

**Dijitalleşmenin Toplumsal Yapıya Etkisi:
Dilek Şikâyet Kutusu, Dijital Talep ve Sağlık Sektörü**
The Impact of Digitalization on Social Structure:
Wish Complaint Box, Digital Demand and the Health Sector

Ayşegül DEDE

Dr. Öğretim Üyesi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi,
İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi, Sosyoloji ABD,
Asst. Professor, Niğde Ömer Halisdemir University,
Faculty of Humanities and Social Science, Department of Sociology
ayseguldede@ohu.edu.tr

ORCID: 0000-0001-6160-448X

DOI: 10.56720/mevzu.1599587

Makale Bilgisi | Article Information

Makale Türü / Article Type: Araştırma Makalesi / Research Article

Geliş Tarihi / Date Received: 11 Aralık / December 2024

Kabul Tarihi / Date Accepted: 6 Mart / March 2025

Yayın Tarihi / Date Published: 15 Mart / March 2025

Yayın Sezonu / Pub Date Season: Mart / March

Atıf / Citation: Dede, Ayşegül. “Dijitalleşmenin Toplumsal Yapıya Etkisi: Dilek Şikâyet Kutusu, Dijital Talep ve Sağlık Sektörü”. *Mevzu: Sosyal Bilimler Dergisi*, 13 (Mart 2025): 963-990.
<https://doi.org/10.56720/mevzu.1599587>

İntihal: Bu makale, ithenticate yazılımınca taranmıştır. İntihal tespit edilmemiştir.
Plagiarism: This article has been scanned by ithenticate. No plagiarism detected.
web: <http://dergipark.gov.tr/mevzu> | <mailto:mevzusbd@gmail.com>

Copyright © CC BY-NC 4.0



Öz

Dijitalleşme, toplumsal yapı ve gündelik yaşam pratiklerinde köklü değişime yol açmaktadır. Dijital iletişim teknolojileri, fertlerin iletişim biçimlerini ve toplumsal dinamikleri dönüştürerek yeni davranış kalıplarını ortaya çıkarmaktadır. Bu çalışmada, dijital iletişim araçlarının fertlerin dilek, talep ve şikâyet süreçlerini nasıl etkilediği incelenmiş ve sağlık sektörüne odaklanılarak bu dönüşümün etkileri değerlendirilmiştir. Çalışma kapsamında doküman analizi yöntemi kullanılarak sağlık alanındaki dilek, talep ve şikâyetlere ilişkin araştırmalar incelenmiş ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) verileri üzerinden bir analiz gerçekleştirilmiştir. Çalışmada dijital iletişim araçlarının hız, kolaylık ve erişilebilirlik gibi özelliklerinin, fertlerin taleplerini fiziksel platformlardan çevrim içi ortamlara taşıdığı tespit edilmiştir. Çevrim içi ortamlar, fertlerin taleplerini daha hızlı ve etkili bir şekilde iletmesini sağlarken, toplumsal yaşamda Dilek Şikâyet Kutusunun işlevini yitirerek "dijital talep" olgusunun yaygınlaşmasına katkı sunmaktadır. Çalışmada dijital iletişim teknolojilerinin fertlerin taleplerinde işlevsel olmakla birlikte toplumsal yapıda önemli bir değişime neden olduğu belirtilmiştir.

Anahtar Kelimeler: CİMER, Dijital İletişim, Dijital Talep, Dilek Şikâyet Kutusu, Sağlık Sektörü.

Abstract

Digitalization is leading to radical changes in social structures and everyday practices. In particular, digital communication technologies reveal new behavior patterns by transforming individual communication styles and social dynamics. This study analyses how digital communication tools affect individuals' wishes, demands, and complaints processes and evaluates the effects of this transformation with a focus on the health sector. The study examined studies on wishes, demands, and complaints in the health sector using document analysis, and analyzed data from the Presidential Communication Center (CİMER). It found that the characteristics of digital communication tools, such as speed, convenience, and accessibility, have shifted individual' demands from physical platforms to online environments. While online environments allow individuals to communicate their demands more quickly and efficiently, they contribute to the spread of the "digital demand" phenomenon by losing

the function of the Wish Complaint Box in social life. Digital technologies not only facilitate the demands of individuals but also cause significant changes in the general functioning of social structures.

Keywords: CIMER, Digital Communication, Digital Demand, Healty Sector, Wish Complaint Box.

Giriş

İletişim toplumsal yaşamda önemli bir ögedir. İletişim ile kişi kendisini ifade etmekte, diğer insanları etkilemekte ve karşıdaki kişiyi ikna etmektedir (Durul, 2020, 11). Dijital çağda dijital iletişim etkili olmaktadır. Dijital iletişim elektronik ortamdaki bilgi alışverişi sürecine tekabül etmektedir (Ribble, 2011). İletişimin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi yeni iletişim kalıplarını ortaya çıkarmaktadır. Bu nedenle dijital iletişim, geleneksel iletişim kalıplarından bazı noktalarda farklılaşmaktadır. Dijital iletişimde kişinin tek yönlü oluşturduğu iletişimden anında mesajlaşma, görüntülü iletişim ve çift yönlü iletişime geçilmektedir (Mısırlı, 2021, 87). Geleneksel iletişim sadece içerik okumaya imkân verirken, dijital iletişim teknolojilerinde yeni içerik üretilebilmekte ve içerik yorumlanabilmektedir. Geleneksel iletişimde yüz yüze duyguları ifade etme durumu dijital iletişimde emoji ile gerçekleşmektedir. Bu iletişimde yazı dilinde kullanıma giren emotikonlar ve emojiler piktografik yazı olmasına karşın yazılı ve sözlü dilin geleneğinde bulunmamaktadır (Sakallı ve Bahadıroğlu, 2018, 134). Bu nedenle kişiler duygularını yazı ile paylaşmak yerine emoji ile karşı tarafa hızlı ve kısa bir şekilde iletmektedir. Geleneksel iletişimden dijital iletişime geçiş sonucunda ortaya çıkan bu değişimi dijital sosyoloji analiz etmektedir.

Dijital sosyoloji, teknoloji ve toplum etkileşiminde ortaya çıkan değişime odaklanmaktadır. Dijital sosyoloji, sosyolojinin bir alt alanı olmakla birlikte günümüzün toplumsal yapısı ve değişimi üzerine bir özetir (Aydın, 2021, 1). Dijital sosyoloji, dijital medya araçlarının kullanımı, dijital verilerin sosyolojik analizi ve eleştirel dijital sosyolojiyi kapsamaktadır (Lupton, 2012). Dolayısıyla dijital sosyoloji dijital araçlar, bu araçların ortaya çıkardığı dijital veri ve bu olgular ile şekillenen toplumsal yapıyı eleştirel bir perspektif ile incelemektedir.

Aynı zamanda dijital sosyoloji toplumsal yapıdaki olguları dijital başlığı ile yeniden yorumlamaktadır. Bu çerçevede toplumsal yapı dijital bir perspektif ile Toplum 5.0 ile açıklanmaktadır.

Toplumlar gelişmişlik seviyesine göre farklı şekilde sınıflandırılmaktadır. “Toplum 1.0” avcı-toplayıcı toplum, “Toplum 2.0” tarım toplumu, “Toplum 3.0” sanayi toplumu, “Toplum 4.0” bilgi toplumu ve “Toplum 5.0” akıllı toplum olarak kategorize edilmektedir. Toplum 1.0 avcılık yapan insan gruplarını kapsarken, Toplum 2.0’da tarımsal üretim ortaya çıkmıştır. Toplum 3.0’da sanayi devrimi toplumsal yapıyı şekillendirirken, Toplum 4.0’da maddi olmayan varlıkların bilgi ağları olarak birleştirilmesi sonucunda katma değer artışı sağlanmıştır (Fukuyama, 2018, 47-48). Bu durum Toplum 5.0’a zemin hazırlamış ve bu toplum insan odaklı ve refahı hedefleyen bir yapıda ortaya çıkmıştır.

Toplum ve teknoloji arasındaki anlamlı ilişki Toplum 3.0 ile ortaya çıkmıştır. Toplum 3.0’da makineleşme sürecinde farklı buluşlar toplumsal yapıda yerini almış ve teknoloji belirleyici bir unsur olmaya başlamıştır. Toplum 4.0’da bilgisayarda bilginin üretilmesi, işlenmesi, depolanması ve dağıtılması sonucunda farklı teknolojiler toplumsal yaşamda yer edinmiştir. Toplum 5.0 konseptinde ise farklı teknolojik araçların işlevsel olarak kullanılması sonucunda akıllı toplum ortaya çıkmaktadır.

Toplum 5.0’da akıllı cihazlar, robotlar, yapay zekâ, nesnelerin interneti ve siber güvenlik gibi farklı dijital teknolojilerin belirleyici olduğu bir yapı söz konusudur. Bu toplumda dijitalleşmenin etkisi ile tüketici tercihleri değişmekte ve bu tercihler ekonomiden kültürel alana kadar farklılaşmaktadır (Büyükcuslu, 2020, 16). Toplum 5.0 vizyonunda toplumsal farklılıkların eşitlikçi bir yaklaşım ile yönetilmesi ve teknoloji ile insanların etkileşiminin artması sonucunda daha yüksek bir yaşam kalitesine ulaşılması hedeflenmektedir. Bu kapsamda insan odaklı politikaların oluşturulması ve sürdürülebilir toplum anlayışı için bazı strateji ve işbirlikleri gerekmektedir. Zira Toplum 5.0, toplumsal sorunların çözümü için sınırsız işbirliğinin yapıldığı ve bu sorunlar çözülürken bireylerin çözüm odaklı düşünceleri ve hayallerinden faydalandığı bir refah toplumdur (Büyükbıngöl, 2021, 24). Bu yapıda fertlerin düşünce ve hayallerinin merkeze alınması sonucunda daha iyi bir gelecek inşası için toplumun talepleri daha önemli bir hale gelmektedir.

Toplum 5.0'da sürdürülebilirlik, yaşam kalitesinin yükselmesi ve sosyal eşitliğin sağlanması ile kapsayıcı bir toplum modeli şekillenmektedir. Bu modelde insanlar arasında bilgi alışverişi ve empatiye dayanan iletişim merkeze alınmaktadır (Nakanishi ve Kitano, 2018, 6). Böylece toplumdaki problemleri çözme ve toplumda değer oluşturmada teknoloji, daha iyi bir gelecek oluşturmada işlevseldir. Zira yapay zeka ve veri analitiği unsurları fertlerin taleplerini sistematik hale getirmekte ve bu talepler karar alma süreçlerine entegre edilmektedir. Böylece kamu hizmet sürecine aktif katılım, talep odaklı sistem ile talep-kâr toplumu şekillendirmekte ve dijital talep önem kazanmaktadır.

Toplum 5.0'da talepler dijital iletişim teknolojilerinin etkisi ile değişmektedir. Toplum üyeleri taleplerini farklı dijital iletişim kanallarından ilgili mercilere iletmesi sonucunda dijital talep ortaya çıkmaktadır. Dijital talep, kişilerin ürün veya hizmete ilişkin taleplerini dijital platformlar aracılığı ile iletmesidir. İnternetin yaygınlaşması, mobil cihazların kullanılabilirliği ve farklı hizmetlerin dijital platformlardan verilmesi sonucunda dijital talep yaygınlaşmaktadır. Dijital talebe ilişkin veri analizi ve bu analizin toplumsal fayda eksenini ile yorumlanması toplumsal yapıyı şekillendirmektedir. Dolayısıyla toplumda taleplerin iletilmesinde önemli bir araç olan Dilek Şikâyet Kutusu dijital iletişim teknolojileri ile işlevini kaybetmekte ve dijital talep toplumsal yapıda kendisini konumlandırmaktadır.

Bu çalışma, dijital iletişim teknolojilerinin toplumsal yapıda oluşturduğu değişimi incelemeyi amaçlamaktadır. Bu değişim toplum ve teknoloji ilişkisi düzleminde Teknolojinin Sosyal İnşası Kuramı ile açıklanmaya çalışılmıştır. Çalışmada sağlık alanındaki dilek, talep ve şikâyetlere ilişkin araştırmalar incelenmiş ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) verileri üzerinden bir analiz gerçekleştirilmiştir. Sağlık alanının seçilmesinin temel nedeni bu alanın toplumdaki tüm gruplar ile dinamik bir ilişkisinin bulunmasıdır. CİMER ise farklı alanlarda vatandaşların şikâyet, istek ve taleplerini iletebileceği önemli bir dijital platform olması nedeniyle tercih edilmiştir. Çalışmada dijital iletişim araçlarının hız, kolaylık ve erişilebilirlik gibi özelliklerinin, fertlerin taleplerini fiziksel platformlardan çevrim içi ortamlara taşıdığı tespit edilmiştir. Çalışmanın özgünlüğü toplumsal yaşamda Dilek Şikâyet Kutusunun işlevini kaybederek kendisini dijital talep olarak farklı bir perspektif ile konumlandırmasını ve CİMER'in dijital talep olarak kendisini yapılandırmasını açıklama çabasıdır.

1. Toplumsal Yapının Anlaşılmasında Talep Olgusu ve Teknolojinin Etkisi

Toplumsal talepler bazında analizi, toplumsal yapının daha iyi anlaşılmasını sağlar. Talep olgusu, toplumu şekillendiren önemli bir unsurdur. Toplumun dengesi, talebi oluşturan fertler ile talebin muhatapları arasındaki sosyal etkileşimin iyi bir şekilde kurulmasına bağlıdır. Bu nedenle, toplumun talep bazında analizi toplumsal yapının farklı bir perspektif ile yorumlanmasında işlevseldir.

Literatürde toplumsal yapı ve talep arasındaki ilişkiyi analiz eden bazı çalışmalar mevcuttur. 1969'da Halverson tarafından yapılan "The Demands of Society upon the Schools" başlıklı çalışmada, okullardaki taleplerin analizi yapılmıştır (Halverson, 1969). Bu çalışma, eğitim alanındaki taleplerin toplumsal yapıyı nasıl etkilediğini anlamaya yönelik erken bir örnektir.

1984'te Pinch ve Bijker, Teknolojinin Sosyal İnşası (Social Construction of Technology) kuramını geliştirmiştir. Kuram teknoloji ve toplumun talepleri arasındaki ilişkiye odaklanmış ve teknolojinin toplumsal yapı üzerindeki etkisini analiz etmiştir (Pinch & Bijker, 1984). Kurama göre, toplumsal gruplar teknolojiye verdikleri anlam dâhilinde teknoloji toplumsal yapıda gelişim göstermekte ve toplumsal bağlam içinde şekillenmektedir.

1990 yılında Hsiao tarafından yapılan "Emerging Social Movements and the Rise of a Demanding Civil Society in Taiwan" başlıklı çalışmada, Tayvan'da sivil toplum alanında ortaya çıkan talepler incelenmiştir (Hsiao, 1990). Bu çalışma, sivil toplumun taleplerinin toplumsal hareketler aracılığıyla şekillendiğini ve bu hareketlerin demokratikleşme süreçlerine katkıda bulunduğunu göstermektedir. Zira kamuoyunun desteği ile devlete baskı yapılması sonucunda toplumdaki talepler daha fazla dikkate alınmaktadır.

1998'de Ottosson ve diğerleri tarafından yapılan "The Demanding Society: What Are the Role and Hence Needs of Integrated Information Solutions?" başlıklı çalışmada, bilgi ve enformasyonun toplumdaki talepleri artırarak yeni örgütlenme biçimlerini ortaya çıkardığı belirtilmiştir (Ottosson vd., 1998). Çalışmada teknolojinin bilgi paylaşımını kolaylaştırarak taleplerin hızla artmasında ve çeşitlenmesinde etkili olduğu belirtilmektedir.

2018’de Dede’nin “Talepkâr Bir Hareket Olarak Yeni Toplumsal Hareketler” başlıklı çalışmada, klasik toplumsal hareketler ile yeni toplumsal hareketler arasındaki farklar ele alınmıştır (Dede, 2018). Çalışmaya göre, klasik toplumsal hareketler gıda ve iş gibi temel ihtiyaçlara odaklanırken, yeni toplumsal hareketler yönetime katılım, yeni yaşam biçimleri ve daha yüksek yaşam kalitesi gibi farklı talepler ile şekillenmektedir. Bu kapsamda daha güvenli gıda, daha fazla yeşil alan ve daha temiz hava gibi talepler toplumsal yapıyı dönüştürmektedir. Bu dönüşümde sanayi sonrası toplumun sunduğu maddi kaynak artışının, ulaşım ağlarının genişlemesinin ve dijital iletişim teknolojilerinin etkisi büyüktür.

Dijital iletişim teknolojileri ile sanal medya kavramı ortaya çıkmış ve kavram toplumsal yapıda bazı değişimlere neden olmuştur. 2020’de Çaha’nın “Yeni Medya ve Değişen Toplumsal Hareketler” başlıklı çalışmasında, dijital teknolojiye dayalı medya araçları ve sosyal hareketler arasındaki ilişki ele alınmıştır (Çaha, 2020). Çalışmaya göre dijital teknolojiler sosyal hareketlerin zaman ve mekândan bağımsız dijital ortamda faaliyet yapmalarını mümkün kılmakta ve “dijital aktivizm” olgusunu ortaya çıkarmaktadır. Kamusal alanın dijital platforma taşınması sonucunda dijital aktivizm üzerinden yeni bir siyaset tarzı gelişmektedir.

Dijital iletişim teknolojileri ile talepler dijital talebe dönüşmektedir. Bu kapsamda dijital talebi inceleyen bazı çalışmalar yapılmıştır. 2018’de Green ve diğerlerinin “Big Data, Digital Demand and Decisionmaking” başlıklı çalışmasında, büyük veri ve veriye olan talebin karar verme süreçlerini ve stratejileri tüm yönleri ile etkileyebileceği ifade edilmektedir (Green ve diğerleri, 2018). 2021’de Chen ve diğerlerinin “The Data Privacy Paradox And Digital Demand” başlıklı çalışması, dijital ekonomi bağlamında veri gizliliği ve dijital talep arasındaki korelasyona odaklanmaktadır (Chen ve diğerleri, 2021). Her iki çalışmada dijital talep ve büyük veri arasındaki anlamlı ilişki vurgulanmakta, kişilerin veri güvenliği endişesi ve dijital platformları kullanma durumları arasındaki ilişki ve bu ilişkinin toplumsal yapıya etkisi analiz edilmektedir. Bu çalışmalarda dijital talebin büyük veri, toplumsal fayda ve veri güvenliği bağlamında ele alınması önemlidir.

Bu kronolojik analiz, toplumun talepleri ve teknoloji arasındaki etkileşimi tarihsel bağlamda ortaya koyarak toplumsal yapının dinamik doğasını anlamaya katkıda bulunmaktadır.

2. Yöntem

Çalışmanın temel teorik çerçevesi Teknolojinin Sosyal İnşası kuramıdır. Bu kuram modern toplumlarda toplum ve teknoloji arasındaki ilişkiye odaklanmaktadır. Pinch ve Bijker, toplumsal grupların teknolojiye verdikleri anlam dâhilinde teknolojinin toplumsal yapıda gelişim gösterdiğini ifade etmektedir (Pinch & Bijker, 1984). 1970’lerde bilim, teknoloji ve toplum arasındaki ilişkiyi analiz eden çalışmalar Hollanda, İskandinavya, Birleşik Krallık ve Amerika’da ortaya çıkmıştır (Bijker, 2010, 65). 1980’li yıllarda teknik faktörler ve sosyal, kültürel ve politik unsurların analiz edilmesi sonucunda Teknolojinin Sosyal İnşası kuramı şekillenmiştir. Teknolojinin ilişkili olduğu sosyal, kültürel ve politik unsurların incelenmesinde Kuram önemli bir perspektif sunmaktadır. Bu kuram, teknolojinin toplumsal bağlam içinde şekillendiğini ve toplumsal grupların teknolojiye verdikleri anlam ile teknolojik yeniliklerin toplumsal yaşamda yer aldığını vurgulamaktadır.

Teknolojinin Sosyal İnşası kuramına göre teknolojik bir ürünün toplumsal kabul görmesinde teknolojiyi kullanan, teknolojide daha az belirgin olan veya teknolojiye karşıt olan gruplar ve bu grupların yaş, cinsiyet ve teknolojiyi kullanma amaçları etkili olmaktadır. Gruplar teknolojiyi kendi bağlamına göre tanımlamakta, teknolojiden farklı beklentileri olmakta ve teknolojiyi talepleri ve değerleri bazında benimsemektedir. Nitekim kadınların bisiklet kullanma talebi sonucunda teknoloji bu talebe göre kendisini yenilemiştir. İlk dönem piyasaya sürülen bisikletlerin ön tekerleğinin büyük olması ve arka tekerleğinin daha küçük olması kadınların bisiklet kullanmasını etkilemiş ve bu durum kadınlar için daha uygun bisikletin tasarlanmasına yol açmıştır (Pinch & Bijker, 1984, 414-415). Dolayısıyla kadınların bisiklet kullanma talepleri daha uygun bisiklet tasarımlarının ortaya çıkmasına yol açmıştır.

Teknolojinin Sosyal İnşası kuramı, toplum ve teknoloji bağlamında Dilek Şikâyet Kutusunun toplumsal yaşamdaki işlevini açıklamada çalışmaya önemli bir perspektif sunmuştur. Zira toplum teknolojiyi kendi bağlamına göre tanımlamakta, değer ve ihtiyaçları bazında benimsemekte veya reddetmektedir. Bu

noktada toplumsal yaşamda Dilek Şikâyet Kutusunun işlevini kaybetmesinde ve dijital talebe geçilmesinde temel unsur toplum ve teknoloji arasındaki anlamlı etkileşimdir.

Bu çalışmada, dijitalleşmenin toplumsal yapıya etkisini ve sağlık sektöründe dilek, talep ve şikâyet süreçlerini anlamak amacıyla literatür taraması yapılmıştır. Literatür taraması, bir araştırma alanındaki bilgi birikimini sistematik bir şekilde analiz etmek için tercih edilmiştir. Bu yöntem bir konunun derinlemesine analiz edilmesi, araştırmacılara katkı sunması, ilgili çalışmalara dair boşluğu doldurması ve yol göstermesi açısından önemlidir (Ergül Güvendi, 2022, 67). Literatür taraması, dijital iletişim teknolojilerinin toplumdaki etkilerini anlamak için çalışmaya gerekli teorik çerçeveyi oluşturmuş ve çalışmanın kapsamını desteklemiştir. Çalışmada, belirli bir örneklem üzerinde veri toplamak yerine literatürden elde edilen bilgiler üzerinden genel bir analiz yapılmıştır.

Çalışma kapsamına alınan araştırmalar dijitalleşme, toplumsal hareketler, iletişim teknolojileri, dijital sağlık uygulamaları ve sağlık sektöründeki talep analizine odaklanan akademik yayınlar arasından seçilmiştir. Literatür seçiminde, yüksek kaliteli ve hakemli dergilerde yayımlanmış çalışmalar tercih edilmiş ve teorik çerçeveye katkı sağlayan araştırmalar önceliklendirilmiştir. Böylece literatür taraması, toplum ve teknoloji arasındaki etkileşimi talep bazında incelemek için çalışmaya gerekli teorik temeli sağlamıştır.

Çalışmada nitel araştırma yöntemi olan doküman analizi kullanılmıştır. Doküman analizi hedeflenen olgu veya olaylar hakkında bilgi içeren yazılı materyallerin analizini kapsamaktadır (Yıldırım & Şimşek, 1999, 217). Çalışmada doküman analizinde belgeler talep ve dijital talep kavramı bazında incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda dijitalleşmenin toplumsal yapıya etkisi ve fertlerin çevrimiçi platformları kullanma alışkanlıkları bağlamında ilgili dokümanlar sağlık sektörü baz alınarak sınıflandırılmıştır. Ayrıca, sağlık sektörüne yönelik dilek, talep ve şikâyetlerin CİMER’de kendisine nasıl yer bulduğuna ilişkin çalışmalar özel olarak incelenmiştir. Bu yöntem, dijitalleşmenin toplumsal yapı üzerindeki etkilerini ve sağlık sektöründeki dilek, talep ve şikâyetlerin dijital ortamda nasıl şekillendiğini geniş bir perspektiften değerlendirebilme amacı ile tercih edilmiştir.

Bu çalışma, dijitalleşmenin toplumsal yapı üzerindeki etkilerini ve fertlerin çevrim içi platformlardaki davranışlarını anlamaya yönelik önemli bulgular sunmuştur. Kullanılan yöntemler, çalışmanın amacına ulaşmasını ve dijital iletişim teknolojilerinin toplumsal talepler üzerindeki etkisini daha geniş bir bağlamda ele alınmasını sağlamıştır. Zira nitel araştırmada dokümanlar etkili bir şekilde kullanıldıkları zaman alanı yeni bir perspektif ile okumaya imkân tanımakta ve alandaki olguyu derinlemesine analizini sağlamaktadır. Bu nedenle seçilen yöntem Dilek Şikâyet Kutusunun işlevini kaybetmesinde ve dijital talebin yaygınlık kazanmasında çalışmaya önemli bir perspektif sunmuştur. Ancak çalışmanın temel kısıtları arasında, yalnızca literatüre dayalı bir yöntemin benimsenmiş olması ve CİMER verilerine doğrudan erişimin sağlanamaması yer almaktadır. Bu durum, taleplerin toplum ve fert bazında daha derinlemesine analiz edilmesini sınırlamıştır. Ancak, literatürde mevcut çalışmaların derinlemesine incelenmesi ile bu eksiklik kısmen giderilmiştir.

3. Bulgular

3.1. Dilek Şikâyet Kutusu, Toplumsal İşlevi ve Sağlık Sektörü

Dilek Şikâyet Kutusu toplum üyelerinin istek, şikâyet ve taleplerini ilgili mercilere anonim olarak iletmesi için farklı kurum ve kuruluşlarda yer alan kutulardır. Bu kutular kamu kurumlarında, okullarda, iş yerlerinde, alışveriş merkezlerinde ve farklı toplumsal alanlarda bulunmaktadır. Bu yapılarıdaki yöneticiler hizmet sundukları kişiler ile iletişimi bu kutular vasıtası ile yürütmektedir. Dilek Şikâyet Kutusu hizmete ilişkin geribildirim imkânı sunmakta, hizmetin olumlu/olumsuz yönlerinin saptanmasını sağlamakta ve hizmetin kalitesini artırmaktadır. Ayrıca Dilek Şikâyet Kutusuna anonim olarak talep oluşturmak daha rahat bir iletişim ortamını beraberinde getirebilmektedir. 2003 yılında Hacettepe Üniversitesi kütüphanesinde yapılan memnuniyet anketine göre kullanıcılar kütüphanede Dilek Şikâyet Kutusunun olmadığını belirtmiş, istek ve şikâyetlerini aktaramadıkları için bu eksikliğin kendilerini mutsuz ettiğini ifade etmiştir (Yılmaz, 2024, 202). Bu araştırmaya göre Dilek Şikâyet Kutusunun kütüphanede bulunmaması bir eksikliktir.

Dilek Şikâyet Kutusu sağlık sektöründe önemli bir ihtiyaç olarak ortaya çıkmaktadır. Çeşitli sağlık kuruluşlarında Dilek Şikâyet Kutusu yer almakta ve bu kutuya ilişkin özel prosedür hazırlanmaktadır. “Gülsüm Güral Ağız ve Diş

Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü” tarafından 2020 yılında “Hasta ve Yakınlarının Görüş, Öneri ve Şikâyetlerini Değerlendirme Prosedürü” yayımlanmıştır. Bu prosedüre göre hasta ve hasta yakınları dilek, öneri ve şikâyetlerini merkez yönetimine iletebilmeleri için kolayca fark edilebilecek yerlere Dilek, Öneri ve Şikâyet Kutuları konulmuştur (Gülsüm Gural Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü, 2024). Bu kutular personel tarafından açılmakta, belgelerde isim/adres bulunmayanlar ve imzasız olanlar prosedür dışı olarak işleme alınmamaktadır. Dilek Şikâyet Kutusu açıldığı gün tutanak ile Merkez İdareye gönderilmekte, müdahale edilmesi gereken alanlar raporlanmakta ve taleplere ilişkin iyileştirme faaliyeti yapılmaktadır.

Dilek Şikâyet Kutusunda hizmeti alan ve hizmeti veren açısından bazı problemler söz konusudur. Dilek Şikâyet Kutusunun işlevine yönelik bilgilendirme faaliyetlerinin yeterince yapılmaması ve taleplere ilişkin geribildirim eksikliği, bu Kutuların daha az kullanılmasına neden olabilmektedir. Kutuya anonim başvuru da çözüm sürecini uzatabilmektedir. Kutuların işlevini kaybetmesinde etkili olan bir diğer faktör açık iletişimin tercih edilmesidir. Nitekim bazı kullanıcılar kutuya talep oluşturmak yerine açık iletişimi tercih etmektedir (Tercanlı Metin & Karataş, 2024, 641). Dijital iletişim teknolojileri de bu Kutuların kullanılmamasına neden olabilmektedir. Fortune Türkiye 2014 listesindeki en büyük 500 şirket arasında yer alan ve son tüketiciye yönelik ürün ve hizmet üreten 145 firmaya yönelik yapılan araştırmaya göre şirketler arasında en fazla kullanılan araç çevrimiçi şikâyet kutusudur (İlter ve Diğerleri, 2016, 46). Şirketler ürün fikri geliştirme, pazar istihbarat faaliyetleri ve müşterileri inovasyon sürecine dâhil etme amacı ile çevrimiçi şikâyet kutusunu kullanmaktadır. Bu kapsamda çevrimiçi şikâyet kutusu, şirketlerin müşteriye hızlı ve etkili ulaşma hedefini desteklemekte ve fiziksel şikâyet kutusunu işlevsiz bırakmaktadır.

Dilek Şikâyet Kutusunda ortaya çıkan bir diğer problem bu Kutuların amacı dışında kullanılmasına ilişkindir. Zira bu Kutular kişisel istek ve duyguların ifade edilmesinde kullanılabilmektedir. Bitlis Devlet Hastanesi’nde yer alan Dilek Şikâyet Kutusunu bazı vatandaşlar iş isteme ve sağlık personeline duygularını ifade etme amacı ile kullanmıştır (Anadolu Ajansı, 2024). Bu nedenle Dilek Şikâyet Kutusu amacı dışında kullanılabilmekte ve bu kullanıma ilişkin kimlik saptanamadığı için hukuki süreç işletilememektedir. Dilek

Şikâyet Kutusundan hizmet alanlar açısından ise taleplere ilişkin sürecin takip edilememesi ve geri bildirim alınamaması problemleri söz konusudur. Tüm bu problemler çözüm, iletişim ve eylem eksikliğine yol açmaktadır. Bu nedenle hizmeti alan ve hizmeti veren açısından sürecin aktif, şeffaf ve etkili bir şekilde yönetilmesinde dijital talep işlevsel olarak ortaya çıkmaktadır.

3.2. Dijital Talep, Toplumsal İşlevi ve Sağlık Sektörü

Dijital talep, kişilerin ürün veya hizmete ilişkin taleplerini dijital platformlar aracılığı ile iletmesidir. İnternetin yaygınlaşması, mobil cihazların kullanılabilirliği ve hizmetlerin dijital platformlardan verilmesi sonucunda dijital talep yaygınlaşmaktadır. Dijital talep, toplum üyelerinin ihtiyacı, istekleri ve problemlerini kapsamaktadır. Benzer talebi olanlar arasında sosyal etkileşim ortaya çıkmakta ve bu etkileşim kamu politikalarını değiştirebilmektedir. Nitekim salgın zamanında ve deprem durumunda toplumun taleplerine göre kamu hizmetleri güncellenmiş ve yeni hizmet başlıkları açılmıştır.

Dijital talep, toplum üyelerine eşit hizmet sunmakta ve katılımcı bir toplumu ortaya çıkartmaktadır. Bu kapsamda kavram, dijital okuryazarlık ve dijital vatandaşlık unsurlarında önemli bir olgudur. Dijital okuryazarlık becerilerinin geliştirilmesi sonucunda fertler dijital talep oluşturmakta ve bu talep dijital vatandaşlık kültürünü etkilemektedir. Böylece yönetime daha kolay ve aktif bir şekilde katılım sonucunda toplumda dijital vatandaşlık kültürü gelişmekte, dijital yönetim anlayışı ile daha katılımcı ve demokratik bir toplum ortaya çıkmaktadır (Dede, 2024, 355). Dijital vatandaşlık ve dijital yönetim ilkeleri bazında taleplerin toplumsal fayda ekseninde yorumlanması, kamu hizmetlerini daha şeffaf ve hesap verilebilir kılmaktadır. Dolayısıyla dijital talebin stratejik olarak anlamlı olabilmesi, veriyi üreten ve veriyi yorumlayabilen arasındaki dinamik ilişkinin iyi yönetilmesine bağlıdır.

Dijital talepte talebin oluşturulması ve talebin değerlendirilmesinde Dilek Şikâyet Kutusu ile karşılaştırıldığında bazı yenilikler söz konusudur. Dijital talepte kişinin kimliğini onaylatması, talebine ilişkin taahhüt imzalaması ve hukuki çerçevede sorumluluk alması gerekmektedir. Bu işlemler talebin kayıt altına alınmasını sağlamak ve talebin işleyişini takip edebilme imkânı sunmaktadır. Ayrıca bu prosedür sürecin açık, şeffaf ve hesap verilebilir bir şekilde yürütülmesini sağlamaktadır.

Dijital talep toplumsal yapıda ekonomi, siyaset, eğitim ve kültür gibi farklı alanlarda kullanılmaktadır. Bu alanlardan birisi de sağlıktır. Sağlık sektöründe dijitalleşmenin etkisi ile dijital sağlık kavramı yaygınlaşmaktadır. Dijital sağlık kavramına ilişkin çeşitli araştırmalar gerçekleştirilmektedir. 1985-2023 döneminde dijital sağlık konusunda yapılan yayınlar bibliyometrik analiz yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir (Tunçsiper, 2023). Bulgulara göre öne çıkan kavramlar inovasyon, dijital sağlık, e-Sağlık ve COVID-19'dur.

COVID-19 sürecinde bazı sağlık hizmetleri dijital platformlardan yürütülmüştür. Bu durum toplumsal yapıda bazı değişikliklere yol açmıştır. Toplumun teknolojiye olan bağımlılığının artması sonucunda veri hacmi de artmıştır. Veri hacminin artması teknolojinin sağlık sistemine entegrasyonunu ve veri yönetimini daha önemli kılmıştır (Jaiswal, 2022, 246). Bu kapsamda Sağlık Bakanlığı tarafından COVID-19 enfeksiyonuna karşı "Hayat Eve Sığar" (HES) uygulaması geliştirilmiştir (Sağlık Bakanlığı, 2024c). "Hayat Eve Sığar" uygulaması ile günlük vaka takibi, risk bölgeleri, koronavirüs testlerine erişim ve eczane/hastane/ulaşım durakları bilgilerine ulaşılmaktadır. Ayrıca uygulamada toplu ulaşım alanlarında bulaş riskini azaltmak amacı ile "HES Kodu" ve koronavirüs teşhisi konulması durumunda sağlık ve rehberlik hizmeti amacı ile "Güvenli Alan" hizmetleri yer almaktadır. Dijital iletişim teknolojileri vasıtasıyla hizmetlere çevrimiçi ulaşılması, salgının etkili bir şekilde yönetilmesinde ve güvenli sosyal alan oluşturulmasında kritik bir öneme sahip olmuştur.

Sağlık Bakanlığı dijital talebe ilişkin farklı proje ve uygulamalar geliştirmiştir. Vatandaşların şikâyet ve talepleri için "Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi" (SABİM) projesi 2004 yılında hizmet vermeye başlamıştır (Sağlık Bakanlığı, 2024a). Proje kapsamında vatandaşlar SABİM'e fax, telefon, mail ve Instagram, X ve Facebook gibi sanal mecralardan ulaşabilmektedir. Sağlık Bakanlığı internet sitesinde "Öneri ve Şikâyet Formu" ile talep ve şikâyetler Bakanlığa ulaştırılmaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2024b). Sağlık Bakanlığı 2019-2023 Stratejik Planı'nda "toplumun sağlık konusunda doğru bilgi almasını sağlayacak dijital platformlar ile uygulamalar geliştirilecek ve süreçler tasarlanacaktır" ibaresi yer almaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2022). Bu kapsamda Bakanlık "e-Nabız" ve "Merkezi Hekim Randevu Sistemi" (MHRS) uygulamalarını geliştirmiştir (e-Nabız, 2023; MHRS, 2024). Böylece hasta ve hasta yakınları bürokratik engelle takılmadan, kolay ve hızlı bir şekilde talep ve şikâyetlerini oluşturabilmektedir.

Bu uygulamalar sağlık hizmetlerine erişimi kolaylaştırmakta, sağlık hizmetlerinin kalitesini artırmakta ve dijital talep olgusunun gündelik yaşam kültüründe yaygınlaşmasına yol açmaktadır.

Sağlık alanında geleneksel iletişim araçlarına dijital uygulamalar eklenecek geleneksel iletişim araçları dijital talebe entegre edilmektedir. Suşehri Devlet Hastanesi'nde yer alan "Görüş, Öneri ve Şikâyet Kutusu"na QR Kodu eklenerek bu kutu fiziksel ve dijital olarak hizmet vermektedir (Görsel,1). Dijital talepler anlık olarak Kalite Yönetim ve Bilgi İşlem Birimi ekranına düşmekte ve taleplere hızlı bir şekilde dönüş yapılmaktadır (Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü, 2024). Böylece dijital talep, geleneksel iletişim araçlarını dönüştürmektedir.



Görsel 1: Suşehri Devlet Hastanesi Görüş, Öneri ve Şikâyet Kutusu

Dijital sağlık uygulamalarından birisi olan Dijital Hastane kavramı dijital talep çerçevesinde önemlidir. Dijital Hastane'de dijital tıbbi kayıtlar, mobil ve tablet bilgisayarlar, bilgi ve haberleşme sistemleri, multimedya teknolojileri, tele-tıp, tele-eğitim, sanal otopsi ve sanal ameliyat unsurları yer almaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2024c). Dijital Hastane yaklaşımında veriler dijital olarak depolanmakta ve sağlık alanındaki işlemler güvenli ve hızlı bir şekilde gerçekleşmektedir. Bu noktada Dijital Hastane yaklaşımı dijital talebin hareket alanını genişletmektedir. Türkiye'de bazı hastaneler gerekli prosedürleri yerine getirerek

Dijital Hastane ünvanını almıştır. Bursa Şehir Hastanesi, ABD merkezli Sağlık Bilgi ve Yönetim Sistemleri Topluluğu tarafından yapılan değerlendirme sonucunda HIMSS Seviye 6 Belgesi'ni almaya hak kazanan ilk şehir hastanesi olmuştur (TRT Haber, 2024b). Dolayısıyla Dijital Hastane'de verilerin dijital olarak işlenmesi aynı zamanda dijital taleplerin daha hızlı ve etkili bir şekilde çözüme kavuşturulmasına imkân sağlamaktadır.

3.2.1. Sağlık Sektöründe Dijital Talep ve Bu Talebin Analizi

Sağlık sektöründe dijital talebe ilişkin farklı çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmalara göre sektörde dijital taleplerin sayısında ve niteliğinde önemli bir değişim söz konusudur.

Kırgın ve Şahin tarafından 2006-2009 yılları arasında Sağlık Bakanlığı Hasta Şikâyetleri Şube Müdürlüğü'nün veri tabanındaki 43,359 şikâyet incelenmiştir. Araştırmaya göre 2006 yılında hasta şikâyetleri %16,8 iken, 2009 yılında %21'e yükselmiştir (Kırgın ve Şahin, 2012, 17). Araştırmaya göre şikâyet nedenleri %45,2 hizmetten faydalanamama, %26,6 saygınlık ve rahatlık görememe ve %6,2 ile bilgilendirilmenin yapılmamasıdır.

Akgül ve diğerleri tarafından yapılan araştırmada 2013 yılında Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM) aracılığıyla 12 kamu hastanesindeki 2.704 şikâyet incelenmiştir. Araştırmaya göre hizmetten faydalanmama %67,17, yanlış teşhis, tedavi, muayene olamama %17,24 ve saygınlık görememek/iletişim kusuru %14,67'dir (Akgül ve diğerleri, 2016). Bu çerçevede hizmet başlığında 2006-2009 yılları arasında şikâyet %45,2 iken, 2013 yılında %67,17'ye yükselmiştir (Kırgın ve Şahin, 2012; Akgül ve diğerleri, 2016). Bu veriler dikkate alındığında sağlık alanında yıllar bazında dijital taleplerin sayısında önemli bir artış yaşanmıştır.

Hasta şikâyetlerinde ortaya çıkan önemli konu başlıklarından birisi iletişim kapsamında personel davranışı ve ilişkilerdir. Tokay Argan ve Arici tarafından 1 Ocak-31 Aralık 2014 tarihleri arasında "şikâyetvar.com" üzerinden Sağlık Bakanlığı'na yapılan şikâyetler incelenmiştir. Araştırmaya göre şikâyetler hizmet %52, personel davranışı %33,9 ve çağrı merkezi % 2,7 olarak sınıflandırılmıştır (Tokay Argan & Arici, 2019, 346).

Erbay ve diğerleri tarafından 20 Temmuz 2016-20 Temmuz 2017 tarihleri arasında “şikâyetvar.com” üzerinden Ankara’daki 26 özel hastaneye ait 493 şikâyet incelenmiştir. Araştırmaya göre şikâyetler “Yönetim” %35,02, “Klinik” %33,37 ve “İlişkiler” %31,61’dir (Erbay vd., 2018, 299). İlişkiler başlığının yönetim ve klinik başlıklarındaki değere yakın olması ilişkilerin şikâyet içindeki önemli yerine işaret etmektedir.

Yurdakul ve Ak tarafından 2018 yılı “Ocak, Şubat, Mart” aylarında “şikâyetvar.com” üzerinden en fazla şikâyetin yer aldığı ilk üç özel sağlık kurumu incelenmiştir. Araştırmaya göre X kurumunda Yönetim %44,48, İlişkiler %36,90, Klinik %18,62 iken; Y kurumunda İlişkiler %43,75, Yönetim %40,18, Klinik %16,07 ve Z kurumunda Yönetim %39,83, İlişkiler %39,83 ve Klinik %20,3’tür (Yurdakul ve Ak, 2022, 1676). Bu üç verinin ortalaması alındığında yönetim %42,58, ilişkiler %38,97 ve klinik %41,36’dır. Bu kapsamda hasta şikâyetlerindeki personel-ilişki başlığında şikâyetler 2013 yılında %14,67 iken, 2018 yılında %38,97’ye yükselmiştir (Akgül ve diğerleri, 2016; Yurdakul ve Ak, 2022).

Sağlık alanında iletişim, talep ve şikâyetlerde önemli bir başlıktır. Güzel ve Temel tarafından ilk şikâyetten 2022 yılında kadar olan şikâyet baz alınarak “şikâyetvar.com” üzerinden Konya’da faaliyet gösteren 4 kamu, 2 tıp fakültesi ve 7 özel hastaneye ait 1.797 şikâyet incelenmiştir. Araştırmaya göre klinik %25,44, yönetim %37,28 ve ilişkiler %37,28’tir (Güzel ve Temel, 2022, 98). Araştırmaya göre en fazla şikâyet insanîyet ve önemseme başlığındadır.

Bu kronolojik analiz dikkate alındığında, sağlık alanında taleplerin sayısında ve niteliğinde önemli bir değişim söz konusudur. Ayrıca şikâyet ve talebin, iletişim olgusu ile anlamlı bir ilişkisi bulunmaktadır. Bazı vatandaşlar sağlık hizmetinin sunulmasında geçmiş yıllara oranla iletişime önem vermeye başlamakta ve sağlık hizmetlerinde daha ilgili, saygılı ve özenli bir iletişim talep etmektedir. Nitekim hasta-hekim iletişimi güçlendikçe hastanın şikâyet etme niyeti zayıflamaktadır (Ünal ve diğerleri, 2021, 683). Ayrıca ilgili son üç çalışmadaki veri kaynakları incelendiği zaman ana veri kaynağı “şikâyetvar.com”dur. Bu noktada bir internet platformunun akademik çalışmalarda ana kaynak olarak seçilmesi, dijital talebin toplumsal yaşamda yaygınlaşmasına ilişkin önemli bir gösterge olarak kabul edilebilir.

4. Toplumsal Yaşam, Dijital Talep ve CİMER

Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı (CİMER) istek, talep, teşekkür ve şikâyet konu başlıklarının yer aldığı dijital iletişim platformudur. CİMER’de internet ile başvuru, ALO 150 ile telefonla başvuru, mektup/faks ile başvuru ve şahsen başvuru kanalları bulunmaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, t.y.). CİMER bu iletişim kanalları ile bilgi edinmenin, rahatsızlık olan konuda şikâyetin ve hizmetten memnuniyet durumunda teşekkürün yolunu açmaktadır. CİMER’de 2018’de kamu personel alımı, 2019’da iş talebi ve 2021’de sosyal yardıma ilişkin talep oluşturulmuştur (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023a, 116). Bu noktada toplum CİMER’i ihtiyacı olan talebi doğrultusunda kullanmaktadır.

CİMER’de farklı konu başlıklarında dijital talep bulunmaktadır. Bu talepler içinde “Okulları açın artık. Yemin ederim çok sıkıldım”, “Adım Ömer Faruk isminin karakterime uymadığını düşünüyorum ve bundan aşırı rahatsızım Faruk isminin silinmesini istiyorum bana yol gösterir misiniz?” ve “Babam kuşumla görüştürmüyor, babamın telefonuna tatlı bir dille kuşumu görmeme izin vermesi amacıyla uzun olmayan bir mesaj gönderilmesini talep ediyorum” yer almaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023b, 229-240). CİMER’de yazım kurallarına ilişkin dijital talepler söz konusudur. “Bunu yazdıran sözdür Zeynep’in cümlesi kurallı mıdır devrik midir”, “Öz eleştiri, öz saygı gibi kelimeler ayrı yazılırken özveri neden bitişik yazılmaktadır” ve “Oldu paşam sizin keyfinizi mi bekleyecektik cümlesinde paşam kelimesi alay-kinaye olarak kullanıldığı taktirde ilk harfi büyük mü olur” yer almaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023b, 223-226). Bu talepler sonucunda CİMER kendisini güncellemekte ve yeni hizmet başlıkları açmaktadır.

CİMER “Bilgi Edinme Hakkı” kapsamında doğum saati hizmeti vermeye başlamıştır. 2021 yılında 90 bin genç doğum saatini öğrenmek için CİMER’e başvurmuştur (TRT Haber, 2024c). Polis olma hayalini CİMER’e ileten engelli bir vatandaş Emniyet Teşkilatı tarafından evinde ziyaret edilmiş, polis üniforması giydirilmiş ve Emniyet Müdürlüğü’nde ağırlandarak polislik mesleği hakkında bilgilendirilmiştir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2024). Adana’da düzenlenen TEKNOFEST festivaline maddi imkânsızlık nedeniyle katılamadığını belirten bir lise öğrencisinin CİMER başvuru üzerine öğrencinin

festivale katılması sağlanmıştır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2024a). Bazı hukuk dışı yapılanmalara CİMER'e yapılan şikâyet üzerine soruşturma açılmıştır. Adnan Oktar suç örgütü, sosyal medya fenomenleri soruşturması ve "Fergio House" gibi çok sayıda suç oluşumunun çökertilmesi, CİMER'e yapılan şikâyetler ile sağlanmıştır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2024b). Ayrıca "Engelsiz CİMER" uygulaması kapsamında 2 bin 840 kişi CİMER'e başvurmuştur (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2024b). Bu kapsamda farklı başlıklarda ve tüm toplumsal gruplara CİMER'in hizmet vermesi, gündelik yaşam kültüründe CİMER'in daha aktif kullanılmasına ve dijital talebin yaygınlaşmasına neden olmaktadır.

CİMER'e başvuru 2018 yılında 2 milyon 870 bin 879 iken, 2023 yılında 7 milyon 650 bin olmuştur (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2024b). CİMER'de en fazla kullanılan iletişim kanalı internettir. CİMER'e internet ile başvuru yapanların oranı 2018 yılında %93.52 iken 2023 yılında %98'ye yükselmiştir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023a). İnternet üzerinden yapılan başvuruların yüzde 85'i mobil telefon ve tablet ile yapılmıştır. 2018 yılında ilk kez akıllı televizyonlar aracılığı ile CİMER'e başvuru yapılmıştır (TRT Haber, 2024a). 2023 yılında toplam başvurunun %2'si posta ve şahsen müracaat yoluyla gerçekleştiği ve akıllı televizyonlar aracılığı ile başvuru dikkate alındığında, CİMER'in dijital talep olarak toplumsal yaşamda yer aldığı kabul edilebilir.

CİMER "Valilik İl İnsan Hakları Kurulu" tarafından çeşitli kamu kurumlarına yerleştirilen "İnsan Hakları İhlali İhbar ve Şikâyet Kutusu"nun dijital bir versiyonudur. CİMER'in kendisini dijital talep olarak toplumsal yaşamda konumlandırması sonucunda "İnsan Hakları İhlali İhbar ve Şikâyet Kutusu" işlevini yitirmektedir. Burdur Valiliği tarafından 2021 yılında Devlet Hastanesi ve Otogarda bulunan üç ayrı "İnsan Hakları İhlali İhbar ve Şikâyet Kutusu"nu açan Kurul Üyeleri bu kutularda yeni bir müracaatın olmadığını tespit etmiştir (Burdur Valiliği, 2021, Görsel 2). Dolayısıyla taleplerin dijital talebe evrilmesi bu Kutuların işlevini kaybetmesine neden olmaktadır.



Görsel 2: Burdur Valiliği İnsan Hakları Kurulu Başvuru Kutusu

CİMER toplumsal yaşamda gündemde olmayan bazı konuları görüş ve öneriye açarak dijital talebi teşvik etmektedir. Cumhurbaşkanlığı'nın 2025 yılını "Aile Yılı" olarak ilan etmesinin akabinde CİMER tarafından başlatılan proje kapsamında vatandaşlar "Aile Yılı"na ilişkin görüş ve önerilerini CİMER'den iletmeye başlamıştır (CİMER, 2025). Böylece CİMER dijital talep ile "vatandaşları dijital iletişime teşvik etmekte, bu olguyu dijital vatandaşlık perspektifi ile organize etmekte ve süreci dijital yönetim anlayışı" ile yürütmektedir (Dede, 2024, 358). 2025 yılında yapay zekanın devreye girmesi ve mobil uygulamanın hayata geçmesi sonucunda CİMER'in kendisi dijital talep olarak farklı bir şekilde yapılandıracağı ifade edilebilir.

CİMER'in dijital talep olgusu ile kendisini yapılandırması farklı kurumları harekete geçirmiştir. "Milletin Kapısı" olarak "Açık Kapı" projesi İçişleri Bakanlığı tarafından vatandaş ile en üst düzeyde iletişim kurulması, taleplerinin etkin ve hızlı bir şekilde alınarak takip edilmesi ve sonuçlandırılması amacıyla oluşturulmuştur (Açık Kapı, 2024). Proje ile Valilik bünyesindeki "Açık Kapı" masaları, "Açık Kapı" mobil uygulaması ve internet ile talepler iletilmektedir. Proje il/ilçe boyutunda kamu hizmetlerinden memnuniyetsizliğin CİMER üzerinden Merkeze taşınması yoluyla oluşacak iş yükünün azaltılması ve kamu yönetiminin taşra teşkilatında etkin ve verimli şekilde çalışması hedeflenmiştir (Güler & Yılmaz, 2019, 373). Bu kapsamda İstanbul Valiliği "Açık Kapı Şube Müdürlüğü" tarafından "İstanbul'un Sosyo-Ekonomik Analizi" raporu hazırlanmıştır. Raporda İstanbul'da yaşayan

vatandaşların kamu kurumlarında oluşturmuş oldukları talepler veri tabanındaki bilgiler ile analiz edilmiş ve TÜİK verileri dayanak oluşturularak irdelenmiştir (İstanbul Valiliği, 2024). “Açık Kapı” projesi ile vatandaşların taleplerine göre kamu hizmetleri güncellenmektedir.

CİMER’in dijital talep olgusu ile kendisini yapılandırması, üniversitelerin kendilerini dijital talep bazında konumlandırmasına neden olmuştur. Bu kapsamda bazı üniversitelerde Rektörlük İletişim Merkezi (RİMER) uygulaması hayata geçmiştir. RİMER, yönetim ile üniversite mensupları arasındaki iletişim kanallarını sürekli açık tutmak ve Rektörlüğe müracaatların 24 saat gerçekleşmesini mümkün kılmak amacıyla kurulmuştur (Bartın Üniversitesi, 2024). RİMER ile hizmet kalitesinin artırılması, öğrenciler ile iletişimin üst düzeyde gerçekleştirilmesi ve taleplere göre hizmetin güncellenmesi konusudur. Dolayısıyla farklı kurumlar kendilerini dijital talebe entegre ederek sistemlerini güncellemekte, dijital talebe özel uygulamaları hayata geçirmekte ve hizmet verdikleri grubun taleplerini dikkate alarak politika oluşturmaktadır.

4.1. Sağlık Sektöründe Dijital Talep ve CİMER

CİMER’e sağlık alanında farklı şikâyet ve talepler söz konusudur. Atatürk Şehir Hastanesi’nde Palyatif Bakım Servisinde soğutma sisteminin bulunmaması sorununun CİMER’e iletilmesi sonucunda Bakım Servisine klima monte edilmiştir. Kahta Devlet Hastanesi’nde koagülasyon cihazının arızalı olmasının CİMER’e bildirilmesi üzerine cihaz tamir ettirilmiştir. Ankara’nın Altındağ ilçesi Baraj Mahallesi’nde “Aile Sağlığı Merkezi” açılması talebine olumlu dönüş yapılmıştır. CİMER talebi üzerine Yalova Devlet Hastanesi’nde randevu alamayan vatandaşlar ve 65 yaş üzeri için “MHRS Randevu Birimi” kurulmuştur (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2024). Haksız kazanç elde etmek amacıyla bebekleri bazı özel hastanelerin yenidoğan bakım ünitelerine sevk eden ve ölümlerine neden olan “Yenidoğan Çetesi”nin suç eylemleri CİMER ile açığa çıkarılmıştır. CİMER başvurusu ile sağlık alanında önemli bir tehdit oluşturan çete çökertilmiştir (Karaköse ve Kırac, 2024). Sağlık sektöründe bir suç örgütünün CİMER vasıtası ile deşifre edilmesi, toplumsal yaşamda CİMER’in dijital talep olarak konumlandırılmasında önemlidir.

CİMER’de sağlık alanına ilişkin teşekkür dijital olarak iletilmektedir. Teşekkür kategorisinde COVID-19 test sonucuna “e-Nabız” uygulamasından erişilmesi, hastane odalarının temiz, büyük ve ferah olması, 112’nin hızlı bir şekilde hizmet vermesi ve COVID-19 sürecinde Sağlık Bakanlığı, İl Sağlık Müdürlüğü ve Aile Hekimlerinin devamlı iletişimde olması konuları yer almaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023b, 47, 94-98). Ayrıca CİMER’de hastane yönetimi, doktor, hemşire, hasta bakıcıları ve temizlik personeli olmak üzere sağlık çalışanlarına ilişkin özel teşekkür başvuruları yer almaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023b, 183-189). Bu noktada CİMER’de sağlık alanında teşekkür unsurunun aktif kullanılması, dijital talebin teşekkür faktörü ile analizini sağlamaktadır.

CİMER’de sağlık alanında ortaya çıkan bazı dijital talepler ayrıcalıklı talep kapsamına girmektedir. Ayrıcalıklı talep daha yüksek yaşam kalitesine odaklanmakta ve konforlu bir yaşamayı öncelemektedir (Dede, 2018, 121-122). Nitekim “Yaşım 42 ama yüzüm 55 Seda Sayan’dan yaşlı duruyorum, parası olan özelde yaptırıyor olmayan öyle kalıyor, bu nedenle devlet hastanesinde estetik olması lazım, devletin bazı estetikleri karşılaması lazım” talebinde devlet hastanesinde estetik ameliyatının olması talep edilmektedir (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2023b, 252). Ayrıca bir vatandaş talebi dışında çocuğun cinsiyetini söyleyerek heyecanına engel olduğu gerekçesi ile doktoru CİMER’e şikâyet etmiştir (Medimagazin, 2021). Bu ayrıcalıklı taleplerde kişiselleştirilmiş hizmet ve iletişim talep edilmektedir. Ayrıcalıklı taleplerin gündeme alınarak karşılanması, talep odaklı bir sistemi meydana getirmekte ve talepkâr toplumu şekillendirmektedir.

Sonuç

Bu çalışma, dijital iletişim araçlarının toplumsal yapıyı nasıl etkilediğini incelemeyi amaçlamıştır. Elde edilen bulgular, dijital platformların fertlerin dilek ve taleplerini iletme biçimlerini dönüştürdüğünü göstermektedir. Çalışma, çevrim içi platformların fertlerin dijital taleplerini hızla iletmesini sağladığını ve toplumsal hareketlilik üzerinde önemli bir etkisi olduğunu ortaya koymuştur. Bu kapsamda dijital talebin yaygınlaşması Dilek Şikâyet Kutusunun işle-

vini kaybetmesine neden olmaktadır. Yapay zekâ ve veri analitiği dijital talepleri sistematik hale getirmekte ve bu talepler karar alma süreçlerine entegre edilmektedir. Böylece kamu yönetimine aktif katılım, talep odaklı bir sistemi ve talepkâr bir toplumu ortaya çıkarmaktadır. Bu sistemde daha iyi bir gelecek inşası, insan odaklı politikaların oluşturulması, daha yüksek yaşam kalitesine ulaşılması ve katılımcı, demokratik ve şeffaf bir toplumun oluşturulmasında dijital talep etkili olmaktadır. Bu çerçevede çalışma, sağlık sektörüne yönelik çevrim içi taleplerin dijital iletişim araçları ile nasıl şekillendiğine dair literatüre önemli katkı sunmaktadır. Bu çalışma, yalnızca literatür taramasına dayalı olduğu için çalışmada fert odaklı taleplerin derinlemesine incelenmesi sınırlı kalmıştır. Bu noktada çalışma, dijital sağlık uygulamaları, CİMER, Açık Kapı Projesi ve RİMER gibi farklı çevrim içi platformlardaki taleplerin cinsiyet, eğitim ve yaş gibi farklı değişkenler ile ilişkisinin incelenmesi için farklı çalışmalara önemli bir perspektif sunmaktadır.

Kaynakça

- Aydın, Mustafa, Berkay “Dijital Sosyoloji Üzerine Notlar”. *Dijital Sosyoloji Çalışmaları*, Aslı Zinderen (Edit.) (ss. 1-17). Ankara, Nobel, 2021.
- Anadolu Ajansı, “Hastanenin Dilek Ve Öneri Kutusundan Çıkan İstekler Şaşırtıyor”. Erişim 08 Aralık 2024. <https://www.aa.com.tr/tr/yasam/hastanenin-dilek-ve-oneri-kutusundan-cikan-istekler-sasirtiyor/537548>
- Açık Kapı. *Milletin Kapısı*. Erişim 15 Temmuz 2024. <https://acikkapi.gov.tr/>
- Akgül, Neriman, Palteki Tuncay, Şimşek Ersin, E., Bayram Melahat, Erkan İtir & Ulutin H. Cüneyt. “Bir Grup Kamu Hastanesine Ait Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi Şikâyet Başvurularının İncelenmesi”. *Türkiye Klinikleri Sağlık Bilimleri Dergisi* 1(1), 2016, 1-7. <https://doi.org/10.5336/healthsci.2014-42992>
- Burdur Valiliği, “10 Aralık Dünya İnsan Hakları Günü Münasebetiyle Burdur Merkezdeki İnsan Hakları Dilek Ve şikâyet Kutuları Açıldı”. Erişim 08 Aralık 2024. <http://www.burdur.gov.tr/10-aralik-dunya-insan-haklari-gunu-munasebetiyle-burdur-merkezdeki-insan-haklari-dilek-ve-sikayet-kutulari-acildi>

- Bijker, Wiebe. "How is Technology Made?-That is the Question!" *Cambridge Journal of Economics* 34, 2010, 63-76. <https://doi.org/10.1093/cje/bep068>
- Büyükuslu, Ali, Rıza. *Toplum 5.0 Süper Akıllı Toplum*. İstanbul: Der Kitabevi, 2020.
- Büyükbıngöl, Abdülkadir. *Toplum 5.0'a Doğru*. Ankara: Astana Kitabevi, 2020.
- Bartın Üniversitesi. *İRİMER Nedir?* Erişim 11 Aralık 2024. <https://w3.bartin.edu.tr/haberler/rektorluk-iletisim-merkezi-rimer-kullanima-acildi.html#:~:text=R%C4%B0MER%20nedir%3F,k%C4%B1lmak%20amac%C4%B1yla%20kurulmu%C5%9F%20bir%20sistemdir>.
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı (t.y.) *50 Soruda CİMER*. Erişim 08 Aralık 2024. <https://www.cimer.gov.tr/50sorudacimer.pdf>
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı. *Kamu Yönetiminde Bir Dönüşümün Hikayesi: CİMER*. (2023a). İstanbul: Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı.
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı *Gönül Köprüsü CİMER*. (2023b). İstanbul: Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı.
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı. *CİMER ile Çözümde Kavuşanlar*. Erişim 17 Şubat 2024a. <https://www.iletisim.gov.tr/turkce/cimer-ile-cozume-kavusanlar>
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı. CİMER'e geçen yıl 7 milyon 650 bin başvuru yapıldı Erişim 9 Eylül 2024b. https://www.iletisim.gov.tr/turkce/yerel_basin/detay/cimere-gecen-yil-7-milyon-650-bin-basvuru-ya-pildi#:~:text=2022%20y%C4%B1l%C4%B1nda%20g%C3%B6rme%2C%20i%C5%9Fitme%20ve,%C3%BC%20ise%20lise%20mezunlar%C4%B1ndan%20olu%C5%9Ftu.
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı. (2025). *Aile Yılı*. Erişim 31 ocak 2025. <https://www.youtube.com/watch?v=3N2RQNfa12I&t=6s>
- Chen L, Huang Y, Ouyang S, Xiong W. The Data Privacy Paradox And Digital Demand. *NBER Work*, 2021, 28854.

- Çaha, Ömer. Yeni Medya ve Değişen Toplumsal Hareketler. *Bilişim Teknolojileri ve İletişim: Birey ve Toplum Güvenliği*, 247-264. Ankara: Türkiye Bilimler Akademisi, 2022.
- Dede, Ayşegül. "Dijital İletişim, Dijital Vatandaşlık, Dijital Yönetişim ve CİMER". *Abant Sosyal Bilimler Dergisi* 24(1), 2024, 355-365. <https://doi.org/10.11616/asbi.1396928>
- Dede, Ayşegül. *Talepkâr Bir Hareket Olarak Yeni Toplumsal Hareketler*. Konya: Literatürk Academia, 2018.
- Durul, Simge. "İletişim Nedir? İletişimin İşleyişi, Boyutları Ve Özellikleri". *Bütün Yönleriyle Sağlık İletişimi: Kuram, Uygulama ve Tartışmalar*. Erkan Yüksel (Edit.), 11-31. Konya: Literatürk Academia, 2020.
- Erbay, Elif, Karaağaç, Canan & Esatoğlu, Afsun Ezel. "Özel Hastanelere Yapılan Çevrimiçi Şikâyetlerin İçerik Analizi İle İncelenmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 10(24), 2018, 287-304. <https://doi.org/10.20875/makusobed.409890>
- e-Nabız (2023). *Hakkımızda*. Erişim 18 Mart 2024. <https://enabiz.gov.tr/>
- Ergül Güvendi, Nurgül. Seçmen Davranışları Konulu Lisansüstü Tezlerin Bibliyometrik Analizi. *Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(1), 2022, 65-71 <https://doi.org/10.46482/ebyui-ibfdergi.1085889>
- Green, S., McKinney, Jr, E., Heppard, K. and Garcia, L., "Big Data, Digital Demand And Decisionmaking", *International Journal of Accounting and Information Management*, 2018, 26 (4), 541-555. doi: 10.1108/IJAIM-02-2017-0019.
- Güler, Tahsin & Yılmaz, Abdullah (2019). Bir Yönetişim Reformu Olarak Devletin Gülen Yüzü: "Açık Kapı" Uygulaması. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(3), 359-374. <https://doi.org/10.18037/ausbd.632121>
- Gülsüm Gural Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü. "Hasta ve Yakınlarının Görüş, Öneri ve Şikâyetlerini Değerlendirme Prosedürü". Erişim 28 Şubat 2024. <https://dishastanesi.ksbu.edu.tr/defaultxf>

- Güzel, Şerife & Temel Şeyma. Hastanelere Yapılan Şikâyetlerin İçerik Analizi İle İncelenmesi Ve Kamu, Özel, Tıp Fakültesi Karşılaştırması: Konya İli Örneği", *2nd International Acharaka Medicine, Nursing, And Health Sciences Congress*, 2022.
- Fukuyama, Mayumi. Society 5.0: Aiming For A New Human-Centered Society. *Japan Spotlight*, Special Article, 2, 2018, 47- 52.
- Hsiao, Hsin-Huang Michael. "Emerging Social Movements and the Rise of a Demanding Civil Society in Taiwan". *The Australian Journal of Chinese Affairs* 24, 1990, 163-180. <https://doi.org/10.2307/2158893>
- İlter, Burcu, Atrek, Banu & İpek, İlayda. İnovasyon Faaliyetlerinde Kullanıcının Yeri Ve Çevrimiçi Kullanıcı İnovasyon Araçları. *Yönetim Ve Ekonomi Dergisi*, 23(1), 2016, 35-56. <https://doi.org/10.18657/yecbu.85726>
- İstanbul Valiliği. *İstanbul'un Sosyo-Ekonomik Analizi 2023 Tamamlandı*. Erişim 20 Eylül 2024. <http://www.istanbul.gov.tr/istanbulun-sosyo-ekonomik-analizi-2023-tamamlandi>
- Jaiswal, Ajeet "Covid-19 Pandemic: Digital Technology Usage and Associated Socio-Technological Challenges", *Habitus Journal of Sociology*, 3, 2022, 233-249.
- Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü *Dijital Öneri, şikâyet, Teşekkür Kutusu*. Erişim 9 Ekim 2024. <https://iyiuygulamaornekleri.saglik.gov.tr/TR,80222/dijital-oneri-sikayet-tesekkur-kutusu.html>
- Kırgın, Toprak, Duygu & Şahin, Bayram. Sağlık Bakanlığı Hastanelerine Yapılan Hasta Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi. *Sağlıkta Performans Ve Kalite Dergisi*, 3(1), 2012, 1-28.
- Lupton, Deborah. "Digital Sociology: An Introduction". *SSRN Electronic Journal*, 2012. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2273418>.
- Mısırlı, Özge. Dijital iletişim. *Pandemi Döneminde Sınanan Dijital Vatandaşlık Aşım Kurt ve Ferhan Odabaşı (Edt.)*, 87-95, Ankara: Anı Kitabevi, 2021.
- MHRS *Hakkımızda*. Erişim 08 Aralık 2024. <https://www.mhrs.gov.tr/hakkimizda.html>.

- Medimagazin. *Bu Da Oldu: Heyecanına Engel Olan Doktoru Şikâyet Etti*. Erişim 17 Temmuz 2024. <https://medimagazin.com.tr/guncel/bu-da-oldu-heyecanina-engel-olan-doktoru-sikayet-etti-98140>.
- Nakanishi, Hiroaki and Kitano, Hiroaki. *Society 5.0 Co-Creating The Future*. Tokyo: Keidanren, 2018.
- Ottosson, Hans, Cegrell Torsten, Gustavsson, Rune, Larsson Rikard & Svensson, Arne. "The Demanding Society. What are the role and hence needs of integrated information solutions?", 1998, 1-9.
- Pinch, Trevor J. & Bijker, Wiebe E. "The Social Construction of Facts and Artefacts: Or How the Sociology of Science and the Sociology of Technology Might Benefit Each Other". *Social Studies of Science* 14(3), 1984, 399-441. <https://doi.org/10.1177/030631284014003004>
- Ribble, Mike. *Digital Citizenship in Schools*. International Society for Technology in Education, 2011.
- Sakallı, Cemal & Bahadıroğlu, Diba. "Dijital İletişim: Yeni Bir Dile Doğru". *Journal of Turkish Studies* 13(6), 2018, 129-146. <https://doi.org/10.7827/TurkishStudies.13151>
- Sağlık Bakanlığı, *Stratejik Plan*. Erişim 15 Temmuz 2022. http://www.sp.gov.tr/upload/xSPStratejikPlan/files/Pfghc+saglik_bakanligi_sp.pdf
- Sağlık Bakanlığı, *Aydınlatma Metni*. Erişim 26 Kasım 2024a. <https://sa-bim.gov.tr/Kurumsal#tarihce>
- Sağlık Bakanlığı, *Öneri ve Şikâyet Formu*. 08 Aralık 2024b <https://hsgm.saglik.gov.tr/tr/oneri-sikayet-formu.html>.
- Sağlık Bakanlığı, *Hayat Eve Sığar*. 08 Aralık 2024c <https://hayatevesigar.saglik.gov.tr/>
- Tokay Argan, Mehpare & Arici, Ali. "Sağlık İletişiminde E- şikâyet: Hastaların ve Hasta Yakınlarının Sikayetvar.com Paylaşımları Üzerine Bir Araştırma". *Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi* 31, 2019, 339-355. <https://doi.org/10.31123/akil.533612>

- TRT Haber, “CİMER’e Geçen Yıl 6,1 Milyon Kişi Başvurdu”. Erişim 27 Nisan 2024a. <https://www.trthaber.com/haber/gundem/cimere-gecen-yil-61-milyon-kisi-basvurdu-643362.html>
- TRT Haber. Bursa Şehir Hastanesi'ne 'Dijital Hastane' Ünvanı. Erişim 09 Aralık 2024b. <https://www.trthaber.com/haber/saglik/bursa-sehir-hastanesine-dijital-hastane-unvani-810305.html>
- TRT Haber CİMER’e Başvuru Sayısı 2023'te Yüzde 23 Arttı. Erişim 09 Aralık 2024c <https://www.trthaber.com/haber/turkiye/cimere-basvuru-sayisi-2023te-yuzde-23-artti-831003.html>
- Tunçsiper, Çağatay. “Dijital Dönüşüm Ve Sağlık Ekonomisi: Dijital Sağlık Üzerine Bibliyometrik Bir Analiz”. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi* 12 (1), 2023, 21-31. <https://doi.org/10.37989/gumussagbil.1240687>.
- Tercanlı Metin, Güntülü & Karataş, Kasım. Hafif Zihinsel Engelli Gençlerde Self-Determinasyon: Eğitimcilerin Görüş Ve Uygulamaları Üzerine Bir Değerlendirme. *International Journal of Eurasia Social Sciences* 15 (56), 2024, , 614-649.
- Ünal, Özgün, Ayhan Durmuş & Zehra Betül Yıldız. “Hasta Hekim İletişiminin Hastanın Şikâyet Etme Niyetine Etkisi”. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi* 7 (3), 2021, 680-694.
- Yıldırım, Ali, & Şimşek, Hasan. *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin, 1999.
- Yılmaz, Erol. *Toplam Kalite Yönetimi Ve İnsan Merkezli Kütüphanecilik*. Erişim 08 Aralık 2024. <http://kaynak.unak.org.tr/bildiri/unak06/u06-17.pdf>
- Yurdakul, Müberra & Ak, Yasemin. “Sosyal Medyanın Müşteri Şikâyet Yönetimi Üzerine Etkisi: Özel Sağlık Kurumlarında Bir Araştırma.” *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 14(2), 2022, 1669-1686 <https://doi.org/10.20491/isarder.2022.1463>

Görsel Kaynaklar

Görsel 1. Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü. *Suşehri Devlet Hastanesi Görüş, Öneri ve Şikâyet Kutusu*. Erişim 14 Aralık 2024. <https://iyiuygulamaornekleri.saglik.gov.tr/TR,80222/dijital-oneri-sikayet-tesekkur-kutusu.html>

Görsel 2. Burdur Valiliği. *Burdur Valiliği İnsan Hakları Kurulu Başvuru Kutusu*. Erişim 14 Aralık 2024. <http://www.burdur.gov.tr/10-aralik-dunya-insan-haklari-gunu-munasebetiyle-burdur-merkezdeki-insan-haklari-dilek-ve-sikayet-kutulari-acildi>