

İŞLETMELERDE COVID-19 SÜRECİNDE İNFODEMİ VE KRİZ YÖNETİMİ¹

Münevver BAYAR²

Nuran VARIŞLI³

ÖZ

Açık bir sistem olan işletmeler, küreselleşen dünya ile birlikte sadece yakın değil uzak çevrelerinde meydana gelen değişimlerden de etkilenmektedirler. Bu nedenle çevresel değişimlere daha duyarlı olmaları ve olası krizlere karşı her zaman hazırlıklı olmaları gerekmektedir. Bunu başaramayan işletmelerin krizi yönetememeleri ve yaşanacak en ufak bir krizden ağır bedeller ödeyerek çıkmaları ya da yok olmaları söz konusu olmaktadır.

Halen yaşamakta olduğumuz COVID-19 salgını, işletmelerin bir anda kendilerini krizin içinde bulmalarına neden olmuş ve bu da tüm işletmelerin kriz yönetimi planlamalarının gözden geçirilmesinin ne derece gerekli olduğunu ortaya koymuştur.

Krizde hazırlıklı olmayan ve bu yönde gerekli tedbirleri almamış olan işletmeler bu süreçte diğer işletmelere nazaran daha çok zorluk yaşamaktadırlar. Özellikle sosyal medya üzerinden salgın ile ilgili yayılan yanlış bilgilerin yanı sıra sahte haberler, krizin işletmeler üzerindeki etkisini daha da arttırmış ve bu nedenle her kurum, kuruluş ve işletme infodemiyle mücadele etmek zorunda kalmıştır. İşletmeler açısından bir başka sorun da bu süreçte doğru bilgileri elde edip paydaşlarıyla bu bilgileri paylaşma zorluğu olmuştur.

Özellikle bu dönemde yapılan çalışmalar, işletmelerin salgın sürecinde infodemiden kaynaklanan kargaşayla mücadele edebilmesi için etkili bir kriz yönetimine sahip olmalarının ne derece önemli olduğunu ortaya koymaktadır. Bu mücadele yöntemlerinin en önemli unsuru olarak da doğru bilgi kaynaklarına ulaşma konusunda tüm paydaşların bilgilendirilmesi ön plana çıkmaktadır.

Bu çalışmanın amacı, COVID-19 salgını sürecinde yayılan infodemik bilgilerin yol açtığı krizin işletmeler üzerindeki etkilerinin kavramsal çerçevede ele alınarak incelenmesi ile kriz yönetim sürecinde yapılan hataların ve çözüm önerilerinin ortaya konulmasıdır.

Anahtar Kelimeler: İşletme, COVID-19, İnfodemi, Kriz, Yönetim

Jel Kodları: M1, M12.

¹ Bu makale 16-18 Eylül 2021 tarihinde Varna'da gerçekleştirilen 6. Uluslararası EMI Girişimcilik & Sosyal Bilimler Kongresi'nde sözlü olarak sunulan bildirinin geliştirilmiş ve genişletilmiş halidir.

² Dr., Sosyal Güvenlik Kurumu, muneverbayar@hotmail.com, (Orcid: 0000-0002-8077-2160)

³ Dr., Sosyal Güvenlik Kurumu, gulmennuran@hotmail.com, (Orcid: 0000-0002-0657-756X)

INFODEMIA AND CRISIS MANAGEMENT IN THE COVID 19 PROCESS IN ENTERPRISES

ABSTRACT

Businesses, which are an open system, are affected not only by the globalizing world, but also by the changes that occur in their distant environments. For this reason, they need to be more sensitive to environmental changes and always be prepared for possible crises. It is in question that the businesses that fail to do this cannot manage the crisis and that they will come out of the slightest crisis by paying a heavy price or disappear.

The COVID-19 epidemic that we are currently experiencing has caused businesses to find themselves in a crisis, and this has revealed how necessary it is to review the crisis management plans of all businesses.

Businesses that are not prepared for the crisis and have not taken the necessary measures in this direction experience more difficulties in this process compared to other businesses. In addition to false information about the epidemic, especially on social media, fake news increased the impact of the crisis on businesses, and therefore every institution, organization and business had to struggle with the infodem. Another problem for businesses was the difficulty of obtaining the right information and sharing this information with their stakeholders in this process.

Especially the studies conducted during this period reveal how important it is for businesses to have an effective crisis management in order to combat the chaos caused by the infodemic during the epidemic process. As the most important element of these struggle methods, informing all stakeholders about accessing the right information sources comes to the fore.

The aim of this study is to examine the effects of the crisis caused by the infodemic information spread during the COVID-19 epidemic process on the businesses by considering them in a conceptual framework and to present the solutions for the mistakes made in the crisis management process.

Key Words: Business Administration, COVID-19, Infodemia, Crisis, Management

JEL Codes: M1, M12.

GİRİŞ

COVID-19'un İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra insan sağlığı riski, ekonomiler üzerindeki etkisi, sosyal ve siyasi karışıklık bakımından yaşanan en büyük küresel kriz olduğu söylenebilir. İlk olarak Aralık 2019'da Çin'in Hubei Eyaletindeki Wuhan şehrinde bildirilen COVID-19 virüsü Mart 2020'ye kadar hızla 100'den fazla ülkeye yayılmış ve Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi ilan edilmiştir.

Pandemi yönetimi, bireyler ve popülasyonlar için dikkate alınması gereken önemli bir sürecin etkin olarak yönetilmesini gerektirmektedir. Bireysel ölümleri en aza indirmek ve hastaneleri yoğun bakım ünitelerinin aşırı yüklenmesinden korumak halk sağlığı uzmanları için birincil endişe kaynağı olmuştur. Halk sağlığı stratejileri doğrultusunda, virüsün geniş bir alana yayılması için ne kadar fazla serbestlik verilirse, evrimsel gelişimini geliştirme şansının o kadar fazla olduğu mantığına dayalı olarak, sokağa çıkma kısıtlamaları, aşı stratejileri ve diğer pandemi politikalarıyla nüfus çapında bulaşma kontrol edilmeye çalışılmıştır.

Yaygın olarak bildirildiği gibi, pandemi yüzlerce şehirde temel hizmetler ve işletmelerin neredeyse tamamen kapanmasına neden olmuştur. Dünya çapında milyonlarca insanın kendini tecrit etmesinin yanında yüz binlerce insan ciddi şekilde hastalanırken ve birçoğunun da ölmesiyle sağlık sistemleri neredeyse iflas noktasına gelmiştir.

COVID-19'un krizinin yönetiminde gerek sağlık yönünden gerekse toplum psikolojisi yönünden net bir iletişim planı dahilinde hareket edilmesi önemli bir unsurdur. Mevcut pandemiyi daha tehlikeli yapan şey, bilgi salgını veya bilgi salgınına körükleyecek söylentilerin ve yanlış bilgilerin yayılmasıdır. Bu bağlamda, pandemi ortamı yetkili haber kaynaklarına dayanmayan, özellikle internette sahte haberlerin ve yalanların yayılması için fırsatlar yaratır.

COVID-19 pandemisinin tüm dünyaya hızlıca yayılması, sağlık yetkilileri ve sağlayıcıları tarafından acil durum yönetimi gerektirmiştir. Uluslararası havayolları ve turizm operatörlerinden yerel işletmelere, okullara ve üniversitelere kadar birçok kuruluştaki sürekli kriz ortamı yaratmıştır. Sağlık sektöründe yer alan birçok kuruluştaki operasyonlarındaki ciddi kısıtlamalar ve gelir kayıpları nedeniyle krize ve büyük mali kayıplara yol açmıştır. İşletmeler ise değişen arz talep dengesi nedeniyle personel politikalarını değiştirme ve eleman azaltma yoluna gitmiş ve bu nedenle birçok kişi işsizlik krizi ile başa kalmıştır.

COVID-19 salgınının işletmelerin kritik alanlardaki fonksiyonlarının sürekliliği konusunda oldukça ciddi tehditlere yol açması önemli unsurlardan birisi olmuştur. Özellikle bu riskler karşısında kırılabilirlikleri yüksek seviyedeki işletmeler, ekonomik, toplumsal ve bireysel açıdan geleceğin temini için ciddi anlamda tehdit altına girmiştir. COVID-19 salgınındaki infodemik bilgilerin, işletmeler üzerindeki yansıyan sonuçları, tedarik zincirlerinde kırılma, nakit akışlarında kesilme ya da beklentilerinin altına düşme, üretim ile hizmet boyutundaki iş sürekliliğinde kesilme, lojistik ile dağıtım alanında hizmet kesintileri gibi önemli sorunlara yol açmaktadır.

Çalışmada genel amaç olarak, COVID-19 salgını sürecinde yayılan infodemik bilgilerin etkisiyle gerek işletme yönetimi gerekse çalışanlara yönelik ortaya çıkan tehdit unsurlarının sebep olduğu krizin yönetiminde yaşanan sorunlar ve bu sorunların çözümüne yönelik önerilerin ortaya konulması hedeflenmiştir.

1. INFODEMİ

Bilgi salgını ve yanlış bilgi salgınları kavramları çok eskilere dayansa da infodemi terimi ilk olarak 2002 yılında ortaya atılmıştır (Eysenbach, 2020). Dünya Sağlık Örgütü tarafından “insanların bir kriz karşısında güvenilir kaynaklar ve rehberlik aradığı bir dönemde kısmen yanlış ve kısmen doğru çok fazla bilgiyle karşı karşıya kalmaları nedeniyle bu arayışlarının zorlaşması” olarak tanımlanmıştır (Bilgimag, 2020). Infodemi, yanlış olan ve doğrulanmamış veya güvenilmez kaynaklar tarafından üretilen, hızla yayılan aşırı bilgi anlamına gelmektedir. Yanlış haberler yoluyla yanlış bilgi üretilebilir ve yanlış bir halk sağlığı tepkisine yol açabilir. Hastalıkları yanlış şekilde tedavi eden kimya şirketleri gibi belirli grupların alternatif uygulamalarını teşvik etmesinin yanında, halk sağlığı önlemlerine uyulmamasına neden olabilir ya da önlemlerin alınmasındaki süreci yavaşlatabilir (Pulido vd. 2020: 379). Sosyal medyanın da etkisiyle gerçek dışı haberler, yanlış bilgiler ve komplo teorileri sosyal medya çağında yaygınlaşarak COVID-19 salgınının başlangıcından itibaren zirveye ulaşmıştır. Bu durum özellikle sağlık kurumlarına ve sağlık politikalarına olan güvenin sarsılması nedeniyle oldukça endişe vericidir (TLI Diseases, 2020).

Infodemi, bir salgın sırasında dijital ve fiziksel ortamlarda yanlış veya yanıltıcı bilgiler içeren çok fazla bilgidir (Sarıkaya ve Uzunköprü 2020: 10). Sağlığa zarar verebilecek kafa karışıklığına ve risk alma davranışlarına neden olmaktadır (Schild vd. 2020:1122). Aynı zamanda sağlık yetkililerine güvensizliğe yol açmaktadır. İnsanlar sağlıklarını ve çevrelerindeki insanların sağlığını korumak için ne yapmaları gerektiğinden emin olmadıklarında, herhangi bir bilgi salgını salgınları yoğunlaştırabilir veya uzatabilir (Pauliks 2020: 47). Artan dijitalleşmeyle beraber;

- sosyal medya ve internet kullanımının yaygınlaşması,
- bilginin daha hızlı yayılması söz konusudur.

Bu şekilde sunulan veri ve haberler bilgi boşluklarının daha hızlı doldurulmasına yardımcı olabilir, ancak aynı zamanda zararlı mesajları da artırabilir (Pauliks 2020: 47).

Infodemi kontrol altına alabilmek için infodemi yönetimini etkin şekilde yürütmek önemlidir. Sağlıkla ilgili acil durumlarda infodemi yönetmek ve sağlık davranışları üzerindeki etkisini azaltmak için risk ve kanıta dayalı analiz ve yaklaşımların sistematik kullanımı infodemi yönetimidir (O’Connor ve Weatherall 2019: 95).

Infodemi yönetimi, 4 tür faaliyet yoluyla iyi sağlık uygulamalarına olanak sağlamayı amaçlamaktadır (Pribram 2019: 173):

- Topluluk endişelerini ve sorularını dinlemek.
- Risk anlayışını ve sağlık uzmanı tavsiyesini teşvik etmek.
- Yanlış bilgilere karşı dayanak oluşturmak.
- Toplulukları olumlu eylemlerde bulunmaya teşvik etmek ve güçlendirmek (Huremović 2019: 37).

2. KRİZ VE KRİZ YÖNETİMİ

Türkçe'ye İngilizce'den geçen kriz sözcüğünün İngilizce aslı "crisis" sözcüğüdür ve sözcük "birçok insanı etkileyen, sıkıntıya, güçlüğü ve ölüme neden olabilen ciddi ve tehlikeli bir durum" olarak tanımlanmaktadır. Bu sözcüğün İngilizce'ye Latince'den geçtiği, ancak aslında Yunanca kökenli olduğu ifade edilmektedir. Kriz sözcüğü, Yunanca'da 'yargılamak, ayırmak, karar vermek' anlamına gelen "krinein" sözcüğünden gelmektedir (Baltaş, 2002). Diğer taraftan, kriz kelimesi "birdenbire meydana gelen kötüye gidiş yönündeki gelişme", "büyük sıkıntı", "buhran" ve "bunalım" gibi kelimelerinde eşanlamlısı olarak kullanılmaktadır (Çapraz, 2001:5). İlk olarak tıp alanında kullanılmakla birlikte birçok alanda kullanılan kriz kavramı sosyal bilimler alanında "bunalım, buhran, kriz, beklenmedik bir sosyal, ekonomik veya psikolojik gelişme karşısında normal ilişkilerin ciddi olarak sarsılması, karşılaşılan sorunun halledilmesi için mevcut çözüm yollarının yetersiz kalması sonucu ortaya çıkan ve çaresizlik içinde gelişen gerilim durumu" şeklinde yerini almıştır (Demir ve Acar, 2005: 65).

İşletmelerin sürekliliği açısından kriz yönetimi büyük öneme sahiptir. İşletmelerin kriz sürecini kolay atlattıklarında olası krizlere karşı hazırlıklı olmaları ve krizle baş etme yöntemlerini uygulamaya koymalarına bağlıdır. Belirsizlik karşısında hazır olan işletmelerin hem yönetim kademesi hem de çalışanları olabilecek kayıplardan en az düzeyde etkilenecektir (Baydaş vd., 2015: 262). İşletme yönetimi olası krizler ve doğabilecek sonuçları hakkında bilgi sahibi değilse, olumsuz koşullar krize evrilmeden müdahale edemezse, kriz karşısında hangi yönlerinin zayıf olduğu konusunda yetersizse krizin şiddetli şekilde yaşanması ve giderek büyümesine yol açabilir (Dufort, 2007:113). Bu bağlamda işletmelerin yaşanan krizleri en az zararla atlatabilmeleri etkin bir kriz yönetimi politikası oluşturmalarına bağlıdır.

3. İŞLETMELERDE İNOFODEMİ VE KRİZ YÖNETİMİ

COVID-19 gibi küresel pandemi zamanlarında, korku ve belirsizliği ortadan kaldırmak ve vatandaşları hastalığa karşı toplu bir mücadelede birleştirmek için kriz yönetimi vazgeçilmezdir. Kriz yönetiminin temel bir özelliği, en az üç kriz söz konusu olduğunda, genellikle bir acil durum iletişim stratejisi olarak benimsenmesidir. Bunlar (Larson 2018: 309):

- (1) Yaygın kişisel ve ekonomik sonuçları olan bir kriz veya benzeri görülmemiş bir olay (örneğin, COVID-19 salgını),

(2) Kilit paydaşların bir çözüme doğru çalışmasını engelleyebilecek bir iletişim krizi (örneğin, COVID-19 bilişim hastalıkları) ve

(3) Kısmen ilk iki krizden (örneğin, kamu güveni krizleri) dolayı halihazırda mevcut olan veya gelişme aşamasında olan potansiyel bir güven krizidir (Rafi 2020: 4).

İşletmelerin COVID-19 salgınında ortaya çıkan infodemi ile başa çıkabilmek için risk yönetimin ve risk algısı faktörlerinin aynı anda yönetilmesi önem taşımaktadır. Risk algısını göz önünde bulundurmak için insanların algılarının ve bilişsel yapılarının anlaşılması gerekirken, risk yönetimi iletinin analizini, alımını ve sosyal olarak yapılandırılmış bilgilerin mesajını içermektedir (Aslan, 2020: 36).

İşletmelerdeki mevcut olan teknolojilerin kullanımının kısa vadede bu krizin üstesinden gelmede ne derecede yararlı olabileceği eleştiriye açık konulardan birisi olmuştur. İşletmelerin infodeminin yarattığı krizler için gereken önlemleri almaları gerekmektedir. Infodeminin önlenmesinde bilgi sistemleri gibi birçok tema ve araştırma açısı önem taşımaktadır. İşletmelerin bu bilgi sistemleri doğrultusunda ilerlemeleri ve sistemlerini geliştirmeleri önemli unsurlar arasındadır (Sütçü ve AYTEKİN, 2018:38-41).

Elde edilen veri analitiğinin tahmin ile karar almadaki temeli oluşturması, Sağlık Bakanlığı'nın vermiş olduğu bilgilerin doğru olduğu varsayılan yöntemdir. Ortaya konulan analiz sonuçları ile insan hayatının bir gecede kökten değişmesine neden olmaktadır (Kırık ve Özkoçak, 2020: 149).

İşletmelerin krizleri ele almak adına genel birkaç adım atması gerekmektedir (Newman vd., 2020: 12-13).:

(1) Pandemiye engelleme potansiyeline sahip, kanıta dayalı, özel olarak hazırlanmış bir afet hazırlık planını hızla geliştirmek

(2) Bu planı ve ilgili prosedürleri zamanında, şeffaf ve gerçeğe yönelik bir şekilde (yani etkin kriz yönetimi) işletmelerde çalışanlara etkili bir şekilde iletmek

(3) Bu planı hızlı, hassas ve dikkatli bir şekilde uygulamak

Genel olarak, halk sağlığı güncellemelerini toplumla makul ve dürüst bir şekilde etkili bir şekilde paylaşmak çok önemlidir (Finney vd., 2019: 621). COVID-19 salgınının risk yönetiminde bir süreç yönetimi faaliyeti oluşturulması gerekmektedir (Keselman vd., 2019: 8-9). Bu süreç yönetiminde;

-Tedarik zinciri açısından çeşitlendirme ile yoğunlaşma (Pauliks 2020: 48),

-Müşterilerin çeşitlendirilmesinde ve yoğunlaşmasında değerlendirme yapılması,

-Nakit akışındaki esneklik ve yoğunlaşma yönünden değerlendirme yapılması,

-Kredi işlemlerinde nakit akışı değerlendirmesi yapılması,

-Lojistik ile dağıtım açısından operasyonların değerlendirilmesi,

-Personel politikasında, üretim ya da hizmet yönünden yaşanan kesintiler doğrultusunda değerlendirme yapılması,

-Geleneksel alanda satışın ve hizmetin kesintiye uğrama durumundan alternatif kanalların oluşturulmasında gelir modeli işlerliğinin değerlendirilmesi,

-Sigorta yönünden uygulamaların değerlendirmeye alınması,

-Ekonomi alanında yaşanacak daralmanın beraberinde oluşabilecek olumsuz senaryoların göz önüne alınarak faaliyetlerin buna göre değerlendirmeye alınması gerekmektedir (Schild vd. 2020: 1132). Gerek bugüne kadar oluşan tüm krizlerde gerekse COVID-19 pandemisinin yarattığı kriz yönetiminde, öngörülebilir ve etkili bir yönetim tarzı benimsenmezse krizin boyutlarının daha da büyüüp kontrolden çıkması kaçınılmazdır (Erdoğan vd., 2020: 7-8). Kötü yürütülen ve koordinasyonsuz infodemi yönetimi, bilimin ticari ve siyasi çıkarlar lehine gerçeklerin çarpıtılması veya görmezden gelinmesi şeklinde istenmeyen sonuçlar doğurabilir (Eysenbach, 2020).

İnfodemik bilgilerin önüne geçebilmek adına salgının yarattığı krizin yönetilmesinde en önemli unsur doğru iletişimdir. Çok sayıda hatalı, yanıltıcı korku veren bilgiler hızla yayılmaktadır. Bu yanlış bilgi salgını toplumun genelini etkilemekle birlikte işletme çalışanlarında da tedirginlik ortaya çıkarmaktadır. Bu tedirginliğin yol açtığı krizin yönetilmesi için doğru iletişim kanalı seçilerek sürecin etkin şekilde yönetilmesi gerekmektedir. İşletme yönetiminin krizi yönetmek adına tedarik ve personel güçlendirme konularına ilişkin planlar oluşturmaları önem taşımaktadır (Çırpan ve Güner, 2021).

Yapmış oldukları çalışmalarda, Picheta ve Halasz (2020), işletmelerde kriz oluşmadan önleyici tedbirlerin alınmasının yanı sıra kriz yönetiminde acil durumlarda alınacak önlemlerin belirlenmesi ve bu önlemler doğrultusunda hareket edilmesinin gerekliliğini ortaya koymuştur. Wodak (2020), yine işletmelerde salgın sürecinde infodemi durumunda acil kriz yönetiminin toplanmasının gerekliliğini, krize yönelik kararların hızla alınmasını ve hazırlanan kriz yönetim planı doğrultusunda hareket edilmesinin önemini vurgulamıştır. Schmidinger ve Weidenholzer (2020), salgın sürecinde infodeminin günlük yaşamı etkileyeceğinden ve krize yol açacağından hareketle kriz yönetimi ile ilgili stratejiler geliştirilmesine yönelik önerilerde bulunmuştur. İşletmelerdeki kriz durumunda çalışanlara gereken eğitimin verilmesini, salgınla ilgili gereken bilgilere sahip olunması gerekliliğini belirtmiştir.

İnfodemi kavramının Şubat 2020 tarihinden ortaya çıkışından itibaren Türkiye’de Haziran 2021’e kadar COVID-19 pandemisi ile bağlantılı infodemi konusunda makale, kitap bölümü, bildiri ve lisans üstü tezden oluşan 33 yayın yapılmış ve bu yayınların 22’si 2020 yılında, 11’i ise 2021 yılının ilk altı aylık döneminde yayınlanmıştır. İnfodemi konusuna öncelikli ilginin sağlık bilimleri enstitüleri ile tıp fakültelerinde gösterildiği, süreç ilerledikçe

sosyal bilimlerin de bu konuya ilgi gösterdiği görülmektedir (Okmeydan, 2021:182). Diğer yandan Türkiye’de işletmelerde Covid-19 pandemi sürecinde infodemi kaynaklı krizin önlenmesi ya da yönetilmesini ele alan akademik bir çalışma bulunmamaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

COVID-19 salgın sürecinde infodemi, halkın bilime olan güvenini zedelemiştir. Ancak aynı zamanda da şeffaflığı artırarak bilimi kendisine fayda sağlayan bir modele dönüştürmek için bilgiyi iletmede kullanılan yöntemlerin gözden geçirilmesinin önemini ortaya koymuştur.

COVID-19 salgını hakkında medyada yer alan haberler doğası gereği zararlı ve devam eden ölümcül bir hastalığı temsil eder. Virüs hakkında medya kapsamına doğal olarak aktarılan bu içsel olumsuzluk, akıl sağlığı sorunlarına neden olabilir. Medya etkileri üzerine yapılan araştırmalar, olumsuz haberlerin tüketiciler arasında hafif ve/veya şiddetli zihinsel sağlık sorunlarına yol açabileceğine yönelik çalışmalar bulunmaktadır. Daha da önemlisi, COVID-19'un ölçüğü ve ciddiyeti nedeniyle, medyanın dikkati, halihazırda daha önemli zihinsel sağlık sorunlarıyla karşı karşıya olan bireyleri daha fazla etkileyebilecek pandemi ile ilgili haberlere orantısız bir şekilde odaklanmıştır. Medyada dengeli ve gerçeklere dayalı COVID-19 haberlerini elde etmek zor olsa da medya kuruluşlarının bu standartları karşılamaya çalışması toplum ve birey sağlığı açısından oldukça önemlidir.

Genel olarak, COVID-19 gibi küresel pandemi zamanlarında kriz yönetimi, sağlık tehditlerine karşı birleşik bir mücadeleye ilham verirken korku ve belirsizliği azaltmada önemli bir rol oynayabilir. Bir pandemi sırasında henüz ulusal bir çözüm veya tek taraflı iletişim bulunamamıştır. COVID-19 sırasında toplumun iyiliği için güvenilir medya kaynaklarına duyulan belirgin ihtiyaç göz önüne alındığında, sağlık uzmanları ve medya profesyonellerinin adım adım bilgi salgınları ve karalama kampanyalarına son verme sorumluluğu vardır. Paydaşlar, kriz yönetiminde iyi geliştirilmiş araç ve tekniklerin yanı sıra güvenilir bilgilerle yanlış raporlamayla mücadele edebilir. Şeffaflık ve meşruiyet, nihayetinde küresel medyanın dikkatini gerçek bir halk sağlığı sorununa geri getirirken insanların sağlığını ve esenliğini korumaya yardımcı olacaktır.

İşletmelerde COVID-19'un neden olduğu ani insan ölümü sonuçlarından kaçınma potansiyeline sahip olabilmek adına zamanında sağlık çözümleri geliştirmek için doğru medya veya iletişim kaynaklarından yararlanmaya yönelik belirgin bir ihtiyaç olduğuna inanılması gerekmektedir. Bölgesel, ulusal ve uluslararası sağlık kuruluşlarının ve devlet kurumlarının, COVID-19 enfeksiyon ve ölüm sayımlarıyla ilgili güncellemeleri karşılaştırdığında, pandemi sırasında insanlara sunulan yardım ve kaynaklar hakkında bilgilendirme ve vurgulama için daha fazla sayıda ve güvenilir medya kaynağına yatırım yapılması daha doğru olacaktır.

Covid-19 pandemisinde infodemik bilgilerin yayılmasıyla ortaya çıkan krizin en az hasarla atlatılmasında işletme yöneticilerin kriz yönetimi becerileri önemli bir rol oynamaktadır. Yöneticinin

kriz yönetimine yönelik tedbirleri alması ve ortaya çıkabilecek risklerin hangi boyutta olduğunun belirlenmesi işletmeler açısından oldukça önem teşkil etmektedir. Kriz oluşmadan önleyici tedbirlerin alınması ile birlikte bir kriz oluştuğunda da bunun yönetilmesinde kurumsallaşmış planlar ve uygulamaların ortaya konulması krizin etkisinin minimum seviyede kalmasını sağlayacaktır.

İşletme çalışanlarının infodemik bilgiler nedeniyle oluşan psikolojik problemlerine yönelik önleyici tedbirler alınması, çalışanların doğru ve şeffaf bilgilendirilmesine yönelik başvuracağı haber kaynaklarının belirlenmesi önem taşımaktadır. Kriz yönetiminde çalışanlarda oluşan kaygı ve oluşan belirsizlik karşısında liderin etkili iletişime geçmesi, gereken önleyici sağlık tedbirlerinin alınmasının sağlanması ve personel güçlendirme politikalarının geliştirmesi motivasyon açısından önemli unsurlardır.

İnfodemi konusunun birçok alanda etkisini hissettirdiği göz önüne alındığında, konunun çok boyutlu olarak ele alınması ve bu konuya yönelik akademik araştırma ve yayınların artırılması infodeminin yarattığı krizin olumsuz etkilerinin giderilmesinde yol gösterici olabilir.

KAYNAKÇA

Aslan, R. (2020). Tarihten Günümüze Epidemiler, Pandemiler ve Covid-19, Göller Bölgesi Aylık Ekonomi ve Kültür Dergisi, 8 (85), 35-41

Baltaş, Z. (2002). Krizde Fırsatları Görmek, Yöneticiler İçin Krizde Yönetim El Kitabı, Remzi Kitabevi, İstanbul.

Baydaş, A., Bakan İ. & Özyılmaz, A. (2015). Kriz ve Kriz Yönetimi. (Ed.). Bakan, İ. Çağdaş Yönetim Yaklaşımları İlkeler, Kavramlar ve Yaklaşımlar. 5. Baskı. İstanbul: Beta

Bilgimag (2020). İnfodemi Virüs Kadar Hazırlıklı Olmamız Gereken Bir Güvenlik Sorunu, <https://mag.bilgi.edu.tr/tr/haber/infodemi-virus-kadar-hazirlikli-olmamiz-gereken-bi/>

Çapraz, N. (2001). Ekonomik Bunalımların Dünya’da ve Türkiye’de Yansımaları. İstanbul: Der Yayınları.

Çırpan H. ve Güner, S. (2021). Kaotik Durumlarda Hastane Yönetimi ve Liderlik. Kovid-19 Salgını, Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 2021, 12 (30), 449-465.

Demir, Ö. ve Acar, M. (2005). Sosyal Bilimler Sözlüğü, 6. Baskı, Adres Yayınları, Ankara.

Dufort, C.R. (2007). Is Crisis Management (Only) a Management of Exceptions? Journal of Contingencies & Crisis Management, 15 (2), 105-114.

Erdoğan, T., Aydemir, Y., Aydın, A., İnci, M., Ekerbiçer, H., Muratdağı, G. ve Kurban, A. (2020). İnternet ve Televizyonda Sağlık Bilgisi Arama Davranışı ve İlişkili Faktörler, Sakarya Tıp Dergisi, 10(special edition), 1–10.

Eysenbach G. (2020). How to Fight an Infodemic: The Four Pillars of Infodemic Management, JMIR Publications, 22 (6), <https://www.jmir.org/2020/6/e21820>

Finney Rutten, L. J., Blake, K. D., Greenberg-Worisek, A. J., Allen, S. V., Moser, R. P. ve Hesse, B. W. (2019). Online health information seeking among us adults: Measuring progress toward a healthy people 2020 objective. *Public Health Reports*, 134(6), 617–625.

Huremović, D. (2019). *Psychiatry of pandemics: a mental health response to infection outbreak*. Springer.

Keselman, A., Smith, C. A., Murcko, A. C. ve Kaufman, D. R. (2019). Evaluating the Quality of Health Information in a Changing Digital Ecosystem, *Journal of Medical Internet Research*, 21(2).

Kırık, A. M. ve Özkoçak, V. (2020). Yeni Dünya Düzeni Bağlamında Sosyal Medya ve Yeni Koronavirüs (Covid-19) Pandemisi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Yıl, 7, 133-154.

Larson, H.J. (2018). The biggest pandemic risk? Viral misinformation. *Nature* 562(7726), 309–310.

Newman, N., Fletcher, R., Schulz, A., Andı, S. ve Nielsen, R.K. (2020). Reuters digital news report 2020. Reuters Institute for the Study of Journalism. https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/2020-06/DNR_2020_FINAL.pdf

O’Connor, C. ve Weatherall. J.O. (2019). *The misinformation age: How false beliefs spread*. Yale University Press. New Haven & London.

Okmeydan, S.B. (2021). COVID-19 Pandemisinde İnfodemi İçerikli Yayınların Bibliyometrik Analizi, *International Paris Conference on Social Sciences-VI*, Full Texts Book, Published by Liberty Publications.

Pauliks, K. (2020). Memes of the virus: social criticism of the corona pandemic on the internet, *TelevIZION* 33(E), 46–49.

Picheta, R. and Halasz, S. (2020) Hungarian parliament votes to let Viktor Orbán rule by decree in wake of coronavirus pandemic, CNN, 30 March, <https://edition.cnn.com/2020/03/30/europe/hungary-viktor-orban-powers-vote-intl/index.html>

Pribram, E. D. (2019). ‘Strategic Pleasure: Gendered Anger as Collective Emotion in Wanted’ in *NECSUS*, *European Journal of Media Studies* 8(1), 171–189.

Pulido CM, Villarejo-Carballido B, Redondo-Sama G ve Gómez A. (2020). COVID-19 infodemic: More retweets for science-based information on coronavirus than for false information, *International Sociology* p. 0268580920914755.

Rafi, M.S. (2020). Language of COVID-19: Discourse of Fear and Sinophobia., *SSRN Electronic Journal*, <https://www.ssrn.com/abstract=3603922>

Sarıkaya, S. ve Uzunköprü, G. (2020). COVID-19 Infodemic and Its Management: A Comparison and the Case of Turkey. *Istanpol* 009, <https://www.istanpol.org/post/covid-19-infodemic-and-its-management-a-comparison-and-the-case-of-turkey>

Schmidinger, T. ve Weidenholzer, J. (eds) (2020) *Virenregime. Wie die Coronakrise unsere Welt verändert. Befunde, Analysen, Anregungen*, Vienna: Bahoe Books.

Schild, L., Chen Ling, C., Blackburn, J., Stringhini, G., Zhang, Y. ve Zannettou, S. (2021). "Go eat a bat, Chang!": On the Emergence of Sinophobic Behavior on Web Communities in the Face of COVID-19, *Proceedings of the Web Conference*, 1122-1133.

Sütçü, C.S. ve Aytekin, Ç. (2018). *Veri Bilimi*, Paloma Yayıncılık, İstanbul.

The Lancet Infectious Diseases (2020). The COVID-19 infodemic. *The Lancet. Infectious diseases*, 20(8), 875. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7367666/>

Wodak, R. (2020). Analysing the politics of denial: critical discourse studies and the discourse-historical approach, *Discourses in Action: What language enables us to do*. Krippendorff, K. & Halabi, N. (eds.). Routledge, 19-36.