



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

Kamu Yönetimi Bilim Dalı

KAMU YÖNETİMİNDE CİDDİ OYUNLAR VE OYUNLAŞTIRMA UYGULAMALARI: DEĞERLENDİRME VE ÖNERİLER

Mustafa BEGEN

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2021

KAMU YÖNETİMİNDE CİDDİ OYUNLAR VE OYUNLAŞTIRMA UYGULAMALARI:
DEĞERLENDİRME VE ÖNERİLER

Mustafa BEGEN

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

Kamu Yönetimi Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2021

ÖZET

BEGEN, Mustafa. *Kamu Yönetiminde Ciddi Oyunlar ve Oyunlaştırma Uygulamaları: Değerlendirme ve Öneriler*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2021.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi, oyun olgusunda da yeni boyut ve açılımlar ortaya çıkarmıştır. Bu yeniliklerin başında, oyun kavramından türeyen ve “oyun öğelerinin oyun dışı bağlamlarda kullanılması” şeklinde tanımlanan “oyunlaştırma” (*gamification*) ve her ne kadar farklı bir kavram olsa da sıklıkla oyunlaştırma yerine kullanılan “ciddi oyunlar” (*serious games*) gelmektedir. Çeşitli iş alanları ve toplumsal etkileşimler başta olmak üzere birçok alanda ortaya çıkan ve artık hayatın neredeyse her alanına yayılan oyunlaştırma, giderek büyüyen oyun endüstrisi, oyunların gücünün ve katma değerinin daha net olarak ortaya çıkması ve insan motivasyonu üzerindeki etkisinin fark edilmesiyle daha da önem kazanmıştır. Tüm dünyada yeni bir kavram olan “oyunlaştırma” son dönemlerde akademik çalışmalarda geçmişe oranla daha fazla ele alınmaktadır. Ancak ağırlıklı olarak eğitim bilimleri ve işletme/ticaret alanlarında oyunlaştırma ile ilgili çalışmalar yapılmakta, bu konu kamu yönetimi açısından ise büyük ölçüde göz ardı edilmektedir. Diğer taraftan, oyun pazarındaki nicel büyüklük ve özel sektördeki başarılı oyunlaştırma uygulamaları, kamu yönetiminin bu alana artık kayıtsız kalmaması gerektiğini açıkça göstermektedir. Bu bağlamda bu çalışmada oyunlaştırma uygulamalarının kamu politikalarının belirlenmesi ve uygulanması sürecinde etkin şekilde kullanılarak, kamu hizmetlerinin sunumunda yaşanan kimi sorunlara çözüm getirip getiremeyeceği sorusunun yanıtları aranmıştır. Bu kapsamda, oyunlaştırmanın, kamu hizmetlerinin üretimi gibi kamusal amaçlara ulaşmak için kullanımı bağlamında kamu hizmetlerinin üretimini ve sunumunu ne ölçüde etkileyebileceği hususu örnekler yardımıyla incelenmiştir. Bu amaçla, özel sektör ve kamu sektöründe yönetici pozisyonundaki kişiler, çalışanlar ve akademisyenler ile derinlemesine mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Böylece kamu sektöründe oyunlaştırmanın kullanılabileceği alanlar tespit edilerek ve iyi uygulama örneklerine yer verilerek oyunlaştırmanın faydaları, sakıncaları ve riskleri ortaya konmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda oyunlaştırmanın kamu yönetiminde yaşanan sorunlara çözüm olabileceği, motivasyon ve katılıma nasıl etki edeceği belirlenmeye çalışılmıştır. Bununla birlikte, oyunlaştırmanın kullanımı sürecinde ortaya çıkabilen etik kaygıların neler olduğu, oyunlaştırmanın “karanlık yüzü”nü oluşturan ekran bağımlılığı ve kötü

amaçlarla kullanım ile mücadele çalışmaları ele alınarak bu konularda çözüm önerileri sunulmuştur.

Anahtar Sözcükler

Oyun, Oyunlaştırma, Ciddi Oyunlar, Kamu Yönetimi, Kamu Politikası, Kamu Hizmeti

ABSTRACT

BEGEN, Mustafa. *Serious Games and Gamification Applications in Public Administration: Evaluation and Recommendations*, Master Thesis, Ankara, 2021.

The development of information and communication technologies has created new dimensions within the phenomenon of games: “gamification” and “serious games”. Gamification is defined as "the use of game elements in non-game contexts". "Serious games" however, is a different concept often mistakenly used instead of gamification. Gamification, which spreads to almost every area of life especially in various business areas and social interactions, has become more important with the growing game industry, emergence of power and value, the realization of its effect on human motivation. “Gamification”, has recently been discussed more in academic studies than in the past, such as studies conducted mainly in the fields of educational sciences and business/trade in limited way. However, it is largely ignored in public administration. Moreover, the size of the gaming market and successful gamification practices in the private sector clearly show that public administration should not remain indifferent to this area. In this study, whether gamification can be used effectively in the determination and implementation of public policies and bring solutions to problematic areas. In this context, the use of gamification to achieve public purposes and the extent to which gamification can affect the production and provision of public services are discussed with the help of various of examples. Interviews were conducted with people in staff and managerial positions from the private and public sector, and academicians. The areas, gamification can be used in the public administration, were determined, examples of good practices were given, and its benefits, drawbacks and risks were tried to be revealed. It has been tried to determine how gamification will affect motivation and participation. In addition, it was tried to present ethical concerns, screen addiction, which constitutes the "dark side" of gamification, and the struggle against bad purposes were discussed and solutions were offered for these issues.

Key Words

Game, Gamification, Serious Games, Public Administration, Public Policy, Public Service

İÇİNDEKİLER

| | |
|--|----------|
| KABUL VE ONAY..... | i |
| YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI..... | ii |
| ETİK BEYAN..... | iii |
| ÖZET..... | iv |
| ABSTRACT..... | vi |
| İÇİNDEKİLER..... | vii |
| TABLolar DİZİNİ | x |
| ŞEKİLLER DİZİNİ | xi |
| | |
| GİRİŞ..... | 1 |
| 1. BÖLÜM : KAVRAMLAR VE KURAMSAL ÇERÇEVE..... | 6 |
| 1.1. ALANYAZIN TARAMASI..... | 6 |
| 1.2. OYUN..... | 21 |
| 1.3. OYUNLAŞTIRMANIN TARİHSEL GELİŞİMİ..... | 25 |
| 1.4. OYUNLAŞTIRMA KAVRAMI VE TANIMI..... | 27 |
| 1.4.1. Oyunlaştırmanın Alt Kavramları..... | 29 |
| 1.4.1.1. Oyun | 30 |
| 1.4.1.2. Öğeler | 31 |
| 1.4.1.3. Tasarım | 34 |
| 1.4.1.4. Oyun Dışı Bağlımlar | 35 |
| 1.5. OYUNLAŞTIRMA TASARIMI VE MODELLERİ..... | 37 |
| 1.6. OYUNLAŞTIRMA UNSURLARI..... | 43 |
| 1.6.1. Bileşenler..... | 44 |
| 1.6.2. Mekanikler..... | 47 |
| 1.6.3. Dinamikler..... | 49 |

| | |
|--|-----------|
| 1.7. CİDDİ OYUN | 50 |
| 1.8. OYUNLAŞTIRMA ÖRNEKLERİ..... | 53 |
| 1.9. CİDDİ OYUN ÖRNEKLERİ..... | 59 |
| 2. BÖLÜM: KAMU YÖNETİMİ VE KAMU POLİTİKALARINDA OYUNLAŞTIRMA SÜRECİ VE ÖRNEKLERİ..... | 63 |
| 2.1. KAMU POLİTİKALARI ANALİZİ VE OYUNLAŞTIRMA İLİŞKİSİ..... | 63 |
| 2.2. KAMU YÖNETİMİNDE OYUNLAŞTIRMA: ÖRNEKLER, UYGULAMALAR..... | 69 |
| 2.2.1. Yabancı Ülkelerden Örnekler..... | 71 |
| 2.2.1.1. Yönetişim / Sivil Katılım..... | 71 |
| 2.2.1.2. Performans Yönetimi..... | 75 |
| 2.2.1.3. Kamu Hizmeti Projeleri..... | 76 |
| 2.2.2. Türk Kamu Yönetiminde Oyunlaştırma Örnekleri..... | 76 |
| 2.2.2.1. Ulaşılması Zor Yetişkinler İçin Oyunlaştırma Projesi..... | 77 |
| 2.2.2.2. Nusrat Oyunu..... | 78 |
| 2.2.2.3. Eğitim Bilişim Ağı (EBA)..... | 79 |
| 2.2.3. Türk Kamu Yönetiminde Kullanım Potansiyeli Olan Uygulamalar..... | 80 |
| 2.3. TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE OYUNLAŞTIRMA KULLANIMININ ÖNÜNDEKİ ENGELLER | 82 |
| 2.4. OYUNLAŞTIRMANIN KARANLIK YÜZÜ..... | 84 |
| 3. BÖLÜM : OYUNLAŞTIRMANIN KAMU YÖNETİMİNDE KULLANIMINA İLİŞKİN ARAŞTIRMA..... | 87 |
| 3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ..... | 87 |
| 3.2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI..... | 88 |
| 3.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ..... | 89 |
| 3.4. OYUNLAŞTIRMANIN KAMU YÖNETİMİNDE KULLANIMINA İLİŞKİN DEĞERLENDİRME..... | 90 |

| | |
|---|-----|
| 3.4.1. Mülakatların Değerlendirilmesi..... | 91 |
| 3.5. OYUNLAŞTIRMANIN KAMU YÖNETİMİNDE KULLANIMININ ÇÖZEBİLECEĞİ SORUNLAR | 96 |
| 3.6. OYUNLAŞTIRMANIN OLUMLU ETKİLERİ/FAYDALARI..... | 100 |
| 3.7. OYUNLAŞTIRMAYA GETİRİLEN ELEŞTİRİLER..... | 102 |
| 3.8. OYUNLAŞTIRMA VE ETİK KAYGILAR..... | 106 |
| | |
| SONUÇ | 108 |
| KAYNAKÇA..... | 111 |
| EK 1. Orijinallik Raporu | 121 |
| EK 2. Etik Komisyon İzni Formu..... | 123 |
| EK 3. Mülakat Katılım Listesi..... | 124 |

TABLolar DİZİNİ

| | |
|---|----|
| Tablo 1: Küresel Oyun Piyasası Büyüklüğü..... | 4 |
| Tablo 2: Oyun Tasarım Öğeleri Seviyeleri | 35 |
| Tablo 3: Oyun, Oyunlaştırma ve Benzeri Uygulamaların Tasarım Amaçları..... | 38 |

ŞEKİLLER DİZİNİ

| | |
|---|----|
| Şekil 1: Oyunlaştırma Arama İstatistikleri | 2 |
| Şekil 2: “Gamification” konulu Makale Sayısı..... | 9 |
| Şekil 3: Fogg Davranış Modeli | 12 |
| Şekil 4: Fogg Davranış Örgüsü | 13 |
| Şekil 5: Akış Teorisi..... | 14 |
| Şekil 6: Oyun Düşüncesi Karar Ağacı..... | 39 |
| Şekil 7: Oyunlaştırma Süreci | 40 |
| Şekil 8: MDA Modeli | 42 |
| Şekil 9: Octalysis Modeli | 42 |
| Şekil 10: Werbach’ın Oyunlaştırma Öğeleri Hiyerarşisi..... | 44 |
| Şekil 11: Oyunlaştırma ve Ciddi Oyun Farkı..... | 52 |
| Şekil 12: Forest Oyunlaştırma Uygulaması..... | 55 |
| Şekil 13: World Peace Game Vakfı Logosu..... | 58 |
| Şekil 14: Yemeksepeti Oyunlaştırma Uygulaması Rozet Örnekleri..... | 59 |
| Şekil 15: EYP ile Mücadele Ciddi Oyunu Ekran Görüntüleri | 60 |
| Şekil 16: Sea Hero Quest Oyunu Ekran Görüntüsü | 62 |
| Şekil 17: Kamu Politikası Analizi Süreç Döngüsü | 64 |
| Şekil 18: NoiseBattle Mobil Uygulaması Ekran Görüntüleri | 76 |
| Şekil 19: Nusrat Oyunu Ekran Görüntüsü..... | 79 |
| Şekil 20: Çiftlikbank Oyun Uygulaması Ekran Görüntüsü... .. | 85 |

GİRİŞ

Oyun, neredeyse insanlığın var olmasıyla birlikte ortaya çıkan ve zaman içerisinde farklı boyutlara evrilen bir olgudur. Dolayısıyla her zaman hayatın her alanında kendine yer bulmuştur. İnsanoğlu bebeklikten çocukluğa, çocukluktan yetişkinliğe oyuncaklar ve oyunlar ile iç içedir. Yetişkinlik döneminin çeşitli safhalarında bile eğlenmek için çok çeşitli oyunlar oynamaktadır.

Bu kadar eski ve yaygın bir olgu olan oyun üzerine uzun süredir birçok akademik çalışma da yapılmıştır. Özellikle eğitim bilimleri alanında öğrenme ve oyun ilişkisi sıklıkla vurgulanmaktadır. Bununla birlikte oyun kavramından türetilen “oyunlaştırma” kavramı hayatımıza ancak son yıllarda giren yeni bir olgudur.

Bu noktada akıllara neden oyun insanoğlunun varlığı kadar eski iken, popüler bir olgu olan oyunlaştırmanın nispeten yeni ortaya çıktığı sorusu gelebilir. Aslında bu sorunun cevabı bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki gelişmeler ve etkilerinde gizlidir. Bilgisayar teknolojisi ile birlikte gelişen dijital oyunların hayatımızdaki yerinin giderek büyümesi ve oyun oynamanın bir bağımlılığa dönüşmesi, oyun sektörünün ekonomideki pazar payının devasa boyutlara ulaşması, eğitimde kullanılan oyun tabanlı öğretimin alışlagelmiş uygulamaların yerini almasına ve tüketici davranışlarını etkileyerek yeni pazarlama stratejilerinin oluşmasına neden olmuştur. Yakın gelecekte yetişkin bireyler olacak Z kuşağının ya da G kuşağının üyelerinin teknoloji ile doğup büyümesi ve dijital oyunların en önemli müşterilerinin olması da oyun ve oyunlaştırmanın bugünkü önemini kazanmasında etkili olmuştur. Ancak, dijital oyun oynayanların sadece gençler olduğunu düşünmemek gerekir. Oyun sektörünün her yaşta müşterisi mevcuttur. Tüm bu gelişmelere ek olarak, mobil teknolojinin muazzam bir hızla ilerlemesi, neredeyse herkeste bir akıllı telefon yani bir nevi cep bilgisayarı bulunması, üstelik sürekli ve giderek hızlanan ve göreceli olarak ucuzlayan bir internet bağlantısının olması, dijital oyunlara her an ve her yerde ulaşabilme olanağı sağlamıştır.

Yıldırım ve Demir'in (2014) de ifade ettiği gibi, farklı zamanlarda oyundan anlaşılan şey de farklıdır. Oyun tarihinin insanlık tarihi ile aynı olduğu fikrinden yola çıkarak, ilk

çağlardaki arenalarda yapılan dövüş/savaş oyunlarından tutun da olimpiyat gibi çeşitli spor oyunlarına ve günümüzde hala devam eden sokak oyunlarına kadar pek çok oyun, “klasik oyun” anlayışının örnekleridir. “Yeni oyun” anlayışından kastedilen ise ekseriyetle dijital oyunlardır. “Oyunlaştırma” kavramının daha çok “yeni oyun” anlayışı ile iç içe olduğu görülmektedir.

Oyunlaştırmanın temelinde sadece yeni oyun anlayışı yoktur. Özellikle eğitim bilimciler, klasik oyun anlayışının ve uygulamalarının oyunlaştırma kavramı ile ilişkisi ve uygulama örneklerinin kullanımı üzerine pek çok akademik çalışma yapmışlar ve yapmaya da devam etmektedirler. Bununla birlikte bu çalışmanın konusu olan kamu yönetiminde oyunlaştırma uygulamalarının dijital oyunlar üzerinden gerçekleşeceği ön kabulü ile gerçekleştirilen analizde “yeni oyun” anlayışı ve örnekleri üzerine yoğunlaşmıştır.

Aslında yeni bir kavram olmayan ancak yeni bir isimle yeni bir yaklaşım gibi algılanan oyunlaştırma ilk olarak 2009 yılı itibariyle ortaya çıkmış ve 2010 yılının sonlarında yaygın şekilde kullanılmaya başlanmıştır. Dünyanın en çok kullanılan arama motoru olan “Google”da “gamification” kelimesi ile yapılan arama istatistiklerine göre, 2014 yılında en yüksek düzeyde kullanılan oyunlaştırma kavramı, 2016 yılı sonrası popülerliğini biraz yitirse de kendisine istikrarlı bir şekilde yaygın bir kullanım alanı bulmuştur.



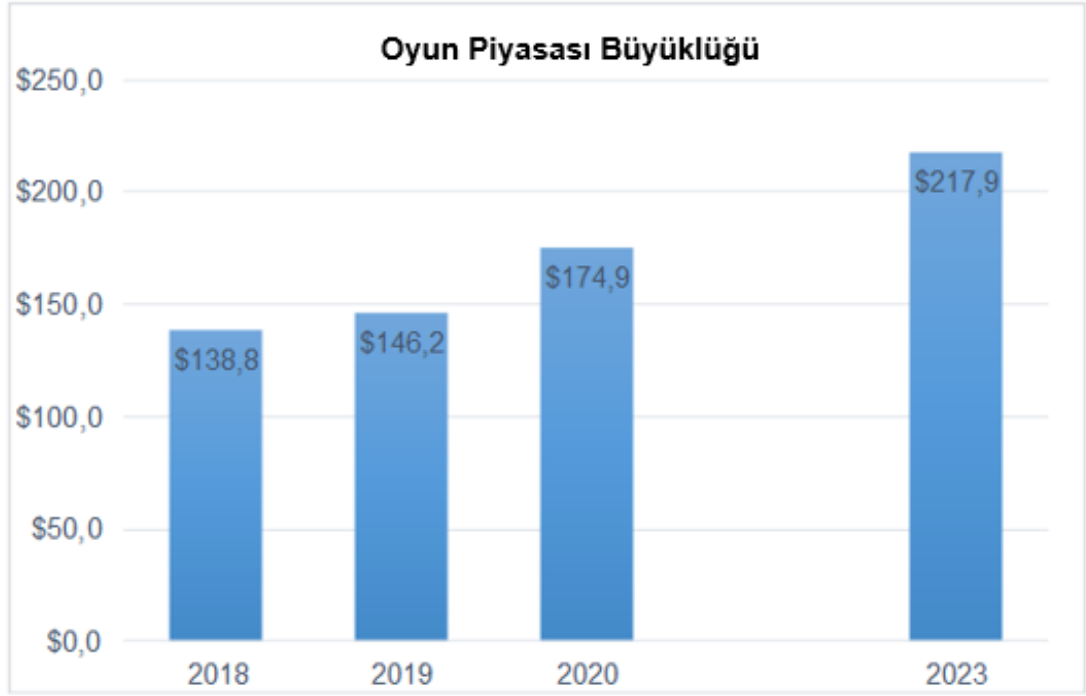
Şekil 1: Oyunlaştırma Arama İstatistikleri ¹ (Google Trends, 2020)

¹ Sayılar, arama ilgisini belirli bir bölge ve zaman için grafikteki en yüksek noktayla göreceli olarak göstermektedir. 100 değeri, terimin en yüksek popülerliğe sahip olmasıdır. 50 değeri, terimin bunun yarısı kadar popüler olduğu, 0 değeri ise bu terim için yeterince veri olmadığı anlamına gelmektedir.

Google verilerine göre “oyunlaştırma” kavramı en çok eğitim-öğretim, işletme, pazarlama ile teknoloji ve yazılım alanlarında aratılmıştır. Kamu yönetimi ve/veya kamu politikaları alanındaki aratma ise pek az olduğu için istatistiklere konu bile olamamıştır. Diğer bir deyişle internet arama sonuçları bağlamında Türkiye’de oyunlaştırmaya ilginin çok yoğun olmadığı ifade edilebilir. Singapur, Güney Afrika, Hollanda ve Danimarka gibi ülkelerin başını çektiği oyunlaştırmamanın en çok arandığı ülkeler listesinde, Türkiye ancak 60’ıncı sırada yer almaktadır. Bununla birlikte konular itibariyle oyunlaştırma kavramı ile en çok arananlar listesinde yönetim ve insan kaynakları konularının olması, oyunlaştırmamanın Türkiye’de “genel işletmecilik” boyutu ile aratıldığını ve bunun da kamu yönetimi ile dolaylı olarak bağlantılı olduğunu düşünülebilir (Google Trends, 2020).

Oyunlaştırmamanın yaygınlaşmasında son yıllarda bu kavramın marka farkındalığını ve bağlılığını, yeniliği ve çevrimiçi kullanıcı katılımını artırmak amacıyla çevrimiçi topluluklarda ve sosyal medya uygulamalarında yaygın bir şekilde benimsenmesinin payı büyüktür (Broer & Poeppelbuss, 2013, s. 1). Konu ile ilgili pek çok akademik çalışmada marka farkındalığını ve bağlılığını artırmada oyunlaştırmamanın kullanımının öne çıkan örnekleri arasında konum tabanlı sosyal ağ hizmeti “Foursquare” ve fiziksel aktivite izleme ve paylaşım hizmeti “Nike+” gibi uygulamalar yer almaktadır. Her durumda, bilgisayar oyunlarından bilinen bazı unsurlar, katılımı teşvik etmek için oyun dışı uygulamalara dâhil edilmektedir. Oyunlaştırma, sosyal medya, pazarlama girişimleri ve spor araçlarıyla sınırlı olmayıp, iş uygulamalarında da giderek artan bir rol üstlenmektedir. Oyunlaştırma, yalnızca çalışanlar tarafından toplu olarak kullanıldığında, örneğin grup yazılımı, bilgi yönetim sistemleri ve kurumsal wiki’ler tarafından kullanıldıklarında kuruluşlar için değerli olan bilgi sistemlerinin kullanımına ve kullanıcı katılımını teşvik etme fırsatı da sunmaktadır.

Dijital oyunlara ilgi, son yıllarda dikkat çekici seviyede artmakta, piyasa büyüklüğü açısından oyun sektörü sektörler arasında zirveye doğru yol almaktadır. Oyun piyasası analizleri yapan Newzoo 2020 Küresel Oyun Piyasası Raporu’na göre 2023 yılında tahmini piyasa büyüklüğü 200 Milyar Doları aşacaktır (Newzoo Küresel Oyun Piyasası Raporu, 2020). Tablo 1’de yıllara göre piyasa rakamları yer almaktadır. Bununla birlikte, Türkiye’de de dijital oyun sektörü önemli ve başarılı bir sektördür. 2020 yılı Haziran ayında Türk oyun şirketi “Peak Games” yaklaşık 1,8 Milyar Dolara, oyun sektörünün dünyadaki en büyük şirketlerinden birine satılmıştır (BBC News, 2020).



Tablo 1: Küresel Oyun Piyasası Büyüklüğü (Newzoo, 2020 Global Game Games Market Report)

Oyun piyasasının büyüklüğü ve bu alanda meydana gelen muazzam değişim ve gelişmeler yeni alanlar ve yeni kavramlar da üretmeye devam etmektedir. Oyunlaştırma da bu yeniliklerden bir tanesi olarak vitrindeki yerini almıştır. Eğitim, sağlık, işletme ve pazarlama sektörlerinde kullanılan oyunlaştırmanın, kamu yönetiminde kamu hizmetlerinin sunumunda kullanılıp kullanılmayacağı da daha fazla ülkede gündeme gelmektedir.

Bu gelişmelerden hareketle, bu Tezde gerek uluslararası gerekse ulusal kamu yönetimi alanyazında yeterli düzeyde yer almayan kamu yönetimi ve kamu politikaları – oyunlaştırma ilişkisi üzerine odaklanılmıştır. Tez kapsamında, oyunlaştırmanın kamu sektörü ile herhangi bir ilişkisi olabilir mi? Kamu sektörü çalışanlarının ve vatandaşların katılımını daha fazla teşvik etmek ve kamu hizmetlerinin sunumunu iyileştirmek için oyunlaştırma ilke ve teknikleri etkin bir şekilde uygulanabilir mi? “Oyunlaştırılmış” bir kamu hizmeti ne kadar arzu edilir?” gibi soruların cevapları aranmıştır.

Bu Tez dört ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışma hakkındaki genel bilgiler ile araştırmanın amacı, önemi, kapsamı, sınırlılıkları konularına ve alanyazın taramasına yer verilmiştir. İkinci bölümde incelenen konunun tarihsel gelişimi, oyun ve oyunlaştırma kavramları, oyunlaştırmaya ilişkin alt kavramlar ve ilişkili konular ile oyunlaştırma uygulamalarına ilişkin bazı örnekler anlatılmıştır. Üçüncü bölümde tez çalışmasının odak noktası olan kamu yönetimi ve kamu politikaları ile oyunlaştırma ilişkisi ve örnekleri ile oyunlaştırmanın karanlık yüzü konularına yer verilmiştir. Son bölümde oyunlaştırmanın kamu yönetiminde kullanımına ilişkin bir değerlendirme yapılmış, olumlu etkileri, eleştiriler ve etik kaygılara yer verilerek, analizlere bağlı önerilerde bulunulmuştur.

1. BÖLÜM

KAVRAMLAR VE KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. ALANYAZIN TARAMASI

Oyunlaştırmanın kavramının anlamının ve farklı boyutlarının net şekilde ortaya konabilmesi için öncelikle oyunlaştırmanın kökeninde yer alan “oyun” olgusu ele alınmalıdır. “Oyun” neden bu kadar önemli? Ya da “oyun” bu kadar önemli mi? Tarzında sorular akıllarda yer edebilmektedir. “Oyun” üzerine yapılan akademik çalışmalar, aslında önemli bir olgu olduğunu kanıtlar niteliktedir. Ancak, alışlagelmiş oyun ve oyun oynama kavramları yerini özellikle son 20 yılda dijital oyunlara bırakmıştır. Özellikle bu dönemde doğan ve yetişen ve teknolojiye erişebilen insanlar için “oyun” ya da “oyun oynamak” yemek, hava ve su gibi temel yaşam gereksinimleri arasında sayılabilir.

Huizinga (2006), öncelikle oyunu tanımlamaya, akabinde oyunun köklerinin binlerce yıl öncesine dayandığını ispatlamaya çalışmaktadır. Bir takım kuralların olduğu ancak bireyin bunu özgür iradesiyle kabul ederek bile isteye uyguladığı, bazen endişe bazen mutluluk duygusunun yaşandığı ve belli bir amaç güdülerek zaman ve mekân sınırlılığı çerçevesinde yapılan ve dünyevi eylemlerden uzaklaştıran faaliyetleri oyun olarak nitelendirmektedir. “Oyun” neredeyse insanlık tarihiyle başlar ki bilinen en eski oyunun 4500 yıl öncesine kadar dayandığı ifade edilmektedir. Huizinga (2006), pek çok dile çevrilen kitabında bu tezini “*Homo Ludens*” (oyun oynayan insan ya da oyuncu insan) kavramı ile desteklemektedir. “*Homo Ludens*” tüm eylemlerin ve kültürlerin yapıcısı konumundadır. Huizinga’ya göre, avcı - toplayıcı dönemdeki avcılık dahi başlangıçta bir oyun olarak başlamış ve oyundan türemiştir.

Huizinga (2006) ve Gönül (2019)’e göre oyunun birtakım karakteristik özellikleri mevcuttur. “Oyun her şeyden önce gönüllü bir eylemdir”. Bu karakter, oyun ile özgürlük kavramlarının girift ilişkisine atıfta bulunmaktadır. Oyun, özgür bir kavramdır, özgürlüktür. İstendiği takdirde vazgeçilecek veya ertelenebilecek bir olgu olup keyfilik söz konusudur. Oyunda bir dayatma söz konusu olamaz. Oyuna bir görev ya da iş olarak bakmak yerine boş zamanda istenildiği takdirde yapılan bir eylem olarak

değerlendirilmelidir. Oyuna bağlılık arttıkça emredici bir hal almakta ve “oyun” özelliğinden koparak anlamını yitirmektedir. Bir diğer özellik: “Oyunun gerçek hayattan kopuş, kaçış anlamını taşıması” şeklinde ifade edilmektedir. Günlük hayattan, sıkıcılığın, tekdüzeliğinden, baskısından, stresinden bir süreliğine kaçışı ifade etmektedir. Çünkü oyun oynarken gerçek hayatta yapılanlardan ziyade “-mış gibi yapılmaktadır”. “Mış gibi yapmak” insanlara hiçbir bedel ödemediği sorumluluk yüklediği gibi hata yapma lüksü de vermektedir. Oyunlaştırmanın bir gereklilik olduğu fikrinin altında yatan ana düşünce beki de buna dayanmaktadır. Diğer taraftan oyun gerçek hayatın tamamlayıcısı niteliğindedir. Günlük hayattaki boşlukları doldurarak, onu deyim yerindeyse “süslemektedir”. Bir diğer karakteristik özelliği ise oyunun, hayatın içinde zaman ve mekân kısıtlılığının olmasıdır. Gündelik hayatının tamamını veya büyük kısmını oluşturmasının imkânsız olduğu savunulmaktadır. Bu kısıtlama ile birlikte oyunlar “sonuna kadar oynanabilen” ve kendi içinde bir akışa sahip olan bir olgudur. Oyuna kaldığı yerden devam edilebildiği gibi tekrar edilmesi de mümkün olmaktadır. “Tekrarlanabilirlik” oyunların bir diğer karakteristik özelliği olarak karşımıza çıkmaktadır. İstenildiği zaman en baştan başlanarak tekrarlanabilir. Oyunlar kurallıdır ve düzen içermektedir. Oyun, oynayan kişide oyun alanı içerisinde bir düzen yaratma isteği doğurmakta, bu düzen beraberinde estetiği de yaratmaktadır.

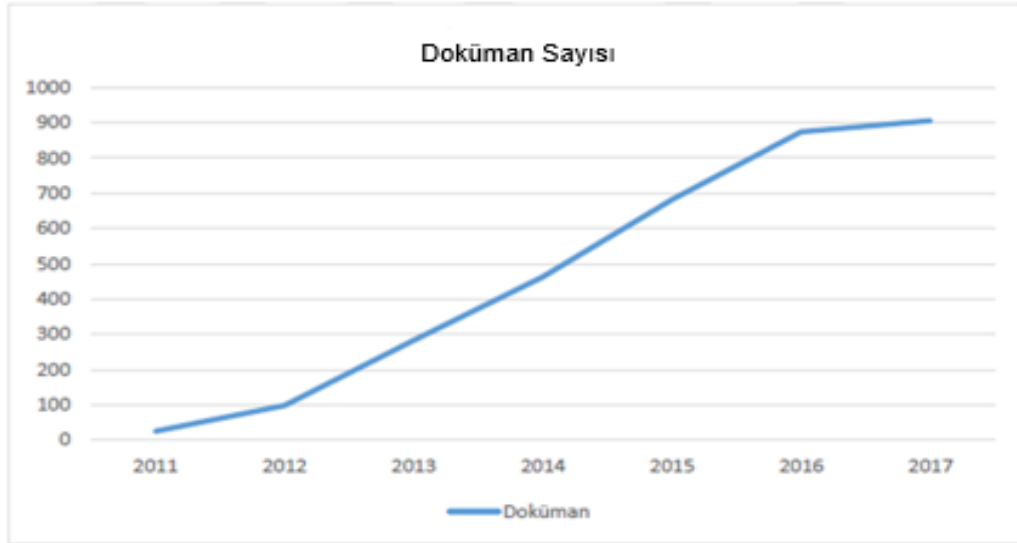
Caillois (2001), oyun kavramının iki boyutlu olduğunu savunmakta ve iki alt kavramı açıklamaya çalışmaktadır. McGonigal (2011) ile Bozkurt ve Kumtepe (2014), Caillois'in bu tezini desteklemektedirler. Oyun Türkçede tek bir kelime ve kavram ile ifade edilirken İngilizcede buna karşılık iki farklı kelime ve iki farklı kavram; “play” ve “game” mevcuttur. Her ikisi de dilimize “oyun” şeklinde çevrilmektedir ve tek bir kavram ile karşılanmaktadır. Ancak oyun dendiğinde hangisi anlaşılmalı sorusunun cevabı Yunanca “paida” ve “ludus” kavramlarında yatmaktadır. Roger Caillois, oyun üzerine ilk çalışmaların sahibi Huizinga'ya eleştirel yaklaşımlar getirmekte ve onun adeta tamamlayıcısı niteliğine bürünmektedir. Caillois, bu kavramların Sanskritçe ve Çince kökenleri olduğunu iddia etmektedir. Ayrıca bu kavramları ilk kullanan ve alanyazına kazandıran kişidir. “Paida” ve “ludus” oyunun iki kutbunu oluşturmaktadır. Bu kavramlardan “paida” yani “play” oyunun daha çok gözlemlenebilen eylemsel, davranışsal boyutunu ifade etmektedir. “Ludus” yani “game” ise oyunun niteliksel boyutlarını, hedefleri, direktifleri, kuralları olan kısmını yansıtmaktadır. (Bozkurt & Kumtepe, 2014, s. 148, McGonigal, 2011).

Oyunlar, ortam olarak, iletişim kurma, motive etme ve istenen davranışları teşvik etme ve katılımı ödüllendirme konusunda dinamik bir yapıya sahiptirler. Oyunlar, katılımı teşvik etmek için eğlenceli olacak şekilde tasarlanmaktadır. Oyunların hedefler, kurallar, geri bildirim sistemleri ve gönüllü katılım olmak üzere dört ortak özelliği bulunmaktadır. (Kelley & Johnston, 2012, s. 514, McGonigal, 2011).

Oyun konusunda yapılan akademik ve bilimsel çalışmalardan sonra, oyundan türetilen ve yeni bir kavram olan “oyunlaştırma”ya odaklanmak gerekmektedir. Sosyal bir olgu olarak oyunlaştırma gerek dünyada gerekse Türkiye’de çok fazla araştırılmamıştır. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi veri tabanında “gamification/oyunlaştırma” anahtar kelimesi ile yapılan arama sonucunda, çeşitli disiplinlerde yazılmış toplam 82 adet doktora ve yüksek lisans tez çalışmasının mevcut olduğu görülmektedir. Oyunlaştırma konusunda kamu yönetimi alanında yazılmış bir tez ise bulunmamaktadır. Bu sayı dahi bu kavramın şu ana kadar yeterince bilimsel araştırmaya konu olmadığını göstermektedir.

Kunduracioğlu (2018) tarafından, oyunlaştırma kavramı üzerinden Türkiye’de yapılan tez çalışmalarına ilişkin içerik analizi gerçekleştirilmiştir. Tez çalışmasına ilişkin veriler 2018 yılına ait olduğundan hareketle, o tarih itibarıyla oyunlaştırma üzerine yapılan tez sayısının 36 yüksek lisans, 8 doktora olmak üzere 44 akademik teze ulaştığı tespiti yapılmıştır. Kunduracioğlu verilerini Yükseköğretim Kurumu Tez Merkezi veri tabanından elde etmiştir. Keza, akademik veri tabanı olan “Scopus” üzerinden yapılan araştırmada oyunlaştırma kavramını esas alan makaleler olmak üzere akademik çalışma sayısının aynı dönem itibarıyla 3330’a ulaştığı ifade edilmektedir. Yıllara göre dağılımı incelendiğinde son yıllarda artış eğiliminde olduğu görülmektedir.

Söz konusu içerik analizinde yer alan araştırmacının benzeri, bu Tez kapsamında da yapılmış olup 2020 yılı itibarıyla 82 adet tez çalışması olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Son iki yılda “oyunlaştırma” kavramına ilişkin çalışma sayısı neredeyse iki katına ulaşmış olup, bu kavramın giderek önem ve yaygınlık kazandığı görülmektedir. Her ne kadar, oyunlaştırmanın kamu yönetiminde kullanılmasına ilişkin olmasa da diğer alanlarda giderek artan şekilde akademik çalışmalara konu olması sevindirici bir gelişmedir.



Şekil 2: Scopus Üzerinde “Gamification” Konulu Makale Sayısı (Kunduracioğlu, 2018, s. 5)

Alanyazın taraması kapsamında yapılan araştırmalarda oyunlaştırma kavramının ortaya çıktığı ilk yıllarda genellikle kavramın tanımının yapılmaya çalışıldığı ve hangi alanlarda ele alınabileceği üzerine çalışmalar yapılabileceğinin araştırıldığı görülmüştür. Bununla birlikte, bilimsel alanyazının büyük bölümünün öncelikle eğitim ve ticaret sektöründeki oyunlaştırmaya odaklandığı ve kamusal alandaki olası uygulamaların görmezden gelindiği değerlendirilmektedir.

Yabancı kaynaklar tarandığında; Deterding, Dixon, Khaled & Nacke (2011a; 2011b), Huotari & Hamari (2012) gibi araştırmacı ve yazarların oyunlaştırma kavramının tam olarak tanımlanması ve alt kavramlarının tespiti ve açıklanması üzerine bazı çalışmalar yaptıkları görülmektedir. Deterding, vd. (2011a), oyunlaştırmayı tanımlama odaklı bir çaba içerisine girmişlerdir. Deterding vd, oyunlaştırma kavramının aslında yeni bir şey olmadığını, dijital medya sektörü orijinli olduğunu ifade ederek yeni oluşan şartlara göre yeniden tanımlanmasının önemine vurgu yapmaktadırlar. Çünkü farklı farklı sektörde, oyunlaştırma yerine, “*productivity games*”, “*surveillance entertainment*”, “*funware*”, “*playful desing*”, “*behaviroal games*”, “*applied gaming*” gibi kavramların kullanılmaya çalışıldığını ortaya koymaktadır. Kavram kargaşasına dikkat çekerek net ve herkesi kucaklayacak bir tanım geliştirilmesi için çalışmışlardır. Netice itibariyle başarılı

oldukları ifade edilebilir. “Oyun tasarım öğelerinin oyun dışı bağlamlarda kullanılması” şeklindeki tanımlamaları oyunlaştırmanın en güncel ve yaygın olarak kullanılan tanımı hale gelmiştir. Bununla birlikte yeni kavramlar ve araştırma alanları meydana getirmiştir. Ayrıca, hali hazırda popüler kavramlardan olan “ciddi oyunlar”ı da açıklamaktadır ve oyunlaştırma ile arasındaki farkları net şekilde ortaya koymaktadırlar.

Huotari & Hamari (2012), oyunlaştırma kavramına farklı bir perspektiften yaklaşmış, ticari hizmet odaklı bir tanımlama yapmışlardır. Deterding’e atıfta bulunarak mevcut oyunlaştırma anlayışının yalnızca hizmetlere sistemik oyun öğelerinin eklenmesi olarak görülen yaklaşıma eleştiri getirmektedirler. Oyunlara özgü, açıkça tanımlanmış bir oyun öğeleri kümesi olmadığını, sayılan oyun öğelerine çeşitli oyun dışı bağlamlarda da rastlanabildiğini, oyunlaştırmanın bir dizi mekanik ve yöntemlerle oluşturulamayacağını savunmaktadırlar. Müşteri / kullanıcının her zaman nihai olarak değer yaratıcısı olduğu fikrinden yola çıkarak yaptıkları tanımı hizmet pazarlamasından teoriye bağlamaktadır. Çünkü Huotari ve Hamari’ye göre oyunlaştırma uygulamalarının çoğu pazarlamanın hedeflerine yöneliktir.

Diğer çalışmalarda, Groh (2012), Werbach & Hunter (2012) gibi isimler, oyun mekanizmalarının etkin tasarımı ve uygulanmasının özelliklerini vurgulayan çalışmalara imza atmışlardır. Werbach & Hunter (2012), oyunlaştırmanın başarılı uygulamalarının sadece iş süreçlerini oyun mekanizmalarıyla yeniden tasarlanmasıyla elde edilebileceği savı ile oyun unsurlarının önemine vurgu yapmaktadırlar. Oyunlaştırma dinamikleri geliştirmek için bir dizi istenen mekaniğe yön veren çeşitli bileşenlerin bir araya getirilmesidir. Bu kapsamda oyun unsurlarını detaylı şekilde ele almaktadır ve “Oyunlaştırma Unsurlarının Hiyerarşisi” kavramını ve diyagramını alanyazına kazandırmıştır. Werbach ve Hunter, oyun öğelerini; Dinamikler, Mekanikler ve Bileşenler olmak üzere üç ayrı kategoriye ayırmaktadır. Ayrıca bu unsurları başarılı şekilde bir araya getirerek tasarlanan oyunlaştırma uygulamalarını çeşitli şirketlerin nasıl başarıyla kullandığını örnekleri ile anlatmaktadır. Ayrıca oyunlaştırmanın her zaman ve her yerde uygulanamayacağını ancak uygun şartlar, süreçler ve zamanda uygulandığı takdirde ne kadar başarılı olabileceğini ortaya koymaktadır. Oyunları, pazarlama, üretkenlik geliştirme, yenilik, çalışan motivasyonu, müşteri katılımı gibi konularda kullanabilmek için 6 adımlı bir çerçeve sunmaktadır. Groh (2012) da Werbach ve Hunter gibi oyunlaştırma tasarımının çok önemli olduğunu vurgulamakla birlikte, içsel motivasyonun da göz ardı edilemeyeceğini savunmaktadır. Groh’a göre

“İlgililik, Yetkinlik ve Özerklik” şeklinde üç temel prensibin oyunlaştırma tasarımında yer alması gerekmektedir.

Oyunlaştırma kavramına bambaşka çerçeveden bakan çalışmaların bir kısmı oyunlaştırma tasarımına kuramsal yaklaşımlardan oluşmaktadır. Xu (2012), Sezgin, Bozkurt, Yılmaz, & Linden (2018), Şahin & Samur (2017), Berber (2018), Yılmaz (2020); Zichermann'a ait olan “oyunlaştırmanın %75'i psikolojik, %25' teknolojiktir” sözünden yola çıkarak, oyunlaştırma ile elde edilmek istenen davranışın nasıl ortaya çıkacağı ve motivasyonun nasıl ve ne şekilde ortaya çıkacağı kapsamında çalışmalar yapmışlardır. Oyunlaştırma kavramı pek çok alanda ele alınan ve araştırmaya konu olan bir olgu haline gelmiştir. Motivasyon açısından psikoloji disiplininin de ele alması kaçınılmazdır.

Diğer taraftan son yirmi yılda dünyayı etkisi altına alan video oyunları, doğal olarak yüksek düzeyde motivasyon potansiyeline sahiptir. Bu potansiyel göz önüne alındığında, video oyunlarının motivasyon gücünü gerçek dünya uygulamaları için kullanma fikri hiç de mantıksız değildir (Sailer, Hense, Mayr, & Mandl, 2017, s. 371). Oyunlaştırma; iş, eğitim, kitle kaynak kullanımı, veri toplama, sağlık, pazarlama, sosyal ağlar ve çevre koruma gibi nice alanlarda uygulanmıştır. Tüm bu bağlamlarda, oyunlaştırmanın hedefe yönelik davranışın, yani motivasyonun başlamasını veya devam etmesini teşvik etmesi beklenmektedir. Bunun için de oyun dinamikleri kullanılmaktadır. Oyun dinamiklerinin amacı, öngörülebilir bir şekilde kullanıcının istediği bir davranışı sürdürmektir (Wu, 2011). Bu nedenle, oyun dinamiklerini anlamak için insanların nasıl davrandığını anlamak zorundayız. Yapılan akademik çalışmalarda, - Yılmaz (2020), Berber (2018), Xu (2012) çalışmalarında - Fogg davranış modeli, akış teorisi ve öz belirleme kuramının oyunlaştırma tasarımlarıyla en fazla şekilde ilişkilendirildiğini görmekteyiz (Şahin & Samur, 2017, s. 14).

Fogg Davranış Modeli: Davranış değişikliğine neyin neden olduğunu açıklamak için B.J. Fogg tarafından geliştirilen “Fogg Davranış Modeli'ni” incelemek gerekmektedir. Model, bir davranışın gerçekleşmesi için üç öğenin aynı anda birleşmesi gerektiğini savunmaktadır:

(1) Motivasyon (Motivation): Kişi davranışı gerçekleştirmek ister.

(2) Yetenek (Ability): kişi davranışı kolaylıkla gerçekleştirebilir

(3) Tetikleyici (Trigger): Kişiden davranışı yapması istenir.

Davranış (Behaviour) = Motivasyon (Motivation)* Yetenek (Ability)*Tetikleyici (Trigger) şeklinde formüle edilmiştir.



Şekil 3: Fogg Davranış Modeli (Şahin & Samur, 2017, s. 5)

Oyun mekaniği ve oyun dinamikleri, oyuncuları etkinleştirme eşiğinin üzerine çıkarmak ve ardından onları belirli eylemlere tetiklemek için tasarlandıkları için insan davranışını olumlu yönde etkileyebilmektedir. Ancak bunun olabilmesi için Fogg Davranış Modelinde yer alan üç faktörün de aynı anda bir araya gelmesi gerekmektedir. Aksi halde başarı beklemek hayal olacaktır (Xu, 2012, s. 11, Wu, 2011).

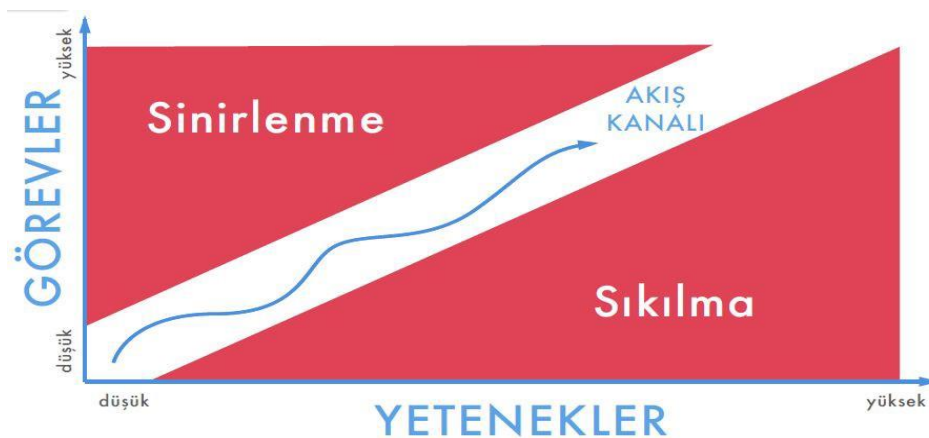
Ancak davranışların hepsi aynı nitelikte olmayacaktır. Oyunlaştırma ile ne tür bir davranış elde edilmesi bekleniyorsa Fogg'un Davranış Örgüsüne göre kodlanması gerekmektedir.

| Fogg Davranış Modeli | | Ne tür Davranış Değişikliği ? | | | | |
|----------------------|---|---|---|--|---|--|
| | | A: Yeni bir davranış göstermek | B: Varolan bir davranışı göstermek | C: Davranışın sıklığını, yoğunluğunu, süresini artırmak | D: Davranışın sıklığını, yoğunluğunu, süresini azaltmak | E: Davranışı Sonlandırmak |
| Nasıl bir tarifeye ? | 1: Bir seferlik davranış | Yeni bir tür çevrimiçi anket al. | Amazon' dan bir kitap sipariş et. | Fazladan çevrimiçi kitap al. | İnternette daha az zaman harca. | Bu akşam tatlı yeme. |
| | 2: Bir zorunluluk veya bedel için bir seferlik davranış | Bir köpeği evlat edin. | Bir partiye ev sahipliği yapmayı kabul et. | Kredinin için daha fazla ödemeyi kabul et. | Kredi Kartı harcamanı bir kerelik azalt. | Kemoterapiye devam etmeyi reddet. |
| | 3: Belirli bir süre için davranış (belirli bir süreliğine) | Bir saatliğine yeni bir video oyunu oyna. | 30 dakika egzersiz yap. | İki hafta daha sakalını uzat. | Kitaplar için bu ay daha az harca. | Bugün hiçbirşeyi kafana takma. |
| | 4: Öngörülebilir bir program için davranış (tekrarlanacak bir periyot için) | Bir aylığına çevrimiçi sınıfa her hafta bir kez uğra. | Her sabah saat 10' da çevrimiçi kumar oyna. | Her sabah daha sıkı egzersiz yap. | Akşam yemeği için daha az ye. | Her akşam yemeğinden sonra sigara içme ! |
| | 5: Tam da beklendiği zaman gerçekleşen davranış. | AOL' a herhangi bir spam' ı raporla. | Her gördüğün çeşmeden su iç. | Akşam partisinden sonra daha uzun bir teşekkür mesajı yaz. | Trafik tıkanıklığında öfkeni kontrol et. | Kasadan herhangi bir şey satın alma. |
| | 6: Gerçekleşecek Davranış (Her an gerçekleşme ihtimali olan) | Websitesinin güvenlik ilkesini oku. | Bilgisayarını virüslere karşı tara. | Virüs taramalarını daha sık yap. | Daha az kahve iç. | Konuşmaları kesmeyi bırak. |
| | 7: Sürekli gösterilen davranış. | Çevrimiçi arama için Google kullan. | Dik duruşunu sürdür. | Takdir edilmenin önemini düşün. | Evdaki enerji tüketimini azalt. | Lanet okumayı bırak. |

Şekil 4: Fogg Davranış Örgüsü (Şahin & Samur, 2017, s. 6)

Akış Teorisi (Flow Theory): Mihaly Csikszentmihayi tarafından geliştirilen ve bu teoriye göre insanlar, hayatlarına haricen bir müdahale olmadığı sürece kendilerini sürekli akışta tutma eğilimindedirler. Dolayısıyla bireyler kontrolün kendilerinde olduğu ve yetenekleri doğrultusundaki görevlerde akış içerisinde olacaklar yani devamlılık ve başarı sağlayabileceklerdir. Kontrolün kendilerinde olmadığı okul, iş gibi konularda sıkılabilir, sinirlenebilirler ve devamlılık sağlanamayabilir. Akış ile kastedilen husus aslında, bireyin görevler ile yeteneklerinin karşılıklı dengede olduğu ve başarının hissedildiği durumdur. Görevlerin zorluk seviyesinin çok düşük olması ilgisizliğe, çok yüksek olması endişe, kaygı ve sinirliliğe neden olabilecektir. Yeteneklerin düşük olması yine ilgisizliğe sebebiyet verirken arttıkça rahatlama ve kontrol durumuna

dönüşecektir. Ancak verilen görevlerin zorluk derecesi ile dengeli olmak zorundadır (Yılmaz, 2020, s. 52, Şahin & Samur, 2017, s. 4). Dolayısıyla bir sistemin oyunlaştırılmasında, beklenen davranış durumu ve motivasyon göz önüne alındığında verilecek görevlerin zorluk derecesi ile kullanıcıların/oyuncuların yetenekleri arasındaki denge göz ardı edilmemelidir.



Şekil 5: Akış Teorisi (*Flow Theory*) (Yılmaz, 2020, s. 52)

Öz Belirleme Kuramı (*Self Determination Theory*): Öz belirleme Kuramı, ortaya çıkan insan davranışlarının altında yatan motivasyonun anlaşılmasının özerklik (*autonomy*), yeterlik (*competence*), ilişkili olma (*relatedness*) açılarından ihtiyaçların dikkate alınmasını gerektirdiğini savunmaktadır (Deci & Ryan, 2000, s. 227). İnsanın davranışlarını herhangi bir dış etki ya da müdahale olmadan kendi başına aldığı kararlara göre ortaya koyabilmesi olarak da ifade edilebilir (Çankaya, 2009, s. 23). İnsan davranışlarının ortaya çıkmasında hele ki istendik davranışları ortaya konması isteniyorsa, içinde bulunulan ortamın bireye/oyuncuya/katılımcıya özerklik hissettirmesi, kontrolün kendinde olduğu ve seçim yapabiliyor olma hissi vermesi oldukça önemlidir (Şahin & Samur, 2017, s. 5). Oyunlaştırma tasarımında da oyuncuyu ya da katılımcıyı oyun içerisinde serbest bırakmak, özgür hissetmesini sağlamak ancak istendik davranışa yönlendirebilmek bu çerçevede önem kazanmaktadır. Bununla birlikte motivasyon kaynağı itibarıyla insanın davranışları ile çevresini etkileyebilmesi ya da etkilemiş hissi yaşaması gerekmektedir. İnsan davranışını ortaya çıkarırken bu istek içerisinde olmaktadır. Diğer taraftan, çevresinde ister fiziksel isterse çevrimiçi olsun diğer insanlar ile bağlantı kurma onlarla etkileşim içerisinde olmak isteyecektir (Şahin & Samur, 2017, s. 5). Oyunlaştırma tasarımında da oyuncunun kendini ispatlaması,

ortaya koyduğu başarı ile diğerlerine örnek olma isteği -ki bu başarı panosu şeklinde tezahür etmektedir ve bu sayede diğer oyuncular ile etkileşime geçmesi en önemli hususlar olmaktadır.

Alanyazın taraması kapsamında Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi veri tabanında “gamification” anahtar kelimesi ile arama yapıldığı ve 82 adet yüksek lisans ve doktora tezinin mevcut olduğu belirtilmişti. Bu sayının çoğunluğunun dünya istatistikleri ile paralel şekilde eğitim-öğretim disiplininde yer aldığı, 28 tezin bu alanda yapıldığı görülmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri ve tasarım ile işletme alanlarında yapılan çalışmalar da kalan çalışmaların büyük kısmını oluşturmaktadır. Ancak kamu yönetimi ve/veya kamu politikaları ile ilişkili hiçbir çalışma bulunmamakla birlikte Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı kapsamında oyunlaştırma tezi çalışılmamıştır.

Uyar (2019), Karatekin (2017), Polat (2014), Karamert (2019) ve Ersoy (2017) oyunlaştırma kavramını eğitim ve öğretim çerçevesinde ele almışlardır. Çalışmalarında oyunlaştırma ve uygulamalarının eğitim öğretimde kullanılması durumunda ne kadar başarılı olunabileceğini, oyunlaştırmanın öğrenme motivasyonunu ne şekilde etkilediğini ortaya koymaktadırlar. Uyar (2019) ve Karatekin (2017) benzer çalışmalarda bulunarak yabancı dilde yeni kelime öğrenimi ile oyunlaştırma ilişkisi üzerine yoğunlaşmışlardır. Uyar (2019) çalışmasında, oyunlaştırmanın öğrencilerin İngilizce kelime öğrenme motivasyonu ve başarısı üzerindeki etkilerini bulmayı amaçlamıştır. Kontrol ve deney grupları ile çalışarak, motivasyon anketleri aracılığıyla oyunlaştırmanın eğitim ve öğretimde kullanımının etkilerini ortaya koymaya çalışmaktadır. Oyunlaştırma tasarımının dikkatli ve iyi olması durumunda geleneksel yöntemlere göre daha başarılı sonuçlar alındığını savunmaktadır. Polat (2014), oyunlaştırma uygulamasını, biraz daha geniş bir alanda ele alarak yabancı dil öğrenimindeki etkilerine odaklanmıştır. Oyunlaştırma yönteminin, genel dil öğrenimi üzerinde motivasyonel bir etkisi olup olmadığı ve dil öğrenimine katkı sağlayıp sağlamadığını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Kontrol ve deney grupları ile ön test ve son test yöntemleri üzerinden sonuçlar almaya çalışmış ancak oyunlaştırmanın dil öğrenimi üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir sonuç elde edememiştir. Ancak, yapılan anketler sonucu oyunlaştırma yönteminin motivasyonel etkisi olduğu, daha eğlenceli şekilde öğrenimin gerçekleştiği ve katılımcıların oyunlaştırma uygulamasını tercih ettiklerini ortaya koymaktadır.

Ersoy (2017) ve Karamert (2019), lise düzeyine kadar olan öğrencilerin akademik dersleri kapsamında Türkçe ve Matematik derslerinde, oyunlaştırma uygulamalarının, akademik başarıya katkı sağlayıp sağlamadığını deneysel metotlarla ölçerek ortaya koymaya çalışmışlardır. Nihai olarak varılan noktada, hedef grubun oyunlaştırma uygulamalarından oldukça memnun oldukları, eğlenceli şekilde sıkılmadan öğrendikleri ve keyifli bir öğrenme ortamı olduğu, motivasyonel olarak olumlu katkı sağladığı sonucu elde etmişlerdir.

Çokyaşar (2020) ve Güleç (2019) ise çalışmalarını oyunlaştırmanın en fazla uygulandığı bir diğer alan olan satış ve pazarlama alanlarına yoğunlaştırmışlardır. Yaratıcı pazarlama stratejileri belirleme kapsamında oyunlaştırmanın satış ve pazarlama üzerindeki etkisi ile müşteri sadakatinin sağlanması ve müşterilerin satın alma motivasyonları üzerinde yoğunlaşmaktadırlar. Güleç (2019) bu çalışma alanını mobil pazarlama uygulamaları üzerinde daraltarak, mobil uygulamaların daha dikkat çekici ve eğlenceli olabilmesi ve bu sayede müşteri sadakatinin sağlanabilmesi amacıyla oyunlaştırmanın kullanılması durumunda nasıl bir etki yaratacağı konusunda çalışmaktadır. Nihai olarak, oyunlaştırma uygulamalarının müşteri sadakatine olumlu etki ettiği sonucunu deklare etmektedirler.

Özdoğan, Güleç ve Aktaş (2018), kapsamı daraltarak hem kamu hem de özel sektörde hayati bir konu olan muhasebe alanındaki oyunlaştırma uygulamalarına odaklanmışlardır. Temel finans bilgisi ve muhasebe eğitiminde kullanılan başarılı örneklerle yer vererek Türkiye için akademisyenlerce geliştirilmiş ve tasarlanmış bir pilot proje olan “hesapgünü” adlı uygulamayı oyunlaştırma çerçevesinde irdemişlerdir. Muhasebe eğitimi almanın ve finansal okuryazarlığın önemine vurgu yaparak, oyunlaştırma yönteminin bu konuda başarılı olduğunu savunmaktadırlar. 2008 yılında dünya çapında yaşanan krizin nedeninin insanların finansal okuryazarlığının yeterli olmamasına bağlayan düşünceden hareketle hem insanların temel düzeyde finansal okuryazarlığını artırabilmek hem de yükseköğretim kurumlarında muhasebe derslerinde de kullanılabilmesi amacıyla, eğitim ve öğretim sürecini daha eğlenceli hale getiren oyunlaştırmaya ilişkin çeşitli öneriler sunmaktadırlar.

Günümüzde mevcut oyun uygulamaları, üretkenlik, finans, sağlık, sürdürülebilirlik, kullanıcı tarafından oluşturulan içerik ve e-öğrenim dâhil olmak üzere çeşitli uygulama

alanlarını kapsamaktadır. Pazarlama ve satış alanında özellikle sektöre yeni girenler, oyunlaştırmayı puanlar, rozetler, seviyeler ve lider panolarıyla ödül ve itibar sistemlerinin bir hizmet katmanı olarak sunmaktadırlar (Groh, 2012, s. 39).

Gerek Türkiye’de bulunan kaynaklar gerekse diğer ülke kaynakları tarandığında kamu yönetimi ya da kamu politikaları – oyunlaştırma ilişkisi üzerine yapılmış çalışma sayısının yok denecek kadar az olduğu belirtilmişti. Asquer (2013), bu alanda çalışma yapmış ender isimlerden biridir. Asquer (2013), oyunlaştırma sürecinin kamu hizmetlerinin üretimini nasıl etkileyebileceği üzerine odaklanmaktadır. Asquer, kamu otoritelerinin, oyunlaştırma ile vatandaşların psikolojisini ve davranışını manipülatif bir şekilde etkileme kapasitesini ne ölçüde arttırdığı hususunda ilgi duyduklarını ve eğer oyunlaştırma kamu yönetiminde bir etkileme aracı olarak kullanılacaksa da derhal araştırmalara başlanması gerektiğini savunmaktadır.

Asquer (2013), “kamu yönetimini, yasalara uygunluk, tarafsızlık ve hizmetlere eşit erişim ve katı kamu hizmeti etiği ve davranış kanunları ile uyum gibi ilkelerin uygulanmasına” bağlamaktadır. Oyunlaştırma, bu ilkelerin hiçbirisiyle çelişmez, ancak oyun oynayan bir devlet memurunun imajını ya da devletin web tabanlı hizmetlerinde puan kazanmak için çabalayan bir vatandaşın imajının rolleri ile çelişebilmektedir. Kamu sektörünün rolü ve araçları, özellikle toplumun ve kültürün yeni teknolojilere ve özelliklerine adaptasyon süreci boyunca, zaman içinde zorunlu olarak değişim göstermektedir. Örneğin, son on beş yıl içinde, akıllı telefonlar gibi mobil internet cihazlarının yaygınlaşması, e-devlet bilgilerini sağlama ve kullanıcılara diledikleri yerde ve zamanda kamu hizmetleri sunma olasılığına yönelik artan bir ilgiye yol açmaktadır. Kaldı ki eski zamanlardan devlet yönetimi oyunlara mesafeli durmamıştır. Lidyalıların kitlelik döneminde insanlara oyun oynatarak açlıklarını bir nebze unutturdukları ve eğlenceli zaman geçirdiklerini örnek göstermektedir. Hatta günümüzde şans oyunlarının ve piyangoların devlet eliyle yürütüldüğü de aşikârdır.

Asquer (2013), elde edilen deneyimlerden yola çıkarak, çeşitli türdeki kamu hizmetlerine oyun benzeri özelliklerin dâhil edilebileceğini savunmaktadır. Hali hazırda eğitim alanında öğrencilerin öğrenme motivasyonunu artırmak maksadıyla deneysel uygulamalar yapılmaktadır. Müşteriler veya vatandaşlar tarafından bir miktar davranış değişikliğinin arzu edildiği diğer alanlar da oyunlaştırmanın muhtemel hedefleridir.

Örneğin oyunlaştırılmış faaliyetler, çevreye, kişinin sağlığına veya dar gelirli bireylerin ihtiyaçlarına daha fazla özen gösterme eğilimini teşvik edebilecektir. Oyunlaştırma, vatandaşların ilgisini ve kamu hizmetlerini birlikte üretme çabalarını teşvik etmede umut verici bir rol oynamaktadır. Asquer'e göre; kamu hizmetlerinin yeniden üretimi genellikle sağlık, sosyal bakım, refah, çevrenin korunması ve özel mülkiyetin korunması gibi vatandaşların değer verdiği ve önem verdiği hizmetlerin sağlanmasına yöneliktir. Bu nedenle vatandaşlar, kamu hizmetlerinin ortak yapımı için bir miktar motivasyona sahip olmalıdır. Bu tür bir motivasyonun varlığına rağmen, vatandaşların katılımı, ortak üretim çabalarında yer almaları, çeşitli dikkat dağıtıcı kaynaklar nedeniyle zor olabilecektir. Bununla birlikte, bir miktar motivasyonun varlığı, istenen davranış değişikliğiyle potansiyel olarak sonuçlanacak oyunlaştırmanın temel bir gerekliliğini karşılamaktadır. Dolayısıyla, kamu yönetiminde oyunlaştırmanın kullanılması kaçınılmazdır ve uygun olan pek çok süreç bulunmaktadır.

Kamu hizmetlerinin sunumunda oyunlaştırma uygulamasına değinen öncü isimlerden birisi de Bohyun Kim'dir. Kim (2015), doğrudan kamu politikaları kapsamında olmasa da kamu hizmetlerinin sunumunda oyunlaştırma olarak değerlendirilebilecek "kütüphanelerde süreçlerin oyunlaştırılması" konusunda tespitler ve uygulama örnekleri sunmaktadır. Kütüphaneler genellikle kâr amacı gütmeyenler ancak sürekli olarak kamu finansmanını sürdürmeye ihtiyaç duymaktadır. Bu nedenle bütçe taleplerinde ziyaretçi sayısı, kütüphane kitaplarının ve kaynaklarının kullanım istatistikleri ve kütüphane etkinlikleri ve programlarına katılım gibi hususlar ilişkilendirilmektedir. Dolayısıyla bu kütüphane hizmetlerine katılımın artırılması gerektiğinden oyunlaştırma alternatif bir yöntem olarak sunulmaktadır. Kim (2015), kütüphane süreçlerinin oyunlaştırılmasına ilişkin çeşitli örnekler sunmaktadır. Örneğin, Michigan Canton Halk Kütüphanesi, yaz döneminde okuma programını "*Connect Your Summer*" adıyla çeşitli temalar ve rozetlerle oyunlaştırmıştır. Diğer örnekte, Washington Eyaletindeki Pierce County Kütüphanesi "Teen Summer Challenge" adıyla oyunlaştırmış ve 126 kişinin katılım göstererek, 3.071 etkinlik tamamlanmış ve 234 rozet kazanma ile sonuçlanmıştır. Kim'in verdiği en çarpıcı örnekte, "Grand Valley State University" kütüphanesi, süreç ve hizmetlerini oyunlaştırarak mobil uygulama haline getirilmiş, "*Library Quest*" adıyla platformlarda ücretsiz olarak sunmuştur.

Oyunlaştırmanın kamu hizmetlerinde kullanımına ilişkin bir diğer çalışma Trimblett (2016) tarafından Kanada'da tez çalışması olarak gerçekleştirilmiştir. Shelley M.

Trimblett, “hemşirelik hukukunda oyunlaştırma” konulu tez çalışmasında, Lisanslı Pratik Hemşirelere, hemşirelik hukuku bilgilerinin ve içtihatların öğretilmesinde oyunlaştırma yönteminin kullanılmasını ele almaktadır. Bu çalışmaya göre, British Columbia Lisanslı Pratik Hemşireler Koleji (CLPNBC), diğer hemşirelik düzenleyici kurumları ile birlikte, ilgili hükümetleri tarafından bir kalite güvence girişiminin bir parçası olarak bir hukuk eğitimi programı tasarlamakla görevlendirilmiştir. Hukuk eğitim programında, Kanada’daki hemşirelere hemşirelik hukuku ve içtihatlar hakkında bilgi vermek ve potansiyel olarak tutum ve davranışlarındaki değişikliği etkilemek için oyunlaştırılmış öğrenme yöntemi kullanılmıştır. Bu çalışma ile hemşirelerin hukuk öğrenimi kapsamında tutum ve davranışlarında değişiklik yaratıp yaratmadığının, motivasyonel etkisinin olup olmadığının ortaya konabilmesi amaçlanmıştır. Trimblett (2016), oyunlaştırılmış eğitimin öğrenmeyi en çok etkileyen unsurlarının neler olduğu, oyunlaştırılmış eğitimin unsurlarının, hemşirelerin işyerindeki değişimi bilgilendirme yeteneğini nasıl etkilediği ve hukukî yeni bilginin hemşirelik uygulamalarında kendini nasıl gösterdiği sorularını referans alarak çalışmasını yürütmüştür.

Trimblett (2016), kamu hizmeti yapan ve kamu görevlisi sayılan hemşirelerin hukuk eğitimleri kapsamında yapmış olduğu çalışmanın neticesinde, oyunlaştırılmış eğitimin, Lisanslı Pratik Hemşirelere hemşirelik uygulamaları için hemşirelik hukukunun ne anlama geldiğini öğretmede başarılı olduğu sonucuna ulaşmıştır. Öğrenmede oyunlaştırma, öğrenilenin genel bağlamını ve anlatısını oluşturmaya yardımcı olmaktadır. Hemşireler, oyunlaştırılmış öğrenmeyi ilgi çekici bulduklarını ve oyunlaştırmanın sorunları farklı bir perspektiften görmelerine yardımcı olduğunu belirtmişlerdir.

“Temel olarak, oyunlaştırma, arzu edilen motivasyonel ve muhtemelen davranışsal etkilerin uyarılması amacıyla bir oyun katmanının mevcut bir aktiviteye amaçlanan eklenmesini ifade eder”. Oyunlaştırma, bireylerin oyun benzeri özellikleri oyun olarak deneyimlediklerinde gerçekleşmektedir. Bu nedenle, oyunu kazanmanın verdiği memnuniyet nedeniyle oyuna katılmaya ve başarılı olmaya çalışacaklardır (Asquer, 2013, s. 4;5).

Oyunlara ve oyunlaştırmaya, önyargılı yaklaşanların temel eleştirisi zaman kaybı ve faydasız olduğudur. Bu bağlamda, McGonigal (2010, 2011), iyi oyunların bizi neden

daha iyi hale getirdiğini ve dünyayı değiştirmemize nasıl yardımcı olabileceklerini gösteren çalışmalar sunmaktadır. Günümüzde insanlar haftada ortalama 3 milyar saatten fazla bir süreyi video oyunu oynayarak geçirmektedir. Bu noktadan hareketle ortalama bir oyuncunun 21 yaşına kadar 10.000 saat oyun oynadığı veya oynayacağı sonucuna varmak mümkündür. McGonigal, oyun oynamanın zaman kaybı olduğuna dair ortak bir kavrayış yerine, oyun oynamanın zamanımızla yapabileceğimiz en verimli şey olduğunu ve şu anki "Kırık Gerçekliğimizin" çözümü olduğunu savunmaktadır. Oyunlar mücadele etmek için gönüllü olduğumuz gereksiz engellerdir. Olumlu durumlar karşısında vücudun gösterdiği bir tepki olan ve heyecan ve odaklanmayı artıran "pozitif stres", gereksiz engeller üzerinde bu kadar fazla zaman harcamamızın sebebidir. Pozitif psikoloji bulgularına dayanarak, mutlu üretkenlik oyun oynarken olumlu duygu, ilişkiler, anlam ve başarılarından gelmektedir (McGonigal, 2011; Xu, 2012, s. 8).

Oyunlaştırmanın getireceği fayda ya da ne amaçla kullanılabileceği, oyun endüstrisinden öğrenilen derslerin alınıp onları her türlü yaşam deneyimine dönüştürmekle ilgilidir. Oyunlaştırmanın en fazla kullanıldığı satış ve pazarlama her zaman belirli bir derecede ikna ve motivasyon ve bir miktar da manipülasyon içermektedir. Oyunlar bunu çok etkili şekilde yapmaktadır. Oyun mekaniği ve psikolojik koşullar satış ve pazarlamacıların kullandığı güçlü araçlardır ve uzun vadede çok daha az maliyetli olduğu görülebilecektir. Oyunların ve oyunlaştırmanın motive edici yönünü en iyi açıklayan tanım şudur: "Oyunlar, bilinen evrendeki insanların, kendi çıkarlarına karşı, güç kullanmadan tahmin edilebilir bir şekilde harekete geçmelerini sağlayan tek güçtür" (Zichermann ve Cunningham, 2011, s. 12).

Alanyazın taraması sonucunda oyunlaştırmanın kahir ekseriyetinde kavramsal ve kuramsal çerçevesinin belirlenmeye çalışıldığı, uygulamalar çerçevesinde ise işletme/satış-pazarlama alanlarında kullanıldığı görülmektedir. Diğer taraftan oyunun ve oyun oynamanın gücünün odağında arkasında yatan motivasyonun ortaya konabilmesi açısından psikolojik boyutlarına ilişkin çalışmalar da önemli bir yer tutmaktadır. Bununla birlikte tez çalışmasının ana mihveri olan oyunlaştırmanın kamu yönetiminde kullanımına ilişkin az sayıda da olsa akademik çalışmalar bulunmuştur. Ancak çalışmaların neredeyse tamamının yabancı kaynak olması, uygulama örneklerinin Türkiye dışında olması konunun ulusal alanyazında ihmal edildiği düşüncesini uyandırmaktadır.

1.2. OYUN

TDK Güncel Türkçe Sözlüğünde “oyun”, “yetenek ve zekâ geliştirici, belli kuralları olan, iyi vakit geçirmeye yarayan eğlence” şeklinde tanımlanmaktadır (www. sozluk.gov.tr, tarih yok). Oyun üzerine ilk ciddi çalışmalardan birini yapan Johan Huizinga da oyunu, “özgürce razı olunan, ama tamamen emredici kurallara uygun olarak belirli zaman ve mekân sınırları içinde gerçekleştirilen, bizatihi bir amaca sahip olan, bir gerilim ve sevinç duygusu ile ‘alışılmış hayattan ‘başka türlü olmak’ bilincinin eşlik ettiği, iradi bir eylem veya faaliyet” şeklinde tanımlamaktadır (Huizinga, 2006, s. 16; Gönül, 2019, s. 583) . Oyunlar, kurallarla sınırlanmış gönüllü faaliyetlerdir, ancak ayrıca eşit taraflar arasında çatışmayı ve eşit olmayan bir sonucu da barındırmalıdır (Seaborn & Fels, 2015, s. 16). Bir başka yaklaşıma göre; oyunlar, "... öğrenme sürecini ödüllendiren, derin katılım sağlayan, özerklik duygusu sağlayan ve bizden kendi hikayelerimizde kahraman olmamızı isteyen yapılandırılmış ve zorlu bir sistem olarak tanımlanabilir” (Dignan, 2011, s. 3).

Oyun kelimesine karşılık gelen iki ayrı kavram olduğu pek çok araştırmacı tarafından dile getirilmektedir. Türkçeye oyun şeklinde çevrilen “play” ve “game” kavramları aslında iki farklı yaklaşımı yansıtmaktadır. Kökenlerinin Sanskritçe ve Çince olduğu iddia edilen “Paida (play)” ve “ludus (game)” kavramları oyunun iki kutbunu oluşturmaktadır. Bu kavramlardan “paida” yani “play” oyunun daha çok gözlemlenebilen eylemsel, davranışsal boyutunu ifade etmektedir. “Ludus” yani “game” ise oyunun kalitatif boyutlarını, hedefleri, direktifleri, kuralları olan kısmını yansıtmaktadır (Caillois, 2001, s. 31 ;34; Bozkurt & Kumtepe, 2014, s. 148).

Bu noktada, tezin ana konusu olan oyunlaştırmanın “play” kavramından uzak olduğunu, “game” kavramı ile bağdaşık olduğunu ifade etmek gerekmektedir. Çünkü “play” daha geniş bir kavramdır.

Oyun, günümüzde insanların güzel ve eğlenceli vakit geçirmek amacıyla yaptıkları eylem ve faaliyetlerin tümü olarak ifade edilebilecek bir kavramdır. İnsanoğlunun eğlenceli zaman geçirmek ya da yaptıkları işleri daha eğlenceli hale getirmek amacıyla yaptıklarına “oyun” diyebiliriz. Eğlenmenin yanı sıra rahatlama, stres atma,

iş ve sorumluluk gerektiren ortamlardan uzaklaşma gibi gerekçeler de oyun oynamanın nedenlerini oluşturmaktadır.

Zaman içerisinde “oyun” kavramının içeriği değişiklik göstermektedir. 1970’li ya da 1980’li yıllarda “oyun” dendiğinde sokakta yapılan eylemler akla gelirken, bilgisayar çağı olarak anılan günümüzde bilgisayarlar, tabletler, akıllı telefonlar, mobil oyun cihazları ile oynanan dijital oyunlar anlaşılmaktadır (Yıldırım & Demir, 2014, s. 656). Bu noktadan hareketle, her ne kadar alanyazında “eski-yeni oyun anlayışı” şeklinde bir ayırım olmasa da çalışmanın ana mihverini oluşturan “oyun” anlayışını net şekilde ortaya koyabilmek için çalışmanın içeriğinde “eski (klasik) oyun anlayışı” ve “yeni oyun anlayışı” şeklinde bir ayırma tabi tutulmuştur.

Zaman içerisinde, devirlere ve uygarlıklara göre değişiklik göstermekle birlikte insanoğlunun yaşamında hep yer edinmiştir. Oyun, hayatın her anında beşikten mezara kadar yer almaktadır. Çocukluktan itibaren hayatı, kültürü öğrenmeyi sağladığı gibi motor fonksiyonların gelişmesi, el becerilerinin kazanılması gibi hayat boyu süren bir öğrenme modeli olan oyun, hayatımızın önemli bir parçası olmaktadır.

Oyunu ya da oyun oynamayı sadece insanlar ile kısıtlamak dar görüşlü bir yaklaşım olacaktır. Köpek ya da kedi yavrularının birbiri ile oynaması, kuşların baharla birlikte cıvıldaşarak erkek ve dişileri arasında yaptıkları hareketler de oyun oynamanın doğadaki tezahürüdür.

Oyun, mekânsal sınırlamaya tabidir. Ancak oyun kavramını geçmişte yer alan anlayış ile günümüzde algılanan bilgisayar oyunları çerçevesinde her ne kadar benzerlik gösterse de ayrı ayrı ele almak daha rasyonel bir yaklaşım olacaktır. Eski oyun anlayışının öğelerinden, arena, oyun masası, sahne, perde, mahkeme vb. unsurlar biçimsel ve işlevsel bakımdan oyun alanlarıdır. Oyun maksadıyla, özel olarak tasarlanmış geçici “dünya”lardır (Huizinga, 2006, s. 27). Bu açıdan bakıldığında bilgisayar oyunlarının da benzer olduğunu ifade edebiliriz. Farklı olan ortada somut bir oyun alanının olmamasıdır. Bilgisayar oyunlarında da oyun için özel olarak geliştirilmiş, tasarlanmış sanal bir dünya mevcuttur. Sanal bir gerçeklik oluşturarak, zamansal sınırlılığın içerisinde keyifli vakit geçirmeyi, zevk vermeyi/almayı şiar edinmiş bir olgudur.

Yapılan bilimsel çalışmalar dijital oyunları oynayan insanların düzenli olarak mutluluk hormonu olarak da bilinen “dopamin” salgıladıklarını ortaya koymaktadır. Bu durum oyunların insanlar üzerinde zevk veren ve motive olmasını sağlayan bir olgu olduğunu göstermektedir (Xu, 2012, s. 6).

İnsanlar doğum yıllarına göre sosyolojik açıdan ayrıma bir takım tabi tutulmakta ve çeşitli kuşaklara ayrılmaktadır. Özellikle Birinci Dünya Savaşı sonrası itibariyle kuşaklara bazı isimler verilmektedir: 1925-1945 yılları arasında doğan insanlar; çokça savaş ve ekonomik sıkıntılar yaşamaları nedeniyle “Sessiz Kuşak”, 1946-1964 yılları arasında doğanlar; “Bebek Patlaması (*Baby Boomers*) Kuşağı”, 1965-1979 yılları arasında doğanlar; “X kuşağı”, 1980-1999 yılları arasında doğanlar; “Y Kuşağı” – Türkiye’de bu kuşağa 1980 sonrası kuşak da denilmektedir – 2000 yılı ve sonrası doğanlar ise “Z Kuşağı” şeklinde adlandırılmaktadır (Gündüz & Pekçetaş, 2018, s. 92 ;95). Bu kuşakların sonuncusu yani Z kuşağına ilişkin başka adlandırmalar da yapılmaktadır: “G Kuşağı (*G-Generation*)”. Bu kuşak, internet ile bilgi ve iletişim teknolojilerini hayatlarının merkezine oturtmakla birlikte “dijital oyunlar” ile büyümektedirler. İnternet ile bilgi ve iletişim teknolojileri günlük yaşamlarının bir parçası olup onlarsız yapamazlar. Sosyal ağlarda, oyunlarda daima çevrimiçi durumdadırlar. Oyun oynamak onlar için bir hayat felsefesi haline gelmiştir ve zamanlarının ciddi bir kısmını dijital oyunlara ayırmaktadırlar. Bu nesilde dijital oyunları bir kültür olarak benimseyenlerin oranı %95’in üzerindedir. Neredeyse neslin tamamı için “oyuncu” demek hatalı bir ifade olmayacaktır. Bu büyük kitlenin varlığı “oyun” a olan ilgiyi artırmıştır. Başta ekonomi, işletme, eğitim gibi alanlarda yapılan çalışmalar büyük bir ivmeyle artış göstermektedir (Bozkurt & Kumtepe, 2014, s. 147).

Oyun oynamak ya da oyunlar insanlara çeşitli katkılar sunmaktadır. Oyunların yararlı yönlerinden biri, insanların kuralları anlamasıdır. Bu sayede kurallara daha sıkı riayet etmesi gerektiği bilinçaltına işlemektedir. İnsanlar hayatları boyunca her türden oyunu oynarlar ve yaptıkları eylemi bir “oyun” olarak ifade etmeseler dahi, onlara cevap verme konusunda maharetli sayılırlar. Yabancı ülkelerde “*Happy Hour*” diye adlandırılan ve ülkemizde de benzer uygulamaların olduğu belli ürünlerin belli zamanlarda indirimli satılması olarak özetleyebileceğimiz etkinlik, “indirimli bir içecek ödülünü” kazanmanın tek gerekliliğinin, içeceği önceden belirlenmiş bir zaman ve yerde satın almak olduğu, oyun dinamiğinin bir örneğidir (Kelley & Johnston, 2012, s. 514).

Tahminlere göre dünya üzerinde insanlar, haftada üç milyar saati dijital oyun oynayarak geçirmektedirler. Bu durumda, günümüz çocuklarının 21 yaşına geldiklerinde yaklaşık 10.000 saat dijital oyun oynamış anlamına gelecektir. Psikologlara göre bu süre herhangi bir konuda uzman olmak için gereken asgari süreye eşittir. McGonigal'a göre, oyunlarda ustalaşmaya katkıda bulunan zaman ve çaba, oyuncularını, işbirliği yapma ve sorunları çözme konusunda oldukça yetenekli, süper güçlü, umutlu bireyler haline getirmektedir (McGonigal, 2010)

İyi oyunlar, bir oyuncunun kabiliyetini ve uç noktalarını geliştirmeye zorlar. Bu sayede oyunlar da oldukça zor ama başarılabilir şekilde algılanmakta ve bireyin gelişimine yardımcı olmaktadır. Oyunların zor ama başarılabilir olması kimi zaman sinir bozucu olabildiği gibi aynı zamanda insanlar için çok motive edici bir durumdur (Gee, 2003, s. 2). McGonigal da oyuncuların oyunlarda zorlukları çözmekten keyif aldıklarını ifade etmektedir. Bu durumu "keyifli üretkenlik" olarak tanımlamakta ve "keyifli üretkenliği; bireylerin daha fazla mutluluğa ulaşarak anlamlı bir işe katkıda bulunarak, dinlenmekten çok daha fazla mutluluk elde etmeleri" şeklinde tanımlamaktadır. İnsanlar, oyunlarda önemli bir 'iş' yapmak için motive olmakta ve diğer oyuncular ile işbirliği yapmaktadırlar. Oyunlaştırma uzmanı McGonigal, insanın, oyun dünyasındayken kendinin en iyi sürümünü olduğunu, bir problemi ne kadar sürerse sürsün işbirliği içinde çözebileceğini düşünmektedir (McGonigal, 2010).

McGonigal gerçek dünyadaki problemleri çözmek için uygulanabilecek güçlü faydalı özelliklere sahip çevrimiçi oyunlar üzerinde çalışmaktadır. TED konuşmalarında ve derslerinde de çevrimiçi oyuncu toplulukları ile oyunlara ve gerçek dünyaya bakış açılarını odaklanmaktadır. Oyun kültürlerinin, sanal dünyalar çerçevesinde süper güçlü, umutlu bireyleri yetiştirdiğini savunmaktadır. Bu oyuncuların –özellikle Z kuşağını kastettiği değerlendirilmektedir- bireysel olarak dünyayı değiştirebileceklerine inanmaktadır. Ancak bu noktada tek sorunu, oyuncuların gerçek dünyayı değil, yalnızca sanal dünyaları değiştirebileceklerine inanmaları olarak görmektedir (McGonigal, 2010). Diğer bir ifadeyle, "Oyunlar, bilinen evrendeki insanların, kendi çıkarlarına karşı, güç kullanmadan tahmin edilebilir bir şekilde harekete geçmelerini sağlayan tek güçtür" (Xu, 2012, s. 9).

1.3. OYUNLAŞTIRMANIN TARİHSEL GELİŞİMİ

Oyunlaştırma kavramı bir anda ortaya çıkmamıştır. Yaklaşık on yıllık bir geçmişi varmış gibi görünse de bilgisayar teknolojisinin ilk patlama yaptığı 80'li yılların başına dayanmaktadır. Eğlence üzerine ve eğlencenin diğer alanlarda kullanımına ilişkin akademik çalışmalar o yıllardan itibaren başlamıştır. Araştırma konusu olarak, “zevkli nitelikler”, “zevkli ürünler”, “motivasyon sağlayıcılığı”, “eğlenceli teknoloji bilimi” gibi alanlar, oyun tasarımına ilham veren önemli konular olmuştur (Deterding vd. 2011a, s. 10).

Oyun endüstrisinde yaşanan muazzam gelişmeler ve iştah kabartan pazar payı Bu kavram alanyazına son on yıl içerisinde girmiş ve günümüzde yaygın olarak kullanılan bir “fenomen” haline gelmiştir.

Oyunlaştırma, insanlık tarihi kadar eski olan “oyun”un hayatın her alanına aktarılması fikrine dayanmaktadır. Nitekim bu fikir 2002 yılında Nick Pelling ortaya atılsa ve “*gamification*” kavramını kullansa da alanyazına girememiştir (Yıldırım ve Demir, 2016, s. 86). Popüler hale gelene kadar ekseriyetle eğitimciler tarafından kullanılan oyunlaştırma, bilgi ve iletişim teknolojileri endüstrisi kaynaklı bir kavramdır. Her ne kadar bu kavrama ait dokümanlar 2008 yılında görülse de asıl yerleşimi ve kullanımı 2010 yılının ikinci yarısından itibaren olmuştur. Yıllar sonra bu kavramı alanyazına sokan oyun tasarımcısı ve akademisyen olan Jesse Schell'dir. Oyunlaştırma kavramını, 2010 yılında DICE (*Design Innovative Communcate Entertain*) konferansındaki “Oyunların Geleceği” başlıklı sunumunda kullanmış ve günümüzde yaygın şekilde kullanımına ön ayak olmuştur (Xu, 2012, s. 1). Schell'den önce de tam olarak oyunlaştırmayı ifade etmese de oyunlaştırmaya atfeden ya da oyunlaştırmayı çağrıştıran ifadeler kullanılmıştır. Örneğin 2008 yılında McDonald, Musson ve Smith “üretkenliğe/verimliliğe yönelik oyunlar (*productivity games*)” kavramını kullanmışlardır (McDonald, vd. 2008, s. 79). Keza Grace ve Hall'un 2008 yılında yaptıkları sunumda kullandığı “keşfe/gözetime yönelik eğlenceler (*surveillance entertainment*)” kavramı da buna örnek verilebilir.

“Oyunlaştırma” özellikle oyun endüstrisi ve oyun çalışmaları topluluğu içinde oldukça tartışmalı bir terimdir. Mevcut uygulamalardan, aşırı basitleştirmelerden ve yorumlara

duyulan hoşnutsuzluk, bazılarının tartışmalı olarak son derece ilgili uygulamaları için farklı terimler bulmasına yol açmıştır. Bu gelişmelerle birlikte sürekli olarak oyunlaştırma kavramının yerine farklı kavramlar üretilmeye çalışılmıştır: eğlence donanımı (*funware*), oyun katmanı (*game layer*), davranışsal oyunlar (*behavioral games*), uygulamalı oyunlar (*applied games*) gibi... Ancak tüm bunlara rağmen yaygın kullanım “oyunlaştırma (*gamification*)” kavramı üzerinde olmuştur. Deterding bunun altında yatan nedenin, oyunlaştırmanın pek çok farklı alanda kullanımının olmasından ötürü mevcut uygulamaların ve/veya yorumlamaların yarattığı muhtemel rahatsızlıklar olduğunu iddia etmektedir. Nitekim oyunlaştırma uygulamalarındaki aşırı basitleştirme de bir başka temel neden olabilmektedir (Deterding vd., 2011a, s. 9). Oyunlaştırma üzerine akademik çalışmalar son yıllarda hız kazanmaya başlamıştır. Bu kapsamda, Seattle ve Chicago'da düzenlenen 2012 ve 2013 Bilgi Sistemleri Amerika Konferansında, oyunlaştırma üzerine atölye çalışmalarına yer verilmiştir (Broer & Poepelbuss, 2013, s. 2).

Oyunlaştırma kavramının kabaca 2010'lu yıllar itibariyle ortaya çıkması ve kabul edilmesi dijital oyunların hayatımızda oldukça fazla yer etmesine bağlıdır ve dijital oyunlardan türetilmiştir. Ancak oyunlaştırma kavramını salt dijital oyunlarla sınırlamamak gerekmektedir. Çünkü oyunlaştırmanın unsurlarının büyük kısmı geleneksel oyunlarda (eski/klasik oyun anlayışı) da mevcuttur ve oyunlaştırma uygulamaları bunlara da uyarlanabilmektedir (Bozkurt & Kumtepe, 2014, s. 148). Ancak tezimizin ana konusu olan “oyunlaştırma uygulamalarının kamu yönetiminde kullanımı”ndan kastedilenin klasik oyunlar değil dijital oyunlar olduğunu hatırlatmak isteriz. Bununla birlikte eğitim bilimleri alanında çalışılan “oyun tabanlı öğrenme” kavramının da oyunlaştırma ile karıştırılmaması gerekmektedir. Çünkü oyunlaştırmada oyun felsefesinin, oyun unsurlarının oyun dışındaki alanlarda kullanılmasını ifade etmektedir ki bu yönüyle ayrışmaktadır. Bu haliyle eğitim alanından ziyade daha sıklıkla işletme yönetimi ve pazarlama alanlarında kullanılmaktadır (Bozkurt & Kumtepe, 2014, s. 148).

Oyun endüstrisindeki gelişmeler, oyunları geleneksel sınırlarının dışına taşımış yeni boyutlar kazandırmıştır. Örneğin, “günlük yaşamın özünü alıp gerçek dünya üzerinde ek anlam, derinlik ve etkileşimi katmanlaştıran” oyunlar kamusal alanda uygulanmaya başlanmış, dijital cihazlarla artırılmış gerçeklik uygulamaları, süreklilik sağlayan, girip çıkılabilen, kaldığı yerden devam edilebilen oyunlar yenilikler arasında sayılabilir. Bu

gelişmeler ile birlikte insanların teknolojiyi kullanım oranları ve sürelerinin artması, oyunlara ilgiyi yükseltmekte, eğlence amacı dışında da kullanımını teşvik etmektedir. Tüm bunlar, oyunlaştırma kavramının zengin bir altyapısı olduğunu, "oyun"un var olmasıyla yıllar öncesine dayandığını ve sürekli olarak yerine kavram türetilmeye çalışıldığını göstermektedir. Deterding, oyunlaştırma alanında yapılacak akademik çalışmaların, oyunlaştırma uygulamalarının geçmiş olgular ve araştırma alanları ile farklılıkları üzerine odaklanmasını önermektedir.

Oyunlaştırma kaynak olarak iki ana kavram üzerine oturmaktadır. İlki bilgisayar oyunlarının gidererek hayatımızın içine girmesi, bir parçası olmasıdır. İkincisi ise eğlence ve motivasyon kaynağı olan oyunların unsurlarının oyun dışı alanlarda kullanılmasıdır. Dolayısıyla daha ilgi çekici, eğlenceli ve motive edici hale gelebilecektir (Deterding vd., 2011a, s. 10 ;11).

1.4. OYUNLAŞTIRMA KAVRAMI VE TANIMI

Oyunlaştırma, katılımı teşvik etmek için oyun mekaniği veya oyun dinamikleri ile içsel insan motivasyonlarının bir web sitesine, hizmete, topluluğa, kampanyaya veya uygulamaya entegre edilmesidir. Oyuncuların çeşitli oyunlarda mesela Farmville'de görevleri yerine getirmek için harcadıkları zaman o kadar fazladır ki, oyun geliştiricileri ve araştırmacılar bu birleşik işgücünü oyun dışı uygulamalar için nasıl kullanacakları sorusunu araştırmaya başlamışlardır. Öne çıkan bir örnek, kullanıcıların bilim insanlarına protein yapılarını oyun benzeri bir şekilde tahmin etmelerine yardımcı olan "Foldit" uygulamasıdır (Cooper vd., 2010).

Oyunlaştırma, oyun dışı alanlarda, sorunların çözümü ve kullanıcılar ile etkileşim amacıyla oyun unsurlarının ve tasarımının kullanılması sürecidir (Deterding vd., 2011, s. 10). Pazarlamacılara oyun oynama hizmetleri sunan bir şirket olan Bunchball, oyunlaştırmayı "katılımı artırmak için oyun dinamiklerini sitenize, hizmetinize, topluluğunuza, içeriğinize veya kampanyanıza entegre etmek", Wikipedia ise "sorunları çözmek ve izleyicileri meşgul etmek için oyun oynama düşüncesi ve mekaniğinin kullanılması" olarak tanımlamaktadır. Tanımların neredeyse tamamı oyunlaştırmayı etkileşim hedefine bağlamaktadır. Daha geniş kapsamlı yaklaşıma göre ise; ciddi oyun,

eğlenceli etkileşim ve oyun tabanlı teknolojiler gibi oyunla ilgili herhangi bir uygulama oyunlaştırmadır (Xu, 2012, s. 2).

Öncelikle “oyunlaştırma” oyun değildir. Ancak, oyunlaştırmadaki araştırmayı anlamak için oyun çalışmalarına bakılması gerekmektedir. Oyunlar günlük yaşamda her alanda bulunmasıyla etkili ve ilgi çekici bir medya olduğunu kanıtlamıştır. Pek çok oyunlaştırma savunucusunun eleştirel tezi, “video oyunları her yeredir” şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Dönem itibarıyla verimliliğin ön planda olduğu, tasarımın büyük ölçüde zevkli olanla ilgili olduğu bir çağda yaşamaktayız. Bu kapsamda çevrimiçi oyunlar da, akıllı telefonlar, tabletler ve sosyal medya platformları vasıtasıyla yaygınlaşmış ve yeni bir kültür devrimi haline gelmiştir. Oyunlaştırma, hayatın birçok yönünden "insanlar için neyin zevk verdiğiine dair temel bir anlayışa" ulaşmanın bir yolu olmuştur (Xu, 2012, s. 6).

"Oyunlaştırma çalışanların, kullanıcıların veya müşterilerin performansını, üretkenliğini ve katılımını olumlu yönde etkileme potansiyeline sahiptir." (Kankanhalli, Taher, Çavuşoğlu & Kim, 2012, s. 2). Ancak en net ve kabul gören tanım ise Deterding'e aittir: "Oyun tasarımı öğelerinin oyun dışı bağlamlarda kullanılmasıdır." (Deterding vd., 2011a, s. 10). "Oyunlaştırma" kavramı, kullanıcının bir etkinliğe katılmasını sağlamak için oyun ve tutku kullanımı ile ilgilidir; "oyuncuların kurullarla tanımlanmış ve ölçülebilir bir sonuç veren yapay bir çatışmaya girdiği" oyun fikrini takip eder (Salen & Zimmerman, 2003, s. 96).

Uluslararası alanda pek çok sektörde denetim ve danışmanlık yapan bir firma olan Deloitte, 2012 yılından teknoloji trendi alanında rapor yayımlamış ve oyunlaştırma konusunda detaylı şekilde yer vermiştir. Bu rapora göre; oyunlaştırma tamamen belirli faaliyetlerin ve süreçlerin çalışma şeklini değiştirmekle ilgilidir; kullanıcıların yaptıklarına daha fazla eğlence ve daha fazla katılım göstermeleri bu değişimin ağırlıklı kısmını oluşturmaktadır. Oyunlaştırma kullanıcıya odaklanır; oyunlaştırılmış bir sistemdeki oyun mekanizmaları, yalnızca sisteme gömülü olan güçlü bir eğlence, tutku ve oyun sağlamak için mevcuttur (Deloitte, 2012).

Oyunlaştırma, rutin aktiviteleri bir oyuna dönüştürmekle ilgili değildir; eğlenceli ve keyifli bir deneyim için iş süreçlerini oyun mekanizmalarıyla yeniden tasarlamaktır.

Oyunlaştırma kısaca, kilit iş süreçlerini destekleme niyeti ile etkileşim davranışlarının dinamiklerini geliştirmek için bir dizi istenen mekaniğe yön veren çeşitli bileşenlerin birleşimidir (Werbach & Hunter, 2012; Wood & Rainers, 2015, s. 3039).

Oyunlaştırmayı bir süreç olarak yeniden kavramsallaştırmanın daha derin nedeni, yaratmaya çalıştığı deneyim türlerine ve bunu yapacak mekanizmalara dikkatleri odaklamaktır. Bir oyunu neyin oluşturduğu sorusu uzun zamandır oyun tasarımcılarını, teorisyenlerini ve hatta filozofları rahatsız etmiştir. Ludwig Wittgenstein “bir oyunun resmen tanımlanamayacağı” şeklindeki ifadesi bu durumun tezahürüdür (Wittgenstein, 2010). Ancak, oyunlaştırmanın kullanışlı bir tanımının bu tartışmayı çözmesi gerekmez (Werbach, 2014, s. 2).

Burke (2013), oyunlaştırmayı kuramsal olarak tanımlama sınırlarının dışında ele almış, hangi amaçla hangi alanlarda kullanılabileceğine odaklanmıştır. Burke'ye göre, oyunlaştırma, çeşitli iş ve sosyal alanlarda ortaya çıkmış bir olgudur. Oyunlaştırma, dijital teknolojilerin desteğiyle zorunlu olarak gerçekleştirilmese de, tüketici elektroniği ve mobil cihazların yayılması, çeşitli etkinliklere oyun benzeri özellikler sunmak için birçok fırsat açmıştır. Giderek daha fazla sayıda şirket oyunların önemli motivasyon ve davranışsal etkileri olduğunu fark ederek, müşteri memnuniyetini, bağlılığını ve sadakatini artırmak amacıyla çok sayıda hizmeti oynanabilir hale getirmektedir. Özellikle pazarlama ajansları tarafından oyunlaştırmaya yönelik şaşırtıcı olmayan bir şekilde artan bir ilgi bulunmaktadır. Oyunlaştırmanın geleceğine ilişkin beklentiler oyunlaştırmanın daha da artacağı yönündedir (Burke, 2013).

1.4.1. Oyunlaştırmanın Alt Kavramları

Pratik bir mesele olarak, oyunlaştırma, bazı temel faaliyetlerle ilişkili hedeflere hizmet etmek için bu katılımdan yararlanmayı amaçlayan iş dünyasında uygulamalı bir uygulama olarak işlemektedir. Bunlar, yeni müşteriler kaydetmeyi, öğrencileri ödevleri daha bilinçli bir şekilde tamamlamaya teşvik etmeyi veya herhangi bir sayıda davranışsal hedefi içerebilmektedir. Oyun öğeleri, oyunlaştırmanın sonuna kadar giden yollardan biridir. Ancak bu noktada önemli olan bu öğelerin nasıl seçildiği, konuşlandırıldığı, uygulandığı ve entegre edildiğidir (Werbach, 2014, s. 3).

Oyunlaştırma kavramının oldukça fazla tanımı yapılmış ve yapılmaya da devam edilmektedir. Doğal olarak tanımlar ve buna bağlı alt kavramlar üzerine tartışmalar da ortaya çıkmaktadır. Bu noktada, oyunlaştırma denilince ilk akla gelen isimler olan Deterding ve arkadaşları ile oyun unsurlarını ele alıp irdeleyen ve detaylı bir şekilde açıklamaya çalışan Werbach'a ait tanımlar, alt kavramlar ve tartışmalara yer vermek gerekmektedir.

Oyunlaştırmanın en güncel ve yaygın olarak kullanılan tanımı, daha önce yukarıda belirtilen tanımdır: “oyun tasarım öğelerinin oyun dışı bağlamlarda kullanılması” (Deterding vd, 2011a, s. 10). Bu tanımdan yola çıkarak, bu tanımda yer alan şu dört ana kavramın ne olduğu, ne kastedildiği daha detaylı şekilde ele alınmalıdır:

- I. Oyun (*Game*),
- II. Öğeler (*Elements*),
- III. Tasarım (*Design*),
- IV. Oyun Dışı Bağlamlar (*Non-Game Contexts*).

1.4.1.1. Oyun

Oyun (*Game*) terimi, “oyuncuların ölçülebilir bir sonuçla sonuçlanan, kurallarla tanımlanan yapay bir çatışmaya girdiği bir sistem” olarak tanımlanmaktadır (Salen & Zimmerman, 2004, s. 80). Bu noktada dilimize her ikisi de oyun olarak çevrilen “*game*” ve “*play*” kavramlarının farkına da değinmek gerekmektedir. Oyun (*Game*) kavramı kurallara dayalı oyun etkinliklerini ifade ederken, diğer oyun (*play*) özgür ve keşfetmeye yönelik etkinlikleri ifade etmektedir (Groh, 2012, s. 39; Caillois, 2001, s. 31 ;34). Buna göre oyunlaştırma, oyunların kural temelli, hedef odaklı doğası ile ilgilidir (Deterding vd., 2011, s. 9). Oyunlaştırma öğeleri kapsamında ele alındığı için yer verilmiş olup, oyun kavramı bölümünde çok detaylı olarak işlenmiştir.

1.4.1.2. Öğeler

Öğeler terimi, oyunlaştırmayı ciddi oyunlardan ayırmamızı sağlamaktadır. (Deterding vd., 2011a, s. 11). Ciddi oyunlar, belirli, eğlence dışı bir amaca hizmet eden tamamen geliştirilmiş oyunlardır. Oyunlaştırma ise gerçek dünya insicamında farklı oyun yapı

taşlarının kullanımını ifade etmektedir (Sailer vd, 2017, s. 372). Ancak bu noktada, "oyun" ile "oyun öğeleriyle tasarlanmış oyun (eser)" arasındaki genellikle net şekilde bir ayırım olmayabilir. Bazen girift yapıda olan bu ayırım kafa karışıklığına yol açabilmektedir. Örneğin - Foursquare bir oyun mudur? Yoksa "oyunlaştırılmış" bir uygulama mıdır? Bu sınır ampirik, öznel ve sosyaldır. Foursquare'in 'oynanması' ya da 'kullanılması' odaklanmaya, algılamaya ve canlandırmaya bağlıdır. Bir grup kullanıcı tarafından resmi olmayan bir kuralın veya paylaşılan hedefin eklenmesi, yalnızca "oyunlaştırılmış" bir uygulamayı "tam" bir oyuna dönüştürebilir. Bu amaç için, oyunların teknik ve sosyal unsurlarını aramak ve teknik unsurları oyun oynamaktan ziyade oyunla ilgili yorumlar ve canlandırmalar sağlayacak şekilde yorumlamak gerekmektedir. Deterding vd. oyun tasarım öğelerini, oyunların karakteristiği olan, yani birçok oyunda bulunabilen ve oyunun anlamı açısından önemli olan öğeler olarak tanımlamayı önermektedir (Deterding vd., 2011a, s. 11).

Peki, ama "oyun öğeleri" nelerdir? Hangi öğeler "oyun öğeleri" kapsamındadır? Her ne kadar kesinleşmiş bir öğeler listesi olmayıp, muğlak kalsa da bunun için Reeves ve Read'in belirlediği "Harika Oyunların On Bileşeni" en doğru tespitlerden biri olacaktır (Reeves & Read, 2009).

Avatarlarla Öz Temsil: Ekrandaki ana özellik diğer oyunculara, arkadaşlara ve düşmanlara ait olan avatarlardır. Oyuncu, bir kuklacının kuklasını oynattığı gibi, oyunda yer aldığı kişiselleştirilmiş bir karakteri kontrol etmektedir. Kendini bu sanal ortamda temsil etme ve bu temsil üzerinde kesin kontrol gücü ve yeteneği, teknolojiyi kullanmanın psikolojisini temelden değiştirmektedir. Oyuncu, kendi tarafında sıkışıp kalmaz, diğer oyuncularla sanal olarak bile olsa konuşabilmekte, dokunabilmekte ve avatarın daha sonra ne olacağına karar verebilmektedir. Oyuncu bu sayede hikâyenin bir parçası olmaktadır.

Üç Boyutlu Ortamlar: Avatarlar, görsel açıdan zengin üç boyutlu bir dünyada yaşarlar. Bu durum, oyuncunun dünyadaki varlığının bir avatar aracılığıyla somutlaştırırken aynı zamanda gerçek dünyanın fiziksel özelliklerine paralel bir oyun alanında gezinmesini sağlamaktadır. Günümüz oyunlarında bu etki, sanal gerçeklik gözlükleri veya etrafı saran ekranlar olmadan da son derece güçlüdür. Sanal dünyanın, insanların gerçek dünyayla müzakere ettiği gibi anlaşılması açısından son derece önemli bir bileşendir.

Anlatım Bağlamı: İyi oyunların, savaş halindeki galaksiler, kurtarılması gereken insanlar veya yakında yok edilebilecek yerler gibi iyi geçmişleri vardır. Bu tür anlatılar faaliyetlere rehberlik etmekte ve karakter rollerini, ödülleri ve grup eylemlerini düzenlemektedir. Bir oyuncunun karakteri ve takımı hakkında gördüğü bilgiler belirli bir oyun anlatısından alınmakta ve sürekli olarak güçlendirilmektedir. Hikâyeler, insanları meşgul etmeye yardımcı pek çok önemli psikolojik avantaja sahiptir.

Geri Bildirim: Oyun içerisinde oyuncuya hakkında bilgiler vermekte, sonrası için plan yapmasına olanak vermektedir. Herhangi bir zamanda, bir oyuncu ilerleme çubuklarını, yakınlaştırma sayılarını ve durum göstergelerini, oyuncuların işlerin iyi veya kötü olarak nasıl gittiğini bilmelerini sağlayan iyi organize edilmiş bir gösterge tablosudur. Rakamlar, oyuncuların sağlığını, bir saldırıdan önce kalan zamanı, şimdiye kadar biriktirilen altın miktarını, diğer oyuncuların kıt kaynaklar için verdiği teklifleri veya bir rakibin güçlerindeki azalmayı gösterir. Tüm bu nicel geri bildirim, oyuncunun oyuna katılımını artırmaktadır.

İtibarlar, Rütbeler ve Seviyeler: Oyuncular, herkesin görebileceği ve sahtekârlığı zor olan derecelere ve derecelendirmelere sahiptir. İtibar bilgileri sadece onların oyun hiyerarşisindeki yerlerini tanımlamakla kalmaz, aynı zamanda diğer oyuncular hakkında seçim yapmak için başkalarının kullanabileceği belirgin yetkinlikler, yetenekler ve özel deneyimler oluşturur. Oyunların asıl amacı, genellikle itibarı artırmak ve ardından başarıları geniş çapta yayınlamaktır. Oyuncular itibarlarını önemsemeselerdi, çoğu çok oyunculu oyun başarılı olmaz, çöpe giderdi. Örnekleri e-ticaret kapsamında 'hepsiburada', 'gittigidiyor' gibi uygulamalarda yer alan satıcı puanları gibi dijital itibarların derlenmesi artık daha kolay hale gelmiştir ve e-ticarete de açıkça etkili olmaktadır.

Pazar Yerleri ve Ekonomiler: Tüm çok oyunculu oyunların önemli bir özelliği, sanal bir para birimi ve sağladığı pazarlardır. Para birimi sistemleri, oyuncuların işlemlerini verimli bir şekilde yapmalarına ve her türlü değeri ölçmelerine olanak tanımaktadır. Sanal para birimleri de olsa oyunda gerçek ekonomik ilkeler çerçevesinde karar vermeyi gerektirir. Örneğin, bütçe kısıntısı durumunda karar verme önemli bir husus haline gelecektir.

Açık ve Zorunlu Kurallar Kapsamında Rekabet: Çoğu oyuncu kazanmak için oynar ve kazanmak iyidir. Ancak, kurallar ile oyuncular arasında rekabetin işlenmesine izin verilmelidir. Ancak bu kuralların keşfedilmesinin de eğlencenin bir parçası olabileceğini unutmamak önemlidir. Gerçek dünyada tecrübe edebilmek adına cezasızlıkla ihlal edebileceğiniz kurallar yoktur. Oyunlar size bu imkânı sağlamaktadır. -Kamu politikalarında oyunlaştırmanın faydalarından biri de belki bu olacaktır.- İyi bilinen ve uygulanan kurallar, oyuncular arasında bir adalet duygusu oluşturacaktır.

Takımlar: Bilgisayarda, konsolda, ya da telefonda birden fazla oyuncuyu içeren oyunlar, solo oyunlara kıyasla daha popüler hale gelmiştir. Artık her yerde bulunan ve uygun fiyatlı geniş bant mevcut olduğundan, birden fazla oyuncunun internet üzerinden birbirleriyle ve birbirlerine karşı etkileşimi mümkün kılınmaktadır. Diğer oyuncularla yakın bağlantı kurmak, kişinin sosyal-duygusal açıdan gelişmesini sağlamaktadır.

Kolayca Yeniden Yapılandırılabilen Paralel İletişim Sistemleri: Oyunlardaki görseller ilginin çoğunu çeker, ancak sosyal katılımın çoğunu sağlayan yazılı ve sözlü iletişimidir. Bir oyuncu, seçtiği herhangi bir takım üyesiyle yalnızca düğmelere tıklayarak sesli veya yazılı olarak sohbet edebilir. Kurumsal bilgi teknolojisi birimleri kolayca yapılandırılabilir bir iletişim deneyimi yaratabilmektedir.

Zaman Baskısı: Çok oyunculu bir oyunun iyi bir tanımı, belirsiz kazanma koşulları altında işbirliğine dayalı başarıdır. Belirsizlik basit uzmanlık ve zaman olmak üzere iki kaynaktan gelmektedir. Basit uzmanlık için: "Yeterince biliyor muyum?" ve "Doğru şeyleri yapacak kadar iyi miyim?" soruları, zaman için ise : "Ayrılan süre içinde bunları yapabilecek miyim?" sorusunun cevapları kritiktir. Oyuncular için saatin üzerinde olmak eğlencelidir (Reeves & Read, 2009).

Bu bileşenlerin hepsi bir oyunda olamayabilir veya tek başına bir bileşen olabilir. Ancak hiçbiri tek başına oyun odaklı olarak tanımlanmayacaktır. Ayrıca, farklı oyun türleri ile dijital ve dijital olmayan oyunlar arasında ciddi farklılıklar vardır. Örneğin; avatarlar, aksiyon ve rol yapma oyunlarında oldukça yaygındır, ancak strateji video oyunlarında veya kart oyunlarında zorunlu değildir.

1.4.1.3. Tasarım

"Oyunlaştırılmış" uygulamalar, oyun öğelerinin yeniden tasarlandığı tek örnekler değildir. Ciddi oyunlarda olduğu gibi, video oyunlarda yer alan grafik motorları ve yazma araçları gibi tasarım öğeleri eğlence dışı amaçlarla da düzenli olarak kullanılmaktadır. Bu noktada oyunlaştırma kapsamındaki tasarımın ayrımının net şekilde ortaya konması gerekmektedir. Tasarım terimi, oyun tasarım öğelerini oyun temelli teknolojilerle karşılaştırmaktadır. Oyunun temelli teknolojiler, oyun motorları veya denetleyiciler gibi teknolojik yönleri içerirken, oyunlaştırmanın tanımı, açıkça kasıtlı bir tasarım sürecini yani oyun tasarımını ifade etmektedir (Deterding vd., 2011, s. 12).

Oyunlar ve "oyunlaştırma" ile ilgili mevcut alanyazında farklı düzeylerde belirlenen tasarım öğeleri bulunmaktadır. Genel kabul gören öğeler üzerinden somuttan soyuta doğru sıralanan beş seviye mevcuttur:

- Arayüz tasarım modelleri,
- Oyun Tasarım Modelleri veya Oyun Mekaniği,
- Oyun Tasarım İlkeleri ve Buluşsal Yöntemler,
- Oyun Modelleri,
- Oyun Tasarım Yöntemleri.

Deterding vd. (2011a), oyun tasarım öğelerini yeniden ele almış, analiz etmiş ve oyun tasarım öğelerini somuttan soyuta olacak şekilde düzeylerini sıralamıştır. Tüm bu seviyeleri oyunlaştırma tanımına dâhil etmeyi önermektedirler.

| Seviye | Açıklama | Örnekler |
|--|---|--|
| Arayüz Tasarım Modelleri | Prototip uygulamalar da dâhil olmak üzere bir bağlamda bilinen bir sorun için ortak, başarılı etkileşim tasarım bileşenleri ve tasarım çözümleri. | Rozet, Liderlik tablosu, Seviye |
| Oyun Tasarım Modelleri ve Mekanikleri | Oyun tasarımının oyunla ilgili sık tekrarlanan bölümleri | Zaman kısıtlaması, Sınırlı kaynaklar, Dönüşler |
| Oyun Tasarım İlkeleri ve Buluşsal Yöntemler | Bir tasarım problemine yaklaşmak veya belirli bir tasarım çözümünü analiz etmek için değerlendirme yönergeleri | Kalıcı oyun, Net hedefler, Çeşitli oyun stilleri |
| Oyun Modelleri | Oyunların veya oyun deneyiminin bileşenlerinin kavramsal modelleri | Mekanik-Dinamik-Estetik çerçevesi Meydan okuma, Merak, Oyun tasarım atomları, Oyun deneyiminin temel unsurları |
| Oyun Tasarım Yöntemleri | Oyun tasarımına özgü uygulamalar ve süreçler | Oyun (play) testi, Oyun (play) odaklı tasarım, Değer bilincine sahip oyun tasarımı |

Tablo 2: Oyun Tasarım Öğeleri Seviyeleri (Deterding vd., 2011a, s. 12)

1.4.1.4. Oyun Dışı Bağlamlar

Son olarak, oyun dışı bağlamlar terimi, oyunlaştırmanın uygulanabileceği olası alanları sınırlandırmamaktadır ve bu nedenle tanımı potansiyel kullanım senaryoları için açık

bırakmaktadır. Çünkü bu durumun bir avantajı bulunmamaktadır. Tanım gereği dışlanan tek bağlam, oyun tasarım öğelerinin oyunların kendi içinde veya oyun tasarım sürecinde kullanılmasıdır (Deterding vd., 2011a).

Ciddi oyunlara benzer şekilde, "oyunlaştırma", bir eğlence oyununun bir parçası olarak normal beklenen kullanımları dışındaki amaçlar için oyun öğelerini kullanır. Yaygın olarak kabul edilen ve Deterding tarafından ortaya konulan tanımdan yola çıkarak ele aldığımız kavramlar itibarıyla, oyunlaştırma tanımı oyunların bir başarı sistemi gibi bir meta-oyun platformu ile varsayılan oyunlaştırılmasını da hariç tutmaktadır çünkü bu haliyle "oyunlaştırma" değil sadece oyun tasarımı olacaktır (Groh, 2012, s. 40).

Özetlemek gerekirse, oyunlaştırma, oyun dışı bağlamlarda, oyun temelli teknoloji veya diğer oyunla ilgili uygulamalardan ziyade oyunlara özgü tasarım öğelerinin, tamamen geliştirilmiş oyunlar yerine belirli kullanım amaçlarından, bağlamlarından veya uygulama ortamlarından bağımsız olarak kullanımı olarak tanımlanır (Deterding vd., 2011, s. 12; Sailer vd., 2017, s. 372).

Tartışmaların diğer odağı Werbach cephesine de değinmek gerekmektedir. "Coursera" eğitim platformunda oyunlaştırma konusunda dersler veren Kevin Werbach (2014), Deterding ve arkadaşları tarafından ortaya konan tanım ve tezden yola çıkarak, bu tanımı oyun tasarım öğelerine yapılan vurgu nedeniyle desteklese de oyun tasarım öğelerinin oyun dışı bağlamlarda her kullanımının oyunlaştırma olarak adlandırılmaması gerektiğini savunmaktadır. Bilgisayar programlarında ilerleme çubuklarının görüntülenmesi örneğiyle iddiasını kuvvetlendirmektedir. Bu tür ilerleme çubukları, yalnızca kullanıcı için bir geri bildirim cihazı olarak tasarlandığından ve oyunla ilgili veya oyunla ilgili bir amacı olmadığından, bunlar oyunlaştırma olarak adlandırılmamalıdır. Benzer kullanıcı deneyimlerini uyandırmayı amaçlayan LinkedIn'deki ilerleme çubukları Werbach'ın en can alıcı örneklerinden biridir (Werbach, 2014, s. 5).

Böylece Werbach oyunlaştırmayı "etkinlikleri daha oyun benzeri hale getirme süreci" olarak tanımlamayı önermektedir (Werbach, 2014, s. 6). Buna göre Werbach tipik oyun deneyimlerini ortaya çıkaran uygulamalara odaklanmaktadır. Oyunlaştırmanın özü,

kullanımlarından ziyade oyun tasarım öğelerinin seçimi, uygulanması ve bütünleştirilmesidir (Sailer vd. 2017, s. 372).

Oyunlaştırma alanında söz sahibi her iki görüşten yola çıkarak; Werbach'ın tanımı, oyunlara özgü kullanıcı deneyimleri yaratmak için kullanılacak herhangi bir yöntem veya öğeye atıfta bulunmadığından, yukarıda anlatılan özelliklerin birçoğundan yoksundur. Oyunlaştırmayı bir süreç olarak kabul etmektedir. Eğlenceli etkinliklere ve bunların tetiklediği kullanıcı deneyimlerine odaklanmakta ancak bu deneyimlerin nasıl yaratılabileceği konusunda net değildir. Deterding ve arkadaşları ise oyunlaştırmanın yapı taşlarına odaklanmaktadır ancak bunu yaparken kullanıcı deneyimini göz ardı etmektedirler. Bu nedenle, Deterding ve arkadaşları tarafından önerilen temel tanımı diğerleri ile birleştirmek daha doğru bir sonuç verecektir: “Oyunlaştırma, oyun tasarım öğelerini kullanarak oyun dışı bağlamlardaki etkinlikleri daha oyuna benzer hale getirme sürecidir” (Sailer vd., 2017, s. 372).

1.5. OYUNLAŞTIRMA TASARIMI VE MODELLERİ

Oyunlaştırmanın tanımı kısaca “oyun unsurlarının oyun dışındaki alanlarda kullanımı” şeklinde yapılmıştır. Bu tanımdan yola çıkarak, oyunlaştırma tasarımının bir takım “oyun unsurlarından” oluştuğu ifade edilebilir. Bu unsurların bir araya getirilmesi ile bir “tasarım” elde edilmektedir. Oyunlaştırma kavramının ilk kullanıldığı dönem itibariyle yapılan tasarım “Gamification Design 1.0” olarak adlandırılmaktadır. Hali hazırda bu tasarım kabul gördüğünden “oyunlaştırma 1.0” olarak kullanılmaya devam edilmektedir.

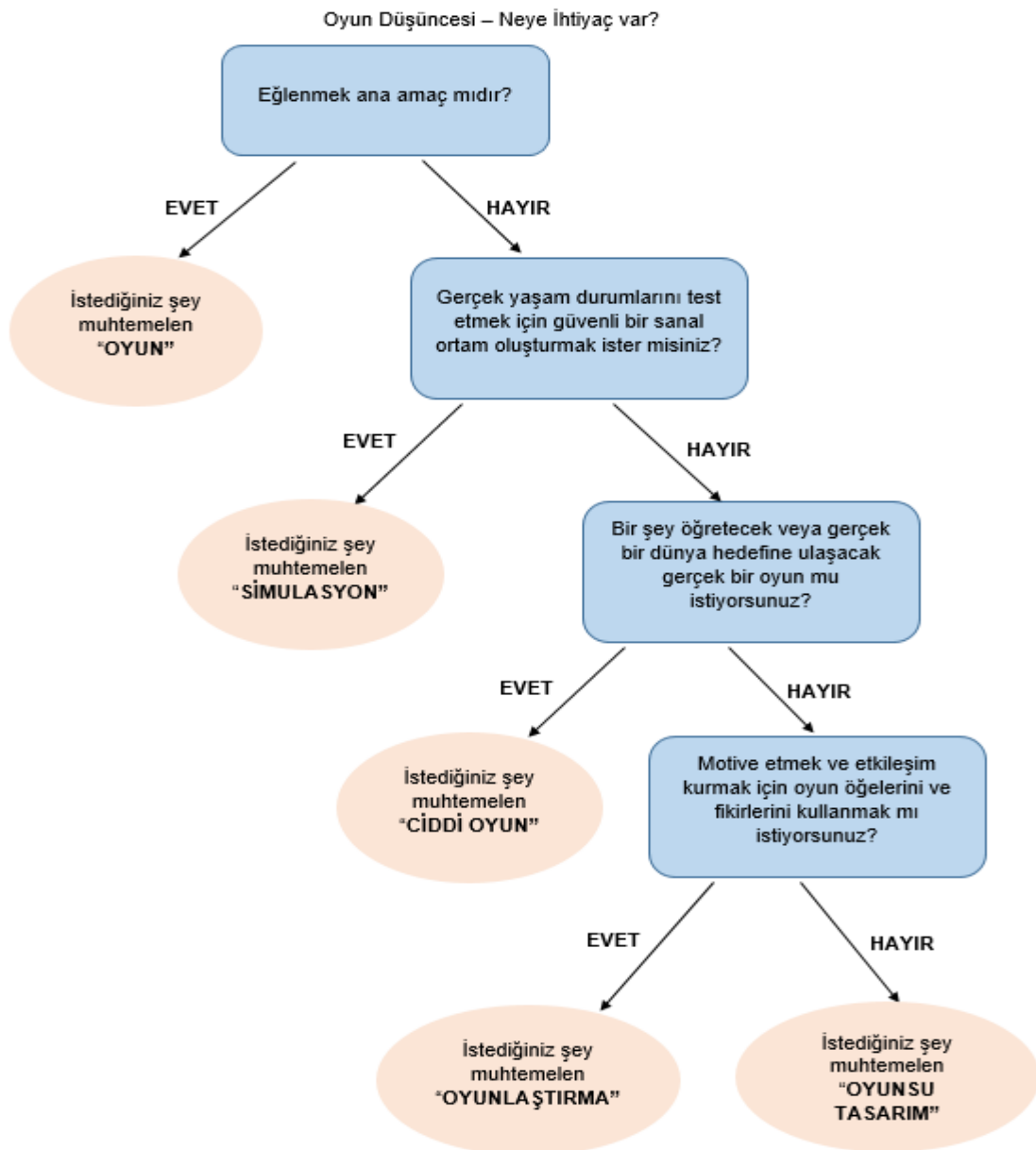
Marczewski (2015a), oyun ve oyundan türetilen tasarımları amaçlarına göre oyun ilhamlı tasarım, oyunlaştırma, simülasyon, ciddi oyunlar ve oyun şeklinde beş farklı basamakta sıralamaktadır. Aslında bu sıralama ya da ayrıştırma oyunlaştırma ile karıştırılan diğer kavramları daha net şekilde ortaya koymakta ve farklılıkları belirtmektedir. Yapılacak tasarımın çeşidinin belirlenmesi açısından oldukça fayda sağlayacaktır. Tasarımda ilk dikkat edilmesi gereken, amaç ve hedeflere ilişkin tasarlanacak şeyin ne olduğu ya da ne olması gerektiğine karar vermektir.

| | Oyunsal Düşünme <i>(Game Thinking)</i> | Oyun Unsurları <i>(Game Elements)</i> | Sanal Dünya <i>(Virtual World)</i> | Oyun Oynama <i>(Game Play)</i> | Amaçsızlık/ Eğlence Amaçlı <i>(Non purposeful/ Just For Fun)</i> |
|--|--|---|--|--|--|
| Oyun İlhamlı Tasarım <i>(Game Inspired Design)</i> | ✓ | | | | |
| Oyunlaştırma <i>(Gamification)</i> | ✓ | ✓ | | | |
| Simülasyon <i>(Simulation)</i> | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Ciddi Oyunlar <i>(Serious Games)</i> | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Oyun <i>(Game)</i> | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Tablo 3: Oyun, Oyunlaştırma ve Benzeri Uygulamaların Tasarım Amaçları
(Marczewski, 2015a).

Bu bölümünde yer alan kavramların ardından ihtiyaç duyulan şeyin ya da elde mevcut uygulamanın oyunlaştırma mı, ciddi oyun mu yoksa simülasyon mu olduğuna karar vermek, kafa karışıklığına neden olabilmektedir. Oyunlaştırılmasına karar verilen olası bir sürece ilişkin ne yapılacağı ve nasıl yapılacağı öncelikle net şekilde ortaya konmalıdır. Bu süreç tasarımın bir parçasıdır. Marczewski (2015b), kafa karışıklığını ortadan kaldırmak ve “oyun”, “ciddi oyun”, “simülasyon”, “oyunsu tasarım” ve “oyunlaştırma” gibi kavramların aralarındaki ayrımı bir akış şeması ile net şekilde

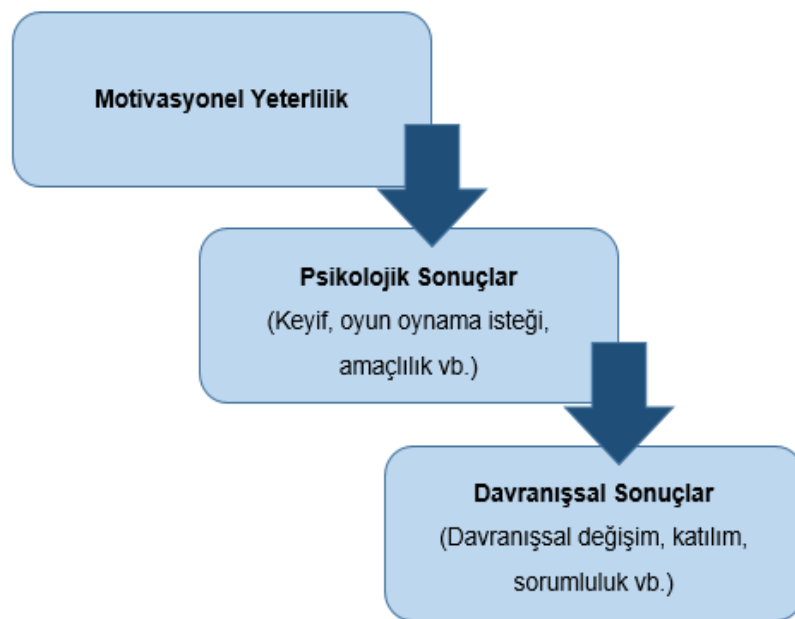
ortaya koymaktadır. Kamu yöneticileri bir süreci oyunlaştırmak ya da benzeri bir yöntemi uygulamak istediklerinde, özellikle ne yapmak istediklerini ya da eldeki mevcut uygulamalarının ne olduğunu anlamak istediklerinde bu akış şemasından faydalanabilecektir.



Şekil 6: Oyun Düşüncesi Karar Ağacı (Marczewski, 2015b:15).

Oyunlaştırma tasarımı, sadece mekaniklerin, bileşenlerin ve dinamiklerin tamamının ya da bir kısmının bir araya getirilerek oluşturulmasından mütevellit değildir. Oyuncuların motivasyonu, hedef davranışlar, etkileri, sonuçları, oluşturulan hisler gibi pek çok parametrenin bütüncül bir yaklaşımla ele alınması ve tüm süreçlerin uyum içerisinde çalışması gerekmektedir (Bozkurt & Kumtepe, 2014, s. 152). Bu sayede etik kaygılar giderilmeye çalışılabilir ve tasarımcılar sorumluluktan kurtulabilir.

Hassan'ın (2014) bu sürece ilişkin tespitlerine göre, oyun deneyimi öznel ve oyuncunun bireysel bakış açıları tarafından belirlenmektedir. Bununla birlikte, psikolojik teoriler; amaç, ustalık, özerklik, ilişkililik, gerilim ve diğer değişkenleri, oyun oynama deneyimini ve dolayısıyla davranış değişikliğini kolaylaştıran psikolojik zihinsel durumlar olarak tanımlamaktadır. Oyunlaştırma, tasarım açısından bir süreçtir ve birbirini izleyen üç ana adımdan oluşmaktadır. Oyunlaştırma, tam teşekküllü oyunların tüm kriterlerini tam olarak yerine getirmek zorunda değildir, bunun yerine ciddi uygulamaların geliştirilmesinde oyun düşüncesini benimsemektedir.



Şekil 7: Oyunlaştırma Süreci (Hassan, 2014, s. 253).

Alanyazında, oyunlaştırma tasarımı genellikle oyun unsurlarının bir araya getirilmesi olarak kabul edilmiştir. Oyunlaştırma tasarımının nasıl yapılacağına ilişkin tıpkı

oyunlaştırmanın tanımında olduğu gibi çeşitli ve farklı yaklaşımlar söz konusudur. Bu yaklaşımlar aslında farklı gibi görünse de oyunlaştırma unsurlarının sınırlarını genişletip daraltan ve kullanım farklılıkları oluşturan ancak varış noktaları aynı olan yaklaşımlardır. Werbach ve Hunter (2012), bu kapsamda bir model geliştirmiştir. Modeli altı adımdan oluşmakta ve her bir adım orijinal dilinde “d” harfi ile başlamaktadır. Bu nedenle modele “D6 modeli” ismi verilmiştir. Modelin aşamaları:

- (1) *Define business objectives* - Amaçların belirlenmesi,
- (2) *Delineate target behaviors* - Hedef davranışların belirlenmesi,
- (3) *Describe players* - Oyuncuların tanımlanması,
- (4) *Device activity loops* - Etkinlik döngülerinin planlanması,
- (5) *Don't forget the fun* - Eğlence unsurunun atlanmaması
- (6) *Deploy appropriate tools* - Uygun araçların kullanılmasından oluşmaktadır (Werbach & Hunter, 2012; Bozkurt & Kumtepe, 2014, s. 151).

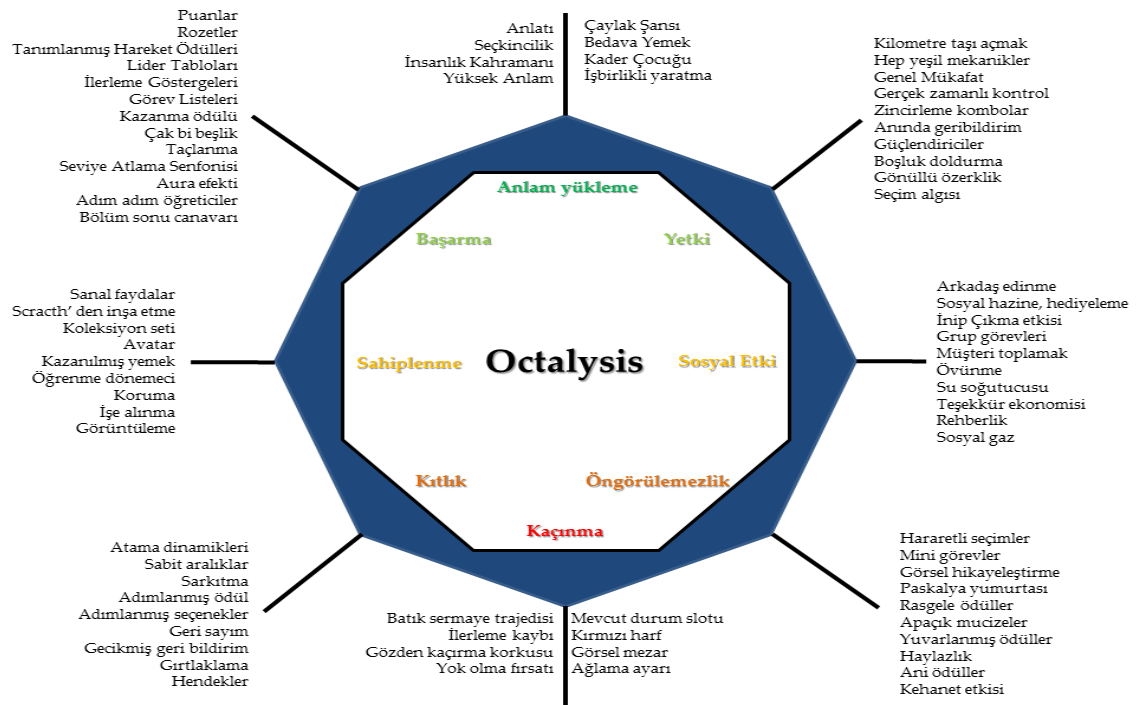
Bu modelin son adımı olan “uygun araçların kullanılması” kapsamında, hiyerarşik şekilde genelden özele dinamikler, mekanikler ve bileşenler yer almaktadır. Bu katmanların tamamından çeşitli unsurların kullanılması gerekmekte olup, tamamının aynı anda kullanılması gibi bir zorunluluk bulunmamaktadır (Çağlar ve Kocadere, 2015, s. 91).

Oyunlaştırma tasarımında karşılaşılan bir diğer model, Hunicke, LeBlanc ve Zubek (2004) tarafından geliştirilen MDA (*Mechanics, Dynamics, Aesthetic*) Modelidir. Bu modele göre oyunlaştırma tasarım olarak bu sayılan üç unsurdan meydana gelmektedir. Her bir unsur diğerleri ile sürekli olarak etkileşim halinde olup birbirini tetikleyici görevleri bulunmaktadır. Örneğin mekaniklerin doğru şekilde kullanımı estetiksel sonuçların ortaya çıkmasını sağlamaktadır (Hunicke, LeBlanc & Zubek, 2004; Sezgin vd, 2018, s. 179).



Şekil 8: MDA Modeli (Hunicke vd.'den aktaran Karkın & Çubukcu, 2020, s. 118).

Alanyazında en çok kabul gören modellerden biri de Chou'ya (2015) ait, sekizgen bir şekil ile tasvir edilen ve "Octalysis" adı verilen modeldir. Chou, sekiz temel bileşen belirleyip sekizgen şeklin her bir köşesine bu bileşenleri yerleştirmektedir. "Octalysis bir dizi oyunsal elementi ve bilişsel dürtüleri sistematik olarak organize eden ve bir uygulama veya süreci daha motive edici, daha çekici hale getirmek için kullanılabilir bir oyunlaştırma modelidir." Oyunların pek çoğunun eğlence odaklı olmasından ötürü Chou, bu modeli geliştirmiştir. Çünkü eğlence, çeşitli eylemler için tetikleyici ve motive edicidir. Sekiz köşeye yerleştirilen ve modeli oluşturan bileşenler: "epik anlam, gelişim ve başarıma, yaratıcılık ve geribildirim yetkilendirmesi, sahiplik duygusu, sosyal etki ve ilişkililik, yokluk ve buna tahammülsüzlük, öngörülemezlik ve merak duygusu ile kayıp ve kaçınma"dan oluşmaktadır (Chou, 2015; Sezgin vd, 2018, s. 181).



Şekil 9: Octalysis Modeli (Chou, 2015, çev. Şahin & Samur, 2017)

Octalysis Modelinde, şekil sağ ve sol olmak üzere ikiye bölündüğü varsayıldığında; sol taraf bileşenleri beynin sol tarafını çalıştıran mantık, hesaplamalar ve sahiplenme ile ilgili olup daha çok dışsal motivasyon öğelerini barındırmaktadır. Sağ beyni çalıştıran sağ taraf bileşenleri ise yaratıcılık, kendini ifade etme ve sosyal yönlerle ilişkilidir. Sekizgenin üst yarısındaki bileşenler, “beyaz şapka ya da oyunlaştırmanın aydınlık tarafı” olarak nitelendirilmekte ve neşe, tatmin, anlam duygusu gibi olumlu duygularla sonuçlanan pozitif motivasyonu barındırmaktadır (Şahin ve Samur, 2017, s. 7). Sekizgenin alt yarısındaki bileşenler ise “siyah şapka ya da oyunlaştırmanın karanlık tarafı” olarak nitelendirilmekte ve korku, sürpriz ve hayal kırıklığı gibi olumsuz duyguları ortaya çıkarmaktadır (Chou, 2015).

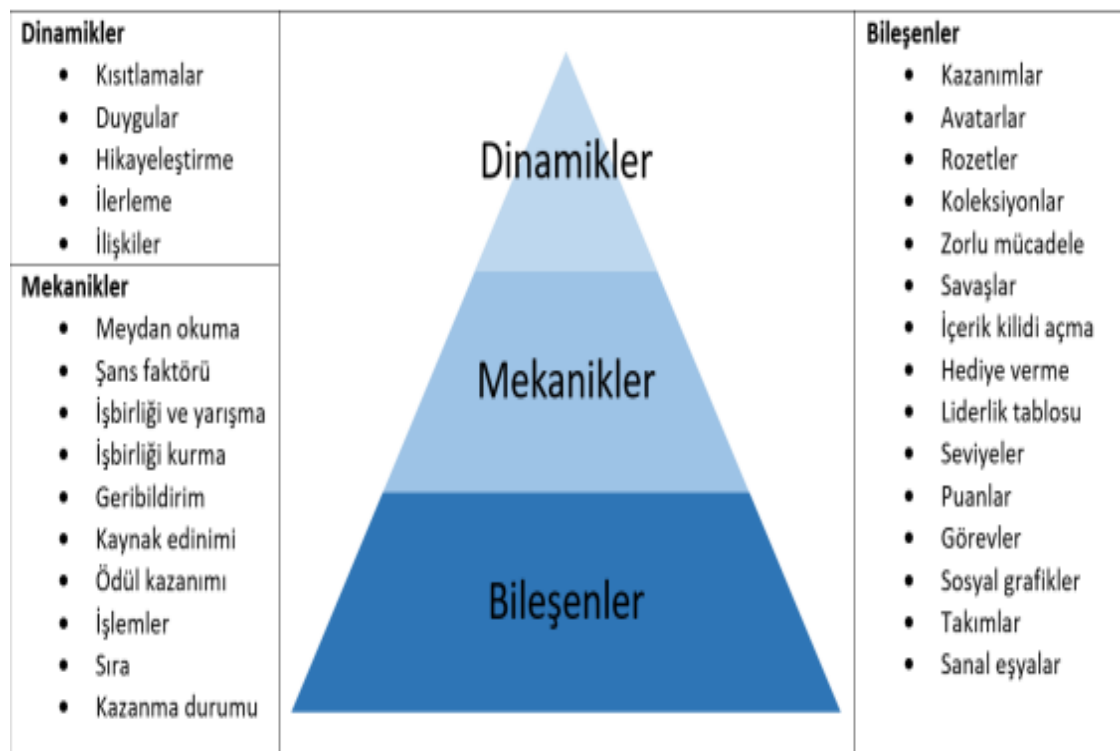
Oyunlaştırma modellerinde genellikle araştırmacılar aynı unsurlar üzerinde fikir birliğine varmaktadır. Ayrıldıkları noktalar, unsurlara verdikleri isimler ve içerikleridir. Her bir unsurun içeriği farklı modellerde diğer bir unsurun içeriğine kayabilmektedir. Başka bir ifade ile birbiri yerine kullanılmaktadırlar.

1.6. OYUNLAŞTIRMA ÖĞELERİ

Oyunlaştırma öğeleri, oyun tasarımının merkezi konumundadır. Öğeler ifadesi yerine “elementler” ya da “unsurlar” ifadeleri ile de alanyazında karşılaşılmaktadır. Üç ifade de aynı anlamda ve birbiri yerine kullanılmaktadır. Oyun öğelerini, bir yapbozun parçaları gibi düşünebiliriz. Birleştiklerinde yapbozun (oyunun) tamamını oluşturmaktadırlar. Oyun içerisinde gözümüzle görüp, etkileşime girebildiğimiz her şey oyun öğeleri olarak niteleyebiliriz. Örnek vermek gerekirse, puanlar, rozetler, seviyeler, başarı listesi vb. Oyunları bir sanal dünya olarak tahayyül etmek gerekirse, oyun öğeleri bu dünyayı oluşturmaktadır. Oyuncuların oyunun içerisinde halletmeleri gereken görevler ve zorluklar meydana getirmekte, oyuncuların bu durumlar karşısındaki davranışlarının oyun dünyasındaki yansımalarını göz önüne çıkarmaktadır. Bu çerçevede oyun tasarımcıları, bu öğeleri büyük bir ustalıklarla ve denge anlayışıyla işlemek, eğlenceli ve sürükleyici bir oyun tasarlamakla mükelleftirler (Berber, 2018, s. 67).

Tez çalışmasının önceki bölümlerinde Reeves ve Read'in belirlediği "Harika Oyunların On Bileşeni"ne yer verilmişti. Ancak, oyunlaştırma öğeleri konusunda akademik çalışmalarda en fazla kullanılan, Werbach'ın “oyun öğeleri hiyerarşisine” ve öğelerine

de yer vermek gerekmektedir. Werbach, oyun öğelerini; Dinamikler, Mekanikler ve Bileşenler olmak üzere üç ayrı kategoriye ayırmaktadır. Bu kategorileri de kendi aralarında bir hiyerarşik yapıya sokmaktadır. Maslow'un "ihtiyaçlar hiyerarşisi"nden esinlenerek bir piramit şeklinde tasavvur etmektedir. Piramidin en altında en somut olan "Bileşenler (*Components*)", ortada daha az somut daha fazla soyut olan "Mekanikler (*Mechanics*)" en üstte ise en soyut olan "Dinamikler (*Dynamics*)" olacak şekilde yer almaktadır (Sezgin vd., 2018, s. 178; Berber, 2018, s. 67).



Şekil 10: Werbach'ın Oyunlaştırma Öğeleri Hiyerarşisi (Werbach & Hunter, 2012)

1.6.1. Bileşenler:

Oyunlaştırma sürecinde oyuncunun doğrudan muhatap olduğu, en belirgin ve ilk akla gelen öğelerdir. Piramidin en üstünde bulunan "Bileşenler" aynı zamanda en somut öğelerdir. Diğer öğelerin aksine her aşamada gözle görünürler. Bileşenlere ilişkin en önemli husus, oyun bileşenlerinden rozet, puan ve liderlik tablosunun tek seçenek olamamasıdır. Tek bir oyunlaştırma mekanizması ile birden fazla bileşen

ilişkilendirilebilir. Werbach, önem sırasına göre “bileşen” öğeleri kapsamında on beş unsura yer vermiştir (Bozkurt & Kumtepe, 2014, s. 150; Akbuğa, 2018, s. 42).

Kazanımlar (*Achievement*); Dilimize başarı olarak da çevrilebilen bu bileşenin en yerinde ifadesi kazanım olacaktır. “Oyuncuyu oyunun temel gidişatından az da olsa uzaklaştırmak, oyun süresini uzatmak, oyuncuya farklı deneyimler yaşatmak adına oyunun ilerlemesine pek etki etmeyen görevler karşılığında alınan puan, rozet gibi ödüller” şeklinde ifade edilebilir (Berber, 2018, s.72).

Avatarlar; Oyundaki sanal ve görsel temsillerdir. Oyuncunun karakterini temsil etmektedir ve içsel motivasyonu oluşturan en önemli bileşenlerden biridir.

Rozetler (*Badges*); Oyun içerisinde elde edilen kazanımların sanal temsilleridir. Sadece oyunlarda değil gerçek hayatta “rozet” mantığı ile ilişkilendirilmiş sistemler mevcuttur. Orduda personelin rütbeleri, ya da dövüş sporlarındaki kuşaklar bu sisteme örnek olarak gösterilebilir. Hayatımızın içinde de insanların statülerini diğer insanlara sunma şekli de olabilmektedir. Kullanılan kredi kartlarının rengi, yaşanılan semtler, siteler, kullanılan otomobiller kişilerin dış dünyaya karşı rozetleri konumundadır. Rozet konusuna ayrı bir parantez açmak gerektiği için uzunca ele almak gerekmektedir. Rozet uygulamasının en önemli temsilcilerinden biri “Foursquare” olmuş ve yıllarca başarılı bir şekilde uygulamıştır. Hatta bu başarılı uygulama maalesef oyunlaştırma = rozet verme olarak algılanmasına sebebiyet vermiştir (Yılmaz, 2020, s. 98; Berber, 2018, s. 73).

Zorlu Mücadele (*Boss Fighting*); Her seviye sonunda bir sonraki seviyeye geçebilmek için aşılması gereken ve diğer mücadelelere göre daha zor olan meydan okumalardır. Oyunda edinilen becerilerin en iyi şekilde uygulanabilmesini gerektiren bir bileşendir.

Koleksiyonlar (*Collections*); Oyuncuların rozetler gibi silah, ekipman vb. diğer oyun kaynaklarını toplamasıdır. Farklı kıyafetler, üniformalar, araçlar gibi elde edinilenleri kaybetmemek ve daha fazlasına sahip olabilmek için oyuna bağlı kalmayı teşvik etmektedir (Berber, 2018, s. 73). Brawl Stars oyununda elde edinilen farklı karakterler de bu kapsamda değerlendirilebilir.

Savaşma/Çatışma (Combats); Oyun içerisinde savaşmayı, mücadele etmeyi ve böylelikle rakibi yenmeyi ifade eder. Görevi belli bir zaman içerisinde tamamlamak, zor bir pozisyonda şut çekmek, rakip oyunculardan önce bitiş çizgisine ulaşmak gibi pek çok davranış örnek olarak verilebilir.

İçerik Kilidini Açmak (Content Unlocking); Ön koşulları yerine getirdikten veya istenilen şeyi elde ettikten sonra oyun içerisinde belirli içeriğe ulaşabilmeyi veya o içerikle ilgili kilitleri açmayı durumudur.

Hediye (Gifting); Oyun içerisinde diğer oyunlarla etkileşim kurabilmek adına bir şeyleri veya sanal para gibi nesnelere hediye edebilme olarak ifade edebiliriz.

Liderlik Tablosu (Leaderboards); Oyuncuların başarısını ve ilerleme durumlarını sıralı ve görsel şekilde gösteren tablodur. Diğer bir ifade ile oyuncunun diğer oyuncular ile kıyaslamasıdır. Oyuncunun oyun devam etmesi için kullanılan en önemli motivasyon araçlarından biridir. Ancak doğru kullanılmadığında motive etmek yerine oyuncuyu kaybetmek de mümkündür.

Seviler (Levels); Oyuncunun oyun içerisinde ne kadar iyi olduğunu, düzeyini gösteren bileşendir. Oyuncunun seviyesi arttıkça daha büyük zorluklarla baş edebilme becerisi de artacaktır. Seviye oyuncuların beceri ve deneyim olarak birbirinden ayrılmasını da sağlamaktadır.

Puanlar (Points); Oyunlarda en sık karşılaşılan bileşendir. Oyunlaştırılmış sistemlerin %84'ü puan bileşenini kullanmaktadır (El-Khuffash, 2013, s. 1). Hayatımızda önemli bir yer tutar. Karşılaştığımız her şeyin ölçüm yöntemi olarak kullanılmaktadır. Sosyal medyadaki arkadaş sayısı, takipçi sayısı, paylaşımlara alınan beğeni sayısı vb. puan bileşenin örnekleridir. Görevin getirmiş olduğu gereklilikleri ne kadar yerine getirilirse o kadar puan kazanılır. E-ticaret sitelerinde alışveriş yapılan satıcılara yapılan değerlendirmeler, o satıcının puanı haline gelmektedir. Ya da verdiğiniz her yemek siparişi size puan olarak dönmektedir (Berber, 2018, s. 74).

Arayış (Quest); Oyun yapısı içerisinde özellikle yapılması beklenen, kazanımlara benzeyen bileşendir.

Sosyal Grafikler (Social Graphs); Oyuncunun oyun içerisinde arkadaşları ile etkileşim kurabilmesine imkân sağlayan bileşendir. Sosyal ağ deneyiminin oyun içerisine aktarılmış şekline benzemektedir.

Takımlar (Teams); Oyun içerisinde aynı hedefe ulaşmak için diğer oyuncular ile işbirliği yapma, birlikte oynama şeklinde ifade edilebilecek bileşendir.

Sanal Eşyalar (Virtual Goods); Oyuncunun oyun içerisinde toplayabileceği veya kullanabileceği sanal nesnelerdir. Her ne kadar sanal dahi olsa oyun içerisinde oyuncu için çok kıymetli olabilmektedir.

Bileşenlerin seçimi çok önemli olup, sistemin amacı, hedef kullanıcı grubu ve ilgili yazılım araçları ile doğrudan ilgilidir. Bununla birlikte, oyun tasarımcısının başarıya ulaşabilmesi kullanımı ve seçimi zor olan bu bileşenleri akıllıca kullanmasına bağlıdır. Örneğin, liderlik tablosunda bazı kullanıcıların devamlı tepede olması oyuna yeni girmiş kullanıcıların bu listeye girme ihtimallerinin düşük olduğu algısına neden olabilmekte ki bu durum yeni kullanıcıların cesaretini ve motivasyonunu düşürebilmektedir. Bu maksatla yeni kullanıcıların motivasyonlarını düşürmemek adına, liderlik tablosu kullanıcının sadece kendi seviyesindeki diğer kullanıcılara göre düzenlenebilir (Wood & Reiners, 2015, s. 3041). Bu örnek dahi bileşenlerin rasgele kullanılmayacağını akıl ve mantık süzgecinden geçirerek kullanılması gerektiğini göstermektedir.

1.6.2. Mekanikler:

Oyun mekanikleri, bileşenlerden biraz daha soyuttur ve genellikle belirli bileşenlerin zaman içinde nasıl geliştiğine veya kullanıcıların çerçeve içinde nasıl etkileşime girdiğine ilişkin devam eden doğayla ilgilidir. Mekanik, kullanıcının potansiyel eylemlerini ve durumlarını tanımlayan kavramlardır. Özellikle oyunun nasıl ilerlediğini, meydana gelen bir olaydaki olası tepkileri ve kullanıcının davranışını ne tür bir şekilde etkilediğini tanımlayan kılavuzlardır (Wood & Reiners, 2015, s. 3042). Mekanikler oyuncu bağlılığını sağlamaya çalışan bir unsurdur. Meydan okuma, şans, yarışma, işbirliği, geri bildirim, ödüller, kaynak edinme, sıra ve kazanma durumu oyun mekaniği örnekleri olarak sayılabilir. Mekanikler, dinamiklere ulaşmanın aracıdır. Mesela aniden ortaya çıkan bir sürpriz ödül oyuncunun merak duygusunu canlandırıp eğlenmesini sağlayabilir (Berber, 2018, s. 69).

Meydan Okuma (*Challenges*); Oyunun, oyuncuya belli bir seviyeye geçmek ya da oyunu kazanmak için üstesinden gelmesi gereken hedefler vermesi veya oyuncuların birbirine mücadele için davetiye sunması şeklinde ifade edilebilir. Örneğin, sağlıklı yaşam kapsamındaki bir oyunda, 10 günde 1 kg. zayıflama hedefi bir meydan okumadır. Ya da koşu oyunlaştırmasında arkadaşlarınıza en fazla kimin koşacağı şeklinde bir yarışma teklifi yine meydan okumaya örnek gösterilebilir.

Şans (*Chance*); Oyun içerisinde her şeyin başarıya bağlı olmadığını rastlantısallığın da olduğunu gösteren mekaniklerdendir. Oyuncunun her türlü şarta hazır olmasını sağlamaktadır.

Yarışma (*Competition*); Oyuncunun diğer oyuncuları ya da oyuncu grubunu alt etmesi, yenmesi amacıyla oluşan kurgudur. Tüm oyunlar yarışma şeklinde olmayabilir ancak pek çoğu yarışma içeren unsurlar barındırmaktadır.

İşbirliği (*Cooperation*); Oyuncuların ortak bir hedefe ulaşabilmek için işbirliği yapmalarıdır. Aslında yarışma mekaniği ile aynı amaca hizmet etmektedir: kazanma arzusu.

Geribildirim (*Feedback*); Sadece oyunlarda değil hayatın her alanında karşımıza çıkan bu olgu, oyunculara oyun sırasında hangi durumda olduklarını gösteren, ilerleme duygusunu pekiştiren ve oyunu kazanmak için doğru hamleyi ne zaman yapmaları gerektiğini, ne kadar enerjisi kaldığını bildiren oyun mekaniğidir. Oyun içerisinde geribildirimler anlaktır. Geribildirimler uygun davranışın sergilenmesi konusunda tetikleyici bir rol üstlenmektedir.

Kaynak Edinimi (*Resource Acquisition*); Oyuncular oyun sırasında amaçlarına ulaşabilmek veya oyunu kazanabilmek için belirli kaynakları toplama gereksinimi duyarlar. Örneğin Minecraft oyununda yeni bir bina yapabilmek için 100 adet altın, 500 adet taş ihtiyacınız varsa ve elinizdeki kaynak yeterli ise görevi yerine getirebilirsiniz aksi halde başarısız olursunuz. Kaynak edinimi için oyun içerisinde takas ya da satış gibi unsurlar da kullanılabilir.

Ödüller (Rewards); Oyuncunun oyunda başarıları karşısında edindiği kazanımlardır. Ödüller oyun dâhilinde olabildiği gibi oyun dışında da geçerli olabilir. Oyunlarda alınan rozetler, ya da yapacağınız alışverişte indirim ödüllere örnek olarak gösterilebilir.

Alışveriş/Ticari Faaliyetler (Transactions); oyun içerisinde oyuncular, edindikleri kaynakları karşılıklı olarak satabilir, alabilir ya da takas edebilirler. Bu imkâna sahip olup bir mini ekonomik sistem geliştirmektedirler. Ayrıca, oyunda kullanılan sanal paralar ve sanal eşyalar da bu ekonomi sisteminin bir parçası haline gelmektedir.

Sıra (Turns); özellikle kart ve masa başı oyunlarda karşılaşılan bu mekanik, video oyunlarda ya yoktur ya da eş zamanlı olduğundan fark edilir değildir. Oyuncunun oynayabilmek için diğer oyuncuların hamlelerini tamamlamasını beklemesi durumu olarak açıklanabilir. Amacı, oyun içerisinde oluşabilecek kaosu önlemektir.

Kazanma Durumu (Win States); oyunun sonunun geldiğini bir tarafın (oyuncu ya da takımın) oyunu kazandığı ya da kaybettiğini ifade etmektedir. Daha fazla puan almak, bitiş çizgisine daha önce ulaşmak gibi durumlar oyunlarda kazanmayı oluşturmaktadır (Berber, 2018, s. 71; Bozkurt & Kumtepe, 2014, s. 149).

1.6.3. Dinamikler:

Dinamikler, bileşenler ve mekanikler tarafından teşvik edilen kullanıcılar arasında ortaya çıkan davranışlar ve etkileşimlerdir. Kullanıcıların doğasına ve deneyimine bağlıdır. Riskten kaçınan içe dönük kullanıcı, riskli durumları keşfetmek için yakınlığı olan birine kıyasla farklı davranırlar. Bu nedenle, oyun dinamiklerinin tasarımı, oyunlaştırılmış sistemdeki ilerleme boyunca güncellenmesi gereken kullanıcıların niteliklerini içermelidir (Wood & Reiners, 2015, s. 3041). Dinamikler oyunu veya oyunlaştırmayı tasarlarken gidilecek doğrultuyu göstermekte olup, ahengi sağlayan gizli yapılarıdır. Kısıtlamalar, duygular, hikâyeleştirme, ilerleme ve ilişkiler gibi kavramsal öğeleri içermektedir (Berber, 2018, s. 68).

Kısıtlamalar/Sınırlılıklar (Constraints); oyunların tanımında da yer almaktadır. Kurallar ve kısıtlamalar oyun içerisinde oyuncuya sınırlı özgürlük tanır ve kazanmak

için belli stratejileri sunar. Oyunların sıkıcı olmaması ve kaosa sürüklenmemesi için gerekli bir dinamiktir.

Duygular (*Emotions*); Kullanıcıların deneyimlediği duygular, sistemin istenen sonuçlarına ulaşmak için kullanılabilen ve tasarlanabilen bir merak veya rekabet duygusu içermektedir. Merak, heyecan, mutluluk, sevinç, endişe, korku gibi duygular oyun içerisinde yoğunlukla yaşanmaktadır.

Hikâyeleştirme (*Narratives*); Pek çok başarılı video oyunun perde arkasında yer alan bir dinamiktir. Oyunu kendi içerisinde bir bütün ve uyumlu hale getirmektedir. Bir nevi senaryodur. Başarılı bir senaryo oyuncuyu/katılımcıyı oyuna bağlı tutmayı sağlar.

İlerleme (*Progression*); Oyunların en önemli özelliği olan eğlenceli olmasının temel nedeni durağan olmamasıdır. Oyuncu oyun içerisinde sürekli aynı şeyleri yapmaktan ziyade ilerleme sağlayarak seviye seviye zorlaşması ve yeni görevler ve yeni çevre görmesi tutkuyu artıracaktır. Bu dinamik ile oyuncunun gelişimi ortaya konmaktadır.

İlişkiler (*Relationships*); Oyunlar sosyal yapılardır. Oyuncular sürekli olarak diğer oyuncularla gerek takım arkadaşı gerek rakipleri gerekse diğer arkadaşlarıyla etkileşime girmektedir. Hatta tek kişilik oyunlarda bile oyuncu elde ettiği tecrübe ve kazanımları sosyal medya aracılığıyla diğer insanlarla paylaşmak istemektedir. Dolayısıyla insan sosyal bir varlıktır ilkesinin oyun içerisinde de devamlılığını sağlayan bir dinamiktir.

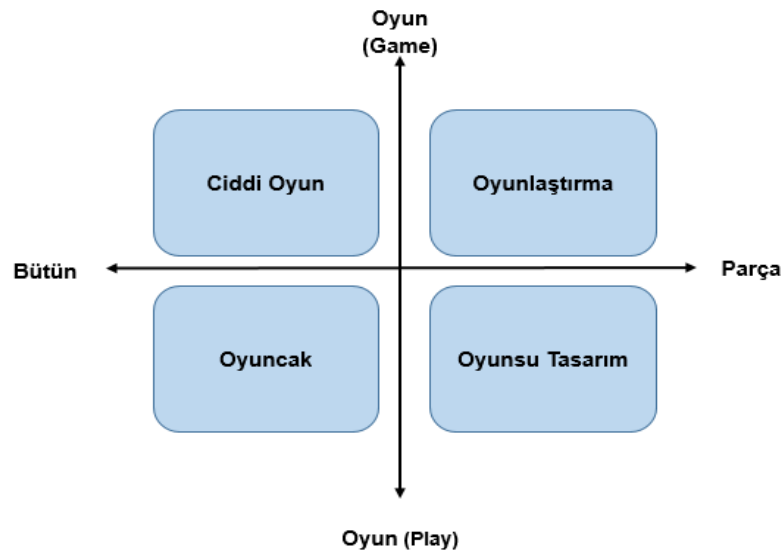
1.7. CİDDİ OYUN

Oyunlaştırmanın tarihsel gelişimi incelendiğinde yeni bir kavram daha karşımıza çıkmaktadır: “ciddi oyunlar”. Oyunlaştırmanın ciddi amaçlarla yapılması sonucu ortaya çıkan ve bireyi belli bir konuda eğitmeyi amaçlayan oyunlara “ciddi oyun” diyebiliriz. (Güler, 2015, s. 88). Ciddi oyunlar, 1950’li yıllardan itibaren kahir ekseriyetinde “askeri alanda” kullanılmakta iken eğitim ve iş dünyasına adım atmış ve yoğunlukla kullanılmaya başlanmıştır. Akabinde 2000’li yıllar ile birlikte dijital oyunlara olan ilgi muazzam yükselişle kendi endüstrisini oluşturmuştur. Oluşan bu endüstri aynı zamanda yeni bir araştırma alanını da beraberinde getirmiştir. Deterding, ciddi oyunları

“bir veya birden fazla oyuncu için herhangi bir platformda kullanılacak ve eğlenceden daha fazlası olması amacıyla geliştirilmiş bilgisayar tabanlı ve etkileşimli oyun yazılımı” şeklinde tanımlamaktadır (Deterding vd., 2011a, s. 10).

Oyunların rolü eğlence dünyasının çok daha ötesine uzanmaktadır. Özel sektör, eğitim ve diğer profesyonel disiplinlerdeki ticari faaliyetleri iyileştirmek için ciddi oyunlar bir araç olarak kullanılmıştır. Kamuda da benzer uygulamalar yavaş yavaş görülmeye başlamaktadır. Özellikle eğitim alanında oyunlaştırma uygulamaları mevcuttur. Bu tür araçlar, insanları oyunlara katılmaya çeken dinamik yapının avantajına sahiptir, ancak yapıcı ve yenilikçi katkılara yol açacak şekilde çerçevelenmiştir. Ciddi oyunlar, yapısı ne olursa olsun geleneksel oyunlardan farklı bir odağa sahiptir. Her ne kadar ortak özelliklere sahip olsalar da kitle kaynak kullanımı bakımından farklılık göstermektedir. Diğer oyunlar (eğlence amaçlı), oyuncuyu gerçek dünyadan, stresten, sıkıntılardan uzaklaştıran entelektüel bir kaçış olabilir. Eğlence amaçlı oyunlarda, oyuncular, hayatta kendilerini etkileyecek şeylerle sınırlı değildirler. Oyuncular için bazen “bir iblisle savaşan bir “elf” olmak, bütçeyi dengelemek veya dünyadaki açlığı çözmek için endişelenmekten daha kolaydır”. Ciddi oyunlar, “SimCity” adlı oyunda olduğu gibi oyuncuyu kurgusal ancak gerçek dünyaya dayanan bir evrende tutmak için tasarlanmıştır. Ciddi oyunlar, oyuncuları etkileşime teşvik etmekte ve onları zorlamaktadır. Bu haliyle anlık eğlencenin ötesinde bir amaca yöneliktir. Ciddi oyunlara katılmak ve oynamak, oyunun kapsamı dışında uygulanabilen beceri setlerinin geliştirilmesini teşvik etmektedir (Kelley & Johnston, 2012, s. 519).

Ciddi oyunlar, genel olarak oyunlaştırma ile karıştırılmakta ve çoğu zaman birbiri yerine kullanılmaktadır. Hatta çoğunlukla ciddi oyunlar oyunlaştırma çatısının altında kabul edilmektedir. Oyun tasarım unsurlarının kullanımı oyunlaştırma ile ciddi oyunların farkını ortaya koymaktadır. Şekil 7’de görüldüğü üzere oyun tasarım unsurlarının kullanımı arttıkça oyunlaştırma, azaldıkça ciddi oyun şekline dönüşmektedir (Deterding vd., 2011b, s. 2). İkinci olarak, “ciddi oyunlar” hakkındaki söylemin belirsizliği, bazı yazarların bu terimi başlangıçta eğitim ve öğrenmenin özel bağlamına ve amacına bağlarken, ciddi oyunların her türlü bağlamda çoğalması gerçeğiyle doğrudan bağlantılı olabilir (Deterding vd., 2011, s. 13).



Şekil 11: Oyunlaştırma ve Ciddi Oyun Farkı (Deterding vd., 2011b, s. 2).

Ciddi oyunların, oyunlaştırmadan farkını ortaya koymak adına nihai olarak şu ifade edilebilir: “Ciddi oyunlar bir oyun olmak için gerekli ve yeterli tüm koşulları yerine getirirken, “oyunlaştırılmış” uygulamalar yalnızca oyunlardan çeşitli tasarım öğelerini kullanır” (Deterding vd., 2011a, s. 12). Bu ayırımın tasarımcı penceresinden yansıması ise, oyunların tam bir "oyuna uygun" halde değil de oyunlardan öğeler içeren bir sistem niyetiyle inşa edilmiş olmasıdır. Kullanıcı bakış açısına göre, oyunlardan tasarım unsurlarını gerektiren bu tür sistemler daha sonra oyun odaklı, eğlenceli veya başka bir şekilde hayata geçirilebilir ve deneyimlenebilir (Groh, 2012, s. 41; Deterding vd., 2011a, s. 12).

Ciddi oyunları, ismiyle müsemma “daha ciddi” algılayanlar da bulunmaktadır. Oyunlaştırmanın daha basit ve içi boş bir kavram olduğuna işaret etmektedirler. Bu çerçevede yaklaşımlara göre, oyunlaştırma yalnızca oyun öğelerini kullanırken, Ciddi oyun, eğitici oyunlar veya insan hesaplamalı oyunlar gibi bazı eğlence dışı amaçları izleyen eksiksiz bir oyundur (Broer & Poeppelbuss, 2013, s. 5 ;8). Ancak, ciddi oyunların sınırlılığının göz ardı edildiği değerlendirilmektedir.

Ciddi oyunların belirli bir kural seti vardır ve genellikle deneyim ve tekrarlanabilir uygulamaya dayalı olarak iyi dengelenmektedir. Oyunlaştırma ise bireysel başvuru

sahibi ile ilgili temel unsurların çok dikkatli bir şekilde değerlendirilmesine dayanır. Oyunlaştırma ancak temel unsurlar birleşip kullanıcı lehine birlik içinde çalışırsa başarılı olacaktır (Wood & Reiners, 2015, s. 3041).

Deterding ve arkadaşlarının oyunlaştırma ve ciddi oyunları birbirinden ayırmasına Werbach bazı açılardan karşı çıkmaktadır. Werbach'a göre oyunların oyunlaştırılmayacağı konusunda ısrar etmeye gerek yoktur. Örneğin Microsoft'un Xbox Live çevrimiçi hizmeti, mevcut bir oyun ortamının yanı sıra oyunla ilgili ek bir başarı deneyimi de içermektedir. Diğer birçok oyunlaştırma sistemi gibi işlemektedir. Ancak Deterding ve arkadaşları, oyun tasarımı ve oyunlaştırma girişimlerini ayırmak için bunu dışlamaktadır. Oyun dışı alanlar kapsamında değerlendirmektedirler. Werbach bunu gereksiz bulmaktadır. Birisi, ikisini karıştırmadan oyun tasarımına ve oyunlaştırmaya da dâhil olabilir. Bir faaliyet oyun yaratmaya çalışır; diğeri ise oyunları ya da oyun olmayanları daha oyun benzeri hale getirmeyi amaçlamaktadır (Werbach, 2014, s. 2).

1.8. OYUNLAŞTIRMA ÖRNEKLERİ

Oyunlaştırma uygulamaları ile günlük hayatta bazen pek farkında olunmasa da çokça karşılaşılmaktadır. Annelerin bebeklere yemek yedirmeye çalışırken kullandığı kaşığı uçak yapması ya da hazır gıda sektöründe hemen hemen her işletmede kullanılan "ayın çalışanı" uygulamaları aslında birer oyunlaştırma örnekleridir.

Mevcut oyunlaştırma örneklerinin çoğu dijital olmasına rağmen, dijital teknolojiyle sınırlandırılması gereksiz bir kısıtlama olacaktır. Oyunlar ve oyun tasarımının kendileri de geçici kategorilerdir ve zamanla ayırım ortadan kalkacaktır (Deterding, vd., 2011b, s. 2). Dünyada ve Türkiye'de özel sektörde yoğunlukla kullanılan dijital ya da dijital olmayan bazı oyunlaştırma örneklerine alfabetik sırayla bu bölümde yer verilmiştir.

Compounded: Kimya alanında bir oyunlaştırma uygulamasıdır. Özellikle öğrencilere kimyayı sevdirmek amacıyla ve o alanda uzmanlaşabilmelerine olanak sağlamak için tasarlanmıştır. "Compounded", kimyasal elementlerin dikkatli bir şekilde yönetimi ile şans faktörü ve ticaret yapmayı da içerecek şekilde kimyasal bileşikler oluşturmayı amaç edinen tematik bir oyundur. Oyuncuların bu oyundaki rolü laboratuvar yöneticisi

şeklinde. Diğer oyuncular tamamlanmadan önce ya da diğer oyuncular tarafından bir patlamayla imha edilmeden en fazla bileşiği tamamlamak oyunun amacıdır. Bu amaç için laboratuvar yöneticisi olan oyuncu, laboratuvar araçları da dâhil tüm malzemeler için diğer oyuncular ile alışveriş yapabilir sanal para kazanıp harcayabilir veya biriktirebilir. Strateji bu oyunun en temel unsurudur. Oyun dört aşamadan oluşmakta başlangıç aşamasından itibaren bir üst seviyeye geçebilmek için yapılması gereken elementleri toplamak, deneyleri tamamlamak gibi asgari işlerin tamamlanması gerekmektedir. Bu sayede oyunda çeşitli simgeler/rozetler kazanılmaktadır. Oyuncuyu bir bilim adamı gibi hissettiren bu oyun kutu şeklinde satın alınarak 4-5 kişiye kadar masa başında oynanmaktadır. Kimya öğrenimi alanında oldukça başarılı bir uygulamadır.

Duolingo: Dil öğrenmeyi oyunlaştırma uygulamasına dönüştüren ücretsiz bir sitedir. Ayrıca mobil uygulamaları sayesinde kullanımı kolaylaşmaktadır. Seviyeye göre testlere başlayıp soruların cevaplanması beklenmekte ve doğru cevaplara karşılık ödüller rozetler ve “lingot” adı verilen sanal para kazanılmaktadır. Bu süreç zamana karşı yürütülmektedir. Ayrıca puan, rozet ya da sanal paralar arttıkça yeni seviye kilitleri açılmaktadır ve yetkinlik düzeyi artmaktadır. Diğer taraftan yanlış cevaplar verildiğinde geribildirimde bulunmakta ve hataların nasıl telafi edilebileceği, doğrusunun nasıl öğrenileceği anlatılmaktadır. Oyunlaştırmanın tüketici davranışları açısından kilit rolü olan “sadakat” bu uygulamada da görülmektedir. Kullanıcıların uygulamaya her gün giriş yapması bir zorunluluk olup kazanılan sanal para ile “seri dondurma” yapabilme olanağı sunulmaktadır. Tamamen ücretsiz bu uygulamanın tüm dünyada yaklaşık 42 milyon kullanıcısı bulunmaktadır ve 35 farklı dilde öğrenim mevcuttur.

Forest: Akıllı telefonlar, tabletler gibi dijital teknolojideki gelişmeler yeni bir problemi de beraberinde getirmektedir: “ekran bağımlılığı”. Özellikle çocuklarda çok dikkat edilmesi gereken bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Oyunlaştırma ile dijital teknoloji kullanımı teşvik ediliyor gibi algılsa da bununla mücadele eden oyunlaştırma uygulamaları da mevcuttur. Forest, ekran bağımlılığını kontrol etmek amacıyla tasarlanmış bir uygulamadır.

Akıllı telefonlar ya da tabletler elden düşürülmeyip sosyal medyada ya da oyun oynayarak dakikalarca hatta saatlerce zaman geçirilmektedir. Forest uygulaması bu

noktada devreye girerek akıllı telefonu ele almama stratejisine dayanan bir kurgu ile tasarlanmıştır. Cüzi bir ücret karşılığında satın alınan uygulamayı mobil cihaza yüklemek ve tercihe göre bir çalışma süresi belirlemek (30 dk. – 45 dk. vb.) gerekmektedir. Uygulama başlatıldığı anda sanal bir tohum ekilmekte ve ağaç olarak yetişmesi için belirlenen süre içinde mobil cihaza el sürmemek gerekmektedir. Aksi takdirde sanal ağaç ne yazık ki ölmektedir. Eğer her gün başarılı şekilde dikilen ağaçlardan sanal bir orman oluşturulabilirse, “tree.org” adresine isme özel canlı bir fidan bağışlanmaktadır (Yılmaz, 2020, s. 136). Ayrıca odalar kurarak arkadaşlar ile rekabete girilebilir, daha uzun süre mobil cihaza el değmeden vakit geçirerek yarışılabilir. Hem verimlilik hem de odaklanmayı sağlama açısından çok başarılı bir uygulamadır. “2015-2016 yılı Google Play En İyi Uygulama”, “Google Play 2018 Editörlerin Seçimi Yılın En İyi Verimlilik Uygulaması” ödülleri de başarısını tescillemektedir. İkincil amacı açısından da “çevre dostu” bir uygulama olması takdir edilmeyi gerektirmektedir.



Şekil 12: Forest Oyunlaştırma Uygulaması (<https://apps.apple.com>)

Foursquare – Swarm Uygulamaları: Oyunlaştırma kavramının anahtar kelime olduğu akademik çalışmaların hemen hepsinde örnek şeklinde ilk karşılaşılan oyunlaştırma uygulaması “foursquare” ile daha sonra oyun mekanikleri ve dinamiklerinin farklılaştığı, şekil değiştirmiş sürümü “swarm” uygulamasıdır. İlk çıktığı dönemde “check-in” yani yer bildirimini üzerine kurulu bir sistem olan “foursquare” “bagde sistemini” kullanmıştır. “Bagde sistemi” oyun dünyasında kullanılan rozet verme sistemidir. Rozet aldıkça

kazanımlar sağlamaktadır. Zaten rozet sistemi günümüzde kullanılan tüm oyunlaştırma uygulamalarında ana faktördür. Ancak, “foursquare”de elde edilen rozetler birikmesine rağmen kazanım sağlamaması nedeniyle popülerliğini yitirmeye başlamış bunun üzerine 2014 itibariyle ek olarak “swarm” uygulaması piyasaya sürülmüştür. “Swarm”da rozet kazanma mekaniği devam etmiş olup farklı olarak yapılan yer bildirimleri ile “coin” kazanma ve “mayor” statüsü elde etme mekanikleri kullanılmaya başlanmıştır. Bu sayede yer bildiri yapılarak kazanım elde edilmekte daha sonra bu kazanımlar indirim olarak yansımaktadır (Yılmaz, 2020, s. 132). Bir sosyalleşme aracı olan bu uygulamalar oyunlaştırma açısından ele alındığında oyun mekaniklerinin neler olduğu anlaşılabilir.

Nike Oyunlaştırma Uygulamaları: Spor tekstili alanında faaliyet gösteren bir firma olarak bilinen “Nike”, son yıllarda çeşitli oyunlaştırma uygulamaları ile spor endüstrisi alanında öne çıkmaktadır. Spor yapmayı eğlenceli hale getirerek ve bireysel yarışma şekline sokarak oyunlaştırma uygulamaları geliştirmiştir. 2012 yılında çıkardığı ve yapılan aktivitelere ilişkin veriler ile sağlık verilerini depolayan “Nike Fuelband” isimli bileklik ile oyunlaştırmaya giriş yapmıştır. Bu bileklik ile birlikte mobil uygulama geliştirerek, kullanıcıları spora ve harekete yönlendirmeyi başarmıştır. Halen “Nike Run Club” bu alanda kullanılan en başarılı uygulamalar arasındadır. Bu kapsamda, tıpkı diğer oyunlaştırma uygulamalarında olduğu gibi bir ödüllendirme sistemi geliştirmiş, hareket ettikçe, aktivite arttıkça sanal para gibi “nike fuel” kazanılmasını sağlamaktadır. Bu sayede günlük bir hedef belirlenmekte, ulaşılmaya çalışılmaktadır. Ayrıca diğer kullanıcıların da performansları ve skorları görülebilmekte ve kullanıcıyı diğer kullanıcılar ile rekabete teşvik etmektedir. Kullanıcılar arasında yapılan bu yarışlar sonucunda sanal kupalar dahi verilerek ödüllendirilmektedir. Ayrıca, belli aralıklarla yapılan hafta boyunca en az iki kez koşuya çıkılması durumunda bir spor kulübüne üç gün ücretsiz giriş gibi kampanyalar da harekete teşvik etmektedir.

Trivia Crack – Trivia Crack Heroes: 2014 yılında Arjantin merkezli Etermax şirketi tarafından tasarlanan ve dünyanın her yerinden arkadaşlar ile yarışılacak bir oyundur. Tarih, coğrafya, bilim, eğlence, sanat ve spor kategorilerinden soruların cevaplanması istenen ve verilen doğru cevaplar karşılığında karakter kazanılan ve klasik ve meydan okuma modlarından oluşan bir tür bilgi yarışması oyunlaştırma uygulamasıdır. Soru kategorileri bir çarkın üzerinde yazmakta ve döndür tuşuna basılarak çark dönmeye başlamaktadır. Çark durduğunda ibrenin durduğu kategoriden

soru ekrana gelmekte ve sunulan seçenekler arasından 20 saniye içinde doğru cevabın seçilmesi gerekmektedir. Seçim yapılmadığı ya da yanlış cevap verildiğinde sıra rakip oyuncuya geçmektedir. Arka arkaya üç soruya doğru cevap verildiğinde bir karaktere sahip olunabilmektedir ve maksimum 25 turda oyun sonlanmaktadır. 25'inci tura gelmeden altı karakteri de kazanan oyuncu oyunu kazanmış olur aksi durumda 25'inci tur itibarıyla karakter sayısı fazla olan oyunu kazanır. Meydan okuma modunda karşınızdaki oyuncu ile kıyasıya rekabete girilerek onun karakterlerini alabilmek için mücadele verilmektedir. Ancak bu süreçte kendi karakterlerinizi de kaybedebilirsiniz. Uygulama, ücretsiz ve web tabanlı olup Türkçe dâhil 22 dilde oynanabilmektedir. Dünyada milyonlarca kullanıcısı olan oyun çıkarıldığı 2014 yılında en çok indirilen oyun olmuştur. 2017 yılında "Trivia Crack Heroes" adlı yenilenmiş bir uygulaması yayınlanmıştır. Genel kültür ve genel yetenek alanlarında bilgi dağarcığını daha üst seviyelere taşıyacak gereksinimi oyunlaştırarak kullanıcıya sağlamaktadır. Her yaştan kullanıcıya her gün yeni bilgiler öğretmeye devam etmektedir.

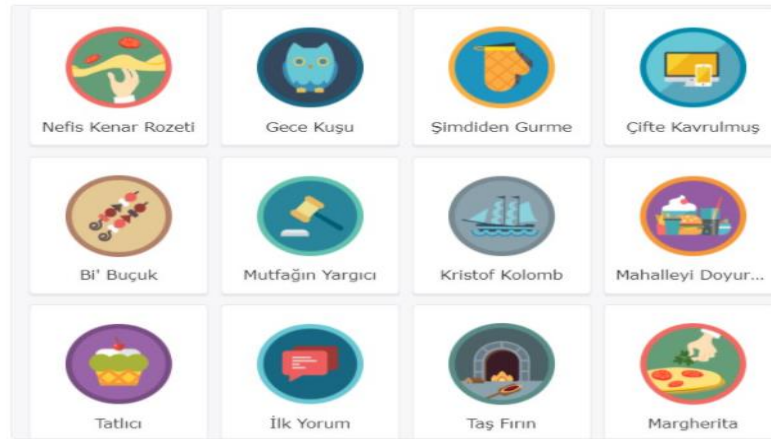
World Peace Game (WPG): Türkçeye "Dünya Barış Oyunu" olarak çevrilen bu uygulama ABD merkezli ancak çevrimiçi olmayan sadece yüz yüze oynanabilen bir masa başı uygulamadır. World Peace Game, oyunculara ekonomik, sosyal ve çevresel krizlerin ve yakın savaş tehdidinin merceğinden küresel topluluğun bağlılığını keşfetme fırsatı veren uygulamalı bir politik simülasyondur. Uygulama "World Peace Game Foundation" tarafından geliştirilmiştir. Adından da anlaşılacağı üzere bu amaçla kurulmuş bir vakıf ve amacını gerçekleştirmek için tasarlanmış bir oyunlaştırma uygulaması mevcuttur. Hedef kitlesi 10-14 yaş aralığındaki çocuklar olan bu uygulamada amaç "barış" kavramını ve "dünya barışını" çocuklara aşılayabilmektir. Uygulama, barış kavramını ütopyik bir rüya olarak değil, ulaşılabilir bir hedef olarak bu uğurda çaba göstermek ve bu çaba için eğitim araçlarını yaratıcı şekilde kullanmaktadır. Bir bilgisayar oyunu olmayıp uygulamalı bir oyun şeklinde ifade edilebilir. World Peace Game'de çocuklar, barışçıl bir dünya tesis etmek için çabalamakta, bunun ne kadar zor olduğunu farkına varmaktadırlar. Uygulamada çocuklara, Başbakan, Kabine üyesi Bakan, Birleşmiş Milletler Genel Sekreteri, Savunma Bakanı, Dünya Bankası Başkanı gibi roller verilmekte ve ekipler oluşturulmaktadır. Bu rollerin yanında barışı bozan Silah Kaçakçısı, Sabotajcı gibi kötü roller de mevcuttur. Oyunda kullanıcılara dört farklı seviyede oyun sunulmaktadır. Kullanıcılara, eleştirel ve analitik düşünme yetisi kazandırma, kaos ortamında hızlı ve sağlıklı karar verebilme, karar destek mekanizmaları kurgulayabilme, farklı bakış açıları

kazandırabilme gibi amaçlar güdülmektedir. Esasen geleceğin diplomatlarını ya da yüksek bürokratlarını yetiştirmek gibi bir hedefinin de olduğu değerlendirilmektedir. “World Peace Game” oyunlaştırma uygulaması, diğer pek çok uygulamanın aksine ücretli olarak sunulmaktadır.



Şekil 13: World Peace Game Vakfı Logosu (www.worldpeacegame.org)

Yemeksepeti Uygulaması: Türkiye’de oyunlaştırma uygulamalarının en büyük projesinin “yemeksepeti” olduğu kabul edilmektedir. 2017 yılında hayata geçirilen “yemeksepeti”nin oyunlaştırma uygulamasında kullanıcılara aksiyonlarına göre çeşitli rozetler vererek “unvan” kazanmaları sağlanmaktadır. “Yemeksepeti” uygulamasında kullanıcılar yemek siparişi verebilmelerinin yanında kullanıcılara çeşitli görevler verilmekte ve profil sayfalarından hem kendileri ile hem de diğer kullanıcılar ile yarışabilme imkanına sahip olmaktadır. Yemek siparişinin yarışma ile harmanlanması mantığına dayalı uygulamada kullanıcılar etkileşim içine girip sosyalleşmektedirler. Bu sayede farklı kullanıcıların coğrafi konumunda bulunan farklı lezzet duraklarını keşfedebilmektedirler. “Yemeksepeti” uygulaması için başlangıçta “badgeville” ve “işteoyun” gibi firmalarla görüşmeler yapılmış ancak uygun bir altyapı olmadığı değerlendirildiğinden tamamen kendi bilgi teknolojileri birimleri tarafından geliştirilmiş olup tamamen yerli bir proje olarak karşımıza çıkmaktadır. Delivery Hero grubu üzerinden de diğer ülkelere ihraç hedef edilmeye başlanmıştır (Yılmaz, 2020, s. 142). Bu başarı, “yemeksepeti”nin oyunlaştırmada ne kadar başarılı olduğunun kanıtı olarak sunulmaktadır.



Şekil 14: Yemeksepeti Oyunlaştırma Uygulaması Rozet Örnekleri

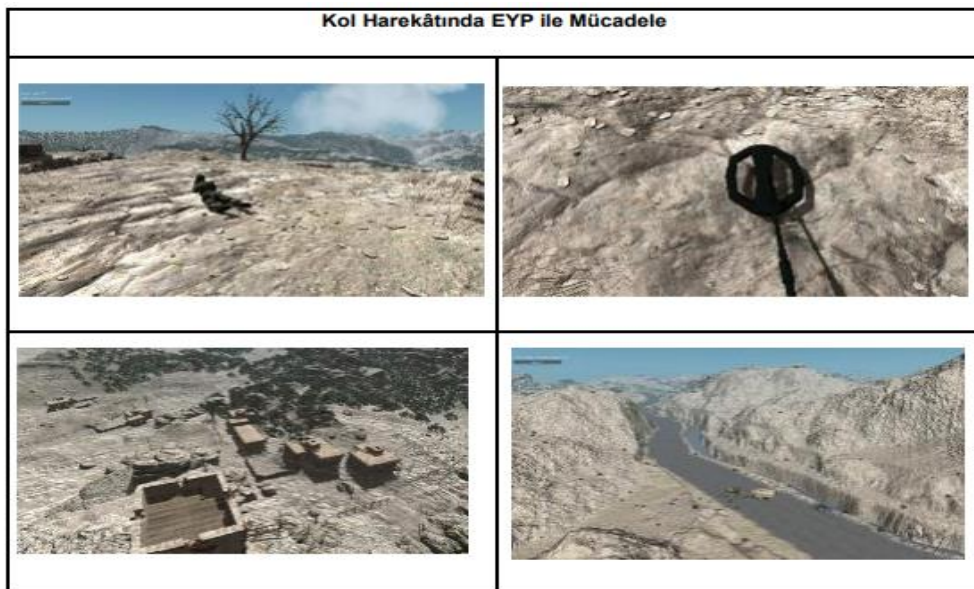
“Yemeksepeti” uygulamasında oyunlaştırma kapsamında 100’ün üzerinde görev ve rozet bulunmaktadır. Bununla beraber coğrafi konum temelli bir nevi otorite kabul edilen bir unvan olan “muhtarlık” oyunu geliştirilmiştir. Bir hafta boyunca bulunulan coğrafi konumda (semt ya da mahalle) en çok puanı toplayana verilen bu unvan sayesinde “uzman” olduğu profiline yansımaktadır ve diğer kullanıcılar ile bu unvanı korumak için yarış içine girmektedir. Keza diğer kullanıcılar da bu unvanı almak için. Ayrıca sipariş durumlarına ve alışkanlıklarına göre “gezgin”, “uyurgezer”, “ejderha”, “gastronom” gibi rozetler de kazanılmaktadır. Bu kazanımlar kullanıcıyı diğer kullanıcılar arasında “uzman” konumuna yükseltmektedir ya da ücretsiz içecek veya indirim olarak yansımaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri ile internet alanlarındaki gelişmeleri incelemeyi ve analiz etmeyi misyon edinmiş webrazzi.com adlı sitenin istatistiklerine göre “yemeksepeti” uygulamasının kullanıcı sayısı yaklaşık 14 milyon civarındadır. Bu pazar büyüklüğü oyunlaştırma uygulamalarının gerekliliğini bir kez daha gözler önüne sermektedir.

1.9. CİDDİ OYUN ÖRNEKLERİ

Ciddi oyunların amacının, belirli bir alanda yapılan faaliyetlerin veya etkinliklerin faydasını, kalitesini ve çıktılarını en üst düzeye getirmek olduğu düşüncesinden yola çıkıldığında kullanım alanının oldukça fazla olduğu ifade edilebilir (Yıldız, 2016, s.69). Özellikle eğitim alanında -her türlü sektörde personel eğitiminde- kullanımı oldukça yaygındır. Rehine müzakereleri, çeşitli harp oyunları, koruma hizmetleri, lojistik

hizmetler gibi konuları içeren askeri alanlar ve güvenlik sektörü de bu tür kullanımın sıklıkla karşılaştığı alanlar olarak karşımıza çıkmaktadır.

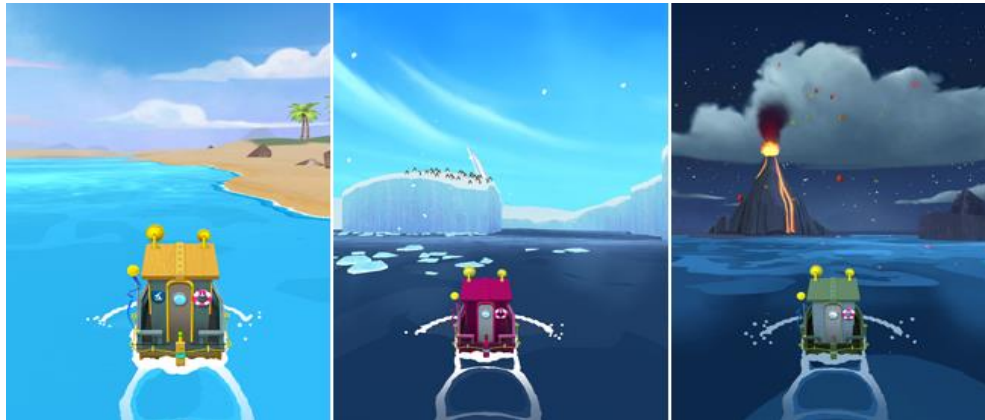
EYP ile Mücadele Eğitimi Ciddi Oyunu: Ciddi oyunlar, eğitim kapsamında zaman ve mekândan bağımsız olarak zor ve tehlikeli şartların oluşturulması ve eğitimin yaptırılabilmesi imkânlarını sağlaması nedeniyle askeri eğitimlerde yoğunlukla kullanılmaktadır (Yıldız, 2016, s. 74). Bu noktadan hareketle askeri konularda oldukça fazla sayıda ciddi oyun örnekleri ile karşılaşmak mümkündür. EYP (El Yapımı Patlayıcı) ile mücadele kapsamındaki eğitimlerde kullanılan ciddi oyun örneği bunlardan birisidir. Bu konuda çeşitli firmalar tarafından tasarlanan oldukça fazla sayıda ve farklı isimlerle anılan ciddi oyun örnekleri bulunmaktadır. Ülkemizde EYP ile mücadele kapsamında ciddi oyun örneklerine, Teknoloji ve İnovasyon Derneği kuruluşu olan “Anayurt Güvenliği Eğitim ve Araştırma Merkezi” tarafından yapılan çalışmalar ile Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsünde yapılan tez çalışmaları sonuçlarında ulaşılabilmektedir. Yaşanmış olaylardan ve çıkarılan derslerden esinlenilerek oluşturulan senaryolar ile uzman personel eğitimlerinde sıklıkla kullanılmaktadır. Farklı rollerde ve görevlerde personelin telafisi mümkün olmayan sonuçlarla karşılaşmadan en iyi şekilde eğitilmesi hedeflenmektedir (www.anayurtguvenligi.com; Ciddi Oyun Kataloğu, 2018, s. 2).



Şekil 15: EYP ile Mücadele Ciddi Oyunu Ekran Görüntüleri (Ciddi Oyun Kataloğu, 2018, s. 2).

Kaçış Odaları Ciddi Oyunu: Tüm dünyada yaklaşık on yıldır aktif şekilde oynanan bir ciddi oyun türüdür. Pek çok farklı firma tarafından çeşitli senaryolar üzerinden tasarlanan türleri mevcuttur. Korku evlerine benzeyen bir tasarıma sahip olan oyunda, oyuncular bir odaya kilitlemekte ve önceden belirlenen süre boyunca çeşitli senaryolar ve bulmacalar eşliğinde odadan çıkmaya çalışmaktadırlar. Bu sayede oyuncuların analitik düşünme ve hızlı karar verme becerilerinin yükseltildiği, ayrıntılara daha fazla dikkat çekildiği kabul edilmektedir. Ülkemizde korku evleri olarak da faaliyet gösteren örnekleri mevcuttur. Yakın Doğu Üniversitesi Bilgi Yönetimi Uygulamaları dersinde yürütülen bir proje kapsamında tasarlanan “Atıla Türk Kaçış Odası” örneklerden biridir. Adını, Yakın Doğu Üniversitesi öğretim görevlisi iken 2016 yılında vefat eden Atıla Türk’ten alan oyunda, kişisel eşyalardan oluşan ipuçları, bulmacalar, dikkat gerektiren ve üzerinde düşünülmesi gereken argümanlar yer almaktadır. Verilen süre içerisinde ipuçlarını çözerek odadan çıkabilmek oyunun amacıdır (www.atilaturkanikutuphanesi.wordpress.com).

Sea Hero Quest Ciddi Oyunu: Alzheimer hastalığının erken teşhis edilebilmesi ve bir tedavi bulunmasına yardımcı olmak için “Alzheimer Research UK”, “Deutsche Telekom”, “University College London” ve East Anglia Üniversitesinin birlikte çalışarak tasarladığı bir ciddi oyundur. “Sea Hero Quest” oyunu, Alzheimer hastalığının belirtilerinin anlaşılmasını sağlamaktadır. Oyunda oyuncular, denizci babasının kaybolan anılarını bulmak üzere maceraya atılan genç bir adam rolüne bürünmektedir. Belirlenen hedeflere ulaşmak için rotalar belirlenmesi ve hedefe ulaşılması beklenmektedir. Oyuncular, oyunun üç boyutlu dünyasında yolunu bulmaya çalışırken tepki ve hareket şablonlarının gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Bu veriler anonim şekilde bilimsel bir veri bankasına aktarılmaktadır. Böylece araştırmacılar mekânsal yönlendirme konusunda norm veriler elde ederek bunamada erken teşhis sürecinin daha da geliştirilmesine çabalamaktadırlar. Başka bir ifadeyle, oyuncular uygun rota kurarak yönlerini bulamıyorlar ise Alzheimer hastalığının başlangıcı olma ihtimali bulunmaktadır. 2016 – 2018 yılları arasında dünya çapında üç milyonu aşkın kişi bu oyunu oynayarak araştırmaya katkıda bulunmuştur (www.alzheimersresearchuk.org).



Şekil 16: Sea Hero Quest Oyunu Ekran Görüntüsü (www.alzheimersresearchuk.org)

World Without Oil (WWO): Dilimize “Petrolsüz Dünya” şeklinde çevrilen bu ciddi oyun, günümüzde petrol ve ürünlerinin kullanımının zirveye ulaşması sonrasında yakın gelecekte olası bir küresel petrol kıtlığına dikkat çekmek, farkındalık yaratmak ve bu konuda çözüm önerileri geliştirerek planlamalar yapmak amacıyla tasarlanmıştır. Oyunlaştırma konusunda önemli isimlerden biri olan Jane McGonigal da tasarımcılar arasında yer almaktadır. Kimilerine göre ciddi oyun statüsünde yer alan bu oyunu “alternatif gerçeklik oyunu” şeklinde ifade edenler de bulunmaktadır. Oyun, küresel bir petrol krizinin ilk 32 haftasını simüle etmektedir. WWO, oyunculardan ani bir petrol kıtlığından sarsılan bir dünya hayal etmelerini, yaşadıkları yerde krizin nasıl geliştiğini açıklamalarını ve uyum sağlamanın basit ve pratik yolları üzerinde birlikte çalışmalarını talep etmektedir. Ciddi oyun ile bu soruna kolektif zekâ ve hayal gücünü kullanarak eğitimcileri, politika yapıcıları ve diğer insanları geleceği öngörmeye davet etmek ve kötü sonuçları önlemeyebilmek için veri tabanı oluşturmak amaçlanmıştır (www.itvs.org, 2007).

2. BÖLÜM

KAMU YÖNETİMİ VE KAMU POLİTİKALARINDA OYUNLAŞTIRMA SÜRECİ VE ÖRNEKLERİ

Kamu politikaları ve analizi ile oyunlaştırma arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır. Bu bölümde hem aradaki bu ilişkinin ortaya konması hem de oyunlaştırmanın kamu sektöründe kullanımının gerekli olup olmadığının, hangi sorunlara çözüm olabileceğinin kamu politika analizi döngüsü yardımıyla açıklanması amaçlanmıştır.

2.1. KAMU POLİTİKALARI ANALİZİ VE OYUNLAŞTIRMA İLİŞKİSİ

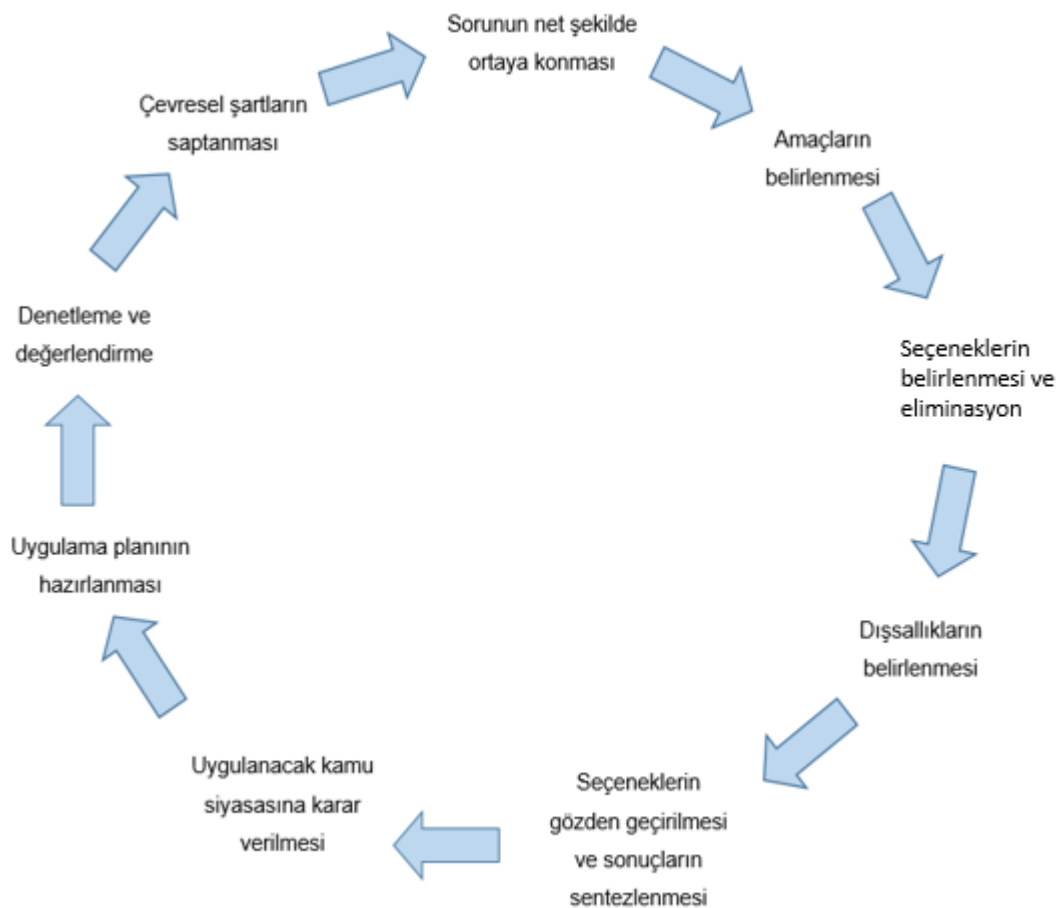
Oyunlaştırma ile ilişkisinin ortaya konabilmesi için kamu politikasının ne olduğu öncelikle ele alınması gereken bir husustur. Kamu politikalarının problem çözmeye odaklı bilimsel bir yaklaşım olduğu ve kamu yönetiminin bir parçası olarak ifade edilebilir. Kamu politikaları, hükümet hangi alanda, ne zaman, nereye, ne kadar yatırım yapılacağı veya yapılmayacağı kararlarının verildiği bir disiplindir (Yıldız, 2011). Dolayısıyla verilen kararların ekonomik, sosyal, hukukî gibi her türlü sorumluluğu karar verene ait olacaktır. Özellikle maliyet boyutu, kamu yönetiminde oyunlaştırmanın kullanılmasını bir yöntem olarak alternatifler arasına sokmaktadır.

Kamu politikaları bireysel sorunlardan ziyade toplumsal ve büyük ölçekli problemlerin çözümü için kullanılmaktadır. Dolayısıyla ölçek büyüdükçe, - sorunların tam ve net şekilde tanımlandığı farz ve kabul edilmektedir - maliyeti ciddi boyutlara ulaşacak ve sonuç ve çıktıların ölçülmesi de o denli zor olacaktır. Oyunlaştırma bu noktada devreye girerek daha az maliyetle hem de herhangi bir sorumluluk doğurmadan sonuç ve çıktıların ölçülmesine ve değerlendirilmesine yardımcı olacaktır. Bu açıdan kamu politikasının uygulanmasının ön sürümü şeklinde değerlendirilebilir.

Devletin sosyal ve toplumsal hayata etkisiyle birlikte rol ve sorumlulukları da artmaktadır. Bu nedenle kamu politikalarının uygulama alanları da oldukça fazlaşmaktadır. İç ve dış güvenlik, ekonomi, eğitim, ekolojik düzen, kentsel gelişim, sosyal güvenlik, sağlık ve adalet gibi pek çok alan kamu politikalarının uygulama

alanları arasında sayılabilmektedir. (Demir, 2011, s. 107). Bu sayılan alanların pek çoğu doğal olarak oyunlaştırma için de muhtemel çalışma alanları ve hedefleri olabilecektir. Yani kesişim kümeleri oldukça büyüktür. Ancak bu noktada kamu politikalarının analiz edilmesi hayati önemi haiz bir konudur.

William N. Dunn, politika analizini “siyasa problemlerini çözmek için siyasi ortamlarda kullanılabilir siyasetlerle ilgili bilgilerin üretilmesi ve dönüştürülmesi için pek çok sorgu metodu ve argüman kullanan bir uygulamalı sosyal bilim disiplini” (Dunn, 1981, s. 35) şeklinde tanımlamaktadır. Bu tanımdan yola çıkarak, oyunlaştırmanın kamu yönetiminde kullanılıp kullanılmamasını kamu politikası analizi döngüsüne uyarlamaya çalışılmıştır.



Şekil 17: Kamu Politikası Analizi Süreç Döngüsü (Yıldız, 2011).

Özellikle son 20 yılda bilgi ve iletişim teknolojilerindeki muazzam gelişmeler – mobil dijital cihazların (akıllı telefonlar, tabletler vb.) yaygınlaşması – teknolojiyi ve bir gereksinim haline getirmiş dahası kamu yönetiminin de e-devlet uygulamaları ile önemli parçası haline getirmiştir. Oyun oynama istatistikleri incelendiğinde nerdeyse dünyada her iki kişiden birinin düzenli olarak oyun oynadığı görülmektedir. Özel sektör bu alanı özellikle satış ve pazarlama konusunda etkin olarak kullanmakta ve başarılı sonuçlar almaktadır. Bu alandaki pastanın büyüklüğüne bakıldığında, kamu yönetimince öncelikle atıl bırakılmaması gereken bir alan olduğu değerlendirilmektedir. Bununla birlikte, kamu politikalarının belirlenmesi ve uygulanması aşamalarında tüm alt süreçler de dâhil olmak üzere hayata geçirilmesi ciddi maliyetler doğurmaktadır. Hele ki başarısız uygulamalar ya da öngörülemeyen sonuçlar doğduğunda maliyet ile birlikte hukukî sorumluluk doğuran sonular da ortaya çıkabilmektedir. Kamu kaynaklarının etkin, verimli ve ekonomik kullanılmasının şiar edinildiği maliye politikasının bir gereği olarak bu konuda bir sorun varsa tedbir almak zorunluluk haline gelmektedir. Oyunlaştırma ile bu maliyet ve diğer sorumluluklardan kurtulmak mümkün olabilecektir.

Sorun olarak ifade edilebilecek bir diğer alan, yönetim kapsamında idarenin iş ve işlemlerine vatandaş katılımının düşük olmasıdır. Yönetişim, birlikte yönetmek anlamına gelmektedir. Devlet Planlama Teşkilatı Özel İhtisas Komisyonu Raporu'nda yönetim; "... merkezi otoritenin yukarıdan aşağıya doğru hâkimiyetini esas alan klasik hiyerarşik yönetim anlayışı yerine tüm toplumsal aktörlerin karşılıklı işbirliği ve uzlaşmasına dayanan, katılımcılığı ve sivil toplum kuruluşlarını ön plana çıkaran, saydamlığı, açıklığı, hesap verme sorumluluğunu, yetki devri ve yerindenliği (*subsidiarity*) esas alan bir anlayışı anlatmak için kullanılan bir kavramdır" şeklinde tanımlanmaktadır (DPT, 2007, s. 1). Çalışmanın önceki bölümlerinde özellikle Z kuşağının dünyevi sorunlara ve hükümet politikalarına kulak tıkadıklarına değinilmişti. Bu kapsamda yönetişimin de bir gereği olarak, sivil katılımın düşük oranda kalması bir sorun olarak kabul edilmektedir. Oyunlaştırmanın en fazla kullanılarak çözüm önerisi sunulduğu alan sivil katılımın artırılmasıdır.

Kamu politikalarının uygulanması, kamu hizmetlerinin sağlanmasında maliyetlerin azaltılması için elbette pek çok yöntem bulunmaktadır. Denetimlerin artırılması, analistlerin istihdam edilmesi, etki analizlerinin çok iyi şekilde yapılması ya da yaptırılması alternatif seçenekler olabilmektedir. Sivil katılımın artırılması noktasında teşvik edici başka argümanlar geliştirilmesi, motivasyon sağlayıcı unsurların tespit

edilerek kullanılması sivil katılımı artırabilecektir. Oyunlaştırma da bu yöntemlerden sadece biri olarak sunulmaktadır. Çünkü hali hazırda oyun oynayan ve bundan büyük keyif alan milyonlarca insan bulunmaktadır. Bu durum, oluşturulmuş hazır bir veri tabanı gibi kabul edilebilir. Yenilikçi bir yaklaşım olması, oyun oynama istatistiklerinin her geçen gün artarak seyretmesi, oyun pazarının büyüklüğü oyunlaştırmayı aynı zamanda sürdürülebilir kılmaktadır. Üstelik insanlar için vazgeçilmez bir duygu olan eğlenme, tüm bu süreçlerin yürütülmesinde hediye olarak sunulmaktadır. Oyunlaştırma uygulamaları sonucundaki sivil katılım oranları eski oranlarla kıyaslanarak etkililiği de ölçülebilecektir.

Oyunlaştırma gerek özel sektörde gerekse kamuda her geçen gün daha fazla ilgi görmekte ve uygulamaları artmaktadır. Bu durum oyun sektöründe ayrı bir istihdam alanı yaratma kapasitesine sahiptir. Nitekim kamu yönetiminde uygulamalar arttıkça istihdam olanakları da artacaktır. Diğer taraftan, ekran bağımlılığı ile mücadelede negatif bir durum da oluşturmaktadır. Oyunlaştırma ile insanların daha fazla ekrana bağlanmaları riski oluşmaktadır.

Oyunlaştırma hala yeni olarak nitelendirilebilecek bir olgu olup kamu yönetiminde kendine henüz yeteri kadar yer bulamamıştır. Örnek uygulamaların az olması bu yöntemin güvenilirliğine engel olmaktadır. Ayrıca hangi süreçlerin oyunlaştırılacağı hangilerinin oyunlaştırmaya uygun olmadığı hususları da uzmanlarca belirlenmesi gereken ayrı bir sorun olarak bulunmaktadır. Kamu kurumlarının stratejik planlarında oyunlaştırmaya yer vermeleri durumunda sağlanacak bütçe ile geri dönüşler elde edilebilecektir. Oyunlaştırmanın hangi alanlarda ve nasıl yapılabileceği ayrı bir uzmanlık gerektirmekte olup, arzu edilen sonuçların elde edilememesi durumunda az bir maliyetle vazgeçilebilir. Ancak çalışmanın devamında sunulan örnek uygulamalar, sivil katılımı artırdığını göstermektedir.

Temelde oyunlaştırma, en acil ve karmaşık hükümet sorunlarını hemen çözemeyecektir. Ancak çok daha az kaynakla zekice birçok işi başaracaktır. Oyuncu motivasyonlarının nasıl değiştiğini daha iyi anlayarak, toplulukları birbirine bağlamak için oyunların gücünden yararlanarak ve oyun teknikleriyle teşvik ve ödül sistemlerini yeniden düzenleyerek olağanüstü şeyler başarılabilir. Örneğin, tüm bilgisayarları yeniden biçimlendirmek ve yeniden yüklemek birçok çözülemez sorunu çözebilir. Ancak

yeniden inşa etmek daima düşünülenden çok daha uzun sürmektedir. Ayrıca mutlaka yedekleme de yapılmış olmalıdır. Aynı durum kamu politikaları için de geçerlidir. Bu nedenle, oyunlaştırma, alternatifleri test etmeden önce sorunları çözmeye yardımcı olabilecektir (Zichermann, 2011, s. 3).

Oyunlaştırma, yapılmak istenmeyen ya da yapılması için teşvik beklenen iş veya süreçlerin yaptırılması ya da yapılması için harekete geçirilmesi için kullanılan bir yöntem olabilmektedir. Çünkü, sıkıcı gelebilen bir işin eğlenceli hale getirilmesi bir motivasyon kaynağı olabilecektir. Bu motivasyonun ne kadar önemli ve etkin olduğunu, herhangi bir kazanç ya sorumluluk olmadan saatlerce ekran başından kalkmadan oynanan oyunlardan anlamak mümkündür. Kamu yönetiminin beklentisi olan ve temelde motivasyon ve devamında davranış değişikliği olarak özetlenebilecek süreç oyunlaştırma ile pekala mümkün olabilecektir. Ancak, oyunlaştırmanın bireylerin motivasyonlarını ve davranışlarını kamusal hedeflere daha fazla ulaşılmasına katkıda bulunacak şekilde etkilemek için nasıl kullanılabileceğini tartışmak için alanyazında maalesef yeterli veri ve çalışma bulunmamaktadır (Asquer, 2013, s. 23).

Kamu politikalarının belirlenmesinde, katılımcı demokrasinin bir parçası olarak yönetim önemli bir yere sahiptir. Yönetişim, sivil katılımı, sivil katılım da oyunlaştırmayı kapsamaktadır. Hassan (2017), yönetişimin, demokrasinin de atası olduğunu, onu kapsadığını, demokrasinin yönetişimin bir yöntemi olduğunu savunmaktadır. Aristo, insanların doğası gereği sosyal varlıklar olduğunu çağlar öncesinde tespit etmiştir. İnsanların birbirlerinden tamamen yalıtılmış bir şekilde var olmaları beklenemez. Büyük veya küçük topluluklar oluştururlar ve bu şekilde yaşamlarına devam ederler. Çıkar çatışmasının yönetimi, sınırlı kaynakların etkin ve verimli bir şekilde tahsis edilmesinin sağlanması, topluluğun ve bireylerinin dış ve iç tehditlere karşı korunması gibi konulardan ötürü toplulukların yönetişimi ortaya çıkmıştır. Demokrasi de halkın, halk için yönetişimi yoluyla, toplulukların refahını sağlayan popüler bir yönetişim yöntemi olarak gelişmiştir (Rothschild, 2016). Demokratik yönetişim, yönetilen topluluğun boyutu ve niteliğine bakılmaksızın, karar alma ve topluluk planlamasına yönetilenlerin katılımını gerektirmektedir. Dolayısıyla, demokrasiye yönelik iç tehditlerden biri de sivil katılımın eksikliğidir (Hassan, 2017, s. 250).

Sivil katılımı, yurttaşların daha iyi olarak algıladıkları durum ya da olguya doğru halkın yaşamlarının şekillenmesine aktif katılımıdır (Rothschild, 2016). Topluluk planlamasını geliştirmek, yönetim maliyetlerini düşürmek ve hükümetlerin güvenini ve algılanan meşruiyetini artırmak gibi faydaları olduğu alanyazınında sayılmaktadır. Bununla birlikte, sivil katılım, toplulukların, sivil toplum kuruluşlarının ve hükümetlerin küresel olarak teşvik etmeye çalıştığı, ancak tutarsız sonuçlara sahip bir uygulama olduğu da savunulmaktadır. Sivil katılımı kolaylaştırmak ve artırmak için birçok modern teknoloji, çok çeşitli yöntemler sunmuştur: forumlar, sohbet odaları, sosyal ağ teknolojileri ve oyunlar. Sivil katılım platformlarının geliştirilmesinin arkasındaki idari amaçlar ve iki yönlü hükümet-vatandaş iletişimini mümkün kılmak için yeni teknolojiler değişiklik göstermektedir. Ancak bu yeni teknolojik gelişmelerin oluşturduğu sivil katılım platformlarına aktif katılım şarttır. Tüm dünyada hükümetler çevrimiçi sivil katılım kanalları vasıtasıyla aktif olarak etkileşim kurmaya istekli toplulukları sürdürülebilir kılmak için uğraş vermektedirler. Sunulan yöntemlerin vatandaşların keyif alacağı uygulamalar olmaması nedeniyle katılımın düşük olduğu ve hükümetlerin bunun için uğraştığı değerlendirilmektedir. Bu konuda yapılan araştırmalar ile yeni mevcut teknolojilerin ve tasarım yöntemlerinin pek azının topluluk oluşturma ve çevrimiçi sivil platformlarda sivil katılımı artırmak için kullanılabileceği öngörülmektedir. Oyunlaştırma, bu yöntemlerin başında gelmektedir. Ancak oyunlaştırmanın topluluk inşasını ve sivil katılımı nasıl etkileyebileceği ve sürdürebileceği konusunda çok az araştırma vardır. Sivil katılım platformlarının oyunlaştırılmasına yönelik teorik veya pratik çerçeveler eksiktir (Hassan, 2017, s. 251).

Kamu politikası geliştiren alanlardan biri de ekonomi ve işsizliktir. İşsizlik hükümetlerin en önemli sorunlarından biri olup, bu konuda sürekli politikalar geliştirilmeye çalışıldığı bilinmektedir. İşsizlik sorunu daha uzun vadede sağlık, sosyal ilişkiler gibi pek çok farklı alanı etkilemektedir. Uzun vadeli işsizlerin çoğunun daha az eğitim geçmişine ve sınırlı ekonomik ve sosyal kaynağa sahip kişiler olduğu tespitiyle işsizliğin bir çıkmaza sürüklediği bilinmektedir. Bu durum ağır sosyal ve kişisel sorunlara neden olabilmekte ve depresyona, ilgisizliğe ve çeşitli sağlık sorunlarına yol açabilmektedir. Bu soruna genellikle yeniden vasıflandırma gibi sürdürülebilir olmayan ve kısa vadeli çözümler sunulmaktadır. Bunun çözümünün kapasite geliştirilmesi olduğu fikri ile Avrupa Komisyonu bir politika belirleyerek, kapasitenin geliştirilmesinde oyunlaştırmanın ve ciddi oyunların kullanımını teşvik etmekte ve büyük bütçeler ayırarak projeler geliştirmektedir (Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2020).

Sonuç olarak, oyunlaştırma kamu politikalarının belirlenmesi aşamasında yönetişimin bir parçası olarak sivil katılımın artırılması kapsamında etkin bir şekilde kullanılabilir. Ayrıca, oyunlaştırma uygulamalarının yoğunlukla kullanıldığı eğitim alanı da kamu yönetiminin önemli bir parçası konumundadır. Hali hazırda pek çok başarılı eğitim oyunlaştırması uygulaması mevcut iken eğitim politikaları belirlenmesinde bu örneklerden azami derecede faydalanılması gerektiği değerlendirilmektedir.

2.2. KAMU YÖNETİMİNDE OYUNLAŞTIRMA: ÖRNEKLER, UYGULAMALAR

Oyunlaştırma, sorunları çözmek ve izleyicileri meşgul etmek için oyun düşüncesi ve oyun mekaniğinin kullanılmasıdır ve radikal ve derin davranış değişikliği yaratmak için sağlık hizmetleri, eğitim ve reklamcılık gibi çok çeşitli alanlarda kullanılmaktadır. Oyunlaştırma konusundaki çalışmaları ile bilinen Gabe Zichermann (2011), Amerika Birleşik Devletleri özelinde oyunlaştırmanın neden kamu sektöründe kullanılmadığını ya da kullanılmadığını dile getirmekte ve çözüm önerileri sunmaktadır. Zichermann'a göre oyunlaştırmanın kamu politikalarında başarılı şekilde uygulanabilmesi için üç kriter önemlidir:

Oyuncuyu Tanıma: Oyun tasarımının ilk kuralı "oyuncunuzu tanımak" tır. Bunun için, oyunlaştırmadan yararlanarak organizasyonları ve sistemleri dönüştürmede, anlaşılması gereken ilk şey, oyuncuyu başarılı olmaya iten 'şey'in ne olduğudur. Oyuncu ve oyuncunun içindeki motivasyonu anlamamanın yarattığı sıkıntıya örnek olarak Amerika Birleşik Devletleri hükümet sisteminde Yüksek Mahkeme Yargıcı atanması sürecini vermektedir. Yargıç adaylarının kimlerden oluştuğu ve motivasyonları anlaşılmadan sadece yozlaşma üzerine kurulu bir sürecin sisteme zarar verdiğini ifade etmektedir. Dolayısıyla oyunlaştırma dinamiklerinin kullanılması, sistemin bir oyun gibi düşünülmesi sistemi iyileştirmeye katkı sunacaktır.

Bağlantılar Oluşturmak İçin Oyunlardan Yararlanma: Oyunlar; muazzam pedagojik araçlar olabilir bununla birlikte oyuncuların, dünyayı elektronik tablolarla veya kâğıt üzerinde çok karmaşık olacak şekilde "modellemelerine" yardımcı olabilirler. Bu tür sistemik düşünce, hükümetlerin daha duyarlı hale gelmesine yardımcı olmak, bürokratları ve seçmenleri zor sorunlar hakkında net düşünceleri için güçlendirmek için kilit uzmanlar tarafından kullanılmıştır. Hükümetlerin gerçek önceliklerinin ne olduğunu

anlamalarına yardımcı olmak için seçmenlerin oynadığı gerçek dünya deneyimleri tasarlanmıştır. Örneği Innovation Games'te olduğu üzere oyunda, kullanıcılara gerçeklikle ilgisi olmayan verilere dayalı anketler vermek yerine, seçmenleri görevlilerinin yerine koyarak onları sert ve deneyimsel kararlar almaya zorlamaktadır. Büyük bütçe kısıntısı durumunda yol yapımı ve bakımını kesmek, kâğıt üzerinde çok karmaşık veya soyut kalmakta iken, bir oyuna dönüştürüldüğünde, hem oyuncuya hem de şehir yönetimine şaşırtıcı ve olağanüstü fikirler ve sonuçlar üretebilir (Zichermann, 2011, s. 1). Çalışmanın oyunlaştırma uygulamaları örnekleri bölümünde bu fikir ve uygulamanın daha gelişmiş sürümü olan ve bir Belediye Başkanı statüsü ile şehir kurup yönetilen "Cities: Skylines" oyunu detaylı şekilde açıklanmıştır.

Seçmenlerin, bürokratların ve seçilmiş görevlilerin birbirlerinin bakış açılarını görmelerini sağlamak için yenilikçi oyun teknikleri kullanılmalıdır. Karmaşık sistemler modellenebilir, insanlar olağanüstü şekillerde bir araya gelerek eğlenebilir.

Sistemin Oyunlaştırılması: Tüm sistemler bir süre sonra sıkışır ve oyuncular coşkularını nadiren devam ettirebilirler. Aynı şey, karmaşık ve maliyetli kamu politikaları ve süreçleri için de geçerlidir. Zorluklar ve yarışmalar gibi oyun mekanikleri, kullanıcıları olağanüstü sonuçlar elde etmeye motive edebilecektir. Bu kapsamda çeşitli ülkelerde kamusal sorunların çözümü için yarışmalar düzenlenip katkıda bulunanlara ödüller verilmektedir. Ülkemizde de yerel yönetimlerce benzer proje yarışmaları düzenlenip nakdi ödüller verilmektedir. Ancak nakit ödül yaklaşımının genellikle zayıf bir motivasyon kaynağı olduğu bilinmektedir. Öncelik sırasına göre kullanıcıların isteklerini düşünmek için oyunlaştırmada kullanılan yaygın çerçeve; SAPS olarak kısaltılan Durum (*Status*), Erişim (*Access*), Güç (*Power*) ve Eşya (*Stuff*)'dır. Bu uzun vadeli motivasyon unsurlarına odaklanan daha kapsamlı bir yaklaşım muhtemelen uzun vadede daha iyi sonuçlar verecektir. En büyük keşifler, para ödülü ile değil "statü" odaklı gerçekleşmiştir. Sonuç olarak: Toplulukları ortak bir fikir veya hedef etrafında harekete geçirmek için zorluklar ve yarışmalar gibi oyun mekaniklerini kullanabilirsiniz (Zichermann, 2011, s. 2).

Etkileşimi ve katkıları artırmak için çevrimiçi toplulukların nasıl oyunlaştırabileceği sorusundan hareketle tek bir oyunlaştırma tekniğinin tüm topluluklara uymayacağı cevabına ulaşılması muhtemeldir. Bir tekniğin seçimi, uygulama bağlamına ve bu

bağlamdaki oyunlaştırmanın amacına bağlıdır. Örneğin kar amacı gütmeyen kuruluşlar için – kamu politikaları için de geçerlidir - amaç, sosyal ağı güçlendirmek olabilmektedir. Diğer taraftan oyunlaştırmanın sunduğu motivasyonlar, çevrimiçi sistemlere katkıları artırmak için sosyal psikolojide kullanılan parasal olmayan teşvik mekanizmalarıyla ilişkilendirilebilir.

Oyunlaştırma aynı zamanda bir kişinin topluluk içindeki performansının görünürlüğünü de sağlamaktadır. Örneğin, lider konumundaki kişiyi tüm topluluk izliyor olabilir. Bu da, insanların birileri izlerken, tek başınayken sergilediği performanstan daha fazlasını gösterme eğiliminde olduklarından, bir kolaylaştırıcı etkiye sahip olabilmektedir. Ayrıca, puanlar veya skorlar, ölçümün temelini oluşturdukları için oyunlaştırmanın önemli yönleridir. Kullanıcı katılımının ve davranışının nicel bir temsili ile ölçümler, katılımcılar arasında bir başarı duygusu yaratır ve onları topluluğa daha fazla katkıda bulunmaları için motive etmeye yardımcı olur. Bu nedenle, istatistikler oyunlaştırmanın merkezinde yer alır ve ödülü, statüyü, başarıyı ve rekabeti etkilemede önemli bir rol oynamaktadır (Bista, Nepal ve Paris, 2014, s. 7). Oyunlaştırmanın kamu yönetiminde kullanılması sayılan bu faydaları sağlayabilecektir.

Kamu yönetiminde oyunlaştırma ve ciddi oyun kullanımı kahir ekseriyetinde motivasyon ekseninde kitle kaynak kullanımı, sivil katılımın artırılması ve eğitim alanlarında olmaktadır. Gerek Türkiye’de gerekse diğer ülkelerde yok denecek kadar az sayıdaki uygulamalar bu kısımda ele alınmıştır.

2.2.1 Yabancı Ülkelerden Örnekler

Bu bölümde diğer ülkelerin kamu yönetiminde kullanılan oyunlaştırma uygulamaları örneklerine yer verilmiştir. Uygulamalar ile birlikte akademik çalışmalara nasıl konu oldukları, uygulamaların hangi açıdan ele alındığı da irdelenmektedir.

2.2.1.1. Yönetişim / Sivil Katılım

Oyunlaştırmanın kamu yönetiminde kullanılması fikrini ilk ele alanlardan birisi Alberto Asquer’dir. Asquer (2013) özellikle işletme alanında satış ve pazarlama konusunda çok sayıda başarılı oyunlaştırma örneği olduğunu, altında yatan motivasyon tetikleyicisi ile

uyarlanarak kamu yönetiminde kullanılabileceğini, kamu hizmetlerine dâhil edilebileceğini savunmaktadır. Oyunlaştırmanın, kamu hizmeti işbirliğinde kullanılabileceğini ifade etmektedir. Asquer çalışmasında, oyunlaştırmanın, vatandaşların ilgisini ve kamu hizmetlerini birlikte üretme çabalarını teşvik etmede umut verici bir rol oynayıp oynamadığını tartışmaktadır. Kamu hizmetleri işbirliği, genellikle sağlık, sosyal bakım, refah, çevrenin korunması ve özel mülkiyetin korunması gibi vatandaşların değer verdiği ve önem verdiği hizmetlerin sağlanmasına yöneliktir. Bu nedenle vatandaşlar, kamu hizmetleri işbirliği için bir miktar motivasyona sahip olmalıdır. Ancak bu tür bir motivasyonun varlığına rağmen, vatandaşların katılımının, özellikle zaman içinde tekrarlanan katılımının, ortak üretim çabalarında yer almanın çeşitli nedenlerle elde edilmesinin zor olabileceği kaydedilmiştir. Bununla birlikte, bir miktar motivasyonun varlığı, istenen davranış değişikliğiyle oyunlaştırmanın temel gerekliliğini karşılamaktadır. Oyunlaştırma potansiyel olarak, kamu hizmeti işbirliğine, vatandaşları işbirliği ve katılım çabaları için etkili şekilde teşvik edebilecek “oyun katmanı” sağlayabilir.

Ortak bir kamu hizmeti sürecinin oyunlaştırılması, bireylerin oyuna katılmaları için zorlu hedefler ve öğrenme fırsatları gibi yeterli uyarılar sağlayan bir oyun sisteminin tasarlanmasını gerektirmektedir. Örneğin; bireyler, kamu hizmeti işbirliğinde, kişisel çıkarlar ya da toplumun genel çıkarı için, işlevsel olan görevleri yerine getirdiklerinde dijital bir destek, kazanılan çeşitli puanlar, rozetler ve lider panoları gibi sanal ödüller sağlanabilir. Vatandaşlar, müşteriler veya kullanıcılar tarafından işbirliği içinde üretilen ve prensip olarak oyunlaştırma sürecinden yararlanabilecek kamu hizmetlerinde hiçbir eksiklik yoktur. Örneğin, oyunlaştırma, toplu taşımada temizliğin izlenmesi, kullanıcılar arasında bilgi paylaşımı ve kamusal istişare forumlarına katılım, kamusal değer üretmek için potansiyeli olmasına rağmen düşük katılım oranlarından ötürü zarar görebilecek tüm faaliyetler gibi hizmetlerin birlikte üretilmesinde işlevsel olabilecektir. Bu düzenlemeler için gerekli altyapı hali hazırda mevcuttur. Mevcut dijital teknolojiler, mobil uygulamalar aracılığıyla bireysel faaliyetleri izlemek için gereken teknolojik temeli sağlayabilir. Oyunlaştırılmış sanal ödül sistemleri, gerçekleştirilen faaliyetlerle kendini gerçekleştirme ve tatmin, topluluk içinde tanınma ve sürekli davranış değişikliği kaynaklarını aşılayabilecektir (Asquer, 2013, s. 23 ;24).

Bir diğer örnekte Asquer'e paralel şekilde, Kelley ve Johnston, oyunların açık yönetim platformlarını nasıl iyileştirebileceği hakkındaki çalışmaları ile kamu yönetiminin önemli

bir unsuru olan açık yönetim platformlarında ciddi oyun kullanımına ilişkin yaptıkları araştırmada kitle kaynak kullanımı ile e-devlet uygulamaları üzerinden oyunların kullanılmasının etkilerini ortaya koymaktadır. Kitle kaynak kullanımı ile genellikle kamu ve özel kuruluşlarca ortaya konan sorunlar ya da zorlukların çözülmesine büyük bir grup insan vasıtasıyla katkıda bulunmaktadır. Kamu yönetimi – oyunlaştırma ya da ciddi oyun ilişkisi bağlamında, ciddi oyun özelliklerine sahip açık yönetim platformlarının tasarımını ve entegrasyonunu incelemek, bireylerin açık yönetim platformlarına katılma kararını neyin motive ettiğini ve kuruluşların yüksek kaliteli bir çalışmayı iyileştirmek ve sürdürmek için yönetim platformlarında ciddi oyunları nasıl kullanabileceklerini anlamaya katkısı olacaktır (Kelley & Johnston, 2012, s. 507).

E-devlet, yönetim çerçevesinde halkın katılımının önündeki bazı engelleri azaltmakta, insanlara, kamu kuruluşlarına her zaman ve her yerden erişebilme imkânı sunmaktadır. E-devletin kapsamında bulunan katılımcı platformlar önemli bir yere sahip olup katılımcı platformların eğlence değeri, halkın katılma istekliliğini de etkilemektedir. Oyunlar, aynı anda katılımcılara meydan okumak ve onları eğlendirmek için tasarlanmıştır ve çevrimiçi yönetim uygulamalarının yararlı bir parçası olabilmektedir (Kelley & Johnston, 2012, s. 511 ;513). Son yıllarda, başta ABD olmak üzere pek çok ülkede, kamuoyunun katılımını artırmak ve geliştirmek için oyunları ve oyun dinamiklerini kullanmayı araştıran kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları (STK) tarafından oluşturulan çeşitli programlar mevcuttur.

Başarının mümkün olduğu inancıyla, oyun oynayanlar bu amaca ulaşmak için çaba ve zaman harcama, diğer oyuncularla işbirliği yapma konularında kendilerini güçlendirilmiş hissederler. Ayrıca oyunculara olumlu geri bildirim verilmesi, becerilerini geliştirmeye ve giderek daha merkezi bir katılımcı olmaya teşvik etmektedir. Dolayısıyla, bir oyunda başarılı olma motivasyonu, vatandaşlara güven vermek ve gerçek dünyadaki sorunların çözülmesine katkıda bulunmak için kullanılabilir (Kelley & Johnston, 2012, s. 518).

Kelley ve Johnston katılımcı kitlelerin artırılmasına yönelik oyun dinamiklerini kullanan kamu uygulamalarına örneği Amerika Birleşik Devletleri'nden vermektedir: "Challenge.gov" adlı web sitesi. Amerika Birleşik Devletleri Genel Hizmetler İdaresi ve DevPost adlı web sitesi tarafından yönetilmekte ve bilim, ekonomi, güvenlik ve kişisel sağlık alanlarındaki zorluklara çözümler geliştirmek için kullanıcı katkılarını

içermektedir. Site, kamu altyapısının geliştirilmesine odaklanan katılım fırsatlarıyla harmanlanmış oyun dinamiklerini kullanmaktadır. DevPost'un Genel Hizmetler İdaresi ile ortaklığı, kamu kurumlarının ciddi oyun platformları tarafından üretilen önerilere değer verdiğini ve bunları operasyonel uygulamaya dâhil ettiklerini göstermektedir.

Bir diğer örnekte, Arizona Eyalet Üniversitesi, Üniversite topluluğundan eğitim, teknoloji, topluluk geliştirme gibi çeşitli konularda fikir talep edilen ve üniversite topluluğunun üyelerinin sorunları çözmek için işbirliği içinde çalışabildikleri ve en iyi çözümlere ödüller verilen bir projede 10,000 çözüm geliştirilmiştir. Ciddi oyun platformu fırsatları daha uygun hale geldikçe, vatandaşlar bu tür platformlarda etkileşimde bulunma konusunda giderek daha bilinçli hale gelecektir. Kamu kuruluşları, çok boyutlu, etkileşimli ve yapıcı oyunlaştırma fırsatlarının ne kadar düzgün tasarlanıp uygulandığını keşfetmeye devam etmelidirler (Kelley & Johnston, 2012, s. 523;524).

Oyun platformları, bireylerin yönetim sürecine katılmaları için münferit fırsatlar olarak görülmemeli, bunun yerine kamu ve hükümet arasında uzun süreli ve karşılıklı yarar sağlayan bir ilişki geliştirmek için tamamlayıcı bir araç olarak görülmelidir. Katılımcı etkinlikleri anlamlı hale getirerek özgün ve etkileşimli bir ilişki sürdürülmelidir. Ciddi oyunların E-devlete katkısı, kitle kaynak kullanımının entelektüel topluluk inşası üzerine eğlenceli ve zorlayıcı tasarımlarla çevrimiçi ortamda bu otantik ilişkinin gerçekleştirilmesini kolaylaştırmaktır.

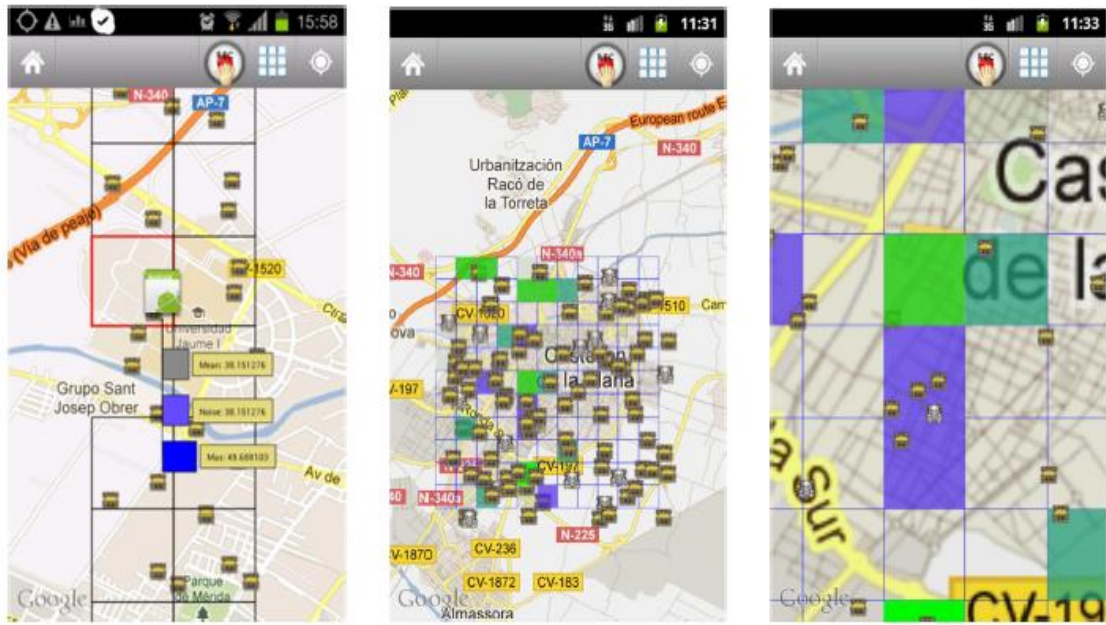
Bista vd. (2014), kamu yönetiminde oyunlaştırma örnekleri kapsamında, işe geri dönen refah alıcılarına destek hizmetleri sağlamak amacıyla Avustralya Hükümeti İnsan Hizmetleri Bakanlığı ile çevrimiçi topluluk tasarlamayı, geliştirmeyi ve dağıtmayı içeren oyunlaştırma modelinin tasarımı ve uygulaması ile sonuçlarını sunmaktadır. Bu örnekte Avustralya'da devlet tarafından yönetilen çevrimiçi bir topluma karşı katılımın artırılmasına yönelik bir oyunlaştırma uygulaması tasarlanmıştır. Deney ve kontrol grubu şeklinde çalışılmadığından oyunlaştırmanın katılımı artırdığına dair net bir bulgu elde edilememiştir. Ancak, oyunlaştırmada skor/puan ve rozet temelli oyunlaştırma tasarımı kullanılmış olup, rozet vermenin gerek topluluk üyelerine gerekse topluluk liderlerine faydalı bir geri bildirim sağladığı görülmüştür (Bista vd., 2014, s. 25).

2.2.1.2. Performans Yönetimi

Bir başka örnek Rebora, Ruffini, & Turri (2016) tarafından verilmektedir. Oyunlaştırmanın ve/veya ciddi oyunun hali hazırda İtalya'da kamu yönetiminde, kamu kurum ve kuruluşlarının performansının ölçülmesi amacıyla "İtalyan Bakanlıkları Performans Yönetiminde" kullanıldığı örneği de mevcuttur. Yaptıkları çalışmada kullanılan performans yönetim sisteminin bir nevi ciddi oyun olabileceği, bunun ciddi oyun olarak değerlendirilmesi gerektiğini ifade etmektedirler. Performans yönetiminde bir çerçeve çizilmesi, bakanlıklara bir hedef verilmesi, ulaşıp ulaşılmadığının ölçülmesi, ödüller verilmesi, diğer bakanlıklar arasında yarışma ortamı oluşturulması gibi kriterler ciddi oyun olarak algılanması için yeterli görülmektedir (Rebora, Ruffini, ve Turri, 2016, s. 8). Ancak tam anlamıyla oyun öğelerinin kullanıldığını ifade etmek biraz güçtür. Oyunlaştırma ve ciddi oyun kavramlarının birbiri yerine kullanıldığı bir örnek olarak değerlendirilmektedir.

2.2.1.3. Kamu Hizmeti Projeleri – Gürültü Kirliliği ile Mücadele

Büyük maliyetler ve çok kapsamlı fiziksel altyapılar gerektiren projelerde oyunlaştırmanın kullanımına ilişkin çeşitli çalışmalar da bulunmaktadır. "NoiseBattle" ve "NoiseQuest" isimli prototip uygulamalar bunun en çarpıcı örnekleridir. Bu uygulamalar kentsel yerleşimlerde gürültü kirliliğinin ölçümü için kullanılmaktadır. Garcia vd. (2012), dünya nüfusunun çoğunluğunun kentlerde yaşadığı, 2050 yılı itibariyle nüfusun yaklaşık %70'inin şehirlerde yaşayacağı tahmininden hareketle gürültü kirliliği gibi çevresel faktörlerle ilgili gözlemlerin önem kazanacağını vurgulamaktadırlar. Klasik yaklaşımlarla bu gözlemlerin yapılması için sensör ağlarının konuşlandırılması gerekmektedir. Bu tür bir altyapının kurulum ve bakım maliyeti, kamu kurumları için dahi nispeten yüksek olabilmektedir. Diğer taraftan, akıllı telefonlar gibi mobil cihazlar sensörler içermektedir ve mikrofonu aracılığıyla gürültü ölçümleri yapmak mümkün olabilmektedir. Bu sayede birçok vatandaşın cebinde bulundurduğu düşük maliyetli ölçüm cihazları haline dönüştürülebilmektedir.



Şekil 18: NoiseBattle Mobil Uygulaması Ekran Görüntüleri (Garcia, vd., 2012, s. 8).

Gürültü kirliliği izlemesi için oyunlaştırılmış iki mobil uygulama “NoiseBattle” ve “NoiseQuest uygulamaları, kullanıcıları kişisel akıllı telefonlarını kullanarak katılmaya teşvik etmek için oyunlaştırma tekniklerine göre tasarlanmıştır. Bu sayede kullanıcılar, şehirlerindeki diğer paydaşların analiz ve karar alma süreçlerinde kullanabilecekleri gürültü kirliliği ölçümlerinin gerçekleştirilmesine ve paylaşılmasına dâhil olacaktır. Bu oyunlaştırma örneği, kamu kurumlarına ve diğer karar vericilere çok az maliyet ile büyük miktarda veri sağlayabilecek olması ve süreci ilgi çekici, eğlenceli hale dönüştürmesi açısından çarpıcı ve faydalı bir uygulama olmuştur (Garcia, vd. 2012).

2.2.2. Türk Kamu Yönetiminde Oyunlaştırma Örnekleri

Türk kamu yönetiminde kamu politikalarının belirlenmesi ve kamu hizmetlerinin sunumunda sistematik olarak tasarlanmış herhangi bir oyunlaştırma uygulaması bulunamamıştır. Ancak, bir devlet politikası şeklinde olmasa da projeler özelinde bir yöntem olarak kullanılan uygulamalar mevcut olup bu bölümde başarılı örnekler ele alınmıştır.

2.2.2.1. Ulaşılması Zor Yetişkinler İçin Oyunlaştırma Projesi

Kamu yönetiminde oyunlaştırma uygulamalarına en güzel örneklerden biri de Türk kamu yönetiminden verilecektir. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Ankara İl Müdürlüğü tarafından Avrupa Komisyonu “Erasmus+” kapsamında 2014 – 2016 yılları arasında yapılan proje, oyunlaştırmanın güzel bir örneği olarak sunulabilir. Uzun süreli işsizlik dönemlerinde, ulaşılması zor yetişkinlerin yeniden işe girmelerini ve harekete geçmelerini sağlayacak ve yeni bir yaklaşım olarak oyunlaştırma yöntemini içeren “Ulaşılması Zor Yetişkinler İçin Oyunlaştırma (*Gamification For Hard-To-Reach Adults*)” isimli proje 2014 yılında hayata geçirilmiştir. Stratejik Ortaklıklar projesi kapsamında Fransa (Pistes Solidaires; Sivil Toplum Kuruluşu), İspanya (Cookie Box, Oyunlaştırma Yazılım Şirketi, Sabadel Ticaret Odası), İtalya (Fondazione Risorsa Donna; Sivil Toplum Kuruluşu), İngiltere (Chester Üniversitesi, Coventry Üniversitesi), Romanya (AASE, Sivil Toplum Kuruluşu) ve Finlandiya (Helsinki Üniversitesi) ortaklığında 7 ayrı ülkede yürütülmüştür. Bu projenin amacı, ekonomik kişisel, sosyal ve/veya psikolojik problemler sebebiyle yetişkin eğitim programlarına katılamayan yetişkin gruplara ulaşmak ve onları yeniden harekete geçirmek ve çalışma hayatına dönmelerini sağlamaktır. Bunu yaparken de oyunlaştırma yöntemi kullanılmaktadır. Bu sayede toplumsal ilişkilerinin iyileşeceği umulmaktadır (Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2020).

Proje kapsamında, Ankara’da hedef kitle olan 45 yaş üstü ve uzun süre işsiz kalmış ve çalışma hayatından uzaklaşmış 35 kişi belirlenmiş ve çalışmaya dâhil edilmiştir. Ankara Kahramankazan ilçesi Sosyal Hizmetler Müdürlüğünde yer belirlenerek, hedef kitle oyunlaştırma uygulamaları ile çeşitli senaryolar eşliğinde eğitime tabi tutulmuşlardır. Yetenek ve kapasitelerinin geliştirilmesi ana maksatlardan biri olmuş, motivasyonu artırarak ve özgüven aşılayarak projeyi tamamlamaları beklenmiştir. Genellikle alışlagelen video oyun şeklindeki oyunlaştırma yerine uygulamaya dönük masa başı tabir edilen oyunlaştırma yöntemi kullanılmıştır. Kızgınlığı dinlemek, meraklılık, önemli tanıklar gibi çeşitli isimler altında farklı oyunlaştırma uygulamaları uzman personel eşliğinde tatbik edilmiştir. 45 yaşında bir erkek veya 55 yaşında bir kadının önünde uzun ve potansiyel olarak aktif bir yaşam olduğu farz ve kabul edildiğinde, 21’nci yüzyılda sürekli değişimi yönetme ve durumu kendi ellerine alma ve kendileri için yararlı bir şeyler yaratma kapasitesine ihtiyaç duyacaklardır. Oyunlaştırma projesi ile bu ihtiyacın giderilmesine çalışılmaktadır.

2.2.2.2. Nusrat Oyunu

Türk kamu yönetiminde karşılaşılan önemli örneklerden biri de Gençlik ve Spor Bakanlığı tarafından tasarlanan ve geliştirilen ve Çanakkale Muharebelerini ve Zaferini hem çocuk ve gençlere hem de yetişkinlere öğretme amacıyla olan dijital video oyunu “Nusrat” ve “Nusrat 2”dir. Yüzlerce yıllık Türk tarihinin Anadolu’daki muazzam zaferlerinden biri olan ve tüm Dünyanın hafızasına “Çanakkale Geçilmez!” sözünü perçinleyen Çanakkale Zaferinin 100. Yılına özel olarak, bu zaferi anlatan ve çocukların, gençlerin hatta yetişkinlerin “Çanakkale Ruhunu”, verilen mücadeleyi, muharebeleri görsellikle daha iyi anlamalarını sağlamak amacıyla tasarlanmış üç boyutlu bir mobil oyun projesidir. 2015 yılında “Nusrat” adıyla tasarlanan ve yayınlanan oyun, yeni bölümlerin eklenmesi, geliştirilen grafikler ve yeni özellikler ile Nusrat-2 adıyla güncellenmiştir.

Çanakkale muharebelerini, tarihi yarımadanın her köşesini ve savaşın yaşandığı kara, hava ve deniz dâhil tüm alanlarını çocuklara tam olarak öğretebilmek amacıyla hem kara muharebeleri hem de deniz muharebeleri ayrı ayrı bölümlerde oyunlaştırılmıştır. Hem Anadolu yakası hem de Gelibolu yarımadasının tüm tepeleri, dereleri, koyları, sırtları, düzlükleri üç boyutlu modelleme yoluyla oyuna yerleştirilmiş, asker, silah, uçak, bomba sesleri yardımıyla savaş ortamı yansıtılmaya çalışılmıştır. Üç buçuk milyondan fazla indirilen bu savaş oyunu, “Kristal Pixel Jüri Özel Ödülü” ve “Gamex En İyi Mobil Yerli Oyun” ödüllerini alarak başarısını kanıtlamış görünmektedir.

Oyun kara, deniz ve hava görevleri olmak üzere 11 bölümden oluşmaktadır. Profili oluşturduktan sonra oyuncuya deniz görevi kapsamında Nusrat mayın gemisinin dümeni verilerek boğazın sularına mayın döşeme görevi verilirken, diğer aşamalarda savaş uçağı pilotu olarak keşif uçuşu yapması beklenmektedir. Diğer bölümlerde ise bazen Seyit Onbaşı olurken, bazen Seddülbahir’de, Kirte Köyünde, Conk Bayırında, Anzak koyunda düşmanla muharebe edip, kimi zaman taarruz kimi zaman savunma yaparak tüm bölgeyi karış karış gezip Zaferin tüm ayrıntıları öğretilmektedir. Tabi ki oyunlaştırmanın ana unsurlarından, olmazsa olmazlarından biri olarak, en yüksek puanlı oyuncular oyunun web sayfasından listelenmektedir. Bu listeye girebilmek oyuncular arasında yüksek bir motivasyon kaynağı olmaktadır. Oyunun tasarımcıları, “tarihimizi yaşayarak öğretmek ve etkili bir şekilde Çanakkale mücadelesinin ruhunu yaşatmak” amacıyla oyunlaştırmanın tercih edildiğini ifade etmektedirler (AA, 2015).



Şekil 19: Nusrat Oyunu Ekran Görüntüsü

2.2.2.3. Eğitim Bilişim Ağı (EBA)

Türk kamu yönetiminde karşılaşılan bir başka örnek de, Türkiye Cumhuriyeti Milli Eğitim Bakanlığınca tasarlanıp geliştirilen özellikle pandemi döneminde büyük sıçrama yapan ve önem kazanan “EBA (Eğitim Bilişim Ağı)” uygulamasıdır. Milli Eğitim Bakanlığı tarafından oluşturulmuş ülkemizdeki, lisans seviyesine kadar olan tüm öğretmen ve öğrencileri kapsayan, bilgi ve internet teknolojilerini temel alan sosyal eğitim platformu şeklinde tanımlamak mümkündür. İçeriğinde derslere ilişkin çeşitli kaynaklar, ders konularına ait videolar, ses kayıtları, dijital kitaplar, soru bankası, çeşitli oyunlar, tartışma, anket vb. düzenlemek için forum ortamı gibi unsurları barındırmaktadır. Oyunlaştırma açısından ilgisi Bakanlığın 2020 yılı başlarında bu platformda kullanacağını deklare etmesiyle başlamıştır (Aksoy & Usta, 2020, s.60).

Bu platform öğretmen ve öğrencileri buluşturmakla kalmayıp, öğrencilerin çağın gerekliliklerinden olan “dijital oyun”dan mahrum bırakmadan, eğitim ve öğretimi oyunlaştırarak sunmaktadır. Platformun içine çeşitli oyunlar da yerleştirilmiştir. Ancak, oyunlaştırma bileşenlerinin kullanımı çerçevesinde ele aldığımızda, öğrencilerin birtakım eylem ve faaliyetler karşılığında elde ettikleri kazanımları yani “rozetleri” görmekteyiz. Fiziki bir ödül olmayan rozetler malum olduğu üzere oyunlaştırmanın temel unsurlarındandır. EBA’da da çeşitli görevler karşılığında rozetler verilmektedir. “Keşfet” ve “Birikim” olmak üzere iki başlık altında toplam 42 adet kazanılabilecek rozet

bulunmaktadır. “İlk Alıştırma”, “İlk Etkinlik”, “İlk Tartışma” gibi tetikleyici rozetlerin yanında, “Müdavim”, “Yazar”, “Dahi”, “Soru Canavarı”, “Fenomen”, “Filozof”, “Popüler” gibi davranışları devam ettirici rozetler de bulunmaktadır (Aksoy & Usta, 2020, s. 61).

Kullanıcılar, internet tabanlı bu uygulamaya üye olmakta ve eğitim sürecine ilişkin pek çok faaliyeti uygulama üzerinden karşılıklı olarak yürütmektedirler. Öğretmen ve öğrencilerin yanında Veli, Okul Yöneticisi gibi paydaşlar da faydalanıcılar arasında bulunmaktadır.

“EBA (Eğitim Bilişim Ağı)” uygulaması başlı başına bir oyunlaştırma uygulaması ya da ciddi oyun değildir. Daha çok pandemi döneminde önem kazanan uzaktan eğitim için kullanılan bir platform niteliğindedir. Ancak içeriğinde hatırı sayılır derecede oyunlaştırma öğeleri barındırmaktadır. Bu nedenle EBA da başarılı oyunlaştırma uygulamaları arasında sayılmaktadır.

2.2.3. Türk Kamu Yönetiminde Kullanılma Potansiyeli Olan Örnekler

Kamu politikalarının belirlenmesi sürecinde ve kamu hizmetlerinin sunumunda kullanılan oyunlaştırma uygulamalarına örnekler verilmiştir. Bu uygulamaların dışında ticari amaçlarla tasarlanmış bazı uygulamalar kamu yönetiminde de kullanılabilir. Bu kapsamda; oyun sektörü tarafından oyuncular için tasarlanmış bir başka örneğin kamu personeli için de kullanılabilmesi değerlendirilmektedir.

Cities: Skylines Oyunu: Bu dijital oyun, şehir yönetimi simülasyonunun modern versiyonu olarak tanımlanmaktadır. Ancak simülasyon oyunlaştırma ayrımında orta noktada bir yerde olduğu değerlendirildiğinden örnek uygulamalar arasında yer verilmiştir. Web tabanlı çevrimiçi oynanabilen bir oyundur. Oyunu satın alınmayı müteakip, profil oluşturulmakta ve şehrin belediye başkanı statüsü ile oynamaya başlanmaktadır. Oyun, bir belediye başkanı olarak gerçek bir şehir yaratmanın ve sürdürmenin heyecanını ve zorluklarını yansıtabilmek için oyunculara yeni oyun öğeleri sunmakta ve her yönüyle yeterli bir şehir kurma tecrübesi yaşamaktadır.

Oyun içerisinde herhangi bir kısıtlama bulunmamakta, mevcut katmanları oyun tarzınıza uyacak şekilde değiştirebilme imkânı da sunmaktadır. Oyuncu hayal gücü ile

şehri kurmak ve yönetmektedir. Oyun çok katmanlı ve zorlu simülasyona sahiptir. Bir şehri sıfırdan inşa etmek ve bu süreci öğrenmek kolay gelebilmekte ancak idame ettirmek ve bunda ustalaşmak oldukça zorlamaktadır. Şehrin belediye başkanı olarak oynarken, eğitim, içme suyu, atık su, elektrik, emniyet ve asayiş hizmetleri, yangınla mücadele, sağlık hizmetleri gibi temel gereksinimleri planlamak ve yerine getirmek, bunu yaparken de şehrin ekonomi sistemini dengelemek ve harcamaları planlı yapmak gibi görevler verilmektedir. Şehirde ulaşım için yeni yolların temeli atılabilir, su boruları ve elektrik hatları çizebilir, şehir istenilen kadar büyütülebilir, büyüyen şehrin altyapısı planlanabilir kısacası tüm şehir baştan ayağa inşa edilebilmektedir.

Oyunda, kurulan ve yönetilen şehirde birer paydaş olarak vatandaşlar da bulunmakta ve Başkan tarafından verilen kararlar ve uygulamalar karşısında özgün biçimde tepki vermektedirler. Örneğin, doğal afet durumunda tepki göstermek, gösteri yapmak, ya da yanlış bir yatırım karşısında yasal haklarına başvurmak oyunda karşılaşılabilecek tepkilerden bazılarıdır. Bu ayrıntıların yanında tamamen ayrıntılı ve iyi hazırlanmış bir yerel trafik simülasyonu da kullanılmaktadır. Oyun, oyuncuya sonsuz bir kum havuzunda oynuyormuş hissi ile şehirde sürekli olarak keşfedilecek yeni alanlar, kaynaklar ve teknolojiler sunmaktadır. Oyuncuya sürekli olarak üstesinden gelmesi gereken yeni zorluklar da sunmaktadır. Şehrin politikaları ve ekonomisi için kurallar belirleyerek başarılı kılındığı ve hayaller şehrine dönüşebileceği gibi kaostan dolu bir kâbusa dönüşme ihtimali de mevcuttur (Cities: Skylines User Manual, 5-14). Bu örneğe bu bölümde yer verilmesinin nedeni, her ne kadar kamu sektörü için tasarlanmamış, kamu hizmetleri çerçevesinde planlanmamış olsa da yerel yönetimler için uygun bir oyunlaştırma seçeneği olmasıdır.

Yerel yönetimlerde yöneticiler seçimle iş başına geldiğinden kimi yöneticilerin tecrübelerinin olmaması görevlerinde engel oluşturmaktadır. Bu ve benzeri oyunlaştırma uygulamaları göreve başlamadan ya da hızlı bir şekilde hem de herhangi bir sorumluluk ve maliyet doğurmadan doğru politikaları geliştirmesi ve uygulamasına imkân tanımaktadır. Yöneticilerin seçimle geldiği yerel yönetimlerde bu husus hayati önemi haizdir. Çünkü en ufak bir başarısızlık siyasi kariyerin sonunu getirebilmektedir. Dolayısıyla oyunlaştırma uygulamalarının en önemli alanlarından biri yerel yönetimler olacaktır.

Community PlanIt Oyunu: Engagement Game Lab tarafından tasarlanan bir oyundur. Klasik kamu yönetimi yorumlarına oyunlaştırma dinamiklerini yerleştiren bir oyun olarak dikkat çekmektedir. Temelde sivil katılımı teşvik etmeyi amaç edinen oyun, dilimize “topluluk planlama” şeklinde çevrilebilir. Oyun, yerel yönetimlerde şehir ve yerleşim planının vatandaşların katılımı ile şekillendirilmesi üzerine kuruludur. Oyuna, bir miktar bağış yapılarak kayıt olunabilmektedir. Kullanıcılara tamamlaması gereken çeşitli zorlukta "görevler" verilmektedir. Kullanıcılar zorlukları tamamladıkça, kendilerine topluluk üzerinde en büyük etkiye sahip olacağını düşündükleri proje fikirlerini “finanse etmek” için oyun para birimi olarak hizmet eden sanal paralar verilmektedir. Süre dolduğunda, en fazla rehinli madeni paraya sahip üç proje fikri gerçek para ile ödüllendirilmektedir. Bu sayede katılıma teşvik sağlanması umulmaktadır (Tsarchopoulos, 2013; www.boston.gov).

2.3. TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE OYUNLAŞTIRMA KULLANIMININ ÖNÜNDEKİ ENGELLER

Oyunlaştırma kavramına önyargılı davranan ve/veya olumsuz bakan büyük bir kesimin varlığı tartışılmaz bir gerçektir. Ancak Türk kamu yönetiminde oyunlaştırmaya olan mesafenin temel sebebinin bu olmadığı değerlendirilmektedir. Yapılan mülakatlar ve alanyazın taramasından bu durumun çeşitli sebepleri olduğu tespit edilmiştir. Örneğin, özel sektörde ticari amaçlarla kullanılan ve oldukça yüksek başarılar yakalayan oyunlaştırma örneklerine kamu yönetimi, önceliğin ticari kazanım değil kamu hizmeti olması sebebiyle mesafeli durmaktadır. Yani bir büyüme ya da kâr artırma gayesi olmadığı için yeniliklere kapalı olma durumu kamuda en yaygın anlayışlardan biridir. Oyunlaştırma, yenilikçilik devriminin bir parçası olmasından dolayı kamuda kendine yeterli ilgiyi henüz bulamamıştır.

Diğer engellerden biri de kamu kurumlarındaki personel dolaşımı kaynaklı oyunlaştırma uygulamalarının sürdürülebilir olmamasıdır. Personel dolaşımı ve yönetici pozisyonundaki görevlendirmelerde sıklıkla yaşanan değişimler kurumsal hafızanın oluşmasına ve korunmasına engel olmaktadır. Sonuç olarak, zaten az sayıda olan oyunlaştırma uygulamalarına ilişkin konuya hâkim personel kamu kurumunda kalmamakta ve uygulamaların sürdürülebilirliğine darbe vurmaktadır. Örneğin, Gençlik ve Spor Bakanlığınca, Çanakkale Zaferinin özellikle çocuklara ve gençlere öğretilmesi amacıyla tasarlanmış “Nusrat” adlı oyunun, o dönemde tasarlanması ve

yayımlanmasında görevli “Eğitim, Araştırma ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü” personelinin tamamının ekip halinde başka bir kuruma geçtiği tespit edilmiştir. Hali hazırda Gençlik ve Spor Bakanlığında “Nusrat” oyunu ile ilgili mülakat yapılabilecek personel bulunamamış olup hizmet alınan firmaya ulaşılabilmektedir. Hizmet sözleşmesinin da sona ermesi ile birlikte bakım ve idame sonlanmış olup, proje sürdürülebilir olmaktan çıkmıştır.

Türk kamu yönetim sistemindeki katı bürokrasi anlayışı bir başka engel olarak görülmektedir. Özellikle bakanlıkların merkezi ile taşra arasındaki bürokratik mesafenin fazla olması, oyunlaştırma örneklerinin uygulanabilirliğini zedelemektedir. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Ankara İl Müdürlüğü bünyesinde yürütülmüş olan “Ulaşılması zor yetişkinler için ‘oyunlaştırma’ projesi”ne ilişkin olarak yapılan mülakat neticesinde, projenin sadece Ankara İl Müdürlüğü bünyesinde yapıldığı, Bakanlık merkez teşkilatının yeterli ilgiyi göstermediği, projeyi sahiplenmediği beyan edilmiştir. Buna bağlı olarak, oyunlaştırma uygulaması projesinin bir koordinasyonla diğer illere de yaygınlaştırılması mümkün olamamıştır.

Ayrıca yapılan mülakatlarda net şekilde ifade edilmese de etik kaygıların olduğu tespit edilmiştir. Oyunlaştırmaya ilişkin etik çerçevenin çizilmemiş olması ve mevcut bir yönerge ve benzeri düzenlememenin olmaması bu kaygıların temelinde yatmaktadır. Kişisel verilerin korunması ve veri güvenliği de engellerin bir kısmını oluşturmaktadır.

Tez çalışması kapsamında mülakat yapılan katılımcılara oyunlaştırmının riskleri ve dezavantajlarının neler olabileceği sorulmuştur. Alınan yanıtların etik kaygılar ve veri güvenliği ile kötü tasarım ve buna bağlı başarısızlıklar üzerinden yoğunlaştığı görülmektedir. Oyunlaştırmının sınırı ve etik çerçevenin belirlenmemesi, öncelikle kötü amaçlı manipülasyonlara zemin hazırlayabilmektedir. Ayrıca veri güvenliği konusunda hassasiyet gösterilmesi gerekmektedir. Zira oyunlaştırma uygulaması oyunculara açık bir servis sağlayıcı üzerinden sağlanacağı için verilerin üçüncü kötü niyetli tarafların eline geçmesi problem yaratabilecektir. Dahası, gerek kamu gerekse özel sektörde kötü niyetli uygulama yapımcılar, sivil katılım gibi örneklerde vatandaşı/tüketiciyi manipüle edebilir, seçmenin tercihlerini etkileyebilir, kendi çıkarları için kullanıcıları yönlendirebilir.

İkinci başlıkta toplanan yanıtlara göre, en önemli risk ve dezavantajlar kötü tasarımdan kaynaklanmaktadır. Tasarım kapsamında, oyunlaştırmanın kurallarının tam olarak belirlenememesi, hedeflerin ve risklerin doğru tanımlanmaması ve yönetilememesi, oyunlaştırma tekniklerinin (unsurların doğru zamanda doğru yerde kullanımı) uygulanamaması, aşırı bağıllık sağlanması ve geniş çaplı uygulamalar dezavantajlar oluşturacaktır. Kötü kurgulanmış oyunlaştırma uygulamaları alışkanlık oluşturmaktan ziyade kendini tekrar ederek sıkılmaya sebep olabilecektir. Bu nedenle, en önemli oyun bileşenleri olan ödül ve seviye kurguları ile hikâyeleştirmeler çok iyi analiz edilmelidir. Kamuda da tasarım konusunda yeterli kalifiye personel olup olmadığı net olarak bilinmemekle birlikte eğer süreçlere oyunlaştırma kurgulanacak ise personel yetiştirilmesi önem arz etmektedir.

Ayrıca, hedeflenen hizmetlerin maliyetinin artması ve oyunlaştırma hizmetlerinin amacına ulaşamaması durumda hizmeti alan kişi ve kurumların bağıının azalmasına yol açabilecektir. Bununla birlikte, oyunlaştırılan süreçler teknolojiye bağımlılığı artırmaktadır. Teknolojik altyapının yetersiz kalması hizmetleri aksatacağından, altyapının geliştirilmesi de oldukça önemlidir.

2.4. OYUNLAŞTIRMANIN KARANLIK YÜZÜ

Oyunlaştırma uygulamaları dikkatli ve etik içinde kullanılmadığında tehlikeler de barındırmaktadır. Oyunlaştırmanın karanlık yüzü olarak da adlandırılan bu durumun Türkiye'deki karşılığı "Çiftlikbank" dolandırıcılığı olmuştur. "Çiftlikbank" kitleleri kaynak olarak kullanan bundan büyük miktarlarda fon elde eden ve oyunlaştırmayı yöntem olarak kullanan kötü bir örnektir.

Fenomen oyun "Farmville"den esinlenerek tasarlanan oyunlaştırmada, sanal hayvanlar satın alınarak yetiştirilmiş ve bunun karşılığında para kazanılmıştır. Oyunda kullanılan sanal paralar için dijital para sistemleri kullanılmıştır. "Çiftlikbank" uygulamasını farklı kılan, sanal ortamda oluşturulan çiftliklerin gerçek hayatta yatırıma dönüştürülmesi ve oyunculara para kazandırmasıdır. Bu yöntemle, geniş bir kitleden para toplayan bir piramit satış sistemi kurgulanmıştır. Yaklaşık 500 milyon TL para yatırılan oyunlaştırma görünömlü "saadet zinciri", belli bir zaman sonra çökmüş ve nitelikli dolandırıcılık suçlaması ile arkasında yüzlerce mağdur insan bırakmıştır.



Şekil 17: Çiftlikbank Oyun Uygulaması Ekran Görüntüsü.

İnsanların kazanma hırsı ve duygularının manipüle edilmesi, bağımlılık yapan unsurların kullanımı bu oyunlaştırma uygulamasının “kötü şöhret” ile anılmasına neden olmuştur (Ölmez, 2019). Bu durum, ileride yapılacak oyunlaştırma uygulamalarına insanların mesafeli durmasına sebebiyet vermektedir ve potansiyel bir tehlike olarak varlığını sürdürmektedir.

Bir diğer tehlike, oyunlaştırma ile elde edilen kişisel verilerin kötü amaçlarla kullanılması ihtimalidir. Kişisel verilerin korunması günümüzde daha da önemli hale gelmiştir. Bu kapsamda yasal düzenlemeler yapılmış, “Kişisel Verileri Koruma Kurulu” tesis edilmiştir. Ancak, oyunlaştırma uygulamaları bazen irademiz dışında bazen de kendi irademizle izin verdiğimiz kişisel verilerimize ulaşabilmektedir. Yasal düzenleme ve önlemlere rağmen bu durum kişisel verilerin korunamamasına ve kötü amaçlarla kullanılabilmesine zemin hazırlamaktadır. Bilbey ve Sandıkkaya (2020) tarafından yapılan çalışmaya göre, oyun oynayan insanların yaklaşık %95’i oyun içerisinde sorulan sorular kapsamında kişisel verilerini paylaşmakta ya da paylaşabileceklerini ifade etmektedirler. Özellikle kişisel sağlık hizmeti sunan, ekran bağımlılığıyla mücadele için kullanılan “Forest” ya da diyabet takibi ve kontrolü için kullanılan “MySugar” gibi oyunlaştırma uygulamaları kişisel sağlık verilerini toplamakta ve kaydetmektedir.

Kötü niyetli tasarımlarda bu verilerin kötü amaçlarla kullanılması ihtimali her daim mevcuttur. Keza, kişisel sağlık hizmeti sunan “Health Seeker” uygulamasının insanların kişisel sağlık verilerini ilaç sanayinde faaliyet gösteren firmalar sattığı iddia edilmiştir (Bilbey & Sandıkkaya, 2020). Sonuç olarak, oyunlaştırma uygulamaları istesek de istemesek de kişisel verilerimize ulaşabilmektedir. Dolayısıyla kötü niyetli tasarımcılarca, elde edilen kişisel verilerin satılması riski bulunmaktadır.

3. BÖLÜM

OYUNLAŞTIRMANIN KAMU YÖNETİMİNDE KULLANIMINA İLİŞKİN ARAŞTIRMA

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Oyun oynama süreci, zevkli bir zaman geçirme aracı olduğu kadar verimli bir öğrenme yöntemi de olabilmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile beraber ortaya çıkan sanal oyunlar, sanal gerçeklik ve rol-oynama oyunları gibi kavramlar, oyun olgusunda yeni boyut ve açılımlar ortaya çıkarmıştır. Oyun oynama faaliyetinden türemiş ama farklı bir kavram olan “oyunlaştırma” (*gamification*) ve eş anlamlı olmamasına rağmen çoğunlukla oyunlaştırma kavramı yerine kullanılan “ciddi oyunlar” (*serious games*) ise, oyun oynama sürecini kamusal amaçlar için kullanmanın yol ve yöntemlerini inceleyen bir çalışma alanıdır (Hamari & Koivisto, 2013).

Tüm dünyada yeni bir kavram olan “oyunlaştırma” son dönemlerde akademik çalışmalarda kendine ağırlıklı olarak eğitim bilimleri ve işletme/ticaret alanlarında giderek daha çok yer bulmaktadır. Ancak oyunlaştırma kavramı ve uygulamaları kamu yönetimi ve kamu politikaları açısından yeterince analiz edilmemekte olup bu alanda yapılan akademik çalışma sayısı çok düşük düzeydedir (Karkin ve Çubukçu, 2020; Özden ve Karakoç, 2020).

Oyunlaştırmaya ilişkin ülkemizde yapılan akademik tez sayısı 2020 yılı itibariyle 82 adettir. Bu tezlere ilişkin yapılan analizde oyunlaştırma ile ilgili yapılan çalışmaların ağırlıklı olarak eğitim ve öğretim, işletme, iletişim ile bilim ve teknoloji alanlarında yoğunlaştığı görülmektedir. Ayrıca oyunlaştırma ile kamu yönetimi ve kamu politikalarına ilişkin yapılmış herhangi bir tez çalışması da bulunmamaktadır. Dolayısıyla kamu yönetimi alanyazındaki bu boşluk, yapılan bu Tezin önemini daha da artırmaktadır. Bu Tezin, oyunlaştırma kamu yönetimi ilişkisinin kurulması bakımından alanyazına katkı sağlaması beklenmektedir.

Bu çerçevede, bu Tezin amacı son yıllarda giderek önem ve yaygınlık kazanan bir kavram olan oyunlaştırmanın kavramsal çerçevesini genel hatlarıyla çizerek kamu yönetimi ile ilişkilendirmesini yapmak, kamu hizmetlerinde oyunlaştırma uygulamalarının örneklerini ortaya koymaya çalışmak, ülkemizde ya da başka ülkelerdeki gerek kamu sektörü gerekse özel sektörde yer alan uygulama örneklerini uyarlama ve politika transferi amaçları doğrultusunda inceleyip değerlendirmektir. Bu kapsamda, oyunlaştırmanın gerçekten kamu sektöründe yaşanan bazı sorunlar için bir çözüm aracı olup olmadığının ortaya konması, kamu hizmetlerinin sunumunda hangi sorunlara oyunlaştırmayla nasıl çözüm sağlayabileceği ile oyunlaştırma uygulamalarının faydaları ve mahzurlarının ortaya konabilmesi bu Tezin amaçları arasında yer almıştır.

Dünya üzerinde yaşayan insanların neredeyse yarısının oyun oynadığı ve dijital oyun piyasasının inanılmaz boyutlara ulaştığı şu dönemde, fenomen haline gelen ve özellikle özel sektörde başarılı bir şekilde kullanılan bir kavramın kamu yönetimi dışında bırakılmaması gerekmektedir. En azından oyunlaştırmanın kamu yönetimi alanındaki mevcut uygulamalarını inceleyerek bunları imkân ve ihtiyaç dâhilinde uyarlamaya çalışmak başlangıç seviyesinde yapılabilecek uygun hareket tarzlarından biridir.

3.2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI

Bu Tezde sadece oyunlaştırma kavramı değil köklerini aldığı oyun kavramı ile uygulamalarda sıklıkla karıştırılan “ciddi oyun” da yer almaktadır. Hem oyunlaştırma hem de ciddi oyun örneklerine yer verilmiş, birbiri arasındaki farklar belirtilerek tez çalışmasının odak noktası olan oyunlaştırma ve uygulamaları konularına indirgenmiştir.

Oyunlaştırma kavramının yeni bir kavram olması, akademik çalışmalarda henüz pek az yer alması, Türkiye’de kamu yönetimi ile oyunlaştırma kavramlarının ilişkisi üzerinde yapılan herhangi bir tez çalışmasının olmaması, kamu personeli arasında oyunlaştırma kavramına ve oyunlaştırma uygulamalarına ilişkin bilgi ve ilgi sahibi olan personel sayısının oldukça az olması, kamu yönetiminde oyunlaştırma uygulamaları sayısının çok kısıtlı olması bu tez çalışmasının temel sınırlılıklarını oluşturmaktadır. Mülakat için seçilen adayların oyunlaştırma konusunda bilgi ve tecrübe sahibi olmamaları da mülakat sürecini zorlaştıran bir etmen olmuştur.

Son olarak tez çalışması kapsamında yapılan mülakatların, 2019 yılı sonlarında ortaya çıkan ve kısa sürede tüm dünyaya yayılan COVID-19 virüsü nedeniyle, zor şartlar altında gerçekleştirilmesi, mülakat yapmak için hedeflenen gönüllülerin tamamına pandemi sebebiyle ulaşılamaması diğer sınırlılıklar kapsamında değerlendirilmektedir.

3.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu Tezde oyunlaştırma ile ilgili ulusal ve uluslararası alanyazın taranmış, Türkiye’de ve diğer ülkelerde kamu kurumlarının web sayfaları ve Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi veri tabanında yer alan ve anahtar kelimesi oyunlaştırma olan tezler incelenmiştir. Bu yolla oyunlaştırmanın kullanım amaçları, alanları ve örnekleriyle bu kavramın kamu yönetimi, kamu politikaları ve kamu hizmetleri ile ilişkileri incelenmiştir.

Alanyazın taramasını takiben oyunlaştırma uygulama örnekleri, sektör ayrımına tabi olmaksızın tespit edilmiştir. Ayrıca kamu sektöründe yer edinmiş oyunlaştırmanın yerli ve yabancı uygulama örnekleri tespit edilerek irdelenmiştir. İncelenen örnekler yardımıyla oyunlaştırmanın Türkiye’de kamu sektöründe kullanılıp kullanılmadığı, yabancı ülkelerde yer alan uygulamaların uyarlanabilirliği politika transferi olasılığı akılda tutularak, ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Bu çalışmaya temel teşkil eden verilerin toplanmasında alanyazın taramasına ek olarak, yerli ve yabancı kamu kurum ve kuruluşların web sayfaları ve basında yer alan haberler incelenmiştir. Ayrıca, oyunlaştırma uygulamalarının başarılı olup olmadığı, kamu yönetimine nasıl ve ne şekilde uyarlanabileceği, kamu kurumu – kamu personeli ilişkisi ya da kamu kurumu - vatandaş ilişkisi bağlamında uygulamalar olup olmadığı, oyunlaştırmanın fayda ve avantajları ile risk ve dezavantajlarının neler olabileceği gibi sorulara yanıt alabilmek maksadıyla, oyunlaştırma alanında bilgi birikimi ve tecrübe sahibi akademisyen, yazılım uzmanı, oyun geliştiricileri ve çeşitli kamu kurumlarında görevli yetkililerle mülakatlar da gerçekleştirilmiştir.

Tez çalışması kapsamında, ulusal ve uluslararası alanyazın taraması ile yerli ve yabancı kamu kurumlarının web sitelerinin incelenmesi ve kişisel deneyimler asli araştırma yöntemi, konu ile ilgili yapılan mülakatlar ise tali yöntem olarak kullanılmış ve elde edilen sonuçlara ve değerlendirmelere ilgili bölümler içerisinde yer verilmiştir.

Tez çalışmasında bağımsız değişken oyunlaştırma uygulamaları ile bağımlı değişken kamu yönetimi ve kamu politikalarında kullanımına ilişkin iki adet hipotez belirlenmiştir:

Hipotez 1: Eğitim bilimleri, işletme yönetimi ve siyaset bilimi gibi birçok sosyal bilim alanında kullanılan oyunlaştırma uygulamalarının kamu yönetiminde kamusal amaçları gerçekleştirmek için kullanılması olumlu sonuçlar yaratacaktır.

Hipotez 2: Farklı ülke kamu yönetimlerinde oyunlaştırma uygulama örneklerinin Türkiye şartlarına uyarlanarak politika transferi yapılması kamu yönetiminde katma değer ortaya çıkaracaktır.

3.4. OYUNLAŞTIRMANIN KAMU YÖNETİMİNDE KULLANIMINA İLİŞKİN DEĞERLENDİRME

Oyun sayesinde, dünyanın farklı yerlerinde yaşayan, farklı dilleri konuşan, kültürleri ve yaşamları birbirinden oldukça farklı olan insanlardan oluşan binlerce oyuncu aynı oyun dünyasında bir araya gelmekte ve yoğun bir etkileşim içine girmektedir. DFC Intelligence tarafından yapılan araştırmaya göre dünyada hali hazırda oyun oynayan kişi sayısının yaklaşık 3,1 milyar olduğu göz önüne alındığında, neredeyse dünya nüfusunun yarısının birbiri ile etkileşim içinde olduğunu ifade etmek mümkündür (DFC, 2020). League of Legends (LOL), Minecraft, Counter Strike: Global Offensive, Pubg, Fortnite, The Sims gibi milyonlarca indirme istatistiğine sahip oyunlar insan tarafından tercih edilmekte ve oynanmaktadır.

Hiçbir zorlama ve yaptırım olmadığı halde gerek oyun oynayan milyonlarca insanın varlığı gerekse dijital oyun pazarının büyüklüğü, bu eğlenceli sürecin farklı alanlarda da kullanılmasına yol açmıştır. Kamu yönetimi ve kamu politikaları disiplinleri de oyun ve oyunlaştırma alanındaki gelişmelerden kamusal amaçlar için yararlanmada daha istekli davranmalıdır.

Asquer, oyunlaştırmanın kamu yöneticilerince nasıl algılanacağına ilişkin ciddi soru işaretleri olduğunu ifade etmektedir. Bu durumda iki senaryo ile karşılaşılması olası bir durumdur. Bu senaryoların ilkinde, kamu sektörü hizmet sunum süreçlerine oyun benzeri özelliklerin eklenmesinin, kamu yönetiminin “çok ciddi” olması nedeniyle,

kamu yöneticilerince hiçbir şekilde kabul görmemesi riski bulunmaktadır. Bu sebeple sadece satış ve pazarlama alanlarında yüzeysel ve geçici bir moda olarak kalabilme olasılığı da bulunmaktadır.

Bununla birlikte, diğer senaryoda, geçmişteki diğer kamu yönetimi kuram, kavram ve uygulamaları gibi oyunlaştırmanın da, en azından belli bir dereceye kadar kamu hizmetlerinin üretimi ve sunumuna eklenilebilmenin yolunu bulabilmesi beklenmektedir. Aslında, kamusal alanlarda oyunlaştırma ile ilgili erken deneyler ve uygulamalar, oyun benzeri özelliklerin bireysel davranışlar üzerinde olumlu etkileri olabileceğini göstermektedir. Bazı spekülasyonlarla, oyunlaştırılmış faaliyetlerin, bireylerin kamu hizmetlerini birlikte üretme çabaları üzerinde arzu edilen etkilere neden olabileceği örnek uygulamalardan da anlaşılmaktadır (Asquer, 2013, s. 27).

Oyunlaştırma kavramının Türkiye’de de algılanmasında önemli farklılıklar olduğu görülmektedir. Bu tez çalışması kapsamında, gerek kamu sektörü gerekse özel sektörde oyunlaştırma alanında bilgi ve deneyim sahibi çalışan ya da yönetici pozisyonunda yer alan kişiler ve bu konuda yeterli sahibi akademisyenler ile yarı yapılandırılmış mülakat yapılması planlanmıştır. Ancak, 2020 yılının neredeyse tamamında etkili olan pandemi nedeniyle hedeflenen sayıda mülakat gerçekleştirilememiştir. Yaşanan olumsuzluklara rağmen uzaktan erişim yoluyla özel sektörde BT yönetim uzmanı ve BT yöneticileri, kamu kurumları yöneticileri, özel sektör üretim müdürü ve işletme ile siyaset bilimi ve kamu yönetimi alanlarında çalışmalar yapan öğretim görevlileri olmak üzere 10 kişi ile mülakatlar gerçekleştirilmiştir.

3.4.1. Mülakatların Değerlendirilmesi

Tali araştırma yöntemi olarak kullanılan mülakatların bir kısmı elektronik posta üzerinden belge doldurma bir kısmı çevrimiçi video konferans yöntemi ile gerçekleştirilmiş olup katılımcılara toplam dokuz adet soru yöneltilmiştir. İlk olarak oyunlaştırma ve ciddi oyun kavramlarının katılımcılara ne ifade ettiği sorulmuştur.

Ciddi oyun ve oyunlaştırma kavramlarının ne ifade ettiği sorusuna; Ciddi oyunlar için:

- “eğlence dışında, farklı bir amaçla tasarlanan oyunlar”,
- “salt eğlencenin dışında eğlence anlayışını bir araç olarak kullanan oyunlar”,
- “aslında oyun olmayan bir sürecin oyun kalıplarına oturtulması”,
- “bir şirket ya da kurum içinde çalışanlarda oluşması istenen “best-practice”lerin yaygınlaşması için uygulanan aktiviteler ya da kurulan sistemler”,
- “salt eğlenceden farklı bir temel amaç için tasarlanmış bir oyun”,
- “amacı önden belirtilen ve tek hedefe koşan aksiyonlar”,
- “bir oyunun eğlence amacı dışında farklı alanlarda da kullanımı için tasarlanmış modeli”
- “tasarımcısı tarafından bir şey öğretmek ya da bir amaca ulaşmak için kurgulanmış oyun tipi” şeklinde yanıtlar verilmiştir.

Ciddi oyun kavramı genel olarak özel sektör, kamu sektörü ya da akademisyenler ayrımı olmaksızın aynı şekilde eğlence dışında özel amaçlarla tasarlanmış oyunlar olarak algılanmaktadır. Ciddi oyun kavramı üzerine fikir ve görüş ayrılıkları bulunmamaktadır.

Aynı soruda, oyunlaştırma kavramı için ise;

- “oyun harici alanlarda kurgulanan algıyı değiştirerek içsel tetikleme oluşturan bir kavram”,
- “oyun harici alanlarda, insan odaklı bir tasarım yaklaşımı ile kurgulanabilirken algıyı değiştirerek içsel tetikleme oluşturan bir kavram”,
- “oyun yaklaşımının uygulanması”,
- “şirketin hizmet ya da ürününün hitap ettikleri kullanıcı kesiminde alışkanlık haline gelmesini sağlamak üzerine yapılan tüm uygulamaları”,
- “oyunculara verilmek istenen mesaj veya mesajların, onların ilgilerini çekici bir şekilde, sadece seyretmek yerine etkileşim içerisine sokarak, doğrudan değil de dolaylı olarak verilmesi ve bilinçaltılarında yer etmesini sağlamak”,
- “oyun tasarım unsurlarının oyun bağlamı dışındaki durumlarda kullanılması”

- “amaca süreç içerisinde adım adım yönlendirilen ve her basamakta farklı ödüllendirmeler ile ilgili kullanıcı / müşteriye yönlendirmek için kullanılan aksiyonlar”,
- “oyuna kullanıcının dâhil olduğu yani entegre olduğu model”,
- “bir edimi güçlendirmek, değiştirmek ya da ortaya çıkarmak için kurgulanan akış”,
- “Bir kurumun/Şirketin iş ve işlemlerini bir oyun kurgusu içerisinde öğretilmesi, yürütülmesi çalışmalarıdır” şeklinde yanıtlar verilmiştir.

Oyunlaştırma kavramını, akademisyenler daha teorik çerçevede açıklamaya çalışırken, özel sektör katılımcıları “müşteri sadakati” ve “motivasyon, yönlendirme” odaklı kavramakta, kamu yöneticileri ise “öğretim” çerçevesinde ele almaktadırlar. Ciddi oyun kavramının aksine tanımlamada aynı mihverde olursa da algıların, önceliklere göre farklılaştığı, amaç farklılıkları olduğu görülmektedir. Dolayısıyla olası bir oyunlaştırma uygulamasında odak noktasının net şekilde belirlenmesi gerekmektedir. Bunun çözümü için ise, oyunlaştırma konusunda daha fazla akademik çalışma yapılması, kamu sektörü de dâhil olmak üzere daha fazla oyunlaştırma uygulamasına fırsat verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

İkinci olarak katılımcılara ülkemizde ya da yurt dışında gerek özel sektör gerekse kamuda “oyunlaştırma” uygulaması ve/veya “ciddi oyun” ile karşılaşmış ve karşılaşmadıkları ya da kurgulayıp kurgulamadıkları sorulmuştur.

Özel sektörde görev yapan katılımcılar ile akademisyenler, bu tez çalışmasında da örneklerine yer verilen satış-pazarlama alanındaki uygulamalarla karşılaştıklarını ifade etmişlerdir. Bununla birlikte katılımcılardan dokuzu çeşitli alanlarda bu uygulamaların varlığından haberdar olduklarını ve zaman zaman kullandıklarını beyan etmişlerdir. Özel sektörde yazılım ve oyun tasarımı ile ilgilenen iki katılımcı ile kamuda bu konuda proje yürüten bir katılımcı olmak üzere toplam üç katılımcı oyunlaştırma uygulaması tasarladıklarını ve halen bu uygulamaların başarılı şekilde kullanıldıklarını ifade etmişlerdir.

Üçüncü olarak; katılımcılara çalıştıkları kurumlarda oyunlaştırma uygulamalarının mevcut olup olmadığı, varsa ne tür bir uygulama olduğu sorulmuş olup, bir önceki soru

ile bağlantılı yanıtlar alınmıştır. Üç katılımcı kurumlarında oyunlaştırma uygulaması olduğunu ifade etmiştir. Kamu sektöründe kurum-vatandaş ilişkisi üzerine, özel sektörde satış-pazarlama alanında kullanılmak üzere uygulamalar olduğu görülmüştür.

Dördüncü olarak; oyunlaştırmanın hangi sorunlara çözüm olabileceği sorulmuş:

- “Atama kriterleri, görevde yükselme, performans yönetimi konularında”
- “Bağlılığın artırılması, süreçlerin içine eğlence katılması ve hikâyeler oluşturmak konularında”
- “Verimlilik ve adaptasyon konularında”
- “Odak kaybını çözme ve ilgiyi artırma konularında”
- “Verimlilik ve motivasyon konularında”
- “Motivasyon ve özgüven sağlanması konularında”
- “Uzun süreli ilişki yönetimi konusunda”
- “Kamuda idare ile vatandaşın; ticaretle ise satıcı ile tüketicinin arasındaki bağların kuvvetlendirilmesi, motivasyonun sağlanması, iş süreçlerinin öğretilmesinin eğlenceli hale getirilmesi yoluyla iş kolaylaştırma konularında”
- “Adaptasyon konusunda”
- “Planlama, analiz, karar verme ve motivasyon konularında” çözüm sağlayabileceği yanıtları alınmıştır.

Alınan yanıtlar çerçevesinde, oyunlaştırmanın çoğunlukla, hem kamu hem de özel sektörde önemli bir sorun olduğu ifade edilen “motivasyon düşüklüğü” için çözüm olabileceği değerlendirilmektedir. Bununla bağlantılı olarak verimliliği de artıracığı düşünülmektedir.

Beşinci olarak; katılımcılara kamu yönetiminde ve/veya kamu hizmetinin sunumunda oyunlaştırmanın mümkün olup olmadığı ve hangi alanlarda kullanılabileceği sorulmuştur. Özel sektörde başarılı uygulamalar olduğu, bu durumun kamu yönetiminde de rahatlıkla uygulanabileceği tüm katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Hangi alanlarda kullanılabileceği sorusuna: “eğitim ve sağlık hizmetlerinde,

güvenlik/savunma alanında, sağlık hizmetlerinde, sistemsel girişlerde kurallara uyan kişilerin başka hizmetlerden yararlanmasında avantaj sağlanması (vatandaşlık skoru uygulaması) konusunda, kamu çalışanlarının kapasitelerinin geliştirilmesi ve vatandaşların karmaşık başvuru süreçlerinde, uzaktan eğitimde öğrencilerin motivasyonunu yükseltmek için, trafik vb. konularda halkı bilinçlendirmek için, işletme kurmak gibi karmaşık görünen, aylık, 3 aylık ve yıllık periyotlarda vergi ödemesi, sigorta ödemesi, defter tutulması gibi yükümlülükleri olan konuların oyunlar vasıtasıyla öğrenilmesi ve bu sayede çağrı / danışma merkezi gibi noktaların iş yüklerinin azaltılması amacıyla, vatandaşların kurumlar ile bağının artırılması veya hizmetlerin kullanımının kolaylaştırılmasında” kullanılabileceği yanıtları verilmiştir.

Altıncı olarak; oyunlaştırma uygulamalarının fayda ve avantajlarının neler olabileceği sorulmuş:

- “İnsan odaklı yaklaşımların geliştirilmesi, motivasyonun artırılması”,
- “genel toplum düzenine vatandaş katılımını artırma yönünde de ciddi faydaları olacağı”,
- “hem kamu hem de özel sektör çalışanlarının verimliliklerini arttıracak davranışları benimsemelerine fayda sağlayabileceği”,
- “oyunlaştırmada kullanıcının sadece izleyici olmadığı, verilmek istenen mesaj ile etkileşime geçtiği bu sayede kalıcı bir öğrenme sağlayacağı”
- “verimlilik ve etkinliğin artırılması, insan odaklı yaklaşımların hayata geçirilmesi motivasyonun artırılması”
- “oyunlaştırmanın, durağan süreçleri daha etkili, verimli ve çekici kılması”.
- “süreklilik, süreç yönetiminde verimlilik, etkin katılımcı kazanımı, ödüllendirme duygusunun pekiştirilmesi, ortak fayda ve bilinç ortamının oluşturulması, amaca ulaşma konusunda farkındalık ve bakış açısı değişikliği kazandırma”
- “Hedeflenen sonuca daha hızlı ulaşılması, hedeflenen sonucun daha kalıcı hale gelmesi” şeklinde fayda ve avantajlar sağlayabileceği ifade edilmiştir.

Alınan yanıtlar çerçevesinde oyunlaştırma uygulamalarının yer aldığı süreçlere genel olarak fayda sağlayabileceği, özellikle motivasyon ve verimlilik konularında önemli avantajlar sunabileceği değerlendirilmektedir.

Yedinci olarak; katılımcılara oyunlaştırma uygulamalarının risk ve dezavantajlarının neler olabileceği sorulmuştur. Tüm katılımcıların ortak yanıtları, oyunlaştırılacak sürecin tasarımcı tarafından iyi analiz edilememesi ve nihayetinde kötü kurgulanması ile etik kaygılar üzerinde toplanmaktadır. Bu durumda, fayda sağlaması düşünülen oyunlaştırma uygulamasının kötü tasarlanması halinde faydadan ziyade zarar verebileceği, bu nedenle hayati önemi haiz olduğu değerlendirilmektedir. Diğer taraftan sürece ilişkin etik kaygıların da üst düzeyde olduğunu ifade etmek mümkündür. Oyunlaştırma ile elde edilen kişisel verilerin korunması konusunun hassasiyet gerektiren konuların başında geldiği değerlendirilmektedir.

Sekizinci olarak; Oyunlaştırma uygulamalarından maksimum faydanın sağlanabilmesi için Devlet, STK ve özel sektöre düşen görevlerin neler olabileceği sorulmuştur. Bu kapsamda söz konusu paydaşların mutlaka işbirliği içinde hareket etmeleri gerektiği ve tüm alanlarda farkındalık oluşturulması gerektiği ifade edilmiştir. Farkındalığın ise üniversitelerin ve akademisyenlerin sürece dâhil edilmesi suretiyle eğitimler düzenlenerek sağlanabileceği beyan edilmiştir. Tüm katılımcıların neredeyse ortak yanıtları bu şekilde yer almıştır.

Son olarak, araştırma kapsamında başka kimlerle görüşülmesi gerektiği ve hangi kaynakların okunması gerektiği sorulmuş olup, alınan yanıtlara göre önerilen kaynak ve kişilerin, tez çalışması kapsamında taranan tüm alanyazın göz önüne alındığında tamamen kapsadığı değerlendirilmiştir.

Mülakat değerlendirmeleri haricinde, alanyazın taraması kapsamında elde edilen bulgu ve değerlendirmeler, ilgili başlıklar altında ayrıca ele alınmıştır. Sonraki bölümlerde yer alan değerlendirmelerde, mülakatlardan elde edilen sonuçlardan da faydalanılmıştır.

3.5. OYUNLAŞTIRMANIN KULLANILABİLECEĞİ VE ÇÖZÜM OLABİLECEĞİ KAMUSAL ALANLAR

Avrupa Komisyonu oyunlaştırmanın kamu yönetiminde kullanımına ilişkin önemli girişimlere başlamıştır. Aslında, ciddi oyun ve oyunlaştırma ile deneyler, artık Avrupa'da resmi bir politika haline gelmiştir; Avrupa Komisyonu'nun Ortak Araştırma Merkezi

tarafından yürütülen Horizon Araştırma ve İnovasyon Çağrısı kapsamında akademik çalışmalar sürdürülmektedir.

Oyunlaştırma ve ciddi oyunların kamu yönetimi çerçevesinde ele alındığı az sayıdaki akademik çalışmaların neredeyse tamamı kitle kaynak kullanımı ve ekseriyetle sivil katılım üzerinde durmaktadır. Oyunlaştırmanın, önemli bir sorun olan sivil katılımın düşüklüğüne çare olabilecek bir potansiyele sahip olduğu değerlendirilmektedir. Kamu politikalarının belirlenmesi sürecinde sivil katılımın hayati önemi olduğundan hareketle, oyunlaştırmanın sağlık ve eğitim alanlarında gösterdiği başarının kamu yönetiminde uygulanmaması için engel bulunmamaktadır. (Karkın & Çubukcu, 2020). Nitelim, Hassan (2017), Asquer (2013) ile Kelley ve Johnston (2012) çalışmalarında oyunlaştırmanın kamu yönetiminde kullanımını "sivil katılım" üzerinden örneklendirmektedirler.

Alanyazında yer alan oyunlaştırma uygulamalarının sadece sivil katılımı artırma ile sınırlandırılmaması gerekmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetimindeki kullanımı olan e-Devlet dönüşümünde insanların/vatandaşların zihinsel algısını geliştirme açısından da oyunlaştırma faydalı olacaktır. Çünkü dijital dönüşüm süreçlerinin kavranması, algılanması zaman zaman zor olabilmektedir. Oyunlaştırma sayesinde bu sürecin kolaylıkla atlatılabileceği değerlendirilmektedir (Karkın & Çubukcu, 2020, s. 126).

Kamu yönetimi - oyunlaştırma ilişkisinin ele alındığı bölümde yer verilen oyunlaştırma uygulamaları, hali hazırda kamu yönetiminde kullanılan, kamu hizmetlerinin sunumunda bir yöntem olarak tercih edilen uygulamalardan mevcuttur. Yabancı alanyazına konu olmuş kamu politikaları ve oyunlaştırma uygulamalarının ekseriyetle sivil katılım ve kitle kaynak kullanımı üzerine odaklandığı görülmektedir. Bununla birlikte, kütüphane hizmetlerinin oyunlaştırılması, müze hizmetlerinin oyunlaştırılması gibi spesifik örnekleri de bulunmaktadır. Ancak Türkiye'de kamu yönetiminde sivil katılıma ilişkin oyunlaştırma örneği ile karşılaşmamıştır.

Kamu politikalarının belirlenmesinden ziyade kamu hizmetlerinin sunumunda teknik olarak oyunlaştırmanın kullanıldığı örnekler ile karşılaşmıştır. Bu örneklerde de amaç kamu personeli ya da vatandaşlara "öğretmek" amaçlı kullanım söz konusudur.

Öğretimde oyunlaştırma bir araç olarak kullanılmaktadır. Farklı bir uygulama olarak, diğer ülkelerde karşılaşılan müze hizmetlerinin oyunlaştırılması örneklerinde olduğu gibi İstanbul Büyükşehir Belediyesi bünyesindeki müzelerde benzer bir oyunlaştırma uygulaması planlanmaktadır. Bu uygulama, müze ziyaretlerinde müze içerisinde tüm noktaların gezilmesini sağlayan ve gezdikçe yeni bilgilerin aktarıldığı bir oyunlaştırma uygulaması olacaktır.

Oyunlaştırmanın, çözüm olabileceği değerlendirilen konulardan biri de sivil katılımın artırılması hedefidir. Kamu idarelerinde şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerinden hareketle önemli bir konuma gelen sivil katılım, özellikle G Kuşağının dünya ve siyaset konularına oldukça uzak kalmaları nedeniyle sekteye uğramakta, oldukça düşük seviyede seyretmektedir. Bu sorun yeni değildir. Bilgi ve iletişim teknolojileri sektörü bir süredir bu soruna çözüm aramaktadır.

Tasarladıkları çevrim içi ya da çevrim dışı çözümler maalesef sorunu istenilen düzeyde çözememiştir. Zamanlarının büyük bir yüzdesini çevrimiçi geçiren insanların sayısındaki dünya çapında artışa rağmen hükümetler sivil katılım platformlarına aktif katılım sağlamak için mücadele etmektedir. Bu platformlara ciddi oyunların ve oyunlaştırmanın getirilmesi onları daha ilgi çekici hale getirebilir (Hassan, 2014, s. 257).

Oyunlaştırma ve ciddi oyunların sadece moda haline geldiği ve bu tür ilişkilerden ekonomi yaratabileceği için değil, aynı zamanda oyunlaştırma ve ciddi oyunların zihniyet, yeni yetkinlikler ve hatta belki de yeni kapasite geliştirme biçimleri yaratmak için yenilikçi teknikler sunduğu için yakın gelecekte uygulama alanını önemli ölçüde genişletmesi beklenmektedir.

Oyunlaştırmanın kamusal alanlarda yeteri kadar kullanılmadığı görülmektedir. Katılımcılar ile yapılan mülakatlardan elde edilen önerilere göre, oyunlaştırma kamuda, eğitim, sağlık hizmetlerinde, savunma ve güvenlik alanlarında, vergi sistemlerinde etkinliğin artırılması maksadıyla, trafik vb. konularda halkı bilinçlendirmek maksadıyla, işletme kurmak gibi karmaşık görünen ve vergi ödemesi, sigorta ödemesi ve defter tutulması gibi yükümlülüklerin kolaylıkla öğrenilebilmesi amacıyla kullanılabilir.

Oyunlaştırma, kamuda idare ile vatandaşın; ticaretle ise satıcı ile tüketicinin arasındaki bağları arttırmak, kullanıcıların deneyim yaşarken olası isteklerini önceden sezme, daha hızlı tepki vermek ve toplanan veriler sayesinde karmaşık problemleri veri analiz teknikleriyle çözüme ulaştırabilmek adına avantaj sağlayabilir. Uzaktan eğitimde öğrencilerin motivasyonunu yükseltmek için kullanılabilir.

Oyunlaştırma sayesinde, kamu kurumlarının belli alanlardaki iş yükünün de azalacağı değerlendirilmektedir. Örneğin, çağrı / danışma merkezi gibi noktaların iş yükleri azaltılabilir. Ayrıca, oyunlaştırmanın en önemli katkısı odak kaybını çözmektedir. Bununla birlikte kullanıcının ilgisini üst seviyede tutmayı sağlamaktadır. Üstelik kullanıcı, oyunlaştırma konsepti içerisinde uygulama ile etkileşime girmekte ve bilinçaltında verilmek istenen mesaj daha net şekilde verilebilmektedir. Bu durum kamu kurumları – vatandaş bağının güçlendirilmesini gerektirmektedir.

Oyunlaştırma yaklaşımları ve yöntemleri, motivasyonu, yaratıcı düşüncüyü geliştirmek; koçluk, eğitim, öğrenme ve benzeri gibi çeşitli bağlamlarda geleneksel zihniyete meydan okumak için giderek daha fazla kullanılmaktadır. Dijital oyun içinde motivasyonu bozulmuş insanların inisiyatif almaları için yeniden harekete geçirmek, davranışlarını değiştirmelerine yardımcı olmak ve toplum içerisinde yer alarak kendilerini güçlendirmek için güçlü motivasyon ve girişimcilik yöntemlerinden yararlanılarak kişilerin sosyal içerilmeleri desteklenebilir ve kendi potansiyellerinin farkına vararak sosyal hayatta daha aktif olmalarına, ekonomiye katılım oranlarının artırılmasına katkı sağlanabilir. Oyunlaştırma kişilere yüksek dozda özgüven ve saygı sağlarken, karar verme ve harekete geçme konusunda güçlendirmenin yeni bir eğitim yolu olarak algılanmalı ve kamuda kullanılmalıdır.

Oyunlaştırmanın kendisi başlı başına bir motivasyon kaynağı iken, vatandaşları oyunlaştırma uygulamasına da teşvik edici düzenlemeler yapılabilir. “Vatandaşlık skoru” benzeri bir uygulama ile kullanılan hizmetlerden puan alması sağlanabilir, alınan puanlar, kamu kurumlarında hizmet sırası beklerken avantaj sağlayabilir.

3.6. OYUNLAŞTIRMANIN OLUMLU ETKİLERİ/FAYDALARI

Oyunlaştırmanın etkilerini ya da faydalarını ortaya koyabilmek için ölçmek gerektiğinden, ölçüm yapabilmeyen önemi ortaya çıkmaktadır. Bu konuda yapılan çalışmalarda genellikle sonuca ilişkin çıkarımlar yapmayı da olanaklı kılan Teknoloji Kabul Modeli (*Technology Acceptance Model*) kullanılmaktadır. Bu modelin kullanıldığı oyunlaştırmaya ilişkin analizlerde, oyunlaştırma uygulamasına karşı tutumların ve motivasyonun analiz edilmesi ve daha iyiye ulaşabilmek adına geleceğe dönük çıkarımlar yapılabilmesi amaçlanmaktadır.

Bu kapsamda Nart ve Güleç (2018), oyunlaştırma uygulamalarının, satış ve pazarlama alanında, tüketicilerdeki yansımaları, tutumlarını ve davranışlarını analiz etmek ve oyunlaştırmanın sonuçlarını ortaya koymak amacıyla bir Teknoloji Kabul Modeli'ni esas alan bir yaklaşım geliştirmişlerdir. Bu çalışma, katılımcıların satış ve pazarlama açısından, keyif aldıklarını, yine kullanmaya devam edeceklerini, algılanan faydanın yüksek olduğunu belirttiklerini ortaya koymaktadır (Nart & Güleç, 2018). Ancak yapılan çalışma sadece bir alana odaklandığından, bağımsız değişken sayısı sınırlı olarak belirlenmiş olup ortaya konan fayda sınırlı bir alanı yansıtmaktadır. Ancak oyunlaştırmanın her alana ilişkin faydasını tek bir ölçümle gerçekleştirmenin de oldukça zor olacağını ifade etmek gerekmektedir.

Ancak ülkemizde Milli Eğitim Bakanlığı tarafından uygulama konulan ve milyonlarca öğrenci ve öğretmenler tarafından kullanılan bir oyunlaştırma uygulaması olarak niteleyebileceğimiz ve içerisinde oyunlaştırma unsurlarının kullanıldığı "Eğitim Bilişim Ağı (EBA)" üzerine bir araştırma yapılmıştır. Usta ve Aksoy tarafından yapılan araştırma ile oyunlaştırmanın temel unsurlarından olan manevi ödül yani rozetlerin öğrenciler üzerindeki algısını ve algıda değişkenliklerin olup olmadığını tespit etmek amaçlanmıştır. Bu noktada aslında oyunlaştırmanın ve bir ödüllendirme mekanizması olan rozetlerin etkileri ölçülmüştür (Aksoy & Usta, 2020, s. 62).

Araştırma sonucunda, ortaokul düzeyinde eğitim gören öğrencilerin, "rozet" almanın kendini gerçekleştirme açısından önemli olduğu, kendilerini mutlu hissettirdiği, "rozet" uygulamasının yaratıcı bir yöntem olduğu, motivasyonlarını artırıcı bir yöntem olduğu ve uygulamaları yaparken keyif aldıkları ve kendilerini başarılı hissettikleri kanaatine

varmışlardır. Elde edilen sonuçların bu alanda yapılan daha önceki çalışmalar ile örtüştüğü ifade edilmiştir.

Elde edilen bir diğer sonuç ise rozet kazanma algısının kız öğrenciler ile erkek öğrenciler arasında farklı olmadığıdır. EBA'da kullanılan rozetlerin cinsiyete göre farklılık arz etmemesi herkese eşit mesafede tasarlanması ve herkesin aynı şekilde ve aynı görevler ile rozet kazanması bunda rol oynamıştır (Aksoy & Usta, 2020, s. 70;71). Bu çalışma öğrenci motivasyonu açısından ele alınmış olsa da oyunlaştırmanın istendik davranışları ortaya çıkarması, büyük bir motivasyonla devam ettirmesi ve EBA'nın oyunlaştırma dinamiklerini ve mekaniklerini kullanması bakımından oldukça etkili sonuçlar ortaya koymuştur. Görüldüğü üzere oyunlaştırma, eğitim ve öğretimde motivasyonu geliştirme açısından oldukça fayda sağlamaktadır.

Oyunlaştırmanın en önemli faydası, oyunlaştırmanın amacı olan, "insanlarda istendik davranışların ortaya çıkarılması" için tetikleyici olmasıdır. Tetikleme işini de motivasyon aracılığıyla yapmaktadır. İnsanları harekete geçirmek oyunlaştırmanın en iyi yaptığı iş olarak ifade edilebilir. Motivasyon, sadece özel sektörde satış ve pazarlama için değil eğitim, sağlık, kamu politikaları gibi her türlü alan için önemlidir ve fayda sağlamaktadır. Kamu yönetiminde, sivil katılımı artırdığı bir gerçek olup başarılı uygulamalarına yer verilmiştir. Eğitim, satış ve pazarlamanın arkasından oyunlaştırmanın en fazla kullanıldığı alandır.

Oyunlaştırma, motivasyon sağlamanın yanında, daha az maliyet ve sorumlulukla yeni şeylerin denenebilmesini de sağlamaktadır. Hem maliyet hem de zamandan tasarruf sağlayabilir. Bir işe girişmeden önce varsa oyunlaştırma uygulamasını denemek ve işi oradan öğrenmek telafi güç hataların önüne geçebilmeyi sağlayacaktır.

Oyunlaştırma, özellikle kitle kaynak kullanımı sayesinde çözülemeyenin çözülebilmeye, görülemeyenin görülebilmesine olanak sağlamaktadır. Tıpkı, protein analizine ilişkin bir oyunlaştırma olan "FoldIt" uygulamasında olduğu gibi. Çözümü zor bir sorunu bulmaca gibi uyarlayıp, insanlardan yardım alabilmeyi sağlamaktadır. Başka fikirler başka yaklaşımlar her türlü ayrıntıyı görebilmeyi sağlayacaktır. Bu şekildeki gönüllü katılımlar, maliyet tasarrufu da sağlamaktadır (Bilbey & Sandıkkaya, 2020, s.

134). FoldIt uygulaması hali hazırda tüm dünyayı kasıp kavuran “covid-19” virüsü ile mücadele kapsamında da gönüllülerin katılımı ile etkin şekilde kullanılmaktadır.

Çalışma kapsamında yapılan mülakatlarda, oyunlaştırma uygulamalarının fayda ve avantajlarının neler olabileceği sorusuna, insan odaklı yaklaşımları geliştirebileceği, motivasyonun artırılması iç algıların tespiti açısından fayda sağlayacağı, verimlilik ve etkinliği arttırabileceği, satış ve pazarlama alanında müşteri bağlılığını arttırabileceği, kamuda vatandaş katılımını arttıracığı, etkileşimi arttıracığı, sıkıcı süreçlerin daha etkin, verimli ve çekici hale gelebileceği, ortak bilinci geliştirebileceği, farklı bakış açıları kazandırabileceği, kamu idareleri ile vatandaşlar arasındaki bağı arttıracığı, sorunların çözümünde hız sağlayacağı ve süreçlerin daha eğlenceli hale gelebileceği yanıtları verilmiştir. Oyunlaştırmanın fayda ve avantajları konusunda her alandan katılımcıların beklenti ve görüşlerinin oldukça yüksek ve olumlu olduğu, özellikle verimliliğin, motivasyonun ve katılımın artırılması olmak üzere ortak paydada buluşulduğu görülmüştür.

3.7. OYUNLAŞTIRMAYA GETİRİLEN ELEŞTİRİLER

Huizinga, günümüzde oyunun hangi boyutlara ulaşabileceğini öngöremese de döneminin şartlarında oyunun başka alanlarda kullanılmasını eleştirmiştir. Dolayısıyla oyunlaştırmaya doğrudan olmasa bile dolaylı bir eleştiri olarak kabul edilebilir. Oyunun siyasal hayatta yer alamayacağını ancak yer verilmesinin bir tür siyasal amacın gizlenmesi maksadıyla olabileceğini, bu durumun da aslında “hilebazlık” olduğunu iddia etmektedir. Huizinga’nın oyundan kastı ya da başka bir ifadeyle oyun anlayışı, oyun felsefesi klasik (eski) oyun anlayışıdır. Oyun kavramının yansıması “play” kavramının karşılığı olup, oyunun gözlemlenebilen, davranışsal, hareketli unsurudur. Dolayısıyla eleştirdiği kavram “game” kavramından ve de dolayısıyla oyunlaştırma kavramından oldukça uzaktır.

Oyunlaştırma perspektifinde ele alındığında ise, oyunlaştırmaya önyargılı ya da distopik açıdan bakan bir yaklaşım söz konusudur. Oyunların gerçek hayatı istila edeceği yorumlarından başlayıp (Schell, 2010), Netflix dizisi Black Mirror’a kadar uzanan bir dizi örnek bu yaklaşımın tezahürüdür. Bu yaklaşıma göre oyunlaştırma “manipülasyon” ve “sömürüden” başka bir şey değildir (Marczewski, 2017). İnsanların

duyguları ile oynayarak, davranışlarını ve hislerini yönlendirdikleri eleştirileri en çok karşılaşılan yaklaşımdır. Satış ve pazarlama alanlarında yapılan oyunlaştırma uygulamaları bu eleştirilerin hedefi olabilecektir ancak, eğitim, sağlık, kamu hizmetlerinin sunumu gibi alanlardaki oyunlaştırma uygulamalarına haksızlık yapılmaktadır. Aslında eleştirilerin oyunlaştırmadan ziyade “kapitalist anlayışa” yöneltildiği değerlendirilmektedir.

Oyunlaştırmaya daha en baştan kavram olarak karşı isimlerden biri olan Ian Bogost, oyunlaştırma kavramına paralel başka kavramlar üretmeye çalışmaktadır. Bogost'a göre, oyunlaştırma davranışı etkilemeyi amaçladığından, ikna edici tasarım alanyazını bu kapsamda uygulamaya konulabilir. Fogg'un davranış modelinde, ikna edici tasarım söz konusudur. Sistemleri, eksenleri yetenek ve motivasyon olan bir düzlem içine yerleştirir. İstenen eylem belirli bir noktada tetiklenir, ancak uygun tetikleyicinin tasarlanması, kullanıcının grafiğin neresinde oturduğunun anlaşılmasını gerektirmektedir. Oyun benzeri deneyimler aktiviteleri daha ilgi çekici hale getirerek hem motivasyonu hem de öğrenmeyi, başarıyı ve güven duygusunu teşvik etmek suretiyle yeteneği geliştirebilir. Bu nedenle bir süreç olarak bakıldığında, oyunlaştırma, Fogg ve diğerlerinin tanımladığı davranış değişikliği müdahalelerini geliştirmek için özel bir araç olarak işlev görebilir (Bogost, 2011b).

Bir oyun, doğası gereği gönüllülük esasına dayalı ve hedefe yönelik olduğu için doğası gereği ikna edici bir olgudur. Oyunlar, ikna edici teknolojiler gibi zorlayıcı olmayan bir şekilde hedeflere doğru ilerlerler. Oyunlaştırma teknikleri her alanda kullanılabilir. Werbach'a göre oyunlaştırmayı bir süreç olarak tanımlayarak, tasarlanan sistemin oyunlaştırmaya geçtiği bir noktayı tanımlamaya gerek kalmadan, faaliyetlerin aşağı yukarı oyuna benzer olduğundan bahsedilebilir. Bu çerçevede, tasarımcıları, puanları veya rozetleri düşüklerinde işlerinin bittiğini düşünmek yerine, tasarımlarının oyun benzeri yönlerini nasıl geliştirip derinleştireceklerini düşünmeye teşvik etmektedir. Oyunların önemli ve dikkat çekici bir yönü de gönüllü olmalarıdır. Oyuncular, oyunlara gönüllü şekilde hiçbir zorlama olmaksızın katılırlar. Oyunlaştırma tasarımcıları görevlerini, oyuncuların gönüllü olarak etkileşime girdiği deneyimlere doğru itmek olarak görürlerse, bu durumda Bogost'un “sömürü” olarak tanımladığı bu süreç manipülasyona dönüşme ihtimali barındırır. Diğer taraftan manipülasyonla mücadele edebilme olanağı da sağlamaktadır (Bogost, 2011a; Werbach, 2014, s. 2).

Eleştirilerin konularından biri de oyunlaştırmada sadece kazanan olmayacağı, bir de kaybedenin olacağı görüşüdür. Kaybetmenin vereceği zararın, oyunlaştırmının sağlayacağı faydadan daha önemli olduğu savunulmaktadır. Ancak, oyun tasarımında kazanan - kaybeden mantığı yerine kazan - kazan düşüncesiyle hareket edildiği takdirde bu eleştiriler boşa çıkmış olacaktır. Ancak, bu durumun tasarımcının insafına bırakılması eleştirileri diri tutmaktadır. Bununla birlikte kazanma duygusu insanlarda bağımlılığa neden olabilecektir. Bu durum eylemlerini kontrol edememe gibi riskleri de ortaya çıkarmaktadır. Eleştirilerin diğer ucu bu noktaya işaret etmektedir (Bozkurt & Kumtepe, 2014, s. 153).

Gartner ise eleştirisini oyunlaştırma kavramının yanlış ve eksik algılanması üzerine kurmaktadır. Gartner'a göre, oyunlaştırma, şişirilmiş bir kavramdır ve 2012 öngörüsüne göre ana akımın benimsenmesi için gerekli olan sonraki 5-10 yıl ile "şişirilmiş beklentinin zirvesi" olan "yutturmacanın" zirvesine yükselecektir. Gartner, teknolojinin benimsenmesini izlemek için "Hype Döngüsü" teorisini kullanmaktadır. Buna göre; en yoğun dönemden sonra, teknoloji hayal kırıklığı çukuruna kayacak, ardından bazı teknolojiler aydınlanma eğimine tırmanmaya başlayacak ve sonunda üretkenlik platosuna ulaşacaktır. Gartner'e göre her teknolojiye olduğu gibi, oyunlaştırma kaçınılmaz olarak hayal kırıklığı çukuruna kayacak ve yutturmacaya geçecek ve kitleler birçok çözülmemiş sorun olduğunu fark edecektir. Gartner 2017 yılı itibariyle oyunlaştırmının "hayal kırıklığı çukuruna" düşmek üzere olduğunu savunmaktadır (Gartner, 2017; Xu, 2011, s. 2). Gartner'in 2012 yılından beri oyunlaştırmının hayal kırıklığına uğraması öngörüsüne rağmen günümüzde satış ve pazarlama alanlarında çok etkin bir şekilde kullanılmaya devam etmektedir.

Deterding de oyunlaştırma yaklaşımına eleştiriler getirmektedir. Ancak onun eleştirisi diğerleri gibi kavramın kendisine değildir. Deterding'in eleştirisi, "anamlı oyun" kavramına vurgu yaparak mevcut basit oyunlaştırma uygulamalarıdır. İyi bir oyunlaştırma kurgulanmadan başarının gelemeyeceğini savunmaktadır (Deterding, 2011c, s. 34).

Oyunlaştırmaya tozpembe bakılmaması, her sürecin oyunlaştırılmayacağı en temel eleştiriler arasında bulunmaktadır. Tüm kamu hizmetleri, özellikle etik veya kültürel nedenlerle, kolay kolay oyunlaştırmaya tabi tutulamayabilir. Asquer, İngiltere Ulusal

Sağlık Sistemi (NHS)'den bazı örnekler sunmaktadır. Sağlık taraması veya sağlık kontrolü, tipik olarak vatandaşın bir miktar katılımını gerektiren ve en azından kontrolü sağlayan ya da sağlık merkezini ziyaret etmek için biraz zaman ayırması gereken bir kamu hizmetidir. Hastalıkları ve sağlık sorunlarını zamanında tespit etmek ve bunlarla mücadele etmek için hizmetin önemine rağmen, İngiltere Ulusal Sağlık Sistemi verilerine göre katılım oranları düşük kalmaktadır. Düşük katılım oyunlaştırma için yeterli veri vermemektedir. Sağlık sağlayıcılarına ve hasta yönlendiricilerine parasal teşvikler gibi, sağlık kontrollerini yapmak için vatandaşların/müşterilerin daha fazla çabasını ortaya çıkarmak için çeşitli önlemler getirilmiş veya planlanmıştır. Ancak, söz konusu hizmetin vatandaşları/müşterileri sağlık sorunları hakkında bilgilendirecek kadar hassas sonuçlar içermesi nedeniyle, sağlık taramasının oyunlaştırılması alakasız olabilecek hatta ters etki yapabilecektir (Asquer, 2013, s. 25).

Oyun özelliklerine sahip koordineli platformlardan yararlanma potansiyeli ile ilgili olarak, oyun uygulamalarının kesinlikle uygun olmadığı zamanların da olduğunu unutmamak gerekmektedir. İyi bir oyunun tasarlanması hayli zordur. Başarılı bir oyunun perde arkasında çok sayıda başarısızlıkla sonuçlanan oyun bulunduğu bir gerçektir. Bir yönetim sorununu çözmek için oyun dinamikleri eklemek, her zaman başarının anahtarı olmayabilir. Bogost, oyunları çekici, anlamlı ve ödüllendirici kılan şeylerin, tam olarak anlaşılmadan iş süreçlerine bir bileşen olarak eklenmesi durumunda kötüye kullanılacağını savunmaktadır.

Bazı katılımcı platform tasarımları, tasarımındaki siyasi önyargı nedeniyle büyümeyi ve yeniliği kısıtlayan faaliyetlere yol açabilmektedir. Oyunların uzun vadeli potansiyeli, yok etmekten çok yaratma yeteneğinde yatmaktadır. (Bogost, 2011a; Kelley & Johnston, 2012, s. 538). Dolayısıyla her süreci tam olarak anlamadan, hedefleri net belirlemeden ve tasarımı çok iyi analiz etmeden oyunlaştırmaya çalışmak başarısızlığa açılan kapının anahtarı olacaktır.

Oyunlaştırma ve daha genel kabulüyle dijitalleşmenin yarattığı tahribat da oyunlaştırmaya doğrudan olmasa da dolaylı olarak yöneltilebilecek bir eleştiri konusudur. Literatürde bu tür bir eleştiri ile henüz karşılaşılmasa da potansiyel bir başlık olarak bulunmaktadır. "Z Kuşağı" ya da "G-Kuşağı" olarak adlandırılan neslin internet ve dijital dünya ile bağı oldukça fazladır. Bu durum dikkat ve odaklanma

konularında, disleksi, öğrenme bozukluğu, dikkat dağınıklığı gibi sorunlara yol açmaktadır (Ercan, 2020, s. 27). Sürekli oyunlar, sosyal medya, mobil uygulamalar ile meşgul olduğunda dikkat kayıpları yaşanmaktadır. Süreçlerin oyunlaştırılmasının dolaylı olarak bu sorunu artıracığı düşüncesinin ilerleyen zamanlarda eleştiri olarak gelebileceği değerlendirilmektedir.

Sonuç olarak kimileri oyunlaştırmanın anlamsız bir moda sözcük olduğunu ve hızla bir bilgi ve iletişim teknolojileri fenomeni haline geldiğini iddia ederken, kimileri de bilgi teknolojisinde sosyal ağlarla aynı şekilde devrim yaratacağını savunmaktadır. Bu iddialar yaklaşık on yıldır mevcut olup henüz hangisinin doğru olduğu tespit edilememiştir. Ancak, oyunlaştırmanın içi boş bir kavram olduğu eleştirilerini getirenlerin, on yıl içinde “oyunlaştırma balonunun” patlayacağı şeklindeki öngörülerinin, 2020 sonu itibariyle gerçekleşmediğini de ifade etmek gerekmektedir.

Oyunlaştırmaya özellikle tasarımlar açısından bir büyük eleştiri de “etik” camiasından gelmektedir. Oyunlaştırmanın gerek tasarımı gerekse sonuçları açısından etik boyutunun göz ardı edildiği savunulmaktadır. Ancak, etik kaygılar, önemine binaen oyunlaştırmaya yapılan eleştiriler kapsamında değil ayrı bir başlık altında irdelenmiştir.

3.8. OYUNLAŞTIRMA VE ETİK KAYGILAR

Oyunlaştırmaya getirilen eleştirilerin kaynağında etik kaygılar olduğu ifade edilebilir. Özellikle, oyunlaştırma uygulamalarının motivasyon temelli yaklaşımlarında “manipülasyon” ihtimali bu kaygıları kuvvetlendirmektedir. Buna rağmen oyunlaştırma etiği ya da oyunlaştırma etik ilişkisi üzerine neredeyse hiç çalışma bulunmamaktadır. Bu noktada “etik” ile kastedilen kavrama da açıklık getirmek gerekmektedir. Etik araştırmacıları, etiği bağımsız bir ilkeler kümesi olarak ele almak yerine, sosyal, dini veya politik normlarla birleştirmektedirler.

Etik, “duyarlı tüm canlılara hangi davranışın yardım ettiğini veya onlara zarar verdiğini belirlemede bize rehberlik eden bir dizi kavram ve ilke” olarak tanımlanabilir (Paul ve Elder’den aktaran Marczewski, 2017, s. 56). Bu tanımdan yola çıkarak oyunlaştırma uygulamalarının insanlara fiziken ya da ruhen zarar verebilecek her türlü sonucunun etik kavramının ilgi alanı olduğu ifade edilebilir. Ancak bu tanımın konuyu sınırlandırdığı

değerlendirilmektedir. Çünkü özellikle satış ve pazarlama alanlarında müşteri sadakati ve bağımlılık odaklı manipülasyon da etiğin konusu olması gerekmektedir. Marczewski (2017), sonuç odaklı bir etik anlayışından ziyade, “Sistem bir seçenek sunuyor mu?”, “Tasarımcının niyeti nedir?”, “Sistemde olmanın potansiyel olumlu ve olumsuz sonuçları nelerdir?” ve “Yararlı sonuçlar, kullanıcının veya tasarımcının ihtiyaçlarına veya isteklerine göre ağırlıklandırılıyor mu?” gibi bir dizi sorunun cevabının belirleyici olduğunu savunmaktadır.

Etik ve oyunlaştırma ile ilgili merkezi nokta oyun tasarımcılarının niyet ve maksadıdır. Tasarımcının, insanların yani oyuncuların çıkarlarına çok da uygun olmayan bir şeyi yapmaları için oyuncuların psikolojisini kullanarak onları manipüle etmesi bakımından etik olmayacaktır. Örneğin, bağımlılık yaratan kumar benzeri davranışların sergilenmesi için rastgele ödüllerin kullanılması, sonunda bazı kullanıcıların özgür iradelerini kullanamamasına neden olabilecektir. Ya da başlangıçta açıkça belirtilmeyen nedenlerle kullanıcıları/oyuncuları kendileriyle ilgili bilgileri açıklamaya teşvik eden “gizlenmiş sistemler” buna örnek olarak verilebilir. Ancak, bu örnekler ışığında oyunlaştırmayla ilgili tüm etik kaygıların, oyunlaştırmanın hatası olmadığını ifade etmek gerekmektedir. Etik kaygıların temeli “tasarımcının” niyet ve maksadında saklıdır. İnternet gibi hayatımızda kolaylaştırıcı bir olgunun kötü niyetle kullanıldığından bir silaha dönüşebileceğini unutmamak gerekmektedir. Bu durum interneti “kötü” ya da etik dışı yapmayacaktır. Oyunlaştırma sadece bir araç olduğu bilinmelidir (Marczewski, 2017, s. 59).

Sonuç olarak, oyunlaştırmanın kullanımının bir takım etik kaygılar doğurduğu açıktır. Bu nedenle oyunlaştırmaya ilişkin etik kuralların belirlenmesine ve çerçevesinin çizilmesine ihtiyaç bulunmaktadır.

SONUÇ

Özel sektörde oldukça başarılı örnekler sunan oyunlaştırmanın kamu yönetiminde kullanımının maalesef yeterli seviyede olmadığı açıktır. Dahası oyunlaştırma ile kamu yönetimi ve kamu politikaları ilişkisi üzerine yapılan akademik çalışmaların sayısı da oldukça düşük seviyededir. Bu bağlamda, tespit edilen hususların çözümü için bazı öneriler sunulmuştur.

Oyunlaştırmanın ve oyun dinamiklerinin kullanılabileceği kamu politikaları kapsamında kullanılabileceği alanların en başında “yönetişim/yönetime katılma” gelmektedir. Bu konudaki potansiyeli değerlendirebilmek ve kötü tasarlanmış oyunlar tuzağından kaçınabilmek, uygun kullanım, tasarım, entegrasyon ve değerlendirme süreç ve yöntemlerini belirleyebilmek için daha sistematik araştırmalara ihtiyaç vardır.

Bu süreçte yalnızca belirli bir alanda iyi sonuçlar veren bazı oyunlaştırma tasarım ve uygulamaları olması mümkündür. Fakat aynı zamanda uygunsuz veya zararlı oyunlaştırma örnekleri de olabilir. Hangi tür katılımcı oyunların belli şartlara en uygun tasarım olduğunu öğrenmek uzun zaman ve birçok deneme gerekecektir. Örneğin, kitle kaynaklı platformlara ek olarak oyun dinamiklerinin kullanımı, başka hiçbir ortamda bulunmayan katılım fırsatları sağlamak için kullanılabilir. Oyunlaştırma, bireylere yeni katılımcı erişim imkânları veren bir yaklaşım olabilir, ancak uygulamayı sürdüreceği olan oyun ve topluluğun etkileşimi ve birleşimidir.

Bu bağlamda, benzersiz bakış açıları ve yaşam deneyimleri ile milyonlarca bireyden oluşan bir insan kaynağı olan halk, hükümetlerin ortağı olabilir. İnsanlar ülkenin kalkınmasına katkıda bulunacak tutkuya, eğitime ve kaynaklara sahiptir. Oyunlar, daha fazla katılımı bulacak şekilde siyasi ve idari süreçlere yönelik olarak vatandaşların ilgisini çekebilir ve onlara, oynadıkları sanal dünyalarda olduğu kadar hükmü altında yaşadıkları hükümetleri de yapıcı bir şekilde geliştirme fırsatı ve motivasyonu verebilir. (Kelley & Johnston, 2012, s. 534).

Kamu yönetiminde katılımın artırılması hususunda oyunlaştırmanın sunabileceği katkı yadsınamaz bir gerçektir. Ancak Türkiye kamu yönetiminde oyunlaştırmanın bu zamana kadar hemen hemen hiç dikkate alınmadığı, Mülga Kalkınma Bakanlığı'nca

hazırlanan 2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda oyunlaştırmaya ilişkin hiçbir eylemin olmamasından anlaşılmaktadır. Bu bağlamda, Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı'nca hazırlanacak yeni Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda, oyunlaştırma uygulamalarına ilişkin eylemlere yer verilmesi gerekmektedir. Bu tür eylem planları gerçekleştirildiği takdirde oyunlaştırmanın kamu yönetiminde kullanımının önünü açacak ve destekleyecek bir hamle olacağı değerlendirilmektedir. Ayrıca, gelecek zamanda Kamu Görevlileri Etik Kurulu ile etik konusunda faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşlarının da oyunlaştırma uygulamalarına ilişkin etik çerçevesinin belirlenmesi maksadıyla birlikte çalışmalar yapması ve eylem planına dönüştürmeleri önerilmektedir.

Oyunlaştırmanın kamu yönetiminde şu alanlarda ve süreçlerde kullanılabileceği değerlendirilmektedir:

- Eğitim ve öğretim hizmetlerinde (öğrenme motivasyonu amacıyla),
- Sağlık hizmetlerinde (Sağlık hizmetlerinin sunumunda vatandaşların takibi amacıyla),
- Kitle Kaynak Kullanımında / Sivil katılımın artırılmasında,
- Turizm alanında (yerli ve yabancı turizmin artırılması amacıyla),
- Kamu hizmetlerinde sürdürülebilirliğin sağlanması amacıyla,
- Kamuda görevlendirilmek üzere yeni istihdam edilen personelin oryantasyonunda,
- Kamu görevlilerini araştırmalar yapmaya teşvik amacıyla,
- Yerel yönetimlerde "Kent Konseyi" ve "Çocuk Meclisleri" vb. organların etkin işletilebilmesi amacıyla,
- Mal satışı yapan kamu kurumlarında satış ve pazarlama amacıyla (ÇAYKUR vb.).

Belirlenen alanların dışında daha pek çok alanda üzerinde çalışıldığı takdirde oyunlaştırmanın kamu yönetimi süreçlerine uygulanabileceği değerlendirilmektedir.

Ancak bu noktada, daha önce önerilen oyunlaştırmaya ilişkin hususların da yer alacağı eylem planlarının bir an evvel hazırlanması ve yürürlüğe konulması gerekmektedir.

Oyunlaştırma ile kamu yönetimi ve kamu politikaları ilişkisi üzerine yapılan akademik çalışmaların sayılarının artırılmasına ilişkin olarak, konunun uzmanları ile akademisyenler tarafından gerek kamu kurumlarına gerekse siyaset bilimi ve kamu yönetimi bölümü lisans ve lisansüstü öğrencilerine farkındalık eğitimleri ya da sunumları yapılması önerilmektedir. Ayrıca, “Bilgi Teknolojileri ve Kamu Yönetimi” ya da başka isimlerle benzer içerikteki derslerin müfredatına “e-devlet uygulamaları”, “akıllı kentleşme”, “nesnelerin interneti” gibi konuların yanı sıra “oyunlaştırma ve kamu yönetimi” gibi konular da eklenebilir. Bu sayede konuya ilişkin farkındalık düzeyinin artacağı ve bu alanda yapılacak akademik çalışmaların sayısının da üst düzeyde olacağı değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

- Akbuğa, M. (2018). *Oyunlaştırma Temelli Bir Mobil Uygulamanın Tasarlanması ve Geliştirilmesi: Karahisarı Keşfet*. Afyon Kocatepe Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi. Afyonkarahisar.
- Aksoy, N. & Usta, E. (2020). Ortaokul öğrencilerinin Eğitim Bilişim Ağı (EBA) sistemindeki dijital rozet kullanımına ilişkin görüşleri. *Turkish Journal of Primary Education*, 5(1), 59-74.
- Asquer, A. (2013). Not Just Videogames: Gamification And Its Potential Application To Public Services. *In Digital Public Administration and E-Government in Developing Nations: Policy and Practice*, Chapter 8. Edited by Professor Edward F Halpin. IGI Global, Forthcoming. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2429345 adresinden alındı
- Berber, A. (2018). *Oyunlaştırma – Oynayarak Başarmak*. Ankara: Seçkin.
- Bista, S.K., Nepal, S. ve Paris, C. (2014). Gamification for Online Communities: A Case Study for Delivering Government Services. *International Journal of Cooperative Information Systems*, 23 (2). World Scientific Publishing Company.
- Bogost, I. (2011a). Gamification is Bullshit. *Bogost.com*. http://bogost.com/blog/gamification_is_bullshit/ adresinden alındı. Erişim Tarihi: 30.05.2020.
- Bogost, I. (2011b). *Persuasive Games: Exploitationware*. *Gamasutra* http://www.gamasutra.com/view/feature/6366/persuasive_games_exploitationware.php adresinden alındı
- Bozkurt, A. & Genç-Kumtepe, E. (2014). Oyunlaştırma, Oyun Felsefesi ve Eğitim: Gamification. *Akademik Bilişim 2014*, 147-156. Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Broer, J. & Poeppelbuss, J. (2013). *Gamification – A New Phenomenon In Information Systems Research*. 24th Australasian Conference on Information Systems, Conference Paper.

- Burke, B. (2013). The Gamification of Business. *Forbes*. <https://www.forbes.com> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 20.10.2020
- Caillois, R. (2001). *Man, Play and Games*. University of Illinois Press, Urbana, Chicago, 2001.
- Ciddi Oyun Kataloğu (2018). 2012-2018 Ciddi Oyun Konseptlerinin Derlendiği Taksonomi Kataloğu. https://www.atilim.edu.tr/files/Dokumanlar/ciddi_oyun_katalog_250918.pdf adresinden alındı. Erişim Tarihi: 03.02.2021.
- Cities: Skylines User Manual. Paradox Interactive.
- Cunningham, C. & Zichermann, G. (2011). *Gamification by Design: Implementing Game Mechanics in Web and Mobile Apps*. O'ReillyMedia, Sebastopol, CA.
- Çağlar, Ş. & Kocadere, S.A. (2015). Çevrimiçi Öğrenme Ortamlarında Oyunlaştırma". *Eğitim Bilimleri ve Uygulama Dergisi*, 14 (27), 83-102. <https://www.researchgate.net/publication/304142291> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 28.08.2020
- Çankaya, Z. C. (2009). Özerklik Desteği, Temel Psikolojik İhtiyaçların Doyumu ve Öznel İyi Olma: Öz-Belirleme Kuramı. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(31), 23-31. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/200003> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 08.05.2020
- Chou, Y. K. (2015). *Actionable gamification: Beyond points, badges, and leaderboards*. Fremont, CA, USA: Octalysis Media.
- Çokyaşar, M. (2020). *Elektronik Ticarete Oyunlaştırma Kullanımının Müşteri Sadakatine Etkisi*. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Cooper, S., Treuille, A., Barbero, J., Leaver-Fay, A., Tuite, K., Khatib, F., Snyder, A.C., Beenen, M., Salesin, D. & Baker, D. (2010). The Challenge Of Designing Scientific Discovery Games. In: Proceedings of the Fifth international Conference on the Foundations of Digital Games, 40–47. <https://doi.org/10.1145/1822348.1822354> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 01.08.2020

- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "What" And "Why" Of Goal Pursuits: Human Needs And The Self-Determination Of Behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.
- Deloitte (2012). *Gamification: Gaming Gets Serious*. Tech Trends 2012. <https://www.mediabuzz.com.sg/asian-emarketing/game-based-marketing/1678-tech-trends-2012-gaming-gets-serious> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 23.12.2019
- Demir, F. (2011). Kamu Politikası ve Politika Analizi Çalışmalarının Teorik Çerçevesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı: 30, 107-120.
- Deterding, S., D. Dixon, R. Khaled & L. Nacke. (2011a). From Game Design Elements to Gamefulness: Defining Gamification. *Conference Paper. In Proceedings of the 15th International Academic MindTrek Conference: Envisioning Future Media Environments*, 9-15. <https://www.researchgate.net/publication/230854710> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 05.01.2020
- Deterding, S., Khaled, R., Nacke, L., & Dixon, D. (2011b). *Gamification: Toward a Definition*. Paper presented at the CHI 2011, Vancouver.
- Deterding, S. (2011c). Meaningful Play Getting Gamification Right. <https://www.slideshare.net/dings/meaningful-play-getting-gamification-right> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 05.01.2020
- DFC Intelligence, (2020). *Global Video Game Consumer Segmentation Report*.
- Dignan, A. (2011). *Game Frame: Using Games as a Strategy for Success*. New York: Free Press.
- DPT, (2007). *Dokuzuncu Kalkınma Planı Özel İhtisas Komisyonu Raporu*. DPT Yayınları, Ankara.
- Dunn, W. N. (1981). *Public Policy Analysis*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, N J.
- El-Khuffash, A. (2013). *Gamification Report*. http://elkhuffash.com/gamification/gamification_report.pdf adresinden alındı. 26.06.2020

- Ersoy, B.G. (2017). *Türkçe Dersinde Oyunlaştırmanın İlkokul Öğrencilerinin Söz Varlığına ve Motivasyonlarına Etkisi*. Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Doktora Tezi, Eskişehir.
- Garcia, I., Rodriguez, L., Benedito, M., Trilles, S., Beltran, A., Diaz, L. & Huerta, J. (2012). Mobile Application For Noise Pollution Monitoring Through Gamification Techniques. In: Herrlich M., Malaka R., Masuch M. (eds) *Entertainment Computing - ICEC 2012*. Lecture Notes in Computer Science, vol 7522. Springer, Berlin, Heidelberg. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-642-33542-6_74
- Gartner, (2017). *Research Methodologies: Gartner Hype Cycle*. Gartner, Inc. <https://www.gartner.com/technology/research/methodologies/hype-cycle.jsp> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 13.12.2020
- Gee, J.P. (2003). What Video Games Have to Teach About Learning and Literacy. *ACM Computers Entertainment*, 1(1), 1-4.
- Grace, M.V. & Hall, J. (2008). *Projecting Surveillance Entertainment*. Presentation, ETech, San Diego: CA.
- Groh, F. (2012). *Gamification: State of the Art Definition and Utilization*. Paper presented at the 4th Seminar on Research Trends in Media Informatics, Ulm. <https://www.researchgate.net/publication/304380407> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 13.09.2020
- Gönül, G.,E. (2019). Johan Huizinga'nın Homo Ludens'i. *Söylem – Filoloji Dergisi*, 4(2), 582-585. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/911057> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 22.06.2020
- Güleç, U. (2019). *Oyunlaştırma ve Mobil Pazarlama Etkinliği*. Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi. Sakarya.
- Güler, F. (2015). Mobil Sağlık Hizmetlerinde Oyunlaştırma. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 82-101.
- Gündüz, Ş. & Pekçetaş, T. (2018). Kuşaklar ve Örgütsel Sessizlik/Seslilik. *İşletme Bilimi Dergisi (JOBS)*, 6(1), 89-115.

- Hamari, J., Koivisto, J., & Sarsa, H. (2014). *Does Gamification Work? – A Literature Review of Empirical Studies on Gamification*. In proceedings of the 47th Hawaii International Conference on System Sciences, Hawaii, USA. DOI: [10.1109 / HICSS.2014.377](https://doi.org/10.1109/HICSS.2014.377)
- Hassan, L. (2017). Governments Should Play Games: Towards a Framework For The Gamification of Civic Engagement Platforms. *Simulation & Gaming*, 48(2) 249-267. DOI: [10.1177/1046878116683581](https://doi.org/10.1177/1046878116683581)
- Huizinga, J. (2006). *Homo Ludens: Oyunun Toplumsal İşlevi Üzerine Bir Deneme*. Çev. Mehmet Ali Kılıçbay, 2. Baskı, İstanbul: Ayrıntı.
- Hunicke, R., LeBlanc, M., & Zubek, R. (2004). MDA: A Formal Approach To Game Design And Game Research. *Proceedings of the AAAI Workshop on Challenges in Game*, AAAI Press, 4(1).
- Huotari, K. & Hamari, J. (2012). Defining Gamification – A Service Marketing Perspective. *Proceeding of the 16th International Academic MindTrek Conference on – MindTrek*. DOI: [10.1145 / 2393132.2393137](https://doi.org/10.1145 / 2393132.2393137).
- Kankanhalli, A., Taher, M., Çavuşoğlu, H., & Kim, S. (2012). Gamification: A New Paradigm for Online User Engagement, *ICIS 2012 Proceedings*.
- Karamert, Ö. (2019). *Oyunlaştırmanın 5. Sınıf Matematik Dersindeki Başarıya ve Tutuma Etkisi*. Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Düzce.
- Karatekin, İ. (2017). *The Use Of Gamification In Teaching Foreign Language Vocabulary For Beginners*. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Mersin.
- Karkin, N. & Çubukcu, A. (2020). Oyunlaştırma ve Kamu Politikaları. M. Yıldız & C. Babaoğlu içinde, *Teknoloji ve Kamu Politikaları* (s. 111-137). Ankara: Gazi.
- Kelley, T. & Johnston, E. (2012). Discovering The Appropriate Role Of Serious Games In The Design Of Open Governance Platforms. *Public Administration Quarterly*. 36(4), 504-554.

- Kim, B. (2015). *Understanding Gamification*. ALA American Library Association Library Technology Reports, 51(2). <https://journals.ala.org/index.php/ltr/issue/viewIssue/502/252> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 10.11.2020
- Kunduracioğlu, İ. (2018). Oyunlaştırma Kavramı Üzerine İçerik Analizi Çalışması. Balıkesir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Marczewski, A. (2015a). Differences Between Gamification, Simulations, Serious Games and Games. *Gamified UK - Thoughts on Gamification and More*. <https://www.gamified.uk/gamification-framework/differences-between-gamification-and-games/> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 20.10.2020
- Marczewski, A. (2015b). Game Thinking. Even Ninja Monkeys Like to Play: Gamification. *Game Thinking and Motivational Design*. First Edition, CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Marczewski, A. (2017). The Ethics Of Gamification. *XRDS: Crossroads, The ACM Magazine for Students*, 24(1), 56-59. DOI: 10.1145/3123756.
- McDonald, M., Musson, R., & Smith, R. (2008). *Using Productivity Games to Prevent Defects*. In M. McDonald, R. Musson, and R. Smith, eds., *The Practical Guide to Defect Prevention*, Microsoft Press, Redmond, 79-95.
- McGonigal, J. (2011). *Reality is Broken: Why Games Us Better and How They Can The World*. New York: The Penguin Press.
- McGonigal, J. (2010). *Gaming Can Make Better World*. TED Talks. http://www.ted.com/index.php/talks/lang/eng/jane_Mcgonigal_gaming_can_make_a_better_world.html adresinden alındı. Erişim Tarihi: 18.03.2020
- Nart, S. & Güleç, U. (2018). Mobil Çağda Oyunlaştırma Uygulamaları ve Tüketici Tepkileri. *Van Yüzüncüyıl Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 3(6), 48-65.
- Newzoo (2020). 2020 Global Games Market Report. www.newzoo.com/globalgamesreport adresinden alındı. Erişim Tarihi: 02.12.2020
- Ölmez, M. (2019). *Oyunlaştırma (Gamification)*. Yayımlanmamış Akademik Çalışma.

- Özden, M. & Karakoç, R. (2020). Vatandaş Katılımında Motivasyonel Yaklaşım. C. Babaoğlu, L. Memiş & O. Erdoğan içinde, *Yerel Yönetimlerde Teknoloji ve Katılım* (s. 181-202). Ankara: Orion.
- Özdoğan, B., Güleç, T.C. & Aktaş, R. (2018). Oyunlaştırmanın Muhasebe Eğitiminde Kullanımı Pilot Proje: "Hesap Günü". *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 20(1), 179-201.
- Polat, Y. (2014). *A Case Study: Gamification And Its Effect On Motivation Of Learners Of English*. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Mersin.
- Rebora, G., Ruffini, R. & Turri, M. (2016). A Serious Game: Performance Management in Italian Ministries. *International Journal of Public Administration*. <http://dx.doi.org/10.1080/01900692.2016.1201103> Erişim Tarihi: 16.04.2019
- Reeves, B. & Read, J.L. (2009) *Total Engagement: Using Games and Virtual Worlds to Change the Way People Work and Businesses Compete*. Harvard Business School Press, Boston, MA, 2009.
- Rothschild, J. (2016). The Logic Of A Co-Operative Economy And Democracy 2.0: Recovering The Possibilities For Autonomy, Creativity, Solidarity, And Common Purpose. *The Sociological Quarterly*, 57(1), 7-35.
- Sailer, M., Hense, J.U., Mayr, S.K. & Mandl, H. (2017). How Gamification Motivates: An Experimental Study Of The Effects Of Specific Game Design Elements On Psychological Need Satisfaction. *Computers in Human Behavior*, 69, 371-380.
- Salen, K., & Zimmerman, E. (2004). *Rules of Play. Game Design Fundamentals*. Cambridge: Mit Press.
- Schell, J. (2010). *When Games Invade Real Life*. Dice Summit 2010, Ted Talks. https://www.ted.com/talks/jesse_schell_when_games_invade_real_life adresinden alındı. Erişim Tarihi: 18.03.2020
- Seaborn, K. & Fels, D. (2015). Gamification In Theory and Action: A Survey. *International Journal of Human-Computer Studies*, 74, 14-31. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhcs.2014.09.006>

- Sezgin, S., Bozkurt, A., Yılmaz, E.A. & Linden, N. (2018). Oyunlaştırma, Eğitim ve Kuramsal Yaklaşımlar: Öğrenme Süreçlerinde Motivasyon, Adanmışlık ve Sürdürülebilirlik. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:45, 169-189.
- Şahin, M. ve Samur, Y. (2017). Dijital Çağda Bir Öğretim Yöntemi: Oyunlaştırma. *Ege Eğitim Teknolojileri Dergisi*, 1(1), 1-27.
- Tsarchopoulos, P. (2013). *Community PlanIt: Games for Civic Engagement*. <https://www.urenio.org/2013/04/03/community-planit-games-for-civic-engagement/> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 02.02.2021.
- Trimblett, S.M. (2016). Gamification In Nursing Jurisprudence. Royal Roads University Faculty of Social and Applied Sciences, Thesis, Victoria, British Columbia, Canada.
- Uyar, G. (2019). *Effects Of Gamification On Students' Motivation And Vocabulary Development*. Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- Xu, Y. (2012). *Literature Review on Web Application Gamification and Analytics*. CSDL Technical Report 11-05. <http://csdl.ics.hawaii.edu/techreports/11-05/11-05.pdf> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 26.03.2020
- Werbach, K. (2014). (Re)defining gamification: A process approach. Proceedings of the 9th International Conference on Persuasive Technology - Volume 8462, 266–272.
- Werbach, K., & Hunter, D. (2012). *For the Win How Game Thinking Can Revolutionize Your Business*. Philadelphia: Wharton Digital Press.
- Wittgenstein, L. (2010). *Philosophical Investigations*. Wiley-Blackwell.
- Wood, L. C. & Reiners, T. (2015). Gamification. In M. Khosrow-Pour (Ed.), *Encyclopedia of Information Science and Technology*, 3rd ed., 3039-3047. <https://www.researchgate.net/publication/265337179> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 01.09.2020

- Wu, M. (2011). *The Magic Potion Of Game Dynamics*. <https://community.khoros.com/t5/Khoros-Communities-Blog/The-Magic-Potion-of-Game-Dynamics/ba-p/19260> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 10.09.2020
- Yıldırım, İ. & Demir, S. (2014). Oyunlaştırma ve Eğitim. *International Journal of Human Sciences*, 11(1), 655-670. doi:10.14687/ijhs.v11i1.2765 Erişim Tarihi: 20.10.2019
- Yıldırım, İ. & Demir, S. (2016). Oyunlaştırma Temelli “Öğretim İlke ve Yöntemleri” Dersi Öğretim Programı Hakkında Öğrenci Görüşleri. *Uluslararası Eğitim Programları ve Öğretim Çalışmaları Dergisi*, 6(11), 85-101.
- Yıldız, A. E. (2016). *Kol Seviyesindeki Birliklere Yönelik İntikallerde El Yapımı Patlayıcılar ile Mücadele Kapsamında Sistem Mühendisliği Yaklaşımıyla Ciddi Oyun Geliştirilmesi: İhtiyaç ve Gereksinim Analizi*. Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Yıldız, M. (2011). *TÜBA Açık Ders Malzemeleri Kamu Politikası Ders Notları*. <http://kamupolitikalari.org> adresinden alındı. Erişim Tarihi: 17.11.2020
- Yıldız, M. & Leblebici, D.N. (2018). Kurumsal Örgüt Kuramı E-Devlet Uygulamalarını Anlamak ve Açıklamak için Yararlı Olabilir mi? *Siyasal: Journal Of Political Science*. 27(1), 7-22.
- Yılmaz, E. A. (2020). *Yeni Nesil Motivasyon İşte Oyunlaştırma*. Ceres Yayınları, 2. Basım. İstanbul.
- Zichermann, G. (2011). *Can Games And Gamification Fix Washington*. https://www.huffpost.com/entry/can-games-and-gamificatio_b_817872 adresinden alındı. Erişim Tarihi: 13.06.2020

İnternet Kaynakları

<https://webrazzi.com/2017/04/10/yemeksepeti-oyunlastirma/> (Erişim Tarihi: 15.06.2020)

<https://digitalage.com.tr/yemeksepetinin-yeni-oyunlastirma-projesi-yayinda/> (Erişim Tarihi: 15.06.2020)

www.worldpeacegame.org

<https://boardgamegeek.com/boardgame/118174/compounded>

<https://www.triviacrack.com/>

<https://www.forestapp.cc/>

<http://nusrat.gsb.gov.tr/>

https://store.steampowered.com/app/255710/Cities_Skylines/

<https://www.challenge.gov/>

<https://www.aa.com.tr/tr/bilim-teknoloji/canakkale-ruhunu-yansitan-nusrat-oyununa-ilgi-buyuk/281884>

<https://ailevecalisma.gov.tr/ankara/projeler/gamification-for-hard-to-reach-adults-ulasilmasi-zor-yetiskinler-icin-oyunlastirma/>

<https://trends.google.com>

<https://www.bbc.com/turkce/haberler-dunya-52940564>

<http://www.anayurtguvenligi.com>

<https://atillaturkanikutuphanesi.wordpress.com/>

<https://www.boston.gov/civic-engagement/community-planit>

<https://itvs.org/about/pressroom/press-release/world-without-oil--2>