

**Araştırma Makalesi / Research Article**

**AFET YÖNETİMİ POLİTİKASI BAĞLAMINDA VEFA SOSYAL DESTEK GRUBUNUN TALAS İLÇESİ ÖRNEĞİNDE DEĞERLENDİRİLMESİ<sup>1</sup>**

Ali KAYA\*

Hüsniye AKILLI\*\*

Damla MURSÜL\*\*\*

Gülnihan AVCI KAYA\*\*\*\*

Mehmet Ali BAYRAM\*\*\*\*\*

İsmail MURSÜL\*\*\*\*\*

Yuşa TAMOKUR\*\*\*\*\*

**Öz**

Küresel ölçekte etkili olan COVID-19 salgını, pek çok ülkede olduğu gibi Türkiye’de de etkisini göstermiş ve yeni kamu politikalarının hayata geçirilmesini zorunlu kılmıştır. Bu alandaki ilk uygulama örneklerinden birini, yaşlı nüfusa yönelik politikalar oluşturmuştur. İçişleri Bakanlığı genelgesi doğrultusunda 65 yaş ve üzeri vatandaşlara getirilen sokağa çıkma yasağı sonrasında vatandaşların ihtiyaçlarının karşılanması için harekete geçilmiş; il ve ilçe düzeyinde, çok aktörlü bir yapı olan Vefa Sosyal Destek Grupları oluşturulmuştur. Çalışmada, salgınla mücadele kapsamında oluşturulan Vefa Sosyal Destek Grubunun, afet yönetimi politikası çerçevesinde değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Politika sürecinin bütüncül bir şekilde değerlendirilebilmesi amacıyla Laswell’in süreç analizi modeli temel alınmış, söz konusu oluşumun nasıl oluşturulduğu ve uygulamaya geçirildiği incelenmiş ardından da Kayseri Talas İlçesi Vefa Sosyal Destek Grubu’na örneğine odaklanılmıştır. Grup çalışanları ve yetkilileriyle yarı yapılandırılmış görüşmeler

<sup>1</sup> Çalışma, 120K665 numaralı TÜBİTAK ARDEB / SOBAG COVID-19 Özel Proje Çağrısı kapsamında desteklenen projeden üretilmiştir. Çalışma, 17.06.2020 tarihli Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Etik Kurul yazısı ile etik açıdan uygun bulunmuştur.

\* Prof. Dr., Nuh Naci Yazgan Üniversitesi, akaya@nny.edu.tr, ORCID: 0000-0002-9815-6446

\*\* Doç. Dr., Nuh Naci Yazgan Üniversitesi, hakilli@nny.edu.tr, ORCID: 0000-0003-3709-965X

\*\*\* Dr. Öğr. Üyesi, Nuh Naci Yazgan Üniversitesi, dkabakusak@nny.edu.tr, ORCID: 0000-0002-1445-5693

\*\*\*\* Araş. Gör., Nuh Naci Yazgan Üniversitesi, gavci@nny.edu.tr, ORCID: 0000-0002-3513-6587

\*\*\*\*\* Araş. Gör., Nuh Naci Yazgan Üniversitesi, mabayram@nny.edu.tr, ORCID: 0000-0001-6912-0666

\*\*\*\*\* Üretim Mühendisi, Kayseri Şeker Fabrikası, i.mursul@gmail.com, ORCID: 0000-0003-3107-1656

\*\*\*\*\* Çevre Mühendisi, Talas Belediyesi, yusatamokur@gmail.com, ORCID: 0000-0002-5008-3102



gerçekleştirilmiş; grubun idari niteliği, hizmet sunumu ve kısıtlama sürecinde yaşanan sorunlar ortaya konmuştur. Yeni olmasına rağmen hızlıca organize olan ve etkin bir şekilde hizmet sunan Talas Vefa Sosyal Destek Grubunun olası benzer afet durumlarında da etkili olabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Salgın, Kayseri, Yaşlı, Vefa Sosyal Destek Grubu.

## **EVALUATION OF VEFA SOCIAL SUPPORT GROUP IN THE CONTEXT OF DISASTER MANAGEMENT POLICY IN THE EXAMPLE OF TALAS DISTRICT CASE**

### **ABSTRACT**

*Global COVID-19 pandemic has forced Turkey to implement novel public policies like many other countries. One of the first examples of such implementations are policies developed for senior citizens. After declaration of curfew on those over 65, multi-actor Vefa Social Support Groups were formed in districts and provinces to meet the needs of these citizens.*

*The aim of this study is to analyse Vefa Social Support Groups within the frame of disaster management policies. Laswell's process analysis model was used to analyse the policy process in a holistic way. In the first step, the formation and implementation of the Vefa Social Support Groups was described, then the example of Vefa Social Support Group of Talas District, Kayseri was focused. Problems about service delivery and administrative structure of the group during the COVID-19 restrictions were highlighted in the light of the findings of semi-structured interviews which were conducted with the authorities and group members. It is argued that Talas Vefa Social Support Group which has organized and served effectively in a short time, although it was a new formation, may be effective in similar disasters*

**Key Words:** Epidemic, Kayseri, Elderly, Vefa Social Support Group.

## GİRİŞ

COVID-19 virüsü, 2020 yılının ilk aylarından itibaren bulaşma oranının yüksekliği nedeniyle kısa sürede küresel çapta etkisini göstermiştir. Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ, 2020) tarafından hastalığın yayılım hızına bağlı olarak, genel koruyucu önlemlerin arttırılmasını da sağlamak amacıyla 11 Mart 2020 tarihinde 'pandemi' ilan edilmiştir. Hastalığın kaynağının bulunması, tedavisi, karantina uygulaması, toplumların bilinçlendirilmesi, temizlik koşullarının sağlanması ve nüfus hareketlerinin kısıtlanması gibi tedbirler, pandeminin ilan edildiği ilk günden itibaren birçok ülkenin koruma ve kontrol önlemlerini oluşturmuştur.

COVID-19 enfeksiyonu ile ilgili yapılan çalışmalar sonucunda kronik hastalığı olanların ve yaşlıların diğer insanlara göre daha fazla risk altında olduğu tespit edilmiştir (Soysal, 2020: 291). Bu nedenle alınan ilk kamusal önlemler, bu gruplara yönelik olmuş ve sokağa çıkmaları yasaklanmıştır. Uygulanan kısıtlamalar, kısa bir zaman sonra vatandaşlara yönelik destek hizmetlerinin örgütlenmesi gereğini ortaya çıkarmıştır. Bu çerçevede, özellikle tek başına yaşayan ve ihtiyaçlarını karşılayacak yakını bulunmayan, toplumda dezavantajlı gruplar arasında gösterilen 65 yaş ve üstü ile kronik rahatsızlığı olan vatandaşların mağdur olmaması için mülki idare amirlerinin başkanlığında 'Vefa Sosyal Destek Gruplarının' oluşturulmasına karar verilmiştir (T.C. İçişleri Bakanlığı Genelgesi (a), 2020).

Salgına ilişkin sorunların, yönetsel, sosyal ve beşerî boyutlarıyla birlikte bütüncül olarak incelenmesi; kamu yönetimi teşkilatının işleyişine yön verilmesi; salgının afet yönetimi çerçevesinde ele alınarak en iyi şekilde idare edilmesi ve uygulamaya geçirilen kamu politikaları ve uygulamaya geçiren aktörler bağlamında sorunlara kapsamlı ve etkin çözümlerin üretilmesi oldukça önem taşımaktadır. Vefa Sosyal Destek Grupları da özellikle COVID-19 salgınının ilk döneminde salgının yönetiminde aktif şekilde rol alan, salgının seyrine bağlı olarak yasakların esnetilmesi ya da kısıtlamaların kaldırılmasına istinaden etkinliğini yitiren bir oluşum olarak karşımıza çıkmaktadır.

Salgın sürecinde afetle mücadele kapsamında oluşturulan Vefa Sosyal Destek Grubunun afet yönetimi politikası çerçevesinde değerlendirilmesi bu çalışmanın esas amacını oluşturmaktadır. Araştırmada bir bütün olarak politika

sürecinin incelenebilmesi açısından Laswell'in (1956) 'süreç analizi modeli' temel alınmıştır. Bu bağlamda Vefa Sosyal Destek Grubunun oluşturulmasına kaynaklık eden süreçler; 'gündeme gelme, formüle edilme, kanunlaştırılma, uygulama ve değerlendirme' olmak üzere beş başlık altında incelenmiş ve Kayseri Talas İlçesi Vefa Sosyal Destek Grubu özelinde somutlaştırılmıştır.

Araştırma, nitel araştırmalarda öne çıkan durum çalışması deseni çerçevesinde ortaya konmuştur. Durum çalışmalarında bir ya da birkaç durumun derinlemesine ele alınması gerekmektedir. İlgili durum ya da durumlara ilişkin süreç, gelişmeler, olaylar, ortam ve bireyler bir bütün olarak etkileşim halindedirler. Bu faktörlerin birbirlerini nasıl etkiledikleri, ayrıca birbirlerinden nasıl etkilendikleri üzerinde durulmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2006). Bu çalışmada salgın koşulları ve Vefa Sosyal Destek Grubu çalışanlarının/ yetkililerinin salgın süresince ve özellikle yoğun olarak faaliyette buldukları ilk dönemdeki etkinlikleri durum olarak değerlendirilmiş ve derinlemesine incelenmiştir.

Araştırmanın bu bölümünde sosyal gerçekliği ortaya çıkarmada derinlemesine araştırma yapmak için kullanışlı bir veri toplama aracı olan görüşme tekniğinden yararlanılmıştır (Yüksel, 2020: 547). Görüşmenin gidişatına göre soruların sırasını değiştirmeye, bazı soruları iptal etmeye olanak tanıyan yarı yapılandırılmış görüşme tekniğine (Yıldırım ve Şimşek, 2006) uygun olarak soru formu hazırlanmış görüşme sırasında ortaya çıkan özgül sorular da soru formuna eklenmiştir. Böylece Vefa Sosyal Destek Grubu çalışanları ve yetkilileriyle gerçekleştirilen görüşme verilerine dayanarak grubun yapısı, işleyişi ve hizmete ilişkin değerlendirmeleri ortaya konmaya çalışılmıştır.

Çalışmanın ilk bölümünde afet, afet yönetimi, kamu politikası kavramlarına değinilerek kavramsal çerçeve ortaya konmuş ve politika süreci analizine ilişkin detaylı bilgi verilmiş; ardından bu analiz çerçevesinde Vefa Sosyal Destek Grubunun oluşum evreleri açıklanmış; son olarak da Kayseri Talas İlçesi Vefa Sosyal Destek Grubu uygulama örneğinden hareketle saha çalışması verilerine yer verilmiştir.

Vefa Sosyal Destek Grubunu hem nitel bir araştırma çerçevesinde analiz etmesi hem de bu analizi, kamu politikası çalışmalarında sıklıkla başvurulan bir yöntem olan süreç analizi modeli çerçevesinde ele alması bakımından çalışmanın, literatürdeki diğer çalışmalardan farklılaştığı düşünülmektedir.

## 1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

T.C. İçişleri Bakanlığı'na bağlı bir kurum olarak faaliyet gösteren Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD)'nın (afad.gov.tr) resmi internet sayfasında yer alan tanımlamaya göre afet; “toplumun tamamı veya belli kesimleri için fiziksel, ekonomik ve sosyal kayıplar doğuran, normal hayatı ve insan faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan, etkilenen toplumun baş etme kapasitesinin yeterli olmadığı doğa, teknoloji veya insan kaynaklı olaylardır.” Afet yönetimi ise; her türlü tehlike arz eden duruma karşı hazırlıklı olma, doğabilecek zararları en aza indirme, müdahale etme ve iyileştirme amacıyla eldeki kaynakların organizasyonu, analiz, planlama, karar alma ve değerlendirme süreçlerini içerisinde barındıran bir kavramdır. COVID-19 salgını; etkin kamu politikalarının üretilmesi ihtiyacını doğurmuş, afet yönetimi politikalarının uygulamaya geçirilmesini gerekli kılmıştır. Vefa Sosyal Destek Grubu, afet yönetimi politikasının çıktılarında birini oluşturmuştur. Bu nedenle çalışmanın bu bölümünde afet ve afet yönetimi kavramlarının yanı sıra kamu politikası kavramının tanımlanması ve bu çalışmada yararlanılan ‘politika süreci analizi modeline’ yer verilmesi yerinde olacaktır.

Kamu politikası, Dye (1987: 2) tarafından “devletin yapmayı ya da yapmamayı seçtiği her şey” olarak tanımlanmıştır. Dye’in bu tanımına istinaden Çevik (1998: 105) kamu politikası analizini “hükümetlerin ne yaptığını, niçin onu yaptıklarını ve bu yapılan şeyin vatandaşların yaşamında herhangi bir değişiklik yapıp yapmadığını öğrenmek ve anlamak” olarak ifade etmiştir. Kamu politikası analizi, başta kamu yönetimi olmak üzere siyaset, hukuk ve ekonomi gibi bilim alanlarından yararlanarak kamusal sorunların tespiti, analizi ve çözümüne yönelik, sorun ve eylem odaklı, çok yönlü ve disiplinli bir araştırma ve uygulama alanını oluşturmaktadır (Parsons, 1995: xvi’den aktaran Yıldız ve Sobacı, 2013: 26). Kamu politikası analizi süreçlerinde politika değerlendirme, fayda maliyet analizi, örnek olay çalışması, içerik analizi gibi bazı yöntem ve teknikler kullanılmaktadır. Bu yöntem ve tekniklerden en yaygın olanı “politika süreci analizi”dir. Bu analiz yönteminde, bir politikanın gündeme gelmesinden, çözeceği sorunun incelenmesine, sorunu çözecek politikanın belirlenmesinden uygulama sonuçlarının ne olduğuna ve kimleri nasıl etkilediğine kadar politika sürecinin temel aşamaları, bu aşamalardaki faaliyetler ve aktörler, ortaya çıkan sonuçlar incelenmekte ve değerlendirilmektedir (Gül, 2015: 26).

Kamu politikası analizinde Laswell modelinin bileşenleri aşağıda yer verilen yedi aşamadan oluşmaktadır (Laswell 1956'dan aktaran Andriole, 1979: 23):

- Bilgi toplama, planlama (intelligence)
- Öneri geliştirme, politika alternatiflerini belirleme (recommendation)
- Yöntem ve kuralları belirleme (prescription)
- Ön uygulama-yürütme (invocation)
- Uygulama-belirlenen yöntem ve kurallar çerçevesinde politikanın eyleme geçirilmesinin nihai karakterizasyonu (application)
- Değerlendirme, politikanın başarısının ve başarısızlığının değerlendirilmesi (appraisal)
- Uygulamayı sonlandırma (termination)

Laswell yukarıdaki gibi yedi aşamadan oluşan bir model tasarlamış olsa da son yıllarda politika süreci analizine ilişkin yapılan çalışmalar incelendiğinde genel olarak “politikanın gündeme gelişi, formüle edilmesi, kanunlaştırılması, uygulanması ve değerlendirilmesi” aşamalarından oluşan beş bileşenli bir modelin benimsendiği görülmektedir.

**Tablo 1. Politika Süreci Analizi**

GÜNDEMELME	FORMÜLE EDİLME	KANUNLAŞTIRMA	UYGULAMA	DEĞERLENDİRME
-Sorunun tanımlanması -Kamuoyunda gündem oluşturması	-İlgili katılımcılarla alternatif yolların belirlenmesi, çözümlerin üretilmesi	-En etkin olduğu düşünülen politikanın seçilip onaylanması -Yasal düzenleme (Kanun, yönetmelik, karar...)	-Politikanın ilgili birimlerce eyleme geçirilmesi, uygulanması	-Politika hedeflerine ulaşma durumunun değerlendirilmesi

**Kaynak:** Akgül ve Kaptı, 2010: 80.

Tablo 1’de gösterilen beş aşamalı süreç, temel özellikleri itibari ile şöyle özetlenebilir (Kulaç ve Çalhan, 2013; Gül, 2015: 26): Kamu politikasının gündeme gelme aşaması; genel olarak medya vasıtasıyla ya da seçmenlerin dolaylı etkisi aracılığıyla politikacıların kendi ilgi alanlarına giren toplumsal bir sorunun seçilmesi ve tanımlanmasıyla başlamaktadır. Kamu politikasının formüle edilme sürecinde; soruna yönelik ilgili katılımcıların (hükümet, parlamento, medya, baskı grupları, bürokratlar...) çözüme yönelik politika önerileri ve alternatif seçenekler ortaya konmaktadır. Uygulanabilir, güncellenebilir, benimsenebilir, diğer politikalarla uyumlu önerilerin seçilmesi bu noktada önem taşımaktadır. Kanunlaştırma aşamasında; etkin ve verimli sonuçlar alınabileceği düşünülen bir politika seçilip onaylanmakta ve kanun, yönetmelik gibi resmi bir düzenlemeye dönüştürülmektedir. Politikanın uygulama aşamasında; gerekli bütçe tahsisi yapılarak, yapılan resmi düzenlemelerin yol göstericiliğinde belirlenen politikalar ilgili kurumlar tarafından eyleme geçirilmektedir. Son olarak değerlendirme aşamasında ise politikanın çıktıları, sonuçları, etkileri, olumlu-olumsuz dışsallıkları ve hedeflere ulaşılma derecesi değerlendirilmektedir.

## **2. VEFA SOSYAL DESTEK GRUBUNUN POLİTİKA SÜRECİ ANALİZİ BAĞLAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ**

### ***2.1. Politikanın Gündeme Gelmesi ve Tanımlanması Aşaması***

Öncelikle Vefa Sosyal Destek Gruplarının oluşturulmasına neden olan temel sorunun; COVID-19 virüsü kaynaklı salgına dayalı bir afet politikası sorunu olduğunu belirtmek gerekmektedir. COVID-19, 2020 yılında tüm Dünya’yı etkisi altına alan akut bir solunum yolu hastalığı olarak tanımlanmıştır. Bu salgın, sadece sağlık açısından değil ekonomik ve toplumsal açıdan sarsıcı birçok sorunu beraberinde getirmiştir. Vefa Sosyal Destek Gruplarının oluşturulmasına kaynaklık eden politikaların gündeme gelmesinde ise sorunun sağlık boyutu önem taşımış, özellikle yaşlılar üzerindeki etkisi oldukça belirleyici olmuştur. COVID-19’un kalp damar, kronik solunum sistemi, diyabet ve kanser gibi hastalıklara sahip olan yaşlı bireylerde daha yüksek düzeyde ölüme yol açtığı belirlenmiştir (United Nations Population Fund [UNFPA], 2020: 5).

COVID-19’a ilişkin ölüm oranları incelendiğinde; Çin’de ölümlerin yaklaşık % 80’ini 60 yaş ve üzeri yetişkinler oluşturmuştur. 2020 yılının Mart ayı ortası itibarıyla Amerika Birleşik Devletleri’nde (ABD) ölümlerin % 80’i 65 yaş ve üzeri

kişilerde görülmüştür (Centers for Disease Control and Prevention, 2020). İtalya’da ise COVID-19 vakalarının % 38’i, 70 yaş ve üzeri insanları etkilemiş ve hastaların % 7,2’si hayatını kaybetmiştir. Bu ölüm oranı, yaşlı insanlar arasında görülen enfeksiyon oranlarıyla açıklanabilmektedir (Graziano, Giovanni ve Brusaferrero, 2020). Imperial College London COVID-19 Müdahale Ekibi de yetmişli yaşlarında COVID-19’a yakalananların, 20’li yaşlardaki COVID-19 hastalarına göre daha fazla hastaneye yatırılma riski taşıdığını ifade etmektedir (UNFPA, 2020: 7-8). Salgın, niteliği itibarıyla ilk günden itibaren ülke gündemlerinde yer bulmakla birlikte bahsedilen veriler gerek resmi raporlar gerekse medya aracılığıyla salgını sürekli gündemde tutmuş ve ciddi kamu politikaları oluşturulması gerektiğinin alt yapısını oluşturmuştur.

## **2.2. Politikanın Formüle Edilmesi ve Kanunlaştırma Aşaması**

Salgının kaynağının bulunması, hastaların tedavisi, şüphelilerin sürveyansı, sağlık eğitimi, gıda maddelerinin denetimi, umuma açık yerlerin faaliyetlerinin durdurulmasına yönelik tedbirlerin alınması (TÜBA, 2020: 19) gibi politika önerileri ve seçenekleri salgına karşı hızla uygulamaya geçirilen çalışmaları oluşturmaktadır. Ancak bu seçenekler arasında yer alan “yaşlıların sokağa çıkmalarının kısıtlanması”, Vefa Sosyal Destek Gruplarının oluşturulmasına kaynaklık eden temel politika önerisini oluşturmuştur. COVID-19 salgınının toplum sağlığı ve kamu düzeni açısından oluşturduğu riski yönetmenin dışında, sosyal izolasyonu temin etmek ve böylece virüsün yayılım hızını kontrol altında tutmak en başta ele alınan çözüm araçlarından birini oluşturmuştur. 65 yaş ve üzeri yaş grubunun sokağa çıkmasının yasaklanmasına karar verilmiştir. Yaşlıların halka açık alanlarda, parklarda bir araya gelmeleri ve toplu taşıma araçlarında seyahat etmeleri neticesinde salgının yayılmasını, vaka sayısını ve tedavi gereksinimini artırarak toplum sağlığının ve kamu düzeninin ciddi şekilde bozulmasına sebep olma ihtimaline dayanılarak İçişleri Bakanlığı tarafından genelge çıkarılmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı Genelgesi (a), 2020). Mevcut koşullar gereği oluşturulan kısa dönemli bir uygulama olmasından dolayı doğrudan kendisini bağlayan bir mevzuatı olmayan Vefa Sosyal Destek Grupları, Sağlık Bakanlığı ve İçişleri Bakanlığı’nın tavsiye ve direktiflerini esas alarak ilerlemiştir (Bilge, 2020: 109).

İlk genelge uyarınca, 65 yaş ve üzeri ile kronik rahatsızlığı bulunan vatandaşların 21 Mart saat 24.00’ten sonra ikametlerinden dışarı çıkmaları, açık



alanlarda, parklarda dolaşmaları ve toplu taşıma araçları ile seyahat etmeleri sınırlandırılarak sokağa çıkmaları yasaklanmıştır. 21 Mart tarihinde alınan ilk önlemden yaklaşık bir hafta sonra sahadaki denetimlerin en üst seviyeye taşınarak bu konudaki psikolojik baskının artırılarak sürdürülebilirliğinin sağlanmasına karar verilmiştir (28 Mart Tarihli, 16 Sayılı İl Hıfzıssıhha Kurulu Kararı).

Sokağa çıkma yasakları ise başka sorunların doğmasına ve yeni politikaların gündeme gelmesine neden olmuştur. Yasaklar nedeniyle aylarca dış dünyaya kapalı kalan yaşlıların ruh ve beden sağlıklarının olumsuz yönde etkileneneğine dair öngörü ve saptamalar bilimsel araştırmalarda, medyada ve kamuoyunda sıkça dile getirilir hale gelmiştir. Nitekim Türkiye’de en az bir yaşlı kişi bulunan 5 milyon 629 bin 421 hanenin 1 milyon 373 bin 521’ini yalnız yaşayan fertler oluşturmaktadır. Bu hanelerin %75,7’sinde yaşlı kadınlar, % 24,3’ünde ise yaşlı erkekler yaşamaktadır (Türkiye İstatistik Kurumu [TÜİK], 2020). Bu demografik veriler ekseninde, 65 yaş üzerine getirilen sokağa çıkma kısıtlamalarına, 20 yaş altı bireylerin ve 31 ilde belirli zaman dilimlerinde uygulanan sokağa çıkma yasakları eklenince yaşlı bireylerle ilgilenen kişilerin yaşlılara sunduğu bakım faaliyetleri sekteye uğramıştır.

İzolasyon uygulaması sırasında kendilerine ulaşan gıda maddelerinin veya yenen yiyecek türlerindeki değişikliklerin sağlık durumlarını etkileyebileceği, sosyal ilişkilerin sınırlandırılması sonucu bilişsel uyarımda azalmanın sorunlara yol açabileceği, sağlık merkezlerine gitme korkusu nedeniyle acilen almaları gereken tedavilerinin gecikebileceği, toplumsal bir grup olarak damgalanma hissi, olacakların önceden tahmin edilemiyor olması, olaylar üzerinde güçlerinin olmaması, günlük yaşama dair belirsizliklerin ve evde sürekli kapanmanın yalnızlık, terk edilmişlik, tükenmişlik, sosyal boşluk, yabancılaşma, kontrolü kaybetme, kaygı, depresyon gibi farklı psikolojik rahatsızlıklara yol açabileceği ve maddi sıkıntılar yaşıyor olabilecekleri en çok ifade edilen sorunları oluşturmuştur (Oflaz, 2020; Arasan Doğan, 2020; Yılmaz ve Akyazıcı, 2020). Dolayısıyla evde izolasyon süresince yaşlı bireylerin genel sağlık durumlarının tespit edilmesi, iyilik hallerinin sürdürülmesi, bakım ve ihtiyaçlarının karşılanması, korunup gözetilmeleri, destek hizmetlerine kolaylıkla erişebilir olmaları idarenin pandemi sürecinde temel sorumluluk alanlarını teşkil etmiştir. Bu nedenle birtakım ek kamusal tedbirlerin alınması gerekmiştir. İçişleri Bakanlığı tarafından 22 Mart 2020 tarihinde valiliklere

gönderilen ek genelge (T.C. İçişleri Bakanlığı Genelgesi (b), 2020) ile 65 yaş ve üstü ile kronik rahatsızlığı bulunanlar için uygulamaya konulan sokağa çıkma yasağı kapsamında getirilecek istisnalar belirtilmiştir. İhtiyaçlarını karşılayacak kimsesi bulunmayan vatandaşların temel ihtiyaçlarının karşılanması sürecinin vali/kaymakamların başkanlığında oluşturulan Vefa Koordinasyon Grubu tarafından yönetileceği ifade edilmiştir. İzleyen süreçte doğan ihtiyaç nedeniyle Vefa Koordinasyon Grubu'na, Vefa İletişim Merkezi ve Vefa Saha Ekipleri de eklenmiş ve üçlü yapısıyla Vefa Sosyal Destek Grupları (Özel ve Dönmez, 2021: 277-279) illerde salgından kaynaklı bir kriz yönetimi olarak örgütlenmeye başlamıştır.

### ***2.3. Politikanın Uygulamaya Geçirilme Aşaması***

Vefa Sosyal Destek Grubunun il/ilçe emniyet müdürü, il/ilçe jandarma komutanı, valiler/kaymakamlar tarafından belirlenecek kamu kurum ve kuruluşlarının temsilcileri, yerel yönetimler, AFAD, Kızılay ve ihtiyaç duyulacak sivil toplum kuruluşlarının temsilcilerinden oluşturulması; sürecin mülki idare amirlerinin başkanlığında oluşturulan Vefa Koordinasyon Grubu tarafından yönetilmesi öngörülmüştür. Bu çerçeveye bakıldığında devlet eliyle oluşturulmuş kamu kurumu niteliğinde bir oluşum olması ve sivil toplumu içermesi nedeniyle ortaklığa dayalı bir yönetim biçimi ortaya konmuştur (Yolcu ve Sezgin, 2020: 151). Grubun kararı, görevlendirmesi, koordinasyonu olmadan hiçbir kurum ve kuruluş tarafından yardım faaliyetinin gerçekleştirilmemesi; valilik ve kaymakamlıklar tarafından bu kapsamda görevlendirilecek tüm görevlilere görev belgesinin düzenlenmesi, bu görevlilerin isimlerinin görev alanlarının ilgili mahalle muhtarlarıyla paylaşılması kararı alınmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı Genelgesi (b), 2020).

Vefa Sosyal Destek Grubu'nun işlevlerini yerine getirebilmesi için İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından VEFA İletişim Uygulaması hizmete geçmiş ve uygulama Bakanlık tarafından "vatandaşların ihtiyaçlarını bir telefonla bildirmelerinin ardından çalışacak koordinasyonun bel kemiği" olarak nitelendirilmiştir. Taleplerin şu şekilde yürütülmesi planlanmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı Genelgesi (c), 2020);

- İkametlerinden ayrılmalarına yasaklama getirilen vatandaşların 112, 155, 156 numaraları üzerinden ihtiyaçlarını bildirmeleri,

- Bu ihtiyaç ve taleplerin sisteme kaydedilmesi,
- Talep kayıtlarının Vefa sistemi aracılığıyla anında ilgili valilik ve kaymakamlıktaki yetkili personelin önüne düşmesi,
- Valilik ve kaymakamlıkların yeteri kadar kamu görevlisi, ekip ve aracı temin ederek bu talepleri karşılaması.

Vatandaşlara yardımcı olunması, hayatlarının kolaylaştırılması, ihtiyaçlarının karşılanması gibi ifadelerle belirtilen hizmetin kapsamının ne olduğu, hizmet götürülecek vatandaşların kimlerden oluşacağı ve temel ihtiyaçların içeriğinin ne olduğu konusunda ise net bir ayırım yapılmamıştır. Memur Sendikaları Konfederasyonu (2020), “hizmet götürülecek vatandaşları” şu şekilde sınıflandırmıştır;

- İş-istihdam ve iş-kazanç ilişkisinin günlük düzeyde gerçekleşmesine bağlı olarak kazanç elde edenler,
- Yaşlı, engeli ve/veya göç ve benzeri durum ve hallere bağlı olarak muhtaç konumda olanlar,
- İş yerlerinin kapatılmasına bağlı olarak kazancı, ücreti ve/veya maaşlarında beklenmeyen miktarda düşüş yaşayanlar,
- Salgın nedeniyle ihtiyaçlarını karşılamakta zorlananlar,
- Kamu tarafından sunulan hizmetlere erişmekte sıkıntı yaşayanlar.

Diğer taraftan hizmet götürülecek vatandaşların kimlerden oluştuğunun ve hizmetin kapsamının pandeminin koşullarına göre (tüm vatandaşları kapsayan sokağa çıkma yasağı durumunda gençlere de hizmet verilmesi, bireysel taleplerin çeşitliliği gibi) sahada belirginleşmiş ve somutlaşmış olduğunu ifade etmek yanlış olmayacaktır. Sahadaki uygulamaların tespiti amacıyla gerçekleştirilen internet taraması sonucunda ise grubun şu hizmetleri yerine getirdikleri görülmüştür (Doğan, 2020; Yeşilay, 2020; T.C. Sarıyer Kaymakamlığı, 2020): Bilgilendirme, ihtiyaçları doğrultusunda vatandaşları ilgili kamu kuruluşlarına yönlendirme, sosyal hizmet ve yardım taleplerini karşılama, hijyen ürünlerin temini (maske, kolonya, sabun ve dezenfektandan oluşan kolilerin teslimi), gıda alışverişi, gıda paketi yardımı, ev temizliği, yemek yardımı, T.C. Posta ve Telgraf Teşkilatı Genel



Müdürlüğü (PTT) ile ilgili ve bankacılık gibi kurumsal işlemlerini gerçekleştirme (maaş çekme, fatura ödeme gibi), sağlık ihtiyaçlarını yerine getirme (ilaç temini, sağlık kontrolü gibi), gönderileri iletme, ekonomik destekte bulunma (nakit desteği), özel günleri (doğum günü gibi) kutlama, tarla-bağ-bahçe işleriyle ilgili destekte bulunma, tamir ve bakım işleriyle ilgili destek verme, kışlık odunların kırılması vb. Bu hizmetlerin dışında vatandaşların özel taleplerinin de Vefa Sosyal Destek Grupları tarafından yerine getirilmeye çalışıldığı tespit edilmiştir.

#### **2.4. Politikanın Değerlendirilmesi**

Vefa Sosyal Destek Grubunun çalışmaları, görevlendirilen kamu görevlilerinin yanı sıra gönüllü katkılarıyla devam ettiğinden, birçok mülki idare amirinin teşekkür mesajlarının yazılı ve görsel basında yer aldığı<sup>2</sup> ve bu grubun milli dayanışmanın, yardımlaşma ve iş birliğinin örneğini oluşturan oluşumlar olarak değerlendirildiği tespit edilmiştir. Gencer'e (2020: 39) göre sosyal destek grubunun adında vefa sözcüğünün geçmesi, devletin sosyal devlet olma sorumluluğunu yerine getirirken yaşlılara yönelik nahif bir yaklaşım içinde olduğunun ve şefkatli bir dil kullanımını tercih ettiğinin göstergesi olmuştur. Yeşilay da 'Pandeminin "Vefa"kar Gönüllüleri' başlığına yer vererek (Duran, 2021) kavramın çağrıştırdığı dayanışma ve yardımlaşma ruhuna atıfta bulunmuştur.

İçişleri Bakanlığı İç Güvenlik Stratejileri Dairesi Başkanlığı tarafından 'Vefa Sosyal Destek Grubu Faaliyetleri Memnuniyet ve Algı Araştırması' gerçekleştirilmiş vatandaş memnuniyeti pek çok açıdan ortaya konmuştur (Erdoğan, 2021). 14 Mayıs 2020 tarihinde İçişleri Bakanlığı (T.C. İçişleri Bakanlığı (d), 2020) tarafından yapılan açıklamaya göre; Vefa Sosyal Destek Gruplarına, 22 Mart-13 Mayıs tarihleri arasında 112 üzerinden 2.561.283, 155 üzerinden 858.686, 156 üzerinden 373.310, diğer numaralardan 3.339.174 olmak üzere toplam 7.132.453 arama gerçekleştirilmiştir. Bu aramalarda 6.649.461 vatandaşın ihtiyacı karşılanmıştır. İçişleri Bakanlığı web sayfasında yer verilen son verilere göre (16 Nisan 2021 tarihi itibarıyla) Vefa Sosyal Destek Grupları aracılığıyla 21.210.899 hizmet

<sup>2</sup> Sabah. "Başkan Erdoğan'dan Vefa Grubu Çalışanlarına Teşekkür", <https://www.sabah.com.tr/video/haber/baskan-erdogandan-vefa-grubu-calisanlarina-tesekkur-video>;

T.C. Uşak Valiliği, "Vali Funda Kocabıyık, Vefa Sosyal Destek Grubu Çalışanlarına Teşekkür Belgesi Verdi". <http://www.usak.gov.tr/vali-funda-kocabiyik-vefa-sosyal-destek-grubu-calisanlarina-tesekkur-belgesi-verdi>;

T.C. Kırklareli Valiliği, "Vali Bilgin'den Vefa Sosyal Destek Çalışanlarına Teşekkür Ziyareti". <http://www.kirklareli.gov.tr/vali-bilginden-vefa-sosyal-destek-calisanlarina-tesekkur-ziyareti>.

vatandaşa ulaştırılmıştır (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2021). AFAD tarafından resmî web sitesinde yapılan açıklamaya göre ise 2020 yılının Mayıs ayının ilk haftasına kadar Vefa Sosyal Destek Gruplarının çalışmaları için 16.068.714 TL harcama yapılmıştır (AFAD, 2020). Öte yandan grubun çok katımlı ve esnek yapısı, hizmetlerin karşılanması adına olumlu sonuçlar doğurduğundan olası benzer durumlarda da hayata geçirilebilecek kuvvetli bir örgütlenme olarak değerlendirilmiştir (Özel ve Dönmez, 2021: 280).

### **3. POLİTİKA SÜRECİ ANALİZİNİN SOMUTLAŞTIRILMASI: KAYSERİ TALAS İLÇESİ VEFA SOSYAL DESTEK GRUBU UYGULAMA ÖRNEĞİ**

Çalışmanın ilk bölümünde politika süreci analizi çerçevesinde ülkemizde Vefa Sosyal Destek Grubunun nasıl oluşturulduğu aşamaları ile anlatılmıştır. Çalışmanın bu bölümünde politika süreci analizinin özellikle uygulama aşamasının bir örnek çerçevesinde somutlaştırılması amaçlanmıştır. Çalışmada Kayseri Talas İlçesi Vefa Sosyal Destek Grubu incelenmiştir. Talas ilçesinin seçilmesinin nedeni, veriye erişebilirlik açısından kolaylık başta olmak üzere ulusal ve yerel basında Kayseri sınırları içinde Talas'ın, Vefa Sosyal Destek Grubunun en etkin çalıştığı ilçelerden biri olarak ifade edilmiş olmasıdır. Araştırma çerçevesinde Talas Belediyesi, Kızılay Derneği Talas Şubesi, Talas İlçe Emniyet Müdürlüğü ve İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü personeli olmak üzere aşağıda tabloda görüldüğü üzere Talas Vefa Sosyal Destek Grubu çalışanlarının dörtte birini oluşturan toplam 12 kişi ve ayrıca yetkili birim amirleri ile görüşme gerçekleştirilmiştir.

**Tablo 2. Görüşme Yapılan Talas Vefa Sosyal Destek Grubu Çalışanlarının Yaş, Cinsiyet ve Kurumlara Göre Dağılımı**

	Kod	Yaş	Cinsiyet	Kurum
Görüşme 1	K1	40	Erkek	Talas Belediyesi
Görüşme 2	K2	41	Kadın	Kızılay
Görüşme 3	K3	24	Kadın	Kızılay
Görüşme 4	K4	48	Kadın	Talas Belediyesi
Görüşme 5	K5	29	Erkek	Emniyet
Görüşme 6	K6	45	Erkek	AFAD
Görüşme 7	K7	45	Erkek	AFAD
Görüşme 8	K8	28	Kadın	Talas Belediyesi
Görüşme 9	K9	33	Erkek	Talas Belediyesi
Görüşme 10	K10	39	Kadın	Talas Belediyesi
Görüşme 11	K11	29	Erkek	Talas Belediyesi
Görüşme 12	K12	38	Erkek	Talas Belediyesi

### **3.1. Kayseri Talas İlçesi Vefa Sosyal Destek Grubunun Kuruluşu**

Talas Vefa Sosyal Destek Grubu, İçişleri Bakanlığı'nın ek genelgesinin valiliklere gönderildiği 22 Mart 2020 tarihinde saat 14.00'te Talas Kaymakamı ve Talas Belediye Başkanının yanı sıra ilçede görev yapan çeşitli kurum ve kuruluşların temsilcilerinin önderliğinde gerçekleştirilen acil toplantı sonucunda hızla uygulamaya geçirilmiş ve 23 Mart 09.00'da hizmet vermeye başlamıştır.

### **3.2. Personel Durumu**

Talas Belediyesi'nden 15, Talas Kaymakamlığı'ndan 1, Talas İlçe Emniyet Müdürlüğü'nden 14, Kızılay'dan 5 ve İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü'nden 5 kişi olmak üzere toplam 40 personel görevlendirilmiştir. Sahada görevlendirilen personel sayısı ise her birinden dörder kişi olmak üzere şoför, polis, bekçi, Kızılay ve AFAD görevlilerini içeren 20 kişiden oluşmuştur. Personel haftanın 7 günü 24 saat dönüşümlü olarak çalışmış, saat 09:00-17:00 arasında vatandaştan toplanan hizmet taleplerini karşılamıştır.

Talas Belediyesinden edinilen bilgilere göre Talas Vefa Sosyal Destek Grubu tarafından 23 Mart 2020-04 Haziran 2020 tarihleri arasında 4031 adet hizmet

talebi alınmış, Talas ilçe sınırları içinde toplam 10 mahalleye hizmet götürülmüştür.

### 3.3. Katılımcıların Personele Yönelik İzlenimleri

'Vefa Sosyal Destek Grubunda görev alan personel' hakkında ifade edilen kavramlara aşağıda yer verilmiştir. Şekilden de görüleceği üzere 12 farklı görevli türünden bahsedilmiştir. Bu çerçevede Kaymakamlık yetkilisinin görev alan personel hakkındaki ifadesi de şöyledir:

(Kurum Yetkilisi 2): Altıncı aya kadar yapılan çalışmalar çok yoğundu, gece gündüz çalıştı tüm arkadaşlarımız, kaymakamlık personelimiz, belediyeden herkes, belediye başkanımız müthiş destek sağladı, gönüllü kuruluşlarımız, Kızılay'ımız, din görevlileri, Milli Eğitim personeli, herkes...Vatandaşlarımızdan da gönüllü olanlar vardı. Onlar da katıldılar.



### Şekil 1. Vefa Sosyal Destek Grubu Çalışanları

Talas Vefa Sosyal Destek Grubu çalışanları ile yapılan görüşme çerçevesinde Kızılay dışındaki diğer kurumların personelinin görevlendirme yoluyla gruba dâhil edildiği ancak süreç içerisinde gönüllü olarak katılımların da gerçekleştiği öğrenilmiştir. Görüşme yapılan katılımcıların gruba dâhil olma biçimleri ve görevleri hakkındaki yanıtları şöyledir;



(K1): Vefa Sosyal Destek Grubuna kurumumuzdaki personel görevlendirme ile katıldı. Kızılay'daki görevliler dışındaki herkes kendi kurumu tarafından görevlendirildi. Milli Eğitim Müdürlüğü tarafından öğretmenler her gün bir kişi olmak üzere görevlendirildi ancak gönüllü olarak gelen öğretmenler de oldu. Emniyet Müdürlüğü'nden başlangıçta dört polis görevlendirildi, sonra iki, sonra da bir polise düştü. Başlangıçta ayrıca dört bekçi görevlendirilmişti. Saat 17.00'den sonra bekçiler telefonları bekleyip ertesi gün için hizmete sunulacak talepleri alıyorlardı. Para çekme taleplerinin karşılanmasında emniyet personeli arabada refakatçi olarak bulunuyordu.

(K10): Gönüllü olarak dâhil oldum. Biz esnek çalışmaya başlamıştık, müdür bey bana izin verdi. Ben bu süreçte faydalı olmak istedim. Böyle bir darboğazda çalışmak istedim. Kurulduğundan bir hafta sonra çalışmaya başladım. Nisan başıydı sanırım.

Vefa Sosyal Destek Grubu çalışanlarına, tekrar böyle bir pandemi süreci yaşanması durumunda yine grup içinde görev almak isteyip istemeyecekleri sorulmuş, olumlu cevaplar alınmıştır.

(K8): Kurumumda birçok birimde çalıştım. En keyifli dönem bu dönemdi. En stresli olanı da buydu ama tekrar çalışmayı gerçekten isterim. Bize teşekkür belgesi verildi, bu da beni teşvik etti.

Kurum yetkilileri ve Vefa Sosyal Destek Grubu çalışanları tarafından grubun çalışma seyri; personel sayısı, taleplerin yoğunluğu ve hizmetin verilme usulleri çerçevesinde değerlendirilmiş ve yasakların ilk gündeme geldiği süreçte hizmet alma taleplerinin ve personel yoğunluğunun fazla olduğu, ilerleyen günlerde ise bu yoğunluğun azaldığı ifade edilmiştir.

(Kurum Yetkilisi 2): Vefa Sosyal Grubu, 26 Mart'ta aktif olarak faaliyete başladı, o günden bugüne hala çalışmalarına devam ediyor. 6. aya kadar en yoğun dönemi geçirdi, 65 yaş üstünün sokağa çıkma kısıtlamasının sınırlandırılmasıyla birlikte talepler azaldığı için Vefa Sosyal Destek Grubunun çalışmaları hafifledi.

(K10): Birimler tek tek çekildi, ilk AFAD, sonra Kızılay, sonra da Emniyet Personeli gitti, son olarak bekçi de çekildi. Belediyeden



bir personel kaymakamlıktan gelen talepleri değerlendiriyor. Hafta sonu da çalışılıyor. Şimdi sadece karantinadakilere hizmet götürülüyor.

Vefa Destek Grubu çalışanlarına ayrıca “grup içinde olmayan ama olsaydı iyi olurdu diyebilecekleri bir meslek grubunun” olup olmadığı sorulmuştur. Sağlık personelinin, danışmanlık hizmeti verecek uzmanların ve psikologların grupta yer alması önerisi gelmiş ancak gruptaki meslek dağılımının yeterli olduğu yönünde de yanıtlar alınmıştır.

(K1): Mesela çocuk psikoloğu. Tek çocuklu aileler şikâyet ediyor. Danışmanlık hizmeti verecek uzman bir kişi lazım. Sağlık personeli eksikliği olabilir ancak Kızılay’daki görevlilerin İlk Yardım Sertifikası var, acil durumda müdahale vardı.

#### ***3.4. Vefa Sosyal Destek Grubu İçinde Görev Alan Kurumların İşlev ve Görevleri***

Görüşmeler çerçevesinde Talas Belediyesi’nin, altyapıyı oluşturan, koordinasyonu, araç ve teçhizatı sağlayan, personelin dezenfektan ve maske gibi ihtiyaçlarını karşılayan, öğle ve akşam yemeklerini tedarik eden bir kurum olarak Vefa Sosyal Destek Grubu içinde yer alan kurumlar arasında kilit rolü oynadığı belirtilmiştir. İhtiyaç duyulan vakalarda, yaşlılar ile iletişim konusunda eğitim almış ve konunun uzmanı olan belediye personelinden (sosyal hizmet uzmanı, psikolog, aile danışmanı) destek alındığı ifade edilmiştir. Talas Belediyesi Kültür ve Sosyal Hizmetler, Makine İkmal ve İnsan Kaynakları Müdürlüklerinin mevcut bütçelerinin bir kısmı Vefa Sosyal Destek Grubu için ayrılmıştır. Bütçe harcama kalemlerinin, araç ve araç giderleri, personel giderleri, maske, temizlik ürünleri, gıda paketleri, öğle ve akşam yemekleri, lojistik destekten (bilgisayar, telefon, yazıcı, mobilya vb.) oluştuğu; ayrılan bütçenin ise hizmetin yerine getirilmesi açısından yeterli olduğu dile getirilmiştir. Bunun dışında belediyede gerontoloji uzmanının istihdam edilmediği ayrıca kazanılan deneyimlerin de kayıt altına alınmadığı öğrenilmiştir.

AFAD, Kızılay ve Emniyet personeli ise taleplerin sahada vatandaşlara ulaştırılması konusunda destek vermiştir. Kızılay ve AFAD, ayrıca Kredi Yurtlar Kurumu (KYK) yurtlarında karantina altına alınan vatandaşlarla ilgili hizmetler konusunda rol almıştır. AFAD yetkilisi ile yapılan görüşme çerçevesinde kurumun



yurtdışından gelen personelin karşılanması, güvenlik eskortu ile nakillerinin sağlanması, ihtiyaçlarının giderilmesi, beslenme, barınma, iaşe ve güvenlik hizmetlerinin yerine getirilmesi konusunda çalışmalar yaptığı; yurtlarda tam zamanlı güvenliğin sağlanmasında ise kolluk gücü olarak Emniyet güçlerinin görev aldığı bilgisi alınmıştır. Ayrıca AFAD Dijital PANO uygulaması aracılığıyla pandemiye ilişkin verilerin depolandığı; karantina sürecinde vatandaşların yaşadıkları travma, hapis hissi ve intihar teşebbüsü gibi psikolojik sorunlarına karşı Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'nün ana çözüm ortağı olarak 24 saat boyunca hizmet verecek şekilde psikolog-psikolojik danışman ve sosyal çalışmacı görevlendirdiği öğrenilmiştir. Aynı kurumdan bir diğer yetkili ise şunları söylemiştir:

(Kurum Yetkilisi 3): Biz de kurum olarak ildeki Vefa Sosyal Gruplarına destek verdik. Yurtdışından gelen vatandaşlarımızın (1225 kişi) KYK yurtlarına yerleştirilmesinde ve illerine gönderilmesinde rol aldık. Bu vatandaşlarımız, 14 gün yurtlarda kaldı. Kızılay yemek verdi, büyükşehir belediyesi yolcuların aktarımını yaptı, emniyet personeli güvenlik sağladı, Talas belediyesi, Melikgazi Belediyesi binaları dezenfekte etti.

Vefa Sosyal Destek Grubu çalışanları ise bağlı oldukları kurumların grup içindeki işlev ve görevlerini şöyle ifade etmişlerdir:

(K1): Ağırıklı olarak koordinasyon sağlamak ve lojistik. Tüm araçlar, pc, yazıcı, teçhizatlar, öğlen-gece-akşam yemekleri, çalışanlara maske dezenfektan sağlanması belediye tarafından gerçekleştirildi.

(K2): Gıda, konserve, kıyafet yardımı, maske ve dezenfektan dağıtımını yaptık. Ramazan'da iftariye ve ekmek dağıtıldı.

(K8): Vefa Destek Grubunun organizasyonu, işin planlanması, hizmetin uygulamaya geçirilmesi konusunda olayları çözen gidişati belirleyen ana kuruluş belediye idi.

### **3.5. Hizmetin Yerine Getirilmesi ve İş Akışı**

Vatandaştan gelen talepler kaymakamlık görevlileri tarafından incelenerek alışveriş, para çekimi ve danışmanlık olarak gruplandırılmış ve sahadaki görevlilere bildirilmiştir. Gruplandırılan bu taleplere ilişkin iş akışına aşağıda yer verilmiştir.

### **3.5.1. Alışveriş**

Alışveriş ihtiyacı olan vatandaşların talep listesi ilgili marketlere telefonla sipariş edilmiştir. Siparişler hazır olduğunda araç sevk amirine gerekli bilgiler verilerek araçların hazırlanması ve siparişi almak üzere şoför ile 1 emniyet görevlisi ve 1 Kızılay veya AFAD görevlisinin markete yönlendirilmesi sağlanmıştır. Markete ulaşan ekip siparişi ve market görevlisini de alarak vatandaşa teslim etmeye gitmiştir. Vatandaşlar siparişini teslim aldığı anda ödemeyi doğrudan market görevlisine yapmıştır.

### **3.5.2. Bankacılık İşlemleri**

Bankamatikten para çekme talebi olan vatandaşlar için personel, talepte bulunan vatandaşın evine giderek bankamatik kartını ve şifresini tutanak ile teslim almış ve para çekme işlemini yaptıktan sonra bilgilendirme fişiyi birlikte yine tutanak ile kendisine teslim etmiştir. Bu hizmetin yerine getirilmesi için kaymakamlık bünyesinde özel bir ekip oluşturulmuştur.

### **3.5.3. Danışmanlık**

Danışmanlık ihtiyacı olan kişiler sağlık, ulaşım, şehir içi veya şehir dışı izin, cenaze vb. konular başta olmak üzere ihtiyaç duydukları konularda bilgilendirilmişlerdir. Sosyal yardım, psikolog, sokak hayvanları ekibi, temizlik ve dezenfekte ekibi gibi belediyelerin ilgili birimlerine yönlendirilmişlerdir. Çağrı merkezine en çok sosyal yardım ve ücretsiz ulaşım desteği talebi ile başvuruda bulunulmuştur.

Araştırma çerçevesinde Vefa Sosyal Destek Grubu çalışanlarından günlük iş rutinlerinden bahsetmeleri istenmiş, görüşülen katılımcıların farklı alanlarda (ekip şefi, büro personeli, bekçi, şoför gibi) görev aldıkları görülmüştür.

(K1): Ekip şefi olarak görevlendirildim. Sabah saat 09.00'da mesaiye başlıyorduk, yeni görevliler var ise onlara işi anlatıp, gecedan gelen talepleri değerlendirip, hizmetlere göre paylaşım yapıyorduk. Günlük 5-10 aileye ücretsiz yardım götürüyorduk (çocuk bezi, çocuk maması, Kızılay'ın verdiği konserve gibi). Talepler iki şekilde geliyordu. İlk olarak telefonla, ikinci olarak 112 üzerinden. Örneğin aynı anda hem Mevlâna mahallesinden hem de Yenidoğan



mahallesinden hizmet talep ediliyorsa ve biz o sırada Yenidoğan'da isek, Mevlana'dan gelen taleplerin biraz birikmesini bekliyorduk. Fakat çok acil bir ihtiyaç ise hemen aracı gönderiyorduk.

(K4): Büro personeliydim, Kültür Merkezinde (Fatma Bacı Bayan Kültür Merkezi) sorumluydum. Telefonlara bakıyordum. Dört arkadaş birlikte yoğun bir şekilde akşama kadar sipariş alıyorduk.

(K5): Biz Emniyet Müdürlüğü, AFAD ve Kızılay personeli olarak vatandaşın iletişim ve kimlik bilgilerini alıyorduk, bizim tutanağımız oluyordu, maaş çekiyorduk. Biz vatandaşlarımızın güven duymasını sağlamak açısından oradaydık.

(K8): Telefonlara bakıyordum, talepleri değerlendiriyorduk. 7/24 yanıt verecek şekilde bir görevlendirmeye tabii olduk. Sabah belediye personeli, öğretmenler ve din görevlileri ile çalışıyorduk. İlk günler bir endişe, korku vardı. Talep çoktu. Bizim için yorucuuydu. Kaymakamlıktan bize numaralar aktarılıyordu. Biz o numaralara ulaşıyorduk, talepleri değerlendiriyorduk.

(K11): Ben şoför olarak görev aldım, Vefa personeli ile vatandaşlara taleplerini götürdük.

Vefa çalışanlarının gerçekleştirdikleri hizmet kapsamında en çok alışveriş talebiyle karşılaştıkları (özellikle ekmek ihtiyacı), bunun dışında hijyen ürünleri (maske, kolonya gibi), banka işlemleri, sosyal yardım konusunda talep aldıkları öğrenilmiştir.

Vefa Sosyal Destek Grubunun birçok konuda destekte bulunduğu, kurum yetkililerinin görüşleri doğrultusunda da saptanmıştır:

(Kurum Yetkilisi 1): Pandemi sürecinde yaşadığımız birkaç olaydan bahsetmek isterim: Bir vefa personeli, saat 3.40'ta beni aradı: "eczanelerde mama yok" diye, biz kurum olarak 'yok' diyemeyiz... Gece saat 4.20'de Anayurt'ta yaşayan vatandaşımıza mama götürüldü. Bölgesi bizim bölge olmamasına rağmen vatandaşımıza yardımcı olduk. Bir vatandaş eşim pastanede çalışıyor otobüslerin sefer sayıları düşürüldü eşim Talas'a gelemiyor, lütfen eşimi getirin evine, ben gidip alamıyorum dedi. Biz yardımcı olduk. Ben özellikle

gönüllülerimize teşekkür ediyorum. Hepimiz canla başla çalıştık.

(Kurum Yetkilisi 2): Bu zamana kadar Vefa Grubu'na sistem üzerinden 8078 başvuru oldu, bunlardan 1823'ü maaş çekimi talebiydi. Birçok insan için dört-beş kez maaş çekimi sağlandı. 1010 gıda yardımı, 694 ilaç yardımı talebi karşılandı. Fatura ödemeleri, hijyen malzemesi temini bu ihtiyaçların içinde. Bunun haricinde kaymakamlığa gelip maske ve eldiven isteyen vatandaşlara bu gereksinimleri temin edildi. Belediye de hijyen paketleri dağıttı, bu sayıların içinde bunlar dâhil değil. Bu süreç dâhilinde seyahat izin kurulları kuruldu, vatandaşların izin talepleri değerlendirildi.

(Kurum Yetkilisi 4): Biz sadece istenen talepleri yerine getirmedik. Bunun dışında daha çok belediye kaynaklı birçok hizmet sağladık. Önemli olan psikolojiyi desteklemek ve birtakım görünmeyen ihtiyaçları karşılamaktır. Mesela 30.000 lise ve ortaokul öğrencisine kitap dağıttık. 5000 adet altılı saksılarda aromatik bitki dağıttık, yaşlılarımızın bir canlıyla buluşmasını sağladık. Aynı zamanda 20.000 adet içerisinde maske, kâğıt, sabun, limon kolonyası ve koronavirüsle ilgili önlemleri anlatan bakanlığımızın broşürleri ve en önemlisi "İletişim Ailede Başlar" kitabını dağıttık. Biz sadece istenenleri değil, birçok şeyi düşündük. 23 Nisan'da bir konser verdik. Herkes sokağa çıkma yasağına tabii olduğu için evlerinden izlediler. Bir başka konu da küçük işletmelerde çalışan, işyeri kapanan işsiz kalan genç arkadaşlarımızı tespit ettik, iaşe dağıttık. Bu eklele gurur duyuyoruz.

Vefa Sosyal Destek Grubu çalışanları kendilerinden talep edilen en ilginç hizmet türlerini ve unutamadıkları anıları şu şekilde belirtmiştir (K1, K6, K8):

- İşyerinde köpek besleyen birinin sokağa çıkma yasağında işyerine gidip köpek besledik.
- Bir teyze aradı yalnızım konuşmaya ihtiyacım var dedi, sohbet ettik.
- Bir amcanın ücretli yemek yapan birine ihtiyacı vardı, korona sürecinde kendisine yemek yapan kişi işi bırakmıştı. Sonra aşevi aklımızda geldi, aşevinden amcaya yemek götürmeye başladık.



- Bir sağlığının çocuğunun doğum günü vardı, ona pasta gönderdik.
- Fatura ödeme talepleri geldi, öyle bir bütçemiz yoktu.
- Hayvanların otu bitti yemi bitti gibi istekler oluyordu.
- Çatım göçtü diyen oldu, bedava ne gönderiyorsunuz bana gönderin diyen vatandaşlar oldu.
- Kitap isteyen birisi oldu, acil olmadığını söyledik, o da aciliyetin kişiden kişiye değiştiğini söyledi. Kitap aldık.
- İnsanların çaresizliği beni çok etkiledi. Bir anne bez alamıyorum mama alamıyorum dedi, bunlara şahit olmak beni üzmüştü.

### **3.6. Vefa Sosyal Destek Grubu Çalışanlarının Vatandaşla İletişimi**

Vefa Sosyal Destek Grubu çalışanları araştırma sorunlarına yanıt verirken hizmet götördükleri vatandaşları 'yaşlı, bebek, muhtaç, çaresiz, yalnız, yoksul, engelli, kimsesiz' gibi farklı özelliklerle tanımlamışlardır.

"Görevliler ile vatandaşlar arasındaki ilişki ve iletişimden, vatandaşın görevlilere karşı tutumundan ve beklentilerinden söz eder misiniz?" sorusuna görüşmeye katılan Vefa çalışanlarından sorunsuz, olumlu bir iletişim içinde oldukları yönünde yanıtlar alınmıştır:

(K3): İnsanlarla gayet sıcak ve samimi ilişkilerimiz oldu. Aldığımız dua bizi çok mutlu ediyordu.

(K5): Büyük bir ihtimalle %98-99 civarında memnunar, %1 ya da 2'lik kısmında da onların istediği doğrultuda ürün alamıyorduk, biz üç tane yerle anlaşmalıydık. Vatandaş maaşının tamamını istiyordu limiti aşıyordu, tekrar ertesi gün gidiyorduk.

(K8): Bunu da korona başlangıcı ve korona sonrası olarak ayırabiliriz. Başlangıçta insanlar panikti, sonra sakinleştiler. Ama ekip olarak iyiydik. Biz insanlarla aile gibi olduk. Bu gibi durumlarda insan kendi vicdanını konuşurup davranması gerekir.

Görüşmenin geneli kapsamında katılımcıların vatandaşla olan iletişimlerini dile getirirken kullandıkları ifadeler kodlanmış ve birer kez belirtilen "güvensiz ve

memnun değil” ifadeleri dışında “memnun, güzel, aile, dua, güven, mutlu, samimi, keyifli” gibi olumlu anlam yüklü kavramları dile getirdikleri tespit edilmiştir. “Memnun ve güzel” kavramları ise vatandaşla olan ilişkiye dair en çok betimlenen iki kavramı oluşturmuştur.

### ***3.7. Hizmetin Yerine Getirilmesi Konusunda Karşılaşılan Sorunlar***

Talas Vefa Destek Grubu personelinden alınan bilgiler doğrultusunda, hizmetin yerine getirilmesi konusunda aşağıda yer verilen sorunlarla karşılaşıldığı öğrenilmiştir:

- Bankadan kimlik kartı ile para çekme işlemlerinin uzun sürmesi,
- İlk zamanlarda bankada karşılaşılan maaş limiti sorunu,
- Vatandaşlardan gelen sosyal yardım taleplerinin çok sayıda olması
- Yaşlı vatandaşlarla iletişim kurmada zorlanması,
- Vatandaşlar tarafından sipariş edilen ürünlerin beğenilmemesi,
- Sokağa çıkma yasağı olan günlerde özellikle tütün ürünü alışverişinin yapılamamasına kızan ve ısrarcı olan çok sayıda vatandaşla iletişim kurulmuş olması,
- Aynı kişilerin sistemde çok sayıda talep oluşturması ve hizmetin yavaşlamasına neden olması,
- İhtiyaç sahibi vatandaşlara ulaştırmak üzere çok sayıda gıda paketi ve çocuk bezi alımının yapılması ve
- bu artan talebi karşılayacak bütçe ihtiyacı,
- Personelde virüs korkusu,
- Görev tanımının belirsiz olması,
- Maaş çekiminde güvensizlik,
- Medyaya yansıyan haberlerin beklentiyi yükseltmesi,
- Hizmetin örgütlenme amacını aşan talepler (tablet talebi),



- İlaç alımında sorunlar,
- Taleplerin ücretsiz karşılandığının sanılması,
- Araç ve mazot ihtiyacı,
- Sokağa çıkma yasağı ilanının akabinde yaşanan yoğunluk.

### **3.8. Deneyimler ve Öneriler**

Vefa Sosyal Destek Grupları, acilen bir afet yönetimi çerçevesinde oluşturulduğundan süreç içinde yaşanan sorunlar da göz önünde bulundurularak edinilen deneyimlerin bir başka afet döneminde/salgında daha hızlı organize olunması ve hizmetin daha iyi sunulması açısından kolaylaştırıcı işlev göreceği düşünülmektedir. Bu çerçevede Vefa Sosyal Destek Grubu çalışanlarına bu süreçte hangi deneyimleri kazandıkları, hangi önerilerde bulunmak istedikleri sorulmuş ve personel tarafından aşağıdaki görüşler dile getirilmiştir:

(K1): Hazırlıksız yakalandığımız konu, sosyal yardım oldu. Biz bunu destek olarak çözmeye çalıştık. Bu tür durumlarda geçim sıkıntısı yaşayan bir kitle var. Bu durum için bütçe oluşturulabilir.

(K5): Tecrübe ettiğim şu hususu söyleyebilirim; sokağa çıkma yasaklarını bir anda duyan vatandaşların talepleri çok yoğun oluyor, o hengâmede hizmet alamayanlar da olabildiği için yasakların duyurulması konusundaki organizasyona dikkat edilebilir.

(K7): Kaybolma, enkaz, defin hizmeti, trafik kazası gibi hizmetlerde bizim kurumumuz aktif görev alıyor. Dolayısıyla böyle bir salgın durumunda gönüllü çalışanların sayısının artırılması iş yükünün dağılımı, aynı anda gerçekleşen diğer afetlere yeterli sayıda personel gönderilebilmesi açısından iyi olabilir.

(K9): Bence personel açısından yeterliydi. İllaki bu iş için harcanan bir bütçe olmuştur. Çok bütçe gerektiren bir iş de değil. Ancak araç sayısı ve yakıtı konusunda vaka sayısının artışına bağlı olarak bir destek düşünülebilir. Benim açımdan devlete ve insanlara güvenmek adına bir deneyim sağladı. Ben böyle bir durumda olsam arayabileceğim biri var, bunu artık biliyorum.



(K10): Ekipte çalışanların vizyonu önemli, işi sevmesi gerek, görev adamı olması gerek. Ben 15 gün neredeyse hiç izinsiz çalıştım. Örgütlenmeyi öğrendik. Biz ülke olarak anında kanalize olmayı bilen insanlarız, tek yürek olabiliyoruz.

Katılımcıların verdiği yanıtlardan görüldüğü üzere Vefa Sosyal Destek Grubu'nun faaliyetleri çerçevesinde salgında vatandaşa hizmet sunulması konusunda bir deneyim kazanıldığı konusunda personelin çoğunluğu hemfikirdir. Dile getirilen öneriler ise şöyle özetlenebilir:

- Sosyal yardım, araç ve akaryakıt ihtiyacı konusunda ek bütçe ihtiyacının dikkate alınması,
- Yasakların duyurulmasında yoğunluğu ve panik ortamını önleyecek planlamaların yapılması,
- Kurumların iş yüklerine bağlı görevlendirmeye gitmesi,
- Vefa Grubu çalışanlarının vizyon sahibi, gönüllü kişilerden seçilmesi.

## **SONUÇ**

Koronavirüs salgını küresel çapta tüm dünyayı etkisi altına almıştır. Yayılma hızına bağlı olarak salgının sağlık açısından yarattığı vahim tablonun dışında, sosyal, ekonomik ve siyasal açıdan da ülkeleri önemli derecede etkileyen sonuçlar meydana gelmiştir. Salgının etkisinin devletlerin uygulamaya geçireceği kamu politikaları çerçevesinde özellikle sosyal sistemlerde ve sağlık alanında yapacakları iyileştirmelere, toplumların taşıyacakları sorumluluğa ve gösterecekleri dirence bağlı olarak değişim göstereceği düşünülmektedir. Salgının afet yönetimi çerçevesinde bütüncül bir şekilde ele alınması, kapsamlı ve etkin çözümler üretilmeye çalışılması, yeni süreçlere hazırlıklı olunması ve risk azaltma stratejilerinin belirlenmesi ise oldukça önem taşımaktadır. Nitekim koronavirüs pandemisinde de devletlerin sürece derhal müdahale etmesi gerekmiş, birçok devletin gösterdiği ilk refleks ise sınırları kapatmak, ulaşım ve dolaşımı engellemek yönünde olmuştur. Virüsün ortaya çıktığı yerleşim yerleri karantinaya alınmış, salgının yayılmasını önlemek amacıyla toplumsal bilinçlendirme çalışmaları başlatılmıştır. Ekonomik ve sosyal önlemlerin yanı sıra ülkelerin sağlık alt yapılarını destekleyen politikaları gündemlerine aldıkları görülmüştür. Sokağa çıkma



kısıtlaması ise bu çerçevede alınan önlemlerden birini oluşturmuştur. İzolasyon sürecinde özellikle sokağa çıkamayan yaşlıların ihtiyaçlarının karşılanması için de yerel düzeyde Vefa Sosyal Destek Gruplarının kurulması uygun görülmüştür. Talas Vefa Sosyal Destek Grubu da ivedilikle hayata geçirilmiştir.

Talas Vefa Sosyal Destek Grubu çalışanları ile yapılan görüşme çerçevesinde Kızılay dışındaki diğer kurumların personelinin görevlendirme yoluyla gruba dahil edildiği ancak süreç içerisinde gönüllü olarak katılımların da gerçekleştiği saptanmıştır. Görüşülen personelin tümünün tekrar böyle bir pandemi süreci yaşanması durumunda yine grup içinde görev almak istedikleri tespit edilmiştir. Pandeminin kamuoyunda ilk duyulduğu ve yasakların ilk gündeme geldiği süreçte vatandaşların yoğun bir şekilde hizmet talebinde buldukları; bu dönemde gönüllü çalışanlar da dahil olmak üzere personel sayısının da fazla olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Pandeminin gidişatına bağlı olarak yoğunluğun azaldığı ve karantinede bulunan vatandaşlara da hizmet götürülmeye başlandığı öğrenilmiştir.

Görüşme yapılan katılımcıların Talas Vefa Sosyal Destek Grubu'ndaki meslek dağılımının ihtiyacı karşılayabilecek durumda olduğu, ancak sağlık çalışanı ve psikolog gibi meslek mensuplarının da grupta yer alması yönündeki önerilere yer verilmiştir. Talas Belediyesi'nin Vefa Sosyal Destek Grubu içinde yer alan kurumlar arasında kilit rolü üstlendiği; AFAD, Kızılay ve Emniyet personelinin taleplerin sahada vatandaşa ulaştırılması konusunda destek verdiği tespit edilmiştir. Çalışma çerçevesinde katılımcıların vatandaşla olan iletişimlerini dile getirirken kullandıkları ifadeler kodlanmış, bu konuda pozitif anlam yüklü kelimeleri dile getirdikleri; memnun ve güzel sözcüklerinin de en sık kullanılan sözcükler olduğu tespit edilmiştir. Kayseri'deki diğer ilçelerde, Talas ilçesinde olduğu gibi hizmetin tek merkezden verilmediği, her kurumun kendi bünyesinde hizmeti yürüttüğü bilgisine ulaşılmıştır. Talas Vefa Sosyal Destek Grubunu diğer gruplardan ayıran özellikler; ilde ilk kurulan ve yoğun çalışan bir grup olması, maaş ve bankacılık işlemlerinin Emniyet personelinin gözetiminde güvenli bir şekilde sürdürülmesi ve ayrıca desteklerin karşılık beklenmeden sağlanmasıdır.

Talas Vefa Destek Grubu personelinden alınan bilgiler doğrultusunda, bankacılık işlemlerinin uzun sürmesi, maaş limiti sorunu nedeniyle ilk günlerde maaşların tamamının çekilememesi, yoğun bir sosyal yardım talebiyle karşılaşılması, medyaya yansıyan haberlerin vatandaşta beklentiyi yükseltmesi

nedeniyle hizmetin örgütlenme amacını aşan taleplerle karşılaşılması, görev tanımındaki belirsizlik hizmetin yerine getirilmesi gibi çeşitli sorunlarla karşılaşmıştır. Görüşmeye katılan personelin, ek bir bütçe sağlanması, yasakların duyurulmasında yoğunluk ve panik ortamını önleyecek planlamaların yapılması, kurumlarda görev ve iş yüklerine bağlı görevlendirmeye gidilmesi, grup çalışanlarının ise vizyon sahibi, görev bilinci taşıyan gönüllü kişilerden seçilmesi yönünde önerilere sahip oldukları tespit edilmiştir.

Genel olarak hizmetin yürütülmesi konusunda kamu kurum ve kuruluşlarının dayanışma ve iş birliği içinde çalışarak iyi bir performans sergilediği ifade edilebilir. Buradaki en önemli etkenlerden biri, kuşkusuz kurum yetkililerinin hızlı bir şekilde örgütlenmesi ve süreci iyi yönetmesidir. Diğer etkenin ise Vefa Sosyal Destek Grubu'nda görev alan personelin fedakarlığına bağlı olduğu söylenebilir. Bu çalışmaların daha da geliştirilmesi olası yeni afetlere hazırlıklı olunması ve dezavantajlı gruplardan biri olan yaşlıların afetlerden korunması ve desteklenmesi açısından araştırma çerçevesinde genel olarak aşağıdaki öneriler sunulabilir:

- Öncelikle küresel düzeyde etki gösteren bu virüsle ilk kez karşılaşıldığı için elde edilen deneyimler ve karşılaşılan sorunlar raporlanmalı; bu doğrultuda olası bir afet durumu öncesi, afet süreci ve sonrası için etkin çözümler üretilmelidir.
- Salgının sadece sağlık alanındaki politikalarla ilgili olmadığı mevcut salgın döneminde çok net bir şekilde tecrübe edilmiş olduğundan çok boyutlu (ekolojik, sosyal, kültürel, ekonomik) ve bütüncül politikaların geliştirilmesi için çaba gösterilmelidir.
- Merkezi ve yerel yönetimler olabildiğince iş birliği içinde hareket etmeli; çok başlı ve yetki karmaşasına yol açacak oluşumlardan kaçınılmalıdır.
- Kamu kuruluşları buldukları yerleşim yerinin koşullarını göz önünde bulundurarak afet eylem planlarını oluşturmalı, var ise mevcut planlarını güncellemelidir.
- Salgınla mücadele konusunda kamu kurum ve kuruluşlarının idari ve mali kapasiteleri açısından yetkinlikleri gözden geçirilmeli; kurumsal alt yapı,



donanım ve özellikle mali olanakları güçlendirilmelidir.

- Afet yönetiminde yer alacak personel, özellikle gönüllü olarak destek verecek, eğitilmiş, sorumluluk sahibi ve görev bilincine sahip personel arasından seçilmeli ve tatbikat çalışmalarında olduğu gibi afet öncesinde de eğitim çalışmaları gerçekleştirilmelidir.
- Yeni yaşam şartlarıyla yüzleşmiş olan vatandaşların da yaşadıkları zorluklardan ders çıkarması, afet bilinci içinde hareket etmesi ve kamu sağlığının korunması açısından bireysel olarak hassas davranması gerekmektedir. Bu doğrultuda toplumsal farkındalık çalışmalarının devamlılığı sağlanmalıdır.
- Salgından ilk etkilenen grupların, toplumun yaşlı ve çocuk gibi dezavantajlı gruplarından oluştuğunun bilinciyle bu grupların dirençliliğini artırmak amacıyla sosyal politikaların oluşturulmasında salgın konusuna ayrı bir önem verilmelidir.
- Salgın sürecinde evlerinde uzunca bir süre izolasyonda kalan yaşlıların sadece zaruri ihtiyaçlarının karşılanmasının dışında yalnızlıklarını giderecek faaliyetler de salgın yönetimi çerçevesinde organize edilmelidir. Fiziksel sağlıklarının dışında psikolojik sağlıklarının da önemli olduğu göz ardı edilmemelidir. Geriatri uzmanlarının desteği doğrultusunda yaşlıların ziyaret edilmesi; sağlık personeli eşliğinde rutin sağlık kontrollerinin (ilaç temini, tansiyon ölçümü gibi) gerçekleştirilmesi de bu faaliyet alanına dahil edilmelidir.
- Pandemi sürecinde uygulamaya geçirilen çevrimiçi eğitimler ve toplantılar sayesinde vatandaşlarca yaygın olarak kullanılmaya başlanan teknolojik imkanlardan afet yönetimi kapsamında da yararlanmanın yolları araştırılmalıdır. TÜİK verilerine göre internet kullanım oranı düşük olan yaşlıların internet kullanımının sınırlı olmasının izolasyon süreçlerini zorlaştırdığı göz önünde bulundurularak halk eğitim merkezlerinde ve yerel yönetimlerin eğitim merkezleri bünyesinde yaşlıların teknoloji kullanımına yönelik eğitimlerin organize edilmesi ve yaygınlaştırılması sağlanmalıdır.

- Toplumsal farkındalık çalışmalarında ve özellikle yazılı ve görsel basın araçlarında yaşlıların salgını yayan değil, salgından en çok etkilenen grupları oluşturduğu vurgulanmalı; yaşlıların toplumsal olarak damgalanmalarının ve ötekileştirilmelerinin önüne geçilmelidir.

## KAYNAKÇA

Akgül, A. ve Kaptı, A. (2010). *Türkiye'nin Uyuşturucu İle Mücadele Politikası: Politika Süreç Analizi*. M. A. Sözer, O. Ö. Demir ve S. Özeren. (Ed.), *Yerelden Küresele Sınır Aşan Suçlar* (ss.75-99). Ankara: Polis Akademisi Yayınları.

Andriole, S. J. (1979). Decision Process Models and the Needs of Policy Makers: Thoughts on the Foreign Policy Interface. *Policy Science*, 11(1), 19-37.

Arasan, D. İ. (2020). Yaşlılarda koronavirüsün psikolojik etkileri. Erişim tarihi: 29 Nisan 2020, <https://npistanbul.com/koronavirus/yaslilarda-koronavirusun-psikolojik-etkileri>.

Bilge, M. (2020). Türkiye'de Covid-19 Pandemi Sürecinde Dezavantajlı Bireylere Yönelik Uygulamaların İncelenmesi: Vefa Sosyal Destek Grubu Örneği. *Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi*, Sayı: 16, 101-114. Erişim tarihi: 15 Mart 2022, <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1322169>.

Centers For Disease Control and Prevention (2020). Morbidity and mortality weekly report: severe outcomes among patients with coronavirus disease 2019 (COVID-19)-United States, February 12–March 16, 2020. Erişim Tarihi: 12 Ağustos 2020, [https://www.cdc.gov/mmwr/volumes/69/wr/mm6912e2.htm?s\\_cid=mm6912e2\\_w](https://www.cdc.gov/mmwr/volumes/69/wr/mm6912e2.htm?s_cid=mm6912e2_w).

Çelik, K. (2020). İslahiye'de 17 öğrenciye doğum günü sürprizi. Erişim tarihi: 4 Kasım 2020, <https://www.milliyet.com.tr/yerel-haberler/gaziantep/islahiye/islahiye-17-ogrenciye-dogum-gunu-surprizi-6197203>.

Çevik, H. H. (1998). Kamu Politikaları Analizi Çalışmaları Üzerine Türkiye Açısından Bir Değerlendirme. *Amme İdaresi Dergisi*, 31 (2), 103-112.

Doğan, B. (2020). Yüz kırk beş bin kişilik iyilik ordusu: Koronavirüsle mücadelede destan yazıyorlar. Erişim tarihi: 5 Kasım 2020, <https://www.yenisafak.com/>



koronavirus/yuz-kirk-bes-bin-kisilik-iyilik-ordusu-koronavirusle-mucadelede-destan-yaziyorlar-3542325.

DSÖ (2020, 13 Mart). WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19. Erişim tarihi: 15 Mart 2022, <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>.

Duran, Y. (2021). Pandemi günlerinde dayanışmanın çarpan etkisi: Vefa sosyal destek grubu. Erişim tarihi: 15 Mart 2022, <https://www.yesilay.org.tr/tr/makaleler/pandemi-gunlerinde-dayanismanin-carpan-etkisi-vefa-sosyal-destek-grubu>.

Dye, T. R. (1987). *Understanding Public Policy* (4th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Erdoğan, M. N. (2021). Vefa sosyal destek grupları vatandaştan geçer not aldı. Erişim tarihi: 15 Mart 2022, [www.aa.com.tr/tr/turkiye/vefa-sosyal-destekgruplari-vatandastan-gecer-not-aldi-/2096091](http://www.aa.com.tr/tr/turkiye/vefa-sosyal-destekgruplari-vatandastan-gecer-not-aldi-/2096091).

Gencer, N. (2020). Kovid-19 Sürecinde Yaşlı Olmak: 65 Yaş ve Üstü Vatandaşlar İçin Uygulanan Sokağa Çıkma Yasağı Üzerine Değerlendirmeler ve Manevi Sosyal Hizmet. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 35-42.

Graziano, O., Giovanni, R., Brusaferrero, S. (2020). Case-Fatality Rate and Characteristics of Patients Dying in Relation to COVID-19 in Italy. *Journal of the American Medical Association*, 323 (18), 1775-1776. Erişim tarihi: 12 Ağustos 2020, <https://jamanetwork.com/journals/jama/fullarticle/2763667>.

Gül, H. (2015). Kamu Politikası Analizi, Yöntemleri ve Teknikleri. *Yasama Dergisi*, (29), 5-31.

Güler, Ç. ve Çobanoğlu, Z. (1994). *Afetler, Çevre Sağlığı Temel Kaynak Dizisi No: 33* (1.Basım). Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü.

Kayseri İl Umumi Hıfzısıhha Kurulu, 28 Mart 2020, 16 sayılı karar.

Kulaç, O. ve Çalhan, H. S. (2013). Bir Kamu Politikası Süreci Analizi: Milli Eğitim Bakanlığı ve Yükseköğretim Kurulu Yurtdışı Lisansüstü Bursları. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10, 205-225.

Laswell, H. D. (1956). *The Decision Process: Seven Categories of Functional Analysis* (College of Business and Public Administration). University of Maryland: Bureau of Governmental Research.

Memur Sendikaları Konfederasyonu. (2020). Vefa sosyal destek gruplarına başarı belgesi verilmesi talebimizi ilettik. Erişim tarihi: 4 Kasım 2020, <https://www.memursen.org.tr/vefa-sosyal-destek-gruplarina-basari-belgesi-verilmesi-talebimizi-ilettik>.

Oflaz, F. (2020). COVID-19 pandemisi ve yaşlılar. Erişim Tarihi: 28 Nisan 2020, <https://korona.hasuder.org.tr/covid-19-pandemisi-ve-yasli/>.

Özel, M. ve Dönmez, D. (2021). Türkiye’de Covid-19 Salgını İle Mücadele Sürecinde Bir Yönetişim Modeli Olarak Vefa Sosyal Destek Gruplarının İncelenmesi. *Türk İdare Dergisi*, Yıl: 93, Sayı: 492, 263-290. <http://www.tid.gov.tr/tiddosyalar/492.pdf>

Parsons, W. (1995). *Public Policy: An Introduction to the Theory and Practice of Policy Analysis*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

Sabah. (2020). Başkan Erdoğan’dan vefa grubu çalışanlarına teşekkür. Erişim tarihi: 4 Kasım 2020, <https://www.sabah.com.tr/video/haber/baskan-erdogandan-vefa-grubu-calisanlarina-tesekkur-video>.

Soysal, G. (2020). Koronavirüs Salgını ve Yaşlılık. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(5), 290-301.

T.C. İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD). Erişim Tarihi: 5 Kasım 2020, <https://www.afad.gov.tr/aciklamali-afet-yonetimi-terimleri-sozlugu>; <https://www.afad.gov.tr/afet-turleri>.

T.C. İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD). (2020). AFAD koronavirüsle mücadeleye omuz veriyor. Erişim tarihi: 4 Kasım 2020, <https://www.afad.gov.tr/afad-koronavirusle-mucadeleye-omuz-veriyor>.

T.C. İçişleri Bakanlığı. (2021). Bakanımız Sn. Soylu açıkladı “Vefa sosyal destek grupları 21 milyonu aşkın hizmet ulaştırdı”. Erişim tarihi: 17 Nisan 2021, <https://www.icisleri.gov.tr/bakanimiz-sn-soylu-acikladi-vefa-sosyal-destek-gruplari-21-milyonu-askin-hizmet-ulastirdi>.



T.C. İçişleri Bakanlığı (c). Vefa iletişim uygulaması. Erişim tarihi: 4 Kasım 2020, <https://www.icisleri.gov.tr/bilgiislem/vefa-iletisim-uygulamasi>.

T.C. İçişleri Bakanlığı (d). Vefa sosyal destek grupları 6.649.461 haneye ulaştı. Erişim tarihi: 1 Kasım 2020, <https://www.icisleri.gov.tr/vefa-sosyal-destek-gruplari-6649461-haneyeye-ulasti>.

T.C. İçişleri Bakanlığı Genelgesi (a). 65 yaş ve üstü ile kronik rahatsızlığı olanlara sokağa çıkma yasağı genelgesi. Erişim tarihi: 29 Nisan 2020, <https://www.icisleri.gov.tr/65-yas-ve-ustu-ile-kronik-rahatsizligi-olanlara-sokaga-cikma-yasagi-genelgesi>.

T.C. İçişleri Bakanlığı Genelgesi (b). 65 yaş ve üstü ile kronik rahatsızlığı olanlara sokağa çıkma yasağı ek genelgesi. Erişim tarihi: 29 Nisan 2020, <https://www.icisleri.gov.tr/65-yas-ve-ustu-ile-kronik-rahatsizligi-olanlara-sokaga-cikma-yasagi-ek-genelgesi>.

T.C. Kırklareli Valiliği. (2020). Vali Bilgin'den vefa sosyal destek çalışanlarına teşekkür ziyareti. Erişim tarihi: 4 Kasım 2020, <http://www.kirklareli.gov.tr/vali-bilginden-vefa-sosyal-destek-calisanlarina-tesekkur-ziyareti>.

T.C. Sarıyer Kaymakamlığı. (2020). Vefa sosyal destek grubu basın açıklaması. Erişim tarihi: 5 Kasım 2020, <http://www.sariyer.gov.tr/vefa-sosyal-destek-grubu-hizmetleri-basin-aciklamasi>.

T.C. Uşak Valiliği. (2020). Vali Funda Kocabıyık, vefa sosyal destek grubu çalışanlarına teşekkür belgesi verdi. Erişim tarihi: 4 Kasım 2020, <http://www.usak.gov.tr/vali-funda-kocabiyik-vefa-sosyal-destek-grubu-calisanlarina-tesekkur-belgesi-verdi>.

Turan A. ve Çelikyay H. H. (2020). Türkiye'de KOVİD-19 ile Mücadele: Politikalar ve Aktörler. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 3(1), 1-25.

Türk Dil Kurumu (TDK). Erişim tarihi: 5 Kasım 2020, <https://sozluk.gov.tr/>.

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK). İstatistiklerle Yaşlılar, 2019, Sayı: 33712. Erişim tarihi: 13 Ağustos 2020, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=33712>.

United Nations Population Fund (UNFPA). (2020). Küresel teknik bilgi notu COVID-19'un yaşlılar açısından sonuçları: salgına müdahale. Erişim tarihi: 10 Ağustos



2020, [https://turkey.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/UNFPA\\_Technical\\_Guide\\_Older\\_Persons\\_and\\_COVID19\\_Turkish.pdf](https://turkey.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/UNFPA_Technical_Guide_Older_Persons_and_COVID19_Turkish.pdf).

Yeşilay. (2020). Pandemi günlerinde dayanışmanın çarpan etkisi: Vefa sosyal destek grubu. Erişim tarihi: 5 Kasım 2020, <https://www.yesilay.org.tr/tr/makaleler/pandemi-gunlerinde-dayanismanin-carpan-etkisi-vefa-sosyal-destek-grubu>.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2006). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yıldız, M. ve Sobacı, Z. M. (2013). *Kamu Politikası ve Kamu Politikası Analizi Genel Bir Çerçeve*. M. Yıldız ve M. Z. Sobacı. (Der.), *Kamu Politikası Kuram ve Uygulama* (ss. 16-42). Ankara: Adres Yayınları, Liberte.

Yılmaz, B. ve Akyazıcı, E. (2020). Koronavirüs krizi ve sosyal izolasyon bizi nasıl etkiliyor? Erişim Tarihi: 29 Nisan 2020, <https://yakiniiskiler.com/2020/03/14/koronavirus-bizi-nasil-etkiliyor/>.

Yolcu, T. ve Sezgin, A. A. (2020). Salgında Sosyal Sermayenin Üretilmesinde Kamu ve Sivil Toplum: Vefa Sosyal Destek Grubu ve Ahbap. *TYB Akademi*, Sayı: 30, 143-164.

Yüksel, A. N. (2020). Nitel Bir Araştırma Tekniği Olarak Görüşme. *Social Sciences Studies Journal*, 56, 547-552.

