

Bölüm 1

AFET YÖNETİMİ VE KRİZ İLETİŞİMİ BAĞLAMINDA KAHRAMANMARAŞ DEPREMİ VE AFAD'IN TWITTER KULLANIMI ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME

Ömer Faruk ÖZGÜR¹

GİRİŞ

6 Şubat 2023 tarihinde dokuz saat ara ile gerçekleşen Pazarcık ve Ekinözü merkezli depremler birçok haber organında “Yüzyılın afeti/felaketi” olarak adlandırılmıştır. Resmi rakamlara göre yaklaşık 51 bin Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı ve Suriye’de ise yaklaşık 8 bin 500 kişinin hayatını kaybettiği açıklanmıştır. Depremler literatürdeki en yıkıcı, maddi ve sosyal anlamda en büyük zararları veren afet türü olarak ifade edilmektedir. Saniyeler içerisinde bir ülkenin bir şehri veya bir bölgesindeki yüzbinlerce hatta milyonlarca kişinin hayatı derinden yara almaktadır. Kahramanmaraş Depremleri ise diğer depremlerden farklı olarak aynı şehirde kısa süreli aralıklarla birden fazla bağımsız depremin yaşandığı bir afet olarak kayıtlara geçmiştir. Kahramanmaraş depremleri sonrası depremlerden etkilenen Adana, Adıyaman, Diyarbakır, Gaziantep, Hatay, Kahramanmaraş, Kilis, Malatya, Osmaniye ve Şanlıurfa olmak üzere 10 ilde olağanüstü hâl (OHAL) ilan edilirken, Cumhurbaşkanı Erdoğan’ın talimatıyla Elâzığ’ın depremden etkilenmesi bakımından 11’inci il olarak afet bölgesi olarak ilan edilmiştir. Her ne kadar depremler önceden tespit edilemese de deprem fay hatları ve riskli bölgeler bilinmektedir. Bu manada ülkemizde aktif faylar ve tehlike arz eden fay hatları haritalanmıştır. Unutulmaması gereken Türkiye’nin bir deprem ülkesi olduğu ve her an her yerde büyük ve yıkıcı bir depremin olma ihtimalinin bulunduğu acı gerçeğidir.

Bu çalışmada afet yönetimi konusu kriz iletişimi ve kriz yönetimi bağlamında ele alınmış olup, afet anlarında tüm ilgili kurumların birbiri ile koordineli şekilde çalışmasından sorumlu olan AFAD’ın (Afet ve Acil Durum Yönetim Başkanlığı) Kahramanmaraş Depremleri sonrası resmi Twitter hesabını nasıl kullandığı analiz edilmiştir. Çalışmamız bağlamında afetler bir kriz anı olarak kabul

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Düzce Üniversitesi, omerfozgur@yahoo.com, ORCID iD: 0000-0003-0559-6993

edilmiştir. Halkla ilişkiler disiplini bağlamında krizlerin öncesi, anı ve sonrası olarak ele alınması ve yönetilmesi hususu AFAD Resmi Twitter hesabı özelinde analiz edilmeye çalışılmıştır. Bunun içinde AFAD'ın 6 Şubat ile 28 Şubat tarihleri arasında atılmış olduğu tweetler incelenmiştir.

Afet yönetimi sisteminin afet öncesi ve afet sonrası aşamaları olan, afet öncesi önleme, zarar azaltma, hazırlık aşamalarının bulunduğu afet sonrası ise acil yardım, iyileştirme, yeniden inşa ve kalkınma aşamalarından oluşan bütünsel bir süreç olduğu yapılan literatür taramasında görülmüştür. Afet yönetimi ile alakalı AFAD tarafından hazırlanan TAMP (Türkiye Afet Müdahale Planı) çeşitli afetlere yönelik yapılması gerekenlerin afet ve acil durumlarda görev alacak bakanlık, kurum ve kuruluşlar ile yapılan değerlendirmeler sonucunda hazırlanan detaylı bir çalışma olduğu görülmüştür.

TAMP'ın hedefleri arasında hayat kurtarmak, kesintiye uğrayan hayatı ve faaliyetleri en kısa sürede normale döndürmek, müdahale çalışmalarını hızlı ve planlı bir şekilde gerçekleştirmek, ikincil afetleri önlemek ya da etkilerini azaltmak gibi önemli hedefler bulunmaktadır. İçişleri Bakanlığı bünyesinde 2018 yılında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile kurulan AFAD (Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı) Türkiye'de afetlerde ilk akla gelen yapılardan olduğu yine yaşanan bu son depremde görülmüştür. Toplumun da AFAD'dan afet anlarında beklentisinin yüksek olduğu yapılan sosyal medya paylaşımları üzerinden de görülmüştür.

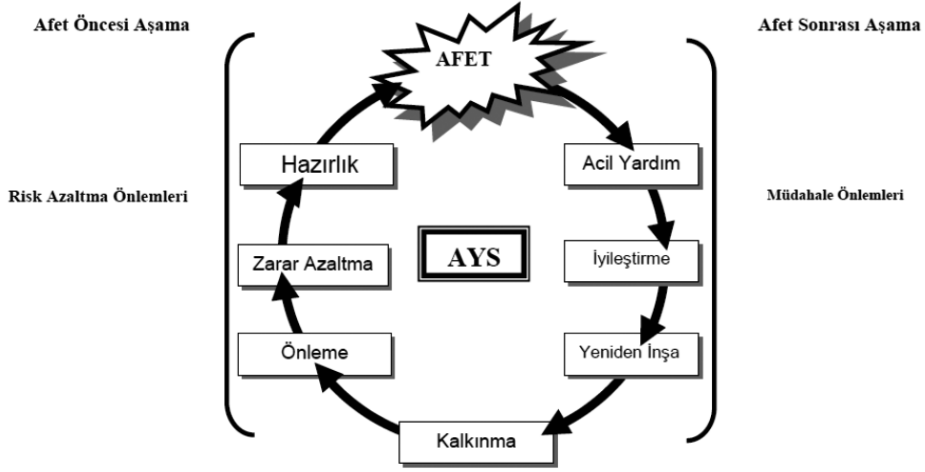
AFET YÖNETİMİ OLGUSU

Türk Dil Kurumu Sözlüğünde afet kelimesi “Çeşitli doğa olaylarının sebep olduğu yıkım” veya “kıran” ifadesi ile “Bir topluluğun büyük bir bölümünü yok eden hastalık veya başka neden” olarak tanımlanmıştır (“TDK Sözlük”, 2021). AFAD'ın web sitesindeki sözlükte afet kelimesi şu şekilde tanımlanmıştır: “Toplumun tamamı veya belli kesimleri için fiziksel, ekonomik ve sosyal kayıplar doğuran, normal hayatı ve insan faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan, etkilenen toplumun baş etme kapasitesinin yeterli olmadığı doğa, teknoloji veya insan kaynaklı olay. Afet bir olayın kendisi değil, doğurduğu sonuçtur” (AFAD, 2023). Oxford Sözlük'te afet kelimesinin İngilizce karşılığı olan “disaster” ifadesi şu şekilde anlamlandırılmıştır: “Çok kötü bir kaza, sel veya yangın gibi birçok insanı öldüren veya çok fazla hasara neden olan beklenmedik bir olay”, “sorunlara neden olan çok kötü bir durum” olarak ifade edilmiştir (“Oxford Dictionary”, 2021). Wikipedia Sözlük'te ise afet “insanlar için fiziksel, ekonomik ve sosyal

kayıplar ortaya çıkararak, insanın normal yaşantısını ve eylemlerini durduracak veya kesintiye uğratacak, imkânların yetersiz kaldığı olaylara verilen genel bir isimdir. Büyük oranda veya tamamen insanların kontrolü dışında gerçekleşen afetler, kitlesel bir can ve mal kaybına neden olur” ifadeleri ile tanımlanmıştır. Oxford Sözlük’te “doğal afet” ise “çok sayıda insanı öldüren veya yaralayan veya çok fazla hasara neden olan ani ve şiddetli bir doğa olayı (deprem, kasırga veya sel gibi)” ifadeleri ile tanımlanmıştır. Tanımlardan görüldüğü üzere afet kavramı ile daha çok doğal afetlerin kast edildiği görülürken özellikle AFAD tarafından yapılan tanımlamada afet türleri ayrıştırılarak “doğa, teknoloji veya insan kaynaklı olay” vurgusu yapılmıştır. Bizim çalışmamızda afet kavramı daha çok doğal afet bağlamında ele alınacak bu bağlamda teknolojik ve insan kaynakları afetlere değinilmeyecektir.

Afet kavramı hakkında kısa bilgi verdikten sonra bir diğer önemli konu olan afet yönetimi kavramına değinmek istiyoruz. Her ne kadar afetlerin ne zaman olacağı özellikle deprem afetini göz önünde bulundurursak bilim insanları tarafından net olarak tahmin edilemese de veya çok geniş zaman aralıkları dahilinde “10-15 yıl arasında şu fay hattında deprem bekleniyor” şeklinde ifade edilse de afetlere öncesinde hazırlık yapılabileceği ve afet anında ve sonrasında da afetlere ilişkin yapılabileceklerin olduğu ifade edilmektedir. Literatürde bu yaklaşıma “afet yönetimi” adı verilmektedir. İnsanların yaşadıkları çevrede meydana gelen doğal olaylardan haberdar olmaları, bunları nedenlerine kadar ayrıtması ile tanımları ve bu olayların tekrarı durumunda bunlardan hiç etkilenmeme veya en az oranda etkilenmelerine olanak tanıyan çalışmaların tümüne afet yönetimi denilmektedir” (Erkal & Değerliyurt, 2009, s. 151).

Aşağıdaki görselde afet olayının safhaları afetler halkası veya zinciri olarak ifade edilerek Özmen ve arkadaşları tarafından görselleştirilmiştir:



Şekil 1. Afet olayının safhaları afetler halkası (Özmen vd., 2005, s. 1)

Görselden anlaşılacağı üzere afet yönetimi konusu sanılanın aksine sadece afet olduktan sonra gerçekleştirilen bir uygulama değildir. Bilakis afet gerçeklemeden önce de afetleri önleme, zararlarını azaltma ve olası afetlere hazırlık süreçlerini de barındıran bütünsel ve döngüsel bir süreçtir afet yönetimi.

“Afet yönetimi çok katmanlı ve çok aşamalı bir süreçtir. Çok katmanlıdır; çünkü uluslararası kuruluşlar, devlet, yerel yönetimler, meslek odaları, üniversiteler, sivil toplum örgütleri, şirketler, bireyler bu sürecin belirli noktalarında yer alırlar. Çok aşamalıdır; çünkü zarar azaltma, hazırlık, kurtarma ve ilk yardım, iyileştirme ve yeniden inşa safhaları vardır” (aktaran S. Çabuk & Çabuk, 2018, s. 10; Ergünay vd., 2008). “Afet yönetimi; devletin, halkın, yerel yönetimlerin ve uluslararası kaynakların etkili ve verimli olarak kullanıldığı bir süreç olmakla birlikte, zarar azaltma evrelerinde, hazırlık aşamalarında, müdahale ve yeniden inşa süreçlerinde afet öncesi hazırlanan ve uygulanabilirliği yüksek olan planların yer alması gereken süreçlerin toplamıdır” (Eflanili, 2021, s. 18).

“Afet yönetiminin başlıca işlevi can ve mal kaybını azaltmak ve ulusu doğa, teknoloji ve insan kaynaklı afetlerden korumaktır. Bu kapsamda hazırlıklı olma, koruma, müdahale, iyileştirme ve zarar azaltma gibi öğeleri içeren tüm tehlike ve risklere dayalı, tüm sorumluları sisteme dahil eden katılımcı bütünlük ve kapsamlı bir afet ve acil durum yönetim sisteminde afet ve acil durum uzmanları halka öncülük etmeli ve onlara destek vermelidir” (Kadioğlu, 2015, s. 6).

“Afet yönetimi; afete yol açabilecek tehlike ve risklerin iyi bilinmesi, olaylar

olmadan önce önlemlerin en akılcı yol ve yöntemlerle alınmasını ve yol açabilecekleri olumsuz etkileri en aza indirebilmeyi sağlar. Topyekûn bir mücadele sürecidir. Bu süreç içerisinde, bireyden başlayarak devletin en üst kademesine kadar tüm paydaşlara görev ve sorumluluk düşmektedir” (Pampal, 2018, s. 3).

“Modern dünyada yüzlerce yıl afetlere maruz kalan ülkeler zamanla ortak bir dil birliği oluşturarak, afet yönetimini afet oluşmadan önce, afet sırasında ve afet sonrasında yapılacaklar şeklinde üç ana unsur altında ele almışlardır. Zamanla afet öncesinde yapılan zarar azaltma çalışmalarının, en az afet sırasında yapılacak müdahaleler kadar önemli olduğu görülmüştür” (Yılmaz vd., 2010, s. 18). “Bir bütün olarak değerlendirildiğinde afet yönetimi; riskli alan ve konuların tespiti, doğal, teknolojik, sosyal, beşeri, politik koşulların kontrolü, rasyonel plan, politika ve yöntemlerin geliştirilmesinin sağlanması; karar alıcı ve uygulayıcıların eğitimi dâhil, her detayın düşünülerek yönlendirilmesi, farkındalığın artırılması ve bir kültür olarak benimsetilmesi ile ilgili yönetimde planlamadan kontrole kadar olan süreci kapsayan, merkezinde kamu yönetiminin yer aldığı disiplinler arası bir çalışmadır” (Karaman & Altay, 2016, s. 2). “Afet yönetim sistemleri; afet öncesi, sırası ve sonrasındaki tüm faaliyetleri toplumun afetlerden en az etkilenecekleri şekilde yürütmek zorundadırlar. Bu konuda afetlerin etki dereceleri, müdahale yetenekleri, toplumun afetlere hazır olma özellikleri ve uygulanan sistemler, afetlerle mücadelede başarı oranını etkiler” (Yaylacı, 2015, s. 21)

TÜRKİYE AFET YÖNETİMİ SİSTEMİ

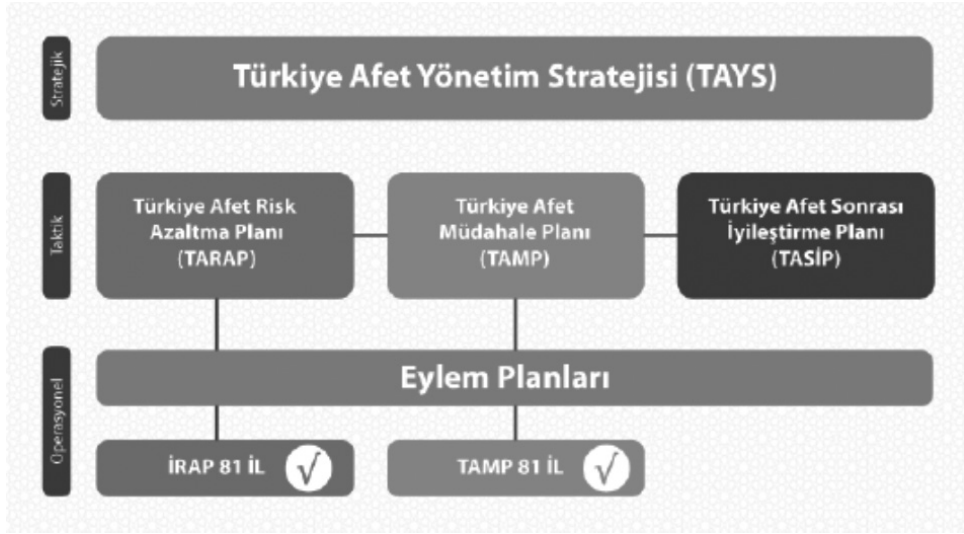
Türkiye coğrafi yapısı itibarıyla başta deprem olmak üzere, sel, heyelan, çığ vb. afetlerle karşılaşma durumları göz önünde bulundurularak afetlere yönelik tedbirler alması gereken ve afetlere karşı sürekli hazırlıklı durumda bulunması gereken bir ülke konumundadır.

Bu bağlamda ülkemiz afet yönetimi kapsamında mevzuat boyutu ile yapılanlar şu şekilde özetlenebilir: “Yapılan çalışmalara göre Türkiye'nin afet yönetimi tarihi 16. Yı'a kadar götürülmüştür. 14 Eylül 1509 tarihinde İstanbul'da meydana gelen ve 13.000 insanın yaşamını yitirdiği deprem sonrası, dönemin Osmanlı Padişahı II. Beyazıt tarafından çıkarılan ferman bu konudaki ilk çalışma olarak kabul edilmektedir. Türkiye'nin afet yönetimi sistemine ilişkin mevzuata bakılacak olursa 17 Ocak 1940 tarihinde çıkarılan 3773 Sayılı Kanun “Erzincan'da ve Erzincan Depreminden Müteessir Olan Mıntıklarda Zarar Görenlere Yapılacak Yapılar Hakkında Kanun”, 18 Temmuz 1944 tarihinde çıkarılan 4623 Sayılı “Yer Sarsıntılarında Evvel ve Sonra Alınacak Tedbirler Hakkında Kanun”, 1956 Yılında 6785 Sayılı İmar Kanunu, 1958 yılında çıkarılan 7126 Sayılı Sivil Müdafaa

Kanunu, 1959 Tarihli 7269 Sayılı “Umumi Hayata Müessir Afetler Dolayısıyla Alınacak Tedbirlerle Yapılacak Yardımlara Dair Kanun”, 19895 tarihinde 4123 Sayılı “Tabii Afet Nedeniyle Meydana Gelen Hasar ve Tahribata İlişkin Hizmetlerin Yürütülmesi Hakkında Kanun”, 1999 yılında 4452 Sayılı “Doğal Afetlere Karşı Alınacak Önlemler ve Doğal Afetler Nedeniyle Doğal Zararların Giderilmesi İçin Yapılacak Düzenlemeler Hakkında Yetki Kanunu” çıkarılmıştır. Ayrıca 1982 Anayasası'nın 119. Maddesi ile tabii afet, tehlikeli salgın hastalıklar veya ağır ekonomik bunalım hallerinde olağan hal dışında bir rejimin yürürlüğe konulabileceği düzenlenmiştir” (Kemaloğlu, 2015, ss. 127-128).

“Afetten önce ve afet sırasındaki uygulamalar 18.12.2013 tarihinde yürürlüğe giren Afet ve Acil Durum Müdahale Hizmetleri Yönetmeliği (AADMHY) hükümlerine göre yürütülmektedir. Bu yönetmelik kapsamında yapılan çalışmalar Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) ve Ulusal Deprem Stratejisi ve Eylem Planına (UDSEP) göre yürütülmektedir. Buna göre, günlük hayatı önemli ölçüde etkileyen afetlere yönelik tedbir almada AFAD bünyesinde oluşturulan “Afet ve Acil Durum Danışma Kurulu” sorumludur” (Ş. Şahin, 2019, s. 192). “Ülkemizde afet ve acil durumların etkin bir şekilde yönetilmesi amacıyla, 5902 sayılı Kanun gereği AFAD'ın kurulması ile “Bütünleşik Afet Yönetim Sistemine” geçilmiştir. “Kriz Yönetimi” anlayışından “Risk Yönetimi” anlayışına geçen, afet öncesi hazırlık, planlama ve risk azaltma çalışmaları, eğitim ve bilinçlendirme faaliyetleri, erken uyarı ve kesintisiz haberleşme projeleri ile afetin zararlarını en aza indirmeye çalışan bir afet yönetim sistemi oluşturulmuştur. T.C. İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD), afet ve acil durum hizmetlerinin koordinasyonundan, eğitim politikalarının oluşturulmasından ve bu konularda mevzuat düzenlemeleri yapılmasından sorumludur. Ülkemizde yaşanan afetlerden elde edilen tecrübeler doğrultusunda afetlere etkin müdahaleyi sağlamak amacıyla 2014 yılında Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) hazırlanmıştır” (AFAD, 2014, s. 3) .

AFAD tarafından hazırlanmış olan stratejik, taktik ve operasyonel planların ilişkisel gösterimi TAMP planında aşağıdaki şekilde olduğu gibi gösterilmiştir(AFAD, 2014, s. 9).



Şekil 2. Türkiye afet ve acil durum yönetim sistemi plan türleri

Ülke çapında stratejik bağlamda hazırlanan Türkiye Afet Yönetim Stratejisi adlı çalışma Türkiye Afet Yönetim Sistemi'nin çatı belgesi olarak ifade edilmektedir. Bu strateji ile mevcut ve yeni tüm afet risklerini, her türlü afet ve acil durum ile afet yönetiminin tüm süreçlerini kapsadığı belirtilmiştir. Bu strateji belgesinde afet yönetimi “risk yönetimi”, “afete hazırlık”, “afet yönetiminin etkinleştirilmesi”, “müdahale ve iyileştirme” adımları ile bütüncül bir şekilde ele alındığı görülmektedir. Strateji Belgesi kapsamında henüz afetler olmadan afet risklerinin anlaşılması, afete dirençli alanlar oluşturulması, afet ve acil durumlara karşı toplumun hazırlığının sağlanması, afete hazırlığın sürdürülebilirliğinin sağlanması gibi afetler öncesinde yapılması gerekenlerden afet anında afet ve acil durumlara etkin müdahalenin sağlanması, afet anında paydaşlar arası işbirliği ve koordinasyonun sağlanması ve afet sonrası hızlı, etkin, sürdürülebilir iyileştirmenin sağlanması gibi adımlarla afet yönetimine bütüncül bir bakış getirilmesinin hedeflendiği görülmektedir.

KRİZ YÖNETİMİ VE AFET YÖNETİMİ İLİŞKİSİ

Bu başlıkta kriz yönetimi ile afet yönetimi arasındaki benzerlik ve bağ üzerine tespitler yapılacaktır. Bu bağlamda öncelikle halkla ilişkilerin önemli bir çalışma alanı olan kriz yönetimi ve kriz iletişimi kavramlarına değinmek istiyoruz.

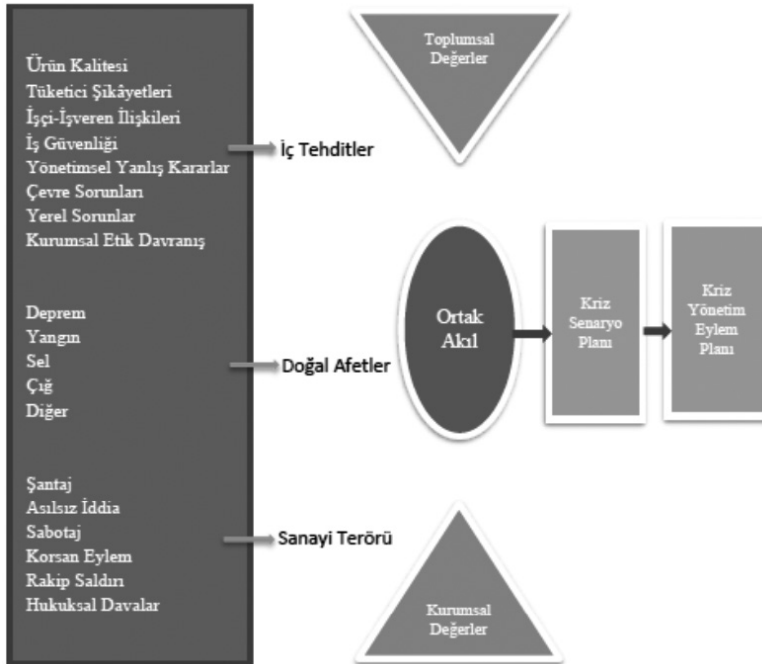
Oxford Sözlük'te kriz kelimesi şu şekilde tanımlanmıştır: “Problemlerin çözülmesi veya önemli kararların alınması gereken büyük tehlike, zorluk veya şüphe zamanı”, “bir problemin, kötü bir durumun ya da bir hastalığın en kötü noktasında olduğu bir zaman”. Türk Dil Kurumu Sözlüğünde ise kriz kelimesi karşılığı olarak şu anlamlandırmalar verilmiştir: “Bir şeyin çok kıt bulunması durumu, “Bir şeye duyulan ani ve aşırı istek”, “Bir ülkede veya ülkeler arasında, toplumun veya bir kuruluşun yaşamında görülen güç dönem, bunalım, buhran”. İşletmeler için kriz tanımı konusunda farklılıklar söz konusu olsa da literatürdeki kriz tanımlarına bakıldığında bazı noktalar önem kazanmaktadır. Kriz denilen durumların genellikle “beklenmedik anlarda ortaya çıkması”, “işletmeye ve itibarına yönelik tehdit oluşturması” ve “ilgili olaya müdahale etmek için sınırlı bir zaman olması” durumları bir olayın kriz olup olmadığı konusunda bizlere fikir verebilir. Eğer bir olay yukarıdaki üç unsuru içeriyorsa bu durumda ilgili şirket, kurum veya ülke kriz ile karşı karşıyadır diyebiliriz.

“Kriz Yönetimi ise; “örgütün her zamanki işletmecilik faaliyetleri ve işlerini ters yönde etkileyen, örgütün mal varlığını ya da kamu imajını azaltan, insan sağlığını ve güvenliğini tehdit eden eylemleri azaltma hedefinden yola çıkan ve aniden ortaya çıkan baskın olay, etken olasılıklara karşı plan yapabilme organizasyonu” olarak tanımlanmaktadır. Kriz yönetimi süreci en temel bakış açısı ile kriz öncesi yönetim, kriz dönemi yönetim ve kriz sonrası yönetim olmak üzere üç aşamada ele alınabilir” (Geçikli, 2016, s. 206). “Kriz yönetimi sürecinin aşamaları şu şekilde ifade edilmektedir: a. Krizle ilgili sinyallerin saptanması b. Krize hazırlık ve önleme c. Krizin yarattığı zararın sınırlandırılması d. İyileştirme (Normal duruma dönüş) e. Öğrenme ve değerlendirme” (Tüz vd., 2013a, ss. 39-41). “Bir diğer çalışmada kriz yönetimi aşamaları şu şekilde verilmiştir: a. Kriz öncesi dönem b. Kriz planı c. Kriz yönetim ekibi d. Kriz iletişim sistemi e. Kriz rehberi f. Kriz dönemi g. Kriz sonrası dönem” (Geçikli, 2016, s. 186)

Halkla ilişkiler açısından krizler yönetilebilir olaylar olarak düşünülmektedir. Krizler her ne kadar beklenmedik zamanlarda karşımıza çıksa da kurumlar kriz ihtimallerine karşı önceden hazırlık ve plan yaparlarsa kriz ne zaman gelirse gelsin mevcut kriz planları doğrultusunda adımlar atılarak krizin olumsuz etkileri azaltılabilir. Bu sürece de yukarıda ifade edildiği gibi kriz yönetimi denilir.

“Kriz iletişimi krizin her evresinde iç ve dış hedef kitlelerle kurulacak iletişimin yönetilmesidir. Hedef kitleye uygun mesajların oluşturulması sonrasında en uygun iletişim araçlarının seçilmesi gerekir. Bunu, hangi kesimler ile iletişim kurmalıyım? O kesimlere ulaşmak için en uygun iletişim araçları hangileridir? Ve hangi hedef kitle en çok hangi özel bilgiye değer verir? sorularına vereceğimiz yanıtlarla tespit edebiliriz” (Tüz vd., 2013b, s. 117).

Yukarıdaki kriz olarak nitelenen durumlara ilişkin doğal afetler düşünüldüğünde her doğal afetin bir kriz olduğu iddia edilebilir. Zira genellikle doğal afetler beklenmedik bir zamanda gerçekleşirler. Her ne kadar deprem için yer bilimciler yaptıkları çalışmalarla bazı tahminlerde bulunabilseler de bu tahminler geniş zaman aralıklarına (10 yıl 20 yıl 50 yıl gibi) karşılık gelmektedir. Bu durum da bir bilinmezlik olarak ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda doğal afetleri; beklenmedik zamanda ortaya çıkan, ülkeyi yönetenleri zor durumda bırakan ve müdahale edilmesi için sınırlı zamanın olması sebebiyle bir kriz olarak değerlendirebiliriz. Aşağıdaki görselde halkla ilişkilerde kriz yönetimi konusunda dikkat edilmesi gerekenler şemasında doğal afetlerin de bir kriz sebebi olarak gösterilmesi konuya örnek teşkil edebilir.



Şekil 4. Halkla ilişkilerde kriz yönetimi (aktaran Geçikli, 2016, s. 202; Kadıbeşegil, 2008)

“Doğal krizler” doğanın neden olduğu krizlerdir; genellikle Tanrı'nın eylemi olarak görülürler (C. C. Wobodo & Oparanma, 2019). Bunun nedeni, herhangi bir insan teşviki olmadan doğal olarak gerçekleşmesidir. Kendini sel, deprem, kasırga, volkanik patlama, tsunami, kasırga vb. şeklinde gösterebilir (C. Wobodo vd., 2020, s. 19). Yukarıdaki çalışmada doğal afetler kriz yönetimi başlıklarından biri olarak ele alınmaktadır. Zira yıkıcı etkileri ile hem afet tanımına uymakta hem de kriz tanımına uymaktadır.

“Afet yönetimi, zarar azaltma, hazırlık, müdahale ve iyileştirme gibi dört ana evreden oluşur. Ancak bu evreler zarar azaltma, hazırlık, tahmin ve erken uyarı, afetler, etki analizi, müdahale, iyileştirme ve yeniden yapılanma gibi sekiz evreye kadar ayrıntılandırılabilir. Modern afet yönetim sisteminde; kayıp ve zarar azaltma, hazırlık, tahmin ve erken uyarı, afetler ve etki analizi gibi afet öncesi korumaya yönelik olan çalışmalara risk yönetimi denilirken, müdahale, iyileştirme, yeniden yapılanma gibi afet sonrası düzeltmeye yönelik olarak yapılan çalışmalara ise kriz yönetimi adı verilir” (Kadioğlu, 2008, s. 186).

Şu an yürürlükte olmasa da Başbakanlık Kriz Yönetim Merkezi Yönetmeliği'nin 4/b maddesine göre kriz kavramı şu şekilde tanımlanmıştır: “Kriz hali; Devletin ve milletin bölünmez bütünlüğü ile milli hedef ve menfaatlerine yönelik hasmane tutum ve davranışların, Anayasa ile kurulan hür demokrasi düzenini veya hak ve hürriyetlerini ortadan kaldırmaya yönelik şiddet hareketlerinin, tabi afetlerin, tehlikeli ve salgın hastalıkların, büyük yangınların, radyasyon ve hava kirliliği gibi önemli nitelikteki kimyasal ve teknolojik olayların, ağır ekonomik bunalımların ve iltica ve büyük nüfus hareketlerinin ayrı ayrı veya birlikte vuku bulduğu haller” olarak ifade edilmiştir” (Şahin, 2014, s. 21). Görüldüğü üzere kamu yönetimi bağlamında da deprem, seli heyelan gibi doğal afetler bir kriz olarak tanımlanmaktadır. Biz de bu çalışmada doğal afetleri ve örnek olay olarak incelediğimiz Kahramanmaraş merkezli depremleri hem bir doğal afet hem de iletişim ana bilim dalı bağlamında ele alınması ve yönetilmesi gereken bir kriz olarak kabul ediyoruz. Çalışmanın genelini bu şekilde okunmasını önemsiyoruz.

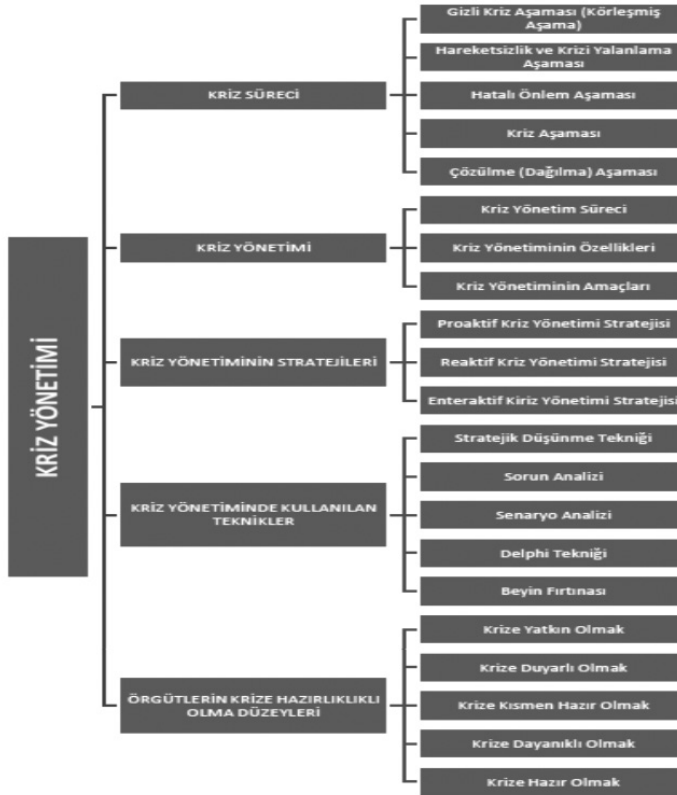
Afetlerde kriz yönetimi ile alakalı olarak bir çalışmada kriz yönetimi aşamaları şu şekilde sıralanmıştır (Sezgin, 2003): “1. Aşama: Krizden kaçınmak 2. Aşama: Krizi yönetmeye hazırlanmak 3. Aşama: Krizi saptamak 4. Aşama: Krizi dondurmak 5. Aşama: Krizi çözmek 6. Aşama: Krizden yarar sağlamak” (Çebi, 2017, s. 16).

Kriz yönetiminin planlanması şu aşamalardan kuruludur (Oktay, 1996, s. 178): “1. Potansiyel krizlerin sınıflandırılması/kategorize edilmesi, 2. Bunları

önlemek üzere politikalar üretilmesi, 3. Potansiyel krizlerin her birini çözebilmek üzere stratejiler ve taktikler geliştirilmesi, 4. Potansiyel krizlerden kimlerin etkilenebileceğinin tespit edilmesi, 5. Etkilenebilecek hedef kitlelere yönelik etkili iletişim kanallarının oluşturulması yoluyla kuruluş itibarının zarar görmemesini sağlamak ya da en az zararla krizi atlattırmasını sağlamak, 6. Yapılan tüm işlemleri test etmek” (aktaran Kurtuluş, 2010, s. 183)

Kriz yönetimi planlaması ve hazırlanış aşamaları şu şekilde özetlenebilir: “a. Ön hazırlık aşaması (Envanter çalışmaları) b. Planın yazım aşaması (Planın oluşturulması) c. Planın amaçlarının saptanması d. Görevlerin belirlenmesi ve görev dağılımının yapılması e. Planın kesinleşmesi ve uygulamaya konulması aşaması” (Ertürkmen, 2006, ss. 75-84).

Kriz yönetimi sürecini bütünsel olarak görmek için aşağıdaki görsel faydalı olacaktır:



Şekil 5. Kriz Yönetimi Yaklaşımı Bileşenleri (Çebi, 2017, s. 44)

Garnett ve Kouzmin, Katrina ABD'deki Kasırgası'nın kriz iletişimini inceledikleri makalelerinde afet anlarında iletişimin önemini şu ifadelerle vurgulamışlardır: "İletişim kopuklukları, gözden kaçan sinyaller, bilgi teknolojisi hataları, idari dağınıklık, alan savaşları, kasıtlı veya kasıtsız yanlış yorumlar hem Katrina'nın yarattığı krizin fark edilmesini hem de yıkıma müdahale edilmesini geciktirdi ve engelledi" (Garnett & Kouzmin, 2007, s. 171).

Afetlerde kullanılacak kriz iletişimine ilişkin literatürde önerilen modellerden biri de Reynolds ve Seeger tarafından CERC Modeli olarak önerilmektedir. Modelin ana hatları şu başlıklarla ifade edilebilir: "I. Kriz Öncesi (Risk Mesajları, Uyarılar, Hazırlıklar): Hem kamuoyunu hem de müdahale topluluğunu hedef alan iletişim ve eğitim kampanyaları, II. İlk Olay Anı (Belirsizliğin Azaltılması, Özyeterlilik, Güvence): Genel kamuoyu ve Olaydan etkilenen gruplarla hızlı iletişim, III. Onarım Süreci (Devam Eden Belirsizliğin Azaltılması, Özyeterlilik, Güvence): Kamuoyuna ve etkilenen gruplara yönelik kolaylaştırıcı iletişim, IV. Çözüm (Çözüme İlişkin Güncellemeler, Neden ve Yeni Riskler/Yeni Risk Anlayışları Hakkında tartışmalar), V. Değerlendirme (Müdahalenin Yeterliliği Tartışmaları, Dersler ve Risklere İlişkin Yeni Anlayışlar Hakkında Fikir Birliği): Kurumlara ve müdahale topluluğuna yönelik iletişim" (Reynolds & Seeger, 2005, ss. 51-53).

Bu modelde görüldüğü üzere afet yönetim süreçleri ile alakalı olarak kriz iletişimi disiplini çerçevesinden afetler olmadan yapılabilecek toplumsal hazırlık süreçleri ile başlayan kriz iletişimi afet anları ile beraber krizin mevcut durumu, büyüklüğü, krize müdahale anında yapılması gerekenler, özellikle belirsizliğin azaltılması ve kriz yönetiminde etkin olacak tüm grupların bilgilendirilmesi aşamasını da ele alan, afetin ilk anları ve müdahalenin bitmesi sonrasında iyileştirme süreçlerinde yeniden inşa çalışmaları bağlamında yapılacakların kamuoyuna aktarılması ve afet sonrası tüm kurumlar bağlamında afetin ve krizin yönetilmesi hususunda artılar ve eksiler (başarılı olunan alanlar ve hatalı olunan ya da yapılamayan unsurlar) ile alakalı süreçlerde sürekli geri bildirimler alınması ve yapılan eleştiri ve geri bildirimlerle bundan sonra olabilecek afet ve krizlerin yönetilmesine ilişkin bütüncül bir bakış açısı getirilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

"Kriz iletişimi aynı zamanda kamusal acil durumlar, depremler, seller, kasırgalar vb. sırasında iletişim kurma ihtiyacına daha fazla ağırlık vermeye başlamıştır" (Auf Der Heide, 1989; Sellnow vd., 2002). "Bu, tahliyeler, zarar azaltma kaynakları ve prosedürleri, ek zarar olasılıkları hakkında bilgi yaymayı içerebilir" (Mileti & Sorensen, 1990; Sorensen, 2000). "Çoğunlukla doğal afetlerle

ilişkilendirilen acil durum kamu bilgilendirmesi “sağlık, güvenlik ve çevreyi korumak” için tasarlanmıştır” (aktaran Reynolds & Seeger, 2005, s. 46).

Fearn-Banks ABD’de gerçekleşen Katrina Kasırgası Afetinden Çıkarılacak Kriz İletişimi dersleri başlığından iletişim öncelikli olanları burada paylaşmak istiyoruz: “a. En kötü durum senaryosunu tahmin edin ve planlayın. Her zaman daha küçük bir krize uyum sağlayabilirsiniz, ancak daha büyük bir krize uyum sağlayamazsınız b. Her zaman alternatifleriniz olsun. A planı işe yaramazsa, B ve C planları olmalıdır c. Kriz iletişimini kriz yönetimiyle uyumlu hale getirin. Söylediğin şey yaptığın şey olmalı ve bunun tersi de geçerli d. Bir kriz merkezi veya çalışma alanı için önceden seçilmiş birkaç yere sahip olun e. Çalışanların nerede olduklarını bildirebilecekleri bir e-posta adresine, telefon numarasına veya sesli posta numarasına (belki şehir dışında) sahip olun f. Mümkünse televizyon, radyo ve interneti takip edin. Haber medyası sizin bilmediğiniz bir şey biliyor olabilir g. Hikâye olumsuzsa, organizasyon sözcüsünün bunu açıklaması en iyisidir. Kendi kötü haberini söyle h. İstatistikleri tahmin etmeyin. Büyük bir trajedide, haber medyası kaç kişinin hayatını kaybettiğini bilmek isteyecektir. Yapılan her tahmin kötüdür. Büyük bir tahmin manşetlerde yer alır, ancak bittiğinde bilgisiz görünürsünüz. Düşük bir tahmin, durum hakkındaki bilginize de hakaret eder ı. Başkalarının (hükümet ve sivil kurum ve kuruluşlar) kaynaklarına bağlı olacaksınız, her birinden ne bekleyebileceğinizi ve bu kaynakları nasıl arayacağınızı bilin” (Fearn-Banks, 2011, s. 209).

KRİZ İLETİŞİMİ VE AFET YÖNETİMİNDE SOSYAL MEDYA KULLANIMI

Bu başlık altında kriz iletişiminde ve özellikle afet yönetiminde sosyal medya kullanımına ilişkin unsurları paylaşacağız. “Krizler, gelişmiş sanal iletişim donanım ve yazılımlarının yeteneklerini sergilemeleri için fırsat haline gelir. Bu durumun kilit aktörleri iletişim teknolojilerini bilen ve bunları uygulayabilen siber meraklılar ve bunları denetleyen idari teknokratlardır” (Aktaran Garnett & Kouzmin, 2007, s. 177; Kouzmin vd., 1995). “Pek çok kriz durumunda, iletişim teknolojileri olay yerindekilere ve krizi yöneten ve müdahale edenlere bilgi yaymanın tek uygulanabilir yoludur. Afet bölgesindeki vatandaşların ve acil durum personelinin eylemlerini yönlendirmede ve dışarıdan gelen müdahaleleri koordine etmede iletişim araçları çok değerli olabilir” (Kouzmin vd., 1995, s. 178).

2000’li yıllarda bizlerin hayatına Facebook (Kuruluş tarihi 2004) ile girmeye başlayan daha sonra Twitter (Kuruluş tarihi 2006) ve Instagram (Kuruluş

tarihi 2010) gibi araçlarla etkinliğini artıran sosyal medya platformları iletişim pratiğimizde hızlı ve köklü değişikliklere sebep olmuştur. Başlarda insanların birbiri ile iletişim kurmalarını kolaylaştırmak amacı ile kurulan bu platformlar zaman ile milyonlarca, milyarlarca kullanıcıya sahip olan dev dijital ortamlar haline dönmüşlerdir. Bu değişimler de gerek özel sektör kuruluşlarını gerek kamu kurum ve kuruluşlarını resmi hesapları ile sosyal medya platformlarında bulunmaya mecbur bırakmıştır.

Sosyal medya platformları kriz anlarında da çok önemli görevleri ifa etmektedir. Eskiden bir kurum kriz anında sadece geleneksel mecraları kullanabilirken basın açıklamalarını ve duyurularını geleneksel mecralar olan gazete, radyo, televizyon, kurum internet sitesi vb. araçlar vasıtası ile gerçekleştirirken sosyal medyanın hayatımıza girmesi ile beraber kurumlar kriz anlarında çok hızlı bir şekilde sosyal medya hesapları üzerinden direkt takipçileri ile paylaşma imkanına sahip olmuşlardır.

Yakın zamanda yapılan akademik çalışmalarda sosyal medya platformlarının afet sırasında etkin kullanımı konusunun işlendiğini görmekteyiz. Bu çalışmalardan birinde Liu ve Ni, sosyal medyanın afetler esnasında kullanımı ile alakalı olarak şu hususlara dikkat çekmişlerdir: “Kamu kurumlarının kriz iletişimi için sosyal medya kullanımının üç temel işlevi bulunmaktadır. Bunlar a. Bilgi güncellemeleri ve sağlanması: Sosyal medya platformlarında söylenti ve yanlış bilgilendirmelerin önüne geçebilmek için kamu kurumları sosyal medya platformları üzerinden güvenilir bilgi sağlama ve yanlış bilgileri açığa çıkarmak için kullanılabilir b. Kurumlar arası Koordinasyon ve İlişki Kurma: Afet sırası ve sonrasında kamu kurumları ile kâr amacı gütmeyen (sivil toplum kuruluşlar, yardım kuruluşları) kuruluş ortaklıkları ile beraber toplumun somut ve soyut kaynaklarının harekete geçirilmesi noktasında sosyal medya platformları aktif şekilde kullanılabilir c. Topluluk İnşası: Afet anlarından krizlerin, afetlerin toplum üzerinde psikolojik ve duygusal olarak büyük etkileri olmaktadır. Sosyal medyayı insanlar sosyal destek almak ve duygularını ifade etmek için aktif şekilde kullanmaktadırlar. Kamu kurumları bu bağlamda sosyal medyayı duygusal destek sağlamak, toplumun moralini yüksek tutmak, afete hazırlığı ve müdahaleyi çeşitli şekillerde kolaylaştırmak için sosyal medya kullanılabilir” (Liu & Ni, 2022, ss. 351-353).

Davos'ta 2012 yılında düzenlenen Afet Risklerinin Azaltılması Küresel Değerlendirme Raporu 2015 için hazırlanan çalışmada sosyal medyanın afetlerde ve kriz iletişiminde kullanımına ilişkin şu önemli vurgu yapılmıştır (Stal, 2006, s. 6): “Sosyal medyanın risk ve hatta kriz iletişimi için sistematik olarak kullanılması

ya da sosyal medyanın alarm konseptlerine entegre edilmesi yoluyla serbest bırakılması için hala keşfedilmemiş büyük bir potansiyel bulunmaktadır. Sosyal medya, yetkililerden yetkililere, yetkililerden vatandaşlara ve kendi aralarında da iletişimi geliştirme potansiyeline sahiptir. Bilimsel disiplinler olarak medya çalışmaları ve dilbilimin katkısı ve sosyo kültürel yönler (demografik, kültürel, dilsel ve dini) çok dilli ve çok kültürlü modern toplumun dayanıklılığını arttırmak için önemli faktörlerdir” (Eggenberger vd., 2012).

Palen ve Hughes “Afet İletişiminde Sosyal Medya” başlıklı çalışmalarında sosyal medyanın afetlerde kullanımına ilişkin konuyu şu çerçevede ele almışlardır: “1. Sosyal Medyanın Sağladığı Sosyo-Teknik Yenilikler: a. Vatandaş Bildirimi b. Topluluk Odaklı Bilgi İşlem c. Kolektif Zekâ ve Dağıtılmış Problem Çözme d. Dijital Gönüllüler 2. Veri Kaynakları Olarak Sosyal Medya İletişimleri: a. Veri tufanı b. Durumsal Farkındalığa Katkılar c. Vatandaş Tarafından Oluşturulan Verilerin Güvenilirliği ve Doğruluğu d. Acil Durum Yönetimi Uygulamaları” (Palen & Hughes, 2018, ss. 500-506). Çalışmanın sonuç bölümünde geleceğe ilişkin sosyal medyanın afet yönetiminde kullanımına ilişkin şu tespiti yer verilmiştir: “Sosyal bilgi işlem platformları yeni etkileşim alanlarına doğru genişledikçe, günümüzün platformlarını karakterize eden yakınlık (afetlerin hızlı müdahale yönlerini destekleyen bir özellik), yerini insanlar ve verilerle daha uzun ufuklu etkileşime bırakabilir” (Palen & Hughes, 2018, s. 509). Bu çalışmada sosyal medyanın afetler esnasında kullanımına ilişkin literatürde yer alan çalışmaların bir derlemesi ile beraber sosyal medyanın afet anında faydası ve doğurabileceği sorunlar birlikte ele alınmıştır. Sosyal medyada afet zamanında çok fazla veri akışı olması ve bunların denetimsiz ve kontrolsüz bir şekilde yayılmasının da afet yönetimi için sorun doğurma ihtimali de göz önünde bulundurulmuştur. Zira sosyal medya afetlerde kamuoyuna ulaşmanın önemli ve hızlı araçlarından biri iken milyonlarca kullanıcının içinde bu platformları kendi şahsi menfaatleri için kullanmaya çalışan kişiler de her afet durumunda, her ülkede ve her toplumda az veya çok karşımıza çıkabilmektedir.

“Sosyal medya bilgiyi hızlı bir şekilde yayabilir, ancak aynı zamanda yanlış bilgiyi de aynı hızla yayabilir. Aracı, haber toplama sürecinde elenir. Eğitimli gazetecilerin, hikayelerinin yayınlanıp yayınlanmayacağını belirleyen editörleri vardır. Vatandaş gazetecilerin saniyeler içinde küresel bir izleyici kitlesine yanlış bilgi yaymalarını engelleyen hiçbir şey ve hiç kimse yok” (Fearn-Banks, 2011, s. 55). Sosyal medya platformlarının denetimsiz (her ne kadar kendi içinde denetim mekanizmaları olduğu ifade edilse de) bir yapıda işliyor olması ve denetimlerini sistem içerisinde bir üst yapı yerine yine sistemi kullanan kullanıcılara bırakıyor

olması bu platformların afetler esnasında krizi daha da büyütmesine sebep olabilmektedir.

Fearn Banks kriz anlarında sosyal medya kullanımı ile alakalı şu tavsiyelerde bulunmaktadır: “a. Hedef kitlenizi tanıyın. Konuyla ilgili hangi bilgilere sahipler? b. En iyi iletişim yöntemi nedir? Hedef kitlenize ulaşmanın en iyi yolu nedir? c. Konularınız hakkında neler söylendiğini ve kimin iletişim kurduğunu görmek için sosyal medyayı izleyin. Tartışmaya katılın. d. Her şeyin doğru olduğundan emin olun. e. Her şeyin açıkça anlaşıldığından emin olun. Bir okuyucu olayı anlamak için birden fazla okuma yapmak zorunda kalmamalı f. Gülen yüzler gibi ifadeler (emoji) ve ticari iletişimde kullanılan kısaltmaları kullanmayın. g. Düzenleyin ve düzeltin. İkinci taraf bir kişinin de metninizi okumasını sağlayın” (Fearn-Banks, 2011, ss. 59-62). Kriz iletişiminde sosyal medyanın kullanımı konusunda herkesin hem fikir olduğunu söyleyebiliriz. Ancak burada unutulmaması gereken husus sosyal medyanın da afet anlarında diğer zamanlarda olduğundan çok daha titiz şekilde kullanılması gerektiğidir. Aksi takdirde kriz veya afet anının verdiği acele ile sosyal medya platformlarında yapılan bir paylaşım var olan krizin daha da büyümesine sebep olabilir. Bu manada kriz anlarında kurumların sosyal medya platformlarının sosyal medya kullanımı ve mümkünse kriz iletişimi konusunda uzman kişiler tarafından yönetilmesi ve yapılan tüm sosyal medya paylaşımlarının mutlaka yetkili isimler tarafından kontrol edilerek paylaşılması olası iletişim kazalarının önüne geçecektir.

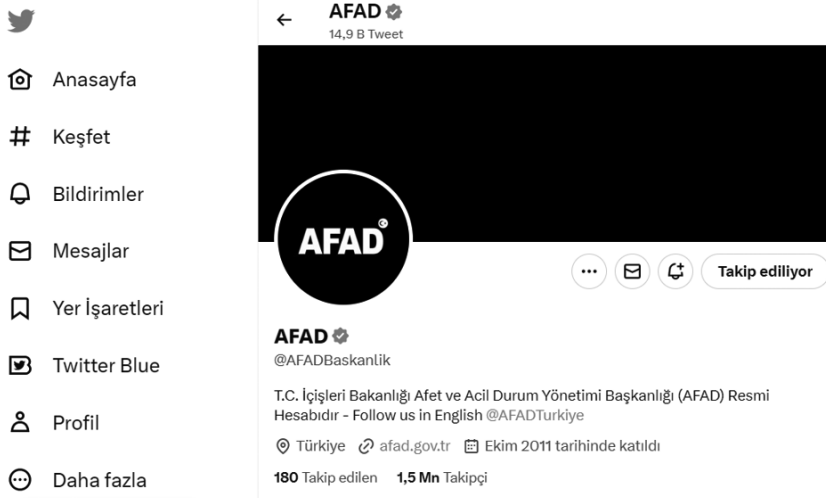
Garnett ve Kouzmin Katrina Kasırgası'nın kriz iletişimini inceledikleri çalışmalarında kurumlar arası ağ geliştirilmesi için getirdikleri önerilerden özellikle iletişimle direkt alakalı olanlarını şu şekilde paylaşmışlardır (Garnett & Kouzmin, 2007, s. 184): “a. Bir kriz ortaya çıkmadan önce güven ve iletişim bağlantıları geliştirmek için ilgili kuruluşlar ve kişiler arasındaki etkileşimleri kolaylaştırın b. Ağdaki kuruluşlar içinde ve arasında sürekli iletişimi sürdürmek c. Geleneksel, bürokratik, hiyerarşik, komuta ve kontrol tarzları yerine kriz yönetimine daha uygun olan ekip karar tarzlarını ve yatay iletişim akışlarını teşvik edin d. İletişim kanalları ve akışları hakkında düzenli olarak karşılıklı mutabakata varın ve bunların yeterliliğini gözden geçirin e. Farklı iletişim biçimlerini teşvik edin, resmi-gayri resmi, harici-dahili, bağlamsal-sentetik, medya odaklı-ağ odaklı” (Comfort, 1994; Comfort & Cahill, 1988; Garnett & Kouzmin, 1999).

Yapılan bazı akademik çalışmalarda kriz süresince iletişim teknolojilerinin bütünleşik kullanımı konusu ele alınmış olup bu sisteme örnek olarak “dijital kriz yönetim sistemleri” adı verilmektedir. Schwarz ve diğerleri bu konuda yapmış oldukları çalışmada “kriz yönetim sistemlerini” şu ifadelerle tanımlamışlardır:

“Kriz yönetim sistemleri, acil durum, kriz veya afet yönetimi sektöründe bilgi, iletişim, koordinasyon ve/veya dokümantasyon işlevlerine sahip teknik bilgi ve iletişim sistemleridir (yazılım, web çözümleri veya bilgisayar sistemleri gibi). Bu araçlar sayesinde karmaşık yönetim süreçleri, ilgili veri ve bilgilerin dokümantasyonu ve bir kriz anında iç ve dış kurumsal iletişim desteklenebilir ve koordine edilebilir. Bu, uyarı ve ikaz sistemleri, multimedya iletişimi gibi çözümleri içerir” (Schwarz vd., 2016, s. 467). Schwarz ve diğerleri çalışmalarının sonuç bölümlerinde bundan sonraki araştırmalarda kriz iletişimi ve teknoloji konusunda şu konularda çalışmalar yapılmasını önermektedirler: “Yazılım tabanlı kriz yönetim sistemleri, afet yardım operasyonlarını destekleyen şirketlerin ve ulusötesi kurumların koordinasyonu afet anlarında kuruluşların yeni teknolojileri kullanımları konusunda mevcut dijital teknolojiler ve bu teknolojilerin kullanımı konusunda bilgi uçurumlarının azaltılması” (Schwarz vd., 2016, s. 477).

KAHRAMANMARAŞ DEPREMLERİ SONRASI AFAD’IN SOSYAL MEDYA PLATFORMU OLARAK TWİTTER KULLANIMI

Bu başlık altında Kahramanmaraş depreminin olduğu günden sonra AFAD’ın sosyal medya hesaplarından Twitter platformunda depremin yaşandığı 6 Şubat tarihinden itibaren 28 Şubat 2023 tarihine kadar geçen 22 günlük süreçte paylaşılan tweetler analiz edilerek AFAD’ın sosyal medya platformlarından Twitter’ı nasıl kullandığı tespit edilmeye çalışılmıştır. AFAD’ın resmi Twitter hesabının adı AFAD olarak oluşturulmuştur. @AFADBaskanlik adlı hesap uzantısı ile Twitter platformundan ulaşılabilir. Mart 2023 tarihi itibarıyla AFAD’ın resmi Twitter hesabının 1 milyon 533 bin 535 takipçisi bulunmaktadır ve hesap tarafından 180 kişinin/kurumun takip edildiği gözükmektedir. Çalışmamız için AFAD’ın 6 Şubat ve 28 Şubat tarihleri arasında atılmış olduğu toplam 179 Tweet NVivo programı aracılığı ile analiz edilmiştir.



Şekil 6. AFAD resmi twitter hesabı görüntüsü

AFAD Kurumsal Twitter hesabı üzerinden atılan 179 Tweet ve Retweet'in konulara göre dağılımı aşağıdaki tabloda en sık paylaşılandan en az paylaşım yapılanına göre sıralı şekilde sunulmuştur.

Tablo 1 AFAD Resmi Twitter Hesabından Atılan Tweetlerin Konulara Göre Dağılımı		
Tweet Konusu	Atılan Tweet Sayısı	Atılan Tweet Yüzdesi
Yapılan çalışmalar	52	29,05
Deprem büyüklüğü ve gerçekleşen deprem sayısı bilgisi	23	12,85
Birliktelik mesajı	22	12,29
Toplumsal uyarı	20	11,17
Yardımlaşma çağrısı	16	8,94
Basın duyurusu	10	5,59
Çadır sevkiyatı, kurulumu, çadırkent	10	5,59
SSS (Sıkça Sorulan Sorular)	10	5,59
Başsağlığı mesajı	6	3,35
İhbara müdahale	5	2,79
Depremin verdiği zararın boyutu	4	2,23
Resmi ziyaret/karşılama	1	0,56
TOPLAM	179	100%

Tabloya bakıldığında AFAD hesabından atılan tweetlerden ilk sırada “yapılan çalışmalar” konulu tweetlerin ardından Kahramanmaraş depremlerinin büyüklüğü ve artçı depremlere ilişkin bilgilerin verildiği “Deprem büyüklüğü” konulu tweetlerin geldiği ardından “Birliktelik mesajı” konulu tweetlerin devamında da “toplumsal uyarı” konulu, “yardımlaşma çağrısı” konulu, “Basın duyurusu”, “Çadır sevkiyatı ve çadırkent” konulu paylaşımların yapıldığı görülmüştür.

Konu başlıkları altında yapılan paylaşımların içeriğine bakılacak olursa; Yapılan çalışmalar konulu tweetlerin altında depremin hemen ardından başlanılan arama kurtarma çalışmalarına ilişkin tweetler atıldığı görülmüştür. İlk olarak deprem anı ile beraber bölgeye sevk edilen ve çalışmalara başlayan arama kurtarma personeli ve sevk edilen araç sayıları hakkında bilgilendirme yapıldığı görülmüştür. Yine bölgeye sevk edilen personellerin Türkiye’nin farklı illerinden gelen ekiplerden oluştuğunu anlatan tweetler paylaşılmıştır. Ardından AFAD arama kurtarma ekipleri tarafından yapılan çalışmalarla enkazdan sağ çıkarılan kişilerin bilgisi “Deprem 54. Saatinde ve 69. Saatinde bir vatandaşımızı daha enkazdan sağ çıkardık” cümleleri ile duyurulmuştur. Bunun yanında ekiplerin anlık hangi illerde çalışma yaptığı da düzenli şekilde paylaşılmıştır. Örnek olarak bir tweette “Ekiplerimiz Şanlıurfa’da arama kurtarma çalışmalarını tamamlamıştır, bu ekiplerimiz ivedilikle çalışma yapılan diğer illere sevk edilmiştir” şeklinde bilgilendirme yapılmıştır. Ayrıca zaman zaman atılan tweetlerle Jandarma Komutanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü gibi diğer kurumlarla birlikte çalışmalar yapıldığına ilişkin bilgilendirici ifadeler kullanıldığı görülmüştür. Zaman zaman atılan tweetlerle afet bölgelerinden güvenli ve hızlı şekilde tahliye çalışmalarına yönelik AFAD Koordinasyonu ve diğer birimlerin (Jandarma, Emniyet vb.) katkısı ile çalışmalar yapıldığı ifade edilmiştir. Ayrıca Türkiye’nin farklı illerinden gelen yardım malzemelerinin AFAD koordinasyonunda vatandaşlara ulaştırıldığı konusunda bilgi verilmiştir. Yapılan çalışmalarla alakalı atılan tweetler sayesinde AFAD’ın depremin ilk saatlerinden itibaren arama kurtarma, yardım ekiplerinin koordinasyonunu, afet bölgesinden tahliyelerin sağlanması, yardım malzemelerinin vatandaşlara iletilmesi ve geçici barınma merkezleri oluşturulması gibi birçok faaliyetle sahada olunduğuna yönelik paylaşımlar yapıldığı söylenebilir.

Deprem büyüklüğü ve gerçekleşen artıcı ve bağımsız depremler konulu tweet paylaşımlarında 6 Şubat günü Kahramanmaraş İli Pazarcık İlçesi’nde 04.17’de 7.4 büyüklüğünde bir deprem yaşandığının duyurulması ile başlayan tweetlerde daha sonra gelen artçı sarsıntıların saati ve büyüklük ve şiddet gibi değerleri paylaştıkları görülmüştür. Atılan tweetlere bakıldığında Kahramanmaraş’ta gerçekleşen 7,7

büyükliğindeki depremin ardından 2724 farklı büyüklükte deprem gerçekleştiği bilgisi paylaşılmıştır. Ayrıca tweetlerde Kahramanmaraş depreminin ardından Hatay İli Defne İlçesi, Niğde İli Bor İlçesi ve Malatya İli Yeşilyurt İlçesi'nde gerçekleşen depremlere ilişkin bilgi paylaşıldığı görülmüştür.

“Birliktelik Mesajı” temalı tweetlere bakıldığında; “Şefkatle uzanan bir el”, “Birlikte güçlüyüz”, “Dayanışma vakti”, “Omuz omuza, elden ele”, Türkiye tek yürek”, “Birlikte, dayanışma ile, azim ile...”, “Tüm Türkiye tek yürek olduk, yaraları el birliğiyle sarıyoruz”, “Durmadan yorulmadan” gibi sloganlarla ve hashtaglerle deprem sonrası devletin tüm kurum ve kuruluşları ile (Jandarma, Emniyet, AFAD, Sağlık Bakanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığı) sahada milletin yanında olduğu mesajı verilmeye yönelik paylaşımlar yapıldığı görülmüştür.

“Toplumsal Uyarı” temalı tweetlere bakıldığında; Bazı tweetlerde afet ve acil durumlarda kesintisiz iletişimin hayati önemi olduğu ve bu manada insanların deprem bölgesindeki yakınlarını aramak için kısa mesaj servisi (SMS) veya internet tabanlı mesajlaşma konusunda topluma hatırlatma yapıldığı görülmüştür. Ayrıca depremin ilk günlerinde panik halinde insanların araçları ile deprem bölgesine gitmelerini ve trafik sıkışıklığına sebep olmalarını önlemek adına “Yolları bölgeye sevk edilen arama kurtarma ekipleri ve acil yardım araçları için boş bırakın” mesajlarının verildiği görülmüştür. Deprem sonrası insanların bir kısmının sosyal medya üzerinden yardım çağrısı yapması ve bunların bir kısmının yalan/yanlış/manipülatif olması ve yardım çalışmalarının koordinasyonunu zorlaştırması sebebi ile toplumsal uyarı manasında “Deprem bölgesindeki olaylara etkin ve hızlı müdahale edilebilmesi için tüm ihbar ve yardım taleplerinizi 112 Acil Çağrı Merkezi üzerinden iletebilirsiniz” şeklinde mesajlar paylaşılmıştır. Yine tweetlerde “Afet bölgesinde yer alan AFAD İl Müdürlüklerinin irtibat numaralarına ilişkin dezenformatif içeriklerin yayıldığı tespit edilmiştir. Deprem anında yalnızca yetkili kurumlarımızın açıklamalarını takip edin, Panik yapmadan yalnızca 112’yi arayın” şeklinde mesajlar paylaşıldığı görülmüştür. Yine toplumun geneline yönelik olarak “Vatandaşlarımızın sosyal medya başta olmak üzere çeşitli mecralarda kasıtlı ya da kasıtsız olarak paylaşılan asılsız bilgilere itibar etmemeleri, doğru bilgi için resmî kaynakları takip etmeleri büyük önem arz etmektedir” şeklinde mesajların paylaşıldığı görülmüştür.

Sosyal medya platformlarında geleceğe yönelik olarak “şu gün şu saatte deprem olacakmış” şeklinde halkı paniğe sevk edecek şekilde mesajlar paylaşıldığı görülmüştür. Bunun üzerine AFAD topluma yönelik şu şekilde mesaj vermiştir attığı tweetlerde: “Bir depremin gün ve saat verilerek önceden kestirilmesi günümüz teknolojik imkanlarıyla mümkün değildir. Vatandaşlarımızın sosyal medyada,

özellikle Whatsapp gruplarında dolaşan asılsız bilgilere itibar etmemeleri, doğru bilgi için resmi kaynakları takip etmeleri rica olunur”. Böylece insanların bu şekilde sosyal medya üzerinden panik havası oluşturacak şekilde yayılan deprem olacak iddialarına ilişkin paylaşımlara itibar etmemeleri istenmiştir. Ayrıca yine bazı kişilerin AFAD gibi resmi kuruluşları taklit ederek insanların yardım duygularını sömürerek onları dolandırmaya çalıştığı şeklinde olaylar üzerine AFAD Twitter hesabından şu mesajla topluma bilgi verilmek istenmiştir: “AFAD gibi resmi kuruluşları taklit ederek bağış talep edebilecek dolandırıcılara dikkat. Dolandırıcılık amaçlı siteleri ihbar edebilir ve ilgili bağlantı adreslerinden zararlı linkleri görebilirsiniz”. AFAD ile alakalı sosyal medya platformlarında dolaşan dezenformasyon içerikli paylaşımlara da AFAD’ın Twitter hesabı üzerinden cevap verilmiştir. Örneğin “Bazı sosyal medya hesaplarında 112 ve AFAD’a “kişinin yaşadığına” yönelik ihbar gelmediği sürece enkaz alanlarında arama kurtarma çalışması yapılmadığı şeklinde dezenformasyon amaçlı bilgiler paylaşılmaktadır.” şeklindeki mesaj bu içeriğe örnek olarak verilebilir. Zaman zaman deprem bölgesindeki insanların can güvenliği için de Twitter üzerinden “#Deprem sonrası bölgedeki hasarlı yapılara kesinlikle girmeyin. Riskli binaların çevresinde bulunmayın. Doğru bilgi için resmî kaynakları takip edin.” şeklinde mesajlar paylaşıldığı görülmüştür.

“Yardımlaşma Çağrısı” konulu mesajlara bakıldığında; Özellikle deprem sonrası Türkiye’nin her yerinden insanlar deprem bölgesinde ayni ve maddi yardım yapmak istemişlerdir. AFAD da bu yardımlar için örnekte görüleceği şekilde mesajlar atmıştır: “Tüm aynı bağışlarınız için illerde valiliklerimiz, ilçelerde kaymakamlıklarımız bünyesindeki Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarına ve tüm AFAD il müdürlüklerimize başvurabilirsiniz”, “Depremden etkilenen illerimizde yürütülen çalışmalara destek vermek isteyen vatandaşlarımızdan yoğun talep gelmektedir. Yardımda bulunmak isteyen vatandaşlarımız “DEPREM” yazarak 1866’ya SMS (20 TL) gönderebileceği gibi banka hesap numaraları üzerinden de bağış yapabilecektir.”, “Türkiye Tek Yürek, @AFADBaskanlık tarafından yürütülen kampanya ile bağışlarınızı @ekapıdaki “Deprem Bağış Kampanyası” hizmeti ile deprem bölgesindeki vatandaşlarımıza ulaştırabilirsiniz.”, “AFAD Deprem Kampanyası’na destekte bulunmak isteyen vatandaşlarımız; “DEPREM” yazarak 1866’ya SMS (20 TL) gönderebilir. Ekteki banka hesap numaraları üzerinden bağış yapabilir. AFAD internet sitesi”. Ayrıca deprem bölgesinde öncelikli ihtiyaç malzemeleri de düzenli olarak AFAD hesabından paylaşılarak insanların gerçek ihtiyaçları bilerek yardım yapmalarına aracı olunmak istenmiştir. Bu konuda atılan bir tweetin içeriği şu şekildedir:

15.02.2023 Tarihli Öncelikli İhtiyaç Listesi ▪ Çadır, ▪ Battaniye, ▪ Uyku Tulumu, ▪ Hijyen Kolisi, ▪ Kuru Gıda, ▪ Kahvaltılık Gıda, ▪ Gıda Kolisi. Deprem bölgesine yapılacak tüm aynı başlıklar için Valiliklerimize ve Kaymakamlıklarımıza başvurabilirsiniz”.

Ayrıca AFAD tarafından depremde insanlarla dayanışma için “Evim Yuvan Olsun” adı ile bir kampanya başlatılmıştır. Bu kampanya ile büyük felaketten etkilenen vatandaşlara sıcak yuvalar sağlanmak istendiği ifade edilmiştir. Kampanya bağlamında depremzedelere yardım için farklı seçenekler sunulmuştur. Bu seçenekler şu şekildedir: a. Evimiz bedelsiz/uygun bedelle kiraya vermek istiyorum b. Depremzedelerin oturacağı evin kira bedellerini karşılamak istiyorum c. Depremzedeler için AFAD’a kira bağışında bulunmak istiyorum. Böylece depremden etkilenen insanlara konaklama yeri ve kira desteği sağlanması hedeflenmiştir. Kampanya detaylarına evimyuvanolsun.org adresinden ulaşılabilir. AFAD hesabından bu kampanyanın da duyurusunun yapıldığı görülmüştür. Bu konuda atılan örnek tweet şu şekildedir: “BİR KAPI AÇILIR, BİN UMUT ÇOĞALIR. Kullanmadığınız evinizi; ▪ Bedelsiz tahsis, ▪ İndirimli bedelle kiraya vermek ya da ▪ Kira desteği yoluyla depremde evini kaybeden afetde vatandaşlarımıza destek verebilirsiniz”.

“Basın duyurusu” konulu tweetlere bakıldığında; AFAD internet sitesi üzerinden düzenli olarak kamuoyu ile paylaşılan basın duyurularının Twitter üzerinden de yayımlandığı görülmüştür. Bu duyurularda genellikle depremin büyüklüğü, etkisi ve deprem sonrası belli aralıklarla AFAD’ın yapmış olduğu çalışmalar kamuoyu ile paylaşılmıştır. AFAD deprem bölgesinde şu kadar personel, şu kadar araç ile çalışma yapmaktadır şeklinde istatistik bilgilerin paylaşıldığı görülmüştür.

“Çadır sevkiyatı, kurulumu, çadırkent” konulu tweetlere bakıldığında; AFAD’ın gerek Kahramanmaraş gerekse Hatay başta olmak üzere farklı illerde kurmuş olduğu çadırkent alanları ile alakalı bilgilendirme paylaşımları yaptığı görülmüştür. Ayrıca Jandarma iş birliği ile depremden etkilenen bölgelere çadır ve yardım malzemesi sevkiyatı yapıldığında ilişkin bilgilendirme mesajları da atılmıştır. Bu manada AFAD hem ihtiyaç durumuna göre çadır sevkiyatı yaparken bir taraftan da AFAD gönüllüleri desteği ile çadır kurulumları konusunda çalışma yapmış ve bunları da periyodik olarak Tweet atmak sureti ile kamuoyu şile paylaşmışlardır. Bu konuda atılan tweetlere örnek olarak şu mesaj verilebilir: “Depremden etkilenen şehir ve ilçe merkezleri ile köylerimizde, @TSKGnkur ve @Kizilay desteği ile çadır kurulumuna aralıksız devam ediyoruz. Birlikte güçlüyüz”.

“SSS (Sıkça Sorulan Sorular)” konulu tweetlere bakıldığında; Deprem bölgesine ilişkin vatandaşların “afettede barınma desteği”, “hasarlı evler için taşınma yardımı”, “afetzedeler için nakdi yardım”, “ikamet yerinin başka olması durumunda destek ödemesi alma durumu”, “barınma desteğinin ne zaman verileceği” gibi çeşitli konularda gelen sorulara ilişkin cevap niteliğindeki bilgilendirmeleri AFAD Twitter hesabından atılan tweetlerle verdiği görülmüştür. Bu manada AFAD Twitter hesabı üzerinden kamuoyunu bilgilendirmeye yönelik mesajların paylaşıldığı görülmüştür.

Başsağlığı mesajı konulu tweetlere bakıldığında; iki ayrı gruba ayrılabilir. Bir grup mesajlar deprem afeti sebebi ile Tüm ülkemize ve milletimize yönelik geçmiş olsun temalı mesajların paylaşıldığı görülmüştür. Bu tweetlere örnek olarak şu mesaj verilebilir: “Tüm ekiplerimiz 7/24 çalışma esasıyla görev yapmaktadır. Depremde hayatını kaybeden vatandaşlarımıza Allah’tan rahmet, yaralılarımıza acil şifalar diliyor; bölgedeki vatandaşlarımız başta olmak üzere tüm Milletimize geçmiş olsun dileklerimi sunuyorum.”, “Aziz Milletimizin her bir ferdi derinden yaralayan ve yüzyılın en büyük afetlerinden biri olan Kahramanmaraş merkezli depremde, sevdiklerimizi ve yakınlarımızı yitirmenin derin hüznünü yaşıyoruz”. Bir diğer grup ise AFAD Gönüllülerinden hayatını kaybedenlere yönelik verilen başsağlığı mesajları olarak gruplanabilir. Örnek vermek gerekirse; “Deprem bölgelerinde omuz omuza çalıştığımız AFAD gönüllülerinden Erkan YILDIRIMDEMİR kardeşimizin trafik kazası sonucu hayatını kaybettiğini derin bir üzüntü ile öğrendik. Mekânı cennet, makamı âli olsun inşallah. Ailesine, sevdiklerine ve tüm AFAD ailemize başsağlığı diliyorum.”, “AFAD Gönüllülük ailemize büyük yüreği ile katkı sağlayan Abdullah Demir kardeşimizi ve biricik kızını kaybetmenin derin üzüntüsü içindeyiz. Mekânları cennet, makamları âli olsun inşallah. Ailesine, sevdiklerine ve tüm AFAD ailemize başsağlığı diliyorum.”

“İhbara Müdahale” konulu tweetlere bakıldığında; Yaşanan depremler sonucunda AFAD ekiplerinin sahada hazır olduğu vurgusu yapılmış, Kahramanmaraş merkezli depremin ardından Malatya Yeşilyurt merkezli 5,6 büyüklüğünde deprem sonrası da arama kurtarma ekiplerinin hızlıca bölgeye sevk edildiği bilgisi paylaşılmıştır. Bu konuda örnek olarak şu tweet verilebilir: “Malatya ilimizin Yeşilyurt ilçesinde meydana gelen 5,6 büyüklüğündeki #deprem sonrasında, saha tarama çalışmaları sonucunda yıkılan binalar olduğu tespit edilmiş olup, arama kurtarma ekiplerimiz bölgeye hızlıca sevk edilmiş ve çalışmaya başlamışlardır.”

AFAD Twitter hesabından atılan tweetlerin retweet edilme ve direkt tweet olarak atılma durumuna bakıldığında şöyle bir tablo ortaya çıkmıştır: Toplam 179

tweetin 47 tanesinin retweet edildiği 132 tanesinin ise direkt tweet olarak atıldığı görülmüştür.

AFAD Twitter hesabı üzerinden atılan toplam 179 tweetin kullanıcı adlarına göre dağılımlarına bakıldığında aşağıdaki gibi bir tablo ortaya çıkmaktadır:

Tablo 2 Tweetlerin Kullanıcı Adlarına Göre Dağılımı		
Kullanıcı Adı	Sayı	Yüzde
AFADBaskanlik	134	75,28
Yunus_Sezer_	23	12,92
jandarma	5	2,81
TC_icisleri	3	1,69
tcsavunma	3	1,69
EmniyetGM	2	1,12
iletisim	2	1,12
kasapoglu	2	1,12
DepremDairesi	1	0,56
dijital	1	0,56
RT Erdogan	1	0,56
SiberayEGM	1	0,56
suleymansoylu	1	0,56
Genel Toplam	179	100%

Tweetlerin %75'lik bölümünün AFAD Başkanlık hesabı tarafından atıldığı görülürken ikinci sırada AFAD Başkanı Yunus Sezer %13'lük bir oranla gelmektedir. Ardından sırasıyla Jandarma, İçişleri Bakanlığı, Savunma Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü, İletişim Başkanlığı, Gençlik ve Spor Bakanı Mehmet Kasapoğlu, Deprem Dairesi Başkanlığı, Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan ve İçişleri Bakanı Süleyman Soylu'nun geldiği görülmüştür. Bu tabloya bakıldığında AFAD'ın özellikle irtibat ve iş birliği içinde olduğu devlet kurumlarının hesaplarından deprem bölgesi ile alakalı yapılan çalışmaların tweet/retweet olarak paylaşıldığı görülmüştür.

AFAD Twitter hesabından günler bazında atılan toplam tweet sayılarına bakıldığında aşağıdaki tablo ortaya çıkmıştır:

Tablo 3 Günler Bazında Atılan Tweet Sayısı ve Yüzdeleri			
Tarih	Sayı	Yüzde	
6 Şubat 2023	27	15,08%	
7 Şubat 2023	10	5,59%	
8 Şubat 2023	12	6,70%	
9 Şubat 2023	21	11,73%	
10 Şubat 2023	14	7,82%	
11 Şubat 2023	13	7,26%	
12 Şubat 2023	6	3,35%	
13 Şubat 2023	6	3,35%	
14 Şubat 2023	3	1,68%	
15 Şubat 2023	6	3,35%	
16 Şubat 2023	5	2,79%	
17 Şubat 2023	4	2,23%	
Tarih	Sayı	Yüzde	
18 Şubat 2023	2	1,12%	
19 Şubat 2023	12	6,70%	
20 Şubat 2023	7	3,91%	
21 Şubat 2023	5	2,79%	
22 Şubat 2023	2	1,12%	
23 Şubat 2023	6	3,35%	
24 Şubat 2023	3	1,68%	
25 Şubat 2023	4	2,23%	
26 Şubat 2023	1	0,56%	
27 Şubat 2023	9	5,03%	
28 Şubat 2023	1	0,56%	
TOPLAM	179	100	

Depremi gerçekleştiği ilk gün 27 tweet, ikinci gün 10 tweet, üçüncü gün 12 tweet, dördüncü gün 21 tweet, beşinci gün 14 tweet ve altıncı gün de 13 tweet atıldığı görülmüştür. İlk gün atılan tweetlerde depremin saati, büyüklüğü ve depremden etkilenen illerin listesinin paylaşıldığı görülmüştür. Yine ilk gün atılan tweetlerde depremde hayatını kaybedenlere başsağlığı ve yaralılara acil şifalar dilekleri iletilmiştir. Depremi ilk günü saat 13:24'te Kahramanmaraş İli Elbistan İlçesi merkezli 7,6 büyüklüğünde ikinci bir depremin gerçekleştiği bilgisi de yine atılan tweet ile kamuoyuna duyurulmuştur. Ayrıca depremin ilk günü atılan

tweetlerde bölgeye yardım etmek isteyen vatandaşlar için de DEPREM yazarak 1866'ya mesaj atmaları durumunda 20 TL'lik yardım sağlanacağı bilgisi verilerek yardım etmek isteyen insanlara yardım yapabilecekleri resmî kurumların bilgisi verilmiştir. İlk gün atılan tweetlerde olayın ilk anından itibaren bölgede 9698 arama kurtarma personeli ve 216 araçla görev yapıldığı bilgisi paylaşılmıştır. Depremın ikinci ve üçüncü günü atılan tweetlerden bazılarında deprem bölgesine yardım yapmak isteyenlerin aynı bağışlarını valilik ve kaymakamlıklar aracılığı ile gerçekleştirebileceği ifade edilmiştir. Bunun yanı sıra deprem bölgesinde “öncelikli ihtiyaç listelerini” hazırlayarak Twitter adresi üzerinden paylaşan AFAD bölgeye yardım göndermek isteyenlerin gerçek ve temel ihtiyaçları ulaştırmaları için aracı rolünü de üstlenmiştir. Depremın ikinci günü atılan bir tweette bölgeye 13740 arama kurtarma personeli, 360 araç ve 3361 iş makinesi görevlendirildiği bilgisi kamuoyu ile paylaşılmıştır.

Yukarıdaki tabloda da görüldüğü üzere depremin ilk haftası atılan tweetlerin aritmetik ortalaması alındığında ortalama günlük 15 tweete karşılık geldiği görülmüştür. İlk haftanın ardından ikinci ve üçüncü haftada atılan günlük tweet sayılarının azaldığı görülmüştür.

Araştırma kapsamında AFAD resmi Twitter hesabından atılan tweetler kelime bulutu olarak NVivo programı ile analiz edildiğinde aşağıda Görsel 7'de görülen çıktı elde edilmiştir.



Şekil 7. AFAD twitter hesabından 6-28 Şubat tarihleri arasında atılan tweetlerin kelime bulutu gösterimi

Kelime bulutundaki kelimelere bakıldığında “acil”, “AFAD”, “afet”, “#deprem”, “Kahramanmaraş”, “resmi”, “https” gibi kelimelerin sıklıkla kullanıldığı görülmüştür. Ardından “deprem”, “yönetim”, “kurtarma”, “büyüklük”, “güçlüyüz”, “birlikte”, “@AFADturkiye” gibi kelimelerin ikincil sırada sıklıkla kullanıldığı görülmüştür. Kelime sıklıklarında “https” kelimesinin sıklığı dikkat çekicidir. AFAD Twitter hesabından atılan tweetlerin çoğunda bir bağlantı adresi (link) verildiği görülmektedir. Kimi zaman yardım kampanyaları için e devlet sayfaları kimi zaman sık sorulan için AFAD’ın ve resmî kurumların web sitelerine bağlantı adresi verildiği görülmüştür. Sık geçen kelimelerde geçen acil kelimesi ise kurumun hesap adındaki “T.C. İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) Resmi Hesabıdır” cümlesinden kaynaklandığı bunun dışında özel bir anlam taşımadığı görülmüştür. Yine “afet” kelimesinin de acil kelimesi ile aynı sebepten kurumsal hesap bilgisinde geçtiği için kullanıldığı özel bir amaca hizmet etmediği görülmüştür.

Sık kullanılan kelimelerden olan “birlikte” kelimesinin tweetlerde “Birlikte güçlüyüz”, “Deprem bölgesinde tüm kurumlarla birlikte çalışıyoruz”, “Diğer arama kurtarma ekipleriyle birlikte çalışıyoruz”, “Jandarma Genel Komutanlığı ile birlikte”, “Diğer STK arama kurtarma ekipleri ile birlikte” gibi cümlelerde geçtiği görülmüştür. Birlikte ifadesinin zaman zaman “Birlikte güçlüyüz” ifadesinde olduğu gibi slogan şeklinde kullanıldığı zaman declined ise diğer kurum ve STK’larla yapılan işbirliğine yönelik atıfları göstermek için kullanıldığı görülmüştür.

“#Deprem” şeklindeki hashtag kullanımı ile birlikte Twitter platformunda aramalarda trend topic olan Deprem konusu bağlamında paylaşımlar yapıldığı ve depremle ilgili güncel bilgi arayan insanların AFAD resmi hesabı ve iletileri ile karşılaşması amaçlandığı söylenebilir.

“Güçlüyüz” kelimesinin de tweetlerde “Birlikte güçlüyüz” sloganı içinde kullanıldığı görülmüştür. Atılan tweetlerde sürekli devletin tüm ilgili kurumları ve gönüllü STK’lar ile beraber şekilde deprem bölgesinde çalışıldığı ifade edilmiştir. AFAD hesabından atılan bu ve benzeri tweetle riler devletin depremin ilk anlarından itibaren AFAD koordinasyonunda sahada ve görevinin başında olduğu algısının oluşturulmaya çalışıldığı söylenebilir.

“#AFAD” hashtagi ile yapılan paylaşımlarla da deprem bölgesindeki faaliyetlerde resmi kurumların ve gönüllü STK’ların AFAD koordinasyonunda çalıştıkları bilgisi paylaşılmıştır. Ayrıca deprem anında birçok insanın güncel bilgi için depremde koordinasyondan sorumlu AFAD’I sosyal media ve Twitter

platformunda aratacağı düşünüldüğünde bu hashtag ile paylaşımlar yapılması da önemli bulunmuştur.

AFAD Twitter hesabından atılan tweetlerin retweet edilme sayılarını gösterir tablo aşağıda sunulmuştur:

Tablo 4 Retweet Edilme Sayısına Göre En Çok Retweet Edilen 10 Tweet		
TWEET	TWEET PAYLAŞIM ZAMANI	RETWEET EDİLME SAYISI
Depremden etkilenen illerimizde yürütülen çalışmalara destek vermek isteyen vatandaşlarımızdan yoğun talep gelmektedir. Yardımda bulunmak isteyen vatandaşlarımız “DEPREM” yazarak 1866’ya SMS (20 TL) gönderebileceği gibi banka hesap numaraları üzerinden de bağış yapabilecektir. https://t.co/qHpYThdnv9	6.02.2023 14:28:28	43727
ÖNEMLİ! Afet ve acil durumlarda iletişimin kesintisiz sürdürülebilmesi hayati önemdedir. Haberleşmelerinizi kısa mesaj servisi (SMS) ve internet tabanlı mesajlaşma yazılımları üzerinden yapınız. Hayati durumlar dışında telefon görüşmesi yapmaktan kaçınınız!	6.02.2023 05:51:57	25347
ÖNEMLİ! #deprem sonrası bölgedeki hasarlı yapılara kesinlikle girmeyin. Yolları, acil yardım araçları için boş bırakın. Hayati durumlar haricinde telefon görüşmesi yapmaktan kaçınınız.	6.02.2023 06:04:50	24938
Deprem bölgesine sevk edilen arama kurtarma ekipleri ve acil yardım araçlarının ulaşımı ve çalışmaların aksamaması için yolları boş bırakın, zorunlu olmadıkça trafiğe çıkmayın.	6.02.2023 16:05:22	23743
Vatandaşlarımızın sosyal medya başta olmak üzere çeşitli mecralarda kasıtlı ya da kasıtsız olarak paylaşılan asılsız bilgilere itibar etmemeleri, doğru bilgi için resmî kaynakları takip etmeleri büyük önem arz etmektedir.	6.02.2023 15:46:26	21969

Tablo 4 Retweet Edilme Sayısına Göre En Çok Retweet Edilen 10 Tweet

TWEET	TWEET PAYLAŞIM ZAMANI	RETWEET EDİLME SAYISI
ÖNEMLİ! Yolları, bölgeye sevk edilen arama kurtarma ekipleri ve acil yardım araçları için boş bırakın. Haberleşmelerinizi kısa mesaj servisi (SMS) ve internet tabanlı mesajlaşma yazılımları üzerinden yapınız. Hayati durumlar haricinde telefon görüşmesi yapmaktan kaçınınız.	6.02.2023 06:56:37	19760
Yılgınlığa, bezginliğe, yorgunluğa, yeise asla kapılmadan, beraberce bu felaketin acısını dindirecek, yarasını saracak, kayıplarını telafi edeceğiz. Devlet ve millet olarak, ele ele vererek hiçbir mağdur ve mazlumu sahipsiz bırakmayacağız. https://t.co/gGk5JWepwo	15.02.2023 12:23:09	17273
Vatandaşlarımızın sosyal medya başta olmak üzere çeşitli mecralarda kasıtlı ya da kasıtsız olarak paylaşılan asılsız bilgilere itibar etmemeleri, doğru bilgi için resmî kaynakları takip etmeleri büyük önem arz etmektedir.	6.02.2023 07:31:06	15065
Tüm aynı bağışlarınız için illerde valiliklerimiz, ilçelerde kaymakamlıklarımız bünyesindeki Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarına ve tüm AFAD il müdürlüklerimize başvurabilirsiniz. Öncelikli İhtiyaç Listesi https://t.co/2QxFTBARIg	8.02.2023 01:15:18	14444
ÖNEMLİ! #Deprem sonrası bölgedeki hasarlı yapılara kesinlikle girmeyin Riskli binaların çevresinde bulunmayın. Doğru bilgi için resmî kaynakları takip edin.	20.02.2023 20:25:40	13948

AFAD resmi Twitter hesabından atılan tweetlerden en çok retweet edilen tweet 6.02.2023 günü saat 14:28'de atılmış ve 43727 defa retweet edilmiştir. Mesajın içeriğinde deprem bölgesine yardım yapmak isteyen vatandaşların DEPREM yazarak 1866'ya göndermeleri durumunda (20 TL) gönderebileceği ifade edilmiştir. Bu mesajın çokça retweet edilmesi Türk toplumunun olası afet vb. durumlarda yardımlaşma istek ve çabasının ne kadar yüksek olduğunun bir göstergesi olduğu şeklinde yorumlanabilir. En fazla retweet edilen ikinci tweet

6.02.2023 günü saat 05:51'de atılan tweet olup 25347 defa retweet edilmiştir. Tweet içeriğinde afet dönemlerinde iletişimin kesintisiz sürdürülmesi için haberleşmelerimizi SMS ve internet tabanlı mesajlaşma yazılımları kullanılması tavsiye edilmiştir. Bilindiği üzere afetlerde en önemli konulardan biri iletişimin kesintisiz bir şekilde sürdürülmesidir. Kurumlar birbiri ile iyi bir şekilde entegre ve koordine olabilmek için aralarında sıkı bir iletişim olması gerekir. Afet anlarında da insanlar doğal olarak afet bölgesinde yaşayan eş, dost, akrabalarına ulaşmak istemektedir. Bu durum da bir anda milyonlarca kişinin belli bölgedeki insanlara ulaşmak istediğinde maalesef telekomünikasyon firmaları kesintisiz iletişim sağlamakta zorluk yaşamaktadır. Bu sebeple AFAD'ın atmış olduğu bu tweetin çok önemli ve doğru bir konuya dikkat çektiğini söyleyebiliriz.

Üçüncü sırada en çok retweet edilen tweet 6.02.2023 günü saat 06:04'de atılan tweettir ve 24938 defa retweet edilmiştir. Bu tweetin konusu da deprem sonrası vatandaşların hasarlı yapılara girmemeleri konusunda uyarma ve yolları acil yardım araçları için boş bırakma ve acil durumlar haricinde telefon görüşmesi yapmama gibi hayati konularda hatırlatma olduğu görülmüştür. Afetlerin hemen ardından afete yakın illerde yaşayan vatandaşlar yardımcı olmak adına şahsi araçları ile deprem bölgesine akın akın gitmek istedikleri görülmüştür. Her ne kadar yardımseverlik adına bu çok güzel bir durum olsa da afet bölgesindeki yardım araçlarının bölgeye ulaşımında sorunlar doğurabilmektedir. Bu sebeple atılan bu tweetin de hayati bir amacı olduğunu düşünüyoruz.

Yukarıdaki tabloda görülen en çok retweet edilen 10 tweetin aritmetik ortalaması alındığında ortalama 22000 defa retweet edilme sayısı ile karşılaşmıştır. Bu da ciddi bir sayıdır. Çok sayıda retweet edilen tweetlerin genellikle afet sonrası dikkat edilmesi gereken "telefonları meşgul etmeme", "yolları açık bırakma", "hasarlı yapılara girmeme" gibi konularda bilgilendirici tweetler olduğu görülmüştür. Bu manada AFAD'ın resmi twitter hesabı üzerinden yapılan bilgilendirme maksatlı tweetlerin çokça retweet edildiği ve afet sonrası vatandaşların sakin, akli selim ve doğru davranış kalıplarını göstermesi adına önemli olduğu düşünülmektedir.

DEPREM SONRASI AFAD İLE ALAKALI TWİTTER PLATFORMUNDA ATILAN TWEETLER

Bu başlıkta Kahramanmaraş Depremleri hemen sonrası AFAD hashtagi ile atılan tweetler Nvivo Programı aracılığı ile özet şekilde bir analize tabi tutulmuştur. Böylece Twitter platformunda AFAD adının geçtiği tweetlerin genel görünümü konusunda fikir alınmak istenmiştir. 28 Şubat 2023 tarihinde AFAD anahtar

kelimesi ile atılan 18000 Tweet Nvivo aracılığı ile programa yüklenerek analiz edilmiştir.

Tablo 5 AFAD Anahtar Kelimesi İle Twitter’da Atılan 18000 Tweetin Tekrar Sıklığına Göre İlk 30 Kelimesi

Sıra	Kelime	Tekrar Sayısı	Sıra	Kelime	Tekrar Sayısı
1	https	20970	16	yardım	2075
2	AFAD	16714	17	sevgi	2045
3	çadır	6146	18	ahbap	1938
4	yok	4909	19	istedi	1881
5	ilk	3622	20	biz	1844
6	kızılay	3508	21	enkaz	1753
7	kadın	3136	22	belediye	1626
8	deprem	3085	23	hatay	1609
9	bugün	2593	24	AFAD’ın	1527
10	polis	2444	25	olsun	1518
11	kurtarma	2432	26	çalışması	1491
12	getirdik	2379	27	malatyada	1489
13	isyan	2297	28	sırasında	1448
14	@ahbap	2258	29	tane	1419
15	etti	2202	30	tek	1409

Tablodan da görüleceği üzere en sık tekrar eden ifade “https” ifadesi olmuş ve 20970 kez tekrar etmiştir. Bu kadar çok tekrar edilmesi anlaşılabilir bir durumdur, zira Tweetlerde farklı konularla alakalı sürekli “aşağıdaki bağlantı adreslerinden bilgi alınabilir, başvuru yapılabilir vb.” bilgilendirmeler için tweetlerde link paylaşılması durumu https ifadesinin öne çıkmasına sebep olmuştur. İkinci sırada 16714 kez tekrar eden ifade olarak “AFAD” kelimesi karşımıza çıkmıştır. Bu da doğaldır zira AFAD deprem anında bölgedeki tüm kurum ve kuruluşların koordinasyonunda sorumlu olduğu için bu ifadenin önde çıkması bizi şaşırtmamıştır. AFAD kelimesinin özellikle resmî açıklamaların yapıldığı durumlarda “AFAD Koordinasyon Merkezi’nde açıklamalarda bulunuyor” şeklindeki tweetlerde sıklıkla geçtiği görülmüştür. Bunun yanında AFAD kelimesinin geçtiği olumsuz tweetlerde görülmüştür. AFAD kelimesinin geçtiği tweetlerden bazılarında hemen hemen aynı ifadelerle AFAD’ın yardım çalışmalarında kusuru olduğu iddiası ile tweetler atıldığı görülmüştür. AFAD’ın

adının bu tweetlerde bazı siyasi tartışmaların içine çekilmek üzere kullanıldığı da kanaati bizde oluşmuştur.

Üçüncü sırada en sık geçen kelime “Çadır” olmuştur. AFAD resmi hesabından atılan tweetlerde çadır ifadesi daha çok AFAD’ın koordinasyonu ile kurulan çadır kentlere ve çadır ihtiyacının karşılandığına ilişkin olduğu görülmüştür. Bunun yanında çadır kelimesi ile beraber olumsuz tweetlerde özellikle Kızılay’ın Ahbap Derneği’ne çadır satması konusu ile alakalı tweetler atıldığı görülmüştür. Diğer çok sık tekrar edilen kelimelerden biri olan “yok” ifadesinin ise daha çok olumsuz içerikli tweetlerde kullanıldığı görülmüştür. Bu tweetlerde deprem anında devletin ve yetkili kurumların deprem bölgesinde bulunmadığına ve yeterli desteğin sağlanmadığı iddialarına yönelik tweetlerin atıldığı görülmüştür. Bir diğer çok sık geçen kelime olan “ilk” kelimesinin de genellikle AFAD açısından olumsuz temalı tweetler bağlamında kullanıldığı görülmüştür. İlk birkaç gün devlet kurumlarının yeterli hizmeti götüremediği iddiası ile alakalı tweetlerde bu ifadenin sıklıkla geçtiği görülmüştür. Bir diğer çok sık geçen kelimeye bakıldığında “Kızılay” ifadesinin sıklıkla geçtiği görülmüştür. Kızılay ifadesinin geçtiği tweetlere bakıldığında özellikle Kızılay’ın AHBAP’a çadır satma konusunun yer aldığı görülmüştür. Tweetlerde bu konu hakkında Kızılay’ın Başkanı Kerem Kınık’ın açıklamalarına da sıklıkla yer verildiği görülmüştür.

Atılan 18000 tweetin analizi yapıldığında AFAD, Çadır, Kızılay gibi kelimelerin sıklıkla geçtiği görülmüştür. Yine yapılan analizler sonucunda AFAD ile alakalı atılan tweetlerde deprem anında koordinasyon görevi olan AFAD ve ülkemizin en eski yardım kuruluşlarından olan Kızılay’ın zaman zaman siyasetin konusu olan tartışmaların içine çekilecek şekilde paylaşımlar yapıldığı görülmüştür.

Aşağıda Görsel 8’de gösterildiği üzere AFAD anahtar kelimesi ile taratıldığında karşımıza çıkan 18000 kelimenin içinde en sık geçen 100 kelime kelime bulutu şeklinde görselleştirilmiştir. En sık geçen 100 kelimedeki AFAD, https, çadır, yok, ilk, polis, ahbap, kurtarma, enkaz, yardım, kadın, deprem gibi kelimelerin sıklıkla geçtiği ve öne çıktığı görülmüştür.

çalışıyorum. Oraya gittiğimde devlet vardı. Bakanlar vardı, valiler vardı. Devletin tamamı oradaydı gittiğimde şeklinde açıklamaları ile Devlet yoktu Ahbap vardı konulu spekülasyonların önüne geçmek istemiştir” (<https://www.takvim.com.tr/video/televizyon-videolari/devlet-yoktu-provokasyonunu-ahbapin-kurucusu-haluk-levent-fox-tvde-desifre-etti-bize-operasyon-cektiler>). Haluk Levent yine Fox TV’de katılmış olduğu bir başka programda da “Biz yeteri kadar yardım aldık, yardım etmek isteyenler AFAD’a yollasın. Devletin kurumudur. Beraber çalışıyoruz” şeklinde açıklama yaparak AFAD’a yönelik sosyal medyada yapılan olumsuz algıya karşılık bir açıklama yapmıştır (<https://youtube.com/shorts/2lckDcUsH4M?feature=share>).

İkinci sırada en çok retweet edilen tweet 89993 defa retweet edilen T.C Tokyo Büyükelçiliği tarafından atılan “Japon Yeni cinsinden bağış göndermek isterseniz, lütfen Türkiye Cumhuriyeti Japonya Büyükelçiliği ve Türkiye Cumhuriyeti Nagoya Başkonsolosluğu’nun aşağıdaki hesaplarına gönderiniz. Büyükelçilik veya Başkonsoloslukta toplanan bağışlar Afet ve Acil Durum Hazırlık Başkanlığına (AFAD) teslim edilecektir.” içeriğindeki tweet olmuştur. T.C Tokyo Büyükelçiliği bu tweeti ile Japon vatandaşlarından Türkiyede yaşanan depreme maddi katkı sağlamak isteyenlere yönelik tweet attıkları görülmüştür. Üçüncü sırada en çok retweet edilen tweet 46776 defa retweet edilen “Milletimiz için #KonutSeferberliği başlatıyoruz. BAYKAR olarak afetzede kardeşlerimizin kalıcı barınma ihtiyacının çözümüne destek olabilmek için AFAD ile koordineli olarak 1000 konut bağışlıyoruz. Yaralarımızı tek yürek hep birlikte saracağız.” içerikli tweet olmuştur. Baykar Teknoloji şirketi yöneticisi Selçuk Bayraktar tarafından atılan twette AFAD ile koordineli şekilde 1000 konut bağışlandığı vurgulanmıştır. Baykar’ın web sitesinden yapılan duyuruda yardımlara ilişkin şu bilgiler verilmiştir: “Depremi üçüncü gününde AFAD üzerinden bölgeye 250 milyon TL daha nakdi yardım yapan Baykar, böylelikle deprem bölgesine birinci gün 51 milyon 398 bin 706 TL, ikinci gün 54 milyon 373 bin 15 TL ve üçüncü gün 250 milyon TL olmak üzere toplamda 355 milyon 771 bin 721 TL’lik yardım gerçekleştirdi.”(<https://baykartech.com/tr/haberler/baykardan-deprem-bolgesine-3557-milyon-tl-yardim/>)

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Yapmış olduğumuz literatür taramasında kriz ve afet anlarında sosyal medyanın gerek insanlar tarafından sıklıkla kullanıldığı gerekse kurumlar tarafından iletişim ve bilgilendirme konularında önemli bir araç olarak kullanıldığı görülmüştür. Kahramanmaraş Depremleri sonrasında AFAD’ın resmi Twitter

hesabından 6 Şubat ile 28 Şubat tarihleri arasında 22 günlük süreçte 179 tweet atıldığı görülmüştür. AFAD'ın Mart 2023 tarihi itibarıyla 1 milyon 500 bini aşkın takipçisi olduğu görülmüştür. AFAD resmi hesabından atılan tweetlerin büyük bölümünün başkanlık hesabından paylaşıldığı bunun yanında İçişleri Bakanlığı, Jandarma, Emniyet Genel Müdürlüğü gibi hesapların da tweetlerinin paylaşıldığı görülmüştür. AFAD Twitter hesabından 22 günlük süreçte atılan tweetlerin aritmetik ortalamasının günlük 15 tweete karşılık geldiği görülmüştür. AFAD'ın atmış olduğu 179 tweet analiz edildiğinde ağırlıklı olarak AFAD'ın afet bölgesinde yapmış olduğu çalışmaların paylaşıldığı görülmüştür. AFAD'ın tweetlerinde “toplumsal uyarı”, “yardımlaşma çağrısı” gibi sosyal konularda da paylaşımlar yapıldığı görülmüştür.

AFAD'ın Twitter paylaşımları ile alakalı olarak afet anlarında insanların çok daha fazla sosyal medya platformlarını kullandıkları düşünüldüğünde günlük atılan tweet sayılarının artırılması tavsiye edilebilir. AFAD'ın adının geçtiği paylaşımlarda gerek devlet kurumları gerekse özelde AFAD ile alakalı kurumun itibarını zedeleyecek yönde tweetler atıldığı görülmüştür. Ancak AFAD Twitter hesabından kurum itibarına zarar verecek bu tür paylaşımlarla alakalı yeterince tweet atılmadığı kanaati bizde oluşmuştur. Bu manada AFAD resmi hesabından Twitter ortamında yapılan haksız ve kurum itibarına zarar verecek paylaşımlara yönelik daha fazla paylaşım yapılması faydalı olacaktır.

AFAD'ın deprem ile alakalı yapmış olduğu çalışmaların Twitter üzerinden olabildiğince çok ve tekrar eder şekilde paylaşılması yapılan faaliyetlerin kamuoyuna ulaşmasına katkı sağlayacaktır. AFAD'ın bir afet anında görev tanımı gereği yapması gereken öncelikli iş; afetle alakalı devlet kurumları, sivil toplum kuruluşları, arama kurtarma çalışmaları ve ilgili birimlerin koordinasyonudur. Ancak kriz yönetimi ve kriz iletişimi ilkeleri açısından kriz anlarında en önemli konulardan biri “iletişimi yönetmektir”. AFAD yetkililerinin bu konuya özel ilgi göstermelerinin gerektiğini düşünüyoruz. Kahramanmaraş depremleri sırasında bunun önemini bir kez daha gördük.

AFAD tüm çalışanları ile birlikte tüm gücü ile sahada çalışırken birileri de sosyal medya ortamlarında maalesef Devlet Kurumlarının ve AFAD'ın itibarını zedeleyecek paylaşımlar yapmaktaydı. Bu manada AFAD yetkililerinin afet anlarında gerek sahada gerekse yönetim merkezinde belli sayıdaki personelin özellikle ve sadece AFAD hakkında yapılan dezenformasyon faaliyetlerine yanıt verecek içerikler hazırlamasının faydalı olacağını düşünüyoruz. Eğer yoksa AFAD'ın afet anlarında sosyal medya hesaplarını yönetecek özel bir ekibinin bulunmasının

ve düzenli şekilde paylaşım yapmasının faydalı olacağını düşünüyoruz. AFAD'ın özellikle afet anlarında sosyal medya platformlarında hakkında çıkan olumsuz içerikleri takip etmesi ve bu konularda Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı gibi yapılarla koordineli bir şekilde çalışmasının önemli olduğunu düşünüyoruz.

Kahramanmaraş Depremleri özelinde bir kez daha afetler sırasında kriz iletişimi ve yönetiminin önemini görmüş olduk. Yine afet anlarında kriz iletişimi bağlamında sosyal medya platformlarını kullanımının da ne kadar önemli olduğunu bir kez daha görmüş olduk. AFAD gibi afetlerde krizin yönetiminde önemli koordinasyon görev ve sorumluluğu bulunan yapılanmaların da sosyal medya ve iletişim kanalları kullanımı konusunda afet anlarında özel bir ekip eşliğinde çalışmasının önemli olduğunu düşünüyoruz.

KAYNAKÇA

- AFAD. (2014). *TAMP Türkiye afet müdahale planı*. www.AFAD.gov.tr
- AFAD. (2023). *Açıklamalı afet yönetimi terimleri sözlüğü*. <https://www.AFAD.gov.tr/aciklamali-afet-yonetimi-terimleri-sozlugu>
- Auf Der Heide, E. (1989). *Disaster response: Principles of preparation and coordination*. OR: Book News.
- Comfort, L. K. (1994). Risk and resilience: inter-organizational learning following the northridge earthquake of 17 january 1994. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 2(3), 157-170.
- Comfort, L. K., & Cahill, A. G. (1988). Increasing Problem-Solving Capacity between Organizations: The Role of Information in Managing the May 31, 1985, Tornado Disaster in Western Pennsylvania . İçinde Louise K. Comfort (Ed.), *Tornado Disaster in Western Pennsylvania . In Managing Disaster: Strategies and Policy Perspectives* . NC : Duke University Press
- Çabuk, S., & Çabuk, A. (2018). *Acil durum bilgisi ve yönetimine giriş* (N. Çabuk & A. Çabuk, Ed.). Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Çebi, S. (2017). *Afetlerde risk ve kriz yönetimi*. Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Eflanili, B. (2021). *Türkiye'de afet yönetimi depremler* [Yüksek lisans tezi]. Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eggenberger, R., Schanne, M., & Esmael, Z. (2012). Social media and linguistics as part of an integrative risk management. *International Disaster and Risk Conference IDRC Davos 2012*, 1-13.
- Ergünay, O., Gülkan, P., & Güler, H. (2008). *Afet yönetimi ile ilgili terimler açıklama sözlük*. JICA Türkiye Ofisi Yayınları No:2.
- Erkal, T., & Değerliyurt, M. (2009). Türkiye'de afet yönetimi. *Eastern Geographical Review*, 14(22), 147-164.
- Ertürkmen, C. (2006). *Afet yönetimi* [Yüksek lisans tezi]. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Fearn-Banks, K. (2011). *Crisis communications: A casebook approach, fourth edition* (Fourth edition). Routledge Taylor and Francis Group. www.routledge.com/textbooks/fearn-banks.
- Garnett, J. L., & Kouzmin, A. (1999). Communicating during Crises: from bullhorn to mass media to high technology to organizational networking. İçinde A. Kouzmin & A. Hayne (Ed.), *Essays in economic globalization: transnational policies and vulnerabilities*. Brussels : IPO Press .
- Garnett, J. L., & Kouzmin, A. (2007). Communicating throughout Katrina: Competing and complementary conceptual lenses on crisis communication. *Public Administration Review*, 67(SUPPL. 1), 171-188. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00826.x>
- Geçikli, F. (2016). *Halkla ilişkiler*. Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Kadıbeşegil, S. (2008). *Kriz geliyorum Der* (3. bs). MediaCat Kitapları.
- Kadioğlu, M. (2008). *Sel, heyelan ve çığ için risk yönetimi*. eskisakarya.imo.org.tr.
- Kadioğlu, M. (2015). *Acil durum ve afet yönetimine giriş* (M. Kadioğlu, Ed.). Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi.
- Karaman, Z., & Altay, A. (2016). *Bütünleşik Afet Yönetimi* (Z. Karaman & A. Altay, Ed.). İlkem Yayınları.
- Kemaloğlu, M. (2015). Türkiye'de afet yönetiminin tarihi ve yasal gelişimi. *Akademik Bakış Dergisi*, 52, 126-147. <http://www.akademikbakis.org>
- Kouzmin, A., Jarman, A. M. G., & Rosenthal, U. (1995). Interorganizational policy processes in disaster management. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 4(4), 20-37.
- Kurtoğlu, S. (2010). *Kriz ve risk iletişimi yönetimi*. İstanbul Üniversitesi Uzaktan Eğitim Fakültesi Yayınları.
- Liu, W., & Ni, L. (2022). Natural disaster preparedness, response and recovery crisis communication. İçinde *Social media and crisis communication, second edition* (ss. 348-359). Taylor and Francis. <https://doi.org/10.4324/9781003043409-42>
- Mileti, D. S., & Sorensen, J. H. (1990). *Communication of emergency public warnings*. Federal Emergency Management Administration.
- Oktay, M. (1996). *Halkla İlişkiler mesleğinin iletişim yöntem ve araçları*. Der Yayınları.
- Oxford Dictionary. (2021). İçinde *Oxford dictionary*. www.oxfordlearnersdictionaries.com/
- Özmen, B., Nurlu, M., Kuterdem, K., & Temiz, A. (2005). afet yönetimi ve afet işleri genel müdürlüğü. *Deprem Sempozyumu Kocaeli*, 23-25.
- Palen, L., & Hughes, A. L. (2018). Social media in disaster communication. İçinde *Handbooks of Sociology and Social Research* (ss. 497-518). Springer Science and Business Media B.V. https://doi.org/10.1007/978-3-319-63254-4_24
- Pampal, S. (2018). *Acil Durum ve afet yönetimi planları* (S. Pampal, Ed.). Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of Health Communication*, 10(1), 43-55.
- Schwarz, A., Seeger, M. W., Auer, C., Binetti, J.-C., Broll, W., & Mitschele-Thiel, A. (2016). New technologies and applications in international crisis communication and disaster management technology as a subject of international crisis communication research. içinde *The handbook of international crisis communication research* (ss. 465-477). John Wiley & Sons.

- Sellnow, T., Seeger, M., & Ulmer, R. R. (2002). Chaos theory, informational needs and the North Dakota floods. *Journal of Applied Communication Research*, 30(3), 269-292.
- Sezgin, F. (2003). Kriz yönetimi. *Manas Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8).
- Sorensen, J. H. (2000). Hazard warning systems: Review of 20 years of progress. *Natural Hazards Review*, 1(2), 119-125.
- Stal, M. (2006). *Disaster and crisis communication : Trend analysis of technologies and approaches*.
- Şahin, A. U. (2014). Afet yönetimi faaliyetlerinin kamu hizmeti kavramı çerçevesinde değerlendirilmesi. *Tesam Akademi Dergisi* , 1(2), 7-30.
- Şahin, Ş. (2019). Türkiye'de afet yönetimi ve 2023 hedefleri. *Turkish Journal of Earthquake Research*, 1(2), 180-196.
- TDK Sözlük. (2021). İçinde *TDK Sözlük*. <https://sozluk.gov.tr/>
- Tüz, M., Haşit, G., İpçioğlu, İ., & Suher, İ. (2013a). *Kriz iletişimi ve yönetimi*. Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları.
- Tüz, M., Haşit, G., İpçioğlu, İ., & Suher, İ. K. (2013b). *Kriz iletişimi ve yönetimi* (G. Haşit, Ed.). Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Wobodo, C. C., & Oparanma, A. O. (2019). Crisis management and corporate resilience of multinational oil and gas companies in Rivers State: A theoretical perspective. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 6(2), 7-14.
- Wobodo, C., Orianzi, R., & Oko-Jaja, B. (2020). Conflict and crisis management: a theoretical comparison. *European Journal of Business and Management*, 12(2), 16-22.
- Yaylacı, C. T. (2015). *türkiye'deki afet ve acil durum yönetimi uygulamaları: Bir alan araştırması* [Yüksek lisans tezi]. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yılmaz, İ., Güngör, Y., Hanilçı, N., & Aysal, N. (2010). *Acil durum ve afet yönetimi pratikleri*.