



Twitter Kullanıcılarının Gündem Belirleme Aracı Olarak Sosyal Politikadaki Gizli Rolü: Yemeksepeti ve Migros Örneği

The Hidden Role of Twitter Users in Social Policy as an Agenda-Setting Tool: The Case of Yemeksepeti and Migros

Bilal COŞAN¹ 

ÖZ

Medya önemli bir gündem belirleme aracıdır. Özellikle Web 2.0 teknolojilerinin gelişmesiyle beraber günlük hayata dair birçok konu sosyal medyada gündem olmaktadır. Bu bağlamda sosyal politika açısından işçi-işveren arasındaki ilişkiler ve diğer dezavantajlı grupların sorunları da Twitter’da gündem olabilmektedir. Önemli bir sosyal politika aktörü olan sivil kesim de hem dar anlamda hem geniş anlamda sosyal politikaların şekillenmesinde Web’de etkin rol oynamaktadır. Bu çalışmanın amacı bir gündem belirleme aracı olarak Twitter’ın sosyal politikadaki gizli rolünü tartışmaktır. Bu çalışmada 2022 Şubat ayı başında başlayan ve bir haftadan fazladır devam eden Yemeksepeti motokurye ve Migros depo çalışanlarının ücret zammı mücadelesinin Twitter kullanıcıları tarafından ne şekilde yorumlandığı değerlendirilmiştir. Çalışma, nitel veri analizine dayanmaktadır. Veriler MAXQDA aracılığıyla analiz edilmiştir. Sonuç olarak Twitter kullanıcılarının büyük çoğunluğunun tweetlerinde çalışanların sosyal ve ekonomik haklarını destekleyici bir tutum sergilediği söylenebilir.

Anahtar kelimeler: Sosyal politika, İşçi, İşveren, Sivil kesim, Twitter, Gündem belirleme

Jel Sınıflandırması: J21, J83, E24

ABSTRACT

Media is an important agenda setting tool. With the development of Web 2.0 technologies in particular, many issues related to daily life have come to the agenda regarding social media. In this context in terms of social policy, the employer/employee relations and problems of other disadvantaged groups have also been able to come to the agenda on Twitter. As an important social policy actor, civil society also plays an active role in shaping social policies on the Web both in a narrow and broad sense. The aim of this study is to discuss the hidden role of Twitter users regarding social policies as an agenda-setting tool. This study evaluates how Twitter users have interpreted the wage raise struggle of Yemeksepeti motor couriers and Migros warehouse employees, which started in the



DOI: 10.26650/ISTJECON2022-1089767

¹Dr. Öğr. Üyesi, Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri, Balıkesir, Türkiye

ORCID: B.C. 0000-0002-8023-1129

Corresponding author:

Bilal COŞAN,
Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi Merkez
Yerleşkesi, Balıkesir, Türkiye
E-mail: bcosan@bandirma.edu.tr

Başvuru/Submitted: 18.03.2022

Revizyon Talebi/Revision Requested:
06.09.2022

Son Revizyon/Last Revision Received:
05.09.2022

Kabul/Accepted: 05.12.2022

Citation: Cosan, B. (2022). Twitter kullanıcılarının gündem belirleme aracı olarak sosyal politikadaki gizli rolü: Yemeksepeti ve migros örneği. *İstanbul İktisat Dergisi - Istanbul Journal of Economics*, 72(2), 975-999.
<https://doi.org/10.26650/ISTJECON2022-1089767>



beginning of February 2022 and lasted for more than a week. The study performs qualitative data analyses using the program MAXQDA. As a result, the majority of Twitter users' tweets can be said to support employees' social and economic rights.

Keywords: Social policy, Employee, Employer, Civil society, Twitter, Agenda setting

JEL Classification: J21, J83, E24

EXTENDED ABSTRACT

The subject of social policy involves solving the problems of disadvantaged groups in society. In this context, solving the problems of disadvantaged groups is one of the requirements of being a social state. These problems may arise based on many reasons such as social, economic, cultural, or religious. As one of the most important actors of social policy, employees also face many problems, with unemployment, precarious work conditions, de-unionization, and low wages being among the main problems in the labor market. These problems are seen more intensely in extraordinary times. For example, as a result of the socioeconomic problems experienced during the COVID-19, many workers became unemployed or faced low wage raises. Being able to have the parts of social policy come to an agreement is very important for being able to solve these problems. Workers, their unions, employers, and the state when necessary are the most important actors in solving problems. However, all social policy actors can play an active role in solving problems, with social policy actors such as families, religious institutions, and non-governmental organizations also being important actors for solving socioeconomic problems. With the increasing effectiveness of technology and the media, socio-economic problems have also become much more visible.

The media has been frequently stated over the last 50 years to have a significant influence as an agenda-setting tool. For example, the media has been said to have a significant impact when determining the media agenda among TV channels, newspapers, and magazines. As a result of social media practices that developed much more rapidly as of 2010, social media began being evaluated by certain segments as a factor that strengthens democracy. As a result of Web 2.0 technology, users have started to manage content in addition to content

production. In this context, Twitter is one of the most important applications to have been used as an agenda-setting tool.

The main purpose of this research is to examine Twitter users' social policy role as an agenda-setting tool. The research examines how Twitter users reacted to Yemeksepeti motor delivery employees who rejected the wage increases and Migros warehouse workers who were dismissed for not accepting their wage increases. In this context, 8,536 tweets with the hashtags #migrosboycot, #yemeksepetiboykot, and #yemeksepeti were analyzed using content analysis. The tweets were analyzed using the quantitative analysis program MAXQDA. First, certain categories were created under the theme of social policy, then these categories were divided into certain codes. The categories were determined to be social policy actors, ways to fight for rights, and socio-economic problems. The codes created under the category of social policy actors are workers, employers, and the state. The codes created under the category of ways to fight for rights is strike/solidarity/boycott. The codes created under the category of socio-economic problems are precarity, poverty/unemployment, and wages/rights/raises. The related tweets were coded according to their specified codes. As a result of the coding, qualitative outputs were reported such as code relations browser (code co-occurrence model), a code map (code proximity), and a word cloud.

The results of the qualitative analysis show the majority of tweets to have defended workers' rights and to have emphasized fair work. Many twitter users were seen to support workers on such issues as unemployment, poverty, wage increases, rehiring dismissed workers, working conditions, and boycotts. Meanwhile, some Twitter users were found to think that the state and unions should play an active role in solving problems. As a matter of fact, the Minister of Labour and Social Security emphasized he himself to be a follower of the process with his tweet. As a result, Twitter users can be said to be an important agenda-setting tool in solving social policy problems during these mentioned processes and to contribute positively to solving problems.

1. Giriş

Dar anlamda işçi-işveren arasındaki ilişkileri inceleyen sosyal politika, geniş anlamı itibariyle toplumdaki tüm dezavantajlı kesimlerin sorunlarıyla ilgilenmektedir. Sosyal politikanın "insan" merkezli politikaları hayata geçirme arzusu da bu sebeptir. Zira sorunun insan olduğu her yerde sosyal politika bir şekilde var olmalıdır. Bu sebeple sosyal politikalar mekanik olmaktan ziyade çok daha canlı ve yaşayan bir süreç olmak zorundadır. İnsanı yakından ilgilendiren sosyal, ekonomik, kültürel, psikolojik vb. birçok sorun, sosyal politikalar vasıtasıyla bertaraf edilmeye çalışılmaktadır. Bu minvalde, hayata geçirilen sosyal politika uygulamalarında geçmiş tecrübeler, günümüz konjonktürü ve gelecek projeksiyonları belirleyici olmaktadır.

Sosyal politikaların diğer bir adıyla sosyal refah hizmetlerinin sağlanmasında çok farklı kurumlar rol alabilmektedir. Geleneksel anlamda sosyal politikalara bakıldığında, karşılıklı yardım ilkesinin çokça uygulandığı ve bu kapsamda aile, dini kurumlar ve hayır kurumlarının oldukça etkili olduğu bilinmektedir. Yaşanan sosyo-ekonomik gelişmelerle beraber sosyal refah hizmetlerine olan beklentinin artması, başta devlet olmak üzere bu alanda birçok kurumun devreye girmesinde etkili olmuştur. Geçmişten günümüze ilgili kamu birimleri, kâr amacı gütmeyen kuruluşlar hatta zaman zaman kurumsal sosyal sorumluluk projeleri gibi projelerle özel sektör de sosyal politikanın ihtiyaçlarını karşılamaya çalışmıştır (Ersöz, 2003, s. 130). Gün geçtikçe sosyal politikalarda aile, dini kurumlar gibi kurumların etkisi azalıp devletin ve diğer sosyal politika aktörlerinin etkinliği artsa da günümüzde hala sosyal politika aktörleri içerisinde sivil kesimin etkisi görülmektedir.

Zaman içerisinde yaygınlaşan teknoloji ve Web'in gelişen imkânlarıyla beraber sosyal politikanın en önemli aktörleri olan sivil kesim (aile, akraba, arkadaş vb.), dini kurumlar, özel sektör, sivil toplum kuruluşları, merkezi, bölgesel-yerel yönetimler ve temsilcileri yoğun bir şekilde sosyal medyada da görünür olmaya başlamıştır. Bakanlar, devlet başkanları vb. üst düzey yöneticiler/idareciler aktif olarak sosyal medya kanallarını kullanmaktadır. Bu bağlamda sosyal medya kullanıcıları da (sivil kesim), hem dar anlamda hem geniş anlamda geliştirilen sosyal

politikaların şekillenmesinde rol oynayabilmektedir. Bu sosyal ağlardan biri de Twitter'dır. Bu çerçevede Türkiye'de sosyal politikaya dair birçok konunun Twitter'da gündem olduğu bilinmektedir. Örneğin 2022 Ocak ayının sonlarına doğru Trendyol firmasının Trendyol Express çalışanlarının aldığı zam oranları eleştirilerin odağında olmuş ve bu durum uzun süre Twitter'ın gündeminde kalmıştır. Bu süreçte çalışanların eylemlerine ek olarak Twitter'dan yapılan boykot çağrıları sonrasında firma %11'lik zam kararından vazgeçmiş ve zam oranı %39 seviyelerine kadar yükseltilmiştir (Sözcü, 2022a). Bu çalışmanın amacı ise, Türkiye'de 2022 Şubat ayı başında başlayan ve Trendyol çalışanlarına benzer şekilde mevcut zam oranlarından memnun olmayan Yemeksepeti motokurye çalışanlarının¹ ve %8 zammı yetersiz buldukları için eylem yapan ve bu sebeple 250'den fazla kişinin işten çıkarıldığı Migros depo işçilerinin (Sözcü, 2022c)² durumuna Twitter kullanıcılarının nasıl tepki verdiğini içerik analiziyle incelemektir. Bu yönüyle çalışmada, sivil kesimin sosyal politika aktörü olarak, dar anlamda işçi-işveren ilişkilerine hangi açıdan destek olduğu ve bu durumun bir gündem belirleme aracı olarak Twitter'da nasıl karşılık bulunduğu irdelenecektir.

2. Sosyal Politikanın Kapsamı

Batı toplumlarının ders kitaplarına konu olmuş en temel iki konu Fransız Devrimi ve Sanayi Devrimidir. Bu iki devrimin en temel karakteristiği çağdaş yaşamın inşasında anahtar rol oynamalarıdır. Fransız Devrimi daha çok politik bir düzlemde hareket ederken, Sanayi Devrimi ise sosyo-ekonomik yönüyle ön plana çıkmıştır (Berlanstein, 1992, s. X). Bu açıdan feodalizm ile kapitalizm arasındaki geçiş sürecinin en büyük simgesinin Sanayi Devrimi olduğu ifade edilebilir (Heller, 2011, s. 176). Bu yönüyle 19. yüzyıl, insanlık tarihinin en çok değişen yüzyılı (Tuna ve Yalçıntaş, 1991, s. 22), aynı zamanda insanlık tarihinde ufuk açan bir dönem olarak değerlendirilmektedir (Wyatt, 2009, s. 1).

¹ Temelde tartışılması gereken hususların başında "esnaf kurye modeli" gelmektedir. Temel dinamiği bir şahıs şirketi kurup üst şirket adına çalışma mantığına dayanmaktadır. Mevcut eylemlerin de bu çalışma modeline geçmek istemeyen çalışanlar tarafından yapıldığı görülmektedir. Sendikal problemler de bu süreçteki sorunların başında gelmektedir.

² En temelde sorunun taşeronlaşmadan kaynaklandığı unutulmamalıdır.

Sanayi Devrimi aşama aşama gelişim göstermekle beraber etkisi günümüze kadar uzanmaktadır. Bu kademeli gelişim Sanayi Devrimi'nin sonuç odaklı irdelenmesinin ötesinde süreç odaklı değerlendirilmesini gerekli kılmıştır (More, 2000, s. 1). Birçok köklü değişikliğin yaşandığı bu dönem, İngiltere öncülüğünde doğmuştur, bu süreçte yeni enerji kaynaklarının geliştirilmesiyle üretim metotlarında çok ciddi yenilikler ortaya çıkmıştır. Taşımacılık, iletişim imkânlarının gelişmesi, demir yollarında ilerlemelerin kaydedilmesi, telgrafın icadı, dikiş makineleri, biçerdöverin geliştirilmesi gibi bir dizi değişiklik bu süreçte gerçekleştirilmiştir (Jensen, 1993, s. 834). Buhar makinesi ve dokuma tezgâhı gibi gelişmeler büyük fabrikaların ortaya çıkmasında önemli rol oynamış, bu fabrikalarla rekabet edemeyen birçok zanaatkâr ya da tarım işçisi de şehirlere göç edip bu fabrikalarda çalışmak durumunda kalmıştır. Düşük ücretlerle çok kötü şartlarda çalışmak durumunda kalan bu fabrikaların yeni çalışanları, "sefalet" ücreti denilecek kadar düşük ücretler karşılığında çalıştırılmıştır. Hâkim olan liberal anlayıştan dolayı devlet, sermaye sahiplerinin çıkarları doğrultusunda hareket eden "güvenlik örgütü" pozisyonunu üstlenmiştir (Taş, 2012, s. 63-64). Fabrikaların sahiplerine karşı sürekli ve ücret karşılığı çalışmak durumunda kalan işçi kitlesi (proletarya) karşısında, kârını maksimize etmeyi amaç edinmiş sayıca az olan sermaye sınıfı (burjuva) bu dönemin en önemli iki yeni sınıfı olmuştur. Üretim maliyetlerini kısabilmek adına ücretlerin düşürülmesi, çalışma sürelerinin artırılması, beslenme imkânlarının kısılması, yoksulluk, işsizlik gibi sorunlar kronik hale dönüşmüştür. Böyle bir ortamda verilen düşük ücretler, ailenin her ferdini çalışmak durumunda bırakmıştır. Öyle ki kadınlar ve çocuklar da bu süreçte fabrikalarda çalışmak zorunda kalmıştır (Talas, 1997, s. 66-74; Altan, 2004, s. 48).

Eski döneme ait küçük atölyelerin fabrikalarla rekabet edememesi, usta, kalfa ve çırağın fabrikalara yönelmesine ve buralardaki vasıflı ya da vasıfsız işgücüne dönüşmesine neden olmuştur. Bu yeni düzende (işçi-işveren ilişkileri) emek gücünün sermaye karşısında hemen hemen hiçbir güce sahip olmadığı görülmele beraber işçilerin tek başına varlık gösterip hak talep etmesi de pek mümkün gözükmemektedir. Bu noktada işçilerin birlik olup bir nevi eski lonca düzeninin sürdürülmesinin gerekliliği doğmuştur. Bu durum zaman içerisinde işçi birliklerinin ve sendikaların oluşmasında önemli bir rol oynamıştır. İlk dönemde, ülkelerce

yasadışı olarak değerlendirilen işçi birlikleri, zaman içerisinde resmiyet kazanmaya başlamıştır. (Kozak, 1992, s. 63-65). Örneğin İngiltere’de kötü çalışma koşullarına karşı ilk zamanlar işçilerin, -makinelerin işlerini çaldıkları gerekçesiyle- makineleri kırma hareketi (Luddizm), haklarını elde etme amaçlı uyguladıkları eylemlerden biri olmuştur. Bir anlamda işçilerin grevden önceki toplu pazarlık girişiminin yansımalarını Luddist harekette görmek mümkündür (Orhan ve Savuk, 2014, s. 12). İşçilerin başlangıçta kötü çalışma koşullarına karşı başlattıkları bu tarz tepkiler, zamanla daha örgütlü ve sistematik hale dönüşmüştür (Koray, 1992, s. 82). Bu örgütlenme biçimi de sendika olarak karşımıza çıkmaktadır.

İlk resmi sendikacılık hareketi Sanayi Devrimi’nin başladığı İngiltere’de görülmüştür. 1792 yılında kurulan Londra Yazışma Derneği, ilk işçi örgütü olarak kabul edilmektedir (Işıkli, 2003, s. 19-22). 19. yy içerisinde ABD, Almanya ve Fransa gibi ülkelerde de işçi sendikalarının yasal olarak tanınmaya başlandığı bilinmektedir. Sendikalar başlangıçta bir hareket olarak gelişmiş, bu süreçte çalışma koşullarına karşı bir direnç ve tepki gösteren işçi eylemleri, toplumdaki siyasal oluşumların etkisiyle başka bir boyuta bürünmüştür. İşçi hareketlerinin birleşmesi başlangıçta geçici ve kendiliğinden ortaya çıkmış, zaman içerisinde işçilerin birlikteliği devamlı ve kararlı örgütlenmelere dönüşmeye başlamıştır. İşçi hareketinin “birlik” olma bilinci, bu örgütlerin kararlı ve sürekli olmasında oldukça önemli rol oynamıştır. Bu durum zamanla örgütlerin kendi toplumlarını da çıkarları doğrultusunda etkileyecek boyutlara ulaşmıştır. İşçi hareketlerinin siyasal demokratik talepleri, zamanla sosyal konularda ve özgürlükler noktasında da dönüşümlerin yaşanmasında etkili olmuştur (Koray, 1992, s. 84). Örneğin, 19. yüzyılın son dönemlerinde Almanya’da Bismarck öncülüğünde başlayan sosyal sigortaya dair uygulamalar, sanayileşmenin getirdiği sorunların bertaraf edilmesi açısından oldukça önemli gelişmelerdir. Sosyal politikaların daha geniş sahada uygulama bulması ise II. Dünya Savaşı sonrasında mümkün olmuştur. Savaş sonrasında gelişen refah devleti anlayışının ortaya çıkışında, kazanılan siyasal haklar ve devletin toplumsal gücün tarafları arasında dayanışma fonksiyonunu tesis etmesinin önemli bir rolü bulunmaktadır. Bu dönemde sendikalar, sosyal politikanın şekillendirilmesinde önemli bir etkiye sahip olmuştur. 1970’li yıllara kadar altın çağını yaşayan refah devleti anlayışı, sonrasında ortaya çıkan krizlerle yeni bir yapılanma dönemine girmiştir (Özaydın, 2012, s. 46-49). 1980’li

yıllarla birlikte neo-liberal politikaların devreye girmesi bir yandan sendikacılığın güç kaybetmeye başlamışına neden olmuş (Mahiroğulları, 2012, s. 11), diğer yandan devletin sosyal politikadaki refah sunumunda da farklılaşmaların başlamasında etkili olmuştur (Sarıpek, 2017, s. 85-87).

Özetle, modern anlamda sosyal politikanın doğuşu Sanayi Devrimi ile gerçekleşmiş, bu süreçte zenginliğin ortaya çıkmasında büyük katkıları olan işçi sınıfı, bu büyük zenginlikten yeterli ölçüde pay alamamış ve zaman içerisinde gittikçe belirginleşen toplumsal dengesizlik hali sosyal politikanın bir disiplin olarak doğmasındaki en etkili etmen olmuştur. Bu bağlamda sosyal politikanın özünü toplumsal yaşamın refahı ve sürdürülebilirliği oluşturmaktadır. Sanayi Devrimi döneminde bağımlı çalışmanın bir sonucu olarak işçi-işveren arasında zaman içerisinde derinleşen ve tutarsızlaşan üretim-bölüşüm problemi dar anlamda sosyal politikanın kapsamını oluşturmaktadır (Serdar, 2014, s. 1). Dar anlamda sosyal politika, özünde işçi sınıfının yaşadığı problemleri değerlendirmekte ve emek ile sermaye arasındaki çatışmanın çözümünde rol oynamaktadır.

Geniş anlamda sosyal politika ise temel olarak daha geniş ekonomik hak ve özgürlükleri kapsamına alır. Bu bağlamda; sağlık, barınma, gelir adaletsizliği vb. birçok konu geniş anlamda sosyal politikanın konusunu oluşturur (Koray, 2012, s. 27-29). Ayrıca dar anlamdaki sosyal politikanın aksine geniş anlamda sosyal politika, işçi-işveren ilişkilerinin ötesinde toplumun diğer kesimleriyle de ilgilenmiştir. Bu geniş hacmin oluşmasında İkinci Dünya Savaşı sonrası ortaya çıkan sosyal devlet/refah devleti politikaları belirleyici olmuştur. Hal böyle olunca bu geniş kitlenin içerisine kadın, çocuk, yaşlı, engelli vb. toplumdaki birçok kesim dâhil edilebilir. Bu kapsamda geniş anlamda sosyal politika tüm sosyal alanlar ve sosyal gruplarla ilgilenebilmektedir (Ersöz, 2011, s. 53-54).

3. Değişen Teknoloji ve Twitter'in Gündem Belirleme Aracı Olarak Artan Etkinliği

İletişimin çok daha hızlı gerçekleştiği çağımızda, zaman ve mekân sorunun büyük ölçüde aşılması, sosyal politikaların olgunlaşma sürecinde etkili olan

gelişmelerden biri olarak değerlendirilebilir. Sosyal medya uygulamaları da bu kapsamda gündemin güncelliğini koruması açısından oldukça etkili olabilmektedir. Bu bağlamda sosyal medya, gündem belirleme aracı olarak sosyal politikaların şekillenmesinde oldukça etkin rol oynayabilir. Zira sosyal politika aktörlerinin hemen hepsinin sosyal medya ağlarında etkin olduğu bilinmektedir.

Medyanın gündem belirleme aracı olarak önemli bir etkisi olduğu son elli yıldır sıklıkla ifade edilmektedir. (Reese ve Danielian, 1989). 2010'lara doğru çok daha hızlı gelişim gösteren sosyal medya uygulamaları neticesinde, sosyal medya belli kesimlerce demokrasiyi güçlendiren bir unsur olarak değerlendirilmiştir. Bu etki Web 2.0³ teknolojisiyle beraber daha görünür olmuştur. Kullanıcılar Web 2.0'la birlikte içerik üretirken aynı zamanda içerik de yönetmeye başlamışlardır (Filibeli ve Şener, 2019, 492-495). Her geçen gün teknoloji ve buna bağlı olarak sosyal medya çok daha yoğun bir şekilde kullanılmaktadır. Örneğin, 2020 yılında bir dakika içerisinde 500 saatlik YouTube video yüklemesi, Netflix'te 404.444 saatlik video akışı, WhatsApp'ta yaklaşık 41,6 milyon mesaj paylaşımı, Instagram'da yaklaşık 347.000 hikâye paylaşımı, LinkedIn'de yaklaşık 70.000 iş başvurusu, Zoom'da 208.000'i aşkın katılımcılı toplantılar gerçekleştirilmiştir (Visualcapitalist, 2020). Diğer yandan 2021 yılı verilerine göre, sadece bir dakika içerisinde 575.000 tweet atıldığı tahmin edilmektedir (Visualcapitalist, 2021). Bu da yaşanan enformasyon akışının (Yılmaz, 2021, s. 288-289) ve medyanın ne denli bir gündem belirleme potansiyelinin olduğunun görülmesi açısından oldukça önemlidir. Konu bağlamında ise Twitter'in işlevine kısaca değinmek yerinde olacaktır.

Twitter⁴, 2006 yılında tanıtılan bir web uygulamasıdır. Twitter'in genel olarak kullanım amacı, günlük yaşama dair paylaşılabilir bulunan şeylerin web ortamında bir başkasıyla kısa cümlelerle paylaşılabilmesidir. Diğer sosyal paylaşım

³ Web 1.0, Web'in başlangıç dönemini tanımlamaktadır. Web 1.0, daha çok bilgi aramamıza ve okumamıza izin veren Web'in ilk gelişim sürecini açıklamak için kullanılmaktadır (Patel, 2013, s. 410). Web 2.0'la beraber Web bir aygıtın daha fazlasına dönüşerek, platform halini almıştır. Bloglar, wiki'ler, podcast'ler vb. teknolojiler bu dönemde etkisini oldukça artırmıştır. Web 2.0'la birlikte, kolektif bilgi üretimi daha mümkün hale gelmiş, ayrıca kullanıcılar arasında bilgi akışı sağlayan uygulamalar yaygınlaşmıştır (Choudhury, 2014, s. 8097). Twitter, Facebook, Instagram vb. uygulamalar Web 2.0 teknolojisine ait uygulamalara örnek olarak gösterilebilir (Kapan ve Üncel, 2020, s. 279).

⁴ Yapılan paylaşımlar "tweet" olarak isimlendirilmektedir.

sitelerinden farklı olarak karakter sınırlaması bulunmaktadır. 140 karakter sınırı bulunan (2022 itibarıyla 280) uygulamada, mesaj sayı ya da sıklığında bir sınırlama bulunmamaktadır. Karakter sınırıyla, herkes tarafından basitçe oluşturulabilecek ve algılanacak; öz, açık ve kısa ifadeler kullanılabilmesi amaçlanmaktadır. Bunun dışında reklam, pazarlama, eğitim vb. amaçlar için de kullanılan uygulama, salt iletişim aracı olmanın ötesinde ekonomik, politik ve kültürel bir alan olarak da değerlendirilebilir (Altunay, 2010, s. 36-37). Twitter en sık kullanılan ifade ya da kelimeleri takip etmektedir. Düzenli olarak "trend olan konular" başlığı altında bu konular yayımlanmaktadır. Bu durumda en popüler konular içerisinde on konunun listesi gösterilmektedir. Ayrıca Twitter'da "#" karakterini bir kelimenin önüne ekleyerek bir tartışma dizisini takip etmek ve konuda yazmak mümkün hale gelmektedir (Kwak, Lee, Park ve Moon, 2010, s. 592).

Tüm bu açıklamalar doğrultusunda Twitter'in dijital bir kamusal alan olarak değerlendirilip değerlendirilemeyeceği de tartışma konusu olmaktadır. Kamusal alan toplumun özerk görüşlerini açıklayabildiği sosyo-politik bir alandır (Demir, 2016, s. 164). Günümüzde gelinen noktada sponsorlu hesaplar, bot hesaplar gibi ikilemleri de bünyesinde barındıran Twitter'ı bütünüyle dijital kamusal alan olarak görmek çok doğru bir yaklaşım olmayacaktır. Hal böyle olunca Twitter çoğu zaman kısa metin ve görsellerle derin tartışmalardan ziyade popülist söylemler etrafında şekillendiği için eleştiri odağı olabilmektedir. Filibeli ve Şener nihayetinde Twitter'ı "manipüle edilmiş enformasyonel bir vitrin" ve "popülist bir enformasyon alanı" olarak tanımlamaktadır (Filibeli ve Şener, 2019). Ancak gün geçtikçe kullanıcı sayısı artan Twitter, artan popülerliğinin dışında sosyal anlamda aktivizmin gelişmesine de katkı sağlamakta, iletişim ortamlarında bir araya gelen kullanıcıların daha çabuk harekete geçip iletişim halinde kalabilmesine yardımcı olmaktadır. Örneğin, kişi ya da kurumlarca başlatılan aktiviteler "siber aktivizm", "dijital aktivizm", "hashtag aktivizmi" gibi kavramlarla açıklanmaktadır (Kobak, 2022, s. 310; Sandoval-Almazan ve Ramon Gil Garcia, 2014, s. 365; Sivitanides ve Shah, 2011, s. 1; Xiong, Cho ve Boatwright, 2019, s. 10). Netice itibarıyla sosyal ağlar politik ortama katılım için önemli bir unsur olabilmektedir. Bu bağlamda genelde medya, özelde ise sosyal medya bir direniş ya da muhalif görüşü bildirme alanı olarak da kullanılabilir (Demir, 2017, s. 164).

Özetle sosyal medyanın (Charman-Anderson, 2010, s. 7):

- Kuruluşların hesap verilebilirliğine
- Bireysel destekçilerle birlikler arasındaki ilişkilere
- İyi veya kötü bilginin hızlı yayılmasına
- Örgütlenmelere ve kamuoyu tartışmalarına
- Ulaşılması zor olan kesime ulaşılmasına
- Gücün kötüye kullanımının engellenmesine ve kamuoyu tartışmalarının gelişmesine imkân sağladığı söylenebilir.

4. Yemeksepeti ve Migros Olayları

2022 Şubat ayının başında başlayan Yemeksepeti çalışanlarının eylemleri yazılı medyada çokça haber yapılmıştır. Yemeksepeti kurye işçileri, gelen düşük zam teklifi ve esnaf kurye modeline karşı protestolara başladıklarını ifade etmişlerdir. DİSK'e bağlı Nakliyat-İş Sendikası ve Turizm Eğlence ve Hizmet İşçileri Sendikası (TUHİS) çağrısıyla, genel merkez önünde toplanan Yemeksepeti kuryeleri, kısa süreli iş bırakarak enflasyon altındaki zam tekliflerini protesto etmiştir (Cumhuriyet, 2022a). Onuncu günde de eylemlerine devam eden Yemeksepeti işçileri, iş güvencesi taleplerinin karşılanması ve 5500 TL net ücret talep etmiştir (Sözcü, 2022d). Aynı şekilde 2022 Şubat ayının başında Migros'un Esenyurt deposunda, %8'lik ücret artışına karşı eylem yapan Depo, Liman, Tersane ve Deniz İşçileri Sendikası (DGD-Sen) üyesi 250'den fazla işçinin işine son verilmiştir (Cumhuriyet, 2022b). Taşeron şirketten yapılan açıklamalarda %8'lik zam iddialarının gerçeği yansıtmadığı ifade edilmiş, çalışanların spekülasyonlara itibar etmemesi noktasında çağrıda bulunulmuştur (Haberler.com, 2022). Yaklaşık bir aya yakın devam eden eylemler sosyal medyada (Twitter), uzun süre gündem olmuş, Twitter kullanıcıları tarafından farklı şekillerde yorumlanmıştır.

Literatürde Twitter paylaşımları üzerinden yapılan birçok nitel analiz bulunmaktadır. Bu kapsamda örneğin; Cumhurbaşkanı ile siyasi parti liderlerinin resmi Twitter hesaplarının nitel analizi (Bingöl ve Özkan, 2017), benzer şekilde algı yönetimi aracı olarak Twitter'in siyasal analizi (Ceng, 2018), kurumsal itibar

yönetimi ve CEO'ların Twitter kullanımı (Büyükdoğan, 2020), salgın döneminde markaların Twitter kullanımı (Özoran, 2020), siber zorbalık ve Twitter fenomenleri (Bölükbaş ve Kırık, 2020), DSÖ'nün Covid-19 paylaşımları (Sarı ve Gemlik, 2020), Twitter kullanıcılarının cinsel istismar olaylarına verdiği tepkiler (Dumanlı Kürkçü, 2017), Kanadalı politikacıların Twitter içerik analizi (Small, 2011), YouTube üzerinde işçi sendikalarının video konularının analizi (Seçer ve Denizli, 2022) vb. konular üzerinden içerik analizleri yapılmıştır.

5. Yöntem

Çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Çalışma bir durum çalışmasıdır. Creswell durum çalışmasını; *"Durum çalışması araştırması, araştırmacının gerçek yaşam, güncel sınırlı bir sistem (bir durum) ya da belli bir zaman içerisindeki çoklu sınırlanmış sistemler (durumlar) hakkında çoklu bilgi kaynakları (örneğin gözlemler, mülakatlar, görsel-işitsel materyaller ve dokümanlar ve raporlar) aracılığıyla detaylı ve derinlemesine bilgi topladığı, bir durum betimlemesi ya da durum temaları ortaya koyduğu bir nitel yaklaşımdır"* şeklinde açıklamıştır (Creswell, 2018, s. 97). Bruns ve Burgess sosyal medya araştırmalarının pek çok sebepten önemli olduğunu, bilimsel ya da ticari amaç fark etmeksizin sosyal medya araştırmalarının yapılması gerekliliğini ifade etmiştir. Zira sosyal medya, kamu iletişimi için başlıca iletişim kanallarından biridir. Küresel iletişim çağında milyarlarca insanın fikir, zevk, hırs, beğeni ve düşüncelerini sunduğu bir ortam olan sosyal medya, iletişimin bu kadar yoğun olduğu nadir alanlardan biridir. Şüphesiz bu durum tüm seslerin eşit şekilde duyulacağı anlamına gelmese de bazı özel konuların ve temaların görünürlüğü açısından önemlidir (Brunns ve Burgess, 2016, s. 18).

Bu çalışmada veriler doküman-belge analizi yöntemiyle Twitter'dan elde edilmiştir. Twitter'dan elde edilen veriler MAXQDA 2020 programına yüklenmiş ve veriler bu program aracılığıyla analiz edilmiştir. Olayların başladığı 1 Şubat 2022 ve ertesi günü Twitter'da gündem olan Yemeksepeti ve Migros işçileriyle ilgili çok yoğun tweet atılmaya başlanmıştır. Atılan tweetlerin bir süre sonra tekrara düştüğü görüldüğü için bir haftalık tweetlerin analize dahil edilmesi yeterli

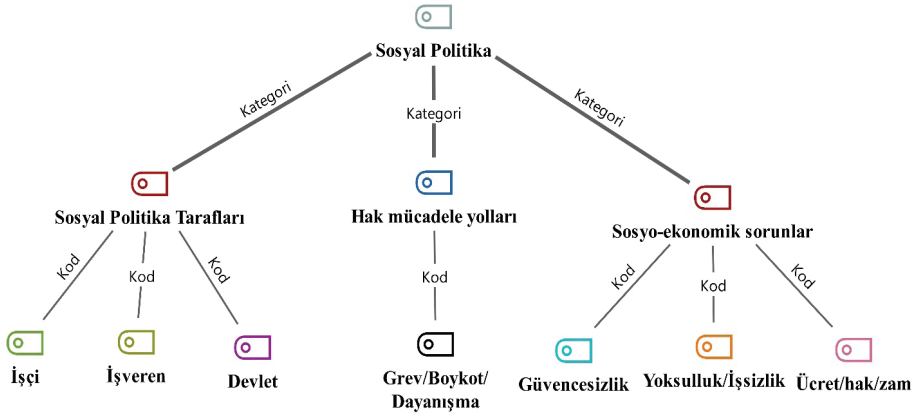
görülmüştür. Bu kapsamda 02.02.2022-09.02.2022 tarihleri arasında #migrosboykot hashtag'i ile atılmış 8247 tweet, 02.02.2022-09.02.2022 tarihleri arasında #yemeksepetiboykot ve #yemeksepeti hashtagleriyle atılmış toplam 4536 tweet MAXQDA aracılığı ile çekilmiştir. Atılan tweetler detaylı bir şekilde taranmış, konuyla ilgisi olmayan tweetler analiz kapsamı dışında tutulmuştur. Nihai analizde #migrosboykot hashtagi ile ilgili ilk 4000 tweet değerlendirilmeye alınırken #yemeksepetiboykot ve #yemeksepeti hashtagleriyle ilgili 4536 tweet değerlendirilmeye alınmıştır. Sonuç olarak 8536 tweet üzerinden veri analizi gerçekleştirilmiştir.

Nitel araştırmalarda veri analizini altı başlıkta değerlendirmek mümkündür. Bunlar;

- Doküman tespiti ve sınıflandırma
- Verilerin tespiti
- Kodlama
- Bulguların tasnifi
- Çıktıların sunumu
- Yorumlama ve çıkarım şeklinde sıralanabilir (Creswell, 2017, s. 197).

Çalışmaya konu olan işçilerin yaşadıkları sorunlar sosyal politikanın konusunu oluşturmaktadır. Bu noktada kod kitabı oluşturulurken iki yöntem takip edilmektedir. Bunlar tümdengelim ve tümevarımdır. Kod kitabının oluşturulmasında tümdengelim yöntemi kullanılmıştır. Bu kapsamda üst tema "sosyal politika" olarak belirlenmiştir. Alt kategoriler ve kodlar da aşağıdaki şekilde sunulmuştur.

Şekil 1. Sosyal Politika Teması, Kategoriler ve Kodlar



Şekil 1'de sosyal politika teması altında üç adet kategori oluşturulmuştur. Bu kategoriler sosyal politika tarafları, hak mücadele yolları ve sosyo-ekonomik sorunlar şeklinde belirlenmiştir. Sosyal politika kategorisinin alt kodları işçi, işveren ve devlet şeklinde sınıflandırılmıştır. Hak mücadele yolları kategorisine ait kodlama ise grev/boycot/dayanışma şeklinde belirlenmiştir. Sosyo-ekonomik sorunlara ait alt kodlar da güvencesizlik, yoksulluk/işsizlik ve ücret/hak/zam şeklinde kodlanmıştır. Nihayetinde ilgili tweetler şekilde görülen tema-kategori-kod ilişkisine göre tasnif edilmiştir. Kodlama neticesinde elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

6. Bulgular

Bu kısımda Twitter kullanıcılarının tweetlerinin yukarıdaki kod sınıflandırması neticesinde ortaya çıkan sonuçları paylaşılacaktır. MAXQDA, Twitter'dan alınan bilgileri binerli gruplar halinde belgelediği için (her bin tweet bir belge) belgeler üzerinden birtakım analizlerin yapılması çok anlamlı olmayacaktır. Bu sebeple yapılan analizler, kodlar ve kodların keşimi üzerinden gerçekleştirilmiştir. Bu minvalde ilk olarak, kodlamaların birbiriyle olan keşimleri tespit edilmiştir. Aşağıdaki tabloda kodların birbiriyle olan keşimleri MAXQDA'dan kod ilişkileri tarayıcısıyla elde edilmiştir. Kod ilişkileri tarayıcısı bir belgede kodlanan bir kısmın

birden fazla aynı kodla ya da farklı kodlarla kodlanması durumunda ortaya çıkan kesişimin görülmesine yardımcı olmaktadır.

Tablo 1. Kodların Kod İlişkileri Tarayıcısındaki Kesişimleri

Kod Sistemi	Sosyo-ekonomik sorunlar	Güvencesizlik	Yoksulluk/işsizlik	Ücret/hak/zam	Hak mücadelesi yolları	Grev/Boykot/Dayanışma	Sosyal Politika Tarafları	İşçi	İşveren	Devlet
✓ Sosyo-ekonomik sorunlar										
• Güvencesizlik										
• Yoksulluk/işsizlik										
• Ücret/hak/zam										
✓ Hak mücadelesi yolları										
• Grev/Boykot/Dayanışma										
✓ Sosyal Politika Tarafları										
• İşçi										
• İşveren										
• Devlet										

Kaynak: MAXQDA aracılığıyla yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 1’den görüldüğü üzere atılan tweetlerin içeriğinde birden çok koda ait konunun ifade edildiği söylenebilir. Bu sebeple kodların birçoğu birbirleriyle kesişmiştir. Kategori olarak belirlenen “sosyo-ekonomik sorunlar”, “hak mücadelesi yolları” ve “sosyal politika tarafları” kategorilerine ait kodlama yapılmadığı için matriste hiçbir kesişim gözükmemesi normaldir. Tablodaki kare kutucukların büyüklüğü kodların arasındaki kesişimlerin sıklığını göstermektedir. Bu sebeple büyük olan kareler daha fazla kesişimi ifade ederken karelerin küçüklüğü kodların daha az kesiştiğini ifade etmektedir. Buradan hareketle en çok kesişen kodların ücret/hak/zam ve yoksulluk/işsizlik kodları olduğu söylenebilir. Aynı şekilde işçi ile ücret/hak/zam ve işçi ile grev/boykot/dayanışma kodları da kesişimin fazla olduğu kodlar arasındadır. Yukarıdaki tablonun kod haritasındaki gösterimi de aşağıda haritalandırılmıştır. MAXQDA programı aracılığıyla yapılan haritalandırma neticesinde program, ilişki eksikliğinden dolayı “devlet” başlıklı kodu kapsam dışında tutarak bir haritalandırma yapmıştır. Aynı şekilde kodlamaların yapılmadığı kategorik kodlar da (sosyo-ekonomik sorunlar ve hak mücadele yolları) herhangi bir kodlama yapılmadığı için/yetersiz kodlamadan dolayı kapsam dışında bırakılmıştır.

çalışanlarının çalışma koşullarından ve sendikalaşamamaktan kaynaklı sorunlarının görülmesi açısından Twitter kullanıcılarının aşağıdaki ifadeleri oldukça önemlidir:

Twitter Kullanıcısı 1: *"Biz salgın var diye evden çalışırken onlar hayatımızı sürdürebilelim diye sağlıklarını riske atarak çalışmaya devam etti, ediyorlar. Şimdi aç kalmayacakları bir ücreti talep ediyorlar ve aslında çok daha da fazlasını hak ediyorlar..."*

Twitter Kullanıcısı 2: *"Çalışanların sendika hakkını tanıyınca haklarını verinceye kadar sipariş filan yok"*

Twitter Kullanıcısı 3: *"Onlar karda, kışta ve ayazda insanca yaşanacak bir ücret ve sosyal hakları için direnen emekçiler. Ben ne yapabilirim deme oturduğun yerden de onlara destek verebilirsin mesela"*

Twitter Kullanıcısı 4: *"Emek ucuz, ekmek pahalı..!"*

Aynı şekilde Migros işçilerinin işten çıkarılmasına ve mevcut kapitalist düzene karşı eleştirel bir yaklaşım sergileyen tweetler de oldukça ön plana çıkmaktadır:

Twitter Kullanıcısı 5: *"Pandemide herkes evindeyken onlar 16 saat depolarda marketlerin rafları boş kalmamaları diye çalıştılar. Memlekette yağmalama olmadıysa bu emekçiler sayesinde. Hakları işten atılmak değil, haklarının verilmesidir!"*

Twitter Kullanıcısı 6: *"İnsan haklarını hiçe sayıp köleleştirme politikası ile halka yaşam şansı tanımayan kapitalist düzene karşı onurlu bir şekilde mücadele veren #Migrosİşçilerinin yanındayım! Yaşamak cesurların hakkıdır!"*

İşverenlerin bu süreçte takındıkları tutumların eleştirildiği, ücret ve işten çıkarmalarla alakalı daha hakkaniyetli adımlar atılması gerektiği de birçok paylaşımda vurgulanmaktadır:

Twitter Kullanıcısı 7: *"Parayı mezara mı götürecekler!! Nedir bu bitmek bilmez"*

açgözlülük, sana kazandırana sen de kazandır ki herkes kazansın, elma sana sapı çalışana olur mu hangi kurala ahlaka vicdana sığar bu bakış açısı."

Twitter Kullanıcısı 8: *"Neredeyse tüm şirketler işçilerin taleplerini kabul etti ama alanında sektör lideri olan Yemeksepeti direliyor, sipariş vermiyoruz."*

Her iki firmayla ilgili olarak sürece devletin müdahil olması gerektiğini düşünen bir Twitter kullanıcısı düşüncelerini şu şekilde ifade etmiştir:

Twitter Kullanıcısı 9: *"Tehditlerle işçileri eyleminden vazgeçirmeye çalışmak suç değil ama işi bırakmak mı suç? İnsanları köle gibi çalıştıran bu şirketlere artık birileri haddini bildirmeli! Devletimiz işçilerin yanında olmalı ve haklarını sonuna kadar savunmalı."*

Bu kapsamda 19 Şubat 2022 tarihinde Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanı Vedat Bilgin'in Resmi Twitter Hesabı'ndan yaptığı *"Migros çalışanı işçilerin şikayetleri ile ilgili Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı olarak soruşturma başlattık. Hiç bir işçimizin, emekçimizin mağdur edilmesine göz yummayacağız."* şeklindeki açıklaması da sürecin devlet tarafından yakın takip edildiğinin görülmesi açısından oldukça önemli bir göstergedir. Hatta Twitter üzerinden duyduğu birçok grev faaliyetine destek amaçlı giden Haluk Levent de bu süreçte Yemeksepeti işçilerinin yanında olmuş ayrıca Migros sorununun çözümünde de arabulucu rolü üstlenmiştir (Sözcü, 2022b; Sözcü, 2022c).

Son olarak mevcut eylemlere ve boykotlara mesafeli duran, bu tarz boykotlarda dikkatli olunması gerektiğini ifade eden, süreci daha uzaktan ve pragmatist değerlendiren kullanıcılardan bazıları da fikirlerini aşağıdaki şekilde ifade etmektedir:

Twitter Kullanıcısı 10: *"Proleterya modası başladı artık. İşçilerine kafa tutan patron devri güzel bir devir değil. Ama bu işçi ayaklanmaları da umarım saf iyi niyetli eylemlerdir. İçerde dışarda düşman çok çünkü."*

Twitter Kullanıcısı 11: *"Habire boykot boykot alışveriş yapacak yer kalmadı."*

Mahalle bakkalında süspansiyonel alışveriş yapamıyorum ve Migros gibi marketlere ihtiyacım var. İşçilerin yanındayım ama Migros'tan da alışverişime devam edeceğim maalesef. Umarım sorunsuz şekilde çözülür."

Yaşanan problemlerin sadece bu firmalara has olmadığını vurgulayan ve genel olarak sendikaların dahi bu süreçte masum olmadığını ifade eden bir Twitter kullanıcısı da şu şekilde bir paylaşımda bulunmuştur:

Twitter Kullanıcısı 12: *"Sadece Migros mu? Hangi çalışan şu anda hak ettiği ücreti alabiliyor, önce suya sabuna dokunmadan 30-35 bin TL maaş alan sendika ağalarını protesto edelim, kapımızın önünü süpürürsek gerisi kolay."*

11 Mart 2022 tarihi itibarıyla Yemeksepeti motokurye çalışanlarıyla alakalı belirsizlik devam ederken %8 zam talebini kabul etmedikleri gerekçesiyle işten çıkarılan 250'den fazla Migros işçisinin ise işe dönüşü sağlanmıştır. 20 Şubat tarihinde Migros Türkiye Resmi Twitter Hesabı'ndan bu gelişmeyi *"Esenyurt Dağıtım Merkezi'nin çalışanları, yakın diyalogumuzla işinin başına dönme kararı almıştır. Bu süreçte duyarlı yaklaşım gösteren herkese teşekkür ederiz."* şeklinde duyurmuştur.

7. Sonuç

Web 2.0'la birlikte internet ortamında çok ciddi gelişmeler yaşanmıştır. Yaşanan gelişmeler neticesinde birçok sosyal medya uygulaması ortaya çıkmış, Twitter da bu gelişim sürecinde ortaya çıkan uygulamalardan biri olmuştur. Bir dakika içerisinde yüzbinlerce tweet akışı ile onlarca konu dünyanın dört bir yanında gündem haline gelebilmektedir. Yaşanan ekonomik, sosyal, siyasi, dini vb. birçok gelişme çok kısa zaman zarfında Twitter'ın gündemine yerleşebilmektedir. Sosyal politikanın bütün taraflarının da bir şekilde sosyal medyada özellikle Twitter'da aktif rol oynadığı söylenebilir. Hal böyle olunca ülke genelinde yaşanan sosyo-ekonomik sorunların hem paylaşım hem çözüm merci çoğu zaman Twitter olabilmektedir. Bu çalışmada da hem Migros hem Yemeksepeti çalışanlarının emek piyasasında yaşadıkları sorunlara Twitter kullanıcılarının ne şekilde tepki verdiği analiz edilmiştir. Yapılan

nitel analiz neticesinde atılan tweetlerin büyük çoğunluğunda işçinin hakkının savunulduğu ve insan onuruna yaraşır işin gerekliliğinin vurgulandığı görülmüştür. Aynı şekilde bu firmalardan alışveriş yapan birçok tüketici, firma işçilerine destek amaçlı boykot çağrısını sıklıkla dile getirmiştir. Twitter üzerinden Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanı Vedat Bilgin'in açıklamaları da Migros işçilerinin yaşadıkları sorunların çözümünde sosyal politika aktörü olarak devletin önemli bir rol oynadığını göstermektedir. Sonuç olarak Twitter kullanıcılarının bu süreçte sosyal politikaya dair sorunların çözümünde önemli bir rol üstlendiği ve sorunların çözümüne olumlu anlamda katkı sağladığı ifade edilebilir. Bu yönüyle sosyal politikaların şekillenmesinde sivil kesimin sanal ortamdaki tutumları, sorunların görünürlüğünün artmasına, sosyal politika taraflarının (işçi-işveren-devlet) daha çabuk etkileşime geçmesine katkıda bulunmaktadır.

Etik Kurul Onayı: Araştırmada, ikincil veriler kullanıldığı için etik kurul onayı gerekmemektedir.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Çıkar Çatışması: Yazar çıkar çatışması bildirmemiştir.

Finansal Destek: Yazar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Conflict of Interest: The author has no conflict of interest to declare.

Grant Support: The author declared that this study has received no financial support.

Kaynaklar/References

- Altan, Ö. Z. (2004). *Sosyal politika dersleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Altunay, U. M. C. (2010). Gündelik yaşam ve sosyal paylaşım ağları: Twitter ya da "pıt pıt net". *Galatasaray Üniversitesi İletişim Dergisi*, (12), 31-56.
- Bingöl, U. ve Özkan, Y. (2017). TC Cumhurbaşkanı ile siyasi parti liderlerinin resmi Twitter hesaplarının Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi referandumu kapsamında nitel analizi. *Uluslararası Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 3(2), 251-271.
- Bozkır Serdar, A. (2014). Sosyal politika kavramı, tarihsel gelişimi ve Türkiye'de sosyal politika. Y. Alper ve A. Tokol (Ed), *Sosyal Politika* içinde (s.1-6), Bursa: Dora Yayınevi.
- Bruns, A. ve Burgess, J. (2016). İstikrarsız alanlarda yöntemsel yenilikler: Twitter örneği. *Sosyal Bilimler İçin Dijital Yöntemler: Yöntemsel Yenilikler İçin Disiplinlerarası Bir Kılavuz kitabı* içinde (S. Ersöz Karakulakoğlu, Çev) (s. 17-33), Ankara: Nobel Yayınevi.
- Berlanstein, L, R., (1992). *The Industrial Revolution and work in Nineteenth-Century Europe*. London and New York: Routledge.
- Bölükbaş, K. ve Kırık, A. M. (2020). Siber zorbalık bağlamında Twitter fenomenleri. *Kahramanmaraş*

- Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(2), 944-966.
- Büyükdogan, B. (2020). Online kurumsal itibar yönetimi: CEO'ların Twitter kullanımı üzerine nitel bir araştırma. *Selçuk İletişim*, 13(2), 378-408.
- Ceng, E. (2018). Algı yönetimi aracı olarak Twitter kullanımına ilişkin siyasal bir analiz. *Erciyes İletişim Dergisi*, 5(4), 663-689.
- Charman-Anderson, S. (2010). *Making the connection civil society and social media*. CarnegieUK.
- Choudhury, N. (2014). World wide web and its journey from web 1.0 to web 4.0. *International Journal of Computer Science and Information Technologies*, 5(6), 8096-8100.
- Creswell, J. W. (2017). *Araştırma deseni: Nitel, nicel ve karma yöntem yaklaşımları* (S.B. Demir, Çev.). Ankara: Eğiten Kitap.
- Creswell, J. W. (2018). *Nitel araştırma yöntemleri: Beş yaklaşıma göre nitel araştırma ve araştırma deseni*. (M. Bütün ve S.B. Demir, Çev.). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Cumhuriyet. (2022a, 1 Şubat). Yemeksepeti işçileri zam talebiyle meydanlarda: Bir eylem de Nakliyat-İş'ten. Erişim Adresi: <https://www.cumhuriyet.com.tr/turkiye/yemeksepeti-iscileri-zam-talebiyle-meydanlarda-bir-eylem-de-nakliyat-isten-1904501>
- Cumhuriyet. (2022b, 9 Şubat). Migros'un Esenyurt'taki deposunda eylem yapan 250 işçinin işine son verildi. Erişim Adresi: <https://www.cumhuriyet.com.tr/turkiye/migrosun-esenyurttaki-deposunda-eylem-yapan-250-iscinin-isine-son-verildi-1906504>
- Demir, S. E. (2016). İnternetin politik katılıma etkisi. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(2), 161-191.
- Dumanlı Kürkcü, D. (2018). Twitter kullanıcılarının cinsel istismar olaylarına verdikleri tepkiler: Kullanıcıların profili ve içerik analizi. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 30, 53-66.
- Ersöz, H. (2003). Doğuştan günümüze sosyal politika anlayışı ve sosyal politika kurumlarının değişen rolü. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 53(2), 119-144.
- Ersöz, H. (2011). *Sosyal politikada yerleşme*. İstanbul: İTO Yayınları.
- Filibeli, T. E. ve Şener, O. (2019). Manipüle edilmiş enformasyonel bir vitrin ve popülist bir enformasyon alanı olarak Twitter. *Moment Dergi*, 6(2), 492-515.
- Haberler.com. (2022, 3 Şubat). İş bırakan Migros depo çalışanlarıyla ilgili taşeron firmadan açıklama: Yüzde 8 zam iddiaları gerçek değil. Erişim Adresi: <https://www.haberler.com/ekonomi/migros-depo-calisanlari-is-birakti-taseron-14710970-haberi/>
- Heller, H. (2011). *The birth of Capitalism: A 21st Century perspective*. London: Pluto Press
- Jensen, M., C. (1993). The modern Industrial Revolution, exit, and the failure of internal control systems. *The Journal of Finance*, XLVIII(3), 831-880
- Kapan, K., ve Üncel, R. (2020). Gelişen web teknolojilerinin (web 1.0-web 2.0-web 3.0) Türkiye turizmine etkisi. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(3), 276-289.
- Kobak, K. (2022). # TıkTokkapansın hareketi: Twitter'da sosyal ağ analizi. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(1), 309-319.
- Koray, M. (2012). *Sosyal politika* (4.bs). Ankara: İmge Kitabevi.

- Koray, M. (1992). *Endüstri ilişkileri*. İzmir: Basisen.
- Kozak, İ. (1992). İşçi sendikalarının tarihi gelişimi (İngiltere örneği). *Journal of Social Policy Conferences*, 37-38, 63-81.
- Kwak, H., Lee, C., Park, H., & Moon, S. (2010). What is Twitter, a social network or a news media?. *Proceedings of the 19th international conference on World wide web* içinde (s. 591-600). Raleigh, USA.
- Mahiroğulları, A. (2012). XXI. yüzyıla girerken sendikacılık: günümüzdeki değişim, dönüşüm ve gelecek için arayışlar. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 1(1), 9-33.
- More, C. (2000). *Understanding the Industrial Revolution*. London and New York: Routledge.
- Orhan, S. ve Savuk, F. (2014). Emek-teknoloji-işsizlik ilişkisi. *Calisma Dünyasi Dergisi*, 2(2), 9-24.
- Özaydın, M. M. (2012). Sosyal politikanın dünyadaki tarihsel gelişimi. A. İ. Oral ve Y. Şişman (Ed.), *Sosyal Politika-I kitabı içinde* (s. 28-57). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Özoran, B. A. (2020). Covid-19 salgınında markaların Twitter kullanımları üzerine bir inceleme. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (Salgın Hastalıklar Özel Sayısı)*, 429-458.
- Patel, K. (2013). Incremental journey for World Wide Web: Introduced with Web 1.0 to recent Web 5.0—a survey paper. *International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering*, 3(10), 410-417.
- Reese, S. D., & Danielian, L. H. (1989). Intermedia influence and the drug issue. In. P. J. Shoemaker (Eds). *Communication campaigns about drugs: Government, media, and the public* içinde (s. 29-45), NJ: Lawrence Erlbaum.
- Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2014). Towards cyberactivism 2.0? Understanding the use of social media and other information technologies for political activism and social movements. *Government information quarterly*, 31(3), 365-378.
- Sarı, F. B. ve Gemlik, N. (2020). Dünya Sağlık Örgütü'nün Twitter'daki# COVID19 paylaşımlarının incelenmesi üzerine nitel bir araştırma. *Türkiye Sağlık Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 1-13.
- Sanipek, D. B. (2017). "Hak temelli" sosyal politikadan "hayirsevenlik temelli" sosyal politikaya geçişte sivil toplum örgütlerinin rolü. *İnsan ve İnsan*, 4(11), 81-99.
- Seçer, B. ve Denizli, U. (2022). Eski köye yeni adet: Youtube üzerinde işçi sendikaları. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24(2), 757-777.
- Sivitanides, M., & Shah, V. (2011). The era of digital activism. *Conference for Information Systems Applied Research* içinde (s. 1-8). Wilmington North Carolina, USA.
- Small, T. A. (2011). What the hashtag? A content analysis of Canadian politics on Twitter. *Information, communication & society*, 14(6), 872-895.
- Sözcü (2022a, 26 Ocak). Trendyol Express çalışanları kazandı. Erişim Adresi: <https://www.sozcu.com.tr/2022/ekonomi/trendyol-express-calisanlarindan-suresiz-eylem-karari-6912991/>
- Sözcü (2022b, 10 Şubat). Haluk Levent'ten Yemek Sepeti işçilerine baklavalı destek. Erişim Adresi:

<https://www.sozcu.com.tr/2022/ekonomi/son-dakika-haluk-leventten-yemek-sepeti-iscilerine-baklavalı-destek-6943923/>

Sözcü (2022c, 20 Şubat). Haluk Levent duyurdu! Migros'ta sorun çözüldü. Erişim Adresi: <https://www.sozcu.com.tr/2022/ekonomi/haluk-levent-duyurdu-migrosta-sorun-cozuldu-6964461/>

Sözcü (2022d, 10 Şubat). Yemeksepeti işçileri genel merkez önünde eylemlerine devam etti. Erişim Adresi: <https://www.sozcu.com.tr/2022/gundem/yemeksepeti-iscileri-genel-merkez-onunde-eylemlerine-devam-etti-6944793/>

Talas, C. (1997). *Toplumsal politika*. Ankara: İmge Kitabevi.

Taş, H. Y. (2012). Toplumsal sınıfların değişim sürecinde, sendikalar ve sendikaların geleceği. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 1(1), 60-80.

Tuna, O. ve Yalçıntaş, N. (1991). *Sosyal siyaset*. İstanbul: Filiz Kitabevi.

VisualCapitalist (2021, 10 Kasım). From Amazon to Zoom: What happens in an internet minute in 2021. Retrieved from <https://www.visualcapitalist.com/from-amazon-to-zoom-what-happens-in-an-internet-minute-in-2021/>

Visual Capitalist (2020, 15 Eylül). Here's what happens every minute on the internet in 2020. Retrieved from <https://www.visualcapitalist.com/every-minute-internet-2020/>

Wyatt III, L. T. (2009). *The Industrial Revolution*. London: Greenwood Press.

Xiong, Y., Cho, M., & Boatwright, B. (2019). Hashtag activism and message frames among social movement organizations: Semantic network analysis and thematic analysis of Twitter during the # MeToo movement. *Public relations review*, 45(1), 10-23.

Yılmaz, Y. (2021). Dijital ekonomiye geçiş süreci, ölçümü ve dijitalleşme verimlilik ilişkisi. *İstanbul İktisat Dergisi - Istanbul Journal of Economics*, 71(1), 283-316. <https://doi.org/10.26650/ISTJCON2021-931788>

