

Afet İletişiminde Çok Katmanlı Bilgi Ekosistemleri

Kurumsal Kapasite, Topluluk Katılımı ve Dijital Platformların Dönüştürücü Rolü

DOÇ. DR. BURCU ZEYBEK



Afet İletişimi: Teknik Bilgilendirmenin Ötesinde

Afet iletişimi, çağdaş kriz yönetiminde toplumsal dayanıklılığı, kurumsal kapasiteyi, güven inşasını ve dijital kamusal alanın işleyişini belirleyen çok katmanlı bir süreçtir.

6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremleri, Türkiye'de bilginin üretimi, dolaşımı ve doğrulanmasına ilişkin geleneksel modellerin sınırlarını görünür hale getirdi.



Dijital Platformlar: Yeni Kriz Aktörleri



X Platformu

Hız-temelli yayılım sistemi ile anlık bilgi akışı



Instagram

Görsel tanıklık temelli paylaşım mesajı



TikTok

Duygu yoğunluklu içerikleri viral hale getiren akış



WhatsApp

Ses kayıtları ve hızlı iletişim kanalı





İlk Saatlerde Dijital Afet Alanı

"Sesimi duyan var mı?", "Bu adreste enkaz altındayız", "Şu binanın altında canlı var"

Depremi ilk saatlerinde sosyal medya platformları birer iletişim kanalı olmaktan çıkarak dijital afet alanına dönüştü. Geleneksel kriz hatlarının kapasitesini aşan yoğunlukta mesaj dolaşıma girdi.

VERİ AKIŞI

Halk Kaynaklı Bilgi Üretimi



Kullanıcı İçerikleri

Kurumsal bilgi akışından önce ve daha hızlı



Google Sheets Listeleri

Dijital gönüllüler tarafından oluşturulan organize veri



Enkaz Adresleri

Teyit edilmiş konumlar ve ihtiyaç türleri

Yatay ağların krizde nasıl organize olabildiğinin güçlü göstergesi ortaya çıktı.

Kurumsal İletişimin Sınırları

İlk 24 Saat

- Gecikmeli bilgilendirme
- Sınırlı mesaj akışı
- Koordinasyon kesintileri
- İki yönlü paylaşım eksikliği

Resmî kurumların hesaplarında yoğunlaşan on binlerce yorum, kurumsal kapasitenin zorlandığını gösterdi.



Afet İletişim Yönetimi Rehberi İlkeleri

Düzenli Mesaj Akışı

Açık, sade ve erişilebilir iletişim

İki Yönlü Paylaşım

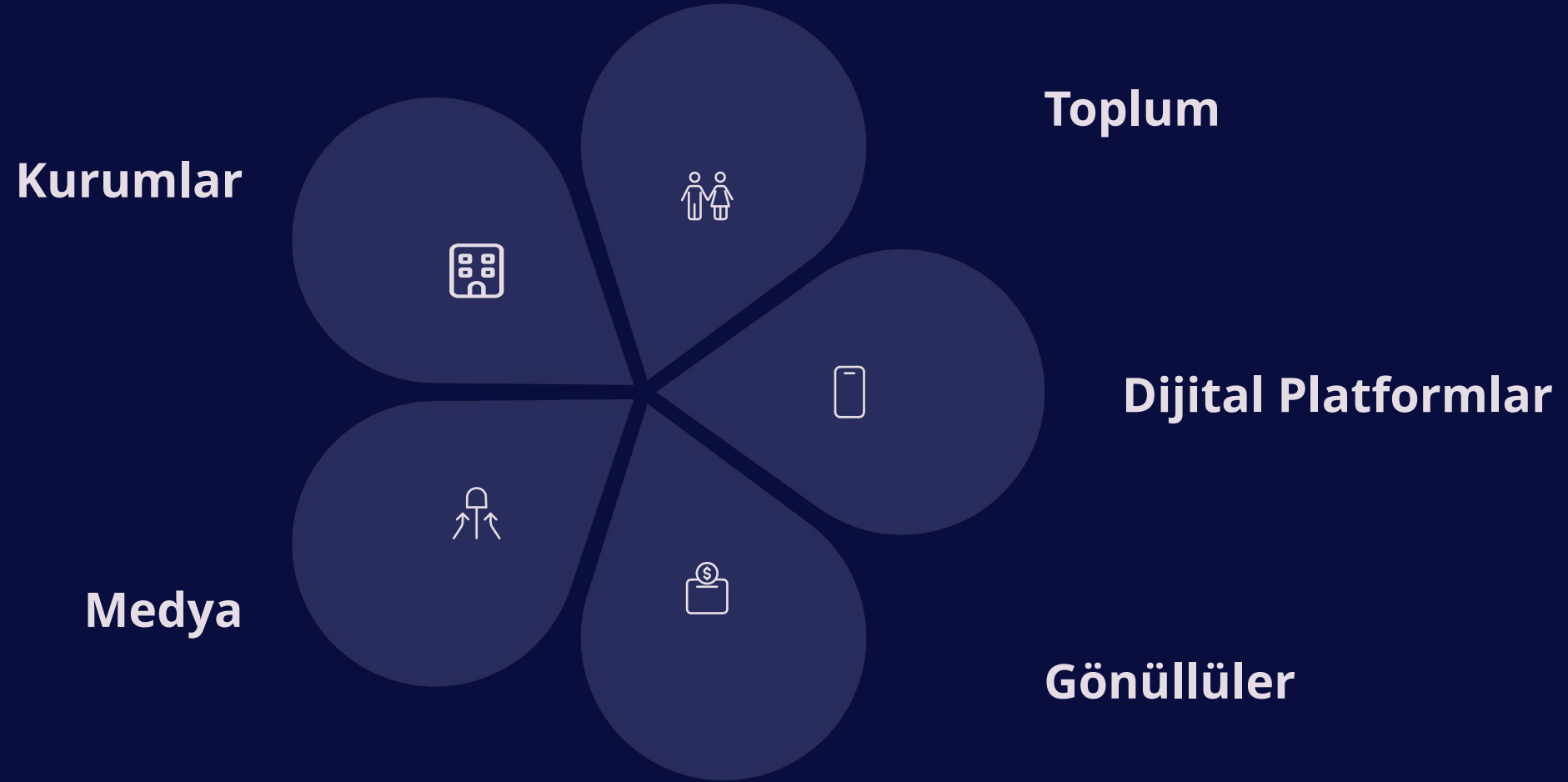
Bilginin karşılıklı dolaşımı

Koordinasyon Kesintisizliği

Sürekli ve tutarlı bilgi akışı

📌 Bu ilkeler sahada yeterince karşılık bulmadı ve yeni bir yaklaşım ihtiyacı ortaya çıktı.

Çok Aktörlü Sistem Yaklaşımı



Afet iletişimi artık merkezi otoriteye dayalı değil; toplum, dijital platformlar ve kurumlar arasında dağılmış çok aktörlü bir sistem olarak değerlendirilmelidir.



Platform Davranış Kalıpları: Çift Yönlü Etki

Fırsatlar

Bazı videolar birkaç dakika içinde milyonlara ulaşarak yardım akışını hızlandırdı

Riskler

Aynı hız mekanizması teyitsiz bilgilerin de geniş kitlelere ulaşmasına neden oldu

Çalıőmanın Amacı ve Kapsamı

Bu çalıőma, 6 Şubat depreminde ortaya çıkan iletiőimsel pratikleri akademik bir çerçevede değerlendirerek, afet iletiőimini "çok katmanlı bilgi ekosistemi" kavramı üzerinden modellemeyi amaçlamaktadır.

01

Halk Kaynaklı Veri

Dijital platformlardan akar haldeki bilgi akışı

02

Kurumsal Kapasite

Resmi iletişim kanallarının analizi

03

Topluluk Örgütlenmeleri

Gönüllü yapıların rolü ve etkisi

En Çok Paylaşılan İçerik Türleri

İçerik Türü	Frekans	Örnek	Etki
Yardım Çağrıları	~180.000+	"Bu adreste 4 kişi enkaz altında"	Doğrudan kurtarma
Konum Paylaşımı	~75.000+	"Şu konumda ses alıyoruz"	Bilgi aktarımı
Ses Kayıtları	Yüksek	"Buradayız... kimse gelmedi"	Duygusal mobilizasyon
Görsel Tanıklık	Viral	Enkaz içi görüntüler	Farkındalık
Gönüllü Listeleri	100+ liste	Google Sheets koordinasyon	Veri organize
Teyitsiz Bilgi	Değişken	Eski fotoğraflar	Belirsizlik, panik

Gerçek Tweet Örnekleri

"Sesimi duyan var mı? 3. kattayız, alt kat çöktü. Konum: 37.XXXX, 36.XXXX. Lütfen biri bu tweeti yayabilir mi?"

"Burası [adres]. Binada 7 kişi var, telefon çekmiyor ama internet geliyor. Lütfen ekip yönlendirin."

"Bu adrese ekip geldi mi? Sabah 5'ten beri haber alamıyoruz. Komşular hala binanın ses verdiğini söylüyor."

Bu içerikler, yatay bilgi akışının hızını, algoritmik görünürlüğü ve doğrulama ihtiyacını açık biçimde ortaya koymaktadır.

Tweet Örnekleri ve Manipülasyon Analizi

Tweet Örneđi	Deđerlendirme
"Sesimi duyan var mı? Hatay [adres]. 3 gündür enkaz altındayız."	Adres eksik, zaman belirsiz
"Bu konumda ses alınıyor ama ekip yok. RT RT RT"	Sahte yoğunluk
"Bu videodaki bina yıkıldı" (eski görüntü)	Güncellik manipülasyonu
"Bu sesi herkes duymalı" (müzik ekli)	Duygu dolaşımı



İçerik Türü	Örnek Frekans	Örnek İçerik	Etki Alanı
Yardım Çağrıları	~180.000+	“Bu adreste 4 kişi enkaz altında, lütfen biri yönlendirsin.”	Doğrudan kurtarma süreci
Konum Paylaşımı	~75.000+	“Şu konumda ses alıyoruz, ekip yok.”	Doğrusal bilgi aktarımı
Ses Kayıtları / WhatsApp Forward	Yüksek	“Buradayız... kimse gelmedi...”	Duygusal mobilizasyon, görünürlük
Görsel Tanıklık Videoları	TikTok/Instagram’da yüksek etkileşim	Enkaz içinden görüntüler	Viral hız, farkındalık
Gönüllü Listeleri	100+ canlı liste	Google Sheets “enkaz-adres-telefon”	Koordinasyon, veri organize etme
Teyitsiz Bilgi / Söylenti	Sayı değişken	“Şu bina çöktü” (depremden eski fotoğraf)	Belirsizlik, panik

Teyitsiz Bilgi ve Manipülatif İçerik Türleri

1

Teyitsiz Enkaz Bildirimi

Eksik/yanlış adres, tekrar eden koordinat - Kaynak ve zaman kaybı

2

Eski Görsellerin Dolaşımı

Önceki afetlere ait foto/video - Yanıltıcı güncellik algısı

3

Tekrarlanan Ses Kayıtları

Aynı kayıt, farklı adresler - Sahte aciliyet

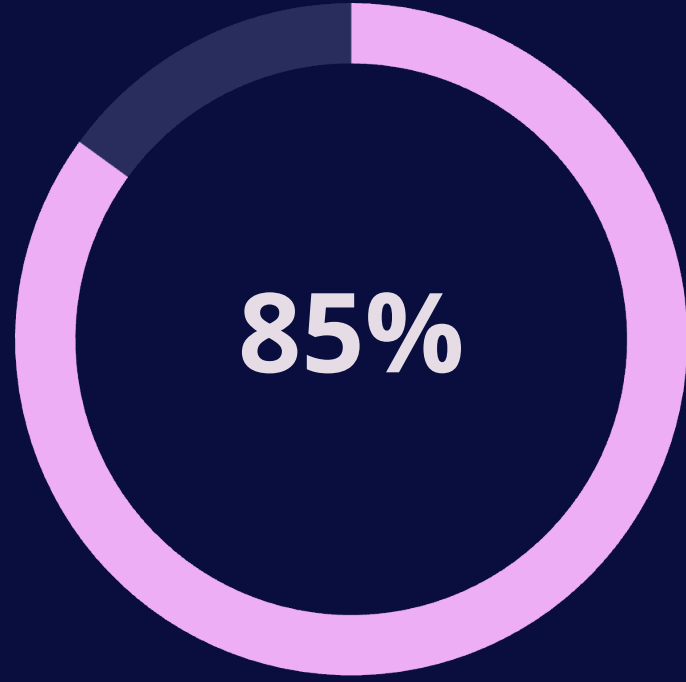
4

Dramatize Yardım Çağrıları

Müzik, montaj, bağlam kopuşu - Duygusal manipülasyon

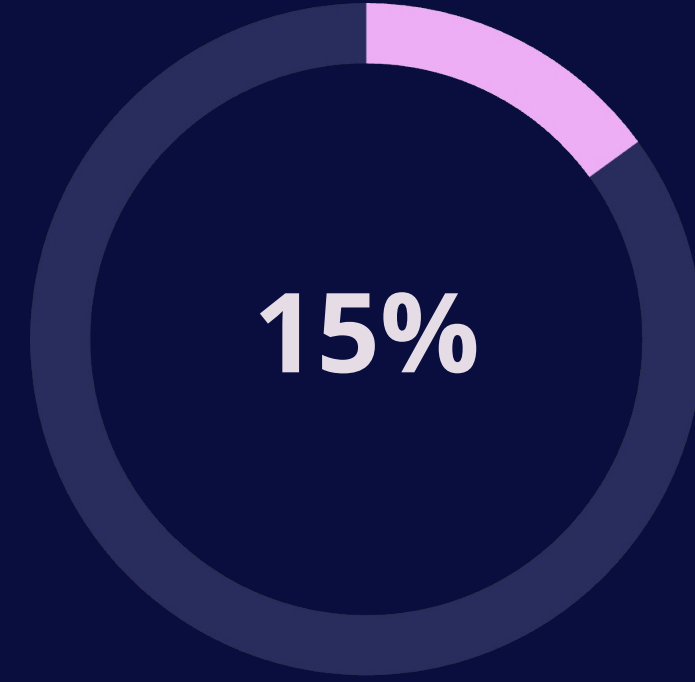
İçerik Türü	Platform	Temel Özellik	Manipülasyon Biçimi	Operasyonel Etki
Teyitsiz enkaz bildirimleri	X (Twitter)	Eksik/yanlış adres, tekrar eden koordinat	Yapısal bilgi kirliliği	Kaynak ve zaman kaybı
Eski görselin yeniden dolaşıma sokulması	Instagram / X	Önceki afetlere ait foto/video	Yanıltıcı güncellik algısı	Yanlış yönlendirme
Tekrarlanan ses kayıtları	WhatsApp / X	Aynı kayıt, farklı adreslerle paylaşım	Afektif yoğunluk artırımı	Sahte aciliyet
Dramatize edilmiş yardım çağrıları	TikTok	Müzik, montaj, bağlam kopuşu	Duygusal manipülasyon	Algoritmik görünürlük sapması
Doğrulama uyarıları	X	"Bu görüntü eski" içerikleri	Karşı-manipülasyon	Etki düşük, yayılım sınırlı

Doğrulama İçeriklerinin Düşük Etkisi



Duygusal İçerik

Yüksek etkileşim alan duygusal paylaşımlar




Doğrulama Uyarıları

Düşük etkileşim, geç yayılım

"Bu görüntü depremden önceye ait, lütfen paylaşmayın" türündeki içerikler minimal etki yarattı.

Platformlar kriz anlarında bilgisel doğruluktan ziyade duygusal yoğunluğu ödüllendiriyor.



Manipülasyonun Gerçek Doğası

Afet dönemlerinde manipülasyon, çoğu zaman bilginin kasıtlı olarak çarpıtılmasıyla değil; doğrulanmamış bilginin aşırı hız ve duyguyla dolaşıma sokulmasıyla gerçekleşmektedir.



"Sesimi Duyan Var mı?" Söyleminin İkili Doğası

Hayati Söylem

Kamusal vicdanı harekete geçiren, kurtarma sürecini hızlandıran kritik iletişim

Kırılgan Alan

Denetimsiz kaldığında afektif manipülasyonun en hassas noktalarından biri

İletişim Engelleri: Afet İletişim Yönetimi Rehberi Perspektifi



Telekom Çökmesi

Altyapı kesintileri ve erişim sorunları



Güven Sorunu

Kurumsal iletişime duyulan şüphe



Koordinasyon Eksikliği

Kurumlar arası bilgi akışı kopukluğu



Dijital Okuryazarlık

Bilgi doğrulama becerisi yetersizliği



Dezenformasyon Yönetimi

Yanlış bilginin hızlı yayılımı



Türkiye'nin Afet İletişim Literatürüne Katkı

Çok Katmanlı Model

Kurumlar, topluluklar ve platformların etkileşimi

Ampirik Analiz

Sosyal medya içeriklerinin sistematik incelenmesi

Gelecek Vizyonu

Daha dirençli afet iletişim sistemleri için yol haritası