

# Doğal Afet ve Kriz Yönetiminde Sosyal Medyanın Etkisi: Kahramanmaraş Merkezli Deprem Felaketi Üzerine Bir İnceleme

Derya ŞAHİN\*   
Ezgi ZENGİN DEMİRBİLEK\*\* 

## ÖZ

Doğal afetler, büyük oranda veya tamamen insan kontrolü dışında gelişerek genellikle toplumda endişe, korku ve kargaşa yaratan hadiselerdir. Doğal afetler, kendisinden ziyade ortaya çıkarttığı sosyal, fiziksel ve ekonomik sonuçları ile önem kazanmaktadır. Doğal afetlerin yaşandığı dönemlerde kriz yönetimi kavramı da sıklıkla gündeme gelmektedir. Bu süreçte esas olan afet öncesinde gerekli önlemlerin alınmış olması ve bunun neticesinde de afet kaynaklı zararların en aza indirgenmesidir. Özellikle internet ve teknolojinin hayatın vazgeçilmez bir parçası olduğu günümüzde afet ve kriz yönetiminde yeni teknikler geliştirilmektedir. Sosyal medya ise son zamanlarda afet kaynaklı krizlerde ve kriz yönetiminde önemli rol oynamaktadır. Yapılan çalışmada 06.02.2023 tarihinde Kahramanmaraş merkezli gerçekleşen 7.7 ve 7.6 büyüklüğündeki iki deprem sonrasında Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD)'nın Twitter kullanım pratiklerinin analiz edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla Kahramanmaraş'ın Pazarcık ilçesi merkez olmak üzere 11 ili derinden etkileyen deprem felaketi sonrasında sosyal medya platformlarında yapılan paylaşımlar ve haber içerikleri ile medya ve etik konularında düzenlenen AFAD'ın Twitter paylaşımlarındaki ulusal ve uluslararası metinler içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Elde edilen değerlendirmeler sonucunda afet ve kriz süreçlerinde sosyal medya araçlarının etkin bir şekilde işlev gördüğü gözlemlenmiştir. Aynı zamanda afet ve kriz iletişim stratejilerinin, sosyal paylaşım platformu olan Twitter ile birlikte işlerlik kazandığı araştırma sonuçları neticesinde tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra elde edilen içeriksel sonuçlar da afet ve kriz iletişimde sosyal medyanın "etkili iletişim" kurma sürecinde tamamlayıcı bir rol üstlendiğini ve bu doğrultuda vatandaşlara yol gösterici olduğunu desteklemektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Doğal Afet, Kriz Yönetimi, Deprem, Sosyal Medya.

## The Impact of Social Media in Natural Disaster and Crisis Management: A Study on the Kahramanmaraş Earthquake Disaster

### ABSTRACT

Natural disasters are events that occur largely or completely beyond human control, often causing fear, anxiety, and chaos in society. Natural disasters are important not only for themselves, but also for the social, physical, and economic consequences they create. During times of natural disasters, the concept of crisis management is frequently brought up. The most important aspect of this process is to take necessary precautions before a disaster occurs, in order to minimize the damage caused by the disaster. Especially in today's world where the internet and technology are an essential part of life, new techniques are being developed in the field of disaster and crisis management. Recently, social media has played an important role in crises caused by natural disasters and in crisis management. In this article, social media posts and news content shared on social media platforms were analyzed using the content analysis method, following the earthquake disaster that deeply affected 11 provinces, centering around Pazarcık district of Kahramanmaraş. National and international texts on media and ethics were also examined. The evaluations made showed that social media tools function effectively in disaster and crisis processes. At the same time, it was determined that communication strategies for disaster and crisis, together with the social sharing platform Twitter, were effective based on research results. In addition, the content analysis results also support that social media plays a complementary role in the process of establishing "effective communication" in disaster and crisis communication, and guides citizens accordingly.

**Keywords:** Natural Disaster, Crisis Management, Earthquake, Social Media.

\* **Corresponding Author/Sorumlu Yazar**, Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Aydın Üniversitesi, deryasahin2@aydin.edu.tr

\*\* Öğr. Gör., Kırklareli Üniversitesi, ezgizengin@klu.edu.tr

Makalenin Gönderim Tarihi: 28.04.2023; Makalenin Kabul Tarihi: 11.07.2023

**Citation/Atf:** Şahin, D., Zengin Demirbilek, E. (2023). Doğal afet ve kriz yönetiminde sosyal medyanın etkisi: kahramanmaraş merkezli deprem felaketi üzerine bir inceleme. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 51, 322-333. <https://doi.org/10.52642/susbed.1289335>

This work is licensed under Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License



## 1. Giriş

Doğal afetler, geçmişten günümüze yaşanmakta olan, insan hayatında yarattığı kayıplar ve zararlar neticesiyle olumsuz sonuçlar doğuran olaylardır. Bugüne kadar hem dünyada hem de ülkemizde meydana gelen doğal afetler sonucunda pek çok maddi ve manevi kayıp oluşmuştur. İnsanoğlu yıllar boyunca doğal afetlerin etkisini en aza indirmeye çalışmış bunun için bir takım koruyucu önlemler geliştirmiştir.

Asya ülkelerindeki depremler, 2011 Tōhoku depremi ve tsunamisi, Avrupa’da etkili olan Sibirya soğukları, Covid-19 pandemisi ve en son yaşanan Kahramanmaraş merkezli 11 ili derinden etkileyen deprem gibi dünya, bir dizi insan doğa kaynaklı afetle sarsılmıştır. Bunların yanı sıra iklim kaynaklı afetlerin (kuraklık, sel, heyelan vb.) sayısında ve neticesinde yaşanan göç dalgasında da artış gözlemlenmiştir.

Uluslararası Afetler Veri Tabanı [EM-DAT], 2021 yılında dünya çapında 432 afet olayı kaydetmiştir. Bu afetler, 10.492 kişinin ölümüne sebep olmuş, 101,8 milyon kişiyi de etkilemiş ve yaklaşık olarak 252,1 milyar ABD ekonomik kayıp meydana gelmiştir (EM-DAT RAPOR). Afetlerin her geçen yıl artarak yaşanmaya devam ettiği dikkate alındığında afetlerin yaşanma sıklığı ve şiddetinin gelecekte daha fazla artacağını söylemek mümkündür.

Afetlerin ardından yaşanan en büyük sorunlardan biri de iletişim sorunudur (Beachler, 2018). Afet iletişimde medya, en önemli bilgi kaynağı olup hükümetin, karar alıcıların ve toplumun depreme karşı algısını ve tepkisini önemli ölçüde etkilemektedir. Afetlerde çoğu zaman afeti tetikleyen olayın meydana getirdiği yıkıcı etkilere ek olarak afete müdahale zamanı ve şekli ile toplum nezdinde algılanışı aktörler arasında güven sorununa neden olmaktadır. Bu sebeple günümüzde afete müdahale şeklinin yanında afetlerde bilgi sistemlerinin etkin iletişim stratejisi olarak nasıl kullanılacağı ile iletişimin rolü de önemle vurgulanmaktadır. İnternet ve sosyal medya kullanımının her geçen gün artması ile sosyal medya, meydana gelen afet süreçlerinde toplumu bilgilendirmede, toplum davranışlarını olumlu veya olumsuz yönde etkilemekte güçlü bir araç olduğu görülmektedir. Nitekim afet durumunda yardım kampanyalarının düzenlenmesi, yapılacak olan çalışmalara gönüllü olarak katılım sağlanması, enkaz altında kalanlara sosyal medya kanalıyla ulaşılabilmesi, takip edilmesi ve akabinde kurtarılmaları sosyal medyanın olumlu yönleri olarak değerlendirilebilir (Zincir, 2013). Buna rağmen sosyal medyanın yine afet dönemlerinde kişi veya kurumların itibarlarına zarar verme, kişisel mahremiyet ihlali, protesto ve kışkırtma faaliyetleri ile dezenformasyonun yayılması gibi olumsuz yönleri de bulunmaktadır (Alexander, 2013).

Doğal afetler ve krizler insan hayatını var oluştan itibaren olumsuz yönde etkilemiştir. Bu çalışmada 06.02.2023 tarihli Kahramanmaraş’ın Pazarcık ilçesi merkez olmak üzere 11 ili derinden etkileyen deprem felaketi sonrasında sosyal medya platformlarında yapılan paylaşımlar ve haber içerikleri ile medya ve etik konularında düzenlenen ulusal ve uluslararası metinler içerik analizi yöntemi ile değerlendirilmiştir. Çalışmada ilk olarak konu ile ilişkili kavramsal çerçeve ele alınmış akabinde araştırma bölümüne geçilmiştir.

## 2. Kavramsal Çerçeve

### 2.1. Afetler ve Kriz Yönetimi

Sosyal bilimler alanında afet konusunda literatür tarandığında; kriz, acil durum, risk, risk yönetimi, tehlike vb. başlıklarla karşılaşılmaktadır. Ergünay’a göre (2009) afet, “İnsanlar için fiziksel, ekonomik, sosyal ve çevresel kayıplar doğuran, normal yaşamı ve insan faaliyetlerini durdurarak veya kesintiye uğratarak toplulukları etkileyen ve etkilenen topluluğun kendi imkân ve kaynaklarını kullanarak üstesinden gelemeyeceği, doğal, teknolojik veya insan kökenli olayların sonuçları” olarak tanımlanmaktadır. Bir diğer tanıma göre de “Tehlikelere açık olma durumu (Wisner, 2003)” Bir tehlikenin meydana gelmesi sonucu oluşan kayıplar (Erdik, 1999)’dır. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) ise afet yönetimi terimleri sözlüğünde “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” olarak açıklamıştır. Her gün dünya üzerinde insan yaşamını doğrudan veya dolaylı yoldan etkileyen insan veya doğa kaynaklı pek çok olay meydana gelmektedir. Dolayısıyla bir olayın afet olarak değerlendirilebilmesi için insan yaşamını ekonomik, sosyal, fiziksel, psikolojik veya yaşadığı çevre üzerine herhangi bir etkisi olması gerekmektedir.

Ülkemize baktığımızda Alp-Himalaya deprem kuşağında yer aldığı için afetler bakımından özellikle de deprem, Ülkemiz 1. Derece deprem kuşağında bulunmaktadır. Sel, heyelan, çığ gibi diğer afetlerde de

önemli can ve mal kayıpları yaşanmaktadır. Öte yandan dünya üzerinde iklimlerin değişmesine paralel olarak diğer afetlerin sayısında da artış yaşanmaktadır. Yağışların kısa bir sürede sele dönüşmesi, kasırga ve fırtına gibi afetlerde can ve mal kayıpları artmaktadır. Yakın bir tarihte yaşanan Marmara, Düzce ve Van depremlerinin yanı sıra son zamanlarda sıklıkla yaşanan seller ve beklenen büyük İstanbul depremi ülkemiz için ciddi bir tehdit oluşturmaktadır.

Krizler ise örgütlerin ve toplumların yaşamında karşılaşılabilecek kaotik durumlardır (Demirtaş, 2000). Krize neden olabilecek durumları en aza indirmek mümkündür fakat tamamen ortadan kaldırmak mümkün değildir. Oluşabilecek herhangi bir kriz durumunda meydana gelecek zararı azaltmak için tüm hazırlıkların yapılması, oluşturulan planların uygulanması ve kontrol edilmesi kriz yönetimi olarak tanımlanmaktadır (Büyükkaracıgan, 2016). Kriz dönemlerinde iletişimin iyi bir şekilde yürütülmesi kriz yönetimini de olumlu yönde etkilemektedir. Zira kriz dönemlerinde iletişiminin iyi yönetilmediği durumlarda toplumda öfke ve düşmanlık duyguları ortaya çıkmaktadır. Böyle bir durumda krizi iyi bir şekilde yönetebilmek de zorlaşmaktadır. Dolayısıyla kriz dönemlerinde elzem olan toplumun organizasyona güvenmesidir. Etkin yönetilen kriz dönemlerinde yöneticilere ve personele karşı olan güven artarak gönüllü yardım faaliyetlerine katılım artmaktadır.

## 2.2. Afetlerde Sosyal Medya Kullanımı

“Kullanıcılara enformasyon, düşünce, ilgi ve bilgi paylaşım imkânı tanıyarak karşılıklı etkileşim yaratan çevrimiçi araçlar ve web siteleri için ortak kullanılan bir terim (Sayımer, 2008)” olan sosyal medya, bilginin, farklı düşüncelerin ve deneyimlerin web siteleri tarafından paylaşılmasına olanak tanıyan ve internet dünyasını hayatımıza sokan bir uygulama alanıdır (Weinberg, 2009). Sosyal medya, içeriklere yorum yapılabilmesi, içerik oluşturulabilmesi ve oluşturulan içeriklere katkı sağlaması bakımından geleneksel medyadan ayrılmaktadır.

We Are Social Global Dijital 2022 Raporu'na göre; dünya nüfusu Ocak 2022'de 7,91 milyar kişi olmuştur. Dünya nüfusunun üçte ikisinden fazlası (%67,1) şu an bir cep telefonu kullanmaktadır ve 2021 yılına oranla yeni mobil kullanıcı sayısı 95 milyon kişi artmıştır. Küresel internet kullanıcılarına bakıldığında 2022 yılının başında 4,95 milyara yükselmiştir. Ocak 2022 itibarıyla dünya çapında 4,62 milyar sosyal medya kullanıcısı bulunmaktadır. Bu rakam dünya nüfusunun %58,4'üne karşılık gelmektedir. Dünya üzerindeki sosyal medya kullanım oranı her yıl bir önceki yıla oranla artmaktadır. Hem dünyada hem de ülkemizde bu denli kullanım oranına sahip olan platformların afet ve kriz dönemlerinde geniş kitlelere kolaylıkla ulaşılabilme gücü yadsınmaz.

Günümüzde afet ve kriz öncesi, sırası ve sonrasında geleneksel ve sosyal medya önemli bir aktör haline gelmiştir. Özellikle de sosyal medya ve modern teknolojiler sayesinde afetler ve krizlerde iletişim için yeni fırsatlar doğmuştur. Küresel çapta sosyal medya kullanımının hızla gelişmesi ile arama kurtarma faaliyetleri kolaylaşmakta, erken uyarı sistemleri ile kaçış ve kriz haritaları sunulmakta, yardım girişimleri kolaylaşmakta ve afetten etkilenen toplum üyeleri ile kolaylıkla bağlantı kurularak acil durum bilgileri paylaşılabilir (Usta, 2021). Afet öncesi dönemde toplumun afete karşı hazırlıklı olması ve direnç kazanması için yapılan bilgilendirme çalışmalarında sosyal medya etkin bir şekilde kullanılmaktadır. Toplumun afet dönemlerinde hangi kaynaklara sahip olduğu ve bu kaynaklara en kısa yoldan nasıl ulaşılacağı, toplanma ve barınma alanlarının nereler olduğu ile bu alanlara nasıl ulaşılacağı, afet sonrasında sağlanan yardım hizmetlerine nasıl ulaşılacağı sosyal medya platformlarından hızlı bir şekilde duyurulabilmektedir. Bununla birlikte kurumlar da yayınladıkları kamu spotları, eğitim portalları ve kamuyu bilgilendirici içerikleri sosyal medya platformlarından duyurabilmektedir.

Afet esnasında halkın doğru ve eksiksiz bilgilendirilmesi önem taşımaktadır. Bazı afetlerde afetin derecesine ve etki tipine bağlı olarak elektrik kesintileri yaşanabilmektedir. Böyle durumlarda en etkili yol internet tabanlı uygulamalar olmaktadır. Örneğin: Elazığ ve İzmir Seferihisar depremlerinde AFAD, kesintisiz iletişimi sürdürebilmek için vatandaşları SMS ve internet tabanlı uygulamaları kullanmaya davet etmiştir. Bu nedenle afet ve kriz dönemlerinde sosyal medyanın iletişim amaçlı kullanılması büyük önem taşımaktadır. Aynı zamanda vatandaşlar telefonların GPS özellikleri sayesinde yer bildirimini yaparak kurtarma ekiplerine destek sağlayabilmektedir. Örneğin: 23 Ekim 2011 tarihinde Van'ın Erciş ilçesinde meydana gelen depremin hemen ardından bir TV programı yayında olduğu sırada depremzede vatandaş

Twitter hesabından enkaz altında kalan insanların bulunduğu bir adres göndermiş, sunucu da bu mesajı AKUT kurtarma görevlilerine iletmiştir. AKUT'un görevlendirdiği ekipler hemen adrese yönlendirilmiş, iki saat sonra çökmüş bir yapının enkazı kazılarak söz konusu iki insanın hayatı kurtarılmıştır (Zincir, 2013).

Afet sürecinde sosyal medya hesaplarından trajik görüntüler herhangi bir süzgeçten geçmeden anlık olarak paylaşılmaktadır. Oysaki bu paylaşımlar hem Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na (KVKK'ya) hem Özel Hayatın Gizliliği Kanununa uygun olamamakta hem de toplum üzerinde afeti direkt olarak yaşamamış kişilerde bile derin etkiler bırakmaktadır. Kişilerin afetin ardından medya kanallarında rızası olmadan paylaşıldığı fotoğraflar veya videolar suç teşkil etmektedir. Örneğin: Afet meydana geldiği andan itibaren kişiler, anlık olarak fotoğraflar veya videolar paylaşmaya başlamaktadır. Kaldı ki kişilerin özel ve kişilik haklarını ihlal edici görüntüler de bu süreçte göz ardı edilecek paylaşılmaktadır. Özellikle de dezavantajlı grupların hikayelerinin dramatisasyon ile sosyal medyada ele alınması toplumun genel olarak psikolojisini olumsuz etkilemektedir. Şu an tüm medya platformlarında geçmiş dönemlerdeki depremler araştırıldığında pek çok enkaz görseli karşımıza çıkmaktadır. Depremlerin hemen ardından paylaşılan bu görüntüler depremedeleri mağdur, muhtaç ve biçare göstererek mücadele çalışmalarının seyrine de etki etmektedir. Bu sebeple medya platformlarından yapılacak olan paylaşımlarda vatandaşların haklarının gözetilmesi gerekmektedir.

Afet sonrasındaki süreçte ise önemli olan hızlı bir şekilde toparlanmaktır. Bu amaçla vatandaşlar belirli aralıklarla bilgilendirilmeli ve ihtiyaçları varsa ivedilikle destek sağlanmalıdır. Afet sonrasında afet esnasında sosyal medya hesapları üzerinden yapılan paylaşımlar gözden geçirilerek eksiklikler varsa giderilmesi için çalışmalar yapılmalıdır.

### 3. Araştırmanın Metodolojisi

#### 3.1. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Ülkemizde farklı afet türleri sıklıkla yaşanmaktadır. Bu afet türleri arasından depremler, meydana getirdiği kayıplar ve yaşattığı sıkıntılar bakımından özel bir konumdadır. Nitekim ülke nüfusunun büyük bir kısmı da deprem kuşağı üzerinde yaşamaktadır. Çalışmada son zamanların en yıkıcı ve kayıp veren depremlerinden biri olan Kahramanmaraş merkezli ve 11 ili etkileyen deprem felaketi ele alınmaktadır.

Bu araştırmanın amacı, 06.02.2023 tarihinde Kahramanmaraş merkezli gerçekleşen 7.7 ve 7.6 büyüklüğündeki iki deprem sonrasında Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD)'nın Twitter kullanım pratiklerini analiz etmektir. Araştırma kapsamında AFAD'ın resmi Twitter hesabı 9 kategori üzerinden incelenmiş ve elde edilen veriler içerik analizine tabi tutulmuştur. Araştırmada içerik analizi yapılırken, içeriklerin tanımlanması, planlanması ve sınıflandırılması büyük önem arz etmektedir. Dolayısıyla araştırma kapsamında AFAD'ın resmi Twitter sayfası içerisinde yer alan paylaşımlar sınıflandırılarak tanımlanmıştır. Çalışma kapsamında 06.02.2023-12.02.2023 tarihleri arasında örnekleme yer alan AFAD'ın 127 adet Twitter paylaşımı incelenmiş ve aşağıda belirtilen kodlama cetveli çerçevesinde içerik analizi uygulanmıştır.

Çalışmanın içerik analizi kapsamında; Gul ve arkadaşlarının (2017) "Twitter sentiments related to natural calamities: Analysing tweets related to the Jammu and Kashmir floods of 2014" (Gul, 2018)' adlı makalelerinden faydalanılarak kodlama cetveli oluşturulmuştur. Çalışma aşağıda yer alan 9 kategoriye göre incelenmiştir:

1. Günlere Göre Tweet Sayısı
2. Tweet Format Dağılımı
3. Tweet İçerik Dağılımı
4. Hastag ve Mention Dağılımı
5. Retweet Dağılımı
6. İzlenme Sayısı
7. Beğenilme Sayısı
8. Retweet Sayısı
9. Yorum Sayısı

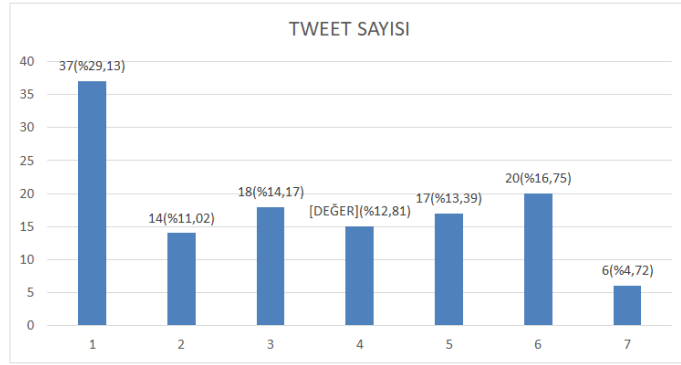
### 3.2. Araştırmanın Bulguları

Bu bölümde AFAD'ın resmi Twitter sayfası üzerinde gerçekleştirmiş oldukları paylaşımlar tablolaştırılarak ayrıntılı bir şekilde incelenmiştir.

**Tablo 1.** AFAD'ın Twitter Profili

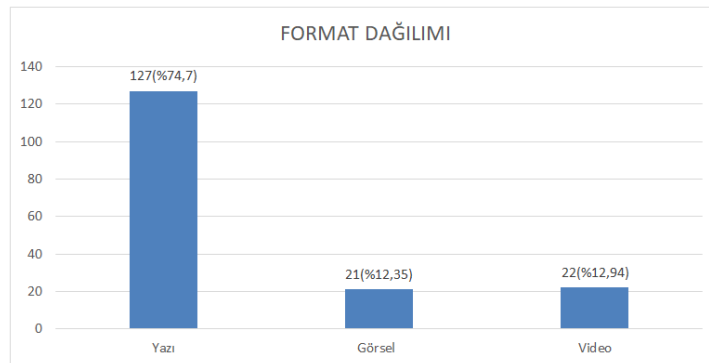
	Gönderi Sayısı	Takipçi Sayısı	Takip Sayısı
AFAD	14.9K	1.5M	180

Çalışmanın başında da belirtildiği üzere araştırma kapsamında AFAD'ın resmi Twitter hesabı örneklem olarak tercih edilmiştir. Tablo 1'de yer alan veriler, AFAD'ın yüksek bir takipçi sayısına sahip olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla bu durum AFAD'ın resmi Twitter hesabında yapmış olduğu paylaşımların geniş hedef kitlelere ulaşabilme gücü olduğunu göstermektedir.



**Grafik 1.** Günlere Göre Tweet Sayısı

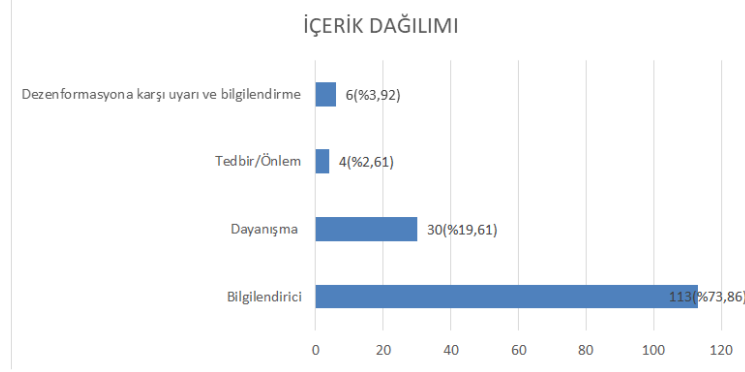
Araştırma kapsamında, AFAD'ın resmi Twitter hesabından yapmış olduğu paylaşımlar titizlikle incelenmiştir. Grafik 1.'de AFAD'ın 06.02.2023-12.02.2023 tarihleri arasında yapmış olduğu paylaşımların günlere göre dağılımı yer almaktadır. Depremi yaşadığı ilk gün olan Pazartesi günü (06.02.2023) en çok tweet atılan gün olarak tespit edilmiştir. Afetin yaşandığı ilk süreç içinde hedef kitlenin hızlı ve etkin bir şekilde bilgilendirilmesi, kaos ve dezenformasyonun ortaya çıkmaması adına önemlidir. Bu durum deprem gibi güçlü bir afetin yaşandığı ülkemizde halkın birinci ağızdan bilgilendirilmesi gerekliliğini göstermektedir. Dolayısıyla AFAD'ın depremin ilk günü sık sık yapmış olduğu paylaşımlar bu stratejiyi destekler niteliktedir. Daha sonraki günler ise AFAD'ın benzer oranlarda paylaşım yaptığı görülmektedir. Burada da halkın sıklıkla olmasa da ivedilikle bilgilendirilmeleri gerektiği anlaşılmaktadır.



**Grafik 2.** Twitter'ın Format Dağılımı

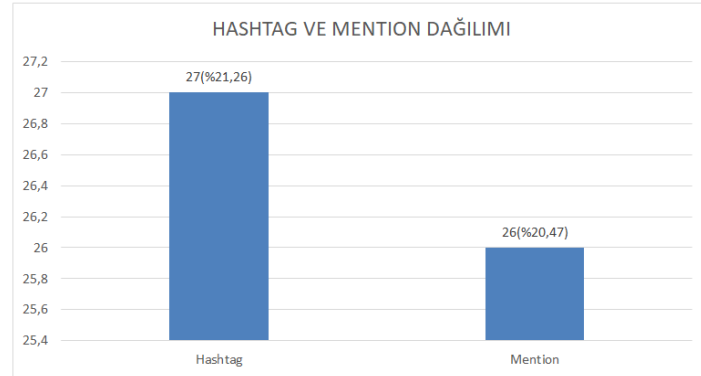
Sosyal medya ortamının en çok takipçi sayısına sahip araçlarından biri olan Twitter'ın ortaya çıkış anından itibaren yazısal temelli bir sosyal araç olduğunun vurgusu her daim yapıldığı bilinmektedir.

Dolayısıyla AFAD'ın yapmış olduğu paylaşımların büyük bir çoğunluğunun yazınsal olarak (% 74,7) paylaşıldığı görülmektedir. Görsel (%12,35) ve video (%12,94) formatlı paylaşımların ise birbirine çok yakın oranda olduğu tespit edilmiştir.



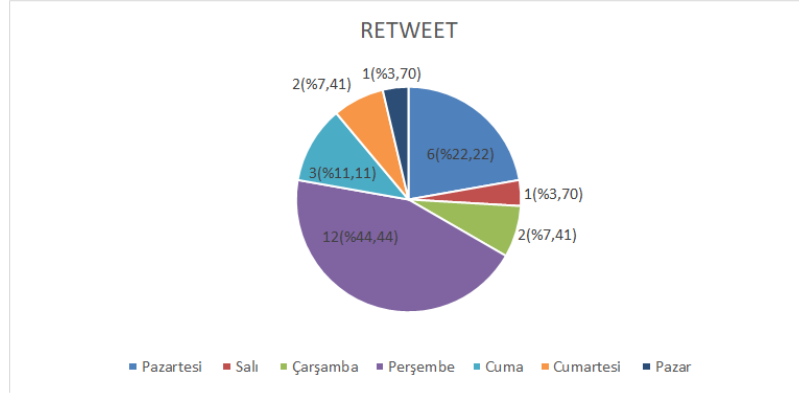
**Grafik 3.** Twitter'ın İçerik Dağılımı

İncelenen tweetlerin içerikleri 4 ana kategoride ele alınmıştır (Grafik 3). Bilgilendirici amaç içeren tweetler bütün tweetlerin % 73,86'sını oluşturmaktadır. Dayanışma amaçlı paylaşılan tweetler % 19,61, dezenformasyona karşı uyarı ve bilgilendirme amaçlı paylaşılan tweetler % 3,92 ve son kategoride yer alan tedbir ve önlem amaçlı tweetler ise tüm tweetlerin % 2,61'sini oluşturmaktadır.



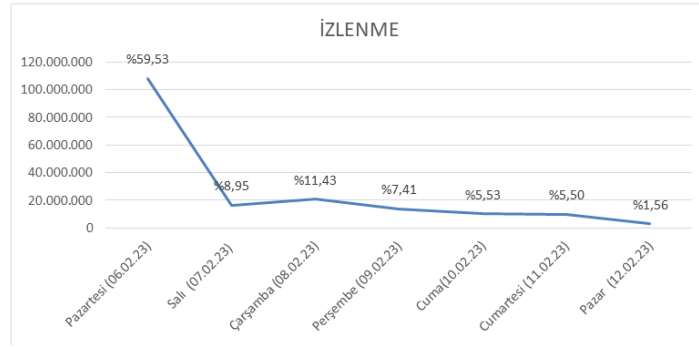
**Grafik 4.** Hashtag ve Mention Dağılımı

İncelenen tweetlerin %21,26'sında hashtag kullanımının gerçekleştirildiği görülmektedir. Paylaşılan tweetlerde mention kullanımının da (%20,47) hashtag kullanımına çok yakın bir oranda olduğu gözlemlenmiştir. Buna ek olarak AFAD'ın resmi twitter hesabında en sık paylaşılan hashtaglar; #AFAD, #deprem, #Kahramanmaraş, #jandarma olurken, en sık kullanılan mention'lar ise @Kızılay, @jandarma, @EmniyetGM, @AFADBaskanlik'dır.



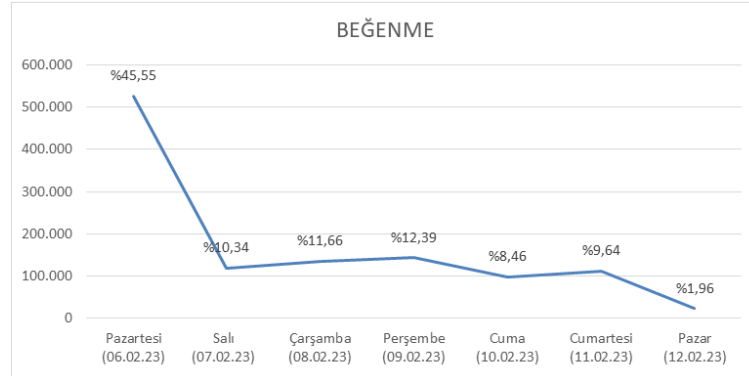
**Grafik 5.** Twitter'ın Retweet Dağılımı

İncelenen retweetlerin yarısına yakınının 09.02.2023 Çarşamba günü (%44,44) paylaşıldığı görülmektedir. Grafik 5'te yer alan bilgiler incelendiğinde depremin yaşandığı ilk gün olan Pazar günü ise %22,22 oranında AFAD'ın retweet paylaşımı yaptığı gözlemlenmektedir. Diğer günlerde ise benzer oranlarda (%11,11; %7,41; %3,70) retweet paylaşımı yapıldığı görülmektedir. Bununla birlikte paylaşımları en sık retweet yapılan hesaplar ise; T.C. Savunma Bakanlığı, T.C. Jandarma Genel Komutanlığı, T.C. İletişim Başkanlığı, Türk Polis Teşkilatı ve Yunus Sezer'dir.



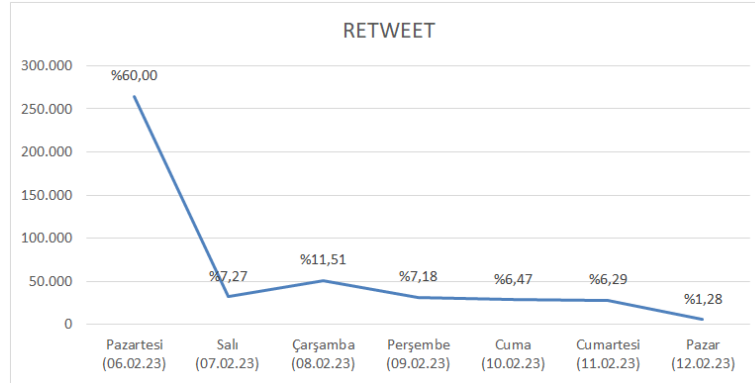
**Grafik 6.** İzlenme Oranı

Grafik 6'da yer alan bilgiler, araştırmanın gerçekleştiği tarih aralığı içerisinde AFAD'ın paylaşımlarının izlenme oranını göstermektedir. Depremin olduğu ilk gün halk, deprem ile ilintili bilgi almak ve süreci takip etmek adına AFAD'ın resmi twitter hesabını takip etmiştir. Dolayısıyla izlenme oranlarının büyük bir çoğunluğu Pazartesi günü (06.02.2023) gerçekleşmiştir. Pazartesi günü paylaşılan tweetlerin izlenme oranı tüm tweetlerin %59,53'ünü oluşturmaktadır. Diğer günler ise benzer oranlarda izlenme oranının (%8,95; %11,43; %7,41; %5,53; %5,50; %1,56) gerçekleştiği gözlemlenmiştir.



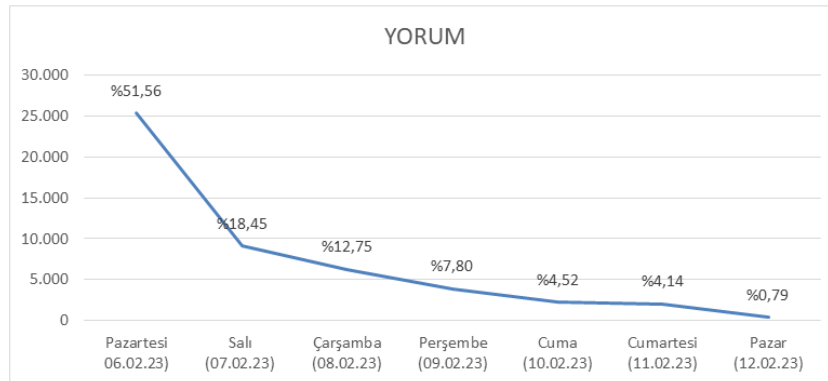
Grafik 7. Beğenme Oranı

Grafik 7’de yer alan veriler incelendiğinde, izlenme oranında yer alan bilgilerle benzer sonuçların ortaya çıktığı anlaşılmaktadır. Deprem’in ilk günü paylaşılan tweetler bütün tweetlerin % 45,55’ini oluşturmaktadır. Diğer günler ise benzer oranlarda izlenme oranının (%10,34; %11,66; %12,99; %8,46; %9,64; %1,96) gerçekleştiği gözlemlenmiştir.



Grafik 8. Retweet Oranı

Grafik 8’de yer alan veriler, araştırma yapılan süre içerisindeki retweet oranını göstermektedir. Aynı şekilde diğer grafiklerde yer alan bilgilerle (Grafik 6, Grafik 7) benzer sonuçların ortaya çıktığı anlaşılmaktadır. Deprem’in ilk günü paylaşılan tweetler bütün tweetlerin % 60,00’ini oluşturmaktadır. Diğer günler ise benzer oranlarda izlenme oranının (%7,27; %11,51; %7,18; %6,47; %6,29; %1,28)) gerçekleştiği gözlemlenmiştir.



Grafik 9. Yorum Oranı



Son olarak araştırma kapsamında AFAD'ın resmi twitter sayfasında yapmış olduğu paylaşımlara gelen yorum oranı incelenmiştir. Depremi ilk günü paylaşılan tweetler bütün tweetlerin % 51,56'sını oluşturmaktadır. Bundan sonraki günlerde ise diğer grafiklerde yer alan (Grafik 6, Grafik 7, Grafik 8) verilerden farklı bir durum söz konusudur. Grafik 9'da yer alan veriler incelendiğinde, her gün düzenli bir biçimde yorum oranlarında (%18,45; %12,75; %7,80; %4,52; %4,14; %0,79) doğrusal anlamda bir düşüş yaşandığı gözlemlenmiştir.

#### 4. Sonuç

Afet ve kriz dönemlerinde hedef kitleye bilgi akışının hızlı ve etkin bir şekilde sağlanması sürecin başarılı yönetilmesi adına önemlidir. Sosyal medya ortamlarının, geniş hedef kitlelere ulaşabilme olanağı, zaman ve mekândan bağımsızlığı ve etkileşime açık yapısı ile birlikte mesajı hızlı ve etkin bir şekilde alıcıya ulaştırabilme yeteneği, bu ortamın afet ve kriz dönemlerinde sıklıkla tercih edilmesine olanak tanımıştır.

Bu bilgiler ışığında çalışma, yukarıdaki bölümlerde de belirtildiği üzere literatür ve araştırma bölümleri ile birlikte iki temel soruya odaklanmaktadır; “Afet ve kriz iletişimi sürecinde sosyal medyanın rolü nedir?” ve “Sosyal medya, afet ve kriz iletişimi sürecinde halka ulaşmak için etkili bir araç mıdır?” sorularına cevap bulabilmek için ise AFAD'ın resmi Twitter hesabındaki paylaşımları içerik analizine uygun olarak çözümlenmiştir. İçerik analizi gerçekleştirilirken; Twitter üzerinden AFAD'ın yapmış olduğu paylaşımların içeriksel ve formatsal boyutları, yazınsal ve görsel unsurların özellikleri çerçevesinde incelenmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre sosyal medyanın afet ve kriz iletişimi sürecinde etkin bir araç olarak işlev gördüğü anlaşılmaktadır. Hızlı ve etkin bir şekilde hedef kitleye mesajı ileterek iletişim sürecine güçlü bir destek veren sosyal medya, hem Türkiye'de hem de dünyadaki afet ve kriz iletişim sorunlarına çözüm sunabilecek gücü barındırmaktadır. Bu bağlamda AFAD'ın resmi twitter hesabındaki takipçi sayısı ve gönderi sayısı geniş bir hedef kitleye ulaşım imkânının olduğunu göstermektedir (Tablo 1). Dolayısıyla bu sonuç, herhangi bir afet sürecinde AFAD'ın resmi sosyal medya kaynaklarını halka ulaşmak adına etkin ve hızlı bir şekilde kullanarak sorunlara çözebileceği düşüncesini desteklemektedir.

Çalışmanın bir diğer sorusu olan “Sosyal medya, afet ve kriz iletişimi sürecinde halka ulaşmak için etkili bir araç mıdır?” sorusu için belirli kategoriler değerlendirilmiştir. Araştırmada yer alan izlenme, beğenme, yorum ve retweet gibi kategoriler incelendiğinde, afet ve kriz süreçlerinde sosyal medya araçlarının etkin bir şekilde işlev gördüğü gözlemlenmiştir (Grafik 6, Grafik 7, Grafik 8, Grafik 9). Afet ve kriz iletişim stratejilerinin, sosyal paylaşım platformu olan Twitter ile birlikte işlerlik kazandığı araştırma sonuçları neticesinde tespit edilmiştir. Gerçekleştirilen araştırmada elde edilen içeriksel sonuçlar afet ve kriz iletişimi sürecinde sosyal medyanın “etkili iletişim” kurma sürecinde tamamlayıcı bir rol üstlendiğini ve bu doğrultuda oldukça yol gösterici olduğunu ispatlar niteliktedir.

Alan yazında afet ve kriz sürecinde sosyal medya araçlarının kullanımıyla insanlara etkin ve verimli bir şekilde mesajların iletildiği (Alexander, 2013), (Albuquerque, 2015), (Lachlan, 2016), (Spielhofer, 2016), (Gul, 2018), (Lovari, 2019), (Phengsuwan, 2021) ifade edilmektedir. Bu çalışmanın sonucu da literatürde yer alan diğer çalışmaları destekler niteliktedir. Bu çerçevede sosyal medya ortamının afet ve kriz iletişimi ile ilişkisini konu alan literatür araştırmaları ile birlikte değerlendirildiğinde afet ve kriz iletişiminin amaç ve stratejilerinin sosyal medya ortamlarının yapısında da güncelliğini koruduğunu ve sosyal medya ortamının afet ve kriz iletişimi için uygun bir iklim sağladığı söylenebilmektedir.

#### 5. Extended Abstract

Crises that occur during natural disasters usually happen unexpectedly. Numerous earthquakes have occurred in the world and our country since ancient times, and these earthquakes have had many destructive effects. The efforts made by each country during times of disaster vary depending on the type, severity, and impact of the disaster. In other words, the policies and strategies that countries follow in disaster and intervention processes vary depending on the type, severity, and impact of the disaster. Policies followed in disaster management used to focus on the post-disaster process in the early days. However, with the rapid development of science, technology, and the internet today, risks can be calculated before disasters occur, and disaster processes can be managed more effectively. Disaster

management is a long-term process that covers both pre-and post-disaster periods. Indeed, disasters and crises affect the whole society in terms of their effects, causes, and consequences.

Due to our geological location, our country is located in the first-degree earthquake zone. Therefore, it is necessary to be prepared for unpreventable disasters and to take necessary measures before the crisis. In today's world, where the internet and technology are an indispensable part of life, social media tools should be used effectively during disaster and crisis processes. The most important thing in crisis periods is to transfer information as quickly, reliably, accurately, and consistently as possible. Especially in social media, providing accurate information about what happened in the first hours of the disaster and crisis can be effective in changing the course of the crisis. If correct and fast information is not provided, people may be exposed to disinformation shared on social media. The coordination and communication deficiencies that occurred after the earthquake centered in Gölcük in 1999, which also affected the Marmara region, revealed the importance of communication systems in emergencies. Because efficient use of communication systems is important to prevent the damage and loss of life that occur before, during, and after disasters. As seen in the recent earthquake disaster centered in Kahramanmaraş, much information and data have been shared on social media. National and international news/broadcasting organizations and agencies have provided up-to-date news on the earthquake, while other social media platforms, especially Twitter, have been actively used to announce help requests and operations, obtain news from primary sources, and follow current developments. Social media platforms that allow two-way communication have played an active role in enabling people to reach their loved ones living in earthquake-stricken areas during this process.

In the earthquake that deeply affected 10 provinces centered around Kahramanmaraş, it was observed that some individuals used social media platforms for their purposes and shared many false contents. Fake aid campaigns and fraudulent activities were conducted through social media platforms. Another group played the role of a victim by requesting help, even though they were not in the earthquake zone. Some went even further and disrupted the work of aid organizations by sharing false content. During the disaster process, individuals, due to their emotional state, sometimes can believe misleading, incorrect, and false shares posted on social media. Although the number of such actions is not high, the impact of false actions can be reduced with the interaction power of social media platforms. As seen, allowing individuals to share content instantly on social media platforms firsthand can sometimes adversely affect search and rescue activities. It is possible to say that social media platforms are effective for announcing aid campaigns and informing the public during disaster periods. However, it also has a negative impact in terms of sharing and spreading disinformation that can affect the course of disaster and crisis management. In the recent earthquake disaster that our country has experienced, the importance of acting systematically and strategically, in addition to professionalism, experience, and coordination, has once again been understood during the disaster and crisis process. Therefore, it is necessary to know not only the advantages provided by social media platforms in disaster and crisis management but also the danger of becoming a manipulative source of information with the content shared during this process.

The study aimed to analyze the Twitter usage practices of the Disaster and Emergency Management Presidency (AFAD) following the two earthquakes of 7.7 and 7.6 magnitude centered in Kahramanmaraş on February 6th, 2023. In the scope of the research, the official Twitter account of AFAD was examined under nine categories and the obtained data were subjected to content analysis. During the content analysis, importance was given to identifying, planning, and classifying the contents. In this regard, the posts shared on AFAD's official Twitter page were classified and defined, the Twitter posts in the sample between February 6th, 2023, and February 12th, 2023, were analyzed, and content analysis was applied within the coding table framework mentioned below.

**Keywords:** Natural Disaster, Crisis Management, Earthquake, Social Media.

**Araştırmacıların Katkı Oran Beyanı / Contribution of Authors**

Yazarların çalışmadaki katkı oranları Derya ŞAHİN %50/ Ezgi ZENGİN DEMİRBİLEK %50 şeklindedir.  
The authors' contribution rates in the study are Derya ŞAHİN %50/ Ezgi ZENGİN DEMİRBİLEK %50 form.

**Çıkar Çatışması Beyanı / Conflict of Interest**

Çalışmada herhangi bir kurum veya kişi ile çıkar çatışması bulunmamaktadır.  
There is no conflict of interest with any institution or person in the study.

**İntihal Politikası Beyanı / Plagiarism Policy**

Bu makale İntihal programlarında taranmış ve İntihal tespit edilmemiştir.  
This article was scanned in Plagiarism programs and Plagiarism was not detected.

**Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiđi Beyanı / Scientific Research and Publication Ethics Statement**

Bu çalışmada Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiđi Yönergesi kapsamında belirtilen kurallara uyulmuştur.  
In this study, the rules specified within the scope of the Higher Education Institutions Scientific Research and Publication Ethics Directive were followed.

**Kaynakça**

- Alexander, D. (2013). Social Media in Disaster Risk Reduction and Crisis Management. *Sci Eng Ethics*, 717-733.
- Beachler, N. (2018). Afet, Risk ve Zarar Azaltmada İletişim Stratejisinin Rolü. *2nd International Symposium on Natural Hazards and Disaster Management*. Sakarya.
- Büyükkaracıoğlu, N. (2016). Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Kriz ve Afet Yönetim Çalışmalarının Mevzuat Açısından Değerlendirilmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, 195-219.
- Demirtaş, H. (2000). Kriz Yönetimi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 353-373.
- Erdik, M. (1999). İstanbul’da Olası Depreme Hazırlık: Deprem Senaryoları. *Bilim ve Teknik*, 54.
- Ergünay, A. (2009). Doğal Afetler ve Sürdürülebilir Kalkınma. *Deprem Sempozyumu*. Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi.
- Gul, S. S. (2018). Twitter sentiments related to natural calamities: Analysing tweets related to the Jammu and Kashmir floods of 2014. *The Electronic Library*, 38-54.
- Lachlan, K. S. (2016). Social media and crisis management: CERC. *Search Strategies, and Twitter Content, Computers in Human Behavior*, 647-652.
- Lovari, A. &. (2019). Social media in disaster communication: A case study of strategies, barriers, and ethical implications. *WILEY*, 2-9.
- Phengsuwan, J. S. (2021). Use of Social Media Data in Disaster Management: A Survey. *Future Internet* 2021, 2-24.
- Sayimer, İ. (2008). *Sanal Ortamda Halkla İlişkiler*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Soyadı, A. (2020, Temmuz). Çalışma Başlığı. *Selçuk İletişim*, 13(2), 1-12.
- Spielhofer, T. G. (2016). Data mining Twitter during the UK floods: Investigating the potential use of social media in emergency management. *International Conference on Information and Communication Technologies for Disaster Management*.
- Usta, E. &. (2021). Afetlerde Sosyal Medya Kullanımı ve Etik İnkilemler: İzmir Seferihisar Depremi. *Afet ve Risk Dergisi*, 249-269.
- Weinberg, T. (2009). *The New Community Rules: Marketing On The Social Rules*. USA: O'Reilly Media.
- Wisner, B. B. (2003). *At Risk-Natural Hazards, People’s Vulnerability and Disasters*. Routledge: Taylor and Francois Group.
- Zincir, O. &. (2013). Kriz Yönetimi ve Afetlerde Sosyal Medya Kullanımı. *İ.Ü. Siyasi Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 65-82.