

Pandemi Döneminde Afet Yönetimi Açısından Risk İletişimine İlişkin Bir Değerlendirme: Sosyal Medya Paylaşımları İçerik Analizi

SELÇUK İLETİŞİM
DERGİSİ 2021;
14(3): 1371-1397
doi: 10.18094/JOSC.882578



Feyza Çağla Oran, Betül Balkan Akan

ÖZ

Risk yönetimi, risk iletişiminde önemli role sahiptir. Günümüzde sosyal medyanın da etkisiyle birlikte kitle iletişim araçlarının etkin kullanımına ihtiyaç vardır. Bu açıdan hızlı şekilde topluma ulaşım sağlayan ve kolay yönetilebilir iletişim araçlarının başında sosyal medya gelmektedir. Zamanında, eyleme geçirilebilir ve güvenilir bilgi kanalları, özellikle yüksek korku ve belirsizlik içeren durumlarda hayati öneme sahiptir. Acil durumlarda bilgi akışı ve yüksek şeffaflığın tesis edilebilmesi için iletişime açık ve esnek bir yaklaşım gereklidir. Araştırmanın amacı, günümüz koşullarında yaşadığımız salgın ve ardından aynı dönemde meydana gelen deprem afetleri kapsamında AFAD'ın risk yönetimi açısından iletişim stratejisini nasıl ele aldığı sosyal medya hesapları üzerinden incelenmesidir. Çalışma, Twitter'da zaman dilimi olarak 11 Mart 2020-31 Aralık 2020 tarihleri arasında AFAD tarafından paylaşılan tweetlerden oluşmaktadır. Elde edilen veriler içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Kurumun mesaj içerikleri risk iletişim sürecinde bilgilendirme, önleyici mesaj, acil durum ve iyileştirme şeklinde gruplandırılmıştır. İncelenen tweetler; deprem, meteoroloji, kaza-zehirlenme-yangın-patlama, Covid-19, yardım faaliyetleri, yapılan etkinlikler, uluslararası tanınırlık çalışmaları, anma-özel gün-bayram mesajları şeklinde sınıflandırılmışlardır. Bu kapsamda AFAD'ın konu içeriklerine göre kullandığı risk iletişim teknikleri incelenmiştir. Sonuç olarak AFAD'ın risk iletişimi bağlamında sosyal medya araçlarını eş zamanlı olarak etkin kullanmasının kriz süreçlerinde toplumun yaşamış olduğu kaygı ve belirsizliğin giderilmesinde önemli bir etkiye sahip olduğu söylenebilir.

Anahtar Sözcükler: Risk İletişimi, Risk Yönetimi, Afet Yönetimi, Covid-19, Twitter

FEYZA ÇAĞLA ORAN

Dr. Öğr. Üyesi

Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi

foran@nku.edu.tr

ORCID: 0000 0002 1366 2543

BETÜL BALKAN AKAN

Öğr. Gör. Dr.

Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi

bbalkan@nku.edu.tr

ORCID: 0000 0001 6028 4592

SELÇUK İLETİŞİM DERGİSİ 2021; 14(3): 1371-1397

doi: 10.18094/JOSC.882578

Geliş Tarihi: 18.02.2021 Kabul Tarihi: 01.04.2021 Yayın Tarihi: 25.07.2021

An Assessment of Risk Communication from the Perspective of Disaster Management in the Pandemic Period: Content Analysis of Social Media Shares

JOURNAL OF SELÇUK
COMMUNICATION 2021;
14(3): 1371-1397
doi: 10.18094/ JOSC.882578



Feyza Çağla Oran, Betül Balkan Akan

ABSTRACT

Risk management has an important role in risk communication. Nowadays, there is a need for effective use of mass media with the effect of social media. In this respect, social media is one of the most easily manageable communication tools that provide rapid access to society. Timely, actionable and reliable channels of information are vital, especially in situations of high fear and uncertainty. An open and flexible approach to communication is required in order to establish information flow and high transparency in emergency situations. The aim of the research is to examine how AFAD handles its communication strategy in terms of risk management through social media accounts within the scope of the epidemic we live in today's conditions and the earthquake disasters that occurred in the same period. The study consists of tweets shared by AFAD between March 11, 2020 and December 31, 2020 on Twitter. The obtained data were analyzed by content analysis method. The message contents of the institution are grouped as information in the risk communication process, preventive message, emergency and improvement. The examined tweets; earthquake, meteorology, accident-poisoning-fire-explosion, Covid-19, aid activities, activities, international recognition studies, memorial-special day-holiday messages. In this context, risk communication techniques AFAD uses according to the subject contents have been examined. As a result, it can be said that AFAD's effective use of social media tools simultaneously in the context of risk communication has an important effect on eliminating the anxiety and uncertainty experienced by the society during crisis processes.

Keywords: Risk Communication, Risk Management, Disaster Management, Covid-19, Twitter

FEYZA ÇAĞLA ORAN

Asst. Prof.

Tekirdağ Namık Kemal University

foran@nku.edu.tr

ORCID: 0000 0002 1366 2543

BETÜL BALKAN AKAN

Lecturer Dr.

Tekirdağ Namık Kemal University

bbalkan@nku.edu.tr

ORCID: 0000 0001 6028 4592

JOURNAL OF SELÇUK COMMUNICATION 2021; 14(3): 1371-1397

doi: 10.18094/ JOSC.882578



GİRİŞ

Acil durum yönetiminin ana zorluklarından biri, riskleri halka duyurmaktır. Risk iletişimi bazı durumlarda, yeni ortaya çıkan riskler konusunda farkındalığı artırmaya çalışırken, bazı durumlarda ise amaç, halk tepkilerinin artmasını önlemek olabilir. Sosyal medya hesapları, kritik bilgileri hızlı bir şekilde dağıtma ve bunu yaparken halkın tepkilerini etkileyerek acil durumların etkisini azaltma fırsatı sunmaktadır. Twitter, resmi güncel konular hakkında bilgi vermek, koruyucu davranışı teşvik etmek, farkındalığı artırmak ve halkın dikkatini riskleri azaltmak için hafifletici eylemlere yönlendirmek amacıyla mesajlar dahil olmak üzere ilişkili riskleri iletmek ve yönetmek için çeşitli şekillerde kullanılmaktadır. Bu açıdan acil durumların yönetilmesinde kurumlara güven duyulması ve duyulan güvenin artırılmasında sosyal medyanın etkisi bulunmaktadır. Sosyal medya hesaplarının etkin kullanımı mağdurların kurtarılması aşamasında da etkili olmuştur. Bu durumun acil durum iletişimi de önemli olduğu görülmektedir (Panagiotopoulos, Barnett, Bigdeli, & Sams, 2016, s. 86). 30 Ekim 2020’de meydana gelen İzmir depremi sonrasında da yardım çağrıları ve afet sonrası iyileştirme çalışmalarında yardımların yönetilmesinde sosyal medya kullanımının etkili olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Bu açıdan risk iletişiminin kamu güvenliği ve kamu sağlığının yönetilmesi bakımından ve kitleleri doğru bilgilendirme ve yönlendirme açısından önemli bir konu olduğu görülmektedir. Sosyal medya ile ilişkisi incelendiğinde ise toplumsal alanda erişilebilirliğin artması ve bilginin hızlı bir şekilde kitlelere ulaştırılması konusunda önem arz etmektedir. Özellikle de acil durumlarda kriz anlarında kargaşanın ve kaosun yönetilmesi ve iletişimin odak noktası olan kitlelerin olası zararlardan korunması için de etkili bir risk iletişim aracı olduğu söylenilebilir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE: RISK İLETİŞİMİ

Risk bir tehlikenin zarara yol açma olasılığıdır. Risk iletişimi, risk anlayışını geliştirmek ve daha iyi kararlar almaya teşvik etmek amacıyla zararlar ve faydalar hakkında açık iki yönlü bilgi ve fikir alışverişidir. Bu nedenle risk iletişimi, riskin ortaya çıkma olasılığını, olayın önemini ve kişiler üzerindeki etkisini kapsamalıdır (Ahmed, Naik, Willough, & Edwards, 2012, s. 40). Bilimsel risk kavramı kanıta dayalı ve odaklanmış olsa da, halk belirsizliği ve daha geniş bir potansiyel problem yelpazesini ele alır. Buna göre, risk iletişimi daha geniş bir konu yelpazesine hitap etmelidir, sadece somut kanıtlar ve olasılıklar değil, aynı zamanda beklenen olumsuz sonuçların tanımlanması ve bu sonuçların değerlendirilmesi

sorununu da ele almalıdır. Risk iletişiminde yalnızca risklerin nasıl tanımlanacağı sorunu değil, aynı zamanda kurumsal performans, uzmanlık ve deneyim de önemli bir rol oynar. Kurumun toplumun güvenini kazanması, risk iletişiminin en büyük zorluklarından biridir (Hampel, 2006, s. 5). Risk iletişimi sosyal bir olgudur ve kamu sağlığının da önemli bir alanını oluşturmaktadır. Risk, tehditlerin belirlenmesi, değerlendirilmesi ve olumsuz sonuçların önlenmesini ya da azaltılmasını sağlamak amacıyla yapılan bilgilendirici çalışmalardır (Çelik, ve diğerleri, 2016, s. 3). ABD Ulusal Araştırma Konseyi'ne göre risk iletişimi, risklerin ve bunlarla ilgili olarak riskleri yönetmek için alabilecekleri kararların daha doğru bir şekilde anlaşılmasına yardımcı olmak için insanlar arasında yürütülen bir diyalog olarak görülmektedir. Aynı zamanda risk ile ilgili bir diyalog oluşturmak, güvenin inşasında da önemli bir rol oynamaktadır (Árvai, 2014, s. 1245-1247). Bu açıdan risk iletişiminin temelleri şu şekilde sıralanabilir (Çelik, ve diğerleri, 2016, s. 4-5):

1. Tehlike oluşturması muhtemel temel faktörlerin belirlenmesi
2. Belirlenen risk faktörlerinin onaylatılması
3. Risk faktörlerine yönelik önleme ya da azaltma amaçlı bir tepkinin oluşturulması.

Bir riskin karakteri, nedeni, derecesi, önemi, belirsizliği, kontrolü ve genel algısı ile ilgili olarak bireyler ve kuruluşlar arasında bir topluluk altyapısı olan işlemsel bir iletişim sürecidir. Risk iletişimi, riskler ile ilgili endişeleri anlama, diyaloga girme, algılanılan riskleri azaltabilecek uygun eylemleri gerçekleştirme ve katılımcı etkili bir söylem ortamı yaratma fırsatı sağlamaktadır (Palenchar & Heath, 2007, s. 121). Kişileri bir eyleme motive etmek için krize neden olabilecek tehditler gösterilerek, hazırlıklı olmak sağlanabilir (Chess, 2001, s. 185). Risk iletişimi, yetkililerin durumu kontrol altında tuttuğunu göstermek için zamanında ve güvenilir bilgi sağlamayı gerektirmektedir. Topluluk üyeleri bu bilgileri kullanarak acil durum risklerini yorumlamakta ve kendi eylemleri hakkında kararlar almaktadırlar (Panagiotopoulos, Barnett, Bigdeli, & Sams, 2016, s. 87). Uzun vadeli stratejik risk iletişim kampanyaları insanların kullanabilecekleri kişisel müdahale planlarını da formüle etmektedir. Risk iletişim çalışmaları, acil durumlarda kendilerini ve ailelerini korumak için ne yapacaklarına dair bilgilerini arttırmaya yardımcı olmaktadır. Ayrıca etkili bir stratejik risk iletişimi ile acil durumlarda en kötü senaryoya hazırlıklı olmalarının yanısıra, bireysel olarak da, ekonomik ve toplumsal güç oldukları konusundaki algılarını da yönetmeye yardım etmektedir (Palenchar & Heath, 2007, s. 123). Bu süreçte risk iletişim çabalarının

topluma değer katmaya yarayan bir etkisi olduğu belirtilebilir. Risk iletişimi, acil durumlar için halkı güçlendirme çabaları olarak görölmektedir. Tam olarak işleyen bir iletişim altyapısı, risklere yönetilebilir belirsizlikler olarak yanıt veren daha sağlıklı bir topluluğa yol açmaktadır. Risk iletişiminde endüstriyel kuruluşların da dikkat etmesi gereken hususlar bulunmaktadır: Başkalarının da çıkarlarını dikkate almak, karar vermede işbirlikçi olmak, proaktif olarak başkalarının fikir ve ihtiyaçlarına iletişim sürecinde yer vermek, iyi bir kurumsal vatandaş olmak da dahil olmak üzere ilişki yönetim gereksinimlerini karşılamak için çalışmak. Bu şekilde endüstriyel açıdan da bakıldığında kuruluşlar risk üreticileri yerine tam olarak işleyen bir topluma değerli katkı sağlayıcılar olarak görölmektedirler (Palenchar & Heath, 2007, s. 127).

Türkiye’de AFAD tarafından afet risk azaltma sistemi (ARAS) projesi 2016 yılında başlamıştır. Bu kapsamda bütünleşik afet tehlike haritalarının hazırlanmasına paralel olarak; tehlikelerin belirlenmesinden sonra istatistiki analizler yardımıyla afetsellik indeksleri kullanılarak risk değerlendirmesi yapılmaktadır. ARAS projesinin içeriği, heyelan, çığ, kaya düşmesi gibi afetlerden etkilenen yerleşim birimlerinin risk değerlendirmesini içermektedir. Sonuçta ilgili yerleşim birimlerinde risk potansiyeli belirlenecek, gelecekte güvenli yerleşim yerleri için bilimsel ve teknik altyapının oluşturulacaktır (www.afad.gov.tr, 2021).

Risk yönetiminde bir başka örnekte Dünya Sağlık Örgütü’nün “MPOWER” olarak adlandırdığı, sigara kullanımını azaltmaya yönelik politidir. Risk yönetim ve iletişimi kapsamında bu konuyu altı başlık altında toplamıştır (Çelik, ve diğerleri, 2016, s. 6)

- Tütün kullanımı ve koruyucu uygulamaları izlemek (Monitör)
- Toplumu tütün dumanından korumak (Protect)
- Yardım önermek (Offer)
- Tütün zararları konusunda uyarmak (Warn)
- Tütün kullanımına ilişkin reklam ve tanıtım faaliyetlerini yasaklamayı desteklemek (Enforce)
- Tütün vergilerini artırılmasını sağlamak (Raise)

Her birinin risk yönetim ve risk iletişim planında farklı basamakları içeren bir planlama dahilinde yapıldığı görölmektedir.

İyileştirilmiş bir risk iletişim sürecinin çözüm sağlaması gereken dört temel konu vardır (Árvai, 2014, s. 1247-1248):

1. Risk iletişimi, riskin çok boyutlu nitelikleri etrafında netlik ve özgüllük sağlamaya yardımcı olmalıdır.
2. Risk iletişim süreçleri, insanların hem risk sorunları hem de risk yönetimi seçenekleri hakkında hem yaratıcı hem de kapsamlı düşünmelerine yardımcı olmalıdır.
3. Risk iletişim girişimleri, söz konusu çeşitli risk yönetimi seçeneklerinin daha önce tanımlanan risk özellikleri ve ölçüm kriterlerine göre iyi veya kötü performans özelliklerini de belirterek insanlara yardım etmeye yönlendirilmelidir.
4. Risk iletişiminin sadece sembolik bir diyalog veya paydaş katılımı ve kontrol listesinden daha fazlasının olması amaçlanmalıdır. Uzmanların dinleme sürecini ve şeffaflığını da aynı zamanda ifade etmelidir. Sosyal medya bu anlamda iki yönlü bilgi akışı için en etkili platformlardan biri olarak görülebilir.

Risk iletişimi ve risk yönetimi toplumsal değerleri ve kaygıları da hesaba katarak yapılmalıdır. Risk algılamalarında vatandaşların risk yönetimi faaliyetlerine katılmaları, risk iletişimine verdikleri tepkileri şekillendirmektedir. Bu tepkilerin kişi ve kurumlar üzerinde doğrudan bir etkisi bulunmaktadır. Halkın endişeleri ve risk iletişimine yönelik verdikleri tepkiler halkın tercihleri üzerinde etki yaratmaktadır. Bu nedenle risk yönetiminin ayrılmaz bir parçası olarak etkili bir risk iletişim stratejisi geliştirmek, risk yöneticileri ve düzenleyiciler açısından da halkın bilinçli bir şekilde hareket etmesinde yönlendirici olması doğrultusunda önem kazanmaktadır (Frewer, 2004, s. 391). Zamanında eyleme geçirilebilir ve güvenilir bilgi kanalları, özellikle yüksek korku ve belirsizlik içeren durumlarda hayati öneme sahiptir. Acil durumlarda bilgi akışının ve yüksek şeffaflığın tesis edilebilmesi için iletişime açık ve esnek bir yaklaşım gereklidir (Panagiotopoulos, Barnett, Bigdeli, & Sams, 2016, s. 87). Çünkü risk algısı, riskli durumun bağlamına bağlıdır. Kurumlara duyulan güven; algılanan faydalar ve risk, faydaların dağılımındaki adalet kadar önemli bir rol oynar. Zamana ve mekana dağılmış çok sayıda küçük olay yerine tek bir felaket olayı olduğunda, insanlar riske alışmadıklarında, riske yol açan mekanizma anlaşılmadığında, ne olduğu belirsiz olduğunda riskler daha yüksek olarak algılanır (Hampel, 2006, s. 8).

Toplumsal risk algısını yönetmede duyguların etkili olduğunu ortaya koyan çalışmalar bulunmaktadır. İnsan kaynaklı tehlikelerin insanlarda daha güçlü duygular uyandırdığı ve agresif davranışa yol açtığı görülmüştür. İnsanlar potansiyel kayıplardan korktuklarında, saldırganlık, yardım, kaçış, kendini rahatlatmaya çalışma gibi tepkiler göstermektedir. Doğal tehlikelere yönelik verilen tepkilerin ise daha az duygusal yoğunluk içerdiği belirlenmiştir. Doğal tehlikelere yönelik olan tepkileri daha çok yardım/önleme ve kaçma/ kaçınma üzerine odaklanmaktadır. Risk yönetimi çerçevesinde insanların afet türlerine verdikleri tepkiler açısından teknolojik ve insan kaynaklı tehlikelere yönelik toplumdan gelecek tepkiler daha yıkıcı olmaktadır (Xie, Wang, Zhang, Li, & Yu, 2011, s. 462). Bu nedenle risk yönetiminde her türlü senaryo göz önünde bulundurularak risk planlaması yapılması ve gerekli tedbirlerin belirlenmesi önemlidir. Özellikle teknolojik ve insan kaynaklı acil durum ve afetlerde olay gerçekleştiği anda etkili ve yönetilebilir olabilmesi adına etkili kriz yönetimi ve iletişim planlamasının da önemi ortaya çıkmaktadır.

Kişiler, söz konusu riskle ilgili farkındalıklarına ve anlayışlarına ve ayrıca risk bilgilerinin kendilerine sunulma şekline bağlı olarak riski farklı şekilde algılar. Bu nedenle, etkili risk iletişimi, risk algısını ve anlayışını geliştiren ve ortak karar almaya izin veren bilgilerin paylaşımını içermelidir. Müdahalenin faydalarına dair iyi kanıtların olduğu durumlarda, risk iletişimi basitçe bilgi paylaşımının ötesine geçmeyi ve inançları değiştirmeye veya davranış değişikliğini teşvik etmeye çalışmalıdır. Davranış değişikliği teorileri risk algısı (herhangi bir "riskten" kişisel zarar görme olasılığı hakkındaki inanç) ve sağlıkla ilgili davranış arasındaki ilişkiyi vurgulamaktadır. Örneğin, yüksek bir hastalık riski altında olduklarını düşünen yetişkinlerin (grip gibi) aşı olma olasılığı diğerlerinden daha fazladır. Bununla birlikte, birçok sağlık hizmeti kararının tek bir "en iyi tedavisi" yoktur ve zararlar ile faydalar arasında değiş tokuş yapılmasını gerektirir. Bu senaryolarda risk bilgilerinin sağlanması bu nedenle halkın katılımını, bilinçli karar vermeyi ve paylaşılan yönetim planlarını sunmayı da teşvik etmelidir (Ahmed, Naik, Willough, & Edwards, 2012, s. 40). Lwin vd. (2018), 2016 yılında ortaya çıkan Zika virüsünde de devlet kurumlarının salgın yönetiminde sosyal medya platformlarını kullandığını belirtmişlerdir. O dönemde Zika hastalığının gerçek zamanlı iletişim aracı olarak tercih edilen platform ise Facebook'dur. Sağlık yetkilileri en fazla güncellemeleri salgın yayıldıktan sonraki ilk iki hafta içinde yapmışlardır. Halk, kriz sırasında güncel bilgiye ulaşmak için sosyal medya kullanımını arttırdığından mevcut durum ile halkın bilgi ihtiyacı bu şekilde

örtüşmüştür. Halkın, en çok özyeterliliği teşvik eden yayınları beğendiği görölmüştür. Aynı zamanda mesaj konularının, salgın süresince halkın değişen ihtiyaçlarını da yansıttığını belirtmişlerdir (Lwin, Lu, Sheldenkar, & Schulz, 2018, s. 13). Covid 19 pandemisinde de verilen ilk mesajlar basit görünmek ile birlikte “ellerinizi sık sık yıkayın”, “yüze dokunmaktan kaçının” “dirseğinize öksürün” şeklinde özyeterliliğe vurgu yapmıştır (Rowe & Alexander, 2020, s. 183). Sel risk iletişimini araştıran Haer vd., kişiye özel, insan merkezli özel iletişim biçimlerinin daha az kişiye ulaşmak ile birlikte daha etkili olabileceğini ortaya koymuşlardır. Sel riski iletişiminin, sosyal medya kullanımı yoluyla sosyal ağların bu doğal güçlendirici etkisinden yararlanmayı hedeflemesi gerektiği tavsiyesinde bulunmuşlardır (Haer, Botzen, & Aerts, 2016, s. 44). İlgili araştırmalardan yola çıkarak AFAD’ın risk iletişiminde bölgesel bazda haritalandırma yaptığı görölmektedir. Bu haritalandırma ile yüksek risk türüne göre her il ve ilçelerde yaşayanlar için özelleştirilmiş bir risk iletişim stratejinin sürdürölmesi sağlanacak, halkın bilinç düzeyinin arttırılması ile afetlere direncin toplumsal açıdan arttırılmasına destek olunacaktır. Ayrıca uygun bir risk iletişimini sağlamanın bir yolu olarak da sosyal medya paylaşımları gösterilebilir. Koronavirüs pandemisine değinen araştırmalar, zayıf risk iletişiminin ve toplum tarafından algılanılan risk algısının bir sonucu olarak, ilaç ve kişisel koruyucu ekipman eksikliğine yol açan istifleme davranışına yol açtığını belirtmişlerdir. Bu açıdan geniş kitleler ile uygun risk iletişiminin kullanılmasında sosyal medyanın etkinliğine değinmişlerdir (Abrams & Greenhawt, 2020, s. 1791). Sosyal medyada yanlış ve zayıf bir iletişimin de afetlerle mücadelede bireylerin panik halinde olmasının sonucu olarak, afetle mücadeleyi zorlaştıran hareketlerde bulunmasına yol açtığını göstermektedir. Bu açıdan sosyal medya, kanıta dayalı bilgilerin farklı hedef kitlelere ve kurumsal ve özel paydaşlara yayılması için benzersiz bir kanal sağlamaktadır ve böylece afet ve sağlık ile ilgili riskler hakkındaki diyaloğu da kolaylaştırmaktadır (Strekalova & Krieger, 2017, s. 849). Strekalova ve Kriger (2017) risk çerçevesinin sosyal olarak güçlendirilmesinin, iletişim sürecinde alınıp verilen sinyallerin riskle ilgili iletişim algıları üzerinde bir etkiye sahip olduğunu belirtmişlerdir. Risk iletişim sürecinde mesajın zenginliğinden ziyade mesajı takip edenler arasında yaratılan paylaşım sürecinin ve bu paylaşımların teşvik edilmesinin önem kazandığına vurgu yapmışlardır (Strekalova & Krieger, 2017, s. 854).

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın Amacı ve Örnekleme

Araştırma, günümüz koşullarında yaşadığımız salgın ve ardından aynı dönem içinde meydana gelen deprem afetleri kapsamında AFAD'ın risk yönetimi yönünden iletişim stratejisini nasıl ele aldığını sosyal medya hesapları üzerinden incelemeyi amaçlamaktadır. Çalışmada AFAD'ın örneklem olarak seçilmesinin nedeni birden çok paydaşın dahil olduğu, risk ve tehlike içeren acil durumlarda müdahaleye yetkili kamu kurumu olmasıdır. Lin vd. (Lin, Rivera, Abrahamsson, & Tehler, 2017, s. 1537) birden çok paydaşın dahil olduğu risk yönetiminde ve yüksek düzeyde karmaşıklık ve belirsizlikle karakterize edilen bağlamlarda risk iletişimini bir zorunluluk olarak belirtmektedirler. AFAD misyonunu "*Afet ve acil durumlara ilişkin süreçlerin etkin yönetimi için gerekli çalışmaları yürütmek, ilgili kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyonu sağlamak ve bu alanda politikalar üretmek*" (<https://www.afad.gov.tr/>, 2021) şeklinde belirtmektedir. Bu bağlamda son dönemde yaşanan afetler kapsamında risk iletişim stratejisinin AFAD açısından incelenmesi gerekliliği doğmaktadır. AFAD 25/05/2009 tarihinde 5902 sayılı "Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun" kapsamında yürürlüğe konulmuş olup, Sivil Savunma Genel Müdürlüğü ile il/ilçe sivil savunma müdürlükleri kaldırılmıştır. Bu Kanun ile Başbakanlık Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı ile il afet ve acil durum müdürlükleri kurulmuştur. Sivil savunma hizmetleri Başkanlık bünyesinde bulunan Sivil Savunma Dairesi Başkanlığı ve il afet ve acil durum müdürlüklerince yürütülmektedir (<https://www.afad.gov.tr/>, 2021).

Araştırma kapsamında, AFAD sosyal medya hesaplarında Covid 19'un Türkiye'de ilk görüldüğü tarih olan 11.03.2020'den itibaren olan süreç dikkate alınmıştır (www.cnnturk.com, 2020). Sosyal medya araçlarından biri olan AFAD'a ait Twitter hesabı incelenmiştir. AFAD twitter, instagram ve facebook hesaplarını eş zamanlı olarak etkin bir şekilde kullanmasına rağmen takipçi açısından en fazla etkileşimde olduğu hesap twitter olması nedeniyle twitter hesabına ait içerik analizi yapılmıştır. Çalışmada, 11.03.2020-31.12.2020 tarihleri arasındaki dokuz aylık süreç üçer aylık periyodlar ile 1. Periyod: Nisan-Mayıs-Haziran, 2. Periyod: Temmuz Ağustos-Eylül, 3. Periyod: Ekim-Kasım-Aralık olacak şekilde belirlenmiştir. Ancak çalışmada bazı kısıtlar bulunmaktadır. AFAD Twitter hesabına ilişkin olarak 7 Haziran 2020 tarihinden itibaren olan paylaşımlara ulaşılmıştır. Bu nedenle ilk üç aylık periyod içinde yer

alan konularına göre mesaj bilgileri yalnızca haziran ayına aittir (twitter.com/AFADBaskanlik, 2021). Araştırmada veriler nitel bir yöntem olan içerik analizi kullanılarak incelenmiştir.

Araştırmanın Analizi ve Bulgular

Araştırmada, AFAD'ın resmi twitter hesabından yapmış olduğu paylaşımlar içerik analizi doğrultusunda periyodlar şeklinde gruplandırılmıştır. Gruplandırma yapılan paylaşımlar dikkate alınarak risk iletişimi kapsamında konu içeriklerine ve dikkat çekilen durumlara göre değerlendirilmiştir. Çalışma kapsamında sosyal medya hesaplarından elde edilen veriler öncelik olarak belirlenmiş ve AFAD'ın sosyal medyayı ne kadar etkin kullanıp kullanmadığı bu bilgiler ışığında değerlendirilmeye çalışılmıştır. Tablo 1'de AFAD'ın sosyal medya platformunda yer alan bazı hesaplarına ilişkin bilgiler gösterilmektedir.

Tablo 1. AFAD'ın Sosyal Medya Hesaplarına İlişkin Bilgiler

SOSYAL MEDYA PLATFORMU	HESAP AÇILIŞ TARİHİ	TOPLAM TAKİP	TAKİPÇİ	PAYLAŞIMLAR	KAYITLI OLDUĞU İSİM
Twitter	Ekim 2011	175	628,9 B.	11.4 B. Tweet	T.C. İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı - AFAD @afadbaskanlik Devlet Kurumu
Facebook	9 Temmuz 2012	-	88.873 (80.828 - Beğeni)	-	
Instagram	17 Temmuz 2013	19	321 B.	2000 Gönderi	

Kaynak: (twitter.com/AFADBaskanlik, 2021); (https://www.facebook.com/afadbaskanlik/, 2021); (https://www.instagram.com/afadbaskanlik, 2021).

Tablo 1'de AFAD'ın sosyal medya hesaplarına ilişkin bazı bilgiler verilmiştir. Sosyal medya hesaplarından Twitter, facebook ve instagram hesapları hesap açılış tarihi, toplam takip edilen sayısı, toplam takipçi sayısı, yapılan paylaşımların sayısı olarak başlıklara ayrılmış ve bu başlıklara ait bilgiler gösterilmiştir. Tablo 1 incelendiğinde; ilk olarak açılan hesabın Twitter olduğu, en çok takipçisi olan ve en çok paylaşım yapılan hesabın yine Twitter olduğu görülmüştür. Sosyal medya platformunda yer alan AFAD'a ait facebook ve instagram hesapları da en az kurumun Twitter hesabı kadar etkin çalışmakta ve paylaşım yapmaktadırlar. Hesapların toplam takip edilen kısmına bakıldığında genel olarak AFAD ile ilgili

olan kurumların ve siyasi liderlerin takip edildiği görölmektedir. Facebook'a ait toplam takip edilen ve yapılan paylaşım sayıları ise görüntülenememektedir. Ayrıca, AFAD'ın bu üç sosyal medya platformunda kayıtlı olduğu isim T.C. İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı olarak gözükmemektedir. Bu bilgilere ek olarak ise AFAD'ın 12 Mart 2013 tarihinde Youtube hesabı açmış olduğu eklenebilir. AFAD Youtube'a abone olan kişi sayısı sayısı 5,86 B. olup 1.320.398 görüntüleme gerçekleşmiştir (<https://www.youtube.com/channel>, 2021).

Yapılan paylaşımlar dikkate alındığında risk iletişimi 4 farklı kategoride gruplandırılmış (bekrapedia.cevre.gov.tr, 2020) olup paylaşım içerikleri bu grupların içinde incelenmiştir. Risk iletişiminde kullanılan teknikler şöyledir:

1. Bilgilendirme: Eğitim, seminer, tanıtım, bilgilendirme içerikleri (deprem esnasında yapılması gerekenleri içeren videolar, deprem çantası hazırlama mesajı vb.).
2. Önleyici Mesaj: Afet ve acil durum gerçekleşmeden önce verilen bildirimler (taşkın riski, meteoroloji, fırtına uyarısı, sel uyarısı vb.).
3. Acil Durum: Acil durum anı. Afetin meydana geldiği bilgisi (deprem bildirimi, sel oluşması, çĐğ düşmesi, heyelan, endüstriyel patlama vb.).
4. İyileştirme: Afet anından sonra gerçekleştirilen iyileştirme çabalarına ilişkin bildirim ve uyarılar (afet sonrası yardım toplama vb.).

Risk iletişiminde kullanılan bu teknikler doğrultusunda risk iletişimi kapsamında konularına göre sınıflandırılmış olan mesajlar üç periyod halinde değerlendirilecektir. Bunlardan 1. periyod olan Nisan-Mayıs-Haziran dönemine ilişkin bilgiler Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2. 1. Periyoda Ait Risk İletişimi Kapsamındaki Mesaj Konuları

RISK İLETİŞİMİ				
Risk İletişimi Teknikleri	Bilgilendirme	Önleyici Mesaj	Acil Durum	İyileştirme
Konularına Göre Mesajlar				
Deprem	-Deprem riski azaltma uyarı videosu	-Bingöl depremi sonrası binalara girmeyin uyarısı	-Bingöl depremi mesajı	-Bingöl depremi kurtarma bilgileri/

				iyileştirme çabaları
Meteoroloji (Sel/Fırtına/Dolu/Hortum)	-Sel baskını için sigorta yaptırın uyarısı -Sel/Fırtına/Dolu/Hortum tehlikesinde yapılması gerekenler	-Sel ve su baskını tedbirli olun uyarısı	-	-Bursa'da sel felaketi kurtarma bilgileri
Kaza/Zehirlenme/Yangın/Patlama	-Denize çeken akıntı uyarısı -Yangın tehlikesinde yapılması gerekenler	-	-Malatya'da yük treni çarpışması, arama faaliyetleri	-
COVID- 19	-	-	-	-
Yardım Faaliyetleri	-İdlib yardımı bilgilendirme/ yanındayız mesajı -Kızılay ile İdlib'te ekmek fırını faaliyeti ve yardım/yetim çocuklara bisiklet hediyesi	-	-	-
Yapılan etkinlikler	AFAD gönüllüsü ol çağrısı	-	-	-
Uluslararası Tanınırlık Çalışmaları	-	-	-Yeni Zelanda -Meksika depremi	-
Anma/Özel Gün, Bayram ve Festival Mesajları	-1943 Adapazarı/1998 Adana depremi taziyе mesajı -Kan bağışçıları/Dünya Mülteciler/-Babalar günü mesajı -Kızılay 152. Yaşında/Jandarma Teşkilatı 181. yaşında mesajı -Kabotaj bayram kutlaması -Göç film festivali başlıyor/Teknofest duyuru mesajı	-	-	-

Kaynak: (twitter.com/AFADBaskanlik, 2021)

Tablo 2'ye bakıldığında ilk periyoda ilişkin mesajların çoğunluk olarak anma/özel gün, bayram ve festival mesajları başlığı altında yer aldığı Covid-19 ile ilgili bir tweet paylaşılmadığı görülmüştür. AFAD Twitter hesabına ilişkin olarak 7 Haziran 2020 tarihinden itibaren olan paylaşımlara ulaşıldığı için ilk üç aylık periyod içinde yer alan konularına göre mesaj bilgileri yalnızca haziran ayına aittir. Bu nedenle Covid-19 başlığı ile ilgili paylaşıma rastlanmadığı düşünülmektedir. Ancak risk iletişimin temel süreci olan bilgilendirici ve önleyici mesaj içeriklerinin bulunduğu ve bu açıdan deprem anında yapılması gerekenlere

ilişkin video bulunması, afet risklerine karşı sigorta yaptırmaları konusunda halkı bilgilendirici mesaj içeriklerinin varlığı, ilgili konularda risk yönetimini sosyal medya araçları bağlamında kullandıklarını göstermektedir. İkinci periyoda ait Temmuz-Ağustos-Eylül dönemine ilişkin bilgiler Tablo 3'te yer almaktadır.

Tablo 3. 2. Periyoda Ait Risk İletişimi Kapsamındaki Mesaj Konuları

RİSK İLETİŞİMİ				
Risk İletişimi Teknikleri	Bilgilendirme	Önleyici Mesaj	Acil Durum	İyileştirme
Konularına Göre Mesajlar				
Deprem	<ul style="list-style-type: none"> -Afete hazırlık videosu Yangın tüpü bulundurma videosu -Deprem öncesinde/ sırasında ve sonrasında yapılması gerekenlerin videoları -Deprem ve acil durumlarda iletişim şekli/ Deprem riski azaltma duyurusu -Acil toplanma alanlarına ilişkin bilgi 	<ul style="list-style-type: none"> -Deprem sırasında yapılması gerekenlerin videosu -Deprem öncesi için önleyici video -Afet ve acil durumlarda iletişimi kısa tutun mesajı 	<ul style="list-style-type: none"> -Karaburun depremi -Malatya depremi -Bitlis depremi -Niğde depremi -Aksaray depremi -Tekirdağ depremi -Çanakkale depremi -Konya depremi -İğdır depremi -Muş depremi -Malatya depremi 	<ul style="list-style-type: none"> -Malatya depremine yardım
Meteoroloji (Sel/Fırtına/Dolu/ Hortum)	<ul style="list-style-type: none"> -Suda boğulmalara karşı tedbirli ol videosu -Heyelan bilgilendirme videosu -Sel sırasında ne yapılmalı videosu 	<ul style="list-style-type: none"> -Sel sigortası yaptırın mesajı -Sel baskını önlem alma/sel sırasında yapılması gerekenler videosu -Kum fırtınası için yapılması gerekenler -Doludan korunma/Fırtına 	<ul style="list-style-type: none"> -Heyelan 	<ul style="list-style-type: none"> -Giresun sel baskını AFAD iyileştirme çalışmaları

		öncesi önlem videosu		
Kaza/Zehirlenme/ Yangın/Patlama	-	-Olası bir yangında ne yapılmalı videosu -Orman yangını mesajı yapılması gerekenler	- Sakarya havai fişek fabrikası patlaması -Beyrut'ta patlama	- Sakarya havai fişek fabrika patlaması yardımı
COVID- 19	-COVID-19 tedbir al ellerini yıka mesajı	-Kurban bayramında maskeni tak uyarısı	-	-Dünya İnsani Yardım günü COVID-19 nedeniyle vatandaşlara yardım götürme
Yardım Faaliyetleri	-	-	-	-İdlib yardım -Yemen'e gıda yardımı
Yapılan etkinlikler	-AFAD gönüllüsü ol çağırısı -Afet eğitim merkezi açılışı -Deprem simülatörü uygulaması -1999 depremi anısına Erciyes dağına tırmanma etkinliği- Kahramanmaraş İl Afet Risk Azaltma Planı (İRAP) Tanıtım Toplantısı -Afet Risklerini Anlamak konulu toplantı -Doğru ilk yardım mesajı 10 retweet yapanlara hediye ve dünya ilk yardım gününde yarışma sonucu açıklaması -AFAD Youtube kanalına abone ol duyurusu	-	-	-
Uluslararası Tanınırlık Çalışmaları	-Fatih sondaj gemisi doğalgaz rezervi	-	-Suriye depremi -Gürcistan depremi -Alaska depremi	-Beyrut'ta patlama yardım

<p>Anma/Özel Gün, Bayram ve Festival Mesajları</p>	<p>-1912 Tekirdağ-Şarköy/1967 Adapazarı/1967 Tunceli/1975 Diyarbakır/1999 Marmara depremi anma -Srebrenitsa Soykırımı/15 Temmuz Şehitlerini/İyi ki varsın Eren anma -Büyük Taarruz 98. Yıl dönümü kutlaması -Kıbrıs Barış Harekâtı/ 19 Eylül Gaziler günü/ 30 Ağustos bayram kutlama -Kurban bayramı tebriği -Hayırlı cumalar mesajı -İtfaiyecilik haftası -AFAD Ardahan İl Müdürü başsağlığı mesajı</p>	-	-	-
---	--	---	---	---

Kaynak: (twitter.com/AFADBaskanlik, 2021)

Tablo 3'e bakıldığında ikinci periyoda ilişkin mesajların çoğunluk olarak anma/özel gün, bayram ve festival mesajları, yapılan etkinlikler ve deprem başlıkları altında yer aldığı görülmektedir. Bu dönemde deprem ve Covid-19 ile ilgili paylaşımlar yapılmıştır. Salgından korunma yolu olarak öz yeterliliğe vurgu yapan mesaj içeriklerinin bulunduğu görülmektedir. Bu açıdan kişisel hijyene dikkat çeken bildirimler gerçekleştirdikleri dikkat çekmektedir. Bir afet anında afet bölgesine ilk yardım edecek kişilerin, afet bölgesinde bulunanlardan zarar görmemiş bireyler olduğu düşünülürse orman yangını, fırtına, sel, deprem gibi afetlerde de yapılması gerekenleri öğretici içerikler ile halk bilinçlendirmeye ve afet olduğu andaki kriz durumunun en az hasarla atlatılabilmesi adına, halka risk yönetimi kapsamında afetsel dirençlilik kazandırılmaya çalışıldığı görülmektedir. Üçüncü periyoda ait Ekim-Kasım-Aralık dönemine ilişkin bilgiler Tablo 3'te yer almaktadır.

Tablo 4. 3. Periyoda Ait Risk İletişimi Kapsamındaki Mesaj Konuları

RİSK İLETİŞİMİ				
Risk İletişimi Teknikleri Konularına Göre Mesajlar	Bilgilendirme	Önleyici Mesaj	Acil Durum	İyileştirme
Deprem	-	-Deprem sonrası hasarlı binalara girmeyin uyarısı -İzmir depremi özel araçlarla dışarı çıkmayın mesajı	-Muğla depremi -Van depremi -Bingöl depremi -Erzincan depremi -Ankara depremi -İzmir depremi -Malatya depremi -Siirt depremi -Antalya depremi -Balıkesir depremi -Elazığ depremi -Urta depremi	-Hatay yangını iyileştirme çalışmaları -İzmir depremi yardımı ve arama kurtarmada personel görevlendirme/ Yardımların AFAD koordinasyonunda yapıldığı mesajı/Deprem hakkında basın duyuruları/ Kurtarılan vatandaşların bilgileri/Vatandaşlara tahsis edilen alanlar/Deprem sonrası ziyaret
Meteoroloji (Sel/Fırtına/Dolu/ Hortum)	-Doğada gerçekleştirilecek faaliyetlerde yapılması gerekenlerin bilgisi -Doğru bilgi almak için resmi hesapları takip edin mesajı	-Sel yataklarına ev kurmayın videosu - Sel-Fırtına- öncesi ve sonrasında/ Hortum sırasında yapılması gerekenlerin videosu -Rüzgar için doğalgaza ve sobaya karşı/ Buzlanmaya karşı alınacak önlem videosu	-Hatay Yangını	-Sel sonrası yapılacaklar
Kaza/Zehirlenme/ Yangın/Patlama	-	-	-	-
COVID- 19	-	-	-	-

Yardıı Faaliyetleri	-Van depremine yapılan yardımlara teşekkür mesajı	-	-	-Barış Pınar Harekatı bölgesine AFAD yardımı -İdlib'te briket ev yapımı yardımı
Yapılan etkinlikler	-Afet Risklerinin Azaltılmasına Yönelik Kanun Hazırlığı Toplantısı -AFAD Gönüllüsü olun online eğitimleri -13 Ekim Dünya Afet Azaltma günü -Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) Bursa Değerlendirme Toplantısı -Afet ve Acil Durum Kurulu Toplantısı -AFAD gönüllülerine teşekkür mesajı -İstanbul-AFAD İl Müdürlüğü AFAD Kurulu 2020 yılı 2. Toplantısı	-Aile afet ve acil durum planı nasıl yapılmalıdır videosu - Afetlere hazırlanmak için ne yapılmalı videosu	-	-
Uluslararası Tanınırlık Çalışmaları	-	-	-Hırvatistan depremi	-
Anma/Özel Gün, Bayram ve Festival Mesajları	-1995 Afyonkarahisar-Dinar/1914 Burdur/1939 Erzincan depremi anma -Mehmet Akif Ersoy/ Aliya İzzetbegoviç/ Sarıkamış Harekatı anma -Azerbaycan Bağımsızlık/ Öğretmenler günü kutlaması -Yemen'de Kızılay'a saldırı kınama mesajı -KADES farkındalık mesajı	-	-	-

Kaynak: (twitter.com/AFADBaskanlik, 2021)

Tablo 4'e bakıldığında üçüncü periyoda ilişkin mesajların çoğunluk olarak anma/özel gün, bayram ve festival mesajları, yapılan etkinlikler, deprem ve meteoroloji (sel/fırtına/dolu/hortum) başlığı altında yer aldığı Covid-19 ve kaza/zehirlenme/yangın/ patlama ile ilgili tweet paylaşılmadığı görülmüştür. Bu dönemde genelde afetlere ilişkin toplantılara ağırlık verilmiş ve AFAD ile ilgili etkinlikler yapılmıştır. İlgili dönemlerde depremlerin meydana geldiği, bununla birlikte deprem sonrasında ikincil kayıpların yaşanmaması ve afetin verdiği hasarın artmaması adına "hasarlı binalara girmeyin" şeklinde bildirimlerin paylaşılması da risk yönetimi kapsamında tedbir amaçlı bilinçlendirici mesajlar arasında sayılabilir. Ayrıca önemli gün ve kutlamalara ilişkin bildirimlere de sık sık yer verilmesi toplumda birlik ve beraberliği güçlendirmeyi amaçlayan bir içerik türü olarak görülebilir. Afetler toplumsal bir birliktelik ve gönüllü yardımları ile de sürdürülen bir süreci içerdiğinden dolayı bu tür mesajların da aslında afet yaşandığında, gönüllü katılımlarını arttırıcı bir değer yaratacağından risk yönetimi kapsamında ele alınabileceği söylenilebilir. Üç periyoda ait dokuz aylık sürece ilişkin bilgiler ise genel itibarıyla Tablo 5'te yer almaktadır.

Tablo 5. Üç Periyodu Kapsayan Dokuz Aylık Döneme Ait Risk İletişimi Mesaj Konuları

RİSK İLETİŞİMİ				
Risk İletişimi Teknikleri	Bilgilendirme	Önleyici Mesaj	Acil Durum	İyileştirme
Konularına Göre Mesajlar				
Deprem	✓	✓	✓	✓
Meteoroloji (Sel/Fırtına/Dolu/Hortum)	✓	✓	✓	✓
Kaza/Zehirlenme/Yangın/Patlama	✓	✓	✓	
COVID- 19	✓	✓		✓
Yardım Faaliyetleri	✓			
Yapılan etkinlikler	✓	✓		
Uluslararası Tanınırlık Çalışmaları	✓		✓	✓
Anma/Özel Gün, Bayram ve Festival Mesajları	✓			

Tablo 5 incelendiğinde üç periyodu kapsayan konulara ilişkin yapılan mesajların genel bir değerlendirme tablosu oluşturulmuştur. Genel tablo incelendiğinde AFAD'ın iletişim stratejisinde her üç evreye ait dikkat çeken mesajların "deprem"i ve meteorolojik olayları odak noktasına aldığı görölmüştür. Deprem ve meteoroloji konusuna ilişkin mesaj içerikleri bilgilendirme, önleyici, acil durum ve iyileştirme çabalarını içermektedir. Ayrıca baca zehirlenmelerini içeren mesajları da sık sık ilettikleri ve bu durumda bilgilendirme ve acil durum kapsamında iletiler olduğu görölmektedir. AFAD'ın Covid-19 kapsamında attığı mesajların ise bilgilendirici, önleyici ve iyileştirme temalarını içerdiği görölmektedir. Hesabın anasayfa görüntüsünde 1.Hijyene dikkate edelim 2. Maskemizi takalım 3. Sosyal mesafemizi koruyalım yazılı bir resimli mesaj devamlı olarak hesap sayfasının görüntüsü şeklinde konumlandırılmıştır. Bu açıdan Covid-19 salgına ilişkin süreklilik içeren bir resimli mesaj ile özyeterlilik konusuna dikkat çeken bir paylaşım bulunmaktadır. Ayrıca Covid-19 kapsamında atılan mesajların yoğun olarak ikinci dönemde ön planda çıktığı görölmektedir. Yardım faaliyetleri ile ilgili yapılan mesajlar bilgilendirme içeriklerini kapsamaktadır. Yapılan etkinlikler kapsamında bilgilendirme ve önleyici mesaj kapsamında tweetler atıldığı görölmektedir. Uluslararası tanınırlık çalışmaları kapsamında ise bilgilendirme, acil durum ve iyileştirme içerikli mesajlar yazıldığı görölmektedir. Mesajların çoğunluğunun da anma-hatırlatma kapsamında atılan bilgilendirme mesajları olduğu görölmektedir. Mesajlarda geçmiş depremleri hatırlatma amacıyla yazılan içerikler olduğu görölmektedir. Ayrıca yurtdışına yapılan afet yardımlarını da içermektedir. Genel kapsamda bakıldığında önleyici mesajların çoğunluğu özyeterliliğe vurgu yapan içeriklerden oluşmakta ve kişilerin alması gereken bireysel tedbirleri belirtmektedir.

SONUÇ

Risk iletişimi, risk yönetiminde kilit bir rol oynamaktadır. Gerek ulusal gerekse de uluslararası birçok devlet kurumu halk sağlığını korumak ve dirençli bir toplum kültürü oluşturmak adına risk iletişim çalışmaları kapsamında çeşitli iletişim yollarını kullanmaktadırlar. İnsanların günlük olağan akışları içerisinde potansiyel tehlikelere maruz kalma seviyeleri uyarı mekanizmaları ve risk iletişim çabaları kapsamında azaltılmaya çalışılmaktadır. Ancak risk iletişiminin nasıl çerçeveslendiği ve bunu karşı tarafın nasıl algıladığı konusunda; iletilen bilginin sadece belirli kesimlere vurgu yapması, insanların genelleme yapma eğilimi, algıda seçicilik eğilimi gibi sebeplerle mesajlar farklı algılanabilmektedirler. Burada insanların risk bilgisinden ne çıkaracağı, risk mesajının yapısına bağlıdır (Freudenstein, ve diğerleri, 2020,

s. 2). Etkili risk iletişiminde davranışlar kültürel faktörler, sosyo ekonomik faktörler ve çevresel faktörlerin yanı sıra bilgi, tutum, inançlar ve değerler gibi psikolojik belirleyicilerden etkilenmektedir. Bu nedenle, etkili risk iletişiminde temel zorluklardan biri, tüm hedef kitleleri belirlemek ve risk algılarını, endişelerini ve iletişim ihtiyaçlarını anlamaktır. Burada kullanılan iletişim kanalları ve hedef nüfus için bunların erişilebilirliği önem arz etmektedir (Maia, Teixeira, & Mateus, 2019, s. 69). Bu nedenle geliştirilen projeler kapsamında afetsellik haritalarının da sosyal medya üzerinden ulaşılabilir ve bilgilendirici olması bakımından önem arz ettiği söylenilebilir. Ripberger vd. (2014) halkın, sosyal medya aracılığıyla risk iletişiminde "gerçek zamanlı" olarak dikkatinin çekilmesinin önemini belirtmiştir (Ripberger, Smith, Silva, Carlson, & Henderson, 2014, s. 520). İlgili çalışmalarında şiddetli meteorolojik olayda twitter üzerinden yapılan ve yüksek tehdit hissi yaratan mesajlara halkın tepkisi incelenmiştir. Halkın kasırga uyarılarına gösterdiği tepki gibi tehdit unsurunun durumuna göre sosyal medyanın kamuoyunun dikkatini çekmek için etkili olduğunu belirtmişlerdir. Bu mesajların etkisi araştırılırken, tehdit barındıran mesajların ara sıra "viral" olduğunu, kısa bir süre içinde birçok kez yeniden iletildiğini (retweet) belirtmişler ve değerlendirme ölçütü olarak bu göstergelerin alınabileceğini söylemişlerdir (Ripberger, Smith, Silva, Carlson, & Henderson, 2014, s. 529). Araştırmalar risk iletişiminin iki tür afet üzerinde farklı etkisi olduğunu göstermiştir. Doğal afetlerde risk iletişimi için sosyal medyanın rolü esas olarak bilginin yayılmasını sağlamak amacıyla gerçekleştirilirken, insan kaynaklı afetlerde risk iletişiminde sosyal medyanın rolünün, bilgi iletmenin yanı sıra duyguları da iletme olduğü görülmüştür. Özellikle insan kaynaklı afetlerle ilgili sosyal medya iletişim ağının yapısının hem bilgi iletişimi hem de duygusal iletişim işlevlerine sahip çekirdek bir yapıyı oluşturduğu görülmüştür. Küçük gruplar halindeki iletişim oldukça aktif tutulmakta iken, kanaat önderlerinin rolü de önemli bulunmuştur. Ağda bilgi aktarım hızının yavaş olması bilgilerin bozulmasına neden olmaktadır. Bu durum da güvenlik ağının oluşmasına sebebiyet vermektedir. Doğal afet risk iletişimi için sosyal medya ağı bilgi aktarımında nispeten daha hızlı bulunmuştur. Bu nedenlerle risk iletişiminde sosyal ilişkilere dayalı iletişim ağının da önem taşıdığı belirtilmektedir (Liu, Zhang, & Zhang, 2020, s. 2). AFAD sosyal medya incelemesinde de mesajlar incelendiğinde duygusal iletişim işlevine genellikle bilgilendirme kapsamında yardım mesajları ve anma mesajları altında yer verildiği görülmektedir.

Araştırma da risk iletişiminde AFAD'ın sosyal medya aracı olan Twitter hesabının ne kadar etkin kullanıldığı ve hangi konuları ön plana çıkardığı ve risk iletişiminde bilgilendirme, önleyici durum, acil durum ve iyileştirme faaliyetlerine ilişkin durumları nasıl paylaştığı incelenmiştir. Bu alışmada AFAD'ın genel risk iletişiminin yanı sıra Covid-19 pandemi döneminde risk iletişimini nasıl ve ne yönde yaptığının incelenmesi hedeflenmiştir. Deprem gerçeğinin yaşandığı Türkiye'de Covid-19 döneminde sosyal medyanın eskiye nazaran daha etkin kullanılması AFAD'ın risk iletişiminde deprem konusunda daha aktif iletişim stratejisi kullandığı ve sosyal medyayı en çok bilgilendirme amaçlı kullandığı görölmüştür. Deprem yanı sıra özellikle meteorolojiye ilişkin yaşanabilecek acil durum ve afetlere karşı uyarı nitelikli mesajlar attığı görölmüştür. Covid-19 döneminde en çok gündem olan bir diğer afet İzmir depremine ilişkin de acil durum, iyileştirme çabalarına ilişkin paylaşımlarda bulunulduğu görölmektedir. Afetlerde toplumsal açıdan kamunun güvenilir bir kaynak üzerinden bilgilendirilmesi kaosun önlenmesi ve ikincil afetlerin önüne geçilebilmesi açısından önem taşımaktadır. Bu açıdan sosyal medya hesaplarının ilgili kurum tarafından etkin kullanılması kamu yararı kapsamında değerlendirilebilir. Yoo (Yoo, 2019, s. 670) araştırmasında, Twitter'da risk bilgilerini ifade etmenin hem risk algısını arttırmada hem de önleyici davranışlarda bulunma niyetinin önemli bir açıklayıcısı olduğunu belirtmiş ve daha fazla risk bilgisi belirtmenin önceden var olan yönelimleri güçlendirdiğini söylemiştir. Güney Kore'deki 2015 Orta Doğu Solunum Sendromu (MERS) salgını sırasında, daha düşük sosyal düzeyde risk algısına sahip bireylerin, MERS ile ilgili bilgileri sosyal medyada ifade etme olasılıklarının daha yüksek olduğunu dile getirmiştir. Risk bilgisinin alınması ile birlikte risk algıları ve önleyici davranış niyetleri arasındaki ilişkinin pozitif yönde ortaya çıktığı görölmüştür. Sosyal medyada risk algısı oluşturmada ve önleyici davranışa sevk etmede AFAD'ın da ilgili hesaplarını aktif olarak kullandığı görölmektedir. Kamu kurumları gibi kurumlarda resmi web siteleri hala geleneksel tek yönlü iletişim araçları olarak işlev görmekte ve karar alma ve risk iletişimi süreçlerine halkın katılımına uzak kalmaktadırlar. Ding ve Zang, bu tür durumların tehlikeli olabileceğini, çünkü yetkililer tarafından sunulan risk mesajlarında kaynaklara yeterli erişim olmadığında, halkın risk durumları hakkında daha fazla bilgi edinmek için daha az güvenilir kaynaklara yönelmesine neden olacağını belirtmişlerdir (Ding & Zhang, 2010, s. 88). Bu nedenle çift yönlü açık bir iletişim sisteminin önemine değinilmiştir. Ayrıca iletişim şekli olarak yukarıdan aşağı yönlü bilgi akışını içeren tek yönlü bir iletişimin yoğun olarak kullanıldığı görölmüştür.

Ayrıca sadece riski azaltmaya yönelik davranışları bireylere iletmek tek başına yeterli olmamaktadır. Risk yönetimi kapsamında incelenmesi gereken bir başka nokta da sosyal öğrenme kuramıdır. İlgili davranışın uygulanmasına yönelik geçerli eğitim ve uygulamaların da risk yönetimine dahil edilmesinin gerekliliği doğmaktadır. Kişinin davranışını güçlendirme yönünde tatbikat ve eğitimlerinde pekiştireç olarak kullanılması gerekmektedir. İlgili tweetler incelendiğinde eğitim faaliyetlerine, seminerlere yönelik atılan tweet sayılarına göre durum değerlendirmesi yapıldığında genel olarak iletişimde sosyal medyanın bilgilendirme, önleme amaçlı, acil durum bildirimi ve iyileştirme çalışmaları kapsamında etkili kullanıldığı söylenilebilir. Ayrıca kurumsal itibar sürecinde kurumu tanıtıcı faaliyetlere ilişkin tweetlere de yer verildiği görülmüştür. Bu durum AFAD vizyonu olan dünya çapında tanınan bir kurum olma hedefine yönelik olarak hareket ettiğini göstermektedir. Ancak uluslararası tanınırlık anlamında biraz daha güçlendirilmiş mesajlara yer vermesi gerektiği söylenilebilir. İleriki araştırmalarda, nüfusun yaş durumuna göre hesapların kullanımları farklılık gösterebildiğinden dolayı Facebook ve Instagram gibi diğer sosyal medya hesapları da kullanıcılar açısından incelenebilir. AFAD diğer hesaplarda da aynı paylaşımları yapmaktadır ki bu durumda farklı kitlelere ulaşma yönünde tek bir sosyal medya hesabına bağlı kalmadığından daha etkin hareket ettiği söylenilebilir. İleride yapılacak olan çalışmalarda AFAD'ın hesapları ile ilgili bölgesel bazda afet riski yüksek olan yerlerdeki illeri kapsayan risk iletişim çalışmaları bazında bir araştırma yapılabilir. Literatürde son dönemde Covid-19 pandemi dönemine ilişkin kriz ve risk iletişimi bağlamında sosyal medya araçlarının incelenmesine yönelik araştırmalar yer almaktadır (Tüzün, Demirköse, Özkan, Uğraş, & İlhan, 2020); (Ateş & Baran, 2020); (Karakoç, Koçak, Çalışkan, & Kınık, 2020); (Sarı & Gemlik, 2020); (Bilgiç & Akyüz, 2020). Bu araştırmalar özellikle sağlık sektörü ağırlıklı olup diğer sektörlerde yeralan kamu ve özel kuruluşlarına ilişkin araştırmalara da daha fazla yer verilmesi gerekmektedir. Bu nedenle AFAD gibi Kızılay ve STK'lar da sosyal medya araçları açısından risk iletişimi bağlamında incelenebilir ve değerlendirilebilir.

EXTENDED ABSTRACT

Risk communication plays a key role in risk management. Many governmental institutions, both national and international, use various means of communication within the scope of risk communication efforts in order to protect public health and create a resilient society culture. The levels of exposure to potential hazards in the daily routine of people are tried to be reduced within the scope of warning



mechanisms and risk communication efforts. While the role of social media for risk communication of natural disasters is mainly to ensure the dissemination of information, the role of social media in risk communication in human-induced disasters is to convey not only information but also emotions. Risk communication plays an important role at every stage within the scope of risk management. One of the main challenges of emergency management is making the risks public. While risk communication may try to raise awareness of emerging risks in some cases, in other cases the aim may be to prevent increased public response. Social media accounts offer the opportunity to quickly distribute critical information and in doing so, to mitigate the impact of emergencies by influencing public reactions. In this respect, social media is one of the most easily manageable communication tools that provide rapid access to society. Timely, actionable and reliable channels of information are vital, especially in situations of high fear and uncertainty. An open and flexible approach to communication is required to establish information flow and high transparency in emergency situations. In effective risk communication, behaviors are influenced by psychological determinants such as knowledge, attitudes, beliefs and values as well as cultural factors, socio-economic factors and environmental factors. Therefore, one of the main challenges in effective risk communication is identifying all target audiences and understanding their risk perceptions, concerns, and communication needs. The communication channels used here and their accessibility for the target population are important (Maia, Teixeira, & Mateus, 2019, p.69).

The purpose of the study is to examine how AFAD handles its communication strategy in terms of risk management through social media accounts within the scope of the epidemic we live in today's conditions and the earthquake disasters that occurred in the same period. AFAD states its mission as "To carry out the necessary studies for the effective management of disaster and emergency processes, to ensure coordination between relevant institutions and organizations and to produce policies in this field" (<https://www.afad.gov.tr/>, 2021). In this context, it is necessary to examine the risk communication strategy in terms of AFAD within the scope of the disasters experienced recently.

The study consists of tweets shared by AFAD between March 11, 2020 and December 31, 2020 on Twitter. In the study, the nine-month period between 11.03.2020 and 31.12.2020 was determined to be three-month periods, the 1st Period: April-May-June, the 2nd Period: July August-September, 3. Period: October-November-December. The obtained data were analyzed by content analysis method.

The message contents of the institution are grouped as information in the risk communication process, preventive message, emergency and improvement. The examined tweets; earthquake, meteorology, accident-poisoning-fire-explosion, Covid-19, aid activities, activities, international recognition studies, memorial-special day-holiday messages. In this context, risk communication techniques AFAD uses according to the subject contents have been examined.

In AFAD's communication strategy, it has been observed that the remarkable messages of all three phases focus on "earthquake" and meteorological events. The message content on earthquake and meteorology includes information, preventive, emergency and recovery efforts. In addition, it is seen that they frequently transmit messages containing chimney poisoning and in this case, there are messages within the scope of information and emergency situations. It is seen that the messages sent by AFAD within the scope of Covid-19 contain informative, preventive and improvement themes. There is a sharing that draws attention to the issue of self-efficacy with a continuous picture message regarding the Covid-19 outbreak. The majority of preventive messages consist of contents emphasizing self-efficacy and indicate the individual measures that people should take. When messages are examined in the AFAD social media review, it is seen that the emotional communication function is generally included under help messages and commemorative messages within the scope of information. In addition, it is not enough to convey it to individuals only in behaviors aimed at reducing risk. Another point that should be examined within the scope of risk management is social learning theory. It is necessary to include valid training and practices for the implementation of the relevant behavior in risk management. It should be used as a reinforcer in exercises and training to strengthen the person's behavior. When the relevant tweets are examined, it can be said that when the situation is evaluated according to the number of tweets sent for training activities and seminars, it can be said that social media is used effectively in communication for information, prevention purposes, emergency notification and improvement studies.

In this study, it was aimed to examine how and in what direction AFAD carried out risk communication during the Covid-19 pandemic period as well as general risk communication. Earthquake in Turkey during the COVIDIEN-19 experienced the reality of social media as compared to the past AFAD'in more effective use of risk communication in a more active use of social media communication

strategy on the earthquake and has been shown to use the most informative purposes. In addition to the earthquake, it has been observed that it sends warning messages against emergencies and disasters that may be experienced especially regarding meteorology. In Covid-19 period, another disaster, which was the most on the agenda, is seen to share the emergency and recovery efforts regarding the Izmir earthquake. In disasters, informing the public through a reliable source is important in terms of preventing chaos and preventing secondary disasters. In this respect, the effective use of social media accounts by the relevant institution can be considered within the scope of public interest.

As a result, it can be said that AFAD's effective use of social media tools simultaneously in the context of risk communication has an important effect on eliminating the anxiety and uncertainty experienced by the society during crisis processes.

KAYNAKÇA

- Abrams, E., & Greenhawt, M. (2020). Risk communication during Covid-19. *American Academy of Allergy, Asthma & Immunology*, 8(6), 1791-1794.
- Ahmed, H., Naik, G., Willough, H., & Edwards, A. (2012). Communicating risk. *Clinic Review*, 344(7862), 40-44.
- Árvai, J. (2014). The end of risk communication as we know it. *Journal of Risk Research*, 17(10), 1245–1249.
- Ateş, N., & Baran, S. (2020). Kriz iletişiminde sosyal medyanın etkin kullanımı: Covid-19 (Koronavirüs) salgınına yönelik Twitter analizi. *Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi Araştırma Dergisi*, 16, 66-99.
- bekrapedia.cevre.gov.tr. (2020, 12 21). [bekrapedia.cevre.gov.tr: http://bekrapedia.cevre.gov.tr/Yetkilidareler/Riskiletisimi](http://bekrapedia.cevre.gov.tr/Yetkilidareler/Riskiletisimi) adresinden alındı
- Bilgiç, A., & Akyüz, S. (2020). Türkiye’de covid-19 pandemisi döneminde Sağlık Bakanı Fahrettin Koca’nın sosyal medya kullanımı: Twitter paylaşımları içerik analizi. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 230-243.
- Chess, C. (2001). Organizational theory and the stages of risk communication. *Risk Analysis*, 21(1), 179-188.
- Çelik, R., Durmaz, M., Yorulmaz, R., Varol, T., Polat, F. N., Yalçın, B., . . . Bacanlı, N. (2016). Risk iletişimi kapsamında sigara paketleri üzerindeki görsel uyarı niteliği taşıyan mesajların sigara kullanımına etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(25), 1-22.
- Ding, H., & Zhang, J. (2010). Social media and participatory risk communication during the H1N1 flu epidemic: A comparative study of the United States and China. *China Media Research*, 6(4), 80-91.

- Freudenstein, F., Croft, R., Wiedemann, P., Verrender, A., Böhmert, C., & Loughran, S. (2020). Framing effects in risk communication Mmessages – hazard identification vs. risk assessment. *Environmental Research*, 190, 1-9.
- Frewer, L. (2004). The public and effective risk communication. *Toxicology Letters*(149), 391–397.
- Haer, T., Botzen, W., & Aerts, J. (2016). The effectiveness of flood risk communication strategies and the influence of social networks-insights from an agent - based model. *Environmental Science & Policy*, 60ü, 44-52.
- Hampel, J. (2006). Different concepts of risk – A challenge for risk communication. *International Journal of Medical Microbiology*, 296, 5-10.
- <https://www.afad.gov.tr/>. (2021). Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı: <https://www.afad.gov.tr/tanimi-tarihcesi-ve-gorevleri> adresinden alındı
- <https://www.facebook.com/afadbaskanlik/>. (2021, 02 18). <https://www.facebook.com/afadbaskanlik/>. T.C. İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı - AFAD: <https://www.facebook.com/afadbaskanlik/> adresinden alındı
- <https://www.instagram.com/afadbaskanlik>. (2021, 02 18). <https://www.instagram.com/afadbaskanlik>. [afadbaskanlik](https://www.instagram.com/afadbaskanlik): <https://www.instagram.com/afadbaskanlik/?hl=tr> adresinden alındı
- <https://www.youtube.com/channel>. (2021). <https://www.youtube.com/channel/UCRxDf16NwrVe9jnrci9QygQ> (18.01.2021) adresinden alındı
- Karakoç, M., Koçak, H., Çalışkan, C., & Kınık, K. (2020). Risk communication in public health practices and coronavirus disease 2019 (Covid -19): Social media analysis of health authorities. *Bezmialem Science*, 8(2), 41-47.
- Lin, L., Rivera, C., Abrahamsson, M., & Tehler, H. (2017). Communicating risk in disaster risk management systems – Experimental evidence of the perceived usefulness of risk descriptions. *Journal of Risk Research*, 20(12), 1534-1553.
- Liu, T., Zhang, H., & Zhang, H. (2020). The impact of social media on risk communication of disasters—A comparative study based on sina weibo Bblogs related to tianjin explosion and typhoon pigeon. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 883, 2-17.
- Lwin, M., Lu, J., Sheldenkar, A., & Schulz, P. (2018). Strategic uses of facebook in zika outbreak communication: Implications for the crisis and emergency risk communication model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(1974), 1-19.
- Maia, R. L., Teixeira, P., & Mateus, T. L. (2019). Risk communication strategies (on listeriosis) for high-risk groups. *Trends in Food Science & Technology*, 84, 68-70.
- Palenchar, M., & Heath, R. (2007). Strategic risk communication: Adding value to society. *Public Relations Review*(33), 120-129.

- Panagiotopoulos, P., Barnett, J., Bigdeli, A. Z., & Sams, S. (2016). Social media in emergency management: Twitter as a tool for communicating risks to the public. *Technological Forecasting & Social Change*(111), 86-96.
- Ripberger, J., Smith, H., Silva, C., Carlson, D., & Henderson, M. (2014). Social media and severe weather: Do tweets provide a valid indicator of public attention to severe weather risk communication? *American Meteorological Society*, 6, 520-530.
- Rowe, S., & Alexander, N. (2020). Risk communication in the time of covid. *Nutrition Today*, 55(4), 182-185.
- Sarı, F., & Gemlik, N. (2020). Dünya Sağlık Örgütü'nün Twitter'daki #COVID19 paylaşımlarının incelenmesi üzerine nitel bir araştırma. *Türkiye Sağlık Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 1-13.
- Soyadı, A. (2020, Temmuz). Çalışma Başlığı. *Selçuk İletişim*, 13(2), 1-12.
- Strekalova, Y., & Krieger, J. (2017). Beyond words: Amplification of cancer risk communication on social media. *Journal of Health Communication*, 22, 849-857.
- Tüzün, H., Demirköse, H., Özkan, S., Uğraş, A. D., & İlhan, M. (2020). COVID-19 pandemisi ve risk iletişimi. *Gazi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1-8.
- twitter.com/AFADBaskanlik. (2021). twitter.com/AFADBaskanlik. 01 18, 2021 tarihinde T.C. İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) Resmi Hesabı: https://twitter.com/AFADBaskanlik?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor adresinden alındı
- www.afad.gov.tr. (2021). Misyon ve Vizyon. 01 05, 2021 tarihinde [www.afad.gov.tr: https://www.afad.gov.tr/vizyon-ve-misyon](https://www.afad.gov.tr/vizyon-ve-misyon) adresinden alındı
- www.cnnturk.com. (2020, 03 11). Türkiye Haberleri. 01 05, 2021 tarihinde [www.cnnturk.com: https://www.cnnturk.com/video/turkiye/corona-virusu-son-dakika-turkiyeye-geldi-coronavirus-belirtileri](https://www.cnnturk.com/video/turkiye/corona-virusu-son-dakika-turkiyeye-geldi-coronavirus-belirtileri) adresinden alındı
- Xie, X.-F., Wang, M., Zhang, R.-G., Li, J., & Yu, Q.-Y. (2011). The role of emotions in risk communication. *Risk Analysis*, 31(3), 450-465.
- Yoo, W. (2019). How risk communication via Facebook and Twitter shapes behavioral intentions: The case of fine dust pollution in South Korea. *Journal of Health Communication*, 24(7-8), 663-673.