

Atıf (Cite as): Yazar, F. (2025). Türkiye'de Afetlere Hazırlık Sürecinde Kriz İletişimi: Dijital Yerlilerin Kriz ve Risk Algıları. *Akdeniz İletişim*, (50), 382-411. <https://doi.org/10.31123/akil.1790506>

Türkiye'de Afetlere Hazırlık Sürecinde Kriz İletişimi: Dijital Yerlilerin Kriz ve Risk Algıları

Crisis Communication in Disaster Preparedness in Türkiye: Digital Natives' Perceptions of Crisis and Risk

Faruk YAZAR¹

Öz

Afetlere sıkça maruz kalan bir ülke olarak Türkiye'nin, bu krizleri etkin bir biçimde yönetebilmesi için risk ve kriz yönetimi ilkeleri doğrultusunda kapsamlı bir hazırlık ve kapasite geliştirmesi gerekmektedir. Afetlerin tetiklediği krizler ise sürecin en hassas aşamalarından birini oluşturmaktadır. Bu çerçevede, dijital yerlilerin kriz ve risk iletişimine ilişkin algı ve tepki biçimlerinin analiz edilmesi, çalışmanın temel odak noktasını oluşturmaktadır. Çalışmanın amacı, Türkiye'de afet deneyimi yaşamış dijital yerlilerin, afetlere hazırlık sürecinde kriz ve risk iletişimi mesajlarını nasıl algıladıkları ve bu mesajlara nasıl tepki verdiklerini incelemektir. Çalışma, genç kuşakların sosyal medya kullanım alışkanlıkları çerçevesinde mevcut afet iletişimi stratejilerinin güncellenmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır. Araştırmada nitel fenomenolojik desen benimsenmiş, afet deneyimi yaşamış 21 dijital yerli ile derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler MAXQDA yazılımı aracılığıyla içerik analizi yöntemiyle çözümlenmiş ve analiz sonucunda risk farkındalığı, bilgi kaynakları, bilgiyi doğrulama, kriz yönetimi algısı ve psikolojik etkiler olmak üzere beş ana tema belirlenmiştir. Bulgular, afet deneyiminin risk algısını artırdığını; ancak bu farkındalığın her zaman kalıcı davranış değişimlerine dönüşmediğini göstermektedir. Sonuç olarak, afet iletişimi stratejilerinin dijital yerlilerin sosyal medya kullanım biçimlerine uyarlanması; şeffaf, hızlı ve güvenilir bilgi akışıyla birlikte doğrulama mekanizmalarının güçlendirilmesi ve medya okuryazarlığı eğitimleriyle desteklenmesi önerilmektedir. Çalışma, afet iletişimi literatürüne ve dijital yerlilere yönelik kriz yönetimi yaklaşımlarına katkı sunmayı amaçlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Afet İletişimi, Kriz İletişimi, Risk İletişimi, Dijital Yerliler

Abstract

Türkiye is a country frequently exposed to disasters, which necessitates the development of a multidimensional preparedness capacity to cope with such events. The communication aspect of disasters represents one of the most sensitive stages in crisis management. In this context, analyzing digital natives' perceptions of and responses to crisis and risk communication constitutes the central focus of this study. The study aims to examine how digital natives in Türkiye, who have experienced disasters, perceive crisis and risk communication messages during disaster preparedness processes and how they respond to them. It highlights the need to update existing disaster communication strategies in accordance with young generations' social media usage habits. A qualitative phenomenological design was adopted, and in-depth interviews were conducted with 21 digital natives who had experienced disasters. The collected data were analyzed using content analysis via MAXQDA software, identifying five main themes: risk awareness, information sources, verification of information, perception of crisis management, and psychological impacts. Findings indicate that disaster experience increases risk awareness; however, this heightened awareness does not always translate into lasting behavioral change. Consequently, disaster communication strategies should be adapted to digital natives' social media practices, ensuring transparent, timely, and reliable information flow, reinforced verification mechanisms, and media literacy education.

Keywords: Disaster Communication, Crisis Communication, Risk Communication, Digital Natives

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi Halkla İlişkiler ve Reklamcılık Bölümü, faruk.yazar@erbakan.edu.tr,
ORCID: 0000-0002-1663-1371



Giriş

Afet ve kriz kavramları farklı teorik yönelimlere sahip olsalar da birbirleri ile iç içe geçmiş yapılar sergilemektedir. Her iki kavram da öngörülemezlik, ani gelişim, toplumsal sistemlerin bozulması ve ciddi müdahale gereksinimi gibi ortak niteliklerle tanımlanmaktadır (Boin & Hart, 2007, s. 42). Kriz, Rosenthal ve diğerleri (2001, s. 5) tarafından toplumsal sistemlerin temel yapı ve değerlerini beklenmedik biçimlerde tehdit eden süreçler olarak tanımlanmaktadır. Çok disiplinli bir yapıya sahip olan afetler ise başlangıçta yalnız doğal kökenli olaylar olarak ele alınmışken, zamanla teknolojik ve sosyal faktörleri de kapsayan daha geniş bir çerçevede değerlendirilmeye başlanmıştır (Boin & Hart, 2007; Gilbert, 2005; Quarantelli vd., 2007). Afet araştırmalarında paradigmatik bir dönüşüm yaşanmakta; afetlerin yalnızca doğal değil, sosyal bağlamda şekillenen olaylar olduğu vurgulanmaktadır (Oliver-Smith, 2005, s. 189; Perry, 2018, s. 12). Bu dönüşümle birlikte afet kavramı sosyal kırılganlık, belirsizlik, iletişim ve toplumsal uyum krizleri bağlamında ele alınmaktadır. Afetleri anlamada artık tehlikenin kaynağından çok, bu olayların yaşandığı toplumsal bağlam ön plana çıkmakta; dolayısıyla afetin sonuçlarını belirleyen temel unsur olarak sosyal yapı ve kırılganlıklar görülmektedir. Araştırmacılar, afetlerin kökeninin insan iradesine dayandığı hususunda görüş birliği içindedir (Gilbert, 2005; Quarantelli vd., 2007, s. 24). Birçok afetin nihai nedeni insan denetimindeki faktörlerden kaynaklanmaktadır (Perry, 2018, s. 14). Afet kavramının teorik gelişimi, üç ana paradigma çerçevesinde değerlendirilmektedir: Savaş örüntüleri yaklaşımı, sosyal kırılganlık ve belirsizlik halleri. İlk paradigma, afeti insan topluluklarına yönelik zararlı saldırıların sonucu olarak görür. İkinci paradigma, afeti bir süreç olarak ele alır ve özellikle sosyal kırılganlıkla birlikte inceler. Üçüncü paradigma ise afeti bir kriz durumu olarak değerlendirir. Belirsizlik paradigması afeti, topluluk içinde yaşanan bir iletişim krizi olarak tanımlar (Gilbert, 2005, ss. 4, 6, 8). Quarantelli (2005), afetleri ani, rutin işleyişi bozan ve yeni eylem planları gerektiren durumlar olarak tanımlarken, Smith (2005) bu tanımları daha da derinleştirerek afetleri toplumsal düzenin, anlamın ve hayatta kalma çabalarının tehdit altında olduğu çok boyutlu süreçler olarak tanımlamıştır. Afetlerin kriz niteliği kazandığı bu yaklaşımlar içinde, Boin ve Hart (2007, s. 42), afeti bir kriz biçimi, hatta yıkıcı bir sonla biten kriz olarak tanımlamaktadır. Bu çerçevede afet ve kriz kavramlarının ayrışmasından çok, birbirini tamamlayıcı bir yapıya sahip olduğu görülmektedir. Ancak Coombs (2015, s.4), örgütsel krizler ile geniş ölçekli afet krizlerinin birbirinden ayrılması gerektiğini belirtmektedir. Rosenthal (2005, ss. 157, 158), afetleri karmaşık, birbirine bağlı ve süreç odaklı bir olgu olarak değerlendirmektedir; bu yaklaşım doğrultusunda afetleri kriz kavramının daha geniş çerçevesi içinde konumlandırmaktadır. Ayrıca, gelecekteki afetlerde medyanın kritik bir rol üstleneceğini belirterek, afetin algılanmasında ve sonuçlarının toplumsal düzeyde değerlendirilmesinde medya etkisinin belirleyici olacağını vurgulamaktadır. Bu bağlamda afetlerde medyanın rolü, kriz iletişiminin etkin yönetiminde kritik bir öneme sahiptir. Günümüzde sosyal medya, afet anlarında hem kamu otoriteleri hem de bireyler için çift yönlü ve anlık bilgi paylaşımını mümkün kılan en önemli iletişim araçlarından biri haline gelmiştir (Palen & Hughes, 2018, ss. 505). Özellikle sosyal medya, afet iletişiminde risk algısının şekillenmesi, güvenin inşası ve bireysel eylem biçimlerinin oluşumunda belirleyici bir rol oynamaktadır. Ayrıca sosyal medya, dijital yerli olarak tanımlanan genç kuşaklar arasında öncelikli bir iletişim aracı olarak öne çıkmaktadır. (Anson vd., 2017; Brataas, 2018; Herovic vd., 2020; B. F. Liu vd., 2016; Palen & Hughes, 2018; Yazar, 2023).

Türkçe literatürde ise afet iletişimine yönelik çalışmaların daha çok medya içeriklerinin analizine odaklandığı, afetin medya tarafından nasıl temsil edildiğini ele aldığı görülmektedir (Ağca, 2024; Eligüzel vd., 2022; Genç, 2008; İçerli & Bilen, 2024; Tekeli-Yesil vd., 2019; Yurdigül vd., 2024). Ancak yeni medya teknolojilerinin şekillendirdiği dijital nesillerin afet algılarını inceleyen ampirik çalışmalar sınırlıdır. Özellikle “dijital yerliler” olarak tanımlanan (Friedrich vd., 2010; Helsper & Eynon, 2010) Z kuşağı bireylerinin afetlere dair risk algıları, kriz mesajlarına verdikleri tepkiler ve bu mesajlara duydukları güven düzeylerinin anlaşılması, afet yönetimi ve kriz iletişimi stratejilerinin geliştirilmesi açısından önemli bir boşluğu doldurabilir. Türkiye afetlerle sık sık karşılaşan ülkelerden biri olarak, sel, heyelan, yangın ve depremlerle yoğun bir şekilde mücadele etmektedir. Özellikle depremler Türkiye’nin karşılaştığı en yıkıcı doğal afetlerin başında gelmektedir (Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı AFAD, t.y). Türkiye, 6 Şubat 2023 tarihinde Kahramanmaraş merkezli olarak 11 ili etkileyen ve 50 binden fazla insanın yaşamını yitirdiği yıkıcı bir depremle karşı karşıya kalmıştır (İletişim Başkanlığı, 2023, s. 11). Çalışma kapsamında, katılımcılar ağırlıklı olarak Türkiye’de 6 Şubat 2023 tarihinde meydana gelen Kahramanmaraş merkezli depremi deneyimlemiş üniversite öğrencilerinden oluşmaktadır. Bu bağlamda, araştırmanın temel amacı, afet deneyimi yaşamış dijital yerlilerin kriz ve risk algılarını anlamak; afet yönetimi sürecinde maruz kaldıkları iletişim pratiklerine verdikleri tepkileri analiz etmektir. Bu çerçevede çalışmanın temel araştırma sorusu; dijital yerlilerin afet yönetiminde kullanılan kriz iletişimi ve risk mesajlarını nasıl algıladıklarıdır.

. Alt sorular ise şu şekilde belirlenmiştir:

1. Dijital yerlilerin afet farkındalığı ve risk algısı nasıldır?
2. Dijital yerliler, risk mesajlarını gönderen kaynakları (kamu otoriteleri, medya, sosyal medya vb.) nasıl algılamaktadır ve bu mesajlara verdikleri tepkiler nelerdir?
3. Dijital yerliler afet anlarında sosyal medya platformlarının etkinliğini nasıl değerlendirmektedir?
4. Dijital yerliler kriz anlarında kendilerine ulaşan afet ve risk mesajlarına nasıl tepki vermektedir?
5. Kamu otoritelerinin afet anlarında gerçekleştirdiği kriz yönetimi ve kriz iletişimi, dijital yerliler tarafından nasıl algılanmakta ve değerlendirilmektedir?

Dijital yerlilerin afet deneyimlerini ve algılarını anlamaya yönelik olarak yürütülen bu çalışma, afet iletişimi literatürüne sosyal medya ve dijital yerliler ekseninde özgün bir katkı sunmayı hedeflemektedir. Ayrıca, Z kuşağının iletişim alışkanlıkları doğrultusunda afet yönetimi politikalarının güncellenmesine yönelik öneriler geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Bu bağlamda elde edilecek bulgular, afet zamanlarında güven temelli iletişim modellerinin geliştirilmesine, kamu kurumlarının dijital platformları nasıl daha etkili kullanabileceklerine dair ampirik temel oluşturacaktır.

1. Kriz Bağlamında Afet İletişiminin Dinamikleri

Kriz yönetiminin kökenleri acil durum ve afet yönetimi alanlarına dayanmaktadır (Coombs, 2010b, s. 21). Literatürde afet ve kriz kavramları birbirinin yerine kullanılsalar da Adkins (2010) ve Coombs (2010b) gibi araştırmacılar kavramlar arasında farklılıklar bulunduğunu belirtmektedirler. Afetler krizlere neden olabilirken her afet bir kriz değildir. Bu ayrım, iletişim stratejilerinin de farklılaşmasını beraberinde getirmektedir. Coombs’a (2010a, s. 60) göre afet yönetimi; yardım, koordinasyon ve yeniden inşa çalışmalarına ve bu süreçlerin ortaya çıkardığı iletişimsel taleplere odaklanmaktadır. Kriz iletişimi literatürü, ağırlıklı olarak

örgütsel krizlere yönelmekte ve itibar ile paydaş algısını merkeze almaktadır. Afetleri yöneten kurumların karşılaştığı en önemli sorunlar arasında, iletişim ve bilgi akışındaki problemler, karar alma süreçlerindeki aksaklıklar ve koordinasyon eksiklikleri yer almaktadır (McLean & Ewart, 2020, s. 41). Afet ve krizlerin yönetilmesinde iletişim merkezi bir role sahiptir. İletişimin yönetilmesi genel olarak gerekli bilgilerin toplanması, işlenmesi ve dağıtılması süreçlerini kapsamaktadır (Coombs, 2010b, s. 4). Afet öncesinde, afet stratejilerinin oluşturulmasında, afet esnasında oluşan krizleri yönetmede ve krizlerden kaynaklanan olumsuz etkilerin azaltılmasında iletişim belirleyici bir role sahiptir (Adkins, 2010, s. 98). Afetler büyük ölçekli çok boyutlu olaylar olduğu için iletişimsel süreçlerinin yönetilmesi de örgütsel krizlere göre daha büyük bir çaba gerektirmektedir. Afetlerde resmi kurumlar ve sivil toplum kuruluşları ön plandayken, örgütsel krizlerde ise ticari kurumlar öne çıkmaktadır. Afet yönetimi süreçlerinde iletişim kanalları erken uyarı sistemlerinin vatandaşlara ulaşması ve halkın öngörülemez olaylar hakkında bilgilendirilmesi için hayati bir rol oynamaktadır (Beggs, 2018, s. 168). Afet iletişimde başlangıç noktası felaketten etkilenen siviller ve topluluklar ile onların ihtiyaçları çerçevesinde bilgi paylaşılmasıdır. Vatandaşlarla iletişim; iki yönlü, ayrıntılı ve duruma uygun şekilde yürütülmelidir (Palttala vd., 2012, ss. 9, 11). Afet durumlarında iletişimin temel görevi, olumsuz sonuçları önlemeye çalışmak ve ortaya çıkan zararları azaltmaya yönelik bir süreç yönetimi gerçekleştirmektir. Bu bağlamda afet iletişimi, hem bilgilendirici hem de risklerin anlaşılmasına katkı sunan ikna edici bir niteliğe sahip olmalıdır (Coombs, 2021; McLean & Ewart, 2020; Spence vd., 2007: 541; Sturges, 1994). İletişim süreçlerinin afet öncesi, sırası ve sonrasını kapsayacak şekilde bütüncül ve stratejik olarak planlanması gerekmektedir. Literatürde afet iletişiminin kriz iletişimiyle yakın bir etkileşim içinde ele alındığı görülse de kaos teorisi, sosyal aracılı kriz iletişimi (SMCC) modeli, ağ kuramı ve durumsal kriz iletişimi teorisi (SCCT) gibi farklı kuramsal yaklaşımlarla birlikte değerlendirilmelidir. Böylelikle afet olayları daha kapsamlı bir biçimde analiz edilebilecektir (Adkins, 2010: 96; Coombs, 2010a; Yazar, 2020).

Reynolds ve Seeger'in (2005) geliştirdiği CERC modeli bu bağlamda afetlerin yönetilmesi için literatürde öne çıkan modeller arasında yer almaktadır. Farklı iletişim faaliyetleri ve stratejilerini içeren risk ve kriz modeline göre kriz öncesi aşamada, olası bir kriz olayı hakkında bilgi, hazırlık talimatları ve öz koruma eylemleri hakkında eğitim programları oluşturulmalıdır. Buna göre halkın güvenini kazanmak için erken ve sık iletişim kurmak ve ilk bilgi kaynağı olmak tavsiye edilmektedir (Herovic vd., 2020: 5, 7). Sellnow ve Sellnow (2024, s. 31) afet sürecinde iletişimin etkili bir şekilde yönetilmesi için IDEA modelini önermiştir. Bu modelde de afet süreçlerinde içselleştirme, dağıtım, açıklama, eylem gibi aşamalar ve buna yönelik iletişim yaklaşımları ele alınmaktadır. İçselleştirme boyutu, halkın riskin kendileri veya yakınları için ne kadar ilgili olduğunu kavramasına odaklanır. Mesajların dağıtılması boyutu, bilgilerin hedef kitlelere güvenilir ve erişilebilir kanallar aracılığıyla ulaştırılmasını amaçlar. Açıklama boyutu, halkın neler olup bittiğini anlaşılır biçimde takip edebilmesini sağlamaya yöneliktir. Eylem boyutu ise bireylerin risk azaltma davranışlarına katılım göstermesini desteklemeyi amaçlar.

Literatürde farklı model ve yaklaşımlar geliştirilmiş olmasına rağmen, afetlerin çok boyutlu ve karmaşık bir yapıya sahip olması nedeniyle, tek bir kriz modeli ya da yaklaşımının afetler esnasında yaşanan kriz süreçlerini yönetmekte tek başına yeterli olmayabileceği değerlendirilmektedir.

Afet ve kriz modellerinde kriz öncesi, kriz esnası ve kriz sonrası şeklinde aşamalı bir iletişimsel süreç öngörülmektedir. Araştırmalar medyanın bu süreçlerde risk mesajlarının iletilmesi, zamanında bilgi sağlanması, acil duruma müdahale sürecine destek verilmesi ve

kamuoyunun yönlendirilmesinde kritik bir rol oynadığını göstermektedir (Monahan & Ettinger, 2018, s. 485). Afet durumlarında vatandaşlar krizin kendilerine etkilerini öğrenmek, bu süreçte nasıl hareket etmeleri gerektiğini anlamak ve hangi önlemleri alabileceğini belirlemek için medyaya başvurmaktadır (Monahan & Ettinger, 2018, s. 486). Günümüzde geleneksel medyadan ziyade sosyal medya bu iletişim ihtiyacını karşılayacak en etkili mecra haline gelmiştir (W. Liu vd., 2018, s. 807). Afet iletişimi bilgi paylaşımıyla sınırlı olmayıp toplumun riskleri anlaması, güven tesis edilmesi, halkın katılımı ve desteğinin sağlanması bakımından stratejik bir niteliğe sahiptir. Bu nedenle afet iletişimi bütünleşik, esnek ve teknoloji odaklı olarak uygulanmalı ve sosyal medya bu sürecin kritik bir bileşeni olarak değerlendirilmelidir.

2. Afet İletişiminde Sosyal Medyanın Önemi ve Dijital Yerliler

Dijital teknolojilerin gelişimi afet yönetimi süreçlerini de dönüştürmüştür. Özellikle sosyal medya, afet iletişiminin en önemli mecralarından biri haline gelmiştir. Sosyal medya kamu kurumlarının duyuru yapma, kaynakları seferber etme ve halkın beklentilerini yönetme kapasitesini artırmaktadır (Liu vd., 2018, s. 807). Sosyal medya, kriz süreçlerinde halkın aktif katılımını artırarak geleneksel kriz müdahale yaklaşımlarını dönüştürmüştür. Bu dönüşüm, yalnızca iletişim kanallarının çeşitlenmesiyle sınırlı kalmamış, coğrafi bilgi sistemleri ve gerçek zamanlı veri akışı gibi teknolojilerin afet yönetiminin operasyonel süreçlerine entegrasyonunu da beraberinde getirmiştir. Yeni medya ortamında bilgi akışı, merkezi ve tek yönlü bir yapıdan ziyade paydaşlar arasında eş zamanlı ve çok yönlü bir etkileşim biçimine evrilmiştir. Bu değişim, afet yönetiminde yukarıdan aşağıya işleyen geleneksel yaklaşımın yerini, tüm taraflar arasında dikey ve yatay olarak bilgi ve iletişim akışını gerekli kılmaktadır. Sosyal medya; anında iletişim, GPS özellikli uygulamalar, çevrimiçi güvenlik kontrolü gibi özellikler ve afet bölgelerindeki insanların güvenliğini bildirme gibi imkanlar sunarak afet iletişiminde önemli bir rol oynamaktadır (Collins vd., 2016, ss. 161, 164). Bununla birlikte sosyal medya; yardım sağlama, yardım talep etme ve afet müdahalelerini organize etme gibi konularda da önemli olmaktadır (Anson vd., 2017, s. 2). Afet iletişiminde giderek artan bir öneme sahip olan sosyal medya, kullanıcıların içeriğe erişmesine, içerik üretmesine ve etkileşim kurmasına imkân tanıyan çift yönlü ve etkileşimli bir dijital yapıya sahip olması nedeniyle kriz dönemlerinde hızlı ve yaygın bilgi dolaşımını mümkün kılmaktadır (Liu vd., 2016).

Sosyal medyanın yaygınlaşması ile birlikte afetlerde de yoğun bir şekilde kullanıldığı görülmektedir. Örneğin 2008 Güney Kaliforniya yangınları, 2011 Japonya depremi ve 2012 Sandy Kasırgası, 2010 Haiti depremi, 2013 Avustralya orman yangınları gibi olaylarda sosyal medya hızlı bilgi yayma aracı olarak bu tür afetlerde etkili bir şekilde kullanılmıştır (Brataas, 2018, s. 16; W. Liu vd., 2018, s. 808). Devlet kurumları, STK'lar ve afet iletişimi uzmanları, sosyal medyanın afet yönetiminde önemli bir dönüşüm yarattığını ve iletişim süreçlerinin başarısı için stratejik biçimde kullanılmasının giderek daha fazla önem kazandığını belirtmektedir (Coombs, 2016, s. 270). Diğer taraftan sosyal medya hızlı bilgi aktarımı yapabilirken yanlış ya da sahte bilginin yayılmasına da neden olabilmektedir. Özellikle güvenilir kaynaklardan gelen mesajlar ve bu bilgilerin yaydığı gürültü doğru, güvenilir bilginin anlaşılmasını zorlaştırmaktadır (Collins vd., 2016, s. 161). Bunun için afet iletişimcileri tek bir kanaldan değil, geleneksel medya ile bütünleşik ve etkili bir şekilde sosyal medyayı kullanmalıdır. Güvenilirlik, risk ve kriz yanıt stratejilerinin algılanmasında hayati bir öneme sahiptir. Özellikle X (eski adıyla Twitter) ve Facebook afetlerde en çok güvenilen ve kullanılan

mecralar arasında yer almaktadır. Bu mecralar afet durumları için özel olarak tasarlanmış özelliklere de sahiptir (Coombs, 2016, ss. 267, 268).

Özellikle sosyal medya genç nüfusa ulaşmada etkili olurken, geleneksel medya yaşlı nüfus üzerinde daha etkili olmaktadır. University College Cork (UCC) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada 18-21 yaş grubundaki kişilerin %33'ü büyük ölçekli bir kriz olayında ilk bilgi kaynağı olarak sosyal medyayı kullanacağını belirtmiştir. Diğer yüzde 33'lük kısım da dijital haber medya platformlarını tercih etmiştir (Collins vd., 2016, s. 163). Dünya genelinde sosyal medya kullanıcı sayısının 5 milyara ulaşması, her beş yetişkinden dördünün sosyal ağlarda aktif olduğunu ortaya koymaktadır.

Türkiye, sosyal medya platformlarındaki kullanıcı sayısı bakımından dünya sıralamasında 14. sırada yer almaktadır. Ülkede yaklaşık 60 milyon Instagram, 40 milyon TikTok, 60 milyon YouTube ve 20 milyonu aşkın Twitter (X) kullanıcısı bulunmaktadır (Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı, 2024, s. 167).

Sosyal medyanın yoğun bir şekilde kullanılmasında bu teknolojilerin içinde doğan dijital yerlilerin ağ teknolojileri içindeki yoğun etkileşimleri dijital teknolojileri de yönlendirmektedir. Dijital yerliler kavramı teknoloji ile birlikte büyüyen nesli tanımlamak için kullanılmaktadır (Prensky 2001, s. 1). Bunun yanı sıra dijital yerli kavramının sadece yaşa bağlı değil dijital etkileşim ve teknoloji düzeyi gibi kavramın daha geniş bir çerçevede ele alınmasını ileri süren çalışmalar da bulunmaktadır. Friedrich ve diğerleri (2010) bu kuşağı C nesli olarak tanımlayarak doğum tarihinden ziyade dijital davranışları ile tanımlamaktadır. Buna göre bu grup bağlantılı olmayı hayatın merkezi haline getiren, içerik odaklı, bilgisayarlanmış bir topluluk olarak tanımlamaktadır. Helsper ve Eynon (2010) Prensky'nin (2001) tanımını eleştirerek teknoloji kullanım becerisinin sadece yaşa dayalı bir beceri olmadığını ileri sürmektedir. Eğitim ve cinsiyet faktörlerinin de teknoloji kullanımında önemli olduğunu belirtmektedirler. Buna göre bir kişinin interneti ne kadar farklı amaçla kullandığı dijital yerli olup olmadığında yaştan daha belirleyicidir. Dijital yerli ya da C nesli olarak belirtilen bu kuşağın en önemli karakteristiği, teknolojiyi etkin bir biçimde kullanarak günlük yaşamlarını ve çeşitli aktivitelerini sürdüren, çevrim içi yaşamı gündelik yaşamlarının ayrılmaz bir parçası haline getiren bir profili temsil etmektedir. İletişim kurma, bilgi paylaşma, değerlendirme ve bilgiye erişim gibi eylemler, teknolojinin etkisiyle yeni dinamikler kazanmış ve bireyler bu süreçleri giderek daha fazla dijital etkileşim içinde gerçekleştirmeye başlamıştır. Bu bağlamda dijital yerliler, çevrim içi platformları sadece birer bilgi kaynağı olarak değil, aynı zamanda krizle başa çıkma ve toplumsal destek mekanizmalarını inşa etme alanı olarak konumlandırmaktadır. Sosyal medyanın afet iletişimindeki yükselen rolü, özellikle bu mecraları doğal ortam olarak kabul eden dijital yerliler açısından ayrı bir öneme sahiptir. Ağ bağlantılı bu bireyler afet iletişimi için de yeni fırsatlar ve zorluklar oluşturmaktadır. Dijital yerliler, yaklaşmakta olan veya gerçekleşen afetlerde bilgi edinmek için mobil cihazları ve sosyal ağları kullanmaktadırlar (Coombs, 2016).

Çevrim içi yaşam dijital yerlilerin doğal alanları olarak kabul edilmektedir. Teknolojinin hızla değişimine paralel bir şekilde normların ve davranışların da değişmesi ve buna ayak uydurulması gerektiğini düşünmektedirler. Dijital yerliler, teknolojik dönüşümün hızına paralel olarak toplumsal normlar ile bireysel davranış biçimlerinin de değiştiğine inanmakta ve bu değişim sürecine uyum sağlamanın kaçınılmaz olduğunu düşünmektedirler (Prensky, 2001, 2004). Teknolojinin toplumları dönüştürme etkisi dikkate alınarak afet ve kriz durumlarında da yeni medya olanaklarının etkili bir şekilde kullanılması giderek daha önemli

olmaktadır. Afet iletişiminin değişen doğası gereği dijital yerliler gibi teknoloji odaklı ve teknoloji ile büyüyen nesilleri daha iyi anlamak ve buna göre süreçleri yönetmek gerekmektedir. Bu nedenle, dijital yerliler gibi toplumun dinamik kesimleri dikkate alınarak, afet iletişim stratejileri dijital kültürün gerekliliklerine uyum sağlayacak şekilde yeniden tasarlanmalıdır.

3. Yöntem

Çalışmada nitel fenomenoloji deseni kullanılmıştır. Fenomenolojik desen, bir veya birden fazla kişinin yaşanmış deneyimlerinin ortak anlamlarını belirlemeye çalışan bir yaklaşımdır. Bu desende, katılımcıların ortak özellikleri ortaya çıkarılarak deneyimlerin özü anlaşılmasına çalışılır ve bütüncül bir betimleme yapılır (Creswell, 2013, s. 77). Bu çalışma kapsamında fenomenolojik desenin tercih edilmesinin temel nedeni, dijital yerlilerin afet deneyimlerine, kriz ve risk iletişimine ilişkin algılarını öznel yaşantıları üzerinden derinlemesine anlamayı amaçlamasıdır. Afet gibi yüksek belirsizlik, duygusal yoğunluk ve bireysel deneyim farklılıkları içeren süreçlerde, katılımcıların deneyimlerinin ve bu yaşantılara atfettikleri ortak anlamların derinlemesine anlaşılması amaçlanmıştır. Bu bağlamda fenomenolojik desen, dijital yerlilerin afetlere hazırlık sürecinde maruz kaldıkları kriz ve risk iletişimi pratiklerini nasıl algıladıklarını, bu mesajlara nasıl anlam yüklediklerini ve bu deneyimlerin davranışsal ve duygusal yansımalarını bütüncül bir biçimde ortaya koymak için uygun bir metodolojik çerçeve sunmaktadır. Veri toplama sürecinde, yarı yapılandırılmış sorular içeren derinlemesine görüşme tekniği kullanılmıştır. Soru formu, nitel araştırma alanında uzman bir araştırmacının görüş ve önerileri doğrultusunda geliştirilerek son haline kavuşturulmuştur.

Çalışma grubu amaçlı örneklem yöntemi bağlamında oluşturulmuştur. Amaçlı örneklem için kullanılan başlıca yöntemler arasında olan maksimum çeşitlilik örnekleminde çalışılan konu ile ilgili bireylerin çeşitliliğini maksimum oranda yansıtılması amaçlanmaktadır (Yıldırım & Şimşek, 2016). Çalışma grubu, Türkiye’de afet deneyimi yaşamış 21 dijital yerliden oluşmaktadır. Creswell ve Creswell’e göre nitel araştırmalarda veriler yeni özellikler göstermediğinde, kategoriler doyum noktasına geldiğinde durulması gerektiğini ifade etmektedir (2021, s. 186). Buna göre çalışmada veri toplama sürecinde benzer yanıtların tekrar etmeye başladığı görülmüş ve katılımcı sayısı 21 kişi ile tamamlanmıştır. Literatürde dijital yerliler bazı çalışmalarda 1980 sonrası doğan geniş bir kitleyi kapsayacak şekilde tanımlansa da (Aydın, 2023, s. 42), bu çalışmada dijital ortamda sosyalleşmiş ve dijital yeterlikleri gelişimsel süreçte edinmiş bireyleri merkeze alan, özellikle 1990’lı yıllarda doğanları esas alan daha dar bir tanım kullanılmaktadır (Friedrich vd., 2010, s. 3). Araştırmanın örneklemini oluşturan katılımcılar da bu niteliklerle uyumlu olduğu için dijital yerli kavramı çalışmada bu teknik çerçeve doğrultusunda ele alınmıştır. Örneklem grubunun oluşturulmasında, yaş, cinsiyet, şehir ve üniversite çeşitliliğini esas alan bir örneklem yaklaşımı benimsenmiştir. Afetler belirlenirken depremler başta olmak üzere Türkiye’de karşılaşılan yangın, sel gibi afet türleri araştırmaya dahil edilmiştir. Örneklem içinde yer alan kişilerin afet deneyimleri 10 yıllık bir zaman içerisinde yaşadıkları afetleri kapsamaktadır. Bu dönem, Türkiye’nin son yıllarda karşılaştığı temel afet türlerinin kapsanması amacıyla tercih edilmiştir. Bu araştırma Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulunun 01.11.2024 tarih ve 2024/800 karar numarası ile uygun bulunmuştur.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Bilgileri

	Frekans
--	---------



Yaş	18-20	7
	21-23	10
	24-26	3
	27-29	1
Cinsiyet	Kadın	12
	Erkek	9
Eğitim Düzeyi	Lisans	21
Afetin Yaşandığı İl	Hatay	10
	Adana	3
	Gaziantep	2
	Şanlıurfa	2
	Adıyaman	1
	Osmaniye	1
	İzmir	1
	Batman	1
Afet Türü	Deprem	19
	Yangın	1
	Sel	1

Elde edilen veriler, MAXQDA 2020 yazılımı kullanılarak nitel içerik analizi tekniğiyle sistematik biçimde kodlanmış ve temalar oluşturulmuştur. İçerik analizi, metinsel verinin açık ve örtük anlamlarını ortaya çıkarmaya yönelik sistematik ve ampirik bir inceleme yöntemi olarak kabul edilmektedir (Neuendorf & Kumar, 2015, s. 1). Scheufele'ye göre nitel içerik analizi, tümevarımsal bir yaklaşımla metni sistematik biçimde özetleyen, sınıflandıran ve kategorilere ayıran bir yöntemdir (2008: 1). Bu şekilde tutarlı anlam yapıları ve bütünlükleri hedef alınmaktadır. Nitel içerik analizinin bir diğer özelliği, veriden hareketle sık kullanılan konuları, sorunları ve mesajları sistematik biçimde ortaya çıkarmasıdır (Macnamara, 2018, s. 11). Çalışmada tümevarımsal olarak görüşmelerdeki metinlerin ortak anlamları ortaya çıkartılmaya çalışılmıştır. Metindeki ortak vurgular kod ve kategori haline getirilerek sistematik olarak incelenmiştir. Kod kategorileri, afet farkındalığı ve hazırlık, bilgi kaynakları ve tercihler, bilgiyi doğrulama yöntemleri, kriz yönetimi ve iletişimi ve duygusal ve psikolojik etkiler şeklinde beş ana kategori çerçevesinde analiz edilmiştir. Veri analiz süreci iki aşamalı olarak gerçekleştirilmiştir. Öncelikli olarak kategori ve kodlara göre içerik analizi yapılmış ardından görüşme notlarını içeren görüşme notlarına dair içerikler incelenerek tematik içerik analizi yapılmıştır. İki aşamalı analiz süreci, verilerin hem kod düzeyinde hem de tema düzeyinde daha tutarlı ve derinlikli bir şekilde çözümlenmesini mümkün kılmıştır. Ardından tüm veriler bulgulara veri görselleştirmeleri şeklinde sunulmuştur. Kodlama süreci aynı araştırmacı tarafından farklı zamanlarda iki defa gerçekleştirilmiştir. İkinci kodlamada bazı kodlamaların hatalı olduğu fark edilmiş ve düzeltilmiştir. Kodlama sürecinin güvenilirliğini sağlamak için sosyoloji alanından farklı bir araştırmacı kodlama sürecini incelemiştir. Kodlama güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla aynı araştırmacı tarafından iki farklı zamanda yapılan kodlamalar karşılaştırılmış ve Cohen's Kappa katsayısı $K = 0.88$ olarak

hesaplanmıştır. Bu değer, kodlamada yüksek düzeyde tutarlılığa işaret etmektedir. Kodlama süreci tamamlandığında veri analizi için kod matris tarayıcısı, kod haritası, tek vaka modeli gibi görselleştirmeler kullanılmıştır.

4. Bulgular

Bu araştırma, dijital yerlilerin kriz ve risk algıları ile kriz dönemlerinde iletişim mesajlarını anlama biçimlerini ve güven olgusuna yaklaşımlarını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu doğrultuda yapılan nitel veri analizleri sonucunda elde edilen bulgular, dijital yerlilerin afet ve kriz dönemlerindeki bilişsel, duygusal ve davranışsal tepkilerine dair çok katmanlı bir anlayış sunmaktadır. Çalışmanın bulguları, belirlenen araştırma soruları çerçevesinde alt başlıklar şeklinde sunulmuştur.

Dijital Yerlilerin Afet Farkındalığı Ve Risk Algısı

Afet farkındalığı ve risk algısına ilişkin bulgular, katılımcıların bölgesel bazda verdikleri yanıtların kod matris tablosu aracılığıyla detaylandırılmıştır.

Tablo 2: Afet Farkındalığı ve Hazırlık ile İlgili Görüşlerinin Dağılımını Gösterir Kod Matris Tablosu

Kod Sistemi	Ege	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	Akdeniz Bölgesi	TOPLAM
▼ Afet Farkındalığı ve Hazırlık				0
Risk Algısı	●	●	●	26
Hazırlık ve Önlem Alma (Deprem çantası, eşya sabitleme vb.)	●	●	●	21
Davranışsal Değişim	●	●	●	19
Afet Sonrası Farkındalık	●	●	●	23
Afet Öncesi Farkındalık	●	●	●	13
Σ TOPLAM	4	25	73	102

Tablo 2’de katılımcıların afet farkındalığı ve hazırlığına ilişkin görüşlerinin yer aldığı kod matrisi bulunmaktadır. Güneydoğu ve Akdeniz Bölgesinde afet yaşayan katılımcıların risk algısının yüksek olduğu görülmektedir. Özellikle Akdeniz bölgesi 6-7 Şubat depremlerinin etkisi ile yüksek bir farkındalık belirtmişlerdir. Bu yüksek risk algısına karşın hazırlık ve önlem alma eğilimi düşük bir seviyededir. Diğer taraftan risk algısının yüksekliğine rağmen davranışsal değişim çok az olarak görülmektedir.

Örneğin Akdeniz Bölgesinden katılımcı K3’un şu sözleri bu durumu ortaya koyan bir nitelik arz etmektedir:

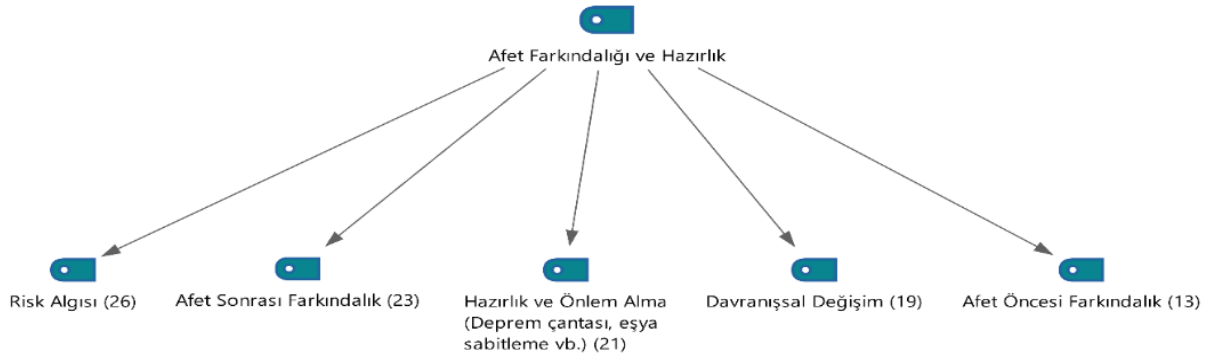
“Farklı bir değişim olmadı. Aynen devam ediyoruz. Yaşamımızda bir şey değişmedi.”

K2 ise, *“Tevekkül usulü afetlere bakıyoruz. Millet olarak afetlere önem vermiyoruz...Belirgin bir değişim olmadı.”*

Afet öncesi ve sonrası farkındalığa bakıldığında afetin yıkıcı etkileri nedeni ile afet sonrasında yüksek bir farkındalık olduğu söylenebilir. Afet öncesi ise oldukça düşük bir farkındalık göze çarpmaktadır. Katılımcıların afetlere hazırlıklı olma durumuna ilişkin algılarında bireysel deneyimler belirleyici olmaktadır. Aşağıda bazı örnek ifadelere yer verilmiştir:

K17: *"O deprem sonrasında bir takım uygulamalar yükledim telefonuma. Deprem öncesi bilgi veriyor ve 2-3 dakika sonra deprem gerçekleşiyor. Bu uygulamalar da güvenli diyebilirim."*

K11: "Afetler hakkında daha çok yaşadıklarım beni bilgi sahibi yaptı. Sosyal medya ya da okullarda ek olarak afetler üzerine bilgi verilmediğini düşünüyorum keşke verilse insanlar bu konuda daha dikkatli ve bilgi sahibi olurdu."



Şekil 1: Katılımcıların Afet Farkındalığı ve Hazırlık Konusuna İlişkin Görüşlerinin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli

Şekil 1’de afet farkındalığı ve hazırlığı kod kategorisinin frekansları verilmiştir. Farkındalığın somut eyleme dönüşme düzeyini gösteren hazırlık ve önlem kategorisi daha çok bireysel tecrübeleri içermektedir. Gençlerin risklerle ilgili algısı yüksek olmasına rağmen bu algının davranışsal bir değişim olarak yansımaları zayıftır. Bunun en önemli nedeni, afet yaşayanların ne yapacaklarını bilmemeleridir. Afet deneyimi yaşamış gençler, yaşadıkları tecrübeler doğrultusunda “çök-kapan-tutun” yöntemi, eşyaların sabitlenmesi gibi çeşitli önleyici tedbirlerin alınmasına yönelik görüş ve önerilerde bulunmuşlardır. Bireysel olarak katılımcılarda bilinçlenmenin arttığı görülmektedir. Bazı katılımcılar bireysel olarak ne tür hazırlıklar yapılması gerektiğini öğrendiğini ifade etmiştir. Bazı katılımcılarda toplumsal, kurumsal beklentilerini dile getirmiştir:

Örneğin K3, “depremlere hazırlıksız, gençlerin bilinçlendirilmesi ve eğitilmesi gerekiyor.”

K4 ise “Her evden bir kişi afet konusunda eğitim almalı...Deprem bölgelerinde yaşayan insanların bilgilendirilmesi lazım” şeklinde görüş belirtmiştir.

Dijital yerlilerin afetlere dair farkındalıkları büyük ölçüde içsel motivasyon ve çevresel öğrenme süreçleriyle şekillenmektedir.

Tablo 3: Katılımcıların Afet Farkındalığı ve Hazırlık Konusu Hakkındaki Görüşlerinin Afetin Yaşandığı İle Göre Kodlu Bölüm Temelli Çapraz Tablosu

	Adana	Adıyaman	Batman	Gaziantep	Hatay	İzmir	Osmaniye	Şanlıurfa	Toplam
▼ Afet Farkındalığı ve Hazırlık									
☑ Risk Algısı	2	2	1	2	14	1	2	2	26
☑ Hazırlık ve Önlem Alma (Deprem çantası, eşya sabitleme vb.)	1	3	1	1	10	1	3	1	21
☑ Davranışsal Değişim	3		1		10	1	2	2	19
☑ Afet Sonrası Farkındalık	4	1	1	2	11	1	1	2	23
☑ Afet Öncesi Farkındalık	2			1	8			2	13
Σ TOPLAM	12	6	4	6	53	4	8	9	102
# N = Belgeler	3 (14,3%)	1 (4,8%)	1 (4,8%)	2 (9,5%)	10 (47,6%)	1 (4,8%)	1 (4,8%)	2 (9,5%)	21 (100,0%)

Tablo 3’te afet yaşanan illere göre bu kod kategorisi incelenmiştir. Buna göre Hatay depremi en yıkıcı boyutta yaşayan il olarak öne çıkmaktadır. Onu ardından Adana izlemektedir. Afetin yaşandığı bölgeler, bireylerin afetlere yönelik reflektif bilinç geliştirmesinde belirleyici olmaktadır.

Özetle, "Dijital yerlilerin afet farkındalığı ve risk algısı nasıldır?" (RQ1) sorusu çerçevesindeki bulgular, Katılımcıların afetlere yönelik farkındalık düzeyleri incelendiğinde, "Afet Sonrası Farkındalık" (F=23) ve "Risk Algısı" (F=26) temalarının en yüksek frekansa sahip olduğu görülmektedir. Özellikle Akdeniz ve Güneydoğu bölgelerinin risk algısının yüksek olduğunu göstermektedir. Öte yandan risk algısının yüksekliğine rağmen afetlere karşı önlem ve hazırlık algısı düşük görünmektedir. Bu durumun en önemli sebeplerinden biri gençlerin ne yapacaklarını bilmemeleridir. Risk algısının kalıcı bir davranış değişikliğine dönüşmesi için kurumsal eğitim ve dijital araçların etkin bir entegrasyonuna ihtiyaç duyulduğu söylenebilir.

Afetler Hakkında Bilgi Edinmeyi Etkileyen Faktörler

Tablo 4: Bilgi Kaynakları ve Tercihler ile İlgili Görüşlerinin Dağılımını Gösterir Kod Matris Tablosu

Kod Sistemi	Ege	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	Akdeniz Bölgesi	TOPLAM
▼ Bilgi Kaynakları ve Tercihler				0
▼ Kaynak Türleri				0
Resmî Kurumlar				33
Çevre/insan deneyimi (aile, arkadaş, tanıdık)				11
STK'lar				9
Sosyal Medya				19
Geleneksel Medya				2
Kişisel Deneyimler				17
Uzmanlar				3
▼ Tercih Kriterleri				0
Doğruluk (Bilgi İçeriği)				14
Güvenilirlik				37
Hız				11
Kolay Erişim				9
Detaylı Bilgi				3
Resmîyet / Objektiflik Algısı				2
Sansürlülük				3
Σ TOPLAM	10	51	112	173

Tablo 4'te katılımcıların bilgi kaynakları ve bu kaynakları tercih kriterlerine ilişkin görüşlerinin kod dağılımı yer almaktadır. Afet esnasında sağlıklı bilgiye ulaşmak kritik bir öneme sahiptir. Dijital yerlilerin bilgi kaynaklarına yaklaşımı çeşitlilik sergilemektedir. Bilgi kaynağı türleri kategorisinde resmi kaynaklar öne çıkmaktadır. Ardından sosyal medya gelmektedir. Bilgi edinme sürecinde kaynakların tercih nedenlerine bakıldığında ise güvenilir olması en önemli kriter olarak belirtilmiştir. Resmi kurumların verdiği bilgiler güvenilir bulunduğu için ilk sırada kamu kurumları gelmektedir. Katılımcıların resmî iletişim kanallarının yetersiz kaldığı durumlarda sosyal medya ve SMS gibi alternatif iletişim yollarına yöneldiği görülmektedir. Platform tercihlerinin bireysel kullanım alışkanlıkları ve güven algılarına göre değiştiği görülmektedir. Bu çerçevede aşağıda bazı katılımcı görüşlerine yer verilmiştir:

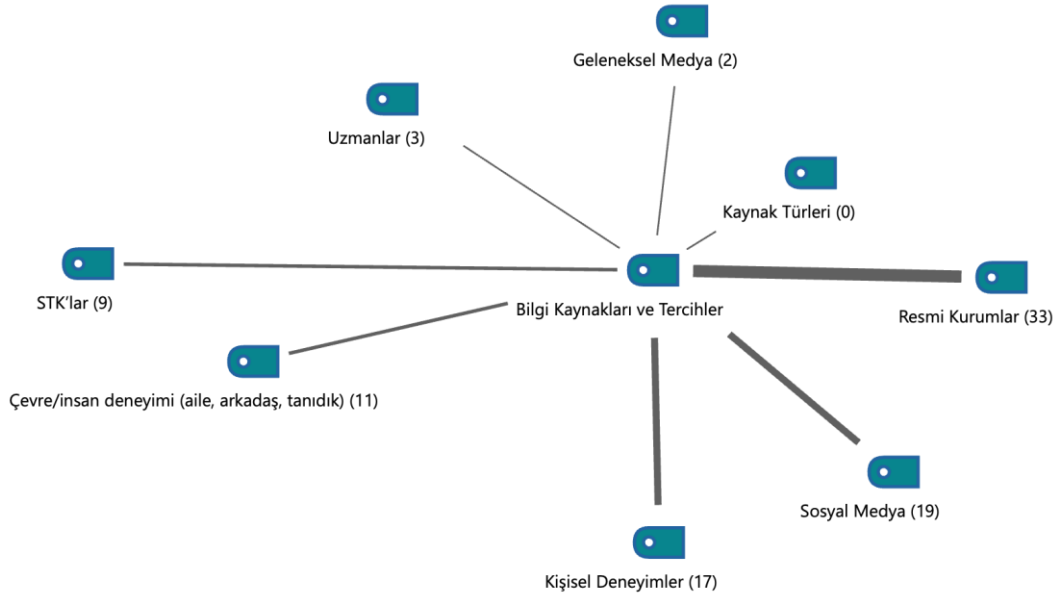
K17, "Ben sms ile atılan ama devlet tarafından yollanan haberlere öncelik veriyorum. Bir ara devlet deprem tatbikatı yapacaktı ve bunu sms ile bilgilendirmişti. Gerçekten de gerçekleştirdi. Yalan bir durum olmadı."

K14, "AFAD aracılığıyla gelen mesajları güvenilir buluyorum çünkü 6 Şubat depreminde oradan gelen bilgiler her zaman doğrudu mesajlar falan yanıltıcı olmadı o yüzden güvenilir buluyorum"

Öte yandan kamu kurumlarının yetersiz kaldığını belirten eleştirel yaklaşımlar da bulunmaktadır:

K19, “Kamu otoritelerine burada kızgınlım çünkü Hatay’ı STK’lardan önce görüp destek çıkmaları gerekirdi yapmak zorunda oldukları şeyleri yapmamaları kamuya karşı güvenimi kırdı.”

Dijital yerlilerin afetlere ilişkin bilgi edinme süreçlerini şekillendiren unsurlar incelendiğinde, bireysel deneyimlerin ve dijital mecraların müşterek bir bilgi kaynağı olarak öne çıktığı görülmektedir. Tablo 4’te sunulan veriler geleneksel bilgi kaynaklarına oranla, dijital platformların sağladığı anlık erişimin bilgi edinme hiyerarşisinde üst sırada yer aldığı ifade edilebilir.



Şekil 2: Katılımcıların Bilgi Kaynakları ve Tercihleri

Şekil 2’de bilgi kaynakları ve tercih kriterlerine ilişkin öne çıkan kodlar yer almaktadır. Kod kategori başlığı etrafındaki çizgilerin kalınlığı katılımcıların daha fazla görüş bildirdiğini ifade etmektedir. Yeni medya araçlarının hızla dayalı yapısı, dijital yerliler tarafından afet anında ilk başvuru kaynağı haline gelmiştir. Ancak bu tercih, güvenlik ve doğruluk açısından kriz yönetimi süreçlerinde zafiyet yaratabilecek potansiyele sahiptir. Katılımcıların bu konuda verdiği yanıtlar şu şekildedir:

K7: “Deprem anında televizyonu açmak ya da resmi bir açıklamayı beklemek çok uzun geliyordu. Hemen X (Twitter) hesabıma girip en son atılan tweetlere baktım; çünkü orada bilgi saniyeler içinde akıyor.”

K16: “Haber siteleri bazen donuyor ya da çok geç güncelleniyor ama Instagram hikayelerinde insanlar o an ne yaşadığını direkt paylaşıyor. Bilgiye ulaşmak için en hızlı yolun bu olduğunu düşünüyorum.”

K8: “İnternetin çektiği her an önceliğim sosyal medya oldu. Çünkü orada sadece bilgi almıyorsunuz, aynı zamanda bölgedeki durumun etkileşimini de görüyorsunuz.”

Özetle, dijital yerliler, risk mesajlarını gönderen kaynakları (kamu otoriteleri, medya, sosyal medya vb.) nasıl algılamaktadır ve bu mesajlara verdikleri tepkiler nelerdir? (RQ2) sorusu

çerçevesinde bulgular, dijital yerlilerin afet esnasında bilgi kaynakları bakımından resmi kaynaklar ve sosyal medyaya yönelediklerini göstermektedir. Kanal tecihlerinde ise sosyal medya hız ve erişim kolaylığı nedeni ile ilk sırada yer almaktadır. Sosyal medyada özellikle güvenilir olması dolayısıyla resmi kurumların hesapları takip edilmektedir. Dijital yerlilerin hız ve erişim kolaylığı için sosyal medyayı kullanırken, teyit ve güvenilirlik için resmi kanallara yöneledikleri belirtilebilir. Yeni medya kanalları, kriz anında hızlı tepki ve örgütlenme açısından dijital yerliler için birincil başvuru kaynağı olmuştur. Bu bulgular, kriz iletişiminde anlık etkileşimin önemini vurgulamaktadır. Kriz anında hızlı ve yaygın ağlara sahip platformların kullanılması bu bağlamda kritik bir öneme sahiptir.

Dijital Yerlilerin Afet Anlarındaki Kanal Tercihleri ve Sosyal Medya Etkinliği Algısı

Tablo 5: Katılımcıların Kriz Anında Kanal Tercihleri ile İlgili Görüşlerinin Dağılımını Gösterir Kod Matris Tablosu

Kod Sistemi	Ege	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	Akdeniz Bölgesi	TOPLAM
▼ Bilgi Kaynakları ve Tercihler				0
▼ Kriz Anındaki Kanal Tercihleri				0
İnternet Haber Siteleri				17
Sosyal medya				41
SMS				10
Radyo				3
TV				10
Mobil Uygulamalar				8
Σ TOPLAM	8	28	53	89

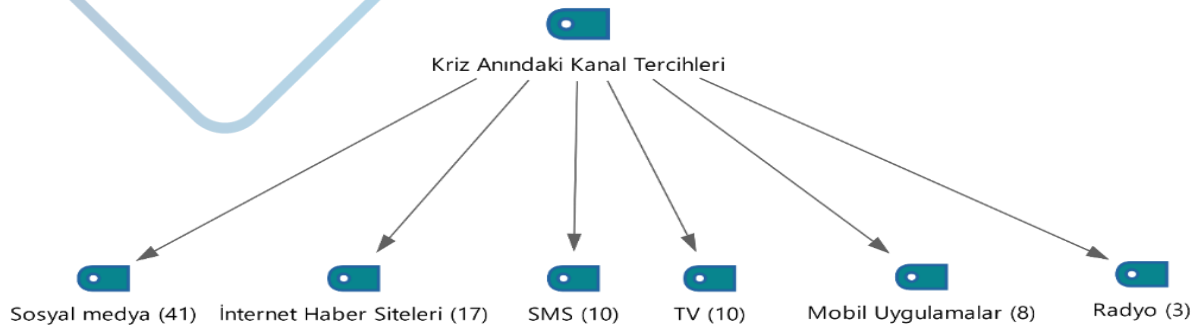
Tablo 5'teki kod matris tablosunda kriz anında dijital yerlilerin enformasyon edindikleri kanallara bakıldığında sosyal medyanın (F=41) ağırlıklı bir rolünün olduğu görülmektedir. Buna göre dijital yerlilerin afet sürecinde temel bilgi kaynağının sosyal medya olduğu belirtilebilir. "Hızlı bilgi", "erişilebilirlik" ve "etkileşim" bilgi ihtiyacını yönlendiren ana unsurlardır. Dijital yerlilerin kriz anında çoklu kanal kullanma yaklaşımını benimsediği belirtilebilir. Katılımcılar, internetin çektiği durumlarında öncelikli olarak sosyal medya üzerinden iletişim kurduklarını belirtmişlerdir. Dijital yerliler, afet durumlarında sosyal medyanın hız ve etkileşim gücünü vazgeçilmez bir unsur olarak tanımlamaktadır. Katılımcıların bu mecraların etkinliğine dair değerlendirmeleri şu şekildedir:

K7, "Deprem anında televizyon ya da diğer kanallar çok hantal kalıyor; ancak sosyal medya, bölgedeki anlık durumu saniyeler içinde görmemizi sağlayan en dinamik güç.

K16, 'Hücrel veri ya da internetin kısıtlı olduğu anlarda dahi, sosyal medya üzerinden bir şekilde sesimizi duyurabilmek veya birilerinden haber alabilmek bize güven veriyor."

K8, "Özellikle X (Twitter) gibi platformlar, krizin yönetilmesi ve yardımların organize edilmesi noktasında resmi kanallardan çok daha hızlı bir koordinasyon imkanı sunuyor."

Katılımcıların yanıtları incelendiğinde sosyal medya kullanım alışkanlıklarının kriz durumlarında bilgi edinme stratejisine dönüştüğü görülmektedir.



Şekil 3: Katılımcıların Kriz Anında Kanal Tercihlerine İlişkin Görüşlerinin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli

Şekil 3'teki hiyerarşik kod modeli incelendiğinde, dijital yerlilerin kriz anında çoklu kanal kullanma yaklaşımını benimsediği ancak ağırlık merkezinin dijital platformlar olduğu anlaşılmaktadır. Kriz anında kanal tercihleri detaylı olarak incelendiğinde X, Instagram, Facebook, Youtube ve WhatsApp uygulamalarının öne çıktığı görülmektedir. Dijital yerliler sosyal medyayı afet durumlarında etkili bir iletişim aracı olarak görmektedir. Sosyal medya platform tercihleri belirli hesaplar ya da kişilere yönelmekte; özellikle 6–7 Şubat Kahramanmaraş depremleri sürecinde sosyal medya influencerlarının paylaşımları, temkinli ve eleştirel bir tutumla karşılanmıştır.

Dijital yerliler en çok X ve Instagram'dan kriz durumlarında bilgi aldığını belirtmiştir. Dijital yerlilerin kriz anındaki kanal tercihleri incelendiğinde sosyal medya öncelikli bir bilgi kaynağı olmasının yanı sıra belirli düzeyde güvenilen bir kitle iletişim aracı ve bir teyit alanı olarak deneyimlendiği görülmektedir. Özellikle platformların hızı, gençlerin belirsizlik anındaki kaygılarını yönetmelerine olanak tanıyan temel bir unsur olarak öne çıkmaktadır. Bu çerçevede katılımcıların görüşleri şu şekildedir:

K13, "İnternet çektiği her an önceliğim sosyal medya oldu. Çünkü orada sadece bilgi almıyorsunuz, aynı zamanda bölgedeki durumun etkileşimini de görüyorsunuz."

K14, "Sosyal medyayı tercih etme sebebim bilginin ve haberin çok daha hızlı yayılması diyebilirim ayrıca diğer kitle iletişim araçlarındaki gibi eksik bilgilerin olduğunu düşünmüyorum bunlar daha hızlı ve daha gerçek objektif bilgileri ve görüntüleri yayınlıyor. Hiçbir yasak ve engel olmadan direk paylaşım yaptıklarını düşünüyorum."

Dijital yerliler afet anlarında sosyal medya platformlarının etkinliğini nasıl değerlendirmektedir? (RQ2) sorusu çerçevesindeki özet bulgular şu şekildedir: Dijital yerliler afet sürecinde sosyal medyayı birincil bilgi kaynağı olarak kullanmaktadır. Hız, erişilebilirlik ve etkileşim imkânı bu tercihi belirleyen temel unsurlardır. Katılımcıların yanıtları kriz dönemlerinde dijital yerlilerin bilgiyi anlık olarak filtrelemeye çalışan ve kendi koordinasyon ağlarını oluşturmaya çalışan aktörler haline geldiklerini göstermektedir. Bu durum sosyal medyanın temel bilgi kaynağı haline dönüştüğünü göstermektedir. Katılımcılar kriz anlarında çoklu kanal kullanımına yönelse de sosyal medya hem bilgi edinme hem de doğrulama süreçlerinde merkezî konumdadır. Bu durum, afet anlarında dijital yerlilerin bilgi kadar etkileşim ve teyit mekanizmalarına da ihtiyaç duyduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle sosyal medya platformlarda hangi hesapları takip ettikleri incelendiğinde büyük çoğunluk resmi hesapları takip ettiğini bildirmiştir. Bireylerin kriz anında yalnızca bilgiye değil, aynı

zamanda etkileşim ve teyit mekanizmalarına ihtiyaç duyduğu söylenebilir. Bu bağlamda kriz iletişiminin yalnızca mesaj içeriğine değil, kanal stratejisine de odaklanması gerekir.

Dijital Yerlilerin Kriz Mesajlarına Tepkisi ve Bilgiyi Doğrulama Pratikleri

Tablo 6: Katılımcıların Bilgiyi Doğrulama Yöntemleri ile İlgili Görüşlerinin Dağılımını Gösterir Kod Matris Tablosu

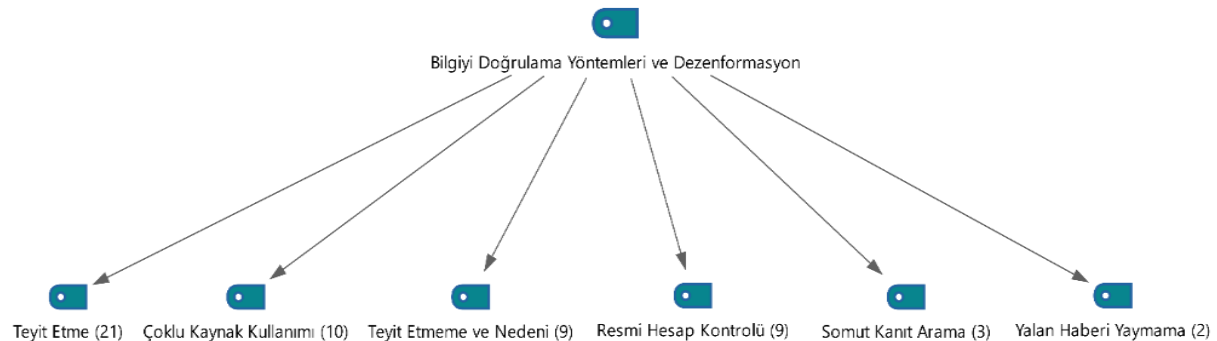
Kod Sistemi	Ege	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	Akdeniz Bölgesi	TOPLAM
▼ Bilgiyi Doğrulama Yöntemleri ve Dezenformasyon				0
● Teyit Etme ve Nedeni	●	●	●	9
● Teyit Etme		●	●	21
● Yalan Haberi Yayımlama		●	●	2
● Somut Kanıt Arama		●	●	3
● Resmi Hesap Kontrolü		●	●	9
● Çoklu Kaynak Kullanımı	●	●	●	10
Σ TOPLAM	2	21	31	54

Tablo 6’da katılımcıların bilgiyi doğrulama konusundaki görüşlerine dair kod matris tablosu yer almaktadır. Buna göre dijital yerlilerin büyük oranda teyit etmeye (F=21) yöneldikleri belirtilebilir. Afet durumlarında en fazla karşılaşılan sorunlardan biri de bilgi kirliliğidir. Bu noktada doğru bilginin doğru hedef kitlelere ulaşması afetin yönetilmesinde çok önemli bir yere sahiptir. Bilgi kirliliği kamu güvenliğini tehdit edebileceği gibi arama kurtarma ve yardım faaliyetlerinin başarısını da doğrudan etkileyebilmektedir. Katılımcılar bilgiyi teyit ederken ağırlıklı olarak sosyal medyada çoklu kaynak kullanımı ve resmi hesap kontrolü yöntemlerini kullanmaktadır. Bu durum dijital yerlilerin belli düzeyde bir medya okuryazarlık anlayışına sahip olduklarını göstermektedir. Buna karşılık bilginin doğruluğunu teyit etmeyenlerde bulunmaktadır. Bu konu ile ilgili örnek görüşler şu şekildedir:

K5 “Paylaşılan bilgilerin çoğuna inanmıyorum. Teyit etme gereksinimi duymadım. Ölüm sayısı örneğin tutarsızdı. Devlete güvenmeyi tercih ettim.”

K18, "Yanıltıcı bilgiler sorgulamamı sağlıyor... neye güvenip neye güvenemeyeceğimizi ondan emin olamıyoruz. Yanıltıcı bilgiler sinirlendiriyor".

Sosyal medya hem bilgiye erişim aracı hem de panik ve güvensizlik kaynağı olarak iki yönlü bir algı ile değerlendirilmektedir. Buna göre dijital yerlilerin pasif bilgi tüketicisi olmadığı aksine çeşitli doğrulama stratejileri geliştirdikleri söylenebilir.



Şekil 4: Bilgiyi Doğrulama Yöntemlerine İlişkin Görüşlerin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli

Şekil 4’te bilgiyi doğrulama yöntemleri ve dezenformasyon kategorisine ilişkin hiyerarşik kod alt kod modeli bulunmaktadır. Teyit sürecinde en çok başvurulan yöntemler "çoklu kaynak kullanımı" (F=10) ve "resmi hesap kontrolüdür" (F=9). Bilgiyi doğrulama yöntemleri arasında

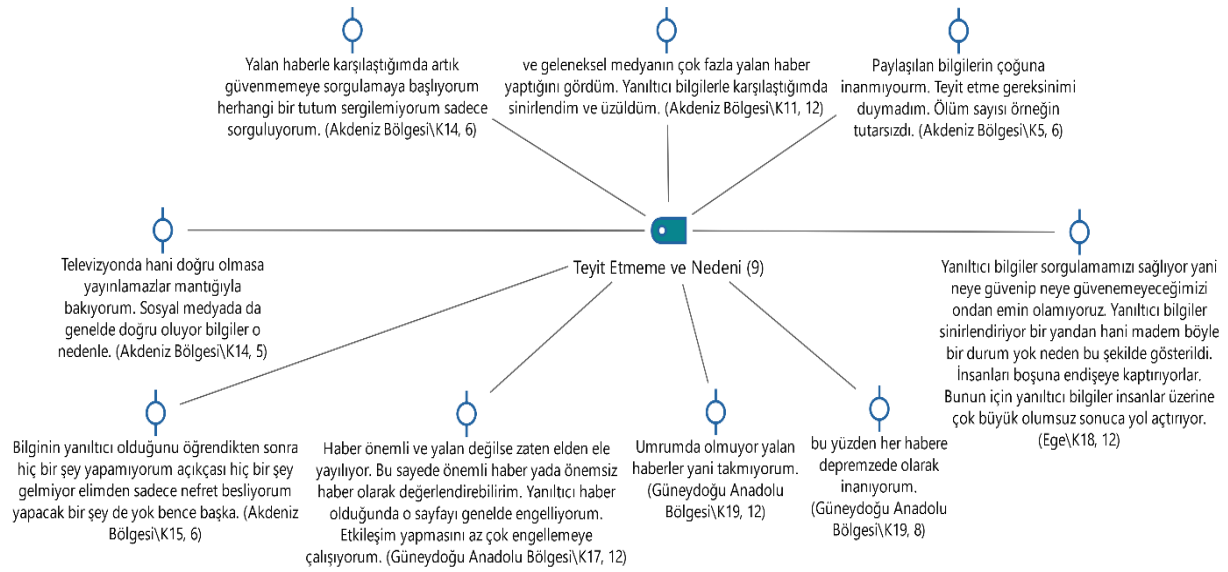
dikkat çeken bir diğer konu ise yalan haberi yaymama konusunda görüşlerin çok az olmasıdır. Dijital yerliler afet durumlarında bilgiyi teyit etmeye çalışıyor fakat yalan haber konusunda çok az görüş bildirdikleri görülüyor. Aşağıda haber kaynaklarına güven konusuna ilişkin görüşler yer almaktadır:

K2, "Hatay'daki barajın yıkıldığı haberi olumsuz etkiledi. Afet durumlarında güvenilir bir kaynak olamaz." şeklinde bir görüş ifade etmiştir.

K14, "AFAD aracılığıyla gelen mesajları güvenilir buluyorum çünkü 6 Şubat depreminde oradan gelen bilgiler her zaman doğruydu, yanıltıcı olmadı".

K17, "Ben SMS ile devlet tarafından yollanan haberlere öncelik veriyorum... Gerçekten de gerçekleştirdi. Yalan bir durum olmadı".

Yalan haber konusunda bir farkındalık olsa da nasıl bir tutum sergileneceğine dair bilgiler eksik görünüyor. Bu konuda medya okuryazarlığı gibi önlemler etkili olabilir. Kriz dönemlerinde, bilgi doğrulama refleksleri sosyal medya taraması, resmi açıklamalara başvuru ve karşılaştırmalı analiz gibi yöntemlerle ortaya çıkmaktadır. Hiyerarşik kod modeli, bilgi doğrulama sürecinin çok aşamalı ve karmaşık yapısını ortaya koymaktadır. Doğrulama süreçlerinde bireysel çabanın yüksek olması, kamusal otoritelerin bilgi iletişimde güven eksikliklerini de ima etmektedir.



Şekil 5: Katılımcıların Bilgiyi Doğrulama Yöntemlerine İlişkin Görüşlerinin Tek Vaka Modeli

Şekil 5'te sunulan tek vaka modeli, bilgiyi teyit etmeme nedenlerini de çarpıcı bir biçimde ortaya koymaktadır. Bilginin doğruluğunu teyit etmeme konusundaki görüşlerin dağılımını gösteren bu şekilde öne çıkan görüşler şu şekilde gruplandırılabilir: İlk olarak bazı katılımcılarda bilginin geleneksel medyada dolaşımında olması ayrı bir teyit sürecini gerektirmiyor. Bazı katılımcılar tepki gösterse bile ne yapacağını bilemediğini belirtmiştir. Örnek görüşler şu şekildedir:

K18, "Yanıltıcı bilgiler sorgulamamı sağlıyor ama bir yandan da kime ve neye güvenip neye güvenemeyeceğimizi ondan emin olamıyoruz. Yanıltıcı bilgiler genel olarak beni sinirlendiriyor. İnsanların bu kadar acı çekerken hala birilerinin prim yapmaya çalışması ya da yanlış bilgiler yayarak insanları galeyana getirmesi beni üzüyor."

K19, "Elden bir şey gelmiyor zaten psikolojik olarak bozulduk bu yüzden her habere depremzede olarak inanıyorum."

K21, "Yanılıcı haber olduğunu başka bir sayfanın paylaştığı aynı haberle kıyaslarım. Eğer şüphe ve merak ettiğim bir konuya diğ er haberle bir karşılaştırma yapıyorum. Eğer ki yanılıcı haberse çok takılmıyorum."

Teyit etmeme nedenleri analiz edildiğinde yalan haber karşısında ne yapılacağını bilememek öne çıkmakta, ardından depremin psikolojik ve duygusal yükü altında katılımcılar tepki gösterememiştir. Katılımcıların teyit etmeme nedenleri arasında resmi iletişime yönelik güvensizliği ve bunun sonucunda gelişen bir pasiflik söz konusu olduğu belirtilebilir. Katılımcıların teyit etmeme nedenleri incelendiğinde dezenformasyonun sadece bir bilgi sorunu değil aynı zamanda psikolojik bir sorun olarak algılandığını göstermektedir.

Kısaca, dijital yerliler, kriz anlarında kendilerine ulaşan afet ve risk mesajlarına nasıl tepki vermektedir? (RQ4) sorusuna ilişkin bulgular şu şekilde özetlenebilir: Veriler, katılımcıların afet sürecinde bilgiyi ağırlıklı olarak teyit etmeye yöneldiklerini ve afet sürecinde kendilerine ulaşan mesajlara karşı eleştirel bir yaklaşım ile tepki verdikleri göstermektedir. En yaygın doğrulama yöntemleri sosyal medyada çoklu kaynak karşılaştırması ve resmi hesap kontrolüdür. Sosyal medya, hem bilgiye erişim sağlayan hem de panik ve güvensizlik üreten çift yönlü bir mecra olarak değerlendirilmektedir. Katılımcıların yanlış bilgiye ilişkin daha az görüş bildirmesi, bu tür içeriklerin tespitinin güç olması ve karşılaşıldığında nasıl bir tutum geliştirilmesi gerektiğine dair belirsizlikle ilişkilidir. Katılımcıların yanıtları incelendiğinde, dezenformasyonun sadece bir bilgi sorunu olarak görülmediği, yanı sıra kurumsal güvensizliği ve psikolojik kırılabilirliği artıran psikolojik bir faktör olarak görüldüğü dikkat çekmektedir.

Kamu Otoritelerinin Kriz Yönetimi ve İletişim Performansına Yönelik Algılar

Tablo 7: Katılımcıların Kriz Yönetimi ve İletişimine Dair Görüşlerinin Dağılımını Gösterir Kod Matris Tablosu

Kod Sistemi	Ege	Güneydoğu Anadolu Bölgesi	Akdeniz Bölgesi	TOPLAM
✓ Kriz Yönetimi ve İletişimi				0
✓ Sosyal Medyanın Kriz İletişimindeki Rolü				0
Dezenformasyon ve Panik	•	•	•	16
Bilginin Hızlı Yayılımı		•	•	6
Yardım Çağırısı		•	•	5
✓ Kriz İletişimi Sorunları				0
Çelişkili Açıklamalar		•	•	8
Bilgi Kirliliği		•	•	13
Gecikmeler		•	•	15
✓ Kamu Kurumlarının Kriz Yönetimi Performansı				0
Genel Olarak Olumlu		•	•	3
Genel Olarak Olumsuz		•	•	17
Genel Olarak Nötr		•	•	2
Askeri Yardım Müdahalesi		•	•	3
Yerel Yönetim Katkısı		•	•	7
Yardım Koordinasyonu	•	•	•	22
Müdahale Hızı	•	•	•	20
Doğru ve Zamanında Bilgi		•	•	5
Σ TOPLAM	3	35	104	142

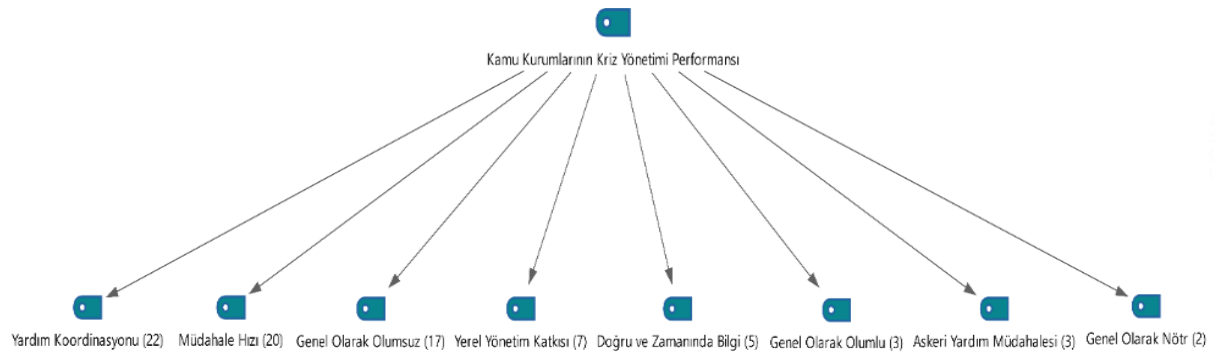
Tablo 7’de katılımcıların afetlerde kamu kurumlarının yürüttüğü kriz yönetimi sürecine ilişkin görüşleri yer almaktadır. Kod matris tablosunda Akdeniz Bölgesinden katılanların daha çok görüş bildirdikleri (F=104) dikkat çekmektedir. Dezenformasyon ve panik kodu (F=14) bu bölgede daha fazla ifade edilmiştir. Özellikle Hatay’da Baraj patladı gibi haberler afet mağdurlarında panik ve korku oluşturmuştur. Sosyal medyanın önemli olduğu düşünülse de katılımcılar dezenformasyon ve paniğe neden olduğunu güçlü bir şekilde belirtmişlerdir. Kriz

iletişimi sorunları kategorisinde ise enformasyon paylaşımının gecikmesi (F=15) ve bilgi kirliliği (F=13) öne çıkmaktadır. Konu ile ilgili örnek görüşler şu şekildedir:

K10, "Kamu otoritelerine güvenmiyorum. Çünkü corona döneminde de gördük ki şeffaf bir yönetim sergilemediler. Depremde de aynı şekilde haberlerin doğruluğuna inanmıyorum. İletişim performansları çok zayıf, halkı yeterince aydınlatmıyorlar."

K1, "Kızılay'ın çadır sattığı haberi bende büyük bir hayal kırıklığı ve güven kaybı yarattı. İnsanlar canıyla uğraşırken böyle bir ticaretin yapılması kabul edilemez. Bu yüzden artık resmi kurumlara şüpheyile yaklaşıyorum."

Kamunun kriz performansının sorgulandığı kod kategorisi incelendiğinde ise katılımcıların büyük bir bölümü afet sürecindeki kriz yönetiminin genel olarak olumsuz (F=17) olduğunu ifade etmiştir.



Şekil 6: Kamu Kurumlarının Kriz Yönetimi Performansına İlişkin Görüşlerin Hiyerarşik Kod-Alt Kod Modeli

Şekil 6'da kamu kurumları ve kriz yönetimi performansı teması alt kodları ve frekansları ile birlikte verilmektedir. Bu temada katılımcılar en fazla yardım koordinasyonu (F=22) ve müdahale hızı (F=21) hakkında görüş bildirmiştir. Ayrıca kamu kurumlarının performansının sorgulandığı bu temada katılımcılar kriz yönetiminin iyi yönetilemediğini belirtmiştir. Bu çerçevede örnek ifadeler şu şekildedir:

K1, "Devletin hazırlık seviyesine dair ciddi bir eleştiri getirerek, "Devletimiz hazır değil. İlk üç gün ekipman ve alet bulamadık. Çadır sorunu oldu. Halk kendi kendine çabaladı" sözleriyle sahadaki yalnızlık hissini dile getirmiştir."

K14, "Yardımların ulaşma süresindeki gecikmeye dikkat çekerek, "Yardımlar depremden 1 hafta sonra falan gayet güzel geldi ama... geç geldiklerini bazı yerlere yetişemediklerini düşünüyorum" ifadesiyle zamansallık vurgusu yapmıştır."

Kurumların mesajlarının içeriğinden ziyade tutarlılık ve zamanlama gibi süreçsel eksiklikler, kriz anında güvenin zedelenmesine yol açmaktadır. Katılımcılar kamu otoritesinin krizde bilgi sağlama ve belirsizliği azaltma konusunda yetersiz kaldığını belirtmiştir.

Tablo 8: Katılımcıların Kriz Yönetimi ve Kriz İletişimi Konusu Hakkındaki Görüşlerinin Afetin Yaşandığı İle Göre Kodlu Bölüm Temelli Çapraz Tablosu

	Adana	Adıyaman	Batman	Gaziantep	Hatay	İzmir	Osmaniye	Şanlıurfa	Toplam
✓ Kriz Yönetimi ve İletişimi									
✓ Sosyal Medyanın Kriz İletişimindeki Rolü									
Dezenformasyon ve Panik	5		1		7	1	1	1	16
Bilginin Hızlı Yayılımı			1	1	4				6
Yardım Çağrısı	1			1	2			1	5
✓ Kriz İletişimi Sorunları									
Çelişkili Açıklamalar	1				6			1	8
Bilgi Kirliliği	3				6		2	2	13
Gecikmeler		2			12			1	15
✓ Kamu Kurumlarının Kriz Yönetimi Performansı									
Genel Olarak Olumlu	1		1	1					3
Genel Olarak Olumsuz	1	2		1	11		1	1	17
Genel Olarak Nötr	1							1	2
Askeri Yardım Müdahalesi					3				3
Yerel Yönetim Katkısı		1	1		5				7
Yardım Koordinasyonu	1	3	1	1	12	1	1	2	22
Müdahale Hızı		1	1	2	12	1	2	1	20
Doğru ve Zamanında Bilgi			1		2		1	1	5
Σ TOPLAM	14	9	7	7	82	3	8	12	142
# N = Belgeler	3 (14,3%)	1 (4,8%)	1 (4,8%)	2 (9,5%)	10 (47,6%)	1 (4,8%)	1 (4,8%)	2 (9,5%)	21 (100,0%)

Tablo 8’de afet yaşanan illere göre katılımcıların kriz yönetimi ve iletişimine ilişkin yanıtları yer almaktadır. Bu kod kategorisinde Hatay ilinden katılımcıların daha fazla görüş (F=82) belirttiği görülmektedir. Bu ilin büyük bir yıkıma uğraması katılımcıların daha fazla duyarlı olduğunu göstermektedir. Bu konu ile ilgili katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K1, "Devletimiz hazır değil. İlk üç gün ekipman ve alet bulamadık. Çadır sorunu oldu. Halk kendi kendine çabaladı. Devlet millet olarak hazır değildik. Cehennemi yaşıyorduk. Ekmek konusunda büyük sıkıntı yaşadık... İtfaiye bilgili değildi. İtfaiyecilerin eğitimi önemli... Devletin afetler konusunda halkı bilinçlendirmesi yetersiz."

K14, "Yardımlar depremde 1 hafta sonra falan gayet güzel geldi ama kriz anında yani ilk 2-3 gün gerçekten büyük bir kaos vardı. Geç geldiklerini, bazı yerlere yetişemediklerini düşünüyorum."

Genel olarak afet krizinin iyi yönetilmediği belirtilirken, yardımların ulaştırılması, afete müdahale edilme hızı gibi konularda olumsuz görüşlerin yoğunlaştığı görülmektedir. Aynı şekilde kriz iletişimi sorunlarına bu ilden katılımcılar daha fazla dikkat çekmektedir. Sosyal medyanın önemli olduğu düşünülse de dezenformasyon konusu öne çıkmaktadır.

Tablo 9: Afetlerin Katılımcıların Duygusal ve Psikolojik Etkilerine Dair Görüşlerinin Dağılımını Gösterir Kod Matris Tablosu

Kod Sistemi	K18	K21	K19	K17	K10	K7	K1	K20	K16	K15	K14	K13	K12	K11	K9	K8	K6	K5	K4	K3	K2	TOPLAM
✓ Duygusal ve Psikolojik Etkiler																						0
Sosyal Bozulma (yağma vb.)																						6
Toplumsal Dayanışma																						0
Psikolojik Dayanıklılık																						6
Yalnızlık																						1
Güvensizlik																						27
Travma ve Korku																						18
Σ TOPLAM	0	3	3	2	1	1	4	4	1	5	0	2	3	6	3	3	1	8	2	3	3	58

Tablo 9’da duygusal ve psikolojik etkiler kategorisine bakıldığında tüm katılımcıların görüşleri bir kod matriste sembolleştirilmeye çalışılmıştır. Afetler toplumun büyük bir bölümünü etkileyen yıkıcı olaylar olduğu için uzun süreli olumsuz etkileri olabilmektedir. Buna göre toplam 58 kod içinde en fazla güvensizlik (F=27) ardından da travma ve korku (F=18) kodları öne çıkmaktadır. Dikkat çeken bir başka kodda toplumsal dayanışma kodudur. Bu kodun hiç

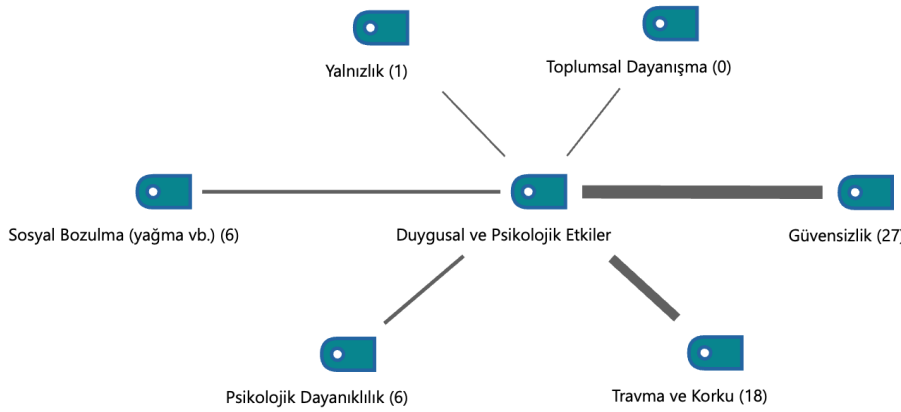
işaretlenmemiş olması katılımcıların daha acil konulara odaklandığını, travma ve korku nedeni ile dayanışma ile ilgili konuların görüşlere yansımadağı görülmektedir.

Bazı katılımcıların afetin yıkıcılığı nedeni ile güvenlik boşlukları oluştuğunu ve yağmaların yaşandığını belirtmiştir. Bu da katılımcıların böyle yıkıcı bir durumda insanlara olan güvenini sarstığı dile getirmiştir. Bu çerçevede katılımcıların görüşleri şu şekildedir:

K3, "Osmaniye Hatay'a binlerce tır geldi. Yağmalar oldu, israflar oldu. Kaos oldu. Dükkanlar yağmalandı.

"K5, "İnsanların yağmacılık yapmaları beni çok etkiledi...Deprem insanlara güvenimi sarstı"

Kriz anlarında verilen mesajların yalnızca bilişsel değil, duygusal ihtiyaçlara da hitap etmesi gerekmektedir. Psikolojik güvenlik, afet sonrası iletişim başarısının merkezinde yer almalıdır. Katılımcıların afet deneyimlerinin yoğun psikolojik izler bıraktığı görülmektedir. "Korku", "yalnızlık", "çaresizlik" gibi duygular sıkça dile getirilmiştir. Bu etkiler, mesaj algılamalarını da doğrudan etkilemektedir. Bu çerçevede kriz iletişim stratejilerinin sadece bilgilendirici değil, aynı zamanda destekleyici psikososyal çerçeveler içermesi kritik bir öneme sahiptir.



Şekil 7: Afetlerin Katılımcıların Duygusal ve Psikolojik Etkileri

Şekil 7'de katılımcıların afetin duygusal ve psikolojik etkilerine incelendiğinde travma ve güvensizlik kodlarını içeren çizgilerin kalınlığı dikkat çekmektedir. Çizgilerin kalınlığı kod frekansların yoğunluğunu göstermektedir. Bu konuda katılımcı görüşü örnekleri şu şekildedir:

K11: "Devletin orada güvenliği sağlayabildiğini düşünmüyorum. Çünkü biz orada ordunun askerlerin geleceğini düşünürken maalesef çok geç kalındı. Bu yüzden evlerin yüzü maskeli insanlar tarafından yağmalandığını gördük, duyduk. İnsanların can güvenliği kadar mal güvenliği de yoktu"

K19: "Depremden dolayı panik atak oldum. Elden bir şey gelmiyor zaten psikolojik olarak bozulduk bu yüzden her habere depremdede olarak inanıyorum"

Özetle, afet sürecinde yaşanan belirsizlik, kurumsal güvensizlik ve bilgi kirliliğinin bireylerde duygusal kırılganlığı artırarak psikolojik dayanıklılığı zayıflattığı belirtilebilir.

Tablo 10: Katılımcıların Afetin Duygusal ve Psikolojik Etkileri Konusu Hakkındaki Görüşlerinin Afetin Yaşandığı İllere Göre Kodlu Bölüm Temelli Çapraz Tablosu

	Adana	Adıyaman	Batman	Gaziantep	Hatay	İzmir	Osmaniye	Şanlıurfa	Toplam
✓ Duygusal ve Psikolojik Etkiler									
• Sosyal Bozulma (yağma vb.)	2				3		1		6
• Toplumsal Dayanışma									
• Psikolojik Dayanıklılık			1	1	4				6
• Yalnızlık							1		1
• Güvensizlik	6	2	1	2	14		1	1	27
• Travma ve Korku	4	2	1	2	8			1	18
Σ TOPLAM	12	4	3	5	29		3	2	58
# N = Belgeler	3 (14,3%)	1 (4,8%)	1 (4,8%)	2 (9,5%)	10 (47,6%)	1 (4,8%)	1 (4,8%)	2 (9,5%)	21 (100,0%)

Tablo 10'da illere göre duygusal ve psikolojik etkiler incelenmektedir. Hatay ili bu kategoride de öne çıkmaktadır.

K1, "Cehennemî yaşıyorduk. Elden bir şey gelmiyordu. Psikolojik olarak bittik, her şeyimizi kaybettik. O anki korku anlatılmaz, sadece yaşayan bilir. Hâlâ uykularımızdan sıçrayarak uyanıyoruz."

K4, "Hatay bitti, biz de bittik. Psikolojik destek şart. Sadece fiziksel yardımlar değil, insanların ruh halini düzeltecek bir şeyler yapılması lazım. Herkes bir yakını kaybettiler, bu travmayı atlattak çok zor olacak."

Özetle Kamu otoritelerinin afet anlarında gerçekleştirdiği kriz yönetimi ve kriz iletişimi, dijital yerliler tarafından nasıl algılanmakta ve değerlendirilmektedir? (RQ5) çerçevesinde bulgular şu şekildedir: Dijital yerlilerin kamu otoritelerinin kriz yönetimi ve kriz iletişimini genel olarak yetersiz değerlendirdiğini göstermektedir. Enformasyon paylaşımındaki gecikmeler, bilgi kirliliğinin önlenememesi ve yardım koordinasyonu ile müdahale hızındaki aksaklıklar temel sorunlar olarak öne çıkmaktadır. Kamu otoritelerine duyulan güvenin, kriz anındaki bilgi akışının doğruluğundan ziyade, bu bilginin sahadaki somut karşılığı (çadır, ekipman, kurtarma hızı) ile doğrudan ilişkilidir.

5. Tartışma

Türkiye'de afet deneyimi yaşamış dijital yerlilerin afet, kriz ve risk iletişimi süreçlerindeki algı ve davranışlarının incelendiği bu çalışma afet kriz iletişimi literatürüne dijital yerliler perspektifinden katkı sağlamaktadır. Çalışmada elde edilen bulgular katılımcıların afetlere yönelik risk algılarının büyük ölçekli depremler gibi yıkıcı deneyimlerden sonra önemli oranda arttığını, fakat bu farkındalığın davranışsal düzeyde sınırlı olduğunu göstermektedir. Knuth ve diğerlerinin (2014, s. 1294) çalışmasına göre, kişisel deneyimler bireylerin risk algısını anlamlı ölçüde artırmaktadır. Buna göre bir tehlikenin doğrudan deneyimlenmesi, o tehlikeye yönelik algılanan risk düzeyini yükseltmektedir. Türkiye'den katılımcıların, tüm risk türlerinde genellikle en yüksek algı puanlarını aldığı, özellikle deprem riski algısında Türkiye'nin diğer ülkelerden belirgin biçimde daha yüksek değerlere sahip olduğu saptanmıştır. Bu çalışmada da buna benzer olarak dijital yerlilerin risk algısında kişisel deneyimlerin belirgin etkisi açıkça görülmektedir. Bu durum afet farkındalığı yüksek olsa da davranışsal yansıması hakkındaki belirsizliklere vurgu yapmaktadır. Nitekim kod kategorilerinde afet öncesi ve afet sonrası kod sıklığı da bu durumu yansıtmaktadır. Çalışmanın önemli bir katkısı, dijital yerlilerin kriz anında bilgi edinme tercihlerinin sosyal medya odaklı olduğunu göstermesidir. Elde edilen sonuçlar Tekeli-Yesil ve diğerleri (2019, s. 9) tarafından yapılan çalışma ile benzerlik göstermektedir.

Bununla birlikte bu çalışmanın verileri, katılımcıların bilgi doğrulama davranışlarının da yüksek düzeyde seyretmesi yönü ile özgün bir bulgu olarak öne çıkmaktadır.

Çalışmada dijital yerliler sosyal medyanın kriz iletişimi için önemli bir araç olduğunu belirtmişlerdir. Özellikle X (eski adıyla Twitter), Instagram ve YouTube gibi platformlar öncelikli bilgi kaynağı olarak öne çıkmaktadır. Bilgiyi doğrulama konusunda dijital yerliler resmi kanallara öncelik vererek sosyal medyada farklı hesaplardan bilgilerin doğruluğunu teyit etmektedir. Liu ve diğerlerinin (2016, s. 12) çalışmasında da afet bilgi kaynağı olarak resmi kaynaklar öne çıkmıştır. Dijital yerlilerin kriz anında bilgiye ulaşmada hız ve erişilebilirlik kriterlerini öncelediği görülmektedir. Bununla birlikte, sosyal medyada yaygın şekilde görülen dezenformasyon, bilginin güvenilirliğine dair kaygıların artmasına neden olmakta ve bu durum resmi kaynaklara duyulan güveni hem güçlendirmekte hem de yer yer sorgulamaya açık hale getirmektedir. Katılımcıların, kamu kurumlarının kriz yönetimi ve iletişimi performansını genel anlamda yetersiz buldukları görülmektedir. Özellikle geç müdahale, kriz iletişimi sürecinde tutarsızlıklar, koordinasyon eksikliği gibi faktörler güvensizlik algısı oluşturmuştur. Bu, Reynolds ve Seeger'in (2005) CERC modeli gibi iletişimin afet öncesi, esnası ve sonrası olmak üzere bütüncül bir şekilde yönetilmesi gerektiğini vurgulamaktadır.

Çalışmada öne çıkan diğer bir bulgu da, kriz dönemlerinde dijital yerlilerin pasif bir bilgi alıcısı olmadığını, aksine çoklu kaynak kontrolü ve resmi hesap teyidi gibi yöntemlerle bilgiyi doğrulama eğiliminde olduklarını göstermesidir. Coombs (2016) da sosyal medyanın afet iletişiminde etkili bir araç olduğunu belirtirken aynı zamanda dezenformasyon konusunda da uyarılarda bulunmaktadır. Çalışmada dijital yerlilerin bilgi teyidine önem vermesi onların medya okuryazarlığı becerilerinin gelişmiş olduğunu ortaya koymaktadır. Fakat bu beceriler dezenformasyonun olumsuz etkileri dikkate alındığında afetler gibi kaotik olaylarda yeterli olmayabileceğini göstermektedir. Nitekim Türkiye'deki 6 Şubat 2023 depremlerinde İletişim Başkanlığı depremin ilk haftasında iki yüzden fazla yalan haberi yalanlamıştır. Depremin ilk günlerinde farklı ülkelerden 30.000'den fazla dezenformasyon içeriği paylaşıldığı tespit edilmiştir (Directorate of Communications, 2023).

Sonuç

Türkiye'de dijital yerliler afet ve kriz durumlarında sosyal medya mecralarını hız ve erişim avantajları nedeniyle öncelikli bilgi kaynağı olarak görmektedir. Fakat sosyal medyada dezenformasyon ve bilgi kirliliğinin yaygınlığı nedeni ile kullanıcılar kriz durumlarında resmi kaynakları takip ederek bilgiyi doğrulama eğilimi göstermektedir. Bu bağlamda dijital yerlilerin pasif bilgi tüketicisi olmadığı aksine çeşitli doğrulama stratejileri geliştirdikleri söylenebilir. Katılımcıların büyük bir bölümü afet durumlarında bilgiye ulaşmada sosyal medyayı önceliklendirirken, güvenilirlik için resmi kurumlara bakmaktadır. Ancak bu kurumların kriz yönetimi ve iletişim performansı büyük ölçüde yetersiz bulunmaktadır.

Dijital yerliler, kriz anlarında çoklu kanal kullanımına yönelmekte, sosyal medyanın yanı sıra geleneksel medyayı da daha az sıklıkla olsa da takip etmektedir. Hızlı bilgi erişimi, erişilebilirlik ve etkileşim gibi unsurlar, afet anındaki bilgi ihtiyacını yönlendiren temel faktörlerdir. Bu bağlamda, yalnızca mesaj içeriğine değil, kullanılan iletişim kanallarının stratejik seçimine de odaklanılması gerekmektedir. Kriz anlarında geniş ve hızlı iletişim ağına sahip platformların kullanılması, bilgi akışının etkinliği açısından kritik önem taşımaktadır.

Katılımcılar, afet dönemlerinde sosyal medyayı etkili ve önemli bir iletişim mecrası olarak değerlendirmekte, ancak dezenformasyon nedeniyle güven düzeyinin değişken olduğunu

ifade etmektedir. Sosyal medya platform tercihleri belirli hesaplar ya da kişilere yönelmekte; özellikle 6-7 Şubat Kahramanmaraş depremleri sürecinde sosyal medya influencerlarının paylaşımları, temkinli ve eleştirel bir tutumla karşılanmıştır. Bu durum, bireylerin medya içeriklerine karşı artan seçiciliğini ve eleştirel medya okuryazarlığını yansıtmaktadır. Öte yandan, afet iletişiminin yalnızca bilişsel değil, aynı zamanda duygusal ihtiyaçlara da yanıt verecek şekilde planlanması gerektiği görülmektedir. Psikolojik güvenlik, afet sonrası iletişim başarısının merkezinde yer almakta; krize yönelik bilgilendirici içeriklerin aynı zamanda destekleyici ve duygusal güveni tesis edici nitelikte olması gerekmektedir. Psikolojik güvenlik, afet sonrası iletişim başarısının merkezinde yer almalıdır.

Çalışmanın önemli bulgularından biri de katılımcıların afet iletişimini yalnızca bilgi sağlama işlevi üzerinden değil, aynı zamanda duygusal destek ve psikolojik güvenlik ihtiyacı üzerinden değerlendirmesidir. Özellikle 6 Şubat depremleri sırasında sosyal medya, katılımcılar açısından hem bilgi ihtiyacını karşılayan en önemli mecra hem de bilgi kirliliği nedeniyle kaygıyı artıran bir unsur olarak görülmüştür. Bu ikili etki, dijital yerlilerin afet döneminde iletişim kanallarını eşzamanlı olarak hem fırsat hem de risk olarak algıladığını göstermektedir.

Dijital yerlilerin afet iletişimindeki bilgiye erişim ve bilgiyi yorumlama davranışları incelendiğinde, sosyal medya merkezli bir iletişim sürecini benimsedikleri, özellikle resmi hesapları takip ederek çoklu doğrulama stratejileri geliştirdikleri görülmektedir. Risk ve hazırlık konularında dijital yerliler yüksek bir afet farkındalığına sahip olmakla birlikte, bu farkındalık kriz anında ne yapılması gerektiğine ilişkin bilgi eksikliği nedeniyle davranışa dönüşmemektedir. Bu nedenle ilgili kurumların afet süreçlerini risk, hazırlık, müdahale ve iyileştirme aşamalarını kapsayan bütüncül bir stratejiyle ele alması gerekmektedir.

Araştırma bulguları, dijital yerlilerin afet anlarında bilgiyi sorgulayan ve doğrulamaya çalışan bir davranış sergilediklerini göstermektedir. Bu grubun sosyal medyayı hızdan dolayı tercih etmesine rağmen, dezenformasyon riskine karşı güçlü bir teyit mekanizması geliştirmesi dikkat çekmektedir. Dijital yerlilerin bilgiyi doğrudan kabul etmek yerine resmi kanalları birer kontrol kaynağı olarak kullanması bu kuşağın pasif bir bilgi tüketicisi olmadığını ortaya koymaktadır. Sosyal medya ile resmi kurumlar arasında kurulan bu denge kullanıcıların "hız ve güven" arasında denge aradığını göstermektedir.

Öte yandan, resmi kurumlara yönelik güvensizliğin temelinde teknik sorunlardan ziyade şeffaflık ve koordinasyon eksikliği bulunmaktadır. Bu durum afet iletişiminin lojistik ve güvenlik süreçleriyle birlikte inşa edilebileceğini göstermektedir. Özellikle 6 Şubat depremi gibi büyük travmalarda bilgi kirliliği sadece bir dezenformasyon sorunu olarak görülmemelidir. Afet durumlarında dezenformasyon toplumun kırılganlığını artıran ciddi bir kaygı kaynağıdır. Bu nedenle afet iletişiminde kriz iletişimi stratejilerinde duygusal güveni tesis edecek stratejilere öncelik verilmelidir.

Özetle, çalışma, dijital yerlilerin sosyal medyayı afet süreçlerinde temel bir iletişim aracı olarak benimsediklerini göstermekte; bu bağlamda afet iletişiminin yalnızca anlık bilgi aktarımıyla sınırlı kalmayıp, kapsamlı ve entegre bir stratejik planlama çerçevesi içinde değerlendirilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Özellikle sosyal medyanın çift yönlü ve etkileşimli yapısının, güvene dayalı bir iletişim stratejisi ile desteklenmesi gerekliliği dikkat çekmektedir. Özetle araştırma, afet yönetiminde dijital yerlilerin sosyal medya davranışlarını anlayanın, afet sonrası toplumsal dayanıklılığı güçlendirmek için kritik olduğunu

göstermekte ve afet iletişiminin ağırlık noktasının dijital kanallar olması gerektiğini vurgulamaktadır.

Öneriler

- İlgili kurumlar, afet yönetimini hazırlık, müdahale ve iyileştirme aşamalarını kapsayan, hızlı beklentileri karşılayan ancak psikolojik güveni merkezine alan bütüncül bir dijital strateji ile yönetmelidir.
- Sosyal medyanın etkileşimli yapısı, dezenformasyonu önleyecek hızlı bir "resmi teyit sistemi" ile desteklenmelidir.
- Afet iletişimi planlamalarında, dijital yerlilerin "eleştirel medya okuryazarlığı" potansiyeli bir kaynak olarak değerlendirilerek, toplumsal dayanıklılığı güçlendirilmelidir.

Açıklamalar

***Etik Kurul Onayı:** Bu araştırma Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulunun 01.11.2024 tarih ve 2024/800 karar numarası ile uygun bulunmuştur.

***Yayın Etiği:** Bu çalışma, "Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi" kapsamında belirtilen kurallara uygun olarak hazırlanmıştır. Ayrıca, makale intihal tespit yazılımlarıyla (Turnitin) taranmış ve herhangi bir intihal tespit edilmemiştir.

***Yazar Katkı Oranı:** Uygun değildir.

***Çıkar Çatışması:** Çalışmanın yazarının herhangi bir kurum ya da kuruluş ile çıkar çatışması bulunmamaktadır.

***Akademik Finansal Destek:** Çalışma; herhangi bir akademik finansal destek kuruluşu(TÜBİTAK, BAP, Avrupa Birliği, Birleşmiş Milletler, vs.) tarafından veya başka bir kurum/kuruluş tarafından herhangi bir destek almamıştır.

***Yazar Beyanı:** Çalışma bir tezden veya sempozyum/kongre gibi herhangi bir akademik toplantıda sunulan bildiriden üretilmemiştir. Herhangi bir akademik proje kapsamında değildir.

Structured Extended Abstract

Research Background & Problem

Türkiye, frequently exposed to large-scale disasters such as earthquakes, floods, and wildfires, provides a critical context for studying crisis and risk communication. While crisis communication has been widely discussed in the literature, empirical research focusing on the perceptions and practices of "digital natives" remains limited. This study aims to explore how digital natives—defined as younger generations who have grown up with digital technologies—perceive, interpret, and respond to disaster-related risk and crisis communication. By focusing on their reliance on social media and digital information flows, the research contributes to both the disaster communication literature and crisis management practices in a digitalized society.

Research Methodology



The study employed a qualitative phenomenological design to capture the lived experiences of participants and to provide an in-depth understanding of their crisis communication practices. Twenty-one digital natives who had experienced disasters, particularly the February 6, 2023 Kahramanmaraş earthquakes in Türkiye, were recruited through purposive sampling to ensure diversity in age, gender, location, and academic background. Data were collected through semi-structured in-depth interviews and analyzed inductively using content analysis with the MAXQDA software. Codes and categories were generated iteratively, and five main themes emerged: (1) risk awareness, (2) information sources, (3) information verification, (4) perceptions of crisis management, and (5) psychological impacts. Reliability was strengthened through double coding and peer review by an external researcher.

Research Results

The results reveal several critical insights into how digital natives perceive and engage in crisis communication: Disaster experience significantly heightened participants' awareness of risks. However, this increased perception rarely translated into sustained preventive behaviors. Many respondents acknowledged a sense of vulnerability and fear but admitted limited personal preparedness. Behavioral adaptation, such as implementing safety measures, was minimal and often shaped by individual experiences rather than institutional initiatives.

Social media emerged as the most frequently used source of information during crises due to its speed, accessibility, and interactive features. Platforms such as X (formerly Twitter), Instagram, and YouTube were dominant channels. Nevertheless, trust in information was uneven: official institutions were still regarded as more reliable sources, particularly when misinformation spread rapidly. Participants often navigated between official announcements and social media updates, reflecting a dual reliance on institutional and peer-to-peer communication.

A majority of participants actively engaged in verification practices, including cross-checking information across multiple platforms and confirming messages through official accounts. This behavior demonstrates a growing level of media literacy among digital natives. However, misinformation—especially during the 2023 earthquakes—was perceived as a severe risk factor, contributing to confusion, fear, and distrust in both authorities and media.

Participants expressed mixed evaluations of governmental crisis communication. While they recognized efforts by institutions such as AFAD (Disaster and Emergency Management Authority), criticisms centered on delayed responses, inconsistent messaging, and inadequate transparency. Trust in official communication was often undermined by perceived failures in coordination and the dissemination of timely information. Some participants noted that non-governmental organizations and independent actors, including volunteers and influencers, were more effective in providing immediate and practical information.

Disasters had significant emotional and psychological consequences for participants. Feelings of fear, trauma, uncertainty, and distrust were common, and these emotions influenced how information was received and processed. While some participants highlighted solidarity and communal support, many emphasized negative experiences such as panic, insecurity, and exposure to misinformation. This underscores the importance of

crisis communication strategies that address not only cognitive but also emotional needs of affected populations.

The findings highlight the ambivalent role of social media in disaster contexts: it serves as an indispensable tool for rapid information dissemination and coordination, yet simultaneously amplifies the risks of misinformation and panic. Digital natives are neither passive consumers nor fully resilient actors; rather, they actively negotiate information by switching between multiple sources and applying their media literacy skills. Nevertheless, the study shows that these individual strategies cannot fully compensate for institutional weaknesses in crisis communication.

Conclusion & Discussion

The results align with theoretical models such as Reynolds and Seeger's Crisis and Emergency Risk Communication (CERC) framework, which emphasizes the need for proactive, transparent, and continuous communication across all stages of a disaster. Similarly, the study resonates with the IDEA model, which highlights the importance of internalization, distribution, explanation, and action in crisis messaging. Both frameworks underline the necessity of institutional adaptation to evolving media ecosystems. This study contributes to the understanding of disaster communication in Türkiye by foregrounding the experiences of digital natives. The key conclusions are as follows:

- Disaster experience enhances risk perception but does not necessarily lead to preventive action.
- Social media is the primary communication channel during crises, yet misinformation remains a major obstacle.
- Digital natives demonstrate significant, though inconsistent, media literacy by verifying information through multiple sources.
- Institutional crisis communication is often perceived as inadequate, undermining public trust.
- Psychological impacts of disasters influence not only personal resilience but also information reception and interpretation.

The findings suggest that disaster communication strategies in Türkiye must be reconfigured to align with the digital practices of younger generations. This requires integrating transparent, rapid, and reliable communication mechanisms with verification tools and media literacy education. By doing so, institutions can enhance both the cognitive and emotional dimensions of crisis communication, thereby strengthening societal resilience.

Kaynakça

Adkins, G. L. (2010). Organizational Networks in Disaster Response: An Examination of the US Government Network's Efforts in Hurricane Katrina. İçinde W. T. Coombs & S. J. Holladay (Ed.), *The Handbook of Crisis Communication*. (ss. 93-114). Wiley Online Library.

Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı AFAD. (T.Y). *AFAD ve Tarihçesi*. <https://www.afad.gov.tr/afad-hakkinda>

- Ağca, M. E. (2024). A Study of Disinformation on Social Media During Disasters: The Case of the Dam Burst. *Contemporary Issues of Communication*, 3(1), 41-50.
- Anson, S., Watson, H., Wadhwa, K., & Metz, K. (2017). Analysing social media data for disaster preparedness: Understanding the opportunities and barriers faced by humanitarian actors. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 21, 131-139.
- Aydın, G. A. (2023). Dijital Reklamcılık Ölçek Geliştirme Uygulaması: Dijital Yerli ve Dijital Göçmenlere Yönelik Bir Araştırma. *Türkiye İletişim Araştırmaları Dergisi*, 42, Article 42. <https://doi.org/10.17829/turcom.1121774>
- Beggs, J. C. (2018). Applications. İçinde *Disaster Epidemiology* (ss. 163-169). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-809318-4.00022-8>
- Boin, A., & Hart, P. 't. (2007). The Crisis Approach. İçinde Havidán Rodríguez, Enrico L. Quarantelli, & Russell R. Dynes, *Handbook of Disaster Research* (ss. 42-54). Springer.
- Brataas, K. (2018). *Crisis Communication Case Studies and Lessons Learned from International Disasters*. Routledge.
- Collins, M., Neville, K., Hynes, W., & Madden, M. (2016). Communication in a disaster—The development of a crisis communication tool within the S-HELP project. *Journal of Decision Systems*, 25(sup1), 160-170. <https://doi.org/10.1080/12460125.2016.1187392>
- Coombs, W. T. (2010a). Crisis Communication and Its Allied Fields. İçinde W. T. Coombs & S. J. Holladay (Eds.), *The Handbook of Crisis Communication* (ss. 54-64). Blackwell Publishing.
- Coombs, W. T. (2010b). Parameters for Crisis Communication. İçinde W. T. Coombs & S. J. Holladay (Eds.), *The Handbook of Crisis Communication* (ss. 17-53). Blackwell Publishing.
- Coombs, W. T. (2015). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (Fourth edition). SAGE.
- Coombs, W. T. (2016). Digital Naturals and the Effects of Social Media on Disaster Communication | State, Society and National Security. İçinde S. Jayakumar (Ed.), *State, Society and National Security Challenges and Opportunities in the 21st Century* (world; ss. 183-191). World Scientific. https://doi.org/10.1142/9789813140127_0012
- Coombs, W. T. (2021). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. Sage publications.
- Creswell, J. W. (2013). *Nitel Araştırma Yöntemleri Beş Yaklaşımına Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni* (M. Bütün & S. B. Demir, Çev.; 3. bs). Siyasal Kitabevi.
- Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı. (2024). *Asrın Felaketinin 1. Yılında Afet İletişimi Sempozyumu*. Türkiye Cumhuriyeti İletişim Başkanlığı.
- Directorate of Communications. (2023). *Afet İletişimi Forumu Hazırlık, Müdahale, İyileştirme* [Stratcom Afet İletişim Forumu 2023].
- Eligüzel, N., Çetinkaya, C., & Dereli, T. (2022). Application of named entity recognition on tweets during earthquake disaster: A deep learning-based approach. *Soft Computing*, 26(1), 395-421. <https://doi.org/10.1007/s00500-021-06370-4>

- Friedrich, R., Peterson, M., Koster, A., & Blum, S. (2010). The rise of Generation C Implications for the world of 2020. *Booz & Company*, 24. https://www.fifthera.com/s/Rise_Of_Generation_C.pdf
- Genç, F. N. (2008). Kriz iletişimi: Marmara depremi örneği. *Selçuk İletişim*, 5(3), 161-175.
- Gilbert, C. (2005). Studying disaster: Changes in the main conceptual tools. İçinde *What is a Disaster?* (ss. 3-11). Routledge.
- Helsper, E. J., & Eynon, R. (2010). Digital natives: Where is the evidence? *British Educational Research Journal*, 36(3), 503-520. <https://doi.org/10.1080/01411920902989227>
- Herovic, E., Sellnow, T. L., & Sellnow, D. D. (2020). Challenges and opportunities for pre-crisis emergency risk communication: Lessons learned from the earthquake community. *Journal of Risk Research*, 23(3), 349-364. <https://doi.org/10.1080/13669877.2019.1569097>
- İçerli, L., & Bilen, G. (2024). Sosyal Medya Kullanımının Afet Bilinci Algı Düzeyine Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 13(2), 904-928.
- Knuth, D., Kehl, D., Hulse, L., & Schmidt, S. (2014). Risk Perception, Experience, and Objective Risk: A Cross-National Study with European Emergency Survivors. *Risk Analysis*, 34(7), 1286-1298. <https://doi.org/10.1111/risa.12157>
- Liu, B. F., Fraustino, J. D., & Jin, Y. (2016). Social Media Use During Disasters: How Information Form and Source Influence Intended Behavioral Responses. *Communication Research*, 43(5), 626-646. <https://doi.org/10.1177/0093650214565917>
- Liu, W., Lai, C.-H., & Xu, W. (Wayne). (2018). Tweeting about emergency: A semantic network analysis of government organizations' social media messaging during Hurricane Harvey. *Public Relations Review*, 44(5), 807-819. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2018.10.009>
- Macnamara, J. (2018). 11. Content Analysis. *Mediated Communication*, 7, 191.
- McLean, H., & Ewart, J. (2020). Sampling Disaster Concepts. İçinde H. McLean & J. Ewart, *Political Leadership in Disaster and Crisis Communication and Management* (ss. 39-62). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-42901-0_3
- Monahan, B., & Ettinger, M. (2018). News Media and Disasters: Navigating Old Challenges and New Opportunities in the Digital Age. İçinde H. Rodríguez, W. Donner, & J. E. Trainor (Ed.), *Handbook of Disaster Research* (ss. 479-495). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-63254-4_23
- Neuendorf, K. A., & Kumar, A. (2015). Content Analysis. İçinde G. Mazzoleni (Ed.), *The International Encyclopedia of Political Communication*, (ss. 1-10). John Wiley & Sons.
- Oliver-Smith, A. (2005). Global changes and the definition of disaster. İçinde *What is a Disaster?* (ss. 179-196). Routledge.
- Palen, L., & Hughes, A. L. (2018). Social Media in Disaster Communication. İçinde H. Rodríguez, W. Donner, & J. E. Trainor (Ed.), *Handbook of Disaster Research* (ss. 497-518). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-63254-4_24

- Palttala, P., Boano, C., Lund, R., & Vos, M. (2012). Communication Gaps in Disaster Management: Perceptions by Experts from Governmental and Non-Governmental Organizations. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 20(1), 2-12. <https://doi.org/10.1111/j.1468-5973.2011.00656.x>
- Perry, R. W. (2018). Defining Disaster: An Evolving Concept. İçinde H. Rodríguez, W. Donner, & J. E. Trainor (Ed.), *Handbook of Disaster Research* (ss. 3-22). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-63254-4_1
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants Part 2: Do They Really Think Differently? *On the Horizon*, 9(6), 1-6. <https://doi.org/10.1108/10748120110424843>
- Prensky, M. (2004). The emerging online life of the digital native. *Retrieved August, 7(2008)*, 253-263.
- Quarantelli, E. L. (2005). A social science research agenda for the disasters of the 21st century: Theoretical, methodological and empirical issues and their professional implementation. *What is a disaster*, 139, 325-396.
- Quarantelli, E. L., Lagadec, P., & Boin, A. (2007). A Heuristic Approach to Future Disasters and Crises: New, Old, and In-Between Types. *Handbook of Disaster Research*, 16.
- Reynolds, B., & Seeger, M. (2005). Crisis and Emergency Risk Communication as an Integrative Model. *Journal of Health Communication*, 10(1), 43-55. <https://doi.org/10.1080/10810730590904571>
- Rosenthal, U. (2005). Future disasters, future definitions. İçinde *What is a Disaster?* (ss. 147-160). Routledge.
- Rosenthal, U., Boin, A., & Comfort, L. K. (2001). *Managing crises: Threats, dilemmas, opportunities*. Charles C Thomas Publisher.
- Scheufele, B. (2008). Content Analysis, Qualitative. İçinde W. Donsbach (Ed.), *The International Encyclopedia of Communication* (1. bs). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781405186407.wbiecc134>
- Sellnow, T. L., & Sellnow, D. D. (2024). Expanding Theories of Risk and Disaster Communication: Integrating Instructional Communication. İçinde *Routledge Handbook of Risk, Crisis, and Disaster Communication* (ss. 23-38). Routledge.
- Smith, D. (2005). In The Eyes of the Beholder? Making Sense of the System(S) of Disaster(S). İçinde E. L. Quarantelli & R. W. Perry (Ed.), *What is a Disaster? New Answers to Old Questions* (ss. 201-236). Xlibris Corporation.
- Spence, P. R., Lachlan, K. A., & Griffin, D. R. (2007). Crisis Communication, Race, and Natural Disasters. *Journal of Black Studies*, 37(4), 539-554. <https://doi.org/10.1177/0021934706296192>
- Sturges, D. L. (1994). Communicating through Crisis: A Strategy for Organizational Survival. *Management Communication Quarterly*, 7(3), 297-316. <https://doi.org/10.1177/0893318994007003004>
- Tekeli-Yesil, S., Kaya, M., & Tanner, M. (2019). The role of the print media in earthquake risk communication: Information available between 1996 and 2014 in Turkish newspapers. *International journal of disaster risk reduction*, 33, 284-289.

- Yazar, F. (2020). Kaos Teorisi ve Kriz İletişimi: Belirsizlik Ortamında İletişim Yönetimi. *Uluslararası Hukuk ve Sosyal Bilim Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 112-120.
- Yazar, F. (2023). 2021 Yılında Akdeniz ve Ege Bölgesinde Gerçekleşen Orman Yangınlarının Afet Kriz İletişimi Yönetimi Bağlamında İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 50, Article 50. <https://doi.org/10.52642/susbed.1225271>
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Seçkin.
- Yurdigül, Y., Bayraktar, R., & Çil, S. (2024). A study on Kahramanmaraş Earthquake survivors: "Social media platforms were more effectively used than the traditional media". *Connectist: Istanbul University Journal of Communication Sciences*, 66, 211-229.

Ek:

Derinlemesine Görüşme Soruları

- 1) Daha önce yaşadığınız bir afet, afetler hakkındaki farkındalığınızı nasıl değiştirdi? Bu olaylardan sonra risklere bakışınızda bir değişiklik oldu mu?
- 2) Afetler hakkında bilgi edinmenizi en çok etkileyen şeyler neler? Yaşadığınız olaylar mı, sosyal medyadan öğrendikleriniz mi, yoksa çevrenizden duyduklarınız mı?
- 3) Afetler hakkında bilgi almak için hangi kaynaklara bakıyorsunuz? Neden?
- 4) Afet durumlarında sosyal medyanın kriz iletişimde etkin bir rol oynadığını düşünüyor musunuz? Hangi sosyal medya platformları sizin için daha güvenilir?
- 5) Kriz anında hangi kanallardan gelen bilgilere öncelik veriyorsunuz (örneğin, SMS, mobil uygulamalar, sosyal medya, televizyon)? Bu tercihlerinizin nedenleri neler?
- 6) Afet anında sosyal medyada yayılan bilgilerin doğruluğunu sorgulamak için hangi yöntemleri kullanıyorsunuz? Yanıltıcı bilgiyle karşılaştığınızda nasıl bir tutum sergiliyorsunuz?
- 7) Kriz durumlarında mesaj gönderen kaynaklara (kamu otoriteleri, medya, STK'lar, sosyal medya influencer'ları vb.) duyduğunuz güveni nasıl tanımlarsınız? Hangi kaynakları güvenilir buluyorsunuz? Bu güven/güvensizlik algınızın oluşmasında hangi deneyimler etkili oldu?
- 8) Kamu otoritelerinin afet durumlarında gerçekleştirdiği kriz yönetimi ve iletişim performansını nasıl değerlendiriyorsunuz?