



N E T W O R K

communicating with disaster-affected communities

# Depremden etkilenen Türkiye'de iletişim ve katılım ekosisteminin analizi

Eylül 2023



# Teşekkür Bölümü

Bu araştırma, CDAC Network tarafından 'Diyaloğu, verimliliği, güvenliği ve sorumluluğu geliştirmek için müdahale çapında iletişim ve katılım ekosistemi haritalaması ve analizi' başlıklı Türkiye-Suriye deprem müdahale projesinin bir parçası olarak yetkilendirilmiştir. Proje, Humanitarian-to-Humanitarian (H2H) Network tarafından finanse edilmiş ve CLEAR Global ve Insecurity Insight ortaklığıyla gerçekleştirilmiştir.

CDAC Network, etkilenen topluluktan insanlara ve Türkiye ve Suriye'deki çeşitli insani müdahale ekiplerine, bakış açılarını ve deneyimlerini paylaşmaya zaman ayırdıkları için özel olarak teşekkürlerini sunmak istemektedir. CDAC'nin çok yıllık stratejisinin uygulanmasını destekleyen 70'ten fazla uzmandan oluşan CDAC Uzman Havuzunun bir üyesi olan baş araştırmacı Xiomara Hurni-Cranston'a ve ayrıca veri toplama ve yayın incelemesi konusundaki destekleri için Zilan Zara Mustafa ve Mahmoud Al Basha'ya teşekkür ederiz.

Kusursuz koordinasyon ve iş birliğini kolaylaştıran CDAC Network üyelerinden ve ortaklarımızdan ülke içindeki meslektaşlarımıza içten teşekkür ederiz: OCHA meslektaşları ve kuzeybatı Suriye için AAP Görev Gücü; UNHCR meslektaşlarımız ve AAP Türkiye Görev Ekibi; ve Carolyn Davis ve meslektaşları (UNICEF) kuzeybatı Suriye'ye yönelik yardım için Gaziantep'e ev sahipliği yaptıkları için teşekkür ederiz.

CDAC, bu makalenin önceki taslaklarını inceleyen veya yorum yapan birçok kişiye teşekkürleri sunmaktadır. Proje ortaklarımız Aga Macura, Alyssa Boulares, Anca Soldubanu, Christine Fricke ve CLEAR Global ekibinden Jason Symons'a ve Insecurity Insight'tan Andrea Axisa ve Christina Wille'ye araştırma tasarımı ve veri analizi konusundaki destekleri için teşekkür ederiz.

Yayın, CDAC Ağ Sekreterliği'nden Alyssa Thurston, Liz Hendry ve Rosie Jackson tarafından desteklenmiş; düzenleme ve tasarım CDAC'den Hannah Bass tarafından yapılmıştır.

**h—h**  
**H2H Network**  
Humanitarian  
Action Support

Bu proje, Afetler Acil Durum Komitesi (DEC) tarafından desteklenen H2H Network H2H Fonu tarafından finanse edilmiştir.

**Önerilen alıntı:** CDAC Network (2023) *Depremden etkilenen Türkiye'de iletişim ve katılım ekosisteminin analizi* ([www.cdacnetwork.org/case-studies/an-analysis-of-the-communication-and-engagement-ecosystem-in-earthquake-affected-turkiye](http://www.cdacnetwork.org/case-studies/an-analysis-of-the-communication-and-engagement-ecosystem-in-earthquake-affected-turkiye)).

Bu PDF erişilebilirlik konusundaki uygulamalara uygun olarak hazırlanmıştır.

Kapak fotoğrafı: Deprem bölgesi, Antakya, Hatay, Türkiye, 2023 Şubat Katkıda Bulunan: UNOCHA/Barbaros Kayan

# İçerik

<b>Teşekkür Bölümü</b>	<b>2</b>
<b>Kısaltmalar</b>	<b>4</b>
<b>Özet</b>	<b>5</b>
Önemli bulgular	5
<b>Giriş</b>	<b>7</b>
Analiz metodolojisi	8
<b>Bulgular</b>	<b>10</b>
İletişim Akışları	10
Bilgi İhtiyaçları	15
Bilgi Erişimi	16
Tercih edilen kanallar	18
Güven, etki ve güvenilirlik	20
Dil ve kültür	20
<b>Vaka çalışması: engelli kişilerin iletişim ve katılım ekosistemleri</b>	<b>22</b>
Engelli bir kadınla sohbet	23
<b>Sonuç</b>	<b>25</b>
<b>Referanslar</b>	<b>26</b>

## Tabloların, kutuların ve sayıların listesi

<b>Tablo 1</b>	Grup görüşmesi katılımcıları (n=44)	8
<b>Kutu 1</b>	Medya ve yardımın siyasallaşması: Türkiye Kızılay Derneği'nin çadır satışı örneği	12
<b>Kutu 2</b>	COVID-19 salgını sırasında bilgi akışı	14
<b>Şekil 1</b>	Türkiye'de internet ve sosyal medya kullanımı	11
<b>Şekil 2</b>	Bildirilen bilgi ihtiyaçları	16
<b>Şekil 3</b>	Türkiye'de Türk vatandaşlarının ve Suriyeli mültecilerin kullandığı iletişim kanalları	19

# Kısaltmalar

<b>AAP</b>	etkilenen kişilere karşı sorumluluk
<b>AFAD</b>	Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (Türkiye)
<b>AKP</b>	Adalet ve Kalkınma Partisi (Türkiye)
<b>CCEA</b>	iletişim, toplum katılımı ve sorumluluk
<b>CDAC</b>	Afetten Etkilenen Topluluklarla İletişim (Network (Ağ))
<b>CFM</b>	şikayet ve geri bildirim mekanizması
<b>CwC</b>	topluluklarla iletişim kurma
<b>GI</b>	grup görüşmesi
<b>KII</b>	kilit bilgi kaynağı görüşmesi
<b>NGO</b>	sivil toplum kuruluşu
<b>NWS</b>	kuzeybatı Suriye
<b>OCHA</b>	Birleşmiş Milletler İnsani Yardım Koordinasyon Ofisi
<b>PDMM</b>	İl Göç İdaresi Müdürlükleri (Türkiye)
<b>SMS</b>	kısa mesaj servisi
<b>UNHCR</b>	Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği
<b>UNICEF</b>	Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu
<b>WHO</b>	Dünya Sağlık Örgütü

# Özet

Şubat 2023'te Türkiye'nin güneydoğusunu vuran yıkıcı depremler ciddi hasara yol açmış ve insani yardım ve iletişimi olumsuz etkilemiştir. Bu rapor, Türkiye'deki bilgi akışlarını ve iletişim ekosistemini anlamayı amaçlayan Haziran-Ağustos 2023 tarihleri arasında yürütülen bir çalışmanın bulgularını sunmaktadır. Bulguların, etkilenen insanların ihtiyaçlarını karşılamak için bilgilendirilmiş, kapsayıcı ve sorumlu müdahale ve iyileştirme planlamasını kolaylaştırması amaçlanmaktadır.

Araştırma, bilgi paylaşımındaki değişimlere rağmen insanların kullandığı iletişim kanallarının sabit kaldığını ortaya çıkarmıştır. Tercih edilen sosyal medya platformlarında demografik farklılıklar ortaya çıkmıştır: Türkler X (eski adıyla Twitter) ve Instagram'ı tercih ederken, Suriyeli mülteciler Facebook'u tercih etmiştir. WhatsApp evrensel olarak benimsenmiştir. Radyolar Suriyeli gençler ve erkekler için önem kazanmıştır. Mobil teknolojiye yönelik belgelenmiş bir tercih ve bu teknolojiye güven olmasına rağmen, alternatif iletişim ve bilgi yayma kanalları kullanılmazsa ve dil tercihleri dikkate alınmazsa, savunmasız grupların dışlanmaya devam edeceğini kaydetmek önemlidir.

İnsani yardımda yer alan tarafların katılımı oldukça olumludur. CDAC ile konuşan katılımcıların çoğu bilgi paylaşım kanallarından memnundu. Ancak kadınlar, sorularına yanıt almada yaşanan gecikmelerden dolayı bazı memnuniyetsizliklerini ve engelli kişiler de mevcut iletişim kanallarından memnun olmadıklarını dile getirmişlerdir. Güvenilirliğe, şeffaflığa ve sorumluluğa dayanan güven, topluluklar arasında farklılık göstermiştir. Türk erkekleri ve gençleri yetkililere, televizyona ve sosyal medyaya güvenmiş; Türk kadınları sivil toplum kuruluşlarını (STK'lara), hükümeti ve siyasi odaklı televizyonu tercih etmiştir. Suriyeli mülteciler insani yardım görevlilerine ve topluluk savunucularına güvenmiştir.

Bulgular bağlamsal olarak uygun, çok dilli ve kapsayıcı iletişim yaklaşımlarına olan ihtiyacı vurgulamaktadır. Azınlık ve ötekileştirilmiş dilleri konuşanlar da dahil olmak üzere farklı topluluklar ve demografik gruplar için güveni teşvik etmek ve stratejileri uyarlamak, etkili bir iletişim ve katılım için hayati önem taşımaktadır. Rapor, müdahale ekiplerine iletişim, topluluk katılımı ve sorumluluk (CCEA) çabalarını uyarlamak ve genişletmek ve topluluğun bilgi ihtiyaçlarını karşılamak için gerekli kanıtlarla donatmaktadır. Erişilebilir ve şeffaf bilgi yayılımının sağlanması güveni güçlendirmekte, topluluk odaklı iyileşmeyi desteklemekte ve böylece herkes için insani sonuçları geliştirmektedir. Ayrıca, iletişim stratejilerini bilgilendirmek amacıyla daha geniş yardım operasyonlarına yönelik duyarlılığın izlenmesi de eşit derecede önemlidir.

## Önemli bulgular

### Bilgi paylaşımı ve doğrulamadaki değişiklikler

- Depremlerden sonra bilgi paylaşımının arttığı gözlemlenmiştir.
- Doğrulama yöntemleri, haber ve televizyondan halkın güncellemeleri, yetkililer ve WhatsApp ile çapraz kontrole geçmiştir.

## Çeşitli iletişim kanalları

- Depremlerden sonra iletişim kanalları büyük ölçüde aynı kalmıştır. Radyolar, acil durumlarda Suriyeli mülteci gençler ve erkekler için önem kazanmış ancak Türkler tarafından pek bahsedilmemiştir.
- Türk halkı bilgi almak için devlet kanallarına yönelmiş ve Suriyeli mülteciler de insani yardım kuruluşlarına yönelmiştir.
- Televizyon önemini korumuş ancak Türkiye'nin basın özgürlüğüne getirdiği kısıtlamalar ve medyanın siyasallaşması çevrim içi kaynakların artmasına neden olmuştur. Suriyelilerin Türkçe televizyon kullanımı düşüktür.
- Sosyal medya platformları her iki grup tarafından da tercih edilirken, Türkler X ve Instagram'ı, Suriyeliler Facebook'u, gençler ise TikTok'u tercih etmiştir. WhatsApp; topluluk, ebeveyn ve mahalle grupları da dahil olmak üzere özel gruplar aracılığıyla bilgi paylaşmak için çokça kullanılmaktadır.
- Okuryazarlık düzeyi düşük olan kişiler, yaşlılar, engelliler ve ana dili Arapça veya Kürtçe olanlar bilgiye erişimde daha fazla zorlukla karşılaşmaktadır. Nüfusun %25'e yakını, hanelerinin ana dili olarak Türkçe dışındaki dilleri konuşmaktadır ve muhtemelen dille ilgili engellerle karşı karşıya kalmaktadır.

## İnsani yardım-medya etkileşimi

- İnsani yardım ekipleri ile medya arasında sınırlı bir iş birliği bulunmaktaydı ve genellikle yakın iş birliği veya resmi ortaklıklar yerine tek taraflı yayınlar yapılmaktaydı.
- Deprem müdahalesine ilişkin olumsuz bir hikaye, ana akım medyadaki siyasi bağlantılı platformlar tarafından hızla ele alınmış ve bu, insani çabaların farklı aktörler tarafından siyasi gündemleri ilerletmek için nasıl kullanılabileceğini göstermiştir.

## İnsani yardım görevlileriyle iki yönlü iletişim

- Suriyeli mültecilere önceden sağlanan insani destek, müdahale ekiplerinin mevcut iletişim kanallarını hem Türk hem de Suriyeli insanlara ulaşacak şekilde genişletmesine olanak sağlamıştır.
- Acil yardım hatları tek yönlü olarak algılanmakta ve daha hızlı yanıt süreleri sağlamak için iyileştirmeler yapılması gerekmektedir.
- Yüz yüze görüşme ve sosyal medya, her iki toplumda da insani yardım bilgisi almanın tercih edilen yöntemleriydi. Acil yardım hatlarından da sıklıkla bahsedilmiş ve kullanılmıştır. Posterlerin yalnızca bazı erkekler tarafından etkili olduğu düşünülmüştür.
- Yardım müdahalesinin yaygın olarak kullanılan sosyal medya platformlarındaki (Facebook, X) itibarının izlenmesi sınırlıydı.

## Güvenilir kaynaklar

- Güvenilir kaynaklar demografik özelliklere göre farklılık göstermekteydi: Türk erkekleri ve gençleri Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı'na (AFAD), televizyona, sosyal medyaya ve yerel yetkililere güvenmekteydi. Türk kadınları sivil toplum kuruluşlarına, devlet kurumlarına, siyasi uyumlu televizyon kanallarına ve kişisel bağlantılara güvenmekteydi. Suriyeli mülteciler destek sunanlara, aktivistlere ve etkili isimlere, İl Göç İdaresi Müdürlüklerine (PDMM) ve insani yardım ekiplerine güvenmekteydi.
- Güven; güvenilirlik, doğruluk, vaatlerin yerine getirilmesi, şeffaflık, sorumluluk, yanıt verebilirlik ve itibar gibi faktörlere dayanmaktadır.

# Giriş

6 Şubat 2023'te Türkiye'nin 11 ilinde<sup>1</sup> meydana gelen iki deprem, 50.000'den fazla kişinin ölümüne neden olmuş ve toplamda 9,1 milyondan fazla kişiyi etkilemiştir. (OCHA, 2023b). İki hafta sonra 20 Şubat'ta Hatay'da iki deprem daha meydana gelmiştir. Depremler tamamen yıkıma neden olmuştur. 115.000'den fazla kişi yaralanmış ve aynı zamanda 2,7 milyon kişi de yaşadıkları yerlerinden olmuştur (ACAPS, 2023a). Etkilenen nüfus arasında Türkler ve depremden etkilenen bölgelerde yaşayan Suriye ve başka yerlerden gelen mülteciler bulunmaktaydı. Depremden etkilenen üç ilde bir milyonun biraz altında Suriyeli mülteci ikamet etmekteydi (aynı yerde). Aşırı soğuk hava ve şiddetli yağmur, kurtarma çalışmalarını aksatmış ve evsiz kalan milyonlarca insanı soğuğa karşı savunmasız bırakmıştır.

Bir felaketin ardından, etkilenen halkın yardım hizmetlerine nasıl erişeceğini bilmesi, insani yardım için hedef belirleme kriterlerini anlaması, kendisi için en iyi kararları vermesi ve yardım çalışanlarını sorumlu tutması gerekmektedir. Etkilenen toplulukların erişebileceği dillerde ve formatlarda bilgi ve iletişim, krizden etkilenenlerin insani karar alma sürecinin merkezinde olmasını sağlaması açısından kritik bir öneme sahiptir. Doğru ve erişilebilir bilgi, insanların kendileri ve toplulukları için en iyi kararları vermelerine ve güvende kalmalarına olanak sağlamaktadır. (CDAC Network, 2023). Etkili iletişim ve şikayet ve geri bildirim mekanizmaları (CFM'ler), insani yardım müdahalesinde yer alan aktörleri hizmet ettikleri nüfusa karşı da sorumlu tutmuştur. (CDAC Network, 2014).

CDAC Network, Türkiye'de depremlere ve etkilenen bölgelerde artan insani yardım ihtiyaçlarına yanıt olarak, devam eden ve planlı müdahale programında etkilenen nüfusa yönelik etkili sorumluluğu (AAP) desteklemek ve dil, medya, kültür, erişim ve tercihlere ilişkin eleştirel analizleri bir araya getirmek amacıyla depremden etkilenen bölgelerdeki iletişim ve katılım ekosistemini haritalayan analizler üretmek üzere görevlendirilmiştir. <sup>2</sup> Türkiye örneğinde, bu kadar büyük çapta hasar ve ihtiyaç sahibi birbirinden farklı nüfus varken, zamanında, alakalı ve şeffaf bilgi üretimi ve dağıtımı, güven ve itibarın geliştirilmesinde kilit öneme sahiptir ve insani yardım kuruluşlarının, toplulukların ve bireylerin kendileri için en iyi kararları verebilmeleri için yardım sağlama becerisini doğrudan etkilemektedir. Bağlamın son derece politik doğası ve yüksek düzeydeki yanlış bilgi, CCEA'nın güçlü çabalarını gerektirmiştir. Depremlerden sonra kurulan hem resmi hem de gayri resmi yerleşimlerde koruma riskleri hakkında derinlemesine ve ayrıntılı bilgi eksikliği, insani yardım kuruluşlarının koruma ihtiyaçlarını anlamasını ve bunlara yanıt vermesini zorlaştırmıştır (ACAPS, 2023b).

1 Bu 11 il; Adana, Adıyaman, Diyarbakır, Gaziantep, Hatay, Kahramanmaraş, Kilis, Malatya, Mersin, Osmaniye ve Şanlıurfa idi.

2 Bu çalışma, CDAC Network üyesi Internews'in bilgi ekosistemi değerlendirme yaklaşımının unsurlarından yararlanmaktadır. Internews'e göre bilgi ekosistemi, 'bilginin hareket ettiği, dönüştüğü ve aktığı dinamik ve sosyal ilişkilerin karmaşık bir düzenidir. [Bilgi ekosistemleri] bilgi altyapısını, araçları, medyayı, üreticileri, tüketicileri, küratörleri ve paylaşımcıları içeren karmaşık uyarlanabilir sistemlerdir' (Internews, 2015).

## Analiz metodolojisi

Bu rapor, CDAC'in Türkiye ve Kuzeybatı Suriye'deki (NWS) depremlerin etkisine ilişkin hazırladığı iki rapordan birisidir. Her iki rapor da iletişim ve topluluk katılımı, erişim, tercih, kullanılabilirlik ve ihtiyaç açısından bilgi tedariki ve talebinin boyutlarını araştırmak için mevcut literatürden ve nitel birincil verilerden yararlanmaktadır.

Toplamda her iki rapor için 85'ten fazla belge incelenmiş ve 139 kişiyle 56 görüşme yapılmıştır. Türkiye için 40'tan fazla belge incelenmiş (CCEA ile ilgili genel belgeler ve hem Suriye hem de Türkiye ile ilgili belgeler dahil); İnsani yardım saha görevlileri ve hem Türk hem de Suriyeli mülteci topluluklarından etkilenen kişiler de dahil olmak üzere 44 topluluk üyesiyle sekiz grup görüşmesi (GI) gerçekleştirilmiş; İnsani yardım müdahalesinde yer alan 16 kişiyle 13 kilit bilgi kaynağı görüşmesi (KII) gerçekleştirilmiş; medya aktörleriyle dört kilit bilgi kaynağı görüşmesi (KII) gerçekleştirilmiş (bunlardan üçü Suriyeli izleyicileri hedef almaktadır ve biri medya uzmanıdır); engelli kişilerle ve onları destekleyen kuruluşlarla çalışan temsilcilerle üç kilit bilgi kaynağı görüşmesi (KII) gerçekleştirilmiş; ve engelli bir kişiyle bir vaka çalışması yürütülmüştür.

Veri toplama, Adıyaman, Antakya, Gaziantep, Hatay, Kahramanmaraş ve Kırkhan genelinde ve uzaktan gerçekleştirilmiştir (Tablo 1'e bakınız). Tüm bireysel ve grup görüşmeleri, görüşülen kişinin rahat konuşabildiği bir dilde (İngilizce, Arapça veya Türkçe) gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler üç araştırmacı tarafından gerçekleştirilmiştir: NWS'deki etkilenen bölgelerden şu anda Türkiye'de ikamet eden iki araştırmacı ve uzaktan çalışan bir yabancı araştırmacı. Veriler 6 Haziran 2023 ile 1 Ağustos 2023 tarihleri arasında toplanmıştır.

Tablo 1 Grup görüşmesi katılımcıları (n=44)

Katılımcı grubu	Yer	Katılımcıların	# cinsiyeti
Türk kadınlar	Gaziantep, Hatay	Kadın	6
Suriyeli mülteci kadınlar	Gaziantep, Kahramanmaraş, Kilis	Kadın	6
Türk gençleri	Adıyaman, Gaziantep, Kahramanmaraş	Karışık	5
Suriyeli mülteci gençler	Adıyaman, Antakya, Gaziantep, Kahramanmaraş	Karışık	6
Türk erkekler	Adıyaman, Hatay, Kırkhan	Erkek	5
Suriyeli mülteci erkekler	Adıyaman, Antakya, Gaziantep, Kahramanmaraş	Erkek	6
İnsani Yardım Saha Görevlileri (Türk)	Hatay	Karışık	6
İnsani Yardım Saha Görevlileri (Suriyeli mülteci)	Uzaktan	Erkek	4



Bu çalışma AAP Türkiye Görev Ekibi tarafından desteklenen ortak bir çalışmadır. Çalışma sırasında AAP Görev Ekibi ile üç ortak oturum gerçekleştirilmiş: AAP/CCEA ile ilgili daha önce tamamlanmış çalışmalarını belirlemek için bir ortak haritalama oturumu yapılmış; birincil veri toplama araçlarını gözden geçirmek için bir ortak geri bildirim oturumu yapılmış; ve bu raporun taslağının hazırlanmasından önce ön bulguların değerlendirildiği bir doğrulama oturumu yapılmıştır. Insecurity Insight, sosyal medyadaki<sup>3</sup> yardım müdahalesine ilişkin tartışmaları izlemiş ve bu rapor için öngörüler sağlamıştır. CLEAR Global, dil ve iletişim tercihlerine ilişkin ikincil veri incelemesi ve analizi gerçekleştirmiştir.

**Sınırlamalar:** Bu rapor, mevcut nicel veri kümelerine erişim kısıtlandığından, nicel verilerden sınırlı şekilde yararlanmaktadır. Çalışma, insani yardım müdahalesinde yer alan yerel ve ulusal kuruluşları içerse de, CCEA yapısı muhtemelen çok daha yerelleştirilmiş olan gönüllüleri veya sivil toplum kuruluşlarını içermemektedir. Dolayısıyla bu bakış açısı raporda eksiktir. Türkiye'deki medya konusundaki siyasi hassasiyetler nedeniyle CDAC, Türk izleyicilere hitap eden medya sağlayıcılarla görüşmemiştir. Bu raporda medya taraflarıyla yapılan görüşmeler, Suriyeli mülteci izleyicilerini hedef alan Suriyeli medya kuruluşlarıyla sınırlıdır. CDAC, Türkiye'ye odaklanan bir medya uzmanıyla konuşabilmiş ancak bu uzman medya tedariki alanında çalışmamaktadır.

---

3 Sosyal medya duyarlılık analizi, yardım sektörünün sosyal medya kullanıcıları arasında nasıl algılandığını anlamaya çalışmaktadır. Sosyal medya paylaşımlarında veya ana akım gazete makalelerindeki yorumlarda tartışılan yardım programları hakkındaki konuşmaları 'dinlemeyi' içermektedir. Sosyal medya izleme, görüş ve düşünceleri, yardım sektörüne yönelik olumsuz veya olumlu duygulara göre sınıflandırmaktadır. İfade edilen görüşleri anlamak için nitel etnografik yaklaşımları kullanmaktadır. Sosyal medya izlemenin odak grup analiziyle benzer hedefleri vardır ancak 'dinleme' ile sınırlıdır ve soru soramamaktadır. Daha fazla bilgi için: Insecurity Insight'a (2023a) bakınız.

# Bulgular

## İletişim Akışları

### Bilgi kaynakları

#### Bilgi paylaşımı

Depremlerden sonra bazı insanların bilgi paylaşım kalıpları değişmiştir. Örneğin Suriyeli mülteci gençler, depremden önce aktif olarak bilgi paylaşmadıklarını ancak daha sonrasında arkadaşları ve ailelerinin yanı sıra WhatsApp, Facebook grupları ve Instagram hikayeleri aracılığıyla bilgi paylaştıklarını belirtmişlerdir. Suriyeli erkekler ayrıca deprem öncesinde sık sık bilgi paylaşmayanların da daha sonra aynıını yaptığını ve normalde arkadaşlarıyla sosyal medya aracılığıyla bilgi paylaşımında bulunduğunu belirtmiştir. Türk halkı, depremden sonra, özellikle insani yardıma ilişkin bilgileri, sosyal medya, telefon görüşmeleri veya yüz yüze görüşmeler yoluyla anında ve bilgi aldıktan hemen sonra arkadaşlarıyla ve akrabalarıyla paylaştıklarını söylemiştir. Türk kadınları, acil durumlarda bilgi paylaşmanın en hızlı yolunun telefon görüşmeleri ve sosyal medya olduğunu ancak depremin hemen ardından internet eksikliği ve cep telefonlarının kaybolması nedeniyle bunun sekteye uğradığını belirtmiştir.

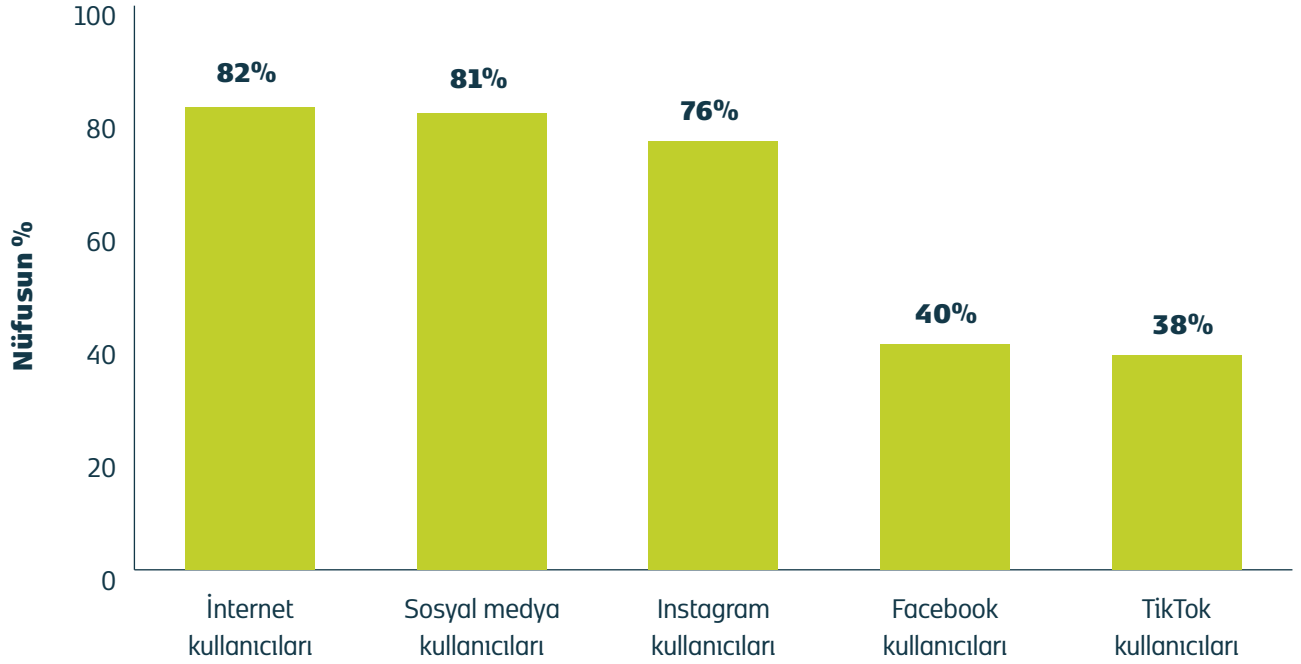
İnsanlar bilgiyi farklı şekillerde paylaşmakta ve farklı kaynaklara güvenmekte ancak televizyon, sosyal medya ve WhatsApp ve Telegram gibi mesajlaşma platformları nüfusun çoğu için popülerdir. Ancak Türklerin ve Suriyeli mültecilerin sosyal medya tercihlerinin farklı olduğunu belirtmekte de fayda vardır. İlki X (eski adıyla Twitter) ve Instagram'ı, ikincisi ise Facebook'u tercih etmektedir. WhatsApp herkes arasında, TikTok ise gençler arasında popülerdir.

Depreme yanıt olarak bilgi paylaşım kalıpları değişirken insanlar genellikle aynı iletişim kanallarını kullanmıştır. CDAC ile konuşan Türk erkekleri ve gençleri bilgi alma yolları olarak televizyon ve çeşitli sosyal medya platformlarını (TikTok, Instagram, WhatsApp ve X) belirtirken, Türk kadınları Facebook başta olmak üzere yalnızca sosyal medyadan bahsetmiştir. Suriyeli mülteci gençler ve erkekler de benzer şeyleri söylemiş, Suriyeli mülteci erkekler radyo aracılığıyla bilgi aldıklarını, gençler ise radyoların özellikle internet ve elektriğin kesildiği acil durumlarda iyi bir bilgi kaynağı olduğunu belirtmiştir.

Suriyeli mülteci kadınlar da benzer kaynaklardan bahsetmiş; buna insani yardım kuruluşları, kamp yöneticileri, farkındalık oturumları, komite toplantıları, PDMM, arkadaşlar, akrabalar ve ebeveynlerle mesaj paylaşımı için WhatsApp'taki okul gruplarını da eklemişlerdir. CDAC ile konuşan Türk ve Suriyeli insani yardım kuruluşları bu bilgiyi dile getirerek, insani yardımların sıklıkla sosyal medya, kısa mesaj, hükümet kanalları ve sivil toplum kuruluşları aracılığıyla duyurulduğunu belirtmiştir.

Türk halkı bilgi edinmek veya belirli konuları bildirmek için devlet kaynaklarına da başvurmaktadır. Örneğin, ülke genelinde cinsiyete dayalı şiddet (GBV) veya çocuk istismarı iddiaları ve risklerini ele almak için Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ile temasa geçilmektedir. Türk gençleri, sosyal medya fenomenlerinin yanı sıra üniversite yönetimi ve araştırma görevlilerinin bilgi yaymak için oluşturduğu WhatsApp gruplarının önemini de belirtmiştir. Pek çok Türk de bilgi almak için *muhtar* (seçilmiş köy yöneticisi) güvenmektedir. Ancak her *muhtar* aynı derecede etkili değildir.

Şekil 1 Türkiye'de internet ve sosyal medya kullanımı



Kaynak: DataReportal'dan veriler: digital, 2022.

### Bilgileri Doğrulama

İnsanlar bilgileri farklı şekillerde doğrulamaktadır. Depremden önce Suriyeli mülteci kadınlar, bilginin türüne göre PDMM, insani yardım ve eğitim kuruluşlarıyla bilgileri doğruladıklarını belirtmiştir. Bilgi paylaşımını bir doğrulama mekanizması olarak da kullanmışlardır. Suriyeli gençler ve erkekler çevrim içi olarak baktıklarını belirtmişlerdir. Depremden önce insanlar bilgileri itibarlı haber kaynakları, televizyon yayınları ve güvenilir liderlerle karşılaştırmaktaydı. Ancak depremin hemen ardından bu durum, yetkililerin ve insani yardım kuruluşlarının yanı sıra WhatsApp grupları aracılığıyla yapılan halkın güncellemeleri ile bilgilerin çapraz kontrol edilmesine dönüşmüştür. Suriyeli gençler, depremden sonra bilgi kaynaklarının çokluğu ve birçok yanlış bilginin doğrulamayı zorlaştırdığını belirtmiştir.

Türk gençliği ise doğrulamanın çok aktif bir şekilde gerçekleşmediğini söylemiştir. Türk kadınları, siyasi bilgi almak istediklerinde belirli televizyon kanallarını kontrol ettiklerini, hükümet bilgileri için ise doğrudan ilgili merkezlere başvurduklarını, ayrıca kendi topluluklarındaki bilgileri de doğruladıklarını belirtmiştir. Hem erkekler hem de kadınlar bilgileri Google'da aratarak doğruladıklarını ve yardımlarla ilgili bilgileri doğrulamak için doğrudan NGO'ları aradıklarını söylemiş ve erkekler de bilgileri *muhtar* veya AFAD ile doğruladıklarını belirtmiştir.

İnsani yardım kuruluşları, bilgileri doğrulamaya çalışan kişilerden sıklıkla çeşitli acil yardım hatlarına çağrılar aldıklarını, sosyal medyada yorumlar aldıklarını ve saha görevlilerine doğrudan sorular yöneltildiğini belirtmişlerdir. Ayrıca insanların depremden önce ve sonrasında karşılaştırarak farklı kaynaklardan gelen bilgileri doğruladığını da belirtmişlerdir.

### Medya ortamı

Türkiye'nin medya ortamı ve karşılaştığı zorluklar iyi bir şekilde belgelenmiştir (CAP, 2020; Reuters Institute, 2021; POMED, 2022; BBC, 2023). Türkiye, Dünya Basın Özgürlüğü Endeksi'nde (RSF, 2023) 2023 yılında 180 ülke arasında 165. sırada yer almıştır. Türkiye'deki ulusal medyanın %90'ından fazlası hükümetin kontrolü altındadır (aynı yerde.) ve hükümeti eleştiren medya kuruluşları neredeyse sürekli siyasi ve mali baskıyla karşı karşıyadır (Reuters Institute, 2021).

Fox TV, CNN Türk ve Halk TV, hükümetin kontrolünde olmayan en popüler televizyon kanalları arasında yer almaktadır (POMED, 2022). CDAC'ın konuştuğu medya uzmanı, yerel ve ulusal hükümetin bilgiyi bir kontrol aracı olarak kullandığının bildirildiğini açıklamıştır. Yerel yönetimlerle ilgili olumsuz haberler yayınlayan medya kuruluşlarına resmi duyurular engellenmektedir. Medya fonlaması yerel işletmelerden ve hükümetten geldiği için ve bu medya şirketlerinin varlığını sürdürmesi doğrudan fonlayanın lehine içerik yayınlamasına bağlı olduğu için politik bağların yerel düzeyde bile güçlü olduğu bildirilmektedir. Muhalefet partileri bakış açılarını paylaşmak için sosyal medyayı ve kendi medya platformlarını kullanmıştır.

### Türkiye'de Türk medyası ortamı

Her ne kadar medyanın yayılmasında ana araç televizyon olsa da (CAP, 2020; BBC, 2023), daha fazla insan bilgi edinmek için çevrim içi kaynaklara yönelmektedir. Center for American Progress tarafından 2018 yılında yapılan bir anket, Türk halkının %70'inin medyanın taraflı ve güvenilir bilgileri sunduğunu düşündüğünü ortaya çıkarmıştır. Siyasi bağlantı burada rol oynamaktadır ancak Adalet ve Kalkınma Partisi'ni (AKP) destekleyenlerin %50'si bile medyanın dürüst ve gerçek bilgileri ürettiğini düşünmemektedir (CAP, 2020). Bu, CDAC'nin konuştuğu ve Türkiye'deki çoğu basın kuruluşunun haberlere yaklaşımını saptıran ve ulaştıkları toplulukları etkileyen açık politik bir meyile sahip olduklarını ifade eden medya uzmanı tarafından tekrarlamıştır. Uzman, aynı zamanda birçok kişinin siyasi eğilimlerine uygun medya kuruluşlarından bilgi aradığını ve görüşlerini teyit ettiğini de belirtmiştir.

#### Kutu 1 **Medya ve yardımın siyasallaşması: Türkiye Kızılay Derneği'nin çadır satışı örneği**

Depremden dört gün sonra, 10 Şubat 2023'te Türkiye Kızılay Derneği ulusal bir hayır kurumuna 2.050 çadır satmıştır. Yardım kuruluşunun halktan topladığı paralarla satın aldığı çadırlar deprem bölgesine sevk edilmiştir. İki hafta sonra Türkiye'nin en eski gazetesi Cumhuriyet, bu işlemle ilgili bir araştırma yazısı yayınlamıştır. Türkiye muhalefeti, Türkiye Kızılay Derneği'ni ulusal bir felaket sırasında çadırları doğrudan etkilenen bölgelere göndermek yerine satarak yardımdan ziyade paraya öncelik vermesi nedeniyle eleştirmiştir. Bu çadır satışının hikayesi başta X ve Facebook olmak üzere sosyal medyada yayılmıştır. Sayısı tahmini 20 milyon olan Türk sosyal medya kullanıcıları Kızılay hakkında daha çok olumsuz yorumlara maruz kalmıştır.

Mayıs ayında yani bu hikayenin kamuya açıklanmasının üzerinden iki aydan fazla bir süre geçtikten sonra ve hararetli bir biçimde tartışılan 2023 seçimlerinden üç gün önce Türkiye Cumhurbaşkanı çadır satışını eleştirmiştir. Cumhurbaşkanı Erdoğan bu hikayeyi doğruladığında, ana akım medyadaki siyasi platformlar bunu hızlı bir şekilde gündeme taşımış bu da bir insani sorumluluk meselesinin siyasi bağlamda nasıl araştırılabileceğini göstermiştir.

Yardım kuruluşlarının apolitik kalma konusundaki tüm çabalarına rağmen, sosyal medyada yardım ekipleriyle ilgili hikayeler hızla siyasi bir boyut kazanabilmektedir. Müdahale ekiplerinin etkilenen nüfus arasındaki bu tür duyguları anlaması ve güvenli ve etkili müdahaleler sağlamak için programları ve iletişimi ayarlaması önemlidir (Insecurity Insight, 2023b).

Sayılar değişiklik gösterse de çoğu Türk, hükümet yanlısı televizyona alternatif bir ses sağladığı için sosyal medyayı bilgiye erişmek için kullanmaktadır (Reuters Haber Ajansı'na göre %61, BBC'ye göre %75) (Reuters Institute, 2021; BBC, 2023). Dijital yayın organları ve YouTube da bağımsız medya için önemli platformlar haline gelmiştir. (POMED, 2022). WhatsApp (%30) ve Telegram (%13) gibi kapalı haber mesajlaşma uygulamalarının popülerliğindeki artış kısmen Türkiye hükümetinin kamuya açık gönderilerinden ötürü sosyal medya kullanıcılarına adli kovuşturma başlatmasından ve Türkiye yasalarını değiştirmesinden kaynaklanmaktadır, bu da eleştirenlere göre ifade özgürlüğüne bir tehdittir (Reuters Institute, 2021).

Dilin bir engel olmaya devam ettiğini gösteren Suriyeli mültecilerin Türkçe televizyon kullanımının nispeten düşük olduğuna değinilmesi gerekir. COVID-19 sırasında Médecins du Monde Türkiye tarafından ankete alınan Suriyeli mültecilerin yarısından biraz azı (%42), Arapça yayın yapan televizyon kanallarının bilgi kaynağı olduğunu belirtmiştir (MDMT, 2020).

Türk yerel medyası ile insani yardım kuruluşları arasında çok az etkileşim bulunmaktadır. CDAC ile konuşan insani yardımın hiçbir aktörü, topluluklarla bilgi paylaşmak için medya ile sıklıkla iş birliğini yapmadığını söylemiştir. Bunun basının siyasallaşması da dahil olmak üzere çeşitli nedenleri olabilir. CDAC ile konuşan medya uzmanları dil engelinin katılma ket vuran başlıca zorluk olduğunu ve medyanın yardım sektöründeki ve yardımın yapılmasına destek olan gerekli adımların atılmasındaki bürokratik sistemi anlamadığını söylemişlerdir.

### Türkiye'deki Suriye medyası ortamı

Türkiye'deki Türk halkının tersine radyo, Suriye radyolarını topluluklarına yönelik bir sorumluluk ile birlikte bir bilgi kanalı olarak gören Suriyeli mülteciler için medyada bir rol oynamaktadır. CDAC ile konuşan Suriyeli medya yayıncıları (radyo ve sosyal medya), WhatsApp üzerinden sesli mesajlarla veya Facebook, Instagram ve TikTok gibi sosyal medya platformlarında yorumlar yaparak sosyal medyada toplulukları ile aktif bir şekilde etkileşime girdiklerini söylemişlerdir. Özellikle Facebook ve genel olarak sosyal medya topluluk etkileşimi için en etkili platform olarak görülmüştür.

Türkiye'deki Suriye medyası genellikle yerel ve ulusal hükümet ile mesafeli durmayı sürdürmektedir. İnsani yardımda bulunanlarla etkileşim de kısıtlıdır, uluslararası sivil toplum örgütlerindense daha çok Suriyeli organizasyonlarla iş birliği yapılmaktadır. Çoğunlukla ilişkinin doğası, medyanın sivil toplum kuruluşlarının ne yaptığını tanımlamaya çalışması ve bunu topluluklara yayınlamasıdır ancak bu yakın bir iş birliği veya resmi ortaklıklar tarafından nitelendirilmemektedir. CDAC ile konuşan bir medya aktörü, insani yardıma dahil olan bazı aktörlerin istatistikleri ve bilgileri paylaşmayı ve yerel medyaya çıkmayı reddettiklerini söylemiştir.

### İnsani yardım aktörleriyle iletişim

Depremden önce insani yardım mesajlarının çoğu Suriyeli mültecileri ve ev sahibi toplumun bazı savunmasız üyelerini hedef almaktaydı. Ancak depremin ardından hem Suriyeli mültecilere hem de depremden etkilenen bölgelerdeki Türk halkına ulaşmak için tüm geleneksel insani iletişim kanalları kullanılmıştır. İnsani yardımda bulunanlar yardım hatları, kısa mesaj, yüz yüze ve nihayetinde sosyal medya üzerinden bilgi paylaşmışlardır (KIIs; IFRC, 2022).

İnsani yardımda bulunanlar bilgi yaymak için aynı zamanda çağrı merkezlerini, Facebook platformunu, kadınların güvenli alanlarını, topluluk gruplarını ve mobil ekipleri kullanmıştır (KIIs; OCHA, 2023a; b; Relief International, 2023; TRC, 2023; UNFPA, 2023b). İnsani yardımda bulunan bazı kişiler Suriyeli mültecilerin yoğun bir şekilde yaşadığı semtlerde bulunan topluluk merkezlerini kullanmak gibi daha yaratıcı yollar oluşturmuşlardır (IFRC, 2022).

## Kutu 2 COVID-19 salgını sırasında bilgi akışı

COVID-19 salgını sırasında Dünya Sağlık Örgütü (WHO) ve Türkiye Sağlık Bakanlığı (MoH), pandemi ve virüs azaltma tedbirleri hakkında bilgi paylaşmak için WhatsApp hatlarını kullanmıştır (OCHA, 2023a). İnsani yardım müdahalesinde yer alan diğer aktörler de telefon görüşmeleri ve video konferans dahil olmak üzere dijital platformlardan yararlanmıştır (UNHCR, 2020). Türk gençlerine göre salgınla ilgili en önemli ve güvenilir bilgi kaynağı Sağlık Bakanlığı'ydı.

Suriyeli mülteciler, COVID-19 sırasında en sık sosyal medya ve internet (%72), ve sonrasında Arapça televizyon yayınları (%42) ve WhatsApp grupları (%31) aracılığıyla bilgi aradıklarını belirtmiştir (MDMT, 2020). Bunların çoğu depremlerden sonra da önemli bilgi kaynaklarıydı.

İnsani yardım kuruluşları, sosyal medyanın tercih edilen bir bilgi kanalı olduğunu bilmelerine rağmen, hemen sonrasında bu bir öncelik olmamış ancak insani müdahalede yer alan uluslararası aktörler arasında sosyal medyanın kullanımı zamanla artmıştır. Sosyal medya dinleme, bazı aktörler tarafından toplulukların ihtiyaçlarını daha iyi anlamak için de kullanılmıştır. İnsani yardım kuruluşları ayrıca kulaktan kulağa, yüz yüze ziyaretler, posterler ve farkındalık oturumları aracılığıyla da bilgi paylaşmıştır.

Depremlerden sonra bilgi paylaşımına yönelik çok yönlü yaklaşım, farklı demografik gruplar arasındaki farklı iletişim tercihlerini yansıtmaktadır. Yaşlı insanların acil yardım hatlarını tercih etme olasılıkları daha yüksek; gençler sosyal medyayı tercih etmekte; ve Türkçe konuşan Suriyeli mültecilerin resmi hükümet kanalları aracılığıyla bilgi arama olasılıkları daha yüksektir. Hükümetten belirli bilgi almak için insanlar ilgili acil durum numaralarını (183, 112 ve 157) kullanmakta veya mülteciler söz konusu olduğunda PDMM'e danışmaktadır.

### Yardım aktörleriyle iki yönlü iletişim

Suriyeli mülteci gençler, yardım çalışanlarıyla doğrudan sosyal medya veya e-posta yoluyla iletişime geçtiklerini belirtmiştir. Suriyeli erkekler yukarıda belirtilen kanalların yanı sıra doğrudan danışmanlık sitelerinden veya kuruluşları telefonla arayarak iletişime geçtiklerini belirtmiştir. Suriyeli kadınlar da aynı şekilde acil yardım hatlarını kullandıklarını ve saha görevlilerini bizzat ziyaret ettiklerini belirtmiştir. Depremden etkilenen Türkler de insani yardım kuruluşlarıyla iletişim kurmak için aynı kanalları kullanmıştır. Ancak Türk kadınları, yardım çalışanlarıyla kişisel ilişkilerinin kendilerine ve sağlayabilecekleri bilgilere erişimi büyük ölçüde kolaylaştırdığını da vurgulamıştır.

İnsani yardım saha görevlileri toplulukların sosyal medya, acil yardım hatları, odak noktaları ve sosyal yardım çalışanları, komite grupları ve e-posta aracılığıyla müdahale ekipleriyle iletişim halinde olduklarını doğrulamıştır. İnsani yardımda bulunanlara göre deprem öncesinde Suriyeli mültecilerin insani yardım bilgi paylaşım kanallarına Türkiye'deki benzerlerinden daha fazla aşına olduklarına da değinilmesi gerekmektedir. Bu, yardım hatlarını, WhatsApp gruplarını ve farkındalık seanslarını içermektedir. Suriyeli mülteciler depremden önce aynı zamanda sivil toplum kuruluşlarına da hâlihazırda kayıtlıdır.

## Şikayet ve geri bildirim mekanizması

Türkiye Inter-Agency Coordination'a göre, şu anda topluluk hatları (CwC) ile aktif bir şekilde iletişim kuran 28 kuruluş bulunmaktadır. Bu kuruluşlar başlıca yardım hatlarını ve WhatsApp'ı olmak üzere bilgi paylaşmak için topluluk merkezlerini, ev ziyaretlerini, katılımcı değerlendirmelerini, topluluk liderlerini, sosyal yardım gönüllülerini ve daha fazlasını ayrıca da bilgi almak için telefon hatlarını, ekip şikâyetlerini, e-postayı, şikâyet geri bildirim kutularını, komiteleri ve diğer mekanizmaları kullanmaktadır (IAC Türkiye, 2023). CDAC ile konuşan neredeyse tüm insani yardımda bulunanlar geri bildirim dahil olmak üzere bilgi paylaşma ve alma konusunda telefon, yardım hatları ve sosyal medya kullanımını doğrulamıştır.

Çoğunlukla hem Suriyeli mülteciler hem de Türkler bilgi yayma kanallarındaki mevcut bilgilerin tatmin edici olduğunu söylemiştir. Bu da, son zamanlarda depremden etkilenen topluluklar arasında yapılan ve insanların CFMden duydukları hoşnutsuzlukları ifade ettikleri başka bir çalışmanın bulguları ile çelişmektedir (GTS, 2023). İnsani yardımda bulunan bir kişinin CDAC'ye söylediği gibi, potansiyel olarak Suriyeli mülteciler olumsuz geri bildirim hizmetlerin kesilmesine yol açacağından korktuğu için memnun olduklarını söyleyebilmektedirler. Suriyeli mülteci kadınlar iletişim mekanizmalarının etkinliğinin artırılabilirliğini ve bu sayede yardım çalışanlarının ihtiyaçlara daha hızlı yanıt verebileceğini söylememişlerdir. Bu iletişim çabalarına ve krizin karmaşıklığının dile getirilmesine rağmen hala yeteri kadar bilgi alamayan insanlar olmuştur (ACAPS, 2023b; Relief International, 2023).

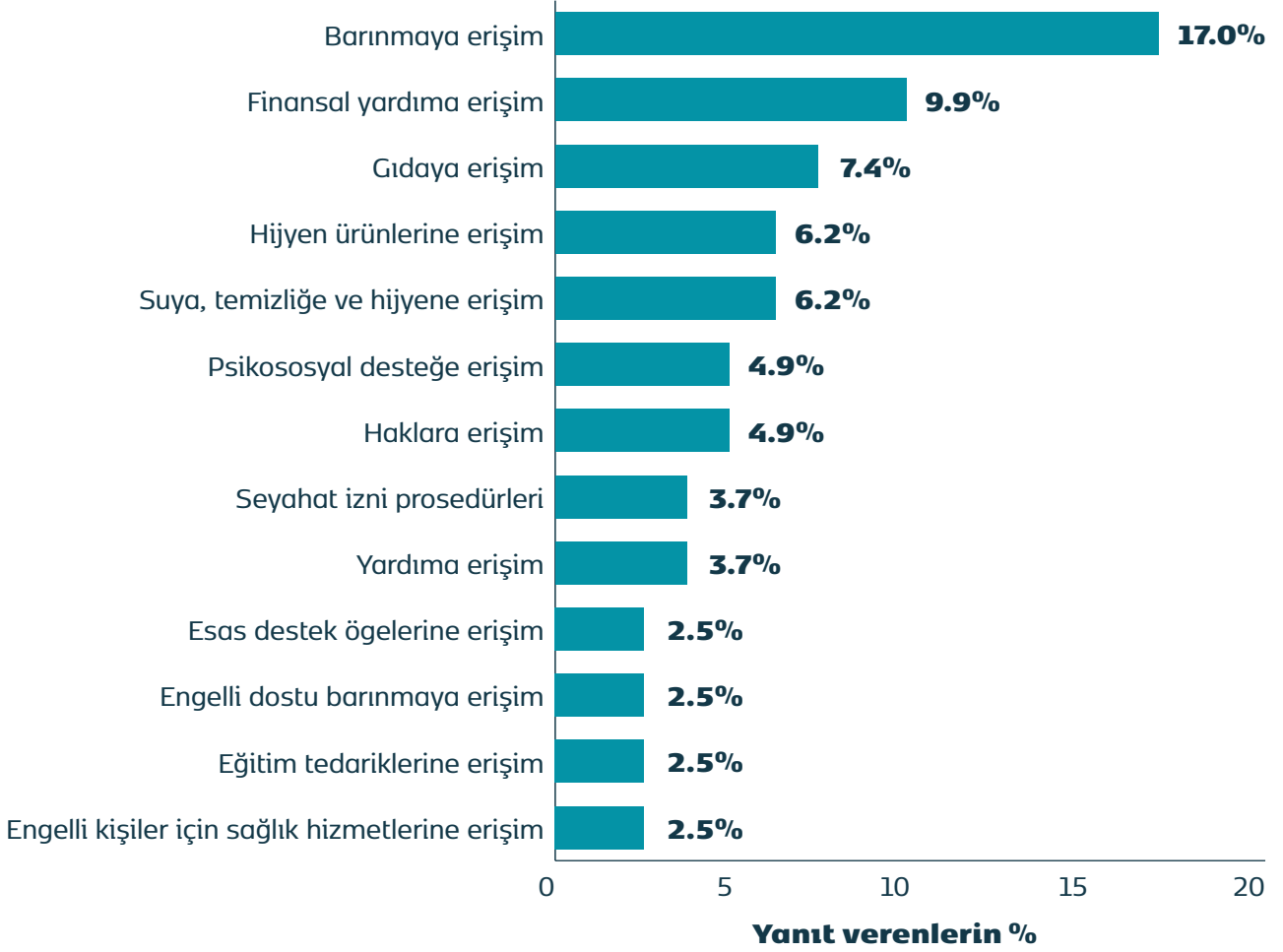
Türk mediasındaki ve sosyal medya platformlarındaki yardım yanıtı tartışmalarının izlenmesi sistematik yapılmamıştır, bu da daha geniş toplumda yardım yanıtının nasıl algılandığı ile ilgili anlayışı kısıtlamıştır.

## Bilgi İhtiyaçları

Depremden sonra hayatta kalanlar mevcut olan tüm kaynaklardan bilgi toplamaya ve birçok iletişim kanalını mümkün olduğunda çok kullanmaya çalışmışlardır. İnsani yanıtta bulunan aktörler hemen Suriye mülteci yardımının bir parçası olan mevcut iletişim kanallarını kullanmışlardır. Sadece önceden var olan insani yardımın değil aynı zamanda tüm ülkenin depremin hemen sonrasında yardımda bulunduğunu da belirtmek gerekmektedir. Türkiyedeki deprem yardımı inanç temelli yardımları, tabandan gelen yardımları, sivil toplum kuruluşlarının yardımlarını ve yerel ve ulusal sivil toplum kuruluşlarından gelen yardımları, bireylerden gelen yardımları ve daha fazlasını içermiştir.

Depremden hemen sonra insanlar güvenli kalacak yer, tıbbi ve psikolojik bakım, yiyecek ve yiyecek dışı öğeler, nakit paraya ve finansal desteğe erişim ve genel insani yardım konularında bilgiye ihtiyaç duymuştur (IAC Türkiye, 2023; Relief International, 2023; UNFPA, 2023b). İnsanlar hasarlar, kayıplar ve kaynaklara nasıl erişecekleri konusunda aktif olarak bilgi almaya çalışmıştır. İnsanlar aynı zamanda hastalıkların yayılmasının önüne nasıl geçileceği, nasıl şikâyette bulunulacağı ve nasıl geri bildirim verilebileceği konusunda bilgiye ihtiyaç duymuştur (UNICEF, 2023). Bilgi ihtiyaçları yasal statü (UNHCR, 2023a) ve cinsiyete göre farklılık göstermiştir. Örneğin kadınlar ve kızlar cinsel ve üreme sağlığı, menstrüel hijyen ürünlerine erişim, cinsiyete dayalı şiddet ve sevk mekanizmaları konusunda bilgiye ihtiyaç duymuştur (DEEP et al., 2023; UNFPA, 2023a; UNICEF, 2023).

Özellikle de dağınık yerde, kent çevresinde ve kırsal kesimde yaşayan insanlar, ayrıca da topluluklarına, geçim kaynaklarına ve hizmetlerine yakın bir şekilde topraklarında kalmayı seçen insanlar kamu hizmetlerine, sosyal koruma programlarına ve hükümet destek paketlerine erişim konusunda net bir bilgiye sahip değildi. Evleri yapısal olarak yerinde ancak yaşanmaz olanlar da bilgiye ihtiyaç duymuştur (DEEP et al., 2023; OCHA, 2023b). Çadır kentlerde yaşayanların bilhassa ateş ve su güvenliği konusunda bilgi ihtiyaçları bulunmaktadır (OCHA, 2023a).

Şekil 2 **Bildirilen bilgi ihtiyaçları**

Kaynak: Toplum iş birliği verileri ve CwC çalışma kuralları panosu, Türkiye Interagency Coordination Group.

Depremin hemen ardından sosyal medyada dönen bilgi kirliliğine dair raporlar da mevcuttu (DEEP et al., 2023). İnsanlar güvenilir bilgi almada yardımcı olacak ve belirli demografiyi şeytanlaştıran ve ırkçılığı tırmandıran mesajlaşmaları önleyecek mekanizmalara ihtiyaç duymuştur.

## Bilgi Erişimi

Depremlerin hemen ardından kaos ve kafa karışıklığı olmuştur. İnsanlar sevdikleriyle iletişime geçmede zorlanmış ve mümkün olan tüm kaynaklardan bilgi almak istemiş, topluluk liderlerine, akrabalarına, arkadaşlarına ve komşularına bel bağlamıştır (GTS, 2023). Kendi bağlantıları ve grup üyelikleri tarafından yönlendirilen insanlar çaresizce ihtiyaç duydukları farklı tür bilgiler için farklı kaynaklara danışmışlardır. Suriyeli mülteciler geçmişteki ilişkilerinden ötürü doğrudan sivil toplum kuruluşlarına yönelirken Türkler ilk olarak yerel makamlara, nihayetinde ise sivil toplum kuruluşlarına yönelmişlerdir. Türkler aynı zamanda *muhtarlarına* da bel bağlamıştır (ACAPS, 2023b). Suriyeli mülteci kadınlar hasar almış kiralık mülklerin tamiratına yönelik hükümet yardımını kimin alacağı konusundaki kafa karışıklığı esnasında bilgi için ev sahiplerine ulaştıklarını bildirmişlerdir. Ancak insani yardım konusunda bilgi için kuruluşlarla



doğrudan iletişime geçmişlerdir. Ancak yardım çalışanları da depremlerden etkilenmiştir. Çalışanlar da ölen ve yaralananlar arasındaydı ve acil yanıt operasyonları genel nüfusu etkileyen elektrik ve internet erişimindeki aynı kesintiler tarafından engellenmişti.

Etkilenen topluluklar bu süre esnasında farklı bilgi kaynaklarını kullanmışlardır. Suriyeli erkekler ve gençler, sosyal medyayı, makamları, Türk sivil toplum kuruluşlarını ve AFAD'ı kadınlardan daha fazla olarak önemli bilgi kaynakları olarak saymışlardır. Tam tersine Türk erkekleri, kadınları ve gençler ana bilgi kaynaklarının televizyon, AFAD ve sosyal medya olduğunu söylemişlerdir. Türk erkekleri televizyonun ve camilerdeki şeyhlerin açıklamalarından bahseden tek gruptur, kadınlar da E-devlet'ten bahseden tek grup olmuşlardır.<sup>4</sup> Türk gençleri kamuya açık sosyal medya hesaplarından veya gizli mesajlaşma hizmetleri üzerinden aktif olarak bilgi paylaştıklarından ve oldukça geniş yelpazede aktif iletişim kanalı olduğundan bahsetmişlerdir.

İnsani yardımda bulunan uluslararası aktörler özellikle depremde sonra uzak ve dağınık bölgelerdeki insanlara ulaşmakta güçlük çekmişlerdir. Yerel sivil toplum kuruluşları, uluslararası benzerlerinden daha iyi bir şekilde bilgi paylaşmışlardır. Türk hükümeti bilgi paylaşmak için kanalları aktif hale getirmiştir. Kitlelere olan sorumlulukları düşünüldüğünde Suriyeli medya aktörleri etkilenmiş topluluklara mesaj göndermek için mevcut ilişkileri kullanmış ve yerel ve ulusal sivil toplum kuruluşları ile yeni ilişkiler kurmuştur. Amaçları kitleler ve insani yardımda bulunan aktörler arasında bir bağ kurmak ve insani yardımda bulunanların daha fazla kişiye ulaşmasına yardım etmek olmuştur.

Telefonlar ve sosyal medya bilgiye ulaşmanın önemli yolu olmaya devam ederken birçok insan deprem sırasında cep telefonları kaybetmiştir ve yenilerini hemen alamamıştır. Bu da, elektrik ve internet tekrar sağlandıktan sonra bile bir iletişim kanalı olarak sosyal medyanın etkinliğini azaltmıştır. Elektrik ve internetin olmaması tüm demografilerden hem Suriyeliler hem de Türkler tarafından sıklıkla bir engel olarak tanımlanmıştır ve bu, özellikle de felaketin hemen sonrasındaki şiddetli dönemde insani yardım saha çalışanları tarafından doğrulanmıştır. İnternete ulaşmadaki kesintiler özellikle de sosyal medyaya bel bağlayan daha genç kişileri etkilemiştir, bu genel aşırı bel bağlama hali dijital okuma yazması düşük olan ve daha çok ana akım medyayı takip eden yaşlı insanların bilgiye erişimini engellemiştir.

Ancak internetin ve elektriğin onarılması bilgiye erişimi her zaman olumlu etkilememiştir. İnsani yardım saha görevlileri ve uluslararası insani yardım aktörleri, aşırı fazla bilgi yüklemesinin sahte haberlerin ve bilgi kirliliğinin yaygınlaşmasına yol açtığını belirtmişlerdir. Türk kadınları dedikoduların yaygınlaşmasının özellikle hakikati durumdan ayırmayı güçleştirdiğini söylemişlerdir. Bu durumu şiddetlendirme, yerel medyada dolanan milliyetçi eğilimli yabancı düşmanı mesajlar ve genelde Suriyeli mülteciler ve aldıkları yardımları hedef alan komplo teorileri. Böylelikle ırkçılık, dil ve sosyal ağların kesintiye uğraması Suriyelilerin bilgiye erişmesine daha fazla engel olmuştur (GI; Government of Türkiye, 2023).

Hem Suriyeliler hem de Türkler için bildirilmiş diğer engeller ise önemli hizmetlerin hareketinin depremde zarar görmesi, daha az telefonlu evlerde erkeğin genellikle kullandığı telefon konusundaki cinsiyet dengesizlikleri, fiziksel ve finansal engeller ve insani yardım konusunda gelen geç yanıtlar olmuştur. Türk gençleri, hükümetin sansürlerinin bir engel olduğunu söyleyen tek grup olmuştur.

CDAC ile konuşan insani yardımda bulunanlar ergen kızlar gibi demografilere ulaşan zorlukların ve insani yardımda bulunanların bilgi almada değil paylaşmada tek taraflı bir mekanizma olarak tanımladıkları yardım hatları gibi

4 E-devlet, kullanıcıların hükümet ofislerini ziyaret etmeden birden çok hükümet hizmetine erişebildikleri bir hükümet platformudur.

mekanizmalara bel bağlamanın dezavantajlarının altını çizmişlerdir. Ergen kızlara ulaşmak cep telefonlarına erişmelerinin daha az olası olmasından ve bilgiye erişme kabiliyetlerini etkileyen, artan ev işlerine yardım etmek zorunda oldukları için okula gitmemelerinden ötürü zordur.

## Tercih edilen kanallar

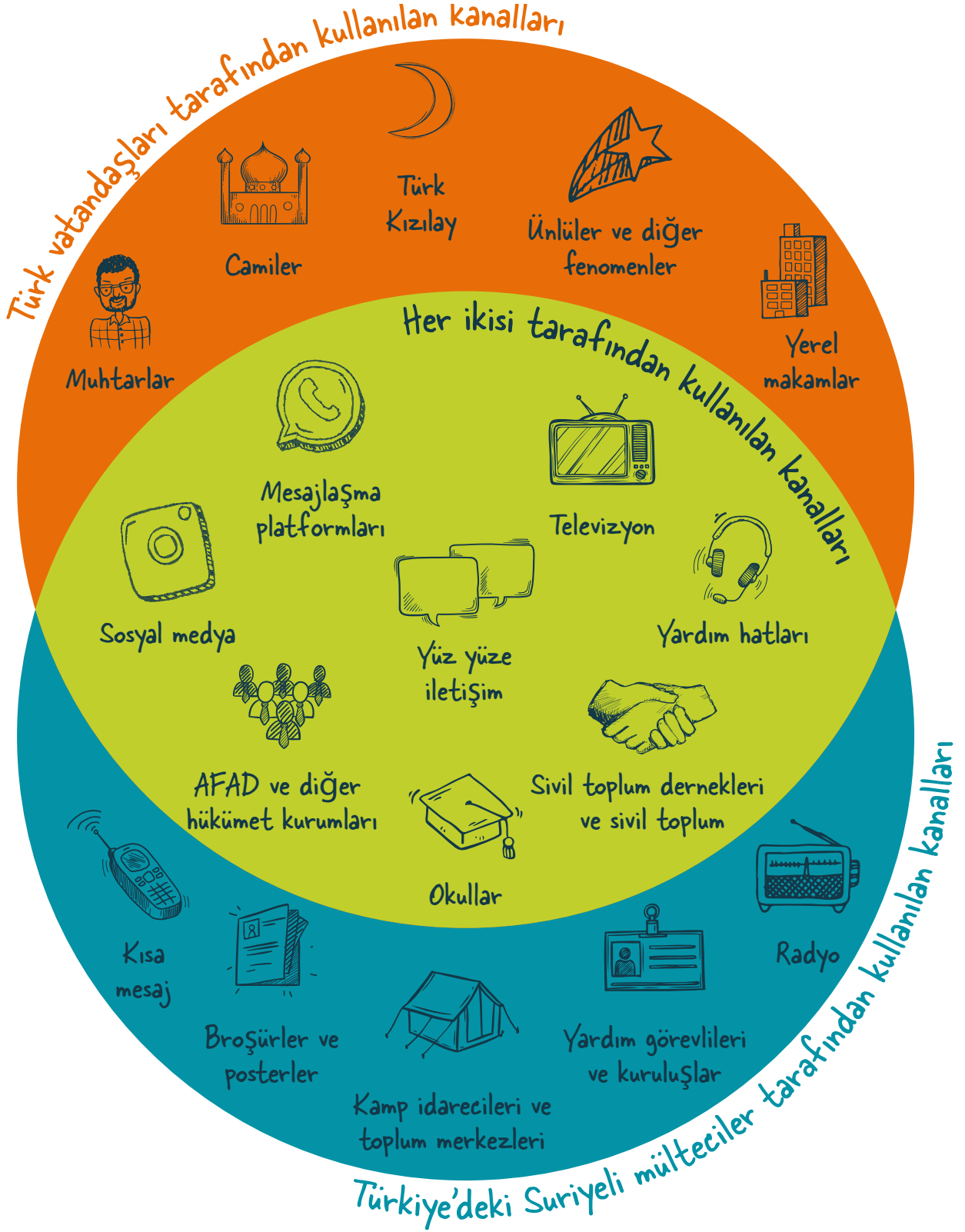
Yapılan bir çalışmaya göre depremlerden hemen sonra insanlar topluluk liderleri ve hükümet yetkililerinden ailelerinden, arkadaşlarından ve komşularından bilgi almayı tercih etmişlerdir. (GTS, 2023). Suriyeli mülteci gençler ve erkekler bilgiyi sosyal medyadan almayı tercih ettiklerini söylemişlerdir. Yalnızca Suriyeli erkekler posterlerin tercih ettikleri kaynak olduğunu söylemişlerdir.

Depremden etkilenmiş topluluklardaki ve orada çalışan Türk ve Suriyeli insani yardımcılara göre, bilgi almada ve geri bildirim vermede tercih edilen diğer kanalların yardım hatları, yüz yüze iletişim ve sosyal medya olduğunu söylemişlerdir. Bazıları kısa ve bilgilendirici videoları tercih ettiğini söylemiştir ve posterler insani yardımda bulunan erkekler tarafından sıklıkla alıntılanmıştır. Hatay depreminde yardımda bulunan Türk saha görevlileri posterlerin her zaman açık olmadığını ve insani yardımda bulunanların posterler üzerinden paylaşılan bilgilerle ilgili çok sayıda soru aldığını söylemişlerdir.

Suriyeli mülteci gençler siviller tarafından oluşturulan WhatsApp gruplarının deprem sonrası bilgi paylaşımı açısından etkili bir yol olduğunu belirtmişlerdir. Türk erkekler ve kadınlar da bilgi yayma konusunda WhatsApp'ın etkinliğine dikkat çekmiş ve kadınlar her sosyal çevrenin bilgi paylaşan ve güvenilir kaynak olarak görülen kendi WhatsApp grupları olduğunu belirtmiştir. Suriyeli mülteci erkekler ise hızlı yayıldığı ve güvenilir olduğu için hükümet medyasının etkili olduğunu söylerken, Türkiye'de bulunan Suriyelilere yardım eden Suriyeli saha görevlileri ise topluluk ağlarının, yerel radyo istasyonlarının, topluluk merkezlerinin ve güvenilir topluluk liderlerinin bilgi paylaşımında etkili olduklarını belirtmişlerdir.

Şekil 3

## Türkiye'de Türk vatandaşlarının ve Suriyeli mültecilerin kullandığı iletişim kanalları



## Güven, etki ve güvenilirlik

Etki her zaman güvenle özdeşleştirilmemektedir. Suriyeli mülteci erkekler ve gençler, sosyal medya fenomenlerinin, siyasetçilerin ve hükümet yetkililerinin çok sayıdaki takipçilerinden ötürü etkili olduklarını ancak her zaman güvenilir olmadıklarını söylemişlerdir. Çok takipçili *güvenilir* kişiler arasında yardım ve tavsiye sağlayan topluluğu destekleme geçmişine bulunan atletler ve sanatçılar, yerel aktivistler ve gazeteciler bulunmaktadır. Suriyeli mülteci kadınlar aynı zamanda güvenilir kaynak konusunda az seçimleri olduğu için PDMM ve insani yardımda bulunanlara güvendiklerini söylemişlerdir. Suriyeli mülteci erkekler ve gençler saha muhabirlerinin, AFAD'ın, sosyal medya fenomenlerinin ve bazı televizyon kanallarının<sup>5</sup> güvenilir kaynaklar olduklarını söylemişlerdir.

Türk erkekler ise çoğunlukla hükümet ofisleri ve hizmet merkezleri ile olan bağlantılarından ötürü *muhtarları* etkili bilgi kaynağı olarak gören tek gruptur. *Muhtarlar* toplumdaki geçmişlerine bağlı olarak bazen güvenilirlerdir. Erkekler için güvenilir kaynaklar AFAD, televizyon ve yerel makamlar olmuştur. Televizyon ise izleyiciler bilgileri doğrulamak için kanal değiştirebildikleri için güvenilir olmuşlardır.

Hem Türk erkekleri hem de Türk gençleri AFAD'ın deprem sonrası güvenilirliğini yitirdiğini söylemişlerdir ancak asıl yanıt verenin önemli bilgi kaynağı olarak kaldığını belirtmişlerdir. Türk gençleri özellikle X ve Instagram olmak üzere sosyal medyanın güvenilir kaynaklar olduğunu da söylemiştir. Tam tersine kadınlar, sivil toplum kuruluşlarına ve AFAD dahil olmak üzere hükümet kurumlarına daha fazla güven duymuşlardır. Ayrıca benzer parti yakınlığı bulunan televizyon kanallarına da güvendiklerini söylemişlerdir. Türk kadınları ayrıca farklı siyasi partilerden veya diğer ülkelerden kişilere güvenmediklerini ve bilgiyi tanıdıkları ve güvendikleri insanlardan ve yardımda bulunan kişilerden almayı tercih ettiklerini söylemişlerdir. Bazı saha görevlilerinin aynı zamanda dini liderlerden ve yerel liderlerden topluluklarındaki güvenilir bilgi kaynakları olarak bahsettiklerini söylemek de gerekmektedir.

Güven doğrudan yakınlık, doğruluk ve niyetle ilgilidir.<sup>6</sup> Topluluklarda güven, itibara, doğruluğa, sözlerin tutulmasına, ispat edilen doğruya ve bilginin kesinliğine, şeffaflığa, tutarlı iletişime, hesap vermeye, yanıt verebilirliğe ve topluluk içindeki itibara ve geçmişe bağlıdır.

## Dil ve kültür

Okuryazarlığın değişen seviyesi ve dil farklılıkları doğru, zamanında ve ilgili bilgiye erişimin önündeki engeli güçlendirmektedir. Türkiye nüfusu dil olarak çeşitlidir, bunlar arasında Türkçe, Arapça, Kürtçe ve İran dilleri ve diğerleri bulunmaktadır. Türkiye'deki dil kullanımı ile ilgili veri kaynakları yetersizdir. Ancak 2018 verilerine göre Türkçe, etkilene illerde (Adana, Adıyaman, Diyarbakır, Elazığ, Gaziantep, Hatay, Malatya, Kahramanmaraş, Şanlıurfa, Kilis, Osmaniye)

5 İsmi verilen güvenilir haber kanalları Anadolu Ajansı, TRT ve Syria TV olmuştur.

6 Internews Trust Framework'e (Internews, 2023) göre güven, dört bileşenden etkilenebilir, bunlardan üçünün Türkiye bağlamı ile doğrudan ilgili olduğu bulunmuştur. Yakınlık erişilebilir, anlaşılır ve temsili bilgiye işaret etmektedir. Bu durumda yanıt verenler görgü tanıklarına, yardımda bulunanlara, topluluk liderlerine, arkadaşlara, aileye ve toplulukta olumlu geçmişine olan kişilere duyulan güveni belirtmişlerdir. Doğruluk zamanında, gerçeklere dayanan ve bağlamsal olarak ilgili bilgiyi tercih eden insanlar tarafından oldukça değer görmüştür. Niyet şeffaf olan bilgiyi ve kaynağın çıkarlarının toplulukla uyumlu olduğu bilgiyi içermektedir, bunların her ikisi de yanıt verenler tarafından etki edici güven olarak tanımlanmıştır.

baskın dildir - ancak nüfusun en az %25'i asıl dillerinden başka diğer dilleri de konuşmaktadır (DHS, 2019). Türkiye'deki etkilenen iller arasında fazlaca farklılık vardır: dört ilde nüfusun %25'inden fazlası Türkçe dilinden başka diller kullanmaktadır, Şanlıurfa ve Adıyaman'da ise nüfusun yarısından fazlası Türkçe dilinden başka diller kullanmaktadır.

Etkilenen bölgelerdeki dilin kullanımıyla ilgili verinin uygunluğu ve kalitesi zayıftır, bu da yanıtın farklı dil konuşan toplulukların ihtiyaçlarını düzgün bir şekilde karşılama kabiliyetini etkilemektedir. Buna ek olarak, yardım aktörleri ihtiyaç sahibi insanların dillerine ilişkin verileri devamlı olarak toplamamakta, izlememekte veya erişilir kılmamaktadır; bu da dil kullanımının insanların bilgi iletişim mekanizmalarına erişimini nasıl etkileyebileceğini anlama becerilerini de etkilemektedir.

CDAC ile konuşan herkes kendi dillerinde (Türkçe, Arapça ve Kürtçe) bilgi almayı tercih ettiklerini söylemiş ancak Suriyeli kadınlar Türkçe bilgi aldıklarında bunu Google Çeviri kullanarak çevirdiklerini belirtmiştir. İnsani yardım kuruluşlarında, hastanelerde ve PDMM'de çevirmen bulunmasının yardımcı olduğunu ancak bunun kısıtlı olduğunu söylemişlerdir.

Türk kadınları ve yardımda bulunanlar, okuryazarlık düzeyi düşük olanların, yaşlıların, çocukların ve ana dili Arapça veya Kürtçe olanların bilgiye erişimde zorluk yaşadıklarını belirtmiştir. CDAC ile konuşan bir yardım görevlileri de aynı şekilde bilgi sağlamadaki en büyük zorluklardan birinin okuma yazma bilen ve okuma yazma bilmeyen topluluk üyeleri arasındaki ayrımla ilgili olduğunu vurgulamıştır. Google Çeviri aracılığıyla yapılanlar gibi tamamıyla güvenilir olmayan çeviriler ve toplumun, bilgiyi demografik gruplar arasında hızlı ve ayırım gözetmeksizin yayan resmi olmayan iletişim kanallarına olan güveni ile birleştiğinde, yanlış bilgi, söylenti ve topluluk gerilimleri riskleri de artmaktadır.

Bu dinamikler dışlamayı pekiştirebilir. Örneğin Suriyeli mülteci kadınlar, mülteci topluluğunun birbirini desteklemek için bir araya geldiğini çünkü etkilenen Türk nüfusa öncelik verildiğini hissettiklerini belirtmiştir. Öte yandan Türk kadınları, Samandağ ve Akbez'deki (her ikisi de Hatay'da) halkın diğer bölgelere (özellikle Kahramanmaraş'a) göre daha geç yardım aldığına dair bir algı olduğunu belirterek Samandağ'daki gecikmeyi çoğunluğun Arap Alevi nüfusa sahip olmasına bağlamıştır.

Bu tür potansiyel bölücü algılar, müdahale ekiplerinin ve gazetecilerin yeterince dikkate alınmamış eylemlerinden de kaynaklanabilir. Türk kadınları, bazı kişilerin kendilerini sosyal medyaya malzeme gibi hissettirdiğini, depremin hemen ardından gelip fotoğraf çektiklerini ve oradan ayrıldıklarını söylemiştir.

# Vaka çalışması: engelli kişilerin iletişim ve katılım ekosistemleri

Engelli kişilerin bilgi ihtiyaçları ve karşılaştıkları zorluklar, engellilik türlerine, geldikleri topluluğun kökenine (Türk veya Suriyeli mülteci) ve yaşadıkları yere (muntazam veya dağınık yerleşim yerleri) bağlı olarak geniş kapsamlı ve çeşitlidir. Örneğin, dağınık yerleşimlerde yaşayan engellilerin bilgiye erişimi, muntazam yerleşimlerde yaşayan engellilere göre çok daha azdır. Muntazam yerleşimlerde ofise sahip daha fazla kuruluş vardır ve kamp idarecileri, içinde engelli kimseler bulunan evlerin listesine sahiptir. Bu dağınık yerleşimler için söz konusu değildir.

Depremlerde hem Türk hem de Suriyeli mülteciler olmak üzere pek çok engelli insan yardımcı cihazlarını ve hareket desteklerini kaybetmiş, bu durum onların hareketlerini, bilgi ve hizmetlere erişimlerini kısıtlamış ve şiddete maruz kalma risklerini artırmıştır (OCHA, 2023a; b; UNFPA, 2023a) .

Engelli insanlara hizmet veren aktörlerle yapılan görüşmelerde,<sup>7</sup> engelli kişilerin bilgiye erişim için genellikle aile üyelerine, bakıcılara ve sosyal medyaya, ayrıca teknik veya rehabilitasyon uzmanlarına güvendiklerini ve kamu kurumları ve STK'larla doğrudan temasa geçtiklerini belirtmişlerdir. Acil durumlarda engelli kişiler bilgi almak için bakıcılarına, toplum ve sosyal hizmet merkezlerine, STK'lara, kamu kurumlarına veya kaymakamlığa güvenirlere. Engelli kişiler mümkünse bilgileri doğrudan ilgili kurumla doğrulama eğilimindedir. Ancak depremlerin hemen ardından devlet daireleri dolup taşıdığı ve acil yardım hatlarına her zaman yanıt verilmediği için bu zor olmuştur. Birisi cevap verdiğinde, her zaman sorulara cevap verebilecek Arapça konuşan bir personel bulunmamaktaydı.

Engelli insanlar bilginin pasif alıcısı değildirler. Yüz yüze bilgi, sosyal medya veya mesajlaşma uygulamaları üzerinden ve grup seanslarında bilgi paylaşırlar. Aynı zamanda internetteki konuşma odalarını da kullanmaktadırlar.

Telefon ve internet erişimi olan engelli bireyler sosyal medya ve mesajlaşma uygulamaları aracılığıyla bilgi almayı tercih etmektedir. Ancak tüm engelli insanlar internete erişememekte, bu da bazı kişilerin geride kaldığı anlamına gelmektedir. Şunu da belirtmekte fayda var ki, sosyal medya ya da mesajlaşma uygulamaları üzerinden alınan bilgiler tercih edilse de, depremden sonra bilgiye erişim oldukça zorlaşmıştı, çünkü birçok kişi telefonunu kaybetmiş ve yenisini almaya gücü yetmemişti.

Engelli insanlar aldıkları bilgiden memnun değildirler. Türkiye'de pek çok kişi, özellikle de kadınlar ve kız çocukları ile öğrenme, psikososyal veya zihinsel engelli kişiler hala damgalanmayla karşı karşıya kalmakta ve bu da onların toplumsal ortamlarda sunulan bilgilere erişimlerini zorlaştırmaktadır. Bilgiler aynı zamanda sıklıkla evin büyüğü ile de bilginin aşağıdaki kişilere doğru aktarılacağı varsayımıyla paylaşılmakta ancak her zaman engelli hane halkı üyelerine ulaşmamaktadır. Bilgi engelli insanlara ulaştığında, özellikle kör veya görme engelli kişiler için her zaman uyarlanamayabilir. Daha fazla ses desteğine ve işaret diline ihtiyaç duyulmakta ve insanlar sesli, görüntülü ve farklı dil seçeneklerine sahip sosyal medya paylaşımlarını tercih etmektedir. Ancak işitme engelli veya sağır olan herkes işaret dilini anlamamakta ve tek bir evrensel işaret dili bulunmamaktadır.

7 Çeşitli aktörler ülke çapında ve özellikle Hatay'da engelli bireyleri desteklemekte ve mülteci ve ev sahibi topluluklarda duyuşal, fiziksel ve zihinsel engelleri olan kişilere odaklanmaktadır.

Engelli kişileri desteklemek için çalışan kişiler, etkili ve güvenilir kaynakların öncelikle diğer engelli insanlar ve engelli aktivistler ile uzmanlar, STK'lar ve belirli departmanlardaki hükümet yetkilileri dahil olmak üzere bilgili olarak düşünülen kişiler olduğunu söylemiştir.

## Engelli bir kadınla sohbet

Aysun<sup>8</sup> kör doğmuştur ve hem engellilik alanında hem de insani yardım sektöründe çalışmaktadır. Aysun, engellilerin insani yardım alanında çalışmasının nadir görüldüğünü belirtmiş; genellikle yardım sağlayan ve planlama ve karar alma süreçlerine dahil olan kişiler olarak değil, yardım alan kişiler olarak görüldüklerini belirtmiştir.

Aysun'un çoğu arkadaşı depremden etkilenmiş ve hemen sonrasında onlara ulaşması zor olmuştur. Pek çok telefon ve yardımcı cihaz kullanılmaz hale gelmiş veya kaybedilmişti ve bu durum, engelli kişilerin acil yardıma erişmelerini engellemiştir. Çoğu durumda ise yardım sağlayan kişiler engelli insanların nerede olduğunu bilememiştir. Ayrıca depremden sonra birçok kişi engelli olmuştur.

İnsani yardım sağlayanların bilgileri çoğunlukla fotoğraf olarak paylaşılmaktaydı ve bu da görme engelli veya kör kişilerin bu bilgilere erişememesine neden oluyordu. Yardım hatları için paylaşılan telefon numaraları çalışmadı veya numaralara aşırı yük bindi. Aysun, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının deprem sonrasında harekete geçmesine rağmen yeterince hızlı bir şekilde harekete geçmediğini, etrafta dolaşan telefon numaralarına ya cevap verilmediğini ya da geri dönüşlerin çok yavaş olduğunu belirtmiştir.

Depremden sağ kurtulan pek çok engelli, deprem yardım çalışmalarına doğrudan katkıda bulunamadıkları için hayatta kalma suçluluğuyla mücadele etmiştir. Zorluklara rağmen engelli insanlar, yeni yardımcı cihazların temin edilmesi, depremden etkilenmeyen bölgelere seyahat yardımı sağlanması ve bilgi paylaşımı gibi konularda birbirlerine yardım etmek için bir araya gelmiştir. Aysun, engelli bireylere destek için başvurdukları çoğu kişi ve kuruluşun yardım sözü verdiğini, ancak daha sonra sorumluluğu başkasına devrettiklerini söylemiştir. Sonunda engelli insanlar birbirini desteklemiştir. Aysun, acil yardım sağlayan bazı kuruluşların, kurtarıldıktan sonra insanlarda nasıl yeniden travmaya neden olduklarını da anlatmıştır. Katılım için harcanan tüm çalıştay çalışmalarının ve paranın pek bir değişiklik yaratmadığı sonucuna varmıştır. Örneğin, bilgi hazırlığıyla ilgili mesajlar genel olmaya devam etmiş ve engelli insanlara özgü özellikleri içermemektedir.

Aysun, deprem sonrası kurulan pek çok tesisin, psikososyal destek sağlayan yerlerin de erişilebilir ve kapsayıcı olmadığını söylemiştir. Pek çok tesisin otizmli çocuklar da dahil olmak üzere engelli çocukları destekleme kapasitesi de bulunmamaktadır.

Engelli bireylerin karşılaştığı bir diğer zorluk ise belge işlemleridir. Örneğin, maddi yardıma veya sosyal hizmetlere ihtiyaç duyan engelli kişiler engelli sağlık kurulu raporuna ihtiyaç duymaktadır. Bu rapor aynı zamanda engelli kişilerin kamu sektöründe bir işe başvurmak istemeleri durumunda da gereklidir çünkü bu rapor onların çalışabilme yeteneklerinin kanıtı olarak gösterilmektedir. Deprem sonrasında engelliler için belgelerin yenilenmesi bir öncelik olsa da, bunun nasıl yapılacağına dair kamu yetkililerinin internet sitelerinde kapsamlı bir bilgi bulunmamaktaydı. Deprem nedeniyle henüz yeni bir engele sahip kişiler için bu büyük bir zorluk teşkil etmiştir.

Suriyeli mülteciler, diğer ülkelerden gelen mülteciler, azınlıklar ve LGBTQIA+ popülasyonunun üyeleri de dahil olmak üzere henüz yeni bir engele sahip olmuş kişiler, engellilik durumlarının nasıl belgeleneceğine dair bilgi eksikliği

8 Gizliliği korumak için isim değiştirilmiştir.

nedeniyle engelliliklerinin tanınmasında zorluklarla karşılaşmıştır. Bu durum, damgalanma korkusu ve fiziksel zarar nedeniyle daha da kötüleşmiştir. Zihinsel engelli kişiler ve onlara destek veren kişiler (genellikle aile üyeleri) sıklıkla engellilik durumlarını açıklamaktan çekinmektedirler. Ancak bu durum açıklanmadan ek hizmetlerden yararlanmak için gerekli sağlık raporu alınamamaktadır.

Diğer aktörlerden erişilebilir bilgi eksikliği nedeniyle Aysun, engelli bireylerin sistemi yönlendirmek için birbirlerinin deneyimlerine güvendiklerini belirtmiştir. Hastane gibi hizmet sağlayıcılarını da doğrudan aramaktadırlar. Ancak, azınlık topluluklarından gelenler, mülteciler veya henüz yeni bir engele sahip kişiler gibi korunmasız ve izole engelli kişilerin topluluğa erişimi daha azdır ve sorunları kendi başlarına çözmek zorunda kalmaktadırlar.

CDACa konuşan ve diğer görüşme yapılanlar gibi Aysun da engellilerin iletişim kurmak ve bilgi edinmek için sosyal medyayı aktif olarak kullandığını belirtmiştir. Özellikle Facebook, WhatsApp gibi destek veya tavsiye istemek için bir platform olarak kullanılmaktadır. İşitme engelliler topluluğu ayrıca işaret dilini kullanarak videolar geliştirmek ve paylaşmak için Instagram'ı aktif olarak kullanmaktadır.

Engelliler deprem sonrasında bireysel ihtiyaçlarını karşılamamanın yanı sıra genel olarak da zorluk yaşamıştır. Genel olarak, destek ve uyumlu bir ortam eksikliği bulunmaktadır. Aysun, engellilerin saygıyı hak eden insanlar olduğunu ve insani yardım müdahale planlamasına dahil edilmesi gerektiğini belirtmiştir.

Aysun'un insani yardım ekiplerine tavsiyesi, paylaşılan tüm bilgilerin sadece poster veya fotoğraf şeklinde değil, yazılı olarak da sunulmasıdır. Erişilebilir bilgi yaratmak önemlidir. Buna formatların büyütülmesi ve genişletilmesi, karmaşık kelimelerin ve uzun cümlelerin kullanımının azaltılması ve erişilebilirliğin bilgiden hizmet sunumuna kadar uzanmasının sağlanması da dahildir. Haritaların sıklıkla paylaşıldığını ancak engelli kişiler için bunun kullanımının zor olabileceğini belirtmiştir. Ancak gıda dağıtımı veya insani yardım için erişilebilir noktaları gösterecek şekilde özel uygulamalar geliştirilebilir.



## Sonuç

İnsani yardım kuruluşları, depremden etkilenen Suriyeli mülteciler ve Türk vatandaşlarıyla bağlantı kurmak için çeşitli iletişim kanallarını kullanmış, Suriyeli mültecileri desteklemek için mevcut sistemleri geliştirmiş ve yeni stratejiler sunmuştur. Sosyal medya, etkilenen demografik grupların çoğu için birincil iletişim aracı olarak ortaya çıkmıştır. Ancak insani yardım kuruluşları, yardım ettikleri topluluklarla aynı zorluklarla - hareket kısıtlılığı, elektrik kesintileri, internet kesintileri ve altyapı hasarı - karşılaşmış ve bu CCEA'nın müdahalesini daha da zorlaştırmıştır.

CDAC ile konuşan birçok kişi, yanıtın kendisinde ve sorularına verilen yanıtlarda yaşanan gecikmeler hakkında yorumda bulunmuştur. İnsani yardım kuruluşları da aynı şekilde bazı iletişim mekanizmalarının tek yönlü yapısından ve CFM'lerin zayıflığından yakınmıştır. Uluslararası insani yardım aktörlerinin medyayla etkileşimi sınırlı kalmış ve bu, etkilenen toplulukları yalnızca bilgilendirmek değil aynı zamanda onlarla etkileşime geçmek için kaçırılmış bir fırsatı temsil etmektedir.

Sosyal medya, WhatsApp grupları ve yüz yüze görüşmeleri içeren tercih edilen iletişim platformları, depremden sonra da sabit kalmıştır. Yine de, elektrik ve internet kesintileri bazı kanalları erişilemez hale getirmiştir. İnsanlar birbirine daha fazla bel bağlamıştır ve Suriyeliler radyoya dönmüş ve elektrik geldikten sonra sosyal medya etkinliklerine devam etmişlerdir. Bilgi doğrulama yolları da zaman içinde gelişmiş, haber kaynaklarından ve yerel liderlerden, makamlardan, yardım sağlayanlardan ve WhatsApp gruplarından gelen son bilgilere kaymıştır. Bilgi paylaşımının sıklığı felaket öncesine kıyasla artmıştır.

Depremi hemen sonrasındaki kaos ve kafa karışıklığında insanlar bulabildikleri her yerden aldıkları her türlü bilgiyi kullanmış ve ayırım gözetmeksizin yaymışlardır. Türk halkı bilgi almak için devlet kanallarına ve Suriyeli mülteciler de insani yardım kuruluşlarına yönelmiştir. Yanlı medya kanallarında aşırı yüklenen bir bilgi özellikle mültecileri hedef alan yabancı düşmanı içerikleri yaymıştır. Bu durum, doğrunun yanlış haberden ayrılmasını zorlaştırmış ve doğrulama mekanizmasının bozulmasına neden olmuştur.

İnsanlar toplulukları içinde oturmuş bir geçmişe sahip kaynaklara yönelmiştir. Bu güvenilen kaynaklar demografik gruplar arasında değişiklik göstermiştir: Örneğin, Türk erkekleri ve gençleri, AFAD, televizyon programları, sosyal medya ve yerel makamlara güvenmiş; Türk kadınları STK'lara, devlet kurumlarına, siyasi olarak aynı safta yer alan televizyon kanalları ve kişisel bağlantılara; Suriyeli mülteciler insani yardım kuruluşlarına, PDMM'ye ve topluluklarını destekleme geçmişine sahip etkili figürlere güvenmiştir. Bilhassa etki, güvenle eşit değildir. Güvenilen bilgi kaynakları, itibarlarıyla, doğruluklarıyla, şeffaflıklarıyla, hesap verebilirlikleriyle, yanıt verebilirlikleriyle ve saygınlıklarıyla bilinmektedir.

Aysun'un hikayesi gibi hikayeler ve engellileri destekleyen aktörlerle yapılan mülakatlar, engelli bireylerin depremden sonra bilgiye ulaşmada yaşadıkları ek engelleri aydınlatmıştır. Engelli topluluğu birbirine yardım etmek için birleşmiştir ancak insani yardım ihtiyaçlarını uygun bir şekilde düşünme konusunda yetersiz kalmıştır. Bu endişeler içeriği, formatı, dili ve tüm etkilenen demografilerin tercihlerine uygun kanal uyarlamalarını kapsamaktadır.

Etkilenen illerdeki nüfusun önemli bir kısmı evde asıl kullandıkları Türkçe dışında diller de konuşmaktadır ve etkilenen bölgede dilin kullanımı farklı ve çeşitlidir. Türkçe dilini asıl dili olarak kullanmayanların bilgi almada ve yardım aktörleri ile iki yönlü ve etkili bir iletişimde bulunma konusunda önemli engellerle karşılaşmaları muhtemeldir.

Etkili bir insani yardım planlaması topluluklar içindeki güvenilir kaynaklardan gelen bir çeşitli iş birliğine, ayrıca da marjinalleştirilmiş grupların ihtiyaçlarına yönelik bir hassasiyete ihtiyaç duymaktadır. Bu yaklaşım, müdahalenin ve iyileştirmenin sahiplenilmesini artırmakta ve böylece genel etkisini de artırmaktadır.

# Referanslar

- ACAPS** (2023a) [Update: earthquakes in southeastern Türkiye and northwestern Syria](#), 14 Mart.
- ACAPS** (2023b) [Türkiye – beyond the rubble: a situation analysis 120 days after the earthquakes \(6 Şubat - 31 Mayıs 2023\)](#), 13 Haziran.
- BBC** (2023) [Turkey media guide](#), BBC Monitoring, 22 Şubat.
- CAP – Center for American Progress** (2020) [Turkey’s changing media landscape](#).
- CDAC Network** (2014) [Communication with communities during the first six weeks of an emergency](#).
- CDAC Network** (2023) [Lessons on communication, community engagement and accountability for the Türkiye– Syria earthquake response](#), 15 Şubat.
- DEEP et al.** (2023) [Türkiye earthquake February 2023, bi-weekly highlights](#), 21 Şubat.
- DHS – Democratic and Health Surveys** (2019) [Turkey: standard DHS, 2018](#).
- Government of Türkiye** (2023) [Türkiye earthquakes recovery and reconstruction assessment](#).
- GTS – Ground Truth Solutions** (2023) [‘We constantly worry, we are always on edge’: perceptions of the earthquake response in Türkiye](#).
- IAC Türkiye – Inter-Agency Coordination** (2023) [Türkiye: community engagement and CwC modalities, dataset](#), accessed 15 August.
- IFRC** (2022) [Türkiye population movement – Community Based Migration Programme: a case study on programme transition](#).
- Insecurity Insight** (2023a) [Social media monitoring: attitudes to the aid response to the February 2023 Türkiye earthquake](#), Mayıs.
- Insecurity Insight** (2023b) [Social media monitoring: the role of social media in the spreading of the Turkish Red Crescent tent sale story in Türkiye](#), Ağustos.
- Internews** (2015) [Mapping information ecosystems to support resilience](#).
- Internews** (2023) [Trust analytical framework](#).
- MDMT – Médecins du Monde Turkey** (2020) [Psycho-social effects of COVID-19 in the framework of MHPSS needs of Syrian refugees in Turkey. Situation analysis report April–Mayıs 2020](#).
- OCHA** (2023a) [Türkiye Humanitarian Needs and Response Overview: interim update](#), 11 Nisan.
- OCHA** (2023b) [Türkiye: 2023 earthquakes situation report no. 17](#), 6 Mayıs.
- POMED – Project on Middle East Democracy** (2022) [Snapshot – media in Turkey: why it matters and challenges ahead](#).
- Relief International** (2023) [Rapid needs assessment report: Türkiye earthquake response](#), 20 Şubat.
- Reuters Institute** (2021) [Turkey](#), in Reuters Institute Digital News Report 2021, 10th edn.
- RSF – Reporters Without Borders** (2023) [Türkiye](#), World Press Freedom Index, dataset, accessed 15 August.
- TRC – Turkish Red Crescent** (2023) [Kahramanmaraş earthquake: Türkiye situation report of Kizilaykart coordinatorship](#), 13 Şubat.
- TRC & IFRC** (2023) [Shaken to the core: assessing the impact of the earthquake on ESSN and C-ESSN recipients](#).
- UNFPA** (2023a) [Türkiye earthquake: situation report #4](#), 2 Mart.
- UNFPA** (2023b) [Türkiye/Syria earthquake: joint situation report #3](#), 20 Nisan.
- UNHCR** (2020) [Turkey operational update](#), Eylül.
- UNHCR** (2023a) [Türkiye earthquake emergency response: the meeting minutes of the AAP Task Team, Monday, 12 June 2023, 11:00– 12:30](#).
- UNICEF** (2023) [Türkiye humanitarian situation report no. 8 \(earthquake\)](#), 17 Nisan.



CDAC, BM kuruluşları, RCRC, STK'lar, medya ve iletişim alanında faaliyet gösteren kuruluşlar da dahil olmak üzere 35'ten fazla en büyük insani yardım, proje geliştirme ve sosyal inovasyon kuruluşlarından oluşan ve insani yardım ve kalkınma alanında karar alma süreçlerini küreselden yerele kaydırmak için birlikte çalışan bir ağıdır.

© CDAC Network 2023

### **CDAC Network**

Sayer Vincent–Invicta House  
108–114 Golden Lane  
London EC1V 8BR  
United Kingdom

-  [cdacnetwork.org](http://cdacnetwork.org)
-  @CDACN
-  @CDACN
-  CDAC Network
-  CDAC Network

Şirket Sicil No: 10571501

Kayıtlı Hayır Kurumu Numarası: 1178168