



İSTANBUL DEPREMİ İLE BİRLİKTE RİSK İLETİŞİMİNİ YENİDEN HATIRLAMAK

ÖZ

Günümüzde doğal afetler ve ilerleyen teknoloji sonucu risk faktörü hayatımızın birçok alanında görünür hale gelmiştir. Modern Çağ insanı bu riskleri hesaplamak ve kontrol etmek amacıyla daha önceki çağlara kıyasla daha fazla çaba göstermektedir. Bu çabalar sonucunda Risk İletişimi bir çalışma alanı olarak ortaya çıkmıştır. Özellikle 26.09.2019 tarihinde meydana gelen İstanbul Depremi sonrasında sadece İstanbul'da değil aynı zamanda Türkiye'deki birçok ilde cep telefonları üzerinden iletişim kurmak mümkün olmamıştır. Bu olayla birlikte herhangi bir afet öncesinde, afet esnasında ve sonrasında doğru iletişim stratejilerinin benimsenmesi yoluyla risklerin azaltılmasının önemi tekrar gündeme gelmiştir. Yöntem olarak olay incelemesinin kullanıldığı makalede bir çalışma alanı olarak Risk İletişimi'nin kökenine, tarihsel gelişim sürecine, amaçlarına ve önündeki engellere dair genel bir çerçeve oluşturulduktan sonra örnek olay yöntemi kullanılarak 26 Eylül tarihli İstanbul depreminin GSM operatörleri tarafından risk iletişimi bağlamında nasıl yönetildiği incelenmiştir. Çalışmamızın kapsamı 26.09.2019 tarihinde ana akım medya bünyesindeki gazete ve televizyon kanallarının internet sitelerinde Türkcell, Türk Telekom, Vodafone GSM operatörlerinin abonelerine iletişim hizmeti sağlayamamalarına ilişkin haberler, Twitter'da aynı konuya ilişkin hakkında en çok yazı yazılan başlıklar ve www.eksisozluk.com adresinde aynı konu hakkında açılan başlıklardır. Çalışma sonucunda risk iletişimi bakımından Türkiye'deki GSM operatörlerinin süreci doğru yönetme konusunda çeşitli eksiklikleri görülmüş ve bu konuda muhtemel afetlere ilişkin neler yapılması gerektiğine dair çeşitli öneriler sunulmuştur.

Kenan DEMİR

**Kocaeli Üniversitesi
İletişim Fakültesi
Doktora Öğrencisi**

Anahtar Kelimeler: Risk İletişimi, Afet Hazırlığı, Önlem, GSM Operatörleri.

ABSTRACT

As result of natural disasters and developing technology risk factor has been more apparent in our daily lives. People of Modern Age have tried harder to assess and control these risks. With these attempts Risk Communication has emerged as a field of study. Especially with the İstanbul earthquake having occurred on 26.09.2019, it was not possible to communicate on mobile phones not only in İstanbul but also in many other cities of Turkey. Due to this case, the importance of decreasing risks through adapting correct communication strategies has gained importance once again. In the article in which case study is used as a method, firstly a general outline regarding the source, historical developmental processes, targets, and limitations of Risk Communication is drawn as a field of study. Then how GSM operators managed İstanbul Earthquake on 26th September in terms of Risk Communication is studied using case study method. The scope of the study is limited to the news on the web sites of mainstream TV channels and newspapers in addition to trend topics on Twitter and topic on www.eksisozluk.com about inability to make phone calls of subscribers of GSM Operators Türkcell, Türk Telekom, Vodafone on 26.09.2019 following İstanbul Earthquake. As a result of study, it is seen that GSM operators in Turkey couldnot manage the process efficiently in terms of Risk Communication. Besides, some precautions are suggested to GSM operators on the same topic to be utilised in case of another disaster.

İLETİŞİM

kenandmr06@hotmail.com

Keywords: Risk Communication, Preparation for Disaster, Precaution, GSM operators.

Giriş

İçinde bulunduğumuz ve bir önceki yüzyılda insanlığın başına gelen iki Dünya Savaşı'ndan nükleer felaketlere, küresel ısınma kaynaklı doğal afetlerden depremlere kadar çok çeşitli olaylar insanlığın her an için yeni risklere ne kadar açık olduğunu göstermiştir. Özellikle 26.09.2019 tarihinde meydana gelen 5,9 büyüklüğündeki İstanbul Depremi risk iletişiminin gerek afetlere hazırlık gerekse de afet sonrası zarar azaltma evrelerinde hayati bir öneme sahip olduğu gerçeğini bir kez daha gündeme getirmiştir. Bu bağlamda; çalışmamız risk kavramının kökenini, risk iletişiminin ne olduğunu, bir çalışma alanı olarak gelişim, aşamalarını ve bu alana ilişkin belli başlı yaklaşımları açıkladıktan sonra 26.09.2019 tarihli İstanbul Depremi sonrası cep telefonları ile iletişim kurulamamasından hareketle Türkiye'deki GSM operatörlerinin Risk İletişimi bağlamında bu süreci nasıl yönettiklerini inceleyecektir. Türk Dil Kurumu Sözlüğü'nde Fransızca kökenli bir kelime olan risk *zarara uğrama ihtimali, riziko* olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2019). Güler ve Çobanoğlu'na (1997) göre risk hastalık veya kötü bir duruma düşme, zarar görme, hırpalanma olasılığıdır. Tarihsel arka planına bakıldığında risk kavramının modern dönem öncesinde özellikle denizcilik alanında kullanıldığını görmekteyiz ki bu kullanımı *cesaretle* yeni bir işe atılmak anlamı taşımaktaydı (Soydemir, 2011:169). Antik çağlarda insanın ve toplumların başına gelme ihtimali olan her türlü hastalık, kötü durum ve felaket risk olarak algılanmaktaydı ve kontrol edilemeyen bu faktörler kader, mit ve tanrılarla açıklanmaktaydı. Öte yandan Palancher'in (2009:31-47) aktardığı üzere risk yönetimi ve değerlendirmesi Antik Yunan ve Roma dönemlerinin öncesine kadar uzanır (Covello ve Mumpower, 1985). Krimsky ve Plough (1988) risk analizinin kökeninin M.Ö. 3200 yılına kadar gittiğini belirtir. Bu dönemde Babilliler mitleri, metaforları ve dini ayinleri kullanarak riskleri tahmin etmeye ve tehlikeyden kaçınmak adına bu riskleri duyurmaya çalışmaktaydı. Risk iletişimi birçok halkın kültürünün özünde yer almaktadır.

Her ne kadar risk kavramı tarih öncesinden bu yana bilinse de bir çalışma alanı olarak "Risk İletişimi" oldukça yenidir. Peter (1997) bu durumun nedeni olarak başta hükümetler olmak üzere geleneksel ve sosyal kurumlara karşı azalan güveni işaret etmektedir. Sanayi devrimi ile çevreye ve halk sağlığına verilen zararların hızla artması ve dünya genelinde hükümetlerin bu konuda ciddi önlemler almaması halkın risk değerlendirmesi ve iletişimi konusunda geleneksel kurumlara olan güvenini azaltmış ve toplumun da bu sürecin bir paydaşı olması gerektiği fikrinin seslendirilmesine neden olmuştur. Benzer şekilde Fischhoff (1990) bu süreç sonucunda paydaşların ve diğer kamuoyunun, sağlık, güvenlik ve çevre ile ilgili risklerin nasıl yönetileceği konusunda söz sahibi olmak hususunda ısrarcı olduğunu vurgular.

Modern dönemde risk algısı, yönetimi ve iletişimi konusunda en etkili çalışmalardan bazıları Ulrich Beck tarafından yapılmıştır. Beck, özellikle "Risk Toplumu: Yeni Bir Modernliğe Doğru" (1992) adlı çalışmasıyla bu konuda yeni pencereler açmış ve birçok çalışmanın yapılmasını sağlamıştır. Beck'e göre Batı toplumunun gelişmesi tehlikenin, güvensizliğin, belirsizliğin ve riskin yaygın ve sürekli olmasıyla tanımlanmaktadır. Eş bir ifadeyle; Batı Toplumu'ndaki bireyler sürekli yeni teknolojilerin neden olduğu çevresel risk ve tehditlere maruz kalmaktadır. Sanayi toplumlarının çevresel seçenekleri ve bu seçeneklerin sonuçları giderek arttığı için risk unsuru da sürekli artmaktadır. Çernobil'deki felaketin gösterdiği üzere risk ve tehlike kavramı artık coğrafya, ülke ya da devletlerle sınırlı değildir. Risk her yerdedir ve bu risklerin asıl nedeni kendi yarattığımız sanayi toplumdur. Bu tür felaketlerle birlikte toplumun risk algısı ve tanımı da değişmiştir. Çernobil örneğinde görüldüğü üzere riskler afetlere dönüşebilmektedir ki bu afetlerin öncesinde, oluşumu esnasında ve sonrasında ne tür bir strateji takip edileceği risk iletişimi ve analizi kavramları çerçevesinde incelenir. Leiss (1996) risk iletişimini;

akademik uzmanlar, yasa uygulayıcıları, çıkar grupları ve kamu arasındaki karşılıklı risk değerlendirmesi ve bilgi akışı olarak tanımlanmaktadır. Risk iletişimi ilgili taraflar arasında her türlü kasıtlı bilgi paylaşımıdır (Lang vd 2001: 317). Lundgren ve McMakin (2003:1) ise risk iletişimi ile ilgili aşağıdaki çerçeveyi çizer:

Risk iletişimi birçok ileti ve süreçleri kapsar. Risk iletişimi yiyecek sektöründe çalışan işçileri yiyecekleri güvenli bir şekilde işleyerek Escherichiacoli bakterisinin yayılmasını engellemek için uyarıcıdır; hızla yükselen sel suları nedeniyle evlerini terk etmeleri konusunda görevlilerin verdiği acil uyarıdır; tehlikeli maddelerin yakılması konusunda sanayi kuruluşu yetkilileri ile görüşen toplum temsilcileridir. Risk iletişimi hayatın her alanından insanları kapsar: ebeveynler, çocuklar, bilim insanları, fabrika işçileri, yazarlar, çiftçiler, sanayiciler, yasa koyucular...

Bir diğer tanıma göre: “Risk iletişimi çevresel, endüstriyel ya da tarımsal süreçlerin, politikaların veya ürünlerin neden olduğu sağlık riskleri dolayısıyla bireyler, toplumlar ve kurumlar arasındaki bilgi değiş tokuşudur.” (Glik, 2007). Çağdaş afet yönetiminde, risk iletişimi, olası afet öncesi oluşum sırası ve sonrasında toplumun ilgili tüm kesimleri (merkezi ve yerel yönetim, kamu kuruluşları, mahalle ve komşuluk grupları, aile, bireyler) arasında riskle ilgili her türlü, bilgi akışının sağlanması, gerekli önlemlerin ilgili kesimlere duyurulması ve benimsetilmesi, yapılacak etkinliklerle ilgili her türlü karar alma ve işbirliği sağlama etkinliklerinin bütünüdür (Yakut, 2008:17). Öte yandan Covello ve Sandman (2003:164-68) bazı risklerin insanlar açısından ölümcül olmasına rağmen dikkate alınmadığını; diğer risklerin ise herhangi yaşamsal bir tehdit oluşturmamalarına rağmen insanları korkudan çıldırttığını ifade eder. Risk iletişimi bu ikilemlerle bilimsel olarak yüzleşen çalışmalar bütünü olarak tanımlanabilir. Benzer bir ifadeyle, risk iletişimi veriler ciddi bir tehlike işaret etmemesine rağmen panikleyen halkı sakinleştirmek için ya da ciddi bir riski görmezden gelen toplumu bilimsel veriler ışığında uyarmak için başvurulan bir araç olarak ifade edilebilir.

1. Risk İletişiminin Amaçları

Health Protection Network Guidance’a (İskoç Koruma Ağı Rehberi) göre (2008:4-7) risk iletişiminin temel amacı kamuoyuna risklere ilişkin anlamlı, alakalı, doğru ve zamanında bilgi vererek onların doğru seçimi yapmalarını sağlamaktır. Paydaşlar arasında sağlanacak fikir birliği, bireyler ve ilgili kurumlar arasında iş birliğini etkin bir noktaya taşıyabilir. Risk iletişimi kamuoyunun katkısını artırarak kriz yönetimi esnasında uygun tepkiler gösterilmesini hedefler. Daha açık bir ifadeyle güven ve inanırlık sağlandıktan sonra iletişimin diğer amaçları gerçekleştirilebilir. Güven unsuru risk iletişimi paydaşı kurumların dürüstlük ve verimlilik esasına bağlı kalarak zaman içinde geliştirebilecekleri niteliklerdir. Sonraki adımda kamuoyuna açıklama yapan sözcüler daha etkili mesajlar iletebilir. Bununla birlikte halk üzerinde güven unsurunun oluşturulması için aşağıdaki çerçeve program takip edilebilir:

- Empati ve değer verme:** Empati ve değer verme kendinizi karşıdaki bireyin yerine koyabilme yetisidir. Birey karşısındakinin duygularını anlamaya çalışır ve kendini onun yerine koyar; bununla birlikte karşıdaki bireyin duygu ve düşüncelerini yargılamaktan kaçınılmalıdır. Risk iletişimcisi karşısındaki bireyin korku, telaş, şaşkınlık gibi duygularını gidermekle uğraşmaktan ziyade karşısındaki bireye onu anladığını hissettirmelidir.
- Yetenek ve uzmanlık:** Uzmanlık tecrübe ve eğitim sonucu elde edilen birikimlerin tümüdür. Risk iletişimcisinin karşısındaki birey şayet uzmanlık konusunda ikna olursa risk iletişimcisinin hem yeteneğine hem de tecrübesine olan güveni artar.
- Açıklık ve görünürlük:** Açıklık ve görünürlük risk iletişimcisinin tam, doğru ve samimi mesajları anlaşılır

bir şekilde karşısındaki bireylere aktarması ile ilgilidir. Açıklık ve görünürlük bireylerde güven duygusunu oluşturur. Ahlaki ve gizlilik gibi sebeplerden ötürü mesajın tam olarak açıklanamadığı durumlarda bile risk iletişimsi durumun nedenlerini kamuoyu ile paylaşmalıdır.

d) İletişimin planlanması: Herhangi bir kriz durumunun erkenden ilanı halkın kurumlara olan güvenini artırır. Bu nedenle; risklerin krize dönüşme ihtimali göz önünde bulundurularak paydaşlar arasında nasıl bir iletişim stratejisi uygulanacağı planlanmalıdır.

Aşağıda verilen tablo halkın ve kamu kurumlarının kriz esnasındaki beklentilerini dolayısıyla kriz iletişiminin amaçlarını göstermek açısından önemlidir:

Tablo 1. Kriz Esnasında Paydaşların Beklentileri (Protection Network Guidance:2008-7)

Halkın Kriz Durumunda Beklentileri	Kurumların Kriz Durumunda Beklentileri
<ul style="list-style-type: none"> - Kriz esnasında kendilerini korumalarına imkân tanıyacak güvenilir bilgi, - Doğru kararlar almalarına yardım edecek düzenli raporlar, - Krize cevap verme sürecinde etkin bir rol, - Kaynakların görünür bir şekilde bölüş-türülmesi 	<ul style="list-style-type: none"> - Halkın korunması, hastalık ve ölüm oranlarının asgaride tutulması, - Krize cevap verme sürecinde paydaşlar arasında en üst düzey iş birliği, - Sınırlı kaynakların yanlış dağıtılmasından kaçınma

2. Risk İletişimini Etkileyen Unsurlar Ve Etkili Risk İletişiminin Önündeki Engeller

Risk iletişimi birçok diğer sosyal konu ile doğrudan ilişkili olduğu için risk iletişimsinin önünde çok farklı engeller vardır (Bennett vd1999). Risk kavramının kendisi de bu engellerden biridir. Çünkü sürecin paydaşları risk kavramını farklı şekilde algılar ve ona göre yorumlamaya çalışır. Örneğin teknik alanda çalışan insanlar için risk olasılık ya da veri olarak görülürken sıradan insan için sevdiklerini kaybetme ihtimali olarak algılanabilir. Özellikle kamuoyunun risk algısını etkileyen faktörlerin bilinmesi risk iletişimi sürecini doğru bir şekilde yürütebilmek için oldukça önemlidir. Bu konuda Chess (1989) risk iletişimsi açısından iletişimi engelleyen mitleri ve bu mitler konusunda yapılması gerekenleri açıklamıştır:

- a) Mit: “Risk iletişimi insanları sakinleştirmez; onları teyakkuza geçirir.” Eğer risk iletişimi doğru şekilde gerçekleştirilirse insanları sakinleştirir; fakat bunu sağlamak için halk bilgilendirilmeli ve eğitilmelidir. Ayrıca halka duygularını ifade etme imkânı tanınmalıdır.
- b) Mit: “Eğitim iletişimden daha önemlidir. Eğer insanlar gerçek riskleri tanırsa onları kabul ederler.” Aslında eğitim sağlamanın da anahtarı doğru iletişimdir. Bu nedenle hem eğitime hem de iletişime yeteri kadar özen gösterilmelidir.
- c) Mit: “Kriz esnasında ortaya çıkan birçok konu kamuoyunun anlayamayacağı kadar karmaşıktır.” Her ne kadar halk teknik konularda karar veremese de onların düşünceleri karar vericiler tarafından dinlenmelidir. Kriz iletişimsi sorunları ya da konuları halka anlatmalı ve onların fikrilerini dinlemelidir.
- d) Mit: “Risk iletişimi benim işim değildir.” Kamuda çalışan herkesin halka karşı sorumluluğu vardır. Bu nedenle iletişim kamu çalışanlarının işinin bir parçasıdır.
- e) Mit: “Eğer kamu çalışanları halkı dinlerse kıymetli kamu kaynakları halkın istekleri doğrultusunda yanlış değer-

lendirilebilir ya da israf edilebilir.” Risk iletişimsi olarak kamu görevlisi halkı dinlemelidir. Bununla birlikte kriz esnasında uygulanacak politikalar tüm tarafların fikir birliği ile oluşturulur. Taraflar birbirini ne kadar yakından dinlerse tarafların fikirleri birbirine o kadar yaklaşır.

Diğer taraftan Covello ve Sandman (2003:164-68) risk iletişiminin önündeki engelleri açıklar. Buna göre birincil engeller verilerin eksik olması, belirsizlik ve karmaşadan kaynaklanır. Bu durumun üstesinden gelmek için risk yöneticilerin riskin zarar potansiyelini doğru değerlendirmesi gereklidir. Diğer taraftan etkili risk iletişimin önündeki bir diğer engel güvensizliktir. Uzmanlar arasındaki fikir uyuşmazlığı, kurumlar arasındaki eşgüdüm eksikliği, kurum sözcülerinin risk iletişimi konusundaki yetersiz eğitimi, gerçeklerin saklanması veya abartılması gibi faktörler risk iletişimi sürecini olumsuz etkiler. Bu durumun genellikle resmi kurumlara olan güveni zedelerken, aktivist gruplara olan güveni artırdığını vurgulamak gerekir. Tarafların tamamının bilgi paylaşım sürecine dâhil edilmesi kamuoyunun güveninin kazanılmasında önemli bir araç olabilir. Etkili risk iletişimin önündeki üçüncü bir engel medyanın haberleri verirken seçici davranmasıdır. Daha açık bir ifadeyle gazeteciler sansasyonel, sıra dışı, dramatik ve hatta abartılı haberleri iletmeyi tercih ederler. Bu haberler bilgilendirmekten ziyade halkı telaşa yönlendirir. Toplumun büyük kesimini ilgilendiren buna karşılık abartılı içeriğe sahip olmayan risk faktörleri medyada haber olarak kendine yer bulmakta zorlanır. Ayrıca gazetecilerin görevlerini sadece haberin iletilmesi olarak görmesi ve buna bağlı olarak konuya ilişkin detaylı araştırma yapmanın yerine en kolay ulaşılan kaynakları tercih etmesi; tüm taraflardan ziyade konuşmaya hevesli kesimlerin fikirlerine yer vermesi bu bakımdan süreci olumsuz etkileyen diğer etmenlerdir. Covello ve Sandman (2003) etkili risk iletişiminin önündeki dördüncü engelin insanların bilgiyi nasıl yorumladığı ile ilgili olduğunu belirtir. Dolayısıyla da toplumsal ve psikolojik nedenleri işaret eder. Bu nedenler şu şekilde sıralanabilir: ön yargılar ya da zihinsel kısa yollar, olaylar karşısındaki duyarsızlık, aşırı özgüven veya temelsiz iyimserlik, olasılık olarak sunulan bilginin anlaşılma güçlüğü, kamuoyunun bilimsel olarak kanıtlanmış bilgi talep etmesi, insanların alışkanlıklarını ve kökleşmiş inançlarını değiştirmek konusunda isteksizliği ve bireylerin bilgileri işlerken tarafsız davranamaması.

3. Risk İletişimi Teorileri

Risk iletişimi teorileri, iletişim bilimleri teorilerinden beslenmektedir ve öz itibari ile bu teoriler ile paralel bir şekilde gelişmektedir. Yakut’a (2008) göre bu teoriler iki başlık altında incelenebilir:

- a) Bilimsel Teknik Yaklaşımlar: İletişimin kaynak ile hedef arasında tek yönlü bir süreç olduğunu iddia eden bu yaklaşım, sıradan insanların uzmanlar tarafından risk konusunda bilgilendirilmesi sürecine atıfta bulunur. Bu süreçte hedefin toplumsal özellikleri, bu toplumu oluşturan bireylerin algıları hesaba katılmaz. Bu yönü itibari ile mekanik bir yaklaşımdır.
- b) Toplumsal Kültürel Yaklaşımlar: Risk iletişimi sürecinde hedef kitlenin karar alma, uygulama ve denetleme rolüne atıfta bulunur. Yapısalcı bir yaklaşımdır. İletişim sürecinde hedef kitlenin değerleri, algıları, beklentileri gibi sosyal özelliklerini hesaba katar ve risk iletişimi sürecinde hedef kitleyi paydaş olarak görür ve iletişimi kaynaktan hedefe tek yönlü bir süreçten ziyade etkileşimli bir süreç olarak görür.

Yukarıda verilen yaklaşımların tarihsel gelişim sürecine denk gelen aşamalar Leiss’in (1996:85-96)aktardığına göre Fischhoff (1995:137) tarafından günlük dille şu şekilde sıralanmıştır:

- 1- Tek yapmamız gereken doğru sayılara ulaşmaktır.
- 2- Tek yapmamız gereken onlara (halka) doğru sayıları söylemektir.
- 3- Tek yapmamız gereken onlara sayıların ne anlama geldiğini açıklamaktır.

- 4- Tek yapmamız gereken onların benzer riskleri geçmişte kabul ettiklerini göstermektir.
- 5- Tek yapmamız gereken onlara bunun iyi bir anlaşma olduğunu göstermektir.
- 6- Tek yapmamız gereken onlara kibar davranmaktır.
- 7- Tek yapmamız gereken onları bu sürecin ortakları haline getirmektir.

Leiss (1996) bu sıralamanın ilk dördünün bilimsel teknik yaklaşımlarla örtüştüğünü belirtirken sonrakilerin toplumsal kültürel yaklaşımlara yakın olduğunu vurgular. Buna göre başlangıçta risk iletişimi uzmanlara ve sürecin önemli paydaşlarına ayrıcalık sunan, kaynak merkezli, doğrusal bir yaklaşım olarak görülmekteydi. Leiss bu dönemde sanayi ve kamu kuruluşlarının sözcüleri aracılığıyla açık ve anlaşılır mesajlar vererek kamuoyunu sakinleştirmeyi hedeflediğini ifade eder. Bu dönemde uzmanlar salgın hastalıklara dair yaptıkları araştırmalarla risk olup olmadığını belirlemeye çalışır. Palancher (2009) bilimsel teknik yaklaşımlar döneminde risk iletişimcisinin nasıl bir yol izleyeceğine dair EPA'nın (United States Environment Protection Agency-ABD Çevre Koruma Ajansı-) "Yedi Temel Kuralı'nın" doğrusal bir iletişim yöntemi sergilediğini vurgular. Bu kurallar şu şekilde sıralanabilir:

- Halkı yasal bir paydaş olarak kabul et ve onları sürece dahil et,
- Seyirciyi dinle,
- Dürüst, samimi ve açık ol,
- Diğer güvenilir kaynaklarla işbirliği yap ve eş zamanlı çalış,
- Medyanın gereksinimlerini karşıla,
- Merhametli ve açık bir şekilde konuş,
- Risk iletişimini planla ve performansını değerlendir.

Özetle; NRC (United States Nuclear Regulatory Commission-ABD Nükleer Düzenleyici Komisyonu-) (1989) bilimsel teknik yaklaşımları eldeki bilgi dahilinde paydaşların risklerin muhtemel sonuçları hakkında bilgilendirildiği yaklaşımlar olarak tanımlar. Bu yaklaşımda paydaşların risklere ilişkin bilgilendirilmesi ve memnun edilmesi yeterli görülür. Risk iletişiminin bir sonraki aşaması NRC (1989) tarafından "etkileşimli dönem" olarak tanımlanır. Buna göre risk iletişimi; bireyler, gruplar ve kurumlar arasında etkileşimli bir süreçtir. Bir önceki dönem halkın bilgilendirildikten sonra uzmanların riskler karşısındaki kararlarına koşulsuz uyum göstereceğini var saymaktayken bu dönemde sıradan insanın sürecin yönetilmesi üzerindeki etkisi vurgulanır. Benzer bir ifadeyle; sıradan vatandaşlar da riskin nasıl yönetileceği konusunda kamuoyu oluşturma sürecinde etkili olacak güce sahiptir. Risk iletişimine dair güncel durumu Leiss (1996) "sosyal ilişkilere, ortak değerlere dayanan, paydaşların siyasi dinamiklerini hesaba katan, toplumsal alt yapıyı temel alarak risk iletişimini en üst düzeyde sağlayan yaklaşımlar bütünü" olarak tanımlar. Palancher'in (2009) aktardığına göre Hadden (1989b) risk iletişiminin eski versiyonunda uzmanların sıradan insanı risk değerlendirmesi ya da kararları konusunda ikna etmeye çalıştığına işaret eder. Bu durumda halkın olasılıkları, teknik konuları anlamakta sıkıntı yaşamaması kaçınılmazdır. Diğer taraftan risk iletişiminin yeni versiyonunun diyalog ve katılım tabanlı olduğu vurgulanır. Bununla birlikte çağdaş yaklaşımlar kurumların risk iletişimi sürecindeki görevini olduğundan daha az önemli görmek eğilimindedir ki bu da herhangi bir tehlike anında insanların ihtiyaçlarını karşılayacak veya sorularına anında yanıt verecek organizasyonların eksikliği sonucunu doğurabilir. Risk iletişimi alanında dikkat çeken diğer yaklaşımlar şu şekilde sıralanabilir:

Roberts ve Kinchaid (1981) tarafından ortaya atılan “Yakınsama İletişim Yaklaşımı” iletişimi; riski oluşturan kurumların ve seyircilerin değer yargılarının etkilediği uzun vadeli ve etkileşimli bir süreç olarak tanımlar. “Tehlike Artı İhlal” yaklaşımı Fischhoff ve Slovic tarafından oluşturulan ve daha sonra Peter Sandman tarafından geliştirilen bir yaklaşımdır. Bu bakış açısına göre; risk yüklenicisinin risk hakkındaki görüşü hem tehlikeyi hem de tehlike ve ihlal hakkında nasıl hissettiklerini yansıtır. “Zihinsel Gürültü Yaklaşımı” Cavello (1983,1992) tarafından geliştirilen bir diğer yaklaşımdır. Buna göre insanlar kendilerini risk altında görürlerse onlarla iletişim kurmak zorlaşır. Bu nedenler özellikle kriz anlarında iletişim süreci çok dikkatli bir şekilde yapılandırılmalıdır (Palancher, 2009).

İster bilimsel teknik bir yaklaşım çerçevesinde isterse de toplumsal kültürel bir yaklaşım çerçevesinde geliştirilsin risk iletişimin üç evresi vardır (Janoske vd 2012:19-23):

a) Hazırlık Evresinde İletişim: herhangi bir afet veya benzeri bir durum öncesi hazırlıklı olmayı ve dolayısıyla bir sonraki evrede daha etkin hareket etmeyi böylece zararı oluşmadan önce engellemeyi amaçlar. Bu aşamada yapılacak iletişim etkinlikleri bu amaca hizmet etmelidir. Reynolds ve Seeger’e (2005) göre yeterli düzeydeki hazırlık risk iletişimini kuran bireylerin etkili mesajlar iletmesine, ikna amaçlı eylemlerini test etmesine ve uygun iletişim kanalları vasıtasıyla risk mesajlarını dağıtmasına imkân tanır.

b) Yanıt Verme Aşamasında İletişim: afet anında zararı en aza indirmek için uygulanması gereken her türlü eylem ve planı kapsar. Bu planlar toplum üyelerine afet öncesi doğru şekilde iletirse maddi-manevi kayıp en aza indirgenecektir. Doğru bir iletişim stratejisi ile bu süreç başarılı bir şekilde yönetilebilir. Bu amaca hizmet etmek için bir *Kriz İdare Planı* hazırlanabilir.

c) İyileşme Sürecinde İletişim: herhangi bir kriz durumu ardından olumlu bir söylemle travmatik durumların üstesinden gelme sürecidir. Bu süreçte doğru iletişim stratejileri takip edilerek halkın normal yaşantılarına döndükleri duygusu verilmelidir. Bu aşamanın tam olarak atlatılabilmesi için halk medyadan gelen tek taraflı bilgiden ziyade kendi bilgisini yaymalıdır (Doerfel vd 2010).

4. Beklenen Büyük İstanbul Depremi Öncesi Bir Prova: 26 Eylül İstanbul Depremi

Türkiye bir deprem ülkesidir ve bu gerçek yakın geçmişte ülke tarihinin en büyük felaketlerinden biri ile herkesin hafızasında yer etmiştir. Özmen’in (2000:132) *17 Ağustos 1999 İzmit Körfezi Depreminin Hasar Durumu Raporu*’nda bu gerçek şu şekilde ifade edilmiştir:

1999 Kocaeli/Gölcük depremi 14,5 milyon insanın yaşadığı 9 ili (Bolu, Bursa, Düzce, Eskişehir, İstanbul, Kocaeli, Sakarya, Yalova, Zonguldak) etkilemiş, 2010 yılında yayınlanan Meclis Araştırması Raporu’na göre 18.373 vatandaşımız ölmüş, 48.901 vatandaşımız yaralanmış, 505 vatandaşımız sakat kalmış, 96 bin 796 konut ve 15 bin 939 işyeri kullanılamaz hale gelmiştir. Resmi rakamlara göre Merkez üssü İstanbul’a yaklaşık 120 km uzaklıktaki bu depremde İstanbul’da 981 vatandaşımız hayatını kaybetmiş, Avcılar’da 1823 konut ve 326 işyeri kullanılamaz hale gelmiştir; İstanbul genelinde yaklaşık 4000 bina ağır hasar görmüştür.

Yukarıdaki raporda vurgulandığı üzere deprem en yıkıcı doğal afetlerden biridir ve zamanı kesin olarak tayin edilemese de uzmanlar beklenen büyük İstanbul depreminin yaklaştığı konusunda aynı kanıdadır. Bu durumda risk iletişimin her türlü afette olduğu üzere depremde de ne kadar önemli olduğu görülmektedir. Henüz İstanbul’da beklenen büyüklükte bir deprem meydana gelmemekle beraber Boğaziçi Üniversitesi Kandilli

Rasathanesi ve Deprem Araştırma Enstitüsü Bölgesel Deprem-Tsunami İzleme ve Değerlendirme Merkezi verilerine göre 26 Eylül 2019 tarihinde İstanbul Silivri açıkları Marmara Denizi'nde yerel saat ile 13.59'da aletsel büyüklüğü 5,7 olan bir deprem meydana gelmiş; bu deprem sadece İstanbul'da değil aynı zamanda Kocaeli, Sakarya ve Tekirdağ başta olmak üzere tüm Marmara Bölgesi'nde hissedilmiştir (Kandilli Rasathanesi, 2019). İstanbul Valiliği'nin 29.09.2019 tarihli basın açıklamasında yapılan incelemelere göre otuz üç kamu binası ile üç yüz yirmi sivil binanın orta ve ağır hasarlı olması dışında can veya mal kaybı olmadığı kamuoyuna duyurulmuştur (İstanbul Valiliği, 2019). Her ne kadar deprem ciddi bir hasara neden olmasa da depremin hemen ardından başta Türk Telekom olmak üzere Turkcell ve Vodafone GSM operatörleri üzerinden hiçbir şekilde görüşme sağlanamamıştır. Sonraki birkaç saatin sonunda Türk Telekom dışındaki servis sağlayıcıları kısmen normale dönse de İstanbul ve diğer Marmara Bölgesi şehirlerinde Türk Telekom ile ilgili sorun en az on iki saat devam etmiştir.

5. Uygulama

Çalışmamızda bir nitel araştırma yöntemi olan olay incelemesi (örnek olay) kullanılmıştır. Yıldırım ve Şimşek'in (1999:190) aktardığına göre; örnek olay çalışması güncel bir olguyu kendi gerçek yaşam çerçevesi içinde çalışan, olgu ve içinde bulunduğu içerik arasındaki sınırların kesin hatlarıyla belirgin olmadığı ve birden fazla kanıt veya veri kaynağının mevcut olduğu durumlarda kullanılan görgül bir araştırma yöntemidir (Yin, 1998:23). Yıldırım ve Şimşek (1999) örnek olay incelemesinde takip edilecek aşamaları şu şekilde sıralar:

1. Araştırma sorularının geliştirilmesi: Nicel ve nitel araştırmada şu beş soru alanı önemlidir: kim, ne, nerede, nasıl ve neden. Bunlar arasında örnek olay incelemeleri için en uygun olanları, "nasıl" ve "neden" sorularıdır. Bu sorulara ek olarak "ne" sorusu da örnek olay incelemeleri için gereklidir.
2. Araştırmanın alt problemlerinin geliştirilmesi: Her alt problem araştırmacının ilgisini odaklaştıracağı bir alana işaret eder. Bir araştırmanın problem cümlesi genel bir alana işaret eder. Bazı araştırma problemleri açısından, bu genel alan alt alanlara bölünmedikçe, araştırma problemine ilişkin ayrıntılı yanıtlar bulmak mümkün olmayabilir. Bu nedenle araştırma probleminin yapı taşları olabilecek alt boyutları veya alanları ortaya koymak gerekir.
3. Analiz biriminin saptanması: Pek çok araştırmacı için sorun kaynağı olan "durum"un ne olduğunu tanımlamaya ilişkin bir boyuttur. Klasik anlamdaki durum çalışmalarında "durum" bir birey olabilir. Bir hasta, başarılı bir öğrenci veya bir lider örnek olay incelemelerine konu olabilir. Bu tür çalışmalarda, çalışmaya konu olan bireyin kendisi analiz birimini oluşturur. Birey veya bireyler durum olarak alındığında, analize konu birim hakkında pek sorun görünmemektedir. Oysa kararlar veya karar verme süreçleri, programlar, belirli uygulama süreçleri veya örgütsel değişim konuları da, örnek olay incelemeleri arasında yer alabilir. Dikkat edilecek olursa, bu konuların başlangıç ve bitiş noktaları veya sınırları bir bireyde olduğu ölçüde kesin hatlarıyla belirlenmemektedir.
4. Çalışılacak durumun belirlenmesi: Araştırma problemini, bu probleme ilişkin olarak varsa alt problemlerini ve analiz birimini belirleyen araştırmacı, araştırma problemini en iyi çalışabileceğini düşündüğü durumu veya durumları saptar. Hangi durumların araştırma problemine uygun olup olmadığını ve düşünülen durumların araştırma için mümkün olup olamayacağını, araştırmacı öncelikle dikkate almak zorundadır.
5. Araştırmaya katılacak bireylerin seçimi: Çalışabileceği durum veya durumlar konusunda karar veren bir araştırmacı, bu aşamada seçtiği durum veya durumlardan hangi bireylerin araştırmaya dahil edileceğini de saptamalıdır. Pek çok nitel araştırma yönteminde olduğu gibi, durum çalışmasında da katılımcı sayısı veya örneklem büyüklüğü görece olarak küçük olacaktır. Bu ilke, örnek olay incelemelerinin ayrıntılı ve derinlemesine bir araştırma yöntemi olmasından kaynaklanmaktadır. Kimlerin araştırmaya dahil edileceğine karar veren araştırmacı, araştırmaya dahil edilen bu kişi veya gruplarla veri toplama zamanına, yani veri toplamanın başlangıç ve bitiş zamanlamasına karar vermelidir. Bütün bu aşamalarda da, araştırma problemiyle ilgili literatür etkili bir şekilde kullanılmalıdır.

6. Verinin toplanması ve toplanan verinin önermelerle veya alt problemlerle ilişkilendirilmesi: Veri toplama yöntemi veya yöntemleri, araştırmanın başında oluşturulmuş olan alt problemler dikkate alınarak belirlenir. Bu şekilde araştırmacının, veri toplama sürecinde alt problemlerle ilgisiz olabilecek verileri toplamaktan kaçınması mümkün olacaktır. Veri toplamada dikkat edilmesi gereken üç nokta daha vardır. Birincisi, örnek olay incelemesi yapan araştırmacı verisini toplarken, mümkün olduğu ölçüde birden fazla veri kaynağını ya da türünü kullanmalıdır. Örnek olay incelemelerinde mümkün olduğu ölçüde birden fazla veri toplama yöntemini kullanmak önerilen bir durumdur. Çünkü böylece araştırmanın veri tabanı zenginleşmiş olacak, araştırmanın sonunda ulaşılabilecek sonuçların daha zengin bir perspektifle yapılması veya alternatif yorumlara ulaşılması mümkün olacaktır. Sonuç olarak, araştırmanın güvenilirliği ve geçerliği önemli ölçüde artacaktır.
7. Verinin analiz edilmesi ve yorumlanması: Alt problemler, veri analizinde de önemli bir işleve sahiptir. Veriler, araştırmanın başında oluşturulmuş olan alt problemler temel alınarak düzenlenip, yorumlanabilir. Araştırma sürecinde bir şekilde toplanmış, fakat herhangi bir alt problemle ilişkisi olmayan gereksiz veriler, verilerin analizi ve yorumlanması aşamasında böylece dışarıda bırakılmış olur. Bunların yanı sıra, verinin analiz edilmesi ve yorumlanmasında, araştırmacının çalıştığı problemle ilgili literatürü etkili bir şekilde kullanılması beklenir. İlgili literatürden alıntılar yapmak, yorumların başka araştırma sonuçlarıyla ne derece uyduğu veya çeliştiği konusunda tartışmalar açmak, veri analizini ve yorumlamayı zenginleştirecektir.
8. Örnek olay incelemesinin raporlaştırılması: Örnek olay incelemesi, diğer nitel araştırma yöntemleri gibi şişkin ve kabarık bir veri setiyle sonuçlanır. Bu tür bir veri setinden genellikle uzun ve zor bir süreçten sonra anlamlı bütünler veya sonuçlar çıkararak araştırmacıyı bekleyen diğer bir sorun, çalışmasını nasıl raporlaştıracağıdır. Araştırma yönteminin doğasından kaynaklanan gerekçelerle, örnek olay incelemesi raporları, genellikle geniş açıklama ve betimlemelerle doludur. Bu anlamda, araştırmacının burada uğraşması gereken konu, “doğru bir betimleme ve analiz dozu”nu tutturmasıdır. Yani, örnek olay incelemesi raporu hem araştırmanın başlangıcında oluşturulmuş olan problem ve alt problemlere doyurucu yanıtlar vermeli, hem de bunu yaparken gereksiz bilgi ve betimlemelerden kaçınmalıdır. Üretilen raporların, başkalarının yararlanabileceği ölçüde öz ve aynı zamanda da, içerikten ödün vermeyecek tarzda betimsel olması gereklidir. Örnek olay incelemesi raporlarını zenginleştirecek, sunumu ve araştırmanın başkaları tarafından okunmasını cazip hale getirecek bazı önlemlerin alınması gereklidir.

Çalışmamızda seçkisiz yöntem ile ana akım medyayı temsil eden gazete ve televizyon kanallarının internet sitelerinde 26.09.2019 tarihinde meydana gelen İstanbul Depremi sonrasında İstanbul ve Marmara Bölgesi’ndeki illerde yaşayan insanların cep telefonu ile görüşme yapamamalarına ilişkin haberler seçilmiştir. Ayrıca aynı gün içinde Twitter’da ve www.eksisozluk.com adresinde hakkında en fazla yorum yapılan konu haline gelen deprem sonrası iletişim kurulamamasına ilişkin başlıkların içerikleri arasından seçkisiz yöntem ile örneklem çekilmiştir. Bunların dışında GSM Operatörlerinin resmi Twitter hesaplarından, internet sitelerinden ve kamu kuruluşlarının resmi hesaplarından yapılan açıklamalara yer verilmiştir. Aşağıda 26.09.2019 tarihinde çeşitli internet sitelerinden alınan haber başlıkları vardır:

- Depremden sonra telefonlar kilitlendi! Vatandaşlardan büyük tepki (Sözcü, 2019)
- İstanbul’daki telefon hatlarına ne oldu? Şebekeler düzelecek mi? (Hürriyet, 2019)
- Telefonlar neden çekmiyor? İstanbul’daki telefonlar neden çalışmıyor? (Gazetevatan, 2019)
- Deprem sonrasında telefonlar neden çekmiyor?(Cnntürk, 2019)
- Telefon çekme sorunu ne zaman düzelecek? Telefon ve internet neden çekmiyor? Şebeke neden yok? (Sabah, 2019)
- Telefonlar ne zaman aramalara açılacak? Türk Telekom, Turkcell, Vodafone ne dedi? (Yeniakit, 2019)

- Depremın ardından telefonlara ulaşılamıyor (Yeniçağ, 2019)
- Depremın kazananı: WhatsApp (GSM operatörleri neden hizmet veremedi?) (Ntv, 2019)
- Cep telefonları neden çekmiyor? Deprem sonrası şebeke sorunu devam ediyor! (Haber 7, 2019)
- Telefonlar neden çekmiyor? Türk Telekom'dan açıklama geldi (Akşam, 2019)

Yukarıdaki başlıkların içeriği incelendiği zaman sorunun kaynağına ilişkin neredeyse hiçbir resmi açıklamanın olmadığı görülür. Haber detayında daha çok sorunun ne olduğuna dair tanımlamalara yer verilmiştir. Ayrıca www.eksisozluk.com adresinde “26 Eylül Tarihinde GSM Operatörlerinde Hatların Çökmesi” konulu başlık açılmıştır. Toplamda yetmiş üç sayfadan oluşan başlığın detayları incelendiğinde insanların GSM operatörlerinden herhangi bir açıklama gelmemesinden ötürü kızgın oldukları, kendilerine cevap verecek bir muhatap aradıkları görülmektedir. Dahası sadece Marmara Bölgesi'nde değil İzmir, Elazığ gibi birçok diğer şehirde de telefon şebekelerinin kullanılmadığı anlaşılmaktadır (Ekşisözlük, 2019). 26 Eylül 2019 tarihinde Twitter üzerinde de #depremturktelekom#vodafone#turkcell ve #depremistanbul#GSM etiketleri açılmış ve gün içinde bu etiketler hakkında en fazla twit atılan konular olmuştur (Twitter, 2019a). Tüm bu tepkilerin ardından gün içinde önce Türkcell daha sonra da Türk Telekom'un resmi Twitter hesaplarından aşağıdaki açıklamalar gelmiştir: “Silivri açıklarında meydana gelen depremden dolayı sesli aramalarda yoğunluk yaşanmaktadır. Hizmet dışı kalan sahamız bulunmamaktadır. 4.5G ve fiber altyapımız kesintisiz hizmet vermektedir. Tüm Türkiye'ye geçmiş olsun.” (Twitter, 2019b).

Türkcell'in depremden yaklaşık üç saat sonra -17:19'da- attığı twit içeriği herhangi bir sorun olmadığını belirtmektedir ki ve yaşanan durumu hatlardaki “yoğunluk” ile izah etmektedir. Diğer taraftan 26 Eylül 2019 tarihinde Türk Telekom'a ait resmi Twitter hesabından saat 20:07'de aşağıdaki twit paylaşılmıştır: “Merkez üssü Silivri olan deprem sebebiyle, mobil hatlardaki yoğunluk kaynaklı kesinti söz konusu olmakla beraber, sabit ses, genişbant ve fiber altyapımızda herhangi bir kesinti ve sorun bulunmadığını belirtiriz. Sarsıntıdan etkilenen tüm vatandaşlarımıza geçmiş olsun diliyoruz.”(Twitter, 2019c).

Türk Telekom'un açıklaması da ortada bir sorun olmadığını vurgulamış ve abonelerinin neden cep telefonu üzerinden arama yapamadığına dair herhangi bir bilgi vermemiştir. Buna mukabil 27 Eylül 2019 tarihinde Türk Telekom internet sitesinde aşağıdaki açıklamaya yer vermiştir (Türk Telekom, 2019):

Değerli Müşterilerimiz,

Türk Telekom Ailesi olarak, kesintisiz ve daha güvenli iletişim için yaptığımız mobil teknoloji yenileme çalışmaları sırasında meydana gelen deprem, şebekemizde aksamalara neden olmuştur.

Mobil abonelerimize bir süreliğine de olsa kesintisiz iletişim sağlayamamanın derin üzüntüsü içindeyiz. Yaşattığımız bu olumsuz deneyimden ötürü içtenlikle özür diler, sabır ve anlayışları için müşterilerimize teşekkür ederiz.

Yaşanan bu olumsuzluğu bir nebze de olsa telafi edebilmek adına, tüm mobil abonelerimize 2 ay boyunca aylık 5 GB, toplam 10 GB mobil internet tanımlanacaktır.

Tüm müşterilerimize daha iyi hizmet verebilmek için bugüne kadar olduğu gibi bundan sonra da var gücümüzle çalışmaya devam edeceğiz.

Saygılarımızla,

Türk Telekomünikasyon A.Ş.

Türk Telekom'un abonelerine hediye mobil internet tanımlaması aslında dolaylı olarak ortada bir kriz olduğu ve bu krizi doğru yönetemediklerini kabul etmektir. Şu halde GSM operatörlerinin risk iletişimi açısından yaptıklarını ya da yapmadıklarını incelemek faydalı olacaktır. Öncelikle herhangi bir afet öncesinde uygun ve yeterli hazırlıkların yapılması ve kamuoyuna bu hazırlıklara ilişkin doğru mesajların verilmesi gerekir (Reynolds ve Seeger, 2005). Türkcell'in afet anında kullanıma sunacağını belirttiği drone baz istasyonları afet hazırlık evresinde iletişim açısından iyi bir örnek teşkil eder (Türkcell, 2019). Diğer GSM operatörlerinin afet hazırlığına ilişkin kamuoyu ile doğrudan paylaştığı herhangi bir mesaj bulunmamaktadır. ILGRA (Bölümler Arası Risk Değerlendirme İrtibat Grubu), *Risk Communication: A guide To Regulatory Practice (Risk İletişimi: Uyguluma Rehberi)*, (1998:13) isimli raporda risk iletişimine ilişkin aşağıdaki çerçeveyi çizer:

Empati: Hedef kitleyi görmezden gelmeyin, onları sürece dahil edin ve konuşmamayı bir tercih olarak görmeyin.

İlgi: Ne kadar mantık dışı olursa olsun insanların kaygılarına saygı duyun. Eğer onlara değer verdiğinizi göstermezseniz, size asla güvenmezler.

Sadakat, Beceri ve İnanılabilirlik: İnsanlara görebilecekleri somut değerler/veriler sunun. Sizin risk sürecini başarılı bir şekilde yönetebileceğinizi gösterin. Bu sürecin önünde engeller varsa bunları çözün.

Faydalar: İnsanlara riskin olası zararlarının neler olduğunu, bu riskten kaçınılması durumunda ne tür faydalar sağlanacağı açıklayın. Onların durumu idrak etmek konusundaki yeteneğini küçümsemeyin.

Risk iletişimi perspektifinden bakıldığında Türkiye'deki GSM operatörlerinin riske cevap verme aşamasında 26 Eylül 2019 tarihli İstanbul Depremi sürecini yönetmek konusundaki eksiklikleri dikkat çeker. Öncelikle; deprem 13:39'da meydana geldiği halde Türkcell'in açıklaması saat 17:19'da, Türk Telekom'un ise 20:07'de gelmiştir. Diğer taraftan Vodafone bu konuya dair herhangi bir açıklamada bulunmamıştır. Açıklamaların içeriği incelendiğinde yaşanan soruna ilişkin herhangi bir bilgi yer almamıştır. Madem ortada bir sorun var, bu durumda öncelikle sorunun ne olduğu ardından da sebepleri ve muhtemel çözümleri açıklanmalıydı. Empati, ilgi ve inanılabilirlik açısından incelendiğinde şirketlerin cep telefonu abonelerinin durumunu tam olarak dikkate almadıkları söylenebilir. Kriz anında insanların yakınlarına ulaşmaya çalışması beklendik bir durumdur. Bunu başaramayan insanlar korkuya kapılıp kendilerine açıklama yapacak bir muhatap arayışına girerler. Her nasılsa bu muhatabın bulunamayışı insanların güven duygusunu zedeler. Ayrıca Türk Telekom'un depremden bir sonraki gün abonelerine iki ay boyunca 5'er GB ücretsiz internet tanımlayacağını açıklaması insanların aklındaki soruları gidermekten ziyade yenilerini eklemiştir: Eğer bir sorun varsa, bu sorunun ne olduğunu açıklamak gerekmez miydi? Eğer bir sorun yoksa ücretsiz interneti nasıl değerlendirmek gerekir? Eğer ücretsiz internet Türk Telekom'un sıradan bir uygulaması ise niçin başka örneği yoktur veya niçin bu dönemde yapılmıştır? İnsanları asıl kaygılandıran görece küçük bir deprem sırasında iletişim açısından bu denli büyük sıkıntılar yaşanıyorsa beklenen büyük İstanbul depreminde neler olabileceği sorusudur. Risk iletişimi sürecinin son aşamasında GSM operatörlerinin mevcut kapasite kullanım oranlarının yetersiz olduğunun anlaşılması üzerine Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı tarafından aşağıdaki açıklama yayınlanmıştır:

Ulaştırma ve Altyapı Bakanı Cahit Turhan, yaşanan aksamanın altyapı yenileme çalışmaları nedeniyle yaşandığını belirtti.

Doğal afet durumlarında sadece ülkemizde değil, tüm dünyada bu tür kesintiler yaşanmaktadır diyen Ulaştırma ve Altyapı Bakanı Cahit Turhan, “GSM operatörlerine kapasitenin artırılması dahil ne gerekiyorsa yapılması talimatı verildi” dedi. Tüm GSM operatörleriyle görüşülerek iletişim altyapısının her türlü duruma hazırlıklı olunması noktasında, kapasitenin artırılması dahil ne gerekiyorsa yapılması talimatı verildiğini söyleyen Bakan Turhan, “3 operatörün toplam 118 milyon kişinin aynı anda haberleşme kapasitesi, kısa süre içinde 175 milyona çıkarılacak” dedi.(Habertürk, 2019).

Bu açıklamanın GSM operatörleri tarafından değil de Ulaştırma ve Altyapı Bakanı Cahit Turhan tarafından yapılmış olması önemlidir. Çünkü bu durum şirketlerin kendi başına inisiyatif olarak yaşanan aksaklıklardan ders alıp muhtemel krizler için iyileştirme çalışmaları yapma konusunda istekli olmadıkları anlamına gelmektedir. Son olarak; beklenen Büyük İstanbul Depremi de dahil her türlü afet için GSM operatörlerinin kriz iletişimi açısından nasıl hazırlık yapabileceklerine dair genel bir çerçeve oluşturulacaktır:

- İletişimi planlayabilmek için öncelikle hedef kitleleri belirleyip paydaş listesi hazırlanmalı,
- Karşı karşıya olduğumuz riskler hakkında kamuoyu ve karar vericileri eğitmek ve onları risk yönetiminin öncelikleri arasına almaya ve kaynağ ayırmaya ikna edilmeli,
- Kabul edilebilir risk seviyeleri için kamuoyu ile diyalog kurulmalı,
- Tüm disiplinler ve paydaşlar ile risk stratejileri paylaşılmalı,
- Tehlikelerin oluşturduğu tehditler ve bunlara karşı can ve mal güvenliğini koruma konusunda halkı yönlendiren basın ve halkla ilişkiler etkinlikleri yapılmalı,
- Afet sonrası iyileştirme, yeniden inşa, gelişme ve risk azaltma prosedürlerini gözden geçirmeli, risk yönetim stratejilerine konulmalıdır (Kadıoğlu, 2011:101).

6. Sonuç

İnsanlık tarihi boyunca risk ve tehlike hep var olmuştur. Bu riski ölçmek veya bu riskten kurtulmak isteyen insanlar çeşitli yöntemler denemişlerdir. Bununla birlikte özellikle Sanayi Devrimi ile birlikte deprem, sel gibi doğal afetlere insanın neden olduğu birçok yeni potansiyel felaket eklenmiştir. Sonuç olarak risk kavramı Demokles'in Kılıcı gibi tüm insanlığın hayatını kuşatmıştır. Özellikle geçtiğimiz yüzyılda meydana gelen iki Dünya Savaşı, sayısız doğal afet ve Çernobil gibi birçok felaket gerek afet öncesi, gerek afet oluşumu esnasında gerekse de afet sonrası iyileştirme evresinde risk iletişimin insan hayatını kurtarmak ve muhtemel zararı azaltmak konusunda ne kadar önem taşıdığını daha görünür hale getirmiştir. 26 Eylül 2019 tarihinde İstanbul'da meydana gelen 5,7 büyüklüğündeki depremin ardından cep telefonu ile görüşme yapmak uzun süre mümkün olmamıştır. Risk İletişimi perspektifinden bakıldığı takdirde GSM operatörlerinin bu süreci yönetmekte çeşitli eksiklikleri fark edilmektedir. Öncelikle mevcut durumun bir kriz olduğu kabul edilmeli, ardından krizin paydaşları yaşanan sorunun nedenleri hakkında bilgilendirilmeliydi. Ayrıca; halka durumun anlatılmasında daha önceden belirlenen bir sözcünün rol alması insanların kendilerine değer verildiğini hissetmesini sağlayabilirdi. Kriz anında sorunun etkilerini en aza indirmek için ne tür çalışmaların yapıldığı eş zamanlı olarak kamuoyu ile paylaşılabilirdi. Bu durumdan çıkarılan dersler olası başka afetler için değerlendirilmelidir. Öncelikle; GSM Operatörlerinin teknik alt yapısının yeterliği uzmanlar tarafından değerlendirilmeli ve bu durum kamuoyu ile paylaşılmalıdır. Teknik alandaki eksikliklerin giderilmesi süreci hakkında paydaşlar bilgilendirilmelidir. GSM Operatörleri olası afetler için bir risk iletişimi planı hazırlamalı ve bu plana dair tatbikatlar yapmalıdır. Benzer afetler sırasında farklı ülkelerde GSM Operatörlerinin yaptığı çalışmalar incelenmeli ve uygun olanlar uyarlanmalıdır. GSM Operatörleri ve kamu kurumları arasında eş güdümlü sağlanmalıdır. Sonuç olarak; paydaşların risk iletişimin her aşamasını şeffaf ve katılımcı bir şekilde yönetmeleri can ve mal kaybının en aza indirilmesine yardımcı olacaktır.

KAYNAKÇA

BECK, U. (1992). Risk society: Towards a newmodernity. London: Sage.

BENNETT, P., CALMAN, K. (eds) (1999). Risk CommunicationandPublicHealth. New York:OxfordPress.

CHESS, C. (1989) Encouragingeffective risk communication in government: suggestionsforagency.

COVELLO, V. T. , PETER S. (2001) “Risk communication:EvolutionandRevolution.” İn Solutions to an Environment in PerilAnthony Wolbarst (ed.). John Hopkins UniversityPress, 164-178.

COVELLO, V.T., MUMPOWER, J. (1985). Risk analysisand risk management: An historicalperspective. Risk Analysis,5(2), 103–119.

ÇOBANOĞLU, Z., ÇAĞATAY G. (1997). Risk İletişimi ve Yönetimi. Ankara: İlköz Matbaası.

GLİK DC. (2007). “Risk CommunicationForPublicHealthEmergencies.” AnnualReviewof PublicHealth, 28(1):33-54.

HealthProtection Network. CommunicatingWithThePublicAboutHealthRisks. Glasgow:HealthProtection.https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=Glik%20DC%5BAuthor%5D&cauthor=true&cauthor_uid=17222081 (30.10.2019).

JANOSKE, Melissa, BROOKE L., “Understanding Risk Communication BestPractices: A Guide forEmergencyManagersandCommunicators,” Report to Human Factors/BehavioralSciencesDivision, ScienceandTechnologyDirectorate, U.S. Department of Homeland Security. College Park, MD: START, 2012.

KADIOĞLU, M. (2011). *Afet yönetimi: Beklenilmeyeni beklemek kötüsünü yönetmek*. 65. İstanbul: Marmara Belediyeler Birliği.

KRÍMSKY, S., PLOUGH, A. (1988). Environmentalhazards: Communicatingrisks as a socialprocess. Dover, MA:Auburn House.

LEİSS, W. (1996). “Three Phases in theEvolution of Risk Communication”. Annals oftheAmericanPoliticalandSocialScience, 545:85-89.

LUNDGREN, E., H. MCMAKİN (2003). Risk Communication. New Jersey: IEEE Press.inCovello VT, McCallum DB andPavlova MT (Eds.). Effective Risk Communication.New York: PlenumPress.

ÖZMEN, B. (2000). 17 Ağustos 1999 İzmit Körfezi Depreminin Hasar Durumu (Rakamsal Verilerle), TDV/DR 010-53, Türkiye Deprem Vakfı, 132.

PALENCHAR, M. J. TAYLOR (2009). (2009) “HistoricalTrends of Risk andCrisisCommunication.” Robert, L. H., O’Hair, H. D. (eds.). inHandbook Of Risk AndCrisisCommunication.& Francis e-Library.

REYNOLDS, B., MATTHEW W. Seeger (2005). “CrisisandEmergency Risk Communicationas an Integrative Model.” Journal of HealthCommunication, 10:43-45.Scotland.

SOYDEMİR, S. “Modernizimin Karanlık Yüzü: Risk Toplumı.” Sosyal ve Beşeri BilimlerDergisi, Cilt 3(2), 169-170.

YAKUT, İ. (2008). İletişim Bilimleri Perspektifinden Risk İletişimi Stratejileri. İzmit: Umuttepe Yayınları.

YILDIRIM, A. ve İMEK, H. (1999) Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri, Seçkin Yayınevi, Ankara.

Elektronik Kaynaklar

Bakan Turhan'dan GSM Operatörlerine Kapasite Artırma Talimatı. (2019, 17 Ekim).

<https://www.haberturk.com/bakan-turhan-dan-gsm-operatorlerine-kapasite-artirma-talimati-2526871-teknoloji>.

Cep Telefonları Neden Çekmiyor? Deprem Sonrası Şebeke Sorunu Devam Ediyor. (2019, 15 Ekim).

<http://www.haber7.com/teknoloji/haber/2900489-cep-telefonlari-neden-cekmiyor-deprem-sonrasi-sebeke-sorunu-devam-ediyor>.

Deprem Ardından Telefonlara ulaşamıyor. (2019, 15 Ekim). <https://www.yenicaggazetesi.com.tr/depremin-ardindan-telefonlara-ulasilamiyor-250268h.htm>.

Deprem'in Kazanani Whatapp. (2019, 15 Ekim). <https://www.ntv.com.tr/yazarlar/ilker-kocas/depremin-kazanani-whatsapp-gsm-operatorleri-neden-hizmet-veremedi,HFimf5BJ102qDAwh4QChBQ>.

Depremden Sonra Telefon Hatlarında Yoğunluk. (2019, 15 Ekim). <https://www.sozcu.com.tr/2019/ekonomi/depremden-sonra-telefon-hatlarinda-yogunluk-5355580/>.

Deprem Sonrasında Telefonlar Neden Çekmiyor? (2019, 15 Ekim). <https://www.cnnturk.com/teknoloji/deprem-sonrasinda-telefonlar-neden-cekmiyor>.

GSM Operatörlerinde Hatların Çökmesi. (2019, 15 Ekim).

<https://eksisozluk.com/26-eylul-2019-gsm-operatorlerinde-hatlarin-cokmesi--6192198>

Silivri Açıklarında Deprem. (2019, 18 Ekim). http://www.koeri.boun.edu.tr/sismo/2/wpcontent/uploads/2019/09/26_09_2019_Silivri_Aciklari_Istanbul.pdf.

Şebeke Neden Yok, Hatlar ve Telefonlar Neden Çekmiyor? (2019, 15 Ekim). <http://www.hurriyet.com.tr/teknoloji/sebeke-neden-yok-hatlar-ve-telefonlar-neden-cekmiyor-41338595>.

Telefonlar Ne Zaman Aramalara Açılacak? Türk Telekom, Türkcell, Vodafone Ne Dedi? (2019, 15 Ekim). <https://www.yeniakit.com.tr/haber/telefonlar-ne-zaman-aramalara-acilacak-turk-telekom-turkcell-vodafone-ne-dedi-937571.html>.

Telefon Çekme Sorunu Ne zaman Düzelecek? (2019, 15 Ekim). <https://www.takvim.com.tr/guncel/2019/09/26/telefon-cekme-sorunu-ne-zaman-duzelecek-telefon-ve-internet-neden-cekmiyor-sebeke-neden-yok>.

Telefonlar Neden Aranmıyor? Cep Telefonları Çekmiyor, Şebeke Sorunu Yaşanıyor. (2019, 15 Ekim). <https://www.sabah.com.tr/medya/2019/09/26/telefonlar-neden-aranmiyor-cep-telefonlari-cekmiyor-sebeke-sorunu-yasaniyor>.

Telefonlar Neden Çekmiyor, İstanbul'daki Telefonlar Neden Çalışmıyor? (2019, 15 Ekim).

[http://www.gazetevatan.com/telefonlar-neden-cekmiyor-istanbul-daki-telefonlar-neden-calismi-1277016-gundem/TelefonlarNedencekmiyor,TelefonlarNedenAramaYapmiyor?\(2019,15Ekim\).](http://www.gazetevatan.com/telefonlar-neden-cekmiyor-istanbul-daki-telefonlar-neden-calismi-1277016-gundem/TelefonlarNedencekmiyor,TelefonlarNedenAramaYapmiyor?(2019,15Ekim).) <https://www.aksam.com.tr/guncel/telefonlar-neden-cekmiyor-telefonlar-neden-arama-yapmiyor/haber-1008930>.

Türkcell Basın Açıklaması. (2019a, 15 Ekim). <https://twitter.com/Turkcell/status/1177196059598237696>.

Türk Dil Kurumu. (2019, 5 Ekim).

<https://sozluk.gov.tr/>.

Türkcell Drone Baz İstasyonu. (2019, 15 Ekim).

<https://www.turkcell.com.tr/dronecell>.

Türk Telekom Basın Açıklaması. (2019b, 15 Ekim).

<https://twitter.com/TurkTelekom/status/1177238342825578501>

Türk Telekom Kamuoyu Açıklaması. (2019, 15 Ekim).

<https://www.turktelekom.com.tr/hakkimizda/duyurular/sayfalar/turk-telekom-kamuoyu-aciklamasi.aspx>.

26 Eylül Tarihli İstanbul Depremi'ne İlişkin Basın Açıklaması. (2019, 15 Ekim).

<http://www.istanbul.gov.tr/deprem-ile-ilgili-on-hasar-calismalarinda-son-durum>.