

Katılımcı Planlama Yaklaşımının Sosyal Medya Verilerinin Kullanılabilirliği Doğrultusunda İncelenmesi: Şikayetvar Örneği

Tuğçe Yanar^{1,*}

¹Hacettepe Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, Geomatik Mühendisliği Bölümü, 06800, Ankara.

Genişletilmiş Özet

Sosyal, ekonomik ve ekolojik sürdürülebilirliği sağlamak amacıyla yerel yönetimlerin toplumla beraber ortak hedef ve amaçlar doğrultusunda hareket etmeleri gerekmektedir. Bu nedenle şehir planlamada toplum katılımını esas alan yaklaşımların kullanılması beklenmektedir (Booher ve Innes, 2002; Linnenluecke vd., 2016). Bu yaklaşımı esas alan katılımcı planlama günümüz dünyasında sosyal medya üzerinden mümkün kılınabilmektedir. Sosyal medya verileri; yapay zekâ kullanımı, veriye hızlı erişim olanağı, analiz imkânı, coğrafi konum etiketleri ve zengin öznitelik bilgileri ile şehir plancılarına kullanım kolaylıkları sağlamaktadır. Sosyal medyanın kullanımı bilginin dağılımını, sosyal ilişkileri ve kamusal yönetimlerin toplumla ilişki yollarını yeniden yapılandırmaktadır. İnternet kullanımının yaygınlaştığı yeni toplum düzeninde; halk kentsel planlama uygulamalarını önemli ölçüde etkilemekte ve planlama aşamalarına katılım bilinci giderek artmaktadır (Deng vd., 2015; Büyükdemirci ve Ercoşkun, 2017). Konumsal bilgiye ulaşımı kolaylaştıran sosyal medya verileri kullanılarak yapılan analizlerle toplumun günlük yaşamından parçalar toplumsal emek gerekmeden şehir planlama evrelerine katılır hale gelmiştir. Bu çalışmada sosyal medya verileri kullanılarak katılımcı planlama kriterlerinin karşılanma oranını incelemek amaçlanmıştır. Bu doğrultuda, 2001 yılında kurulan ve Türkiye'nin ilk şikâyet platformu olan Şikayetvar sitesi (Şikayetvar, 2019) incelenmiştir. Bu siteyi firmalar, kamu kurumları ve şikâyeti olan toplum kullanmaktadır. İnsanlar şikâyetleri olan konuda şikâyet başlığı, şikâyet metni, şikâyetçi olunan firma bilgilerini girdikten sonra bu şikâyetler firmalar ya da kamu kurumlarının hesaplarına iletilmektedir. Şikâyetlerinin değerlendirmeye alındığına dair dönütler şikâyet sahiplerine şikâyetçi olunan kurumlar tarafından iletilmektedir. Bu doğrultuda bu sistemin şehir planlamada kullanılabilirliğini görmek amaçlanmıştır. Şikâyeti olan toplum ve yerel yönetimler arasındaki etkileşimi görmek amacıyla, Şikayetvar sitesinden alınan 2013-2019 yılları arasında belediyelere yapılan şikâyetlerin analizi yapılmıştır. Veri içerisinde marka, başlık, metin, şehir ve tarih bilgileri bulunmaktadır. Veri konumsal bilgi ve şikâyet türü bilgisi içermediği için veride iyileştirilmeler yapılmıştır. İlk olarak ArcMap (Esri, 2019) uygulaması kullanılarak adres bilgisine göre coğrafi kodlama işlemi yapılmıştır. Bu işlem sonucunda şikâyet alan belediyelerin konumlarını gösteren nokta verisi elde edilmiştir. Şikâyet metinleri üzerinden analiz yapmak mümkün olmayacağı için metinler üzerinden yapılan sorgu ile şikâyet türleri elde edilmiştir. Ulaşım, temizlik, güvenlik, altyapı ve diğer olmak üzere beş ana kategoriden oluşan şikâyet türleri; verinin incelenmesi sonucu karar verilen anahtar kelimeler üzerinden elde edilmiştir. Altyapı şikâyetleri başlığı altında sosyal ve teknik altyapı şikâyetleri birlikte ele alınmıştır. Diğer şikâyetler incelendiğinde bu kategorinin en baskın konusunun ekonomi olmasının yanı sıra çok farklı alanlarda parça parça şikâyetler olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgiler Insights for ArcGIS (Esri, 2019) ürünü ile görselleştirmeler yapılarak incelenmiştir. Zenginleşen öznitelik tablosu kullanılarak grafikler, dağılım ve sıcaklık haritaları, istatistiksel görselleştirmeler elde edilmiştir. Bu inceleme sonucunda 2013 yılında 5.454 olan şikâyet sayısının 2018 yılında 11.325'e çıktığı görülmüştür. Şikâyetlerin yıllara göre artmasının nedeninin Şikayetvar sitesinin kullanımının artmasının yanı sıra belediyelerle ilgili şikâyetlerin artması olduğu sonucuna ulaşılabilmektedir. Şikayetvar sitesine yapılan şikâyetlerin yıllara göre artış oranı belediyelere yönelik şikâyetlere yapılan şikâyetlere oranlanarak bu varsayım kesinleştirilebilmektedir. Özellikle 2018 yılında bir önceki yıla göre şikâyetlerin %57 artması dikkat çekmektedir. Bu durum 2019 yılında yapılan seçimlerle bağdaştırılarak yorumlanabilmektedir. Birçok büyükşehir belediyesinin ve ilçe belediyesinin başkanlarının değişmesi ve şikâyetlerin artma oranı gözlemlendiğinde; insanların yerel yönetimlerden memnuniyet oranlarının azalması bu doğrultuda incelenmektedir. Bu durum kullandığımız verinin doğruluğunu ve kullanılabilirliğini test etmek açısından değerlendirilebilmektedir. Yıllık ortalama şikâyet sayısı 6.212 iken, aylık ortalama şikâyet sayısının 3.264 olduğu görülmüştür. Belediyelere yapılan şikâyetlerin altyapı, diğer ve temizlik türlerinde en fazla yaz aylarında olduğu saptanmıştır. Yaz aylarında ortaya çıkan turistik aktivitelerin kentlere olan etkisini bu doğrultuda değerlendirmek mümkündür. Adalar, Alanya, Çeşme, Didim ve Nevşehir gibi turizm odağı olan şehirlerin bu aylarda aldıkları şikâyetler iki katına çıkmaktadır. Bu çıktılar değerlendirildiğinde yaz aylarında kente ait kapasite planlamasının tekrar yapılması gerektiği sonucuna ulaşılabilmektedir. Bu durum toplumun fikirlerinin planlama evresine sosyal medya yoluyla katkı sağlayabileceğinin bir örneği olmuştur. Ulaşım ve güvenlik şikâyetlerinin ise kış aylarında yoğunlaştığı görülmektedir. Bu durum belediyelerin kış koşulları karşısında ulaşım planlarında eksiklikler yaşadığının göstergesidir. Yollardaki buzlanma önleyici aktivitelerin gerçekleştirileceği alanları bu şekilde tespit etmek mümkündür. Aynı zamanda gece uzunluğunun fazla olduğu kış aylarında sokak güvenliğini sağlayan kent öğelerinin eksik kalması sonucunda birçok belediyeye şikâyet kaydı yapılmıştır. Haftanın günlerine göre şikâyetlerin dağılımı incelendiğinde Pazar günlerinde gelen ortalama şikâyet oranının %16 azaldığı görülmüştür. Bu değer ile toplumun kentsel tüketim oranının Pazar günlerinde azaldığı sonucuna ulaşılabilmektedir. Kentsel tüketim oranlarının ekonomik etkileri düşünüldüğünde, belediyelerin Pazar günlerine yönelik kentsel aktiviteleri artırması planlanabilmektedir. Şikâyet türlerinin dağılımı incelendiğinde ise en çok şikâyetin ulaşım türünde yapıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Diğer ve altyapı türündeki şikâyetler ulaşım şikâyetlerini takip etmektedirler. Buna karşın, şikâyet türlerinin yıllara göre değişim oranlarına bakıldığında temizlik ve güvenlik türündeki şikâyetlerin artış oranları diğer türlere göre fazlalık göstermektedir. Şikâyetlerin dağılımını il bazında incelediğimizde, en fazla şikâyet alan büyükşehir belediyeleri sırasıyla İstanbul, İzmir, Ankara, Konya, Antalya ve Bursa illerine aittir. Yıllara göre illere gelen şikâyetlerin değişimini sıcaklık haritası kullanarak incelediğimizde üç ana il olan İstanbul, Ankara ve İzmir illerinin çevresine doğru dallandığı görülmektedir. Örneğin, Kocaeli ili yıllar geçtikçe şikâyet yoğunluğunun kaydığı illerden biridir. İlçe belediyelerini incelediğimizde ise Ümraniye, Üsküdar, Çankaya, Maltepe ve Esenyurt belediyeleri sırasıyla en fazla şikâyet alan ilçelerdir. İncelemeler sonucunda elde edilen sayıların doğrudan değerlendirilebilmesi mümkün değildir. Nüfus dağılımındaki farklılıklar nedeniyle İstanbul, Ankara ve İzmir illerinin şikâyetlerde öne çıkması beklenen bir sonuçtur. Bu doğrultuda daha doğru sonuçlara ulaşabilmek için İstanbul iline ait şikâyetler detaylı olarak incelenmiştir. Bu incelemeyi yapabilmek için var olan veriye ek olarak

* Sorumlu Yazar: Tel: (0505)8838774

E-posta: yanar.tugce@gmail.com (Tuğçe Yanar)

İlçelere ait nüfus verisi öznitelik tablosuna eklenmiştir. Veri İstanbul bazında incelendiğinde bazı sonuçlar dikkat çekmektedir. Şile ilçesinde nüfusun diğer ilçelere göre daha az olmasına karşın şikâyet oranındaki fazlalık incelenmesi gereken noktalardan biridir. Son yapılan seçimlerde belediye başkan adayının değiştirilmiş olması toplumun görüşlerinin bu doğrultuda önemsendiğinin göstergesi sayılabilmektedir. Şile Belediyesi'ne yönelik yapılan şikâyet türleri incelendiğinde ise ulaşım şikâyetlerinin baskın olduğu görülmektedir. Bu durum sonucunda Şile için ulaşım planlarının gözden geçirilmesi gerektiğine ulaşılabilmektedir. Aynı zamanda Başakşehir ilçesinde nüfusun diğer ilçelere oranla fazla olmasına karşın şikâyet sayısındaki azlık dikkat çekmektedir. Bu farklılıkların nedeni toplumsal memnuniyet dışında internet kullanım oranları, şikâyeti dile getirme gücü vb. parametrelerden de etkilenmektedir. Bağcılar, Bahçelievler, Güngören ve Avcılar bölgesinde ise altyapı şikâyetlerinin çok yüksek olduğu görülmektedir. Nüfus değerleri eklenerek değerlendirildiğinde giderek artan nüfusa sahip olan bu ilçelerin gelen nüfusu kaldıracabilecek altyapısının olmadığı ve toplumun bu durumdan şikâyetçi olduğu sonucuna ulaşılabilmektedir. Beykoz, Üsküdar, Beşiktaş, Fatih gibi İstanbul Boğazı'nda konumlanmış ilçelerde şikâyet oranlarının fazlalığı da dikkat çekmektedir. Belediyelerin sahip oldukları hesaplar üzerinden bu şikâyetleri kontrol etmeleri katılımcı planlamanın gerçekleştirildiğinin bir göstergesi sayılabilmektedir. Bir kentte toplum ve yerel yönetimlerin ortak amacı yaşam refahını sürdürülebilirlik kaygısı güderek artırmaktır. Katılımcı planlamanın esas aldığı kolaboratif yaklaşımda da katılımcıların karar üretmede eşit rolleri ve ortak amaçları vardır. Kısaca yerel yönetimlerin kararları tek başına alması düşüncesinden toplum ile konuşarak ve anlaşarak kentsel yönetimin gerçekleştirilebilmesi düşüncesi esastır (Baylan ve Karadeniz, 2016). Katılımcı planlama yaklaşımı geleneksel yöntemler kullanıldığında zaman alıcı ve emek isteyen bir süreçtir. Modern dünyanın getirdikleri bu doğrultuda kullanılmaya başlandığında ise bu yöntemin etkinliği artmaya başlamıştır. Bu çalışmada Şikayetvar sitesinin kullanımı da bu örneklerden biri olarak değerlendirilmiştir. Sonuç olarak kentsel yönetimlerin etkinliğiyle ilgili son 5 yıl üzerinde bilgi ve yorum sahibi olmamızı sağlayan bu şikâyetler, şikâyetin yapıldığı dönemlerde toplumun kent yönetimine etkisi hakkında bilgiler çıkarmamızı sağlamıştır. Sosyal medyanın bu doğrultuda kullanılabilir olduğu ve planlama süreçlerini hızlandırabileceği, kolaboratif düzen oluşturulmasına katkı sağlayabileceği sonuçlarına ulaşılmıştır.

Anahtar Sözcükler

Sosyal Medya, Yerel Yönetimler, Katılımcı Planlama, Belediyelere Yönelik Şikâyetler, Akıllı Şehir

Referanslar

Baylan, E. ve Karadeniz, N. (2016). Doğal Kaynakların Birlikte Yönetimi: Katılımcı Planlama ve Kolaboratif Yaklaşım. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Tarım Bilimleri Dergisi*, 26(4) , 648-661. doi: 10.29133/yyutbd.282848

Booher, D. E. ve Innes, J. E. (2002). Network Power in Collaborative Planning. *Journal of Planning Education and Research*, 21(3), 221-236. doi:10.1177/0739456x0202100301

Büyükdemirci, H. ve Ercoşkun, Ö. (2017). Coğrafi Tabanlı Sosyal Medya Kullanımı: Ankara'da En Çok Yer Bildirimi Yapılan Kahve Mekanları. *Mimarlık Bilimleri ve Uygulamaları Dergisi (MBUD)*, 2(1), 33-54 . doi: 10.30785/mbud.337210

Deng, Z., Lin, Y., Zhao, M. & Wang, S. (2015). Collaborative Planning in The New Media Age: The Dafo Temple Controversy, China. *Cities*, 45, 41-50. doi:10.1016/j.cities.2015.02.006

Esri, 2019. <https://www.esri.com/> (20 Eylül 2019)

Linnenluecke, M. K., Verreynne, M.-L., de Villiers Scheepers, M. J. ve Venter, C. (2017). A Review of Collaborative Planning Approaches for Transformative Change Towards a Sustainable Future. *Journal of Cleaner Production*, 142, 3212-3224. doi:10.1016/j.jclepro.2016.10.148

Şikayetvar, 2019. <https://www.sikayetvar.com> (10 Mayıs 2019)