www.turkishstudies.net/turkishstudies

Turkish Studies

eISSN: 1308-2140

Research Article / Araştırma Makalesi

INTERNATIONAL
BALKAN
UNIVERSITY

Sponsored by IBU

Covid-19 Pandemi Sürecinde Dijital Diplomasi: T.C. Dışişleri Bakanlığı Üzerine Bir Araştırma

Digital Diplomacy in Covid-19 Pandemic Period: A Research on T.R. Ministry of Foreign Affairs

Emel Tanyeri Mazıcı *

Abstract: Politic, economic and social changes living around the world determine the direction of international system. An important concept in interstate relations, diplomacy activities keep pace with digitalized world and show themselves on digital platforms. Conducting activities of public diplomacy on digital networks which has an important role in strategic communication of states is important for establishing dialog and accessing large mass. This is also important for the pandemic process, which can lock the world onto a single agenda at a time. This study is conducted to examine how digital diplomacy activities, which have become more important with widespread use of technological developments throughout the states and society, have changed along with the Covid-19 pandemic process. English twitter account @MFATurkey which is one of the social media accounts of T.R. Ministry of Foreign Affairs, was examined in the study. Content analysis was used in the research to be carried out in this direction. In determination of the categories to be used in the analysis, studies conducted by Uysal and Schroeder (2019) and Strauß et al. (2015) were used and new and subheadings were added in accordance with the content and questions of the research. According to research result, there are also shares about Covid-19 in addition to political shares in pandemic period. Besides sharing information and news is the main purpose in tweets, it is aimed to give messages to the world public opinion in terms of public diplomacy, visibility and self-promotion. It is of the opinion that at social networks has an important role in the communication management of states, although the interaction channels are thought to be more diversified. The study is important in terms of its current and uniqueness in the recent past by evaluating digital communication activities carried out in the Covid-19 pandemic period, in which the need and use of digital communication increased, is important in terms of current relevance and originality of study in case of the T.R. Ministry of Foreign Affairs.

Structured Abstract: International system has changed itself in historical period with the effect of many important events. Diseases considered as pandemic such as wars or economic turmoil have affected world agenda closely and focused it on a single point. In this respect, following what happened in this period and possible developments that will happen has important role on international structure and world's future.

Transferring relationships of different structures such as friendships, partnerships, and hostilities to virtual environment adds new dimensions to art of traditional state administration (Schmidt and Cohen, 2015-

---

* Doç.Dr., Erciyes Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü
Assoc. Prof. Dr., Erciyes University, Faculty of Communication, Department of Public Relations and Publicity
ORCID 0000-0003-2731-5996
etanyeri@erciyes.edu.tr

Cite as/ Atıf: Tanyeri Mazıcı, E. (2020). Covid-19 pandemi sürecinde dijital diplomasi: T.C. Dışişleri Bakanlığı üzerine bir araştırma. *Turkish Studies*, 15(4), 1087-1104. <https://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.44438>

Received/Geliş: 23 June/Haziran 2020

Accepted/Kabul: 10 August/Ağustos 2020

Copyright © MDE, Turkey

Checked by plagiarism software

Published/Yayın: 30 August/Ağustos 2020

CC BY-NC 4.0

96). In this respect, ministries of foreign affairs which is an important actor representing state in international relations in pandemic period have an important function in establishing communication and dialogue.

However, COVID-19 digitalizes largely behavior in the fields of user, client, citizen, spectator, and participant. In this view, concepts of diplomacy and digital diplomacy in new normal period have become important with the development of technology (Yücel, 2020:143).

Social media accounts consisting indispensable part of digital diplomacy have increased their importance especially in pandemic period. Evaluating COVID-19 and its reflections in the international system through social media which will redetermine the direction of international relations and world system is important. It is required to benefit from online method and digital diplomacy to govern determination process successfully by affecting not only state actors but also world public opinion. In addition, it is known that playing a part on social media has a very important function in diplomatic communication (Zhang, 2013; Bjolan&Holmes, 2015), but it is considered that using these networks provides important contributions in the measurement and evaluation of public diplomacy activities (Jia and Li, 2020).

Purpose and Importance of Research

This study is conducted to examine how digital diplomacy activities, which have become more important with widespread use of technological developments throughout the states and society, have changed along with the Covid-19 pandemic process. International system has changed itself in historical period with the effect of many important events. Diseases considered as pandemic such as wars or economic turmoil have affected world agenda closely and focused it on a single point. Following what happened in this period and possible developments that will happen has important role on international structure and world's future. In this respect, evaluation of digital communication activities carried out in the Covid-19 pandemic period, in which the need and use of digital communication increased, is important in terms of current relevance and originality of study in case of the T.R. Ministry of Foreign Affairs.

Scope and Limitedness of Research

T.R. Ministry of Foreign Affairs officially has 4 twitter accounts which are @ Tc_Disisleri, @MFATurkey, @MFATurkeyArabic, and @MFATurkeyFrench. Although they are similar, the content of these accounts may differ from time to time due to the target group and followers. Due to its universal structure and language use, @MFATurkey account constitutes the sample of the research.

Because the subject is related to Covid-19 pandemic, it constitutes the time limitation between 11 March and 11 June 2020. In the evaluation a period of three months by 11 March 2020 when pandemic is shown as starting date actively in Turkey is thought to be sufficient.

Research Method

Social media platforms, which are strategically important in diplomatic communication, have been actively used by governments in the recent past and especially during the pandemic process. In this context, the study investigates how Twitter, which is seen as an effective social media platform in the Covid-19 pandemic period, is used in the @MFATurkey account managed by T.R. Ministry of Foreign Affairs. In this context research questions are as follows:

In the access to target people of Ministry in Covid-19 period through twitter;

- To what extent does it focus on which topics?
- In what ways does it provide visibility? What purposes do tweets have?
- How are mediators used to ensure interaction?

Content analysis was used in the research to be carried out in this direction. Content analysis constitutes a whole of methodological tools and techniques that provide inference from a particular text, symbol or representation (Weber, 1990). The categorization and quantitative distribution of tweets in terms of content within the specified time period will be considered. Hence, categories developed by different researchers are used in content analysis and also it can be determined in new categories properly and pointedly research (Bilgin, 2000:15). In determination of the categories, studies conducted by Uysal and Schroeder (2019) and Strauß et al. (2015) were used and new and subheadings were added in accordance with the content and questions of the research. In addition, Cohen's Kappa reliability index was taken into

account in calculating the coherence of coding scale for the reliability of categories. Expert opinion was used in determination of categories. Values corresponding to the categories were analyzed on frequency and percentage values and interpreted.

Findings and Result

As a result of answers for research questions, it is seen that messages related to political issues are dominant depending on the mission of the Ministry and at the end of two months following the start date of pandemic, content complying with Covid-19 theme increased. Besides information and news sharing tweets are high, medical aids of Turkey to the world is mentioned in the pandemic process on tweets. This situation has strategic importance in terms of public diplomacy, visibility and self-promotion. Also in this process, messages were given to world public opinion, without losing the agenda with condolences, remembrance, anniversaries and celebrations. An important finding of the process regarding communication management is that digitalization in the pandemic process has affected the activities of the ministry as well as the whole world. Some diplomatic contacts conducted in this process were carried out in the form of video conference and tweets posted on this subject increased by months. In other respect it is seen that activities and tweets sent for this purpose have decreased in the first two months with reference to nature of the pandemic process in relation to this finding. Interaction process is an important topic in communication management. When looking at what kinds of media are used in tweets in this process, rate of retweets among all tweets sent by the Ministry on this account draw attention. Retweet rate is higher than the classic tweets during the three-month period and each month in itself. There are tweets of current ministers and deputy ministers from their personal accounts among retweets. It is also aimed to interact with hashtags (especially #stronger together during pandemic), mentions and retweets to mention, and press statements responsive to question. While it is seen that link sharing was increasing in proportion according to the content of the tweets, photo sharing remained limited.

Generally, in the tweets sent from English twitter account of T.R. Ministry of Foreign Affairs (@MFATurkey), although there are small fluctuations according to categories, the world agenda has been followed closely with both political shares and messages regarding the pandemic process as a development affecting the world. This process in the pandemic crisis required to head for strategic points such as public diplomacy in terms of communication management. It is seen that Ministry tried to keep up with the conjuncture through the digital platform and social media network in terms of strategic communication management and communication with public through tweets sent by the Ministry. Also for the future studies, it is possible to increase the comparison range or to make evaluations regarding the period over different categories by subjecting the following months to analysis. Within the scope of more comprehensive researches, official social media accounts of foreign ministries of different countries can be examined comparatively.

Keywords: Communication, Digital Diplomacy, Public Diplomacy, Covid-19, Pandemic, Twitter, Ministry of Foreign Affairs.

Öz: Dünya genelinde yaşanan politik, ekonomik ve sosyal değişiklikler uluslararası sistemin yönünü belirlemektedir. Devletlerarası ilişkide çok önemli bir kavram olan diplomasi faaliyetleri de dijitalleşen dünyaya ayak uydurmakta ve kendini dijital platformlarda göstermektedir. Devletlerin stratejik iletişiminde önemli bir yeri olan kamu diplomasisi faaliyetlerinin dijital ağlar üzerinden yürütülmesi diyalog tesis etme ve geniş kitlelere erişim açısından önemli olmaktadır. Özellikle dünyayı bir anda tek bir gündeme kitleyebilen pandemi süreci için de bu durum ayrıca önemlidir. Bu bağlamda, bu çalışma teknolojik gelişmelerin devletler ve toplum genelinde kullanımının yaygınlaşmasıyla önemi artan dijital diplomasi faaliyetlerinin Covid-19 pandemi süreciyle beraber nasıl bir değişim gösterdiğini incelemek amacıyla gerçekleştirilmektedir. Çalışmada TC Dış İşleri Bakanlığı'nın sosyal medya hesaplarından İngilizce twitter hesabı @MFATurkey incelenmiştir. Bu doğrultuda yapılacak olan araştırmada içerik analizi kullanılmıştır. Analizde kullanılacak kategorilerin belirlenmesinde Uysal ve Schroeder (2019) ve Strauß vd. (2015) tarafından yapılan çalışmalardan faydalanılmış olup araştırmanın içeriğine ve sorularına uygun olarak yeni ve alt başlıklar eklenmiştir. Araştırma sonucuna göre politik paylaşımlar yanında pandemi sürecinde Covid-19 ile ilgili paylaşımlarda yer almaktadır. Tweetlerde bilgi ve haber paylaşımı temel amaç olmakla beraber bu esnada kamu diplomasisi, görünürlük ve öz tanıtım açısından da dünya kamuoyuna mesajlar verilmesi amaçlanmıştır. Etkileşim kanallarının daha çok çeşitlendirilebileceği düşünülmeyle beraber sosyal ağların

devletlerin iletişim yönetiminde önemli yeri olduğu kanısına varılmıştır. Çalışma, dijital iletişim ihtiyacının ve kullanımının arttığı Covid-19 pandemi döneminde yürütülen dijital iletişim faaliyetlerinin TC Dış İşleri Bakanlığı sosyal medya hesabı örneğinde değerlendirilmesiyle konuya dair güncelliği ve yakın geçmişe dair özgünlüğü açısından önem taşımaktadır.

Anahtar Kelimeler: İletişim, Dijital Diplomasi, Kamu Diplomasisi, Kovid-19, Pandemi, Dış İşleri Bakanlığı.

Giriş

Sistemlerin en küçük parçasından en büyük parçasına kadar teknolojik gelişmenin etkisinde kaldığı günümüz dünyasında teknoloji devrimi bireyin yaşam tarzı ve alışkanlıklarından sosyal kültür ve toplumsal kaidelere kadar bir ağ gibi dünya sistemini çerçevelemiştir. Nitekim sistem teorisinde (Bertalanffy,2015) bahsedildiği gibi bir sistem çok sayıda alt sistemden oluşabilmekte ve bu yapı bir bütün olarak parçaların toplamından daha fazlasına sahip olabilmektedir. Bu süreçte çevreye karşı açık olma, temas ve etkileşim gibi özellikler, bütünü bağımsız ve yeni bir kimliğe kavuşturabilmektedir. “Dünya” da tıpkı bu sistem gibi parçaların birleşiminden meydana gelen, çevresiyle etkileşim halinde olan ve mutlak surette yenilenip güncellenen bir hüviyete sahiptir. Bu süreçte bir bütün olarak dünya toplumu teknolojik gelişmeleri bünyesine adapte ederek yeni niteliklerle yoluna ve dönme devam etmektedir.

Avrupa’da şekillenip dünyanın geneline yayılan kapitalist dünya sistemi sermaye birikimi, iş bölümü gibi alt parçalarla sistemini bir bütün olarak değerlendirse de sistemdeki aksaklıklar merkez-çevre gibi coğrafi ayrımları gelişmişlik ve refaktan pay edinme gibi noktalarda ayrımcılığa uğratmıştır (Wallerstein,2011). Bu süreçte geride bıraktığımız yüzyılda endüstri devriminin etkileriyle şekillenen dünya, günümüzde ise teknoloji devrimiyle ulusal ve uluslararası çapta eğilimlerini belirlemektedir.

Yapay zeka, robotikler, 5G teknolojileri, big data ve Endüstri 4.0 gibi argümanları üretip, üretim zincirine katmanın, iş yapma kültürüne adapte edebilmenin, küresel jeopolitiğin de belirleyicisi olma noktasındaki etkisi önceden olduğu gibi pandemi süreci sonrasında da ne kadar önemli olacağını göstermiştir (Aybar, 2020:102-103).

COVID-19 pandemisi, küreselleşmenin mevcut sorunlarını bir kere daha vurgulayıp ve deyim yerindeyse “kral çıplak” diyerek (Atlı, 2020:55) aynı zamanda eğitimden sağlığa, ekonomiden tarıma daha pek çok alanda teknolojik adaptasyonun elzem nitelik taşıdığını göstermiştir.

Artık dijital çağ aynı zamanda sanal devletle beraber dijital provakasyon ve siber savaşların uluslararası ilişkilerin zeminini şekillendiren argümanlar olarak görüldüğünü göstermektedir (Schmidt ve Cohen, 2015:117). Bununla beraber pandemi ile yaşanan deneyim uluslararası sistemde ülkelerin gelecekte biyolojik savaşlar, enerji ya da gıda savaşları ile mücadeleye odaklanabileceğini düşündürmektedir. Bunun temelinde artan dünya nüfusuyla beraber kaynakların hızla azalması, artan insan etkileşimi ve dijital devrim gerekçeler olarak görülebilir.

COVID-19 pandemisinin Birinci ve İkinci Dünya Savaşları, Soğuk Savaş’ın sonu gibi küresel ölçekte sistem değiştiren kırılmalardan daha çok 11 Eylül Saldırıları ve 2008/2009 Küresel Finansal Krizi gibi paradigma kaymalarına sebep olacak bir niteliğe sahip olduğu erken de olsa öngörülebilmektedir (Ulutaş, 2020:10). Bu süreçte diplomasi ve özellikle kamu diplomasisi küresel kriz zamanlarında ulusal ve uluslararası oluşumların başvurdukları bir yöntem olmaktadır. Soğuk savaş dönemi, küresel ısınma, AIDS, SARS gibi pandemik hastalıklara çareler aranmıştır. 1997 yılının başındaki G8 zirvesinde son 10 yıl içinde salgın hastalıklar ve buna bağlı ölümlerin artmış olduğuna dikkat çekilmiş ve uyarılarda bulunulmuştur. Küresel sağlık krizleri ve doğal afetlerle mücadelede, hükümetler gayri resmi hükümet dışı aktörleri sürece dahil etmenin önemini

kavramışlardır. Özellikle bu tip krizlerle uğraşan liderlerin uluslararası kamuoyunda pozitif imaj yarattıkları vurgulanmaktadır (Zhang ve Swartz, 2009:384). Küreselleşmeyle beraber sorunların da küresel boyuta bürünmesi sağlık krizleri, doğal afetler ya da ekonomik kriz gibi küresel sorunlarda uluslararası işbirliği ve diyalogun iletişim açısından son derece önemli olduğunu göstermektedir (Tanyeri, 2015:176).

Bu açıdan pandemi sürecinde uluslararası ilişkilerde devleti temsil eden önemli bir aktör olarak dış işleri bakanlıkları iletişim ve diyalog tesis etmede önemli bir işleve sahip olmaktadır.

T.C. Dış İşleri Bakanlığı kamuoyuna erişim sağlamak, basın açıklamaları ve duyurular yapmak, diplomatik temaslarda bulunmak, yurtdışında yaşayan vatandaşlarla temas halinde olmak ve bunları dijital ortamlarda duyurmak amacıyla sosyal medya hesaplarını aktif kullanmaktadır. Twitter'a @TC Disisleri kullanıcı adıyla Aralık 2009'da katılan bakanlığın @MFATurkey, @MFATurkeyArabic, @MFATurkeyFrench olmak üzere 3 ayrı resmi twitter hesabı daha bulunmaktadır. Hedef kitleye göre tweetlerin içerikleri konu, zaman ve dil gibi noktalar dikkate alınarak belirlenmektedir (MFATurkey Twitter, 2020).

Bu çalışmada TC Dış İşleri Bakanlığı'nın sosyal medya hesaplarından İngilizce twitter hesabı @MFATurkey mercek altına alınmıştır. Özellikle hesabın, dünya sistemini etkileyen Covid-19 pandemi sürecinde iletişimsel anlamda nasıl yönetildiği ve hedef kitlesine ne tür mesajlar verdiği araştırılmaktadır. Nitekim dijital diplomasinin vazgeçilmez ayağını oluşturan sosyal medya hesapları özellikle pandemi sürecinde önemini arttırmıştır. Bu açıdan uluslararası ilişkiler ve dünya sisteminin yönünü yeniden belirleyecek Covid-19 pandemisi ve uluslararası sistemde yansımaları çalışmanın ilk kısmını oluşturmaktadır. Devamında kısa zamanda diplomasi alanında çok etkin bir işlev edinen dijital diplomasi kavramı uluslararası ilişkilerdeki dijitalleşme ekseninde değerlendirilmektedir. Son olarak çalışmanın yöntem bölümünde ise T.C. Dış İşleri Bakanlığı twitter hesabının Covid-19 pandemi sürecindeki varlığı incelenmektedir. Sürecin erken dönemine işaret ediyor olsa da devamında yaşanacak gelişmelere alt yapı sağlama ve literatür oluşturma özelliğiyle bu dönemde yapılan çalışmaların önemli bir yeri olacağı düşünülmektedir.

Covid-19 Pandemisi ve Uluslararası Sistemde Yeni Düzen Arayışları

Dünya genelinde yaşanan önemli olaylar dünya tarihinde önemli kırılma noktaları oluşturabilmekte ve hatta uluslararası sistemde düzen ve işleyişe etki edebilmektedir. Siyasi olaylar, iç savaşlar ya da bölgesel savaşlar, ekonomik çalkantılar, çeşitli reformlar gibi pandemi kabul edilen hastalıklar da bir anda tüm dünyayı etkisi altına alıp gündemi belirleyebilmektedir. Yakın örneği oluşturan Covid-19 bunlardan biridir.

Yeni Koronavirüs Hastalığı (Covid-19) olarak, ilk olarak Çin'in Vuhan Eyaleti'nde Aralık ayının sonlarında tanımlanan bu hastalık (Covid19bilgi.saglik.gov.tr, 2020) 2020 yılının ilk aylarından itibaren altı aylık dönemde uluslararası gündemin tek ortak noktası olmuştur. Öyle ki kısa zaman içinde ekonomiden sağlığa siyasetten kültüre kadar birey ve toplumun en ince noktalarında varlığını hissettirmiştir. Birey ve toplum sağlığını doğrudan etkileyen bu hastalık kısa zamanda devletlerin ve devlet üstü oluşumların politikaları ve kararlarının odak noktasında kendine yer bulmuştur. Bu nedenledir ki pandemi ilan edilmesiyle küresel olarak çok sıkı ve yoğun bağlantıları olan dünyayı bu bağlantı noktaları üzerinden ciddi derecede etkilemiştir. Bu anlamda uluslararası sistem de kendini yeniden düzenleyerek açmazlarını yeniden çözümlmek istemektedir.

Nitekim uluslararası sistemde küreselleşme rüzgarıyla yıkılan duvarlar aslında yeniden farklı şekilde inşa edilen duvarlarla yeni bir politik ruh ve sistem ortaya çıkarmaktadır. Küresel barış, özgürlük, bütünleşme gibi kavramlar küresel sorunların vehametiyle artan milliyetçilik düşüncesini beslemektedir. Göçmen ve mülteci sorunlarıyla sınırlara örülen duvarlar gibi siber saldırılara karşı teknolojik duvarlar (Arıboğan, 2017) içinde bulunan pandemi süreciyle insanlar, devletler ve hatta dünyanın bütünüyle fiziksel ve sosyal anlamda izolasyon ve içe kapanmasını

yaygınlaştırmıştır. Kaldı ki riskin ortadan kalkması durumunda dahi insan ve toplum üzerinde yaratmış olduğu etkinin kısa vadede ortadan kalkmasını beklemek iyimser bir yaklaşım olacaktır.

Artık yeni dünyada makro savaşlardan mikrobik taaruzlara bir kayma olacağı düşünülmektedir (Kardaş, 2020:47). Pandemiyle mücadelede devletlerin eşsiz mücadelesi güçlü devlet kavramının yeniden itibar kazandırdığı süreci perçinlemiştir. Özellikle realist yaklaşımın sıklıkla kullandığı askeri güç, ekonomik güç, nüfus vs. gibi kaidelerin yanında daha spesifik başlıklar olarak sağlık sisteminin altyapısı, tedarik zinciri, krizle mücadele edebilme gücü ve acil durum kapasitesi gibi kavramların da önemsenmesini gerekli kılmıştır (Ulutaş, 2020:11-12). Ayrıca yine devletler penceresinden bakıldığında ulus devletlerin kendi vatandaşlarını korumak amacıyla küresel dünyanın sunduğu imkanlardan vazgeçmek zorunda kalması aslında bu fedakarlık karşısında yetkilerini de güçlendirmektedir. Devletlerin kendi kendine yetebilmeleri, uluslararası entegrasyondan daha çok birbirlerine karşı daha az açık ve daha az etkileşim içinde oldukları yeni bir dünya düzeninin altyapısını oluşturmaktadır (Baç, 2020:22). Devletler, son yıllarda terörizm, göç ve yükselen güçlerden kaynaklı tehditler karşısında “dış koruyucu” kimliği kadar kendi vatandaşını savunan “iç koruyucu” kimliğiyle de var olacaktır (Aydınlı, 2020:38).

Zira “korona öncesi-sonrası” ayrımı daha şimdiden “11 Eylül öncesi-sonrası” tanımlamasının tahtından edecek görünmektedir (Duran, 2020:29). Özellikle başlı başına bu “Pandemi” uluslararası ilişkilerde idealist yaklaşım ve realist yaklaşım arasında seçenek sunmaktadır. Uluslararası işbirliği ve küresel bütünleşme gibi herkesin kazandığı sıfır toplamı olmayan oyunları bu süreçte değerlendirmek iyimser bir yaklaşım olarak düşünülmektedir (Hanioglu, 2020:26). ABD-Çin arasındaki ticaret savaşlarından da anlaşıldığı üzere artık uluslararası aktörlerin “önce ben” diyerek sıfır toplamı oyunlara geri dönmeye başlamaları (Atlı, 2020:55) da sistem açısından değişimler olduğunu göstermektedir. Nitekim 2008-2009 Finansal Krizi dünya ekonomilerinin merkezini doğrudan etkilemiş ve istikrarsızlaştırmış olmasına rağmen koordineli önlemlerle bu kriz atlatılmış olsa da kriz döneminden kalan kutuplaşmalar ve siyasi mutabakatsızlık nedeniyle aynı mücadele, özellikle Avrupa ülkelerinde Covid-19 pandemi sürecinde sergilenememiştir (Köse, 2020:113).

Ayrıca bölgesel veya küresel sorunlara yönelik inisiyatif üstlenen bir küresel aktörün bulunmaması veya mevcut aktörlerin işlevsizliği küresel lidersizlik durumunu yaratmaktadır. Aynı zamanda ilerleyen süreçte sağlık sektörünün stratejik açıdan güvenlik sektörünün önemli bir bileşeni haline gelmesi ve devletlerin izleyeceği katı göç politikasının, toplum nezdinde değer bulmasıyla yabancı düşmanlığında yeni bir artış (Pirinçci, 2020:68-69) yeni dönemin öngörüləri arasında değerlendirilebilmektedir.

Devletler arasındaki dostluklar, ortaklıklar, düşmanlıklar gibi farklı yapıdaki ilişkilerin sanal aleme taşınmasıyla geleneksel devlet idaresi sanatına yeni bir boyut eklenecektir. Bu durum pek çok açıdan klasik uluslararası ilişkiler teorilerine yeni perspektifler ekleyecektir (Schmidt ve Cohen, 2015:96). Örneğin dış yardımların dijitalleşmesi bu kapsamda değerlendirilebilir. Klasik altyapı geliştirme çalışmalarına (yol, tarım arazisi vs..) ek olarak ve belki de daha yoğun bir biçimde teknolojik altyapının (fiber ağlar, modern cihazlar vs) yatırım ve yardım yolu olarak görülmesi (Schmidt ve Cohen, 2015:112) diplomatik ilişkilerin stratejik amaçlara bu yönde hizmet edeceğini göstermektedir.

Nitekim benzer olarak içinde bulunduğumuz dönemde pandemi sonrasında dış yardımların sağlık ekipmanları üzerine yoğunlaşması, krizlerin diplomasi ve dış yardım ayağının dijital ortamda dünya kamuoyuna duyurumu uluslararası ilişkilerde küresel krizler ve sanal dünyanın zorunlu birlikteliğine kapı aralamıştır.

Yine bu süreçten sonra hastalıklarla ilgili erken uyarı sistemleri, bilgi paylaşımı, sıkı sınır kontrolleri, hareketlilik izleme-kaydetme sistemleri ve benzeri konularla altyapı ve kapasite arttırımı (Aydınlı, 2020:37) yeni dünya sisteminin somut gerçeklerini oluşturacaktır.

Bu değışimin uluslararası sistem ve devletler gibi toplumsal yaşam üzerinde de değışimler yarattığı düşünölmektedir. Nitekim kamu ve özel sektör çalışmalarının sosyal izolasyon nedeniyle evden çalışma ile yaygınlaşması teknoloji şirketleri için yeni motivasyon ve çalışma alanları olarak fırsat görölürken (Baç, 2020:22-23) aynı zamanda bu durumun yeni dijital alışkanlıklar ve çevrimiçi yaşamın provası olabileceğini düşöndürmektedir.

Bu açıdan uluslararası sistemde yaşanan her değışim bir dönüşümü de beraberinde getirmektedir. Bunlardan biri olarak pandemi ve yarattığı değışimler uluslararası sistemin genelinde kendini hissettirmektedir. Covid-19 ile birlikte devletlerin ve toplumların adapte olmak zorunda kaldığı yeni alışkanlıklar politik, ekonomik ve sosyal anlamda yeni bir düzen yaratılacağını göstermektedir. Bu sürecin kazananları ve kaybedenleri ise ilerleyen zamanda daha net bir şekilde kendini belli edecektir.

Uluslararası İlişkilerde Dijitalleşme ve Dijital Diplomasi

Enformasyon teknolojisindeki devrimle ekonomi, politika ve sosyal kültürün ağ toplumu üzerindeki yükselişı (Castells, 2008) yeni alışkanlıkların bireylerin ve toplumun hayatına ve devletlerin işleyişine etki etmesine neden olmaktadır.

Uluslararası sistemde devletlerarasında ortaya çıkan dengesizlikler küresel tehditlerin de çeşitliliğini arttırmakta ve bu tehditlere karşı hem devletlerin hem de devlet dışı organizasyonların ciddi önlemler almasını gerektirmektedir. Küresel tehditlerin önlenmesine yönelik küreselleşme olgusuyla daha farklı bir yapıya bürünen diplomasi de bu anlamda ayrı bir önem kazanmaktadır (Acar, 2006:429). Nitekim Covid-19 pandemisi, kullanıcı, müşteri, vatandaş, izleyici, katılımcı gibi grupların davranış ve alışkanlıklarını dijitalle dönüştürmektedir. Bu açıdan yeni normal dönem içinde diplomasi ve dijital diplomasi kavramlarının geleceğı de teknolojik gelişimle beraber önemli hale gelmektedir (Yücel, 2020:143).

Esasen diplomasi uluslararası ilişkilerin iletişim boyutunu oluşturan (Göltekin, 2004) önemli bir kavramdır. Tanım olarak bakıldığında diplomasi bir devletin ilgili hususlardaki düşünce ve fikirlerini doğrudan muhatap devlet yetkililerine iletme sürecini ifade etmektedir (Gönlübol, 2000:112). Tuncer ise diplomasiyi; dil, din, ırk ve gelenekler açısından farklılık taşıyan topluluklar arasında ilişki kurmayı sağlayan bir araç (1982:251) olarak tanımlanmaktadır.

Bu noktada diplomasi ve iletişimin birlikteliğine vurgu yapan ilgili bir kavram da diplomatik iletişimdir. Diplomatik iletişim bir ülkenin kendini uluslararası kamuoyuna ifade etmek ve imajını geliştirmek adına gerçekleştirdiğı temel faaliyetlerden biridir. Propaganda, lobicilik, halkla ilişkiler bu anlamda önemli yere sahiptir (Göltekin, 2004). Devletler gerçek ya da sanal ortamlarda bu yöntemler aracılığıyla kendilerini ifade etmekte, çıkarlarını savunmakta hatta krizleri yönetmektedir. Özellikle devletlerin son zamanlarda dijital ortamda yürüttükleri iletişimde bu anlamda belli amaçlara hizmet etmektedir. Bu amaca hizmet etmede başvurulan yöntemlerden biri de dijital diplomasi faaliyetleridir.

Genel anlamda dijital diplomasi, internet ve yeni bilgi ve iletişim teknolojilerinin diplomatik amaçlar için kullanımıdır (Hanson, 2012:3).

Başka bir tanımda ise dijital diplomasi ise devlet ve devlet dışı aktörlerin video konferans ve sosyal medya ortamları üzerinden bilgi iletişim teknolojileri aracılığıyla uluslararası değışimi yönetmeleri şeklinde tanımlanmaktadır (Bjola ve Holmes, 2015:207-208).

Kamu diplomasisinin bir bileşeni olarak (Hanson, 2012; Yağmurlu, 2019; Ovalı, 2020) da görölen bu kavram daha hızlı olması ve daha çok sayıda hedef kitleyle etkileşim yaratmaya imkan tanınması açısından önemli olmaktadır.

Zira sadece devlet aktörlerini değil, dünya kamuoyunu da etkileyip karar alma süreçlerini başarılı bir şekilde yönetmek için çevrimiçi yöntemlerden ve dijital diplomasiden faydalanmak

gerekmektedir. Artık iyi bir diplomat olmanın yolu dijital uygulamaları etkili bir şekilde kullanmaktan geçmektedir (Westcott, 2008). Öyle ki pandemi süreci ve sonrasında artık dijital diplomasi'nin çok daha önemli bir yere sahip olacağı görülmektedir.

Literatürde genel olarak diplomasi sürecinde insanlık tarihinden I.Dünya Savaşı sonuna kadar olan dönem Eski Diplomasi olarak adlandırılırken; bu dönem sonrasında yeniden şekillenen uluslararası sistem Yeni Diplomasi içinde ifade bulunmaktadır. Sovyetler Birliği'nin dağılmasına kadar geçen süre eski döneme nazaran ekonomik, sosyal öğelerin ve kamuoyunun daha değerli olduğu ve çok taraflı bir özelliğe sahiptir (Tuncer,1982:253-255).

İçinde bulunulan dönemde ise politik anlamda liderlerin imajlarını güçlendirme ve imajlarına yeni bir kimlik kazandırma adına sosyal medya hesapları dijital ortamda popüler ve etkin bir form olarak yaygınlıkla tercih edilmektedir (Uysal ve Schroeder, 2019; Manor ve Pamment, 2019:94).

Bu açıdan dijital diplomasi uluslararası ilişkiler ve sisteme dair egemenlik, jeopolitik gibi kavramları yeni dönemde yeni algoritmalarla yeniden ele almayı gerektirmektedir (Yücel, 2016: 749).

Dijital diplomaside sosyal medya hesaplarının kullanımının yaygın olduğu görülmekle beraber (Strauß vd., 2015; Dodda ve Colins, 2017) web ya da bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımıyla da ülkeler arası diplomasi faaliyetlerinin yürütülmesi mümkündür. Öyle ki salgın sürecinde telekonferans yoluyla gerçekleştirilen ikili ve çoklu görüşmeler ve toplantılar da hem resmi makamların hem de kamuoyunun aktörler olarak dijital sürecin içinde hem kaynak hem hedef kitle olabileceğini göstermektedir. Yapılması planlanan toplantı ve görüşmelerin telekonferans ya da toplu dijital görüşmeler yoluyla aksamadan devam ettirilmesi de bu durumu desteklemektedir.

Önümüzdeki süreçte ise artık resmi kurumlarının ve özellikle dışişleri bakanlıklarının sosyal medya hesaplarında paylaştıkları metin, fotoğraf ve video ile web sayfalarından yapılan bilgi yayıncılığının konsolosluk servislerinin dijitalleşmesi, e-vize, e-nota gibi uygulamalarla farklılaşıp (Yücel, 2020:141-142) yaygınlaşabileceği görülmektedir.

Sosyal medyada yer almanın diplomatik iletişimde çok önemli bir işlevi olduğu (Zhang, 2013; Bjola ve Holmes, 2015) bilinmekle beraber ayrıca bu ağları kullanmanın kamu diplomasisi faaliyetlerinin ölçme ve değerlendirilmesinde önemli katkılar sunduğu (Jia ve Li, 2020) görülmektedir.

Öncüleri ABD ve İngiltere olmakla beraber ve son yıllarda Fransa, Hindistan ve İsrail gibi ülkeler de bu alana yatırım yapmaktadır. Hatta İsrail'in "Hasbara" adını verdiği kamu diplomasi bakanlığı dijital diplomasi uygulamalarından beslenmektedir. Burada sınırları ve protokolleri kaldırması ve ilişki ağının yönünü değiştirmesi geri dönüşüm ve hız açısından önemli olmaktadır. Artık devletlerin altyapıya ilişkin politikalarında dijital diplomasi de önemli bir belirleyici olmaktadır (Yücel 2016).

Son yıllarda kamu diplomasisi ve dijital diplomasi'nin yaygın bir aracı olarak twitlomacy kavramından da bahsedilmektedir. Bireyler gibi internet ortamında iletişim kuran hükümetler ve STK'lar için de önem kazanan bu kavramda amaç haber ve bilgilerin paylaşımı ve fikir ve duyguların dile getirilmesi yoluyla ilişki ve iletişimin sürdürülmesidir (Su ve Xu, 2015).

Esasen twitter diplomasisi ayrı bir diplomasi türü olmaktan ziyade liderlerin dijital anlamda kullandıkları bir araç olarak görülmektedir. Nitekim dış politika üzerinde çalışanların Twitter'ı yaygın kullanımında özellikle klasik diplomasideki zaman-mekan ayrımını ortadan kaldırması ve klasik diplomasi sürecindeki resmi makamların yanında sivilleri de bu sürecin bir parçası yapması etkili olmaktadır (Ovalı, 2020:2-6).

Internet kullanımının hızla toplumun geneline yayılması ve özellikle sosyal medya kullanımındaki artışla Facebook, Twitter, Youtube gibi mecralar ve daha pek çok kişisel blog dijital diplomasi uygulamalarının önemli araçları olmuşlardır. Örneğin Obama'nın seçim kampanyasındaki başarısı etkin bir twitter kullanımıyla gerçekleşmiştir. Özellikle 140 karakterlik twitler ya da hashtagler sosyal medya inovasyonunun önemli parçaları olup devletler açısından iç ve dış politikanın belirlenmesinde etkili olmaktadır (Sandre, 2015).

Dijital diplomasi uluslararası sistemi etkilemektedir. Yapay zeka sonrası robotlaşmayla beraber post-human bir döneme kapı aralanmış olması pek çok risk ve sorunu da beraberinde getirmektedir. Sistemler mi toplumları yönetmeli yoksa toplumlar mı sistemleri yönetmeli sorunsalının da düşünülmesi gerekmektedir (Köse, 2017:2368). Yine de bu risklerden kaçmanın pek mümkün olmaması bunlara karşı argümanlar geliştirerek savunmacı yaklaşımı yürütmeyi gerektirmektedir (Yağmurlu, 2019:1276).

İlgili Çalışmalar

Dijital diplomasi ile ilgili literatürde pek çok çalışma olduğu görülmektedir. Bu çalışmalardan özellikle dış işleri bakanlıkları ve dijital uygulamaların kullanımıyla ilgili olan bazılarından şu şekilde bahsedilebilir.

Manor ve Pamment (2019) çevrimiçi (online) diplomasi ve ülkelerin prestijlerini ilişkilendirdikleri çalışmalarında çevrimiçi diplomasi faaliyetlerinin ülkenin duruşu ve diplomatik aktörlerin prestijini etkileyecek bir karaktere sahip olabilmesinden ve özellikle dünya geneline bakıldığında dijital anlamda dış işleri bakanlıklarının kendi içlerinde ve kendi aralarında hareketliliklerinin artışından bahsetmektedirler. Nitekim diplomatların nüfuz etme gücünün arttırılmasında yarattığı fırsatlarla dijital faaliyetlerin önemli bir yeri olduğuna dikkat çekilmektedir.

Dışışleri Bakanlıklarında e-diplomasi uygulamalarında hangi faktörlerin etkili olduğu ve tanımlanan faktörler arasındaki ilişkinin nasıl gerçekleştiğini araştırıldığı çalışmada belirlenen değişkenlerle beraber dijital diplomasi uygulamalarında sosyal ve politik faktörlerin sürece etkisinin varlığına dikkat çekilmektedir (Al-Muftaha vd., 2008).

Çömlekçi (2019) ise çalışmasında sosyal medya kullanımında proaktif yaklaşımla ülkelerin dış politika hedeflerini politikalarına uygun bir biçimde hedef kitlelere iletmenin etkileşim açısından önemli yeri olduğuna dikkat çekmektedir.

Diplomatik iletişimde sosyal medya kullanımını incelediği çalışmasında Zhang (2013) da duruma stratejik sorun (gündem) yönetimi perspektifinden bakmaktadır. İki örnek vaka üzerinden süreci fermante ve viralleşme dönemi, proaktif dönem, reaktif dönem ve konunun etkisini kaybetmesi ve yeni konuların mayalanması olmak üzere 4 evrede değerlendirmektedir. Sosyal medya bu süreçte ilk ve son aşamada taktiksel iken ikinci ve üçüncü aşamada stratejik bir değere sahiptir. Tüm bu süreçler diplomatik iletişimde stratejik ve taktiksel anlamda diplomatlar ya da bu görevi yürüten kişi ya da kurumlara önemli katkı sunmaktadır.

Strauß vd. (2015:369-379) sosyal medya tabanlı twitterda interaktif, kişiselleştirilmiş, olumlu, ilişkili, şeffaf ve geniş bir paydaş ağı ile iletişim olmak üzere 6 farklı stratejiden bahsetmektedirler. Araştırma Körfez İşbirliği Konseyi'ndeki batılı büyükelçiler üzerinde yapılmıştır. Sonuçlara göre ise büyükelçilerin sosyal medya potansiyelinden tam anlamıyla yararlanmadıkları özellikle çift yönlü iletişim ve paydaşların geniş bir ağa yayılması noktasında eksiklikleri olduğuna dikkat çekilmektedir.

Uysal ve Schroeder (2019)'ın çalışmalarında ise Türkiye'nin kamu diplomasisinde Twitter'ı bir araç olarak nasıl kullandığı, yumuşak güç olarak belirgin değerlerin neler olduğu (politik değerler, kültür, yabancı politikası), twitter mesajlarının daha çok odaklandığı coğrafyanın neresi olduğu ve Twitter'da ne tür mesaj stratejilerinin yaygın olduğuyula ilgili sorulara yanıt

aranmıştır. Geniş çaplı bu araştırma neticesinde Türkiye'nin Twitter üzerinden kamu diplomasisinin odağının Orta Doğu ve Kuzey Afrika (MENA) bölgesine yoğunlaştığı ve Cumhurbaşkanının etkisi vurgulanmıştır. Ayrıca, bulgular kamu diplomasisinde “yeni” bir kişilik kültürünün ortaya çıktığını göstermektedir ve lider-takipçi ilişkisinin dinamiklerini değiştirmede sosyal medyanın araçsal rolüne işaret etmektedir. Çalışma, gelişen ilişkileri geliştirerek halkla ilişkiler teorisine ve pratiğine katkıda bulunmaktadır. Nitekim, Uysal, Schroeder ve Taylor (2012) başka çalışmalarında da Türkiye'nin kamu diplomasisini batılı ülkelere karşı imaj inşa etme amaçlı ve tek yönlü olarak kullandıklarına dikkat çekmiştir. Sonuç olarak iki çalışma karşılaştırıldığında 2012'den 2018'e 6 yıl içinde nicel anlamda gelişim göstermekle beraber yumuşak güç değerlerinin önemsendiği ve liderin kimliğinin de güçlendiği yeni bir kimlik kazandığı vurgusu yapılmaktadır.

Dodda ve Colins (2017) de Avrupa ülkelerini iki blok halinde karşılaştırmalı incelemiştir. Kamu diplomasisi yaklaşımları ve halkla ilişkiler mesaj stratejilerinin incelendiği çalışmada Merkez-Doğu Avrupa (CEE) ve Batı Avrupa (Western) ülkelerinin 41 büyükelçilik twitter hesabı içerik analizi ile incelenmiştir. Araştırmada Batı Avrupa ülkelerinde kamu diplomasisinde stratejiler açısından savunuculuk (advocacy) yaklaşımı hakimken Merkez ve Doğu Avrupa ülkeleri kültürel diplomasi üzerinde daha çok odaklanmıştır. Her iki kategori için de dinleme listening en az görülen kamu diplomasisi stratejisi olmaktadır. Halkla ilişkiler mesaj stratejileri açısından ise her iki bloğun da bilgi paylaşımı (information sharing) üzerinde odaklandıkları görülmektedir. Genel olarak elçilik twitter hesaplarının diplomatik iletişim açısından varoluş amaçları açısından mesaj stratejilerinde boşluklar olduğunu göstermektedir.

Yağmurlu ise (2019) çalışmasında Türkiye ve AB üye ülkeleri dış işleri bakanlıklarının internet sitelerini ve sosyal medya araçlarını içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre iletişim dilinin yaygın olarak İngilizce olduğu, sosyal medya aracı olarak en çok Twitter'ın tercih edildiği ve kurulan iletişim bağında tek yönlü iletişime dayalı iletişimin yaygın olduğu gözlemlenmiştir.

Araştırma

Araştırmanın Konusu, Amacı ve Önemi

Devletlerin çıkarları ve prestijleri açısından sosyal medyada yer almak diplomasi ve dijital iletişim açısından çok önemli bir yere sahiptir. Teknolojik gelişmelerle beslenen yeni dünya düzeni içerisinde iletişimin çevrimiçi formu bu açıdan rağbet edilen ve katma değer sağlayan bir niteliğe sahiptir. Bu bağlamda çalışmada özellikle tüm dünyayı etki altına alan ve tek bir gündeme kitleyen Covid-19 salgın sürecinde devletlerin dijital iletişim faaliyetleri TC Dış İşleri Bakanlığı örneğinde değerlendirilmekte ve araştırmanın konusunu oluşturmaktadır.

Nitekim İstanbul Dijital Araştırmalar Merkezi tarafından, "Diplomacy.Live" projesi kapsamında hazırlanan ve diplomasi alanında aktif sayılabilecek kişi ve kuruluşların sosyal medya etkileşimleri incelendiği Dijital Diplomasinin Durumu-2016 adlı raporda Dışişleri Bakanlığı, dijital performans açısından 210 ülke arasında 25'inci sırada yer alarak 185 ülkeyi geride bırakmıştır. Bakan Çavuşoğlu da mevkidaşları arasında 1 milyon 295 bin 788 etkileşim sayısı (tweet sayısı, retweetlenme ve beğeni sayılarını yansıtan "metrik toplam etkileşim" açısından) ile twitter'da en etkin ikinci isim olmuştur (www.aa.com.tr/, 2020). Bu açıdan özellikle dijital iletişim ihtiyacının ve kullanımının arttığı Covid-19 salgın döneminde yürütülen dijital iletişim faaliyetlerinin TC Dış İşleri Bakanlığı örneğinde değerlendirilmesi çalışmanın konuya dair güncelliği ve yakın geçmişe dair özgünlüğü açısından önem taşımaktadır.

Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

TC Dış İşleri Bakanlığı'nın resmi olarak @Tc_Dısisleri, @MFATurkey, @MFATurkeyArabic, @MFATurkeyFrench olmak üzere 4 ayrı twitter hesabı bulunmaktadır. Benzerlik göstermekle beraber hedef kitle ve takipçileri nedeniyle bu hesapların içeriği zaman

zaman farklılık gösterebilmektedir. Evrensel yapısı ve dil kullanımı nedeniyle araştırmanın evrenini @MFATurkey hesabı oluşturmaktadır.

@MFATurkey hesabı Ekim 2011 tarihinden itibaren aktif olarak kullanılmaktadır. İngilizce üzerinden iletişim sağlayan hesabın 2020 yılı haziran ayı itibariyle 76100 takipçisi bulunmaktadır. Hesapta diplomatik temaslar, küresel ve güncel konulardaki gelişmelerle ilgili olarak basın açıklamaları ve duyurulara yer verilmektedir. Ayrıca Dış İşleri Bakanı ve yardımcıları, Dış İşleri Bakanlığı Avrupa Birliği Başkanlığı, ilgili ülkelerde Türkiye'yi temsil eden büyükelçi ve konsolosluklar ve TİKA, TRT World, Anadolu Ajansı gibi dış işlerinde aktif çalışan resmi kurumların resmi twitter hesaplarının tweetleri de "retweet" edilerek bilgi ve haber akışı desteklenmektedir (MFATurkey Twitter, 2020).

Konunun Covid-19 salgını ile ilişkili olması nedeniyle zaman sınırlılığını 11 Mart-11 Haziran 2020 tarihleri arası oluşturmaktadır. Değerlendirmede salgının Türkiye'de aktif olarak başlangıç tarihi olarak gösterilen 11 Mart 2020'den itibaren üç aylık bir sürenin yeterli olacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın Yöntemi

Diplomatik iletişimde stratejik açıdan önemli olan sosyal medya platformları yakın geçmişte ve özellikle pandemi sürecinde devletler tarafından aktif kullanılmaktadır. Bu bağlamda araştırmada Covid-19 salgını sürecinde etkin bir sosyal medya platformu olarak görülen Twitter'ın Türk Dış İşleri Bakanlığı tarafından yönetilen @MFATurkey hesabında nasıl kullanıldığı araştırılmaktadır. Bu bağlamda araştırma soruları şu şekildedir:

Bakanlık twitter üzerinden Covid-19 salgını sürecinde hedef kitlesine erişimde;

- Hangi konular üzerinde ne derece yoğunlaşmaktadır?
- Görünürlüğünü hangi yollarla sağlamaktadır? Tweetler ne tür amaçlar taşımaktadır?
- Etkileşimde araçları ne şekilde kullanmaktadır?

Bu doğrultuda yapılacak olan araştırmada içerik analizi kullanılmıştır. İçerik analizi belirli bir metin, simge veya temsil üzerinden çıkarım sağlayıcı metodolojik araç ve teknikler bütünüdür (Weber, 1990). Belirtilen zaman aralığında içerik açısından tweetlerin kategorizasyonu ve nicel dağılımı ele alınacaktır. Nitekim içerik analizinde farklı araştırmacılar tarafından geliştirilen kategoriler kullanılmakla birlikte araştırmanın amacına uygun ve anlamlı olarak yeni kategorilerde belirlenebilmektedir (Bilgin, 2000:15). Bu açıdan kategorilerin belirlenmesinde Uysal ve Schroeder (2019) ve Strauß vd. (2015) tarafından yapılan çalışmalardan faydalanılmış ve araştırmanın içeriği ve sorularına uygun olarak yeni ve alt başlıklar eklenmiştir. Konuların kategorisinde *politik, sosyokültürel ve Covid-19* ile ilgili başlıklar; görünürlüğün hangi yollarla oluşturulduğu ve tweetlerin ne tür amaçlarla ilgili olduğu bölümde *Bilgi Haber Paylaşımı, Etkinlikler, Kişisel Mesajlar, Öztanıtım ve Videokonferans* ile ilgili başlıklar; etkileşim kategorisinde de *tweet, retweet, mention, hashtag, soruya cevap, fotoğraf kullanımı, basın açıklamaları, link paylaşımı, mentiona retweet* başlıkları değerlendirilmiştir. İlâveten veriler kategorilerin güvenilirliği açısından ayrı iki kişi tarafından kodlanmış ve kodlama cetvelinin uyumunun hesaplanmasında Cohen's Kappa güvenilirlik indeksi dikkate alınmıştır. ($K = F0 - Fc / (N - Fc)$) formülünden faydalanılmıştır.¹ Kategorilere karşılık gelen değerler frekans ve yüzde değerler üzerinden analiz edilerek yorumlanmıştır.

¹ Fo= Kodlayıcıların fikir birliğine vardıkları yargıların sayısı; Fc= şansa bağlı olarak fikir birliğine varılan yargıların sayısı; N= toplam kodlama kriterlerinin sayısını ifade etmektedir (Leiva vd, 2006:523). Buna göre $(2937-221)/(3158-221)=0.92$ olarak bulunmuştur.

Bulgular

Bakanlığın İngilizce tweet atan resmi hesabı @MFATurkey 11 Mart-11 Haziran 2020 tarihleri arasında içerik analiziyle incelenmiş ve Tablo 1'deki verilere ulaşılmıştır.²

Tablo 1: @MFATurkey twitter hesabı değerlendirmesi (11 Mart-11 Haziran 2020)

11 Mart – 11 Haziran (üç aylık)									
	Politik	Sosyo- Kültürel	Covid- 19	Bilgi Haber Pay	Etkinlik	Kişisel Mesajlar	Öz Tanıtım	Video- Konferans	Toplam
Tweet	85 (%73,9)	12 (%10,4)	27 (%23,5)	110 (%95,7)	8 (%7,0)	19 (%16,5)	15 (%13,0)	12 (%10,4)	115 (%40)
Retweet	72 (%41,8)	19 (%11,0)	110 (%64)	162 (%94,2)	9 (%5,2)	20 (%11,6)	49 (%28,5)	56 (%32,6)	172 (%60)
Toplam	157 (%54,7)	31 (%10,8)	137 (%47,7)	272 (%94,8)	17 (%5,9)	39 (%13,6)	64 (%22,3)	68 (%23,7)	287 (%100)
11 Mart – 10 Nisan (birinci ay)									
	Politik	Sosyo- Kültürel	Covid- 19	Bilgi Haber Pay	Etkinlik	Kişisel Mesajlar	Öz Tanıtım	Video- Konferans	Toplam
Tweet	25 (%86,2)	0 (%0,0)	4 (%13,8)	29 (%100)	2 (%6,9)	5 (%17,2)	1 (%3,4)	2 (%6,9)	29 (%41,4)
Retweet	14 (%34,1)	0 (%0,0)	31 (%75,6)	41 (%100)	0 (%0,0)	1 (%2,4)	13 (%3,2)	6 (%14,6)	41 (%58,6)
Toplam	39 (%55,7)	0 (%0,0)	35 (%50,0)	70 (%100)	2 (%2,9)	6 (%8,6)	14 (%2,0)	8 (%11,4)	70 (%100)
11 Nisan - 10 Mayıs (ikinci ay)									
	Politik	Sosyo- Kültürel	Covid- 19	Bilgi Haber Pay	Etkinlik	Kişisel Mesajlar	Öz Tanıtım	Video- Konferans	Toplam
Tweet	24 (%58,5)	6 (%14,6)	15 (%36,6)	41 (%100)	2 (%4,9)	6 (%14,6)	8 (%19,5)	7 (%17,1)	41 (%41,4)
Retweet	11 (%19,0)	13 (%22,4)	41 (%70,7)	54 (%93,1)	0 (%0,0)	8 (%13,8)	28 (%48,3)	12 (%20,7)	58 (%58,6)
Toplam	35 (%35,4)	19 (%19,2)	56 (%56,6)	95 (%96,0)	2 (%2,2)	14 (%14,1)	36 (%36,4)	19 (%19,2)	99 (%100)
11 Mayıs-11 Haziran (üçüncü ay)									
	Politik	Sosyo- Kültürel	Covid- 19	Bilgi Haber Pay	Etkinlik	Kişisel Mesajlar	Öz Tanıtım	Video- Konferans	Toplam
Tweet	36 (%80,0)	5 (%11,1)	8 (%17,8)	40 (%88,9)	4 (%8,9)	8 (%17,8)	6 (%13,3)	3 (%6,7)	45 (%38,1)
Retweet	47 (%64,4)	7 (%9,6)	38 (%52,1)	67 (%91,8)	9 (%12,3)	11 (%15,1)	8 (%11,0)	38 (%52,1)	73 (%61,9)
Toplam	83 (%70,3)	12 (%10,2)	46 (%39,9)	107 (%90,7)	13 (%11)	19 (%16,1)	14 (%11,9)	41 (%34,7)	118 (%100)
Etkileşim									
	Mention	Hashtag	Soruya Cevap	Fotoğraf Kullanımı	Basın Açıklaması	Link Paylaşımı	Tweet	Retweet	Mentiona Retweet
Birinci ay	6 (%20,7)	7 (%24,1)	3 (%10,3)	5 (%17,2)	23 (%79,3)	23 (%79,3)	29 (%25,2)	41 (%23,8)	3 (%7,3)
İkinci ay	6	17	9	9	24 (%58,5)	36	41	58	8 (%13,8)

² Bir tweet aynı zamanda birden fazla farklı kategori içinde de değerlendirilebilmektedir. Kategoriler içindeki her bir yüzde kendi kategorisindeki toplam içindeki oranı belirtmektedir.

	(%14,7)	(%41,5)	(%22,0)	(%22,0)		(%87,8)	(%35,7)	(%33,7)	
Üçüncü	10	13	10	6	31 (%68,9)	42	45	73	17
ay	(%22,2)	(%28,9)	(%22,2)	(%13,3)		(%93,3)	(%39,1)	(%42,4)	(%23,3)
Üç	22	37	22	20	78 (%67,8)	101	115	172	28
Aylık	(%19,1)	(%32,2)	(%19,1)	(%17,4)		(%87,8)	(%100)	(%100)	(%16,3)

11 Mart-11 Haziran tarihleri arasında toplam 287 tweet bulunmaktadır. Bunların %60'ı retweetlerden oluşurken %40'ı tweetleri içermektedir. Bu süre zarfında atılan tweetlerin konu olarak dağılımında %54,7 ile politik içerikli mesajlar yer alırken bunu %47,7 ile Covid-19 ile ilgili içerikler takip etmektedir. %10,8 oranında sosyo-kültürel nitelikli mesajlara rastlanmaktadır. Tweetlerin hangi amaçlarla atıldığına ilişkin dağılımda çok yüksek bir oranda (%94,8) herhangi bir konuda bilgi ve haber paylaşımı bulunurken, %22,3 ile ülke ya da bakanlığın tanıtımına ilişkin tweetler bulunmaktadır. Tweetlerin %23,7'si dijital temas içeren faaliyetleri (video konferans gibi) göstermektedir. Bu süre zarfında bakanlığın ya da bakanın taziye, kutlama, anma gibi herhangi bir konuya özel kişisel mesaj içeren tweetleri %13,6 oranında yer almaktadır. %5,9 oranında da gerçekleştirilen etkinliklere (events) ilişkin tweetler bulunmaktadır.

11Mart-10 Nisan tarihleri arası Covid-19 salgınının Türkiye'de başlangıç anından itibaren ilk bir aylık süre zarfını göstermektedir. Bu zaman diliminde toplamda atılan 70 tweet görülmektedir. Bunların %58,6'sı retweet %41,4'ü tweet mesajlardır. Bu aralıkta atılan tweetlerin %50'si Covid-19 salgını ile ilgili mesajlardır. Bunların içeriği aynı zamanda politik nitelikte taşıyabilmektedir. Bu nedenledir ki ilgili tarih aralığında bakanlığın misyonuna paralel olarak politik nitelikli tweetler %55,7 oranındadır. Sosyokültürel konulara ilişkin tweet ilgili aralıkta bulunmamaktadır. Tweetlerin tamamı %100'ü bilgi haber paylaşımı amaçlı mesajlardan oluşmaktadır. Bu oranı %11,4 ile dijital temasları içeren (video-konferans) tweetler, %8,6 ile bakanlığın ya da bakanın taziye, kutlama, anma gibi herhangi bir konuya özel kişisel mesaj içeren tweetleri takip etmektedir. Etkinlik amaçlı iletiler %2,9, öz tanıtım amaçlı tweetler ise %2 oranındadır.

11 Nisan-10 Mayıs aralığındaki pandemi sürecinin ikinci ayında toplam 99 tweet atılmıştır. Bunların %58,6'sı retweet %41,4'ü tweet mesajlardır. Konusal dağılım açısından tweetlerin %35,4'ü politik, %19,2'si sosyokültürel niteliktedir. Bu tarih aralığında Covid-19 ile alakalı tweet oranı %56,6 olmuştur. Tweetlerin amaçsal dağılımında ise %96 oranında bilgi-haber paylaşımı, %36,4 oranında öz tanıtım, %19,2 oranında videokonferans gibi dijital temaslar, % 14,1 oranında kişisel mesajlar ve %2,2 oranında etkinlik kategorisi yer almaktadır.

Araştırma sürecinin üçüncü ayı 11 Mayıs-11 Haziran tarihleri arasındadır. İlk iki aya göre tweet sayısında artış görülmüştür. Atılan 118 tweetin % 61,9'u retweet %38,1'i tweet mesajlardır. Konu açısından %70,3 politik %39,9 Covid-19 ile alakalı tweetler ve %10,2 oranında sosyokültürel konulara dair tweetler yer almaktadır. Tweetlerin %90,7'si bilgi haber paylaşımı, %34,7'si dijital temaslar üzerinedir. Takiben % 16,1 oranında kişisel mesaj içeren tweetler, %11,9 oranında öz tanıtım amaçlı tweetler ve % 11 oranında etkinliklere ilişkin tweetler bulunmaktadır.

Bakanlığın tweetleri üzerinden etkileşimine ilişkin belirlenen kategoriler üzerinden dağılımına bakıldığında 11 Mart-11 Haziran aralığındaki üç aylık süre zarfında atılan tweetlerin %32,2'si hastag (#), % 19,1'i mention (@) içermektedir. Tweetlerin %67,8'i basın açıklamasını içerirken % 87,8'inde link paylaşılmıştır. Bakanlığın basın sözcüsünün yapmış olduğu ve herhangi bir konuya cevap niteliğindeki soruya cevap kategorisi %19,1 oranındadır. Tweetlerde bakanlığın yapmış olduğu fotoğraf paylaşımı %17,4 düzeyindedir. Bakanlığın ya da bakanın adının geçtiği mentionlara yapılan retweet %16,3 oranındadır. İlk aydan üçüncü ayın sonuna kadar söz konusu kategorilerde genel olarak oransal artış olduğu gözlemlenmektedir. Sadece mention ve basın açıklaması ikinci ayda; hashtag ve fotoğraf kullanımı da üçüncü ayda oransal olarak düşüş göstermiştir. Özellikle pandemi sürecinde dünyanın pek çok ülkesine yapılan sağlık yardımları ile

ilgili tweetler #strongertogether (#birliktedahagüçlüyüz) hasthtagiyle duyurulmuştur. Hatta ülkelerden gelen teşekkür tweetlerinde bu hashtag kullanılmış ve bu tweetler de retweet edilerek etkileşim arttırılmıştır.

Aylar itibariyle oransal değişimlere bakıldığında Covid-19 ile ilgili tweetler en yoğun ikinci ayda ağırlık göstermiştir. Hem tweet sayısı hem de kendi ayı içindeki oranı açısından 11 Nisan-10 Mayıs aralığında bu oran nispeten yüksek çıkmıştır. Bakanlığın misyonuyla doğrudan alakalı olarak politik nitelikli konular ise Covid-19 gündemine bağlı olarak ikinci ay sayı ve oran olarak düşüş göstermiş ancak üçüncü ayda artmıştır. Benzer olarak sosyokültürel nitelikli tweetlerde ikinci ayda keskin bir çakılma göstermiştir. Üçüncü ayda bu oran artmıştır.

Bakanlığın bu hesap üzerinden attığı tüm tweetler içerisinde retweetlerin oranı dikkat çekmektedir. Üç aylık süre zarfında ve her ay kendi içinde retweet oranı klasik tweetlere göre daha yüksektir. Retweetlerde mevcut bakan ve bakan yardımcılarının kendi kişisel hesaplarından attıkları tweetler de bulunmaktadır.

Bakanlığın görünürlüğünü sağlamak adına gerçekleştirdiği öz tanıtım amaçlı tweetler araştırmanın birinci ayında %2 oranında iken, özellikle pandemi sürecinde yapılan yardımların dünya kamuyoyuna duyurumunu içeren tweetlerle ikinci ayında %36 oranına çıkmıştır. Bu oran üçüncü ayda düşüş göstermiştir (%11,9). Sürecin ve pandemi krizinin nispeten hız kesmesinin etkili olduğu düşünülmektedir.

Pandemi sürecindeki dijitalleşme tüm dünyayı olduğu gibi bakanlığın faaliyetlerini yakından etkilemiştir. Bu süreçte yürütülen bazı diplomatik faaliyetlerin video konferans şeklinde yürütüldüğü görülmektedir. Bu konuyla ilgili toplamda %23,7 oranında tweet bulunmaktadır. Bu tweetlerin aylar itibariyle değişimine bakıldığında artan bir seyir gösterdiği görülmektedir. İlk ay %11,4 olan oran, ikinci ay %19,2, üçüncü ay ise %34,7'ye yükselmiştir. Bakanlığın da dijital anlamdaki bu değişim sürecinden etkilendiği görülmektedir. Özellikle teknolojik gelişmelerin diplomasi üzerindeki etkisinin analiz edildiği "Dijital Çağda Diplomasi" temalı *Antalya Diplomasi Forumu* Bakanlığın tweetleri ve retweetlerinin önemli bir bölümünü oluşturmuştur.

Pandemi sürecinin doğasından hareketle etkinlikler ve bu amaçla atılan tweetler de sayı ve oran olarak ilk iki ayda düşük seyrederken (%2,9 ve %2,2) üçüncü ayda sayıca da artmış ve %11 oranına çıkmıştır.

Kişisel mesajlar kategorisinde bakanlığın ya da bakanın taziye, kutlama, anma gibi herhangi bir konuya özel kişisel mesaj içeren tweetleri yer almaktadır. Dünyanın farklı coğrafyalarında yaşanan olaylar (özellikle terör saldırıları), yıldönümleri ve özel günlere ilişkin kutlamaları içeren bu tweetlerde aylar itibariyle sayı ve oran olarak artış göstermiştir. İlk ay %8 olan oran ikinci ayda %14,1 üçüncü ayda %16,1 olarak artmıştır.

Tartışma ve Sonuç

Araştırma sorularına aranan cevaplar neticesinde Bakanlığın misyonuna bağlı olarak politik konulara ilişkin mesajların ağırlık gösterdiği görülmekle birlikte salgının başlangıç tarihini takip eden iki ay sonunda Covid-19 temasına uygun içeriklerin artış gösterdiği görülmüştür. Bilgi ve haber paylaşımı amaçlı tweetlerin oranının yüksek olması yanında atılan tweetlerde pandemi sürecinde Türkiye'nin dünyaya yaptığı tıbbi yardımlardan bahsedilmektedir. Bu durum kamu diplomasisi, görünürlük ve öz tanıtım açısından stratejik öneme sahiptir. Ayrıca bu süreçte taziyeler, anma ve yıldönümleri ve kutlamalarla gündemden kopmadan dünya kamuoyuna mesajlar verilmek istenmiştir. Sürecin iletişim yönetimine dair önemli bir bulgusu da pandemi sürecindeki dijitalleşmenin tüm dünyayı olduğu gibi bakanlığın faaliyetlerini de yakından etkilemiş olmasıdır. Bu süreçte yürütülen bazı diplomatik temaslar video konferans şeklinde yürütülmüş ve bu konuda atılan tweetler aylar itibariyle artış göstermiştir. Öte yandan bu bulguyla ilişkili olarak pandemi sürecinin doğasından hareketle etkinlikler ve bu amaçla atılan tweetlerin sayı ve oran olarak ilk iki

ayda düşüş göstermiş olduğu da görülmektedir. İletişim yönetiminde önemli bir başlıkta etkileşim sürecidir. Bu süreçte tweetlerde ne tür araçlar kullanıldığına bakıldığında Bakanlığın bu hesap üzerinden attığı tüm tweetler içerisinde retweetlerin oranı dikkat çekmektedir. Üç aylık süre zarfında ve her ay kendi içinde retweet oranı klasik tweetlere göre daha yüksektir. Retweetlerde mevcut bakan ve bakan yardımcılarının kendi kişisel hesaplarından attıkları tweetlerde bulunmaktadır. Yine artan oranlarla hastaglar (özellikle pandemi sürecinde #stronger together), mentionlar ve mentiona retweetler, soruya cevap niteliğindeki basın açıklamaları ile etkileşim sağlanmak amaçlanmıştır. Tweetlerin içeriğine göre artan oranlarda link paylaşımı yapıldığı görülürken fotoğraf paylaşımı daha sınırlı kalmıştır.

Genel olarak T. C Dış İşleri Bakanlığı'nın İngilizce twitter hesabından (@MFATurkey) atılan tweetlerde, kategorilere göre ufak dalgalanmalar görölse de hem politik paylaşımlarla hem de dünyayı etkileyen bir gelişme olarak pandemi sürecine ilişkin mesajlarla dünya gündemi yakından takip edilmiştir. Pandemi krizindeki bu süreç iletişim yönetimi açısından kamu diplomasisi gibi stratejik noktalara yönelmeyi gerektirmiştir. Bakanlığın da attığı tweetlerle stratejik iletişim yönetimi ve kamuoyuyla iletişim açısından dijital platform ve sosyal medya ağı üzerinden konjonktüre ayak uydurmaya çalışmış olduğu görülmektedir. Farklı çalışmalarda ilerleyen aylar analize tabi tutularak karşılaştırma aralığının arttırılması ya da farklı kategoriler üzerinden döneme ilişkin değerlendirmeler yapılması mümkündür. Daha kapsamlı araştırmalar içinde farklı ülkelerin dışışleri bakanlıklarının twitter ya da sosyal medya hesapları karşılaştırmalı olarak incelenebilir.

Kaynakça

- Acar, D. Ş. (2006). Küreselleşen Dünyada Diplomasi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO Dergisi*, 9(1-2), 417-440.
- Al-Muftaha, H; Weerakkodya, V.; Ranab, N.; Sivarajaha, U.and Irani, Z. (2008). Factors Influencing E-Diplomacy Implementation: Exploring Causal Relationships Using Interpretive Structural Modelling. *Government Information Quarterly*, 35(2008), 502-514.
- Anadolu Ajansı (2020). <https://www.aa.com.tr/tr/turkiye/dijital-diplomasinin-en-iyileri-turkiyeden/781999> (Erişim Tarihi: 10.06.2020).
- Arıboğan, D.Ü. (2017). *Duvar*. İnkılap Kitabevi.
- Atlı, Altay (2020). "COVID-19 Küreselleşmenin Sonunu Mu Getirecek?". *Covid-19 Sonrası Küresel Sistem: Eski Sorunlar Yeni Trendler*. Türkiye Cumhuriyeti Dışışleri Bakanlığı Stratejik Araştırmalar Merkezi (der.). Sam Yayınları. <http://sam.gov.tr/tr/wp-content/uploads/2020/04/sam-covid-kitap.pdf> (Erişim Tarihi: 05.05.2020).
- Aybar, S. (2020). "Küresel İktisadi Dönüşüm Dinamiklerinin Jeopolitik Yansımaları". *Covid-19 Sonrası Küresel Sistem: Eski Sorunlar Yeni Trendler*. Türkiye Cumhuriyeti Dışışleri Bakanlığı Stratejik Araştırmalar Merkezi (der.). Sam Yayınları. <http://sam.gov.tr/tr/wp-content/uploads/2020/04/sam-covid-kitap.pdf> (Erişim Tarihi: 05.05.2020).
- Aydınlı, E. (2020). "Salgınlar Uluslararası Sistemin Dayanıklılığı". *Covid-19 Sonrası Küresel Sistem: Eski Sorunlar Yeni Trendler*. Türkiye Cumhuriyeti Dışışleri Bakanlığı Stratejik Araştırmalar Merkezi. (der.). Sam Yayınları. <http://sam.gov.tr/tr/wp-content/uploads/2020/04/sam-covid-kitap.pdf> (Erişim Tarihi: 05.05.2020).
- Baç, M. M. (2020). "Küresel Salgın Tehdidi Altında Küresel Sistem". *Covid-19 Sonrası Küresel Sistem: Eski Sorunlar Yeni Trendler*. Türkiye Cumhuriyeti Dışışleri Bakanlığı Stratejik Araştırmalar Merkezi. (der.). Sam Yayınları. <http://sam.gov.tr/tr/wp-content/uploads/2020/04/sam-covid-kitap.pdf> (Erişim Tarihi: 05.05.2020).

- Bertalanffy, L. V. (2015). *General System Theory: Foundations, Development, Applications*. George Braziller Inc. Publishing.
- Bilgin, N. (2000). *İçerik Analizi*. Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları.
- Bjola, C. & Holmes, M (2015). *Digital Diplomacy Theory and Practice*. C. Bjola and M.Holmes (Ed.).Routledge.
- Castells, M. (2008). *Ağ Toplumunun Yükselişi. Enformasyon Çağı: Ekonomi, Toplum ve Kültür* (Birinci Cilt), İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Covid-19 (Yeni Koronavirüs Hastalığı) Nedir? (2020). <https://covid19bilgi.saglik.gov.tr/tr/covid-19-yeni-koronavirus-hastaligi-nedir.html> (Erişim Tarihi: 01.06.2020).
- Çömlekçi, M. F.(2019). Dijitalleşen Diplomasi ve Sosyal Medya Kullanımı: Büyükelçilik Facebook Hesapları Üzerine Bir Araştırma. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(1), 1-13.
- Dodda, M.&Colins, S.J. (2017). Public Relations Message Strategies and Public Diplomacy 2.0:An Empirical Analysis Using Central-Eastern European and Western Embassy Twitter Accounts. *Public Relations Review*, 43(2), 417-425.
- Duran, B. (2020). “ Koronavirüs Sonrası Yeni Bir Dünya Düzeni mi, Düzensizliği?”. *Covid-19 Sonrası Küresel Sistem: Eski Sorunlar Yeni Trendler*. Türkiye Cumhuriyeti Dışişleri Bakanlığı Stratejik Araştırmalar Merkezi. (der.). Sam Yayınları. <http://sam.gov.tr/tr/wp-content/uploads/2020/04/sam-covid-kitap.pdf> (Erişim Tarihi: 05.05.2020).
- Gönlübol, M. (2000). *Uluslararası Politika*. Siyasal Kitabevi.
- Gültekin, B. (2004). " Diplomatic Communication," 2nd International Communication in the Millennium-A Dialogue Between Turkish and American Scholars , vol.2, İstanbul, Turkey, pp.879-897.
- Hanioğlu, M.Ş. (2020). “Covid-19 Sonrası Küresel Düzen: İki Seçenek”. *Covid-19 Sonrası Küresel Sistem: Eski Sorunlar Yeni Trendler*. Türkiye Cumhuriyeti Dışişleri Bakanlığı Stratejik Araştırmalar Merkezi. (der.). Sam Yayınları. <http://sam.gov.tr/tr/wp-content/uploads/2020/04/sam-covid-kitap.pdf> (Erişim Tarihi: 05.05.2020).”
- Hanson, Fergus (2012). Revolution @State: The Spread of Ediplomacy. https://cdn.mashregnews.ir/old/files/fa/news/1391/1/14/150548_539.pdf (Erişim Tarihi: 10.05.2020).
- Jia, R. & Li, W. (2020). Public Diplomacy Networks: China’s Public Diplomacy Communication Practices in Twitter during Two Sessions. *Public Relations Review*, 46 (2020)101818, 1-12.
- Kardaş, T. (2020). “Covid-19 Pandemisini Yeniden Düşünmek”. *Covid-19 Sonrası Küresel Sistem: Eski Sorunlar Yeni Trendler*. Türkiye Cumhuriyeti Dışişleri Bakanlığı Stratejik Araştırmalar Merkezi. (der.). Sam Yayınları. <http://sam.gov.tr/tr/wp-content/uploads/2020/04/sam-covid-kitap.pdf> (Erişim Tarihi: 05.05.2020).
- Köse, T. (2020). “Koronavirüs ve Küresel Çatışma Dinamikleri”. *Covid-19 Sonrası Küresel Sistem: Eski Sorunlar Yeni Trendler*. Türkiye Cumhuriyeti Dışişleri Bakanlığı Stratejik Araştırmalar Merkezi. (der.). Sam Yayınları. <http://sam.gov.tr/tr/wp-content/uploads/2020/04/sam-covid-kitap.pdf> (Erişim Tarihi: 05.05.2020).

- Köse, E.(2017). Dijital Diplomasi'nin Sosyo-Ekonomik ve Sosyo-Politik Yapıya Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22, Özel Sayı, 2347-2370.
- Leiva, F.M.,Rios, M.F.J., Martinez, T.L. (2006). Assesment of Interjudge Reliablity in the Open-Ended Questions Coding Process. *Quality&Quantity*, C/S 2006(40), 519-537.
- Manor, I. & Pamment, J. (2019) Towards prestige mobility? Diplomatic prestige and digital diplomacy, *Cambridge Review of International Affairs*, 32(2), 93-131, <http://dx.doi.org/10.1080/09557571.2019.1577801>
- MFATurkey Twitter (2020). <https://twitter.com/mfaturkey?lang=tr> (Erişim Tarihi 11.06.2020).
- Ovalı, A. Ş. (2020). Türkiye-ABD İlişkilerinde Twitter Diplomasisi. *Uluslararası İlişkiler*, Çevrimiçi Erken Yayın, 20 Ocak 2020, s. 1-23, <http://dx.doi.org/10.33458/uidergisi.672450>
- Pirinççi F. (2020). “Uluslararası Sistemde Koronalizasyon”. Covid-19 Sonrası Küresel Sistem: Eski Sorunlar Yeni Trendler. Türkiye Cumhuriyeti Dışışleri Bakanlığı Stratejik Araştırmalar Merkezi. (der.). Sam Yayınları. <http://sam.gov.tr/tr/wp-content/uploads/2020/04/sam-covid-kitap.pdf> (Erişim Tarihi: 05.05.2020).
- Sandre, A. (2015). *Digital Diplomacy*. Rowman and Littlefield.
- Schmidt, E. & Cohen, J.(2015). *Yeni Dijital Çağ*. Optimist Yayınları.
- Strauß, N.; Kruikemeier, S.; , van der M.; Heleen, van Noort, G. (2015). Digital Diplomacy in GCC countries: Strategic Communication of Western Embassies on Twitter *Government Information Quarterly*, 32(2015), 369-379.
- Su, S., & Xu, M. (2015). Twitplomacy: Social Media as a New Platform for Development of Public Diplomacy. *International Journal of E-Politics*, 6(1), 16–29, <http://dx.doi.org/10.4018/IJEP.2015010102>
- Tanyeri, E. (2015). *Destinasyon Tanıtımında Halkla İlişkiler*. Literatürk.
- Tuncer, H. (1982). Eski ve Yeni Diplomasi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 37(1), 251-257.
- Ulutaş, U. (2020). “Koronavirüs Sonrası Küresel Trendler”. Covid-19 Sonrası Küresel Sistem: Eski Sorunlar Yeni Trendler. Türkiye Cumhuriyeti Dışışleri Bakanlığı Stratejik Araştırmalar Merkezi. (der.). Sam Yayınları. <http://sam.gov.tr/tr/wp-content/uploads/2020/04/sam-covid-kitap.pdf> (Erişim Tarihi: 05.05.2020).
- Uysal, N. & Schroeder, J.(2019). Turkey’s Twitter public diplomacy: Towards a “new” cult of personality. *Public Relations Review*, 45(5), 1-9.
- Uysal, N., Schroeder, J., & Taylor, M. (2012). Social Media and Soft Power: Positioning Turkey’s Image on Twitter. *Middle East Journal of Culture and Communication*, 5(3), 338–359.
- Wallerstein, I. (2011). *Dünya Sistemleri Analizi*. BGST Yayınları.
- Weber, R.P. (1990). *Basic Content Analysis*. Sage Publications.
- Westcott, N. (2008). Digital Diplomacy: The Impact of the Internet on International Relations. <https://www.oii.ox.ac.uk/archive/downloads/publications/RR16.pdf> (Erişim Tarihi:01.06.2020).
- Yağmurlu, A. (2019). Dijital Diplomasi: Kamu Diplomasisi Çerçevesinden Avrupa Birliği Üye Ülkeleri ve Türkiye Dışışleri Bakanlıkları İnternet Uygulamaları. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 7(2), 1267-1295.

-
- Yücel, G.(2016). Dijital Diplomasi. *TRT Akademi Dijital Medya Sayısı*, 1(2), 748-760.
- Yücel, G. (2020). “Covid-19, Yeni Normal ve Dijital Diplomasi”. *Covid-19 Sonrası Küresel Sistem: Eski Sorunlar Yeni Trendler*. Türkiye Cumhuriyeti Dışişleri Bakanlığı Stratejik Araştırmalar Merkezi. (der.). Sam Yayınları. <http://sam.gov.tr/tr/wp-content/uploads/2020/04/sam-covid-kitap.pdf> (Erişim Tarihi: 05.05.2020).
- Zhang, J. & Swartz, B. C. (2009). Public Diplomacy to Promote Global Public Goods (GPG): Conceptual Expansion, Ethical Grounds and Rhetoric. *Public Relations Review*, 35(4), 382-387.
- Zhang, J.(2013). A Strategic Issue Management (SIM) Approach to Social Media Use in Public Diplomacy. *American Behavioral Scientist*, 57(9), 1312–1331.