

RİSK İLETİŞİMİNDE SOSYAL MEDYA KULLANIMININ KAMU KURUMU ODAĞINDA DEĞERLENDİRİLMESİ: SAĞLIK BAKANLIĞI ÜZERİNE BİR İNCELEME

Hatun BOZTEPE TAŞKIRAN¹

ÖZ

Kamu yönetimi faaliyet alanlarının fazlalığı, sahip olduğu karmaşık çevre ve geniş bir kitleyi hedeflemesi nedeniyle her daim risklere açık bir konumdadır. Son yıllarda çevre, sağlık ve güvenlik gibi kamu kurumlarını doğrudan ilgilendiren pek çok risk kategorisinden bahsedilebilmektedir. Kamu kurumları tarafından gerçekleştirilecek risk iletişimi, ilgili tarafların riske ilişkin farkındalık geliştirmesine ve kamu bilincinin gelişmesine katkı sunarak önemli bir işlev üstlenebilmektedir. Böylelikle kamusal politikaları etkileme olasılığına sahip riskler nedeniyle ortaya çıkabilecek zararlar minimum düzeye çekilebilmektedir. Bu çalışmada, son yıllarda ön plana çıkan ve kamusal karar ve politikaları etkileme gücüne sahip olduğu dikkat çeken sağlığa ilişkin riskler odağında bir inceleme gerçekleştirilmiştir. Çalışmada risk iletişiminin etkili bir şekilde yönetilmesinde sosyal medyanın kullanımı ve sahip olduğu rol irdelenmiştir. Nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi tekniği kullanılarak gerçekleştirilen araştırmada, Sağlık Bakanlığı'nın Covid-19 salgınına ilişkin 31 Aralık 2019-11 Mart 2020 tarihleri arasında gerçekleştirdiği risk iletişimi uygulamalarında sosyal medyayı ne şekilde kullandığına dair bulgulara ulaşılması amaçlanmıştır. Elde edilen bulgular sosyal medyanın risk iletişimi amaçlı olarak aktif bir şekilde kullanıldığına ve Sağlık Bakanlığı ile Sağlık Bakanı'nın proaktif bir yaklaşım benimseyerek paydaşların riskle ilgili hızlı ve sürekli biçimde bilgilendirilmesini sağladığına işaret etmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kamu Kurumu, Risk İletişimi, Sosyal Medya, Sağlık Riskleri.

EVALUATION OF SOCIAL MEDIA USE IN RISK COMMUNICATION IN THE FOCUS OF PUBLIC INSTITUTION: A RESEARCH ON THE MINISTRY OF HEALTH

ABSTRACT

Public administration is always in a position open to risks due to its extensive areas of activity, complex environment and wide publics. Recently it can be mentioned that there are many risk categories such as environment, security and health which are related with public institutions directly. Risk communication can have a critical role for building and enhancing public awareness about risks. Herewith it is able to be possible to minimize damage of risks which can affect public policies. In this study, a research has been carried out in the focus of health risks, which has come to fore in recent years and has the potential to influence public decisions and policies. In addition, the use of social media and its role in the effective management of risk communication has been examined. In the research, content analysis technique which is one of the qualitative research methods has been used and it is aimed to reach findings how is social media used by Ministry of Health for risk communication purpose during the time period 31 December 2019 and 11 March 2020. Findings has demonstrated that social media was used actively for the aim of risk communication within proactive approach by

¹ Doç. Dr., İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi, hatun.boztepe@istanbul.edu.tr, ORCID: 0000-0002-3447-9174

Ministry of Health and minister and it make possible to informing target audiences about risks prolongedly and fast.

Keywords: Public Institution, Risk Communication, Social Media, Health Risks.

GİRİŞ

Kamu kararlarının alınması, politikaların oluşturulması ve uygulanmasından sorumlu devlet yönetim kurumlarını kapsayan kamu yönetimi; sahip olduğu karmaşık çevre, faaliyet alanlarının fazlalığı ve hedeflediği kitlenin genişliği nedeniyle her daim risklerle karşı karşıya kalmaktadır. Kamu kurumlarının sahip olduğu özelliklerden ötürü zarara uğrama tehlikesini barındıran; tehdit, hasar, sorun gibi olumsuz algılamalarla karşılık bulan risklerle karşılaşması ihtimalinin daha fazla olduğu söylenebilmektedir. Günümüzde çevre, sağlık, güvenlik gibi devlet yönetimini doğrudan ilgilendiren ve kamusal karar ve politikaların etkin şekilde tesisi ve uygulanmasını gerektiren konular kamu kurumları açısından temel risk kategorileri arasında yer almaktadır. Kamu kurumlarının risklere hazırlıklı olması, risk değerlendirmesini ve risk yönetimini başarılı biçimde gerçekleştirmesi ve ayrıca risklere ilişkin iletişim faaliyetlerini etkili biçimde yönetmesi önem taşımaktadır. Kamu kurumlarının risk iletişimini başarılı biçimde gerçekleştirmesi olumsuz çağrışımlar yüklü risk durumlarına yönelik önceden hazırlıklı olmayı, riske yönelik kamusal kararların alınıp politikaların oluşturulmasını ve bunlara yönelik hedef kitlelerle iletişim halinde olmayı sağlayarak risk durumlarının en az hasarla atlatılmasına destek olma fonksiyonunu üstlenebilmektedir.

Kamu kurumları açısından risk iletişimi başta ilgili kamu kurumu/kurumları olmak üzere vatandaşlar, medya, bilim insanları, mesleki örgütler vb. diğer paydaşlar arasında riske ilişkin gerçekleştirilen iletişim süreçlerine işaret etmektedir. Özellikle sağlık ve çevreye ilişkin risklere yönelik kamu kaygılarının artması, kamu kurumlarının risk iletişimine yönelik farkındalık geliştirmesini gerektirmiş; risk iletişimi kamu kurumları için temel bir konu haline gelmiştir (Covello vd., 1989; Smith ve McCloskey, 1998). Kamu kurumları açısından risk iletişimi temel bir paydaş grubunu oluşturan vatandaşların risklere ilişkin farkındalık geliştirmesini, riske ilişkin bilgilendirilmesini, ortaya çıkması muhtemel durumlara ilişkin ideal

tutumları benimseyerek risk kaynaklı hasarların en aza indirilmesini amaçlayan ve aynı zamanda proaktif yaklaşımı gerektiren bir süreç olarak tanımlanabilmektedir.

Kamu yönetimi faaliyet alanlarının çeşitli olması ve bir ülke vatandaşlarının tamamı olarak ifade edilebilecek geniş bir paydaş grubunu hedeflemesi nedeniyle pek çok risk unsuruyla karşı karşıya kalmasına rağmen, son yıllarda özellikle sağlık alanında ortaya çıkan SARS, MERS, kuş gribi, domuz gribi ve Covid-19 risk iletişiminin özellikle sağlık politikalarını oluşturmak ve yürütmekten sorumlu olan kamu kurumlarının temel çalışma alanı olduğu vurgusuna yol açmıştır (Leiss, 2004; Çınarlı, 2005; Reynold ve Seeger, 2005; Paek vd, 2010; Covello, 2003; Guidry vd., 2017; WHO, 2020). Sağlık alanının risklere bu denli açık olma durumu aynı zamanda risk iletişiminin toplumların sağlıkla ilgili risklerin farkına varmasını ve sağlığı tehdit eden konularda bilgilendirilmesini (Boztepe Taşkiran ve Yıldız, 2019); riskin minimize edilmesini amaçlayan (Schiavo, 2007) sağlık iletişimi disiplininin de temel bir çalışma alanı olarak dikkat çekmektedir. Risk iletişiminin, sağlık iletişiminin önemli bir çalışma alanı olarak ön plana çıkması; sağlıkla ilgili konuların tüm toplumu ilgilendirmesinin ve sağlığın her daim riske açık bir alan olmasının sonucu olarak değerlendirilebilmektedir. Bu durum da sağlıkla ilgili kamusal karar ve politikaların şekillendirilmesi ve yürütülmesinden sorumlu olan kamu kurumlarının risklere karşı hazırlıklı olmasıyla risk durumlarında etkili bir iletişim sürdürme becerisine sahip olması gereksinimini gündeme getirmektedir.

Sağlığa ilişkin riskler genel olarak toplumun tamamını ilgilendirdiği için risk iletişiminde kitle iletişim araçlarının kullanımı yoluyla hedef kitlelere hızlı biçimde ulaşmak ve risk mesajlarını geniş kitlelere sunmak önem taşımaktadır. Risk iletişiminde geleneksel kitle iletişim araçları olarak gazete, dergi, radyo, televizyonun kullanılabilecek bir kapasiteye sahip olduğu bilinmektedir. Son yıllarda ise sosyal medyanın sahip olduğu diyalog ve etkileşimi sağlama, katılımcılığı artırma, geniş hedef kitlelere hızla ve düşük maliyetle ulaşma, zaman ve mekân sınırını ortadan kaldırma gibi özellikleri nedeniyle risk iletişiminde tercih edilen araçlar haline geldiği söylenebilmektedir (Ding ve Zhang, 2010; Heldman vd., 2013; Panagiotopoulos vd., 2016).

Sosyal medyanın risk iletişiminde kullanımını ortaya koymayı amaçlayan bu çalışmada, son yıllarda ön plana çıkan ve kamusal karar ve politikaları etkileme gücüne sahip olduğu dikkat çeken sağlığa ilişkin riskler odağında bir inceleme gerçekleştirilmektedir. Bu çalışmanın temel sorunsalı, önemli bir kamusal risk kategorisini oluşturan Covid-19'a karşı, Sağlık Bakanlığı'nın sosyal medyayı risk iletişimi yönünden kullanma durumunun ortaya konmasıdır. Çalışmada sağlıkla ilgili temel kamu kurumu olarak Sağlık Bakanlığı'nın, Çin'in Dünya Sağlık Örgütü'ne kaynağı bilinmeyen gizemli bir solunum yolu rahatsızlığını bildirdiği 31 Aralık 2019 tarihinden itibaren Covid-19 vakasına Türkiye'de ilk kez rastlandığı açıklanan (Anadolu Ajansı, 2021) 11 Mart 2020 tarihini de kapsayan süre içinde sosyal medya üzerinden gerçekleştirmiş olduğu risk iletişimi uygulamaları hem Bakanlığın hem de Sağlık Bakanı Fahrettin Koca'nın resmî sosyal medya hesabı üzerinden incelenmiştir. Nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi tekniğinin kullanıldığı araştırma doğrultusunda elde edilen bulgular, sosyal medyanın söz konusu tarih aralığında risk iletişimi amaçlı olarak aktif bir şekilde kullanıldığına ve Bakanlığın risk iletişimi açısından proaktif bir yaklaşım benimseyerek riskle ilgili paydaşları bilgilendirdiğine işaret etmiştir. Söz konusu dönemde sosyal medya üzerinden gerçekleştirilen risk iletişiminde hedef kitlelerle diyalog kurma ve etkileşim sağlama odaklı bir iletişim tarzından ziyade kamuyu bilgilendirmeye yönelik bir iletişim tarzının benimsendiği ortaya konmuş ve risk iletişimi amaç kategorileri bağlamında da hedef kitlelerde risk anlayışının geliştirilmesini amaçlayan aydınlatma fonksiyonunun ön plana çıktığı tespit edilmiştir. Araştırmadan elde edilen bulguların, sosyal medyanın Sağlık Bakanlığı'nın risk iletişimi uygulamalarında ne şekilde kullanıldığını, risk iletişimi amaç kategorileri yönünden hangi fonksiyonlara yoğunlaştığını ve risk iletişimi uygulamalarında benimsenen iletişim yaklaşımının ne olduğunu tespit etmek yoluyla çalışmanın temel sorunsalına yönelik açıklama getirdiği düşünülmektedir.

1. Kamu Kurumları Yönünden Risk İletişimi ve Kapsamı

Devlet yönetimine ait organizasyonları içeren kamu sektörü, kapsamında yer alan kurumlar aracılığıyla kamusal karar ve politikalar oluşturmakta, kamusal hizmetleri gerçekleştirmekte ve kamu yararı odağında faaliyet göstermektedir. Kamu

kurumlarının genellikle bir ülkenin vatandaşları olarak ifade edilebilecek geniş bir paydaş grubunu hedeflemesi ve tüm devlet organizasyonu içinde çeşitli faaliyet alanlarında yönetim sorumluluğunu üstlenmesi kamu sektörünün risklere karşı daha açık olmasına neden olmaktadır. Günümüz toplumlarında sağlık, ekonomi, güvenlik, çevre gibi konularda doğrudan kamusal kararlar ve politikalarla ilişkilendirilebilecek ve kamu kurumlarının operasyonel süreçlerinde ve toplumsal yaşam düzeninde değişiklikler oluşturabilecek çok fazla sayıda risk unsurundan bahsedilebilmektedir. Bu durum risk iletişiminin kamu kurumları açısından incelenmesi gerekliliğini ve başarılı bir biçimde uygulanması gereksinimini gündeme getirmektedir.

Kamu sektörünün, toplumsal yapının teşkilinde ön plana çıkan özel sektör ve sivil toplum alanıyla kıyaslandığında daha karmaşık bir çevreye sahip olması (Gelders vd., 2007), kamu kurumlarının faaliyet alanlarıyla ilgili risklerle karşılaşma olasılığını arttırmaktadır. Bu olasılığın artması kamu kurumlarının ortaya çıkması muhtemel risklere karşı hazırlıklı olmasını ve bu risklerin yönetiminde ilgili tarafların da sürece dahil olmasını sağlayacak, risklere ilişkin farkındalık geliştirmesine katkı sunacak, daha genel bir ifadeyle kamu bilincinin gelişmesiyle sonuçlanacak iletişim süreçlerine başvurması gerekliliğini beraberinde getirmektedir.

Turancı'nın (2018: 195) belirttiği gibi günümüzde iletişim ve bilgi toplumsal açıdan gereksinim haline gelmiştir, ancak bununla birlikte risk faktörlerinde yaşanan artış da risk çalışmalarının ön plana çıkmasına zemin oluşturmuştur. Risklere yönelik kamusal farkındalığın artması, risklerin bilinmezlik ve belirsizliği beraberinde getirmesi, ilgili taraflar arasındaki bilgi alışverişini ve dolayısıyla risk iletişimini gerekli kılmaktadır.

Riskleri etkili biçimde yönetebilmek için genel olarak kamu olarak ifade edilebilecek ilgili paydaşlara ortaya çıkan tehlikeler hakkında bilgi sağlamak önem taşımaktadır (Frewer, 2004: 396). Kamu kurumlarının mevcut kamusal karar ve politikaları etkileyebilecek ya da yeni karar ve politikaların ortaya konmasını gerektirecek riskleri etkili biçimde yönetebilmesi için riskten zarar görmesi muhtemel taraflarla ve riskin en az hasarla atlatılabilmesi için riskle ilişkili olabilecek tüm gruplarla iletişim kurması gereksinimi gündeme gelmektedir. Bu açıdan değerlendirildiğinde risk iletişiminin; risklere yönelik farkındalık sağlanması,

risklerin en az hasarla atlatılabilmesi, risklere yönelik ideal tutumların benimsenmesi için önemli bir işlev üstlendiği söylenebilmektedir.

Covello ve arkadaşları (1986: 172) risk iletişimini sağlık ve çevre gibi konularla bağlantılı risklere ilişkin amaca dönük bilgilerin ilgili taraflar arasındaki değişimi olarak tanımlamakta ve risk iletişiminin boyutlarını şu şekilde ifade etmektedir:

Daha spesifik olarak risk iletişimi ilgili taraflar arasında a) sağlık ve çevresel risklerin seviyesi b) sağlık ve çevresel risklerin anlamı ya da önemi ya da c) sağlık ve çevresel riskleri yönetme veya kontrol etme amacını taşıyan kararlar, eylemler ve politikalar hakkındaki bilgi aktarımı ve iletimi faaliyetidir. Risk iletişiminde ilgili taraflar kamu yönetimi kurumları, kuruluşlar, birlikler, medya, bilim insanları, profesyonel örgütler, kamu yararına çalışan gruplar ve de vatandaşlardır.

Bu tanımında işaret ettiği üzere, kamu kurumlarıyla ilişkili risklerin çoğunlukla tüm toplumu ilgilendiren konularla bağlantılı olduğunun altı çizilmekte ve kamusal risklere yönelik gerçekleştirilecek iletişim faaliyetlerinin pek çok tarafın katılımıyla sürdürülmesi vurgusu gündeme gelmektedir.

Risklerin sorun, felaket, karmaşa, karışıklık, kaos, tehdit, tehlike ve sendrom gibi olumsuz kavramları çağrıştırmaları ve bu olumsuz nitelikle birlikte anılması (Turancı, 2010: 89); kamu kurumlarının risklere ve riskin gerçekleşmesi halinde ortaya çıkabilecek olumsuzluklara karşı hazırlıklı olmasını gerektirmektedir. Risk iletişimi bu doğrultuda çevrenin izlenmesi, risk oluşturabilecek durumların öngörülmesi amacına dönük proaktif yaklaşım gerektiren bir süreç olarak ele alınabilmektedir. Risk iletişiminde esas amaç proaktif bir strateji benimsenerek risk ile ortaya çıkabilecek zararlar gündeme gelmeden önce tedbirli ve hazırlıklı olma halinin tesis edilmesidir. Risk iletişimi yoluyla riske yönelik toplumsal algıların doğru bilgiler zemininde şekillenmesi, risk zararları ortaya çıkmadan toplum nezdinde farkındalığın sağlanmış olması ve gerekli tedbirlerin alınması önem taşımaktadır.

20. yüzyılın sonlarından itibaren kamu kurumlarının faaliyet alanlarıyla bağlantılı riskler açısından değerlendirildiğinde sağlık ve çevreyle ilişkili risklerin, toplumsal düzenin devamlılığına yapabileceği etki ve bu risk alanlarına yönelik

bireysel farkındalıkların gelişmiş olması nedeniyle risk yönetimi ve risk iletişimi çalışmalarında ön plana çıktığı dikkat çekmektedir. Risk iletişimi kamu kurumlarıyla ilişkili olarak da ele alındığında özellikle sağlık ve çevre alanına ilişkin risklere yönelik bir odaklanma olduğundan bahsedilebilmektedir. 2019 yılının son ayında ortaya çıkan koronavirüs salgını bu saptamayı destekleyebilecek güncel bir örnek olarak değerlendirilebilmektedir. Covello ve arkadaşlarının (1989: 3) ifade ettiği gibi sağlık ve çevresel risklere ilişkin kamu endişelerinin artması nedeniyle, kamu yönetimi kurumları riske ilişkin bilgileri vatandaşlar ve hedef gruplara iletmeye ve risk iletişimini gerçekleştirmeye ağırlık vermiştir. İlgili taraflar arasındaki etkili iletişimin sağlık ve çevresel risk yönetimi açısından hayati bir unsur olarak kabul edildiğine dair görüş de (Leiss, 1996: 85), risk iletişimi uygulamalarında sağlık ve çevre alanlarının ön plana çıktığına yönelik fikir birliğini destekler niteliktedir. Bu çalışmada önemli bir risk kategorisini oluşturması, toplumun tümünü doğrudan ilgilendirmesi, son yıllarda bu risk kategorisine yönelik kamusal farkındalığın fazlaca artmış olması ve ortaya çıkan salgından ötürü daha görünür hale gelmiş olması nedeniyle sağlığa ilişkin riskler üzerine yoğunlaşmaktadır.

Paek ve arkadaşlarının (2010) belirttiği üzere son zamanlarda ortaya çıkan doğal ve insan kaynaklı afetler kamu sağlığı yetkililerinin acil durumlara karşı hazırlıklı olmasına yönelik farkındalık geliştirmelerine yol açmıştır. Sağlık, küresel boyutta risk oluşturma potansiyeline sahip olmakla birlikte ülkelerin kamu yönetimleri açısından da ulusal tedbirlerin alınmasını gerekli kılan bir risk kategorisi olarak dikkat çekmektedir. SARS, MERS, domuz gribi, kuş gribi ve yeni koronavirüs salgını gibi riskler, tüm ülkelerin sağlıkla ilgili risklere hazırlıklı olması gerekliliğini gündeme getirmiştir.

Sağlıkla ilgili riskler kamusal karar ve politikaları etkileyebilmesi, toplumsal düzen üzerinde etki oluşturabilmesi açısından yönetimi, devlet yönetim organlarının sorumluluğunda olan riskler olarak kabul edilmektedir. Kamu kurumlarının risk yönetiminde ve risk iletişiminde ana aktör olarak konumlanıp ilgili tüm tarafları da sürece dahil edecek şekilde bir yönetim yaklaşımı benimsemesi risklere yönelik tedbirlerin alınması, risklere ilişkin doğru bilgilenilmesi ve risk hasarlarının minimize edilmesi açısından önem taşımaktadır.

Risk iletişiminin ve yönetiminin kamu kurumları için temel bir konu olması ve başarılı olmak için risk iletişiminin kamu kurumlarının stratejik planları içerisinde yer alması gereksinimi (Smith ve McCloskey, 1998: 49); bu kurumların risk iletişimini nasıl gerçekleştirmesi gerektiğine yönelik bir bakış açısının ortaya konmasını gerektirmektedir. Kamu kurumlarının her şeyden önce sahip olduğu özellikler nedeniyle risklerle karşı karşıya gelme ihtimalinin yüksekliğinin farkında olarak risklere yönelik hazırlıklı olması önem taşımaktadır. Kamu kurumları için risk henüz zarar verecek potansiyele ulaşmadan önce proaktif bir yaklaşım sergilenerek çevrenin izlenmesi, eğilimlerin öngörülmesi yoluyla kamusal düzeni, politikaları ve temel paydaşları etkileyebilecek risk olasılıklarından haberdar olunması gerekliliğinin altı bir kez daha çizilmelidir. Ayrıca riskle ilgili bilimsel verilerin toplanması, araştırmaların yapılması neticesinde elde edilen bilgilerin ilgili tarafların da sürece dahil edilecek diyaloga dayalı bir iletişim yönetimiyle paylaşılması risk iletişiminin başarısı açısından gereklilik arz etmektedir.

Risk iletişiminde risk faktörleri ve kabul edilebilir risk yönetim stratejilerine ilişkin ilgili taraflar arasında diyalogun sağlanması önem taşımaktadır. Bunun için iletişim yoluyla uzman olmayan hedef kitleler için bilimsel risk değerlendirmelerinin sonuçları yorumlanmalı, hedef kitlelerin risk algıları öğrenilmeli ve risk faktörlerine ilişkin ortak bir anlayış geliştirmek için ilgili taraflar birlikte çalışmalıdır (Leiss, 2004: 402). Ancak bu şekilde riske yönelik kamusal farkındalığın sağlanıp riskle ilgili tedbirlerin alınması ve riskin ortaya çıkması halinde meydana gelebilecek zararların azaltılması mümkün olabilmektedir.

Riske yönelik başta ilgili kamu kurumunun önderliğinde gerçekleştirilecek ve riskle bağlantılı tüm tarafları sürece dahil edecek risk iletişimi uygulamalarının birtakım amaçlar doğrultusunda gerçekleştirildiği dikkat çekmektedir. Risk iletişimi programlarının amaçlarına göre kategorilerine bakıldığında ise şu şekilde bir ayırım ortaya çıkmaktadır (Renn ve Levine, 1991: 177-178):

- Aydınlatma fonksiyonu: Hedef gruplar arasında risk anlayışının geliştirilmesi.

- Bilgi edinme hakkı fonksiyonu: Riskten etkilenmesi muhtemel kişilere zararlara ilişkin bilgi vermek.

- Tutum değişikliği fonksiyonu: Riskle ilgili kararları meşrulaştırmak, belirli bir risk kaynağının kabulünü sağlamak veya bazı kararlara veya risk kaynağının yok sayılmasına karşı çıkmak.

- Meşrulaştırma fonksiyonu: Risk yönetimi rutinlerini açıklamak ve savunmak, yönetim süreçlerine ve bu süreçlerin adillik ve yeterliliğine yönelik güveni güçlendirmek.

- Risk azaltma fonksiyonu: Bireysel risk azaltma ölçütlerine ilişkin bilgiler aracılığıyla hedef kitle korumasının güçlendirilmesi.

- Davranış değişikliği fonksiyonu: Riskten korunmaya yönelik davranışların teşvik edilmesi veya iletişim kuran kuruma yönelik destekleyici davranışların ortaya konmasının sağlanması.

- Acil duruma hazırlık fonksiyonu: Acil durumlar ve acil durumlarda ortaya konması gereken davranışlara yönelik rehberler hazırlama.

- Kamu katılımı fonksiyonu: Karar vericileri hedef kitlelerin kaygıları ve algıları konusunda eğitmek.

- Katılımcılık fonksiyonu: Riskle ilgili ihtilaf ve çatışmaların çözümlenmesine yardımcı olmak.

Risk iletişim programlarının amaçlarına bakıldığında, genel olarak etkili iletişim süreçleri aracılığıyla riskle ilgili kamu bilincinin gelişmesine ve riskin ortaya çıkması halinde meydana gelebilecek zararların minimize edilmesine yapabileceği katkılar dikkat çekmektedir.

Son yıllarda yaşanan birtakım olayların kamu sağlığı kurumlarının risklere ve krizlere yönelik iletişim becerilerini arttırması gereksinimini daha görünür kıldığından bahseden Covello ise kamu sağlığı risk ve kriz iletişimi planının başarısı ve başarılı uygulamaların hayata geçirilmesi için aşağıdaki kontrol listesine göre hareket edilmesi gerektiğini önermekte ve kontrol listesinin her adımına ilişkin kapsam aşağıda özet biçimde sunulmaktadır (2003: 5-8):

- Paydaşlar partner olarak kabul edilip sürece dahil olmalı: Risk yönetimi kararlarından önce bundan etkilenebilecek kişiler önceden bilgilendirilip sürece dahil

edilmeli, mevcut riskle bağlantılı tüm taraflar sürece katılmalı ve tüm paydaşların katılımını sağlamak üzere çok sayıda iletişim kanalları kullanılmalıdır.

- İnsanlar dinlenmeli: Harekete geçmeden önce insanların neler bildiği, neler düşündüğü ve risk hakkında neler yapılmasını istediği öğrenilmeli, konuyla ilgili tüm tarafların görüşleri alınmalı, paydaşların görüşlerinin takip edildiği hissettirilmeli ve hangi eylemlerin gerçekleştirileceği kendilerine anlatılmalı, hedef kitlelerle empati kurulmalı, kullanılan iletişim kanallarının hedef kitleleri dinleme, onlardan geri dönüş alma, katılım ve diyalogu desteklediğinden emin olunmalı, sembolik anlamların, sosyal, kültürel, ekonomik ya da politik hususların risk iletişimini zorlaştırabileceğinin farkında olunmalıdır.

- Dürüst ve şeffaf olunmalı: Riske ilişkin bilgiler mümkün olduğunda en kısa sürede açıklanmalı ve hatalı bilgiler varsa bunlar en kısa sürede düzeltilmelidir.

- Diğer güvenilir kaynaklarla koordineli çalışmalı, iş birliği ve ortaklık kurulmalı: Organizasyon içi ve organizasyonlar arası tüm iletişim süreçleri koordineli biçimde yürütülmeli, kurum ve hedef kitleler arasında yetkin ve güvenilir araçlar kullanılmalıdır.

- Medyanın ihtiyaçları karşılanmalı: Medya mensuplarınca ulaşılabilir olunmalı, karmaşık risk konularına ilişkin arka plan bilgileri paylaşılmalı, medya tarafından hedef kitlelere sunulması istenen bilgiler paylaşılmalı, dürüst olunmalı, medyanın özelliklerine göre enformasyon sağlanmalı ve medyayla uzun süreli ilişkiler tesis edilmelidir.

- Açık ve şefkatli bir iletişim tarzı benimsenmeli: Hedef kitleye uygun açık ve teknik olmayan bir dil kullanılmalı, mesajları netleştirmek için grafik ve görsel materyallerden yararlanılmalı, risk verilerini kişiselleştirmek ve canlandırmak için hikâyeler, anekdotlar ve örneklerden yararlanılmalı, zarar ve ölümler hakkında iletişim kurarken duygusuz bir dil kullanılmaktan kaçınılmalı, insanların kendilerini korumak için nasıl hareket etmesi gerektiğine dair bilgiler sunulmalıdır.

- Dikkatli biçimde plan yapılmalı: Güvenin tesis edilmesi, bilgi sağlama, uygun eylemlerin teşvik edilmesi, paydaşlarla diyalog kurma, problemleri ortak biçimde çözme gibi açık ve net amaçlar konulmalı, iletişim hedef kitlelerin özelliklerine göre tasarlanmalı, sözcü konumunda bulunan kişi etkili sunum ve

iletişim becerileri konusunda yeterli olmalı, ekip üyeleri risk ve kriz iletişimi konularında eğitilmeli, hazırlanan mesajlar ön teste tabi tutulmalı, sorular ve sorunlara karşı hazırlıklı olunmalı, risk iletişimi çabaları değerlendirilip hatalar düzeltilmeli ve öğrenilenler başkalarıyla paylaşılmalıdır.

2. Sağlığa İlişkin Risklere Yönelik İletişim Süreçlerinde Sosyal Medya Kullanımı

Son yıllarda sağlıkla ilgili risklere yönelik farkındalığın artmış olması, sağlık risklerinin yerel, bölgesel, ulusal ve küresel düzeyde oluşturabileceği etkiler sağlık iletişimi kapsamında risk iletişiminin önemli bir boyut olarak ele alınmasına neden olmuştur. Sağlığın iyileştirilmesi ve geliştirilmesi amacına dönük iletişim faaliyetlerini kapsayan sağlık iletişimi disiplini, sağlıkla ilgili risklerin öngörülebilmesi ve meydana gelebilecek hasarların ortadan kaldırılabilmesi ya da azaltılabilmesi için risk iletişimine başvurmaktadır.

Sağlıkla ilgili risklerin ortadan kaldırılabilmesi ya da hasarların azaltılabilmesi açısından iletişimin üstlendiği kritik rolün yanı sıra Berry'nin (2007: 3) de belirttiği gibi etkili sağlık hizmetlerinin ortaya çıkması için etkili iletişimin gerçekleştirilmesi gerekliliği sağlık ve iletişim arasındaki bağlantıyı güçlendirmektedir. Sağlık ve iletişim arasındaki bağlantının tesisi açısından değerlendirildiğinde sağlık iletişimi çalışmalarında, sağlık hizmetlerinde ve sağlığın geliştirilmesinde önemli amaçlara ulaşmada iletişim süreçlerinin merkeziliğine güçlü bir şekilde dikkat çekildiği görülmektedir (Kreps, 2012: 2). Bu bilgilerden hareketle sağlık ve iletişim arasında temelde bir bağlantı olduğu ve sağlıkla ilgili risklere yönelik risk iletişimi uygulamalarına başvurulması gerektiği söylenebilmektedir.

Sağlık iletişimi kapsamında risk iletişimi, ilgili grupların hastalık ve riskin şiddetine göre farkındalığını arttırmayı ve hastalık riskinin minimize edilmesini amaçlamakta (Schiavo, 2007: 66); ilgili taraflar arasında sağlık riskleri hakkında bilgi alışverişini hedefleyen iletişim faaliyetlerini içermektedir (Glik, 2007: 34). Sağlıkla ilgili risklere yönelik iletişim temelde kamu sağlık politikalarını oluşturmaktan ve yürütmekten ve ayrıca kamusal sağlık hizmetlerini sunmaktan sorumlu kamu kurumlarının görevi olarak görülebilmektedir. Vatandaşların sağlık

açısından risk oluşturan durumlara ilişkin bilgilendirilmesi ve yönlendirilmesi kamu kurumlarının risk iletişimi amaçlı faaliyetleri arasında yer almaktadır.

Reynolds ve Seeger'in (2005: 46-48) işaret ettiği üzere risk iletişimi kamunun risk ve tehditler hakkında bilgilendirilmesine yönelik bir hakka sahip olduğu varsayımı üzerine yapılandırılmış bir alandır. Riske ilişkin bilgiler, hedef kitlelerin riske yönelik bilinçli seçimler yapıp kararlar vermesini olanaklı kılmaktadır. Böylelikle risk iletişimi karar vermeyi ve risk paylaşımını daha kolay hale getirmektedir. Risk iletişimde mesajlar, mevcut bilgiler doğrultusunda riskin negatif sonuç olasılıkları ve bunların azaltılmasıyla ilişkilidir. Prensip olarak ikna amacı güdülmekte; halkla ilişkilere ve kamu eğitim kampanyalarına başvurulmaktadır. İletişim sıklıkla ve rutin biçimde gerçekleştirilmektedir. Teknik uzman olarak bilim insanlarının ön plana çıktığı, aracılı iletişimin kullanıldığı, kontrollü ve yapılandırılmış bir süreçtir. Reynolds ve Seeger'in (2005) de belirttiği gibi risk iletişimi, kamunun riske yönelik bilgilendirilme hakkına sahip olduğu prensibi üzerine gerçekleştirilmekte ve kamu kurumlarının, bu hakkın kullanılmasına ilişkin olarak vatandaşları risk iletişimi doğrultusunda etkin şekilde bilgilendirmesi ve yönlendirmesi beklenmektedir. Böylelikle vatandaşların riske yönelik bireysel tedbirlerini alması, kamu bilincinin gelişmesi mümkün olabilmektedir.

Son yıllarda sağlıkla ilgili ortaya çıkan risklerin artması, turizm, iş amaçlı seyahatler, insan mobilizasyonunun eskiye oranla daha fazla olması, risklerin belirli bir coğrafyayla sınırlı olmaması gibi faktörler risk iletişiminin önemli bir konuma gelmesine yol açmıştır. Smith'in (2006: 3113) belirttiği gibi küreselleşme bir ülkede ortaya çıkan bulaşıcı bir hastalığın hızla diğer ülkelere yayılması olasılığını arttırmıştır. Aynı bakış açısıyla Çınarlı da (2005: 66) küreselleşmeyle kamu sağlığı sorunlarının sınırları aşan bir etkiye sahip olduğuna dikkat çekmektedir. Kamu sağlığı krizleri böylelikle sadece ortaya çıktığı bölge ve yönetimlerinin sorunu olmakla kalmayıp kısa zamanda küresel bir hal alabilmekte ve hem ekonomik hem de toplumsal açıdan ağır sonuçları beraberinde getirmektedir.

Beklenmedik bir zamanda ortaya çıkarak paydaşların önemli beklentilerinin karşılanmasını tehdit eden krizler, kurumların performanslarını büyük ölçüde etkileyebilen ve olumsuz sonuçlara yol açabilen durumlardır (Coombs, 2011: 214-

215). Kriz yönetimi ise, krizin kaynağı olan sorunlar zarar vermeye başladıktan sonra sorunla bir diğer ifadeyle krizle meşgul olduğundan ötürü reaktiflik yani tepkisellik odağına sahip bir sürece atıfta bulunmaktadır (Gaunt ve Ollenburger, 1995: 202). Covid-19 bağlamında değerlendirildiğinde ise Dünya Sağlık Örgütü'nün 2019 yılı Aralık ayında pandemi ilanı ile başlayan ve Türkiye'de ilk vakaya rastlanan 11 Mart 2020 tarihine kadar olan sürenin, Türkiye açısından risk yönetimi doğrultusunda ele alınabileceği ve proaktif yaklaşımın hakim olması gereken bir döneme işaret ettiği söylenebilmektedir. 11 Mart 2020 tarihinde ilk vakaya rastlanması durumunun ise krizin tanımıyla örtüşür biçimde, Covid-19'un paydaşların önemli beklentilerinin karşılanmasını, ülkedeki tüm düzeydeki kurumların performanslarını ciddi yönde etkileyen ve olumsuz sonuçlar doğuran bir krize dönüştüğü görülmektedir. Bu tarih itibarıyla Covid-19'a ilişkin strateji ve uygulamalar kriz yönetimi ve reaktif yaklaşım yönünden ele alınabilmektedir. Krizlerin olumsuz etkilerinin azaltılabilmesi için krizler ortaya çıkmadan önce proaktif bir yaklaşım benimsenerek risk yönetimi ve risk iletişiminin gerçekleştirilmesi önem taşımaktadır.

Günümüzde koronavirüs salgını nedeniyle dünyanın deneyimlemiş olduğu süreç gibi daha önce ortaya çıkan ve sağlık açısından risk teşkil eden SARS, MERS, domuz gribi, kuş gribi, ebola ve Batı Nil virüsü gibi salgınlar da sadece ortaya çıktıkları bölgelerin ve yönetimlerinin sorunu olarak görülmemiş, tüm ülke yönetimlerinin kendi tedbirlerini geliştirmesine ve risk iletişimi uygulamalarını hayata geçirmesine neden olmuştur. Dünya Sağlık Örgütü'nün, 2019 yılının Aralık ayında Çin'de ortaya çıkan koronavirüse bağlı gelişen hastalığı pandemi ilan etmesinin ardından tüm ülkeler, bu durumu sağlıkla ilgili önemli bir tehdit olarak algılamışlar ve risk iletişimi uygulamalarını hayata geçirmişlerdir.

Etkili iletişimin, salgın durumlarına yönelik uygun tepkilerin verilmesi ve kamu sağlığı önerilerine uyulması açısından hedef kitlelere, haber medyasına, sağlık hizmeti sağlayanlara ve diğer gruplara rehberlik edebileceği bilinmektedir (Reynolds ve Quinn, 2008: 14). Bu durum da özellikle salgın gibi sağlık riskleri gündeme geldiğinde ilgili taraflar arasında iş birliğinin sağlanması, kamu katılımının

güçlendirilmesi ve sağlıkla ilgili doğru bilgilerin sunumu açısından iletişimin üstlenebileceği kritik işlemlere işaret etmektedir.

21. yüzyılın temel kamu sağlığı sorunları olarak SARS, MERS, influenza A ve Ebola virüsü, kamu sağlığı sorunlarına başarılı yanıtlar verebilmek için risk iletişimi ve toplum katılımının önemli bir bileşen olduğunu ortaya koymuştur. Covid-19 salgını da kamu sağlığı kurumlarının hedef kitleleriyle etkili iletişim kurma yeteneğini ön plana çıkarmıştır. Kamunun tamamı ve risk altındaki topluluklarla düzenli ve proaktif iletişim kafa karışıklıklarının ortadan kalkmasını sağlayabilmekte ve yanlış anlayışların önüne geçilmesini olanaklı kılabilmektedir (WHO, 2020: 1). Toplumun tamamını ilgilendiren sağlık riskleri söz konusu olduğunda risklerin etkili ve başarılı biçimde yönetimi için iletişimin üstlenebileceği kritik işlevi göz ardı etmemek önem taşımaktadır. Kamu kurumlarının salgın gibi risk durumlarında iletişimin gücünden destek alması, iletişim becerilerini etkin bir şekilde kullanması ve proaktif bir yaklaşım sergilemesi riskin ve risk kaynaklı krizin en az hasarla atlatılması açısından önem taşımaktadır.

Salgının kontrol edilebilmesi için gerekli olan risk değerlendirmesinin yapılabilmesine yönelik uzman ekiplerin oluşturulması, ilgili sektörler ve kurumlar arasında iş birliğinin sağlanması, salgınla ilgili bilgilerin şeffaf ve ulaşılabilir olması, etkin bir risk iletişimi yönetimi ve toplum katılımının sağlanması gereklilik oluşturmaktadır (İnandı vd., 2020: 27). Risk iletişiminin etkili ve başarılı biçimde uygulanmasının yüksek kamu katılımıyla ilişkili olması durumu da (Guidry vd., 2017: 485); risk iletişiminde riskle ilgili tüm tarafların ve salgın gibi tüm toplumu ilgilendiren sağlık riskleri söz konusu olduğunda vatandaşların tamamının riskle ilgili yeterli düzeyde bilgilendirilmesini, iletişim süreçlerinin vatandaşların sürece dahil olacak şekilde yönetilmesini gerektirmektedir. Risk iletişiminde, risk mesajlarının geniş hedef kitlelerle buluşturulmasında kitle iletişiminden destek alınabilmektedir. Geleneksel kitle iletişim araçları olarak gazete, dergi, radyo ve televizyon yıllardır kamu kurumlarına ait iletişim içeriklerinin vatandaşlardan oluşan hedef kitlelere ulaştırılmasında yoğun bir şekilde kullanılmıştır. Son yıllarda ise sosyal medya sahip olduğu özellikler nedeniyle kamu kurumlarının gerek risk gibi olağanüstü durumlarda gerekse olağan süreçlerde hedef kitleleriyle iletişim kurmada

başvurdukları araçlar olarak ilgi çekmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerin neticesinde ortaya çıkan sosyal medya, sağlık risklerinin ön plana çıktığı ve kamusal açıdan daha görünür hale geldiği günümüz koşullarında sağlıkla ilgili risklere yönelik iletişim süreçlerinde kullanılabilir kapasitesi nedeniyle dikkat çekmektedir. Sosyal medya, iletişimi zaman ve mekândan bağımsız kılması, herkesi içerik üretme ve içerik yayma konusunda aktif hale getirmesi ve hedef kitle üyelerinin risk algılarının öğrenilmesi açısından risk iletişiminde kullanılabilirliktedir.

Hedef kitlelerle düşük maliyetle, doğrudan ve anında bağlantı kurulmasını sağlayan sosyal medya (Kaplan ve Hainlein, 2010: 67); kullanıcılarının birbirleriyle bağlantılı hale gelmesini sağlamış ve tüm sosyal medya kullanıcıları birbirleriyle etkileşim kurmaya başlamıştır. Böylelikle sosyal medya kullanıcılarının fikirlerini ve riskle ilgili mesajlarını birbirleriyle paylaşabilecekleri bir ortam ortaya çıkmıştır (Ding ve Zhang, 2010: 81). Sosyal medya, risk iletişiminde bir yandan kurumların riskle ilgili hedef kitlelerini bilgilendirebilecekleri ve hedef kitlelerin risk algılarını öğrenebilecekleri bir platformken diğer yandan hedef kitlelerin riskle ilgili kendi mesajlarını üretip yayabilecekleri iletişim ortamları olarak dikkat çekmektedir.

Sosyal medya günümüzde tartışmasız olarak kamu sağlık iletişiminin bir parçası haline gelmiştir. Sosyal medya kullanıcı sayısı ve bu kullanıcıların sosyal medya üzerinden bilgi tüketimi, artışı sürdürmeye devam etmektedir (Heldman vd., 2013: 1-2). Sosyal medyanın artan kullanım oranları ve kullanıcı sayısının artışı risk iletişiminde bu platformlara başvurulmasını beraberinde getirmiştir. Regan ve arkadaşlarının (2016: 120) belirttiği gibi etkileşimli ve iki yönlü iletişime dayanan sosyal medya platformları risk iletişimi açısından önemli katkılar sunan ortamlar olarak dikkat çekmektedir. Dijital bilgi paylaşımı ve ağ oluşturmanın doğasını değiştiren sosyal medya hem kamu yöneticilerinin hem de vatandaşların acil durumları yorumlayabilecekleri ve buna müdahale edebilecekleri ortamlar olarak işlev üstlenmiştir (Panagiotopoulos, 2016: 86). Günümüzde sosyal medya hem uzmanlar hem de genel halkı temsil eden bireyler açısından bilgilerini geniş insan gruplarına hızla yaymak için çeşitli fırsatlar taşımaktadır. Bu açıdan bakıldığında sosyal medya etkili risk iletişimi stratejileri ve yanıtları oluşturmak için hem bir

değer hem de bir bariyer olarak değerlendirilebilmektedir (Malecki vd., 2020: 4). Sosyal medya, kamu kurumlarından gelen risk mesajlarının hızlı biçimde ve etkileşimli bir ortamda hedef kitlelere sunulmasını sağlamaktadır. Bununla birlikte sosyal medyanın, bir yandan hedef kitlelerin geri bildirim alabilecekleri ve risk algılarını keşfedebilecekleri bir ortam olarak kullanılırken diğer yandan ise riskle ilgili doğruluğu ve gerçekliği tartışılacak bilgilerin hızlıca yayılabileceği bir platform olduğu da görülmektedir. Bu açıdan sosyal medyanın risk iletişimi açısından her iki boyutuyla da incelenmesi önem taşımaktadır.

3. Amaç ve Yöntem

3.1. Amaç

Risk iletişimi uygulamalarını sağlık riskleri odağında inceleyen bu çalışma, sosyal medyanın risk iletişimi süreçlerinde kullanım durumunu ve sahip olduğu rolü tespit etmek üzere planlanmıştır. Çalışma kapsamında gerçekleştirilen araştırmanın temel sorunsalı; önemli bir kamusal risk kategorisini oluşturan Covid-19'a karşı Sağlık Bakanlığı'nın sosyal medyayı risk iletişimi yönünden kullanıp kullanmadığının ortaya konmasıdır. Alanyazında kamusal karar ve politikaları etkileme gücüne sahip, toplumsal düzen ve kamusal hizmet sunumları üzerinde etki oluşturabilecek risk durumlarına karşı kamu kurumlarının proaktif bir yaklaşım benimseyerek önceden hazırlıklı olması ve riskle ilgili tüm tarafları sürece dahil edecek şekilde bir iletişim yönetimi gerçekleştirmesi gerekliliğine yönelik vurgu dikkat çekmekte; sosyal medyanın sahip olduğu özellikler nedeniyle risk iletişiminde kullanılabilecek bir kapasiteyi barındırdığı görüşü ön plana çıkmaktadır. Bu araştırma alanyazında ortaya konan bakış açısının uygulamada nasıl bir karşılığa sahip olduğunu ortaya koymak üzere tasarlanmış ve araştırma doğrultusunda hem Türkiye hem de tüm dünya için önemli bir sağlık tehdidi olan koronavirüs salgınına yönelik Sağlık Bakanlığı ve Sağlık Bakanı'nın sosyal medya üzerinden gerçekleştirdiği risk iletişimi çabalarının incelenmesi yoluyla risk iletişiminde sosyal medyanın kullanımına yönelik bulgulara ulaşılması amaçlanmıştır.

Bu bilgilerden hareketle araştırmanın sorunsalı doğrultusunda araştırmanın ana amacı, Sağlık Bakanlığı'nın 31 Aralık 2019-11 Mart 2020 tarihleri arasında risk iletişimi yönünden sosyal medyadan yararlanıp yararlanmadığına yönelik tespit

bulunmaktadır. Ana amaçla bağlantılı olarak araştırmanın alt amaçları ise sosyal medyanın risk iletişiminde hangi amaçlara yönelik kullanıldığının, risk iletişiminde benimsenen iletişim yaklaşımının ne olduğunun, risk iletişimi mesajlarından hangi temalara yoğunlaşıldığının ve risk iletişiminde en fazla kullanılan içerik türünün neler ortaya konmasıdır.

Söz konusu ana ve alt amaçlar doğrultusunda araştırmanın aşağıdaki sorulara yanıt vermesi hedeflenmektedir:

- Sağlık Bakanlığı ve Sağlık Bakanı Covid-19'un Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi olarak ilan edilmesinin ardından riske yönelik proaktif bir yaklaşım sergileyerek sosyal medya (hedef kitleler tarafından daha yoğun takip edildiği tespit edilen Facebook, Twitter ve Instagram) üzerinden risk iletişimi gerçekleştirmeye başlamış mıdır?

- Belirlenen dönem içinde sosyal medya üzerinden gerçekleştirilen risk iletişimi hangi amaçlara yönelmiştir?

- Sosyal medya üzerinden gerçekleştirilen risk iletişiminde mesajlar hangi temalara yoğunlaşmıştır?

- Sosyal medya üzerinden gerçekleştirilen risk iletişiminde hangi bilgi kaynaklarına atıfta bulunulmuştur?

- Sosyal medya üzerinden gerçekleştirilen risk iletişiminde hangi tür materyallere başvurulmuştur?

- Sosyal medya üzerinden gerçekleştirilen risk iletişiminde çift yönlü iletişimi desteklemek üzere hedef kitlelerle etkileşim ve diyalog sağlanmış mıdır?

3.2. Yöntem

Araştırmanın amaçlarına ulaşılmasını sağlayacak verilerin toplanması için nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi tekniğinin kullanılmasına karar verilmiştir. Araştırmada Sağlık Bakanlığı ve Sağlık Bakanı Fahrettin Koca'nın 31 Aralık 2019-11 Mart 2020 tarihleri arasında yapmış olduğu sosyal medya paylaşımları araştırmacı tarafından 14 Eylül 2020 ile 5 Ekim 2020 tarihleri arasında çeşitli kategoriler doğrultusunda içerik analizine tabi tutulmuştur. İçerik analizinde paylaşımların sınıflandırılmasını sağlayan kategorileri ise risk iletişimi amaç

kategorisi, risk iletişiminde yoğunlaşan mesaj temaları kategorisi, risk iletişimde kullanılan içerik türleri kategorisi, risk iletişimde atıf yapılan bilgi kaynakları kategorisi ve risk iletişimde kullanılan iletişim yaklaşımı kategorisi oluşturmaktadır.

İçerik analizine tabi tutulan sosyal medya paylaşımları sağlık için önemli bir risk oluşturan koronavirüsün Çin tarafından Dünya Sağlık Örgütü'ne kaynağı bilinmeyen gizemli bir solunum yolu rahatsızlığının bildirildiği 31 Aralık 2019 tarihi ile Covid-19 vakasına Türkiye'de ilk kez rastlandığı 11 Mart 2020 tarihini kapsamaktadır. Analiz edilecek sosyal medya paylaşımlarına ilişkin dönemin tespitinde etkili olan unsurlar ise şunlardır:

- Dünyada koronavirüs vakalarının görülmesine rağmen Türkiye'de henüz vaka tespit edilmemiş olmasından kaynaklı biçimde proaktif yaklaşımı gerektiren bir dönem olması.

- Koronavirüs nedeniyle ortaya çıkması muhtemel hasara yönelik hedef kitlelerde farkındalık sağlanması ve kamu bilincinin geliştirilmesi gereksiniminin gündeme geldiği bir dönem olması.

- Riskin hasar verecek duruma ulaşmasını önlemek için ideal tutumların neler olduğuna yönelik hedef kitlelerin bilgilendirilmesi gereksiniminin ön plana çıktığı dönem olmasıdır.

3.3. Örneklem

Sosyal medyanın risk iletişimi yönünden kullanımını sağlık riskleri odağında ele alan bu araştırma Sağlık Bakanlığı örnekleme özelinde gerçekleştirilmektedir. Araştırmada odaklanılan risk kategorisi sağlık olduğu için sağlıkla doğrudan ilgili kamu kurumu olarak Sağlık Bakanlığı tarafından sosyal medya üzerinden gerçekleştirilen risk iletişimi uygulamaları üzerine bir inceleme yapılmıştır

3.4. Kapsam ve Sınırlılıklar

Araştırma son yıllarda sağlığa ilişkin risklerin ön plana çıkmasından ve son aylarda gündeme gelen Covid-19 pandemisinden ötürü kamusal sağlık politikalarının oluşumu ve yürütülmesinden sorumlu kamu kurumu olan Sağlık Bakanlığı ve Sağlık Bakanlığı'nın en üst düzey temsilcisi olan Bakan Fahrettin Koca'nın sosyal medya paylaşımlarını kapsamaktadır. Araştırma kapsamının sınırlandırılması açısından ise koronavirüse karşı risk iletişimi uygulamalarının gerçekleştirilmesi gereksiniminin

bulduğu Dünya Sağlık Örgütü'nün hastalık ile ilgili bilgilendirildiği 31 Aralık 2019 ile Türkiye'de ilk vakaya rastlandığı 11 Mart 2020 tarihi arasındaki paylaşımlara odaklanılmıştır. Araştırma bu tarih aralığında paylaşılan içeriklerden koronavirüs ile ilgili olanlarla sınırlandırılmıştır.

Araştırmanın bir diğer sınırlılığını ise Sağlık Bakanlığı ve Sağlık Bakanı Fahrettin Koca'nın pandemiye yönelik sosyal medya üzerinden gerçekleştirmiş olduğu risk iletişimi faaliyetlerinde ön plana çıkan ve gerçekleştirilen ön araştırmada Bakanlık ile Bakanın yoğun biçimde kullandığı tespit edilen resmî Facebook, Twitter ve Instagram hesaplarının incelenmesi oluşturmaktadır. Araştırmanın bu yöndeki sınırlılığın Sağlık Bakanlığı'nın (2020) web sitesi üzerinden sadece dört sosyal medya platformu olarak Facebook, Twitter, Instagram ve Youtube'a yönlendirme yapması dayanak oluşturmaktadır. Bu sosyal medya platformlarından hangisi/hangilerini üzerinden bir inceleme gerçekleştirileceği kararı ise takipçi sayıları doğrultusunda verilmiştir. İçerik analizinin gerçekleştirilmeye başlandığı dönemde Sağlık Bakanlığı'nın Twitter hesabının yaklaşık 2 milyon kişi, Facebook hesabının 1 milyon 760 bin kişi, Instagram hesabının 3,2 milyon kişi tarafından takip edildiği tespit edilmiştir. Youtube hesabının ise sadece 55,2 bin kişi tarafından takip edildiği görülmüştür. Bu nedenle araştırma kamuoyu nezdinde en çok bilinen ve takip edilen üç sosyal medya platformuyla sınırlandırılmıştır. Sağlık Bakanı'nın incelenecek sosyal medya hesapları ise buna paralel olarak belirlenmiştir.

Araştırmada gerçekleştirilen içerik analiz sonucu elde edilen veriler kodlamaya tabi tutulmuştur. Kodlanan veriler SPSS programına işlenerek bilgisayar ortamına aktarılmış ve tanımlayıcı istatistik kapsamında yer alan frekans analizlerine başvurulmuş elde edilen bulgular yorumlanmıştır. İçerik analizi doğrultusunda toplanan veriler Miles ve Huberman'ın (1994: 10-12) bakış açısından yola çıkılarak kodlanmış; kategoriler ve kriterler bağlamında anlamlı setler halinde sunulmuştur. Bulguların doğrulanması için ise verilerin ham haline geri dönülerek kodlamalar ve sınıflandırmalar tekrar kontrol edilmiş ve sonuçlar gözden geçirilmiştir.

4. Bulgular

Sağlık Bakanlığı'nın Türkiye'de koronavirüs vakası görülmeden önce sosyal medya üzerinden gerçekleştirmiş olduğu risk iletişimi faaliyetleri Sağlık

Bakanlığı'nın ve Sağlık Bakanı Fahrettin Koca'nın resmî Facebook, Twitter ve Instagram hesapları üzerinden incelenmiş ve ilk koronavirüs vakasının Dünya Sağlık Örgütü'ne bildirildiği 31 Aralık 2019 ile Türkiye'de ilk vakaya rastlanan 11 Mart 2020 tarihleri arasında paylaşılan içerikler analize tabi tutulmuştur. Söz konusu dönem kapsamında paylaşılan içeriklerin koronavirüsle ilgili olup olmama durumunu gösteren veriler Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1. Paylaşılan İçeriklerin Koronavirüsle Bağlantısını Gösterir Tablo

Paylaşımın Yapıldığı Sosyal Medya Hesabı	Koronavirüsle İlgili İçerik		Koronavirüsle İlgili Olmayan İçerik		Toplam
	F	%	f	%	
Sağlık Bakanlığı'nın Resmî Facebook Hesabı	99	57,55	73	42,45	172
Sağlık Bakanı'nın Resmî Facebook Hesabı	40	27,77	104	72,23	144
Sağlık Bakanlığı'nın Resmî Twitter Hesabı	68	60,71	44	39,29	112
Sağlık Bakanı'nın Resmî Twitter Hesabı	97	31,39	212	68,61	309
Sağlık Bakanlığı'nın Resmî Instagram Hesabı	86	62,77	51	37,23	137
Sağlık Bakanı'nın Resmî Instagram Hesabı	83	33,20	167	66,80	250

Sağlık Bakanlığı ve Sağlık Bakanı'nın resmî sosyal medya hesapları üzerinden söz konusu dönem içinde yapılan paylaşımlar incelendiğinde Sağlık Bakanlığı tarafından en fazla paylaşımın Facebook'ta yapıldığı; bunu sırasıyla Instagram ve Twitter'ın takip ettiği görülmüştür. Sağlık Bakanı Fahrettin Koca ise bu dönemde en çok paylaşımı Twitter üzerinden yapmış, Twitter'ı ise sırasıyla Instagram ve Facebook'un takip ettiği tespit edilmiştir. 31 Aralık 2019-11 Mart 2020 tarihlerinde yapılan paylaşımlardan koronavirüsle ilgili olmayanların ise yoğunlukla Elazığ ve Malatya'da yaşanan depremler ve aynı dönem aralığında İstanbul'da yaşanan uçak kazasıyla ilgili olduğu ortaya konmuştur. Gerçekleştirilen incelemelerde Sağlık Bakanlığı ve Sağlık Bakanı'nın, ilgili grupların bilgilendirilmesi amacıyla riskle ilgili proaktif bir yaklaşım benimsediği görülmüştür.

İçerik analizinin ilerleyen kısımlarında ise sosyal medya hesapları üzerinden gerçekleştirilen paylaşımlardan koronavirüsle ilgili olanlar, kamu kurumlarınca risk

iletişimde sosyal medyanın kullanımına ilişkin mevcut durumu saptamak üzere tanımlayıcı istatistik analizlerine tabi tutulmuştur. Analizin bu kısmında öncelikle Renn ve Levine'nin (1991) ortaya koymuş olduğu risk iletişimi amaç sınıflandırılması temelinde, yapılan paylaşımların hangi risk iletişimi amacı doğrultusunda ortaya konduğu her bir sosyal medya platformu için ayrı ayrı analiz edilmiştir. Tablo 2'de koronavirüsle ilgili paylaşımların risk iletişimi amaç kategorilerine göre dağılımlarını gösterir frekans analizi sonuçları yer almaktadır.

Tablo 2. Risk İletişimi Amaç Kategorileri Facebook Dağılımını Gösterir Tablo²

Risk iletişimi Amaç Kategorileri	Bakanlığın Facebook Hesabı		Bakanın Facebook Hesabı		Toplam
	f	%	F	%	
Aydınlatma: Hedef gruplar arasında risk anlayışının geliştirilmesi	99	100	40	100	139
Bilgi edinme hakkı: Riskten etkilenmesi muhtemel kişilere zararlara ilişkin bilgi verme	34	34,3	3	7,5	37
Tutum değişikliği: Riskle ilgili kararları meşrulaştırmak, belirli bir risk kaynağının kabulünü sağlamak veya bazı kararlara veya risk kaynağının yok sayılmasına karşı çıkmak	40	40,4	16	40	56
Meşrulaştırma: Risk yönetimi rutinlerini açıklamak ve savunmak, yönetim süreçlerine ve bu süreçlerin adil ve yeterliliğine yönelik güveni güçlendirmek	49	49,5	18	45	67
Risk azaltma: Bireysel risk azaltma ölçütlerine ilişkin bilgiler aracılığıyla hedef kitle korumasının güçlendirilmesi	44	44,4	8	20	52
Davranış değişikliği: Riskten korunmaya yönelik davranışların teşvik edilmesi veya iletişim kuran kuruma yönelik destekleyici davranışların ortaya konmasının sağlanması	43	43,4	12	30	55
Acil duruma hazırlık: Acil durumlar ve acil durumlarda ortaya konması gereken davranışlara yönelik rehberler hazırlama	22	22,2	13	32,5	35
Kamu katılımı: Karar vericileri hedef kitlelerin kaygıları ve algıları konusunda eğitmek	6	6,1	3	7,5	9
Katılımcılık: Riskle ilgili ihtilaf ve çatışmaların çözümlenmesine yardımcı olmak	30	30,3	11	27,5	41

Tablo 2'den de görülebileceği üzere hem Bakanlık hem de Bakanın Facebook hesabı üzerinden gerçekleştirilen risk iletişimi faaliyetlerinde hedef gruplar arasında

²İçerik analizinde her bir paylaşımın birden fazla risk iletişimi amacına yönelik olabileceği düşünülerek bir paylaşımın birden fazla amaç kapsamına dahil edilmesi söz konusu olmuştur.

risk anlayışının geliştirilmesi amacı temel amaç olarak görülmekte; aydınlatma amacını sırasıyla meşrulaştırma, tutum değişikliği, davranış değişikliği, risk azaltma, katılımcılık, bilgi edinme hakkı, acil duruma hazırlık ve kamu katılımı amaçları takip etmektedir.

Tablo 3. Risk İletişimi Amaç Kategorileri Twitter Dağılımını Gösterir Tablo³

Risk iletişimi Amaç Kategorileri	Bakanlığın Twitter Hesabı		Bakanın Twitter Hesabı		Toplam
	f	%	f	%	
Aydınlatma: Hedef gruplar arasında risk anlayışının geliştirilmesi	68	100	97	100	165
Bilgi edinme hakkı: Riskten etkilenmesi muhtemel kişilere zararlara ilişkin bilgi verme	22	32,4	30	30,9	52
Tutum değişikliği: Riskle ilgili kararları meşrulaştırmak, belirli bir risk kaynağının kabulünü sağlamak veya bazı kararlara veya risk kaynağının yok sayılmasına karşı çıkmak	22	32,4	37	38,1	59
Meşrulaştırma: Risk yönetimi rutinlerini açıklamak ve savunmak, yönetim süreçlerine ve bu süreçlerin adil ve yeterliliğine yönelik güveni güçlendirmek	25	36,8	41	42,3	66
Risk azaltma: Bireysel risk azaltma ölçütlerine ilişkin bilgiler aracılığıyla hedef kitle korumasının güçlendirilmesi	30	44,1	36	37,1	66
Davranış değişikliği: Riskten korunmaya yönelik davranışların teşvik edilmesi veya iletişim kuran kuruma yönelik destekleyici davranışların ortaya konmasının sağlanması	29	42,6	37	38,1	66
Acil duruma hazırlık: Acil durumlar ve acil durumlarda ortaya konması gereken davranışlara yönelik rehberler hazırlama	21	30,9	32	33	53
Kamu katılımı: Karar vericileri hedef kitlelerin kaygıları ve algıları konusunda eğitmek	1	1,5	2	2,1	3
Katılımcılık: Riskle ilgili ihtilaf ve çatışmaların çözümlenmesine yardımcı olmak	24	35,3	40	41,2	64

Tablo 3'te sunulduğu üzere hem Bakanlık hem de Bakanın Twitter hesapları üzerinden gerçekleştirilen risk iletişimi faaliyetlerinde aydınlatma amacına yoğunlaşmakta; aydınlatma amacını sırasıyla aynı orana sahip meşrulaştırma, risk azaltma ve davranış değişikliği amaçları takip etmektedir. Bu amaçların ardından ise

³ İçerik analizinde her bir paylaşımın birden fazla risk iletişimi amacına yönelik olabileceği düşünülerek bir paylaşımın birden fazla amaç kapsamına dahil edilmesi söz konusu olmuştur.

katılımcılık, tutum değişikliği, acil duruma hazırlık, bilgi edinme hakkı ve kamu katılımı amaçları gelmektedir.

Tablo 4. Risk İletişimi Amaç Kategorileri Instagram Dağılımını Gösterir Tablo⁴

Risk iletişimi Amaç Kategorileri	Bakanlığın Instagram Hesabı		Bakanın Instagram Hesabı		Toplam
	f	%	f	%	
Aydınlatma: Hedef gruplar arasında risk anlayışının geliştirilmesi	86	100	83	100	169
Bilgi edinme hakkı: Riskten etkilenmesi muhtemel kişilere zararlara ilişkin bilgi verme	32	37,2	15	18,1	47
Tutum değişikliği: Riskle ilgili kararları meşrulaştırmak, belirli bir risk kaynağının kabulünü sağlamak veya bazı kararlara veya risk kaynağının yok sayılmasına karşı çıkmak	35	40,7	16	19,3	51
Meşrulaştırma: Risk yönetimi rutinlerini açıklamak ve savunmak, yönetim süreçlerine ve bu süreçlerin adil ve yeterliliğine yönelik güveni güçlendirmek	30	34,9	23	27,7	53
Risk azaltma: Bireysel risk azaltma ölçütlerine ilişkin bilgiler aracılığıyla hedef kitle korumasının güçlendirilmesi	33	38,4	15	18,1	48
Davranış değişikliği: Riskten korunmaya yönelik davranışların teşvik edilmesi veya iletişim kuran kuruma yönelik destekleyici davranışların ortaya konmasının sağlanması	38	44,2	18	21,7	56
Acil duruma hazırlık: Acil durumlar ve acil durumlarda ortaya konması gereken davranışlara yönelik rehberler hazırlama	26	30,2	18	21,7	44
Kamu katılımı: Karar vericileri hedef kitlelerin kaygıları ve algıları konusunda eğitmek	8	9,3	1	1,2	9
Katılımcılık: Riskle ilgili ihtilaf ve çatışmaların çözümlenmesine yardımcı olmak	26	30,2	14	16,9	40

Tablo 4'te ortaya konduğu üzere Bakanlık ve Bakana ait resmî Instagram hesaplarından gerçekleştirilen sosyal medya risk iletişimde aydınlatma amacı ön plana çıkmakta; bu amacı sırasıyla davranış değişikliği, meşrulaştırma, tutum değişikliği, risk azaltma, acil duruma hazırlık, katılımcılık ve kamu katılımı amaçları takip etmektedir.

⁴ İçerik analizinde her bir paylaşımın birden fazla risk iletişimi amacına yönelik olabileceği düşünülerek bir paylaşım birden fazla amaç kapsamına dahil edilmesi söz konusu olmuştur.

31 Aralık 2019 ile 11 Mart 2020 tarihleri arasında Sağlık Bakanlığı ve Sağlık Bakanı Fahrettin Koca'nın sosyal medya üzerinden gerçekleştirdiği risk iletişimi faaliyetlerinde mesajların yoğunlaştığı temalar içerik analizinde bilgi verme ve ideal tutumlara yönlendirme şeklinde ikili kategori doğrultusunda incelenmiştir. İçerik analizinin bu kısmında da paylaşılan her bir içeriğin söz konusu iki kategori kapsamında yer alabileceği düşünülerek her paylaşım iki kategori içine de dahil edilmiştir. Sağlık Bakanlığı'nın Facebook hesabında paylaşılan 99 içerikten 91'inde (%91,9) bilgi verme temasına odaklanılırken 48'i (%48,5) ideal tutumlara yöneltme amacı doğrultusundadır. Sağlık Bakanlığı'nın Twitter hesabında paylaşılan 68 içerikten 67'si (%98,5) bilgi verme temasına yönelikken 30'u (%44,1) ideal tutumlara yöneltme amacına odaklanmaktadır. Sağlık Bakanlığı'nın Instagram hesabında paylaşılan içeriklerin tamamının (n=86, %100) bilgi verme teması doğrultusunda olduğu, 31 içeriğin ise (%36) ideal tutumlara yöneltme amacı kapsamında bulunduğu görülmüştür. Sağlık Bakanı'nın Facebook üzerinden gerçekleştirmiş olduğu paylaşımların tamamının (n=40, %100) bilgi verme amacı doğrultusunda olduğu, ideal tutumlara yöneltme amacına sahip paylaşım sayısının ise 3 (%7,5) olduğu görülmektedir. Twitter hesabında paylaşılan içeriklerin tamamının bilgi verme temasına uygun olduğu görülmekte (n=99, %100), ideal tutumlara yöneltme amacına sahip içerik sayısının ise 25 (%25,8) olduğu dikkat çekmektedir. Instagram hesabı incelendiğinde ise tüm içeriklerin (n=83, %100) bilgi verme teması kapsamında yer aldığı, ideal tutumlara yöneltme teması kapsamında yer alan içeriklerin ise 14 (%16,9) olduğu tespit edilmiştir.

İçerik analizinde ayrıca sosyal medya üzerinden gerçekleştirilen risk iletişiminde Sağlık Bakanlığı dışında güvenilir olarak atıf yapılan kaynakların neler olduğu sorusuna da yanıt aranmıştır. İncelemeden elde edilen bulgular; Sağlık Bakanlığı ve Sağlık Bakanı'nın sosyal medyada Dünya Sağlık Örgütü'ne, bilim insanlarına ve bilimsel araştırmalara güvenilir kaynak olarak atıf yaptığı tespit edilmiştir. Koronavirüsle ilgili hem Bakanlık hem de Bakan tarafından gerçekleştirilen paylaşımlarda, Facebook içeriklerinde 22 kez, Twitter içeriklerin 12 kez, Instagram içeriklerinde 10 kez Dünya Sağlık Örgütü'ne atıf yapılmıştır. Paylaşımlarda bilim insanlarına yapılan atıf sayısına bakıldığında ise; Facebook

içeriklerinde 16, Twitter içeriklerinde 29 ve Instagram içeriklerinde 23 atıf yapıldığı görülmüştür. Ayrıca Facebook'ta bilimsel araştırmalara 15 kez, Twitter'da 14 kez, Instagram'da ise 11 kez atıf yapılmıştır.

Koronavirüsle ilgili paylaşımlarda kullanılan materyallerin türleri açısından gerçekleştirilen incelemede ise yoğun olarak resim, metin ve videoya başvurulduğu; grafik, rapor ve işitsel materyallerin kullanılmadığı tespit edilmiştir. Sosyal medya paylaşımlarında tercih edilen materyallere göre dağılım Tablo 5 aracılığıyla sunulmaktadır:

Tablo 5. Risk İletişiminde Kullanılan İçerik Türleri⁵

Materyal Türü	Facebook	Twitter	Instagram	Toplam
Resim	29	67	72	96
Metin	63	110	147	320
Video	87	79	93	259

Tablo 5'te sunulduğu üzere sosyal medya üzerinden gerçekleştirilen risk iletişimde metin türündeki içerikler ön plana çıkmaktadır. Metinleri ise sırasıyla video ve resim türündeki içerikler takip etmektedir.

Analizin son kısmında risk iletişimde iletişimin tek yönlü bilgilendirme amacına dönük mü olduğu yoksa hedef kitlelerle diyalog ve etkileşimin sağlanmasına yönelik çift yönlü iletişimin mi kullanıldığı sorusuna yanıt aranmıştır. Hem Sağlık Bakanlığı'nın hem de Sağlık Bakanı Fahrettin Koca'nın sosyal medya hesaplarında paylaştığı içeriklerin tamamına diğer sosyal medya kullanıcıları yorum yapmakla birlikte bu yorumlara Bakanlık ya da Bakan tarafından yanıt verilmediği tespit edilmiştir. Bu bulgu doğrultusunda sosyal medya üzerinden gerçekleştirilen risk iletişimde tek yönlü iletişimin hâkim olduğu ve hedef kitlelerle diyalog kurmaktansa hedef kitleleri riske ilişkin bilgilendirme amacına odaklanıldığı söylenebilmektedir.

SONUÇ

Kamu kurumları sahip olduğu birtakım özelliklerden ötürü risklere her daim açık olmasıyla dikkat çekmektedir. Bir ülkenin vatandaşları yani yönetilenler

⁵İçerik analizinde her bir paylaşımda birden fazla içerik kullanıldığı tespit edildiğinden, içerik türlerinin dağılımının ortaya konmasında çoklu kodlama yapılması söz konusu olmuştur.

şeklinde ifade edilebilecek geniş bir kitlenin hedeflenmesi, faaliyet alanlarının fazlalığı ve oldukça dinamik, karmaşık bir çevrede faaliyet göstermesi kamu kurumlarının risklerle daha fazla karşılaşmasına neden olmaktadır. Kamu kurumlarının kamusal kararların alınması ve politikaların oluşturulması, bu karar ve politikaları etkili biçimde uygulaması, kamusal hizmet sunumuyla kamusal yararı sağlaması açısından risklere yönelik daha hazırlıklı olması gereklilik taşımaktadır. Kamu kurumlarınca risklerin etkili biçimde yönetilebilmesi için riskten etkilenebilecek tüm paydaşların bilgilendirilmesi ve riske yönelik hazırlık yapılabilmesi için risk iletişimi kritik bir rol oynamaktadır. Risk iletişimi kamu kurumları açısından; riske yönelik önceden hazırlıklı olmayı, riske yönelik kamusal kararların alınması ve politikaların oluşturulmasını ve bunlara yönelik hedef kitlelerle iletişim kurulmasını sağlamakta ve böylelikle risk durumlarının en az hasarla atlatılması olanaklı hale gelebilmektedir.

Son yıllarda risklere yönelik kamu ilgi ve kaygı düzeyinin artması ve kamu kurumlarını doğrudan ilgilendiren risklerin gündeme gelmesinden ötürü risk iletişimi kamu kurumları için temel odak haline gelmiştir. Çevre ve güvenlik dışında SARS, MERS, kuş gribi, domuz gribi, Ebola ve en son Covid-19 olmak üzere sağlıkla ilgili ortaya çıkan riskler özellikle sağlık politikalarını oluşturmaktan ve yürütmekten sorumlu kamu kurumlarının risk iletişime daha hazırlıklı olmasını gerekli kılmıştır (Leiss, 2004; Çınarlı, 2005; Reynold & Seeger, 2005; Paek vd, 2010; Covello, 2013; Guidry vd., 2017; WHO, 2020). Bununla birlikte zaman ve mekân farkını ortadan kaldırmak, hızlı biçimde geniş hedef kitlelere ulaşmak gibi birtakım özelliklere sahip olan sosyal medyanın risk iletişiminde kullanılması durumu da gündeme gelmiştir (Ding ve Zhang, 2010; Heldman vd., 2013; Panagiotopoulos vd., 2016). Söz konusu bu çalışma, alanyazında ortaya konan görüşler doğrultusunda son yıllarda ön plana çıkan ve kamusal karar ve politikaları etkileme gücüne sahip olduğu dikkat çeken sağlığa ilişkin riskler odağında sosyal medyanın risk iletişiminde kullanımını irdelenmiştir. Alanyazında konuyu bu bağlamda inceleyen ve araştırma gerçekleştirme yoluyla bulgu sunumuna dayanan bir çalışmaya rastlanmamış olması bu çalışmanın özgün yönünü oluşturmaktadır.

Çalışmanın amaçları doğrultusunda risk iletişimde sosyal medyanın kullanımına ilişkin bulgulara ulaşabilmek için sağlıkla ilgili temel kamu kurumu olarak Sağlık Bakanlığı'nın, Çin'in Dünya Sağlık Örgütü'ne kaynağı bilinmeyen gizemli bir solunum yolu rahatsızlığını bildirdiği 31 Aralık 2019 tarihinden itibaren Covid-19 vakasına Türkiye'de ilk kez rastlandığı 11 Mart 2020 tarihini de kapsayan süre içinde sosyal medyada gerçekleştirdiği risk iletişimi uygulamaları hem Bakanlığın hem de Sağlık Bakanı Fahrettin Koca'nın resmî sosyal medya hesapları üzerinden incelenmiştir. Nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi tekniğinin kullanıldığı araştırma doğrultusunda elde edilen bulgular, Türkiye'de ilk vakanın ortaya çıktığı tarihten önce sosyal medyanın yoğun biçimde risk iletişimi amaçlı kullanılmaya başlandığına işaret etmiştir. Bu bulgudan yola çıkılarak Sağlık Bakanlığı ve Sağlık Bakanı'nın riske yönelik proaktif bir yaklaşım benimsediği ve hedef kitlelerle riske yönelik iletişim kurmaya başladığı söylenebilmektedir. Hedef gruplar arasında risk anlayışının geliştirilmesine yönelik aydınlatma amacı doğrultusunda gerçekleştirilen sosyal medya risk iletişimi, riske ilişkin zararlara yönelik bilgilendirme, riske yönelik ideal tutumların benimsenmesini sağlamak, risk yönetimi rutinlerini açıklamak ve buna yönelik kamu kurumuna güven sağlamak amacıyla ilgili kamu kurumu ve kamu kurumunun en üst düzey temsilcisi olan Bakan tarafından yoğun biçimde kullanılmıştır.

İçerik analizine tabi tutulan sosyal medya paylaşımlarının, Çin'in ilk kez Covid-19 vakalarını gizemli bir solunum yolu hastalığı olarak Dünya Sağlık Örgütü'ne bildirdiği 31 Aralık 2019 ve Türkiye'de ilk kez vakaya rastlandığı 11 Mart 2020 tarihleri arasındaki içerikleri kapsadığı düşünüldüğünde, sosyal medya üzerinden gerçekleştirilen risk iletişiminin, riskten etkilenmesi muhtemel kişilerin riske yönelik anlayış geliştirmesine odaklanmasının doğru bir yaklaşım olduğu söylenebilmektedir. Risk anlayışının geliştirilmesi, hedef kitlelerin riske yönelik farkındalığa sahip olup kamu bilincinin oluşmasıyla birlikte riske yönelik kamu kurumunun almış olduğu kararlara ve risk yönetimi rutinlerinin uygulanmasına yönelik destek sağlanması, riske ilişkin zararlara yönelik bilgi paylaşımı, ideal tutumların ne olduğuna yönelik bilgilendirme ve ideal tutumların benimsenmesini sağlama amaçlarına yönelik risk iletişimi uygulamalarının bu dönemin koşullarıyla

uyumlu olduğu dikkat çekmektedir. Araştırmadan elde edilen bulgular ayrıca risk iletişimi içeriklerinin yukarıda bahsedilen risk iletişimi amaçlarıyla örtüşür biçimde tasarlandığını da ortaya koymuştur. Söz konusu tarih aralığında yapılan sosyal medya paylaşımlarının hedef kitlelerin riske ilişkin detaylı bir şekilde bilgilendirilmesine yönelik tasarlandığı, bununla birlikte ülkemizde vakaların görülmeye başlayabileceği ve riskin her an zarar verebilecek bir duruma ulaşabileceği ihtimali nedeniyle de mesaj tasarımı açısından hedef kitlelerin ideal tutumlara yönlendirilmesi amacına odaklanıldığı dikkat çekmektedir.

Sosyal medya üzerinden gerçekleştirilen risk iletişiminde hedef kitlelerle diyalog kurma ve etkileşim sağlama amaçlı bir iletişim tarzından ziyade, araştırmanın daha önceki bulgularının işaret ettiği gibi hedef kitlelerin riske yönelik anlayış geliştirmesine odaklanan, kamuyu bilgilendirme olarak ifade edilebilecek bir iletişim doğasının hakîm olduğu da dikkat çekmektedir.

Çalışmanın risk iletişiminde sosyal medyanın üstlenebileceği rolü ortaya koymayı amaçlayan alanyazın kısmı ve araştırmadan elde edilen bulgular birlikte değerlendirildiğinde sosyal medyanın risk iletişimi yönünden kullanılabilir bir kapasiteye sahip olduğu söylenebilmektedir. Risk iletişimi riskten etkilenebilecek tüm paydaşların risk anlayışını geliştirmesinde, kamu kurumu tarafından ortaya konan risk rutinlerini benimsemesi ve uygulamasında, riske yönelik ideal tutumları öğrenmesi ve hayata geçirmesinde ve böylelikle riskin yol açabileceği hasarların en az seviyede tutulmasında kritik bir rol üstlenebilmektedir. Risk iletişiminde hedef kitlelerin hızlı biçimde bilgilendirilmesini sağlama ve hedef kitlelerin riske yönelik algılarının tespit edilmesinde kullanılabilir bir araç olarak sosyal medyanın risk iletişimi strateji ve uygulamalarına dahil edilmesi gerektiği de dikkat çekmektedir.

Gelecek çalışmalarda farklı risk kategorileri açısından risk iletişiminin ne şekilde gerçekleştirildiğini ortaya koymaya ve farklı ülkelerdeki kamu kurumları tarafından risk iletişiminin nasıl ele alındığını tespit etmeye yönelik araştırmaların yapılmasını önermek mümkündür. Ayrıca sosyal medyanın riskle ilgili kaynağı teyit edilmemiş, gerçekliği, doğruluğu ve eksiksizliği doğrulanmamış bilgilerin yayılımı yoluyla risk iletişimine yapabileceği olumsuz etkilerin ortaya konmasına yönelik araştırmaların yapılması da tavsiye edilebilmektedir.

KAYNAKÇA

- ANADOLU AJANSI (2021). Sağlık Bakanı Koca Türkiye’de İlk Koronavirüs Vakasının Görüldüğünü Açıkladı. <https://www.aa.com.tr/tr/koronavirus/saglik-bakani-koca-turkiyede-ilk-koronavirus-vakasinin-gorulduğunu-acıkladi/1761466>, Erişim Tarihi: 01.02.2021.
- BERRY, Dianne (2007). Health Communiation Theory and Practice, England: Open University Press.
- BOZTEPE TAŞKIRAN, Hatun ve YILDIZ, Engincan (2019). Sağlığa İlişkin Risklerin Önlenmesi Bağlamında Sağlık İletişimi Kampanyalarının ve Yeni Medyanın Rolü, Adnan Menderes Üniversitesi Dördüncü Kuvvet Uluslararası Hakemli Dergisi, 2(2), s.111 – 133.
- COOMBS, W. Timothy (2011). Political Public Relations and Crisis Communication a Public Relations Perspective, (Editörler), Jesper Strömback ve Spiro Kioussis, Political Public Relations Principles and Applications, New York: Routledge.
- COVELLO, Vincent T. (2003). Best Practices in Public Health Risk and Crisis Communication, Journal of Health Communication, 8(1), s.5-8.
- COVELLO, Vincent T., WINTERFELDT Detlof von ve SLOVIC, Paul (1986). Risk Communication: A Review of the Literature, Risk Abstracts, 3, s.171-182.
- COVELLO, Vincent T., MCCALLUM, David B. ve PAVLOVA, M. (1989). Principles and Guideliness for Improving Risk Communication, (Editörler), Vincent T. Covello, David B. McCallum ve Maria Pavlova, Effective Risk Communication the Role and Responsibility of Government and Nongovernment Organizations, New York: Springer Science+Business Media.
- ÇINARLI, İnci (2005). Risk İletişimi Açısından SARS – Şiddetli Akut Solunum Sendromu – Salgını. Galatasaray Üniversitesi İletişim Dergisi, 2, s.55-69.

- DING, Huiling ve ZHANG, Jingwen (2010). Social Media and Participatory Risk Communication During the H1N1 Flu Epidemic: A Comparative Study of the United States and China, *China Media Research*, 6(4), s.80-91.
- FREWER, Lynn (2004). The Public and Effective Risk Communication, *Toxicology Letters*, 149, p.391-397.
- GAUNT, Philip ve OLLENBURGER, Jeff (1995). Issues Management Revisited: A Tool That Deserves Another Look, *Public Relations Review*, 21(3), p.199-210.
- GELDERS, Dave, BOUCKAERT, Geert ve VAN RULER, Betteke (2007). Communication Management in the Public Sector: Consequences for Public Communication about Policy Intentions, *Government Information Quarterly*, 24, p.326-337.
- GLIK, Deborah C. (2007). Risk Communication for Public Health Emergencies, *The Annual Review of Public Health*, 28, p.33-54.
- GUIDRY, Jeanine P. D., JIN, Y., ORR , Caroline A., MESSNER, Marcus ve MEGANCK, Shana (2017). Ebola on Instagram and Twitter: How Health Organizations Address the Health Crisis in Their Social Media Engagement, *Public Relations Review*, 43, p.477-486.
- HELDMAN, Amy Burnett, SCHINDELAR, Jessica ve WEAVER, James B. (2013). Social Media Engagement and Public Health Communication: Implications for Public Health Organizations Being Truly Social. *Public Health Reviews*, 35(1), p.1-18.
- İNANDI, Tacettin, SAKARYA, Sibel, ÜNAL, Belgin ve ERGİN, Işıl (2020). Covid-19 Salgını Özelinde Karar Vericiler için Risk Değerlendirme Yaklaşımı, *Sağlık ve Toplum, Özel Sayı*, s.27-38.
- KAPLAN, Andreas ve HAENLEIN, Michael (2010). Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media, *Business Horizons*, 53(1), p.59- 68.

- KREPS, Garry L. (2012). Health Communication Inquiry and Health Outcomes, *Comunicação e Sociedade, Special Issue*, p.11-22.
- LEISS, William (1996). Three Phases in the Evolution of Risk Communication Practice, *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 545, p.85-94.
- LEISS, William (2004). Effective Risk Communication Practice, *Toxicology Letters*, 149, p.399-404.
- MALECKI, Kristen M. C., KREATING, Julie A. Ve SAFDAR, Nasia (2020). Crisis Communication and Public Perception of Covid-19 Risk in the Era of Social Media, *Clinical Infectious Diseases*, Corrected Proof in Press, p.1-6.
- MILES, Matthew B. ve HUBERMAN, A. Michael (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*, 2nd edition. Thousand Oaks: Sage Publications.
- PAEK, Hye-Jin., HIYARD, Karen, FREIMUTH, Vicki, BARGE ve MINDLIN, Michele (2010). Theory – Based Approaches to Understanding Public Emergency Preparedness: Implications for Effective Health and Risk Communication, *Journal of Health Communication*, 15(4), p.428-444.
- PANAGIOTOPOULOS, Panos, BARNETT, Julie, BIGDELI, Alinaghi Ziaee ve SAMS, Steven (2016). Social Media in Emergency Management: Twitter as a Tool for Communicating Risks to the Public, *Technological Forecasting & Social Change*, 111, p.86-96.
- REGAN, Aine, RAATS, Monique, SHAN, Liran Christine, WALL Patrick G. ve MCCONNON, Aine (2016). Risk Communication and Social Media During Food Safety Crises: A Study of Stakeholders' Opinions in Ireland, *Journal of Risk Research*, 19(1), p.119-133.
- RENN, Ortvin ve LEVINE, Debra (1991). *Credibility and Trust in Risk Communication*, (Editörler), R. E. Kasperson ve P. J. M. Stallen, *Communicating Risks to the Public*, Netherlands: Kluwer Academic Publishers.

- REYNOLDS, Barbara ve QUINN, Sandra Crouse (2008). Effective Communication During an Influenza Pandemic: The Value of Using Crisis and Emergency Risk Communication Framework, *Health Promotion Practice*, 9(4), p.13-17.
- REYNOLDS, Barbara ve SEEGER, Matthew W. (2005). Crisis and Emergency Risk Communication as an Integrative Model, *Journal of Health Communication*, 10(1), p.43-55.
- SAĞLIK BAKANLIĞI (2020). <https://www.saglik.gov.tr/TR,11549/iletisim.html>, Erişim Tarihi: 01.09.2020.
- SCHIAVO, Renata (2007). *Health Communication From Theory To Practice*, San Francisco: John Wiley & Sons.
- SMITH, Richard D. (2006). Responding to Global Infectious Disease Outbreaks: Lessons from SARS on the Role of Risk Perception, Communication and Management, *Social Science&Medicine*, 63, p.3113-3123.
- SMITH, Denise ve MCCLOSKEY, Jo (1998). Risk and Crisis Management in the Public Sector: Risk Communication and the Social Amplifications of Public Sector Risk, *Public Money and Management*, 18(4), p.41-50.
- TURANCI, Eda (2010). Risk İletişiminde Kitle İletişim Araçlarının Kullanımı ve Risk İçerikli Mesajların Oluşturulması Sürecine Yönelik Bir Değerlendirme, *Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 14, s.87-104.
- TURANCI, Eda (2018). Risk İletişimi Açısından Bilginin Önemi ve Bilgi Okuryazarlığı, *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 47, s.191-208.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION-WHO (2020). *Risk Communication and Community Engagement Readiness and Response to Coronavirus Disease (COVID-19): Interim Guidance*. WHO Publication.