

WhatsApp Dayanışma Grupları ve İletişim Uygulamaları: 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş Depremleri

Revşan Şen¹, Selma Koç Akgül²

Öz

Araştırma, 06 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremleri acil müdahale döneminde yaşanan iletişim sorunlarının çözümü ve gönüllü insani yardım organizasyonları için etkin kullanılan WhatsApp uygulamasının kullanım pratiklerine odaklanmıştır. Bu gerekçeyle nitel analiz yöntemi kullanılarak deprem yaşamış iller için WhatsApp üzerinden oluşturulmuş 13 gönüllü dayanışma grubu araştırma kapsamına alınmış ve kurulduğu günden itibaren 30 gün boyunca takip edilerek veriler toplanmıştır. Toplanan veriler gözlem ve döküman analizine tabi tutularak incelenmiştir. Araştırmanın amacı, geniş bir kitlenin kullandığı WhatsApp uygulamasının afet iletişimi özelinde acil müdahale döneminde verimliliğini tartışarak nasıl ve hangi yönde geliştirilebileceği konularına çözüm önerileri getirebilmektir. Araştırma bulguları WhatsApp'ın ses, görüntü, video, sesli ve görüntülü arama gibi özelliklerinin depremin akut döneminde hızlı, etkili ve kapsamlı bir iletişim sürecinin gerçekleşmesine yardımcı bir araç olduğunu göstermiştir. Gönüllü WhatsApp dayanışma gruplarında enkaz altında kalanların bilgileri başta olmak üzere temel ihtiyaçlar, ulaşım ve kaybolan afetzedelerin bulunması yanında dezenformasyonla mücadeleyi de içeren farklı konularda çok sayıda paylaşım yapıldığı görülmüştür. Sosyal medya teyit edilmeyen bilgilerin hızlı şekilde yayılması noktasında risk barındırıyor olsa da sonuç olarak, küreyerel bir dijital platform olan WhatsApp uygulamasının başta dezenformasyonla mücadele olmak üzere afet acil müdahalede sürdürülebilir iletişim için etkili bir araç olarak kullanılabilirliği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Afet İletişimi, Deprem, Hiperyerel Medya, Kriz İletişimi, Sosyal Medya, Whatsapp

2023 WhatsApp Solidarity Groups and Communication Practices Created in Kahramanmaraş Earthquakes

Abstract

The research focuses on the solution of communication problems experienced during the emergency response period of the 06 February 2023 Kahramanmaraş earthquakes and the usage practices of the WhatsApp application, which was used effectively for volunteer humanitarian aid organizations. For this reason, using the qualitative analysis method, 13 voluntary solidarity groups formed on WhatsApp for earthquake-stricken provinces were included in the scope of the research and data were collected by following them for 30 days from the day they were established. The collected data were analyzed through observation and document analysis. The aim of the research is to discuss the efficiency of the WhatsApp application, which is used by a wide audience, in the emergency response period, in particular in disaster

¹ Öğr. Gör., Medya ve İletişim Uygulama ve Araştırma Merkezi, Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep
İlgili yazar e-posta/Corresponding author e-mail: revsansen@gantep.edu.tr ORCID No: 0000-0002-0189-1031
² Doç. Dr., Gazetecilik Bölümü, İletişim Fakültesi, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli
e-posta / e-mail: selma.koc@kocaeli.edu.tr ORCID No: 0000-0001-7889-6749

Bu makaleye atıf yapmak için / To cite this article

Şen, R. ve Akgül, S. K., (2023). WhatsApp Dayanışma Grupları ve İletişim Uygulamaları:
6 Şubat 2023 Kahramanmaraş Depremleri. *Afet ve Risk Dergisi*, 6(4), 1410-1428.

communication, and to bring solutions to the issues of how and in which direction it can be developed. The findings of the research showed that WhatsApp's features such as audio, image, video, voice and video calls are a tool that helps to realize a fast, effective and comprehensive communication process in the acute period of the earthquake. In volunteer WhatsApp solidarity groups, it was observed that a large number of posts were made on different topics including basic needs, transportation and finding missing disaster victims, as well as combating disinformation, especially the information of those trapped under the rubble. Although social media poses risks in terms of rapid dissemination of unconfirmed information, as a result, it is thought that WhatsApp, a global digital platform, can be used as an effective tool for sustainable communication in disaster emergency response, especially in combating disinformation.

Keywords: Disaster Communication, Earthquake, Crisis Communication, Hyperlocal Media, Social Media, WhatsApp

1. GİRİŞ

Çok sayıda insanın hayatını olumsuz etkileyen doğa, teknoloji ve insan kaynaklı olayların birbirinden farklı neden ve sonuçları olan afetler: Jeolojik afetler, Klimatik afetler, Biyolojik afetler, Sosyal afetler ve Teknolojik afetler olmak üzere beşe ayrılmaktadır. 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremleri jeolojik afetler türüne örnek olup sadece Türkiye’de değil yarattığı can kaybı ve yıkımla küresel anlamda da gündemin ilk sırasında yer almıştır. Yaşanan depremin yıkım boyutu risk odaklı bir toplumsal bilincin oluşturulması sürecinin sistematik biçimde gerçekleştirilmesi gerekliliğini bir kez daha ortaya koymuştur. Bütün toplumsal alanların farkındalığına ihtiyaç duyan afet süreçlerinde oluşan tahribatların hızlı ve etkili müdahalenin sağlanabilmesiyle hızla kontrol altına alınabileceği hususu, bu farkındalığın oluşmasına katkı sunabilecek tüm mecraları ortak aklın kullanılması gerektiği noktasında konumlandırmaktadır. Nitekim Dünya Sağlık Örgütü’ne göre, depremlerin yol açtığı tahribat ve hasarın boyutu depremin büyüklüğü, süresi, meydana geldiği saati ve meydana geldiği bölgede yer alan binaların sağlamlığıyla ilişkili olduğu kadar uygulanan afet yönetimi süreciyle de ilişkilidir.

Hangi afet türünün yaşandığı fark etmeksizin afet zamanlarında öncelikli amaçlardan biri gerekli bilgilerin ve enformasyonların doğru biçimde oluşturulması, doğru iletişim kanallarıyla afet yönetim aktörleri arasında hızlı, etkili ve kapsamlı biçimde paylaştırılarak toplumsal açıdan olabilecek en yüksek faydanın sağlanmasıdır. Bu süreci tanımlayan sürdürülebilir afet iletişimi aynı zamanda afet yönetiminde disiplinler üstü eşgüdüm ve koordinasyonun da başarısının odak noktasıdır. Kuşkusuz afetlerin acil müdahale dönemlerinde kişiler ve kurumlar arası iletişimin sağlanabilmesine olanak tanıyan en etkili araçlardan biri kitlesel düzeyde bilgi ve enformasyon kaynağı ve aracı medyadır. Sürdürülebilir afet iletişimi tek başına konvansiyonel medyanın sahip olduğu güç onun yararlılığını ön plana çıkarmaya yetmemektedir. Bu noktada boşluğu içerik üretimi ve paylaşımında etkin olan alımlayıcının etkin olduğu günümüzün etkileşimli medya platformlarını tanımlayan sosyal medya doldurmaktadır. Bu nedenle sosyal medya araçlarının afet iletişimi sürecine entegre edilmesi, bu mecraların doğru ve etkin kullanım yollarının incelenmesi, afet dönemlerinde konvansiyonel medyadan olduğu kadar sosyal medyadan da alınabilecek verimliliğin artırılması noktasında önem taşımaktadır.

Araştırma, 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremlerine yönelik yerelden küresele- küreselden yerele acil müdahale uygulamalarında GSM operatörleri ve enerji hatlarındaki teknik sorunlarla daha da zor bir sürece evrilen iletişim süreçlerinde dijital bir iletişim kanalı olan WhatsApp uygulaması ve bu uygulama üzerinden oluşturulan gönüllü dayanışma grupları, bu grupların nasıl ve hangi amaçlarla bu platformu kullandığı sorularının yanıtını bulma gerekçesiyle hazırlanmıştır. Araştırmanın amacı afet iletişimi WhatsApp uygulamasının afetin akut döneminde etkinliğini ortaya koyarak verimliliğinin nasıl ve hangi yönde geliştirilebileceği konularına çözüm önerileri getirebilmektir.

2. AFET İLETİŞİMİ VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Afet iletişimi kavramı, geçmişten bugüne bilgi ve enformasyonun üretim, aktarım ve paylaşımının yanı sıra haberleşme araç ve teknolojileri, yapay zekâ kullanımı ve medyayı kapsayan geniş bir yelpaze ve kültürü içinde barındırır. Amaç, artan bilgi ihtiyacını karşılamak ve ortak anlayış geliştirmek, gelişmiş güven ve güvenilirlik ortamı sağlamak yanında anlaşmazlıkları çözmek için gelişmiş diyalog zemini oluşturmak olarak özetlenebilir.

Afet iletişimde başarı hedefinin odağında afet yönetim sistemi olarak tanımlanan afetle mücadele sürecinde, toplumun savunmasızlığının azaltılarak tehlike ve risklerin afete dönüşme potansiyellerinin en aza indirilmesi yer almaktadır. Bu sistem afet öncesi, sırası ve sonrası olarak belirtilen tüm süreçlerin gerekli tedbirlerin alınmasıyla riskin en az düzeye indirilmesi, afete ilişkin kurumsal ve toplumsal farkındalığın oluşturulması, afetzedelerin kurtarılması ve ardından yaşam koşullarının normale dönüşünün sağlanması gerekliliklerini kapsayan koordinasyonu ifade etmektedir. Koç Akgül'ün afete ilişkin literatürden aktardığı 5 faaliyette afetlerin önlenmesi ve yol açtığı zararların en aza indirilmesi amacıyla yapılması gerekenlere işaret etmektedir. Bu faaliyetler sırasıyla; zarar azaltma, hazırlıklı olma, müdahale, iyileştirme ve yeniden inşadır. Zarar azaltma faaliyeti, afetle ilişkili bölgelerin tespit edilmesini, fiziki altyapının sağlanmasını, gerekli tedbirlerin alınması noktasında toplumsal ve kurumsal farkındalığın oluşturulması aşamalarını kapsamaktadır. Bu aşamayı, afetin neden olabileceği risklerin giderilmesini sağlayabilecek tüm sistemlerin sürdürülebilir bir şekilde geliştirilmesini içeren hazırlı olma faaliyeti takip etmektedir. Müdahale faaliyeti, afetin yol açtığı zararların giderilmesi noktasında ihtiyaç duyulan malzeme ve eğitilmiş kadroların hızlı ve kapsamlı bir şekilde tespit edilerek afet bölgesine ulaştırılmasını kapsamaktadır. Son aşamada yer alan iyileştirme ve yeniden inşa faaliyeti süreci ise, yaşanan afette en temel eksikliklerin giderilmesinin ardından etkilenen birey ve toplulukların iyileştirilmesi amacıyla önlemlerin alınması, zarara uğrayan bölgenin sosyal ve ekonomik anlamda normalleşme sürecine geçilmesi yönünde adımlar atılmasını içermektedir (Koç Akgül, 2021). Temelde; Zarar Azaltma (Risk) Yönetimi ve Acil Durum (Kriz) Yönetimi olan iki tamamlayıcı uygulama planı üzerinden işleyen afet yönetim sistemi içerisindeki resmi kurumlar, yerel yönetimler, güvenlik güçleri, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları, meslek odaları ve uluslararası kuruluşların içerisinde yer aldığı aktörlerin en önemlilerden birisi de medyadır. Afetlere ilişkin oluşturulan tüm bilgi ve haberleşme teknolojilerinin kullanımını kapsayan afet ve afet yönetim odaklı iletişimde temel amaç, afet döngüsü içerisinde iletişim sürecinin aksamadan güvenli bir biçimde gerçekleşmesinin sağlanmasıdır.

6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremleri acil müdahale sürecinin başarısının afet öncesi hazırlık süreciyle bağlantılı olduğunu ve müdahale sürecinde iletişim bağlantılarında herhangi bir kesinti, iletişim kazası ya da dezenformatik paylaşımların büyük olumsuzluklara yol açabileceğini bir kez daha göstermiştir (İri, 2023; Eyüboğlu ve Kodak, 2023; Maden, 2023;). Öte yandan özellikle afet acil müdahale döneminde iletişim ağlarını kullanan kişi ve kurumların teknik becerilerinin yanı sıra bilgi, deneyim ve hiyerarşideki konumlarının önemi de ortaya çıkmıştır. Eşgüdüm ve koordinasyonda yaşanan sorunların nedeni olarak afet iletişim ekolojisini oluşturan unsurların ağ bağlantıları, kanalları ve bunları kullanan kişi ve kurumların daha önce yapılmayan ya da var olan iletişim eylem planlarının uygulamada istenilen başarıya ulaşamaması gösterilebilir. Çünkü afet süreçlerinde kitle iletişim araçlarının kullanımı teknik birtakım alanlara işaret etse de birçok farklı aktörün süreç içerisinde olduğu bir koordinasyonun da teknik süreçle benzer önemlere sahip olduğu unutulmamalıdır. Nitekim afetlerin yıkıcılığının afetin gücü ve süreç içerisindeki ihmellere paralel biçimde artmasının yanı sıra haberleşme ve bilgi edinme ağında yaşanan olumsuzluklar da iletişim krizinin yaşanmasına ve afetin yıkıcı etkilerinin derinleşmesine neden olmaktadır. Afete özgü risk ve afetlerde acil durum iletişimi unsurlarının afet döngüsüne uygun entegrasyonu gerektirdiğini ifade eden Koç Akgül (2021), "bütünleşik afet iletişimi" yaklaşımının hem afet okuryazarlığı hem de afet aktörleri arasında eşgüdüm sağlanması ve planlanan koordinasyon sürecinin sahaya yansımada etkili olacağını vurgulamaktadır. Bunlarla birlikte,

afetlerin neden olduğu yıkımlara eklenen halkın deneyimlerini nasıl aktarabildiği, süreci hangi biçimlerde algıladığı ve ihtiyaç duyduğu iletişim ağına hangi şartlarda ne oranda dâhil olabildiği gibi süreçler afetlerin sosyal etkilerini geniş ve derin alanlara yaymaktadır (Baechler, 2018). Olası risklerin en aza indirilebilmesi için afet yönetim sisteminde kullanılacak iletişim strateji ve politikaları gerçekçi, ulaşılabilir ve uygulanabilir olmalıdır. Bunun için afetlerde;

- ✓ Kişilerarası iletişim becerilerinin geliştirilmesi
- ✓ İletişim sürecinde bilginin doğru yönetilmesi
- ✓ Kurumlar arası işbirliği ve koordinasyonun sağlanması
- ✓ Olası iletişim ve haberleşme sorunlarının neler olabileceğinin öngörülerek çözüm süreçlerinin hayata geçirilmesi, teknik becerilerin kazandırılması
- ✓ Afet döngüsüne uygun plan ve uygulamaların ilgili kişilere, zamanında doğru kanal ve doğru mesaj tasarımlarıyla paylaşılması yani iletişim uygulamaları için doğru algoritmaların oluşturulması gereklidir (Koç Akgül, 2021).

Tüm bu süreçlerden anlaşılacağı gibi afet iletişimi çok boyutlu ve geniş kapsamlı bir yaklaşımı gerektirmektedir. Dolayısıyla iletişim sorunlarının mobil telefon iletişimde oluşan kesintiler boyutuna indirgenmesi çözüm odaklı değildir. Afet iletişimde yaşanan sorunlar; ülkelerin siyasi sistemi yanında afetin türüne, boyutuna, kurum-kuruluşlar ve toplumun hazır bulunuşluk düzeyine, haberleşme altyapı sistemlerine, kültür ve inanç farklılıklarına göre değişim göstermektedir. Bu bağlamda toplulukların afete hazırlanma, müdahale ve iyileşme süreçlerinde fiziksel altyapı ve kritik tesislerin önemini vurgulayan Masterson vd., konutların, ticari ve endüstriyel binaların, kamu binalarının, barajların, elektrik ve su sistemlerinin yanı sıra iletişim sistemlerinin de afet yönetim sürecinin etki kapasitesi üzerinde önemli rollerinin olduğunu belirtmektedir (Masterson, 2014). Müdahale ve destek ekipleri/sistemleri, aile üyeleri ve afetten etkilenen diğer birey ve topluluklar arasındaki etkili iletişimin sağlanabilmesinde sosyal medyanın önemini vurgulayan Kapur vd., önemli destek sağlayıcılar olarak bu mecraların da diğer iletişim araçlarıyla ortak sınırlılıklarına dikkat çekmektedir. Afet durumlarında yaşanan elektrik ve internet kesintileri bu önemli sorunlar arasında yer almaktadır (Kapur vd., 2016). Kuşkusuz temel haberleşme ihtiyacının karşılanabilmesi ve ilgili medya platformlarına erişim noktasında akıllı telefonlar önemli bir araçtır. Ancak bu araçların gerekli rollerini yerine getirebilmesi için önemli özellikleri karşılaması gerekmektedir. Bu özellikler akıllı telefonun fiziksel olarak dayanıklı olması, enerji süresinin uzun olması ve internete bağlı olmasıdır. Özellikle internet istasyonlarının zarar görmesi ve elektrik kesintileri gibi nedenlerle telefonların ağ bağlantılarının sağlanamaması afet iletişimi sürecini olumsuz etkilemektedir (Alonso, 2016). Afet zamanlarında telefon hatlarıyla alakalı yaşanan sorunlarda internetin hayat kurtarıcı rolüne değinen Cobb'a göre bu sayede yurttaşlar içinde buldukları durumu anlama, bu duruma karşı olası önlemleri tespit etme, uygulama ve diğer yurttaşlarla haberleşme noktasında önemli bir kolaylık elde edebilmektedir. Ancak Cobb'un da belirttiği gibi internete erişim noktasında bir sorunun yaşanmaması için alınması gereken önlemlerin başında halka açık internet istasyonlarının bulundurulması ve afetlerde zarar görmeden kullanılmaya devam edilmesinin sağlanması gelmektedir (Cobb, 2016). Sürdürülebilir afet iletişimde her birey ve yapının farklı bilgi ve enformasyon yanında teknik beceriye ihtiyacı olabileceği hatırlanarak tüm bu gerekliliklerin yerine getirilmesiyle birlikte akıllı telefonlar ve sosyal medya platformlarının afet süreçlerinde etkili, doğru ve kapsamlı iletişimin sağlanabilmesi hususunda önemli bir araç işlevi göreceği düşünülmektedir.

2.1. Afet İletişiminde Dijital Platformlar ve Sosyal Medya

Afet iletişim politika ve stratejilerinin hızlı, etkili ve kapsamlı bir şekilde gerçekleşmesini sağlayan temel araçlarından biri olan dijital medya platformları, ihtiyaç duyulan bilgi ve enformasyon kanal ve kaynağı olarak afet iletişim ekolojisi içinde konumlanmaktadır. Afet yönetim sürecinin her evresi ve afet türleri farklı medyalar ve haberleşme araçlarıyla farklı içerik ve söylemler üreterek etkileşime geçilmesini gerektirmektedir. Günümüzün önemli haberleşme araçlarından birini oluşturan akıllı telefonlar ve bu telefonlar yoluyla kolaylıkla erişilebilen sosyal

medya platformları afet süreçlerindeki haberleşme ihtiyaçlarının karşılanabilmesi noktasında ilk tercih edilen iletişim araçları olarak dikkat çekmektedir. Dünya genelinde önemli kullanıcı oranına sahip olan sosyal medya platformları acil durumları değerlendirme, bu konuda farkındalık oluşturma ve müdahale noktasında önemli araçlar haline gelmiştir (Panagiotopoulos vd., 2016).

Gelişen iletişim teknolojileri ve akıllı telefonların yaygınlaşmasıyla ön plana çıkan sosyal medya sahip olduğu birçok özelliği nedeniyle internet kullanıcılarının önemli bir kısmı tarafından afetlerde yoğun olarak kullanılmaktadır. Sosyal medya platformlarının düşük maliyetli olması, kullanıcılara içerik üretme ve paylaşma olanağı tanınması gibi etkenlerle sıklıkla tercih edildiğini ifade eden Gezgin bu sayede kullanıcıların sosyal medya platformları, bloglar, sohbet siteleri ve anlık mesajlaşma uygulamaları gibi alanları bilgi üretimi ve paylaşımı için yoğun biçimde kullandıklarına işaret etmektedir (Gezgin, 2018). Sosyal medya ve internet kullanımının oranlarına yer veren Datareportel sitesinde yayınlanan 2023 Küresel Dijital Raporu göre, dünya nüfusunun %68'i akıllı telefon kullanırken, %64.4'ü internet kullanmaktadır. Sosyal medya kullanıcılarının oranı ise %59.4'tür. Aylık aktif kullanıcı sayısına göre dünyanın en çok kullanılan on beş sosyal medya platformlarının da yer aldığı raporda, birinci sırada Facebook, ikinci sırada Youtube, üçüncü sırada ise WhatsApp yer almaktadır. Listeyi sırasıyla Instagram, Wechat, Tiktok, FB Messenger, Douyin, Telegram, Snapchat, Kuaishou, Sina Webio, QQ, Twitter ve Pinterest takip etmektedir. Yer verilen oranlardan da anlaşılacağı gibi, yoğun biçimde kullanılan sosyal medya platformları aracılığıyla bilginin hızlı bir şekilde İnternet kullanıcıları arasında yayılabilmesi mümkün olmaktadır. Bu noktada sosyal medyanın afet iletişimi sürecinde doğru biçimde kullanılması çok sayıda kullanıcı arasındaki anlık iletişimi mümkün kılabilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Ancak bu araç ve platformların kullanımının amaçlanan yararı en üst düzeyde sağlayabilmesi için öncelikle olası afet koşullarının da göz önünde bulundurulması ve sürdürülebilir olmasına yönelik önlemlerin alınması gerekmektedir.

Bu sürecin önemini ABD Jeoloji Ajansı'nın (USGS) paylaştığı verilere göre, 6 Şubat 2023'te önce Gaziantep kentinin Nurdağı ilçesi yakınlarında 7.8 büyüklüğünde bir deprem ve bu depremden yaklaşık 9 saat sonra da Kahramanmaraş'ta 7.5 büyüklüğünde ikinci bağımsız bir depremin yaşandığı Maraş depremlerinde görmek mümkündür. GSM operatörlerinin zarar görmesi ve enerji hatlarındaki kesintilerin ortaya çıkardığı iletişim ve haberleşme sorunları bu depremlerin ardından yaşanan birçok artçı sarsıntı yanında 20 Şubat 2023 tarihinde Hatay'da meydana gelen 6.4 şiddetindeki üçüncü büyük depremle daha da derinleşmiştir. Depremden etkilenen şehirler olarak öncelikle Kahramanmaraş, Hatay, Gaziantep, Osmaniye, Malatya, Adana, Diyarbakır, Şanlıurfa, Adıyaman ve Kilis olarak açıklanmış, ardından bu şehirlere Elazığ da eklenmiştir. 20 Mart 2023 tarihi itibarıyla depremlerde hayatını kaybedenlerin sayısı elli bin doksan altı, yaralananların sayısı ise yüz yedi bin iki yüz dört olarak açıklanmıştır. Yine de depremin meydana geldiği ilk anlardan itibaren sosyal medya platformları, iletişim altyapılarının elverdiği ölçüde etkin biçimde kullanılmış ve hem enkaz altında kalanların yerlerini belirtebilmeleri hem de depremden zarar gören diğer yurttaşların ihtiyaçlarını duyurabilmeleri noktasında önemli bir rol oynamıştır.

Kullanıcıların gündelik yaşantılarına ilişkin paylaşımlarının yanı sıra acil müdahale gerektiren süreçte içinde buldukları durumu haber verebilmelerine olanak tanıyan sosyal medya platformları afetzedelerin hem kendi aralarındaki hem de ilgili kişi ve kurumlar arasındaki bilgi alışverişini sağlayabilme potansiyeli bakımından afet iletişim sürecindeki yerini ve nasıl kullanılması gerektiğini sorgulamayı gerektirmiştir. Nitekim 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremlerinde Twitter, WhatsApp, Instagram ve Telegram gibi sosyal medya platformları üzerinden sağlanan yoğun bilgi akışı da bu durumun önemini göstermektedir. Araştırma bu bağlamda odağına bir sosyal medya platformu olan mobil iletişim kanalı WhatsApp uygulamasını almıştır.

2.1.1. Sosyal Medya Platformu Olarak WhatsApp Uygulaması ve Temel Özellikleri

Statista.com sitesine göre 2022 yılı itibariyle iki milyar aktif kullanıcıya ulaşan WhatsApp uygulaması dünya çapındaki en popüler mobil mesajlaşma uygulaması olarak kabul edilmektedir. Kullanıcıların yazılı, sesli mesaj göndermelerine olanak tanıyan uygulama resim, video gönderme, sesli ve görüntülü arama yapma formatına uygun biçimde tasarlanmıştır. Uygulama içerisinde grup kurma özelliği bulunmaktadır. Oluşturulan bir grup içerisinde iki yüz elli altı kullanıcı yer alabilmektedir. Bununla birlikte uygulama içerisinde grupların bir arada bulunmasına ve farklı konuların oluşturulan başlıklar altında gezinmesine olanak tanıyan Topluluk özelliği bulunmaktadır. Topluluklara elli adede kadar grup eklenebilmektedir. Katılımcı sayısı ise iki bin ile sınırlı tutulmaktadır. Ancak uygulamanın resmi sitesi üzerinden yaptığı duyuru bu sayısının kısa süre içerisinde beş bine çıkarılacağı yönündedir. Ayrıca uygulamada 'Canlı Konumu Paylaş' ve 'Mevcut Konumuzu Gönderin' başlığıyla konum paylaşma özelliği bulunmaktadır. Bu gibi özelliklerinin en önemli sonuçlarından biri, uygulamanın her yaş grubuna neredeyse eşit oranda erişebilmesidir. Statista.com sitesine göre, uygulamayı yoğun kullanan yaş grupları şu şekildedir: 18 ila 34 yaş arası %31, 35 ila 44 yaş arası %27, 45-64 yaş arası %20, 65 yaş ve üzeri ise %11. Cinsiyet dengesine bakıldığında ise uygulamayı kullanan erkeklerin oranı %53'ün üzeri olarak belirtilirken, kadınların oranı %46,5'tir. Neredeyse tüm cinsiyet ve yaş grupları tarafından birbirine yakın oranlarda tercih edilen WhatsApp, Android ve iPhone kullanıcıları arasında da yapılabilecek mesajlaşmalar için ek hiçbir uygulama veya ücret gerektirmemektedir. Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) resmi İnternet sitesinde yer alan bilgilere göre Türkiye'deki yurttaşların en yoğun kullandıkları sosyal medya ve mesajlaşma uygulamalarının başında %82,0 WhatsApp gelmektedir. Bu oranı %67,2 ile Youtube ve ardından %57,6 ile Instagram takip etmektedir. Türkiye'de WhatsApp uygulamasını kullanan erkeklerin oranı %85,9, kadınların oranı ise %78,1'dir. Tüm bu kullanım yoğunlukları göz önünde bulundurulduğunda WhatsApp uygulamasının afet iletişimi sürecinde önemli bir rol oynayabileceği söylenebilir. Ayrıca birbirinden farklı yaş grupları, cinsiyet, kişi ve kurum arasında anlık iletişimi hem kişilerarası hem de topluluklar arası sağlayabilme potansiyeli olan uygulama, afetzedelerin ihtiyaçlarını duyurabilmeleri, yakınlarından ve resmi kurumlardan haber alabilmeleri noktasında afet acil müdahale sürecinde hızlı bir haberleşme olanağı sağlayacağını düşündürmektedir.

3- AFETLERDE SOSYAL MEDYA KULLANIMINA YÖNELİK ARAŞTIRMALAR

Afet müdahale sürecinde sosyal medyanın rolüne ilişkin araştırmalar genellikle belirli sosyal medya mecralarının nasıl kullanıldığının incelenmesi üzerine yoğunlaşsa da bulguların geneli sosyal medya mecralarının afet müdahale sürecinin önemli bir parçası olduğu ve olabileceği yönündedir. Bu araştırmaların başında orman yangınları, sel baskınları, salgınlar ve depremler gibi farklı afet türlerine yönelik sosyal medyanın rolünü tartışan araştırmalar gelmektedir. Sosyal medyanın afet kriz yönetimi sürecinde sunduğu olanakları ve barındırdığı riskleri inceleyen Demiröz, sosyal medyanın yurttaşlara talepleri konusunda hızlı örgütlenme olanağı sunması ve hızlı bilgi edinme gibi noktalarda yararlı olduğunu ancak bu hızlı yayılmanın yalan haber söz konusu olduğunda da gerçekleştiğini belirtmektedir. Araştırmaya göre sosyal medyanın kullanımı afet kriz yönetiminin gerçekleştirilmesi sürecinde büyük önem taşımakla birlikte bu mecraanın zararlarına karşı da dikkatli olunması gerekmektedir (Demiröz, 2020). 2019 yılında Çin'de başlayan ve ardından neredeyse tüm dünyaya yayılan Koronavirüs'ün (Covid-19) sosyal medya kullanım oranlarını nasıl etkilediğini inceleyen Çerçi ve diğerleri, salgın döneminde katılımcıların sosyal medyanın kullanım oranlarının ortalama 1 ila 3 saat arasında seyrettiğini, en az üç sosyal medya platformunu kullandıklarını ve salgına ilişkin bilgilenme ihtiyaçlarını sosyal medya üzerinden giderdiklerini bulgulamıştır (Çerçi vd., 2020). Koronavirüs (Covid-19) salgınıyla birlikte sokağa çıkma yasaklarının tüketici davranışlarını nasıl etkilediğini araştıran Aslan ve Akçi (2021) ise, salgın öncesi ile karşılaştırıldığında e-ticaretin ve sosyal medyada geçirilen sürenin arttığı sonucuna ulaşmıştır. Bayir ve Koçyiğit orman yangını süreçlerinde Twitter gibi sosyal medya mecralarının rolünü tartıştıkları araştırmada, kullanıcıların yangının sebepleri, yangın için

alınan önlemlerin yeterlik düzeyleri ve yangının sebep olduğu sonuçlar gibi önemli konuları yoğun biçimde tartışabildiklerini ancak bu paylaşımların arasında doğrulanmamış bilgilerin de kolaylıkla yayılabildiğini göstermiştir (Bayir ve Kocyigit, 2022;). Yapılan bir diğer çalışma Öztürk ve Demir'in afet yönetimi sürecinde iletişimin rolünü yapılan akademik çalışmaların analizi üzerinden değerlendiren araştırmasıdır. Araştırma bulgularına göre afet yönetimi ve medya çalışmalarına 1990 yılından itibaren başlanmıştır. WEB of Science veri tabanında çekilen verilere göre 116 farklı bilim alanında çalışılan afet yönetimi ve medya konulu araştırma bulunurken, iletişim alanında toplamda 15 araştırmaya rastlanmıştır (Öztürk ve Demir, 2023). Afet yönetiminin temel bileşenlerinden birinin "iletişim" olduğunu ifade eden Yıldırım ise, yaptığı araştırmada AFAD'ın kullanıma soktuğu AFAD Acil Mobil uygulamasını dijital iletişim açısından incelemiş uygulamanın gerek arayüzünün gerekse de acil buton ve eğitim videolarının yararlı özellikler sunduğu ancak uygulamaya erişimin internet üzerinden sağlanmasının afet anlarında iletişim altyapılarının zarar görebilme olasılığı karşısında bir dezavantaj oluşturduğu bulgularına ulaşmıştır (Yıldırım, 2023). Afet yönetimi ve sosyal medyanın bir diğer önemli tartışma konusu ise sosyal medyanın afet haberciliğine etkileridir. Yaptığı araştırmada Twitter'in afet haberciliğine olumlu etkilerini araştıran Ata, sosyal medya ile afet haberciliği arasında kayda değer bir bağın olduğunu tespit etmiştir. Araştırma bulgularına göre Twitter'da yoğun biçimde deprem bölgesi ile alakalı içerikler paylaşılmıştır (Ata, 2023). Afet süreçlerindeki hızlı ve yoğun bilgi akışı nedeniyle ortaya çıkma riski taşıyan infodeminin 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş merkezli depremlerin ardından nasıl ortaya çıktığını ve bu süreçte sosyal medyanın rolünü Teyit ve Doğruluk Payı platformları üzerinden ele alan Eyüboğlu ve Kodak, afet sürecinde sosyal medyada dolaşıma sokulan içeriklerin teyide ihtiyaç duyma oranının yüksek olduğu ve bu dönemde hatalı ve çarpıtma haberlerin yoğunlaştığı sonucuna ulaşmıştır (Eyüboğlu ve Kodak, 2023). 2023 Kahramanmaraş merkezli depremlerle birlikte sosyal medya kullanımının önemini Niğde ve Yöresi sosyal medya kullanıcıları üzerinden inceleyen İri (2023) ise katılımcıların Instagram, Twitter ve Whatsapp uygulamaları üzerinden aktif biçimde içerik takibi yaptıkları söz, fotoğraf, video ve sohbet gibi paylaşımlarda buldukları, bu paylaşımların onlarda üzüntü ve çaresizlik gibi negatif duygularla birlikte birlik ve beraberlik gibi pozitif duygular da uyandırdığı sonucuna ulaşmıştır (İri, 2023).

Görüldüğü sosyal medya araçlarının afet iletişim ekolojisi içindeki önemi ve kullanım alanları genişlemekte ve beraberinde bazı riskleri de getirmektedir. Afet iletişim kültürü ve okuryazarlık yetkinliğine sahip bir sosyal medya, onun sahip olduğu gücü iyiye kullanmasının önemli bir yoludur. Böylece sosyal medyanın, farkındalık ve hazırlık sürecinde önemli bir araç, özellikle afet zamanlarında birey ve kurumlar arası etkili koordinasyonun bir parçası, bilgi ve enformasyona ulaşımında ise hızlı ve etkili bir iletişim kanalı olarak daha nitelikli bir mecra olabileceği de öngörülebilir. Dolayısıyla buna bağlı olarak afet iletişimde önemli bir unsur olan sosyal medyaya yönelik bu anlamda bir bilgilendirme ve düzenlemelerin yapılması, düzenlemelerin duyurulmasının yanı sıra afet sonrasında kurumların ve toplumun ilgisinden düşme riskiyle karşı karşıya kalan afetzedelere için sürdürülebilir dayanışma ağlarının sağlanması da mümkün olabilir.

Yapılan bu araştırmalar ışığında araştırmamız, 2023 Kahramanmaraş depremlerinde oluşturulan Whatsapp dayanışma gruplarının etkilerini ortaya çıkararak afet dönemlerinde sosyal medya mecralarının rolüne ilişkin tartışmalara yeni bir katkı sunmayı hedeflemektedir.

4. METODOLOJİ

Araştırma 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremleri sürecinde Türkiye'de çok yoğun bir kullanım oranına sahip WhatsApp uygulamasında depremle ilgili oluşturulan gönüllü dayanışma grup ve topluluklar içerisindeki paylaşımların türüne ve sürdürülebilir afet iletişim sürecine katkısının ne olabileceğine odaklanmaktadır. Araştırmada "afet acil müdahale süreçlerinde sosyal medya

platformlarından WhatsApp uygulaması talep edilen ihtiyaçlarla ilgili enformasyonların paylaşımında ilk tercih edilen ve öne çıkan uygulamadır” varsayımından yola çıkarak yanıt aranan sorular şu şekilde formüle edilmiştir.

S: 1- 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremlerinde WhatsApp uygulaması üzerinde gönüllü dayanışma grupları nasıl oluşturulmuş ve katılım için herhangi kısıt getirilmiş midir?

S: 2- 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremlerinde WhatsApp uygulaması üzerinde oluşturulan gönüllü dayanışma grupları ne kadar süre ile ne tür aktif paylaşımlara devam etmiştir? Gruplarda kopuş ve sönümlenme yaşanmış mıdır?

S: 3- 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremlerinde WhatsApp uygulaması üzerinde oluşturulan gönüllü dayanışma gruplarında depremle alakalı konuşmalar gerçekleşebilmiş midir? Gerçekleşti ise bu iletişim hangi konular etrafında biçimlenmiştir?

Soruların yanıtı için nitel araştırmada en sık başvurulan veri toplama yöntemleri arasında geçen gözlem ve doküman analizi yöntemlerine başvurulmuştur. Yıldırım ve Şimşek'e göre, en önemli özelliği araştırmacının veriye birinci elden erişimini olanaklı kılması olan gözlem yöntemi, araştırmacı tarafından uygun görünen her türlü ortamda veri toplamak amacıyla kullanılabilir bir yöntemdir (Yıldırım ve Şimşek, 1999). Gelişen iletişim teknolojileriyle birlikte araştırmacıların çevrimiçi ortamdaki gözlem türlerine adapte olmaları gerektiğini belirten Creswell, sanal odaklı gruplar, metin odaklı sohbet odaları, web günlükleri ve e-postalar gibi alanlarda yaşanan metin akışlarının takibinin, yorumlanmasının büyük önem taşıdığını belirtmektedir (Creswell, 2018). Bu süreçte dikkat edilmesi gereken hususlardan söz eden Yıldırım ve Şimşek, gözlemin yapılacağı ortamda gelişebilecek çok sayıda olayın araştırmacının her şeyi gözlemleyebilmesini önleyebileceği için gözlem formunun hazırlanmasının öneminden söz ederek, hangi ortamda hangi unsurların hangi kapsamda gözlemleneceğinin sınırlarının net biçimde belirtilmesi gerektiğini ifade etmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 1999).

Araştırılması amaçlanan konuya ilişkin bilgilerin içerildiği yazılı materyallerin incelenmesi olarak tanımlanan doküman analizinde ise, hangi dokümanın analize uygun önemde olduğu araştırmanın problemi ile bağlantılıdır (Yıldırım ve Şimşek, 1999). Çevrimiçi veri toplamada araştırma verileri e-postalar, sohbet odalarında gerçekleşen etkileşimler, anlık mesajlar, video konferanslar ve web sayfalarında yer alan görsel ve işitsel araçlardan elde edilmektedir (Creswell, 2018). Yıldırım ve Şimşek'e göre, tek başına bir veri toplama yöntemi olarak da kullanılabilir doküman analizi gözlem veya görüşme ile desteklenmesi durumunda araştırmanın geçerliliğini arttırabilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 1999). Bu nedenle araştırmada gözlem ve doküman analizi birlikte kullanılmış ve elde edilen veriler araştırmanın temel sorularından hareketle oluşturulan temalara ayrılarak bu temalara uygun biçimde yerleştirilmiştir. Bu bağlamda mobil mesajlaşma uygulamalarının afet iletişimi sürecindeki rolüne ulaşmayı hedefleyen araştırmada amaçlı örneklem tekniğiyle internet araştırmaları sonucunda erişilebilen 30 gönüllü WhatsApp dayanışma grup/topluluğu seçilmiştir. Söz konusu grup ve topluluklar 7 Şubat 2023 ile 24 Mart 2023 tarihleri arasında kadar incelenmiştir. Bu süreçte dâhil olunan ve düzenli biçimde takip edilen 30 WhatsApp grubunun araştırma konusuna uygunluğu tekrar gözden geçirilmiş, uygun görülen 13 grup değerlendirme kapsamına alınmıştır. Veri toplama süreci verilerin kendisini tekrar etmeye başlama noktasında sonlandırılmış ve bu süreçte elde edilen veriler analiz edilmiştir.

Araştırma sürecinin uzun tutulmasının nedeni ise bu uygulamaların afet iletişiminin sürdürülebilirliği noktasındaki rolünün de anlaşılabilmesidir. Nitekim araştırmanın durdurulduğu tarihte grup ve topluluklar arasındaki iletişimin yoğun biçimde devam ettiği görülmüştür. Araştırma sürecinde grupların tamamına dâhil olunmuş ve yapılan paylaşımlar titizlikle incelenmiş, notlar alınmıştır. Ardından paylaşım içeriklerinde ortak konular belirlenerek kategorilendirilmiştir. Kategorilerin belirlenmesinin ardından WhatsApp uygulamasının ilgili

toplulukları içerisinde ilgili kelimeler taratılmıştır. Taratılan bu içerikler yeniden incelenmiş ve ilgili olduğu konu başlığının altında değerlendirilmiştir.

6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremleri sürecinde oluşturulan gönüllü dayanışma grup ve toplulukların isimlerinin tamamı şu şekildedir; Acil Durum Yardım ve Haberleşme Grubu, Kilis Grubu, Adana Deprem Gönüllüleri Grubu, Gönüllü Kahramanmaraş Yardım Grubu, Gönüllü Malatya Grubu, Malatya Ulaşım, MER Şanlıurfa, Diyarbakır Deprem Yardım, QI CHI Teyitli yardım birebir iletişim kurun, Adıyaman Gönüllü Yardım Grubu, Hatay Deprem Yardım Grubu, Elinizde Teyitli Çadır Numarası Varsa Gruba Yazın, Tır Kamyon Damperli Kamyon, Hatay Deprem Yardım Grubu.

Kurulan WhatsApp gruplarında temel amaç bölgede yaşayan afetzedelerle dayanışma olduğu için içeriklerin önemli bir kısmında açık adresler, telefon numaraları, isim ve soy isimler, fotoğraf ve videoların paylaşıldığı görülmüştür. Katılımcıların ve afetzedelerin gizliliklerinin korunması amacıyla araştırmada tüm bu bilgiler gizli tutulmuştur. Alıntılanan içeriklerde bu bilgiler gizlenmiş, alıntılarda hangi bilgi türünün gizlendiği parantez içerisinde belirtilmiştir. Yer verilecek olan alıntılarının çok sayıda özel bilgi barındırması ve içeriklerin WhatsApp'ın kendi arama motorunda kopyalanması yoluyla ilgili kullanıcının tespit edilebilmesinin önlenmesi amacıyla yer verilen alıntılarda hiçbir anlam değişikliğine yol açmayacak düzenlemeler yapılmıştır. Bu düzenlemeler birtakım yaygın kelimelerin eş anlamlılarıyla değiştirilmesi ve noktalama işaretlerinin kullanılması ile sınırlandırılmıştır. Son olarak gruplarda yer alan ve paylaşım yapan herkesin afet bölgesinde olmaması ve kimlerin bölgede bulunup bulunmadığının tespit edilememesi nedeniyle içerikleri paylaşanlar 'afetzedeler' ve 'kullanıcı' olarak bölünmemiş ve içerikleri paylaşanların tamamı sosyal medya platform kullanıcıları olmaları nedeniyle 'kullanıcı' olarak tanımlanmıştır.

5. BULGULAR

Aşağıda yer alan Tablo 1'de deprem sürecinde oluşturulan WhatsApp dayanışma gruplarının hangi tarihlerde kurulduğu, kaç katılımcıdan oluştuğu ve grup içerisinde paylaşılan medya, bağlantı ve belge sayıları yer almaktadır. Medya, bağlantı ve belgeler kategorisi altında belirtilen sayıların kaçının fotoğraf, video ve metin belgesi olduğu bilgisine yalnızca grup yöneticilerinin erişebilmesi nedeniyle bu bilgiler detaylandırılmamıştır. Tabloda yer alan grup isimlerinde büyük/küçük harf düzenine yer verilirken orijinal grup isimlerindeki harf düzenine sadık kalınmıştır.

Görülebileceği gibi gruplar deprem günü itibarıyla depremi yaşayan şehirlerin adıyla kurulmaya başlanmış ve ardından temel ihtiyaçların tespit edilmesiyle birlikte bu ihtiyaçların adlarının verildiği gruplar kurulmaya devam etmiştir. Yapılan incelemelerde kullanıcıların depremle birlikte hızlı bir biçimde grupları kurdukları, kullandıkları ve araştırma sürecinin durdurulduğu aşamaya kadar bu sürecin devam ettiği görülmüştür. Bununla birlikte kullanıcılar arasında hem afetzedeler hem de afetzedelere yardım ulaştırmaya çalışan diğer kullanıcılar yer almış her iki grup da aynı gruplarda aktif biçimde paylaşım yapmıştır.

Tablo 1. 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremleri sürecinde kurulan gönüllü WhatsApp dayanışma gruplarına ilişkin genel bilgiler

	Grup İsimleri	Grubun oluşturulma tarihi	Gruplarda Yer Alan Kişi Sayısı	Medya, Bağlantı ve belgeler sayısı
1.	Diyarbakır Deprem Yardım	06.02.2023	126	48
2.	Adıyaman Gönüllü Yardım Grubu	07.07.2023	485	331
3.	Gönüllü Kahramanmaraş Yardım Grubu	07.02.2023	433	1.333
4.	Mer Şanlıurfa	07.02.2023	52	200
5.	Kilis	07.02.2023	155	600
6.	Adana Deprem Gönüllüleri	07.02.2023	466	1.283
7.	Gönüllü Malatya Grubu	07.02.2023	532	1.385
8.	Malatya Ulaşım	08.02.2023	133	183
9.	Hatay Deprem Yardım Grubu	08.02.2023	173	134
10.	Acil Durum Yardım Ve Haberleşme Grubu	08.02.2023	284	456
11.	QI CHI Teyitli Yardım Birebir İletişim Kurum	09.02.2023	117	594
12.	Elinizde Teyitli Çadır Numarası Varsa Gruba Yazın (Adres Atmayın!!)	10.02.2023	234	816
13.	Tır, Kamyon, Damperli Kamyon	12.02.2023	45	24

5.1. Enkaz Altında Kalan Afetzedelere Yönelik Paylaşımlar

Araştırma kapsamına alınan WhatsApp dayanışma gruplarının önemli bir kısmında depreme müdahale döneminde enkaz altında kalan afetzedelerle ilgili paylaşımlar dikkat çekicidir. Bu paylaşımlarda özellikle enkaz altında kalan afetzedelerin adresleri açık bir şekilde paylaşılmış ve ilgili adreslere ulaşabilecek olan diğer kullanıcılara ve yetkililere ulaşabilmesi için bu adreslerin paylaşılması talep edilmiştir. Konuyla ilgili paylaşımlar yalnızca yazılı yoldan yapılmamıştır. Video ve fotoğraf yoluyla paylaşılmasının yanı sıra diğer medya mecralarında paylaşılan adresler de bu çevrimiçi topluluklarda dolaşıma sokulmuştur. Aşağıda enkaz altında kalanların bilgisinin paylaşım biçimlerine ilişkin örneklere yer verilmiştir:

“(cep telefonu numarası bilgisi) Babalarının adı Ömer. (açık adres bilgisi) Antakya. 2 çocuk 1. katta. Yaşam belirtileri var. 14 Şubat 23.40. Hiçbir ekip yokmuş burada. 23.40’da tekrar teyit edildi. Arkadaşlar yeni teyit ettim acil çare”(Acil Durum Yardım ve Haberleşme Grubu).

“Hatay. (açık adres bilgisi)..., büyük boy hilti ve jeneratör lazım. SES GELİYOR!!! Teyit ettim arkadaşlar. 13.02.23, 23.20. (isim-soyisim ve cep telefonu numarası bilgisi), enkazın başında bazen çekmiyor. Yedek irtibat: (cep telefonu numarası bilgisi)” (Kilis Grubu).

“12.02. 16:10 Yaşıyorlar!!! Çok acil içerden ses geliyor!!! 5 kişiler. (açık adres ve cep telefonu numarası bilgisi)” (Adana Deprem Gönüllüleri Grubu).

Enkaz altında kalan afetzedelerin yerlerinin tespit edilmesi ve tespit edilen adreslerin hızlı biçimde sosyal medyada paylaşılması bazı durumlarda dezenformasyonun neden olduğu mağduriyetlere de yol açmıştır. Nitekim 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremlerinde sosyal medya hesaplarından enkaz altında kaldıklarına ilişkin paylaşımında bulunan ancak deprem bölgesinin dışında yaşadığı tespit edilen kullanıcıların olması afet süreçlerindeki dezenformasyonların riskli biçimlerde ortaya çıkabileceğini göstermektedir. Buna karşın afet süreçlerinde toplulukların kendi aralarındaki dayanışmayı gönüllü biçimde gerçekleştirmeleri, enkaz altında kalan ve hayatta kalan afetzedelerin adreslerinin paylaşımı, paylaşılan adreslerin yetkili birimlere ulaştırılması süreci bu gibi dayanışma ağlarının geliştirilmesi ve bir sistematığe oturtulabilmesi sonucunda önemli bir destek sağlayabileceğini göstermektedir. Aşağıda alıntılanan örnek içerikte enkaz altında kalan afetzedelerin kurtarılması için çalışan bir ekip olduğu ancak ekibin gönüllü halkın desteğine ihtiyacının olduğu bilgisinin paylaşıldığı görülmektedir:

“Aşağıda paylaştığım adresteki 3 kişiden ses geliyor, ekipler çalışıyor ama yeterli gelmiyor, ekibe acil destek lazım, (cep telefonu numarası ve açık adres bilgisi) Kahramanmaraş” (Gönüllü Kahramanmaraş Yardım Grubu).

Bu noktada WhatsApp dayanışma gruplarının gönüllü kişi ve toplulukların destek ekipleriyle birlikte çalışabilmelerinin de bir yolu olarak düşünülmesi gerekmektedir. Aşağıda enkaz altında kalanlara ilişkin paylaşımların yer aldığı iki örnek içerik paylaşılmıştır:

“107 saattir enkaz altında ses geliyor. (açık adres ve cep telefonu numarası bilgisi) Ses geliyor. Enkazda 5 kişi var. Kardeşi var birisinin. Bir aile daha var. İki çocuk, ana, baba var. Teyit saati: 21.13” (Adana Deprem Gönüllüleri Grubu).

“Teyitlendi! Ses geliyor! Acil!! (Açık adres, isim-soyisim ve cep telefonu numarası bilgileri) Adıyaman” (Kilis Grubu).

Zaman kazanmanın hayat kurtarma noktasında son derece önemli olduğu deprem sürecinde, hızlı bir şekilde mesajlara, “teyitlidir” yazmak ve teyit edilen tarih ve saatin notunu düşmek gibi yöntemler geliştirilen WhatsApp dayanışma grupları içerisinde paylaşılan içerikler kısa süreler içerisinde, birbirinden farklı gruplarda da paylaşılabilmiştir. Ayrıca ihtiyaç sahibi olan afetzedelerle bu ihtiyaçları karşılamak için veya ihtiyaçların diğer grup veya platformlarda yayılabilmesi için gönüllü olan kullanıcıları bir araya getirmiş olan bu gruplar, enkaz altında kalan afetzedelerin kurtarılması amacıyla da aktif bir şekilde kullanılmıştır.

5.2. Barınma, Giyim ve Gıda İhtiyaçlarıyla İlgili Paylaşımlar

Araştırma sürecinde WhatsApp topluluklarının barınma, giyim ve gıda ihtiyaçları hususunda da afetzedelerin destek alabilmek için başvurdukları bir kaynak olduğu gözlenmiştir. Barınma ihtiyaçlarının içerisinde çadır ihtiyacı, kiralık ev ilanları ve deprem bölgesinin dışında yaşayıp afetzedelere evlerini açan katılımcıların sundukları barınma seçeneklerinin duyuruları yer almaktadır. Giyim ihtiyaçlarına yönelik paylaşımlar içerisinde kıyafet, ayakkabı, çocuk bezi, battaniye gibi ihtiyaçlar bulunmaktadır. Afetzedelerin gıda ihtiyaçlarına dönük paylaşımları ise çocuk maması, su, kuru gıda gibi ihtiyaçları içermektedir. Bu duyurular da yazılı, sesli ve görüntülü bir şekilde paylaşılmıştır. Aşağıda bu paylaşımlara ilişkin örnek içeriklere yer verilmiştir:

“!!Hasta var. (isim-soyisim, cep telefonu numarası bilgisi) Hijyen çorap, kıyafet, ayakkabı kız 40 numara, kız 40 numara, erkek 46 numara, erkek çocuk 39, iç çamaşırı, ped, ısıtıcı, battaniye, el feneri, gıda, şampuan, hasta bezi XXL, kahvaltılık. Adıyaman (açık adres bilgisi)” (Gönüllü Malatya Grubu).

“İl: Hatay. İlçe: Reyhanlı. (isim-soyisim bilgisi) İhtiyacı: Kuru gıda, battaniye, bebek bezi 5 numara. Islak mendil, su, Cici Bebe, ısıtıcı, süt, çadır. 2.5 yaşında yeğenim var. İki yaşlımız var. Hasta bezi” (Acil Durum Yardım ve Haberleşme Grubu).

“Merhaba ben çadır kent sorumlusuyum. Benim buradaki çadır kentte ihtiyaçlar var. Temin edebilme imkanımız var mı?” (Acil Durum Yardım ve Haberleşme Grubu).

Gruplar içerisinde paylaşılan bilgiler tüm katılımcıları bölgede nelere ihtiyaç duyulabileceği konusunda bilgilendirmesi bakımından da son derece önemlidir. Nitekim çok sayıda bebek ve çocuk depremzedenin bulunduğu, ilk depremin sabaha karşı ve dolayısıyla yurttaşların birçoğu uykusundayken meydana gelmesi birçoğunun sıcak kıyafetler giymeden hızla dışarı çıkmalarına neden olmuştur. Bununla birlikte hayatını kaybedenlerin hızlı bir şekilde gömülmeleri gerekliliği bölgede kefen ihtiyacına da neden olmuş ve gruplar içerisinde bu talepler yoğun biçimde paylaşılmıştır:

“Acil yardıma ihtiyacı olanlar var mı? İki araç çıkaracağız. Acil ihtiyacı olanlar yazarsa yönlendirebiliriz. (cep telefonu numarası bilgisi)” (MER Şanlıurfa).

“Arkadaşlar merhaba. Üzülerek soruyorum, kefen ihtiyacı olan var mı veya size gelen kefen ihtiyacı sahipleri lütfen bize ulaşsın. İletişim: (cep telefonu numarası bilgisi)” (Acil Durum Yardım ve Haberleşme Grubu).

“Adıyaman merkeze yakın olan, çadıra ihtiyacı olan aileleri bana yönlendirin lütfen! Elimizde birkaç adet var. Kamp çadırı. Numaramı Twitter’a atmayın o kadar yok elimizde. Ailelerin gönüllerini kırmak istemiyorum” (Acil Durum Yardım ve Haberleşme Grubu).

“Merhaba, günaydınlar. Şanlıurfa’da olupta kalacak yeri olmayan ulaşsın. Ücretsiz bir şekilde ev sağlayacağız” (MER Şanlıurfa).

Araştırma sürecinde kullanıcıların gruplar içerisinde çadır, ev, gıda, giyim ve temizlik malzemeleri gibi birçok ihtiyacı adres, cep telefonu numaraları ve isim-soy isimlerle birlikte paylaştıkları görülmüştür. Bu paylaşımlar yalnızca konuşulan grup içerisinde kalmamış, paylaşımın yapıldığı şehirle ilgili kurulan farklı WhatsApp gruplarına da yöneltilmiştir. Bu noktanın üzerinde durmak önemlidir. Araştırma kapsamında 13 WhatsApp grubu incelenmiş olsa da söz konusu çevrimiçi topluluklar içerisinde açılan daha dar ve geniş çaplı olmak üzere çok sayıda farklı WhatsApp dayanışma gruplarına deprem sürecinde rastlanmıştır. Afetzedelerin ihtiyaçlarının yalnızca bir kısmına yönelik açılan gruplar veya daha yerel ve hiperyerel çapta oluşturulan gruplar da yardımların afetzedelere hızlı bir şekilde ulaştırılabilmesi amacıyla kurulmuş ve incelenen WhatsApp dayanışma grupları içerisinde yer alan kullanıcılarla bu bağlantılar internet adresleri ve karekod yoluyla paylaşılmıştır.

5.3. Kaybolan Afetzedelerin Bilgileriyle İlgili Paylaşımlar

Deprem sürecinde dile getirilen önemli bir sorun da enkaz altında kalan, enkaz altından kurtarılarak hastaneye kaldırılan veya vefat eden afetzedelerin durumundan yakınlarının haberdar olamamasıydı. Yakınlarının durumunu öğrenmek isteyen afetzedeler oluşturulan WhatsApp dayanışma gruplarında bu afetzedelerin fotoğrafları, isim-soy isim bilgileri, varsa cep telefonu numaralarını ve hangi şehir ve/veya ilçede depreme yakalandığı bilgisini paylaşmışlardır. Bu sorunla ilgili gruplarda çok sayıda paylaşım yapılmış ve çözüm aranmıştır. Aşağıda yer verilen alıntılar bu konuya ilişkin paylaşımlardan örnekler içermektedir:

“(Kişinin fotoğrafı, isim-soyisim bilgisi) isimli Kahramanmaraş’ta yaşıyor. Adresi bilinmiyor. Kayıp bir öğrenci. Hala ulaşamadı. Lütfen yayabilir misiniz?” (Gönüllü Kahramanmaraş Yardım Grubu).

“(fotoğrafı) Bu amcanın ismini ve adresini bilen var mı? Kaybolmuş. Yayabilir misiniz? (Gönüllü Malatya Grubu).

“(fotoğraf) Kahramanmaraş’ta kayboldu. Enkazın altından çıkarıldıktan sonrasında oldu bu. Ailesi ulaşamamış. Lütfen Maraş grubunda olanlar orada paylaşabilirler mi? (TC kimlik numarası, isim-soyisim, yaş ve cep telefonu numarası bilgisi)” (Kilis Grubu).

İçeriklerden anlaşılacağı gibi kayıp afetzedelere ilişkin paylaşımların yapılabilmesi noktasında WhatsApp grupları işlevsel bir alan sunmaktadır. Ancak bu bilgilerin paylaşımına başlanmasından kısa bir süre sonra aynı gruplarda çocuk kaçırma olaylarının veya girişimlerinin yaşandığı, bu nedenle çocuk bilgilerinin açık biçimde ifşa edilmesinin çeşitli istismar biçimlerine yol açacağı bilgileri de paylaşılmıştır. Aşağıda yer verilen örnekler aynı gruplar alınmış uyarı mesajlarıdır:

“Kayıp çocuk fotoğrafları ve isim listesini paylaşmayı durduralım lütfen, çocuk hırsızlığı yapmak üzere olan 3 kişi tutuklanmış bugün. Adana Şehir Hastanesi’ndeki yetkililer ile iletişim halindeyiz. İsim bilgileriyle gelip çocukları alıp gitmeye çalışıyorlarmış” (Adana Deprem Gönüllüleri Grubu).

“Kayıp çocuklar için özel bilgiler paylaşmayın lütfen. 183’ü arayın. Oradan güvenli ve doğru bilgiyi elde edebilirsiniz” (Diyarbakır Deprem Yardım).

Araştırmada, çevrimiçi dayanışma topluluklarının gruplarda paylaştıkları içerikler istismara veya dezenformasyona yol açtığına yine söz konusu içeriklerle mücadele etmenin yollarının da aynı grupların içerisinde geliştirilebildiği görülmüştür. Ancak zamanın büyük önem taşıdığı afet süreçlerinde bu gibi risklerin farkındalığına sahip olunmaması kayıplara ve büyük mağduriyetlere yol açabilme olasılığını içinde barındırmaktadır. Bu nedenle kullanıcıların afet süreçleri dışında da bu tür sosyal mecralarda dolaşıma sokulan içeriklerin ne gibi sonuçlara yol açabileceği hususunda bilgilendirilmeleri önemli bir konu olarak dikkat çekmektedir.

5.4. Ulaşım Yönelik İhtiyaçlarla İlgili Paylaşımlar

Maraş Depremleri sürecinde afetzedelerin hem yaşadıkları bölge içerisinde bir yerden başka bir yere gidebilmeleri hem de afet bölgesinden çıkabilmeleri için ulaşım önemli konulardan birini oluşturmuştur. Yalnızca ulaşım sürecinin koordinasyonun sağlanabilmesi amacıyla kurulmuş olan WhatsApp grupları bulunmaktadır. Bununla birlikte diğer WhatsApp grupları içerisinde de ulaşım yönelik ihtiyaçlarını belirten ve bu ihtiyacı karşılayabilecek olan kullanıcılar aynı platform içerisinde bulunma olanağı yakalayabilmişlerdir. Aşağıda yer verilen alıntıda bir afetzede barınma sorununu bir gönüllünün desteğini alarak sağladığını belirterek başka bir gönüllünün sağlayacağı destek ile kalacağı yere ulaşımının sağlanabilmesi talebini paylaşmaktadır:

“Malatya’dan İzmir’e gitmek istiyoruz ve bilete ihtiyacımız var. Allah hepinizden razı olsun. Hayırsever biri bize evini açtı. Şuan İzmir’e gitmeyi istiyoruz. 6 kişiyiz. Bizlere biriniz bilet konusunda yardımcı olabilir misiniz? Desteğinizi bekliyorum. İletişim: (cep telefonu numarası bilgisi)” (Malatya Ulaşım).

WhatsApp grupları içerisindeki ulaşım sorunlarının karşılanabilmesine dönük talepler yalnızca afetzedelerin talepleriyle sınırlı değildir. Aynı zamanda afet bölgesi dışındaki kullanıcıların afet bölgesine malzeme desteği sağlamak için de ulaşım araçlarına ihtiyaçları olmuş ve onlar da taleplerini aynı gruplarda paylaşmıştır:

“Merhabalar, İstanbul’dan Malatya’ya araçla gidecek olan var mı? Kamyon da olur. Malzeme göndereceğiz de...” (Gönüllü Malatya Grubu).

“İstanbul’dan Hatay’a giderken ve Hatay içinde kullanılmak üzere bir araca ihtiyacımız var. Köylere ve mahallelere ulaşmak için 10 günlüğüne arıyoruz. (isim-soyisim ve cep telefonu numarası bilgisi)” (QI CHI Teyidli yardım birebir iletişim kurun).

Ulaşım araçlarına ilişkin taleplerin içerisinde deprem bölgesindeki şehir veya ilçeler arasında yolculuk yapan gönüllülerin şahsi araçlarında yer bulunup bulunmadığına ilişkin paylaşımları da yer almaktadır. Bu süreçte araçlarında boş yer olan kullanıcılar boş koltuk sayısını, nereden nereye ve hangi tarihlerde yolculuk yapacağı bilgisini paylaşarak ihtiyaç duyanların bu araçlarda

yolculuk yapabileceğini duyurmuşlardır. Aynı şekilde ihtiyaç duyanlar da aynı gruplarda araca ihtiyaç duydukları tarihi, nereye yolculuk edeceklerini ve kaç kişi olacaklarını paylaşmışlardır:

“Yarın sabah Mardin’den Diyarbakır yolu üzerinden Adıyaman’a geçiyorum. Araçta boş yer var. Gelmek isteyen varsa bana eşlik edebilir” (Adıyaman Gönüllü Yardım Grubu).

“Arkadaşlar yarın Hatay’dan Adıyaman’a gidecek olanlarınız varsa aracınızda bir kişilik yer var mı?” (Hatay Deprem Yardım Grubu).

“Yarın sabah Adana’dan Samandağ’a yola çıkıyorum. 1 kamyon eşya götüreceğim. Arabada bir kişilik boş yer var, gelmek isteyen olursa götürebilirim” (Adana Deprem Gönüllüleri Grubu).

Şahsi araçlar ve kamyonlar dışında şehirlerarası otobüslere ilişkin sefer bilgileri de gruplarda paylaşılmıştır. Bununla birlikte bazı gruplar bir hafta içerisinde deprem bölgesindeki tüm illerden deprem bölgesi dışındaki illere yapılacak sefer tarihlerini, seferi gerçekleştirecek firmaların isimlerini ve araçların nerelerden kalkacağı gibi bilgileri listeleyip ilgili gruplarda paylaşmışlardır. Aşağıda alıntılanan içerik bir otobüs seferi hakkında paylaşılan bilgileri içermektedir:

“15 Şubat saat:15.00’da Kahramanmaraş otogarından İstanbul ve Ankara’ya gidecek olan bir otobüsümüz var. Yer ayırtmak için (cep telefonu bilgisi) ulaşabilirsiniz. Teyitli bilgidir, bizzat kendim ilgileniyorum. Teyit tarihi: 15 Şubat saat:00.26” (Gönüllü Kahramanmaraş Yardım Grubu).

Mesaj içeriklerinde görülebileceği gibi deprem sürecindeki ulaşım ihtiyaçları tek bir başlık altında incelense de depremin geniş bir bölgeye yayılması nedeniyle ihtiyaç duyulan aracın türü, aracın hangi il ve/veya ilçelere seyahat edeceği, aracın ilgili bölgede ne kadar süre ile kalacağı, araçta kaç kişilik yer olduğu, aracın talep edenlerden ücret alıp almayacağı, araçla deprem bölgesindeki malzeme desteğinin sağlanabilmesi için o bölgede dolaşılıp dolaşılmayacağı gibi çok sayıda kritik konu bu konu altında işlenmektedir.

5.5. WhatsApp Grupları Aracılığıyla Geri Bildirim Süreçleri

WhatsApp grupları içerisindeki haberleşmeler diyalog kurmaya uygun biçimde gerçekleşebilmiştir. Bu tür geri bildirimler grupta bu süreci takip eden diğer katılımcılar için motivasyon sağlayıcı unsurlardır. Ancak birkaç kullanıcı arasındaki diyaloga anlık farklı mesajlar girdiği için diyaloglar mesajın ‘etiketlenmesi’ yoluyla gerçekleşmiştir. Bu özellik kullanılarak duyurulan ihtiyaç listelerinin tamamının veya bir kısmının aynı gruptaki gönüllüler tarafından karşılandığına ilişkin mesajlar da yer almıştır. Örneğin;

“Maraş Teyitli! Adı Soyadı (isim-soyisim bilgisi) olan kişiye işitme cihazı gelmiş. Çok teşekkür ederiz. Teyit tarihi: 19 Mart /18.35” (Gönüllü Kahramanmaraş Yardım Grubu).

“Hanımefendi buraya su ve hijyen malzemeleri ulaştı. Çok teşekkür ederim. Allah razı olsun sizden” (Diyarbakır Deprem Yardım).

“Yer ihtiyacımız karşılandı, çok teşekkür ederiz. Ama diğer ihtiyaçlar duruyor, onları karşılayabilir misiniz?” (Elinizde Teyitli Çadır Numarası Varsa Gruba Yazın).

“Arkadaşlar! Hilti sızal balta, baltoz testere, kürek ve kazma tornavida ihtiyacımız giderilmiştir. Teşekkürler. Teyit Tarihi: 20 Şubat, 23.11” (QI CHI Teyitli yardım birebir iletişim kurun).

Belirtilmesi gereken bir diğer husus ihtiyaçlarının karşılandığını belirtemeyen afetzedelerin de olduğu yönündedir. Bu nedenle haberleşme süreci içerisinde aynı kişilere yardım için birden fazla kişinin erişmeye çalışma durumları da söz konusu olmuştur. Bunun önüne geçebilmek için yardım talebinde bulunan kişilerin mesajlarının etiketlenmesi ve mesaja, “ben burayla ilgileneceğim, başkası gitmesin”, “ben ilgileniyorum şu an” gibi yanıtların yazıldığı örneklere ulaşılmıştır:

“Bugün aziz Türk milleti adına ve deprem bölgesindeki kurtarılan başka illere, hastanelere geçen vatandaşlarımız adına sana çok teşekkür etmek istedim. Sen olmasan kim bilir ne kadar mağdur durumda olacaktık. Çok teşekkür ederiz” (Tır Kamyon Damperli Kamyon).

“Arkadaşlar ev ihtiyacımız karşılandı. Hanginiz yaptıysa çok teşekkür ederim” (Gönüllü Malatya Grubu).

“Az evvel ekip var mı diye sormuştum. Teşekkür ederim. Kim yönlendirdiyse yabancı ekip ulaştı arkadaşlar. Teşekkür etmek için yazdım. Kimin sayesinde geldiler bilmiyorum ama hepimize çok teşekkür ederim” (Elinizde Teyitli Çadır Numarası Varsa Gruba Yazın).

Gruplarda paylaşılan mesajlardan, elverişsiz olan afet sürecine rağmen destek alan afetzedelerin geri bildirim gönderebilmesi için bazı afetzedeler gördükleri desteği gruplarda paylaştıkları, böylece destek bekleyen diğer afetzedelerle ilgilenilebilmesi sürecine katkıda buldukları tespit edilmiştir. Nitekim destek sağlamak amacıyla bölgede bulunan kullanıcıların gruplardaki duyurularından bir kısmı da bu konuya ilişkindir. İhtiyaç duyduğu desteği anlık karşılanan afetzedelerin gruplarında haber vermeleri sayesinde daha hızlı ve daha çok sayıda afetzedeye gönüllü destek ulaştırılabileceği bu gruplar aracılığıyla görülmüştür. Ancak Maraş depremleri sürecinde elektrik ve internet sorunları göz önünde bulundurulduğunda afetzedelerin genellikle telefonlarını kullanabilmeleri sürecinin kısıtlı olduğu da gözden kaçmamıştır. Bu nedenle bu tür gönüllü çevrimiçi dayanışma gruplarının hızlı ve etkili biçimde dayanışma sağlayabilmesi noktasında bölgenin altyapısının uygun ortamı sağlaması oldukça önemlidir.

5.6. Dezenformasyonla Mücadele Etmeyi Amaçlayan Grupların Paylaşımları

Sosyal medya mecralarında afet esnasında yayılan dezenformasyonun önüne geçilebilmesi amacıyla araştırma kapsamına alınan WhatsApp gruplarında çeşitli yollar geliştirildiği izlenmiştir. Bunların başında teyit edilmiş bilgilerin başına, “teyitli” notunun düşülmesi gelmektedir. Ardından bilginin ne zaman teyit edildiğinin bilinebilmesi için, “teyitli” ibaresine tarih ve saat notu düşülmeye başlanmıştır. Grupların kendi içerisinde paylaşılan numaralarını teyit etmek amacıyla arayan gönüllüler dolaşımında olan cep telefonu numaralarının nereye ait olduğu bilgisini teyit ettikten sonra grup içerisinde paylaşmıştır. Bu bilgiler de “*bu numarayı arayabilirsiniz*”, “*bu numarayı aramayın, bilgi yanlıştır*” notlarıyla paylaşılmıştır. Bunun yanı sıra yalnızca teyitli numaraların paylaşılmasını amaçlayan gruplar da kurulmuştur. Bu gruplar içerisinde gönüllü yurttaşlar WhatsApp grupları içerisindeki telefon numaralarını teyit etmeye çalışmışlardır. Aşağıda bununla alakalı bazı örnek mesajlar yer almaktadır.

“Bu numaraları çadır için aramayın. “Kaymakamlık ya da muhtarlıkla görüşün” diyorlar”(Adıyaman Gönüllü Yardım).

“Bu numaralar kullanılmıyor arkadaşlar. Aramayın” (Hatay Deprem Yardım Grubu).

“Burada paylaşılan numara yanlıştır. Aramayın lütfen” (Kilis Grubu).

WhatsApp gibi sosyal medya platformlarının etkili iletişimin sağlanması noktasında sunabileceği katkılarla birlikte yalan ve yanlış bilgilerin de hızlı bir şekilde yayılması noktasında birtakım riskler barındırdığı gündemden düşmeyen bir konudur. Yukarıda yer alan paylaşımlardan da anlaşılacağı gibi çok sayıda yanlış cep telefonu numarasının da gruplar arasında dolaşımında olduğu görülmektedir. Ancak takip edilen WhatsApp gruplarında kullanıcılar kendi aralarında bir takım doğrulama mekanizmaları geliştirmeye çalışmışlardır. Örneğin grup içerisinde kasıtlı biçimde diğer kullanıcıları rahatsız eden kullanıcılar yöneticilere şikâyet edilmiştir:

“Arkadaşlar buraya birkaç numara atıcam. Yardım ihbarı alan kişiler lütfen ihbarları bu arkadaşlarıma iletinler. Çok mesaj geliyor. Bazen takip edemiyorum. (cep telefonu numaraları bilgisi)” (QI CHI Teyitli yardım birebir iletişim kurun).

“Kendiniz bizzat aramadığınız ve ulaşamadığınız numaraları paylaşmayın. Bilgi kirliliği oluyor” (Hatay Deprem Yardım Grubu).

“Bu numarayı aramayın. Ben aradım, enkaz bilgilendirme hattıymış. Görüştüğüm kişi, ‘Lütfen gruplara da yazın, arayıp hattı meşgul etmesinler’ dedi” (Adıyaman Gönüllü Yardım Grubu).

“Bu numarayı boşuna aramayın. Ellerindeki daire bitmiş. Eski bir ilan bu. Bizzat teyit ettim. Lütfen bu paylaşımı durdurun” (Acil Durum Yardım ve Haberleşme Grubu).

Kullanıcıların etkileri geniş alanlara yayılan bir deprem esnasında WhatsApp gruplarının etkin bir şekilde kullanılması noktasındaki bilgi eksikliğinin üstesinden deneyimleriyle gelmeye çalışmışlardır. Açılan ilk WhatsApp gruplarına takip eden günlerde yeni grupların ilave edilmesi, belirli ihtiyaçlara özgü grupların açılması, grup içerisinde yapılabilecek paylaşımlara tarih ve “teyitli” gibi ibarelerin eklenmesi süreç içerisinde edinilen deneyimlerin sonucunda geliştirilen stratejilerdir. Aşağıda yer alan alıntı bu konuda önemli bir örnek teşkil etmektedir. Her şehir için ayrı bir grubun kurulduğunu bildiren kullanıcı, paylaşımında tüm bu grupların linklerini açık biçimde paylaşmıştır. Yazılan mesaj şu şekildedir:

“Arkadaşlar şehirlere göre ayrılıyor. Lütfen yayalım. Aynı il’den olanlar birbirlerine rahatlıkla ulaşabilsin” (Gönüllü Malatya Grubu).

WhatsApp uygulaması oluşturulan gruplara katılım genellikle cep telefonu numaralarının açık biçimde görünmesi nedeniyle kullanıcıların çekimser kaldıkları bir alandır. Ancak 6 Şubat 2023 ve sonrasında meydana gelen depremlerin etki alanının ve yıkıcılığının geniş bir bölgeye yayılması kullanıcıların bu tür gizlilik endişelerini ikinci plana atmalarına neden olmuştur. Nitekim gruplardaki yoğun katılımlar buna örnek gösterilebilmektedir. Ancak yine de bu gruplar aracılığıyla erişilen bazı cep telefonu numarası kullanıcılarını özel mesaj yoluyla deprem gündeminin dışındaki konularla rahatsız ettiklerine ilişkin mesajlara rastlanmıştır. Bu durumun önüne geçilebilmesi için grup içerisinde yöneticilerin sorumluluk üstlendikleri ve ilgili kişileri kendilerine bildirmeleri durumunda gruplardan engelleneceği ve gerekirse hakkında yasal işlemlere başvurulacağına ilişkin uyarı notları paylaşılmıştır:

“Grup yönetici arkadaşım eğer bu numara (cep telefonu numarası bilgisi) grupta varsa engelleyin lütfen. Bayanların numarasını alıp, uygunsuz fotoğraflar atıyormuş. Taciz ediyormuş. Bilginiz olsun. Millet kendi canının derdine düşmüşken bir de bununla uğraşmayalım. Teşekkürler” (Kilis Grubu).

“Gruptan sizi rahatsız eden numaraları sizlere Instagram adresi istemek, fotoğraflar göndermek gibi taciz girişiminde bulunan kişileri bildirin. Engeller ve dilerseniz yasal işlem de yaparız” (Gönüllü Malatya Grubu).

WhatsApp gruplarında deprem sürecinde ve sonrasında oluşturulan gönüllü dayanışma grupları birçok afetzedenin ihtiyaçlarının duyurulması ve karşılanması noktasında önemli katkılar sunmuştur. Ancak gruplarda yer alan kullanıcıların cep telefonu numarası gibi kişisel bilgilerinin herkes tarafından görünür olmasının bazı istismar türlerine yol açabilmektedir. WhatsApp’ın kullanıcılara sunduğu “engelleme” özelliği bu noktada bu tür istismarların önüne geçilebilmesini sağlayabilecek yollardan birini oluşturmaktadır. Araştırma engelleme ve gruptan çıkarma gibi yetkilere sahip olan grup yöneticilerinin bu gibi istismar durumlarında bu yetkilerini kullandıkları görülmüştür.

6. SONUÇ

6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremlerinde gönüllü WhatsApp dayanışma gruplarının kullanılma biçimlerine odaklanan araştırmada bulgular yanıt aranan sorular bağlamında değerlendirildiğinde, depremle alakalı grupların oluşturulması sürecinde herhangi bir yasal internet kısıtlamasından söz edildiği gözlemlenmemiştir. Bununla birlikte grupların katılımcı

sayısının sınırlı olması nedeniyle tüm katılımcıların gruplara dâhil olamadığı bu nedenle de aynı bölgeler için birden fazla grubun kurulduğu görülmüştür. Araştırma sürecinin devam ettiği 1 aylık dönem boyunca grupların kullanım yoğunluğunun, grup içi etkileşimlerin devam ettiği ve yeni katılımlar için yer olan gruplarda yeni katılımların devam ettiği görülmüştür. İncelenen gruplarda hem deprem bölgesinde yaşayan kullanıcılar hem de sürece dışardan destek olmak isteyen kullanıcıların birlikte yer aldıkları gözlemlenmiştir.

WhatsApp deprem gruplarının paylaşımlarının veri analizleri, afetin yol açtığı sorunlara yönelik paylaşım içeriklerinde sorun-zaman önceliğine göre birbirini takip eden içeriklerin öncelik kazandığını göstermiştir. Dolayısıyla gruplarda enkaz altında kalanlara ilişkin paylaşımlar öncelikli paylaşımlar olurken ulaşım, barınma, giyim ve gıda sorunları ile bunlara yönelik çözüm önerileri bu paylaşımları takip etmiş sonrasında ise kaybolan afetzedelere ait bilgiler, dezenformasyonla mücadele ve afetzedelerin eğitim ihtiyaçlarına ilişkin gereksinimler paylaşımların içeriklerini oluşturmuştur.

Ayrıca araştırma sonuçları enkaz altındaki afetzedelere daha hızlı müdahale etme, afet bölgesine ulaşım yolları ve ihtiyaç duyulan yardımların doğru adrese tesliminde önceden tasarılanabilecek yerel- hiperyerel WhatsApp gruplarının gönüllü kişi ve topluluklarıyla profesyonel afet ekiplerinin birlikte çalışabilmelerinin bir yolu olarak düşünülebileceğini de göstermektedir.

Diğer taraftan her ne kadar inceleme kapsamında dezenformasyona karşı grupların kendi kontrol mekanizmalarını çalıştırdıklarına dair örnekler olsa da çevrimiçi dayanışma topluluklarının gruplarda paylaştıkları içeriklerin istismara veya dezenformasyona yol açma potansiyeline sahip olduğu ve zamanın büyük önem taşıdığı afet müdahale süreçlerinde bu gibi risklerin farkındalığına sahip olunmamasının kayıplara ve büyük mağduriyetlere yol açabilme riskini taşıdığı bir gerçektir. Bu nedenle kullanıcıların afet süreçleri dışında da bu tür sosyal mecralarda dolaşıma sokulan içeriklerin ne gibi sonuçlara yol açabileceği ve ne tür tedbirler alınabileceği konusunda bilgilendirilmeleri gereği unutulmamalıdır. Unutulmaması gereken diğer bir nokta ise afetlerde elektrik ve internet kesinti sorunları nedeniyle afetzedelerin genellikle telefonlarını kullanabilmeleri sürecinin kısıtlı olabileceği bu nedenle bu tür gönüllü çevrimiçi dayanışma gruplarının hızlı ve etkili biçimde dayanışma sağlayabilmesi için bölgenin altyapısının uygun ortamı sağlaması gerektirir.

Ayrıca araştırma sürecinde gözlemlerimiz mobil bir sosyal medya platformu olan WhatsApp uygulamasının deprem bölgesi için çok sayıda grubun oluşturulmasına olanak tanıyarak özellikle şehir bazlı gruplarda hızlı ve yoğun bir içeriğin aynı anda paylaşılmasını da sağladığından grupların aşırı kalabalıklaşabileceğini ve afet anındaki iletişimin doğru ve hızlı bir şekilde gerçekleşebilmesi noktasında engeller oluşturabileceğini düşündürmüştür. Bu nedenle önerimiz afetin akut döneminde planlı destek ve yardım dijital medya gruplarının kurularak hızlı biçimde bölgedeki herkese yayılmasının sağlanması ve bu grupların hiperyerel bazlı oluşturularak herkesin ihtiyaçlarının içerik yığını içinde kaybolmamasını sağlayabilecek yollardan birisi olarak dikkate alınmasıdır. Bu noktada sürdürülebilir afet iletişimi ve afet risk odaklı kültürün yaygınlaştırılmasında WhatsApp gibi dijital platformlar, hiperyerel medya gruplarının oluşturulması ve ihtiyaç duyulması halinde bu farklı grupların aynı topluluk içerisinde bir araya gelmelerinin sağlanmasıyla kurumlarla hiperyerel bölgeler arasında koordinasyonu sağlamada etkin bir iletişim ortamı için bir çözüm sunabilme potansiyeline sahiptir. Ancak bu süreçteki olanakların ve risklerin tespit edilmesi için daha fazla saha araştırmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

KAYNAKLAR

Alonso, W. J., Schuck-Paim, C., Asrar, G. R. (2014). Global Health And Natural Disaster Alerts: Preparing Mobile Phones To Endure The Unthinkable. *Earth Perspectives*, 1.1: 1-6. <https://doi.org/10.1186/2194-6434-1-24>

Aslan, R., & Akçi, Y. (2021). Covid-19 Salgını İle E-Ticaret ve Sosyal Medya Kullanımının İncelemesi. *International Journal Of Entrepreneurship And Management Inquiries*, 5.9: 380-399.

Ata, F. (2023). Afet Haberciliği: Kahramanmaraş Merkezli Depremler Sürecinde Sosyal Medyaya Yönelik Bir Değerlendirme. *Trt Akademi*, 8.18: 606-629.

Baechler, N. (2018). Afet Risk ve Zarar Azaltmada İletişim Stratejisinin Rolü. 2. Uluslararası Doğal Tehlikeler ve Afet Yönetimi Sempozyumu, 4-6.

Bayir, A. E., & Kocyigit, N. (2022) 2014'ten Günümüze Risk Yönetim Politikaları Ve 2021 Temmuz Ve Ağustos Ayı Orman Yangınlarının Sosyal Medyada Yansımalarının Risk Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi. *Afet Ve Risk Dergisi*, 5.1: 46-60.

Cobb, J. (2016). *Preppers Communication Handbook*. Ulysses Press, ABD.

Creswell, J. W. (2018). *Nitel Araştırma Yöntemleri: Beş Yaklaşımına Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni*. Siyasal Kitabevi, Ankara.

Çerçi, Ü. Ö., Canöz, N., & Canöz, K. (2020). Covid-19 Krizi Döneminde Bilgilenme Aracı Olarak Sosyal Medya Kullanımı. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 44: 184-198.

Demiröz, K. (2020). Afet Kriz Yönetiminde Sosyal Medyanın İşlevselliği ve Zararları Üzerine Bir İnceleme. *Resilience*, 4.2: 293-304.

Eyüboğlu, E & Kodak, D. (2023). İnfodemi ve Dijital Kamusal Alan: Afet Dönemi Özelinde Bir Araştırma. *Trt Akademi*, 8.18: 528-551.

Gezgin, S. (2018). *Dijital Çağda İletişim*. Eğitim Yayınevi, İstanbul.

İri, R. (2023). 2023 Türkiye Deprem Sürecinde Yaşanan Ve Gelişen Olaylarda Sosyal Medya Kullanımının Önemi: Niğde Ve Yöresi Sosyal Medya Kullanıcılarına Yönelik Bir Araştırma. *Uşak Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3.1: 44-66.

Jayasekara, P. K. (2019). Role Of Facebook As A Disaster Communication Media. *International Journal Of Emergency Services*, 8.2: 191-204. <https://doi.org/10.1108/ijes-04-2018-0024>

Kapur, G B. & Bezek, S. Dyal, J. (2016). *Effective Communication During Disasters: Making Use Of Technology, Media, And Human Resources*. Apple Academic Press, Florida.

King, Storm A. (2018). "İnternet Topluluklarının Araştırılması: Sonuçların Raporlanması İçin Önerilen Etik Kurallar". In: *İnternet Folkloru: Netlore Ve Netnografi*. (Yay. Hzl. M. Öcal Oğuz Vd.). Geleneksel Yayınları, Ankara, pp 33-43.

Koç Akgül S. & Şen R. (2022). Hiper-Yerel Medya Tartışmaları Bağlamında Whatsapp Ve Telegram Uygulamalarının Karşılaştırmalı Analizi: Bir Saha Çalışması. In: *Dijital Çağda Etik Tartışmalar, Çetinkaya A, Yetkin Cılızoğlu, G (Ed) Literatürk Academia, Konya*.

Koç Akgül S. (2021). *Afet Odaklı İletişim*. Hyperlink, İstanbul.

Maden, S. (2023). 6 Şubat 2023'te Kahramanmaraş'ta Yaşanan Depremler Ekseninde Türkiye'de Deprem Haberciliğine Bakış: Prof. Dr. Süleyman İrvan İle Söyleşi. *Etkileşim* 11: 406-420.

Masterson, J H., Peacock W G., Van Zandt S S., Grover H., Schwarz L F., & Cooper, J. T. (2014). Planning For Community Resilience: A Handbook For Reducing Vulnerability To Disasters. Island Press, Center For Resource Economics. Pp 1-58.

Öztürk, M., & Demir, Y. (2023). Bilgilendirme Ve Kaos Arasında: Afet Yönetiminde Medyanın Rolüne Yönelik Bibliyometrik Bir Analiz. Trt Akademi, 8.18: 506-527.

Panagiotopoulos, P., Barnett, J., Bigdeli, A. Z., & Sams, S. (2016). Social Media İn Emergency Management: Twitter As A Tool For Communicating Risks To The Public. Technological Forecasting And Social Change, 111, 86-96.

URL 1, <https://www.afad.gov.tr/afet-turleri> (Son Erişim: 10.04.2023)

URL 2, https://www.who.int/health-topics/earthquakes#tab=tab_1 (Son Erişim: 10.04.2023)

URL 3, <https://datareportal.com/reports/digital-2023-global-overview-report> - (Son Erişim: 12.04.2023)

URL 4, <https://www.usgs.gov/programs/earthquake-hazards/news/new-interactive-geonarrative-explains-2023-turkey-earthquake> (Son Erişim: 12.04.2023)

URL 5, <https://www.usgs.gov/news/featured-story/m78-and-m75-kahramanmaraş-earthquake-sequence-near-nurdagi-turkey-turkiye> (Son Erişim: 12.04.2023)

URL 6, <https://afad.gov.tr/hatayda-meydana-gelen-64-buyuklugundeki-deprem-hk-basin-bulteni-1#> (Son Erişim Tarihi: 12. 04. 2023)

URL 7, <https://www.diken.com.tr/depremler-10-sehirde-yaklasik-14-milyon-insani-etkiledi/> (Son Erişim: 12.04.2023)

URL 8, <https://www.trthaber.com/haber/gundem/elazig-11inci-il-olarak-afet-bolgesi-olarak-degerlendirilecek-746577.html> (Erişim Tarihi: 12.10.2023)

URL 9, <https://m.bianet.org/bianet/kent/275996-depremlerde-aciklanan-can-kaybi-50-bin-96-yayukseldi> (Erişim Tarihi: 12.10.2023)

URL 10, <https://www.bbc.com/turkce/articles/czvy09w0zgxo> (Son Erişim: 12.04.2023)

URL 11, <https://www.statista.com/statistics/258749/most-popular-global-mobile-messenger-apps/> (Son Erişim: 12.04.2023)

URL 12, https://faq.whatsapp.com/438859978317289/?cms_platform=web (Son Erişim: 17.04.2023)

URL 13, <https://www.statista.com/statistics/814649/whatsapp-users-in-the-united-states-by-age/> (Son Erişim: 17.04.2023)

URL 14, <https://www.statista.com/statistics/1305750/distribution-whatsapp-users-by-gender/> (Son Erişim: 17.04.2023)

URL 15, https://www.ntv.com.tr/teknoloji/turkiyede-internet-kullananlarin-orani-yuzde-85e-yukseldi,Z1k0_noINUOTMW1DYVFAig (Son Erişim: 17.04.2023)

Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2011). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Yıldırım, A. (2023) Afetlerde Dijital İletişim Ve Acil Çağrı Uygulamalarının Kullanılabilirliği Üzerine Bir İnceleme: Afad Acil Çağrı. Trt Akademi, 8.18: 552-573.