

Çevrimiçi Topluluk İlkelerinin Tipolojisi: Zorbalık ve Taciz ile İlgili Maddeler Üzerine Bir Değerlendirme

The Typology of Online Community Guidelines: An Evaluation of Articles on Bullying and Harassment

Sinan Aşçı, Dr., Dublin City University Anti-Bullying Centre,

E-posta: sinanasci@gmail.com

ORCID ID: 0000-0002-0265-8856

İnceleme Makalesi/Review Article

Öz

Anahtar Kelimeler:

çevrimiçi topluluk ilkeleri, taciz, zorbalık

Sosyal ağların gündelik hayatta yaygın bir şekilde var olması sonucunda kullanıcılar, pek çok farklı davranışa maruz kalmakta ya da şahit olmaktadır. Bu nedenle, kullanıcı sözleşmeleri veya topluluk ilkelerini bilmek kullanıcılar için temel gereksinimlerden biri haline gelmiştir. Bu bilgiler, kullanıcıların çevrimiçi etkileşimlerini daha bilinçli ve güvenli bir şekilde yönetmelerine yardımcı olmaktadır. Bu çalışmada, Türkiye’de en popüler beş sosyal medya platformunun topluluk ilkelerinde yer alan zorbalık ve taciz ile ilgili maddeler incelenmiştir. Bu doğrultuda, sosyal ağların topluluk ilkeleri çerçevesinde tacizi ve zorbalığı nasıl ele aldığı ortaya konmuştur. Çalışmada ele alınan sosyal ağların zorbalık ve taciz deneyimlerine karşı sorumluluklarını nasıl ifade ettikleri bulgusu dijital-kamusal alanın özelleştirilmesi teorik arkaplanı üzerinden tartışılmıştır. Bu çalışma, sosyal medya platformlarının taciz ve zorbalık vakalarına müdahale etmek ve bunları önlemek için çevrimiçi aracılık sürecini nasıl üstlendiklerini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Araştırma, topluluk ilkelerinde yer alan ve taciz veya zorbalık gibi konulara atıfta bulunan maddelerin nitel analizine ve bulgularının dijital-kamusal alanın özelleştirilmesi üzerinden yorumlanmasına dayanmaktadır. Sonuç olarak, sosyal medya şirketlerinin yetkililerinin taciz ya da zorbalık gibi bir durumu kanıtlamak için yeterli dokümantasyonu olamayabileceği ve mücadele etmek için yeterli hareket alanına sahip olamayacağı görülmüştür çünkü tüm bu süreçler kullanıcıların moderasyonu ile denetlenmektedir.

Abstract

Keywords:

online community guidelines, harassment, bullying

Social media users are exposed to or witness varied behaviour due to the widespread presence of social networks in everyday life. Therefore, having knowledge of user agreements or community guidelines has become a fundamental requirement for users. Equipping users with this knowledge enables them to navigate their online interactions with heightened awareness and safety. In this study, articles related to bullying and harassment in the community guidelines of the top five most popular social media platforms in Turkey were examined. In other words, this study examined how social networks address harassment and bullying within the framework of community guidelines. The study reassesses how social networks express their responsibilities in the face of experiences of bullying and harassment by employing the theoretical background of the privatization of the digital public sphere. This study aims to highlight how social media platforms conduct the online mediation process to intervene in and prevent cases of harassment and bullying. The research is based on qualitative analysis of the articles related to issues such as harassment or bullying in community guidelines, and the findings are interpreted through the lens of the privatization of the digital public sphere. Ultimately, it is found that authorities at social media companies may not have sufficient documentation to prove a situation such as harassment or bullying and that they do not have enough leeway to take action as user moderation oversees all of these processes.

Başvuru Tarihi: 30.08.2023

Yayına Kabul Tarihi: 11.11.2023

Aşçı, S. (2023). Çevrimiçi topluluk ilkelerinin tipolojisi: Zorbalık ve taciz ile ilgili maddeler üzerine bir değerlendirme. *Kastamonu İletişim Araştırmaları Dergisi (KIAD)*, (11), 327-350. DOI: 10.56676/kiad.1352630

Giriş

Sosyal ağlardaki çeşitlilik ve beraberinde sundukları hizmetlerden dolayı kullanıcıların çevrimiçi dünyada neleri deneyimledikleri konusunun farklı perspektiflerden ele alınması gerekmektedir. Bu deneyimlerin yaygınlaşması ile birlikte, aynı ağların kendilerine emanet edilen veriyi nasıl ele aldığı ve sundukları hizmetler ile bu veriyi nasıl elde ettiği ya da koruduğu konusunda kullanıcıların farkındalığı artmaktadır. Sosyal ağların gizliliği ne ölçüde koruduğunu anlamak ve topluluk ilkeleri kapsamında nasıl bir hizmet sunduğunu bilmek, tüm kullanıcılara üretim ya da tüketimleri süresince bilinçli seçimler yapma şansı vermektedir. Buna ek olarak, üyelik aşamasında tarafımıza bildirilen sözleşmeler ya da topluluk ilkeleri ile kullanıcıların kişisel verileri üzerinde daha az kontrole sahip oldukları bilinmektedir. Bu doğrultuda, kullanıcı sözleşmesi ile zemini hazırlanan bilgilendirilmiş rıza konusunda topluluk ilkelerinin okunabilirliği ve anlaşılabilirliği önem taşımaktadır. Diğer bir deyişle, bilgi-işlem sistemlerinde kişisel gizliliği anlamak ve korumak giderek daha kritik bir hal almaktadır.

Sosyal ağların uluslararası kullanıcı tabanının hızla büyümesi sonucu, platformların farklı dillere çevirisi yapılarak yerelleştirildiği bilinmektedir. Popüler sosyal ağlar birçok dile çevrilirken kitle kaynaklı çeviri imkânlarına dayanmaktadır. Bu da, topluluk ilkeleri gibi kritik alanların hizmet sunulan tüm dillerde çevirisinin tamamen ya da kısmen yapılmasını sağlamaktadır. Topluluk ilkeleri, kullanıcıları herhangi bir konu özelinde bilgilendirmenin yanı sıra, sosyal ağların veri toplama, veriyi kullanma ve ifşa etme konusundaki uygulamalarını da barındırmaktadır. Bu politika ve ilke dokümanları, sosyal ağ kullanıcılarının daha kolay anlayabilmesi için sınıflandırılmaktadır.

Kullanıcıların daha bilinçli karar verebilmesi için sosyal ağların topluluk ilkelerinin her dilde mevcut olması gerektiği düşünülmektedir çünkü kullanıcılar bazı sosyal ağlarda kişisel bilgilerini de yayınlamakta ve paylaşmaktadır. Ek olarak, sosyal ağların bağlı olduğu şirketlerin birtakım risklerin üstesinden gelmek için herhangi bir mekanizma geliştirmeleri hiçbir yasa ile öngörülmemektedir. Bu nedenle, taciz ve zorbalık ile mücadele konusundaki politikalar, sosyal ağların kendi içlerinde yaşanan olayları ele almak için sahip olduğu özdenetim mekanizmaları aracılığıyla uygulanmaktadır. Bu mekanizmalara örnek olarak, raporlama, engelleme, filtreleme, coğrafi sınıflandırma, denetimli makine öğrenimi veya otomatik denetleme sistemi verilebilir (Milosevic, 2016). Bu mekanizmaların yanı sıra, birtakım işbirliklerinin ve yaygın eğitim amacıyla çevrimiçi bilgilendirme ve farkındalık çalışmalarının yapıldığı da bilinmektedir.

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de en çok kullanılan beş sosyal ağ içerisinde kullanıcıların taciz ya da zorbalık ile karşılaştıklarında ne yapacaklarına dair aldıkları bilgilendirmeyi değerlendirmektir. Bu çalışma, TÜİK’in 2022 yılı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması’nın sonucuna göre Türkiye’de en popüler sosyal medya ve mesajlaşma platformları arasında bulunan WhatsApp (%82), YouTube (%67,3), Instagram (%57,6), Facebook (%50,4) ve X (Twitter¹) (%20,2) uygulamalarının, taciz ve zorbalık vakalarına müdahale etmek ve bunları önlemek için çevrimiçi aracılık

¹Temmuz 2023’te Elon Musk, Twitter’ın X olarak yeniden markalandığını ve kuş logosunun kullanımdan kaldırıldığını duyurdu.

sürecini nasıl üstlendiklerini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu en popüler beş sosyal medya platformunun topluluk ilkeleri sayfalarında yer alan taciz ve zorbalık ile ilgili maddelerin ne gibi bilgiler içerdiği, sosyal ağların topluluk ilkeleri çerçevesinde tacizi ve zorbalığı nasıl ele aldığı ve sorumluluklarını nasıl ifade ettikleri sorularının cevapları dijital-kamusal alanın özelleştirilmesi üzerinden tartışılacaktır.

Literatür Taraması ve Kuramsal Arkaplan

Kullanıcı Sözleşmesi, Gizlilik Politikası ve Topluluk İlkeleri

Üyelik veya herhangi bir profil oluşturmayı gerektiren sosyal ağlar, alan sağlayıcı (şirket) ve kullanıcılar arasında birtakım standartların belirlendiği ve karşılıklı sorumluluklarının onaylandığı bilgilendirme metinleri sunmaktadır. Bu bilgilendirme metinleri üyelik sözleşmesi ya da kullanıcı sözleşmesi olarak adlandırılabilir. Bu doğrultuda, sosyal ağlar üzerinden kurulan iletişim pek çok bilgiyi içermesiyle birlikte mevcut bilgi ve aktarım politikalarının gözden geçirilmesi gerekliliğini de beraberinde getirmektedir. Kullanıcı sözleşmeleri aracılığıyla bir metin halinde aktarılan topluluk ilkeleri pek çok madde içermekte ve “kişisel bilgi” kavramı üzerinden şekillenmektedir. Wacks (1989) kişisel bilgiyi “kişiyle ilgili olan ve kendisinden samimi veya hassas olarak değerlendirmesini beklemenin makul olacağı ve bu nedenle toplanmasını, kullanılmasını veya dolaşımını kısıtlamasının veya en azından kısıtlamak istemesinin makul olacağı gerçekler, iletişimler veya görüşler” olarak ele almaktadır. Bu tanımlamadan anlaşılabilir şudur ki, kişisel bilgiye dair değerlendirme bireylere aittir. Bireylerin kendi inisiyatiflerinde olmayan ortamlar için ise birtakım anlaşmalar yapılması gerekliliği doğmaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı ve onlar aracılığıyla bilgiye erişimin artması (Smith, 1993; Neumann, 1994; Bellotti, 1998), gizlilik ile ilgili riskleri de arttırmaktadır. Bu risklerin bilgi karmaşıklığı ile artabileceğini de unutmamak gerekir. Bu nedenle, kullanıcı sözleşmeleri ya da topluluk ilkeleri kullanıcıları bilgilendirirken herhangi bir karışıklığa yol açmamalı ve potansiyel sorunları ihtiyaçlar doğrultusunda gruplandırılmalıdır. Buna ek olarak, bu sözleşmeler içerisinde yer alan gizlilik politikalarını ekonomik bir önerme olarak okuma isteği üzerine odaklanan çalışmalar da bulunmaktadır (Vila, Greenstadt ve Molnar, 2003) çünkü iki tarafın aynı konu hakkında bilgi sahibi olması ama bu bilgilerin farklı değer taşıması durumundan ötürü insanların gizlilik politikalarını okumanın zaman ayırmaya değmediğini düşünmelerinin bir nedeni olduğu sonucuna varılmaktadır.

Agre (1997) genel olarak politika yapımcıların gizlilik konularının nasıl ortaya çıktığını anlamalarına ihtiyaç olduğunu vurgulamaktadır. Aksi takdirde, herhangi bir uzmanın duruma ilişkin çarpık bir bakış açısı ve mahremiyetinin korunması gereken kişilerin algılarını yansıtmayan potansiyel riskler ortaya çıkabilir ve bunlarla nasıl mücadele edileceğine henüz karar verilmemiş olabilir. Bu anlamda, çoğulcu bir yaklaşım benimsenerek tüm aktörlerin dahil olduğu bir politika oluşturma sürecinin kaçınılmaz olduğu düşünülmektedir. Uygun ve etkili gizlilik politikaları geliştirmek için doğru bilginin ve sosyal sorumluluk bilincinin bir araya gelmesi gerekmektedir. Bennett (1992) gizlilik

politikalarının amacını, kişisel veri işleme ortamını “kapatmaya” yönelik prosedürler yoluyla teknolojilere ve organizasyonlara olan güveni artırmak olarak açıklamaktadır. Bu noktada dikkat edilmesi gereken konu ise, politika yapıcılarının sadece kullanıcıların gizlilik algılarına ve anekdot bulgulara dayandırdıkları değerlendirmelerdir. Dourish’in (1993) vurguladığı üzere, bu yaklaşım belirli ve önemli konuları ortaya çıkarabilir ancak bütüncül bir değerlendirme olmadan belirli durumlar ya da organizasyonel kültürlere özgü özel sorunları kapsayan politikalar olarak kalabilir. Bireysel ya da belli bir zümreye ait sorunları kapsayan birtakım dokümanlar olarak kalmaması ve sınırlı bir görüş alanının ahlaki panik yaratmaması için, aksiyon planının da ortaya konulması ve bununla ilgili tüm kullanıcıların doğru bir şekilde bilgilendirilmesi gerekmektedir. Bu aksiyon planları da uyulması beklenen ya da gereken topluluk ilkeleri içerisinde yer almaktadır. Bu çalışma özelinde düşünecek olursak, sosyal ağların resmi politikalarını ve topluluk ilkelerini kendi bünyelerinde yayınlama eğilimi olmasına rağmen, her zaman tacize ya da zorbalığa karşı mekanizmaların nasıl çalıştığını açıklamadıkları gerektiği düşünülmektedir.

Westin (2001 aktaran Hann, Hui, Lee ve Png, 2007) ve Taylor (2003 aktaran Lee, Ahn ve Bang, 2011) internet kullanıcılarını gizlilik konusuna yaklaşımları açısından gruplandırmaktadır: **(a)** kendileri ile ilgili herhangi bir bilgiyi nadiren ifşa eden ve mahremiyetleri konusunda son derece endişe duyanlar, **(b)** gizlilik konusunda endişeli olan fakat gizlilik politikalarına dikkat ederek internet kullanan ve çevrimiçi olarak mal ve hizmet satın alan pragmatik çoğunluk, **(c)** gerçek kimliklerini ifşa etmek konusunda isteksiz olanlar, **(d)** hobileri, sağlık durumları veya demografik bilgileri gibi kişisel verinin ifşa edilmesi konusunda gönülsüz olanlar, ve **(e)** hemen her koşulda web sitelerine kişisel bilgi sağlamaktan çekinmeyen marjinal kişiler. Tüm bu kategorilerin ortaklaştığı nokta ise, kullanıcıların sağladıkları ya da elde edilen veri ile bir gizlilik ihlali olayı yaşamaları ihtimalidir. Bu türden bir ihlalin diğer kullanıcılar tarafından yapılması durumunda ise, sosyal ağların topluluk ilkeleri devreye girmektedir. Bu anlamda, sosyal ağların herhangi bir istismar ya da kötü amaçlı kullanımı engellemek üzere geliştirdikleri birtakım standartlar bulunmaktadır. Bu standartlar ise kendi ilkeleri, teknolojik gelişim ve temel insan hakları çerçevesinde belirlenen kapsamlara dayandırılmaktadır.

Dijital Kamusal Alanın Özelleştirilmesi

Kamusal ve özel alan ayrımının neredeyse yok olması tartışmalarını beraberinde getiren iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, sadece mesafeler ve süreçleri değil, aynı zamanda iletişim kurulan mekân ve zaman sabitliği ve önemliliğini geri planda bırakmıştır. Bu dönüşüm süresince de tekrar tekrar kamusal ve özel alanların birbirine eklenmesi konusunda tartışmalar yapılmaktadır. Habermas’ın (1997) burjuva kamusal alanı olarak adlandırdığı kamusal alan, günümüzde varlığını yitirmiştir. Burjuva kamusal alanı “devlet otoritesinin eleştirilmesine, devletin de enforme edildiği ve sorgulama gücüne sahip bir kamu önünde kendini savunabilmesine imkân sağlayan bir forum” olarak düşünülmekteydi (Habermas, 1997). Bu doğrultuda, Habermas, bireylere ve gruplara eleştirel söylemde bulunmaları ve iktidardakileri sorumlu tutmaları için bir alan sağladığından kamusal alanın sağlıklı bir demokrasinin hayati bir bileşeni olduğunu savunmaktadır. Habermas’ın görüşlerine ek olarak, Fraser (2004) “söylemsel etkileşim

alanı” olarak da ele alınması gerektiğini vurguladığı bir kamusal alan görüşü sunmakta ve bunu da bireylerin benzer sorunlara yönelik görüş alışverişi içerisinde olabilmelerine olanak sağlamasıyla örneklendirmektedir. Fraser gücün kendi haklarını kullanabilen birkaç güç sahibinin elinde toplanmasına yol açabileceği üzerinde durmaktadır. Kamusal alan ve özel alan tanımlarına yönelik en net ayırım ise, Sennett tarafından (2016, s. 133) “kamusal alanın bir insan yaratımı olduğu” belirtilirken “özel alanın da insanlık durumu olduğu” şeklinde ifade edilmektedir. Bu tanımlamanın öncesinde ise, Sennett (2012) kamusal alanın özelleştirilmesinin kamusal alanların kaybına ve sosyal bağlantıların aşınmasına yol açtığını ileri sürmektedir.

Tüm bu düşüncelerden yola çıkarak, ilk zamanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin, yeni ve alternatif kamusal alanlar oluşturmaya imkân sağladığı düşünülmektedir. Diğer bir deyişle hem kamusal hem de özel alanın birlikte var olabildiği platformların deneyimlenmeye başladığı üzerinde durulmaktaydı. Bu nedenle, dijital kamusal alanın, bireylere ve gruplara kamusal söyleme ve demokratik sürece katılmaları için yeni fırsatlar sunacağı düşünülmektedir (Gümüş, 2023; Tunç, 2023). Fakat dijital teknolojiler ve şirket sahiplikleri, tartışılan kamusal alanların özelleştirilmesi konusunda belirli endişeleri de beraberinde getirdi. Bu doğrultuda, dijital kamusal alanın özelleştirilmesi konusunun, özel şirketlerin bilgi akışını kontrol etmesine ve kamuoyunu şekillendirmesine izin vererek kritik bir işlevi baltaladığı düşünülmektedir (Yaylagül, 2019). Bu düşünceden yola çıkarak, bireylerin demokratik sürece katılma yeteneklerinin azalabileceği ve neticede şirketlerin kamusal söylemi ve siyasi karar almayı kendi çıkarlarıyla uyumlu bir şekilde biçimlendirme gücü ve etkisi olabileceğini söyleyebilmekteyiz. Ek olarak, bu durumun, eşitlik ilkesi ve marjinal grupların temsiliyeti ile ilgili engellemelere ve endişelere sebep olduğu konusunda farklı tartışmalar bulunmaktadır (Gümüş, 2023).

Geleneksel kamusal alan anlayışında bireyler, özel çıkarların etkisi olmaksızın açık ve özgür söyleme katılabilmektedir. Bu durumun aksine, dijital kamusal alan, büyük ölçüde çevrimiçi olarak gerçekleşen konuşmaları ve tartışmaları şekillendirme yeteneğine sahip olan özel şirketler tarafından kontrol edilmektedir. Bu durum, bu şirketlerin kamusal alanı kendi çıkarları için manipüle etme potansiyeline ilişkin endişelere yol açmaktadır. Örneğin, Facebook, kullanıcıların çıplaklık endişeleri nedeniyle daha önce yasakladığı “bebeğini emziren anne” fotoğraflarına izin vermeye karar verdiğini duyurmuştur (Facebook, t.y.). Bu kararı almadan önce, Vietnam Savaşı’na dair ikonik bir fotoğrafın yasaklanması konusunda önemli tartışmalara neden olan Facebook, çıplak çocuk resmi içeren bu fotoğrafın şirket politikasına aykırı olduğunu açıklamıştı (Scott ve Isaac, 2016). Bu iki örnekten de anlaşılacağı üzere, şirketlerin karar verme sürecini baskı grupları ve medyanın çıkarları, şirketin sözde editoryal değerleri veya kullanıcıların çoğunluğunun algılanan iradesi ile bütünleşmiş ekonomik çıkarlar gibi faktörlerden hangilerinin etkilediği açıkça anlaşılabilir. Buna çok benzer bir şekilde, şirketler hangi içeriğin taciz içerdiğine ya da zorbalık olduğuna karar vererek, platformlarında ifade özgürlüğünü düzenlemektedir. Solove (2007) ve DeNardis’in (2014) vurguladığı üzere, bir kişinin mahremiyetini korumak, bir başkasının konuşma özgürlüğünü kısıtlamak anlamına gelebilir. Buradan da anlaşılacağı üzere, özel şirketlerin sahipliğinde olan platformların

nefret söylemi ve diğer zararlı içerik biçimlerini önlemeye yönelik politikaları olsa da, belirli siyasi veya ideolojik bakış açılarının ve fikirlerin çeşitliliğini sınırlayabilmektedir. Nihayetinde, bireylerin açık ve özgür söyleme katılma motivasyonlarını negatif etkileyebilmektedir.

Özelleştirilmiş dijital kamusal alanın en önemli zorluklarından biri, hesap verebilirlik ve şeffaflığın olmamasıdır. Özel şirketler, kamu kurumlarıyla aynı düzeyde incelemeye tabi değildir ve bu, bireylerin çevrimiçi ortamda karşılaştıkları bilgi ve görüşlerin arkasında kimin olduğunu bilmesini zorlaştırabilir. Şeffaflığın eksik olması durumu, yanlış bilgilerin yayılmasına yol açabilir ve hem bireyler hem de bir bütün olarak toplum için olumsuz sonuçlar doğurabilir. Bir diğer endişelendiren düşünce ise, bu şirketlerin bilgi akışı ve bireylerin kamusal söyleme katılma imkanlarının üzerinde kontrol uygulama potansiyelidir. Örneğin, şirketler, platformlarının kullanıcılarına sunulan bakış açılarının ve fikirlerin çeşitliliğini sınırlayarak, içeriği filtrelemek ve sansürlemek için algoritmalar ve diğer araçları kullanabilir. Ek olarak, özel şirketler, kullanıcılardan toplanan verilerini, reklamları hedeflemek ve kamuoyunu manipüle etmek için kullanabilir, bu da potansiyel olarak demokratik sürecin bütünlüğüne zarar verebilir. Fuchs'un (2016) vurguladığı üzere, bu türden bir hedeflemeyi reddetmek ancak bu platformları kullanmamak ile mümkün olabilir çünkü bu konu kapsamındaki rıza metinlerini imzalamadan kullanmak mümkün değildir ve burada yer alan şartların kısmi kabulü de mümkün olmamaktadır.

“Kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgi” olarak tanımlanan kişisel veri (Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, 2016), hem özel hayatın gizliliği hem de kişilik hakları gibi temel özgürlüklerle ilişkilendirilmektedir. Dijital dönüşümün de sürece dahil olmasıyla kamusal alan ve özel alan üzerine yapılan tartışmalarda ele alınan noktalardan birinin denetim olduğunu belirtmek gerekir. Kullanıcıların kendi kararlarını alarak kısa sürede düşüncelerini yayması, yeni araçlar sayesinde yeni iletişim biçimleri geliştirmeleri, çevrimiçi biraraya gelme ve örgütlenme olanağına erişmeleri, zaman ve mekândan tamamen bağımsız kitlesel katılım şansı elde etmelerinin pozitif etkisi kaçınılmazdır. Buna rağmen, iletişim biçimlerinin gücünü elinde bulunduranlardan tamamen bağımsız yorumlamak mümkün değildir. Bu nedenle, dijital kamusal alanın özelleştirilmesinin, gücün birkaç büyük şirketin elinde toplanmasıyla sonuçlanabileceği konusu önemlidir.

Henry Jenkins'in (2006) içerik oluşturma, bu içeriği başka kullanıcılar ile paylaşma, bu sayede sosyal bağlantı hissini oluşması ve eski pasif medya izleyiciliğinin dönüşmesi ile açıkladığı katılımcı kültür, hem üretim biçimlerinin hem tüketim şekillerinin hem de mesajın bir araya geldiği ortak bir nokta olarak ele alınmaktadır. Jenkins (2006), tüketicilerin yeni bilgiler aramaya ve çeşitli medya içeriği arasında bir bağlantı kurmaya yönlendirildiği kültürel bir değişimden söz ederken, yakınsamanın kültürel bir zeminde ele alındığını ve bu durumun iletişim kuran bireylerin zihinlerinde gerçekleştiğini vurgulanmaktadır. Bu açıdan bakıldığında, internet ortamında mesajı oluşturan ve gönderen ile alıcının kolektif olarak aynı özne olduğunu düşünmek mümkündür. José van Dijck (2013), dijital platformların tasarlanan ve kodlanmış yapılarından kaynaklı olarak kullanıcı bağlantılarını ve etkileşimlerini nasıl değiştirdiğini açıklamaktadır.

Paylaşım kültürünün ve dijital platformlarda üretimde bulunmanın önemli bir yan ürünü, şirketlerin reklam yoluyla para kazandıkları davranışsal verilerdir. Platform sahibi şirketlerin, kullanıcılarından daha fazla şeffaflık ve açıklık talep etme eğiliminde olduğu bilinmektedir. Bu da “maksimum paylaşım ve sorunsuz çevrimiçi trafik” (van Dijck, 2013) sağlarken aynı şeffaflık standartlarını kendi iş modellerine entegre etmekte başarısız oldukları konusunu gündeme getirmektedir.

Tüm bu endişelere rağmen, dijital kamusal alanın özelleştirilmesi birkaç potansiyel fayda da sunmaktadır. Örneğin, özel şirketler, sunucular ve veri merkezleri gibi dijital kamusal alanı desteklemek için gereken altyapıya yatırım yapmak ve bunları geliştirmek için daha donanımlı olabilmektedir. Ek olarak, özel şirketler, hükümetler veya diğer kamu kurumları tarafından sunulanlardan daha erişilebilir ve kullanıcı dostu hizmetler ve platformlar sağlayabilmektedir.

Sonuç olarak, özelleştirilmiş dijital kamusal alan, açık ve özgür bir söylem alanı olarak kalmak için ele alınması gereken birtakım zorluklar ortaya çıkarmaktadır. Özel şirketlerin dijital kamusal alanı kendi çıkarları için manipüle etme potansiyellerinin kullanıcılar tarafından fark edilmesi ve şirketlerin hesap verebilirliği ve şeffaflığının artırılması yönünde önlemlerin alınması gereklidir. Dijital kamusal alan, ancak bu zorlukları ele alarak bireylerin birbirleriyle ve çevreleriyle ilişki kurmaları için değerli bir platform olarak hizmet etmeye devam edebilmektedir. Genel olarak, dijital kamusal alanın özelleştirilmesi, dikkatle ele alınması gereken karmaşık ve önemli konuları gündeme getirir. Dijital kamusal alanın özelleştirilmesi bazı potansiyel faydalar sunsa da, bu yeni kamusal alan biçiminin genel kamunun çıkarlarına hizmet etmesini ve demokratik süreci desteklemesini sağlamak oldukça önemlidir. Bu nedenle, endüstri özdenetimi, bir dizi aktör tarafından -özellikle endüstrinin kendisi- çok az veya hiç devlet müdahalesi olmadan kuralların oluşturulması ve uygulanması olarak tanımlanabilir (Lievens, 2010, 2016). Bu sürecin dezavantajları arasında ise, yetersiz etkili uygulama, ihlal edenler için sınırlı yaptırımlar, daha az şeffaflık ve hesap verebilirlik (McLaughlin, 2013) ve özel çıkarların kamu çıkarlarının önüne geçmesi (Lievens, 2010; Tambini, Leonardi ve Marsden, 2007) bulunmaktadır.

Bu çalışma kapsamında ele alınacak olan sosyal medya şirketlerinin taciz ve zorbalığın üstesinden gelebilmek için sağladığı destek mekanizmalarının bağımsız değerlendirmeleri yetersiz kalmaktadır. Avrupa Birliği’nde “Daha Güvenli Sosyal Ağ İlkeleri” çerçevesinde, araştırmacıların özbildirim beyanlarını analiz ettiği ve bu şirketler tarafından verilen hizmetlerin test edildiği bilinmektedir (Staksrud ve Lobe, 2010). Bu ve benzeri değerlendirmeler, şirketlerin şikayetleri etkili bir şekilde ele alma becerisiyle ilgili birçok sorun olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Yine de sosyal medya şirketlerinin iş modelleri, son kullanıcıların gizliliği için detaylıca belgelenmiştir (Solove, 2007; Vaidhyanathan, 2008; Cohen, 2012; Vaidhyanathan, 2012; DeNardis, 2014). Buna rağmen, şirketlerin özellikle genç kullanıcılardan oluşan bir kullanıcı topluluğu ile reklam geliri sağlamak arasındaki gerilimin yanı sıra, içeriğe müdahale edip etmeme ya da tarafsız kalma sorunu ile ilgili olan bu çalışma, zorbalık ve taciz politikalarının nasıl şekillendiği ve bu deneyimlerin ne şekilde ele alındığını analiz etmektedir.

Araştırmanın Amacı, Soruları ve Yöntemi

Kullanıcılar, sosyal medya platformlarına üye olmak için gerekli adımları izlerken son aşamada “kullanıcı sözleşmesi, gizlilik politikası ve topluluk ilkeleri”ni de onaylamak zorunda kalmaktadır. Okuması ve incelemesi zor olan bu uzun ve detaylı metinler, kullanıcı – kullanıcı ya da kullanıcı – sosyal medya platformu / şirket ilişkisini düzenlemektedir. Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de en popüler beş sosyal medya platformunun kullanıcı sözleşmeleri içerisinde detaylandırılan topluluk ilkelerindeki taciz ve zorbalık ile ilgili maddelerin betimsel analizini yaparak, özelleştirilmiş dijital kamusal alan üzerinden kullanıcıların deneyimleri ve platformda yer alan kullanıcı verilerinin güvenliği bağlamında değerlendirmektir. Bu çalışma, şu sorulara cevap aramaktadır:

- a) Sosyal medya platformları, topluluk ilkeleri metinlerinde taciz ve zorbalık deneyimlerine nasıl yaklaşmaktadır?
- b) Sosyal medya platformları, kullanıcı – kullanıcı ya da kullanıcı – sosyal medya şirketi arasındaki ilişkiyi kullanıcıların açık rızasına dayandırsa da taciz ve zorbalık gibi kamusal alanı olumsuz etkileyen deneyimleri önleyebilmek için ne tür bir çaba sarf etmektedir?

Çalışmanın konusu ve soruları açısından, bu durumu incelemek üzere kullanılacak yöntem doküman analizi ile betimsel analizdir. Doküman analizi, araştırma verilerinin birincil kaynak olarak dokümanlardan toplanması ve gözden geçirilmesi olarak tanımlanmaktadır (Sak, Şahin Sak, Öneren Şendil ve Nas, 2021). Doküman analizi sonucunda elde edilen veri, betimsel analize tabii tutulmuştur. Betimsel analiz, araştırmada çalışılan olgular ile ilgili özet bilgi elde edebilmek için başvurulan bir yöntemdir (Büyüköztürk, Kılıç Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2008). Sosyal medyada topluluk ilkelerinin oluşturulmasının nedenleri ve bunların uygulamada somut etkisi arasındaki ilişki bu yöntemler kullanılarak ortaya konulmaya çalışılmıştır.

İlk olarak, Türkiye’de en popüler beş sosyal medya platformunun topluluk ilkeleri içerisinde yer alan taciz ve zorbalık maddeleri tespit edilmiştir. Bu maddeler ile kullanıcılarını taciz ve zorbalık içeren davranışlardan koruma ilkeleri, mevcut yasal düzenlemelere atıfta bulunan ifadeleri ve temel kişisel haklar konuları dikkate alınarak şirketlerin ürettiği çevrimiçi topluluk ilkeleri metinlerdeki amaçlara odaklanılmıştır. Araştırmanın kapsamı, beş sosyal medya platformu ile sınırlı tutulmuştur. Bunun sebebi ise, diğer platformların kullanıcı sözleşmeleri ya da topluluk ilkelerinde yer alan maddelerin bu platformlardaki maddeler ile benzerliğidir. Diğer bir deyişle, en popüler beş sosyal medya platformunun incelenen maddeleri ile kavramsal doyumluğa ulaşıldığı görülmüştür.

Bulgular

WhatsApp

Mesajlaşma uygulaması olarak kullanılan fakat Şubat 2017 itibarıyla gelen hikâye/

durum paylaşımı ve Kasım 2022 itibarıyla oluşturulan grup içerisinde anket oluşturma gibi yeni özellikleriyle bilinen WhatsApp uygulamasının taciz ve zorbalıkla mücadele konusuna doğrudan değinen bir topluluk ilkesi bulunmamaktadır. Bunun başlıca nedeni, Meta şirketi sahipliğindeki Facebook ya da Instagram gibi platformlar için belirlenen ilkelerin geçerli olmasıdır. Bu doğrultuda, uygulamanın hem kişisel hem de ticari kullanımlar için “yasal ve kabul edilebilir kullanım” şeklinde bir başlıklandırması bulunduğunu, bu maddenin altında da taciz ve zorbalık vakalarına yakın ya da onları örneklendirebilecek deneyimlere dair açıklamaları olduğu görülmektedir (WhatsApp, 2021). Bu maddede, bireysel kullanıcılar için şunlar yer almaktadır:

“Hizmetlerimize erişiminiz ve hizmetlerimizi kullanımınız tamamen yasal, onaylanmış ve kabul edilebilir amaçlarla olmalıdır. Hizmetlerimizi şu yollardan kullanmayacak ve başkalarının bu yollardan kullanmasına yardım etmeyeceksiniz: (a) WhatsApp’ın, kullanıcılarımızın veya başkalarının haklarını (gizlilik, reklam, fikri mülkiyet veya diğer mülkiyet hakları dahil) çiğneyen, kötüye kullanan veya ihlal eden; (b) yasadışı, müstehcen, karalayıcı, tehdit içeren, göz korkutucu, tacizkâr, nefret dolu, ırksal veya etnik açıdan rahatsız edici olan, yasadışı veya uygunsuz davranışları azmettiren veya teşvik eden (şiddet içeren suçları teşvik etmek dahil); (c) asılsız haberlerin, gerçeğe aykırı beyanların veya yanıltıcı ifadelerin yayınlanmasını içeren; (d) birisini taklit eden; (e) yasadışı veya yasak yazışmaların (toplu mesaj gönderme, otomatik mesaj gönderme, otomatik arama gibi) gönderilmesini içeren; veya (f) hizmetlerimizin tarafımızca yetki verilmeden şahsi olmayan kullanımını içeren.” (WhatsApp, 2021)

Benzer bir koşulu ticari kullanımlar için de “kabul edilebilir kullanım” başlığıyla ele alan bir başka maddede ise, bireysel kullanımda uygun görülmeyen davranışları içeren ve bunların ticari tezahürleri üzerinden örneklendiren açıklamalar yer almaktadır.

YouTube

Kullanıcılara video içerik üretmeleri, paylaşmaları, tüketmeleri ve bu üretimleri yorumlayabilecekleri kullanıcı türevli içerik alanları sağlayan YouTube, politikaları çerçevesinde taciz ve siberzorbalık politikaları başlığını “şiddet barındıran veya tehlikeli içerik politikaları” çerçevesinde ele almaktadır (YouTube, t.y.). Bu kapsamda, politika dokümanı içerik sağlayıcı olan YouTube’un hizmet süreçlerini öncelediğini gösteren belirgin bir tavrı ortaya koymaktadır:

“Youtube’da bireyleri tehdit eden içeriklere izin verilmez. Bireylerin, doğuştan gelen özelliklere dayalı olarak uzun süre boyunca devam eden ya da kötü niyetli hakaretlerle hedef alındığı içeriklere de izin verilmez. Koruma altındaki grup statüsü veya fiziksel özellikler de bu kapsamda yer alır.” (YouTube, t.y.)

Bu genel politikadan söz ettikten sonra kabul edilemeyecek bir içerikle karşılaşılması halinde ne yapılabileceğine dair yönlendirme ve iç şikâyet mekanizmalarının çalışma prensiplerine dair açıklamalara yer vermektedir. Konuyu içeriğin ya da kanalın denetlenmesi açısından ele alan bu açıklama, kullanıcılar (üretici ya da tüketici) açısından değerlendirilmemektedir. YouTube kullanıcıya yönelik siberzorbalık ve taciz vakalarının değerlendirmesini kendisi ele almayacağını açıkça belirtmektedir:

“Size karşı açık şekilde tehditte bulunulduysa ve kendinizi güvende hissetmiyorsanız

bu durumu doğrudan yerel kolluk kuvvetlerine bildirin.” (YouTube, t.y.)

YouTube’un taciz ve siberzorbalık politikasını açıklarken platformun alan sağlayıcı olmasından ötürü önceliğinin içerik yayınlayanlara yönelik uyarılara yer vermek olduğu görülmektedir:

“Doğuştan gelen özellikler nedeniyle **uzun süre boyunca lakap takma** veya **kötü niyetli hakaretler** (ırkçı hakaretler gibi) barındıran içerikler. Bu özellikler arasında koruma altındaki grup durumu, fiziksel özellikler veya **cinsel istismar**, **rıza dışı mahrem görüntülerin dağıtımı**, **aile içi şiddet**, **çocuk istismarı** gibi durumları yaşamış olmak yer alır.” (YouTube, t.y.)

“**Reşit olmayan bireyleri utandırma**, **kandırma** veya **onlara hakaret etme** amacıyla yüklenen içerikler. ‘Reşit olmayan birey’ kavramı, reşit olma yaşını doldurmuş kişileri ifade eder. Reşit olma yaşı genellikle 18’dir ancak bu yaş ülkeye göre değişiklik gösterebilir.” (YouTube, t.y.)

Topluluk ilkeleri içerisinde açıkça uygun bulunmayan durumlara dair içerik yayınlanmaması uyarısıyla oluşturulan bu politika, sadece YouTube’un alan sağlayıcı olmasından kaynaklı değil, başka alan sağlayıcılar üzerinden yaygınlaştırılacak içerikleri de kapsamaktadır:

“Bu politika; videolar, video açıklamaları, yorumlar, canlı yayınlar ve diğer YouTube ürünleri ya da özelliklerinde geçerlidir. Bu listede olası her duruma yer verilmediğini unutmayın. Bu politikaların, içeriğinizdeki harici bağlantılar için de geçerli olduğunu belirtmek isteriz. Tıklanabilir URL’ler, videoda kullanıcıları diğer sitelere sözlü olarak yönlendirme ve diğer biçimlerdeki bağlantılar da buna dahildi.” (YouTube, t.y.)

Politika sayfasında YouTube için belirlenen ve açıkça ifade edilen istisnalar olduğu da ayrıca belirtilmektedir. Bu doğrultuda, YouTube’un “asıl amacının eğitici, belgesel, bilimsel ya da sanatsal olması halinde içeriklerdeki taciz görüntülerine izin verilebileceği” istisnasından özellikle söz edilmektedir. Yanlış bir anlaşılmaya alan sağlamamak için ise, bu durumun “kişilerin taciz edilmesine izin verildiği anlamına gelmediğini” ifade etmekte ve anlaşılabilir olması adına da örneklendirmektedir:

“**Kamuoyunda tanınmış yetkililer veya liderlerle ilgili tartışmalar:** Önemli makamlarda görev yapan, kamuoyunda tanınmış devlet çalışanları ve önemli uluslararası kuruluşların CEO’ları gibi kişilerle ilgili olarak gündemde yer tutan meselelerin ele alındığı veya tartışıldığı içerikler...” (YouTube, t.y.)

“**Senaryolu gösteriler:** Senaryolu hiciv, stand-up komedi veya müzik (ör. diss parçaları) gibi sanatsal bir bağlamda kullanılan hakaretler... Not: Bu istisna, şaka bahanesiyle tacizlere izin verildiği anlamına gelmez.” (YouTube, t.y.)

“**Taciz eğitimi veya farkındalık:** Siber zorbalıkla mücadele etmek veya farkındalık oluşturmak için belgesel amacıyla veya gönüllü katılımcılarla (ör. oyuncular) çekilmiş, gerçek veya rol gereği taciz eylemleri barındıran içerikler...” (YouTube, t.y.)

Bu istisnaları da daha net bir şekilde ortaya koyabilmek için “kişinin kamuoyunda tanınmış bir kişi olup olmamasına bakılmaksızın, korunan grup durumuna sahip olması

nedeniyle yapılan kötü amaçlı hareketlerin bulunduğu içeriklere karşı daha katı bir yaklaşım sergilediğini” belirtmektedir (YouTube, t.y.).

YouTube açısından taciz ve siberzorbalık politikaları kapsamında değerlendirilen üretimler için “bazı durumlarda içeriği kaldırmak” olarak belirlenen cezaları gerektiren eylemler şu şekilde özetlenmektedir (YouTube, t.y.):

*İçerik üreticisinin sürekli olarak kitlesini kötüye kullanıma teşvik etmesi;

*İçerik üreticisinin birden fazla videosunda, kimliği belirlenebilir bir kişiyi doğuştan gelen özellikleri nedeniyle hedef alması, hakaret etmesi ve taciz etmesi;

*İçerik üreticisinin bir kişiyi, bulunduğu bölgenin sosyal veya siyasi bağlamına dayalı olarak fiziksel zarara uğrama riskine maruz bırakması;

*İçerik üreticisinin, şahsi maddi çıkarları nedeniyle diğer üreticiler arasında düşmanlığı sürekli kışkırtarak YouTube topluluğuna zarar veren içerikler üretmesi...

YouTube’un taciz ve siberzorbalık politikası içerisinde bu politika kapsamında izin verilmeyen içeriklere bazı örnekler verilmiştir. Bu örneklerden bazıları şöyledir (YouTube, t.y.):

Örnek 1: Sürekli olarak birinin fotoğraflarını gösterip ‘Şu yaratığın dişlerine bak, çok iğrenç’ gibi cümleler kurmak ve video boyunca kişinin doğuştan gelen özelliklerini hedef alan benzer yorumlarda bulunmak.

Örnek 2: Kişiyi koruma altındaki gruba dahil olması nedeniyle ‘Şu iğrenç [koruma altındaki grubu hedef alan hakaret] bakın. Keşke bir kamyonun altında ezilse,’ gibi ifadelerle hedef almak. Doğrudan tehditlerle veya şiddet içeren eylemlerle ilişkilendirilen zararlı bir komplo teorisi bağlamında bir kişiyi hedeflemek ve söz konusu kişinin insan kaçakçılığı yaptığı konusunda iddialarda bulunmak.

Örnek 3: Kişiyi doğuştan gelen özellikleri nedeniyle insandan aşağı göstermeyi hedefleyen çok kaba hakaretler kullanmak. Örneğin, ‘Baksanıza, kadın nasıl da köpeğe benziyor! İnsan bile değil. Bir çeşit mutant ya da hayvan olmalı.’

Örnek 4: Kimliği belirlenebilir bir kişinin öldürülmesini, ciddi şekilde yaralanmasını veya rızası dışında vahşi şekilde cinsel ilişkiye girmesini tasvir etmek.

Örnek 5: Kötü niyetli şekilde, kimliği belirlenebilir tek bir kişiye hakaret etmeye adanan hesaplar.”

Bu ve benzeri eylemler yapıldığında cezai yaptırımın ne olacağına dair açıklama ise belirli aşamaları içermektedir.

“İçeriğiniz bu politikayı ihlal ediyorsa içeriği kaldırır ve bunu size e-posta yoluyla bildiririz. Topluluk Kuralları’mızı ilk kez ihlal ediyorsanız büyük olasılıkla uyarı alırsınız. Kanalınıza herhangi bir ceza uygulanmaz. Aksi takdirde, kanalınıza ihtar gönderilebilir. 90 gün içinde 3 ihtar alırsanız kanalınız kapatılır.” (YouTube, t.y.)

“Topluluk Kuralları’nın veya Hizmet Şartları’nın tekrarlanan şekilde ihlali nedeniyle kanalınızı ya da hesabınızı kapatabiliriz. Ciddi düzeyde kötüye kullanım amaçlı tek bir durum veya kanalınızda bir politikayı sürekli olarak ihlal eden içerikler yayınlanması nedeniyle de kanalınızı ya da hesabınızı kapatabiliriz.” (YouTube, t.y.)

YouTube’un taciz ve siberzorbalık politikaları çerçevesinde ele aldığı ve özellikle önem verdiği mücadele alanının içerik üreticileriyle ilgili olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra, tüketiciler açısından da ele alınan ilkeler var olmakla birlikte, özellikle kullanıcı türevli içerik örneği olarak YouTube’da önemli bir yer edinen izleyici yorumları kısmına dair açıklama ya da örneklendirme yer almamaktadır.

Instagram ve Facebook

Instagram topluluk ilkeleri çerçevesinde taciz ve siberzorbalık durumlarını ayrıca başlıklandırmamaktadır. Bu kapsamdaki genel ilkelerin yanı sıra detaylar konusunda bilgilendirmek için ise Meta sayfasına yönlendirmekte ve Facebook ile ortaklaşan topluluk ilkeleri üzerinden kullanıcıları bilgilendirmektedir. Tüm topluluk ilkeleri içerisinde bu konularla ilgili yapılan açıklama şöyledir:

“Topluluğumuzun olumlu ve çeşitlilik açısından zengin olmasını istiyoruz. **İnandırıcı tehditler** veya **nefret söylemi barındıran içerikleri, aşağılama veya küçük düşürme amacıyla özel bireyleri hedef alan içerikleri, birine şantaj yapma veya taciz etme amaçlı kişisel bilgileri ve tekrar tekrar gönderilen istenmeyen mesajları** kaldırıyoruz. Mesleği veya yapmayı tercih ettiği aktiviteler nedeniyle haberlere konu olan veya kamuda büyük bir hedef kitlesi bulunan kişiler hakkında genellikle daha fazla konuşulmasına izin veriyoruz. **Irklarından, etnik kökenlerinden, milli kökenlerinden, cinsiyetlerinden, cinsel kimliklerinden, dinlerinden, engellilik hallerinden veya hastalıklarından dolayı insanlara şiddet veya saldırının teşvik edilmesine** asla müsamaha göstermeyiz. Nefret söylemlerinin, karşı çıkmak veya farkındalık yaratmak üzere paylaşılmasına izin verebiliriz. Bu durumlarda niyetinizi açıkça ifade etmenizi rica ediyoruz.

Kamusal ve kişisel güvenliğe yönelik ciddi tehditlere izin vermiyoruz. **Doğrudan fiziksel zarar vermeye yönelik tehditler ve hırsızlık, vandallık ve maddi zarar vermeye yönelik diğer tehditler** bunlardan bazılarıdır. Tehdit şikayetlerini dikkatle inceliyoruz ve bir tehdidin inandırıcı olup olmadığını belirlerken birçok şeyi göz önünde bulunduruyoruz.” (Instagram, t.y.)

Topluluk ilkelerinin ilgili maddelerini açıklarken “yasalara uyun” ya da “instagram topluluğunun diğer üyelerine saygı duyun” gibi uyulması gereken davranışları hatırlatarak başlıklandırdığı dikkat çekmektedir. Taciz ve zorbalık konusunda bilgilendirme içeren maddelerine Covid-19 salgınıyla beraber güncelleme getirdiğini de ayrıca duyurmaktadır:

“**COVID-19 – Topluluk Kuralları Güncellemeleri ve Koruma Önlemleri:** İnsanlar dünyanın dört bir yanında bu eşi görülmemiş halk sağlığı kriziyle karşı karşıyayken, Topluluk Kurallarımızın insanları zararlı içeriklere ve COVID-19 ile ilgili yeni tür kötüye kullanımlara karşı koruduğundan emin olmak istiyoruz. Zarara yol açan eylemlerin koordine edilmesi, tıbbi maskelerin ve ilişkili ürünlerin satışı, **nefret söylemi, zorbalık ve taciz ve şiddete veya fiziksel yaralanmalara yol açması muhtemel yanlış bilgilerin** engellenmesi dahil olmak üzere gerçek dünyada zarara yol açabilecek içerikleri kaldırmak için ilkelerimizi de kullanarak çalışıyoruz.” (Instagram, t.y.)

Instagram kullanımı açısından istisnaları “normalde topluluk ilkelerine aykırı olabilecek ancak haber değeri taşıyan ve kamu yararı gözetilerek paylaşılan içeriklere kamusal farkındalık oluşturma amacıyla izin verdiğini” ve bunu “sadece içeriğin kamu yararı açısından değerini zarar riski ile kıyasladıktan sonra yaptığını, bu kararları verirken insan haklarına yönelik uluslararası standartları baz aldığını” belirtmektedir (Instagram, t.y.).

Instagram Yardım Merkezi sayfasında yer alan topluluk ilkeleri dışında Meta şirketinin Facebook Topluluk İlkeleri içerisinde yer alan taciz ve siberzorbalık politikalarının bulunduğu sayfaya yönlendirdiği görülmektedir. Bu doğrultuda, Facebook ve Instagram’ın politikalarının ortaklaştığı düşünülerek her ikisi için de bu sayfada yer alan topluluk ilkeleri incelemeye alınmıştır.

Meta şirketi “haberlere çıkan veya büyük bir hedef kitleye hitap eden insanlar hakkında genellikle eleştirel yorumlar içeren tartışmalara izin vermek istediğinden, bu hususta tanınmış kişiler ve özel şahıslar arasında ayırım yaptığını” belirtmektedir (Facebook, t.y.). “Tanınmış kişiler söz konusu olduğunda, ciddi saldırıları ve tanınmış kişinin gönderide veya yorumda doğrudan etiketlendiği belirli saldırıları kaldırdığı; özel şahıslar söz konusu olduğunda, daha sıkı bir koruma uyguladığı ve aşağılama veya küçük düşürme amaçlı içerikleri kaldırdığını” beyan etmektedir (Facebook, t.y.). Bu duruma ek olarak, “zorbalığın ve tacizin reşit olmayanları manevi açıdan daha fazla etkileyebileceğinin farkında olduğunu, bu nedenle de ilkelerinin 13-18 yaş arası kullanıcılar için daha fazla koruma sağladığını” vurgulamaktadır (Facebook, t.y.).

Bağlamın ve niyetin önemli olduğu vurgusunu yapan Meta şirketi, zorbalık ve taciz konusundaki şirket politikasını şöyle açıklamaktadır:

“Bir gönderinin **zorbalık ve tacizi kınamak** veya **zorbalık ve tacize dikkat çekmek** amacıyla paylaşıldığı açıkça görülüyorsa insanların gönderileri yayınlamasına ve paylaşmasına izin veriyoruz. Bazı durumlarda hedeflenen kişinin zorbalığa veya tacize uğradığını anlamamıza yardımcı olduğundan, içeriğin bizzat şikâyet edilmesini şart koşuyoruz. Bu tür davranış ve içeriklerin şikâyet edilmesine ek olarak, insanları tacizden korunmak amacıyla Facebook’ta sunulan araçları kullanmaya teşvik ediyoruz. Bunun yanı sıra, **zorbalık ve diğer anlaşmazlıklarla ilgili sorunlar hakkında destek almak isteyen gençlere, ebeveynlere ve eğitimcilere yönelik bir kaynak olan Zorbalığı Önleme Merkezimiz** mevcuttur. Burası, zorbalık hakkında önemli konuşmaların nasıl başlatılacağına dair bilgiler dahil olmak üzere birçok konuda adım adım rehberlik içerir. İnsanları zorbalık ve tacizden korumak için neler yaptığımız hakkında buradan daha fazla bilgi alabilirsiniz.” (Facebook, t.y.)

Facebook topluluk standartları içerisinde zorbalık ve taciz konusunda yapılmaması gerekenler yedi kategoride açıklanmaktadır (Facebook, t.y.):

“**a)** Herhangi birisini **kötü niyetle hedeflemek** – bir kişiyle **sürekli olarak**, (i) **istenmeyen** veya (ii) **cinsel tacizde bulunan** veya (iii) **önceden onay almadan** iletişime geçmek. Bu kapsamda, Meta şirketinin politikasında “saldırı yada şiddet mağduru üzerine saldırmak, zarar verme çağrısında bulunmak, aşağılayıcı söylemler kullanarak saldırmak, şiddet içeren trajik bir olayın mağdurları hakkında içerik paylaşmak, bir olayın gerçeği yansıtmayacak şekilde mağduru gibi davranarak insanları yanlış yönlendirmek, bir kişiyi

kişisel verisini yaymakla tehdit etmek, cinsel eylemde bulunma ya da bulunmayı savunmak, aşağılayıcı, cinsellik çağrıştıran, photoshop yapılmış görseller veya çizimler paylaşmak, zorbalık veya tacizde bulunmaya yönelik çağrıda bulunmak, ölüm çağrısı yapmak, cinsel eylemde bulunmayı savunmak, bireyin cinsel yolla bulaşan bir hastalığı olduğu/olabileceği yönünde iddialarda bulunmak, belirli bir kişiye yönelik küfür etmek, vb.” davranışları kapsadığını açıklamaktadır.

b) Özel şahısları, sınırlı kapsam dahilindeki tanınmış kişileri (ör. şöhretinin ana kaynağı gerçekleştirdiği aktivizmle, gazetecilikle vb. sınırlı olan veya istemsiz şekilde ünlü olan kişiler) veya **reşit olmayan tanınmış kişileri hedeflemek** konusundaki politikasını “ölüm çağrısı veya tıbbi bir duruma yakalanma veya bu durumu iletme çağrısı yapmak, aşağılayıcı bir biçimde kullanıldığında kadın cinsiyetine yönelik küfürlü ifadeler kullanmak, kişinin rızası olmadan cinsel amaçlı temas hakkında yetişkinlere yönelik cezai suçlama bağlamında olanlar haricinde, cinsellikle veya cinsel ilişki yoluyla bulaşan hastalıklarla ilgili iddialar yaymak” şeklinde örneklendirmektedir.

c) Tanınmış kişileri, kasıtlı bir şekilde maruz bırakarak hedeflemek konusundaki politikasını yetişkinler ve reşit olmayan kişiler için ayırıştırarak ele almaktadır. Bu kategoride “ölüm çağrısı yapmak, cinsel ilişki yoluyla bulaşan hastalıkla ilgili iddialar yaymak, aşağılayıcı bir biçimde kadın cinsiyetine yönelik küfürlü ifadeler kullanmak, ölümlerini veya tıbbi durumlarını yücelten, kutlayan veya bu durumla dalga geçen içerikler paylaşmak, fiziksel özelliklere yönelik olumsuz ifadelerle saldırmak” şeklinde örneklendirmektedir. Sadece **reşit olmayanlara yönelik** örneklendirmesinde ise, “küfürlü olarak, zekâ düzeyi açısından veya fiziksel olarak aşağı görülen hayvan ya da böceklere veya cansız bir nesneye benzetmek, belirli fiziksel nitelikleri vurgulamak, çember içine almak veya bu niteliklere farklı yollardan olumsuz bir şekilde dikkat çekmek için üzerinde oynanmış içerikler oluşturmak / paylaşmak” şeklinde açıklamaktadır.

e) Özel şahısları veya sınırlı kapsam dahilindeki tanınmış kişileri (ör. şöhretinin ana kaynağı gerçekleştirdiği aktivizmle, gazetecilikle vb. sınırlı olan veya istemsiz şekilde ünlü olan kişileri) aşağıdakilerle **hedeflemek** konusunda ise “kültürel olarak, zeka düzeyi açısından veya fiziksel olarak aşağı görülen hayvan ya da böceklere veya cansız bir nesneye benzetmek, belirli fiziksel nitelikleri vurgulamak, çember içine almak veya bu niteliklere farklı yollardan olumsuz ifadelerle saldırmak, fiziksel özelliklere yönelik olumsuz ifadelerle saldırmak, insanları fiziksel görünüş veya kişiliğe göre derecelendiren içerikler paylaşmak, başka bir yetişkinin cinsellik bağlamında yer aldığı içerikler paylaşmak, nefsi müdafaa ve dövüş sporu bağlamında olanlar haricinde fiziksel olarak zorbalığa uğradığı tasvip edilen kişiler daha da aşağılayan içerikler paylaşmak, ölümlerini veya ciddi fiziksel yaralanmayı yücelten, kutlayan veya bu durumla dalga geçen içerikler paylaşmak” şeklinde örneklendirmektedir.

d) Yetişkin özel şahısları (kişinin kendisi şikayette bulunmalıdır) veya **reşit olmayan özel şahısları ya da reşit olmayan ve istemsiz tanınmış kişileri hedeflemek** konusunda ise “belirli bir kişiye yönelik küfür etmek, romantik ilişki, cinsel yönelim veya cinsel kimliğe ilişkin iddialarda bulunmak, dışlamanın koordinasyonu yapmak, savunmak veya teşvik etmek, yetişkinlere yönelik cezai suçlama ve işletme değerlendirmeleri bağlamında olanlar haricinde, karaktere veya becerilere yönelik olumsuz iddialarda bulunmak, yetişkinlere yönelik cezai suçlama bağlamında olanlar haricinde küçümseme veya iğrenme ifadeleri kullanmak” şeklinde detaylandırma yapılmıştır.

e) Reşit olmayan özel şahısları hedeflemek konusunda daha önceki maddelerde de detaylıca örneklendirilen içerikler, bu kategori kapsamında farklı bir şekilde ele alınmış ve “suç işleme veya yasadışı davranışa ilişkin iddialarda bulunmak ve kınama bağlamında paylaşılmayan fiziksel zorbalık videoları” şeklinde örneklendirilmektedir.

f) Özel şahısları (kendisi şikayette bulunmalıdır) **hedeflemek** kapsamında ise, “birinci şahsın bakış açısından zorbalık, üzerinde oynanmış / istenmeyen görüntüler, fiziksel görünüş doğrultusunda kişiye başka tanınmış, kurgusal veya özel şahıslara benzetmeler, dini kimliğe ilişkin veya dine hakaret iddiaları, kültürel olarak zeka düzeyi açısından veya fiziksel olarak aşağı görülme hayvan ve böceklerle benzetmeler, fiziksel özelliklere yönelik tarafsız veya olumlu açıklamalar, karaktere veya becerilere yönelik olumsuz olmayan iddialar, sevimlilik bağlamında paylaşılan herhangi bir zorbalık veya taciz ihlali, cinsel eylemde bulunmamayla ilgili aşağılayıcı terimler kullanarak saldırıda bulunma” şeklinde detaylandırılmaktadır.”

Meta şirketi hem Facebook hem de Instagram için bu durumlardan biri ya da birkaçı gerçekleştiğinde değerlendirmeyi hangi kriterlere göre yapacağını şöyle açıklamaktadır:

“İstenmeyen sayfalar, gruplar ve etkinliklerle özel şahısları hedef alan içerikler paylaşma; kadınlara yönelik cinsiyetçi küfürlerle ilişkili aşağılayıcı ifadelerin kullanıldığı saldırılar paylaşma; mağdurun içeriği şikayet etmesini gerektiren veya paylaşan kişinin doğrudan mağduru hedeflediğine ilişkin bir belirti taşıyan içerikler paylaşma; bir kişinin ölümünü öven, kutlayan veya ölümüyle dalga geçen içerikler paylaşma; ilkelerimiz kapsamında zorbalık ve taciz olarak nitelendirilecek davranışlarda bulunmak için çağrıda bulunan veya niyet bildiren içerikler paylaşma; bir tanınmış kişiye cinsellik bağlamında yer veren içerikler paylaşma; bir kişiyle cinsel tacizde bulunma amacıyla sürekli olarak iletişime geçmek; belirli durumlarda yönetilmiş toplu taciz paylaşımı; toplu tacize karışma...” (Facebook, t.y.)

Bu durumlardan birinin yaşanması halinde genel olarak “mağdurdan veya mağdurun yetkili temsilcisinden içeriğin istenmediğine ilişkin bir onay alması durumunda içeriğin kaldırılacağını” ifade etmektedir (Facebook, t.y.). Buna ek olarak, “normalde mağdurun şikâyet etmesi gereken ve vefat eden bir kişiyi hedefleyen içerikleri de kaldırdığını” açıkça belirtmektedir (Facebook, t.y.).

X

X topluluk ilkeleri çevrimiçi davranışları ayrıntılı bir şekilde başlıklandırmasının yanı sıra ilkelerin detaylarından söz etmeden genel anlayışını şöyle ifade etmektedir (X, t.y.):

“X’in amacı herkese açık sohbetler sunmaktır. **Şiddet, taciz ve benzer türdeki diğer davranışlar**, kişilerin kendilerini ifade etmekten çekinmelerine neden olur ve nihayetinde herkese açık global sohbetin değerini azaltır. Kurallarımızın amacı, tüm kullanıcıların herkese açık sohbetlere özgürce ve güvenle katılabilmesini sağlamaktır.”

X’in taciz ve zorbalık davranışlarına yönelik ilkeleri “**şiddet**,” “**çocuğa cinsel istismar**,” “**taciz ve suistimal**,” “**nefret söylemi**” ve “**görsel şiddet ve yetişkinlere uygun içerik dahil hassas medya**” başlıkları altında ele aldığı görülmektedir.

Şiddet konusunda “bir bireye veya bir grup insana şiddet uygulama tehdidinde bulunamayacağı ve şiddetin yüceltilmesinin yasak olduğu” anlayışıyla ilkeleri oluşturduklarını belirtmektedir. Çocuğa cinsel istismar konusunda sıfır tolerans uyguladıklarından söz eden genel bir bilgilendirmenin ardından taciz / suistimal konusunda ise “birini hedef alarak taciz eden ya da rahatsızlık veren davranışlarda bulunulamayacağı veya başkalarının buna teşvik edilemeyeceğini, birinin fiziksel

zarar görmesine yönelik dilek veya arzu belirten ifadelerin de bu duruma dahil olduğu” açıkça ifade edilmektedir. Nefret söylemi kapsamındaki ilkeler “diğer kişilere şiddetin desteklenemeyeceği veya ırk, etnik köken, ulusal köken, toplumsal sınıf, cinsel yönelim, cinsiyet, cinsel kimlik, dini inanç, yaş, engellilik durumu veya ciddi bir hastalığa dayanarak tehditlerde bulunulamayacağı veya taciz edilemeyeceği” şeklinde açıklanmaktadır. Son olarak, taciz ve siberzorbalık konularını da kapsayabileceği düşünülen görsel şiddet ve yetişkinlere uygun içerik dahil hassas medya konusunda “canlı video veya profil ya da başlık resimlerinde aşırı korkutucu medya yayınlanamayacağı veya şiddet içeren ya da yetişkinlere uygun içerik paylaşamayacağı, cinsel şiddet ve/veya saldırı görüntülerinin yer aldığı medyaya izin verilmeyeceği” ilke olarak belirtilmektedir (X, t.y.).

Reşit olmayan 18 yaş altındakileri kapsayan çocuk cinsel istismarı konusundaki sıfır tolerans ilkesinin hangi çevrimiçi davranışların ihlal edeceği ve etmeyeceğini açıkça belirten X ilkesi şöyledir (X, t.y.):

“Çocuğun müstehcen veya cinsel açıdan davetkâr görsel tasviri; çocuğun müstehcen bir bağlamda çizilmiş, bilgisayarla yapılmış veya başka türde gerçekçi tasvirleri ya da müstehcen eylemlerde yer alması; bilinen veya bilinmeyen reşit olmayan kişi hakkında ya da bu kişiye yönelik cinsel içerikli yorumlar; çocuk cinsel istismarına ilişkin materyal barındıran üçüncü taraf sitelere bağlantılar” ile sınırlılık olmamak kaydıyla çocuk cinsel istismarını anlatan veya destekleyen her türlü içeriğin;

Çocuk cinsel istismarına ilişkin fanteziler paylaşmak veya istismara katılımı desteklemek; çocuk cinsel istismarı barındıran materyaller alma isteğini ifade etmek; bir çocuğun yer aldığı ticari amaçlı cinsel eylem veya bir çocuğun cinsel amaçlarla barındırılması ve/veya taşınmasına ilişkin üye toplamak, reklam yapmak veya ilgisini belli etmek; bir çocuğa müstehcen medya göndermek; bir çocuğu cinsel içerikli bir sohbete dahil etmek veya dahil etmeye çalışmak; şantaj yaparak ya da başka yöntemler kullanarak bir çocuktan müstehcen medya almaya çalışmak veya bir çocukla cinsel ilişkiye girmeye çalışmak; çocuk yaşta cinsel istismar mağduru olduğu iddia edilenlerin isim veya görüntüleri ile kimliklerini açıklamak; reşit olmayan kişilere bir tür kimlik veya cinsel yönelim olarak cinsel arzularını tanıtmak veya normalleştirmek” davranışlarının, bu politikayı ihlal ettiği açıkça belirtilmektedir.”

Bu politikayı ihlal etmeyen durumların ise “herhangi bir şekilde çocuk cinsel istismarını normalleştirmemek, teşvik etmemek ya da yüceltmemek koşuluyla çocuk cinsel istismarı ile ilgili tartışmalar; reşit olmayanlara karşı cinsel arzu duyma sorunu olabilecek kişilerin yardım talep etme davranışları ile ilgili sohbetler; çocuk cinsel istismarı barındıran materyallerin paylaşılmaması veya bunlara bağlantı verilmemesi koşuluyla reşit olmayanları içeren yasa dışı veya zararlı etkinliklere karşı müdafada bulunmak; çok nadir senaryolarda, reşit olmayan kişilerin cinsel olmayan bir bağlamda veya ortamda sanatsal olarak çıplak olduğu görüntüler (örneğin, uluslararası üne sahip sanatçıların sanat eserlerinde reşit olmayan kişilerin bulunması, haber röportajları, bilimsel veya eğitimsel amaçlı oluşturulup paylaşılan medya)” kapsamında ele alındığı açıkça ifade edilmektedir (X, t.y.). Bu politikanın ihlal edilmesi durumunda kimlerin bu durumu X ekibine bildirebileceği ve sonucun neler olabileceği konusunda da detaylı bilgilendirme bulunmaktadır.

Taciz konusundaki topluluk ilkeleri şunlardır (X, t.y.):

“X’de kendi bakış açınızı ifade ederken güvende hissetmelisiniz. İfade özgürlüğüne ve açık diyaloga inanıyoruz ancak insanlar konuşmaktan korkar ve bu suretle sesler susturulursa bu felsefemizin pek anlamı kalmaz. Platformda sağlıklı iletişimi kolaylaştırmak ve kişilerin farklı fikirleriyle inançlarını ifade edebilmelerini sağlamak için **başkalarını taciz veya tehdit eden ya da başka bir şekilde susturan veya itibarını zedeleyen davranışları** yasaklıyoruz. **Taciz içeren davranışlar, insanların güvenliğine yönelik tehlike yaratmanın yanı sıra etkilenen kişiler için de fiziksel ve duygusal güçlükler de yol açabilir.**”

Şiddet içeren tehditler konusunda da sıfır tolerans politikası uyguladığını açıklayan X, “kişinin ölebileceği ya da ciddi bir şekilde yaralanabileceği, ciddi ve kalıcı bedensel yaralamanın hedeflendiğini belirten şiddet içeren tehditleri paylaştığı belirlenen kişilerin hesaplarının derhal ve kalıcı olarak askıya alındığını” ifade etmektedir (X, t.y.). Bu kapsam dışında kalan tek istisnanın “Keşke tüm tecavüzcüler ölse” ya da “Çocuk tacizcileri asılmalı” gibi gönderilerde görülebileceği gibi “belirli kişilerin ciddi şiddetle suçlanmasına dair sohbetlerin öfke ve buna bağlı olarak zarar dilekleri uyandırabileceği durumların kabul edilebileceği” olarak belirlenmektedir. Bu gibi durumlarda yaptırımın sadece gönderinin silinmesi yönünde bir talep bildirimini olduğu da açıkça belirtilmektedir (X, t.y.):

“X’de kişinin rızası dahilindeki çıplaklık veya yetişkinlere yönelik içeriğin bazı biçimlerine izin verilse de **istenmeyen cinsel yaklaşımları ve kişinin rızası dışında müstahcen bir tavırla nesneleştirildiği içeriği** yasaklıyoruz.”

İstenmeyen cinsel davranışlar konusunda hem reşit olan hem de reşit olmayan kullanıcılar için ilkeleri çok net bir şekilde belirleyen X, “başkalarını taciz etmek veya küçük düşürmek amacıyla hakaret, küfür ya da karalama davranışlarında bulunmak; başkalarını bir kişiyi veya bir grup insanı taciz etmeye teşvik ya da davet etmek; toplu zayıt olaylarının gerçekleştiğini inkâr etmek” olarak tanımlamaktadır (X, t.y.). Tüm bu topluluk ilkelerinin ihlali sonucunda ise, kullanıcıların daha önceki ihlalleri, bu ihlalin derecesi ve diğer pek çok faktör etken olarak ele alınmakta ve tüm yaptırım seçenekleri topluluk ilkeleri çerçevesinde kullanıcılara bildirilmektedir.

X, içerik oluşturmak, görüş ve bilgi paylaşmak, görüş ve inançları sınırsızca ifade etmek için alan sağlamaktadır. Bu misyonu doğrultusunda belirlediği ve “nefret söylemi”ne yönelik topluluk ilkesi “şiddet içeren tehditler; bir kişiye veya bir grup insana ciddi bir zarar gelmesini dilemek, ummak ya da istemek; korumalı grupların öncelikli hedef ya da kurban olduğu toplu katliamlara, şiddet olaylarına veya belirli şiddet eylemlerine göndermeler yapmak; korumalı kategorilere karşı korku uyandırmak; tekrar eden ve/veya kişinin rızası olmadan yapılan karalamalar, yakıştırmalar, ırkçı ve cinsiyetçi kinayeler veya birinin itibarını zedeleyen diğer içerikler; nefret içeren görüntüler” çevrimiçi davranışları doğrultusunda alınan önlemlerden söz edilmektedir (X, t.y.).

X’in topluluk ilkeleri kapsamında taciz ya da siberzorbalık davranışlarını içerebilecek bir diğer başlıklandırma olan “görsel şiddet ve yetişkinlere uygun içerik dahil hassas medya” içerisinde ise, hassas medya içeriğini “ölüm, şiddet, cerrahi operasyonlar

ya da ciddi fiziksel yaralanmaları ayrıntılı biçimde gösteren her türlü sansürsüz şiddet içeren medya; kişilerin rızası dahilinde üretilen ve dağıtılan, pornografik veya cinsel uyarılma amacı taşıyan medya; ister gerçek isterse simülasyon olsun şiddeti cinsel eylemlerde bağlantılı olarak gösteren her türlü medya; aşırı şiddet veya ölüm, vahşet ya da ciddi fiziksel yaralanmalarla ilgili dehşet verici içerikleri ya da sadistçe amaçlarla paylaşılan şiddet içeriğini gösteren medya; ırk, dini inanç, engellilik durumu, cinsel yönelim, cinsiyet/cinsel kimlik veya etnik köken/ulusal kökenine dayanarak kişilere karşı düşmanlığı destekleme amacı taşıyan her türlü logo, sembol veya görüntü” bu kapsamda ele alınırken, “medyayı hassas olarak işaretlemek koşuluyla görsel şiddet ve kişilerin rızası dahilinde üretilmiş yetişkin içerikler” hariç tutulmaktadır (X, t.y.).

Tartışma ve Sonuç

Sosyal ağlar, kullanıcıların çevrimiçi dünyada neler deneyimlediği konusunda farklı açılardan incelenmesi gereken çeşitli hizmetleri ile önem taşımaktadır. Bu deneyimlerin artması ile birlikte, aynı ağların veriye nasıl yaklaştığı ve hizmetleri doğrultusunda özellikle kullanıcı – kullanıcı arasındaki etkileşimi nasıl düzenlediği konusunda farkındalık artmaktadır. Bu nedenle, sosyal ağların kullanıcılarının gizliliğini ve güvende hissetme halini ne ölçüde koruduğunu ve sağladığını anlamak ve topluluk ilkeleri çerçevesinde nasıl bir hizmet sunduğunu bilmek, kullanıcıların bilinçli seçimler yapmasına olanak tanımaktadır. Sosyal ağlar üyelik veya profil oluşturmayı gerektirirken, kullanıcılar ile sağlayıcı arasında belirlenen standartlar ve karşılıklı sorumlulukların onaylandığı bilgilendirme metinleri sunmaktadır. Bu bilgilendirme metinleri kullanıcı sözleşmesi olarak adlandırılmaktadır. Bu sözleşmeler aracılığı ile kullanıcılar ağ içerisindeki tüm deneyimleri ve platformun sorumlulukları konusunda bilgilendirilmektedir. Ancak, sosyal ağların kullanıcı – kullanıcı arasındaki etkileşimi düzenleyen topluluk ilkelerinin anlaşılır ve okunaklı olması önemlidir. Bunların yanı sıra, platform politikaları bir dizi resmi ve gayri resmi belge içerdiğinden, farklı platformların politikaları kendi ideallerinin ana hatlarını belirlemekte ve hem yasal olarak bağlayıcı hem de bir kılavuz olarak görev görmektedir (Pater, Kim, Mynatt ve Fiesler, 2016).

Dijital kamusal alanın özelleştirilmesi ve platformların topluluk ilkeleri doğrultusunda kendileri açısından oluşturdukları söylemsel konumlandırmaları teorik bakış açısıyla konuyu ele alan bu çalışma, özünde kârlılık hedefiyle hareket eden şirketlerin “kullanıcılara sağladıkları hizmetler ve deneyimler konusunda kendilerine ve kullanıcılara fayda sağlayan yasal korumalar ile sağlamayan yükümlülükler arasındaki düzenleyici” bir noktada yer almaya çalışmaktadır. Bu çalışma kapsamında ele alınan platformlar ve onlara ait topluluk ilkeleri, kullanıcı – kullanıcı ve kullanıcı – platform arasındaki ideal ilişkinin nasıl ele alındığının ana hatlarını çizmektedir. DeNardis ve Hackl’in (2015) vurguladığı üzere, kurumsal politika analizi açısından da önemli olan, platform politikalarının merkezi değerlerinin özyönetim için bir gerekçe olarak nasıl kullanıldığını incelemek gerekmektedir.

Kamusal alanın özel alana eklenmesi ve özelleştirilmesi sonucu kamusal alanların kaybına ve sosyal bağlantıların aşınmasına yol açabileceği düşünülmektedir. Kamusal

alanın kendini bir arada, müzakereci, tartışmalara imkân sağlayan ve ifade etme unsurları üzerinden var ettiği düşüncesinden yola çıkarak, kullanıcıların sözde dijital kamusal alanlarda önemli bir aktör olarak yer almaları, kamusal alanın yaşadığı ve kamusal alanda deneyimlenen dönüşüm, dijitalleşme ve özelleştirme üçgenindeki değişimin etkisiyle istenilen düzeyde gerçekleşmediği bilinmektedir. Özelleştirilmiş dijital kamusal alanın en önemli zorluklarından biri, hesap verilebilirlik ve şeffaflığın olmamasıdır. Özel şirketlerin bilgi akışı ve bireylerin kamusal söyleme katılma imkanları üzerindeki kontrol uygulama potansiyelleri, bu türden bir demokratik sürecin bütünlüğüne zarar verebilmektedir.

Topluluk ilkeleri ya da moderasyon konusundaki literatüre baktığımızda, çalışmaların büyük bir kısmı öz yönetime odaklanmaktadır (bkz. Myers West, 2018; Jhaver, Birman, Gilbert ve Bruckman, 2019; Kyza, Varda, Panos, Karageorgiou, Komendantova-Amann, Coppolino Perfumi, Shah ve Hosseini, 2020; Medzini, 2022; Young, 2022) çünkü sosyal medya platformlarının topluluk ilkeleri aracılığıyla kural ve düzenlemeleri kullandıkları ve kendilerini yönettikleri bilinmektedir. Platformların öz yönetim amacıyla topluluk ilkelerini oluşturduğu bilinmesine rağmen, platforma yeni katılanların davranış kalıplarını iyileştirmek dışında etkililiği konusu çok kesin değildir (Matias, 2019). Topluluk ilkelerinin gelişimi, özellikleri ve platform yönetişimindeki etkililiğini inceleyen çalışmalara bakıldığında (Jiang, Middler, Brubaker ve Fiesler, 2020), en kapsamlı topluluk ilkelerinin Facebook'a ait olduğu ortaya konulmuştur.

Bu çalışma kapsamında ele alınan platformların kullanıcı sözleşmesi içerisinde yer alan topluluk ilkeleri ile ilgili metinlerin ortaklaştığı nokta, kullanım şekillerinin bazı alanlarda kuralları ihlal ederek ve platformları araçsallaştırarak menfaat sağlamasıdır. Bu konu özelinde düşündüğümüzde sosyal medya uygulamalarının sahibi şirketlerin ekonomik yapısı, gelir modelleri, sektördeki durumları açısından ekonomi çalışmaları; veri güvenliği, verinin depolanması ve toplanması konusundaki teknoloji ve mühendislik çalışmaları; kullanıcı sözleşmelerinin neye dayandığı ve genel anlamda bağlayıcılığı konusunda hukuk alanında yapılan çalışmalar; kullanıcı-kullanıcı ya da kullanıcı-platform arasındaki etkileşim sonucu ortaya çıkan ortamın ve konusu itibarıyla etkileşimin içeriğinin iletişim çalışmaları açısından değerlendirilmesi gerekmektedir.

Sosyal medya şirketleri, kullanıcı-kullanıcı arasındaki çatışmalara müdahale etmek için en iyi konumda olmadıklarını topluluk ilkeleri ve ilgili uyarıyla göstermektedir. Taciz ve zorbalık konularının davranışsal bir fenomen olarak ele alınması gerektiği bilgisiyyle, şirketlerin kendi adlarına ortak bir çaba gösterdiği ve bu türden iletişimlerin tolere edilemez olduğunu kabul ettiğini görmekteyiz. Bu çalışma kapsamında incelenen topluluk ilkeleri, kullanıcıları kendi aralarındaki çatışmaların ardındaki bağlamı anlamak için konumlandırmaktadır. Topluluğun kendi kendini denetlemesini sağlayan araçları geliştirdikleri ve etkili olarak kullanıldığı varsayımıyla hareket etmektedirler.

Bütün bu ilkeleri açıklayan metinlerin karşımıza çıkan ilk ortak noktası şudur ki, kullanıcılar yetkilendirilen aktörler olarak düşünülmekte ve kullanıcı-kullanıcı ya da kullanıcı-şirket arasındaki etkileşim sonucunda elde ettikleri bu yetki platformların kullanım pratiklerini yansıtmaktadır. Bu açıdan yaşanan deneyimler özelinde, sadece

içeriklerin kaldırılması standart bir değerlendirmeyle gerçekleşebilmektedir. Ayrıca, moderasyon sürecinin taciz ve zorbalık gibi çatışmaların özüne hitap edememesi ihtimali de göz önünde bulunmalıdır. Bu nedenle, topluluk ilkelerinin gelişmiş politikalar olmadığı söylenebilir. Bu ilkeler, çevrimdışı devam edebilecek durumlara çözüm getiremeyebilir. Bunun yanı sıra, taciz ve zorbalık konusundaki topluluk ilkeleri, kullanıcılara araçlar sağlayarak veya onları yerel yasal düzenlemelere yönlendirerek şirketlerin kendi sorumluluğundan uzaklaştığını göstermektedir.

İncelenen platformların topluluk ilkelerinde neyin (içerik, kaynak, vb.)/nasıl (kendi kendine, üçüncü parti uygulamalar aracılığıyla, vb.) yönetildiği konusunda net bir standart ortaya konulmamıştır. Kullanıcıların ne ölçüde yetkilendirildiği ve bu süreçlerin ne kadar etkin olduğu gibi cevabı alınamayan soru işaretleri oluşturmaktadır. Topluluk ilkelerinin tüm özellikleri ve bunların kullanıcı davranışları üzerindeki etkileri henüz bilinmemektedir. Bu nedenle, platformların topluluk ilkelerini potansiyel ve beklenen etkisini düşünerek formüle etmesi gerekmektedir. Şirketlerin bakış açılarını da yansıttıkları bu metinlerde, güvence altına alınan hüküm ve katılım hakları yoluyla kullanıcıları güçlendirmeye çalıştığı görülmektedir. Fakat bu gelişmiş mekanizmaların şirketlerin kendisi için çalışıp çalışmadığından söz edilmemektedir. Taciz ve zorbalık maddelerine baktığımızda, bu tür politikaların sorumluluğunu kendilerinin üstlenmediği de görülmektedir. Bu nedenle, bu alanda yapılan tüm çalışmalarda en büyük soru işareti, bu tür deneyimlere dair kanıt yükünü şirketlere yüklemekle ilgilidir.

Kullanıcıların kendilerini denetlediği bu araçlar, şirketlerin sorumluluğunun büyük bir kısmını kullanıcılara bıraktığı ve bu nedenle spesifik konularda raporlamanın verimli olamayacağı ihtimalini ortaya çıkarmaktadır. Taciz ve zorbalık durumları özelinde ise, şirket yetkililerinin durumu kanıtlamak için yeterli dokümantasyonu olamayabileceği ve bu nedenle hareket alanına sahip olamayacağı düşünülmektedir. Mevcut ilkeler ve uygulama mekanizmaları düşünüldüğünde etkinliğinin kullanıcıların bakış açısından bağımsız düşünülmesi ve ele alınması pek mümkün değildir. Bu konularda internetin dağıtık yapısından da kaynaklanan özdenetimin, şirketlerin kullanıcılara güvenli bir platform olduğuna dair güvence verme ve böylece yaşanan taciz ve zorbalık olaylarının sonuçlarını en aza indirme politikasını geliştirme becerisine etki etmektedir. Bu doğrultuda, sosyal medya platformlarının denetimi, kullanıcıların özgürlük-güvenlik denkleminde demokrasinin gelişmesine katkı sağlayacak düzeyde olmalıdır. Bu açıdan süreçlere dair ya da dijital kamusal alanın özelleştirilmesinden ötürü yapılan şeffaflık çağrısı, tek başına nihai bir hedef değildir. Özellikle kullanıcıların bakış açısından hangi çözümlerin etkili olduğunu anlamak için gerekli basamaklardan biridir. Sonuç olarak, şirketler kullanıcı perspektifinden ne yaparsa yapsın, gerçekleşme ihtimali olan taciz ve zorbalık vakalarında kendi sorumluluklarını da açıkça dile getirmelidir.

Etik Beyanı: Yazar çalışmanın etik kurul izni gerektirmeyen çalışmalar arasında yer aldığını beyan etmektedir. Aksi bir durumun tespiti halinde Kastamonu İletişim Araştırmaları Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazarına aittir.

Yazar Katkı Oranı Beyanı: Çalışma tek yazarlı olup, yazarın katkı oranı %100'dür.

Çıkar Çatışması Beyanı: Yazar herhangi bir çıkar çatışması olmadığını beyan etmektedir.

Kaynakça

- Agre, P. (1997). Beyond the mirror world: Privacy and the representational practices of computing. P. E. Agre ve M. Rotenberg (Ed.), *Technology and privacy: The new landscape* (s. 29-61) içinde. MA: MIT Press.
- Bellotti, V. (1998). Design for privacy in multimedia computing. P. E. Agre ve M. Rotenberg (Ed.), *Technology and privacy: The new landscape* (s. 29-61) içinde. Cambridge, MA: MIT Press.
- Bennett, C.J. (1992). *Regulating privacy: Data protection and public policy in Europe and the United States*. NY: Cornell University Press.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2008). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Cohen, J. E. (2012). *Configuring the networked self: Law, code, and the play of everyday practice*. CT: Yale University Press.
- DeNardis, L. (2014). *The global war for internet governance*. CT: Yale University Press.
- DeNardis, L. ve Hackl, A. M. (2015). Internet governance by social media platforms. *Telecommunications Policy*, 39(9), 761-770.
- Dourish, P. (1993). Culture and control in a media space. G. Michelis, C. Simone ve K. Schmidt (Ed.), *Proceedings of the 3rd European Conference on Computer-Supported Cooperative Work* (s. 125-137) içinde. Dordrecht: Springer Netherlands. doi: https://doi.org/10.1007/978-94-011-2094-4_9
- Facebook. (t.y.). *Topluluk ilkeleri*. Erişim adresi (23 Ocak 2023): <https://www.facebook.com/communitystandards/introduction>
- Fraser, N. (2004). Kamusal alanı yeniden düşünmek: Gerçekte varolan demokrasinin eleştirisine bir katkı. Meral Özbek (Ed.), *Kamusal Alan* (s. 103-132) içinde. İstanbul: Hil Yayın.
- Fuchs, C. (2016). *Sosyal medya: Eleştirel bir giriş*. (D. Saraçoğlu ve İ. Kalaycı, Çev.). Ankara: NotaBene Yayınları.
- Gümüş, S. (2023). Sosyal medyanın kamusal alan temsiliyeti üzerine bir tartışma. 4. *BOYUT Medya ve Kültürel Çalışmalar Dergisi*, (22), 21-48.

- Habermas, J. (1997). *Kamusalılığın yapısal dönüşümü*. (T. Bora ve M. Sancar, Çev.). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Hann, I. H., Hui, K. L., Lee, S. Y. T. ve Png, I. P. (2007). Overcoming online information privacy concerns: An information-processing theory approach. *Journal of Management Information Systems*, 24(2), 13-42.
- Instagram. (t.y.). *Topluluk ilkeleri*. Erişim adresi (23 Ocak 2023): <https://help.instagram.com/477434105621119>
- Jenkins, H. (2006). *Convergence culture: Where old and new media collide*. NY: New York University Press.
- Jhaver, S., Birman, I., Gilbert, E. ve Bruckman, A. (2019). Human-machine collaboration for content regulation: The case of reddit automoderator. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction (TOCHI)*, 26(5), 1-35.
- Jiang, J. A., Middler, S., Brubaker, J. R. ve Fiesler, C. (2020). Characterizing community guidelines on social media platforms. M. Bietz ve A. Wiggins (Ed.), *CSCW'20 Companion: Companion Publication of the 2020 Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing* (s.287-291) içinde. New York: Association of Computing Machinery. doi: <https://doi.org/10.1145/3406865.3418312>
- Kişisel Verilerin Korunması Kanunu. (2016, 7 Nisan). *Resmi Gazete* (Sayı: 29677). Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6698.pdf>, 23 Ocak 2023.
- Kyza, E. A., Varda, C., Panos, D., Karageorgiou, M., Komendantova-Amann, N., Coppolino Perfumi, S., Shah, S. I. H. ve Hosseini, A. S. (2020). Combating misinformation online: Re-imagining social media for policy-making. *Internet Policy Review*, 9(4), 1-24.
- Lee, D. J., Ahn, J. H. ve Bang, Y. (2011). Managing consumer privacy concerns in personalization: a strategic analysis of privacy protection. *Mis Quarterly*, 35(2) 423-444. doi: <https://doi.org/10.2307/23044050>.
- Lievens, E. (2010). *Protecting children in the digital era: The use of alternative regulatory instruments (Vol. 105)*. Leiden: Brill.
- Lievens, E. (2016). Is self-regulation failing children and young people? Assessing the use of alternative regulatory instruments in the area of social networks. S. Simpson, M. Puppis ve H. van den Bulck (Ed.), *European Media Policy for the Twenty-First Century: Assessing the past, setting agendas for the future* (s. 77-94) içinde. New York: Routledge.
- Matias, J. N. (2019). Preventing harassment and increasing group participation through social norms in 2,190 online science discussions. *Proceedings of the National*

Academy of Sciences, 116(20), 9785-9789.

McLaughlin, S. (2013). Regulation and legislation. B. O'Neill, E. Staksrud ve S. McLaughlin (Ed.), *Towards a better Internet for children? Policy pillars, players and paradoxes* (p. 77–91) içinde. Gothenburg: Nordicom.

Medzini, R. (2022). Enhanced self-regulation: The case of Facebook's content governance. *New Media & Society, 24(10), 2227-2251.*

Milosevic, T. (2016). Social media companies' cyberbullying policies. *International Journal of Communication, 10, 5164-5185.*

Myers West, S. (2018). Censored, suspended, shadowbanned: User interpretations of content moderation on social media platforms. *New Media & Society, 20(11), 4366-4383.*

Neumann, P. G. (1994). *Computer-related risks*. New York: Addison-Wesley Professional.

Pater, J. A., Kim, M. K., Mynatt, E. D. ve Fiesler, C. (2016). Characterizations of online harassment: Comparing policies across social media platforms. S. Lukosch, A. Sarcevic, M. Lewkowicz ve M. Muller (Ed.), *GROUP'16: Proceedings of the 2016 ACM International Conference on Supporting Group Work* (s. 369-371) içinde. New York: Association of Computing Machinery. doi: <https://doi.org/10.1145/2957276.2957297>

Sak, R., Şahin Sak, İ. T., Öneren Şendil, Ç. ve Nas, E. (2021). Bir araştırma yöntemi olarak doküman analizi. *Kocaeli Üniversitesi Eğitim Dergisi, 4(1), 227-256.*

Scott, M. ve Isaac, M. (2016). Facebook restores iconic Vietnam War photo it censored for nudity. *The New York Times, 9*. Erişim adresi: <https://www.nytimes.com/2016/09/10/technology/facebook-vietnam-war-photo-nudity.html?smid=url-share>

Sennett, R. (2012). *Beraber: İşbirliği ritüelleri zevkleri ve politikası*. (İ. Özküraplı, Çev.). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

Sennett, R. (2016). *Kamusal insanın çöküşü*. (S. Durak ve A. Yılmaz, Çev.). Beşinci Basım, İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

Smith, H. J. (1993). Privacy policies and practices: Inside the organizational maze. *Communications of the ACM, 36(12), 104-122.*

Solove, D. J. (2007). *The future of reputation: Gossip, rumor, and privacy on the Internet*. CT: Yale University Press.

Staksrud, E. ve Lobe, B. (2010). *Evaluation of the implementation of the Safer Social Networking Principles for the EU Part I: General report*. Luxembourg: European Commission Safer Internet Programme.

- Tambini, D., Leonardi, D. ve Marsden, C. (2007). *Codifying cyberspace: Communications self-regulation in the age of Internet convergence*. London: Routledge.
- Tunç, S. (2023). Habermas'ın siyasal katılım hiyerarşisi ve dijital iletişimin eşitlikçi kamusal alan vaadi. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 27(3), 415-461.
- Vaidhyathan, S. (2008). Naked in the Nonopticon. *The Chronicle of Higher Education*, 54(23), B57.
- Vaidhyathan, S. (2012). *The Googlization of everything: (and why we should worry)*. California: University of California Press.
- Van Dijck, J. (2013). *The culture of connectivity: A critical history of social media*. Oxford: Oxford University Press.
- Vila, T., Greenstadt, R. ve Molnar, D. (2003). Why we can't be bothered to read privacy policies models of privacy economics as a lemons market. N. Sadeh, M. J. Dively, R. Kauffman, Y. Labrou, O. Shehory, R. Telang ve L. Cranor (Ed.), *ICEC'03: Proceedings of the 5th International Conference on Electronic Commerce* (s. 403-407) içinde. New York: Association of Computing Machinery. doi: <https://doi.org/10.1145/948005.948057>
- Wacks, R. (1989). *Personal information: Privacy and the law*. Oxford: Clarendon Press.
- Whatsapp. (2021, 4 Ocak). *Whatsapp hizmet koşulları*. Erişim adresi: https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service?lang=tr_TR
- X. (t.y.). *Kurallar ve ilkeler*. Erişim adresi (23 Ocak 2023): <https://help.twitter.com/tr/rules-and-policies/twitter-rules>
- Yaylagül, L. (2019). Eleştirel ekonomi politik bakış açısından medyada tekelleşme sorunu. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 2019(48), 404-418.
- YouTube. (t.y.). *Topluluk ilkeleri*. Erişim adresi (23 Ocak 2023): <https://www.youtube.com/intl/tr/about/policies/#community-guidelines>
- Young, G. K. (2022). How much is too much: the difficulties of social media content moderation. *Information & Communications Technology Law*, 31(1), 1-16.