



Kriz İletişimi Bağlamında Sosyal Medyada Siyasal İletişim

Political Communication on Social Media in the Context of Crisis Communication

Mustafa BÖYÜK¹ 

Öz: Dijital çağda iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, siyasal iletişim alanında köklü değişimlere yol açmıştır. Sosyal medya platformları, siyasi aktörlerin ve kurumların mesajlarını geniş kitlelere hızlı ve doğrudan iletmelerine olanak tanırken, kriz dönemlerinde kriz iletişiminin dinamiklerini kökten değiştirmektedir. Bu çalışma, sosyal medyanın kriz iletişimindeki rolünü ve siyasal iletişim süreçlerine etkilerini incelemeyi amaçlamaktadır. Bu bağlamda, Ulaştırma ve Altyapı Bakanı Abdulkadir Uraloğlu'nun Instagram erişim kısıtlaması sürecinde X (Twitter) platformunda sürece dair açıklamaları içerik analizi yöntemi kullanılarak, kriz iletişim stratejileri değerlendirilmiştir. Araştırma kapsamında, 2-10 Ağustos 2024 tarihleri arasında Bakan Uraloğlu'nun X platformunda paylaştığı 10 adet tweet incelenmiştir. İçerik analizi için oluşturulan kodlama çerçevesi, mesajın teması, duygu durumu, kullanılan dil, hedef kitle, etkileşim türü ve kriz yönetimi stratejileri gibi kategorileri içermektedir. Bu sayede paylaşımların tematik ve duygusal özellikleri, iletişim stratejileri ve hedef kitleye ulaşma düzeyi analiz edilmiştir. Paylaşımlarda bilgilendirme, savunma, çözüm arayışı, uyarı ve iş birliği çağrısı gibi kriz iletişim stratejilerinin sıklıkla kullanıldığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Siyasal İletişim, Sosyal Medya, Kriz İletişimi, X, Dijital Medya.

¹ Lecturer, Dr., Ankara Yıldırım Beyazıt University

e-mail: mustafaboyuk@aybu.edu.tr **ORCID:** 0000-0002-1010-9048

Atf/Citation: Büyük, M. (2025). Kriz İletişimi Bağlamında Sosyal Medyada Siyasal İletişim. Intermedia International e-Journal, 12(22) 102-134. doi: 10.56133/intermedia.1574617.



Bu eser Creative Commons Atıf-GayriTicari-Türetilemez 4.0 Uluslararası Lisansı ile lisanslanmıştır.
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Extended Abstract: In the digital age, rapid advancements in communication technologies have instigated profound transformations in the realm of political communication. Social media platforms enable political actors and institutions to convey their messages to large audiences swiftly and directly, thereby fundamentally altering communication dynamics, particularly during crises. This study aims to examine the role of social media in crisis communication and its implications for political communication processes. Specifically, it conducts a content analysis of the statements made by Türkiye's Minister of Transport and Infrastructure, Abdulkadir Uraloğlu, on the X (Twitter) platform during the period of Instagram access restrictions, evaluating crisis communication strategies employed in this context.

Crisis communication is a strategic process aimed at enabling institutions and governments to effectively communicate with the public during unexpected and adverse events, thereby mitigating the impacts of crises. Ensuring the flow of information during crises is of critical importance. While traditional media can provide information in crisis situations, social media accelerates this process and enhances interaction. Social media offers the ability to receive immediate feedback, gauge public emotional responses, and dynamically revise communication strategies, thus augmenting the efficacy of crisis management.

In this context, the role of social media in crisis communication becomes particularly pronounced. Social media platforms allow political actors and institutions to communicate rapidly and effectively with the public during crises. The primary objectives of this study are to analyze the integration of social media into political communication processes and the changes brought about by this integration, as well as to identify the advantages and disadvantages offered by social media.

This research encompasses an analysis of ten tweets shared by Minister Uraloğlu on the X platform from August 2 to August 10, 2024. Utilizing content analysis methodology, the thematic and emotional characteristics, communication strategies, and audience engagement levels of these posts have been meticulously examined. The coding framework includes categories such as message theme, emotional tone, language used, target audience, type of engagement, and crisis management strategies. Through this approach, the functions of the minister's social media posts within the realm of crisis communication are explored in detail.

The findings indicate that social media serves as an effective tool in crisis communication and is deeply integrated into political communication processes. Minister Uraloğlu's posts frequently employed crisis communication strategies, including information dissemination, defense, seeking solutions, warnings, and calls for collaboration. Social media provides significant advantages during crises, including rapid information flow, extensive reach, and enhanced interaction; however, it also poses risks associated with misinformation and disinformation. In this context, the impact of social media on crisis communication extends beyond the speed of information dissemination to play a decisive role in shaping public perception.

The communication strategies evident in Minister Uraloğlu's posts, characterized by the use of formal and clear language, regular public updates, and a solution-oriented approach, have enhanced the effectiveness of crisis management. Furthermore, social media interactions have reinforced public trust and provided a calming function during crises. For instance, the minister's clear and direct messages concerning crisis situations alleviate feelings of uncertainty and bolster public confidence. Additionally, the interactions facilitated through social media provide significant advantages in understanding public expectations and responding accordingly.

Crisis communication strategies can vary based on contextual factors. The informative messages featured in Uraloğlu's posts supply essential information that the public requires during crises. Simultaneously, such posts are pivotal for managing public perception. For example, the solutions proposed by the minister regarding the crisis reinforce societal trust while meeting public expectations.

The advantages of social media in crisis communication stem from its capacity for rapid information dissemination, broad audience reach, and interactive capabilities. However, the use of social media also presents certain drawbacks. The risks of misinformation and disinformation rank among the most significant threats during crises. Consequently, political actors and institutions must develop strategies to effectively navigate these challenges while leveraging social media platforms. The effective use of social media in crisis communication processes can directly influence public trust and reputation management while facilitating emotional regulation during crises.

Among the advantages of social media is the ability to obtain instantaneous public opinions and provide feedback based on those perspectives. The interactions within Minister Uraloğlu's posts serve as a valuable resource for gauging public sentiments and thoughts. Nonetheless, the potential for misinformation and disinformation casts a shadow over the efficacy of social media. Therefore, the accuracy of posts made during crises critically influences public trust, complicating crisis management efforts.

In conclusion, social media has become an indispensable component of crisis communication. Minister Uraloğlu's social media posts have played a significant role in managing the crisis and contributing to public awareness. In this regard, it is essential for political actors and institutions to optimally harness the opportunities presented by social media while developing effective strategies to address encountered challenges. Particularly, there is a need to formulate strategic recommendations for countering the spread of disinformation and social media manipulation, alongside evaluating the feasibility of implementing these recommendations.

Key Words: *Political Communication, Social Media, Crisis Communication, X, Digital Media.*

GİRİŞ

Dijital çağın toplumlar üzerinde oluşturduğu dönüşümler, iletişim teknolojilerindeki yeniliklerle birlikte her geçen gün derinleşmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişim sadece bireysel yaşam alışkanlıklarını değil aynı zamanda kamusal ve kurumsal iletişim süreçlerini de köklü bir biçimde değiştirmiştir. Özellikle siyasal iletişim alanında geleneksel medya araçlarının sınırları dijital ve sosyal medya platformlarının yükselişiyle aşılmış siyasal aktörler, kurumlar ve paydaşlar arasındaki iletişim yeni bir boyuta taşınmıştır. Artık kamuoyu ile etkileşim sadece tek yönlü bir bilgi aktarımı değil çift yönlü, dinamik ve gerçek zamanlı bir süreç olarak tanımlanmaktadır. Bu süreç sosyal medya platformlarının bilgiye erişim hızını artırması, geniş çaplı bir etkileşim alanı sunması ve kullanıcıları aktif katılımcılar haline getirmesiyle desteklenmektedir.

Sosyal medya, siyasal iletişimi hem biçim hem de içerik açısından yeniden tanımlayan bir mecra haline gelmiştir. Siyasal liderler ve kurumlar sosyal medyanın sağladığı doğrudan iletişim imkanlarıyla yalnızca politika üretmekle kalmamakta, aynı zamanda bu politikaların toplumda nasıl yankı bulduğunu anlık olarak gözlemleyebilmekte ve stratejilerini bu doğrultuda güncelleyebilmektedir. Bu bağlamda sosyal medya, yalnızca bir iletişim aracı olarak değil aynı zamanda kamuoyunu yönlendiren, şekillendiren ve kriz anlarında önemli bir rol üstlenen stratejik bir alan olarak dikkat çekmektedir. Özellikle kriz dönemlerinde sosyal medyanın sağladığı hız, erişim genişliği ve anlık geri bildirim mekanizmaları geleneksel

medyanın sınırlarını aŗan yeni iletiŗim stratejilerinin geliŗtirilmesini zorunlu kılmaktadır.

Kriz iletiŗimi, beklenmedik durumların yönetiminde hayati bir öneme sahiptir. Bu süreç kurumların veya devletlerin, kamuoyunda oluŗan kaygıyı gidermek; doğru ve güvenilir bilgi akıŗı sağlamak ve krizin etkilerini minimize etmek amacıyla geliŗtirdiđi planlı ve stratejik bir iletiŗim biçimidir. Geleneksel medya, kriz durumlarında bilgi akıŗını sağlamakta belirli bir rol oynamıŗ olsa da sosyal medya, bu süreçteki etkinliği bir üst seviyeye taŗı mıŗtır. Sosyal medyanın kriz iletiŗimindeki en belirgin avantajlarından biri olaylara iliŗkin anlık veri sağlama kapasitesidir. Bu platformlar, yalnızca bilgi paylaŗımı için değil aynı zamanda kamuoyunun duygusal tepkilerini ve algılarını ölçmek, mesajların etkisini analiz etmek ve iletiŗim stratejilerini hızla adapte etmek için kullanılmaktadır.

Bu  alıŗma, sosyal medyanın kriz iletiŗimindeki etkisini ve siyasal iletiŗim süreçlerindeki rolünü incelemeyi amaçlamaktadır. Özellikle Türkiye’de yaŗanan Instagram eriŗim kısıtlaması sürecinde Ulaŗtırma ve Altyapı Bakanı Abdulkadir Uraloğlu’nun X (Twitter) platformu üzerinden yaptığı açıklamalar, sosyal medyanın kriz yönetimindeki iŗlevlerini analiz etmek için bir vaka  alıŗması olarak ele alınmıŗtır.  alıŗmada içerik analizi yöntemi kullanılarak sosyal medyanın kriz anlarında bilgi akıŗını nasıl şekillendirdiği ve bu durumun siyasal iletiŗim stratejilerine nasıl yansıdağı detaylı bir şekilde incelenecektir. Bu bağlamda  alıŗma, sosyal medyanın siyasal iletiŗimdeki entegrasyonunu tartıŗırken aynı zamanda bu entegrasyonun söndüğü fırsatları ve karŗılaŗtıđı zorlukları da analiz etmeyi hedeflemektedir. Özellikle kriz anlarında sosyal medyanın etkili bir iletiŗim aracı olarak nasıl kullanıldığını ve bu süreçte tercih edilen stratejilerin katkısını ortaya koyarak gelecekteki  alıŗmalar ve uygulamalar için kapsamlı bir  er eve sunmayı amaçlamaktadır.

1. Siyasal İletiŗim ve Sosyal Medya

Siyasal iletiŗim, bireyler ve gruplar arasında siyasi bilgi ve g r ŗlerin paylaŗımını sağlayan bir süreçtir. Bu süreç siyasi aktörlerin, medya organlarının ve kamuoyunun etkileŗimde bulunduğu dinamik bir yapıya sahiptir. Siyasal iletiŗimin temel iŗlevlerinden biri kamuoyunu bilgilendirmek ve siyasi katılımı teŗvik etmektir (Yaŗar, 2021, s. 1177). Bu bağlamda siyasal iletiŗim, demokratik süreçlerin sağlıklı iŗlemesi için kritik bir öneme sahiptir. Özellikle bireylerin siyasi karar alma süreçlerine katılımını artırarak demokratik değerlerin güçlenmesine katkıda bulunmaktadır (Ata &  akır, 2023, s. 346).

Siyasal iletiŗimin önemi, aynı zamanda toplumsal deđiŗim ve d n ŗ m süreçlerinde de kendini gösterir. Medya, siyasal iletiŗimde önemli bir rol oynar; çünkü medya aracılığıyla bireyler, siyasi olaylar hakkında bilgi edinir ve bu bilgileri değerlendirerek kendi g r ŗlerini oluŗtururlar (Korkmaz vd., 2018, s. 57). Medyanın

etkisi, özellikle kriz dönemlerinde daha belirgin hale gelir; zira bu dönemlerde kamuoyunun bilgilendirilmesi ve yönlendirilmesi büyük bir önem taşır. Dolayısıyla, siyasal iletişim, sadece bilgi aktarımını değil, aynı zamanda toplumsal katılımı da teşvik eden bir mekanizma olarak işlev görür (Eren & Aydın, 2014, s. 202).

Siyasal iletişim, bireylerin siyasi sosyalizasyon süreçlerinde de önemli bir rol oynamaktadır. Bireyler, medya aracılığıyla siyasi değerleri, normları ve davranışları öğrenirler (Uluşan & Kanlı, 2021, s. 247). Bu öğrenme süreci, bireylerin toplumsal ve siyasal olaylara karşı tutumlarını şekillendirir. Özellikle genç bireylerin siyasal sosyalizasyonu, sosyal medya gibi yeni iletişim araçlarıyla daha da hızlanmıştır. Bu durum, bireylerin siyasi katılım düzeylerini ve siyasi bilinçlerini artırmaktadır (Gökulu & Kılıç, 2020, s. 217).

Ayrıca, siyasal iletişim, siyasi aktörlerin kamuoyuyla olan ilişkilerini de belirler. Siyasi partiler ve adaylar, kamuoyunu etkilemek için çeşitli iletişim stratejileri geliştirirler. Bu stratejiler, seçmenlerin karar verme süreçlerini etkileyebilir ve dolayısıyla seçim sonuçlarını şekillendirebilir (Işıklı & Önce, 2020, s. 166). Bu bağlamda, siyasal iletişim, sadece bir bilgi aktarım süreci değil, aynı zamanda bir güç mücadelesi olarak da değerlendirilebilir. Özellikle sosyal medya, bu güç mücadelesinin dinamiklerini değiştirmiştir; çünkü sosyal medya platformları, siyasi aktörlerin mesajlarını doğrudan hedef kitlelerine ulaştırmalarını sağlamaktadır (Hadma & Anggoro, 2022, s. 4).

1.1. Sosyal Medyanın Siyasal İletişime Entegrasyonu

Sosyal medya, siyasal iletişim süreçlerine entegre olan en önemli yeni iletişim araçlarından biridir. Geleneksel medya ile karşılaştırıldığında sosyal medya, bireylerin daha aktif bir şekilde katılım göstermesine olanak tanımaktadır (Ata & Çakır, 2023, s. 344). Bu platformlar, siyasi aktörlerin mesajlarını doğrudan hedef kitlelerine ulaştırmalarını sağlayarak geleneksel medya aracılığıyla oluşan filtreleri aşmalarına yardımcı olmaktadır. Özellikle X (Twitter) gibi kitlelerin anonim olarak bir araya geldiği etkileşim havuzuna sahip olan sosyal medya platformları siyasi içeriklerin paylaşılmasını ve tartışılmasını kolaylaştırarak kamuoyunun şekillenmesinde önemli bir rol oynamaktadır.

Sosyal medyanın siyasal iletişime entegrasyonu, siyasi aktörlerin daha geniş kitlelere ulaşmasını sağlarken, aynı zamanda kamuoyunun siyasi meseleler hakkında daha fazla bilgi edinmesine olanak tanımaktadır (Işık vd., 2018, s. 25). Türkiye’de bu durumun somut tezahürü 2019 yerel seçimleri ve 2023 Cumhurbaşkanlığı seçimlerinde siyasi liderlerin X (Twitter) kullanımı, kampanya stratejilerinin önemli bir parçası haline gelmiştir (Çakır & Aktaş, 2024; Gökulu & Kılıç, 2020). Sosyal medya, siyasi aktörlerin daha hızlı ve etkili bir şekilde mesaj iletmelerini sağlarken, aynı

zamanda seçmenlerin de bu mesajlara hızlı bir şekilde yanıt vermesine olanak tanımaktadır (Demirhan, 2017, s. 264).

Sosyal medya platformları, siyasi ileti imdeki geleneksel hiyerar ileri de  e i tirmi tir. Artık bireyler, siyasi aktörlerle doğrudan etkileşim kurma fırsatına sahipken, bu durum siyasi iletişimin daha demokratik bir hale gelmesine katkıda bulunmaktadır. Sosyal medya, aynı zamanda siyasi tarti maların ve kamuoyunun şekillenmesinde de etkili bir rol oynamaktadır. Kullanıcılar, sosyal medya üzerinden siyasi görüşlerini ifade edebilir, tarti malara katılabilir ve bu süreçte diğer bireylerle etkileşimde bulunabilirler. Sosyal medya platformları, toplumsal hareketlerin ve protestoların organize edilmesinde kritik bir rol oynamaktadır. Bununla birlikte sosyal medya üzerinden yayılan yanlış bilgi ve dezenformasyon, siyasi ileti imdeki olumsuz etkileri de beraberinde getirmektedir. Bu nedenle, sosyal medya kullanımının dikkatli bir şekilde yönetilmesi ve denetlenmesi gerekmektedir.

2. Kriz İletişimi ve Sosyal Medya

Kriz iletişimi, bir organizasyonun beklenmedik olaylar karşısında paydaşlarıyla etkili bir şekilde iletişim kurma sürecidir. Kriz, organizasyonların normal i leyi ini tehdit eden, itibarını zedeleyen ve paydaşların güvenini sarsan durumlar olarak tanımlanabilir (Taşkıran & A ca, 2023, s. 73). Kriz iletişiminin önemi, organizasyonların itibarını ve güvenilirliğini sürdürme çabalarıyla doğrudan ilişkilidir. Kriz anlarında etkili iletişim, organizasyonların kriz sonrası toparlanma sürecini hızlandırabilir ve olumsuz etkileri minimize edebilir (Çelebi, 2020, s. 112). Kriz iletişimi, yalnızca bilgi akışını sağlamakla kalmaz, aynı zamanda paydaşların duygusal tepkilerini yönetmek ve güven inşa etmek için de kritik bir rol oynamaktadır (G rhani & Ta tan, 2019, s. 613). Kriz iletişiminin temel bileşenleri arasında doğru bilgi sağlama, zamanında yanıt verme ve şeffaflık yer almaktadır. Bu bileşenler, organizasyonların kriz anında nasıl bir iletişim stratejisi geli tirece ini belirlemektedir. Kriz iletişimi, aynı zamanda organizasyonların kriz sonrası itibarlarını yeniden inşa etmelerine yardımcı olmaktadır. Sosyal medya, bu süreçte önemli bir araç olarak öne çıkmaktadır; zira sosyal medya platformları, organizasyonların hızlı bir şekilde bilgi yaymalarına ve halkla doğrudan etkileşim kurmalarına olanak tanımaktadır (Stewart & Atilano, 2018, ss. 25-26).

Sosyal medya, kriz iletişimi sürecinde önemli bir araç haline gelmiştir. Geleneksel iletişim kanallarına göre daha hızlı bilgi yayma kapasitesine sahip olan sosyal medya, kriz anında halkla ilişkiler stratejilerinin uygulanmasında kritik bir rol oynamaktadır (Abedin vd., 2014). Sosyal medya, organizasyonların kriz sırasında yanlış bilgilendirme ve spe ülasyonların önüne geçmek için etkili bir mecra sunmaktadır (Wang & Dong, 2017, s. 30)  rne in, sosyal medya analitiği, organizasyonların kriz sırasında halkın tepkilerini ve algılarını anlık olarak takip

etmelerine olanak tanımaktadır (Ly-Le, 2019, s. 77). Bu bilgiler, kriz iletişim stratejilerinin dinamik bir şekilde güncellenmesine yardımcı olmaktadır.

Sosyal medya platformları, kriz anında bilgi akışını hızlandırarak, organizasyonların daha etkili bir şekilde yanıt vermesine olanak tanımaktadır. Örneğin, 2011 yılında Japonya'da meydana gelen deprem ve tsunami sonrası sosyal medya platformları üzerinden yapılan iletişim, hem resmi kurumlar hem de bireyler tarafından hızlı bir şekilde bilgi paylaşımını sağlamıştır (Schroeder & Pennington-Gray, 2015, s. 593). Bu durum, sosyal medyanın kriz anında bilgi akışını nasıl hızlandırabileceğine dair somut bir örnek teşkil etmektedir. Ayrıca sosyal medya, kriz sonrası iyileşme süreçlerinde de etkili bir araç olarak kullanılabilir. Organizasyonlar, sosyal medya aracılığıyla olumlu mesajlar yayarak itibarlarını yeniden inşa edebilirler (Bukar vd., 2021, s. 247).

Sosyal medya, kriz iletişimi stratejilerinin geliştirilmesinde önemli bir etken olarak öne çıkmaktadır. Kriz anında sosyal medya üzerinden yapılan iletişim, organizasyonların kriz yönetiminde daha proaktif olmalarını sağlamaktadır. Örneğin, sosyal medya üzerinden yapılan "sosyal dinleme" uygulamaları, organizasyonların kriz anında itibari tehditleri hızlı bir şekilde tanımlayıp yanıt vermelerine olanak tanımaktadır (Veil vd., 2011, s. 118). Kriz iletişimi stratejileri, sosyal medya aracılığıyla daha geniş kitlelere ulaşma ve anlık geri bildirim alma yeteneği ile güçlenmektedir (Eriksson, 2018, s. 530).

Sosyal medyanın kriz anında sağladığı avantajlar arasında hızlı bilgi akışı, geniş kitlelere ulaşma imkanı ve anlık geri bildirim alma yeteneği bulunmaktadır (Simon vd., 2014, s. 1). Sosyal medya, organizasyonların kriz anında hızlı bir şekilde yanıt vermesine olanak tanırken, aynı zamanda halkın duygusal tepkilerini de yönetme fırsatı sunar. Bununla birlikte sosyal medyanın bazı dezavantajları da mevcuttur. Kriz anında sosyal medya üzerinden yayılan yanlış bilgiler, organizasyonların itibarını zedeleyebilir ve durumu daha da kötüleştirebilir (Bukar vd., 2021, ss. 3044-3045). Ayrıca, sosyal medya platformlarının kontrolsüz doğası, organizasyonların iletişim stratejilerini zorlaştırabilir; bu nedenle, sosyal medya kullanımı dikkatli bir şekilde yönetilmelidir.

Kriz iletişimi stratejilerinin sosyal medya ile entegre edilmesi, organizasyonların bu avantajları en üst düzeye çıkarmasına ve dezavantajları minimize etmesine yardımcı olabilir. Sonuç olarak, sosyal medya, kriz iletişimi süreçlerinde hem fırsatlar hem de zorluklar sunmakta, bu nedenle etkili bir yönetim gerektirmektedir. Kriz anlarında sosyal medya kullanımı, kişilerin ve kurumların itibarlarını koruma ve yeniden inşa etme süreçlerinde kritik bir rol oynamaktadır.

2.2. Sosyal Medyanın Kriz İletişimindeki Uygulamaları

Sosyal medya, kriz iletişimde önemli bir rol oynamakta ve bu süreçte hem proaktif hem de reaktif iletişim stratejileri geliştirilmesine olanak tanımaktadır. Proaktif iletişim stratejileri kriz öncesi hazırlık ve bilgi paylaşımını içerirken, reaktif stratejiler ise kriz anında hızlı ve etkili bir yanıt verme yeteneğini ifade etmektedir. Sosyal medya platformları, organizasyonların hedef kitleleriyle doğrudan etkileşim kurmalarını sağlarken, aynı zamanda bilgi akışını hızlandırarak kriz anlarında etkili bir iletişim ortamı oluşturmaktadır (Kim & Lim, 2020).

Proaktif stratejiler kriz durumları öncesinde bilgi paylaşımını ve hazırlığı içerirken, reaktif stratejiler kriz anında hızlı yanıt verme yeteneğini ifade etmektedir. Sosyal medya, bu iki stratejinin de uygulanmasında kritik bir araçtır. Özellikle kriz anlarında sosyal medya üzerinden yapılan paylaşımlar, anlık geri bildirim almayı mümkün kılarak organizasyonların kriz yönetiminde daha etkili olmalarını sağlamaktadır. Ayrıca proaktif stratejilerin uygulanması, organizasyonların kriz dönemlerinde rekabet avantajı elde etmelerine yardımcı olmaktadır.(Alonso-Almeida vd., 2015, s. 1642).

Sosyal medyanın en belirgin özelliklerinden biri hızlı bilgi akışıdır. Kriz anlarında sosyal medya platformları, bilgi paylaşımını hızlandırarak kamuoyunun doğru bilgilendirilmesine yardımcı olmaktadır. Bu durum yanlış bilgilendirme riskini azaltırken, aynı zamanda kurumların itibarını koruma çabalarını desteklemektedir (Christensen & Lægreid, 2020, s. 727). Ayrıca sosyal medya kullanıcılarının etkileşimde bulunma yetenekleri, kriz iletişimini daha dinamik hale getirmekte; bu da kurumların hızlı yanıt vermelerini kolaylaştırmaktadır. Hızlı bilgi akışı, kriz anlarında kamu güvenini artırmak için kritik bir unsurdur.

3. Yöntem

Bu bölümde araştırmanın tasarımı, veri toplama ve analiz süreçleri detaylı bir şekilde açıklanmaktadır. Çalışma belirlenen araştırma soruları doğrultusunda içerik analizi yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

3.1. Araştırma Soruları

Araştırmanın temel amacı, sosyal medyanın kriz iletişimindeki rolünü ve siyasal iletişim süreçlerine etkilerini incelemektir. Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki araştırma soruları belirlenmiştir:

1. Instagram'a erişim kısıtlaması getirildiği toplumsal kriz döneminde sosyal medya platformu X, siyasal iletişim süreçlerine nasıl entegre edilmiştir ve bu entegrasyonun getirdiği değişimler nelerdir?
2. Kriz iletişimi bağlamında sosyal medyanın sunduğu avantajlar ve dezavantajlar nelerdir?

3. Türkiye’de Instagram’a erişim kısıtlaması getirildiği dönemde bakanın X platformunda yürüttüğü kriz yönetimi stratejilerinin etkileri nelerdir?
4. Ulaştırma ve Altyapı Bakanı Abdulkadir Uraloğlu'nun Instagram erişim kısıtlaması sürecinde X (Twitter) platformunda yaptığı açıklamalar hangi kriz iletişim stratejilerine dayanmaktadır ve bu stratejiler ne kadar etkilidir?

3.2. Araştırma Tasarımı

Bu çalışma, nitel araştırma yöntemlerinden biri olan içerik analizi yaklaşımını benimsemektedir (Krippendorff, 2013). İçerik analizi, metinlerin sistematik, objektif ve tekrarlanabilir bir şekilde incelenmesini sağlayarak, mesajların altında yatan temaları, kalıpları ve eğilimleri ortaya çıkarmak için idealdir (Hsieh & Shannon, 2005). Araştırma, belirlenen araştırma soruları doğrultusunda, Ulaştırma ve Altyapı Bakanı Abdulkadir Uraloğlu'nun kriz döneminde X (Twitter) platformu üzerinde yaptığı açıklamaların incelenmesini hedeflemektedir.

3.3. Evren, Örneklem ve Sınırlılıklar

Araştırmanın evrenini, Ulaştırma ve Altyapı Bakanı Abdulkadir Uraloğlu'nun X (Twitter) platformunda yaptığı tüm açıklamalar oluşturmaktadır. Örneklem olarak, 2-10 Ağustos 2024 tarihleri arasındaki Instagram erişim kısıtlaması sürecinde yapılan 10 adet tweet seçilmiştir. Bu dönem, kriz iletişimi sürecinin yoğun olarak yaşandığı ve bakanın bu konuda kamuoyuna yaptığı açıklamaların merkezi olduğu bir zaman dilimi olarak belirlenmiştir. Örneklem seçimi, kriz anındaki iletişim stratejilerinin ve mesajların derinlemesine incelenmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırmanın sınırlılıkları arasında, sadece bakanın X (Twitter) platformunda yaptığı açıklamaların incelenmiş olması ve diğer sosyal medya platformlarının dahil edilmemiş olması bulunmaktadır. Ayrıca, araştırma belirli bir zaman dilimi ile sınırlı olduğundan, uzun vadeli etkilerin değerlendirilmesi mümkün olmamıştır. Bu sınırlılıklar, gelecekteki araştırmalar için dikkate alınması gereken noktaları oluşturmaktadır.

3.4. Kodlama Çerçevesi

İçerik analizi için oluşturulan kodlama cetveli, her bir tweetin belirli kategorilere ayrılmasını sağlamaktadır.

Kategori	Alt Kategoriler	Açıklama
Mesajın Teması	Ulusal Düzenlemeler, Sosyal Medya Sorumluluğu, Erişim Engeli, Halkın Hissiyatı	Tweetin ana konularını belirler.
Duygu Durumu	Olumlu, Olumsuz, Nötr, Kararlı, Otoriter, Eleştirel	Tweetin taşıdığı duygusal tonu analiz eder.
Kullanılan Dil	Resmi, Gayri Resmi, Diplomatik, Sert	Dilin formalitesini ve üslubunu değerlendirir.

Hedef Kitle	Genel Kamu, Sosyal Medya Temsilcileri, Medya, Uluslararası Kamuoyu	Tweetin hedeflediği kitleyi belirler.
Etkileşim	Bilgilendirme, Uyarı, Eleştiri, Savunma, Çözüm Önerisi	Tweetin içerdiği etkileşim amaçlarını analiz eder.
Kriz Yönetimi Stratejisi	Bilgilendirme, Savunma, Çözüm Arayışı, Karşı Eleştiri	Kriz anında kullanılan iletişim stratejilerini belirler.

Kodlama cetveli, içerik analizinin genel ilkeleri ve sosyal medya ile kriz yönetimi üzerine yapılmış kapsamlı çalışmalara göre yapılandırılmıştır. Bu bağlamda kullanılan kategori ve alt kategorilerin her biri, çalışmanın amacına uygun bir içerik analizine olanak tanıyacak şekilde metodolojik bir temele dayandırılmıştır. Aşağıda, her bir kategori ve alt kategorinin, çalışmanın amacına uygun olarak nasıl metodolojik bir temele dayandırıldığı ayrıntılı şekilde ele alınmaktadır.

- **İçerik Analizinin Temel İlkeleri:** Kodlama cetveli geliştirilirken Krippendorff’un içerik analizi ilkeleri esas alınmıştır. Krippendorff (2013), içerik analizinde kategorilerin açık ve belirgin bir yapıda tanımlanmasını, aynı zamanda araştırma amacına uygun biçimde sınırlandırılmasını önermektedir. Bu çalışmada, her kategori ve alt kategori, araştırma sorusuna hizmet edecek şekilde yapılandırılmıştır. Örneğin, “Mesajın Teması” ana kategorisi, sosyal medya paylaşımlarındaki temel konuları (örneğin, “Ulusal Düzenlemeler,” “Sosyal Medya Sorumluluğu”) açıkça belirlemeyi ve analiz etmeyi mümkün kılacak biçimde oluşturulmuştur. Krippendorff’un içerik analizi metodolojisi, içerik analizinde kategorilerin net bir biçimde sınıflandırılması ve analiz boyunca iç tutarlılığın sağlanması açısından çalışmaya rehberlik etmiştir.
- **Duygu Durumu ve Dil Kullanımı Kategorileri:** Kodlama cetvelinde “Duygu Durumu” ve “Kullanılan Dil” kategorilerinin geliştirilmesinde Pennebaker, Booth ve Francis’in (2015) Duygu ve Dil Kullanımı İndeksi (LIWC) modeline başvurulmuştur. LIWC modeli, metinlerde duygusal tonu analiz etmek için uygun bir yapı sunmakta olup, sosyal medya gibi kısa metinlerin analizinde sıkça kullanılan bir yaklaşımdır. Bu çalışmada, “Duygu Durumu” kategorisi altında yer alan olumlu, olumsuz, nötr gibi duygu durumlarının belirlenmesi için LIWC metodolojisi temel alınmıştır. Benzer şekilde, “Kullanılan Dil” kategorisinde ise, dilin formalite düzeyini incelemek üzere resmi, gayri resmi gibi dil kullanımı sınıfları belirlenmiştir. Pennebaker’in dili ve duyguları analiz eden yapısı, sosyal medya içeriklerinin duygusal tonu ve ifade biçimlerini daha detaylı bir biçimde ele almaya imkân tanımıştır.
- **Hedef Kitle ve Kriz Yönetimi Stratejileri:** Kodlama cetvelinde, sosyal medya üzerinden kriz yönetimi stratejilerinin analizinde Schultz, Utz ve Göritz’in (2011) sosyal medya kriz iletişimi üzerine geliştirdikleri modelden yararlanılmıştır. Schultz ve arkadaşları, kriz anında sosyal medya platformlarının kriz iletişimi ve halkla ilişkiler stratejileri açısından oynadığı

rolü incelemiş; kriz iletişiminde kullanılan stratejilerin hedef kitle üzerindeki etkilerine yönelik bir analiz modeli sunmuştur. Bu çalışmada, Schultz ve arkadaşlarının kriz iletişimi modeli göz önünde bulundurularak “Hedef Kitle” ve “Kriz Yönetimi Stratejisi” kategorileri yapılandırılmıştır. “Genel Kamu,” “Sosyal Medya Temsilcileri” gibi hedef kitle sınıfları oluşturulmuş; kriz yönetimi stratejileri “Bilgilendirme,” “Savunma” ve “Çözüm Arayışı” gibi alt başlıklara ayrılarak detaylandırılmıştır. Bu yaklaşım, kriz dönemlerinde sosyal medya aracılığıyla hangi iletişim stratejilerinin kullanıldığını ve bu stratejilerin hedef kitle üzerindeki etkisini sistematik bir biçimde analiz etmeye olanak sağlamıştır.

- **Tematik Kategoriler:** Mesajların ana temalarının belirlenmesinde Mayring’in nitel içerik analizine yönelik yaklaşımlarına başvurulmuştur. Mayring (2000), tematik analizde ana ve alt temaların sistematik olarak belirlenmesi gerektiğini, bu kategorilerin araştırma sorularına uygun şekilde yapılandırılması gerektiğini vurgulamaktadır. Çalışmada, “Mesajın Teması” ana kategorisi altında “Ulusal Düzenlemeler,” “Sosyal Medya Sorumluluğu” gibi alt temalar oluşturularak Mayring’in öne sürdüğü tematik sınıflandırma ilkelerine uygun bir analiz yapılmıştır. Bu kategoriler, her tweet’in içerdiği ana temaların açık bir çerçevede analiz edilmesine olanak tanıyarak çalışmanın içerik analizi sürecini güvenilir ve sistematik bir temele dayandırmaktadır.
- **Kodlama Çerçevesinin Bütünlüğü ve Uygulama Süreci:** Kodlama cetveli, yukarıda belirtilen teorik yaklaşımlar doğrultusunda Türkiye örneğinde kriz yönetiminde sosyal medya kullanımını çok boyutlu bir analiz sürecine dâhil edecek biçimde geliştirilmiştir. Kodlama çerçevesinde her kategori, sosyal medya içeriklerinin kriz yönetimi bağlamında farklı açılardan ele alınmasını sağlayacak şekilde belirlenmiştir. Bu bağlamda her bir kategori ve alt kategorinin sınırları titizlikle belirlenmiş; elde edilen bulguların güvenilirliği ve tekrarlanabilirliği sağlanmıştır.

Yukarıdaki metodolojik dayanaklar doğrultusunda oluşturulan kodlama cetveli, çalışmanın içerik analizine yönelik bütüncül ve sistematik bir yapı sunarak sosyal medya içeriklerinin kriz yönetimi bağlamında detaylı bir analizine olanak sağlamaktadır.

3.5. Veri Analizi

Veriler, Ulaştırma ve Altyapı Bakanı Abdulkadir Uraloğlu’nun resmi X (Twitter) hesabından kamuya açık olarak erişilebilen tweetlerinden elde edilmiştir. Veri analizi süreci, içerik analizinin adımlarına uygun olarak gerçekleştirilmiştir. İlk olarak, toplanan tüm tweetler dikkatlice okunmuş ve içeriklerinin genel bir değerlendirmesi yapılmıştır. Daha sonra belirlenen temalar, duygusal ton, dil kullanımı ve hedef kitle gibi unsurlar kodlama çerçevesine göre kategorilere ayrılmıştır. Her bir tweet, ilgili kategorilere ait alt başlıklar altında kodlanmış ve bu süreçte araştırmanın objektifliği korunmuştur.

Daha sonra belirlenen unsurlar kodlama çerçevesine göre kategorilere ayrılmıştır. Bu aşamada, kategoriler arasında ilişkiler kurularak, kriz iletişimi sürecinde kullanılan stratejilerin etkinliği değerlendirilmiştir. Analiz sonuçları, araştırma soruları bağlamında yorumlanmış ve elde edilen bulgular üzerine çıkarımlar yapılmıştır.

4. Bulgular

Bu bölümde Ulaştırma ve Altyapı Bakanı Abdulkadir Uraloğlu'nun Instagram erişim kısıtlaması sürecinde X (Twitter) platformu üzerinden yaptığı paylaşımların içerik analizi, önceden oluşturulan kodlama cetveline göre gerçekleştirilmiştir.

Tablo 1: 2 Ağustos tarihli tweet içeriğinin kodlama çerçevesine göre analizi

Kategori	Alt Kategoriler	Açıklama
Mesajın Teması	Ulusal Düzenlemeler, Sosyal Medya Sorumluluğu, Erişim Engeli, Halkın Hissiyatı	Bakan, Türkiye'nin hukuki düzenlemeleri çerçevesinde sosyal medya platformlarına getirdiği erişim kısıtlamalarını ve bu kısıtlamaların arkasındaki sorumlulukları açıklamıştır. Ayrıca, vatandaşların duygusal tepkilerini yönetme çabasını belirtmiştir.
Duygu Durumu	Nötr, Kararlı, Savunmacı	Resmi ve objektif bir dil kullanımı hakimdir. Bakan, hukuki gereklilikler doğrultusunda erişim kısıtlamalarının zorunlu olduğunu kararlılıkla savunmaktadır.
Kullanılan Dil	Resmi, Diplomatik	Bakan, teknik ve hukuki terimler kullanarak, konuya objektif ve resmi bir yaklaşım sergilemiştir.
Hedef Kitle	Genel Kamu, Medya	Geniş bir kamu kitlesine ve medyaya yönelik olarak, sosyal medya düzenlemeleri ve uygulanan kısıtlamalar hakkında bilgi verilmiştir.
Etkileşim	Bilgilendirme, Uyarı, Savunma	Vatandaşları bilgilendirme, kanunlara uyulmadığında uygulanacak yaptırımları belirtme ve uygulanan düzenlemelerin meşruiyetini savunma amaçlı etkileşimler içerir.
Kriz Yönetimi Stratejisi	Bilgilendirme, Savunma, Çözüm Arayışı	Sosyal medya kısıtlamalarının gerekli olduğunu bilgilendirme, bu kısıtlamaların yasal zemine dayandığını savunma ve eksiklik gidermesi halinde kısıtlamaların kaldırılacağını belirtme stratejilerini içerir.

Bakan Uraloğlu'nun tweetinde öne çıkan temalar arasında ulusal düzenlemeler ve sosyal medya sorumluluğu bulunmaktadır. Bakan, Türkiye'nin hukuki çerçevesi içinde sosyal medya platformlarına yönelik uygulanan kuralların ve mevzuatın önemini vurgulamıştır. Erişim engeli teması Instagram'a getirilen kısıtlamalar ve bu kısıtlamaların gerekçelendirilmesi üzerine odaklanmaktadır. Ayrıca halkın hissiyatı teması, vatandaşların duygusal tepkilerini yönetme çabalarını içermektedir. Tweette duygusal ton ağırlıklı olarak nötr ve kararlı olarak sınıflandırılmıştır. Bakan Uraloğlu'nun konuşmasında resmi ve objektif bir dil hakimken, duygusal ifadeler sınırlıdır. Ancak uygulanan erişim kısıtlamalarının

gerekliliğini vurgulaması nedeniyle kararlı bir ton sergilenmektedir. Ayrıca yasal düzenlemelere uyulmaması durumunda zorunlu müdahalelerde bulunulacağını belirten ifadeler savunmacı bir yaklaşımı yansıtmaktadır.

Kullanılan dil resmi ve diplomatik olarak değerlendirilmiştir. Bakan Uraloğlu, teknik terimler ve hukuki ifadeler kullanarak konuya objektif bir bakış açısı sunmaktadır. Dilin formalitesi, kriz iletişiminin ciddiyetini ve profesyonelliğini yansıtmaktadır. Tweetin hedef kitlesi genel kamu ve medya olarak belirlenmiştir. Bakan, kamuoyunu bilgilendirmek amacıyla konuşmalarını geniş bir kitleye yönelik olarak yapmıştır. Ayrıca gazetecilerin sorularını yanıtlaması medyanın tweetteki bilgilere ulaşmasını sağlamaktadır. Bakan Uraloğlu'nun tweeti bilgilendirme, uyarı ve savunma amaçlı etkileşimleri içermektedir. Bilgilendirme, vatandaşlara Türkiye'nin sosyal medya düzenlemeleri hakkında detaylı bilgi sunmayı hedeflerken; Uyarı ise kanunlara uyulmaması durumunda uygulanacak yaptırımları belirtmektedir. Savunma, yapılan düzenlemelerin meşruiyetini ve gerekliliğini savunmaktadır.

Tweette kullanılan kriz yönetimi stratejileri bilgilendirme, savunma ve çözüm arayışı olarak sınıflandırılmıştır. Bakan, sosyal medya kısıtlamalarıyla ilgili kamuoyunu bilgilendirirken uygulanan kısıtlamaların yasal zemine dayandığını savunmaktadır. Ayrıca eksikliklerin giderilmesi halinde erişim engelinin kaldırılacağını belirterek çözüm arayışı stratejisini benimsemiştir.

Tablo 2: 2 Ağustos tarihli tweet içeriğinin kodlama çerçevesine göre analizi

Kategori	Alt Kategoriler	Açıklama
Mesajın Teması	Uluslararası ilişkiler, Sosyal Medya Sorumluluğu, İnsan Hakları, Terörle Mücadele	Tweet, İsrail'in Gazze'deki eylemlerine ve sosyal medya platformlarının Türkiye'nin yasalarına uyması gerektiğine vurgu yapmaktadır.
Duygu Durumu	Öfkeli, Eleştirel, Kararlı	Bakan, sert eleştirilerde bulunarak Türkiye'nin duruşunu net bir şekilde ortaya koymaktadır.
Kullanılan Dil	Resmi, Sert, Vurgulu	Güçlü ifadeler kullanarak mesajını net bir şekilde iletmekte ve eleştirilerini vurgulamaktadır.
Hedef Kitle	Genel Kamu, Sosyal Medya Kullanıcıları, Uluslararası Toplum	Geniş bir kitleye hitap ederek, Türkiye'nin uluslararası duruşunu ve insan hakları konusundaki hassasiyetini vurgulamaktadır.
Etkileşim	Eleştiri, Bilgilendirme, Uyarı	Tweet, İsrail'in eylemlerine yönelik eleştirilerde bulunurken, sosyal medya platformlarının Türkiye'nin yasalarına uyması gerektiği konusunda bir uyarı niteliği taşımaktadır.

Kriz Yönetimi Stratejisi	Eleştiri, Bilgilendirme, Güven İnşası	Bakan, eleştirilerini dile getirirken, Türkiye'nin duruşunu ve insan hakları konusundaki hassasiyetini vurgulamaktadır. Ayrıca, sosyal medya platformlarının yasaları uygulaması gerektiği mesajını vererek güven inşa etmeye çalışmaktadır.
---------------------------------	---------------------------------------	--

Bakan Uraloğlu'nun bu tweetinde öne çıkan temalar arasında uluslararası ilişkiler, sosyal medya sorumluluğu, insan hakları ve terörle mücadele bulunmaktadır. Tweet, İsrail'in Gazze'deki eylemlerine ve sosyal medya platformlarının Türkiye'nin yasalarına uyması gerektiğine vurgu yapmaktadır. Tweette duygusal ton öfkeli, eleştirel ve kararlı olarak değerlendirilebilir. Bakan, İsrail Dışişleri Bakanı'na yönelik sert eleştirilerde bulunarak Türkiye'nin duruşunu net bir şekilde ortaya koymaktadır. Kullanılan dil resmi, sert ve vurgulu olarak değerlendirilmiştir. Bakan, güçlü ifadeler kullanarak mesajını net bir şekilde iletmekte ve eleştirilerini vurgulamaktadır. Tweetin hedef kitlesi genel kamu, sosyal medya kullanıcıları ve uluslararası toplum olarak belirlenmiştir. Bakan, geniş bir kitleye hitap ederek Türkiye'nin uluslararası duruşunu ve insan hakları konusundaki hassasiyetini vurgulamaktadır.

Bakan Uraloğlu'nun tweeti eleştiri, bilgilendirme ve uyarı amaçlı etkileşimleri içermektedir. Tweet, İsrail'in eylemlerine yönelik eleştirilerde bulunurken sosyal medya platformlarının Türkiye'nin yasalarına uyması gerektiği konusunda bir uyarı niteliği taşımaktadır. Tweette kullanılan kriz yönetimi stratejileri eleştiri, bilgilendirme ve güven inşasıdır. Bakan, eleştirilerini dile getirirken Türkiye'nin duruşunu ve insan hakları konusundaki hassasiyetini vurgulamaktadır. Ayrıca sosyal medya platformlarının yasaları uygulaması gerektiği mesajını vererek güven inşa etmeye çalışmaktadır.

Tablo 3: 5 Ağustos tarihli tweet içeriğinin kodlama çerçevesine göre analizi

Kategori	Alt Kategoriler	Açıklama
Mesajın Teması	Ulusal Düzenlemeler, Sosyal Medya Sorumluluğu, Erişim Engeli	Tweet, Instagram'a getirilen erişim kısıtlamalarının yasal çerçevesi, sosyal medya platformlarının sorumlulukları ve bu kısıtlamaların gerekçelerini açıklamaktadır.
Duygu Durumu	Kararlı, Nötr	Bakan, konunun çözümüne yönelik kararlı bir yaklaşım sergilerken, olumlu gelişmelerin beklendiğini belirterek nötr bir ton taşımaktadır.
Kullanılan Dil	Resmi, Diplomatik	Teknik ve hukuki terimler kullanılarak, konunun objektif ve resmi bir şekilde sunulması sağlanmıştır.
Hedef Kitle	Genel Kamu, Medya	Geniş bir kamu kitlesine ve medyaya yönelik olarak, Instagram erişim kısıtlamaları ve çözüm arayışları hakkında bilgilendirme yapılmaktadır.

Etkileşim	Bilgilendirme, Uyarı, Çözüm Arayışı	Vatandaşları ve medyayı bilgilendirme, sosyal medya platformlarının yasal yükümlülüklerine uyum sağlamaları gerektiği yönünde uyarılarda bulunma ve çözüm arayışı odaklı etkileşimler içerir.
Kriz Yönetimi Stratejisi	Bilgilendirme, Savunma, Çözüm Arayışı	Instagram erişim kısıtlamalarının gerekçelerini açıklama, yasal zemindeki savunma ve çözüm odaklı proaktif yaklaşım sergileme stratejileri kullanılmıştır.

Bakan Uraloğlu'nun bu tweetinde öne çıkan temalar arasında ulusal düzenlemeler, sosyal medya sorumluluğu ve erişim engeli bulunmaktadır. Tweet, Instagram'a getirilen erişim kısıtlamalarının gerekçelerini açıklamakta ve bu kısıtlamaların belirli yasal çerçeveler doğrultusunda uygulandığını vurgulamaktadır. Ayrıca sosyal medya platformlarının Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına uyum sağlaması konusundaki hassasiyetler de öne çıkarılmaktadır. Tweette duygusal ton ağırlıklı olarak kararlı ve nötr olarak sınıflandırılmıştır. Bakan Uraloğlu, Instagram yetkilileri ile yapılan görüşmeleri ve gelecekteki toplantıları belirterek konunun çözümüne yönelik kararlı bir yaklaşım sergilemektedir. Duygusal ifadeler sınırlı olmakla birlikte olumlu gelişmelerin beklendiği ifadesiyle nötr bir ton da taşımaktadır.

Kullanılan dil resmi ve diplomatik olarak değerlendirilmiştir. Bakan, teknik terimler ve hukuki ifadeler kullanarak konuyu objektif ve resmi bir çerçevede sunmaktadır. Görüşmelerin gerçekleştiği ve gelecekteki toplantıların planlandığı bilgileri diplomatik bir üslupla aktarılmıştır. Tweetin hedef kitlesi genel Kamu ve medya olarak belirlenmiştir. Bakan, geniş bir kamu kitlesine yönelik olarak Instagram erişim kısıtlamaları ve bu kısıtlamaların giderilmesine yönelik yapılan görüşmeler hakkında bilgi vermektedir. Ayrıca medya mensuplarının konuyla ilgili bilgilere ulaşmasını sağlayacak şekilde düzenlenmiştir.

Bakan Uraloğlu'nun tweeti bilgilendirme, uyarı ve çözüm arayışı amaçlı etkileşimleri içermektedir. Bilgilendirme kapsamında Instagram yetkilileri ile yapılan görüşmeler ve gelecekteki toplantılar hakkında kamuoyuna bilgi verilmektedir. Uyarı, sosyal medya platformlarının Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına uyum sağlaması gerektiği yönündeki hassasiyetlerin iletilmesidir. Çözüm Arayışı, taleplerin karşılanması hususunda olumlu gelişmelerin beklenmesi ve erişim engelinin kaldırılması yönündeki umutları içermektedir. Tweette kullanılan kriz yönetimi stratejileri bilgilendirme, savunma ve çözüm arayışı olarak sınıflandırılmıştır. Bakan, Instagram erişim kısıtlamalarının gerekçelerini kamuoyuna açıklarken, sosyal medya platformlarının yasal yükümlülüklerini yerine getirmesi gerektiğini savunmaktadır. Ayrıca gelecekteki toplantılar ve olumlu gelişmelerin beklenmesiyle çözüm arayışı stratejisini benimseyerek krizin çözümüne yönelik proaktif bir yaklaşım sergilemektedir.

Tablo 4: 5 Ağustos tarihli tweet içeriğinin kodlama çerçevesine göre analizi

Kategori	Alt Kategoriler	Açıklama
Mesajın Teması	Sosyal Medya Sorumluluğu, Ulusal Düzenlemeler, Halkın Hissiyatı	Cumhurbaşkanı Erdoğan'ın sosyal medya şirketlerinin Türkiye'ye yönelik tutumlarını eleştirisi ve Türkiye'nin yasal düzenlemelerine uyum sağlanması gerektiği vurgulanmaktadır. Ayrıca, halkın hassasiyetlerinin dikkate alınması gerektiği belirtilmiştir.
Duygu Durumu	Olumsuz, Eleştirel, Kararlı	Sosyal medya şirketlerinin tutumlarına yönelik olumsuz ve eleştirel bir yaklaşım sergilenirken, Türkiye'nin kararlı bir duruş sergilediği görülmektedir.
Kullanılan Dil	Resmi, Sert	Resmi yazı dili kullanılmış olup, sert ve güçlü eleştiriler içeren ifadeler tercih edilmiştir.
Hedef Kitle	Genel Kamu, Sosyal Medya Temsilcileri, Uluslararası Kamuoyu	Geniş bir halk kitlesine, sosyal medya şirketlerinin temsilcilerine ve uluslararası kamuoyuna hitap edilmektedir.
Etkileşim	Eleştiri, Uyarı, Savunma	Sosyal medya şirketlerini eleştirme, hukuki düzenlemelere uyulması yönünde uyarılarda bulunma ve Türkiye'nin yasal ve toplumsal hassasiyetlerini savunma amaçlı etkileşimler içermektedir.
Kriz Yönetimi Stratejisi	Eleştiri, Savunma, Karşı Eleştiri	Sosyal medya şirketlerine yönelik eleştiriler getirirken, Türkiye'nin yasal ve toplumsal hassasiyetlerini savunuyor ve karşı eleştiri yapmaktadır.

Bakan Uraloğlu'nun bu tweetinde öne çıkan temalar arasında sosyal medya sorumluluğu ve ulusal düzenlemeler bulunmaktadır. Tweet, Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan'ın sosyal medya şirketlerinin Türkiye'ye yönelik tutumu hakkında yaptığı konuşmayı içermektedir. Sosyal medya şirketlerinin Türkiye'nin çıkarlarına zarar verecek davranışları ve bu davranışların Türkiye'nin yasal düzenlemeleri çerçevesinde nasıl ele alındığı vurgulanmaktadır. Ayrıca halkın hassasiyetlerine saygı gösterilmesi gerekliliği alt teması da işlenmektedir.

Tweette duygusal ton ağırlıklı olarak olumsuz, eleştirel ve kararlı olarak sınıflandırılmıştır. Cumhurbaşkanı Erdoğan'ın sosyal medya şirketlerini "militanlaşmış" ve "mafya gibi" davranış sergiliyor olarak nitelendirmesi olumsuz ve eleştirel bir yaklaşımı yansıtmaktadır. Türkiye'nin yasal taleplerinin karşılanması gerektiği ve sosyal medya şirketlerinin bu talepleri esirgemesi durumunda hal yoluna gireceği ifadesi ise kararlı bir duruşu göstermektedir.

Kullanılan dil resmi ve sert olarak değerlendirilmiştir. Cumhurbaşkanı Erdoğan'ın ifadelerinde sert bir dil kullanarak sosyal medya şirketlerine yönelik güçlü eleştiriler yer almaktadır. "Militanlaştılar", "mafya gibi davrandılar" gibi ifadeler ciddi ve atakta bir üslubu işaret etmektedir. Tweetin hedef kitleleri genel kamu, sosyal medya temsilcileri ve uluslararası kamuoyu olarak belirlenmiştir. Cumhurbaşkanı Erdoğan'ın

direkt olarak sosyal medya platformlarını hedef alması, bu şirketlerin temsilcilerine yönelik bir uyarı niteliği taşımaktadır. Ayrıca mesajın geniş bir halk kitlesine ulaşması ve uluslararası kamuoyunun dikkatini çekmesi de hedeflenmektedir.

Bakan Uraloğlu'nun tweeti eleştiri, uyarı ve savunma amaçlı etkileşimleri içermektedir. Sosyal medya şirketlerinin Türkiye'ye yönelik olumsuz tutumlarını eleştirirken, yasal düzenlemelere uyulmadığı durumunda yapılacak müdahalelere dair uyarılarda bulunmaktadır. Aynı zamanda Türkiye'nin hukuki ve toplumsal hassasiyetlerinin korunmasının savunulması da bu etkileşimler arasında yer almaktadır. Tweette kullanılan kriz yönetimi stratejileri eleştiri, savunma ve karşı eleştiri olarak sınıflandırılmıştır. Sosyal medya şirketlerinin tutumlarına yönelik eleştiriler getirilirken, Türkiye'nin yasal düzenlemelerine uyulmasının savunulması söz konusudur. Ayrıca sosyal medya şirketlerinin Türkiye'nin talep ettiği hassasiyetlere saygı göstermemesi durumunda karşı eleştiri yapılması da bu stratejinin bir parçasıdır.

Tablo 5: 6 Ağustos tarihli tweet içeriğinin kodlama çerçevesine göre analizi

Kategori	Alt Kategoriler	Açıklama
Mesajın Teması	Ulusal Düzenlemeler, Sosyal Medya Sorumluluğu, Erişim Engeli, Toplumsal Değerler	Instagram'a getirilen erişim kısıtlamalarının yasal ve toplumsal gerekçeleri açıklanmakta, sosyal medya platformlarının Türkiye'nin kanunlarına uyumu vurgulanmakta ve toplumsal değerlerin korunması gerektiği belirtilmektedir.
Duygu Durumu	Kararlı, Eleştirel, Resmi	Bakan, Instagram'a yönelik kararlı bir yaklaşım sergilerken, sosyal medya platformlarına eleştirel bir tavır takınmakta ve resmi bir dil kullanmaktadır.
Kullanılan Dil	Resmi, Teknik, Vurgulu	Hukukî terimler ve teknik ifadeler kullanılarak, erişim engelinin gerekçeleri detaylı ve vurgulu bir şekilde açıklanmaktadır.
Hedef Kitle	Genel Kamu, Sosyal Medya Kullanıcıları, Medya	Geniş bir kamu kitlesi, sosyal medya kullanıcıları ve medya mensuplarına yönelik olarak, Instagram erişim kısıtlamaları ve bu kısıtlamaların nedenleri hakkında bilgi verilmektedir.
Etkileşim	Bilgilendirme, Uyarı, Savunma, Talepler	Kamuoyunu bilgilendirme, sosyal medya platformlarına yönelik uyarılar, hükümetin tutumunu savunma ve Instagram'dan beklenen uyum konusunda taleplerde bulunma amaçlı etkileşimler içermektedir.
Kriz Yönetimi Stratejisi	Bilgilendirme, Savunma, Çözüm Arayışı, Uyarı	Erişim engelinin nedenleri detaylı şekilde açıklanarak bilgilendirme, hukuki ve toplumsal gerekçelerin savunulması, çözüm yollarının tartışılması ve platformlara yönelik olası yaptırımların önceden bildirilmesi stratejileri benimsenmiştir.

Bakan Uraloğlu'nun bu tweetinde öne çıkan temalar arasında ulusal düzenlemeler, sosyal medya sorumluluğu, erişim engeli ve toplumsal değerler

bulunmaktadır. Tweet, Instagram'a getirilen erişim kısıtlamalarının yasal ve toplumsal gerekçelerini açıklamakta olup, sosyal medya platformlarının Türkiye'nin kanunlarına uyum sağlamaması durumunda uygulanan yaptırımları vurgulamaktadır. Ayrıca toplumsal değerlerin korunması ve bu değerlerin ihlali durumunda alınacak önlemler de ön plandadır. Twestte duygusal ton ağırlıklı olarak kararlı, eleştirel ve resmi olarak sınıflandırılmıştır. Bakan Uraloğlu, Instagram'ın erişimini durdurma kararı sırasında sergilediği kararlılık ve sosyal medya platformuna yönelik eleştirilerle eleştirel bir yaklaşım sergilemiştir. Aynı zamanda resmi ve objektif bir dil kullanarak konuyu profesyonel bir şekilde aktarmaktadır.

Kullanılan dil resmi, teknik ve vurgulu olarak değerlendirilmiştir. Bakan, hukukî terimler ve teknik ifadeler kullanarak, erişim engelinin gerekçelerini detaylı bir şekilde açıklamıştır.  nemli noktaları vurgulamak için tekrarlayıcı ifadeler ve belirli kavramlara ( rneğin "katalog suçları") odaklanılmıştır. Tweetin hedef kitlesi genel kamu, sosyal medya kullanıcıları ve medya olarak belirlenmiştir. Bakan, geniş bir kamu kitlesine yönelik olarak Instagram erişim kısıtlamaları ve bu kısıtlamaların gerekçeleri hakkında bilgi vermektedir. Ayrıca sosyal medya kullanıcılarına ve medya mensuplarına yönelik olarak, hükümetin tutumunu ve beklenen yanıtları açıklamaktadır.

Bakan Uraloğlu'nun tweeti bilgilendirme, uyarı, savunma ve talepler amaçlı etkileşimleri içermektedir. Bilgilendirme kapsamında, Instagram'ın erişiminin neden durdurulduğu ve bu karara yol açan faktörler hakkında kamuoyu bilgilendirilmektedir. Uyarı, sosyal medya platformlarının Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına uymaması durumunda daha sıkı yaptırımlar uygulanacağı yönündeki mesajı içermektedir. Savunma, hükümetin toplumsal değerleri ve kanunları koruma çabasını ortaya koyarken, talepler ise Instagram'dan beklenen uyum ve özür beyanlarının yokluğunda daha sert önlemler alınacağı yönündeki beklentiyi göstermektedir.

Twestte kullanılan kriz yönetimi stratejileri bilgilendirme, savunma,  z m arayışı ve uyarı olarak sınıflandırılmıştır. Bakan, Instagram'ın erişimini durdurma kararının gerekçelerini detaylı bir şekilde açıklayarak bilgilendirme stratejisini benimsemiştir. Savunma stratejisi ile bu kararın hukuki ve toplumsal gerekliliklere dayandığını savunmaktadır.  z m Arayışı, sosyal medya platformlarının talepleri karşılaması durumunda erişim engelinin kaldırılacağını belirterek olası  z m yollarını tartışmaktadır. Uyarı stratejisi ise platformlara yönelik olacak olası yaptırımları önceden bildirmektedir.

Tablo 6: 9 Ağustos tarihli tweet içeriğinin kodlama çerçevesine göre analizi

Kategori	Alt Kategoriler	Açıklama
Mesajın Teması	Ulusal Düzenlemeler, Sosyal Medya Sorumluluğu, Erişim Engeli, Toplumsal Değerler, Hukuki Yaptırımlar	Instagram'a getirilen erişim kısıtlamalarının yasal ve toplumsal gerekçeleri açıklanmakta, sosyal medya platformlarının Türkiye'nin kanunlarına uyumu vurgulanmakta ve toplumsal değerlerin korunması gerektiği belirtilmektedir. Ayrıca, hukuki yaptırımların uygulanacağına dair bilgilendirme yapılmaktadır.
Duygu Durumu	Kararlı, Eleştirel, Resmi, Endişeli	Bakan, Instagram'a yönelik kararlı bir yaklaşım sergilerken, sosyal medya platformlarına eleştirel bir tavır takınmakta, resmi bir dil kullanmakta ve toplumsal değerlerin korunması konusunda endişelerini dile getirmektedir.
Kullanılan Dil	Resmi, Teknik, Vurgulu, Objektif	Hukukî terimler ve teknik ifadeler kullanılarak, erişim engelinin gerekçeleri detaylı ve vurgulu bir şekilde açıklanmaktadır. Objektif bir üslupla konuşularak, durumu tarafsız bir şekilde sunma çabası görülmektedir.
Hedef Kitle	Genel Kamu, Sosyal Medya Kullanıcıları, Medya, Yasal Uzmanlar	Geniş bir halk kitlesine, sosyal medya kullanıcılarına, medya mensuplarına ve yasal uzmanlara hitap edilmekte; Instagram erişim kısıtlamaları ve bu kısıtlamaların nedenleri hakkında bilgi verilmekte, hükümetin tutumu açıklanmaktadır.
Etkileşim	Bilgilendirme, Uyarı, Savunma, Talepler, İş birliği Çağrısı	Kamuoyunu bilgilendirme, sosyal medya platformlarına yönelik uyarılar, hükümetin tutumunu savunma, Instagram'dan beklenen uyum konusunda taleplerde bulunma ve sosyal medya platformlarıyla iş birliği çağrısı yapma amaçlı etkileşimler içermektedir.
Kriz Yönetimi Stratejisi	Bilgilendirme, Savunma, Çözüm Arayışı, Uyarı, İş birliği	Erişim engelinin nedenleri detaylı şekilde açıklanarak bilgilendirme, hukuki ve toplumsal gerekçelerin savunulması, çözüm yollarının tartışılması, platformlara yönelik olası yaptırımların önceden bildirilmesi ve sosyal medya platformlarıyla iş birliği yapılması stratejileri benimsenmiştir.

Bakan Uraloğlu'nun bu tweetinde öne çıkan temalar arasında ulusal düzenlemeler, sosyal medya sorumluluğu, erişim engeli, toplumsal değerler ve hukuki yaptırımlar bulunmaktadır. Tweet, Instagram'a getirilen erişim kısıtlamalarının yasal ve toplumsal gerekçelerini açıklamakta olup, sosyal medya platformlarının Türkiye'nin kanunlarına uyum sağlamaması durumunda uygulanan yaptırımları detaylandırmaktadır. Ayrıca toplumsal değerlerin korunması ve bu değerlerin ihlali durumunda alınacak önlemler de vurgulanmaktadır. Tweette duygusal ton ağırlıklı olarak kararlı, eleştirel, resmi ve endişeli olarak sınıflandırılmıştır. Bakan Uraloğlu, Instagram'ın erişimini durdurma kararının altında yatan nedenleri net bir şekilde ifade

ederek kararlı bir duruş sergilemektedir. Sosyal medya platformlarının kanunlara uymamasını eleştirerek eleştirel bir yaklaşım sergilerken, toplumsal değerlerin korunması gerektiğinden duyduğu endişeyi de dile getirmektedir. Resmi bir dil kullanarak konuyu objektif ve profesyonel bir şekilde aktarmaktadır.

Kullanılan dil resmi, teknik, vurgulu ve objektif olarak değerlendirilmiştir. Bakan, hukukî terimler ve teknik ifadeler kullanarak erişim engelinin gerekçelerini detaylı bir şekilde açıklamıştır. Önemli noktaları vurgulamak için tekrarlayıcı ifadeler kullanmış ve belirli kavramlara (örneğin "katalog suçları") odaklanmıştır. Objektif bir üslupla konuşarak, durumu tarafsız bir şekilde sunmaya özen göstermiştir. Tweetin hedef kitlesi genel kamu, sosyal medya kullanıcıları, medya ve yasal uzmanlar olarak belirlenmiştir. Bakan, geniş bir kamu kitlesine yönelik olarak Instagram erişim kısıtlamaları ve bu kısıtlamaların gerekçeleri hakkında bilgi vermektedir. Ayrıca sosyal medya kullanıcılarına ve medya mensuplarına yönelik olarak, hükümetin tutumunu ve beklenen yanıtları açıklamaktadır. Yasal uzmanlar için ise Türkiye'nin kanunlarına uyum konusundaki hassasiyeti vurgulamaktadır.

Bakan Uraloğlu'nun tweeti bilgilendirme, uyarı, savunma, talepler ve iş birliği çağrısı amaçlı etkileşimleri içermektedir. Bilgilendirme kapsamında, Instagram'ın erişiminin neden durdurulduğu ve bu karara yol açan faktörler hakkında kamuoyu bilgilendirilmektedir. Uyarı, sosyal medya platformlarının Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına uymaması durumunda daha sıkı yaptırımlar uygulanacağı yönündeki mesajı içermektedir. Savunma, hükümetin toplumsal değerleri ve kanunları koruma çabasını ortaya koyarken, Talepler ise Instagram'dan beklenen uyum ve özür beyanlarının yokluğunda daha sert önlemler alınacağı yönündeki beklentiyi göstermektedir. İş birliği çağrısı ile ise sosyal medya platformlarıyla sürekli iletişim halinde olduklarını ve çözüm odaklı bir yaklaşım benimsediklerini ifade etmektedir.

Tweette kullanılan kriz yönetimi stratejileri bilgilendirme, savunma, çözüm arayışı, uyarı ve iş birliği olarak sınıflandırılmıştır. Bakan, Instagram'ın erişimini durdurma kararının gerekçelerini detaylı bir şekilde açıklayarak bilgilendirme stratejisini benimsemiştir. Savunma stratejisi ile bu kararın hukuki ve toplumsal gerekliliklere dayandığını savunmaktadır. Çözüm arayışı, sosyal medya platformlarının talepleri karşılaması durumunda erişim engelinin kaldırılacağını belirterek olası çözüm yollarını tartışmaktadır. Uyarı stratejisi ise platformlara yönelik olacak olası yaptırımları önceden bildirmektedir. İş birliği stratejisi ile ise sosyal medya platformlarıyla sürekli iletişimde olduklarını ve ortak çözümler aradıklarını vurgulamaktadır.

Tablo 7: 10 Ağustos tarihli tweet içeriğinin kodlama çerçevesine göre analizi

Kategori	Alt Kategoriler	Açıklama
Mesajın Teması	Kamu Açıklamaları, Olay Gelişmeleri, Bilgilendirme	Yakın zamanda yapılacak önemli bir gelişme hakkında açıklama yapılacağı duyurulmaktadır.
Duygu Durumu	Bekleyici, Resmi	Açıklamanın yakında yapılacağı bilgisi, merak uyandırıcı ve resmi bir dil kullanımı sergiliyor.
Kullanılan Dil	Resmi, Kısa ve Net	Özlü ve anlaşılır bir dille iletilmiş mesaj, net bir bilgi vermeden dikkat çekmeye yönelik.
Hedef Kitle	Genel Kamu, Medya, Paydaşlar	Geniş bir kitleye hitap ederek, açıklamanın önemi vurgulanmakta ve dikkat çekilmeye çalışılmaktadır.
Etkileşim	Bilgilendirme, Merak Uyandırma	Takipçilerin dikkatini çekmek ve gelişmeyi merak etmelerini sağlamak amaçlanmaktadır.
Kriz Yönetimi Stratejisi	Bilgilendirme, Bekleme	Kamuoyunu bilgilendirme ve açıklamayı zamanlama stratejisi uygulanmaktadır.

Bakan Uraloğlu'nun bu tweetinde öne çıkan temalar arasında kamu açıklamaları, olay gelişmeleri ve bilgilendirme bulunmaktadır. Tweet, yaklaşmakta olan önemli bir gelişme hakkında açıklama yapılacağını duyurmakta olup, bu gelişmenin kamuoyu ile paylaşılacağı sinyali vermektedir. Tweette duygusal ton bekleyici ve resmi olarak sınıflandırılmıştır. Açıklamanın yakında yapılacağını belirtmesi takipçilerde merak uyandırmakta ve bekleyici bir atmosfer yaratmaktadır. Dilin resmi olması tweetin ciddi ve kutuplaştırıcı olmayan bir iletişim tarzını yansıtmaktadır.

Kullanılan dil resmi ve kısa ve net olarak değerlendirilmiştir. Mesaj özlü ve anlaşılır bir dille iletilmiş olup, net bir bilgi vermeden açıklama yapılacağına dair beklenti yaratmaktadır. Tweetin hedef kitlesi genel kamu, medya ve paydaşlar olarak belirlenmiştir. Bakan Uraloğlu, geniş bir kitleye hitap ederek, bu açıklamanın önemli olduğunu ve herkesin dikkatini çekmeyi amaçlamaktadır. Bakan Uraloğlu'nun tweeti bilgilendirme ve merak uyandırma amaçlı etkileşimleri içermektedir. Açıklamanın yakında yapılacağını duyurarak, takipçilerin dikkatini çekmekte ve olayın gelişimini merak etmelerini sağlamaktadır. Tweette kullanılan kriz yönetimi stratejileri bilgilendirme ve bekleme olarak sınıflandırılmıştır. Bakan, gelişme hakkında açıkça bilgi vererek kamuoyunu bilgilendirmeyi hedeflemekte ve açıklamayı yapmak için zamanı yönetmektedir.

Tablo 8: 10 Ağustos tarihli tweet içeriğinin kodlama çerçevesine göre analizi

Kategori	Alt Kategoriler	Açıklama
Mesajın Teması	Ulusal Güvenlik, Sosyal Medya Düzenlemeleri, İşbirliği, Erişim Engelinin Kaldırılması, Kullanıcı Hakları, Terörle Mücadele	Instagram erişim engelinin kaldırılması, Meta ile yapılan anlaşmalar, terör içeriklerinin kaldırılması, kullanıcı haklarının korunması ve yasaların uygulanması konuları ele alınmaktadır.

Duygu Durumu	Olumlu, Kararlı, Yapıcı, Güven Verici	Olumlu gelişmeler vurgulanmakta, kararlı bir tutum sergilenmekte, yapıcı bir üslupla iş birliğinin önemi belirtilmekte ve kamuoyuna güven verilmektedir.
Kullanılan Dil	Resmi, Teknik, Vurgulu, Yapıcı	Resmi ve teknik terimler kullanılarak mesaj net bir şekilde iletilmektedir. Önemli noktalar vurgulanmakta, yapıcı bir dil kullanılmaktadır.
Hedef Kitle	Genel Kamu, Sosyal Medya Kullanıcıları, Medya, Uluslararası Paydaşlar	Geniş bir kitleye hitap edilmekte, sosyal medya kullanıcılarına ve uluslararası paydaşlara yönelik mesajlar verilmektedir.
Etkileşim	Bilgilendirme, İş birliği Çağrısı, Güvence Verme, Olumlu Geri Bildirim	Kamuoyunu bilgilendirme, iş birliğini teşvik etme, kullanıcı hakları konusunda güvence verme ve olumlu gelişmeleri paylaşma amaçlanmaktadır.
Kriz Yönetimi Stratejisi	Çözüm Odaklılık, İş birliği, Bilgilendirme, Güven İnşası	Krizin çözümüne yönelik adımlar aktarılmakta, iş birliği vurgulanmakta, detaylı bilgilendirme yapılmakta ve kamuoyunun güveni tazelenmektedir.

Bakan Uraloğlu'nun bu tweetinde öne çıkan temalar arasında ulusal güvenlik, sosyal medya düzenlemeleri, iş birliği, erişim engelinin kaldırılması, kullanıcı hakları ve terörle mücadele bulunmaktadır. Tweet, Instagram'a getirilen erişim engelinin kaldırıldığını ve Meta ile yapılan görüşmeler sonucunda alınan kararları açıklamaktadır. Türkiye'nin katalog suçlar konusunda hassasiyetlerinin giderilmesi, terör örgütlerine ait hesapların ve propagandaların kaldırılması, kullanıcı haklarının korunması ve yasal uyumun sağlanması ön plandadır. Tweette duygusal ton olumlu, kararlı, yapıcı ve güven verici olarak değerlendirilmiştir. Bakan, olumlu gelişmelerin altını çizerek Türkiye'nin hassasiyetlerinin Meta tarafından dikkate alındığını belirtmektedir. Kararlı bir duruş sergileyerek yasa dışı içeriklerle mücadelenin devam edeceğini vurgulamaktadır. Yapıcı bir tavırla iş birliğinin önemine değinmekte ve kamuoyuna güven vermektedir.

Kullanılan dil resmi, teknik, vurgulu ve yapıcı özellikler taşımaktadır. Bakan, hukukî terimler ve resmi ifadeler kullanarak alınan kararları detaylı bir şekilde açıklamaktadır. Önemli noktaları vurgulayarak mesajın netliğini artırmaktadır. Yapıcı bir üslupla iş birliğinin ve çözümün önemini dile getirmektedir. Tweetin hedef kitleleri genel kamu, sosyal medya kullanıcıları, medya ve uluslararası paydaşlardır. Bakan, geniş bir kitleye hitap ederek Instagram erişim engelinin kaldırılması ve yapılan anlaşmalar hakkında bilgi vermektedir. Sosyal medya kullanıcılarına hesaplarının güvende olduğu mesajını iletmektedir. Medya kuruluşlarına ve uluslararası paydaşlara, Türkiye'nin yasal düzenlemelere verdiği önem ve iş birliği çabaları aktarılmaktadır.

Bakan Uraloğlu'nun tweeti bilgilendirme, iş birliği çağrısı, güvence verme ve olumlu geri bildirim amaçlı etkileşimler içermektedir. Kamuoyuna yapılan açıklamada

alınan kararlar hakkında detaylı bilgi verilmektedir. Meta ile iş birliğinin devam edeceği belirtilerek, diğer uluslararası platformlara da iş birliği çağrısı yapılmaktadır. Kullanıcıların haklarının korunacağına dair güvence verilmekte, olumlu gelişmeler paylaşılmaktadır. Tweette kullanılan kriz yönetimi stratejileri çözüm odaklılık, iş birliği, bilgilendirme ve güven inşasıdır. Bakan, krizin çözümü için atılan adımları ve elde edilen sonuçları paylaşarak çözüm odaklı bir yaklaşım sergilemektedir. Meta ile sürdürülen iş birliği vurgulanarak, gelecekteki iş birliklerinin de sinyali verilmektedir. Detaylı bilgilendirmelerle kamuoyunun bilinçlendirilmesi ve güvenin yeniden tesis edilmesi hedeflenmektedir.

Tablo 9: 10 Ağustos tarihli tweet içeriğinin kodlama cetveline göre analizi

Kategori	Alt Kategoriler	Açıklama
Mesajın Teması	Ulusal Düzenlemeler, Sosyal Medya Politikaları, İşbirliği, Erişim Engelinin Kaldırılması, Kullanıcı Hakları, Sansür, Katalog Suçlar	Instagram erişim engelinin kaldırılacağını, yapılan görüşmeler sonucunda taleplerin karşılanacağını ve ortak çalışma yapılacağını belirtmektedir.
Duygu Durumu	Olumlu, Yapıcı, Kararlı, Memnuniyet	Taleplerin karşılanacak olmasından duyulan memnuniyet ve sosyal medya platformlarının kanunlara uyması konusundaki kararlılık ifade edilmektedir.
Kullanılan Dil	Resmi, Net ve Açık, Diyaloga Açık, Vurgulu	Mesaj net ve anlaşılır bir şekilde iletilmiş, önemli noktalar vurgulanmış ve iş birliğine açık bir tutum sergilenmiştir.
Hedef Kitle	Genel Kamu, Sosyal Medya Kullanıcıları, Medya, Sosyal Medya Platformları, Uluslararası Toplum	Geniş bir kitleye hitap edilmekte, hem yurtiçi hem de uluslararası düzeyde mesajlar iletilmektedir.
Etkileşim	Bilgilendirme, İş birliği Çağrısı, Sorun Çözme, Güvence Verme	Kamuoyunu bilgilendirme, sosyal medya platformlarıyla iş birliği yapılacağı mesajı verme, sorunların çözüldüğünü bildirme ve kullanıcıların endişelerini gidermek amacı güdülmektedir.
Kriz Yönetimi Stratejisi	Çözüm Odaklılık, İş birliği, Bilgilendirme, Gerilimi Azaltma	Krizin çözümüne yönelik adımlar paylaşmakta, iş birliği vurgusu yapılmakta, kamuoyu bilgilendirilmekte ve gerilimi azaltıcı bir dil kullanılmaktadır.

Bakan Uraloğlu'nun bu tweetinde öne çıkan temalar arasında ulusal düzenlemeler, sosyal medya politikaları, iş birliği, erişim engelinin kaldırılması, kullanıcı hakları, sansür ve katalog suçlar bulunmaktadır. Tweet, Instagram'a getirilen erişim engelinin kaldırılacağını duyurmakta ve bu kararın arkasındaki gerekçeleri açıklamaktadır. Türkiye'nin sosyal medya platformlarından beklentileri ve yapılan görüşmeler sonucunda varılan anlaşmalar vurgulanmaktadır. Tweette duygusal ton

olumlu, yapıcı, kararlı ve memnuniyet olarak değerlendirilebilir. Bakan, taleplerin karşılanacağı ve ortak çalışma yapılacağı yönündeki gelişmeleri paylaşarak olumlu bir mesaj vermektedir. Kararlı bir tutumla sosyal medya platformlarının kanunlara saygı duymasını istediklerini belirtmektedir.

Kullanılan dil resmi, net ve açık, diyaloga açık ve vurgulu olarak değerlendirilmiştir. Bakan, mesajını doğrudan ve anlaşılır bir şekilde iletmektedir. Taleplerin karşılanması ve ortak çalışma sözü alınması gibi önemli noktaları vurgulamaktadır. Tweetin hedef kitlesi genel kamu, sosyal medya kullanıcıları, medya, sosyal medya platformları ve uluslararası toplum olarak belirlenebilir. Bakan, geniş bir kitleye hitap ederek Instagram erişim engelinin kaldırılacağı bilgisini paylaşmaktadır. Aynı zamanda sosyal medya platformlarına da mesajlarını iletmektedir.

Bakan Uraloğlu'nun tweeti bilgilendirme, iş birliği çağırısı, sorun çözme ve güvence verme amaçlı etkileşimleri içermektedir. Kamuoyunu erişim engelinin kaldırılması hakkında bilgilendirmekte, sosyal medya platformlarıyla iş birliği yapıldığını belirtmekte ve sorunların çözümüne yönelik adımların atıldığını göstermektedir. Tweette kullanılan kriz yönetimi stratejileri çözüm odaklılık, iş birliği, bilgilendirme ve gerilimi azaltmadır. Bakan, krizin çözümü için atılan adımları paylaşarak çözüm odaklı bir yaklaşım sergilemektedir. iş birliği ve ortak çalışma vurgusu yaparak gerilimi azaltmaya çalışmaktadır.

Tablo 10: 10 Ağustos tarihli tweet içeriğinin kodlama çerçevesine göre analizi

Kategori	Alt Kategoriler	Açıklama
Mesajın Teması	Erişim Engelinin Kaldırılması, Kamu Bilgilendirmesi	Instagram'a getirilen erişim engelinin kaldırıldığı duyurulmaktadır.
Duygu Durumu	Olumlu, Bilgilendirici	Erişim engelinin kaldırılması olumlu bir gelişme olarak sunulmakta ve kamuoyuna bilgi verilmektedir.
Kullanılan Dil	Resmi, Kısa ve Net	�zl� ve anlaşılır bir dille iletilmiş mesaj, net bir bilgi vermektedir.
Hedef Kitle	Genel Kamu, Sosyal Medya Kullanıcıları, Medya	Geniş bir kitleye hitap ederek, erişim engelinin kaldırıldığı bilgisi paylaşılmaktadır.
Etkileşim	Bilgilendirme, Olumlu Geri Bildirim	Kamuoyunu bilgilendirme ve olumlu gelişmeler hakkında bilgi verme amaçlı etkileşimler içermektedir.
Kriz Yönetimi Stratejisi	Bilgilendirme, Güven İnşası	Kamuoyunu bilgilendirme ve güven inşa etme stratejileri uygulanmaktadır.

Bakan Uraloğlu'nun bu tweetinde  ne çıkan temalar arasında erişim engelinin kaldırılması ve kamu bilgilendirmesi bulunmaktadır. Tweet, Instagram'a getirilen erişim engelinin kaldırıldığını duyurmakta ve bu durumun kamuoyuna iletilmesi amaı

taşımaktadır. Tweette duygusal ton olumlu ve bilgilendirici olarak değerlendirilebilir. Erişim engelinin kaldırılması olumlu bir gelişme olarak sunulmakta ve kamuoyuna bilgi verilmektedir.

Kullanılan dil resmi, kısa ve net olarak değerlendirilmiştir. Mesaj özlü ve anlaşılır bir dille iletilmiş olup, net bir bilgi vermektedir. Tweetin hedef kitlesi genel kamu, sosyal medya kullanıcıları ve medya olarak belirlenmiştir. Bakan, geniş bir kitleye hitap edere, Instagram erişim engelinin kaldırıldığını duyurmaktadır.

Bakan Uraloğlu'nun tweeti bilgilendirme ve olumlu geri bildirim amaçlı etkileşimleri içermektedir. Erişim engelinin kaldırılması hakkında kamuoyuna bilgi verilmektedir. Tweette kullanılan kriz yönetimi stratejileri Bakan, erişim engelinin kaldırıldığını belirterek kamuoyunu bilgilendirmekte ve güven inşa etmeye çalışmaktadır.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışma, siyasal iletişimde sosyal medyanın rolünü ve kriz yönetimi süreçlerindeki etkilerini incelemek amacıyla Ulaştırma ve Altyapı Bakanı Abdulkadir Uraloğlu'nun Instagram erişim kısıtlaması sürecinde X (Twitter) platformunda yaptığı açıklamaları içerik analizi yöntemiyle değerlendirmiştir. Bulgular, sosyal medyanın kriz yönetiminde ve siyasal iletişimde hem bilgilendirme hem de kamuoyu oluşturma amacıyla etkin bir araç olarak kullanıldığını ortaya koymaktadır. Araştırmının ana soruları doğrultusunda ulaşılan bulgular, literatürde sosyal medyanın kriz iletişimi bağlamında sunduğu avantaj ve dezavantajlara dair ortaya konan argümanlarla uyumludur. Ancak hakemin de belirttiği gibi, çalışmanın kapsamı, içerik analizinin ötesinde bir alımlama çalışmasını içermediği için, bu sonuçların kriz yönetiminde "başarı sağladığı" şeklinde yorumlanması sınırlıdır. Bu bağlamda, çalışmanın katkıları ve sınırlılıkları ışığında bazı özgün öneriler geliştirilmiştir.

Araştırmının ilk sorusu, sosyal medyanın siyasal iletişim süreçlerine nasıl entegre edildiğini ve bu entegrasyonun getirdiği değişimleri anlamayı amaçlamaktadır. İçerik analizinden elde edilen bulgular, sosyal medyanın siyasal aktörlerin mesajlarını doğrudan geniş kitlelere iletmeleri için stratejik bir kanal olarak benimsendiğini göstermektedir. Bakan Uraloğlu'nun kriz anındaki paylaşımları, siyasal iletişimde hızlı ve esnek bir şekilde etkileşim kurmayı mümkün kılan sosyal medyanın bu işlevini açıkça yansıtmaktadır. Sosyal medyanın sunduğu doğrudan kitleye erişim imkânı, geleneksel medya araçlarıyla sınırlı olan iletişim süreçlerinden ayrılmakta ve siyasal aktörlerin kendi söylemlerini doğrudan yaymalarını sağlamaktadır (Chadwick & Dennis, 2017; Enli, 2014). Bu bağlamda, sosyal medya üzerinden yürütülen bu tür siyasal iletişim, kriz anlarında hızlı bilgilendirme ve kamuoyu oluşturma açısından önemli bir avantaj sağlamaktadır.

 kinci araştırma sorusu, sosyal medyanın kriz iletişimi süreçlerindeki avantaj ve dezavantajlarını belirlemeye odaklanmaktadır. Bulgular, sosyal medyanın kriz anlarında hızlı bilgi akışı sağlaması, geniş kitlelere ulaşması ve etkileşim imkânı sunması gibi avantajları olduğunu göstermektedir. Bakan Uraloğlu'nun açıklamaları, kriz sürecinde kamuoyunu düzenli olarak bilgilendirme ve yönlendirme açısından önemli bir işlev taşımaktadır. Ancak sosyal medyanın anonim doğası ve hızlı bilgi akışı, kriz anında yanlış bilgilerin hızla yayılması ve dezenformasyon riskine de yol açabilmektedir. Bu durum, kriz yönetimini zorlaştıran ve sosyal medya platformlarının dinamikleriyle mücadele etmeyi gerektiren bir etken olarak değerlendirilmektedir (Friggeri vd., 2014). Bakanın paylaşımlarında, bu riskin bilincinde olarak net ve resmi bir dil kullanılması, kriz anında ortaya çıkabilecek bilgi kirliliğini  nleme amacı taşımaktadır. Kriz yönetiminde, doğruluğu teyit edilmemiş bilgilerin yayılımını engellemek için sosyal medya paylaşımlarında dikkatli bir dil kullanımı önem arz etmektedir.

   nc  araştırma sorusu, Türkiye  rneğinde sosyal medya platformlarının kriz yönetiminde nasıl bir rol oynadığını ortaya koymayı hedeflemektedir. Bakan Uraloğlu'nun Instagram erişim kısıtlaması sürecindeki paylaşımları, sosyal medyanın kriz yönetiminde hızlı bilgilendirme ve    m arayışına yönelik etkin bir araç olarak kullanıldığını ortaya koymaktadır. Türkiye'nin sosyal medya platformlarına yönelik ulusal düzenlemeleri ve toplumsal değerlerini koruma yönündeki hassasiyeti, kriz iletişiminin içeriğine yansıtılmıştır. Bakan Uraloğlu'nun sosyal medya üzerinden düzenli bilgilendirme yapması, Türkiye'nin sosyal medya düzenlemelerine verdiği önem ile ulusal güvenlik kaygılarını da vurgulamaktadır. Bu durum, sosyal medyanın siyasal iletişimde ve kriz yönetiminde yalnızca içerik paylaşımı değil, aynı zamanda politik duruş sergileme aracı olarak da kullanılabileceğini göstermektedir.

Araştırmanın dördüncü sorusu, Bakan Uraloğlu'nun kriz sürecinde X platformunda kullandığı kriz iletişimi stratejilerini belirlemek ve bu stratejilerin etkililiğini değerlendirmek amacı taşımaktadır. I erik analizinden elde edilen veriler, bakanın paylaşımlarında bilgilendirme, savunma,    m arayışı, uyarı ve iş birliği çağırısı stratejilerinin sıklıkla kullanıldığını göstermektedir. Bu stratejiler, kriz iletişimi literatüründe  ne çıkan etkili yöntemlerle uyumludur (Coombs, 2007; Fearn-Banks, 2016)). Bilgilendirme stratejisi, kriz anında bilgi boşluğunu doldurmak ve kamuoyunun doğru bilgilendirilmesini sağlamak amacıyla önemli bir araç olarak kullanılmaktadır (Coombs & Holladay, 2014). Bu strateji, kriz durumunda bilgi kirliliğinin önlenmesi ve güven tesis edilmesi için kritik bir rol oynamaktadır. Bakanın resmi ve net bir dil kullanması, kriz anında kamuoyuna güven vermek açısından başarılı bir uygulama olarak değerlendirilmektedir.

I erik analiziyle elde edilen bulguların “kriz yönetiminde başarı sağlandığı” ifadesine ulaşmak, bir alımlama çalışmasının eksikliği nedeniyle sınırlıdır. Alımlama

çalışmaları, hedef kitlenin sosyal medya paylaşımlarını nasıl algıladığını ve bu paylaşımların algı üzerindeki etkisini belirlemek için kritik veriler sunmaktadır. Alımlama çalışmalarının eksik olduğu durumda, sosyal medya içeriklerinin kriz yönetimindeki etkinliğine dair çıkarımlar doğrudan kullanıcı deneyimine dayalı olmayan, yalnızca içerik üzerinden geliştirilen öngörülerle sınırlı kalmaktadır. Dolayısıyla, Bakan Uraloğlu'nun paylaşımları kriz anında kullanılan stratejilere uygun ve teorik olarak başarılı kriz yönetimi literatürü ile örtüşmektedir.

Araştırmanın alana katkısını artırmak için genel geçer sonuçlar yerine kriz yönetimi bağlamında sosyal medya kullanımına dair aşağıda yer alan özgün önerilerin sunulması yararlı olacaktır.

- **Kriz İletişim Stratejilerinin Farklı Hedef Kitlelere Uyum Sağlaması:** İçerik analizinde belirlenen kategoriler doğrultusunda, kriz durumlarında farklı hedef kitlelere yönelik olarak iletişim stratejilerinin uyarlanması önerilebilir. Bu bağlamda, sadece genel kamuoyu değil, kriz anında aktif rol oynayabilecek medya temsilcileri, sosyal medya platformu yöneticileri ve uluslararası kamuoyu gibi farklı kitlelere uygun mesajlar oluşturulması, kriz iletişiminin etkililiğini artırabilir. Öneri, özellikle Türkiye örneğinde, sosyal medyanın geniş bir kitleye hitap etme kapasitesini dikkate alarak hedefe yönelik stratejik iletişim tasarımlarının önemini vurgular.
- **Resmi Dilin Etkili Kullanımı ve Anlam Bütünlüğünün Sağlanması:** İçerik analizinde Bakan'ın paylaşımlarında dikkat çeken resmi ve net üslubun, kriz iletişimi açısından anlam bütünlüğü sağlaması açısından başarılı olduğu söylenebilir. Bu üslubun devam ettirilmesi ve kriz anlarında bilgilendirme amaçlı şeffaf bir dil kullanılması, bilginin doğru ve tutarlı aktarımını destekleyecektir. Ayrıca, bu tür bir dil kullanımı, olası bilgi kirliliği ve dezenformasyon riskini azaltmak için önerilmektedir.
- **Sosyal Medyada Etkileşim ve Geribildirim İmkânlarının Artırılması:** Kriz yönetiminde sosyal medyanın etkileşimli doğası, geri bildirim alınarak kamuoyunun nabzının tutulması açısından önemli bir fırsat sunmaktadır. Bakan Uraloğlu'nun kriz anında bilgilendirme amaçlı açıklamaları etkili olsa da, sosyal medyada yapılacak etkileşim odaklı bir yaklaşım, kriz iletişim stratejilerinin daha esnek ve kamuoyunun ihtiyaçlarına duyarlı olmasını sağlayabilir. Bu bağlamda, sadece tek yönlü bilgilendirme değil, kamuoyundan geri bildirim alınmasını teşvik edecek, soru-cevap etkinlikleri ya da kriz anında alınacak tedbirlerin kamuoyuna açıklanmasına yönelik forumların yaratılması önerilebilir.
- **Gerçek Zamanlı Dezenformasyon Yönetim Çerçevesi Geliştirilmesi:** Dezenformasyonun kriz anında yayılma riski göz önünde bulundurularak, kriz yönetimi sürecinde hızlı aksiyon alınması amacıyla gerçek zamanlı dezenformasyon yönetim stratejilerinin geliştirilmesi önem arz etmektedir.

Sosyal medya paylaşımlarının hızlı bilgi akışı sağlama avantajına karşın, bilgi kirliliği yaratma riskine karşı kriz yönetim ekibinin dezenformasyon kontrol mekanizmaları geliştirmesi ve doğru bilgiyi hızla yaymak için hazırlıklı olması önerilmektedir.

Sonuç olarak, bu araştırma kriz yönetiminde sosyal medyanın işlevi üzerine teorik bir perspektif sağlamakta, içerik analizi bulguları üzerinden stratejik öneriler geliştirmektedir. Ancak, alımlama çalışması gibi kullanıcı bazlı geri bildirim sağlayan yöntemlerin eksikliği, çalışmanın yalnızca sosyal medya içeriklerinden yola çıkarak bir değerlendirme yapmasını gerektirmekte, dolayısıyla bulguların kriz yönetimindeki genel geçerliliğini doğrudan ortaya koyma kapasitesini sınırlamaktadır. Bu öneriler, sosyal medya kriz iletişimi çalışmalarına literatürde yeni perspektifler kazandırmayı hedeflemektedir.

KAYNAKÇA

- Abedin, B., Babar, A., & Abbasi, A. (2014). Characterization of the Use of Social Media in Natural Disasters: A Systematic Review. *2014 IEEE Fourth International Conference on Big Data and Cloud Computing*, 449-454. <https://doi.org/10.1109/BDCloud.2014.17>
- Alonso-Almeida, M. del M., Bremser, K., & Llach, J. (2015). Proactive and Reactive Strategies Deployed by Restaurants in Times Of Crisis. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(7), 1641-1661. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2014-0117>
- Ata, F., & Çakır, C. (2023). Sosyal Medya Paylaşımlarında Siyasal Etkileşim: Türkiye Örneği. *Etkileşim*, 12, 340-366. <https://doi.org/10.32739/etkilesim.2023.6.12.225>
- Bukar, U. A., Jabar, M. A., Sidi, F., Nor, R. N. H., & Abdullah, S. (2021). Social Media Crisis Communication Model for Building Public Resilience: A Preliminary Study. *Business Information Systems*, 245-256. <https://doi.org/10.52825/bis.v1i.55>
- Chadwick, A., & Dennis, J. W. (2017). Social Media, Professional Media, and Mobilization In Contemporary Britain: Explaining The Strengths and Weaknesses of The Citizens' Movement 38 Degrees. *Political Studies*, 65(1), 42-60. <https://doi.org/10.1177/0032321716631350>
- Christensen, T., & Lægreid, P. (2020). The Coronavirus Crisis—Crisis Communication, Meaning-Making, and Reputation Management. *International Public Management Journal*, 23(5), 713-729. <https://doi.org/10.1080/10967494.2020.1812455>
- Coombs, W. T. (2007). Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163-176. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2014). How Publics React to Crisis Communication Efforts. *Journal of Communication Management*, 18(1), 40-57. <https://doi.org/10.1108/JCOM-03-2013-0015>
- Çakır, E., & Aktaş, H. (2024). Sosyal Medyada Siyasal İletişim: 2023 Cumhurbaşkanlığı Seçimlerinde Cumhurbaşkanı Adaylarının Twitter Kullanımı Üzerine Bir Araştırma. *Erciyes İletişim Dergisi*, 11(2), 739-760. <https://doi.org/10.17680/erciyesiletisim.1445229>
- Çelebi, E. (2020). Sosyal Medya İletişiminin Kurumsal İtibar Algısı Üzerindeki Rolü. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 41, 108-118. <https://doi.org/10.30794/pausbed.737870>

Demirhan, K. (2017). Türkiye’de 2017 Anayasa Referandumu Sürecinde Siyasal İletişim Aracı Olarak Twitter Kullanımı. *Erciyes İletişim Dergisi*, 5(2), 262-280. <https://doi.org/10.17680/erciyesakademia.312287>

Enli, G. (2014). *Mediated Authenticity*. Peterlang.

Eren, V., & Aydın, A. (2014). Sosyal Medyanın Kamuoyu Oluşturmadaki Rolü ve Muhtemel Riskler. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2014(3), 197-205. <https://doi.org/10.18493/kmusekad.72819>

Eriksson, M. (2018). Lessons for Crisis Communication on Social Media: A Systematic Review of What Research Tells the Practice. *International Journal of Strategic Communication*, 12(5), 526-551. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2018.1510405>

Fearn-Banks, K. (2016). *Crisis Communications: A Casebook Approach* (5. bs). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315684857>

Friggeri, A., Adamic, L., Eckles, D., & Cheng, J. (2014). Rumor Cascades. *Proceedings of the International AAAI Conference on Web and Social Media*, 8(1), 101-110. <https://doi.org/10.1609/icwsm.v8i1.14559>

Gökulu, G., & Kılıç, D. (2020). Sosyal Medyada Siyasal İletişim: 31 Mart 2019 Yerel Seçimlerinde Siyasi Liderlerin Twitter Kullanımı  rneği. *Journal of Awareness*, 5(2), 213-236. <https://doi.org/10.26809/joa.5.017>

G rhani, E., & Taştan, H. (2019). Yiyecek İçecek İşletmelerinde Sosyal Medya Kullanımı ve Kriz Yönetimi. *Gastroia: Journal of Gastronomy And Travel Research*, 3(4), 612-623. <https://doi.org/10.32958/gastoria.587237>

Hadma, A. M., & Anggoro, J. D. (2022). Political communication in the age of social media. *COMMICAST*, 3(1), 1-7. <https://doi.org/10.12928/commicast.v3i1.5114>

Hsieh, H.-F., & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277-1288. <https://doi.org/10.1177/1049732305276687>

Işıklı, M., Ertürk,  ., & Şeşen, E. (2018). 16 Nisan 2017 Anayasa Değişikliği Referandumu  rneğinde İletişim Fakültesi  ğrencilerinin Oy Verme Kararlarında Seçim Mecralarının Etkisi. *Türkiye İletişim Araştırmaları Dergisi*, 31, 21-40. <https://doi.org/10.17829/turcom.456077>

Işıklı, Ş., &  nce, Ş. (2020). Siyasal Zehirlenme, Semptomları ve Sosyal Medya. *AJIT-e: Academic Journal of Information Technology*, 11(42), 143-169. <https://doi.org/10.5824/ajite.2020.03.006.x>

- Kim, Y., & Lim, H. (Dana). (2020). Activating Constructive Employee Behavioural Responses in A Crisis: Examining The Effects Of Pre-Crisis Reputation and Crisis Communication Strategies on Employee Voice Behaviours. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 28(2), 141-157. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12289>
- Korkmaz, A., Ustakara, F., & Aydın, U. (2018). Dijital Aktivizm Bağlamında Artvin Cerattepe Olayları Üzerine Bir İçerik Analizi. *Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 29. Özel Sayısı, 57-76. Özel Sayısı. <https://doi.org/10.31123/akil.459321>
- Krippendorff, K. (2013). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology*. SAGE.
- Ly-Le, T.-M. (2019). How Vietnamese Stakeholders View Current SocialMedia Use in Crisis Communication in Vietnam. *Athens Journal Of Mass Media And Communications*, 6(1), 65-80. <https://doi.org/10.30958/ajmmc.6-1-4>
- Mayring, P. (2000). Qualitative Content Analysis. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.17169/fqs-1.2.1089>
- Pennebaker, J., Booth, R., Boyd, R., & Francis, M. (2015). *Linguistic Inquiry and Word Count: LIWC2015*.
- Schroeder, A., & Pennington-Gray, L. (2015). The Role of Social Media in International Tourist's Decision Making. *Journal of Travel Research*, 54(5), 584-595. <https://doi.org/10.1177/0047287514528284>
- Schultz, F., Utz, S., & Göritz, A. (2011). Is the medium the message? Perceptions of and reactions to crisis communication via twitter, blogs and traditional media. *Public Relations Review*, 37(1), 20-27. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2010.12.001>
- Simon, T., Goldberg, A., Aharonson-Daniel, L., Leykin, D., & Adini, B. (2014). Twitter in the Cross Fire—The Use of Social Media in the Westgate Mall Terror Attack in Kenya. *PLOS ONE*, 9(8), e104136. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0104136>
- Stewart, M., & Atilano, M. (2018). Reputational Threats Online: Social Media as a Simultaneous Agent of Crisis and Tool for Response and Resolution in the Case Study of an American Academic Library. *International Crisis and Risk Communication Conference*. <https://stars.library.ucf.edu/icrcc/Proceedings/Proceedings/8>
- Taşkıran, H. B., & Ağca, M. E. (2023). Halkla İlişkilerde Kriz İletişimi Ve İlişki Sürdürme Stratejilerinin Kullanımı: Sağlık Bakanlığı'nın Pandemi Dönemi Twitter İçeriklerine Yönelik Bir Araştırma. *İnönü Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (İNİF E-Dergi)*, 8(1), 69-86. <https://doi.org/10.47107/inifedergi.1242174>
- Uluşan, O., & Kanlı, İ. (2021). 2020 KKTC Cumhurbaşkanlığı Seçimlerinde Sosyal Medyada Yayınlanan Siyasal Reklam Videoları Üzerine Göstergebilim ve Söylem

Çözümlemesi. *Connectist: Istanbul University Journal of Communication Sciences*, 0(61), 241-278. <https://doi.org/10.26650/CONNECTIST2021-884570>

Veil, S. R., Buehner, T., & Palenchar, M. J. (2011). A Work-In-Process Literature Review: Incorporating Social Media in Risk and Crisis Communication. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 19(2), 110-122. <https://doi.org/10.1111/j.1468-5973.2011.00639.x>

Wang, Y., & Dong, C. (2017). Applying Social Media in Crisis Communication: A Quantitative Review of Social Media-Related Crisis Communication Research from 2009 to 2017. *International Journal of Crisis Communication*, 1(1), 29-37.

Yaşar, İ. H. (2021). Siyasal İfade Amaçlı Sosyal Medya Kullanım Düzeyinin Siyasal İlgi ve Katılım Üzerinde Rolü: Sosyal Medya Platformları Bağlamında Bir Saha Araştırması. *OPUS International Journal of Society Researches*, 17(34), 1173-1203. <https://doi.org/10.26466/opus.816083>

- **Etik kurul onayı:** Etik kurul onayına ihtiyaç bulunmamaktadır.
 - **Çıkar çatışması:** Çıkar çatışması bulunmamaktadır.
 - **Finansal destek:** Yazar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.
-

- **Ethics committee approval:** There is no need for ethics committee approval.
- **Conflict of interest:** There is no conflict of interest.
- **Grant support:** The author declared that this study has received no financial support.

Bu çalışma araştırma ve yayın etiğine uygun olarak gerçekleştirilmiştir.

This study was carried out in accordance with research and publication ethics.