



8. BÖLÜM

KORONAVİRÜS VE KAMU YÖNETİMİNDE İLETİŞİM

Aslı YAĞMURLU¹

GİRİŞ

İnsanlık Mart 2020 ortasından itibaren son 100 yılda görülmemiş türden bir salgınla karşılaşmıştır. Dünya, filmlerde ve romanlarda kurgulanan türden bir senaryonun parçası haline gelmiştir. Daha önce ölümcül virüs salgınları olmakla birlikte onların gündelik hayata etkisi az olmuştur. Hastalık Çin’de 2019 sonunda Hubei eyaletine bağlı Wuhan kentinde Huanan Deniz Ürünleri Pazarında ortaya çıkmıştır ancak Türkiye’ye uzak olduğu için önemli bir gündem maddesi olarak görülmemiştir. Ancak 20 Ocak’ta Güney Kore’de, 21 Ocak’ta ABD’de, 25 Ocak’ta Fransa’da vakalar görülmeye başlanmıştır. Uçuşlar iptal edilinceye kadar durum çok ciddiye alınmamış ancak dünyadaki vaka sayılarındaki hızlı artış konuyu Türkiye gündemine taşımıştır. 30 Ocak’ta Dünya Sağlık Örgütü Koronavirüs salgınıyla ilgili uluslararası kamu sağlığı acil durumu ilan etmiştir. Türkiye’nin de içinde bulunduğu ülkeler Çin’den kendi vatandaşlarını tahliye etmiştir. 31 Ocak’ta İtalya’da ilk Koronavirüs vakası ortaya çıkmış ve İtalya Asya kıtası dışında virüsün en hızlı yayıldığı ülke durumuna gelmiştir. Tüm dünyadan korkunç ölüm haberleri, bombos sokaklar, yağmalanmışçasına boşalmış dükkânlar ve evde kal çağrıyla başlayan daha sonra sokağa çıkma kısıtlamasıyla devam eden günler başlamıştır. 11 Mart’ta Koronavirüs Dünya Sağlık Örgütüince pandemi yani küresel bir salgın olarak nitelendirilmiş ve 4 bini geçen can kaybı olduğu açık-

¹ Doç. Dr., Ankara Üniversitesi İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, yagmurlu@ankara.edu.tr

Kamu yönetimindeki halkla ilişkilerin başarısı, en başta ifade edilen siyasal iletişim paradoksunun olabildiğince iki yönlü ve etik iletişime dayalı şekilde yönetilmesine bağlıdır. Günümüz dünyasında hiçbir bilgi sonsuza dek vatandaşlardan gizlenememektedir. Kamu yönetiminin yaptığı açıklamaların geçerli ve güvenilir kabul edilmesi, vatandaşların tek yönlü olarak değil özgür medya kuruluşları tarafından da bilgilendirilmesine bağlıdır. Toplumun yönetenlere olan güveni ancak onların bu güveni hak edecek şekilde açık, şeffaf, hukuka ve demokrasiye dayalı şekilde karar alarak kamu kaynaklarıyla gerçekleşen harcamaları etkin ve etkili kullanmalarına bağlıdır. Koronavirüs döneminin ilk dört ayının değerlendirildiği bu çalışmada, kullanılan araçların öncelikle bilgilendirme için kullanıldığı değerlendirilmiştir. Siyasal iradenin temsilcilerinin yaptığı açıklamaların güvenilir olması esastır ve böyle bir salgın ortamında bu son derece önemli bir unsurdur. Bu çalışmanın vardığı genel sonuç, incelenen dönem itibarıyla, kullanılan iletişim kanallarının teknik olarak çok yönlü ve etkin olarak kullanıldığı şeklinde olmuştur.

KAYNAKÇA

- Adalet Bakanlığı İnternet Sitesi (2020). <http://adalet.gov.tr>, Erişim Tarihi: 1 Haziran 2020.
- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İnternet Sitesi (2020). <https://www.ailevecalisma.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 1 Haziran 2020.
- Aktaş Yamanoglu, M., Gençtürk Hizal, S., & Özdemir, P. (2013). Türkiye’de halkla ilişkiler tarihi, kurumsallaşma yılları 1960-1980. Ankara: Deki.
- Anadolu Ajansı (2020). Kovid-19 sürecinde genişbant internet kullanımı mobili geride bıraktı. <https://www.aa.com.tr/tr/bilim-teknoloji/kovid-19-surecinde-genisbant-internet-kullanimi-mobili-geride-birakti/1830650>, Erişim Tarihi: 10 Haziran 2020.
- Antalya Valiliği (2020). İl basın ve halkla ilişkiler müdürlüğünün görevleri, <http://www.antalya.gov.tr/il-basin-ve-halkla-iliskiler-mudurlugu>, Erişim Tarihi: 18 Haziran 2020.
- Balta Peltekoğlu, F. (2012). Kamuda halkla ilişkiler. İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, 8, 145-153.
- Bayındır, S. (2007). Sağlık hizmetlerinde idarenin ve hekimlerin sorumluluğu. Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 11(1-2), 551-589.
- Bowen, S. A. (2012). Ethics in government public relations. K. Stewart, M. Lee, & G. Neeley (Eds.), The practice of government public relations içinde (ss. 155-177). London: Taylor & Francis. https://www.researchgate.net/publication/287216864_Ethics_in_Government_Public_Relations.
- Çevre ve Şehircilik Bakanlığı İnternet Sitesi (2020). <https://csb.gov.tr>, Erişim Tarihi: 4 Mayıs 2020.
- Dışişleri Bakanlığı İnternet Sitesi (2020). <http://www.mfa.gov.tr/default.tr.mfa>, Erişim Tarihi: 3 Mayıs 2020.
- Edelman (2020). Edelman Trust Barometer 2020, <https://www.edelman.com/sites/g/files/aa-tuss191/files/2020-05/2020%20Edelman%20Trust%20Barometer%20Spring%20Update.pdf>, Erişim Tarihi: 19 Mayıs 2020.
- Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı İnternet Sitesi (2020). <https://www.enerji.gov.tr/tr-TR/Anasayfa>, Erişim Tarihi: 5 Haziran 2020.
- Gaber, I. (2007). Too much of a good thing: The ‘problem’ of political communications in a mass

- media democracy. *Journal of Public Affairs*, 7(3), 219-234.
- Genç, F. (2008). Kriz iletişimi: Marmara depremi örneği. *Selçuk İletişim*, 5(3), 161-175.
- Gençlik ve Spor Bakanlığı (2020). Basın ve halkla ilişkiler müşavirliğinin görevleri, <https://www.gsb.gov.tr/Sayfalar/3146/3131/birim-hakkinda.aspx>, Erişim Tarihi: 3 Haziran 2020.
- Gençlik ve Spor Bakanlığı İnternet Sitesi (2020). <https://www.gsb.gov.tr>, Erişim Tarihi: 3 Haziran 2020.
- Gök Demir, Z., & Karakaya Şatır, Ç. (2018). Kamuların durumsal kuramı bağlamında stratejik halkla ilişkilerde kamu segmentleri: Türkiye'deki aktif, uyanmış ve gizli kamuların profili. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 6(2), 1073-1105.
- Gözler, K. (2018). Türkiye'nin yönetim yapısı. Bursa: Ekin Basın Yayın Dağıtım.
- Gözler, K., & Kaplan, G. (2019). İdare hukuku dersleri. Bursa: Ekin Basın Yayın Dağıtım.
- Gümüş, N. (2018). Sosyal medyanın kamu kurumları tarafından kamusal pazarlama aracı olarak kullanılması: 81 İl Valiliği üzerinde bir araştırma. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(4), 189-212.
- Gümüş, M., & Öksüz, B. (2010). İtibarın temel taşı olarak kurumsal iletişim: kurumsal itibar sürecinde iletişimin rolü ve önemi. *Marmara İletişim Dergisi*, 16, 112-124.
- Gregory, A., & Willis P. (2010). What good looks like in UK national health service communication, government communication, *Proceedings of the 17th International Public Relations Research Symposium BledCom 2-3 July 2010*, (Eds. Dejan Vercic, Krishnamurthy Sriramesh) Ljubljana: Pristop.
- Gregory, A. (2006). A development framework for government communicators. *Journal of Communication Management*, 10(2), 197-210.
- Güreşçi, M. (2020). Covid-19 salgınında Türkiye'de kriz yönetimi iletişimi: T.C. Sağlık Bakanlığı. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(5), 53-65.
- Harlow, R. F. (1976). Building a public relations definition. *Public Relations Review*, 2(4), 34-42.
- Hazine ve Maliye Bakanlığı İnternet Sitesi (2020). <https://www.hmb.gov.tr>, Erişim Tarihi: 1 Haziran 2020.
- <https://bizbizeyeriz.gov.tr>, Erişim Tarihi: 3 Mayıs 2020.
- <https://covid19bilgi.saglik.gov.tr/tr/>, Erişim Tarihi: 3 Mayıs 2020.
- İçişleri Bakanlığı İnternet Sitesi (2020). <https://www.icisleri.gov.tr>, Erişim Tarihi: 3 Mayıs 2020.
- Kamu Spotları Yönergesi, 8.8.2012.
- Kazancı, M. (2019). Kamuda ve özel kesimde halkla ilişkiler. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı İnternet Sitesi (2020). <https://www.ktb.gov.tr>, Erişim Tarihi: 8 Mayıs 2020.
- Lee, M. (Ed) (2008). *Government public relations*. Boca Raton: CRC Press
- Lo, C. W. H., & Wickins, R. J. (2008). Toward an accountable and quality public administration in Hong Kong: Redressing administrative grievances through the ombudsman. L. Mordecai (Ed.), *Government public relations içinde*. CRC Press, Boca Raton.
- Marland, A. (2017). Above and below the line: Strategic communications and media management in Canadian governments. *Canadian Public Administration*, 60(3), 417-437.
- Milli Eğitim Bakanlığı İnternet Sitesi (2020). <https://www.meb.gov.tr>, Erişim Tarihi: 3 Mayıs 2020.
- Milli Savunma Bakanlığı İnternet Sitesi (2020). <https://www.msb.gov.tr>, Erişim Tarihi: 3 Mayıs 2020.
- Newman, N., Fletcher, R., Schulz, A., Andi, S., & Nielsen, R. K. (2020). Reuters Institute for the Study of Journalism, https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/2020-06/DNR_2020_FINAL.pdf
- Okay, A., & Okay, A. (2005). *Halkla ilişkiler: Kavram, strateji ve uygulamalar*. İstanbul: Der Yayınevi.
- Öksüz, B., & Batu, M. (2017). Kriz iletişim ve turizm: 2016 terör saldırıları. *Ege Üniversitesi İleti-*

- şim Fakültesi Medya ve İletişim Araştırmaları Hakemli E-Dergisi, 1, 85-108.
- Özdemir, B., & Yamanoğlu, M. (2013). Durumsal kriz iletişimi teorisinin Türk Eczacılar Birliği (TEB) örnek olayı çerçevesinde incelenmesi. *Selçuk İletişim*, 6(3), 123-136.
- Öztekin, A. (2004). Siyaset bilimine giriş. Ankara: Siyasal Yayınevi.
- Öztekin, A. (2015). Devletin asli ve sürekli görevleri (temel kamu hizmetleri) ve özellikleri. *Akdeniz İİBF Dergisi*, 30, 10-19.
- Radyo Televizyon Üst Kurulu (2020). Zorunlu yayınlar listesi. <https://www.rtuk.gov.tr/spot-film-ler/3717/5673/6112-sayili-radyo-ve-televizyonlarin-kurulus-ve-yayin-hizmetleri-hakkin-da-kanunun-14-maddesinin-5-fikrasi-kapsaminda-kabul-edilen-zorunlu-yayinlar.html>
- Radyo Televizyon Yayıncıları Meslek Birliği. (2020). Koronavirüs etkisi, <https://www.ratem.org/koronavirusetkisi>, Erişim Tarihi: 17 Temmuz 2020.
- Sağlık Bakanlığı İnternet (2020). <https://www.saglik.gov.tr>, Erişim Tarihi: 3 Mayıs 2020.
- Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı İnternet Sitesi (2020). <https://www.sanayi.gov.tr/anasayfa>, Erişim Tarihi: 3 Mayıs 2020.
- Solmaz, B. (2007). Halkla ilişkiler bakış açısından kriz durumlarında internetin rolü ve internette kriz planlaması. *Selçuk İletişim*, 4(4), 67-74.
- Şen, F. (2012). Kamu yönetiminde halkla ilişkileri yeniden düşünmek. *Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 16, 63-79
- Tarım ve Orman Bakanlığı İnternet Sitesi (2020). <https://www.tarimorman.gov.tr>, Erişim Tarihi: 3 Mayıs 2020.
- Ticaret Bakanlığı İnternet Sitesi (2020). <https://ticaret.gov.tr>, Erişim Tarihi: 4 Mayıs 2020.
- Tufan Yeni çıktı, N. (2016). Halkla ilişkiler aracı olarak Instagram: Sosyal medya kullanan 50 şirket üzerine bir araştırma. *Selçuk İletişim*, 9(2), 92-115.
- TÜİK (2019). Bilgi Toplumu İstatistikleri 2019, <http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=-temelist>, Erişim Tarihi: 3 Temmuz 2020.
- Türk Telekom (2020). Türkiye'nin Data Kullanımı 178 GB'ı aştı, <https://medya.turktelekom.com.tr/turkiyenin-data-kullanimi-178-gbi-asti/>, Erişim Tarihi: 17 Temmuz 2020.
- Türkiye İstatistik Kurumu (2019). Yazılı medya istatistikleri 2019, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=33620>, Erişim Tarihi: 4 Temmuz 2020.
- Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı İnternet Sitesi (2020). <https://www.uab.gov.tr>, Erişim Tarihi: 7 Mayıs 2020.
- Uygun, S. (2019). Türk kamu yönetiminde halkla ilişkiler kavramının konumu: anlayış, uygulama ve karşılaştırma. *Maarif Mektepleri Uluslararası Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 1(3), 20-36.
- Uysal, B. (1998). Siyaset yönetim halkla ı ilişkiler, Ankara: TODAİE Yayınları.
- World Health Organization (2020). What is the WHO definition of health?, <http://www.who.int/about/who-we-are/frequently-asked-questions>, Erişim Tarihi: 3 Haziran 2020.
- Yağmurlu, A. (2009). Halkla ilişkiler mekanizması olarak kamu denetçiliği. *Amme İdaresi Dergisi*, 42(1), 87-104.
- Yağmurlu, A. (2010). E-halkla ilişkiler ve bakanlık uygulamaları. *Selçuk İletişim*, 6(2), 62-80.
- Yağmurlu, A. (2011). Kamu yönetiminde halkla ilişkiler ve sosyal medya, *Selçuk İletişim*, 7(1), 5-15.
- Yalçındağ, S. (1996). Belediyelerimiz ve halkla ilişkiler. Ankara: TODAİE Yayınları.
- Zerfass, A., Moreno, A., Tench, R., Vercic, D., & Verhoeven P. (2009). European communication monitor 2009. Trends in Communication Management and Public Relations- Results of a Survey in 34 Countries. Brussels, EACD, EUPRERA.