



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ

**DİJİTAL DÖNÜŞÜM SÜRECİNDE DEĞİŞEN
ALİŞKANLIKLARIN KORONAVİRÜS SALGINI
SÜRECİNDEKİ ÇIKTILARI**

**Hazırlayan:
Zeyneb UYLAŞ AKSU**

**Fen Bilimleri Enstitüsü
Enformatik Ana Bilim Dalı
Enformatik Doktora Programı
Bilgi Yönetimi Dersi**

**Danışman: Prof. Dr. Sevinç GÜLSEÇEN
II. Danışman: Arş. Gör. Dr. Fatma Öney KOÇOĞLU**

Mart 2020

İSTANBUL

DİJİTAL DÖNÜŞÜM SÜRECİNDE DEĞİŞEN ALIŞKANLIKLARIN VİRÜS SALGINI SÜRECİNDEKİ ÇIKTILARI

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş sürecinde toplumların yaşam tarzı ve alışkanlıklarında birtakım değişiklikler ortaya çıkmıştır. Günümüz toplumunda bilgi ve bilginin yönetimi oldukça önem arz etmektedir. İspanyol Sosyolog Manuel Castells, 21. Yüzyılın enformasyon çağı olacağını ve bu çağın teknolojik bir devrim çağı olarak nitelendirilebileceğini söylemiştir. Castells, bu yeni çağda enformasyon yönetiminin ön planda olacağını, ağ teknolojisi ile birçok düzen anlayışının değişeceğini vurgulamıştır (Castells, 2005). Dijital dönüşüm olarak adlandırılan bu süreçte toplum bazlı düşünüldüğünde dijital dönüşümün insan kaynağı, finansal, teknolojik alt yapı gibi birçok düzen ile ilişkisinin yönetilmesi gereken bir yönü bulunmaktadır (Matt, Hess, & Benlian, 2015). Gülseçen, bilginin geçmişte de oldukça önem arz ettiğini, çeşitli atasözleri ve söylemlerde ifade edildiğini vurgularken insanların zihnindeki bilginin tartışmaya açık olmayan bir sermaye olduğunu belirtmiştir (Gülseçen, 2012). İletişim kuramcısı olarak bilinen Marshall McLuhan, “Global Köy” kavramı ile teknolojik ilerlemelerin dünyayı küresel bir köye dönüştüreceğini vurgulamıştır. İnternetin henüz keşfedilmediği dönemde çağının ileri düşünürü olarak görülen McLuhan, zaman ve mekan kavramının ortadan kalktığı, bilgiye ulaşmanın dijital dönüşümler ile gerçekleşebileceğini vurgulamıştır (Powers & McLuhan, 2015). İnterneti ifade ettiği olarak düşünülen küresel köy kavramı günümüzde mekandan bağımsız bir şekilde tüm toplum sistemlerinin yürütülmesine yardımcı olmaktadır.

Yeni tip korona virüsü son günlerde küresel çapta milyonlarca insanın sağlığını tehdit etmektedir. Koronavirüs salgının ortaya çıkması, hasta sayıları ve ölüm oranlarındaki artış sonucunda ülkeler salgının kontrol edilebilmesi adına çeşitli önlemler için çalışırken bazı ülkeler sokağa çıkma yasağı dahi ilan etmiştir. Henüz bir ilacı olmayan bu salgından korunmak adına devlet otoriteleri insanları evde kalmaları konusunda uyarmaktadır. Sosyal yaşamdan uzak bir şekilde evlerinde hayata devam eden bireyler için birçok alışkanlık ve davranışta da dönüşümler olacaktır. Koronavirüs salgını ile birlikte birçok araştırma şirketi toplumların yaşam tarzında çeşitli dönüşümler olduğunu vurgulamaktadır. Küreselde çalışan Ipsos araştırma şirketinin Türkiye CEO’su Sidar Gedik: *“Sağlık boyutu başta olmak üzere sosyal ve ekonomik etkileri ile tarihe geçecek ve belki de düzeni değiştirecek bir dönem yaşıyoruz. Koronavirüs /Covid-19 salgını toplumda tutum ve davranış değişikliklerine neden olabilir,*

oluyor ve olacaktır” diye ifade etmiştir (Ipsos Türkiye, 2020). Öyle ki Koronavirüs salgını sürecinde insanların evlerinde kalmak zorunda olmaları ile dijitalin ve internetin gücü çok daha fazla anlaşılmiş, alışveriş, eğitim, iş, kültür ve başka birçok alanda dijital dönüşümün bir yapı ortaya çıkmaktadır. Dijital dönüşüm toplumlar için süreç gerektiren bir yapı gibi görülebilecekken ani ve öngörülemez bir salgın ile hızlı bir ilerleme yaşamıştır. Koronavirüs salgını süreci kapsamında şekilde de belirtilen birçok alanda dijital dönüşümler yaşanmaktadır (bkz. Şekil 1).



Şekil 1 Virüs Salgını Sürecinde Dijital Dönüşüm Bağlamında Değişen Alışkanlıklar

Dijitalde Bilgi Paylaşımı ve Yönetimi

Küresel çapta bir krizi yönetebilmek için günümüz çağında internetin önemi büyüktür. Dünya Sağlık Örgütü şeffaflığını korumak adına Koronavirüs hakkında bilgilendirme yapmakta, anlık güncel bilgileri rapor şeklinde aktarmaktadır (WHO, 2020). Geleneksel

medyaya görece internet ile çok daha fazla kişiye erişim ve bu erişimi ölçüm mümkündür. Hastanelerdeki yığılmaları ve salgının artışı önlemek adına çevrimiçi sistemler ile hastalık kontrolü önem taşımaktadır. Sosyal medyada çok fazla doğruluğu kanıtlanmamış bilginin dolaştığı varsayıldığında krizi yönetebilmek adına devlet otoritelerinin de çevrimiçi ağlar aracılığı ile bilgi paylaşımı oldukça önemlidir. Bu bağlamda birçok ülke için devlet otoriteleri Twitter, Instagram gibi sosyal ağlar aracılığı ile bilgi paylaşımını kendi hesaplarından gerçekleştirmektedir. Türkiye’de T.C. Sağlık Bakanı Fahrettin Koca, açıklamalarını canlı yayında televizyonda yapmasına ek olarak Instagram, Twitter ve Facebook hesaplarını da aktif olarak kullanarak topluma anlık bilgiler vermektedir. İlk açıklamayı yaptığı günden bu yana her akşam aynı saatte güncel bilgileri veren Koca, sosyal medya kullanıcıların bu saatlerde aktif bir şekilde takip ettiği bir hesap haline gelmiştir. Türkiye’de henüz Koronavirüs vakası açıklanmamışken Fahrettin Koca’nın twitter takipçi sayısı 300 bin civarı iken açıklama yapıldıktan sonraki süreçten bugüne (yaklaşık 15 gün) takipçi sayısı 4 milyona ulaşmıştır (Çalışkan, 2020). T.C. Sağlık Bakanlığı kurduğu SABİM Alo 184 hattı ile hasta hisseden tüm kişilere çağrı ile hizmet vermektedir. T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından kurulan çevrimiçi koronavirüs tarama sistemi de hasta olan tüm vatandaşların koronavirüs kaygılarını ölçmek için hastaneye gelmeden internet üzerinden kontrolünü sağlayabileceği bildirilmiştir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020).

Dijital Paranın Önemi

Elektronik ortamda internet yardımı ile gerçekleştirilen ödeme yöntemi dijital para olarak adlandırılmıştır (Mathur, 2019). Son yıllarda geleneksel kağıt para alışkanlığına alternatif olarak dijital cüzdan, dijital para temassız ödeme kavramları ortaya çıkmıştır. Dijital cüzdan ya da ödeme sistemi olarak bilinen PayPal gibi e-posta adresi olan herkesin çevrimiçi ödeme göndermesine ve almasına izin veren hesap tabanlı sistemler oluşturulmuştur (Avaliani, 2004). Dijital cüzdanlar kullanıcıların kredi kartı ya da banka hesaplarındaki paraları ile çevrimiçi ödeme yapabilmesini sağlamaktadır. Temassız ödeme, kullanıcının nakit paraya dokunmadan banka ya da kredi kartı ile alışveriş yapılan mağaza personelinin de teması olmadan ödeme yöntemidir. Ödeme, kartı temassız okuyucuya yaklaştırarak kartın üzerinde bulunan çipe bağlı bir anten ve POS üzerinde bulunan okuyucunun radyo frekansı dalgaları üzerinden haberleşmesiyle yapılmaktadır (BKM, Temassız Ödemeler, 2020). Türkiye’de Koronavirüs salgını sürecinde Dünya Sağlık Örgütü nakit paranın salgında etkisi olduğunu ve çok ciddi enfeksiyonlar taşıyabileceğini açıklarken hastalığın yayılmasını önlemek amacıyla insanların dijital para ve temassız ödeme yöntemlerine yönelmesi gerektiğini vurgulamıştır

(Gardner, 2020). Bankalar Arası Kart Merkezi virüs salgını sürecinde tüketicileri temassız ödemeye yönlendirmiştir. Bu bağlamda Bankalar Arası Kart Merkezi'nin aktardığı verilere göre 2020 Şubat ayında kartlı ödemeler %29 artmış, mağaza içi yapılan her 7 kartlı ödemedenden 1'i temassız ödeme ile gerçekleşmiştir. Temassız ödeme adedi ise 2,5 kat yükselerek Mart ayının ilk 11 gününde 31 milyon adet temassız ödeme gerçekleşmiştir. Temassız ödemeler bir önceki ayın aynı dönemine göre %23 artmıştır. Bu yükselişe ek olarak Bankalar Arası Kart Merkezi temassız ödeme limitini 18 Mart 2020 tarihi itibarıyla günlük 120 TL'den 250 TL'ye çıkarmıştır (BKM, 2020).

Çevrimiçi alışverişin yükselişi

Elektronik ticaretin dünya genelinde hızlı yükselişi tüketicilerin alışveriş alışkanlıklarında dönüşümlere olanak sağlamıştır. TUSİAD- Deloitte Türkiye'nin 2019 E-Ticaret Raporu'na göre küreselde elektronik ticaretin öncüsü Çin iken onu Amerika 504 milyar Japonya 123 milyar Birleşik Krallık 103 milyar, Almanya ise 70 milyar ile takip etmektedir. Nisan ayında Kamuoyu ile açıklanması beklenen verilerde küreselde elektronik ticaret hacminin 2019 yılında 3,5 milyar ABD doları olması beklenmektedir. Türkiye'de e-ticaret hacmi 31 milyar (çok kanallı perakende ve sadece online perakende) için 31,5 milyar TL, perakende dışı işlemler (tatil-seyahat ve online yasal bahis) için ise 28,4 milyar TL olarak açıklanmıştır. Türkiye'nin büyüme trendi ise %42 olarak devam etmiştir (Deloitte Digital & TUSİAD, 2019). Salgın sürecinde insanların evlerinde kalmaları ve alışveriş merkezlerinin kapanması, geleneksel marketlerde birçok ürünün tükenmesi ile insanlar çevrimiçi alışverişe yönelmişlerdir. Bankalar Arası Kart Merkezi verileri göre internetten yapılan kartlı ödemeler Mart ayının ilk 11 gününde 6.4 milyar TL'ye ulaşmıştır (BKM, 2020). Veriler 2019 yılı Mart ayı ile kıyaslandığında, ay bazında toplam ödeme 28 Milyon TL civarı iken salgın sürecindeki panik durumunun temassız alışveriş alanında da yükselme gösterdiği gözlenmiştir (BKM, 2019 İnternette Yapılan Kartlı Ödeme İşlemleri, 2020). Salgın sebebiyle insanların hem temassız alışverişe yönelmesi hem de olağan üstü hal olması ihtimali ile gıdasız kalma korkusu alışveriş sayı ve tutarlarının artmasında etken olmuş olması muhtemeldir.

Dijital konser, müze, sergi ve konferanslar

Virüsün yayılması ile birlikte Dünya genelinde birçok ülkede sokağa çıkma yasağı uygulanırken Sağlık Bakanlığı Türkiye'de insanları dışarı çıkmamaları konusunda uyarılmaktadır. Konser, müze, sinema, alışveriş merkezi, park, düğün gibi insanların toplu halde bir araya gelebileceği tüm kültürel faaliyetlerin iptal olmasıyla birlikte Sağlık Bakanı Fahrettin

Koca, toplumu evinde kalmaları ve tedbirli olmaları hususunda uyarmaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2020). Bu bağlamda ülke genelinde şimdilik Mart ayı için tüm kültür sanat etkinlikleri iptal edilmiştir. Dijital dönüşüme ayak uydurabilecek kültürel faaliyetler Türkiye’de bulunan çeşitli sanatçıların ev konserleri teması ile tanışmıştır (Üner, 2020). Son yıllarda online kanalların ortaya çıkmasıyla da televizyon seyirci kitlesi internet kanalları ile de tanışmıştır. Koronavirüs salgını ile evlerinle kalmak zorunda olan insanlar vakit geçirmek adına televizyon alternatifi olarak dijital kanalları tercih etmiştir. İnternet yayın kanalı Netflix ve video paylaşım ağı Youtube normal dışı bu yüklenmeyi yönetebilmek adına artan trafiği karşılamak için yayın kalitesini düşürdüklerini açıklamıştır (Martin, 2020). Müze ve sergilerin de kapalı olması ile Dünya genelinde birçok ülkede müzelerin dijital versiyonu kullanıcılar tarafından tercih edilmiştir (Milliyet, 2020). Bu bağlamda kültürel faaliyetlerin dijital şekilde mekandan bağımsız bir şekilde gerçekleşmesi mümkün hale gelmiştir. Bu süreçte çevrimiçi konferans sayıları artmış, bilgi paylaşımının mekandan bağımsızlığı vurgulanarak bu tür konferanslara katılımın mümkün olabileceği vurgulanmıştır. Etkinlik paylaşım ve bilet temin sitesi Eventbrite, gelecek günlerdeki çevrimiçi etkinliklerin listesini paylaşmıştır (Eventbrite, 2020). İstanbul Şehir Tiyatroları da bu dönüşüme ayak uydurarak seyircileri ile aralarındaki mesafeyi kapatmak istemiştir. 27 Mart Dünya Tiyatrolar Günü’ne özel dijital ortamda perde açacağını duyuran Şehir Tiyatroları, çevrimiçi tiyatro tecrübesi ile izleyicilere bir ilki yaşatacağını duyurmuştur (İBB Şehir Tiyatroları, 2020).

Mobil, uzaktan çalışma ve eğitim

Salgının küresel çapta olması nedeniyle birçok ülkede kamu ya da özel kuruluşlar mobil çalışma sistemine geçtiklerini, çalışanlarının evlerinden işlerini devam ettirebileceğini açıklamıştır. Koronavirüs sebebiyle gelecek günlerdeki etkinliklerini iptal ettiklerini belirten NASA, çalışanlarının işine evlerinden devam edeceğini, telefon, telekonferans ve birçok uzaktan çalışma aracı ile birlikte mobil çalışmanın mümkün olduğunu duyurmuştur (NASA, 2020). Türkiye’de Resmi Gazete’de yayınlanan genelge ile kamu çalışanlarının dönüşümlü olarak uzaktan çalışmasının mümkün olduğu ifade edilmiştir (Resmi Gazete, 2020). Bu bağlamda bilgisayar ve internet aracılığı ile çalışabilecek birçok çalışan için evden çalışma yönteminin uygulanabilirliği görülmüştür. Salgın sürecinde ilköğretim ve üniversitelerde eğitime ara verildiğinin duyurulması ile birlikte bu sürecin bir ara olmadığı uzaktan eğitim modeli ile eğitimin devam edeceği vurgulanmıştır. T.C. Milli Eğitim Bakanlığı’nın hazırladığı Eba Tv aracılığı ile “tatil değil uzaktan eğitim” sloganıyla İlk ve orta öğretim öğrencileri eğitime evlerinden devam ederken, her sınıf ve ders için eğitim materyali öğrenciyle

buluşturulmuştur (EBA, 2020). Yüksek đretim Kurumu niversitelerin kendi alt yapı ve tekniği ile uzaktan eğitim modeline geeeğini duyururken aynı zamanda öğrencilerin faydalanabileceği dijital dersleri de web sayfasında duyurmuştur (Yüksek đretim Kurumu, 2020).

İnternetin gücü ve dijitalin toplumlar hayatında yer alması E-devlet, Merkezi Hastane Randevu Sistemi, evrimii bankacılık ve diğer birçok alanda dijitalin hayatımıza yerleşmesi, geleneksel yaşam şekline de bir alternatif getirmiştir. Koronavirüs salgını sürecinde evde kalan birçok birey dijital dönüşümün katkısı sayesinde evlerinden iř, eğitim, kültür gibi birçok faaliyete devam edebilmiştir. Dijital dönüşüm hayatımızın her alanında görünmese dahi ani ortaya çıkan kriz oluşumları toplumların yaşamını sürdürmesi için güçlü bir alternatiftir.

Referanslar

- Çalışkan, N. (2020, 03 21). *Fahrettin Koca Twitter hesabı 10 günde 3 milyonu buldu!* . Habertürk: <https://www.haberturk.com/fahrettin-koca-twitter-hesabi-10-gunde-3-milyonu-buldu-haberler-2620002-teknoloji> adresinden alındı
- Avaliani, A. (2004). *Successful E-Business Systems-Paypal*. Cornell University.
- BKM. (2020). *2019 İnternette Yapılan Kartlı Ödeme İşlemleri*. Bankalar Arası Kart Merkezi: <https://bkm.com.tr/internette-yapilan-kartli-odeme-islemleri/> adresinden alındı
- BKM. (2020, 3). *Dünya Sağlık Örgütü Temassız Ödemeyi Öneriyor*. Bankalar Arası Kart Merkezi: <https://bkm.com.tr/temassiz-odeme-sagliklidir/> adresinden alındı
- BKM. (2020, 03 25). *Temassız Ödemeler*. Bankalar Arası Kart Merkezi: <https://bkm.com.tr/faydali-bilgiler/temassiz-odemeler/> adresinden alındı
- Castells, M. (2005). *Ağ Toplumunun Yükselişi - Enformasyon Çağı:Ekonomi,Toplum ve Kültür* . İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Deloitte Digital, & TUSİAD. (2019). *E-Ticaretin Gelişimi, Sınırların Aşılması ve Yeni Normlar 2019*. TUSİAD: <http://www.tusiad.org.tr/tr/images/pdf/dd-tusiad-eticaret-raporu-2019.pdf> adresinden alındı
- EBA. (2020, 03 23). *EBA*. EBA: <http://www.eba.gov.tr/> adresinden alındı
- Eventbrite. (2020, 03 22). *Online Conferances*. Eventbrite: <https://www.eventbrite.com/d/online/conferences/> adresinden alındı
- Gülseçen, S. (2012). *Bilgi ve Bilginin Yönetimi*. İstanbul: Papatya Yayıncılık Eğitim.
- Gardner, B. (2020, 03 02). *Dirty banknotes may be spreading the coronavirus, WHO suggests*. The Telegraph: <https://www.telegraph.co.uk/news/2020/03/02/exclusive-dirty-banknotes-may-spreading-coronavirus-world-health/> adresinden alındı
- İBB Şehir Tiyatroları. (2020, 03 23). *İBB Şehir Tiyatroları. ŞEHİR TİYATROLARI EVİNİZE MİSAFİR OLUYOR, PERDE KAPANMIYOR...*: <https://sehirtiyatrolari.ibb.istanbul/News/Detail/sehir-tiyatrolari-evinize-misafir-oluyor-perde-kapanmiyor-NDYy> adresinden alındı
- Üner, Ç. (2020, 03 19). *Canlı Yayınlanan Ev Konserlerini Keşfet*. Biletix: <https://blog.biletix.com/muzik/canli-konserleri-kesfetme-rehberi-8970> adresinden alındı
- Ipsos Türkiye. (2020, 03 24). *Koronavirüs Türkiye Toplumunda Nasıl Bir Etki Yarattı?* Ipsos: <https://www.ipsos.com/tr-tr/koronavirus-turkiye-toplumunda-nasil-bir-etki-yaratti> adresinden alındı
- Martin, A. (2020, 03 20). *Coronavirus: YouTube and Netflix to reduce streaming quality to stop internet from breaking*. Sky News: <https://news.sky.com/story/coronavirus-youtube-and-netflix-to-reduce-streaming-quality-to-stop-internet-from-breaking-11960725> adresinden alındı
- Mathur, D. H. (2019). *Digital Money & Wallet: A Conceptual Framework*. *International Journal of Research and Review*, 240-243.
- Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015). *Digital Transformation Strategies* . *Bus Inf Syst Eng / Springer Fachmedien Wiesbaden*, 339–343.
- Milliyet. (2020, 03 17). *Online gezilebilecek 14 müze* . Milliyet: <https://www.milliyet.com.tr/galeri/online-gezilebilecek-14-muze-6166000/1> adresinden alındı

- NASA. (2020, 03 21). *NASA Leadership Assessing Mission Impacts of Coronavirus*. NASA: <https://www.nasa.gov/press-release/nasa-leadership-assessing-mission-impacts-of-coronavirus> adresinden alındı
- Powers, B. R., & McLuhan, M. (2015). *Global Köy (The Global Village) 21. Yüzyılda Yeryüzü Yaşamında ve Medyada Meydana Gelecek Dönüşümler*. Scala Yayıncılık.
- Resmi Gazete. (2020, 03 22). *COVID-19 Kapsamında Kamu Çalışanlarına Yönelik İlave Tedbirler ile İlgili 2020/4 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Genelgesi*. Resmi Gazete: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2020/03/20200322M1-1.pdf> adresinden alındı
- Sağlık Bakanlığı. (2020, 03 14). *Tedbir Alır, Yayılmayı Önlersek Hayat Normale Döner*. Sağlık Bakanlığı: <https://www.saglik.gov.tr/TR,64463/tedbir-alir-yayilmayi-onlersek-hayat-normale-doner.html> adresinden alındı
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2020, 03 23). *Korona önlem*. Korona önlem: <https://koronaonlem.saglik.gov.tr/> adresinden alındı
- WHO. (2020, 03 23). *Coronavirus disease (COVID-2019) situation reports*. World Health Organization: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports/> adresinden alındı
- Yüksek Öğretim Kurumu. (2020, 03 23). *Yök Dersleri Platformu*. Yüksek Öğretim Kurumu: <https://yokdersleri.yok.gov.tr/> adresinden alındı