



Twitter

Türkiye Şeffaflık Raporu

Haziran 2021

Genel Bakış

Twitter, şeffaflık taahhüdü üzerine kurulmuştur. Bu taahhüt, herkese açık sohbete hizmet etme ve dünya genelinde bu sohbetin kolektif sağlığını, aleniyetini ve nezaketini artırma çabalarımızın bir parçasıdır.

Twitter, dünyada yapılan gerçek konuşmaları yansıtır ve bu bazen kimileri için rahatsız edici, tartışmalı ve/veya bağınaz kabul edilebilecek bakış açıları içerir. Herkesi platformumuzda kendilerini ifade etmeye davet etmekle birlikte, taciz edici, tehdit içeren, kişiliksizleştirici veya başkalarının sesini susturmak amacıyla korkuyu kullanan davranışlara müsamaha göstermeyeceğiz. Herkesin düşüncelerini ifade ederken kendini güvende hissetmesini sağlamak için [Twitter Kuralları'nı](#) oluşturduk ve bu [kuralları](#) yeknesak bir tutarlılık içinde uygulamaya çalışıyoruz. Twitter ve Twitter dışındaki çevrimiçi davranış eğilimleri hakkında yapılan detaylı araştırmalara, Twitter kullanan kişilerden gelen geri bildirimlere, ve Trust and Safety Kurulu üyelerimiz dahil bazı harici kuruluşların tavsiyelerine dayanarak yaptırım ve politikalarımızı güncellemek, iyileştirmek ve geliştirmek için sürekli çalışıyoruz¹. Bu [kuralların](#) uygulanması söz konusu olduğunda, adil, bilgilendirici, duyarlı ve sorumlu olmaya kararlıyız. Politika geliştirme ve yaptırım felsefesine yaklaşımımız hakkında daha fazla bilgiye [Twitter Yardım Merkezi'nden](#) ulaşabilirsiniz².

Twitter'da desteklenen her dilde 7/24 çalışan ve [Twitter Kuralları'nın](#) uygulanmasını yöneten küresel bir ekibimiz var. Amacımız, [Twitter Kurallarını](#) tarafsız ve tutarlı bir şekilde uygulamaktır. [Twitter Kuralları'nı](#) ihlal ettiği tespit edilen içerikler ile ilgili yaptırım işlemleri uygulanır.

[Twitter Kurallarının](#) "Güvenlik" bölümü şiddet, terörizm/şiddet içeren aşırılık, çocuk cinsel istismarı, taciz/suistimal, nefret söylemi, intihar veya kendine zarar verme, hassas medya (görsel şiddet ve yetişkinlere uygun içerik dahil) ve yasa dışı veya yasal düzenlemeye tabi ürünler ya da hizmetlerini kapsar. Her bir politika hakkında daha fazla bilgi [Twitter Kurallarında](#) bulunabilir.

¹ https://blog.twitter.com/en_us/topics/company/2019/rules-refresh.html

² <https://help.twitter.com/de/rules-and-policies/enforcement-philosophy>



Twitter

Türkiye Şeffaflık Raporu

Haziran 2021

Türkiye'deki Twitter Temsilcisi ve İhlallerin Bildirimi

Türkiye'deki Twitter kullanıcıları, 5651 sayılı Kanun kapsamındaki olası kişilik hakları ihlallerini ve özel hayatın gizliliği Twitter temsilcisine aşağıdaki iletişim bilgileri aracılığıyla bildirebilirler:

Şirket ismi: Twitter İnternet İçerik Hizmetleri Limited Şirketi

Adres: Esentepe Mah. Büyükdere Cad. Kanyon Blok No: 185 İç Kapı No: 271 Şişli / İstanbul

Türkiye'deki Twitter kullanıcıları, [Twitter Yardım Merkezi](#) sayfasında ayrıntılı olarak açıklanan Twitter Kurallarının çeşitli biçimlerde olası ihlallerini de bildirebilirler.

Bildirimlerin İncelemesine Yönelik Mekanizmalar ve Ekibe İlişkin Bilgiler

Aldığımız her bir şikayet Twitter'in [Hizmet Şartları](#) ve [Kuralları](#) kapsamında incelenir. Twitter'in [Hizmet Şartlarını](#) ve/veya [Kurallarını](#) ihlal ettiğini belirlediğimiz tüm içerikler platformdan tamamen kaldırılır. Twitter, bu bildirimler üzerinde çalışmalarını için gerekli eğitimi almış kişilerden oluşan bir ekip oluşturmuştur. Bu ekip, daha kıdemli veya daha uzman bireyleri içeren farklı kademedeki gruplardan oluşur. Türkçe bildirimlerin incelenmesinde görev alan tüm ekip üyeleri akıcı bir şekilde Türkçe konuşabilmektedir ve Türkçe dil yeterlilik sınavına girmeleri gerekmektedir.

Bu kişiler, bildirimi ve mevcut içeriği ayrıntılı bir şekilde inceledikten sonra uygun önlemi alırlar. Eğer içerikte açık bir ihlal yoksa, ikinci veya üçüncü bir görüş almak için içerik politika uzmanlarına gönderilebilir. Bu kişiler bildirimi ve içeriğin bağlamını detaylı ve dikkatlice inceledikten sonra gerekli önlemi alırlar. Bu sürece dahil olan herkes, bu bildirimlerin zamanında ve doğru bir şekilde ele alınmasını sağlamak için toplantılar ve diğer kanallar aracılığıyla düzenli olarak birlikte ve yakın temasta çalışırlar.

Buna ek olarak, bu raporları ele alan tüm ekipler, Twitter'da güvenlik, doğruluk ve siber suçlarla ilgili politikalar üzerinde çalışan diğer ekiplerle yakın işbirliği içindedir. Bu ekipler arası çalışma, özellikle şiddet olayları gibi trajik hadiselerin ardından, [Kural](#) ihlali bulunan içeriklere hızlı ve tutarlı bir şekilde müdahale edilmesi için oldukça önemlidir.



Twitter

Türkiye Şeffaflık Raporu

Haziran 2021

Ekip, liderler, konu uzmanları, kalite denetçileri ve eğitimciler tarafından desteklenmektedir. Türkiye'deki kullanıcıların bildirimlerini ele alan ekibin farklı eğitim altyapıları bulunmaktadır. Ancak ekibin çoğunluğu Lisans ve Yüksek Lisans gibi ileri derecede eğitim altyapılarına sahiptir. Hukuk, siyaset bilimi, psikoloji, iletişim, işletme ve dilbilim gibi alanlarda farklı özgeçmişe sahip kişileri işe almaya özen göstermekteyiz. Türkçe raporları ele alan ekip üyelerinin tamamı akıcı bir şekilde Türkçe ve İngilizce bilmektedir ve bazı ekip üyeleri Azerice, Boşnakça, Bulgarca, Hırvatça, Almanca, Yunanca, Kürtçe, Makedonca, Rusça ve Sırpça da dahil olmak üzere başka dillere de hakimdir.

Bu bildirimler üzerinde çalışan tüm ekip üyeleri, kültürel ve tarihi konular da dahil olmak üzere politikalarımız ile ilgili düzenli olarak eğitim alırlar. Ekibe katılırken başlangıçta her eleman bir işe alım sürecine tabi olur ve hem bu süre boyunca hem de sonrasında Kalite Değerlendirme programımız aracılığıyla bireysel rehberlik alır. Çalışanlar, Twitter'ın [Hizmet Şartları](#), Twitter'ın [Kuralları](#) ve ülkesel şartlar ile bu tür şikayetleri değerlendirmek için gereken dahili programlar ve işlemler konusunda titizlikle eğitilir.

Ekip üyelerinin çalıştıkları süre boyunca güçlü eğitimlere ve çalışma akışlarına ilişkin belgelere her daim erişimi bulunup, yukarıda açıklandığı şekilde eğitimlere, ekip liderlerine, hukuk ve politika uzmanlarına her zaman danışabilmektedir.

Önemli güncel olaylar ve politika değişiklikleri hakkındaki güncellemeler, ekip üyelerine yardımcı olmak ve tutarlı ve bilgiye dayalı karar vermelerini sağlamak için anında paylaşılır. Ekibin piyasa eğilimleri ya da diğer konulardaki sorularını cevaplamak üzere çeşitli politikaların ele alındığı ve tartışıldığı toplantılar sıklıkla yapılır. Bu oturumlar, kolektif anlayışı artırmayı ve günlük işlerinde ekip üyelerinin ihtiyaçlarına odaklanmayı amaçlar.

Ekibin tamamı, ihtiyaç duyulduğunda veya politikalar güncellendiğinde zorunlu [Twitter Hizmet Şartları](#) ve [Twitter Kuralları](#) ile ilgili bilgi tazeleme eğitimlerine de katılmaktadır. Bu eğitimler, politika değişikliğinin geliştirilmesine doğrudan dahil olan ilgili politika uzmanları tarafından verilmektedir. Bu oturumlar için, bütün vardiyalardaki ekiplerin tamamına zamanında eğitim verilebilmesini mümkün kılmak için "eğiticilerin eğitimi" yöntemini de kullanıyoruz. Tutarlılığı sağlamak için tüm ekip üyeleri aynı eğitim materyallerini kullanmaktadır.

Kalite Güvencesi (QA), bildirim değerlendirme çalışmalarımızla ilgili olarak hem harici hem de dahili çözüm ortaklarımıza istenen kalitede tutarlı bir hizmet sunmamıza yardımcı olmak için



Twitter

Türkiye Şeffaflık Raporu

Haziran 2021

getirilen kritik bir ölçüdür. İş akışımızda veya politikalarımızda eğitim gerektiren alanları ve potansiyel kusurların tespitini belirlememize yardımcı olan özel bir Kalite Güvencesi Ekibimiz var. Kalite Güvencesi uzmanları, içerikle ilgili uygun işlem yapıldığından emin olmak için bildirimlerin kalite güvence kontrollerini gerçekleştirir. Kalite Güvencesi ekibi içindeki standartlar ve prosedürler, ekibin Kalite Güvencesinin eşit, nesnel, verimli ve şeffaf bir şekilde değerlendirilmesini sağlamak içindir. Herhangi bir yanlışlık durumunda, ekibin sorunları anlamasını ve raporları doğru bir şekilde ele alabilmesini sağlamak için ek eğitim düzenlenir.

Bunlara ek olarak, yaptıkları işin doğası ve hassasiyeti göz önüne alınarak, tüm ekibin psikolojik dayanıklılık ve esenlik ile ilgili çevrimiçi kaynaklara ve birebir oturumlara erişimi vardır. Bunlar, ruh sağlığı uzmanları tarafından sağlanmaktadır. Ekip ayrıca zorunlu sağlık planımızın bir parçası olarak dayanıklılık, öz bakım ve dolaylı travma seanslarına katılır.

Twitter'ın Türkiye'deki Kullanıcılardan Aldığı Bildirimlere Dair Veriler

Türkiye'deki kullanıcıların 1 Aralık 2020 - 31 Mayıs 2021 tarihleri arasında, 5651 sayılı Kanun kapsamında yer alan kişilik haklarının ve/veya özel hayatın ihlali ile ilgili yaptıkları Bildirimlere (uyar-kaldır istekleri de dahil) ilişkin veriler aşağıda yer almaktadır. Bazı bildirimlerde engelleme talebini işleme koyabilmemiz için hak talebinin ayrıntılı ve güçlü bir şekilde desteklenmiş olması gerekir. Bu sebeple, Twitter bazı bildirimlerde bildirimde bulunan kişiden daha fazla bilgi vermesini istemektedir.

Konu	Bildirim Sayısı	Yaptırım Oranı %
Taciz	43,758	18.0%
Nefret Söylemi	36,578	14.3%
Kullanıcı Taklitçiliği	137,958	30.6%
Marka Taklitçiliği	2,247	46.0%
Telif Hakları	3,552	35.6%



Twitter

Türkiye Şeffaflık Raporu

Haziran 2021

Ehliyeti Olmayan Kullanıcılar	566	0.0%
Vefat Etmiş Kullanıcılara ait bildirimler	1,154	11.7%
Ticari Marka İhlali	1016	0.3%
Gizlilik Politikaları	282	1.8%
Gizli Bilgiler Politikası	92,351	6.6%
Gizlilik Hakkı	28,467	6.2%