

2023 Kahramanmaraş Depremlerinin Ardından Sağlık Bakanlığına Yöneltilen Tweetler: Türkiye'deki Deprem Felaketine Yönelik Bir İçerik Analizi

Tweets Directed at the Ministry of Health After the 2023 Kahramanmaraş Earthquakes: A Content Analysis on the Disaster in Türkiye

Cihan UNAL¹, Cemal SEZER²

ÖZ

Bu çalışma, Türkiye'de 6 Şubat 2023 tarihinde yaşanan Kahramanmaraş merkez üstlü deprem felaketlerinin ardından ilk gün Sağlık Bakanlığının etiketlendiği tweetlerin analizini amaçlamaktadır. Maxqda programı kullanılarak Twitter'dan çekilen 8624 tweet içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Araştırmanın amacı, deprem sonrası ilk 24 saat içinde Sağlık Bakanlığı'nın ne için etiketlendiğini belirlemek ve analiz etmektir. Bulgulara göre, ana konular yardım çağrıları, toplumsal duygusal tepkiler, haberleşme ve önerilerdir. Tweetlerin büyük bir kısmı adres bilgisi paylaşarak yardım talep etme şeklinde yazılı ve görsel tweetlerdir. Sonuç olarak, afet sonrasında sosyal medya üzerinden adres vererek yardım talep etmek ve önerilerin bulunmanın yaygın olduğu ve yetkililerin afet durumlarında kullanıcılarla bu konular kapsamında iletişim kurabileceği sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Türkiye Deprem Felaketi, Sağlık Bakanlığı, Twitter Verileri, Sosyal Medya, Kriz İletişimi

ABSTRACT

The aim of this study is to analyze the tweets tagged by the Ministry of Health in the aftermath of the Kahramanmaraş earthquake, which occurred on February 6, 2023 in Türkiye. A content analysis was conducted using the Maxqda program on 8,624 tweets extracted from Twitter. The research aims to determine why the Ministry of Health was tagged within the first 24 hours following the earthquake and analyze the findings. According to the results, the main topics were requests for help, social and emotional reactions, communication, and recommendations. The majority of the tweets were written and visual tweets that requested help by sharing address information. As a result, it was concluded that it is common for people to request help and make recommendations via social media by sharing address information following disasters, and that officials can communicate with users on these matters during emergencies.

Keywords: Türkiye Earthquake Disaster, Ministry of Health, Twitter Data, Social Media, Crisis Communication

¹ Arş. Gör., Cihan UNAL, Sağlık Yönetimi, Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Yönetimi Bölümü, chnunl@hotmail.com, ORCID: 0000-0003-3621-5735

² Prof. Dr., Cemal SEZER, Sağlık Yönetimi, Sakarya Üniversitesi Sağlık Yönetimi Bölümü, csezer@sakarya.edu.tr, ORCID: 0000-0002-5883-0993

GİRİŞ

Sosyal medya platformları toplum tarafından iletişim kurmak amacıyla popüleritesi, etkinliği ve kullanım kolaylığı nedeniyle afetler sırasında yaygın olarak kullanılırlar. Bu kullanım nedeniyle bir doğal afet sırasında ve sonrasında sosyal medya gönderileri sayısında çok ciddi sayıda artış yaşanır. Bu gönderiler afet sırasında acil olabilecek bilgileri toplamak, iletmek ve paylaşmak yoluyla afetten kaynaklanan zararı azaltma noktasında faydalı olabilir. Sosyal medyada yapılan paylaşımlar içerisinde birçok şey barındırabilirler. Gönderiler gerekli ve faydalı olabileceği gibi dedikoduların ve yanlış bilgilerin hızla yayılmasına da neden olabilirler.¹ Afet durumlarında yapılan paylaşımlar bu afetten etkilenen insanların duyguları, yardım çabaları, yaralanmaları, görüşleri, deneyimleri ve yardım isteklerini de barındırabilmektedir.²⁻³

Doğal afetler sırasında topluluklar kullandıkları sosyal medya platformları üzerinden gerçek zamanlı bilgiler paylaşabilirler. Örneğin Florence ve Michael kasırgaları sırasında sosyal medya platformları yardım aramak veya yardım sağlamak amacıyla kullanılmışlardır.⁴ Ayrıca benzer örnekler Haiti depremi ve Japonya tsunamisi gibi afetler sırasında da görülmüştür. Abbasi ve ark. (2012) de yaptıkları araştırmada insanların sosyal medyayı yardım istemek ve yaralanmaları bildirmek için kullandıklarını belirtmişlerdir. Araştırmaya göre yapılan paylaşımlar afet nedeniyle yaşanan yaralanmalar ve afet sonrası yardım talepleri hakkında gerçek zamanlı bir durum raporu havuzu

oluşturmuştur. Bu perspektifte sosyal medya platformları ilk müdahaleyi yapacak olan ekipler ve yardım kuruluşları için afetzedeler ve ihtiyaçları hakkında bilgi edinme noktasında alternatif bir fırsat sunar.⁵

Bu fırsatın kullanıldığı bir duruma örnek olarak 2019 yılında yaşanan Ambon depremi sırasında yerel hükümet organizasyonları halk ile iletişim amacıyla sosyal medyayı kullanmıştır. Tanasale ve Agustin'nin (2020) yaptıkları analize göre deprem sırasında Instagram adlı sosyal medya platformundan yapılan gönderiler yüksek sayıda etkileşim aldı. Bu durum kriz ve felaket durumunda hükümete ait organizasyonların ve halkın sosyal medya platformlarını iletişim kurmak için bir araç olarak kullandığını ve bu amaçla yüksek sayıda etkileşime girildiğini göstermektedir.⁶ Sonuç olarak son yıllarda kullanımı artan sosyal medya platformlarının afet sırasında ve sonrasında insanların hükümete ait kurum ve organizasyonlar ile etkileşime girebilmek için kullanılabilmesi düşünülmektedir.

Afet sonrasında sağlık hizmetlerine olan ihtiyacın fazlasıyla artması nedeniyle sağlık hizmetinden sorumlu devlet organizasyonlarıyla olan etkileşimin de artacağı düşünülebilir.⁷ Bu kapsamda Türkiye'de Kahramanmaraş merkez üstlü 6 Şubat 2023 tarihinde yaşanan iki büyük deprem felaketinden sonra Sağlık Bakanlığı'nın etiketlendiği birçok sosyal medya paylaşımı yapılmıştır. Bu paylaşımların incelenmesi ve anlaşılması afet sonrası sağlık yönetimine ciddi katkılarda bulunabilir.

MATERYAL VE METOT

Bu araştırmada kullanılan yöntem nitel araştırma yöntemidir. Araştırmada Maxqda programı kullanılarak 6 Şubat 2023 tarihinde Türkiye'de yaşanan büyük deprem felaketlerinden sonra Twitter'dan veriler çekildi ve bu veriler analiz edildi.

Afet sonrasında ilk 24 ve 72 saat yardımlar ulaşana kadar kritik saatler olarak değerlendirilir.⁸ Bu nedenle yeterli veriyi sağlayacağı düşünülerek araştırmanın odaklandığı zaman aralığı afet sonrası ilk 24 saat olarak belirlenmiştir. İlk 24 saatlik zaman aralığında Twitter kullanıcılarının attığı tweetlerde, Sağlık Bakanlığı'nın

etiketlendiği tweetler toplandı. Veri toplama kapsamında toplamda 8624 adet tweet elde edilmiştir. Atılan tweetler için iki dahil edilme kriteri kullanıldı. İlk kriter tweet'in ilk 24 saat içerisinde atılması, ikinci kriter ise sağlık bakanlığının etiketlenmiş olmasıydı. Bu kriterlere uyan tweetler maxqda programı kullanılarak analiz edildi.

Veriler kalitatif bir yöntem ile içerik analiziyle analiz edildi. Analiz aşamasında program kullanılarak veriler kodlandı, kategoriler ve temalar belirlendi. Nitel araştırmalarda nicel araştırmalardaki geçerlilik ve güvenilirlik kavramlarının karşılığı güven duyulabilirlik olarak adlandırılmaktadır. Bu yaklaşıma göre araştırmacıların nitel araştırmalarda geçerlilik ve güvenilirlik sağlamak için inandırıcılık, aktarılabilirlik, tutarlılık ve doğrulanabilirlik ölçütlerini kullanmaları gerekmektedir.⁹ Bu araştırmanın yazarları araştırma konusu ile ilgili ve araştırmayı yürütebilecek yetkinliğe

sahiptirler. Araştırma kapsamında verilerin nasıl toplandığı analiz edildiği ve yorumlandığı açıklanmıştır. Araştırmadan önce ve araştırma sırasında araştırmacılar herhangi bir ön kabule ve yargıya sahip değillerdi. Analiz aşamasında da ön kabul ve yargılarından sıyrılabilmeye çalışmışlardır. Bu araştırma kapsamında ulaşılan kategoriler ve yapılan yorumlar hakkında nitel araştırma yöntemleri konusunda deneyime sahip olan ve bu araştırma yöntemini kullanmış olan akran uzmanlardan görüş alınmıştır. İnanırcılığın arttırılması amacıyla araştırmada sıklıkla katılımcı alıntılara başvurulmuştur. Araştırma kapsamında elde edilen tüm belgeler güvenli bir şekilde dijital ortamlara aktarılmış ve arşivlenmiştir.

Araştırmanın Etik Yönü: Bu araştırma Twitter adlı sosyal medya uygulamasından elde edilen ikincil verileri kullandığı için etik kurul izni gerektirmemektedir.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırma bulgularının daha rahat anlaşılabilmesi için görsel model şeklinde sunulmuştur.

Afetin ilk gününde Sağlık Bakanlığı resmi Twitter hesabının etiketlenerek yapılan paylaşımlar yapılan analiz sonucunda 11 farklı kategoride toplanmıştır. Bu kategoriler şekilden de görülebileceği gibi;

- Sorunlar,
- Sorular,
- Haberleşme-İletişim,
- Öneriler,
- Vicdan Çatışması,
- Yardım Teklifleri,
- Yardım Çağruları,
- Duygular ve Tepkiler,
- Çok Sık Paylaşılan İçerikler,
- Olumlu Paylaşımlar ve Taleplerdir.

Sorunlar

Sorunlar kategorisi altında yapılan paylaşımlar, paylaşımı yapan kişilerin sağlık bakanlığına afetin ilk gününde karşılaştıkları ve duydukları sorunları iletebilmek amacıyla yapılmıştır. Nakil ya da sevk ile ilgili sorunların dile getirildiği paylaşımlar yapılmıştır. Afetin ilk gününde çok fazla sayıda enkaz altından yeni kurtarılmış yaralı olduğu kullanıcılar tarafından bildirilmiştir. Bölgede bulunan sağlık kuruluşlarının yetersiz kaldığından bahseden kullanıcılar, yaralıların sağlık hizmeti alabilmesi için başka sağlık kuruluşlarına nakillerinin yapılması gerektiğini ama bu konuda sorunlarla karşılaştıklarını dile getirmişlerdir. Yapılan nakil kodlu paylaşımlardan bazı örnekler aşağıda verilmiştir.

“K**** A**** 10 saat sonra enkaz altından çıktı. Acil ameliyata alınması lazım. Elbistan Devlet Hastanesi'nde teçhizat olmadığı için ameliyat edemiyorlar. Sevk de edemeyiz diyorlar. Ailesi yardım bekliyor. @saglikbakanligi @drfahrettinkoca”

“Kardeşim dün sabah 6'dan beri üniversite hastanesinde. Kayseri'ye sevk oldu hastalar otobüs ile ama kardeşimin kalça ve bacaklarında çok fazla kırık var ambulansla sevki mümkün değil diyorlar burası çok

yoğun doktorlar yetişemiyor lütfen yardımcı olun Maraştayz @saglikbakanligi”

Kullanıcılar ayrıca cenaze hizmetlerinde yaşadıkları problemlerle ilgili de paylaşımlarda bulunmuşlardır. Bu paylaşımlarda cenazelerin nakilleri ile ilgili sorunlara değinmişlerdir. Kullanıcılar cenazelerin uygun yerlerde muhafaza edilemediğini dile getirmişlerdir.

Afet bölgesine çok sayıda insan çağrı üzerine ya da çağrı almadan gönüllü olarak ulaşmaya çalışmıştır. Afet bölgesine gönüllülerin ulaştırılması konusunda da sorunlar yaşandığını ifade etmiştir.. Bir kullanıcı yaşadıkları sorunu şu paylaşım ile dile getirmiştir.

“AFAD gönüllüleri olarak sizden SMS aldık, Sabiha Gökçen Havalimanı'nda 600-700 kişiyiz. Önce saat 4'te uçak kalkacak denildi, sonra 6-10-12 burada bekletiliyoruz lütfen sesimizi duyun destek olun @AFADBaskanlik @OguzhanUgur @haluklevent @saglikbakanligi”

Çok sayıda gönüllünün yardım etmeye ve ulaştırmaya çalışması bazı organizasyon sorunlarını da doğurmuştur. Kullanıcılar paylaşımlarında yeteri kadar insan gücü ve malzeme desteğinin gönüllü olarak karşılanabileceğini fakat organizasyonun eksik ve yetersiz olduğunu ifade etmişlerdir.

Yaşanan sorunlardan bir diğeri ise elektronik sistem sorunlarıdır. Gönüllü insanlar gerekli olabileceğini düşünerek Kızılay kan merkezlerine gittiklerini ve kan merkezlerinden sistemin arızalı olduğuna ve bu sebeple kan alımının yapılamadığına dair dönüşler aldıklarını paylaşmışlardır.

Son sorun olarak ise gönüllülerin afet bölgesine ulaşma çabalarında karayolu ulaşım sorunlarına ilişkin paylaşımlar yapılmıştır. Kullanıcılar depremin şiddetinden ötürü karayollarının zarar gördüğünü ve araç geçişlerinin yapılamadığını dolayısıyla bu yolların ulaşımına açık olmadıklarını paylaşmışlardır.

Sorular

Yapılan paylaşımlar arasında sağlık bakanlığına yöneltilen sorulara da

rastlanılmıştır. Bu sorular 3 ayrı kod olarak şekilde gösterilmektedir. Bu paylaşımlar sağlık bakanlığından hesap sormak amacıyla, teyit edilmiş kayıp sayısını öğrenmek amacıyla ve genel olarak bilgi almak amacıyla yapılan paylaşımlardır.

Haberleşme-İletişim

Kullanıcılar ayrıca birbirleriyle iletişim kurmak ve kendi aralarında haberleşmek amacıyla da sağlık bakanlığının etiketlendiği paylaşımlar yapmışlardır. Bu araştırmada haberleşme-iletişim kategorisi altında incelenen paylaşımlar kurtarma sonrası bilgi hasta bilgisi, kayıp, yakınına arkadaşını arayan, iyi kötü durum paylaşma, yardımlaşma, kişisel bilgi paylaşma, birbiri ile güncelleme, faydalı bilgi paylaşma, tartışma ve duyumlar gibi kodlar altında incelenmiştir.

Kurtarma sonrası hasta bilgisi koduyla anılan paylaşımlarda genelde enkaz arama kurtarma çalışmaları sırasında kurtarılan hastalar ile ilgili olarak bilgi veya yardım isteyen paylaşımlar yapılmıştır. Bu paylaşımların amacı enkazdan çıkarılan insanlar hakkında bilgi edinmeye çalışmak olarak görülmektedir.

“H**** A****'ün göçükten sağ çıkartılıp hastaneye götürüldüğü bilgisi var hangi hastanede durumu nasıl merak ediyoruz lütfen yardım. Kahramanmaraş Ebrar sitesi G Blok @drfahrettinkoca @AFADBaskanlik @haluklevent @saglikbakanligi”

“Dün akşam Adıyaman isias otelinin enkazından yaralı olarak çıkarılan B**** İ**** ve A**** İ**** hangi hastanede olduğunu bilmiyoruz. Bu bilgiye nereden ulaşabiliriz? Yardımcı olabilecek olanlar var mı? @DepremDairesi @AFADBaskanlik @haluklevent @ahbap @saglikbakanligi”

Kayıp koduyla yapılan paylaşımlar kurtarma sonrası hasta bilgisi koduyla yapılan paylaşımlara benzemekle beraber tüm arama çabalarına rağmen bir türlü haber alınamayan insanlar ile ilgili paylaşımları içermektedir. Bu paylaşımlar genelde fotoğraflı ve açık adres ve isim verilerek yapılmıştır. Paylaşımların amacı sosyal medyanın etkileşim ve bilgi yayma gücü

kullanılarak kayıp olduğu düşünülen insanlar hakkında bilgi edinmeye çalışmak olarak görülmektedir.

Kullanıcılar ayrıca yakınlarını ve arkadaşlarını aramak amacıyla da paylaşımlarda bulunmuşlardır. Bu paylaşımların genelde aranılan kişi hakkında hiçbir bilgi edinmemiş ya da sadece duyum almış olan kişiler tarafından paylaşıldığı görülmektedir.

“Allah rızası için yardım edin, Dünden beri yavrumuzu bulamıyoruz. Ne ölü ne diri haber alamıyoruz. Nolur sesimize kulak verin. Evladımızın adı M**** D**** nolursunuz gören duyan olursa irtibat sağlayalım. @AFADBaskanlik @Kizilay @saglikbakanligi”

Sosyal medya üzerinden haberleşme çabaları sonuç vermiş olan kullanıcıların yaptığı paylaşımlara da rastlanmıştır. Bu kullanıcılar yakınlarını ya da arkadaşlarını aramak amacıyla yaptıkları paylaşımlar dikkat çekmiş ve bir şekilde haber alabildikten sonra paylaşımı takip eden ve durum hakkında gelişmeleri soran diğer kullanıcılara bilgi vermiştir.

“Sağlık durumu nasıl?”

“Daha iyi şimdilik. sağolun. 🙏”

“M**** bulundu 😊 Desteğiniz için çok teşekkür ederiz”

Kullanıcılar ayrıca afetzedelere yardım edebilmek amacıyla paylaşımlarda da bulunmuşlardır. Bu paylaşımlar arasında enkazdan kurtarılan insanların isimlerini içeren listelere, yardım talebinde bulunan afetzedelere ihtiyaçlarını, konumlarını, iletişim numarasını ve kişi sayılarını soran paylaşımlara, afet bölgesinde dağıtım yapılan yemek, çadır, kıyafet vb. yardımların konumlarının iletildiği paylaşımlara, yardım gönüllülerinin izlemesi gereken yolu gösteren paylaşımlara rastlanmıştır. Bunların yanı sıra faydalı bilgilerin paylaşıldığı da görülmüştür. Bu bilgiler arasında arama kurtarma çalışmalarına yardımcı olabileceği düşünülen hipotermi riskinin azaltılması gibi bilgiler yer almaktadır. Paylaşımlar arasında afet bölgesine ulaşmak için kullanılan

karayollarının son durumlarına değinenlere, gönüllü olarak afet bölgesine intikal etmek isteyen vatandaşların ve sağlık çalışanlarının ne tür hazırlıklar yapmaları gerektiğine dair bilgi verenlere ve görevli ya da gönüllü olan kişilerin ve araçların gıda ve yakıt ihtiyaçlarının nereden karşılayabileceklerine dair bilgi verenlere rastlanmıştır.

Bu yardım çabaları içerisinde kullanıcıların birbirleri ile edindikleri son bilgileri paylaştıkları da görülmüştür. Bu paylaşımların amacı yardım çabalarının sonucunu ya da ilgilendikleri kişi veya adreslerin son durumlarını öğrenmek olarak görülmektedir.

Son olarak bu kategori altında tartışmak ya da aldıkları duyumları paylaşmak amacıyla yapılan paylaşımlara da rastlanmıştır. Kullanıcıların bir kısmının kendi arasında tartıştığı ve bu tartışma paylaşımlarının genel olarak siyasi görüş farklılıklarını içerdiği görülmüştür. Duyum koduyla kodlanmış olan paylaşımların ise afet bölgesinde olmayıp çeşitli kaynaklardan edinmiş oldukları bilgilerini paylaşan kullanıcılara ait paylaşımlar olduğu görülmüştür.

Öneriler

Araştırma kapsamında yer almış olan bir diğer kategori önerilerdir. Bu kategori altında yer alan paylaşımlar kullanıcıların sağlık bakanlığını etiketleyerek yapmış oldukları önerileri içermektedir. Yapılan öneriler 12 farklı kodla incelenmiştir. Bu kodlar;

- Elektif sağlık hizmetlerini durdurun,
- İsim listesi paylaşın,
- Sağlık personeli afet bölgesine görevlendirilsin,
- Ülkedeki iş makinelerini çağırın,
- İlaç ve tıbbi malzeme yardımı yapılmalı,
- Raporlu ilaçların süresine ve tekrar verilmesine yardım edin,
- Seferberlik ilan edilsin,
- Karavanlara sefer görev emri çıkarılsın,

• Kamu personelleri deprem bölgelerine görevlendirilmeli,

• Asker sahaya çıksın

• ve yabancı dil bilen sağlık çalışanlarını görevlendirin şeklinde oluşturulmuştur.

Kullanıcıların yaptıkları paylaşımlarda afet bölgesine yeterli sayıda sağlık personeli sağlanabilmesi amacıyla acil olmayan elektif sağlık hizmetlerinin durdurulmasını ve sağlık personellerinin acil olarak afet bölgesine görevlendirilmesini önerdikleri görülmüştür. Aynı düşünceyle yeterli sayıda insan gücü için kamu personellerinin, genel seferberlik ilan edilerek sefer emri alabilecek tüm vatandaşların ve yabancı dil bilen sağlık çalışanlarının da afet bölgesine görevlendirilmesini önermişlerdir. Seferberlik kapsamında afet bölgesinde yararlı olabileceği düşünülen karavanların da bölgeye görevlendirilmesini önerdikleri görülmüştür. Aynı motivasyon ile kullanıcılar insan gücü anlamında kalabalık ayrıca tecrübe ve disiplin konusunda yeterli görülen askerlerin de sahada görevlendirilmesini önermişlerdir. Ayrıca enkazdan kurtarılan insanların isim listelerinin paylaşılmasını önermiş, böylece yakınlarını ve arkadaşlarını arayan vatandaşların daha kolay bilgi edineceğini dile getirmişlerdir. Arama kurtarma çalışmalarının yürütülebilmesi amacıyla çok sayıda iş makinasına ihtiyaç duyulduğunu dile getiren kullanıcılar bu nedenle ülkedeki iş makinelerinin afet bölgesine gönderilmek için çağırılmasını önermişlerdir. Afetzedelerin ilaç ve tıbbi malzemelere ihtiyaç duyacağını da dile getiren kullanıcılar bu nedenle afet bölgesine ilaç ve tıbbi malzeme yardımı yapılmasını önermiş bunun yanı sıra uzun dönemli ve raporlu olarak ilaç kullanılan afetzedeler arasında rapor süresi dolmuş olanlar olabileceğini doktor onayına ihtiyaç duymadan raporlu ilaçların süresinin uzatılmasını ve ilacını yanına alamadan evini terk etmiş olan afetzedelere raporlu ilaçlarının temin edilmesini önermişlerdir. Öneriler kategorisinde değerlendirilen bazı kullanıcı paylaşımlarına şöyle örnekler verilebilir:

“Çok üzgünüm Orda insanlar ölüerken biz elektif poliklinik yapıyoruz. Butun elektif sağlık hizmetlerini durdurun O bölgeye imkan oluşturup Gerekirse gramlık molozları o insanların üstünden almak için canla başla çalışalım @saglikbakanligi @drfahrettinkoca”

“Sağlık çalışanlarının gönüllülük esasıyla Afet bölgelerine geçici olarak görevlendirme yapılması aciliyetle şarttır. Lütfen ihtiyacı olan tüm afet bölgelerine gönüllü olan sağlık personellerinin ulaşmasını sağlayın @saglikbakanligi @drfahrettinkoca @sagliklicozum @harp mühendisi”

“Depremzedelerden düzenli ilaç kullananlar var ve şu an ilaçları çöken evlerinin altında, bu konuda acilen bir şeyler yapılmalı. @AFADBaskanlik @OguzhanUgur @BabalaTv @sgokbakar @ahbap @haluklevent @saglikbakanligi @drfahrettinkoca”

“Depremde ilaçları göçük altında kalan Depremzedeler şu anda ilaçlarını SGK üzerinden alamıyorlar. Bir an önce sistemlerinizi alabilecek duruma getirin lütfen...”

Vicdan Çatışması

Depremi ilk gününde yapılan paylaşımlar arasında bazı planlı ve organizasyonlu paylaşımlara da rastlanmıştır. Bu paylaşımların sosyal medya platformu üzerinde ayrıca bir topluluk olarak hareket eden kişiler tarafından yapıldığı görülmektedir. Mağduriyetlerini veya isteklerini dile getirebilmek için bir araya gelmiş olduğu düşünülen bu toplulukların afet sonrası paylaşımlarının tek kaynaktan çıkmış gibi birbirine benzer içerikle, birbirine çok yakın zaman aralığında ve aynı etiketleri kullanılarak paylaştıkları görülmüştür. Bu paylaşımlar afet gibi bir durumda toplumun etik değerleri ile paylaşımları yapan kişilerin eylemlerinin karşıtlığı ve çatışması nedeniyle vicdan çatışması kategorisinde ele alınmıştır. Bu kategori altında yer alan paylaşımlara bakıldığında yurtdışında bir sağlık meslek alanında eğitim görmüş kişilerin aldıkları diplomaların denkliğinin sayılmasını isteyen kişilerin ve çeşitli nedenler ile ehliyetlerine el

konulmuş olan ve hükümetten ehliyet affı talep eden kişilerin oluşturduğu topluluklar ile dayanışma, karşılıklı etkileşim ile paylaşımlar yaptıkları görülmüştür. Paylaşımlar afet gibi bir durum ile birleştirilerek kendi topluluklarının sorunlarına değinmesinden ötürü bazı kullanıcılar tarafından zor bir durumda hala çıkar peşinde koşulması olarak yorumlanıp tepki ile karşılandığı da görülmüştür.

“Ayrıca Diploma Denklik Mağdurları Derneği üyelerinin destekleri ile dünden beri 2 tır dolusu insani yardım gönderildi deprem bölgesine. İlk tır ulaştı 2. tır yolda Kimsenin kimseden bir beklentisi yok! Talimat verilmezse, müdahale edemiyorlar tek istekleri var insan kurtarmak! Buna ne dices yaa?? @Kerkenezspor @denklik_drr @Denklikhaktır @VahdetOzkocak @tcbestepe @iletisim @saglikbakanligi”

“#EhliyetAffi ailesi olarak “ehliyetlerimiz yok ama kalbimiz var”sloganıyla 81 il temsilcilerimiz harekete geçti ve yola çıktı. @AFADBaskanlik @ahbap @VahdetOzkocak @EAffiPlatformu @tcbestepe @iletisim @saglikbakanligi EhliyetAffi”

“Çılgınlıklarımız duyulmadı yalvardık şoför açığı var diye #EhliyetAffi çıkmadı elimiz kolumuz bağlı elimizden birşey gelmiyor ivedi bir şekilde çıkarılsın aşırı derece şoför lazım duyun artık sesimizi @RTErdogan EhliyetAffi @SalimSayn4 @VahdetOzkocak @tcbestepe @iletisim @saglikbakanligi @RTErdogan”

“Bundan bile çıkarın mı olması lazım? Karşılık görmeden gönüllü olarak gidip destek olmak mantıksız mı? @denklik_drr @Denklikhaktır @VahdetOzkocak @tcbestepe @iletisim @saglikbakanligi C157?”

Yardım Teklifleri

Yardım teklifleri paylaşımları bir diğer kategoriye oluşturmuştur. Bu kategori altında kullanıcılar afet bölgesine yardım etmek istediklerine dair paylaşımlar yapmışlardır. Bu kategoride yapılan yardım teklifleri bu teklifleri yapanlara ve teklifin ne olduğuna

göre farklı kodlar ile kodlanmışlardır. Bu kapsamda sağlık bilimleri öğrencilerinin yaptıkları yardım teklifleri, henüz atanamamış meslek gruplarına mensup kişilerin yaptıkları, gönüllü olarak afet bölgesine gitmek isteyen sağlık personellerinin yaptıkları, sivillerin yaptıkları ve bazı gönüllü kurum ve organizasyonların yaptıkları yardım teklifleri ile ilaç tıbbi malzeme hizmeti sunabileceklerin yaptıkları, arama kurtarma faaliyeti yapabileceklerin yaptıkları ve lojistik destek sağlayabileceklerin yaptıkları yardım teklifleri olmak üzere 8 farklı kod oluşmuştur.

“Hastaneler de sağlık çalışanları yetişemiyor yeterli personel yok @drfahrettinkoca @saglikbakanligi Mersin şehir hastanesine gönüllü sağlık personeli olarak yardım etmek istiyoruz #TurkeyEarthquake #deprem #Kahramanmaras #antakya #hatayyardimbekliyor @drfahrettinkoca”

“Paramediklere ihtiyaç var, gönüllü olarak yardım etmek istiyoruz #GönüllüParamediklerGöreveHazır @drfahrettinkoca @saglikbakanligi @acilafetgovtr @AFADBaskanlik”

Yardım Çağruları

Tüm paylaşımlar içerisinde en sık yapılan paylaşımlar yardım çağrılarının yer aldığı paylaşımlardır. Bu paylaşımlar kullanıcılar tarafından yardım talep etmek ve bulmak amacıyla paylaşılmıştır. Bu araştırma kapsamında bu paylaşımlar yardım çağrısı kategorisi altında incelenmiştir. Yardım çağrısı kategorisinde adresli olarak kodlanan yardım çağruları en yüksek frekansa sahip yardım çağrılarıdır. Bu paylaşımların amacı açık adres vererek yardım bulmaktır. Bu paylaşımların yanı sıra adresiz olarak yapılan yardım çağruları, sosyal medya platformu üzerinden tüm topluma yapılan yardım çağruları ve köy yerleşimlerine yapılan yardım çağruları da görülmüş ve ayrıca kodlanmıştır. Deprem merkez üstü Kahramanmaraş ve çevresinde yer alan iller sosyal medyada yardım çalışmaları için öne çıkarken en az merkez üssü kadar Hatay ilinin de etkilendiğini ve yeteri kadar

yardımın yapılmadığını düşünen kullanıcılar ayrıca Hatay ili için de çok sayıda paylaşımda bulunmuşlardır.

Kullanıcılar ihtiyaçlara yönelik yardım çağrıları da yapmışlardır. Bu ihtiyaçlar arasında en sık sarf ve tıbbi malzeme veya ilaç ihtiyaçlarına, su ve yemek, kıyafet battaniye, barınma, elektrik ve enerji kaynakları, ambulans, tıbbi müdahale ve sağlık personeli ve ebe, araç yakıtları ve ısınma, kan, cenaze hizmetleri, hijyenik ürünlere olan ihtiyaçlara yönelik paylaşımlar yapılmıştır. Ayrıca birçok kronik veya kronik olmayan rahatsızlığa sahip afetzedenin ihtiyaçlarına yönelik yardım çağrıları da yapılmıştır. Kas hastalıklarına sahip olan hastalara, kanser hastalarına, solunum cihazına ihtiyaç duyan hastalara, diyabet hastalarına ve epilepsi hastalarına yönelik yardım çağrıları en sık rastlanan çağrıları oluşturmaktadır.

“Bağdere caddesi yağmur kent apartmanı Karapınar adıyaman merkez 1. Kat lütfen yardım edin lütfen bunu yayın Hiç kimse yok insanlar elleriyle kazıyor olmuyor yemek yok su yok benzin yok şehirden kaçamıyoruz yollar kaplı Adıyaman. Yardım edin bir tek sağlam ev kalmadı @antihistamink @saglikbakanligi”

“ÇOK ÇOK ACİLL!! YARDIM ADIYAMAN MERKEZ Turgut reis mh. sakarya cad. 125.Sokak 1/1 Arkadaşımızın anne babası ve iki küçük kardeşinin olduğu bina yıkılmış, lütfen yardım edin. @sdsinemdemirtas @kubratw1 @Ahbap_Hatay @AFADBaskanlik @saglikbakanligi @barisatay @haluklevent @ekrem_imamoglu”

“Samandağ devlet hastanesi için sağlık çalışanları malzeme bekliyor medikal firmaları yardımcı olun lütfen @haluklevent @OguzhanUgur @TC_icisleri @saglikbakanligi @AFADBaskanlik @ahbaphatay”

“#Hatay #antakya #defne Acil Yardım ulaşması gerekiyor,yardımın henüz ulaşmadığı yerlerde insanlar kendi imkanlarıyla enkaz altından yakınlarını çıkarmaya çalışıyor... Sağlık yardımı

bekleyen yaralılar var @haluklevent
@AFADBaskanlik @HatayValiligi
@AFADHatay @saglikbakanligi”

“Hatay da bebek bezi bebek maması su ısınma gıda ihtiyacı var insanlar ölüyor yardım edin @haluklevent @saglikbakanligi @drfahrettinkoca @ahbap @cnnturk @OguzhanUgur @ahbap @haluklevent”

“B**** N**** B**** #DMD kas hastası. Şuan Antep'te bir camiye sığınmışlar. ilaçları yok. Soğuk ve yiyecek sıkıntısı var. Güvenli bir yere tahliyesini istiyoruz. Lütfen sesini duyuralım. #depem #acil #afad #ohal @OguzhanUgur @haluklevent @ahbap @acilafetgovtr @saglikbakanligi”

Duygular ve Tepkiler

Yapılan pek çok paylaşım insanların duygularını ve tepkilerini de içermektedir. Bu paylaşımlar Duygular ve tepkiler kategorisinde incelenmiş ve 6 farklı kod ile kodlanmıştır. Duygular ve tepkiler arasında afete müdahale çalışmalarında hükümetin yetersizlikle suçlayan kullanıcıların eleştirileri ve iğnelemeleri, birçok farklı nedene bağlı olarak öfke, özellikle savunmasız yardıma muhtaç olan insanlarla ilgili endişe, herhangi bir şekilde yardım edemedikleri için çaresizlik ve yardım çalışmalarının yetersizliğine yönelik serzeniş yer almaktadır.

Çok Sık Paylaşılan İçerikler

Kullanıcılar tarafından ayrıca çok sayıda tekrarlı paylaşımlar yapılmıştır. Birebir birbirinin aynısı olan bu paylaşımlar yardım çağrılarını daha geniş kitlelere ulaştırabilmek amacıyla farklı kullanıcılar tarafından çok sık paylaşılmıştır. Araştırmada çok sık paylaşılan içerik kategorisinde ele alınan bu paylaşımlar tweetler ve videolar olarak iki farklı kodla incelenmiştir.

Olumlu Paylaşımlar ve Talepler

Sosyal medya platformunda ayrıca olumlu sayılan paylaşımlar da yapılmıştır. Bu paylaşımlar arasında afetzedeler için yapılan duaların yanı sıra afet bölgesine ulaşmış kişilerin ve kurumların dayanışma ve yardım paylaşımları ve sağlık personellerine, AFAD

ekiplerine kan bağışçılarına yapılan teşekkür paylaşımları yer almaktadır.

Son olarak ise kullanıcılar, taleplerini iletmek üzere çok sayıda paylaşımında bulunmuştur. Bu talepler arasında enkaz kaldırma ve arama kurtarma çalışmaları için iş makinası talepleri, gönüllü olarak gitmek isteyen sağlık personelleri ve arama kurtarma ekipleri için organizasyon talepleri, gönüllü olarak afet bölgesine gitmek isteyen sağlık çalışanlarının bu taleplerinin sağlık bakanlığı tarafından onaylanması ve görevlendirmelerinin yapılmasına yönelik talepleri ve bölgede hastane sayısının imkanlarının yaralılara yeterli olmayacağı düşüncesinden kaynaklı olarak sahra hastanelerinin kurulmasına yönelik talepler yer almaktadır.

Halkın afet durumlarında rol alması afet araştırmalarına bakıldığında her zaman yüksek katılım olan bir olgu olarak değerlendirilmiştir. Günümüzde bu katılım daha önce hiç olmadığı kadar fark edilir düzeyde, etkin ve geniş kitlelere ulaşan bir şekilde ortaya çıkmaktadır.¹⁰

Felaketler, insanların dayanışma ve yardımlaşma gibi insanî değerleri ortaya çıkarmasına neden olur. Böylece, felaketler sırasında etkilenen veya acı çeken insanlara yardım etme arzusu ve özverisi artar. Günümüzde bu yardımlaşma ve dayanışma çevrimiçi ortamlarda da kendini gösterir. En sık rastlanan çevrimiçi yardım türleri, kişisel ve mülkiyet güvenliği ile yardım kaynakları hakkındaki bilgiler şeklindedir.¹¹

Kendra ve Wachtendorf'un (2003) 2001 Dünya Ticaret Merkezi Faciası'nda yaptığı çalışmaya bakıldığında felaketler sırasında yedi tür sosyal yakınsama gurubu üzerinde durmuşlardır. Bu guruplar endişeliler, dönenler, meraklılar, yardımcılar, sömürücüler, yas tutanlar ve destekleyenler olarak adlandırılmışlardır. Burada sosyal yakınsama afet sonrası bir fenomen olarak toplulukların özellikle afet bölgesine yönelmesi ve ilgi göstermesi olarak ele alınabilir. Bu guruplar ile bu araştırmanın oluşturduğu kategoriler arasında da benzerlikler saptanmıştır. Örneğin endişeliler olarak tanımlanan grubu araştırmacılar

afetten etkilenen bölgenin dışından gelen ve aileleri ve arkadaşları hakkında bilgi almaya çalışan kişiler olarak tanımlanmışlardır ve bu kişileri afetzedelerden ayırmanın güçlüğüne değinmişlerdir.¹² Aynı şekilde bu araştırmada da çoğu kullanıcının ailesi arkadaşlarından haber almak için çok sayıda paylaşım yapmıştır ve paylaşımları yapan kişilerin kendisinin de afetzede olup olmadığını ayırmak çok güçtür.

Felaket durumunda ortaya çıkan bir diğer grup yardımcılarıdır. Bu grup yardım edebilmek amacıyla bir araya gelen profesyonel ya da sivil gönüllülerden oluşur. Bu araştırmada da gönüllü yardım tekliflerinin öne çıktığı görülmüştür. Benzer şekilde 11 Eylül saldırısında da yardımcı olmak isteyen bir grup insan ortaya çıkmış ve bu insanlar organizasyonlarla bağlantıya geçip yardım tekliflerinde bulunmuş ve ellerinden geleni yapmaya uğraşmışlardır. Aynı zamanda bazı insanlar ise destekleyici grupta yer alırlar. Bu grupta yer alan insanlar desteklerini belirterek toplumsal dayanışma örneği gösterirler. Bu çalışmada dayanışma koduyla kodlanmış çok sayıda paylaşımı da rastlanmıştır.¹²

Afet durumunda yapılan paylaşımlar bilgi paylaşımı da içermiştir. Literatürde afet durumunda sosyal medya üzerinden çeşitli bilgi akışları olduğu saptanmış bu akışlar otoritelerden vatandaşlara, vatandaşlardan otoritelere ve vatandaşlardan vatandaşlara akış şeklinde tanımlanmıştır. Bu araştırmada yapılan paylaşımlardan sağlık bakanlığı etiketlenerek vatandaştan otoriteye bilgi akışı görüldüğü gibi vatandaşların kendi aralarında haberleşmeleri ile vatandaştan vatandaşa bilgi akışına da rastlanmıştır.¹³

Ani ve trajik olaylarda, yardım etmek isteyen bazı insanların Twitter gibi kaynaklar sayesinde uzaktan yardım sağlayabilmesi yeni bir yardım şekli olarak günümüzde mümkün hale gelmektedir. Bu yardım eylemlerinin temelinde, sosyal bağlantı ve sonrasında kolektif eylem için bilgi yaratma ve hareket ettirme yer alıyor. Haiti depreminden sonra Twitter kullanıcılarının paylaşımlarını inceleyen bir çalışma tweet paylaşanların çoğunun, afet bölgesine uzak

bölgelerden, zamanlarının bir kısmını veya tamamını gönüllü olarak harcayarak tweet atmaya başladığını göstermektedir. Ne yapabileceklerine dair çok az bilgileri olmasına rağmen gönüllü faaliyetleri duyurabilmek ve bağlantılar oluşturmak koordinasyona yardımcı olabilmek amacıyla tweetler paylaşılmıştır. Bu paylaşımlar arasında ihtiyaç duyulan yardımları duyurabilmeye yönelik yardım çağrısı içeren, çağrıyla doğru bir formatta yapmaya özen gösteren ve yardımları organize etme çabalarına yönelik paylaşımlarda vardır. Kullanıcılar bu araştırmada da olduğu gibi tweetleri tekrar paylaşarak, adres ve ihtiyaçları yazarak, konumları adresleri belirterek ve gerektiğinde birbirleri ile haberleşerek veya başka kaynaklar aracılığıyla bilgileri doğrulayarak yardımcı olmaya çalışmışlardır.¹⁴

Takahashi ve arkadaşları tarafından Haiyan Tayfunu Filipinler'i vurduğunda yapılan bir afet sonrası sosyal medya çalışmasında da kullanıcıların sosyal medya paylaşımları bu araştırmaya benzer şekilde kategorilendirilmiştir. Araştırmacılar kullanıcı tweetlerini kişisel bakış açısıyla durumunu bildirenler, ikincil kaynaktan edinilen bilgilerle durum bildirenler, olay sırasında veya sonrasında acil yardım veya destek talebi gönderen kullanıcıların tweetleri, yardımları ve kurtarma çabalarını koordine etmeye yönelik tweetler, psikolojik ve ruhsal destek sağlama yardım teklifleri, nedenler ve sonuçlar üzerinden hükümeti eleştiren tweetler, duyguları, endişeleri, iyi dilekleri ifade eden tweetler, tartışma tweetleri ve topluluğun birbirleri ile nasıl yeniden iletişim kurduğuna dair tweetler olarak sınıflamışlardır.³ Yardım çabalarının çok fazla yer alması aynı zamanda çok endişeli ve korkmuş olan kullanıcılara bu çabaları duyurarak bir güven verme çabası olarak görülmektedir.¹⁵

Ayrıca Amerikan Kızıllaçı da acil durumlarda vatandaşların sosyal medya kullanımını incelemiştir. Araştırmaya göre kullanıcılar genellikle hava durumu, trafik, meydana gelen hasar ve diğer insanların başa çıkma durumları hakkında bilgi aramışlardır.

Bunun ötesinde, kullanıcılar sadece hava durumu bilgisi, güvence veren güvenlik bilgileri ve acil durum hakkındaki duygularını paylaşmakla kalmamış, aynı zamanda konularını ve görgü tanığı bilgilerini de paylaşmışlardır.¹⁶

Bu araştırma afet sonrası sosyal medya kullanıcılarının ilk 24 saat içerisinde sağlık bakanlığı ile ne tür paylaşımlarını inceleyerek afet sonrasında sağlık hizmetlerine yönelik çıkarımlar yapmaya çalışmıştır. Fakat sosyal medya kullanıcılarının paylaşımlarında sağlık bakanlığından sadece afet sonrası sağlık

hizmetleri konusunda bahsetmedikleri görülmüştür. Bu nedenle paylaşımlar sosyal medyanın afet sonrasında genel olarak hangi sebeplerle kullanıldığını da göstermektedir. Bu bağlamda bu çalışmada da afet sonrası sosyal medya kullanımı literatürü ile paralel şekilde sonuçlar bulunmuştur. Araştırmada bazı sınırlılıklar da bulunmaktadır. Afetin hemen ilk haftasında Twitterdan API hizmeti kullanarak tweet çekmek için izin almak mümkün olmadığı için tweetler MAXQDA paket programı kullanılarak elde edilmiştir. Elde edilen tweetler sadece ilk 24 saat içerisinde paylaşılmış olanlardır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sosyal medya kolay erişilebilirliği ve yaygın kullanımı nedeniyle afet sonrasında yardım talep etmek, teklifinde bulunmak ve haberleşmek gibi afet sonrası sosyal etkileşimde yaygın olarak kullanılmıştır. Sosyal medyanın felaketler sırasında ortaya çıkan acil ihtiyaçları karşılamak için gelecekte de önemini koruyacağı ve bu yönde gelişim göstereceği düşünülmektedir. Afetler sırasında sosyal medyanın yeniden

bir teknoloji öğrenmeyi gerektirmemesi ve kolay kullanılması tekrar kullanımını sağlayacak ve gelişim sürecini hızlandıracaktır. Afet sonrasında kullanıcılar otoritelerle sosyal medya üzerinden bağlantı kurmaya ve onlara bilgi aktarmaya çalışmaktadırlar. Bu bilgilerin toplumun ihtiyaçlarına ayna tuttuğu düşünülmektedir bu nedenle otoriteler tarafından afetin yönetilmesinde kullanılabilir.

KAYNAKLAR

1. Uchida, O. and Utsu, K. (2020). "Utilization of social media at the time of disaster". *IEICE ESS Fundamentals Review*, 13(4), 301-311.
2. Naikwade, A. V. and Deshmukh, S. N. (2022). "Informing Disasters Management by Using Twitter tweets". *International Journal for Research in Applied Science & Engineering Technology*, 10 (4), 3250-3254.
3. Takahashi, B., Tandoc, E. C. and Carmichael, C. (2015). "Communicating on Twitter during a disaster: An analysis of tweets during Typhoon Haiyan in the Philippines". *Computers in human behavior*, 50, 392-398.
4. DiCarlo, M. F. and Berglund, E. Z. (2020). "Use of Social Media to Seek and Provide Help in Hurricanes Florence and Michael". *Smart Cities*, 3(4), 1187-1218.
5. Abbasi, M. A., Kumar, S., Filho, J. A. A. and Liu, H. (2012). "Lessons Learned in Using Social Media for Disaster Relief - ASU Crisis Response Game". April 3-5, In *Social Computing, Behavioral-Cultural Modeling and Prediction: 5th International Conference*, (282-289), College Park MD USA.
6. Tanasale, B. B. and Agustin, S. M. (2020). "Disaster Communication Study on Instagram Account @infobmkgmaluku of Ambon Earthquake 2019 Case". August, In *2nd Jogjakarta Communication Conference (JCC 2020)*, (130-133), Atlantis Press.
7. Chan, E. Y. Y. and Sondorp, E. (2007). "Medical Interventions Following Natural Disasters: Missing Out On Chronic Medical Needs". *Asia Pacific Journal of Public Health*, 19 (1), 45-51.
8. Alim, S., Haryanti, F., Subandi A. and Prabandari, Y. S. (2019). "Training on modified model of programme for enhancement of emergency response flood preparedness based on the local wisdom of Jambi community". *Jambá: Journal of Disaster Risk Studies*, 11 (1), 1-9.
9. Guba, E. G. (1981). "Criteria for assessing the trustworthiness of naturalistic inquiries". *Educational Communication and Technology Journal*, 29(2), 75-91.
10. Palen, L. and Liu, S. B. (2007). "Citizen communications in crisis: anticipating a future of ICT-supported public participation". April, *SIGCHI conference on Human factors in computing systems*, (727-736), San Jose, CA, USA.
11. Hughes, A. L., Palen, L., Sutton, J., Liu, S. B. and Vieweg, S. (2008). "Site-Seeing in Disaster: An Examination of On-Line Social Convergence". May, *5th International ISCRAM Conference*, (44-54), Washington, DC, USA.
12. Kendra, J. M. and Wachtendorf, T. (2003). "Reconsidering Convergence and Converger Legitimacy in Response to the World Trade Center Disaster". In *Terrorism and Disaster: New Threats, New Ideas*, 11, 97-122.
13. Reuter, C., Marx, A. and Pipek, V. (2012). "Crisis management 2.0: Towards a systematization of social software use in crisis situations". *International Journal of Information Systems for Crisis Response and Management (IJISCRAM)*, 4(1), 1-16.
14. Starbird, K. and Palen, L. (2011). "'Voluntweeters': self-organizing by digital volunteers in times of crisis". May, *SIGCHI conference on human factors in computing systems*, (1071-1080), Vancouver, BC, Canada.
15. Smith, B. G. (2010). "Socially distributing public relations: Twitter, Haiti, and interactivity in social media". *Public Relations Review*, 36(4), 329-335.
16. Cross, R. (2010). "Social media in disasters and emergencies". *American Red Cross Disaster Newsroom*, 1-19.