısında çoğu zaman gizlilik politikası çıksa da etkin bir kamu hizmeti için bu olmazsa olmazlardan biri haline gelmiştir.

Sosyal medya uygulamaları ile yönetişimin özelliklerinden, “ağsal (network) ilişkiler” (Nohutçu, 2007: 338) ile kurum dışı aktörlerin katılımı, Toronto’daki ve Dunwoody’daki olaylar örneğinde olduğu gibi gerçekleştirilebilmektedir. Yine, kayıt defterlerinin sosyal

medya platformlarında Blog olarak halkla paylaşılması; güvenlik politikası, stratejisi ve hedefi oluşturmada (Nohutçu, 2007: 338) çok aktörlü *katılım* ortamı sunmaktadır.

Kurumsal sosyal medya hesabı bulunmayan Türk Polis Teşkilatının merkez birimi olan Emniyet Genel Müdürlüğü de hiç vakit kaybetmeden en kısa sürede uyum sürecini aşarak sosyal medyanın bu imkânlarından yararlanma yollarını araştırıp uygulamaya koymalıdır. Hatta polis yöneticileri, kendi birimlerinde bir sosyal medya görevlisini istihdam etmelidir. Bu doğrultuda, sosyal medya platformunun halk tarafından takip edilme oranını artırmak için de platform cazip hale getirilmelidir. Uygulamalardan elde edilecek verilere göre de sosyal medya stratejileri ile güvenlik stratejileri bir araya getirilip, iç güvenlik politikası haline getirilmelidir.

Kaynakça

- Chan, J. B. L. (2001). The technological game: How Information Technology Istransforming Police Practice. *Criminal Justice*, 1(2), 139-159.
- Chermak, S.M. & Weiss, A. (2005). Maintaining Legitimacy Using External Communication Strategies: An Analysis of Police-Media Relations. *Journal of Criminal Justice*, 33 (5), 501-512.
- Cohen, S. L. (2011), “Six Ways Law Enforcement Uses Social Media to Fight Crime”, <http://mashable.com/2010/03/17/law-enforcement-social-media>, (erişim tarihi: 22.7.2011).
- Decker, S.H. (1981). Citizen Attitudes toward the Police A Review of Past Findings And Suggestions For Future Policy. *Journal of Police Science & Administration*, 9 (1),80-87.
- EGM (Emniyet Genel Müdürlüğü). (2012). “EGM Adıyla Kurulan Sosyal Medya Hesapları”, <http://www.egm.gov.tr/detay.aspx?id=56&tur=duyuru>, (erişim tarihi: 24.1.2012).
- Eyrich, N., Padman, M. L., & Sweetser, K. D. (2008). PR Practitioners’ Use of Social Media Tools and Communication Technology. *Public Relations Review*, 34,412-414.
- Facebook (2011). <http://www.facebook.com/press/info.php?statistics>, (Erişim tarihi: 22.7.2011).
- Gil-García, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-Government Success Factors: Mapping Practical Tools to Theoretical Foundations. *Government Information Quarterly*, 22(2), 187-216.
- Gilbert, D., & Balestrini, P. (2004). Barriers and Benefits in the Adoption of E-Government. *The International Journal of Public Sector Management*.17 (4), 286-301.
- Google.org (2011). “Kişi Bulucu: Türkiye Deprem”, <http://www.turkey-2011.googlepersonfinder.appspot.com/?lang=tr>, (erişim tarihi: 24.10.2011).

- Government 2.0 Taskforce (2008). Engage Getting on with Government 2.0. <http://www.finance.gov.au/publications/gov20taskforcereport/doc/government20taskforcereport.pdf>, (erişim tarihi: 22.7.2011).
- Gottschalk, P. and Holgersson, S. (2006). Stages of Knowledge Management Technology in the Value Shop: The Case of Police Investigation Performance, *Expert Systems*, 23, (4), 183-193.
- Greenberg, L. (2009). The Case for Using Social Media. *National Underwriter. Life & Health*, 113(19), 28-29,32.
- Gül, S.K. (2008). Kamu Yönetiminde ve Güvenlik Hizmetlerinde Hesap Verilebilirlik. *Polis Bilimleri Dergisi*, 10 (4), 71-94.
- Hanna, R., Rohm, A. & Crittenden, V. L. (2011). We're All Connected: The Power of the Social Media Ecosystem. *Business Horizons*. 54(3), 265-273.
- hurriyet.com (2011). "Google'dan Van Depremi İçin 'Kişi Bulucu'", <http://www.hurarsiv.hurriyet.com.tr/goster/printnews.aspx?DocID=19066495>, (erişim tarihi: 24.10.2011)
- iacpsocialmedia.org (2011). <http://www.iacpsocialmedia.org>, (erişim tarihi: 24.6.2011).
- Jue, A. L., Marr, J.A. and Kassotakis, M. E. (2010). *Social Media at Work: How networking tools propel organizational performance*. USA:HB Printing.
- Kaplan, A. M., & Haenien M. (2010) *Users of the World, Unite! The Challenges Andopportunities of Social Media*, *Business Horizons*, 53 (1), 59-68.
- Markova, I. (2009). *Web 2.0 Technology Adoptions by Government Departments*. (Doctoral dissertation). Retrieved from ProQuest Dissertations and Theses. (Accession Order No.MR47517).
- Motschall, M. & Cao, L. (2002). An analysis of the public relations role of the police inquiry information officer. *Police Quarterly*, 5 (2), 152-180.
- Nohutçu, A.(2007). *Kamu Yönetimi*. 2. Baskı. Ankara: Savaş Yayınevi.
- Nov, O. & Ye, C. (2008) *Users' Personality and Perceived Ease of Use of Digital Libraries: The Case for Resistance to Change*. *Journal of the American Society for Science and Technology*, 59, (5), 845-851.
- Serrat, O. (2010). *Social Media and the Public Sector*. Knowledge Solutions. <http://www.adb.org/documents/information/knowledge-solutions/social-media-and-the-public-sector.pdf>, (Erişim tarihi: 22.7.2011).
- Sayers, Megan (2011). "Social media and the law: police explore new ways to fight crime", <http://thenextweb.com/socialmedia/2011/03/30/social-media> (Erişim tarihi: 14.7.2011).
- Tolbert, C. J. & Mossberger, K. (2006). The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government. *Public Administration Review*, 66: 354–369.
- Twitter (2011). <http://blog.twitter.com/2011/03/numbers.html>, (Erişim tarihi: 18.7.2011).