

# KORONAVİRÜS SALGININDA KRİZ İLETİŞİMİ

METİN EROL

SETA | ANALİZ

NİSAN 2020 · SAYI 316







# KORONAVİRÜS SALGININDA KRİZ İLETİŞİMİ

METİN EROL

COPYRIGHT © 2020

Bu yayının tüm hakları SETA Siyaset, Ekonomi ve Toplum Araştırmaları Vakfı'na aittir. SETA'nın izni olmaksızın yayının tümünün veya bir kısmının elektronik veya mekanik (fotokopi, kayıt ve bilgi depolama vd.) yollarla basımı, yayımı, çoğaltılması veya dağıtımı yapılamaz. Kaynak göstermek suretiyle alıntı yapılabilir.

SETA Yayınları

Uygulama: Erkan Söğüt

Baskı: Turkuvaz Haberleşme ve Yayıncılık A.Ş., İstanbul

**SETA | SİYASET, EKONOMİ VE TOPLUM ARAŞTIRMALARI VAKFI**

Nenehatun Cd. No: 66 GOP Çankaya 06700 Ankara TÜRKİYE

Tel: +90 312 551 21 00 | Faks: +90 312 551 21 90

www.setav.org | info@setav.org | @setavakfi

**SETA | İstanbul**

Defterdar Mh. Savaklar Cd. Ayvansaray Kavşağı No: 41-43

Eyüpsultan İstanbul TÜRKİYE

Tel: +90 212 395 11 00 | Faks: +90 212 395 11 11

**SETA | Washington D.C.**

1025 Connecticut Avenue, N.W., Suite 410

Washington D.C., 20036 USA

Tel: 202-223-9885 | Faks: 202-223-6099

www.setadc.org | info@setadc.org | @setadc

**SETA | Kahire**

21 Fahmi Street Bab al Luq Abdeen Flat No: 19 Cairo EGYPT

Tel: 00202 279 56866 | 00202 279 56985 | @setakahire

**SETA | Berlin**

Französische Straße 12, 10117 Berlin GERMANY

Tel: +49 30 20188466

**SETA | Brüksel**

Avenue des Arts 27, 1000 Brussels BELGIUM

Tel: +3226520486

## İÇİNDEKİLER

ÖZET	7
GİRİŞ	8
İLK VAKADAN ÖNCE SOSYAL MEDYADA YÜRÜTÜLEN İLETİŞİM FAALİYETLERİ	8
İLK VAKADAN SONRA SOSYAL MEDYADA YÜRÜTÜLEN İLETİŞİM FAALİYETLERİ	10
RESMİ AÇIKLAMALARIN GÜVENİLİRLİĞİ VE ŞEFFAFLIĞI	13
VAKALARLA İLGİLİ BİLGİ PAYLAŞIM SÜRECİ	15
SONUÇ	17

## YAZAR HAKKINDA

### **Metin Erol**

2015 yılında Gediz Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü'nden birincilikle ve en üstün başarı (summa cum laude) ile mezun oldu. Aynı yıl Gediz Üniversitesi Uluslararası İlişkiler Bölümü'nde Yan Dal Programını tamamladı. Marmara Üniversitesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Kamu Politikası programında "Türk Siyasetinde Kültürel Hegemonya Mücadelesi: Tek Parti ve AK Parti Dönemlerinin Karşılaştırmalı Analizi" başlıklı teziyle yüksek lisansını tamamladı. İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Bölümü'nde doktora eğitimine devam etmektedir. Nisan 2016'da SETA İstanbul Toplum ve Medya Araştırmaları Direktörlüğü'nde Araştırma Asistanı olarak göreve başlayan Erol'un akademik ilgi alanları arasında toplumsal hareketler, medya-siyaset ilişkileri, kültürel hegemonya ve kültür politikaları yer almaktadır.

## ÖZET

Bu analizde Türkiye'nin koronavirüs salgınına ilişkin kriz iletişimi süreci sosyal medya üzerinden incelenmektedir.

Bu analizde koronavirüs (Covid-19) salgınının kriz iletişimi süreci sosyal medya üzerinden incelenmektedir. Bu kapsamda Ocak 2020-Nisan 2020 aralığında Sağlık Bakanı Fahrettin Koca başta olmak üzere ilgili aktörlerin Twitter profilleri incelenmekte ve analiz 2020'nin ilk üç ayıyla sınırlanmaktadır. Analiz koronavirüs salgınının kriz iletişiminde öne çıkan üç konu etrafında oluşturulmuştur. İlk olarak Türkiye'de ilk vakanın görüldüğü 10 Mart öncesi ve sonrası dönemde ilgili devlet organlarının ve yetkililerinin Twitter üzerinden salgının iletişim sürecini nasıl yönettikleri, kamuoyunun bilgilendirilmesi sürecinde yapılan paylaşımların hangi temalar etrafında şekillendiği ve söz konusu temaların hangi örneklerle desteklendiği değerlendirilmektedir. İkinci olarak sosyal medyadaki şeffaflık tartışmaları üzerine odaklanılmaktadır. Son olarak da koronavirüs vakalarıyla ilgili kamuoyunu bilgilendirme sürecinin aşamaları detaylı şekilde incelenmektedir.

## GİRİŞ

İlk defa Aralık 2019'da Çin'de görülen ve 2020'nin ilk üç ayında dünya üzerinde 50 bine yakın insanın ölümüne yol açan koronavirüs salgını siyasetten ekonomiye, kamusal alandan özel hayata kadar her alanı etkilemiştir. Devletlerin virüse karşı alabildikleri en net tedbirler; sosyal mesafenin korunması, insanlar arası temasın azaltılması, gerek olmadığı durumlarda evden çıkılmaması yönünde olmuştur. İnsan ilişkilerinin zorunlu olarak kısıtlandığı salgın döneminde sosyal medyanın önemi ve etkisi tekrardan gündeme gelmiştir. Virüsle mücadele sürecinde birçok devlet sosyal medya kanalıyla kamuoyunu bilgilendirmiştir. Türkiye de bu ülkelerden biridir.

Bu analizin konusu Türkiye'de koronavirüs salgınının kriz iletişimidir. Türkiye bu süreçte içeriği salgının aşamalarına göre değişen, şeffaf ve başarılı bir kriz iletişimi takip etmiştir. Bu

analizde koronavirüs salgınının kriz iletişimi; (i) ilk vakanın görüldüğü 10 Mart öncesi ve sonrası dönem, (ii) şeffaflık tartışmaları, (iii) şüpheli ve pozitif vakalar hakkındaki kamuoyunu bilgilendirme aşamaları üzerinden ilgili devlet birimleri ve aktörlerinin paylaştıkları tweetlere odaklanılarak değerlendirilmektedir. Bu noktada paylaşılan tweetlerin içeriği söylem ve görsel boyutlarıyla ele alınmaktadır.

## İLK VAKADAN ÖNCE SOSYAL MEDYADA YÜRÜTÜLEN İLETİŞİM FAALİYETLERİ

Tüm dünyayı etkisi altına alan koronavirüs ile mücadelenin iletişim boyutunda sosyal medyanın diğer mecralara göre daha önemli olduğu söylenebilir. Yayılımının önlenmesi noktasında insanlar arası teması azaltmanın esas olduğu virüsle mücadelede sosyal medya kullanımı artmış, devlet yetkilileri kamuoyunu bilgilendirme sürecinde geleneksel medyanın yanı sıra sosyal medya mecralarını özellikle de Twitter'ı yoğun şekilde kullanmıştır. Çoğu zaman geleneksel medya organları, yetkili makamların süreçle ilgili açıklamalarını sosyal medya hesaplarından alarak paylaşmışlardır. Kriz iletişiminin sosyal medya üzerinden yönetimi noktasında ilk pozitif vakanın kamuoyuna duyurulduğu 11 Mart 2020 Türkiye için dönüm noktası olmuştur. İlgili devlet birimlerinin ve aktörlerinin Twitter hesapları üzerinden yaptıkları paylaşımlar incelendiğinde 11 Mart öncesi sekiz temanın ön plana çıktığı söylenebilir (Şekil 1).

Dünya kamuoyunda gündem haline gelmeye başlayan virüsle ilgili Sağlık Bakanı Fahrettin Koca 21 Ocak'ta Anadolu Ajansı (AA) Editör Masası'nın konduğu olmuş, sosyal medya hesabından canlı yayınlanan programda süreçle

**ŞEKİL 1. 11 MART ÖNCESİ SÜREÇ YÖNETİMİNDE ÖNE ÇIKAN TEMALAR**



ilgili olarak detaylı ön bilgilendirme yapmıştır. Koca, virüsün oluşturabileceği tehlikenin farkında olduklarının altını çizmiş Türkiye'ye gelen yolcularda ateş, öksürük ve nefes güçlüğü olma durumunda gerekli her türlü tedbirin alındığını belirtmiştir.<sup>1</sup> Ön bilgilendirme sürecinde Türkiye'nin mevcut ilaç stok bilgileri de kamuoyuyla paylaşılmıştır. Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) virüsü tehdit olarak algılamadan önce Türkiye'nin gerekli önlemleri hayata geçirdiği ve bir Bilim Kurulu oluşturarak 31 Ocak itibarıyla dört toplantı gerçekleştirdiği sosyal medya üzerinden duyurulmuştur. Sağlık Bakanlığının resmi Twitter hesabından Bilim Kurulu üyelerinin kısa raporları, çeşitli infografikler ve görsel içerikler ile koronavirüse dair geniş kapsamlı bilgilendirici içerikler paylaşılmıştır.

Virüsün dünya üzerinde hızla yayıldığı ilk dönemde Çin Halk Cumhuriyeti Ankara Büyükelçisi başta olmak üzere DSÖ Türkiye temsilcisi, Özbekistanlı ve İranlı diplomatlarla görüşülmüş, virüsle mücadele konusunda diplomatik düzey-

de iş birliği yapıldığı sosyal medya üzerinden kamuoyuna duyurulmuştur. Fakat yapılan görüşmelerle ilgili herhangi bir detay aktarılmamış, yalnızca resmi ziyaret fotoğrafları paylaşılmıştır.

Sosyal medyada başlayan Türkiye'de virüslü hasta olduğu yönündeki tartışmalar üzerine Fahrettin Koca Twitter hesabı üzerinden anlık bilgi paylaşımı yapmıştır. Şüpheli vakanın görüldüğü il bilgisi, hastanın genel şikayetleri, hangi ülke vatandaşı olduğu, hastalığın günlük seyri<sup>2</sup> ve ilk şüpheli vaka durumu karşısında alınan tedbirler kamuoyuyla paylaşılmıştır.<sup>3</sup>

Şüpheli vakaların artması üzerine virüse karşı alınacak kapsamlı tedbirler konusunda kamuoyu bilgilendirilmiştir. Bu konuda yapılan ilk bilgilendirme teknik araç-gereç yeterliliği konusunda olmuştur. Sağlık çalışanlarına koruyucu önlem rehberleri dağıtıldığı, tedbir aşamasında Sağlık Bakanlığının Milli Eğitim Bakanlığı ve Kredi Yurtlar Kurumu ile birlikte hareket ettiği ve sınırlarda gerekli önlemlerin alındığı belirtilmiştir.<sup>4</sup> Ayrıca 2020 bahar eğitim öğretim döneminin başlayacağı Şubat ayında, Sağlık Bakanı Koca Twitter üzerinden velilere ve öğrencilere yönelik gerekli bilgilendirmeleri yapmış<sup>5</sup> ve yurt dışından gelen vatandaşların on dört günlük gönüllü karantina uygulamasına geçmeleri uyarısında bulunmuştur.<sup>6</sup> Çin başta olmak üzere İtalya, Güney Kore, Irak ve İran'a uçuşların dur-

2. 24 Ocak'ta Büyükçekmece'de bulantı, baş ağrısı ve halsizlik şikayetiyle hastaneye başvuran Çin uyruklu bir kişinin, diğer hastalardan izole edildiği ve beraber seyahat ettiği kişilerin tespit edilerek kontrolden geçtiği bilgisini Fahrettin Koca kamuoyuyla paylaşmıştır. 27 Ocak, 30 Ocak ve 31 Ocak'ta yapılan anlık açıklamalarla şüpheli durumdaki hastaların bütün detayları sosyal medya üzerinden kamuoyuna duyurulmuştur.

3. İlk şüpheli vaka üzerine liman ve havalimanlarında 7/24 sağlık personeli bulundurulduğu ve Çin'den gelen tüm uçuşlar için bulaşıcı hastalık kontrol önlemlerinin devreye sokulduğu ve termal kamera taramasının başlatıldığı bilgisi sosyal medyadan duyurulmuştur.

4. Bkz. Fahrettin Koca, Twitter, 2 Mart 2020, <https://twitter.com/drfahtettinkoca/status/1234349313704308737>, (Erişim tarihi: 25 Mart 2020).

5. Bkz. Fahrettin Koca, Twitter, 2 Şubat 2020, <https://twitter.com/drfahtettinkoca/status/1224009281923698690>, (Erişim tarihi: 25 Mart 2020).

6. Bkz. Fahrettin Koca, Twitter, 2 Mart 2020, <https://twitter.com/drfahtettinkoca/status/1234534327498702850>, (Erişim tarihi: 27 Mart 2020).

1. Şüphelilerin havalimanlarında denetleme merkezleri ve karantina odalarına alındığı, riskli hastaların özel ambulanslar ile hastanelere götürüldüğü belirtilmiştir.

durulması gibi virüse karşı alınan tedbirler noktasında atılan tüm somut adımlar<sup>7</sup> ilgili devlet kurumları ve aktörlerinin sosyal medya hesaplarından anlık olarak kamuoyuyla paylaşılmıştır.

## Koronavirüs salgınının kriz iletişimi 11 Mart öncesi çok boyutlu, şeffaf, sayısal verilere dayalı, anlık açıklamalarla yürütülmüştür.

Koronavirüs salgınının kriz iletişiminde 11 Mart öncesi sosyal medyadan yayılan yalan haberlerin önüne geçilmesi önemli bir yer tutmaktadır. Yapılan resmi açıklamalarda her türlü bilginin anlık paylaşıldığının altı çizilmiştir. Yalan haber örneklerini ve spekülasyon oluşturmaya yönelik toplumun önde gelen simalarının yapmış oldukları paylaşımları Bakan Koca resmi Twitter hesabı üzerinden alıntılıyıp paylaşmış, geleneksel ve yeni medya organlarında sürecin adım adım takip edildiği mesajını vermiştir. Virüse karşı mücadelede toplumsal bölünmeye sebep olacak durumları önleme adına birlik mesajı da ön plana çıkartılmıştır.

Koronavirüs salgınının kriz iletişiminde 11 Mart öncesi şeffaflık ve milletinin yanında olan güçlü devlet imajı en çok ön plana çıkartılan iki tema olarak dikkat çekmektedir. Şeffaflık noktasında sosyal medyada birinci kaynaktan/ilk ağızdan duyurular yapılmış, bilgilendirme sürecinde sayısal verilere dayalı içerikler paylaşılmıştır. Salgınla mücadelede Bilim Kurulunun tavsiyeleri yönünde hareket edildiği, DSÖ ile dirsek temasında bulunduğu ifade edilmiş ve şüpheli hasta sayısındaki artışın seyrine göre söylem alanı genişletilmiştir. Diğer taraftan yapılan paylaşımlarda devletin hiçbir vatandaşını yalnız bırakmadığı mesajı ön plana çıkartılmıştır. Bakan Koca sağlık

personeliyle görüntülü konuşma gerçekleştirmiş, personelin tweetlerini alıntılanmış, çalışanlarıyla birebir temas kurmuş ve onları bu yolla motive etmiştir. 25 Şubat'ta Cumhurbaşkanı Erdoğan virüsle mücadelede ilgili devlet organlarının koordineli şekilde sürece dahil olacağı paylaşımında bulunmuş, devletin bu zor süreçte milletin yanında olduğu mesajı pekiştirilmiştir.

Özetle koronavirüs salgınının kriz iletişimi 11 Mart öncesi çok boyutlu, şeffaf, sayısal verilere dayalı, anlık açıklamalarla yürütülmüştür. Kurumlar arası iş birliği ön plana çıkartılmış, diplomatik görüşmeler dahil olmak üzere virüse karşı her türlü bilgi alışverişinin yapıldığı vurgulanmıştır. Yalan haberler ve spekülatif sosyal medya paylaşımlarına birinci ağızdan karşılık verilmiş ve oluşabilecek olası toplumsal infialin önüne geçilmiştir.

## İLK VAKADAN SONRA SOSYAL MEDYADA YÜRÜTÜLEN İLETİŞİM FAALİYETLERİ

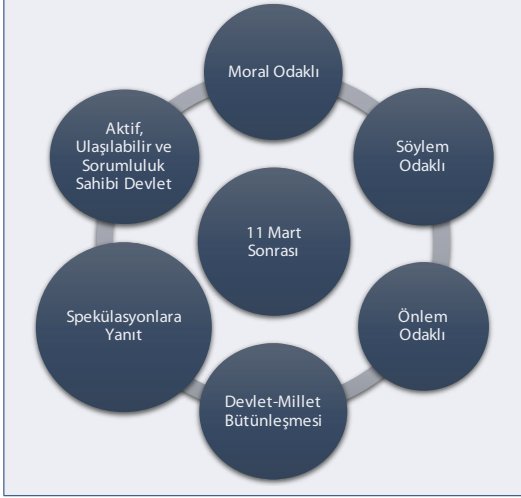
Bu bölümde ilk olarak koronavirüs salgınının kriz iletişiminde ilgili devlet birimleri ve aktörlerinin 11 Mart öncesi ve sonrası dönemde sosyal medya üzerinden yaptıkları paylaşımlardaki ortak temalar değerlendirilmektedir. Sonrasında ise 11 Mart sonrası dönemdeki kriz iletişimi incelenmektedir.

Türkiye'de ilk koronavirüs vakası DSÖ'nün virüsü pandemi ilan ettiği tarihten bir gün önce 10 Mart 2020'de görülmüştür. 11 Mart itibarıyla koronavirüs salgınının kriz iletişiminde alan genişletilmiştir. İlgili devlet birimleri ve aktörlerinin sosyal medya paylaşımlarında altı temanın ön plana çıktığı görülmüştür (Şekil 2).

İlk vakanın görüldüğü 10 Mart öncesinde olduğu gibi sonraki dönemde de diplomatik iliş-

7. Blz. Fahrettin Koca, Twitter, 29 Şubat 2020, <https://twitter.com/drfahtrettinkoca/status/1233840851316551680>, (Erişim tarihi: 27 Mart 2020).

## ŞEKİL 2. 11 MART SONRASI SÜREÇ YÖNETİMİNDE ÖNE ÇIKAN TEMALAR



kilerin önemi<sup>8</sup> ve birlik mesajı ön plana çıkartılmış, virüsle mücadelenin tek taraflı yürütülemediği vurgulanmıştır. Sanatçılardan gelen destek videoları sosyal medyada dolaşıma girmiş<sup>9</sup> müzik temalı, toplumsal gerginliği azaltacak ve insanları mental olarak motive edecek paylaşımlara yer verilmiştir.<sup>10</sup> Spekülyasyon ve provokasyonlara karşı bilgilendirici içerikler paylaşılmıştır. Bu kapsamda 14 Mart'ta Alo 184 hattıyla ilgili,<sup>11</sup> 15 Mart'ta

8. Çin ile diplomatik ilişkilerin çok boyutlu olarak yürütüldüğü ve özellikle sağlık alanında neler yapılabileceği, bakanlık düzeyinde yapılan görüşmelerde ele alınmış, Japonya büyükelçisi ile görüşülmüş, virüsle mücadelede insanlığın ortak yararını gözetecek adımların atılması noktasında istişarelerde bulunulmuştur. Bu konuda Çin heyeti ile yapılan görüşme için bkz. Fahrettin Koca, Twitter, 23 Mart 2020, <https://twitter.com/dr/fahrettinkoca/status/1242163677463224321>, (Erişim tarihi: 29 Mart 2020); Japonya büyükelçisi ile yapılan görüşme için bkz. Fahrettin Koca, Twitter, 24 Mart 2020, <https://twitter.com/dr/fahrettinkoca/status/1242476948489560064>, (Erişim tarihi: 29 Mart 2020).

9. Virüse karşı mücadelede birlik mesajı için bkz. Fahrettin Koca, Twitter, 12 Mart 2020, <https://twitter.com/dr/fahrettinkoca/status/1238042198714847233>, (Erişim tarihi: 30 Mart 2020); Fahrettin Koca, Twitter, 24 Mart 2020, <https://twitter.com/dr/fahrettinkoca/status/1242518658880069635>, (Erişim tarihi: 1 Nisan 2020); Fahrettin Koca, Twitter, 25 Mart 2020, <https://twitter.com/dr/fahrettinkoca/status/1242824581066473472>, (Erişim tarihi: 1 Nisan 2020); Fahrettin Koca, Twitter, 25 Mart 2020, <https://twitter.com/dr/fahrettinkoca/status/1242889527137570817>, (Erişim tarihi: 1 Nisan 2020).

10. Bkz. Fahrettin Altun, Twitter, 27 Mart 2020, <https://twitter.com/fahrettinaltun/status/1243642593684135937>, (Erişim tarihi: 1 Nisan 2020).

11. Bkz. Fahrettin Koca, Twitter, 14 Mart 2020, <https://twitter.com/dr/fahrettinkoca/status/1238882285199523841>, (Erişim tarihi: 2 Nisan 2020).

umreden gelenlerin karantinaya alınmadıkları yönündeki iddialarla ilgili,<sup>12</sup> 16 Mart'ta Sağlık Bakanlığında atfedilen "gizli belge" iddiasıyla ilgili,<sup>13</sup> 20 Mart'ta kime ait olduğu belli olmayan ses kayıtlarıyla ilgili<sup>14</sup> ve 26 Mart'ta malzeme yetersizliği iddialarıyla ilgili sosyal medya üzerinden gerekli bilgilendirmeler yapılmıştır.<sup>15</sup>

11 Mart öncesinde olduğu gibi sonrasında da devlet virüsle mücadelede sahada aktif olarak görev alan personelinin arkasında olduğu mesajını vermiştir. Sağlık Bakanı Koca sağlık çalışanlarını önce TBMM'de alkışlatmış,<sup>16</sup> sonra üç gece Türkiye genelinde saat 21.00'da sağlık çalışanlarını alkışlayalım çağrısında bulunmuş, bu desteği toplumun geneline yayarak sağlık çalışanlarını motive etmiştir. Bakan Koca'nın alkış çağrısına Cumhurbaşkanı da katılmış<sup>17</sup> "devlet sağlık personelinin arkasında" mesajı verilmiştir. Sağlık Bakanlığının yanı sıra devletin ilgili tüm organları, kurum çalışanlarına yönelik virüsle mücadelede alınacak tedbirlere ve onları motive edecek paylaşımlara yer vermişlerdir. Örneğin İletişim Başkanı Fahrettin Altun basın mensuplarına dönük koruyucu tedbirlerle ilgili,<sup>18</sup> İçişleri Bakanı Süleyman Soylu da Bakanlığa bağlı devlet kurumlarının alacağı tedbirlerle ilgili çeşitli paylaşımlarda bulunmuştur. Ayrıca Cumhurbaşkanı Erdoğan başta olmak üzere bakanlar ve diğer yetkililer, online toplantılar gerçekleştirmişler ve yapılan toplantılar da gündem maddeleri ile

12. Bkz. Fahrettin Koca, Twitter, 15 Mart 2020, <https://twitter.com/dr/fahrettinkoca/status/1239119161718169600>, (Erişim tarihi: 2 Nisan 2020).

13. Bkz. Fahrettin Koca, Twitter, 16 Mart 2020, <https://twitter.com/dr/fahrettinkoca/status/1239477968403120129>, (Erişim tarihi: 2 Nisan 2020).

14. Bkz. Süleyman Soylu, Twitter, 20 Mart 2020, <https://twitter.com/suleymansoylu/status/1240923802491650048>, (Erişim tarihi: 2 Nisan 2020).

15. Bkz. Fahrettin Koca, Twitter, 26 Mart 2020, <https://twitter.com/dr/fahrettinkoca/status/1243190180812673024>, (Erişim tarihi: 2 Nisan 2020).

16. Bkz. Fahrettin Koca, Twitter, 19 Mart 2020, <https://twitter.com/dr/fahrettinkoca/status/1240699520691757056>, (Erişim tarihi: 2 Nisan 2020).

17. Bkz. Recep Tayyip Erdoğan, Twitter, 19 Mart 2020, <https://twitter.com/RErdogan/status/1240669360252837890>, (Erişim tarihi: 2 Nisan 2020).

18. Bkz. T.C. İletişim Başkanlığı, Twitter, 28 Mart 2020, <https://twitter.com/iletisim/status/1243983903305666561>, (Erişim tarihi: 2 Nisan 2020).

alınan kararları kamuoyuyla paylaşmışlardır.<sup>19</sup> Bu yolla devlet birimlerinin iş birliği ve koordinasyon halinde olduğu, sürecin Cumhurbaşkanı tarafından takip edildiği mesajı verilmiştir.

İlk vakanın tespit edilmesiyle birlikte koronavirüs salgınının kriz iletişimde “moral odaklı” paylaşımlar ön plana çıkmıştır. İlk vakanın tespiti “haber üzücü ama korkutucu değil” söylemiyle duyurulmuştur.<sup>20</sup> 18 Mart’ta ilk kayıp yaşanmış, bu haber de Bakan Koca tarafından “bugün ilk kez bir hastamı kaybettim” ifadeleriyle kamuoyuyla paylaşılmıştır.<sup>21</sup> Bu süreçte söylemin önem kazandığı görülmektedir. Toplumun bilgilendirilmesi noktasında öğretici, akılda kalıcı, duygusal bir sosyal medya dili kullanılmıştır. “Sorun küresel, mücadelemiz ulusal”, “Riskler somut, kurallar basit”, “Hayat eve sığar”, “Bugünlerde çınarlar kolay devriliyor dışarı çıkmayın” şeklinde sloganlara tweetlerde ve açıklamalarda sıkça yer verilmiştir. Sosyal medyadan yapılan uyarılar noktasında her yaş grubuna uygun bir üslubun benimsendiği söylenebilir. Gençlere yönelik uyarı tweetlerinde salgının dışında olmadıkları hatırlatılmış ve “Hayatınızı yavaşlatın, risk ortamına girmeyin, riski evinize taşımayın” uyarısında bulunulmuştur.<sup>22</sup> Gençlere kendi üsluplarıyla seslenilmiştir: “Hayat demek, hareket demek. Eyvallah. Fakat bir süreliğine başka bir moda geçiyoruz. Özgürlük evimizde. Hayat eve sığar” tavsiyesinde bulunulmuştur.<sup>23</sup> Orta ve üst yaş grubuna yönelik tweetlerde de onlara sorumlulukları

hatırlatılmıştır.<sup>24</sup> Virüsün 60 yaş üstü kişilerde ölüme sebep olduğu bilgisi yayılmaya başladığında, yaşlıları motive etmeye yönelik içerikler sosyal medyada dolaşıma sokulmuştur.<sup>25</sup> Salgın durumlarının panikle kontrolden çıktığı gerçekliğinden hareketle toplumu motive etmenin yanında panik havasının oluşmaması ve kontrolün kaybedilmemesi için sistematik paylaşımlar yapıldığı görülmektedir.

11 Mart sonrası dönemde dikkat çeken temalardan biri de paylaşımların önlem odaklı yapılmasıdır. İlk vaka ortaya çıkar çıkmaz ilgili birimler tarafından virüse karşı etkili bir ilacın olmadığı gerçeği hatırlatılmış ve virüsle mücadelede en etkili yöntemin, virüsün bulaşmasını önlemek olduğunun altı çizilmiştir.<sup>26</sup> Resmi makamlar tarafından sürekli olarak “14 Kural” hatırlatılmış, vatandaşlar gün aşırı tedbir noktasında farklı içerik paylaşımlarıyla bilgilendirilmişlerdir. Tedbirler noktasında çeşitli videolar, GIF’ler, akılda kalıcı görseller hazırlanmış ve kamuoyuyla paylaşılmıştır. Uzmanların açıklamalarında kullandıkları teknik terimlerin halk nezdinde anlaşılabilir olması ve virüsle mücadelede boşluk bırakılmaması noktasında İletişim Başkanlığı virüsle birlikte yaşamın bir parçası haline gelen “koronavirüs”, “Covid-19”, “karantina”, “pandemi”, “epidemi”, “izolasyon”, “enfeksiyon” vb. terimlerin ne anlama geldiklerini belirten bir Koronavirüs Sözlüğü dahi hazırlamıştır.<sup>27</sup> İletişim Başkanlığı virüse karşı yürütülen mücadelede farklı devlet birimlerinin almış oldukları tedbirleri de kolay anlaşılır şekilde özetleyen içerik paylaşımlarına yer vermiştir.

19. Bkz. T.C. İçişleri Bakanlığı, Twitter, 23 Mart 2020, [https://twitter.com/TC\\_icisleri/status/1242179171083784197](https://twitter.com/TC_icisleri/status/1242179171083784197), (Erişim tarihi: 2 Nisan 2020).

20. Bkz. Fahrettin Koca, Twitter, 11 Mart 2020, <https://twitter.com/drfahtinkoca/status/1237653291649183745>, (Erişim tarihi: 3 Nisan 2020).

21. Bkz. Fahrettin Koca, Twitter, 18 Mart 2020, <https://twitter.com/drfahtinkoca/status/1240075816798769160>, (Erişim tarihi: 3 Nisan 2020).

22. Bkz. Fahrettin Koca, Twitter, 23 Mart 2020, <https://twitter.com/drfahtinkoca/status/1242185496715018241>, (Erişim tarihi: 3 Nisan 2020).

23. Bkz. Fahrettin Koca, Twitter, 23 Mart 2020, <https://twitter.com/drfahtinkoca/status/1242193842339790850>, (Erişim tarihi: 3 Nisan 2020).

24. Bkz. Fahrettin Koca, Twitter, 24 Mart 2020, <https://twitter.com/drfahtinkoca/status/1242201913774542848>, (Erişim tarihi: 3 Nisan 2020).

25. Bkz. Fahrettin Altun, Twitter, 18 Mart 2020, <https://twitter.com/fahrettinaltun/status/1240275669411561474>, (Erişim tarihi: 3 Nisan 2020).

26. Bkz. Fahrettin Koca, 11 Mart 2020, <https://twitter.com/drfahtinkoca/status/1237831227203375104>, (Erişim tarihi: 3 Nisan 2020).

27. Bkz. T.C. İletişim Başkanlığı, Twitter, 17 Mart 2020, <https://twitter.com/iletisim/status/1239905426659049474>, (Erişim tarihi: 3 Nisan 2020).

Benzer içerikler ilgili devlet birimlerinin resmi Twitter hesapları üzerinden de paylaşılmıştır.<sup>28</sup> Resmi makamlarca alınan tedbirlere uymayanlara ve tedbir kararlarını suistimal ederek insanları rencide edecek şekilde davrananlara karşı gereken cezai işlemlerin uygulandığına dair içeriklere de geniş yer verilmiştir. Bu yolla devlet tedbirler konusundaki kararlılığını sosyal medya aracılığıyla da ortaya koymuştur.<sup>29</sup>

Kriz iletişiminde dikkat çekilen bir diğer tema da devlet-millet birlikteliğidir. 19 Mart'taki ilk vaka kaybının ardından TBMM'deki milletvekillerine bilgilendirme yapılmış,<sup>30</sup> Cumhurbaşkanının talimatı üzerine ilgili bakanlar toplantı düzenlemiş ve virüsle mücadelede alan genişletilmiştir.<sup>31</sup> Vatandaşlardan CİMER'e yapılan başvurular İletişim Başkanlığı bünyesinde değerlendirilmiştir.<sup>32</sup> Sürecin Cumhurbaşkanı bakanlar ve milletvekillerince yakından takip edildiği, vatandaşlarla devlet arasında dirsek temasının olduğu gösterilmiştir. Devlet-millet birlikteliğinin ön plana çıktığı bir diğer örnek ise Avrupa'dan Türkiye'ye gelmek isteyen va-

andaşların transferi olmuştur.<sup>33</sup> Bu süreçte (i) devlet birimlerinin koordinasyon içinde olduğu, (ii) virüsle mücadelede ekonomik, sosyal, siyasi kaygıların bir kenara bırakıldığı, (iii) Türkiye'nin sadece sınırları içerisinde değil sınırları dışındaki vatandaşlarını da koruyup gözettiği (iv) virüsle mücadele sürecinin Sağlık Bakanlığı ve Bilim Kurulunun tavsiye ve yönlendirmeleri doğrultusunda sürdürüldüğü mesajı verilmiştir. Ayrıca zabıta ve emniyet birimlerinin sokağa çıkma yasağı olan 65 yaş üstü vatandaşların ihtiyaçlarını karşılaması,<sup>34</sup> jandarmanın tarla sürmesi<sup>35</sup> vb. paylaşımlar da bu tema altında öne çıkan örnekler arasında gösterilebilir. Buna mukabil milletin de devletin yanında olduğu mesajı sosyal medyada gündem haline gelmiştir. İletişim Başkanı Altun virüsle mücadelede gönüllü olarak görev almak isteyen vatandaşlardan CİMER'e yapılan başvuru örnekleri paylaşmış,<sup>36</sup> zorlu süreçte milletin her türlü fedakarlığı göstermeye hazır olduğu görülmüştür.

## RESMİ AÇIKLAMALARIN GÜVENİLİRLİĞİ VE ŞEFFAFLIĞI

Koronavirüs salgınının kriz iletişiminde sosyal medyada en çok gündeme gelen tartışma resmi kanallardan yapılan bilgilendirmelerin güvenilir olup olmadığı yönünde olmuştur. İletişim ve bil-

28. Bu konuda İçişleri Bakanlığının almış olduğu kararların her biri Twitter üzerinden kamuoyuna duyurulmuştur. Virüsle mücadele kapsamında umuma açık istirahat ve eğlence yerlerinin kapatılması, asker uğurlamada sosyal mesafenin korunması, berber, kuaför, güzellik merkezleri vb. yerlerin geçici süreliğine kapatılması, 65 yaş üstüne sokağa çıkma yasağının getirilmesi, içkili ve içkisiz tüm lokanta, restoran pastane vb. yerlerin sadece paket servis hizmetine geçmesi gibi tüm önlemler sosyal medyada açıklama metinlerinin yanı sıra kolay anlaşılır şekilde özetlenmiş infografikler olarak da paylaşılmıştır.

29. Konuya ilişkin paylaşımları için bkz. Umuma Açık İstirahat ve Eğlence Yerlerinin Kapatılması: T.C. İçişleri Bakanlığı, Twitter, 16 Mart 2020, [https://twitter.com/TC\\_icisleri/status/1239573795742126080](https://twitter.com/TC_icisleri/status/1239573795742126080), (Erişim tarihi: 3 Nisan 2020). Asker uğurlamada sosyal mesafeye dikkat edilmesi: T.C. İçişleri Bakanlığı, Twitter, 21 Mart 2020, [https://twitter.com/TC\\_icisleri/status/1241124164553117703](https://twitter.com/TC_icisleri/status/1241124164553117703), (Erişim tarihi: 3 Nisan 2020). Kurallara uymayanlara karşı uygulanan cezalar: Davut Gül, Twitter, 29 Mart 2020, [https://twitter.com/gul\\_davut/status/1244225770311962625](https://twitter.com/gul_davut/status/1244225770311962625), (Erişim tarihi: 3 Nisan 2020).

30. Bkz. Fahrettin Koca, Twitter, 19 Mart 2020, <https://twitter.com/dfahrettinkoca/status/1240634966092009479>, (Erişim tarihi: 3 Nisan 2020).

31. Bkz. T.C. İletişim Başkanlığı, Twitter, 15 Mart 2020, <https://twitter.com/iletisim/status/1239247817010491400>, (Erişim tarihi: 3 Nisan 2020).

32. Bkz. Fahrettin Altun, Twitter, 14 Mart 2020, <https://twitter.com/fahrettinaltun/status/1238778169009811456>, (Erişim tarihi: 4 Nisan 2020).

33. Almanya, İspanya, Fransa, Avusturya, Norveç, Danimarka, İsveç, Belçika ve Hollanda'dan Türkiye'ye yapılan uçak seferleri durdurulmuştur. Söz konusu ülkelerdeki Türk vatandaşların ülkeye güvenli bir şekilde getirilmesi noktasında Türk diplomatik temsilcilerine çağrıda bulunulmuştur. 17 Mart 24.00'e kadar başvuru yapan vatandaşların Türkiye'ye dönüşleri konusunda özveri göstermiştir. Yurt dışından getirilecek vatandaşlara Bilim Kurulu tavsiyeleri doğrultusunda karantina uygulanacağı kamuoyuyla paylaşılmıştır.

34. Bkz. Türk Polis Teşkilatı, Twitter, 25 Mart 2020, <https://twitter.com/EmniyetGM/status/1242848566219071488>, (Erişim tarihi: 4 Nisan 2020).

35. Bkz. T.C. Jandarma Gn.K., Twitter, 30 Mart 2020, <https://twitter.com/jandarma/status/1244706364087250945>, (Erişim tarihi: 4 Nisan 2020).

36. Bkz. Fahrettin Altun, Twitter, 18 Mart 2020, <https://twitter.com/fahrettinaltun/status/1240197580136595456>, (Erişim tarihi: 4 Nisan 2020).

### ŞEKİL 3. BİLGİ GÜVENİLİRLİĞİ VE ŞEFFAFLIK KONUSUNDAKİ İDDİALAR



gilendirme sürecinin yeteri kadar şeffaf yürütülmediğiyle ilgili iddialar ortaya atılmıştır. Özellikle diğer dünya ülkelerine kıyasla Türkiye’de ilk koronavirüs vakasının daha geç görülmesi, bilgi güvenilirliği ve şeffaflık konusundaki tartışmaları alevlendirmiştir. 11 Mart öncesi ve sonrasında resmi makamların sosyal medyada en çok vurguladıkları nokta sürecin şeffaflığı olmuştur. İlgili devlet birimleri ve aktörlerinin sosyal medya paylaşımları incelendiğinde şeffaflığı sağlama noktasında sayısal verilerin sıkça kullanıldığı görülmektedir.

Şeffaflık konusunda ilk tartışma Türkiye’deki grip ilaçlarının<sup>37</sup> yetersizliğine ilişkin olmuştur. Sağlık Bakanı AA Editör Masası canlı yayınında Türkiye’de halihazırda 1 milyon 650 bin kutu grip ilacı bulunduğunu ifade etmiştir.<sup>38</sup> Bir diğer iddia şüpheli vakaların virüslü olduğu fakat bunun kamuoyundan saklandığı yönündedir. Şüpheli vakalarla ilgili resmi makamlardan anlık bilgi paylaşımı yapılmıştır. 27 Ocak’ta Aksaray’da

37. Ocak’ta Covid-19 vakası Wuhan gribi olarak adlandırılmıştır. Dolayısıyla Çin’de şiddetli bir grip salgını başladığı, salgının giderek yayıldığı ve Türkiye’nin grip ilacı konusunda yetersiz olduğu iddiaları gündeme gelmiş, bunun üzerine Sağlık Bakanı Fahrettin Koca, AA Editör Masası yayınında grip salgını sonucu dünya üzerinde 1 yılda ölen kişi sayısı istatistiğini paylaşmış ve Türkiye’nin grip salgınıyla mücadele konusundaki durumunu, nicel veriler üzerinden aktarmıştır.

38. Bkz. Fahrettin Koca, Twitter, 22 Ocak 2020, <https://twitter.com/drfahtretinkoca/status/1219914591846785025>, (Erişim tarihi: 5 Nisan 2020).

on iki kişilik katile içinde Çinli bir kişide ateş ve bulantı şikayeti görüldüğü ve hastanın derhal kontrol altına alındığı sosyal medyadan duyurulmuştur.<sup>39</sup> 29 Ocak’ta da söz konusu kişide koronavirüs belirtisine rastlanmadığı kamuoyuyla paylaşılmıştır.<sup>40</sup> Şeffaflık ve bilgi güvenilirliği üzerinden ortaya atılan diğer iddialar sağlık çalışanlarının virüsten korunma noktasında yeterli ekipmana sahip olmadığı ve Türkiye’de sağlık altyapısının virüsle mücadelede yetersiz olduğu konularında olmuştur. Bu iddialara uluslararası medya organlarının Türkiye uzantıları da geniş yer vermiştir. Sağlık Bakanı yaptığı açıklamalarda malzeme ve ekipman sayısında bir eksiklik olmadığını altını çizmiştir. Sosyal medyada koronavirüsten hayatını kaybedenlerin sayısının açıklanandan daha fazla olduğu fakat devlet organlarının paniğe sebebiyet vermemek için sayıyı gizledikleri iddia edilmiştir. Söz konusu iddia enfekte hasta sayısı konusunda da gündeme getirilmiştir. Resmi makamlar iddiaları yalanlamıştır. Ayrıca cenaze hizmetleri belediyeler bünyesinde yürütülmektedir. CHP yönetiminde olan ve en çok vakanın görüldüğü üç büyükşehir belediyesinin virüsten ölen defin sayıları, Bakanlığın açıkladığı rakamlarla örtüşmektedir. Bu durum da ölen hastalarla ilgili ortaya atılan iddiaların gerçek dışı olduğunu gösteren bir diğer argümandır.

Virüsle mücadele sürecinde yapılan resmi açıklamalara iki şekilde muhalefet edilmiştir: Türk Tabipler Birliği (TTB) ve anonim kişilerin söylentileri üzerine derlenen haber metinleri. Kamuoyundaki mesleki ve teknik açıklamalarından daha çok ideolojik tutumu ile bilinen TTB koronavirüs ile mücadelede yapılan resmi açıklamaların şeffaf olmadığını gündeme getirmiştir. Ancak TTB tarafından ortaya atılan iddialarda sayısal

39. Bkz. Fahrettin Koca, Twitter, 27 Ocak 2020, <https://twitter.com/drfahtretinkoca/status/1221882713667522561>, (Erişim tarihi: 5 Nisan 2020).

40. Bkz. Fahrettin Koca, Twitter, 30 Ocak 2020, <https://twitter.com/drfahtretinkoca/status/1222626295751892993>, (Erişim tarihi: 5 Nisan 2020).

#### ŞEKİL 4. İDDİALARA KARŞI SOSYAL MEDYA YÖNETİM SÜRECİ



verilere yer verilmemesi, açıklamaların anonim şahısların söylentileri üzerine derlenmesi ciddi soru işaretleri oluşturmaktadır. TTB şeffaflık konusundaki iddiaların yanı sıra yerli tanı kiti icadını da bir başarı olarak görmemiştir.<sup>41</sup> Dolayısıyla TTB'nin salgınla ilgili eleştirilerinin bilimsel ve teknik olmaktan çok hükümete dönük ideolojik bir karşıtlıktan kaynaklandığı söylenebilir.

Resmi makamlarca yapılan bilgilendirmelerin güvenilirliği konusunda kafalarda soru işareti oluşturacak ve sürecin şeffaflığının tartışmalı olduğunu ima eden diğer bir yaklaşım da radikal sol ve Kemalist ideolojinin sözcülüğünü yapan medya kuruluşları ile uluslararası medya organlarının Türkiye uzantılarının haberleri ve paylaşımlarıdır. Tıpkı TTB'nin açıklamaları gibi bu haberlerin istisnasız hepsi anonim kaynaklara dayandırılmıştır. Gazetecilerin gerekli gördükleri durumlarda haber kaynaklarını gizlemesi kabul edilen bir mesleki pratiktir. Ancak anonim kaynaklara dayandırılan haberlerin hiçbirisinde kurum, yer ve zaman gibi destekleyici bilgilerin yer almaması haberin doğruluğu hakkındaki şüphe-

41. Bkz. Türk Tabipler Birliği, Twitter, 21 Mart 2020, <https://twitter.com/tbortogr/status/1241444762617630721>, (Erişim tarihi: 5 Nisan 2020).

leri artırmaktadır. Dolayısıyla şeffaflık ve bilgilendirme tartışmaları konusunda bir tarafta sayısal verilere dayalı ve resmi makamlarca birinci ağızdan yapılan açıklamalar<sup>42</sup> diğer tarafta ismi, unvanı, çalıştığı kurumu ve çalışma alanı belli olmayan kişilerin söylentileri üzerinden derlenen haberler yer almıştır.

## VAKALARLA İLGİLİ BİLGİ PAYLAŞIM SÜRECİ

Koronavirüs salgınının kriz iletişiminde en çok eleştirilen yöntemlerden biri de vakalarla ilgili detay bilgilerin paylaşılmaması olmuştur. Resmi makamlar vakalarla ilgili bilgi paylaşımında çok boyutlu bir süreç izlemiştir (Tablo 1). Vakaların durumuna dair bilgiler adım adım kamuoyuyla paylaşılmıştır. Bu konuda Ocak-Nisan 2020 arasında kamuoyunu bilgilendirilme süreci beş aşamada gerçekleşmiştir. İlk aşamada şüpheli vakalar hakkında kamuoyu bilgilendirilmiştir. Şüpheli vakaların sayıları, uyrukları, hangi ilde buldukları ve seyahat bilgileri aktarılmıştır. İkinci aşamada şüpheli vakalar içerisinde gözlem altına alınan vakalarla ilgili kamuoyunu bilgilendirme süreci başlamıştır. Bu noktada vakaların sayıları, hangi ülkeden Türkiye'ye giriş yaptıkları ve test bilgileri kamuoyuyla paylaşılmıştır. Üçüncü aşı-

42. Covid-19 ile mücadelenin ilk anından itibaren Sağlık Bakanı Koca mücadelenin şeffaf bir şekilde yürütüldüğünü birçok tweetinde vurgulamıştır. İletişim Başkanlığı da doğru bilgiye nasıl ulaşılacağı konusunda farklı içerikler hazırlayarak kamuoyuyla paylaşmıştır. Bkz. Fahrettin Koca, Twitter, 11 Mart 2020, <https://twitter.com/dr/fahrettinkoca/status/1237834132157345793>, (Erişim tarihi: 5 Nisan 2020); Fahrettin Altun, Twitter, 1 Nisan 2020, <https://twitter.com/fahrettinaltun/status/1245453017303875584>, (Erişim tarihi: 5 Nisan 2020); T.C. İçişleri Bakanlığı, Twitter, 30 Mart 2020, [https://twitter.com/TC\\_icerisleri/status/1244584673721962497](https://twitter.com/TC_icerisleri/status/1244584673721962497), (Erişim tarihi: 5 Nisan 2020). Ayrıca İletişim Başkanı Fahrettin Altun, resmi açıklamalara gölge düşürmeye yönelik yapılan paylaşımların virüsün oluşturduğu olumsuz şartları fırsata çevirmeye yönelik olduğunu; söylentilerin, kayıksız paylaşımların, duyumların en az virüs kadar tehlikeli olduğunu belirtmiştir. Bkz. Fahrettin Altun, Twitter, 18 Mart 2020, <https://twitter.com/fahrettinaltun/status/1240023339856510976>, (Erişim tarihi: 5 Nisan 2020); Fahrettin Altun, Twitter, 22 Mart 2020, <https://twitter.com/fahrettinaltun/status/1241635727835828224>, (Erişim tarihi: 5 Nisan 2020).

mada pozitif çıkan vakalar; tanı sayısı, cinsiyet, hastalığı nereden kapıldığı ve hastaların yaş aralığı açıklanarak kamuoyu bilgilendirmesi yapılmıştır. Bu aşama ilk vakanın tespit edildiği 10 Mart sonrası dönemin ilk haftasını kapsamaktadır. Bu dönemde kriz iletişimi Sağlık Bakanı'nın canlı yayın açıklamaları ve yalnızca içerikli tweetler üzerinden yönetilmiştir. Dördüncü aşamada ise pozitif vakalarla ilgili yapılan test sayıları, iyileşen ve yeni tanı konulan hasta sayıları, toplam kayıp sayıları, hastaların genel sağlık durumu detaylı şekilde kamuoyuyla paylaşılmıştır. Vakalarla ilgili bilgilendirme süreci hazırlanan görsel ve grafiklerle zenginleştirilmiştir. Beşinci aşamada ise mevcut verilere yoğun bakım, entübe, test sayısı gibi detaylar eklenmiş, dijitalleşmenin imkanlarından faydalanılmaya başlanmış, “www.covid19.saglik.gov.tr” adresi üzerinden karşılaştırmalı veri paylaşımına geçilmiştir. Ayrıca test merkezleri sayıları, test artış oranları ve illerdeki vaka sayıları da kamuoyuyla paylaşılmıştır.

Her vaka için yaş, cinsiyet, memleket, yaşadığı il, eğitim, meslek vb. bilgilerin paylaşılması gelecek tahminlemesi yapılması ve veri havuzu oluşması açısından şüphesiz faydalı olacaktır. Ancak hayatı durma noktasına getiren virüsle mücadelede mevcut şartlarda esas olan, virüsün yayılımını durdurma. Bu noktada vatandaşlara büyük sorumluluk düşmektedir. Dolayısıyla toplumda panik yaratacak, insanları demoralize edecek, özellikle hastalığın görülmediği yaş gruplarında gevşemeye sebep olacak bilgilerin paylaşılmadığı söylenebilir. Ayrıca hasta mahremiyeti açısından da kişilere ait bilgiler kamuoyuna aktarılmamıştır. İl verileri, ilk vakanın görülmesinden üç hafta sonra açıklanmıştır. Bu noktada devletin, toplumun kültürel kodlarını dikkate alarak hareket ettiği söylenebilir. Büyükşehirlerdeki insanların il verilerine bakarak paniğe kapılıp memleketlerine gitmelerinin önüne geçilmiştir. Böylece gerekli karantina önlemleri alınana

**TABLO 1. VAKALARLA İLGİLİ BİLGİ PAYLAŞIM SÜRECİ**

**Şüpheli Vakalar**

- Uyrukları
- İl bilgileri
- Seyahat bilgileri
- Sayıları
- Test yapıp yapılmadığı

**Gözlem Altına Alınan Vakalar**

- Sayılar
- Nereden geldikleri
- Test yapıp yapılmadığı

**Pozitif Vakalar**

- Tanı sayısı
- Cinsiyet
- Hastalığı nereden kapıldığı
- Yaş aralığı

**Pozitif Vakalar İkinci Aşama**

- Yapılan test sayısı
- İyileşen hasta sayısı
- Yeni tanı sayısı
- Toplam hasta sayısı
- Hastaların nereden geldikleri
- Hastaların genel sağlık durumu
- Toplam kayıp sayısı

**Pozitif Vakalar Üçüncü Aşama**

- Günlük test, vaka ve vefat sayısı
- Toplam test, vaka ve vefat sayısı
- Yoğun bakım, entübe ve iyileşen hasta sayısı
- www.covid19.saglik.gov.tr üzerinden dijital veri paylaşımı
- Test merkezi sayısı ve test artış oranı
- İl bilgileri
- Sağlık çalışanlarının durumu

kadar, virüsün merkezden çevreye taşınması ve şehirler arası yayılması engellenmiştir. Süreç içerisinde köy köy, ilçe ilçe karantina uygulamaları başlatılmış, şehir giriş-çıkışlarındaki kontroller artırılmış ve il verileri açıklanmıştır.

## SONUÇ

Bu analizde koronavirüs kriz yönetiminin sosyal medya ayağı değerlendirilmiştir. Ocak-Nisan 2020 arası üç aylık dönemde virüsle mücadele konusunda resmi makamların sosyal medya üzerinden kriz iletişimini nasıl gerçekleştirdikleri incelenmiştir. Öncelikle ilk vakanın görüldüğü 10 Mart öncesi ve sonrası dönemdeki kriz iletişimine odaklanılmış, sonrasında ise gündemi en çok meşgul eden şeffaflık/bilgi güvenilirliği ve vakalarla ilgili verilerin kamuoyuyla paylaşılması konuları incelenmiştir. Yapılan analiz neticesinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

### Tespitler:

- Koronavirüs salgınının kriz iletişiminde sürecin ilk aşamasından itibaren sosyal medya imkanları aktif olarak kullanılmış, yoğun ve şeffaf bir bilgilendirme yapılmıştır.
- Türkiye’de ilk vakanın görüldüğü 10 Mart öncesi dönemde kriz yönetimi Sağlık Bakanlığı ve Sağlık Bakanı Fahrettin Koca üzerinden yürütülmüş, diğer devlet birimleri sürece çok fazla dahil olmamış, kendi ana gündemleriyle ilgili paylaşımlarda bulunmuşlardır.
- Koronavirüs salgınının kriz iletişiminde spekülasyonlara ve provokasyonlara karşı doğrudan ilgili devlet birimleri ve aktörleri tarafından karşılık verilmiş, sürecin tüm boyutlarıyla takip edildiği tespit edilmiştir.
- İlk vakanın görüldüğü 10 Mart öncesi dönemde virüs ve onunla mücadele konusunda (önlemler, yapılması gerekenler vb.) çok sayıda bilgilendirici içerik paylaşılmıştır. Fakat bu içerikler, uzun süre kısa video ve yalnız metin içerikli tweetler şeklinde yapılmıştır. 11 Mart sonrası sosyal medya ilgili devlet birimleri tarafından her yönüyle efektif şekilde kullanılmış, paylaşılan içerik-

ler infografikler, GIF’ler ve 3D videolar ile zenginleştirilmiştir.

- Süreç yönetiminde şeffaflığa dikkat edilmiş, kamuoyu anlık bilgilendirilmiştir.
- Bilgilendirme süreci nicel veriler üzerinden yapılmıştır.
- Cumhurbaşkanı Erdoğan liderliğinde koronavirüs salgınının kriz iletişiminde devlet kurumları arasında ciddi bir koordinasyon ve iş birliği sağlanmıştır.
- İlgili devlet birimleri ve aktörlerinin paylaşımlarında devlet toplum dayanışması ön plana çıkartılmaya çalışılmıştır.
- Koronavirüs salgınının kriz iletişimi dört temel üzere şekillenmiştir: (i) kaygı, panik ve yılgınlığa sebep olmama, (ii) nesneliği kaybetmeme adına sayısal veriler ile kamuoyunu bilgilendirme, (iii) virüsle mücadelede saha çalışanlarının moral ve motivasyonu yüksek tutma, (iv) sosyal devlet anlayışını hissettirme.

### Öneriler:

- Devlet birimleri tarafından hazırlanan çeşitli kamu spotlarının sayısı ve sosyal medyadaki dolaşımı artırılabilir.
- Sürecin ana aktörü olan Sağlık Bakanlığının Twitter hesabından yapılan paylaşımların FAV ve RT oranlarının düşük olduğu gözlemlenmiştir. Bu konuda bakanlığın sitesinden yapılan paylaşımların ilgili kurum ve kuruluşların hesapları tarafından RT yapılarak dolaşımı artırılabilir.
- Sosyal medyanın doğal imkanlarından faydalanma konusunda bazı noktalarda zayıf kalındığı söylenebilir. İlgili aktörlerin düzenli olarak yapmış olduğu basın açıklamalarından çarpıcı/önemli noktalar floodlar

- halinde duyurulabilir, 3D videolarla özetlenebilir ya da infografikler şeklinde kamunun dikkatine tekrardan sunulabilir.
- Koronavirüs salgınının kriz iletişiminde söylem önemli bir yer tutmuştur. İlgili aktörlerin çarpıcı söylemleri sadece tweet metni olarak değil görseller halinde de servis edilebilir.
  - “[www.covid19.saglik.gov.tr](http://www.covid19.saglik.gov.tr)” adresinin içeriği zenginleştirilebilir. Özellikle Türkiye’nin diğer ülkeler karşısında virüsle mücadele durumunu her yönüyle ortaya koyacak içerikleri aktaran bir harita yapılabilir. Bu sayede insanların diğer ülkelerle farklı parametrelerde karşılaştırma yapmalarına da imkan sağlanmış olur.



# KORONAVİRÜS SALGININDA KRİZ İLETİŞİMİ

METİN EROL

## SETA | ANALİZ

Bu analizde koronavirüs (Covid-19) salgınının kriz iletişimi süreci sosyal medya üzerinden incelenmektedir. Bu kapsamda Ocak 2020-Nisan 2020 aralığında Sağlık Bakanı Fahrettin Koca başta olmak üzere ilgili aktörlerin Twitter profilleri incelenmekte ve analiz 2020'nin ilk üç ayıyla sınırlandırılmaktadır. Analiz koronavirüs salgınının kriz iletişiminde öne çıkan üç konu etrafında oluşturulmuştur. İlk olarak Türkiye'de ilk vakanın görüldüğü 10 Mart öncesi ve sonrası dönemde ilgili devlet organlarının ve yetkililerinin Twitter üzerinden salgının iletişim sürecini nasıl yönettikleri, kamuoyunun bilgilendirilmesi sürecinde yapılan paylaşımların hangi temalar etrafında şekillendiği ve söz konusu temaların hangi örneklerle desteklendiği değerlendirilmektedir. İkinci olarak sosyal medyadaki şeffaflık tartışmaları üzerine odaklanılmaktadır. Son olarak da koronavirüs vakalarıyla ilgili kamuoyunu bilgilendirme sürecinin aşamaları detaylı şekilde incelenmektedir.

[www.setav.org](http://www.setav.org)

ANKARA • İSTANBUL • WASHINGTON D.C. • KAHİRE • BERLİN • BRÜKSEL