

# HALK SAĞLIĞI KRİZLERİNDE ETKİLİ İLETİŞİM VE GÜVEN: TÜRKİYE'DE COVID-19 MÜCADELESİ

## EFFECTIVE COMMUNICATION AND TRUST IN PUBLIC HEALTH CRISIS: TURKEY'S COVID-19 STRUGGLE

Prof. Dr. Filiz BALTA PELTEKOĞLU

Marmara Üniversitesi, İletişim Fakültesi, İstanbul /Türkiye

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6667-1737>

Öğr. Gör. Dr. Emel DEMİR ASKEROĞLU

Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi, Çerkezköy Meslek Yüksekokulu, Tekirdağ/Türkiye

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3953-5734>

### ÖZET

Kriz dönemlerinde artan iletişim gereksinimi ve ileti bolluğu sadece krizin değil, kriz iletişiminin de stratejik bir yaklaşımla yönetilmesini gerektirir. Halk sağlığını tehdit eden toplumsal hatta evrensel sonuçları olan salgın, epidemi ve pandemi gibi krizlerle mücadelede ise, ortak bilincin ve davranış değişikliğinin oluşturulması için etkili iletişim bir zorunluluktur. Halk sağlığının korunabilmesi için ise mevcut ve olası tehditlerin öngörülmesi, ulusal sağlık politikalarına ilişkin önlem ve önerilerin geliştirilmesi, üretilen çözümlere ilişkin ortak bilincin oluşturulması gerekir.

Bu nedenle toplumu tehdit eden krizlerde davranışsal halkla ilişkiler yaklaşımı ve güvenilir iletişim kaynakları önem taşımaktadır. Covid19 pandemisi ile mücadelede istenen davranışların geliştirilebilmesi ve alınan önlemlerin toplumsal karşılık bulması ise, halkla ilişkilerde etkili iletişim sürecini ve iletişim kaynaklarına güveni ön plana çıkarmaktadır.

Bu bağlamda yapılan araştırma Türkiye'de Covid-19'la mücadele kapsamında iletişim kaynağına duyulan güven ile etkili iletişimin davranış geliştirmeye katkısının olup olmadığı sorusunun yanıtına odaklanmaktadır. Araştırma kapsamında 586 kişiyle anket yapılmış bu anketlerden 575 tanesi değerlendirmeye alınmıştır. Araştırma sonucunda Türkiye'de Covid-19 sürecinde etkili iletişim açısından kaynağın önemli olduğu, uzmanlara güven duyulduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yine araştırmada Türkiye'de Covid-19 ile mücadeleye yönelik davranış geliştirilmesinde güvenilir kaynaklardan alınan bilginin etkili olduğu görülmüştür.

**Anahtar sözcükler:** Davranışsal halkla ilişkiler, Covid -19, Pandemi, Halk Sağlığı Kriz İletişimi, Etkili İletişim, Güven.

### ABSTRACT

The increasing need for effective communication and the abundance of various channels disseminating information necessitate a strategic and effective management of not only the crisis at hand, but also the way crisis communication is handled. A pandemic posing a threat to public health with societal, even global consequences generates a need for creating collective consciousness and initiating behavioral change in the masses through effective communication. Government officials have a duty in such situations to determine and foresee any current and possible future threats, develop national healthcare policies and create collective consciousness regarding those policies.

Thus, the Public Relations approach and information disseminated from credible sources bears significant importance during such crisis. Instigating desired behavior and seeing collective outcome during the struggle against COVID-19 highlights the prominence of an effective Public Relations strategy and building trust in communication channels.

This research is focused on examining the trust placed in the source of information and whether the level of trust affects developing collective behavior. A survey was conducted between 586 people and the answers of 575 participants were considered while conducting the study. The results of the study indicated that the source of the information was a determining factor in whether the information was taken into account by the public, and more trust was placed on healthcare experts in the context of COVID-19. The study also yielded that the information disseminated by trusted sources had prominence when it came to developing collective behavioral change.

**Keywords:** Behavioral public relations, COVID-19, Pandemic, Public health crisis Communication, Effective Communication, Trust.

## 1. GİRİŞ

Farkındalık yaratmak, karar sürecinde rol oynayan temel motivasyonları ortaya koymak, bilgilendirmek, ikna edici iletişim süreçlerinden yararlanmak, kamu politikalarının toplumsal karşılık bulması ve bireylerde davranış değişikliği oluşturabilmek açısından önem taşır (Balta Peltekoğlu ve Akbayır, 2019, s.829). Halk sağlığının korunabilmesi için ise mevcut ve olası tehditlerin öngörülmesi, ulusal sağlık politikalarına ilişkin önerilerin geliştirilmesi, üretilen çözümlere ilişkin ortak bilincin oluşturulması gerekir. Kamu sağlığını korumak ve güçlü kılmak amacıyla kamu sağlık politikalarının önemli simgeleri olan Refik Saydam Hıfzıssıha Enstitüsü, Ana Çocuk Sağlığı ve Aile Planlama Merkezleri ile Türk Tabipleri Birliği Türkiye Cumhuriyeti'nin kamusal sağlık politikalarının sürdürülmesinde önemli işlevler üstlenmiş, iletişim destekli kampanyalar gerçekleştirmişlerdir.

Bilgi alma ve verme gereksiniminin artması ve belirsizliğin ön plana çıkması nedeniyle salgın, epidemi ve pandemi gibi halk sağlığını tehdit eden kriz dönemlerinde etkili iletişim ve güven gereksinimi daha da önem kazanmaktadır. Toplumu tehdit eden bir krizle karşılaştığı zaman ise iletişim yönetilmesinde davranışsal halkla ilişkiler yaklaşımı önem taşımaktadır. Patrick Johnson tarafından ortaya konulan Davranışsal Halkla İlişkiler yaklaşımı modeline göre süreç farkındalık ile başlar, davranış değişikliği ile tamamlanır (Jackson, 12.05.2020). Pandemi ile mücadelede ise davranış geliştirilmesi, pekiştirilmesi ya da değiştirilmesinin desteklenmesi açısından iletişim yaşamsal öneme sahiptir.

Reynolds ve Seeger'e göre (2005), Halk sağlığı krizleri genellikle bir hastalığın ortaya çıkışı veya çevre ya da yaşam koşullarından kaynaklanan spesifik riskleri tanımlar. Genel olarak doğal felaketler ve halk sağlığı krizlerinin yönetimi; tehditte ilgili uyarıları, risk iletilerini, semptomlar ve tıbbi tedaviyle kişisel mücadele gibi iletişim unsurlarını içerir. Halk sağlığı konusunda riskler çoğu zaman ilk kez karşılaşılan durumlar olup, yüksek düzeyde belirsizlik içerir (Reynolds ve Seeger, s.44). Reynolds ve Seeger'e göre (2005), halk sağlığı konularında çoğu risk iletişim uygulamaları genellikle ana akım medyada halka yönelik mesajlarla yürütülen etkili iletişim kampanyalarıdır. Bilgilendirmeye yönelik ikna edici/etkili iletişimin amacı ise halk sağlığını koruyacak ve güvenliğini arttıracak davranışların geliştirilmesidir (Reynolds ve Seeger, s.45). Halk sağlığı krizleri ve risk iletişiminin halk sağlığı açısından temel bir işlev olduğunu dile getiren Glik'e göre, halk sağlığı alanında kriz ve risk iletişimi, içerik açısından farklılaşmakla birlikte sosyal ve kamusal ajanların çalışanlar ve halk ile iletişimleriyle benzer niteliklere sahiptir. Glik'e göre (2007); Son yıllarda ise, Nil virüsü (WestNileVirus), SARS 2003 ve pandemik ateş, halk sağlığı konusunda etkili iletişim çabalarına ve kriz önleme planlarına ilişkin örneklerdir. Ancak bununla birlikte halk sağlığı alanında etkili kriz risk iletişimi konusunda öğrenilmesi ve yapılması gereken çok şey vardır (Glik, s.34). Bu nedenle her türlü salgın mücadelesinde, çoğunlukla yeni bilgiler ışığında mücadele gücünü arttıracak yeni davranış kalıplarına, davranış geliştirilmesine değiştirilmesine ve/veya pekiştirilmesine gerek duyulmaktadır. Nitekim iletişim alanında yapılan çalışmalar güven duyulan kaynak ile alıcının davranışı arasında ilişkiyi ortaya koymaktadır. Kriz dönemlerinde hem bilgiye olan gereksinimin artması, hem de belirsizlik nedeniyle artan güven sorunu, iletişim kaynağının güvenilirliğini daha da önemli hale getirmektedir. Günümüzde Covid-19 pandemisinin yayılım hızını düşürmek, kayıpları azaltmak ve davranış geliştirebilmek için güven duyulan iletişim kaynakları ve davranışsal halkla ilişkiler modeli yaklaşımıyla etkili iletişim önem taşımaktadır.

## 2. ETKİLİ İLETİŞİM VE GÜVEN

Kaynak, iletişimin bağlamı ve alıcının özellikleri etkili iletişim sürecinin en temel öğeleridir. Bununla birlikte pandemi gibi toplum sağlığını tehdit eden krizlerde davranış değişikliği bu nedenle davranışsal halkla ilişkiler yaklaşımı ön plana çıkmaktadır. Bilgilendirmenin önem taşıdığı bu durumlarda kaynağın özellikleri iletişimin etkili olması açısından önemlidir. Kağıtçıbaşı'na göre, etkili iletişim konusunda sosyal psikologlar tarafından yapılan ilk sistematik incelemeler, II. Dünya savaşı sırasında Carl Hovland yönetiminde ABD Yale üniversitesinde "İletişim ve Tutum Değişimi Programı" ile başlamış, Hovland ve Weis yaptıkları çalışmalarda kaynağın inanılabilirliğinin iki temel faktöre bağlı olduğunu ifade etmişlerdir. Bunlardan bir tanesi kaynağın saygınlığı yani itibarı, diğeri ise güvenilirliğidir. Hovland ve Weis (1951), Asch (1952), Aronson, Turner ve Carlsmith (1963) saygınlığı uzmanlık ile ilişkilendirmiş, yaptıkları araştırmalarla uzmanlığa dayalı saygınlığın iletişimde etkililiğini göstermişlerdir (Kağıtçıbaşı, 1979, ss.168-170). Bununla birlikte yapılan araştırmalar kaynağın kişisel beklenti içinde olmadığı durumlarda güvenilir olabileceğini (Walster, Aronson ve Abrahams ;1966) ve etkili iletişimin gerçekleştirilebileceğini ortaya koymaktadır (Kağıtçıbaşı,1979, ss.170-171). Bir başka ifadeyle iletişim sürecinde kaynağın uzman olması

ile kaynağın değil, alıcının çıkarlarının gözetilmesinin etkili iletişimin temel unsurları olduğu söylenebilir. Kağıtçıbaşı'na göre davranışçı yaklaşım açısından etkileyici iletişim, tutum öğrenme ya da yeniden öğrenme (tutum değiştirme) sürecidir (Kağıtçıbaşı,1979, s.164). Bu nedenle halk sağlığını ilgilendiren tutum ve davranışların geliştirilmesi, pekiştirilmesi ve/veya davranış değişikliği oluşturulabilmesi için etkili iletişim bir gerekliliktir. İletişim araştırmalarının ortaya koyduğu gibi; kaynağa duyulan güven ile davranış geliştirme arasındaki ilişki, belirsizliğin ve iletişim gereksiniminin arttığı kriz dönemlerinde daha da önem kazanmaktadır. Halk sağlığını tehdit eden pandemik krizlerin ne zaman yaşanacağı yanıtı bilinmeyen bir sorudur. Bu nedenle hükümetlerin politikalar geliştirmesi gerekir. Holmes, Henrick,Hancock, Lestou'ya göre halk sağlığı krizlerine alınacak önlemler, verilecek yanıt ve başa çıkma yollarını ele alan çoğu plan Dünya Sağlık Örgütü rehberliğinde hazırlanır (2009, s.793). Bununla birlikte halk sağlığı krizlerine neden olan pandemi ile mücadelede iletişimin önemini vurgulayan pek çok çalışmadan söz edilebilir örneğin West Nile Virüsü epidemisiyle mücadelede risk iletişiminin rolünü ele alan (Covello vd., 2001, s.382), Abigail J. Tumpey, David Daigle, ve Glen Nowak (2019) ise halk sağlığı krizlerinde iletişimin hemen devreye girmesi gerektiğini, hızlı iletişim olanağı ve yaygın kullanımı nedeniyle sosyal medyanın da halk sağlığı krizlerinde önemli olduğunu dile getirmektedirler. Thomas Abraham (2011) ise, çalışmasında küreselleşmeyle hızla pandemi haline gelen ve halk sağlığını tehdit eden hastalıklarda iletişim, güven ve yeni medyanın önemini ele almaktadır (ss.1-4). Kaman Lee (1997) ise, halk sağlığı krizlerinde güveni öne çıkarmakta ve hükümetlerin güven kaybına uğrayabildiklerini ifade etmektedir. Lee makalesinde, SARS pandemisi sonrası Hong Kong hükümetinin uğradığı güven kaybını ele almaktadır. (s.74-75). Richard D. Smith (2006), küreselleşme ile birlikte halk sağlığı krizlerinin yayılma hızının arttığını ve risk algısının ve risk iletişiminin halk sağlığı krizleriyle mücadelede önemli role değinmektedir (ss. 3113-3123).

Holmes, Henrick,Hancock, Lestou yaptıkları çalışmada Emerging infectious disease (EID) le başa çıkma sürecinde üç temel unsura değinmişlerdir. Bunlardan ilki kitle iletişim araçlarının önemli bir rolü olduğu ve bu nedenle medyayı paydaş olarak almak gerektiği, ikincisi, bilgi paylaşımından önce bilginin doğruluğundan emin olmak için etik özenin gösterilmesi gerektiği, üçüncüsü ise iletişimde belirsizlikle mücadele etmek için halk sağlığı iletişimde güvenin önemini sağlayacağı yararı gözetmektir. (Holmes, Henrich, Hancock, Lestou, 2009, s. 793). Bu yaklaşımla salgın, pandemi, epidemi gibi halk sağlığını tehdit kriz dönemlerinde bilgilendirmeye dayalı etkili iletişimde kaynağın önemli bir rol üstlendiği söylenebilir. Zira pandemi ile mücadelede halk sağlığı kriz iletişimi sürecinde kaynakların doğru belirlenmesi, doğru bilgilerin paylaşılması ve iletişim kaynaklarına güven duyulması etkili iletişime katkı sağlayacaktır.

Bu yaklaşımla yapılan araştırmanın amacı; Türkiye'de halk sağlığı krizi Covid-19 ile mücadelede etkili iletişimde kaynağın, medyanın ve güvenin önemini ve rolünü anlamaktır.

### 3. ARAŞTIRMANIN AMACI, YÖNTEMİ, ÖRNEKLEM VE SINIRLILIKLARI

Covid-19 virüs krizinde insanların bilgi edinme kaynaklarına yönelik duyduğu güveni ortaya çıkarmak amacıyla yapılan araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden anket kullanılmıştır. Anket çalışmasında 586 kişiye ulaşılmıştır. Bu anketlerden 575 geçerli anket formu elde edilmiştir. Anket çalışması, Google Formlar aracılığıyla tasarlanmıştır. Anket yaş ile dijital iletişim kanalları arasındaki ilişkinin etkisini minimize edebilmek için internet kullanıcılarıyla online olarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmada basit tesadüfi örnekleme kullanılmıştır. Anket uygulamasına başlamadan önce, hazırlanan anket formunun örnekleme temsil edebilecek nitelikte 15 kişi tarafından doldurulması sağlanarak ön test uygulanmıştır. Verilerin analizi SPSS 21 programı ile yapılmış ve %95 güven düzeyi ile çalışılmıştır.

### 4. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ VE SINIRLILIKLARI

Araştırılan konunun (Covid-19) güncel olması (Türkiye'de ilk Covid-19 vakası 11 Mart tarihinde açıklanmış, araştırma ise 4-9 Nisan 2020 tarihleri arasında yapılmıştır), ve sınırlı bir süreyi kapsayacak biçimde gerçekleştirilmiş olması araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Bir diğer sınırlılık ise, araştırmaya konu olan iletişim kaynakları tarafından yapılan açıklamaların ayrıntılandırılmamış olması ve soruların yapılan tüm açıklamalar bağlamında sorulmuş olmasıdır. Ayrıştırma, Sağlık Bakanlığı açıklamalarının periyodik olarak (her gece) yapıldığı sürecin başlangıç dönemini kapsamaktadır.

Araştırmanın hipotezleri: Halk Sağlığı kriz iletişimi açısından;

H1. Etkili iletişimde kaynak önemlidir.

H2. Davranış değişikliği etkili iletişim sürecine göre şekillenmektedir.

## 5. ARAŞTIRMA BULGULARI

Tablo1: Ankete Katılanların Demografik Yapısı

		n	%
Cinsiyet	Kadın	358	62,3
	Erkek	217	37,7
Yaş	18-24	195	33,9
	25-34	100	17,4
	35-44	125	21,7
	45-54	56	9,7
	55-64	78	13,5
	65 ve üzeri	22	3,8
Eğitim Durumu	İlkokul	11	1,9
	Ortaokul	8	1,4
	Lise	54	9,5
	Ön lisans	125	22,0
	Üniversite	265	46,7
	Yüksek lisans	68	12,0
	Doktora	36	6,3

Tablo 1'e göre ankete cevap veren katılımcılardan;

Araştırmaya katılanların %62,3'ü (n358) kadın, %37,7'si (n217) erkektir. Katılımcıların %33,9'u (n 195) 18-24 yaş arası, %17,4'ü (n100) 25-34 yaş arası, %21,7'si (n125) 35-44 yaş arası, %9,7'si (n56) 45-54 yaş arası, %13,5'i (n78) 55-64 yaş arasındadır. Katılımcıların %53'ü (n305) bekar, %47'si (n270) evlidir. Katılımcıların üniversite mezunu olanların oranı %46,7(n 265), ön lisans mezunu olanların oranı %22 (n1125), yüksek lisans mezunu olanların oranı %12 (n68), lise mezunu olanların oranı %9,5 (n54), doktora mezunu olanların oranı %6,3 ve ilkökul mezunu olanların oranı %1,9'dur (n11).

Tablo 2: Covid-19 virüsü ile ilgili bilgiye erişim kaynağı

		n	%
Covid-19 virüsünü ilk olarak nereden duydunuz? *	Ulusal Televizyon Kanalları	276	47,9
	Sosyal Medya	247	42,9
	Yabancı Televizyon Kanalları	26	4,5
	Yakın çevre(Tanıdık,Arkadaş- Akraba bilgilendirmesi)	9	1,6
	Gazeteler	7	1,2
	Radyo Kanalları	0	0,0
	Diğer	11	1,9
Covid-19 virüsüyle ilgili bilgileri takip ettiğiniz öncelikli kaynak hangisidir?	Televizyon	248	43,2
	Gazete	16	2,8
	Sosyal medya	269	46,9
	Radyo	0	0,0
	Broşür, Afiş, El İlanı	0	0,0
	Yabancı Televizyon Kanalları	17	3,0
	Diğer	24	4,2
Sosyal Medyadan Covid-19 virüsüyle ilgili bilgi edinirken öncelikli olarak hangi platformu tercih ediyorsunuz?	Facebook	24	4,3
	Twitter	179	31,7
	Instagram	89	15,8
	Youtube	15	2,7
	Haber portalları	190	33,7
	Kurumsal Web Sayfaları	57	10,1
	Diğer	10	1,8
Sağlık Bakanlığı'nın iletişim merkezi (SABİM) hattı ALO 184'ün aradınız mı?	Evet	26	4,5
	Hayır	549	95,5

Araştırmaya katılanlardan Covid-19 virüsünü ilk olarak Ulusal Televizyon Kanallarından duyanların oranı %47,9'dur (n276). Sosyal medyadan duymuş olanların oranı %42,9 (n247), Yabancı televizyon kanallarından duyanların oranı %4,5 (n26), Yakın Çevresinden duyanların oranı % 1,6 (n9), Gazetelerden duyanların oranı %1,2 (n7) ve diğer kaynaklardan duyanların oranı ise %1,9'dur (n11).

Covid19 virüsüyle ilgili bilgileri sosyal medyadan takip edenlerin oranı %46,9 (n269); televizyondan takip edenlerin oranı %43,2, yabancı televizyon kanallarından takip edenlerin oranı %3 (n17), diğer kaynaklardan takip edenlerin oranı ise %4,2'dir (n24).

Sosyal Medyadan Covid-19 virüsüyle ilgili bilgi edinirken öncelikli olarak haber portallarını tercih edenlerin oranı %33,7 (n190), Twitter'ı takip edenlerin oranı %31,7 (n179), Instagram'dan takip edenlerin oranı %15,8 (n89), Kurumsal Web Sayfalarından takip edenlerin oranı %10,1 (n57), Facebook'tan takip edenlerin oranı %4,3 (n24), Diğer kaynaklardan takip edenlerin oranı ise %1,8'dir (n10).

Sağlık Bakanlığı'nın iletişim merkezi (SABİM) hattı ALO 184'ü aramış olanların oranı %4,5 (n26), bu hattı aramayanların oranı %95,5'dir (n549).

**Tablo3:** Covid-19 Hakkında Bilgi Edinilen TV Programlarının Dağılım Oranları

		n	%
Televizyondan Covid-19 ile ilgili bilgileri aşağıdakilerden hangileri aracılığıyla ediniyorsunuz?	Haber Programları	470	81,6
	Sağlık Bakanlığı açıklamaları	417	72,4
	Sağlık Uzmanlarının katıldığı söyleşiler	274	47,6
	Açık Oturumlar	150	26,0
	Yabancı haber kanalları	133	23,1
	Kamu Spotları	115	20,0
	Diğer	22	3,8
	Sokak Röportajları	17	3,0

Ankete cevap veren katılımcılardan Covid19 ile ilgili bilgileri Haber Programları aracılığıyla edinenlerin oranı %81,6'dır. Katılımcıların % 72,4'ü (n417) Sağlık Bakanlığının açıklamalarından, %47,6'sı (n274) Sağlık uzmanlarının katıldığı söyleşilerden %26'sı (n150) Açık Oturumlardan, %23,1'i (n133) Yabancı haber kanallarından, %20'si (n115) Kamu Spotlarından, %3'ü (17) Sokak Röportajlarından ve %3,8'i (n22) Diğer kaynaklardan Covid-19 ile ilgili bilgileri edindiklerini ifade etmektedir.

**Tablo4:** Covid-19 Hakkında Bilgi Edinmek İçin Takip Edilen Sosyal Medya Hesapları

		n	%
Covid-19 virüsüyle ilgili bilgilenmek için takip ettiğiniz sosyal medya hesapları hangileridir?	Sağlık Bakanlığı Hesabı	289	50,2
	Sağlık Bakanının Kişisel Hesabı	259	45,0
	Uzmanların (Tıp Doktorları) Hesapları	179	31,1
	Arkadaş- Tanıdık hesapları	117	20,3
	Türk Tabipleri Birliği Hesabı	104	18,1
	Bilim Kurulu Üyelerinin Hesapları	97	16,8
	Takip ettiğiniz fenomen hesapları	80	13,9
	Valilik Hesabı	32	5,6
	Diğer	28	4,9

Ankete cevap veren katılımcılardan Covid19 ile ilgili bilgilenmek için Sağlık Bakanlığı Hesabını takip edenlerin oranı %50,2'dir (n289). Sağlık Bakanının kişisel hesabından bilgi edinenler %45 (n259), Uzmanlardan (tıp doktorları) bilgi edinenler %31,1 (n179), arkadaş-tanıdık hesaplarından bilgi edinenler %20,3 (n117), Türk Tabipleri Birliği Hesabından bilgi edinenler %18,1 (n104), Bilim Kurulu Üyelerinin Hesaplarından bilgi edinenlerin oranı %16,8 (n97), Takip ettikleri fenomen hesaplarından bilgi edinenlerin oranı %13,9 (n80), Valilik Hesabından bilgi edinenlerin oranı %5,6 (n32) ve diğer kaynaklardan bilgi edinenlerin oranı %4,9 (n28) olarak görülmektedir.

**Tablo 5:** Covid-19 Mücadelesinde İletişim Kaynağına Duyulan Güvene Yönelik İfadelere Katılım Düzeyi

	1,0		2,0		3,0		4,0		5,0		Ortalama
	N	%	N	%	n	%	n	%	n	%	
Covid-19 virüsü sürecinde sosyal medyadan edindiğim bilgilerin güvenilir olduğunu düşünüyorum.	45	7,8	84	14,6	228	39,7	148	25,7	70	12,2	3,20
Covid-19 virüsü sürecinde televizyon kanallarından (haber bültenleri ve haber kanalları) edindiğim bilgileri güvenilir buluyorum.	44	7,7	66	11,5	176	30,6	180	31,3	109	19,0	3,42
Covid-19 sürecinde kamu	30	5,2	56	9,8	161	28,1	173	30,2	153	26,7	3,63

spotlarından edindiğim bilgileri güvenilir buluyorum.											
Covid-19 sürecinde konuyla ilgili uzman hekimlerin açıklamalarını güvenilir buluyorum.	11	1,9	33	5,7	143	24,8	217	37,7	172	29,9	3,88
Covid-19 sürecinde Bilim Kurulu üyelerinin televizyonlarda yaptığı açıklamaları güvenilir buluyorum.	30	5,2	52	9,1	157	27,4	171	29,8	163	28,4	3,67
Covid-19 süreci öncesinde popüler olan ekran yüzlerinin televizyonda yaptığı açıklamaları güvenilir buluyorum.	129	22,5	117	20,4	185	32,2	95	16,6	48	8,4	2,68
Covid-19 sürecinde Sağlık Bakanlığının yaptığı açıklamaları güvenilir buluyorum.	62	10,8	51	8,9	152	26,4	134	23,3	177	30,7	3,54
Covid-19 sürecinde Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) yaptığı açıklamaları güvenilir buluyorum.	13	2,3	28	4,9	105	18,3	192	33,4	236	41,1	4,06
Covid-19 sürecinde Türk Tabipleri Birliği Yönetici ve Temsilcilerinin yaptığı açıklamaları güvenilir buluyorum.	27	4,7	31	5,4	124	21,7	188	32,9	202	35,3	3,89

Covid-19 Mücadelesinde İletişim Kaynağına Duyulan Güvene Yönelik İfadelere Katılım Düzeyi Tablo 5 verilerine göre:

Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) yaptığı açıklamaları güvenilir bulanların oranı %74,5 (n428), Türk Tabipleri Birliği Yönetici ve Temsilcilerinin yaptığı açıklamaları güvenilir bulanların oranı %68,2'dir (n390). Sosyal medyadan edinilen bilgileri güvenilir bulanların oranı % 37,9 (n218), televizyon kanallarından (haber bültenleri ve haber kanalları) edinilen bilgileri güvenilir bulanların oranı %50,3 (n289), kamu spotlarından edinilen bilgileri güvenilir bulanların oranı %56,9 (n326), konuyla ilgili uzman hekimlerin açıklamalarını güvenilir bulanların oranı %67,6 (n389), Bilim Kurulu üyelerinin televizyonlarda yaptığı açıklamaları güvenilir bulanların oranı %58,2 (n334), popüler olan ekran yüzlerinin televizyonda yaptığı açıklamaları güvenilir bulanların oranı % 25 (n143), Sağlık Bakanlığının yaptığı açıklamaları güvenilir bulanların oranı %54'dür (n311).

**Tablo 6:** Covid-19'a Yönelik Medya/ Yeni Medyada Bilgilendirmeleriyle Gelişen Davranış Değişikliği

	n	%	
Covid-19 virüsüne yönelik medya/ yeni medya aracılığıyla yapılan bilgilendirmeler sonucunda hangi davranışları geliştirdiniz?	Sosyal mesafeyi korumak	530	92,0
	Sağlıkla ilgili hijyen kurallarına uymak	524	91,0
	Sokağa çıkmamak	497	86,3
	Ev Karantinası uygulamak	474	82,3
	Yurtdışından gelenlerle temastan kaçınmak	421	73,1
	Seyahat iptali	397	68,9
	Beslenme ve uyku düzenine dikkat	375	65,1
	Diğer	2	,3

Covid-19'a Yönelik Medya/ Yeni Medyada Bilgilendirmeleriyle Gelişen Davranış Değişikliği Tablo 6 verilerine göre:

Sosyal mesafeyi korumak davranışı geliştirenlerin oranı %92 (n530), Sağlıkla ilgili hijyen kurallarına uyma davranışı geliştirenlerin oranı %91 (n524), Sokağa çıkmama davranışı geliştirenlerin oranı %86,3 (n497), Ev karantinasına uyma davranışı gösterenlerin oranı %82,3 (n474), Yurtdışından gelenlerle temastan kaçınma davranışı geliştirenlerin oranı %73,1 (n421), Seyahat iptali davranışı geliştirenlerin oranı %68,9 (n397), Beslenme ve uyku düzenine dikkat etme davranışı gösterenlerin oranı %65,1'dir (n375).

**Tablo 7:** İletişim Kaynağına Duyulan Güvene Yönelik İfadelere Ait Katılım Düzeylerinin Bilgilerin Takip Edildiği İletişim Kanalı Açısından İncelenmesi

	Covid-19 virüsüyle ilgili bilgileri takip ettiğiniz öncelikli kaynağa göre güven durumu										P
	Televizyon		Gazete		Sosyal medya		Yabancı Televizyon Kanalları		Diğer		
	Ort	ss	Ort	ss	Ort	Ss	Ort	ss	Ort	ss	
Covid-19 virüsü sürecinde televizyon kanallarından (haber bültenleri ve haber kanalları) edindiğim bilgileri güvenilir buluyorum.	3,82	0,98	3,31	1,20	3,17	1,17	2,94	1,29	2,71	1,08	,000
Covid-19 sürecinde kamu spotlarından edindiğim bilgileri güvenilir buluyorum.	3,97	1,06	3,38	1,02	3,41	1,13	3,25	1,06	3,21	0,98	,000
Covid-19 sürecinde konuyla ilgili uzman hekimlerin açıklamalarını güvenilir buluyorum.	4,08	0,92	3,75	1,06	3,74	0,99	3,65	1,06	3,63	0,71	,000
Covid-19 sürecinde Bilim Kurulu üyelerinin televizyonlarda yaptığı açıklamaları güvenilir buluyorum.	3,95	1,07	3,13	1,19	3,49	1,13	3,41	1,28	3,43	1,16	,000
Covid-19 süreci öncesinde popüler olan ekran yüzlerinin televizyonda yaptığı açıklamaları güvenilir buluyorum.	3,04	1,26	2,38	,81	2,47	1,16	1,56	0,81	2,29	0,91	,000
Covid-19 sürecinde Sağlık Bakanlığının yaptığı açıklamaları güvenilir buluyorum.	3,90	1,15	3,13	1,02	3,32	1,38	3,12	0,93	3,17	1,40	,000
Covid-19 sürecinde Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) yaptığı açıklamaları güvenilir buluyorum.	4,22	0,92	3,56	1,26	3,94	1,03	4,53	0,87	4,00	0,98	,001

İletişim Kaynağına Duyulan Güvene Yönelik Tablo 7 verilerine göre İfadelere Katılım Düzeylerinin Bilgilerin Takip Edildiği Kanal Açısından İncelenmesi:

“Covid-19 virüsü sürecinde televizyon kanallarından (haber bültenleri ve haber kanalları) edindiğim bilgileri güvenilir buluyorum” ifadesine katılım Covid-19 virüsüyle ilgili bilgilerin takip edildiği kaynağa göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ) ve televizyondan takip edenlerin katılım düzeyleri ortalaması en yüksek iken diğer iletişim kaynaklarından takip edenlerin en düşüktür.

“Covid-19 sürecinde kamu spotlarından edindiğim bilgileri güvenilir buluyorum” ifadesine katılım Covid-19 virüsüyle ilgili bilgilerin takip edildiği kaynağa göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ) ve televizyondan takip edenlerin katılım düzeyleri ortalaması en yüksek iken diğer iletişim kanallarından takip edenlerin katılım ortalaması en düşüktür.

“Covid-19 sürecinde konuyla ilgili uzman hekimlerin açıklamalarını güvenilir buluyorum” ifadesine katılım Covid-19 virüsüyle ilgili bilgilerin takip edildiği kaynağa göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ) ve televizyondan takip edenlerin katılım düzeyleri ortalaması en yüksek iken diğer iletişim kanallarından takip edenlerin oranı en düşüktür.

“Covid-19 sürecinde Bilim Kurulu üyelerinin televizyonlarda yaptığı açıklamaları güvenilir buluyorum” ifadesine katılım Covid-19 virüsüyle ilgili bilgilerin takip edildiği kaynağa göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ) ve televizyondan takip edenlerin katılım düzeyleri ortalaması en yüksek iken gazeteden takip edenlerin en oranı düşüktür.

“Covid-19 süreci öncesinde popüler olan ekran yüzlerinin televizyonda yaptığı açıklamaları güvenilir buluyorum” ifadesine katılım Covid-19 virüsüyle ilgili bilgilerin takip edildiği kaynağa göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ) ve televizyondan takip edenlerin katılım düzeyleri ortalaması en yüksek iken yabancı televizyon kanallarından takip edenlerin en düşüktür.

“Covid-19 sürecinde Sağlık Bakanlığının yaptığı açıklamaları güvenilir buluyorum” ifadesine katılım Covid-19 virüsüyle ilgili bilgilerin takip edildiği kaynağa göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ) ve

televizyondan takip edenlerin katılım düzeyleri ortalaması en yüksek iken yabancı televizyon kanallarından takip edenlerin en düşüktür.

“Covid-19 sürecinde Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) yaptığı açıklamaları güvenilir buluyorum” ifadesine katılım Covid-19 virüsüyle ilgili bilgilerin takip edildiği kaynağa göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ) ve yabancı televizyondan kanallarından takip edenlerin katılım düzeyleri ortalaması en yüksek iken gazeteden takip edenlerin en düşüktür.

**Tablo 8 :** İletişim Kaynağına Duyulan Güvene Yönelik İfadelere Katılım Düzeylerinin Takip Edilen Sosyal Medya Platformlarına Göre Dağılımı

	Sosyal Medyadan Covid-19 virüsüyle ilgili bilgi edinirken öncelikli olarak hangi platformu tercih ediyorsunuz?														P
	Facebbok		Twitter		Instagram		Youtube		Haber portalları		Kurumsal Web Sayfaları		Diğer		
	Ort	ss	Ort	Ss	Ort	ss	Ort	ss	Ort	ss	Ort	ss	Ort	ss	
Covid-19 virüsü sürecinde sosyal medyadan edindiğim bilgilerin güvenilir olduğunu düşünüyorum	3,54	1,35	3,31	1,01	3,35	0,98	3,00	1,25	3,08	1,05	2,91	1,21	3,60	1,07	,041
Covid-19 virüsü sürecinde televizyon kanallarından (haber bültenleri ve haber kanalları) edindiğim bilgileri güvenilir buluyorum.	4,00	1,18	3,21	1,24	3,57	1,12	2,87	1,25	3,56	1,01	3,33	1,07	3,70	1,06	,004
Covid-19 sürecinde Bilim Kurulu üyelerinin televizyonlarda yaptığı açıklamaları güvenilir buluyorum.	3,75	1,42	3,45	1,14	3,97	1,08	3,00	1,41	3,65	1,09	3,93	1,07	4,20	0,92	,001
Covid-19 süreci öncesinde popüler olan ekran yüzlerinin televizyonda yaptığı açıklamaları güvenilir buluyorum.	2,96	1,49	2,39	1,25	2,85	1,23	2,67	1,35	2,85	1,13	2,55	1,16	3,00	1,41	,004
Covid-19 sürecinde Sağlık Bakanlığının yaptığı açıklamaları güvenilir buluyorum.	3,63	1,61	3,25	1,35	4,16	0,95	3,00	1,51	3,53	1,19	3,79	1,36	3,50	1,43	,000



İletişim Kaynağına Duyulan Güvene Yönelik Tablo 8 verilerine göre ifadelere Katılım Düzeylerinin Takip Edilen Sosyal Medya Platformlarına Göre Dağılımı:

“Covid-19 virüsü sürecinde sosyal medyadan edindiğim bilgilerin güvenilir olduğunu düşünüyorum” ifadesine katılım sosyal medyadan Covid-19 virüsüyle ilgili bilgilerin takip edildiği platforma göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ) ve diğer yerlerden takip edenlerin katılım düzeyleri ortalaması en yüksek iken kurumsal web sitelerinden takip edenlerin en düşüktür.

“Covid-19 virüsü sürecinde televizyon kanallarından (haber bültenleri ve haber kanalları) edindiğim bilgileri güvenilir buluyorum” ifadesine katılım sosyal medyadan Covid-19 virüsüyle ilgili bilgilerin takip edildiği platforma göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ) ve Facebook’tan takip edenlerin katılım düzeyleri ortalaması en yüksek iken Youtube’dan takip edenlerin en düşüktür.

“Covid-19 sürecinde Bilim Kurulu üyelerinin televizyonlarda yaptığı açıklamaları güvenilir buluyorum” ifadesine katılım sosyal medyadan Covid-19 virüsüyle ilgili bilgilerin takip edildiği platforma göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ) ve Facebook’tan takip edenlerin katılım düzeyleri ortalaması en yüksek iken Youtube’dan takip edenlerin en düşüktür.

“Covid-19 süreci öncesinde popüler olan ekran yüzlerinin televizyonda yaptığı açıklamaları güvenilir buluyorum” ifadesine katılım sosyal medyadan Covid-19 virüsüyle ilgili bilgilerin takip edildiği platforma göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ) ve diğer yerlerden takip edenlerin katılım düzeyleri ortalaması en yüksek iken kurumsal web sitelerinden takip edenlerin en düşüktür.

“Covid-19 sürecinde Sağlık Bakanlığının yaptığı açıklamaları güvenilir buluyorum” ifadesine katılım sosyal medyadan Covid-19 virüsüyle ilgili bilgilerin takip edildiği platforma göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ) ve Instagram’dan takip edenlerin katılım düzeyleri ortalaması en yüksek iken Youtube’dan takip edenlerin en düşüktür.

## 6. ARAŞTIRMA BULGU VE DEĞERLENDİRME

Araştırmada elde edilen verilere göre Türkiye’de Covid-19 mücadele sürecinde (%37,9) sosyal medyanın iletişim kaynağı olarak kabul edildiği, ancak güvenilir bir kaynak olarak görülmediği ifade edilebilir, bununla birlikte sosyal medyanın hızla bilgiye erişme olanağı tanınması tercih edilmesinde etkili olduğu düşünülebilir. Bilgi almak amacıyla en çok twitter ve haber portallarına yönelim ise doğru ve güvenilir bilgiye erişim çabası ile ilişkilendirilebilir.

Katılımcıların %50,3’ü Covid-19 virüsü sürecinde televizyon kanalları (haber bültenleri ve haber kanalları) iletişim kaynağı olarak güvenilir bulunduğu görülmektedir. Söz konusu oranlara göre katılımcıların televizyon kanallarını iletişim güvenilir iletişim kaynağı olarak kabul etmektedir. Bu sonuç yaşanan pandemi sürecinde televizyonun sosyal medyaya oranla hala daha güvenilir bir bilgi kaynağı olduğunu ortaya koymaktadır. Yine televizyonda en çok haber programları ile uzmanların söylediklerine güveniliyor olması, etkili iletişimde güven ve uzmanlığı ön plana çıkardığı söylenebilir.

Covid-19 sürecinde kamu spotları iletişim kaynağı olarak güvenilir bulunmaktadır (%56,9). Bu oranlara göre katılımcıların kamu spotlarını iletişim kaynağı olarak güvenilir bulunduğu görülmektedir. Söz konusu veri, araştırmanın yapıldığı dönemde gösterimde olan kamu spotunun Sağlık Bakanlığı tarafından yapılmış olması ve bakanlığa duyulan güven (%54) oranına ilişkin veriler ile birlikte değerlendirildiğinde elde edilen sonuç uzmanlığa duyulan güven ile ilişkilendirilebilmektedir.

Araştırma verileri Covid-19 sürecinde konuyla ilgili uzman hekimlerin açıklamalarının yüksek oranda (%67,6) güvenilir bulunduğunu ortaya koymaktadır. Katılımcılar Covid-19 sürecinde konuyla ilgili uzman hekimlerin açıklamalarını iletişim kaynağı olarak güvenilir olduğunu ifade etmeleri uzmanlığın güven ile ilişkisine dikkat çeker niteliktedir.

“Covid-19 sürecinde Bilim Kurulu üyelerinin televizyonlarda yaptığı açıklamaları güvenilir bulunmaktadır (%58,2). Bu orana göre Covid-19 sürecinde Bilim Kurulu üyelerinin televizyonlarda yaptığı açıklamaların iletişim kaynağı olarak güvenilir bulunmasının da uzmanlıkla ilişkili olduğu ifade edilebilir.

“Covid-19 süreci öncesinde popüler olan ekran yüzlerinin televizyonda yaptığı açıklamalar güvenilir bulunmamaktadır. Katılımcıların düşük bir oranı güvenilir bulunmaktadır (%25). Bu orana göre Covid-19 süreci öncesinde popüler olan ekran yüzleri katılımcılar tarafından güvenilir iletişim kaynağı olarak

görülmediğini söylemek mümkündür. Bu bağlamda bilgiye duyulan gereksinim söz konusu olduğunda popülaritenin değil, uzmanlığın tercih edilen bir nitelik olduğu söylenebilir.

Araştırma verilerine göre Sağlık Bakanlığı'nın yaptığı açıklamalar (%54) güvenilir bulunmaktadır Söz konusu veri katılımcıların uzmanlığa duydukları güvene ilişkin diğer verilerle birlikte düşünüldüğünde Sağlık Bakanı'nın hekim olmasının (uzmanlığın) sonuca etki etmiş olabileceğini düşündürmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) yaptığı açıklamalar güvenilir bulunmaktadır (%74,5). Bu orana göre Covid-19 sürecinde Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) yaptığı açıklamalar iletişim kaynağı olarak güvenilir bulunduğunu söylemek mümkündür. Evrensel bir örgüt olarak WHO'nun kurumsal nitelikte uzmanlığın bir temsil ettiği dile getirilebilir.

Covid-19 sürecinde Türk Tabipleri Birliği Yönetici ve Temsilcilerinin yaptığı açıklamaları güvenilir bulunmaktadır (%68,2). Bu orana göre Covid-19 sürecinde Türk Tabipleri Birliği Yönetici ve Temsilcilerinin yaptığı açıklamaların iletişim kaynağı olarak güvenilir bulunduğunu ifade etmek mümkündür. Covid-19 mücadele sürecine resmi olarak dahil olmamasına ve merkez medyada pek fazla yer bulmamasına karşın Türkiye Cumhuriyeti'nin kuruluş felsefesinin benimsediği sağlık politikalarının savunucusu olarak, resmi web sitesindeki bilgilere göre; Türkiye'de hekimlerin %80'inin (83.000) üye olduğu, Anayasal bir kuruluş olarak 1953 yılında kurulmuş olan (Türk Tabipleri Birliği, 20.04.2020), Türk Tabipler Birliği (%68,2) ile Dünya Sağlık Örgütü'nün güvenilirliğinin (%74,5) yüksek oranları da Covid-19 krizi ile mücadelede güvenilirlik ile uzmanlığın etkili iletişimdeki önemine vurgu yapar niteliktedir.

Tüm bu verilere göre katılım düzeyi en fazla olan ifadeler göre; Covid-19 sürecinde Dünya Sağlık Örgütü (WHO) ile Türk Tabipleri Birliğinin yaptığı açıklamaları güvenilir bulunması iken; katılım düzeyi en az olan ifadeler ise; "Covid-19 süreci öncesinde popüler ekran yüzlerinin televizyonda yaptığı açıklamaların güvenilir bulunduğunu" ve "Covid-19 virüsü sürecinde sosyal medyadan edinilen bilgilerin güvenilir olduğu" ifadeleridir.

Araştırmadan elde edilen söz konusu veriler araştırmanın birinci "Halk sağlığı krizlerinde etkili iletişimde kaynak önemlidir" hipotezini doğrulamaktadır. Araştırma sonuçlarına göre Türkiye'de Covid-19 pandemisi ile mücadelede bilgi edinme gereksiniminin, güven duyulan ve uzman olan iletişim kaynakları ile giderildiğini göstermektedir. Araştırmaya katılanların güvenilir buldukları kişileri takip ettikleri ve bilgi alma gereksinimlerini giderdikleri görülmektedir. Yine araştırmada katılımcıların özellikle saygınlığı olan uzman kişi ve kurumlar tarafından gönderilen iletilerin kaynaklarını güvenilir bulduğunu sonucuna ulaşılmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre; Türkiye'de Covid-19 sürecinde bilgi alma gereksinimi için yönelen kaynakların güven duyulan kaynaklar olması ve uzman olmaları bu süreçte iletişimde kaynağın önemini ortaya koymaktadır. Araştırmada elde edilen sonuçlar, kaynağın inanılabilirliğini, güvenilir ve (uzman)saygın olmasına yönelik daha önce yapılmış etkili iletişim araştırmaları sonuçlarıyla örtüşmektedir.

Araştırma verilerine göre, halk sağlığını tehdit eden Covid-19 pandemisiyle mücadelede "Medya /Yeni Medya aracılığıyla gerçekleştirilen bilgilendirmeler sayesinde davranış geliştirme meydana gelmektedir. Ankete cevap veren katılımcılardan Covid-19 virüsüne yönelik medya/ yeni medya aracılığıyla yapılan bilgilendirmeler sonucunda sosyal mesafeyi koruma davranışı geliştirmiş olduğunu ifade edenlerin oranı %92,0'dir. Sağlıkla ilgili hijyen kurallarına uyma davranışı geliştirdiğini belirtenlerin-oranı ise %91,0'dir. Geliştirilen diğer davranışların oranı ise, sokağa çıkmama %86,3, ev karantinası uygulama %82,3, yurtdışından gelenlerle temastan kaçınma %73,1, seyahat iptali %68,9 ve beslenme ve uyku düzenine dikkat etme %65,1 olarak belirlenmiştir.

Araştırmadan elde edilen veriler araştırmanın ikinci hipotezi "Halk sağlığı krizlerinde davranış değişikliği etkili iletişim sürecine göre şekillenmektedir" ifadesi katılımcıların Covid-19 virüsüyle mücadelede medya/ yeni medya aracılığıyla edindikleri bilgiler doğrultusunda davranış geliştirdiği sonucu elde edilerek doğrulanmaktadır. Katılımcıların medya/yeni medyadan elde ettikleri bilgiler ışığında davranış geliştirdiklerini ifade etmeleri ile bilgi edinmek için güvenilir ve uzman iletişim kaynaklarına yönelme çabaları, daha önce yapılmış olan iletişim araştırmaları ile birlikte düşünüldüğünde davranış değişikliği ile iletişimin etkililiği arasındaki ilişkinin Covid-19 krizi açısından da geçerli olduğu söylenebilir.

## 7. SONUÇ

Covid-19 pandemisi sürecinde kamusal sağlık politikaları yeniden gündeme taşınırken, pandemiden korunma ve yayılımı önleme çabaları ise sağlık ve etkili iletişim ilişkisine dikkat çekmektedir. Zira Covid-19 pandemisi ile mücadelede istenen davranış değişikliğinin yaratılabilmesi, yasal önlemler yanında güvenilir kaynaklarla gerçekleştirilen bilgilendirmeye gerek duymaktadır.

Araştırmada elde edilen veriler ışığında yapılan değerlendirmede Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) (%74.5), Türk Tabipler Birliği'nin (%68.2) Sağlık Bakanının (%54) sırasıyla en yüksek güven düzeyine sahip olmaları, buna karşılık popüler olan ekran yüzlerinin televizyonda yaptığı açıklamaların (%25) en az güvenilir bulunması, uzmanlar tarafından yapılan bilgilendirmelere güven duyulduğu sonucuna ulaşmasını sağlamaktadır. Diğer taraftan ana akım medyada yer bulamamasına karşın Türk Tabipler Birliğine özellikle 35 yaş üstü katılımcıların güvenlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Söz konusu durum Türk Tabipleri Birliği'nin son 20 yılda hızlanan sağlık hizmetlerinin özelleştirilmesine mesafeli durması, kamusal sağlık politikalarını savunması ve Türkiye'deki Hekimlerin %80'nini temsil eden bağımsız, anayasal bir kurum olmasıyla açıklanabilir. Sözü edilen kurumların katılımcılar tarafından etkili iletişim kaynağı olarak görülmeleri iletişim araştırmaları bağlamında değerlendirildiğinde; güvenilir (herhangi bir çıkar beklentisi içinde olmamak) ve saygın (uzman niteliğine sahip olmaları) birer kurumlar olmaları ile ilişkilendirilebilir.

Nitekim araştırmada elde edilen veriler, Holmes, Henrick, Hancock, Lestou 'nun yaptığı çalışmada sağlık krizlerinde medyanın rolü, belirsizlikle mücadele sürecinde güvenin ve doğru bilginin önemi olarak tespit ettikleri üç temel unsur ile de örtüşür niteliktedir. Yine araştırma verilerine göre medya/yeni medyadan edinilen bilgilerin davranış geliştirme konusunda katkı sağladığı görülmüştür. Bir başka deyişle; araştırma sonuçlarına göre güven duyulan iletişim kaynağının saygın (uzman) olması önem taşımakta, medyadan alınan bilgiler ise davranış geliştirme konusunda etkili olmaktadır.

Araştırmada elde edilen bulgular, etkili iletişim sürecinde kaynağın uzman olmasının önemi ile iletişimde kaynağın değil alıcının çıkarlarının gözetilmesinin önemini ortaya koyan çalışmalarla da örtüşür niteliktedir. Bu nedenle Covid 19 ile mücadelenin toplumsal karşılık bulması için iletişimin kamuoyunun güvenilir bulunduğu iletişim kaynakları ile sürdürülmesi bir zorunluluktur. Herhangi bir kurumsal ve/veya bireysel çıkar gözetmediği konusunda güven kazanmış kurumların sesine kulak verilmesi ise mücadelenin etki gücü açısından önem taşımaktadır. Bu nedenle Türkiye'de Covid-19 pandemisiyle mücadele sürecinde etkili iletişimin uzmanlar ve güvenilir iletişim kaynaklarıyla sürdürülmesi, istenen davranış değişikliğinin oluşturulabilmesi açısından önem taşımaktadır. Nitekim yapılan araştırmada; sırasıyla gerek Dünya Sağlık Örgütü (WHO), Bilim Kurulu üyeleri, Türk Tabipleri Birliği üye ve temsilcileri ile Sağlık Bakanlığı, tarafından yapılan açıklamaların, gerekse kamu spotlarının karşılık bulunduğu görülmektedir.

Bu yaklaşımla; gerek Covid-19 krizi gerekse olası gelişme ve krizler için bir ön almanın sağlanabilmesi için geniş tabanlı bilimsel çalışmaların ve yasal önlemlerin yanında, davranışsal halkla ilişkiler modeli yaklaşımıyla güven veren iletişimin de önemli olduğu söylenmelidir. Bunun için WHO, Sağlık Bakanlığı, Türk Tabipler Birliği, Bilim Kurulu ile Türkiye'nin köklü tıp fakültelerinin halk sağlığı, enfeksiyon hastalıkları bilim dalı öğretim üyeleri ile işbirliğiyle iletişim kaçınılmazdır. Süreç ise, güvenilir bir ana akım medya ve bilgi akışı sağlayan sosyal medya ile desteklenmelidir.

## KAYNAKÇA

Abigail J. Tumpey, Daigle, D. & Nowak, G. (2019) Communicating During an Outbreak or Public Health Investigation, The CDC Field Epidemiology Manual, <https://www.cdc.gov/eis/field-epi-manual/chapters/Communicating-Investigation.html>.

Abraham T. (2011), Lessons from the pandemic: the need for new tools for risk and outbreak communication, Emerging Health Threats Journal, ISSN: (Print) 1752-8550 (Online) Journal homepage: <https://www.tandfonline.com/loi/zeht20>

Balta Peltekoğlu, F , Akbayır, Z . (2019). Davranışsal İlgörü ve Halkla İlişkilerin Kesişim Noktası: Çocuk Gelin Sorununda Medyada Farkındalık ve Davranışsal Halkla İlişkiler. Erciyes İletişim Dergisi, 6 (2), 827-844 . DOI: 10.17680/erciyesiletisim.554861

Covello, V.T, Peters, R.G, Wojtecki, J. G. Hyde, R.C. (2001). Risk Communication,the West Nile Virus Epidemic and Bioterrorism: Responding to the Communication Challenges Posed by the Intentional or



Unintentional Release of a Pathogen in an Urban Setting Journal of Urban Health, Bulletin of the New York Academy of Medicine Vol. 78, No. 2.

Glick, D.C., (2007). Risk Communication for Public Health Emergencies, Public Health, Annu. Rev. Public Health, 28:33–54 The Annual Review of Public Health is online at <http://publhealth.annualreviews.org> , This article's doi: 10.1146/annurev.publhealth.28.021406.144123 2007,).

Holmes B.J, Henrich, N., Hancock, S., Lesteu, V. (2009). Communicating with the Public during Health Crises: Experts' experiences and opinions, Journal of Risk Research, Taylor & Francis Group Vol,12,no.6, September, pp. 793-807.

Jackson, P.J., Jackson's Public Relations Model <http://patrickjacksonpr.com/Theories%20&%20Models/Behavioral%20Public%20Relations%20Model%20PDF.pdf>. 12.05.2020.

Kağıtçıbaşı Ç. (1979). İnsan ve İnsanlar, Cem Ofset Matbaacılık, 3. Baskı, .

Lee, K. (1997). How the Hong Kong government lost the public trust in SARS: Insights for government communication in Health Crises, 1997 Viteritti, 1997 Public Relations Review 35 (2), e / Public Relations Review 35

Reynolds, B. & Seeger M.W., (2005). Crises and Emergency Risk Communication as Integrative Model, Journal of health Communication, Routledge, Taylor Francis, 10:43-55, 2005, ISSN:1081-0730 print/1087-0415 online s.44). DOI:10.1080/10810730590904571

Türk Tabipleri Birliği, [https://www.ttb.org.tr/menu\\_goster.php?Guid=706e317c-7698-11e7-9986-54b29146220c](https://www.ttb.org.tr/menu_goster.php?Guid=706e317c-7698-11e7-9986-54b29146220c), 20.04.2020.

