

AFET YÖNETİMİNDE KRİZ İLETİŞİMİ: AFET VE ACİL DURUM YÖNETİM BAŞKANLIĞI (AFAD) TARAFINDAN 2023 KAHRAMANMARAŞ DEPREMLERİNDE YAYINLANAN BASIN BÜLTENLERİNİN ANALİZİ

Ali YILDIRIM

Jandarma ve Sahil Güvenlik Akademisi, Türkiye

aliyildirimy@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-0721-0655>

<i>Atıf</i>	YILDIRIM, A. (2024). AFET YÖNETİMİNDE KRİZ İLETİŞİMİ: AFET VE ACİL DURUM YÖNETİM BAŞKANLIĞI (AFAD) TARAFINDAN 2023 KAHRAMANMARAŞ DEPREMLERİNDE YAYINLANAN BASIN BÜLTENLERİNİN ANALİZİ. <i>İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi</i> , 16(1), 1-23
-------------	---

ÖZET

Afetlerde kriz iletişimi, krize maruz kalan taraflarla ilişkileri sağlayan ve etkilenen hedef kitlelerle sağlıklı bir ilişki kurmak ve krizin etkilerini azaltmak için önemli bir araçtır. Doğru, düzenli ve sürekli bilgilendirme; kriz iletişiminin önemli unsurlarındandır. Krizlerde iletişimi sağlamak için temel araçlar mevcuttur. Basın bülteni ise genel kamuoyunu bilgilendirmek için kullanılan bu araçlardan biridir. Basın bültenleri, medya ile doğrudan paylaşılırken ilgili dijital kanallarla diğer tüm paydaşların bilgilerine sunulmaktadır. Bu makalenin amacı, 6 Şubat 2023 Tarihinde Kahramanmaraş'ta meydana gelen depremde Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığının (AFAD) web sitesi üzerinden yayınladığı basın bültenleriyle krizi hangi çerçevelerde ve temalarda yönetmeye çalıştığını araştırmaktır. Araştırmaya AFAD'ın web sitesinde 6-24 Şubat 2023 tarihleri arasında yayınladığı toplam 41 basın bülteni dâhil edilmiştir. Basın bültenleri, nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi tekniği kullanılarak Maxqda 2020 programı ile analiz edilmiştir. Elde edilen bulgularda, AFAD'ın depremin ilk gerçekleştiği saatten itibaren web sayfası aracılığıyla deprem bilgilendirmesine başladığı tespit edilmiştir. AFAD'ın basın bültenlerini "resmî güncellemeler", "kamuoyu açıklaması" çerçevesinde kullandığı bulgusu elde edilmiştir. AFAD, basın bültenleriyle afet süresince istatistiksel ve koordinasyon temelli bir iletişim kurduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kriz iletişimi çerçevesinde sorumluluk alma, iyi niyet göstergeleri, iyi dileklerde bulunma gibi temel iletişim içeriklerinin bulunmaması da elde edilen bir diğer bulgudur.

Anahtar Kelimeler: *Kriz İletişimi, Afet İletişimi, Halkla İlişkiler, Kahramanmaraş, Deprem, AFAD.*

Geliş tarihi: 04.12.2023 - Kabul tarihi: 28.12.2023, DOI:10.17932/IAU.IAUSBD.2021.021/iausbd_v16i1001

Araştırma Makalesi -Bu makale iThenticate programıyla kontrol edilmiştir.

Copyright © İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi

CRISIS COMMUNICATION WITHIN THE FRAMEWORK OF DISASTER MANAGEMENT: ANALYSIS OF PRESS RELEASES PUBLISHED BY AFAD DURING THE 2023 KAHRAMANMARAŞ EARTHQUAKES

ABSTRACT

Crisis communication in disasters is an important tool for establishing relationships with the parties affected by the crisis, fostering a healthy relationship with the affected target audience, and mitigating the effects of the crisis. Accurate, regular, and continuous information dissemination is a crucial element of crisis communication. There are fundamental tools available to facilitate communication during crises. One such tool is the press release, used to inform the people. Press releases are shared directly with the media and made available to all other stakeholders through relevant digital channels. The purpose of this article is to investigate how the Disaster and Emergency Management Authority (AFAD) attempted to manage the crisis through the press releases published on its website during the earthquake in Kahramanmaraş on February 6, 2023. The study includes a total of 41 press releases published on AFAD's website between February 6 and February 24, 2023. Content analysis technique using the Maxqda 2020 program was employed to analyse the press releases as part of qualitative research methods. The findings indicate that AFAD initiated earthquake information dissemination through its website from the moment the earthquake occurred. AFAD was found to use press releases within the framework of "official updates" and "public statements." The conclusion drawn is that AFAD established statistical and coordination-based communication throughout the disaster using press releases. Another finding is the absence of fundamental communication content within the framework of crisis communication, such as taking responsibility, goodwill gestures, and expressing good wishes. arasındaki araştırmalar sınırlılığında literatür analizi uygulanmıştır. Sosyal değişim sürecindeki otantik liderin, kişiliğinin ve ahlaki anlayışının, personelin algıladığı örgütsel desteğe ve performansına etkisini göstermek araştırmanın önemini oluşturmaktadır. Araştırmanın bulgularında personelin algıladığı örgütsel destek düzeyi ile otantik liderin davranış arasında olumlu ve doğru orantılı bir ilişki olduğunu, bu oran ölçüsünde personel, otantik liderinin ahlaki inançlarına ve öz değerlerine güvendiğini, davranış ve inancıyla yönetilmeyi kabul ettiği tespit edilmiştir. Araştırmanın son kısmında çalışmanın neticesine ve gelecekteki çalışmalar için önerilere yer verilmektedir.

Keywords: *Crisis Communication, Disaster Communication, Public Relations, Earthquake, Kahramanmaraş, AFAD*

GİRİŞ

Afetler; genellikle doğal olaylar, insan faaliyetleri veya bir kombinasyonu sonucunda ortaya çıkan, toplumda ciddi zarara, kayba veya insanların normal yaşamlarının aksamasına neden olan olayları ifade etmektedir (Şahin, 2023: 182). Depremler, sel, yangın, tsunami, kasırga gibi doğal afetler, ayrıca kazalar, salgın hastalıklar, nükleer felaketler gibi insan kaynaklı olaylar da afet kapsamında değerlendirilebilmektedir. Bu afetlerin en başında gelen deprem, Türkiye’de önemli bir problem olarak bilinmektedir.

Türkiye, 6 Şubat 2023 tarihinde saat 04.17’de Kahramanmaraş’ın Pazarcık ilçesinde 7.7 ve Elbistan ilçesinde 7,6 şiddetinde meydana gelen deprem ile son yüz yılın en büyük felaketlerinden birini yaşamıştır. 22 Şubat 2023 itibarıyla hayatını kaybeden insan sayısı 42 bini geçmiştir. Depremin ilk günü Cumhurbaşkanı Yardımcısı ve İçişleri Bakanı AFAD Genel Merkezinde kriz yönetimine iştirak etmiş, sabah 5.34 itibarıyla 4. seviye alarm verilmiştir (URL-1). 4. seviye alarm ile uluslararası yardımların da kabul edileceği açıklanmıştır. Deprem, bölgede yaklaşık 13.5 milyon vatandaşı etkilemiştir (URL-2). Çevre ve Şehircilik Bakanı yapmış olduğu açıklamada bölge genelinde 118 binada, 412 bin bağımsız bölümde, Gaziantep genelinde ise 37 bin bağımsız bölümden oluşan 16 bin binanın yıkık, acil yıkılacak ve ağır hasarlı olduğunu belirtmiştir (URL-3). AFAD’ın yapmış olduğu açıklamaya göre deprem bölgesinden 442 bin 18 kişi ülkenin diğer şehirlerine tahliye edilmiştir (URL-4). Depremle birlikte sosyal hayat da kesintiye uğramıştır. Spor müsabakaları tatil edilmiş, üniversiteler geçici olarak çevrim içi eğitime geçmiştir. Bölgede bulunan öğrenciler ve hastalar diğer illere nakledilmiştir. Yurt dışından alanında uzman birçok sivil toplum kuruluşu ve arama kurtarma ekipleri de bölgeye giderek yardım faaliyetlerine katılmıştır.

AFAD, krizin ilk anından itibaren kontrolü ele almak ve krizin yaralarını hafifletmek için çaba sarf etmesi gereken ana kurumdur. AFAD’ın başlıca görevi;

Afet ve acil durumlar ile sivil savunmaya ilişkin hizmetlerin ülke düzeyinde etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi için gerekli önlemlerin alınması ve olayların meydana gelmesinden önce hazırlık ve risk azaltma, olay sırasında yapılacak müdahale ve olay sonrasında gerçekleştirilecek iyileştirme çalışmalarını yürüten kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyonun sağlanması, yurt içinde ve yurt dışında insani yardım operasyonlarının yapılması ve koordine edilmesi ile bu konularda politika önerilerinin geliştirilmesi ve uygulanması olarak web sayfasında belirtilmektedir (URL-5).

Kurumun görevleri arasında yer alan özellikle “koordinasyonun sağlanması, afet öncesi hazırlık ve risk azaltma” konusu araştırma özelinde önem kazanmaktadır. Yaşanan afetle ilgili medyada çıkan herhangi bir spekülasyon ve yorumlar dikkate alınmamıştır.

Araştırma; AFAD'ın görev tanımlarından hareketle, kriz zamanlarında iyileştirme çalışmaları arasında yer alan dijital mecralar aracılığıyla kriz iletişimine odaklanmaktadır. Afet sonrası dönemde kamuoyunu nasıl bilgilendirdiği, krizi yönetirken hangi çerçevelerde hareket ettiği, krizin basın bültenlerine yansımalarının nasıl olduğu, kriz iletişim yönetimi çerçevesinde özür, kabul etme, sahiplenme, bertaraf etme, reddetme gibi temel unsurlara rastlanıp rastlanmadığı araştırılmaktadır. Çalışmada, basın bültenleri analiz edilerek kategorik çerçeveler oluşturulmuştur. Bu çerçeveler aracılığıyla krizin ve iletişimin boyutları temalara ayrılarak incelenmiştir. Bir kurum kriz yönetirken krize maruz kalan tarafları da bilgilendirerek belirsizlikleri yok etmekle görevlidir. Kaosu, kargaşayı ve karmaşayı önlemek için kriz iletişimi çerçevesinde düzenli bilgilendirme yapmak elzemdir.

BİR KRİZ OLARAK AFET, AFET YÖNETİMİ VE ÖNEMİ

Afet yönetimi, doğal veya insan kaynaklı olarak ortaya çıkan (Singh, Kundu & Singh, 2008: 2) ve zararlı etkileri olan bir sürece etkili bir şekilde müdahale etme ve süreci yönetmedir (Stenchion, 1997). Afet yönetiminin amacı; afetlerin topluluklar, altyapı ve çevre üzerindeki etkisini azaltmaktır. Risk değerlendirmesi; acil durum planlaması, afet müdahalesi ve afet sonrası kurtarma gibi faaliyetleri içermektedir (Pinkowski, 2008: 20; Yıldırım, 2023: 554). Careem, De Silva, Raschid & Weerawarana (2006), etkili bir afet yönetiminin; devlet kurumları, sivil toplum kuruluşları ve yerel toplulukları bir araya getirdiğini belirtmektedir. Coppola ise afet yönetiminin esas amacının, afet yaşanmadan evvel yapılacak hazırlık ve önleme stratejilerinin oluşturulması olduğunu ifade etmektedir (2006: 299). Afet yönetimi, afet ortaya çıktığında en az zararla atlatabilme mekanizmasının kurulma sürecidir. Afet sonrası büyük bir yıkım var ise afet sonrası iyileştirme ve müdahale çabaları hem ekonomik hem de sosyal açıdan zor bir süreç olabilir. İnsani ve ekonomik kayıpların yanı sıra ek yardım, rehabilitasyon ve yeniden yapılanma maliyetlerinin birleşimi, afetleri insani olduğu kadar ekonomik bir sorun hâline getirebilmektedir. Bu nedenle afet yönetimi, yüksek riskli alanlarda sürdürülebilir kalkınma için ciddi bir şekilde ele alınmayı hak etmektedir (Dilley, 2005: 15).

Son yıllarda iklim değişikliğinin neden olduğu kasırga, sel, orman yangını ve kuraklık gibi afetlerin sıklığı ve şiddeti nedeniyle afet yönetiminin önemi giderek daha belirgin hâle gelmiştir. Bu nedenle afet yönetimi, etkilenen bölgelerde hayatların, mülklerin korunması ile sosyal ve ekonomik istikrarın sürdürülmesinde çok önemlidir (Coppola, 2006: 300). Deprem de yüzyıllardır afetler içerisinde yıkıcı etkisi yüksek bir tür olmuştur. Depremlerin neden olduğu zararlar; özellikle jeolojik altyapılar, mühendislik ve mimarlık unsurları, hukuki ve kentsel düzenlemelerle birlikte değerlendirilmektedir. Türkiye, deprem kuşağında yer alan bir ülke olarak afet yönetimine önem vermesi gereken bir ülke olmuştur. Özellikle 1999 Gölcük ve Düzce depremlerinden sonra hukuki altyapı çok daha farklı düzenlemelerle güçlendirilmiş, denetim ve kontrol mekanizmaları artırılmıştır.

Deprem haritaları da güncellenmiştir (Öztürk, 2018). Buna rağmen Kahramanmaraş'ta gerçekleşen ve 50 bine yakın insanın hayatını kaybetmesiyle sonuçlanan deprem felaketi, afet öncesi ve afet sonrası çalışmaların önemini bir kez daha göstermiştir. Özellikle afet bölgesinin afet sonrası hızlıca koordinasyonunun sağlanması, kurtarma, barınma, beslenme ve sağlık gibi teşkilatlanmanın bir an önce kurulmasının önemi anlaşılmıştır. Bunun yanında afet süresince dezenformasyonun, manipülasyonun en aza indirilmesi için kriz iletişim mekanizmalarının kurulması ve ilgili hedef kitlelerle sürekli ve düzenli iletişim kurmanın önemi açığa çıkmıştır.

AFAD VE AFET YÖNETİMİ

AFAD, Türkiye'de afet yönetimi alanında tek yetkili kurumdur. Afet öncesi, afet sırası ve sonrası tüm çalışmaların koordinasyon ve çatı birimidir. AFAD'ın teşkilatlanması, 1999 depreminden sonra Parlamenter sistemde Başbakanlığa bağlı olarak kurulmuştur. Öncesinde 3 farklı kurum aracılığıyla yürütülen afet yönetimi, 2009 yılından itibaren tek çatı altında toplanmıştır. Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ile ise 15 Temmuz 2018 tarihinde yayınlanan 4 No'lu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı teşkil edilmiş olup İçişleri Bakanlığı bünyesine alınmıştır. AFAD'ın web sayfasında yer alan bilgilere göre yetki ve sorumlulukları aşağıda özetlenmiştir (URL-6):

Kararnamede AFAD'ın görevleri afet ve acil durumlar ile sivil savunmaya ilişkin hizmetlerin ülke düzeyinde etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi için gerekli önlemlerin alınması ve olayların meydana gelmesinden önce hazırlık ve risk azaltma, olay sırasında yapılacak müdahale ve olay sonrasında gerçekleştirilecek iyileştirme çalışmalarını yürüten kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyonun sağlanması, yurt içinde ve yurt dışında insani yardım operasyonlarının yapılması ve koordine edilmesi ile bu konularda politika önerilerinin geliştirilmesi ve uygulanması şeklinde özetlenmektedir. Kararname ile AFAD; görevleriyle ilgili konularda kamu kurum ve kuruluşları, üniversiteler, yerel yönetimler, Türkiye Kızılay Derneği ve konu ile ilgili diğer sivil toplum kuruluşları, özel sektör ve uluslararası kuruluşlar ile iş birliği ve koordinasyonu sağlamakla yetkilendirilmiştir.

AFAD, yaşanan afetlere yönelik 2014 yılında Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) oluşturmuştur. TAMP, Türkiye'de afetlerde zararı azaltmaya yönelik tüm kamu, STK ve özel kuruluşları da içine alan bir risk yönetim planıdır. Planda 25 adet çalışma grubu mevcuttur. Bu gruplar içerisinde "Afet iletişim Grubu" da vardır. Bu grup, başta TRT, Anadolu Ajansı, BTK, RTÜK ve bakanlıkların basın müşavirlikleri de dâhil olmak üzere tüm medya ve iletişim birimlerinin koordinasyonunu sağlayan bir gruptur. Grubun amacı, iletişimde koordinasyonu sağlamaktır (URL-7). Aynı zamanda kurumlar arası, afet bölgesi ve kamuoyu arasında sağlıklı bilgi akışına yardımcı olmaktır. AFAD'ın müdahale planına bakıldığında, iletişimin de önemli bir araç olarak değerlendirildiği görülmektedir.

Stikova'nın Afet Yönetimi şeması, afet öncesi ve afet sonrası çalışmaları anlatmaktadır. Özellikle afet sonrası süreçte iyileştirme çalışmaları kapsamında arama-kurtarma, güvenlik, yeme-içme, barınma, giyecek ve battaniye ile sağlık hizmetleri ön plana çıkmaktadır. Kahramanmaraş depremlerinin ilk günlerinde deprem sonrası ihtiyaç duyulan kategoriler de aynı şekilde düşünülebilir. Her afet sonrası en çok ihtiyaç duyulan bu konuların hızlı ve doğru koordinasyon ile gerçekleştirilmesi, afetin neden olduğu zararları hafifletme açısından önemlidir. Stikova'nın iyileştirme kategorisinde iletişim ve haberleşmenin de yer alması gerektiği söylenebilir.



Afet Öncesi

Tehlike Değerlendirmesi : Haritalama, izleme
Güvenlik Değerlendirmesi : Tehlikeye neden olabilecek tüm durumlar
Risk Değerlendirmesi Beklenen kayıpların hesaplanması

Yapısal Önlemler: Özel bina kodları, barajlar, sel yatakları
Yapısal Olmayan Önlemler: Arazi kullanım planları, hukuk, eğitim, sigorta hizmetleri

Acil Durum Planlaması: afet durumunda uygulanacak aksiyon planı, personel eğitimi
Uyarı ve Tahliye: Göstergelerin geliştirilmesi, erken uyarı sistemleri, simülasyon alıştırmaları

Acil önleme Zaman

Basit sosyal fonksiyonların iyileştirilme ve rehabilitasyonu

Yeniden inşaat, Sosyo-ekonomik işlevlerin yeniden başlaması, Önleyici tedbirler Zaman planlaması: aylık, yıllık

Şekil 1. Afet Yönetimi Planlaması
Kaynak: (Stikova, 2016: 127)

KRİZ İLETİŞİMİ ve BASIN BÜLTENLERİNİN ÖNEMİ

Krizler, aniden ortaya çıkar ve kurumu zarara uğratar. Bu nedenle krizler; kurumlar tarafından dikkate alınması, önceden hazırlıklı olunması ve potansiyel tehditlerin ve risklerin hesaplanması gereken durumlardır (Coombs, 2007: 1). Kriz iletişimi ise kriz anlarında doğru iletişim kanallarının kurulması ve krizden etkilenen taraflarla karşılıklı anlayış içerisinde ilişkilerin sürdürülmesini anlatan bir araçtır. Bu araç, kriz yönetim planının büyük bir parçası olarak yetkin kişiler tarafından yürütülmesi gereken bir süreçtir (Blumler & Gurevitch, 2002: 2). Geçmişten günümüze krizler, kurum ve kuruluşları daha fazla etkiler hâle gelmiştir. Uluslararası medya kuruluşlarının ve haber ajanslarının artan önemi ve ağ bağlantılı, web tabanlı ve mobil iletişim altyapılarının yükselişi ve bunların sıradan insanlar, profesyonel iletişimciler ve kuruluşlar tarafından artan kullanımı, birçok krizi yaygınlaştırmaya olanak tanımıştır (Auer, 2016: 2). Dolayısıyla hedef kitlelerle bir kriz anında iletişim kurmak ve onların öfkelerini en aza indirmek için kriz iletişimi zorunlu bir enstrüman olarak kullanılmaktadır. Zeng (2023), örgütsel kriz zamanlarında hesap verebilir olmanın ve şeffaf mesajlar iletmeyen insanların öfkelerini en aza indirmeye ve insanların güvenini yeniden inşa etmeye yardımcı olabileceğini belirtmektedir. Zeng'in elde ettiği sonuçlara göre, kriz durumlarında şeffaflık kullanarak mesaj iletmek krizden etkilenen kitlelerde olumlu etkiler göstermektedir.

Kriz iletişimi konusunda literatürde çokça model ortaya konmuştur. Benoit'in teorisi, krize maruz kalan kuruluşlar ve bireyler için mesaj üretimine odaklanır ve beş imaj onarım stratejisi öne sürer: inkâr, sorumluluktan kaçınma, eylemin saldırganlığını azaltma, düzeltici eylem ve küçük düşürme. Reddetme, basit bir inkâr ve suçu başka tarafa yöneltmeyi anlatmaktadır. Sorumluluktan kaçınma; provokasyon, iptal edilebilirlik, kaza ve iyi niyeti içerir. Saldırganlığın azaltılması şunları içerir: destekleme, küçültme, farklılaştırma, aşkınlık, suçlayıcılara saldırmak ve tazminat. Destekleme, bir organizasyonun saldırgan davranması yerine zararı olan kişileri desteklemeyi önermektedir. Kurum farklılaştırma stratejisi kullanırken bir kuruluşun eylemin diğer benzer eylemlerden nasıl farklı olduğunu vurgulamaya yönelecektir (Sandlin & Gracyalny, 2018: 394; Benoit, 1997; Benoit, 2018; Benoit, 2014; Liu & Fraustino, 2014).

Bir başka çalışmada Coombs (1995), Durumsal Kriz İletişimi Teorisini (DKİT) ortaya koymuştur. Benoit'in çalışmasında olduğu gibi Coombs, kriz durumlarında itibarı koruma stratejisi olarak DKİT'i inşa etmiştir. Coombs, kuruluşların öncelikle fiziksel olarak krizle mücadele etmesi için öğretici bilgiler sağlamalarını ve psikolojik başa çıkma yollarını kullanarak paydaşlarını korumaları gerektiğini belirtmektedir (Liu & Fraustino, 2014: 544). Coombs (2007); krizle başa çıkabilmek için reddetme, azaltma, yeniden inşa etme ve/veya güçlendirme yoluyla itibarını onarmayı önermektedir. Coombs, kriz yöneticilerinin yanıt stratejisini DKİT'deki önermelere dayalı olarak seçmeleri gerektiğini belirtmek-

tedir. Kuruluş; mağdur olduğu durumlarda, reddetme stratejisini kullanmalıdır. Bir kaza durumunda azaltma stratejisini, önlenebilir bir durumda yeniden inşa etme stratejisini kullanmalıdır (Sisco, Collins & Zoch, 2010: 23). Durumsal Kriz İletişim Teorisinde itibar onarım stratejileri, krizin mağdurlarını (krizden zarar gören veya kriz nedeniyle risk altında olanlar) ne kadar ilgilendirdiklerine göre değişmektedir. Uyum sağlama ise kurumların kendi zararlarını dikkate almaktan çok, zarar gören tarafların mağduriyetlerini iyileştirmeye odaklanmaktadır.

Krizlerde iletişim araçlarının etkin kullanımı, krizin taraflarını rahatlatma ve belirsizliklerini gidermede önemlidir. Bu anlamda, basın bültenleri, taraflarla iletişimi sağlayan bir araçtır. Krizin başından itibaren özellikle medyanın ilgisi kurum üzerine olduğunda bilgi aramaya başlamaktadır. Medya mensupları, kurumların web sayfaları aracılığıyla yayınlanan basın bültenlerini takip ederek haberlerini oluşturmaktadır. Bülten, ne kadar açıklayıcı ve doğru bilgilerle inşa edilirse kurum o derece kendini hem medyaya hem de kamuoyuna iyi ifade etmiş olur. Çalışmada, basın bültenlerini kriz iletişim sürecinde önemli bir enstrüman olduğu kabul edilmekte ve kurumun niyetini ve yaklaşımını ortaya koyma açısından dikkate değer bulunmaktadır. AFAD'ın afet sürecinde yaşanan bilgi kirliliğine ve dezenformasyona karşı bir mücadele yürütüp yürütmediği ve kriz sürecinde bültenler aracılığıyla nasıl bir iletişim yürüttüğü kriz literatürü çerçevesinde incelemeye değer bulunmaktadır.

Basın bültenleri, halkla ilişkiler çalışmalarının bir parçası olup (Choi & Park, 2011: 106) medya aracılığıyla hedef kitlelerini bilgilendirmek ve yenilikler hakkında kamuoyuna ve paydaşlara duyuru yapmak için kullanılmaktadır (Meyer, 2022: 1). Basın bültenleri, haber metni gibi yazılıp basına servis edilerek gazetelerde, kurumların web sayfalarında yer alan bilgilendirici metinlerdir. Bu metinler, medyanın ilgisini çekmek ve kurumun faaliyetlerini duyurmak için gündem oluşturucu bir anlam taşımaktadır (Schafraad, van Zoonen & Verhoeven, 2016: 452). Basın bültenleri kurumun duyuru yaptığı konuyla ilgili kapsamlı bilgiler de sağlayarak konunun çerçevesini ortaya koyabilmektedir. Özellikle kriz zamanlarında krizin boyutunu ortaya koyabilmek ve kurumun yönetim yeteneklerini araştırabilmek için basın bülteni önemli bir iletişim enstrümanıdır (Choi, 2012: 423). Choi, Nisan 2010 tarihinde meydana gelen BP krizinde, basın bültenleri aracılığıyla BP'nin kriz iletişim stratejisini incelemeyi amaçlamıştır. Özellikle kriz zamanlarında paydaşlarla iletişim kurmak ve sürdürmek, güveni tesis etmek için elzem bir yoldur. Krizi yöneten kurumlara karşı bir önyargı oluşma ihtimaline karşı şeffaf bir iletişimin yürütülmesi krizin hafifletilmesinde önemlidir. Düzenli bilgilendirme yapmak da bu yollardan biridir. Basın bültenleri, bu bilgilendirmeleri sağlayan araçlardan biridir. Basın bültenlerini etkili hâle getirmek için web sayfasının yanında sosyal medya kanalları da kullanılmalıdır. Medya mensupları, genelde ilgili kurumun web sayfasından yeni haberleri takip etse de deprem gibi büyük afetlerde sosyal medya kanalları önemli hale gelmektedir. Bu yüzden, esas

hedef kitlelere ulaşabilmek için basın bültenlerinin çok takip edilen sosyal medya platformlarında da yer alması tüm hedef kitlelere ulaşmada önemli olmaktadır.

YÖNTEM

Araştırmada nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Nitel araştırma yöntemi, geleneksel olarak açık uçlu gözlemlere, görüşmelere ve belgelere dayanan gerçek veri toplama yöntemleri sesler, e-postalar, not defterleri ve diğer ortaya çıkan formlar gibi çok çeşitli materyalleri araştırmaya yardımcı olmaktadır (Creswell, 2016: 20). Araştırmada, nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi tekniği kullanılmıştır. İçerik analizi; metin, görüntü ve videolarda sıklığa bağlı olarak temaların belirlenerek yorumlanmasına olanak tanıyan ve yazarın veya içerik üreticisinin niyetinin ortaya konmasına fırsat veren bir tekniktir. Metinler arası sembollerin, söylemlerin, mesajların ortaya konması bakımından önemlidir. İçerik analizi, kalıpları, temaları ve anlamları belirlemek için nitel verileri (metin, ses, video, resimler vb.) analiz etmek için kullanılan bir araştırma yöntemidir. İçerik analizi süreci; araştırma sorusunu tanımlamayı, analiz edilecek veri örneğini seçmeyi, ilgili kategorileri belirlemeyi ve ardından verileri bu kategorilere kodlamayı içermektedir. Veriler nicel olarak (görüntüleri ve ilişkileri belirlemek için istatistiksel teknikler kullanılarak) veya nitel olarak (temaları ve anlamları belirlemek için tanımlayıcı ve yorumlayıcı yöntemler kullanılarak) analiz edilmektedir. İçerik analizi; medya çalışmaları, pazarlama araştırması, sosyal bilimler ve beşerî bilimler gibi alanlarda yaygın olarak kullanılmaktadır (Merriam & Tisdell, 2015). Araştırmaya 06 Şubat ile 24 Şubat 2023 tarihleri arasında AFAD'ın web sayfasından paylaşılmış olduğu 42 adet basın bülteni dâhil edilmiştir. Bültenler, AFAD'ın web sayfası üzerinden ayrı ayrı Word belgelerine kopyalanmıştır. Her bir bülten 1'den 42'ye kadar kodlanmıştır. AFAD'ın depremin başlangıcından bugüne kadar Duyurular sekmesinde yayınlamış olduğu tüm basın bültenleri kayıt altına alınmıştır. Depreme özgü 35 adet özel basın bülteni yayınlanmıştır. Kalan 7 adet bülten de yine depreme ilişkin “duyuru” olarak yayınlanmıştır. Her bir basın bülteninde yer alan barınma, koordinasyon, beslenme, iletişim, haberleşme, arama kurtarma gibi temel afet sonrası iyileştirme çalışmaları temalara ayrılmıştır. Toplam tema sayısı 34'tür. Ayrıca bültenler, çerçeve olarak ayrılmış, iki adet çerçeve ortaya çıkmıştır. Bunlardan biri Resmî Güncellemeler, diğeri ise Kamuoyu Açıklamaları'dır. Resmî güncellemeler, günlük değişen rakamların düzenli paylaşılmasını işaret etmektedir. Kamuoyu Açıklaması ise önemli konularda kamuoyunu yanltan bilgilerin düzeltilmesini anlatmaktadır. Araştırma, nitel araştırma programı Maxqda 2020 ile gerçekleştirilmiştir. Bültenler Maxqda 2020 aracılığıyla kodlanmıştır. Kelime bulutu, sözcük frekans analizi ve tematik kodlama kullanılmıştır. Bu doğrultuda, araştırmada 3 adet araştırma sorusu yer almaktadır:

- S1: AFAD, Kahramanmaraş Depreminde krizi basın bültenlerinde nasıl çerçevelemiştir?

- S2: AFAD, Kahramanmaraş Depreminde krizi yönetirken basın bültenlerinde hangi temaları ön plana çıkarmıştır?
- S3: Kriz iletişimi sürecinde basın bültenleri hangi anahtar kelimeler üzerine inşa edilmiştir?

İçerik analizinin bahsi geçen unsur ve yöntemleri, AFAD'ın kriz iletişimi hakkında yukarıdaki soruları yanıtlamak üzere kullanılacak, AFAD'ın bir kriz sürecindeki eylem ve söylemleri iletişim açısından incelenecektir. Nitekim AFAD da bir resmi kurumdur ve resmî kurumların afetlerdeki iletişimi, bu kurumun içinde bulunduğu olay-toplum ilişkisi bağlamında konumunu da işaret edebilmektedir.

BULGULAR

AFAD deprem günü toplamda 8 adet “Kahramanmaraş-Pazarcık'ta Meydana Gelen Deprem Hk.” isimli basın bülteni paylaşmıştır. Bültenlerin birden sekize kadar tümünde, bir önceki bilgilerin de eklenerek güncellendiği tespit edilmiştir. Örneğin, AFAD'ın Basın Bülteni-1’de kullandığı aşağıdaki paragrafın aynısı, Basın Bülteni – 2’de de yer almaktadır.

Kahramanmaraş'ın Pazarcık ilçesinde 6 Şubat 2023 tarihinde saat 04.17’de 7,4 büyüklüğünde bir deprem meydana gelmiştir. Depremin ardından en büyüğü 6,6 büyüklüğünde olmak üzere 5 artçı deprem meydana gelmiştir. Deprem; Kahramanmaraş, Hatay, Osmaniye, Gaziantep, Şanlıurfa, Diyarbakır, Malatya ve Adana başta olmak üzere çevre illerde yoğun şekilde hissedilmiştir. Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) kapsamında illerimizde ve Başkanlık AFAD merkezinde tüm afet grupları toplanmıştır. Tüm il AFAD Müdürlükleri teyakkuza geçirilmiş olup arama ve kurtarma başta olmak üzere tüm ekipler bölgeye sevk edilmiştir. Örneğin Basın Bülteni – 5’te yer alan aşağıdaki cümleler, Basın Bülteni – 6’da aynı şekilde yer almaktadır.

Genelkurmay Başkanlığı tarafından 6 adet A400M, 5 adet C130, 7 adet C235 uçak ile İstanbul, Ankara ve İzmir’den bölgeye personel sevkiyatı planlanmış, 6 uçak bölgeye ulaşmıştır. Malatya’ya 500 komando ve 600 asker gönderilmiştir. Jandarma Genel Komutanlığından Adana’ya 200 asker gönderilmiştir. Kayseri’den Malatya Akçadağ’a 200 kişilik askerî birlik gönderilmiştir. Tüm İl AFAD Müdürlükleri teyakkuza geçirilmiş olup arama ve kurtarma başta olmak üzere tüm ekipler bölgeye sevk edilmektedir. Kahramanmaraş’a Kayseri Valisi, Hatay’a Mersin Valisi, Gaziantep’e Mardin Valisi, Adıyaman’a Tunceli Valisi, Osmaniye’ye Bingöl Valisi ve Malatya’ya Sivas Valisi koordinasyon sağlamak üzere görevlendirilmiştir.

Basın bültenleri, yeni bilgilerin kamuoyuna aktarılması için kullanılmaktadır. AFAD'ın basın bültenlerini, bir önceki aynı bilgilerle ve metinlerle desteklemesi, algı karmaşası yaratma ihtimalini ortaya çıkarabilir. Her bülten, yeni bir bilgiyi

kamuoyuna aktarmak için kullanılmalıdır. Oysaki AFAD’ın basın bültenleri, aynı bilgiler içerisinde birkaç güncelleme yapılarak yeniden servis edilmiştir. Bu durum, kamuoyuna aktarılmak istenen asıl bilgilerin geri planda kalmasına sebep olabilir.

Tablo 1’de verilen bilgiler, analiz için seçilen 42 basın bültenini göstermektedir. Basın bültenleri tarihsel olarak en eskiden en güncel doğru sıralanmıştır. Elde edilen bulgularda, bültenlerin sıralı bir güncelleme ile kaleme alındığını göstermektedir. İlk basın bülteni 6 Şubat 2023 tarihinde paylaşılmıştır. İkinci bülten ise aynı tarihte saat 05.45’te yayınlanmıştır. Sonraki bülten ise saat 06.30’da paylaşılmıştır. Kahramanmaraş Depremleri, Türkiye’nin son 100 yılda en çok zarar veren depremlerin başında gelmektedir. Tek seferde 11 ili etkileyen deprem; kış mevsiminde yaşanmasıyla, iklimsel zorlukları da beraberinde getirmiştir. Deprem’in ilk birkaç günü afet bölgesine erişim noktasında sıkıntılar yaşandığı devletin ilgili kurumları ve yöneticileri tarafından dile getirilmiştir. Özellikle koordinasyon ve arama-kurtarma konusunda kamuoyunda bir eleştiri oluşmuştur (URL-7). Bu doğrultuda, krize yaklaşım çerçevesi yüzde 85 oranında “güncelleme”, yüzde 15 oranında ise “kamuoyu açıklaması” olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 1. Basın Bülteni Listesi ve Tarihleri

Nu.	Basın bülteni Başlıkları	Tarih
1	Kahramanmaraş’ta Meydana Gelen Depremler Hk. Basın Bülteni-35	22 Şubat 23
2	Kahramanmaraş’ta Meydana Gelen Depremler Hk. Basın Bülteni-34	21 Şubat 23
3	Hatay’da Meydana Gelen 6.4 Büyüklüğündeki Deprem Hk. Basın Bülteni-1	20 Şubat 23
4	Çalışma Yapılan Bölgelere Zorunlu Olmadıkça Girilmemesi Hk. - BASIN AÇIKLAMASI (20.02.2023)	20 Şubat 23
5	Çadırkentler Hk. BASIN AÇIKLAMASI (20.02.2023)	20 Şubat 23
6	Kahramanmaraş’ta Meydana Gelen Depremler Hk. Basın Bülteni-33	19 Şubat 23
7	Kahramanmaraş’ta Meydana Gelen Depremler Hk. Basın Bülteni – 32	17 Şubat 23
8	Kahramanmaraş’ta Meydana Gelen Depremler Hk. Basın Bülteni -31	16 Şubat 23
9	Kahramanmaraş’ta Meydana Gelen Depremler Hk. Basın Bülteni – 30	14 Şubat 23
10	Kahramanmaraş’ta Meydana Gelen Depremler Hk. Basın Bülteni–29	13 Şubat 23
11	Kahramanmaraş’ta Meydana Gelen Depremler Hk. Basın Bülteni– 28	11 Şubat 23
12	Kahramanmaraş’ta Meydana Gelen Depremler Hk. Basın Bülteni–27	11 Şubat 23
13	Kahramanmaraş’ta Meydana Gelen Depremler Hk. Basın Bülteni– 26	11 Şubat 23
14	Kahramanmaraş’ta Meydana Gelen Depremler Hk. Basın Bülteni-25	11 Şubat 23
15	Afetzede Vatandaşlarımızın Durumlarını Gösterir Belge Almaları Gerektiği İddiası-BASIN BÜLTENİ	10 Şubat 23
16	Kahramanmaraş’ta Meydana Gelen Depremler Hk. Basın Bülteni-24	10 Şubat 23
17	Kahramanmaraş’ta Meydana Gelen Depremler Hk. Basın Bülteni–23	10 Şubat 23

18	28.044 Vatandaşımız Afet Bölgesinden Tahliye Edildi-Basın Bülteni	10 Şubat 23
19	Afetzedelerin Tahliye Noktaları Hk. -Basın Bülteni	10 Şubat 23
20	Personel Alımına Yönelik Sınavlar Ertelendi ve Başvuru Süreleri Uzatıldı-DUYURU	10 Şubat 23
21	Kahramanmaraş'ta Meydana Gelen Depremler Hk. Basın Bülteni-22	10 Şubat 23
22	Kahramanmaraş'ta Meydana Gelen Depremler Hk. Basın Bülteni-21	9 Şubat 23
Nu.	Basın Bülteni Başlıkları	Tarih
23	Kahramanmaraş'ta Meydana Gelen Depremler Hk. Basın Bülteni- 20	9 Şubat 23
24	Kahramanmaraş'ta Meydana Gelen Depremler Hk. Basın Bülteni-19	9 Şubat 23
25	Kahramanmaraş'ta Meydana Gelen Depremler Hk. Basın Bülteni- 18	9 Şubat 23
26	Kahramanmaraş-Pazarcık'ta Meydana Gelen Deprem Hk. -Basın Bülteni-16	8 Şubat 23
27	KAMUOYU AÇIKLAMASI	8 Şubat 23
28	Kahramanmaraş-Pazarcık'ta Meydana Gelen Deprem Hk. Basın Bülteni-15	8 Şubat 23
29	Kahramanmaraş-Pazarcık'ta Meydana Gelen Deprem Hk. Basın Bülteni-14	8 Şubat 23
30	Kahramanmaraş-Pazarcık'ta Meydana Gelen Deprem Hk. Basın Bülteni-13	8 Şubat 23
31	Kahramanmaraş-Pazarcık'ta Meydana Gelen Deprem Hk. Basın Bülteni-12	7 Şubat 23
32	Kahramanmaraş-Pazarcık'ta Meydana Gelen Deprem Hk. Basın Bülteni-11	7 Şubat 23
33	Kahramanmaraş-Pazarcık'ta Meydana Gelen Deprem Hk. Basın Bülteni-10	7 Şubat 23
34	Kahramanmaraş Pazarcık'ta Meydana Gelen Deprem Hk. Basın Bülteni-9	7 Şubat 23
35	Kahramanmaraş-Pazarcık'ta Meydana Gelen Deprem Hk. Basın Bülteni-8	6 Şubat 23
36	Kahramanmaraş-Pazarcık'ta Meydana Gelen Deprem Hk. Basın Bülteni-7	6 Şubat 23
37	Kahramanmaraş-Pazarcık'ta Meydana Gelen Deprem Hk. Basın Bülteni-6	6 Şubat 23
38	Kahramanmaraş-Pazarcık'ta Meydana Gelen Deprem Hk. Basın Bülteni-5	6 Şubat 23
39	Kahramanmaraş-Pazarcık'ta Meydana Gelen Deprem Hk. Basın Bülteni-4	6 Şubat 23
40	Kahramanmaraş-Pazarcık'ta Meydana Gelen Deprem Hk. Basın Bülteni-3	6 Şubat 23
41	Kahramanmaraş Pazarcık'ta Meydana Gelen Deprem Hk. Basın Bülteni-2	6 Şubat 23
42	Kahramanmaraş-Pazarcık'ta Meydana Gelen Deprem Hk. Basın Bülteni-1	6 Şubat 23

Tablo 2. 06-07-08 Şubat 2023 Tarihlerini Kapsayan Bültenlerde En Sık Geçen 30 Sözcük Frekans Analizi Tarihleri

Sözcük	Frekans	%	Belgeler %
Afet	146	2,28	94,12
Mobil	123	1,92	76,47
Adet	115	1,80	88,24
Bölgeye	95	1,49	94,12
Kahramanmaraş	93	1,46	100,00
Grubu	92	1,44	76,47
Sevk	87	1,36	94,12
Toplam	83	1,30	76,47
Deprem	82	1,28	94,12
Hatay	72	1,13	94,12
Mutfak	69	1,08	76,47
Personel	69	1,08	76,47
Meydana	68	1,06	94,12
Malatya	61	0,95	94,12
Görevlendirilmiştir	59	0,92	88,24
Gaziantep	57	0,89	94,12
AFAD	51	0,80	94,12
Osmaniye	50	0,78	94,12
Adana	43	0,67	94,12
Arama	43	0,67	100,00
Kurtarma	43	0,67	100,00
Komutanlığı	41	0,64	76,47
Gelen	40	0,63	94,12
Merkezi	38	0,59	76,47
Adıyaman	37	0,58	88,24
Aracı	36	0,56	76,47
Gelmiştir	36	0,56	94,12
Jandarma	36	0,56	76,47
Valisi	36	0,56	35,29

Tablo 2’de depremin ilk üç gününü kapsayan günlerde AFAD tarafından paylaşılan basın bültenlerinin sözcük frekans analizi yer almaktadır. En sık geçen kelime “afet”tir. Sözcük frekans analizinin yorumlamasını Stikova’nın afet sonrası iyileştirme çalışmaları kapsamında değerlendirmek yanlış olmaz. Elde edilen bulgularda, en sık geçen ilk 30 kelimeye bakıldığında afetin yaşandığı iller, arama-kurtarma, barınma, beslenme, güvenlik, sağlık gibi kategorilerin varlığı görülmektedir. Elde edilen bulgularda sağlık ve barınma hariç, ilgili kelimelerin sıklıkla geçtiği tespit edilmiştir. İlk üç günlük bültenlerin analizi dikkate alındığında sadece 7 ilin adı sıklıkla geçmektedir. Bu iller; Adıyaman, Adana, Osmaniye, Gaziantep, Malatya, Hatay, Kahramanmaraş’tır. Depremin etkilediği Diyarbakır, Kilis, Şanlıurfa ise ilk üç günlük bültenlerin en sık geçen 30 kelime arasında yer almadığı görülmektedir. Sıklık tablosunun tamamına bakıldığında Şanlıurfa 41’inci, Diyarbakır 51’inci, Kilis ise 75’inci sırada gelmektedir. İlk üç gün, üç ilin diğer illere göre daha az yer aldığı görülmektedir. Bunun yanı sıra, AFAD’ın bir koordinasyon kurumu olduğu dikkate alındığında koordinasyona ilişkin personel görevlendirilmesi, askerî kurumlarla iş birliği konusunda adım atıldığı söylenebilir. Depremin ilk üç günü AFAD’ın personel görevlendirmesi, Jandarma ile iş birliği, beslenme konusunda öne çıktığı, barınma ve sağlık konusunda öne çıkan bir kelime olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 3. İlk Üç Gün ve Son Üç Gün ile Tüm Basın Bültenlerinin Sözcük Sıklıkları Karşılaştırması

Tüm Bültenler	Frekans	İlk 3 Gün	Frekans	Son 3 Gün	Frekans
Afet	259	Afet	146	Deprem	16
Mobil	226	Toplam	123	Hatay	11
Adet	184	Bölgeye	115	Afet	9
Bölgeye	183	Kahramanmaraş	95	Meydana	8
Kahramanmaraş	176	Mobil	93	Toplam	8
Grubu	161	Personel	92	AFAD	7
Sevk	159	Sevk	87	Bölgede	7
Toplam	158	Deprem	83	Kahramanmaraş	7
Deprem	146	AFAD	82	Vatandaşımız	7
Hatay	145	Grubu	72	Acil	6
Mutfak	141	Meydana	69	Bölgeye	6
Personel	115	Adet	69	Devam	6
Meydana	115	Hatay	68	Personel	6
Malatya	107	Görevlendirme	61	Arama	5
Görevlendirme	97	Komutanlığı	59	Basın	5
Gaziantep	96	Malatya	57	Bu	5

AFAD	95	Arama	51	Çadır	5
Osmaniye	94	Kurtarma	50	Duyurulur	5
Adana	94	Mutfak	43	Etmektedir	5
Arama	93	Gelen	43	Gelen	5
Kurtarma	92	Güvenlik	43	Güvenlik	5
Komutanlığı	91	Jandarma	41	Hayatını	5
Gelen	87	Tarafından	40	Kamuoyuna	5
Merkezi	85	Bakanlığı	38	Merkezli	5
Adıyaman	85	Osmaniye	37	Saygıyla	5
Aracı	78	Kuvvetleri	36	Adana	4
Gelmiştir	76	Aracı	36	Alınmıştır	4
Jandarma	76	Sayısı	36	Büyükliğünde	4
Valisi	75	Gaziantep	36	Defne	4
Aracı	73	Destek		Diyarbakır	4

Frekans analizleri araştırmacıya, ilgili konuya metinde ne kadar eğilim gösterilip gösterilmediği konusunda fikir vermektedir. Depremin yaşandığı ilk andan itibaren bir afet yaşandığı yorumu, “afet” kelimesinin çok sık geçmesiyle anlaşılabilir. Bu yoruma dayanarak barınmaya ilişkin herhangi bir kelimenin ilk üç gün ve tüm basın bültenlerinde ilk 30 kelime içerisinde bulunmaması, barınmanın ihmal edildiği yorumunu ortaya çıkarabilir. Ancak son üç günlük basın bültenlerinde en sık geçen 30 kelime içerisinde “çadır” kelimesinin yer alması, barınmanın varlığına işaret etmektedir. Buradan hareketle, depremin ilk yaşandığı günler itibariyle barınma konusuna yeterince değinilmediği yorumu yapılabilir. Tüm kelime sıklıkları dikkate alındığında “barınma” kelimesinin 50’nci sırada olduğu ve 51 defa geçtiği tespit edilmiştir. Ayrıca Tablo 4’te yer alan üç farklı zamana ait kelime sıklığı frekansı, çoğunlukla benzer kelimelerin yoğunluğunu göstermektedir. Tablo 4’e bakıldığında, iyi niyet ve temenni içeren veya bu duyguya işaret eden herhangi bir kelimenin de yer almadığı dikkate değer bir bulgudur. Özellikle hayatını kaybeden vatandaşlara ve yaralılara ilişkin tüm basın bültenleri kelime sıklıkları dikkate alındığında, ilk 30 kelime içerisinde herhangi bir bulguya rastlanılmamıştır.



Şekil 2. Kelime Bulutu Analizi

Şekil 2’de tüm basın bültenlerinin kelime bulutu yer almaktadır. Kelime bulutu, metin içerisinde geçen kelimelerin sıklığına göre şekil almaktadır. Aynı zamanda kelime sıklıkları tablosunu da desteklemektedir. Elde edilen bulgulara bakıldığında “Kahramanmaraş, afet, deprem, mobil, arama ve kurtarma”nın ön plana çıktığı söylenebilir. Ek olarak beslenme konusunda da “mutfak” kelimesinin öne çıktığı gözlemlenmektedir.

- S1: AFAD, Kahramanmaraş Depreminde krizi basın bültenlerinde nasıl çerçevelemiştir?

Tablo 4. Basın Bültenlerindeki Çerçeveler

Çerçeveler	Sayı	Yüzde
Resmî Güncellemeler	36	%85,72
Kamuoyu Açıklamaları	6	%14,28
Toplam	42	%100

Tablo 4’te yer alan bilgilere göre AFAD’ın, her afette olması gerektiği gibi “resmî güncellemeler” şeklinde düzenli bir bilgilendirme yaptığı bulgusu elde edilmiştir. Düzenli bültenlere ek olarak dezenformasyon ve manipülasyona karşı “kamuoyu” açıklaması” da yaptığı görülmektedir. Toplamda 42 basın bülteni yayınlayan AFAD; bunlardan yüzde 85,72’sini güncelleme olarak, yüzde 1,28’ini kamuoyu açıklaması olarak paylaşmıştır.

- AS: AFAD, Kahramanmaraş Depreminde krizi yönetirken basın bültenlerinde hangi temaları ön plana çıkarmıştır?

Tablo 5. Basın Bültenlerinde Kullanılan Temalar ve Örnekler

Sayı	Çerçeve	Temalar	Örnekler
1	Resmî Güncellemeler	Acil Durum Ödenek Yardımı	Afet bölgesine devlet kurumları tarafından yardım
2		Afet Arama ve Kurtarma Grubu	Bölgeye farklı illerden ve kurumlardan sevk edilen personel sayısı
3		Afet Barınma Grubu	Çadır ve battaniye sayısı
4		Afet Beslenme Grubu	Bölgede açılan seyyar mutfak ve beslenme alanları
5		Afet Haberleşme Grubu	Mobil baz istasyonu kurulumu
6		Afet İletişim Grubu	Kurumlararası koordinasyon ve CİMER hattı
7		Afet Müdahale Planı	4. Seviye Alarm Bilgisi
8		Afet Psikolojik Destek Grubu	Personel ve hizmet verilen vatandaş sayısı
9		Tarım, Orman, Gıda, Su ve Hayvancılık Grubu	Ağır iş makineleri sevkiyatı
10		Afet Ulaşım-Altyapı-Havayolu Grubu	Uçuşa açık alanlar ve yollar
11		Ağır Taşıtlar ve Malzeme Bilgilendirmesi	Ekskavatör, çekici, vinç, dozer, kamyon, arazöz, treyler, greyder, vidanjör
12		Arama Kurtarma Personel Sayısı Tüm Kurumlar	Tüm kurumların personel sayısının düzenli açıklanması
13		Bina İhbarı	Bölgede yapılan ihbarların değerlendirildiği hakkında
14		Deniz Kuv.-Sahil Güv. Komutanlığı ile Koordinasyon	Gemi Görevlendirilmesi
15		Deprem Bilgisi	Anlık artçı sarsıntı bilgilendirilmesi
16		Depremden Etkilenen Şehirler	İlgili illerin bilgilendirilmesi
17		Enerji Bilgilendirmesi	Enerji hatları; doğalgaz, elektrik verilememesi hakkında
18		Genel Görevli Sayısı	Bölgedeki toplam resmî personel sayısı bilgilendirmesi

19		Genelkurmay ile Koordinasyon	Asker görevlendirmeleri hakkında
20		Hasar Tespit Çalışmaları	Hasarlı binaların tespiti hakkında
21		Jandarma ile Koordinasyon	Jandarmanın imkân ve kabiliyetlerinden yararlanılması hakkında
22		Kayıpların Kimliklendirilmesi	Kayıpların kimliklerinin tespiti hakkında açıklama
23		Millî Savunma Bakanlığı Koordinasyon	Bakanlığın imkânlarından faydalanılması hakkında
24		Ölüm-Haberleri	Hayatını kaybeden vatandaş sayılarının bilgilendirilmesi
25		Tüm Kuvvet Kom.ları ile Koordinasyon	Kuvvetlerin imkânlarından yararlanılması hakkında
26		Uluslararası Yardım	Uluslararası yardımların gelmesi hakkında
27		Vali-Kaymakam Görevlendirmesi	Diğer il valilerinin görevlendirilmesi
28		Çadırkentler Hk.	Dezenformasyona karşı bilgilendirme
29	Kamuoyu Açıklaması	Afetzedelerin Hakları Hk.	Afetzedelerin haklarıyla ilgili dezenformasyonu önleme
30		Personel Alım Ertenilmesi	AFAD personel alımı ertelenmesi
31		Enkaz Kaldırma Bölgeleri Hk.	Enkaz kaldırma bölgelerinin yoğunluğu hakkında
32		Tahliye ve Toplanma Alanları Bilgi	Tahliye edilecek personele yönelik bilgilendirme
33		Cenaze İşlemleri Hakkında	Cenazelerin defni hakkında bilgilendirme

Tablo 5’te yer alan bulgularda, basın bültenlerinden Maxqda 2020 programı aracılığıyla kodlanan temalar yer almaktadır. Temalar, toplam basın bültenlerinin tamamında yoğun biçimde geçen konular üzerinden oluşturulmuştur. Elde edilen bulgulara göre depremin ortaya çıkarmış olduğu yaraları iyileştirmeye yönelik “afet sonrası iyileştirme” çalışmaları kapsamında düzenli bilgilendirme yapıldığı yorumu yapılabilir. Özellikle kelime sıklıkları analizinde barınma konusundaki düşük yoğunluk, temalara bakıldığında artmaya başlamıştır. Stikova’nın Afet Yönetim Planında yer alan “iyileştirme” konusu kapsamında, tüm konulara eğilim gösterildiği söylenebilir. “Afet Barınma Grubu, Afet Beslenme Grubu, Afet Haberleşme Grubu, Afet İletişim Grubu, Afet Müdahale Planı, Afet Psikolojik Destek Grubu” başlıklarında AFAD, her basın bülteninde bilgilendirmede ve güncellemede bulunmuştur. Kodlamalar da yoğun kullanılan başlıklara ilişkin yapılmıştır. Yalnız yapılan güncellemeler, tamamıyla sayı bazında ilerlemiştir.

Kamuoyunda tepkiyle karşılaşılan konularda “kamuoyu açıklaması” çerçevesinin az kullanıldığı söylenebilir. Özellikle afet dönemlerinde misenformasyonun ve dezenformasyonun yoğun olduğu bilinmektedir. Buna yönelik olarak paylaşılan basın bültenleri içerisinde yüzde 14,28 oranında basın açıklaması yapılması, Coombs’un (2001) kriz iletişim teorisi çerçevesinde düşünüldüğünde yeterli olmadığı sonucu elde edilebilir. Coombs, hedef kitlelerde ortaya çıkan bilgi ihtiyacının ve boşluklarının kısa zamanda doldurulması gerektiğini belirtmektedir. AFAD, depremin yaşandığı 6 Şubat 2023 ile 24 Şubat 2023 tarihleri arasında temel iyileştirme çalışmalarına yönelik düzenli bilgi paylaştığı söylenebilir. Bu bilgilerin doğru biçimde hedef kitlelere ulaşmasının da yine kriz iletişiminin bir parçası olduğu unutulmamalıdır.



Şekil 3. Temalara Göre Kod Matris Tarayıcısı

Şekil 3’te temalara göre kod matris tarayıcı yer almaktadır. Şekilde, temel iyileştirme çalışmalarının depremin olduğu ilk gün yoğunlaştığı görülmektedir. İlk günü kapsayan bültenler için temel bileşenler hakkında bilgilendirme yapıldığı yorumu yapılabilir. Aile yaşam çadırı temasına bakıldığında üçüncü günde yoğunlaşma gözlemlenmektedir. Paydaşlarla iş birliği konusunda, ikinci günden sonra yoğunlaşma fark edilmektedir. Bu yoğunlaşma, krizin ilk anlarında paydaş iletişiminde eksiklik olduğu izlenimi vermektedir. Askerî kurumlar çerçevesinde düşünüldüğünde, ilk andan itibaren Jandarma ile koordinasyon kurulduğu söylenebilir. Arama kurtarma konusunda ise gerekli olan malzemelerin birinci günden sonra yoğunlaştığı gözlemlenmektedir.

SONUÇ

Basın bültenleri hedef kitlelerle ilişkileri düzenli hâle getirmek ve iletişimi sağlamak için önemli bir araç olmuştur. Özellikle günümüz iletişim teknolojilerinin geliştiği ortamda kurumlar, web sayfaları aracılığıyla toplumun tüm paydaşlarını, olağanüstü durumlarda veya afetlerde internet dolayımı bilgilendirme araçlarıyla bilgilendirmektedir. Bu araçlara dijital bültenler, geleneksel bültenler, infografikler de ekleyerek görselliği ön plana çıkarmaktadır. İnternet kullanım oranlarının artmasıyla birlikte afet yönetimi alanında bilgilendirme mekanizmalarının internete ve sosyal medyaya kaydığı muhakkaktır. Hızlı, güvenilir ve ölçüme dayalı olmasıyla yeni medya kaynakları afetlerde iletişime büyük bir destektir. Televizyonlar ve diğer geleneksel araçların maliyetli olması, afet durumlarında yayın yapabilme kabiliyetlerinin kısıtlanması dolayısıyla internet dolayımı araçlar daha fazla ilgi görmektedir.

AFAD'ın Kahramanmaraş depremi esnasında web sayfası aracılığıyla düzenli bir bilgilendirme mekanizması kurduğu söylenebilir. Basın bültenlerini “duyuru” sekmesi altında belirli ve düzenli bir sırada paylaşması ve bu paylaşımların bir önceki bültende yer alan rakamların ve bilgilerin güncellenmesiyle yapılması da önemli bir iletişim pratiğidir. Kriz durumlarında, paydaşların beklentisi hem somut hem de soyuttur. Özellikle krize maruz kalan taraflar, öncelikle destek ve bilgilendirme beklemektedir. Düzenli bilgilendirme afet durumlarında hayati önem taşımaktadır. Kriz iletişiminin en büyük amaçlarından biri, tarafları bilgilendirmektir. Deprem boyunca AFAD'ın depremin ilk saatlerinden itibaren basın bülteni aracılığıyla düzenli bilgilendirmede bulunduğu söylenebilir. Bilgilendirme, gün içerisinde 8 basın bülteni sayısına kadar ulaşmıştır. Bu bültenler, hem medyanın sağlıklı ve doğru bilgi alma ihtiyacını gidermekte hem de afete ilişkin bir hafıza oluşturmaktadır.

Bunun yanı sıra basın bültenlerinin içeriklerinde ne yazdığı hem afet iletişiminde hem de kriz iletişimde önemlidir. Paydaşların ve krize maruz kalan tarafların ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda metinlerin ve bilgilendirmelerin olması önemli bir husustur. AFAD'ın basın bültenleri aracılığıyla afet yönetiminin çeşitli bileşenleri dikkate alındığında doğru bilgilendirmede bulunduğu söylenebilir. Özellikle barınma, beslenme, güvenlik, haberleşme konularında afetin ilk üç günü sorunlar olduğu yorumlanabilse de afetin ilerleyen günlerinde yoğun bir bilgilendirmede bulunduğu söylenebilir. Bununla birlikte afetin en önemli konusu olan arama-kurtarma, personel sevki, diğer paydaşlarla koordinasyon ve iş birliğinin de ilk 3 günden sonra yoğunluk kazandığı söylenebilmektedir.

Afet yönetiminin yanında paydaşlara ve krize maruz kalan taraflara yönelik duygusal temelde metinlerin olması, birliktelik ruhunu artırmada etkili olabilmektedir. Krizi yöneten taraf olarak AFAD'ın iletişim mekanizmasının desteklenmesi ve kamuoyu desteğini de alabilmesi için biraz daha duygusal temeli inşa etmesinde fayda vardır. Resmi bir kurum olma, iş odaklı olma, tartışma ve polemiklerden

uzak durmaya çalışma gibi statik pozisyonda kalma durumunun yukarıdaki öneriler bağlamında tekrar ele alınması düşünülebilir. Böylece afet iletişimi, kurum ve toplumsal yapı arasında motivasyonel bağların güçlendirilmesi mümkün olabilir.

KAYNAKLAR

Auer, C. (2016). Conceptualizing Political Crisis And The Role Of Public Diplomacy in Crisis Communication Research. *The Handbook of International Crisis Communication Research*, 119-132.

Benoit, W. L. (1997). Image Repair Discourse And Crisis Communication. *Public Relations Review*, 23(2), 177-186.

Benoit, W. L. (2018). Crisis And Image Repair At United Airlines: Fly The Unfriendly Skies. *Journal of International Crisis and Risk Communication Research*, 1(1), 2.

Blumler, J. ve Gurevitch, M. (2002). *The Crisis Of Public Communication*. New York: *Routledge*.

Careem, M., De Silva, C., De Silva, R., Raschid, L. ve Weerawarana: (2006, December). Sahana: Overview Of A Disaster Management System. In 2006 International Conference on Information and Automation (pp. 361-366). IEEE.

Choi, J. (2012). A Content Analysis Of BP's Press Releases Dealing With Crisis. *Public Relations Review*, 38(3), 422-429.

Choi, J., & Park, S. (2011). Influence Of Advertising On Acceptance Of Press Releases. *Public Relations Review*, 37(1), 106-108.

Coombs, W. T. (2001). Teaching The Crisis Management/Communication Course. *Public Relations Review*, 27(1), 89-101.

Coombs, W. T. (2007). Crisis Management and Communications. *Institute for Public Relations*, 4(5), 6.

Coppola, D. P. (2006). *Introduction To International Disaster Management*, New York: Elsevier.

Creswell, J. W. & Poth, C. N. (2016). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. New York: Sage publications.

Devlin, E. S. (2006). *Crisis Management Planning and Execution*. New York: Auerbach Publications.

Dilley, M. (2005). *Natural Disaster Hotspots: A Global Risk Analysis* (Vol. 5), New York: World Bank Publications.

Liu, B. F., & Fraustino, J. D. (2014). Beyond Image Repair: Suggestions For Crisis Communication Theory Development. *Public Relations Review*, 40(3), 543-546.

Merriam: B. & Tisdell, E. J. (2015). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. New York: John Wiley & Sons.

Meyer, P. (2022). Transparency And Strategic Promotion: How Court Press Releases Facilitate Judicial Agenda-Building In Germany. *Public Relations Review*, 48(4), 102228.

Öztürk, M. (2018). 2018 Türkiye Bina Deprem Yönetmeliği ve Türkiye Deprem Tehlike Haritası İle İlgili İç Anadolu Bölgesi Bazında Bir Değerlendirme. *Selçuk-Teknik Dergisi*, 17(2), 31-42.

Sandlin, J. K. & Gracyalny, M. L. (2018). Seeking Sincerity, Finding Forgiveness: Youtube Apologies As İmage Repair. *Public Relations Review*, 44(3), 393-406.

Schafraad, P., van Zoonen, W. ve Verhoeven, P. (2016). The News Value Of Dutch Corporate Press Releases As A Predictor Of Corporate Agenda Building Power. *Public Relations Review*, 42(3), 451-458.

Singh, S. R., Kundu, S. C., ve Singh, S. (2008). *Disaster Management*. New York: Adhyayan Publishers & Distributors.

Sisco, H. F., Collins, E. L. ve Zoch, L. M. (2010). Through The Looking Glass: A Decade Of Red Cross Crisis Response And Situational Crisis Communication Theory. *Public Relations Review*, 36(1), 21-27.

Stenchion, P. (1997). Development And Disaster Management. *Australian Journal Of Emergency Management*, 12(3), 40-44.

Stikova, E. (2016). Disaster Preparedness. *South Eastern European Journal of Public Health*, 2016, 5-106.

Şahin, Ş. (2019). Türkiye’de Afet Yönetimi ve 2023 Hedefleri. *Türk Deprem Araştırma Dergisi*, 1(2), 180-196.

Yıldırım, A. (2023). Afetlerde Dijital İletişim ve Acil Çağrı Uygulamalarının Kullanılabilirliği Üzerine Bir İnceleme: AFAD Acil Çağrı. *TRT Akademi*, 8 (18), 552-573. DOI: 10.37679/trta.1273910

ELEKTRONİK KAYNAKÇA

URL-1 <https://www.trthaber.com/haber/gundem/icisleri-bakani-soylu-ekipler-teyakkuz-halinde-4-seviye-alarm-koyduk-743729.html>. (Erişim Tarihi: 01.03.2023)

URL-2 <https://csb.gov.tr/bakan-kurum-deprem-nufus-itibariyla-13-5-milyon-vatandasimizi-etkiledi-bakanlik-faaliyetleri-37415>. (Erişim Tarihi: 27.12.2023)

URL-3 https://www.ntv.com.tr/turkiye/hasar-tespit-calismalarinda-son-durumyikik-acil-yikilacak-ve-agir-hasarli-bina-sayisi-118-bin,IO_vWoWYlkyITkWr4SIQ3A. (Erişim Tarihi: 01.03.2023)

URL-4 <https://www.cnnturk.com/turkiye/16-gun-depremde-olu-sayisi-ne-kadar-oldu-guncel-yarali-sayisi-kac-hangi-ilde-kac-bina-yikildi-kac-kisi-oldu>. (Erişim Tarihi: 01.03.2023)

URL-5 https://www.afad.gov.tr/kurumlar/afad.gov.tr/e_Kutuphane/Planlar/TAMP.pdf. (Erişim Tarihi: 01.03.2023)

URL-6 <https://www.afad.gov.tr/afadhakkinda>. (Erişim Tarihi: 27.12.2023)

URL-7 <https://www.hurriyet.com.tr/gundem/erdogan-ile-bahceli-adiyamanda-ilk-birkac-gun-icin-helallik-istiyorum-42226452>. (Erişim Tarihi: 01.03.2023)