

SAĞLIK BAKANLIĞI'NIN KRİZ İLETİŞİMİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Dilek ALAY¹
Erdal EKE²

ÖZET

Deprem, önemli bir doğal afet olarak gerçekleştiği coğrafyalarda toplumsal yaşamı bütün yönleriyle etkileyen ve olağanüstü koşulları beraberinde getiren bir kriz durumudur. Bu kriz durumunun devletin ilgili yönetsel yapıları tarafından başarılı bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Depremi gerçekleştiren ile birlikte en çok ihtiyaç hissedilen hizmet alanlarından birisi, sağlık hizmetleridir. Bu doğrultuda depremin gerçekleştiği yerleşim yerlerinde her türlü sağlık hizmetinin devamlılığının sağlanması, ulusal düzeyde önemli bir husus olup ciddi bir kriz iletişimi ve kriz yönetimi sürecine işaret etmektedir. Bu bilgilerden hareketle Türkiye'de 6 Şubat 2023 tarihinde gerçekleşen Kahramanmaraş merkezli depremler sonrası Sağlık Bakanlığı'nın gerçekleştirdiği kriz iletişimi sürecinin incelenmesi, çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Çalışmada yöntem olarak içerik analizi tekniği kullanılmıştır. Bu doğrultuda Sağlık Bakanlığı'nın Twitter platformunda 60 gün boyunca gerçekleştirdiği iletişim süreci, atılan tweetler üzerinden içerik analizine tabi tutularak analiz edilmiştir. Sağlık Bakanlığı tarafından 60 gün içerisinde depremle ilgili yapılan 341 paylaşım olduğu görülmüş; bu paylaşımlar kategorilere ayrılmış, sayı, içerik, dağılım sıklıkları, yapı durumları ve örnekleri üzerinden bir somutlaştırma yapılmıştır. Sonuç olarak, Sağlık Bakanlığı'nın yaşanan depremler sonrası krizi iletişiminde Twitter platformunu deprem sonrası sağlık tedbirleri, sağlık hizmetleri/hastaneler, dezenformasyon, genel bilgilendirme ve motivasyon oluşturmak amacıyla yoğun bir şekilde kullandığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Kriz Yönetimi, Kriz İletişimi, Deprem, Sağlık Bakanlığı, Sağlık Yönetimi.

¹ Dilek Alay, Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, dilekalay3@gmail.com, ORCID: 0000-0002-3221-560X, (Sorumlu Yazar).

² Erdal Eke, Doç. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, erdaleke@sdu.edu.tr, ORCID: 0000-0002-9529-5889.

A STUDY on CRISIS COMMUNICATION of the MINISTRY of HEALTH

ABSTRACT

Earthquake, as an important natural disaster, is a crisis situation that affects social life in all aspects and brings extraordinary conditions in the geographies where it occurs. This crisis situation needs to be managed successfully by the relevant administrative structures of the state. One of the most needed service areas with the realisation of the earthquake is health services. In this direction, ensuring the continuity of all kinds of health services in the settlements where the earthquake occurred is an important issue at the national level and points to a serious crisis communication and crisis management process. Based on this information, the aim of the study is to examine the crisis communication process carried out by the Ministry of Health after the Kahramanmaraş-based earthquakes in Turkey on 6 February 2023. Content analysis technique was used as a method in the study. In this direction, the communication process carried out by the Ministry of Health on the Twitter platform for 60 days was analysed by subjecting it to content analysis through the tweets. It was observed that there were 341 earthquake-related posts made by the Ministry of Health within 60 days; these posts were categorised, and a concretisation was made based on their number, content, frequency of distribution, structure and examples. As a result, it was observed that the Ministry of Health used the Twitter platform intensively in post-earthquake health measures, health services/hospitals, disinformation, general information and motivation.

***Keywords:** Crisis Management, Crisis Communication, Earthquake, Ministry of Health, Health Management.*

1. GİRİŞ

Kriz, belli bir ortamı ve göstergeleri olmasına rağmen olup olmayacağı veya ne zaman olacağı belli olmayan durumlara işaret etmede kullanılan bir olgudur (Uygur, 2001). Krizler nedenleri, sonuçları, süreçleri, ortaya çıkış şekilleri ve kaynakları gibi etkenlere bakılarak farklı türlerde değerlendirilebilmektedir (Gülgün, 2011). Türü ne olursa olsun etkili bir kriz yönetimi ve kriz iletişimi ile alınacak zararlar en aza indirilebilmektedir. Kriz öncesi ve sonrası dönemde kriz yönetiminde en üst düzeydeki yöneticinin liderliğinde gerçekleştirilecek iletişim, bu olağanüstü süreçteki en etkili araç olarak nitelendirilmektedir. Örneğin bütün medya araçlarının dahil edildiği bir basın toplantısı düzenlenerek kamuoyu aydınlatılıp güven oluşturulabilmektedir. Kriz süreci yönetiminde kamuoyu ile doğru yapılan bir iletişim, krizin aşılması için önemlidir (Güreşçi, 2020). Diğer yandan bu süreçlerde halkla eş zamanlı iletişim kurma, güven oluşturma ve motivasyon amacıyla sosyal medyayı

kullanmak etkili olabilmektedir (Tirkkonen ve Luoma-aho, 2011). Çünkü günümüz dijital dünyasında haberleşme ihtiyacının çok önemli oranlarda sosyal medya platformları üzerinden giderildiği gözlemlenen bir gerçekliktir. Bütün dünyada olduğu gibi Türkiye'de de sosyal medyanın önemli düzeylerde bir kullanım oranı olduğu bu konudaki istatistiklerden rahatlıkla anlaşılabilir. Bu doğrultudaki bir istatistiğe göre Türkiye'de toplam nüfusun %73,1 sosyal medya kullanmaktadır (Web_1, 2023). Bu durum nüfusun yaklaşık dörtte üçünün sosyal medya platformlarını kullandığına işaret etmektedir.

Yakın bir zaman diliminde yaşanan ve hala toplumsal etkilerinin bütün dünyada tartışıldığı ve hissedildiği koronavirüs salgınında Sağlık Bakanlığı halkla iletişim aracı olarak Twitter platformunu oldukça yoğun kullanmıştır (Metin, 2020). Benzer bir şekilde 6 Şubat 2023 tarihinde Kahramanmaraş merkezli gerçekleşen depremler sonrası, Sağlık Bakanlığı'nın Twitter platformunu yoğun bir şekilde kriz iletişimi bağlamında kullanıldığı görülmüştür. Bu bilgilerden hareketle çalışmanın amacı, Kahramanmaraş merkezli depremler sürecinde Sağlık Bakanlığı'nın Twitter platformunu kriz iletişimi bağlamındaki kullanım şeklini analiz etmektir. Bu bağlamda çalışmada kavramsal çerçeve kapsamında kriz yönetimi, kriz iletişimi, sosyal medya ve Twitter, Kahramanmaraş depremleri detaylandırılmıştır. Daha sonra çalışmanın yöntemine, bulgularına, tartışma ve sonuca yer verilmiştir.

2. KRİZ YÖNETİMİ

Krizler ani olarak veya kendini hissettirerek ortaya çıkan durumlardır. Sistemin önleme ve uyum sağlama mekanizmasını etkisizleştirerek amaçlarını, hedeflerini, planlarını ve stratejilerini tehdit etmektedir (Tutar, 2021). Krizler sınırlı bilgi ve zamana rağmen acil çözüm gerektirmektedir (Kırdar ve Demir, 2007). Bir krizin doğru bir şekilde aşılmasında o krizin nasıl yönetildiği önemli bir husustur. Kriz yönetimi, kriz anında örgütün mevcudiyetini, imajını ve itibarını korumak için oluşturulan sistemli çabalar olarak nitelendirilebilir. Kriz yönetimi liderliğe, soğukkanlılığa ve doğru iletişim kurmaya odaklıdır (Bulduklu ve Karaçor, 2017). Bir krizi yönetebilmek için iyi bir sisteme, yeterli bilgiye, uygun ve esnetilebilir bir planlamaya sahip olunmalıdır. Bunun yanı sıra iyi bir kriz yönetimi için krizin nedenlerinin de bilinmesi gerekmektedir (Gülgün, 2011). Krizler içsel ve dışsal etkenlerden oluşabilmektedir. Dışsal etkenler, doğal afetler, teknolojik gelişme ve değişimler, sosyal patlamalar, ulusal veya uluslararası tehditler, dünyanın veya ülkenin güvenlik, sosyal, siyasal ve ekonomik sorunları; içsel etkenler olarak ise örgütsel yapı ve yönetimin niteliği gösterilebilir

(Kırdar & Demir, 2007). Bir kriz yönetiminin sinyallerin alınması, hazırlık ve korunma, kontrol altına alma, normale geçiş ve öğrenme ve değerlendirme süreçleri kapsamında gerçekleştiği söylenebilir (Demirtaş, 2000). Bir krizin nedeni veya kaynağı fark etmeksizin başarılı bir şekilde atlatılabilmesi ve iyi yönetilebilmesi için krizin tarafları arasında iletişim kurulmalıdır.

Kriz yönetimi, sağlık hizmetleri alanında da çeşitli durumlarda kendisini hissettiren bir olgudur. Sağlık hizmetlerinin Türkiye'deki planlanması ve sunumundan sorumlu en üst kurum olan Sağlık Bakanlığı'nın pandemi, bulaşıcı hastalıklar ve doğal afetler gibi durumlarda kriz yönetimi sürecini takip ettiği gözlemlenmektedir. Bu açıdan sağlık hizmetleri alanı, niteliği gereği hem küresel hem de ulusal düzlemde kriz yönetimine açık olan ve her an kriz gerçeğinin doğabileceği bir özelliğindedir.

3. KRİZ İLETİŞİMİ

Kriz iletişimi, *“dürüst, hızlı, doğru bir yaklaşımla krizden etkilenen kesimlere spesifik bir olayı açıklama, olası sonuçlarını belirleme ve krizden kaynaklanan zararı azaltma amacıyla bilgi ulaştırma çabalarıdır”* (Reynolds and Seeger, 2005). Kriz iletişimi için iyi bir planlama ve sistem gereklidir. Bu gereklilikler kriz iletişiminin odakları olan liderlik, halka ilişkiler ve süreç dikkate alınarak gerçekleştirilmelidir. Kriz iletişimi belirtilerin ortaya çıkmaya başladığı kriz öncesi dönemde, krizin artık yaşandığı kriz döneminde ve etkilerinin artık yok olmaya başladığı kriz sonrası dönem dahil olmak üzere bütün süreçte etkin bir şekilde kurulmalıdır (Gülgün, 2011). Kriz iletişimi uygulamasında dokuz adım mevcuttur. Bunlar; *durumu doğrulayın, bildirimleri gerçekleştirin, kriz değerlendirmesi yapın, yapılması gerekenleri hızlıca düzenleyin, bilgileri hazırlayın ve onayları alın, önceden düzenlenmiş kanallar yoluyla bilgi yayınlayın, geri bildirim alın ve kriz değerlendirmesi yapın, halk eğitimi yürütün ve son olarak da olayları izleyin* (Web_2, 2023). İletişim kurulurken şeffaf olma, gerçekliği aktarma, fedakârlık yapıldığını gösterme ve çalışanları göz ardı etmeme krizin başarılı bir şekilde yönetilmesine olanak sağlamaktadır (Bulduklu & Karaçor, 2017). Kriz iletişimde medyanın kullanılması ulaşmak istenen sonuçları hızlandırabilmektedir. Bu kapsamda kriz iletişimi sürecinde geleneksel ve yeni medya olmak üzere iki şekilde iletişim kullanılabilir. Geleneksel medya radyo, televizyon ve gazete gibi medya organlarını kapsamaktadır (Şahinsoy, 2017). Yeni medya ise özellikle teknolojik gelişmelerin ve internetin hayatımıza girmesiyle oluşmuş bloglar, mikrobloglar, Wikipedia gibi internet sayfaları, mobil

uygulamalar, Facebook, Instagram gibi sosyal mecralardan oluşan medyalardır (Mete ve Şimşir, 2022).

Sağlık hizmetlerinde oluşabilecek kriz durumlarında kriz iletişiminin rolü, krizin doğru yönetilebilmesi açısından yadsınamayacak ve hafife alınmayacak niteliktedir. İster bölgesel ister ulusal isterse küresel düzlemde patlak veren bir kriz sürecinde, kamuoyu ile iletişimin kurulması ve bu sürecin doğru yönetilmesi azami dikkat ve hassasiyet gerektiren bir durumdur. Örneğin Sağlık Bakanlığı, koronavirüs pandemisi döneminde hem geleneksel medya hem de yeni medya araçlarını kullanarak hem bireyleri hem de kurum ve kuruluşları doğrudan bilgilendirme, yönlendirme ve farkındalık kazandırma gibi konularda bir süreç yönetimi gerçekleştirmiştir.

4. SOSYAL MEDYA ve TWİTTER

Sosyal medya, *“kullanıcı tarafından oluşturulan, içerik üretimine ve paylaşımına olanak veren, web 2.0’ın ideolojik ve teknolojik temelleri üzerine inşa edilmiş internet tabanlı uygulamalar grubu”* (Kaplan and Haenlein, 2010) olarak tanımlanmaktadır. Sosyal medya ortak projeler, bloglar, içerik toplulukları, sosyal ağ siteleri, sanal oyun ve sanal sosyal dünyalar olmak üzere altı kategoride gruplandırılmaktadır (Kaplan & Haenlein, 2010). Dünyadaki her 10 kişiden en az 6’sı internet kullanmaktadır. 2023’ün başlarında 8,1 milyar olan toplam nüfusta 5,44 milyar cep telefonu, 5,16 milyar internet kullanıcısı, 4,76 milyar sosyal medya kullanıcısı, 556 milyon aylık aktif Twitter platformu kullanıcısı bulunmaktadır (Web_1, 2023). Bu bağlamda bir kriz anında insanlara en hızlı şekilde ulaşmanın ve etkileşim kurmanın yolunun günümüzde sosyal medya olduğu söylenebilir. Sosyal medya acil durumlarda mesaj paylaşımalarını destekleyerek geniş kesimlere hızlı ulaşılmasını sağlayabilmektedir. Sosyal medya kullanılarak insanlara buldukları yerden ulaşılabilir, insanlar ilişkiler kurulabilir ve bilginin gerçek zamanlı olarak yayılmasına yardımcı olabilmektedir (Web_3, 2023). Ayrıca kriz durumunda işbirlikçi ve katılımcı yapısından ötürü sosyal medya platformunda meydana gelen tartışmalar bireylerde durum bilincini arttırmaktadır. Sosyal medyanın kriz durumunda kamu bilincini arttırmak, izleme, farkındalık, erken uyarı sistemi, gönüllüleri yönlendirerek çözüm üretici rol oynamak, mağdur ve kurtulanların belirlenmesi, kurtarma yöntemi geliştirmek, kamu ve özel aktörler arasında iş birliği sağlamak ve güven oluşturmak gibi etkili olabildiği birçok alan vardır (Wendling, et all., 2013). Diğer yandan Twitter platformu, teknolojik bir kitle iletişim aracı olmanın ötesinde toplumun daha önce hiç öngörülmemiş şekillerde bağlanabildiği bir mekanizmaya

dönüşmüş (Weller, et all., 2013) ve sağlık iletişimi için kullanılan en popüler sosyal medya platformu haline gelmiştir (Pershad, et all., 2018). Türkiye’de özellikle Elâzığ ve Van depremlerinde, koronavirüs salgını gibi krizlerde sosyal medyanın ve Twitter’ın çok sık kullanıldığı dikkat çekmiştir. Yapılan bir çalışmada gerçekleşen Marmara depreminde geleneksel medyanın hâkim olduğu ve bu yüzden bu deprem bölgesinden yeterince haber alınmadığı; gerçekleşen Van depreminde ise yeni medyanın hâkim olduğu ve özellikle Twitter platformu üzerinden bölge hakkında anlık bilgiler verildiği, yardımların, kampanyaların, yer bildirimlerinin yapıldığı, çalışmaların anlık düzenlenebildiği ve hızlıca geniş kesimlere yayıldığı görülmüştür (Şahinsoy, 2017). Yine yakın zamanda yaşanan koronavirüs pandemisinde Twitter platformunun etkin bir şekilde kullanıldığı görülmüştür (Ateş ve Baran, 2020; Bilgiç ve Akyüz, 2020; Kalçık ve Bayraktar, 2020; Sarı ve Öztunç, 2021; Şentöregil ve Akıncı, 2021).

5. KAHRAMANMARAŞ DEPREMLERİ

Deprem yerin altında olan yer kabuğu hareketlerinin neden olduğu, aniden oluşan, can ve mal kaybına neden olabilen doğal afetlerden biridir. Türkiye’de en çok tahrip oluşturan doğal afet depremdir (Ergünay, 2007). Şiddetli bir deprem bölgesi olan Türkiye de depremin hiç hissedilmediği bir yer yoktur (Sür, 1993). Bu yüzden de ülkenin herhangi bir yerinde herhangi bir zaman diliminde yaşamı derinden etkileyebilecek bir depremin yaşanabilmesi söz konusudur (Bikçe, 2015).

Kahramanmaraş depremleri, 6 Şubat 2023 tarihinde merkez üssü Kahramanmaraş olan 7.7 ve 7.6 şiddetinde iki depremin Adana, Adıyaman, Diyarbakır, Elazığ, Gaziantep, Hatay, Kahramanmaraş, Kilis, Malatya, Osmaniye ve Şanlıurfa illerinde yıkıcı etkiler oluşturan depremlerdir. 21 Mart itibariyle 11 ilde toplam ölüm sayısı 50 bin 96, yaralanan sayısı ise 107 bin 204 olarak açıklanmıştır (Web_4, 2023). Depremde ulusal ve uluslararası 35.250 arama kurtarma personeli 270.060 personel görev yapmış (Web_5, 2023) ve bu depremler Cumhuriyet döneminde yaşanan en büyük deprem felaketi olarak anılmaktadır (Şen, 2023).

6. YÖNTEM

Kriz anlarında devletler sosyal medya mecralarını aktif bir şekilde kullanarak etkileşim sağlayabilmektedir. Türkiye de 6 Şubat 2023 yılında 11 ilde yıkıcı sonuçları olan Kahramanmaraş depremleri yaşanmıştır. Sağlık Bakanlığı deprem ve sonrasındaki süreçte bu bölgelerde yoğun çalışmalarda bulunmuş ve bunu yaparken iletişim aracı

olarak bir sosyal medya mecrası olan Twitter platformu sıklıkla kullanmıştır. Bu çalışmanın amacı, T.C. Sağlık Bakanlığının gerçekleşen yıkıcı Kahramanmaraş depremleri ve ilerleyen iki aylık süreçte kriz iletişimi yönetiminde Twitter sosyal mecrasını nasıl kullandığı paylaşılan tweet ve retweetler üzerinden incelemektir. Çalışma yöntemi olarak, nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. İçerik analizi, 'bir söylemi anlamada ve yorumlamada, öznel etkenlerden kurtulmayı amaçlayan' nitel bir yöntemdir (Bilgin, 2006). Mesajlarda bulunan anlamlara, bağlamlara ve niyetlere atıf yapılarak içeriğin bilimsel bir şekilde incelenmesidir (Prasad, 2008). Mesajda, fark edilmeden bireyi etkileyen unsurları ortaya konması için yapılan ikinci bir okumadır (Bilgin, 2006). Bu kapsamda, 2.6 milyondan fazla takipçisi olan T.C. Sağlık Bakanlığının resmi Twitter hesabı @saglikbakanligi üzerinden, depreme yönelik yapılan paylaşımlar ele alınmış, analiz edilmiş ve kriz iletişimi yönetimi bağlamında niteliksel yorum yapılmıştır. Depremin yaşandığı 6 Şubat tarihinden etkin kullanımının devam ettiği düşünülen 6 Nisan tarihine kadar paylaşılan tweet ve retweetler analiz sürecine dahil edilmiştir. Bu süreç içerisinde incelenen tweetler öncelikle 5 kategoriye ayrılmış ve kapsamlarıyla birlikte tablolştırılmıştır. Daha sonra Sağlık Bakanlığının resmi Twitter hesabından kriz iletişim faaliyetleri tweet sayıları, içerikleri, dağılım sıklıkları ve yapı durumu tablolarında belirtilen alt başlıklarıyla açıklanmıştır. Bulgular çalışmada ele alınan literatür kapsamında değerlendirilerek bakanlığın kriz iletişimi sürecinde sosyal medya mecrası olan Twitter'ın önemi, etkisi ve nasıl kullanıldığı açıklanmıştır.

7. BULGULAR

Sağlık Bakanlığının Twitter platformunu iletişim aracı olarak etkin kullandığı görülmüştür.

Sağlık Bakanlığının deprem hakkında bilgilendirme, etkileşim ve iletişimde bulunmak için Twitter platformunu aktif bir şekilde kullandığı düşünülmektedir. Bakanlığın depremin iki aylık sürecinde yaptığı depreme ilişkin paylaşım sayıları aşağıda Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: T.C. Sağlık Bakanlığı Resmi Twitter Hesabı 6 Şubat- 6 Nisan Deprem Tweet Sayısı

Süreç	İlgili Tweet Sayısı	
6 Şubat- 6 Mart	239	
7 Mart- 6 Nisan	112	
Toplam	60 Gün	341

Kaynak: (Web_6, 2023), T.C. Sağlık Bakanlığı, <https://twitter.com/saglikbakanligi> adresinden yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Sağlık Bakanlığının deprem krizi hakkında en çok paylaşımı 239 tweetle ilk bir aylık süreçte paylaştığı; 112 tweeti ise diğer bir aylık süreçte paylaştığı görülmüştür. Bu süreçte gün bazında yapılan paylaşımlar sayı ve kategorik olarak farklılık gösterebilmektedir.

Sağlık Bakanlığının paylaşımları içeriklerine göre afet sonrası sağlık tedbirleri (ASST), sağlık hizmetleri/hastaneler, genel bilgilendirmeler, dezenformasyona karşı uyarılar ve birliktelik olmak üzere 5 kategoriye ayrılmıştır. Bu kategoriler ve kapsamaları Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: T.C. Sağlık Bakanlığı Resmi Twitter Hesabı 6 Şubat- 6 Nisan Deprem Tweet İçeriklerinin Kategorileri ve Kapsamları

KATEGORİ	KAPSAMI
Afet Sonrası Sağlık Tedbirleri (ASST)	-Soğuk yanığı, tetanos, kuduz, güvenli su, karbonmonoksit, yanık, uyuz, bitlenme hususları hakkında <i>nedir/belirtiler/önlemler</i> . -Emzirme, çocuk sağlığı, halk sağlığı, gıda güvenliği ve hijyeni, evsel atık yönetimi, hijyen, çocuk bebek sağlık takibi*, solunum yoluyla bulaşan hastalıklara karşı önlemler.
Sağlık Hizmetleri/Hastaneler	-Sağlık taramaları (ilaç, muayene, tedavi vb.) -Sağlık hizmet sunumu, kurtarıma, sevk ve kullanım sayıları, -Hastanelerin (sahra, şehir ve devlet) genel durumları, kapasite, personel sayıları, -Muayene, tedavi ve Alo 184 başvuru sayıları, -Kullanılan teknolojiler (mobil eczaneler, robotik cerrahi, telsiz telefon, uçak ambulans vb.).
Genel Bilgilendirme	-Kamuoyu/basın açıklamaları - Ziyaretler - Genel değerlendirmeler - Tıp eğitimi
Dezenformasyona karşı uyarılar	-Yalan haber uyarıları -Doğru kullanım uyarısı
Birliktelik	-Motivasyon, teşekkür ve destek içerikli

Kaynak: (Web_6, 2023), T.C. Sağlık Bakanlığı, <https://twitter.com/saglikbakanligi> adresinden yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Deprem tweet içeriklerinin kategorileri ve kapsamalarına bakıldığında;

-ASST’nin yaşanan depremden sonra bu bölgedeki vatandaşların sağlık durumlarını korumak için soğuk yanığı, tetanos, kuduz, güvenli su,

karbonmonoksit, yanık, uyuz, bitlenme hakkında bilgilendirici tweetler atılarak bunların ne olduğuna, belirtilerine ve önlemler paylaşılmıştır.

-Sağlık hizmetleri/Hastaneler kategorisinde, deprem bölgesindeki vatandaşlara yapılan sağlık taramalarına (ilaç, muayene, tedavi vb.), sağlık hizmetlerinin sunumu, kurtarıma, sevk ve kullanım sayıları paylaşılmıştır. Sahra, şehir ve devlet gibi hastanelerin genel durumları, kapasiteleri ve personel sayıları da yine paylaşılan tweetler arasındadır. Ayrıca deprem bölgesinde yapılan genel muayene ve tedavi sayıları, vatandaşların hastaneye kaldırılan yakınlarının nerede olduğunu öğrenmek ve deprem sağlık hattı olarak da kullanılan Alo 184 başvuru sayılarının paylaşıldığı görülmüştür. İlaç dağıtımı için mobil eczaneler, robotik cerrahi, telsiz telefon, uçak ambulans gibi kullanılan teknolojilere ait tweetler de bu kategoride ele alınmıştır.

-Genel Bilgilendirme kapsamında Cumhurbaşkanı ve Sağlık Bakanı gibi üst düzey yöneticilerin deprem bölgesindeki vatandaşlara, hastalara ve hastanelere yönelik ziyaretleri, buldukları sahalara hakkında genel değerlendirmeler alınmıştır. Ayrıca bu bölgedeki asistan hekim ve tıp öğrencilerinin eğitim tercihleri bilgilendirmeleri de yine bu kategoride ele alınmıştır.

-Birliktelik kategorisinde ise sağlık çalışanlarının deprem anı ve sonrasında gösterdiği örnek davranışlara dair videolar hem uluslararası hem de ulusal boyutta gönüllülere ve sağlık çalışanlarına teşekkür ve destek tweetleri yer almaktadır.

Bakanlığın tweet içeriği kategorilerinin genel dağılım sıklığı aşağıda Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3: T.C. Sağlık Bakanlığı Resmi Twitter Hesabı 6 Şubat- 6 Nisan Deprem Tweet İçeriği Dağılım Sıklığı

Paylaşılan İletinin İçeriği	Adet/Sıklık	Oran
ASST	35	10,26
Sağlık Hizmetleri/ Hastaneler	202	59,24
Genel Bilgilendirme	81	23,75
Dezenformasyona karşı uyarılar	5	1,47

Birliktelik	18	5,28
Toplam	341	100

Kaynak: (Web_6, 2023), T.C. Sağlık Bakanlığı, <https://twitter.com/saglikbakanligi> adresinden yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Sağlık Bakanlığının tweet içeriklerinin dağılım sıklığına bakıldığında paylaşımlarının en çok 202 (%59,24) tweetle sağlık hizmetleri/hastane kategorisinde, ardından 81 (%23,75) tweet genel bilgilendirme, 35 (%10,26) tweet ASST, 18 (%5,28) tweet birliktelik ve en az tweet paylaşımının 5 (%1,47) dezenformasyona karşı uyarılar kategorisinde olduğu görülmüştür.

Sağlık Bakanlığının 6 Şubat 2023- 6 Nisan 2023 aralığında deprem krizi hakkında paylaştığı tweetler aşağıda Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4: T.C. Sağlık Bakanlığı Resmi Twitter Hesabı 6 Şubat- 6 Nisan Deprem Tweet İçeriği

Gün	ASST	Sağlık Hizmetleri/Hastaneler	Genel Bilgilendirme	Dezenformasyona Karşı Uyarılar	Birliktelik
1		3	4		
2		2	3		
3		4	2		
4		6	7		
5		10	4		
6	10	7	4	1	
7		4	2		1
8	1	14	3		1
9	1	1	2		
10		5			
11		6	1		
12		6			
13	3	4	2	1	1
14	1	8	1		
15		1	3		1
16	1	5	4	1	
17	1	5			
18	3	6	4		
19		6	3		1
20	1	1	1		1
21		3	5		
22	1	3	2		1
23	1	2	4		
24	1	3	1		
25	1	1			5
26	1	2			

27		3			1
28			1		1
29	1				
30		2	1		
31		6	2		
32		3	2		
33	1	4	3		
34	1	1	2		
35	1	1	2		
36		5	1		
37					2
38	1				
39	1				
40		2		1	
41		6			
42			1	1	
43	1				1
44		13			
45		1	3		
46		1			
47		7			
48		1			
49	1				
50	-----				
51		1			
52		2			1
53		18			
54- 55- 56- 57	-----				
58		2			
59		1	1		
60		4			

Kaynak: (Web_6, 2023), T.C. Sağlık Bakanlığı, <https://twitter.com/saglikbakanligi> adresinden yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

En çok paylaşım sırasıyla 22 tweetle 6.gün, 18 tweetle 8. ve 53. günlerde yapılmışken 5 gün boyunca depreme dair herhangi bir tweet paylaşılmamıştır. Yapılan paylaşımların gün bazında dağılımlarına bakıldığında süreç içerisinde en çok paylaşımın sağlık hizmetleri/ hastane kategorisinde olduğu ve 45 gün paylaşım yapılıp, 15 gün paylaşım yapılmadığı görülmüştür. Bu kategoride yapılan paylaşımların depremin birçok gününde farklı sıklıklarda olduğu en çok 18 tweetle 53. gün, 14 tweetle 8. gün, 13 tweetle 44. gün ve 10 paylaşım 5. günde yapılmıştır. Genel bilgilendirme içerikli tweetlerin 32 gün paylaşım yapılıp, 28 gün paylaşım yapılmamıştır. En çok genel bilgilendirme 7 tweetle 4. günde

yapılmıştır. ASST ile ilgili 22 gün paylaşım yapıp, 38 gün paylaşım yapılmadığı; yapılan paylaşımların depremin 6. ve 49. günleri arasında dağılım gösterdiği, en çok paylaşımın 10 tweetle 6. günde olduğu görülmüştür. Dezenformasyona karşı uyarılar kategorisinde ise her bir günde 1 paylaşım olmak üzere 5 gün paylaşım yapıp, 47 gün paylaşım yapılmamıştır. Birlikte ilgili 13 gün paylaşım yapıp, 47 gün paylaşım yapılmamış ve en çok paylaşım 5 tweet ile 25. günde gerçekleşmiştir.

Bireylerle iletişim veya etkileşim kurmak için yapılan paylaşımların yapısı süreci etkin devam ettirmekte önemlidir. Bakanlığın deprem hakkında yaptığı paylaşımların hem yazı hem video, hem yazı hem görüntü ve mesaj olmak üzere üç şekilde gerçekleştiği görülmüştür. Bakanlığın deprem hakkında paylaştığı tweet içeriklerinin yapı durumu aşağıda Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5: T.C. Sağlık Bakanlığı Resmi Twitter Hesabı 6 Şubat- 6 Nisan Deprem Tweet İçeriklerin Yapı Durumu

Paylaşım Şekli	Rakam	Oran
Hem Yazı Hem Video	232	68,0
Hem Yazı Hem Görüntü	74	21,7
Mesaj	35	10,3
Toplam	341	100

Kaynak: (Web_6, 2023), T.C. Sağlık Bakanlığı, <https://twitter.com/saglikbakanligi> adresinden yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Sağlık Bakanlığının tweet içeriklerinin yapı durumuna bakıldığında en çok paylaşımın 232 (%68,0) tweetle hem yazı hem video olarak paylaşıldığı, ardından 74 (%21,7) tweetle hem yazı hem görüntü formunda olduğu ve en az paylaşımın 35 (%10,3) tweetle yalnızca mesaj olarak paylaşıldığı görülmüştür.

Sağlık Bakanlığı'nın deprem sürecinde paylaştığı örnekler aşağıda Resim 1'de verilmiştir.

Resim 1: Sağlık Bakanlığı Deprem Süreci Twitter Paylaşım Örnekleri



Resim 2: Sağlık Bakanlığı Deprem Süreci Twitter Paylaşım Örnekleri I- Devam

The image shows a screenshot of a Twitter thread. The main tweet is from the Ministry of Health (@saglikbakanligi) dated 13 Şub. It provides information about earthquake relief efforts in Kahramanmaraş and Elbistan, mentioning the SABİM (ALO 184) service. Below it are several retweets from Dr. Fahrettin Koca (@drfahrettinkoca) and e-Nabız (@enabizsistemi). The retweets provide updates on the number of calls received (98,975), the availability of the 'Special Children Support System' app, and the 'e-Nabız' app's role in providing health services to affected areas. At the bottom, there are three video thumbnails: 'SOĞUK YANIĞI' (Cold Burns), 'AFET SONRASI SAĞLIK TEDBİRLERİ' (Health Precautions After Disaster), and 'AFET SONRASI SAĞLIK TEDBİRLERİ' (Health Precautions After Disaster).

T.C. Sağlık Bakanlığı @saglikbakanligi · 13 Şub
Kahramanmaraş ili Pazarcık ve Elbistan ilçeleri merkezli depremlerde yaralanan yakınlarınızın hangi hastanede tedavi gördüğünü öğrenmek için SABİM (T.C. Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi) ALO 184 hattını arayabilirsiniz.

T.C. Sağlık Bakanlığı Retweetledi
Dr. Fahrettin Koca @drfahrettinkoca · 23 Şub
184 'DEPREM SAĞLIK HATTI'NI KURDUK
Afetten en çok zarar gören 3 ilimizde 75 yaşından büyük vatandaşlarımız ve kronik hastalarımızı belirlemeye başladık. Evde sağlık ekipleri, mobil sağlık timleri evlerine, buldukları yere gidip ilaç ve sağlık hizmeti ihtiyaçlarını karşılayacak.

T.C. Sağlık Bakanlığı Retweetledi
Dr. Fahrettin Koca @drfahrettinkoca · 10 Mar
ALO 184'E 98.975 BAŞVURU
Bakanlığımızın Depremzede Sağlık Hizmet Hattı ALO 184'e 9 Mart'a kadar depremzede ve depremzede yakınlarından 98.975 başvuru oldu. İlk günlerde diğer konuların da talep konusu olduğu başvurularda sağlıkla ilgili olanların tamamına yakını karşılandı.

T.C. Sağlık Bakanlığı Retweetledi
Dr. Fahrettin Koca @drfahrettinkoca · 2 Mar
DEPREMZEDE ÇOCUKLAR İÇİN RUH SAĞLIĞI DESTEK SİSTEMİ
Mobil telefonlara uygulama olarak indirilebilen "Özel Çocuklar Destek Sistemi" uygulamamızla depremzede çocuklarımıza, gençliğe yeni adım atan arkadaşlarımıza ruh sağlığı destek hizmeti sunuyoruz. Uygulama 14 Şubattan beri aktif

T.C. Sağlık Bakanlığı Retweetledi
e-Nabız @enabizsistemi · 9 Şub
e-Nabız "Doğal Afet Bilgilendirme" menüsünden, depremden etkilenen birinci ve ikinci derece yakınlarınızın sağlık durumu ve bulunduğu sağlık kuruluşu bilgilerine ulaşabilirsiniz.

enabiz.gov.tr

T.C. Sağlık Bakanlığı Retweetledi
e-Nabız @enabizsistemi · 15 Şub
e-Nabız ile doğal afet nedeniyle ulaşamadığınız yakınınıza ait fotoğrafları yükleyerek sağlık kuruluşlarına kimlik bilgisi olmadan giriş kaydı yapılan kişilerin teyit edilmesini kolaylaştırabilirsiniz.

SOĞUK YANIĞI
1:37 / 14,09 görüntüleme

AFET SONRASI SAĞLIK TEDBİRLERİ
17:39 görüntüleme 004 / 100

AFET SONRASI SAĞLIK TEDBİRLERİ
0:00 / 2:08

Kaynak:(Web_6, 2023), T.C. Sağlık Bakanlığı, <https://twitter.com/saglikbakanligi> adresinden yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Resimde paylaşılan iletilerin içeriğine bakıldığında 75 yaş ve üstü depremzedeler ilaç ve sağlık hizmeti desteği ve depremde yaralanan yakınlarının hangi hastanede olduğunu öğrenebileceği ALO 184 “Deprem Sağlık Hattı” hakkında birçok kez paylaşım yapıldığı (13 ve 23 Şubat) ve 10 Mart'ta yapılan paylaşımında 98 bin 975 başvuru yapıldığı görülmüştür. Benzer şekilde 9 ve 15 Şubat'ta yapılan “Doğal afet bilgilendirme” paylaşımlarıyla yakınlarının sağlık durumu ve buldukları sağlık kurumları hakkında bilgi alınabileceği ve sisteme fotoğrafları yüklenerek depremden ötürü hastaneye kimlik bilgisi olmadan yatırılan yakınlarının teşhis ve teyidinin mümkün olduğu belirtilmiştir. Hastanelerin (8 Şubat), hastaların (4 ve 17 Mart) ve depremzedelerin (18 Mart) genel sağlık durumları hakkında güncel nicel verilerin paylaşıldığı görülmektedir. Benzer şekilde ASST içeriklerinin (28 Şubat- 6 Mart- 4 Nisan) şubat-nisan ayı analiz süresince yinelenerek paylaşıldığı, paylaşımların ilerleyen süreçlerde psikososyal tedbirleri de kapsadığı görülmüştür. ‘Özel Çocuklar Destek Sistemi’ ile deprem bölgesindeki çocuklara destek verildiği (2 Mart) belirtilmiştir. Bulaşıcı hastalıklar hakkında halk sağlığı tedbirlerine dikkat edilmiş 18 Şubat'ta salgın hastalıklar hakkında çıkan asılsız haberler hakkında paylaşım yapıldığı ve görülen suççuğü vakası hakkında 19 Şubat'ta yapılan paylaşım ile vaka hakkında bilgi verilmiştir. Tozdan korunmak için maske dağıtımının gerçekleştiği (1 Mart) belirtilmiştir.

8. TARTIŞMA ve SONUÇ

Sağlık hizmetleri, içeriği ve niteliği gereği toplumun tamamını ilgilendiren bir hizmet alanıdır. Sağlık Bakanlığı hem olağan hem de olağanüstü koşullarda hizmet sürecinin yönetimini üstlenen en üst organizasyon olarak görev yapmaktadır. Son yıllarda yaşanan başta koronavirüs pandemisi olmak üzere çok çeşitli durumlarda Sağlık Bakanlığı'nın toplumu bilgilendirme ve farkındalık artırma gibi misyonlarla kriz yönetimini ve kriz iletişimini takip ettiği görülmektedir. Bu doğrultuda da televizyon ve radyo gibi geleneksel medya kanallarına ilaveten sosyal medya platformlarının da yoğun bir şekilde kullanıldığı anlaşılmaktadır. İnternet ve sosyal medya kullanım istatistiklerinin her geçen arttığı bir dönemde bu durumun bir taraftan da zaruri bir tarafının olduğu gözden kaçırılmamalıdır. Bu bağlamda Sağlık Bakanlığı'nın kriz iletişimi sürecinin incelendiği bu çalışmada, Kahramanmaraş merkezli depremler sonrası süreç temel odak noktası olarak baz alınmıştır.

Sağlık Bakanlığı tarafından yaşanan yıkıcı depremin ilk gününden itibaren 36 gün boyunca her gün paylaşım yapıldığı ve tweetlerin en çok ilk 20 gün farklı kategorilerde paylaşımlarla gerçekleştiği görülmüştür. Tweet paylaşım sıklığının 9 Şubat yani depremin 4. günü itibariyle ciddi oranda artmaya başladığı ve en çok paylaşımın 6. gün olan 11 Şubat'ta yapıldığı görülmüştür. En çok paylaşımın yapıldığı günde paylaşımların çoğunlukla ASST ve Sağlık Hizmetleri/Hastane kategorilerinde olduğu görülmüştür. Deprem tweetlerini analiz sürecini kapsayan 60 gün boyunca toplam en çok paylaşımın Sağlık Hizmetleri/Hastane kategorisinde yapılması Bakanlığın deprem ve sonrası süreçte oynadığı önemli rolü nitelediği düşünülmektedir. Bakanlık süreç boyunca hastanelerin durumu ve kapasiteleri, personel sayıları, sahadaki etkin rolleri, sağlık taramaları, sağlık hizmet sunumu, halk sağlığı, muayene sayıları, ameliyat sayıları gibi sunduğu birçok hizmeti şeffaf bir şekilde paylaşmıştır. Bunun yanı sıra üst düzey yöneticilerin basın açıklamalarına da sıklıkla yer vererek vatandaşların deprem bölgeleri hakkındaki bilgilerinin güncel kalmasını sağlayarak güvenilir bir resmi sayfa imajı çizdiği düşünülmektedir. ASST hakkında yapılan paylaşımlarla ilk süreçte deprem bölgesindeki bireylerin sağlık durumlarını korumaya yönelik soğuk yanığı, tetanos gibi birçok hususta videolu paylaşımlarla bireyler bilgilendirilmiştir. İlerleyen süreçlerde ise bu paylaşımların yanı sıra hem genel olarak hem de çocuk psikolojisi üzerine uzman görüşlerinin paylaşıldığı içeriklerde yer almıştır. Bu durum bakanlığın bireylerin sadece fiziksel olarak değil mental olarak da sağlık durumlarıyla yakından ilgilendiği imajını oluşturmaktadır. Ayrıca bakanlığın paylaştığı sağlık çalışanlarına teşekkür, sağlık çalışanlarının hastaları kurtarmaya çalıştığı videolu paylaşımlar, vatandaşlar ve personel röportajlarına dair paylaşımlarla birlik olmanın oluşturduğu milli duygularla olumlu algılanacak bir birliktelik algısı oluşturduğu düşünülmektedir. Bunların yanı sıra iletilerin ilk ay oldukça sık bir şekilde paylaşılırken ikinci ayda yarından daha fazla düştüğü dikkat çekmiştir.

Sağlık hizmetlerine ne zaman ihtiyaç duyulacağı belirsiz olmasına rağmen bir sağlık sorunu meydana geldiğinde sorunun aciliyetine göre ertelenemeyecek bir özelliğe sahiptir (Somunoğlu, 2012). Depremden ötürü birçok insan farklı şekillerde ve şiddetlerde yaralanmıştır. Yaralananlar arasında bilinci kapalı olanlar, çocuk ve bebekler gibi kendini ifade edemeyenler de bulunmuştur. Yaralılar sağlık hizmetinin ertelenemezliği ve hızlı müdahalenin öneminden ötürü kimlik bilgilerinin varlığı sorgulanmaksızın hastanelerde tedaviye alınmıştır. Ancak bu durum bazı insanların ailelerinin veya yakınlarının

kaybolmalarına neden olmuştur. Bunun önüne geçebilmek için depremin ilk zamanlarından itibaren e-nabız ve Alo 184 hattı kullanılmıştır. Bakanlık farklı zaman aralıklarında birçok kez Alo 184 ve kullanım sayıları hakkında paylaşımında bulunarak bireylere hem destek hattının varlığını hatırlatmış hem de kullanım sayıları ile etkin kullanımını belirttiği düşünülmüştür. Ayrıca Alo 184 hattının yaşlı bireylere sağlık hizmeti sunmak içinde aktif kullanıldığı dikkat çekmiştir. Diğer yandan deprezede çocukların ruh sağlığının iyileştirilmesi ve korunması için 'Özel Çocuklar Destek Sistemi' uygulaması paylaşılmıştır. İlk zamanlardan itibaren sıkça hasta ve hastane bilgilendirmeleri, mobil ekiplerin etkin kullanım oranları gibi birçok konuda şeffaf paylaşımlar yapıldığı görülmüştür. Bütün bu paylaşımlar yaş, sağlık durumu ve coğrafik koşullar fark etmeksizin deprem bölgesinde bulunan herkese aynı hassasiyetle yaklaşıldığı algısını oluşturmaktadır. Bu durum sayfaya güvenilir bir imaj kattığı düşünülmektedir.

Yaşanan bir olay sonrasında bazı provokatif gruplar tarafından asılsız iddiaların oluşması sosyal medyanın kötüye kullanımı sıklıkla karşılaşılan bir sorundur. Deprem sonrası asılsız yer bildirmeleri, bulaşıcı hastalıkların yayıldığı gibi iddialar bu duruma örnek verilebilir. Bakanlık bunun önüne geçmek için az sayıda fakat kanıt temelli paylaşımlar yapmıştır. Bulaşıcı hastalıklardan biri olan suçiçeği vakası hakkında hızlı müdahale ve gerekli tedbirlerin alındığı hakkında bilgi verilmiştir. Benzer şekilde bu bölgelerde salgınlardan ötürü maske dağıtılıyor gibi paylaşımlardan ötürü bakanlığın tozdan korunmak için maske dağıtımının gerçekleştiğini özellikle belirten paylaşımlar yaptığı görülmüştür. Bakanlık art niyetli bireylerin paylaşımlarına yönelik algı oluşturmaması için bazı tweetlerindeki önemli kısımları özellikle büyük harflerle yazdığı dikkat çekmiştir. Mart ayının başında paylaştığı "...TOZDAN KORUNMASI İÇİN MASKE..." ibaresinde bu durum görülebilmektedir.

Bakanlığın paylaşımlarının en çok hem yazı hem de video şeklinde paylaşılmış olması, vatandaşların algılarında daha güvenilir bir imaj oluşturduğu düşünülmektedir. Yapılan paylaşımların sıklığı, kanıt temelli oluşu, bilgi kirliliğinden arındırılmış oluşu, fedakârlık yapıldığını göstermesi, gerçeği yansıtması, şeffaflığı, bireylerde güvenilir ve olumlu bir imaj oluşturmuştur. Bunlardan yola çıkarak bakanlığın deprem krizi için Twitter'ı bireylerle iletişim ve etkileşim kurmak için etkin kullandığı söylenebilir.

Sonuç olarak hem kamusal otoritelerin hem de özel sektör organizasyonlarının karşılaştıkları kriz dönemlerinde kriz iletişimi

sürecinde sosyal medya platformlarını kullanırken bir planlama dahilinde hareket etmeleri, paylaşılan içeriklerin kategorize edilerek sistematik bir şekilde kriz iletişimi açısından kullanılmaları, konu ve süreçle ilgili sosyal medya platformlarındaki geri bildirimlerin ve etkileşimlerin takip edilerek müdahale ve aksiyon planlarının güncellenmesi ve yeniden şekillendirilmesi gibi öneriler ifade edilebilmektedir.

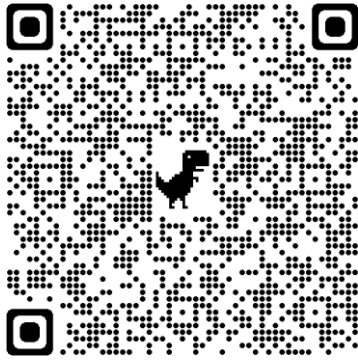
KAYNAKÇA

- Ateş, N. B., ve Baran, S. (2020). Kriz İletişiminde Sosyal Medyanın Etkin Kullanımı: Covid-19 (Koronavirüs) Salgınına Yönelik Twitter Analizi. *Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi Araştırma Dergisi*, (16), 66-99. <https://dergipark.org.tr/en/pub/kilad/issue/57944/787103>
- Bilgiç, A., ve Akyüz, S. S. (2020). Türkiye’de Covid-19 Pandemisi Döneminde Sağlık Bakanı Fahrettin Koca’nın Sosyal Medya Kullanımı: Twitter Paylaşımları İçerik Analizi. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 19(COVID-19 Special Issue), 230-243. <https://doi.org/10.21547/jss.774040>
- Bilgin, N. (2006). *Sosyal bilimlerde içerik analizi teknikler ve örnek çalışmalar*. (2. Baskı) Siyasal Kitabevi.
- Bikçe, M. (2015). *Türkiye’de hasara ve can kaybına neden olan deprem listesi (1900-2014)*. tdmd.org.tr
- Bulduklı, Y., ve Karaçor, S. (2017). Sağlık Hizmetlerinde Kriz İletişimi ve Yeni Medya. *Atatürk İletişim Dergisi*, (14), 279-296. <https://dergipark.org.tr/en/pub/atauniiletisim/issue/34005/357162>
- Demirtaş, H. (2000). Kriz Yönetimi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 23(23), 353-373. <https://dergipark.org.tr/en/pub/kuey/issue/10373/126950>
- Ergünay, O. (2007). *Türkiye’nin afet profili*. TMMOB Afet Sempozyumu Bildiriler Kitabı, 5(7), 1-14. academia.edu
- Gülgün, B. S. (2011). Halk sağlığı krizlerinde kriz iletişimi ve kriz haberciliği: Örnek olay A/H1N1 (Domuz Gribi) pandemisi (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Güreşçi, M. (2020). Covid-19 Salgınında Türkiye’de Kriz Yönetimi İletişimi: TC Sağlık Bakanlığı. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(5), 53-65. <https://dergipark.org.tr/en/pub/asead/issue/54658/739496>

- Kalçık, T., ve Bayraktar, Ü. A. (2020). Covid-19 Salgınının Yönetilmesinde Sosyal Medya Kullanımı: Sağlık Bakanı Fahrettin Koca'nın Resmi Twitter Hesabı Üzerine Bir Analiz. *Electronic Turkish Studies*, 15(6). search.ebscohost.com
- Kaplan, A. M. and Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53 (1), 59-68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
- Kırdar, Y. ve Demir, O. F. (2007). Kriz İletişim Aracı Olarak İnternet: Kuş Gribi Krizi Örneği. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 29, 93-106. <https://search.trdizin.gov.tr/tr/yayin/detay/85518/kriz-iletisimi-araci-olarak-internet-kus-gribi-krizi-ornegi>
- Mete, B. ve Şimşir, İ. (2022). Covid-19 Kriz İletişiminde Sosyal Medya Kullanımı: Bir Kamu ve Özel Sağlık Kurumunun Instagram Paylaşım Analizi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 23(Covid-19 Özel Sayısı), 55-75. <https://doi.org/10.31671/doujournal.940692>
- Metin, E. (2020). Koronavirüs Salgınında Kriz İletişimi. *Seta-Analiz*, 316, 1-20. setav.org
- Sür, Ö. (1993). Türkiye'nin Deprem Bölgeleri. *Türkiye Coğrafyası Araştırma ve Uygulama Merkezi Dergisi*, 2, 53-68. evreninsirlari.net
- Pershad, Y., Hangge, PT, Albadawi, H. and Oklu, R. (2018). Social Medicine: Twitter İn Healthcare. *Journal of Clinical Medicine*, 7 (6), 121. <https://doi.org/10.3390/jcm7060121>
- Prasad, B. D. (2008). Content Analysis. *Research Methods For Social Work*, 5, 1-20. css.ac.in
- Reynolds, B. and Seeger, M.W. (2005). Crisis And Emergency Risk Communication As An İntegrative Model. *Journal of Health Communication*, 10, 43-55. <https://doi.org/10.1080/10810730590904571>
- Sarı, A., ve Öztunç, M. (2021). Kriz İletişiminde Sosyal Medya: Koronavirüs Krizinde Fahrettin Koca'nın Twitter Kullanımı. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 10(1), 801-818. <https://doi.org/10.15869/itobiad.817698>
- Somunoğlu, S. (2012). Sağlık-sağlık hizmetleri ve Türk sağlık sistemi. (Ed. Mehtap Tatar), *Sağlık Kurumları Yönetimi-I*, 2-25. <https://docplayer.biz.tr/2104791-Prof-dr-mehtap-tatar.html>

- Şahinsoy, K. (2017). Kriz Yönetimi Açısından Geleneksel ve Sosyal Medya. *İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi*, 9(4), 1-19. <https://doi.org/10.17932/IAU.IAUD.13091352.2017.9/36.1-19>
- Selçuk, Ş. E. N. (2023). Kahramanmaraş Depremlerinin Ekonomiye Etkisi. *Diplomasi ve Strateji Dergisi*, 4(1), 1-55. <https://dergipark.org.tr/en/pub/dsd/issue/76561/1274416>
- Şentöregil, M., ve Akıncı, S. (2021). Sosyal Medyanın Kriz İletişiminde Kullanımı: Fahrettin Koca'nın Koronavirüs'ün İlk Altı Ayında Twitter Kullanımı Üzerine Bir Analiz. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(1), 223-238. <https://dergipark.org.tr/en/pub/usaksosbil/issue/63593/891176>
- Tirkkonen, P., and Luoma-aho, V. (2011). Online Authority Communication During An Epidemic: A Finnish Example. *Public Relations Review*, 37(2), 172-174. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2011.01.004>
- Tutar, H. (2021). *Kriz ve stres yönetimi*. (5.Baskı) Seçkin Yayıncılık.
- Uygun, E. (2001). *Krizden krize Türkiye: 2000 Kasım ve 2001 Şubat krizleri*. <https://www.semanticscholar.org/paper/Krizden-Krize-T%C3%BCrkiye%3A-2000-Kas%C3%BDm-ve-2001-%C3%9Eubat-Uygun/5d87834bb49e5e6be2702fb5b1fc7bffd9625bc5>.
- Wendling, C., Radisch, J. and Jacobzone, S. (2013). The Use of Social Media in Risk and Crisis Communication. OECD Working Papers on Public Governance (No.25). *OECD Publishing*. <https://doi.org/10.1787/19934351>
- Weller, K., Bruns, A., Burgess, J., Mahrt, M., and Puschmann, C. (Eds.). (2013). *Twitter and Society* (s. 4). New York: Peter Lang. journals.uio.no
- Web_1 (2023). *The changing world of digital in 2023*. <https://wearesocial.com/us/blog/2023/01/the-changing-world-of-digital-in-2023/>
- Web_2 (2023). *Kriz İletişimi Uygulamasında Dokuz Adım*. CERC Köşesi. https://emergency.cdc.gov/cerc/cerccorner/article_071516.asp

- Web_3 (2023). *Bir Krizde Neden Sosyal Medyayla Çalışmalısınız?*. CERC Köşesi. https://emergency.cdc.gov/cerc/cerccorner/article_040417.asp
- Web_4 (2023). *TBMM Deprem Araştırma Komisyonu Toplandı*. TBMM. <https://www.tbmm.gov.tr/Haber/Detay?Id=88d724f8-49a8-4811-a500-0186ff77519b>
- Web_5 (2023). *Kahramanmaraş Merkezli Yürütülen Çalışmalar Hakkında-Basın Bülteni-37*. AFAD. <https://www.afad.gov.tr/kahramanmaras-merkezli-yurutulen-calismalar-hakkinda--basin-bulteni--37> (Erişim Tarihi: 25.04.2023)
- Web_6 (2023). *T.C. Sağlık Bakanlığı Resmi Twitter Hesabı*. Twitter. <https://twitter.com/saglikbakanligi>



5 Şubat-7 Nisan sürecine ait Sağlık Bakanlığı resmi twitter sayfası karekodu.