

Bir Dönemsel Gönüllülük Olarak Salgın Gönüllülüğü: Vefa Sosyal Destek Gruplarına Katılan Gönüllüler Üzerine Bir Araştırma



Mahmut Sami İŞLEK¹

Öz

Koronavirüs salgını sadece sağlık alanında değil, geniş sosyal, ekonomik ve kültürel etkilerde de bulunmaktadır. Bu durum sadece kamu yöneticilerinin değil bir bütün olarak toplumun iş yapış şekillerini ve sosyal ilişki yapısını dönüştürmektedir. Bu anlamda Koronavirüs salgınının, kişisel hayatı ve profesyonel yaşamı büyük ölçüde bozduğu, dönüştürdüğü veya farklılaştırdığı söylenebilir. Ortaya çıkan durumlar ile mücadele etmek gönüllü faaliyetlerin organize edilmesini de gerekli kılmaktadır. Bunlardan biri olan ve özgün bir uygulama olarak Türkiye’de yürütülen Vefa Sosyal Destek grupları salgın boyunca özellikle karantina günlerinde muhtaç kişilere ihtiyaçlarının ulaştırılması, temaslı izlemelerinin yapılması ve insani yardım faaliyetlerinin yürütülmesi gibi konularda çalışan gönüllü yapıları olarak tanımlanmaktadır. Bu çalışma organizasyon yapısı ve ortaya çıktığı bağlam noktasında özgün olan Vefa Sosyal Destek gruplarında yer alarak gönüllü faaliyetlere katılan kişilerin bu süreci nasıl tecrübe ettiklerini anlama amacındadır. Bunun için Eskişehir ve Kocaeli illerinde söz konusu faaliyetlere katılmış olan kişilere ulaşılmış ve tecrübeleri anlaşılmasına çalışılmıştır. Yapılan analiz neticesinde deneyimin sürecinin tanımlayan üç temaya ulaşılmıştır. Bunlar; çağırılma (katılma), dönü-

¹ **Sorumlu Yazar/ Corresponding Author:** Dr. Öğr. Üyesi., Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Turizm Fakültesi, msislek@ogu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-9728-2961>

Makale Türü / Paper Type: Araştırma Makalesi / Research Paper

Makale Geliş Tarihi / Received: 11.11.2022

Makale Kabul Tarihi / Accepted: 30.11.2022

şümsel deneyim (reflexive experience), çıktılar olarak ifade edilebilir. Sonuç olarak da gönüllü havuzuna yeni katılımlar vesilesiyle gönüllü havuzunun genişlemesi ve salgın döneminde faaliyetlerine Vefa çatısı altında devam eden ve böylece sürecin bir parçası olan sivil toplum kuruluşlarına yönelik güvenin artması önemli çıktılar olarak değerlendirilmektedir.

Anahtar kelimeler: Salgın, Koronavirüs, Vefa Sosyal Destek, Gönüllülük, Sivil Toplum Kuruluşları, Toplumsal Güven.

Pandemic Volunteering As An Episodic Volunteering: A Research On Volunteers Attending Vefa Social Support Groups

Abstract

The COVID-19 pandemic has not only affected the health sector but also had adverse social, economic and cultural effects. This case has initiated a total transformation on the structure of business manners of both government executives and the society and that of social relationships, as well. Based upon this, it could be stated that the pandemic has ruined, transformed or differentiated the individuals' and professional life and to be able to cope with emerging situations, it is essential that voluntary activities should be organised. Being one example of these activities, Vefa Social Support groups could be described as a voluntary charity supplying the needs of the destitute particularly within lockdown periods, contact tracing for possible Covid-19 cases, and carrying out relief and works. Setting out here, this study aims to better understand the experiences of the voluntaries actively participating in the services of Vefa Social Support groups, which is an authentic body in terms of its organisation structure and occurrence. For this reason, voluntaries who have previously participated in the activities have been contacted in the provinces of Eskişehir and Kocaeli and their experiences have been tried to be understood. As a result of the analyses, three themes have been found which describe their experiences and these are being called up (joining the team), reflexive experiences and the outputs. To sum up, the fact that the volume of voluntary-pools have increased thanks to new participations and

the feeling of trust in non-governmental organisations (NGOs) has increased since many other NGOs have carried out their activities within the body of Vefa are evaluated as the significant results of the study.

Keywords: Pandemic, Coronavirus, Vefa Social Support, Volunteering, Nongovernmental Organizations, Public Trust.

Giriş

Koronavirüs salgını 2020 yılında ortaya çıkan ve tüm dünyada halk sağlığını tehdit eden bir gelişme olarak belirtilerinin görülmesinden sonraki süreçte insanların hayatlarını büyük oranda değiştiren bir gelişme olarak dikkat çekmektedir. Salgının başından 2022 yılının sonçeyreğine kadar dünya genelinde 630 milyona yaklaşan vaka ve 6.5 milyona ulaşan ölüm sayısı salgının önemini ve zorluğunu göstermektedir (covid19.who.int). Salgın, sadece sağlık alanında değil, geniş sosyal, ekonomik ve kültürel etkilerde de bulunmaktadır. Maske kullanımı, sosyal mesafe ve temizlik (hijyen) gibi sosyal kurallar ile beraber tüketiciler farklı tüketim deneyimlerine ve nesnelere yönelmiş, vatandaşlar aldıkları hizmetler konusunda daha önce talep etmedikleri beklentilerinin karşılanmasını istemişlerdir. Bu durum sadece kamu yöneticilerinin değil bir bütün olarak toplumun iş yapış şekillerini ve sosyal ilişki yapısını dönüştürmektedir. Bu anlamda Koronavirüs salgınının, kişisel hayatı ve profesyonel yaşamı büyük ölçüde bozduğu, dönüştürdüğü veya farklılaştırdığı söylenebilir. Bu durum tüm dünyada birçok insanı ve yerel/bölgesel/ulusal yönetim organlarını artan ölüm oranları, karantina, sosyal mesafe ve uzaktan çalışma ile karakterize edilen yeni bir gerçekliğe hızla adapte olmaya zorlamaktadır (Oldekop, 2020). Adaptasyonun hem halk sağlığı için gerekli olması hem de değişen şartlarda ayakta kalmaya çalışan ticari veya ticari olmayan yapıların sürdürülebilirlikleri için gerekli olduğunu vurgulamak gerekmektedir. Salgın ile mücadelede toplumun tüm aktörlerine iş düşmektedir. Bireylerin aldıkları önlemlerin yanında devletler de bir takım kısıtlayıcı tedbirler uygulayarak sağlık sisteminin düzenli çalışmasını sağlamak ve hastalığın yayılma hızını düşürmek gibi amaçları yerine getirmek için çabalamaktadır. Bu noktada sadece hastalık ile mü-

cadele değil, hastalığın salgına dönüşerek ortaya çıkardığı yeni durumlar ile de mücadele etme yönünde birçok adım atılmaktadır. Bunlardan biri olan ve özgün bir uygulama olarak Türkiye’de yürütülen Vefa Sosyal Destek grupları salgın boyunca özellikle karantina günlerinde muhtaç kişilere ihtiyaçlarının ulaştırılması, temaslı izlemelerinin yapılması ve insani yardım faaliyetlerinin yürütülmesi gibi konularda çalışan gönüllü yapıları olarak tanımlanmaktadır. Buna göre kamu kurum ve kuruluşlarının temsilcileri, yerel yönetimler, AFAD, Kızılay ve ihtiyaç duyulan sivil toplum kuruluşları temsilcilerinden oluşan bir ekip ile Vefa Sosyal Destek grupları oluşturulmuş ve gönüllülük esasına dayanan salgınla mücadele faaliyetleri gerçekleştirilmiştir. Temel olarak 65 yaş ve üzeri, bağışıklık sistemi düşük ve kronik akciğer hastalığı, astım, KOAH, kalp/damar hastalığı, böbrek, hipertansiyon ve karaciğer hastalığı olanlar ile bağışıklık sistemini bozan ilaçları kullanan insanların sokağa çıkmalarının engellendiği dönemlerde temel ihtiyaçlarının giderildiği bir gönüllü organizasyon olan Vefa Sosyal Destek grupları devletin öncülüğünde organize edilen bir yapı olması sebebiyle özgündür. Sivil toplum veya insani yardım kuruluşlarının da destek olabildiği yapısı ile farklı bir sektörler arası işbirliği örneği olması da dikkat çekicidir. Buradan hareketle bu çalışma organizasyon yapısı ve ortaya çıktığı bağlam noktasında özgün olan Vefa Sosyal Destek gruplarında yer alarak gönüllü faaliyetlere katılan kişilerin bu süreci nasıl tecrübe ettiklerini anlama amacındadır. Bunun için Eskişehir ve Kocaeli illerinde söz konusu faaliyetlere katılmış olan kişilere ulaşılmış ve tecrübeleri anlaşılmaya çalışılmıştır. Böylece gönüllülüğe olan tutum ve kâr amacı gütmeyen kuruluşlara yönelik güvenin bu yeni durumda nasıl şekillendiği anlaşılmaya çalışılmıştır. Böylece bir dönemsel gönüllülük olarak salgın gönüllülüğünü açıklamak, Vefa Sosyal Destek gruplarının faaliyetlerini teorideki tartışmalar üzerinden tanımlamak ve son olarak da bu dönemsel tecrübenin gönüllüler bağlamında kâr amacı gütmeyen kuruluşlara yönelik algılarını güven kavramı üzerinden ortaya koymak amaçlanmaktadır. Çalışmanın bundan sonraki kısımlarında sırasıyla gönüllülük, gönüllüğün organizasyonu, kriz dönemi gönüllülüğü, dönemsel bir gönüllülük olarak salgın gönüllülüğü ve kâr amacı gütmeyen kuruluşlara yönelik toplumsal güven konuları ele

alınarak çalışmanın kavramsal yapısı ortaya konulacaktır. Daha sonra ise yapılan araştırmanın bulgularından hareketle bir tartışma yapılacak, son olarak da hem teorik hem de uygulama alanında öneriler sunulacaktır.

Gönüllülük ve Gönüllülüğün Organizasyonu

Safrit ve Schmiesing (2012) gönüllü yönetimini “sürekli değişen bir ortamda bir kurumun hedeflerine ulaşmak için hem gönüllülerle birlikte hem de gönüllüler aracılığıyla çalışmanın sistematik ve mantıklı süreci” olarak tanımlamaktadır. Bu tanıma göre gönüllülük kavramı bir kurum ile ilişkisi üzerinden yönetilmesi gereken bir süreç olarak vurgulanmaktadır. Dahası gönüllülük sadece bir kâr amacı gütmeyen kuruluş veya başka bir kuruma ihtiyaç duymayarak da var olabilen bir olgudur. İnsanlar toplumsal ilişkilerinde gönüllü olarak bazı şeyler yaparlar. Örneğin bir öğrenci kendisinden sonra gelen bir öğrenciye derslerinde yardımcı olur veya bir başkası zorunda olmadığı halde ihtiyaç sahiplerine destek olmaya çabalar. Temel olarak gönüllülük; aktif katılım anlamına gelir, (nispeten) zorunda olmadan yapılır, maddi kazançla motive edilmez ve ortak faydaya odaklanır. Basit bir ifadeyle gönüllülük, “başka bir kişi, grup veya kuruluşa fayda sağlamak için isteyerek zaman ayrılan herhangi bir faaliyet” anlamına gelmektedir (Wilson, 2012:215). Bunun yanında gönüllülüğün sosyal olarak oluşan bir yapıda olduğunu da ifade etmek gerekir. Toplumun inançları veya adetlerinin gönüllülük pratiğine etki ettiği ve onu şekillendirdiği söylenebilir (Yönten Balaban ve Çoban İnce, 2015). Bu bağlamda farklı toplumlarda gönüllülüğün farklı motivasyonlar ile gerçekleşeceği gibi her bir birey de yine farklı amaçları yerine getirmek için gönüllülük faaliyetlerinin bir parçası olmayı seçebilmektedir.

Yukarıda ifade edilen bireysel veya teklifsiz gönüllülük haricinde toplumsal faydayı kurumlar vasıtasıyla sağlamaya yönelik amaçları gerçekleştirmek için bireylerin bir araya geldiği gönüllü faaliyetleri söz konusu olmaktadır. Nitekim kâr amacı gütmeyen kuruluşlar veya sivil toplum kuruluşları gönüllülük temelinde faaliyetlerini organize eden kurumlardır. Diğer yandan gönüllülük, kâr amacı gütmeyen kuruluşların te-

mel kaynaklarından biridir ve gönüllülük için ayrılan süre tüm dünyada yıllar geçtikçe artmaktadır. Buna bağlı olarak gönüllü insan kaynaklarının yönetimi, kâr amacı gütmeyen kuruluşların faaliyetlerinin daha etkin hale getirilmesinde önemlidir. Özmütaf (2012) söz konusu verimliliğin sağlanabilmesi için her bir sivil toplum kuruluşunun gönüllü yönetimi el kitabına sahip olmasının ve burada yer alan ilkeler doğrultusunda gönüllülerin organize edilmesinin kritik önemde olduğunu vurgulamaktadır. İşte bu noktada gönüllülük faaliyetin nasıl organize edilmesi veya yönetilmesi konusu önemli hale gelmektedir.

Gönüllü yönetimi, sivil toplum örgütlerinde yapılması gereken görevleri ve birtakım süreçleri kapsamaktadır. Gaskin'e (2003) göre baskın kâr amacı güden profesyonel çalışma modeli, gönüllülerin özelliklerinin, motivasyonlarının ve ihtiyaçlarının çeşitliliğine yeterli düzeyde yanıt veren bir içerik sunmamaktadır. Gönüllü yönetiminin farklı bileşenleri bulunmaktadır. Örneğin faaliyetlere uygun gönüllüler seçmek bunlardan biridir. Bunun dışında gönüllülerin motive edilmesi, yetkilendirme ve niteliklerine uygun işler verilmesi gibi unsurlar gönüllü yönetiminde dikkate alınmalıdır. Genellikle Batılı literatürde yer alan gönüllü yönetimine dair konular aşağıdaki şekilde ele alınmaktadır (Brudney ve Meijs, 2009; Studer, 2016; Waikayi vd., 2012):

- İş tanımlarının belirlenmesi,
- Gönüllülere ulaşma,
- Seçme ve yerleştirme,
- Oryantasyon,
- Eğitim ve geliştirme,
- Gönüllülerin motivasyonu,
- Performans değerlendirme,
- Ödüllendirme.

Yukarıda ifade edilen süreçlerin tamamı kâr amacı gütmeyen kuruluşların etkin bir gönüllü yönetimi için göz önünde bulundurması gereken iş ve süreçleri kapsamaktadır. Özellikle gönüllülere ulaşılması,

kurum içinde uygun iş ve görevlere yerleştirilmesi sonrasında motivasyonlarını yüksek tutarak performanslarının değerlendirilmesi kritik öneme sahiptir. Sonuç olarak gönüllüler hem faydalı olabilecekleri alanlarda toplumsal bir işlev görmekte hem de söz konusu kuruluş için fayda ortaya çıkarmaktadır. Bu noktada kurumlar; süreçleri gönüllüler ile birlikte yönetmeli ve bu yönetimin klasik işletme yönetiminden farklarının olduğunu bilmelidir. Bu noktada kâr amacı gütmeyen kuruluşun kurum kültürü, gönüllülerin birbirleriyle ilişkiler, gönüllülerin kurum yöneticileri ve profesyonelleri ile ilişkileri ve gönüllülerin süreçlere etkin katılımı öne çıkan hususlar olarak göze çarpmaktadır.

Kriz Dönemleri ve Gönüllülük

Kriz dönemleri toplumun tüm paydaşları için zorlayıcı dönemlerdir. Özellikle salgın, deprem, sel gibi afetlerin oluşturduğu kriz ortamı birçok farklı kurum, kuruluş ve kişinin toplumsal aktörler olarak bir araya gelmesini gerektirebilir. Bu gereklilik aynı zamanda felaketler ile mücadele edilmesinde bir başarının mümkün olmasını sağlamaktadır. Farklı toplumsal aktörlerin bir amaç için bir araya gelmesi sektörler arası işbirliği olarak ifade edilmektedir. Kamu ile sivil toplum birlikteliğinde, tarafların güvenli bir işbirliğine sahip olabilmesi için; bilgi, sorumluluk ve yetkinin uygun paylaşımı ile işbirliğine dayalı karar alma gibi gereklilikler söz konusudur (Alexander ve Nank, 2009). Bu süreçte elde edilen fikir birliği ile hangi kurumun hangi alanda etkili olacağına dair de bir mutabakat ortaya çıkmış olmaktadır. Böylece daha sürdürülebilir bir işbirliği tecrübe edilebilecektir.

Salgın ile mücadelede insani yardım kuruluşları da rol almaktadır. Birçok kuruluş bu süreçte yeni fonlar oluşturarak, finansman ve yardım etme önceliklerini değiştirerek ve kamu politikalarında değişiklikler talep ederek salgınla mücadelede rol oynamaktadır (Finchum-Mason vd., 2020). Koronavirüs salgınının bir sonucu olarak, birçok yerel sivil toplum kuruluşu; yiyecek, barınma ve diğer temel ihtiyaçlar için artan taleplerle karşılaşmaktadır, ancak eğitim kurumlarının uzaktan modellere geçmesi, evde kalma ve karantina uygulamalarının hayata geçmesi ve sosyal

mesafe nedeniyle bu taleplere yanıt vermeleri zorlaşmış veya tamamen kesilmiştir. Bu durum da kâr amacı gütmeyen kurumların finansal yapılarında, operasyon süreçlerinde ve topluma hizmetlerinde ciddi aksaklıkların ortaya çıkmasını getirmektedir (Deitrick vd., 2020). Dahası salgının kâr amacı gütmeyen kuruluşlar üzerinde bir takım etkileri de bulunmaktadır. Akingbola'ya göre (2020) pandeminin kâr amacı gütmeyen kuruluş çalışanları üzerindeki etkisi birey, ekip ve örgütsel düzeyde ele alınabilir. İşbirliğinin zorlaşmasının yanında, sağlık tehlikelerinin ortaya çıkması ve iş gücü sürekliliğinde aksaklıklar ortaya çıkması pandemi ile artan problemler olarak değerlendirilebilir. Salgının etkilerinden bir diğeri de hem salgın sürecinde hem de normal zamanlarda toplumsal fayda için önemli katkılar sağlayan kâr amacı gütmeyen kuruluşların yaşadığı zorluklar olmuştur. Salgın ile beraber daha fazla sayıda insanın yardıma muhtaç hale gelmesi insani yardım yapan vakıf ve dernekleri finansal olarak zorlamıştır. Bunun yanında salgından etkilenen kişilerin artması ile kâr amacı gütmeyen kuruluşların insan kaynağı da sekteye uğrayabilmektedir. Hem toplumsal olarak daha fazla ihtiyaç duyulması hem de daha kısıtlı bir insan kaynağının mümkün olması kâr amacı gütmeyen kuruluşların finansal istikrarının salgın dönemlerinde nasıl etkilendiğini önemli bir soru haline dönüştürmüştür. Johnson ve diğerleri (2020) Koronavirüs salgını ile beraber Birleşik Devletler'deki kâr amacı gütmeyen kuruluşların finansman istikrarını ele almıştır. Buna göre kâr amacı gütmeyen kuruluşlar için en büyük gelir kaynağı olan operasyonel gelirler (faaliyet gösterilen alan ile ilgili gelirler), mekanlar kapalı kaldığından veya kapasite azaldığından önemli ölçüde azalmıştır. Devlet organlarından gelen bağışlar veya proje temelli ortaklıkların azalmış olması muhtemeldir, bu da devlet finansmanının risk altında olabileceğini düşündürmektedir. Büyük vakıfların, şirketler veya bireysel bağışçılardan elde ettikleri hayırsever katkılar, az da olsa artmıştır, ancak bu, birçok küçük veya topluluk temelli kuruluş için geçerli bir kaynak olmayabilmektedir. Buradan hareketle kâr amacı gütmeyen kuruluşların, pandeminin üstesinden gelmek için işbirliği yapmanın yeni yollarını bulmaları gerekmektedir.

Nitekim bir sektörler arası işbirliği olarak salgınla mücadele yapılan faaliyetlerde devlet, sivil toplum kuruluşları ve gönüllülerin bir araya

gelmesi mücadelenin niteliğini arttırmada etkili olmaktadır. Tüm dünyada ülkeler, salgınla mücadelede yeni politikalar benimseme, savunmasız toplulukları ve bireyleri destekleme, sürdürülebilir kalkınma hedeflerinde ilerleme kaydetme ve yoğun baskı altında sonuçlara ulaşmak için yeni yollar bulma gibi bir takım zorluklarla karşı karşıya kalmışlardır (Barbier ve Burgess, 2020). Günlük hayatı derinden etkileyen ve yeni bir normal ortaya çıkardığı için salgında farklı kurumlar bir araya gelmiş ve özgün organizasyonel yapılar ortaya çıkmıştır. Sektörler arası işbirlikleri kamu, özel ve sivil toplum sektörlerinden temsilcileri böylelikle bir araya getirmektedir. Bu tür işbirliklerinde, işbirliğinin kurumsal çevresi ve olası çıktılarının iyi bir değerlendirme ile belirlenmesi gerektiği vurgulanmaktadır (Zhang, Shen ve Yu, 2020). Bu çalışma da bir sektörler arası işbirliği uygulaması olarak Vefa Sosyal destek grubunun gönüllü temelli organizasyon yapısını vurgulamak ve buradan hareketle gönüllülerin motivasyonlarını belirlemek amaçlanmaktadır. İngiltere’de Ulusal Sağlık Hizmetleri’nin çağrısı ile 500 bin kişilik bir gönüllü ordusu evlerini terk etmemeleri söylenen yardıma muhtaç insanlara yardım etmek için başvuru yapmıştır (<https://www.theguardian.com>). Çin’de ise test uygulama, temaslı izleme ve kapsamlı karantina gibi uygulamalar salgınla mücadelenin önemli bir kısmını oluşturmaktadır (Zhou vd., 2021). Fakat Çin örneği gönüllülerin organizasyonundan ziyade devletin büyük oranda organize ettiği bir mücadele olmuştur. Bunun yanında Çin’in salgın ile mücadele tecrübesi kamu sağlığını korumak adına devletin veya yerel yönetimlerin liderlik ettiği yapılara gönüllü katılımın önemini ortaya çıkarmaktadır. Miao, Schwarz ve Schwarz (2021) gönüllülerin kriz anında üstlendikleri kritik rolü ve nasıl kullanıldıklarına yönelik yaptıkları araştırmada, gönüllülerin salgın ile mücadelede önemli katkılar sunduğunu bulmuşlardır. En önde gelen katkılardan bir tanesi kamu hizmetinde oluşabilecek boşlukları doldurmada gönüllülerin değerli katkısı olarak öne çıkmaktadır. Buna göre temaslıların izlenmesi ve karantinada muhtaç kimselerin ihtiyaçlarının giderilmesi gibi noktalarda gönüllüler çok önemli bir görev ifa etmektedir. İkinci olarak yerel yönetim veya devletin gönüllüler ile farklı bir bağlam ve süreç içerisinde kurmuş olduğu işbirliğinin yarattığı değere vurgu yapılmaktadır. Buna göre devlet ve

bir gönüllü olarak vatandaş toplumsal iyiliğin artırılması için bir işbirliği tecrübe etmektedir. Bu durum ayrıca devlet, sivil toplum ve gönüllü vatandaşın işbirliğine dayanan ve vatandaşlar için belli noktalarda hayati olabilecek bir hizmet değerinin ortaklaşa yaratılması (co-creation of value) süreci olarak da değerlendirilebilir.

Elbette salgınla mücadelede farklı kurum ve kişilerin bir araya gelmesi her zaman olumlu sonuçlar doğurmayabilmektedir. Bunun için faaliyetlerin organizasyonu önemlidir. Etkin bir planlama ve operasyon tüm süreçlerde kritiktir. Salgın döneminde kurumlar arası gerilimleri gidermek ve etkin bir çalışma düzeni oluşturmak gerekmektedir. Dong ve Lu (2020) Çin’de pandemi ile mücadelede kâr amacı gütmeyen kuruluşların neden geri planda ve önemsiz bir rol üstlendiğini irdeledikleri çalışmada güçlü bir merkezi politik rejimin kâr amacı gütmeyen kuruluşlar için sürece müdahil olma imkanını büyük oranda engellediğini ve böylece sivil toplum sektörünün kırılğan ve marjinal bir role büründüğünü belirtmektedir. Bu durum halk sağlığına ilişkin riskli bir dönemde merkezi otoritesi yüksek olan ülkelerde sürecin büyük oranda devlet tarafından yürütüldüğünü göstermektedir. Bunun yanında kâr amacı gütmeyen kuruluşlar ve kamu kurumları aynı veya benzer değer setlerine sahiptir ve bu değerlerin özünde toplum için faydalı sonuçlar elde etmek düşüncesi vardır, fakat değerlerin önem sırasına göre devlet ve kâr amacı gütmeyen kuruluşlar farklı değerlendirmelere sahip olabilmektedir. Örneğin, öğretmenlerin kişisel gelişimleri için faaliyetler düzenleyen bir dernek için öğretmenin bireyselliği öne çıkan bir değer iken, kamu kurumu daha faydalı bir eğitim hizmetinin sunulması için fedakârlığı öne çıkarabilmektedir. Bundan dolayı hem sivil toplum hem kamu idarecileri için değerlerin ve değer setine yönelik farklılıkların farkında olma, nitelikli bir işbirliğinin ilk şartı olarak değerlendirilmektedir (Miller-Stevens, Taylor ve Morris, 2015). Dahası değerlerdeki yakınlaşma ve benzeşme işbirliği için daha kalıcı bir tecrübenin ortaya çıkması için önemli bir gerekliliktir.

Bir Dönemsel Gönüllülük Olarak Salgın Gönüllülüğü

Salgın dönemi gönüllülük faaliyetleri dönemsel gönüllülük faaliyeti olarak değerlendirilebilir. İnsanların hayatlarında giderek artan zaman

darlığı ve baskısı ve değişen katılım biçimleri, gönüllü faaliyetler için öne çıkan dinamikler olarak dikkat çekmektedir. Daha esnek, kısa vadeli, tek seferlik veya ‘dönemsel’ gönüllülüğün yükselişi, bu etkinin bir örneğidir. Dönemsel gönüllülük; bir kriz durumunda belli konularda yardımcı olmak; hastalar ve aileleri için yemek hazırlamak; marjinal veya muhtaç gruplar için bakım faaliyetleri sağlamak; ve araştırma, önleme, eğitim ve destek hizmetleri için fon sağlayan toplum etkinliklerinde görev almak şeklinde oluşabilir (Dunn et al., 2015). Dunn ve arkadaşları iki tür dönemsel gönüllülük tanımlamaktadır. Bunlar; etkinlik bazlı olan ve olmayan gönüllülüklerdir. Etkinlik bazlı gönüllülük; kültürel etkinlik, spor etkinlikleri ve hayırsever spor etkinliklerini kapsarken, etkinlik bazlı olmayan gönüllülük ise turizm, sağlık ve sosyal refah konularında olmaktadır.

Dönemsel gönüllülüğün üç temel motivasyon unsuru olduğundan söz edilebilir. Bunlar; diğer insanlara ve topluma yardımcı olmak, sosyalleşme ve yeni insanlar ile tanışma ve bir kuruma veya haklı nedene katkı vermektir. Bunun yanında gönüllünün konuyla (neden ile) ilgili kişisel bir hikayesinin (örneğin kanser atlatmış olmak, vs.) olması bir karşılıklılık hissi ile gönüllüyü motive edebilmektedir. Kişi kendi tecrübesinde almış olduğu desteği bu yolla topluma geri verme amacındadır. Sonuç olarak dönemsel gönüllülüğün geleneksel gönüllülüğe benzer olarak temelde diğerkamalık (altruizm) ve sosyal etkileşim ile gönüllü motivasyonu sağladığı söylenebilir. Diğer yandan dönemsel gönüllülük hem gönüllü havuzunu daraltmak hem de maliyetleri yükseltmek noktasında kâr amacı gütmeyen kurumların istemeyeceği bir takım sonuçlar ortaya çıkarabilmektedir (Hyde vd., 2014). Buna rağmen kurumların çok sayıda gönüllüye ihtiyaç duydukları programları gerçekleştirebilmek, kriz dönemlerinde ortaya çıkan durumla başa çıkabilmek için veya belirli toplumsal olaylara katkı sunabilmek için dönemsel gönüllülüğe yöneldikleri görülmektedir (Hustinx vd., 2008; Handy vd., 2006). Bunun da ötesinde dönemsel gönüllülüğün kültürel veya toplumsal bir bağlamda olmasının katılım gösteren gönüllülerin demografilerini de belirli bir düzeyde etkilediği söylenebilir. Buna göre toplumsal bir etkinliğe dönemsel olarak gönüllü olan biri ile bir spor faaliyetine veya kültürel bir organizasyona

katılan kişi farklı sosyodemografik özellikler göstermektedir (Hersberger-Langloh vd., 2021). Handy ve Brudney (2007), dönemsel gönüllülerin kuruluşlar için değerini gözden geçirmiş ve dönemsel gönüllüleri dahil etmenin maliyet ve faydalarının kuruluş için en iyi şekilde nasıl dengelenebileceği ile ilgili araştırmalarında dönemsel gönüllülerin kuruluş için en ucuz gönüllü türü olmasına rağmen, aynı zamanda kararsız bağlılıkları nedeniyle en az faydayı sağladıklarını bulmuşlardır. Hyde ve arkadaşlarının (2016) dönemsel gönüllülük ve gönüllünün elde tutulması konularını ele aldıkları sürdürülebilir bir gönüllü deneyimini açıklama niyeti taşıyan çalışmalarında üç tür gönüllülük tanımı yaptıkları belirlenmiştir. Buna göre gönüllüler gönüllülüğe devam etme öncülleri ve deneyimleri çerçevesinde acemi, geçiş ve devam eden gönüllüler olarak üçe ayrılmaktadır. Bu üç gönüllülük türünün aynı zamanda bir süreç tanımlaması olduğunu belirten yazarlar acemi gönüllülerin kendine odaklı (self-oriented) motivasyonlara sahip olduğunu, geçiş dönemi ve devam eden gönüllülerin ise giderek daha yüksek oranda sivil toplum kuruluşuna bağlılık gösterdiğini ifade etmişlerdir. Tatmin, sosyal normlar ve motivasyonun da dönemsel gönüllülüğün devam eden gönüllüğe dönüşmesinde etkisi olduğu ortaya konulmaktadır.

Salgın gönüllülüğünü iki tür olarak ifade etmek de mümkündür. Bunlardan biri afet durumlarında sosyal nitelikli, diğeri ise tıbbi faaliyetlerin yürütüldüğü tıbbi gönüllülüktür. Potolidis (2020) pandemi sürecinde ortaya çıkan bir gönüllülük türü olarak tıbbi gönüllülüğün hem avantajları hem de dezavantajları olabileceğini vurgulamaktadır. Buna göre tıp eğitimlerinin son sınıflarında yer alan öğrencilerin gönüllü olarak servislerde çalışması hem iş gücünün daha verimli kullanılmasına hem de bazı sağlık risklerinin ortaya çıkmasına sebep olabilecektir. Yanlış tanı veya tedaviler ayrıca sağlık sistemi üzerinde ekstra yükler getirebilecektir. Bu anlamda tıbbi gönüllülüğün pandemi ile mücadelede yegane teknik olmanın çok uzak olduğu ve titizlikle ele alınması gerektiği unutulmamalıdır. Sosyal nitelikli pandemi gönüllülüğü ise bu çalışmanın da konusu olan ve salgın dönemlerinde toplumsal iyiliği amaç edinen faaliyetlere zaman ayırmak şeklinde ortaya çıkmaktadır. İnsanların pandemi sürecinde gönüllü faaliyetlere katılma nedenleri düşünüldüğünde gönüllü faaliyet-

lerin kriz anında başkaları veya toplum için bir şeyler yaptıklarını hissetmeleri ya da medyada her gün duydukları olumsuz haberler ile başa çıkmalarını sağlaması gibi nedenler ifade edilebilir. Bu haberler, bir noktada insanların virüsü kaparlarsa gelecekte yardıma ihtiyaç duyabileceklerini düşünerek gönüllü olmaya yönelmelerini sağlıyor olabilir. Bunun yanında insanlar ortak bir amaç için çalışarak bir dayanışma duygusu ile bu faaliyetlere katılıyor olabilirler. Bununla beraber gönüllülük insanlar için rahatlatıcı bir faaliyet olabilir ve insanların atalet ve çaresizlik duygularının üstesinden gelmelerine yardımcı olabilir.

Vefa Sosyal Destek gruplarının Türkiye'deki faaliyetleri bir dönemsel gönüllülük olarak salgın döneminde ortaya çıkmıştır. Belirli dönemlerde kâr amacı gütmeyen kuruluşlarda çalışmadıkları halde gönüllü faaliyetlere katılımı niteleyen bir diğer kavram da çalışan gönüllülüğüdür. Vefa Sosyal Destek gruplarında yer alan katılımcıların çoğunun devlet kadrolarında çalışan kimseler olması sebebiyle faaliyetlerin çalışan gönüllülüğü perspektifinden de değerlendirilmesi gerekmektedir. Çalışan destekli gönüllülük, ekip oluşturmayı geliştirmeye veya uzman tavsiyesi sağlamaya yönelik bir dönemsel gönüllülük tipi olarak tanımlanmaktadır (Bowen vd., 2009). Ayrıca çalışan gönüllülüğü kâr amacı gütmeyen veya hayır amaçlı bir grup veya kuruluşta planlanan bir etkinliğe bir şirket veya kurum çalışanlarının zaman ayırarak gönüllü faaliyetlerde bulunması şeklinde de ifade edilmektedir (Rodell vd., 2015).

Pandemi gönüllülüğü çalışan gönüllülüğünün ortaya çıkabileceği bir bağlam sunmaktadır. Nitekim Vefa sosyal destek grubu olarak tecrübe edilen gönüllülüğün çalışan gönüllülüğü olarak tanımlanması mümkün değildir. Çünkü çalışan gönüllülüğü için gerekli olan hayırsever bir kurumda planlanan gönüllülük faaliyeti bizim örneğimiz için söz konusu değildir. Bir tür pandemi gönüllülüğü olarak Vefa Sosyal Destek grubu daha çok kriz veya afet dönemlerinde ortaya çıkan bir gönüllülük olarak değerlendirilmektedir. Dahası çalışan gönüllülüğü işletmelerin kurumsal sosyal sorumluluk iletişimlerinin bir parçası olarak değerlendirilmektedir (de Gilder vd., 2005) ve bu açıdan da pandemi gönüllülüğü çalışan gönüllülüğünden farklı bir yapıdadır.

Kâr Amacı Gütmeyen Kuruluşlara Yönelik Toplumsal Güven

Kâr amacı gütmeyen kuruluşların toplumda kabul görmesi gerekir, zira yaptıkları faaliyetler ile toplumsal problemlerin çözümüne katkı sunma vaadi taşımaktadırlar. Bunun için olmazsa olmaz niteliklerden biri de toplumun güvenini elde etmektir. Özelde hayır kurumlarının genel olarak kâr amacı gütmeyen kuruluşların neden güvene ihtiyaç duyduğunu Gaskin (1999) üç başlıkta toplamaktadır. Buna göre;

- Toplumda iyi olarak bilinmek ve gönüllülük veya doğrudan para bağışı gibi destekleri sağlamak veya arttırmak,
- Gönüllüler ile birlikteliği desteklemek ve sosyal vatandaşlıktan istifade etmek,
- Faaliyet gösterilecek kamusal alanı inşa etmek ve geliştirmek.

Toplumun güvenini elde etmeyen bir hayır kurumu, vakıf, dernek veya sivil toplum kuruluşunun faaliyet gösterdiği alanda etkin ve verimli bir kurum olması pek mümkün olmamaktadır. Bunun sonucu olarak bu tür kuruluşlar kamunun onlara duyduğu güvene kâr amacı güden sektörlerle nazaran daha fazla ihtiyaç duyabilmektedir.

Kâr amacı gütmeyen kuruluşlar toplumlara bir ürün/hizmet sunmak ve böylece tüketiciler için değerli bir şey önererek ekonomik mübadelelerin bir parçası olmaktan uzaktırlar. Bunun yerine topluma sundukları temel şey ekonomik veya ekonomik olmayan mübadeleler ile sosyal fayda veya toplumsal değerdir. Bu değeri de destekleyecek, arttıracak şey de kâr amacı gütmeyen kuruluşta duyulan güvendir. Tüketiciler problemlerini daha iyi çözen, onlara sahip olmak isteyecekleri imajları sağlayan veya değer yaratan pazar önerilerine yönelirler. Buna bağlı olarak tüketiciler güven duymadıkları marka ve veya işletmeyi tercih etmemektedir, nitekim tercihlerini muadil bir ürüne veya rakip markanın pazara sunduğu öneriye doğru farklılaştırabilirler. Bunun yanında kâr amacı gütmeyen kuruluşlar söz konusu olduğunda tercih, davranış ve seçimleri ekonomik bir mübadelelerin sınırlarını aşarak daha hassas bir bağlama oturur. Bağış yapılan bir vakıf veya derneğin güvenilir olmasını bekle-

mek satın alınan bir şampuanın üreticisi olan işletmeye veya markaya duyulacak güvenden daha farklı bir dinamiğe sahip olsa gerektir. Aynı şekilde bir işletmenin pazarda etik dışı davranışı temelde kendisine ve pay sahiplerine ekonomik zararlar doğurabilecekken bir kâr amacı gütmeyen kuruluşun etik dışı veya güven sarsıcı davranışı hem kendisine hem tüm paydaşlarına hem de bir bütün olarak tüm sektöre zarar verme potansiyeli barındırır. İnsanlar toplumsal iyilik ve değer sunma vaadinde bulunan kuruluşlara güven duymamaya başladığında hem bağış hem de gönüllülük tasarruflarını benzer işi yapan kuruluşlara yönlendirmekten ziyade genel anlamda bu desteklerinden vazgeçmeyi tercih edebilmektedir. Bunun için toplumsal güven kâr amacı gütmeyen kuruluşlar için önemli bir gerekliliktir.

Güvenilir bir kâr amacı gütmeyen kuruluş şeffaf bir hesap verebilirlik yapısına sahip olmalıdır. Kurumlar için hem daha fazla gönüllü ve bağış elde etmek hem de bunların sürdürülebilirliğini sağlamak hesap verebilir, şeffaf ve güvenilir olmasına bağlıdır. Zaman zaman güven sarsıcı skandallar veya krizler bu kuruluşlara yönelik güveni ciddi bir biçimde etkileyebilmektedir. Bundan dolayı kurumların gönüllü bir şekilde hesap verebilir olması giderek daha fazla tercih edilen bir stratejik karar olarak görülmektedir (Becker, 2018).

Araştırma

Araştırma Problemi ve Veri Toplama

Önceki çalışmalara bakıldığında dönemsel gönüllülüğün daha çok gönüllüleri elde tutma, onları daimi gönüllülere evirme (Bryen ve Madden, 2006; Maas vd., 2015; Snyder ve Omoto, 2008; Chacon, Vecina ve Davila, 2007) ve gönüllü motivasyonu sağlama (Beder ve Fast, 2008; Handy vd., 2006; Hustinx vd., 2008; Smith vd., 2010) konuları üzerine yoğunlaştığı görülmektedir. Bu konuların öneminin farkında olmakla beraber gönüllülüğü bir bütünsel süreç olarak devamlılık üzerinden okumak yerine salgın gibi bir kriz döneminde dönemsel gönüllü tecrübenin genel olarak gönüllüğe dair tutuma ve kâr amacı gütmeyen kuruluşlara

yönelik güvene nasıl bir katkı sunduğu bu çalışmanın temel araştırma problemidir. Buradan hareketle Vefa Sosyal Destek gruplarına gönüllü olarak katılmış devlet görevlileri ve sivil toplum temsilcileri ile mülakatlar yapılmıştır. Yarı yapılandırılmış mülakat formları kullanılarak yapılan mülakatlarda genel olarak Vefa Sosyal Destek grubunda yapılan faaliyetlerin yapısı, nasıl tecrübe edildiği, süreçte karşılaşılan zorluklar, ortaya çıkan durumlar ve katılımcıların sürece dair algılarına yönelik sorular yöneltilmiştir. Yarı yapılandırılmış soru formu kullanılarak katılımcıların soruları cevaplamada daha rahat olması amaçlanmıştır. Soruların sırası ve düzenini karşılıklı görüşmenin akışına uygun olarak her bir görüşmede farklı bir şekilde oluşturulmuş ve konuya ilişkin detay olabilecek konuların gözden kaçırılmamasına çalışılmıştır (Karamustafa, Ülker ve Akçay, 2021). Katılımcılara ulaşmada kartopu örneklem yöntemi kullanılmıştır. Buna göre araştırmaya katılan kişilerden kendileri gibi bu süreçte görev alan veya gönüllü olan kişilerin bilgisi talep edilmiş ve yönlendirilen kişiler ile iletişim kurularak yeni katılımcılar ile görüşmeler sağlanmıştır. İki farklı şehirden toplam 11 katılımcı ile derinlemesine mülakat yapılmıştır.

Tablo

1: Katılımcı Bilgileri

<i>Kod</i>	<i>Meslek</i>	<i>Daha Önce Gönüllülük</i>	<i>Yer</i>	<i>Gönüllü Süresi</i>	<i>Devlet/STK</i>
1	İdareci	Var	Kocaeli	4 ay	Devlet
2	Öğretmen	Var	Kocaeli	2 ay	Devlet
3	İdareci	Yok	Kocaeli	18 ay	Devlet
4	Öğretmen	Var	Kocaeli	4 ay	Devlet
5	Srbst. M.	Var	Kocaeli	3 ay	STK
6	Srbst. M.	Var	Kocaeli	6 ay	STK
7	İmam	Var	Eskişehir	2 ay	Devlet
8	Öğretmen	Yok	Eskişehir	3 ay	Devlet
9	İdareci	Yok	Eskişehir	5 ay	STK
10	İdareci	Var	Eskişehir	3 ay	STK
11	Srbst. M.	Var	Eskişehir	6 ay	STK

Toplanan verilerde tekrarlar ve benzerlikler ortaya çıkmaya başladığında verinin doygunluğa ulaştığına karar verilmiş ve mülakatlar sonlandırılmıştır. Yapılan mülakatların bir kısmı yüzyüze bir kısmı ise çevrimiçi olarak görüntülü görüşme şeklinde yapılmıştır. Tüm mülakatlar kayıt altına alınmıştır. Yüzyüze yapılan mülakatlarda ses kaydı, çevrimiçi mülakatlarda ise video kaydı alınmıştır. Daha sonra görüşmelerin dökümü alınarak kaydedilen ifadeler yazıya dökülmüştür.

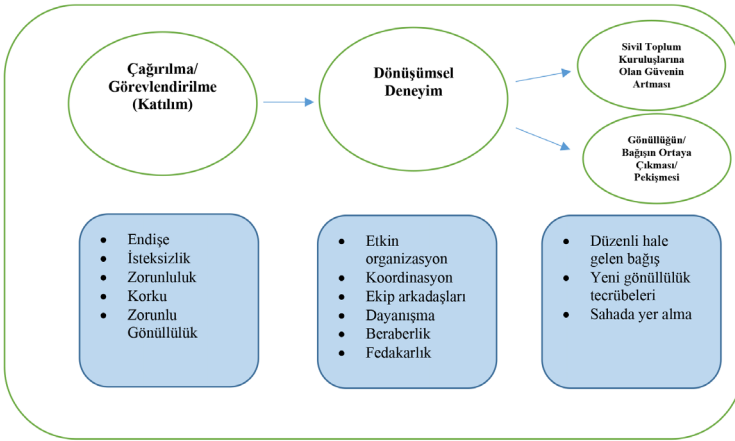
Verilerin Analizi

Öncelikle 11 görüşmeden toplanan verilerin dökümü (transkripsiyon) yapılmıştır. Bu aşamada veriler kodlanarak ve belirli kategorilerde birleştirilerek araştırma sorusunu ve mülakatta ele alınan konuları kapsayacak şekilde analiz edilmeye başlanmıştır. Tümevarımsal bir yaklaşım takip edilerek önceden belirlenmiş sınıflandırmalar olmaksızın veriler analiz edilmeye çalışılmıştır. Verilerin analizi esnasında araştırmanın güvenilirliğini/inandırıcılığını (trustworthiness) sağlamak için akran incelemesi yapılmıştır. Akran incelemesi ile belirlenen kod, kategori ve temalardan benzer şeylerin anlaşılıp anlaşılmadığı kontrol edilmiştir. Ortaya çıkan farklı anlamlandırmalar müzakere edilerek değiştirilmiş veya bazı kodlar birleştirilmiştir. Bunun yanı sıra veri toplama sürecinde katılımcıların samimi cevaplar vermesini sağlayacak bir iletişim tarzı benimsenmiştir. Araştırmacı yansıtıcı yorumlarda bulunarak katılımcının dahil olma durumunu arttırmasına çalışmıştır (Shenton, 2004). Ayrıca görüşmelerin doğrudan araştırmacı tarafından yapılması ve görüşmelerden doğrudan alıntılar verilmesi (Karamustafa, Ülker ve Akçay, 2021) ile inandırıcılığı sağlayacak bir dizi önlemler alınmıştır.

Bulgular ve Tartışma

Araştırmada genel olarak Vefa deneyimi anlaşılmaya çalışılmıştır. Bu anlama çabası katılımcıların deneyimleri, düşünceleri, algıları ve rollerinin mülakatlarda ifade edilenler ile ilişkilendirilerek gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların bu deneyimleri, öncelikle daha önce tecrübe edilmemiş süreç ve mekanizmalar içermesi dolayısıyla önemlidir. Bu-

nun yanında söz konusu deneyimin bir salgın döneminde gerçekleştirilmiş olması da süreçte üstlenilen roller bakımından değerli bir içerik sunmasını sağlamaktadır. Ayrıca katılımcılar süreç boyunca bazı duygu ve düşüncelerinin değiştiğini veya dönüştüğünü ifade etmişlerdir. Bazı değişimlerin çarpıcı bir biçimde ortaya çıkması da yine söz konusu deneyimin emsalsiz olması ile ilgilidir. Yapılan analiz neticesinde deneyimin sürecini tanımlayan üç temaya ulaşılmıştır. Bunlar; çağırılma (katılma), dönüşümsel deneyim (reflexive experience), çıktılar olarak ifade edilebilir.



Şekil 1: Analiz Neticesinde Ortaya Çıkan Vefa Deneyimine İlişkin Temalar ve İlgili Kategoriler

Mülakatlarda öncelikle katılımcılardan kendilerini tanıtmaları istenmiş, hemen sonrasında da Vefa Sosyal Destek Programının ne olduğu sorulmuştur. Bu soruların ardından bu süreçten nasıl haberdar olduğu ve sürece nasıl dahil olduğu sorularının cevapları alınmıştır. Görüşmenin bu kısmında katılımcıların devlet memuru olarak görev yapanlarının çoğu öncelikle Vefa Sosyal Destek Programından resmi yazı ile haberdar olduklarını ifade etmişlerdir. Sivil toplumdan programa katılanlar ise yine resmi kanallar veya güncel haberlerden kaynaklı olarak haberdar olduklarını ifade etmişlerdir. Genel olarak paylaşılan durum ise görevin resmi yazışma ile bildirilmesi ve böylece sürece dahil olunması şeklin-

dedir. Bu aşamada katılımcılar “Zorunlu Gönüllülük” kavramını sıklıkla kullanmışlardır. Bu durum aslında deneyimin hibrit yapısını da gözler önüne seren en önemli ifadelerden biridir. Aslında süreç bu tür kavram karmaşası veya oksimoron olarak ifade edilebilecek tanımlamaları içermektedir. Nitekim aslında deneyim bir bütün olarak değerlendirildiğinde ve analiz edildiğinde kavram karmaşası yerine hibrit bir yapının ortaya çıktığı görülmektedir. Aslında zorunluluk ile başlayan ve katılımcılarını gönüllü faaliyetlere yönlendiren yapı büyük bir tezat içermektedir. Dahası gönüllü faaliyet devlet, resmi yazı veya görevlendirme gibi süreçlerden değil topluma faydalı olma, bağış ve isteklilik gibi motivasyonlar ile oluşmaktadır. Salgının en zorlu dönemlerinde Vefa tecrübesi de zorunluluk ile başlayarak görev alan kişileri hem süreç içerisinde yapmak zorunda olmadıkları şeyleri zorunlu olarak yapmaya hem de deneyimin sonrasında farklı gönüllü faaliyetlere ilgi duymaya yönlendirme gibi sonuçlar ortaya çıkarmıştır.

Göreve çağırılan katılımcılar daha önce gönüllülük tecrübesi olan ve olmayan kişilerden oluşmaktadır. Sivil toplum kuruluşlarından katılanların gönüllü faaliyetlere katılmış olması olağandır. Devlette görev alması sebebiyle sürece katılan kişilerin bazılarının daha önce gönüllü tecrübesi varken bazılarının ise ilk gönüllülük tecrübesi Vefa deneyimi olmuştur.

Daha öncesinde de aslında buna benzer çalışmalar yapmışlığım da var. Üniversiteden beri onlardan da bahsedebilirim... Mesela şeyde üniversitedeyken'de gönüllü olarak çalışmıştım yaklaşık iki yıl kadar. (Katılımcı 2)

Daha önce bir tecrübem de (gönüllülük) olmamıştı açıkçası (Katılımcı 8)

Katılımcıların Vefa'yı nasıl tanımladıkları sorusuna verdikleri cevaplarda yukarıda değinilen zorunluluk-gönüllülük geriliminin etkilerini görmek mümkündür.

Nedir derken şimdi biraz bu süreçte zorunlu gönüllü olan bir ekip. Şimdi yani pandemi süreci ile ortaya çıkan bir şey. Bizde

yeni duyduk o süreçte vefa sosyal destek grubu ekiplerini.. Bazı etmenler dikkate alınmadan zorunlu görevlendirmelerin yapıldığı bir süreci, bu bölge için konuşuyorum. Tabi diğer yerleri çok bilemeyeceğim. Böyle bir dönemdi. (Katılımcı 2)

Aslında biz daha çok zorunlu bir şekilde görev aldık. (Katılımcı 7)

Bizim için hizmet etme ve topluma faydalı olma için değerli bir zamandı. Özellikle devletin böyle bir yapı oluşturması ile daha organize olunan bir faaliyetti... Aslında biz daha önce yaptığımız şeyleri yapıyorduk. (Katılımcı 5)

Vefa deneyimini tanımlamada aslında farklı perspektiflerin de olduğunu ifade etmek gerekir. Bazı katılımcılar “*devletin şefkat eli*” veya “*zorunluluktan kaynaklanan gönüllülük*” gibi tanımlamalar yaparak Vefa deneyiminin özgün yapısını vurgulamaktadır.

Bence vefa destek birimleri zorunluluktan kaynaklı güzel işler olur düşüncesiyle kuruldu. Bence güzel de oldu. (Katılımcı 1)

Vefa sosyal destek grubu hani devletimizin zor zamanlarda şefkat eli, öyle düşün, öyle düşünebilirsiniz. Devletin, şefkat eli olarak tanımlayabilirim aslında vefa sosyal gruplarını. (Katılımcı 3)

Bu tür tanımlamalar aslında Vefa deneyiminin dönüşümsel yapısı ile alakalıdır. Katılımcılar bu tür olumlu değerlendirmeleri zorunluluk durumuna rağmen yapmışlardır, çünkü bir sonraki aşamada sahada zor durumda olan kişiler ile karşılaşma ve gönüllü faaliyetlerde zorunluluğu aşan bir tecrübe elde etmeleri neticesinde deneyimin tamamını daha olumlu bir şekilde tanımlamışlardır.

Dönüşümsel deneyimin en önemli noktası gönüllülerin sahada zor durumda olan kişiler ve bu kişilerin salgın döneminde daha da kötüleşen durumları ile birinci elden muhatap olması ile alakalıdır.

Aslında şöyle, hani ben orada çalışırken bir laf vardı, hani göz görmeyince gönül katlanıyor diyor ya insanların orada karşılaştığım insanların yaşamları gördüğüm zaman hakikaten kendimi çok kötü hissettim ve suçlu hissettim bir nebze de öyle söyleyim size, suçluluk duygusu da oluştu. Çünkü hani biz, genelde kendi çevremizdeki yaşamları, yaşantıları görüyoruz ama insanların hangi ortamlarda, hangi şartlarda yaşadığını görme fırsatı buldum. (Katılımcı 3)

Baştan biraz kendi adıma söylüyorum ki benim için zor olsa da hani istemeyerek bilmediğim bir şeyin içerisine girmiş olsam, dahil edilmiş olsam da, sonrasında aslında yaptıkça hani keyif aldığı ve beraber çalıştığımız ekip ekip ile de güzel birbirimizi motive edici bir atmosferimiz vardı. O süreç, keyifli bir hale geldi bir süre sonra. (Katılımcı 2)

Aslında hayır hasenat işleriyle yani bu tabii resmi bir görevle başlamış oldu ama inanın toplumdaki ihtiyaçları, insanların ihtiyacını giderirken memnun kalıyorlar, huzur, huzur duyuyorlar ve minnettar, böyle mahcup oluyorlar böyle mesela bazı yaşlılarımız böyle hani maaşının evine götürdüğümüzden dolayı böyle iki büklüm halinde olan insanlar gördüm ben. (Katılımcı 11)

Sahada bulunarak muhtaç kişiler ile doğrudan bir temas kurma neticesinde gönüllülerin dönüşümsel bir deneyime sahip olması aslında kişilerin fedakârlıklarda bulunma, birliktelik hissi elde etmesi ve ekip dayanışması ile ilgili olarak oluşmaktadır.

Sokaklarda kimse yokken, orada mükemmel bir ekip var, canla başla çalışıyor. Birisi telefonda, öteki yemek getiriyor, beriki maske getiriyor, böyle bir farklı bir süreç, bir süre sonra hani daha böyle motivasyonu yüksek ve olumlu, pozitif olarak gördüğüm bir süreçti açıkçası. (Katılımcı 6)

Yani bir nevi herkes dört koldan işte mahalle muhtarları işin

içindeydi işte bizim mahallemizde şurada falanca birisi var bir şey oluştu, bir hayırda yarışma sanki böyle bir herkes ya madem böyle bir sıkıntılı bir süreç var. Dört koldan el birliği ile her birimiz işte bu çorbada bizimde tuzumuz olsun. Gerçekten hayırda yarışıldı. (Katılımcı 7)

Yani herkesin evde kafasını uzatmaya korktuğu zaman biz sahada bire bir çalışıyorduk. Ben evimi ayırdım, hani o okulların işte kapatıldığı şu bu olduğu tarihte, hani ben her gün dışarı çıkıyorum, eşim evden dışarı çıkmıyor, bir oğlum var. Onların hasta olmasını istemiyoruz. (Katılımcı 5)

Yukarıda ifade edilen fedakârlık, ekip dayanışması ve beraberlik hissi aynı zamanda gönüllülerin olumlu tecrübeleri ile desteklenerek dönüşümsel deneyimi ortaya çıkarmaktadır. Bu durum aynı zamanda etkin koordinasyon ve organizasyon ile desteklenirken diğer yandan bu noktalardaki eksikliklerden de büyük oranda zarar görmektedir. Ayrıca katılımcılar olumsuz durumlar ile karşılaştıklarında ortaya çıkan sonuçları düşünerek bu olumsuzlukları göz ardı etmeye çalışmaktadırlar. Özellikle zorunlu olma durumundan gönüllü olmaya evrilen deneyim de yine bu anlamda gönüllülerin Vefa deneyimine yönelik algılamalarını değiştirmiş gözükmektedir.

Vatandaşın durumu o kadar kötü ki yani onun haricindeki yardıma ihtiyaçları var. O tip şeyleri yardımları yapan şeyler gördüm, kişiler gördüm, yani vefadaki ruh biraz daha farklıydı. Belki zorunlu olarak başladı ilk başta ama o zorunluluk işin içine girdikten sonra farklılaştı. Bende de farklılaştı açık söylemek gerekirse, bende ilk başta biraz zorlayarak gitmişim ama ondan sonra insanlara işte yardım etmeye, insanlara dokunmayı gördükten sonra bende biraz daha şevkim artmıştı. (Katılımcı 3)

... derneği geldi mesela ya, adamlar kendi aralarında asker gibi şey yapmışlar akşam dernek başkanı bunları organize etmiş, 10 kişi geldi. Pat diye sen şunu yap, sen şunu yap, sen şunu

dağıt falan, hani hakikaten bu işi düzgün yapan kişilerin olduğunu gördüm. Hani o anlamda bakışım değişti. (Katılımcı 4)

Ekipler, işte araçlar, zaten belediyede o süreçte araçmans sağlamıştı. Farklı kurumlardan araçlar, şoförleri ile beraber vardı. (Katılımcı 10)

Evin market ihtiyacının o alıp gelmek, bakkaldan işte ekmeği o alıp gelmek zorunda. Ne bileyim, komşu teyzenin getirdiği yemeği kapıyı annesi babasına bırakıyor. Çocuk öteye gidiyor, böyle süreçler vardı. Sonrası tabi ki hani o ilk etapta böyle gittiğimde bende çok, kendi adıma da korktuğum bir süreçte süreçte sitem ettiğim, kızdığım, hani öfke doğal olarak bizi zorunlu olarak görevlendiren kişilere yönelmişti öyle bir süreçti. Ama sonra bunları gördükçe yani daha böyle diyorsun ki, evet, yapmam lazım. Daha fazlasını yapabilirsem keşke. Noktasına geldiğimiz süreçler oldu. (Katılımcı 2)

Yaşlı işte 78, 80 yaşında bir amcamız. Ben kesinlikle bunu alamam çocuklar diyorum bunu alın bu fazla, bak benim param işte ne kadardı? 1350 liraysa burada 1450 lira var. Şu 100 lirayı alın götürün. Siz buraya kadar geldiniz ve getirdiler çocuklar, ben bekliyorum tabi. Akşam saat 5 buçukta banka aradı beni. Bankadan işte Vakıfbank, Gebze'de Vakıfbank. Hocam dedi, hesaplarda bir sıkıntı oldu, acaba dedi fazla para çıktı mı gibi yani enteresan bir durum. Dedim ki 100 liranız eksik değil mi dedim ve hocam sizde mi dedi, dedim ki vallahi dedim, bu toplumda çok güzel insanlar varmış. (Katılımcı 1)

Toplumda muhtaç kişiler ile karşılaşma ve onların ihtiyaçlarını giderme Vefa deneyiminin dönüşümsel yapısında önemli bir nokta olarak öne çıkmaktadır. Katılımcı 1'in belirttiği durumda dayanışma hissini karşılıklı bir şekilde oluşması ve muhtaç durumda olan kişilerin de iyi özelliklerinin öne çıkması yapılan faaliyetler için hem gönüllüleri motive etmiş hem de toplumsal faydanın oluşmasına katkı sağlama noktasında gönüllüleri desteklemiştir.

Vefa deneyiminin sonuçları da hem gönüllüler hem de sivil toplum kuruluşları açısından önemli olmuştur. Gönüllülerin gönüllülüklerinin pekişmesi, ortaya çıkması veya bağış gibi davranışlara yönelmesi gönüllülerin elde ettiği çıktılar olarak öne çıkarken, sivil toplum kuruluşları da gönüllüler nezdinde güven oluşturunca çıktılar elde etmişlerdir. Buradaki kritik notka ise sivil toplum kuruluşlarının sahada görevlendirilen kişiler ile birlikte olması ve faaliyetleri beraber organize etmesi olarak değerlendirilmektedir. Sahadaki faaliyetlere etkin bir katılım sağlayan sivil toplum kuruluşlarına güvenin arttığı söylenebilir.

Şimdi stk'lar baktık ki kendi yapmaları gereken işleri devlet bütün emniyeti ile, jandarmasıyla, işte milli eğitimi ile, kamu kurumlarıyla birlikte yapıyor ve kendilerinden daha iyi yapıyor. Ya böyle bir şey oluştu sosyal destek birimleri ile. Bu sefer mesela bizim bu ortamda ... ilçesi özelinde söyleyeyim. Stk'ların kendileri dahil olmak istediler. (Katılımcı 10)

Çünkü hani eskiden hani insanların bu durumlarını şunları belki de o kadar düşünmüyordum, etmiyordum ya da onların olabileceğini o kadar kötü durumda olabilecek kişileri düşünmüyordum olabilirdim ve hani gerçekten orada çalıştığımız zaman, işi düzgün yapan kişilerin amacına uygun olarak yardım yapabileceğini gördüm. (Katılımcı 2)

Hani eskiden şöyle bir durum vardır, belki işte bu yaptığımız yardımlar nereye gidiyor? Bunların doğru harcandığını nasıl bileceğim? ... Bu bende hep soru işareti ama burada çalıştıktan sonra hakikaten hani gelen vakıfların, derneklerin, işte farklı çalışmaların, bize yardım ettiklerini, kaymakamlık bünyesinde kurulan vefa hattına yardım ettiklerini görünce gerçekten bu işi düzgün yapabilecek kişilerin olduğunu düşündüm. (Katılımcı 8)

... çok bilindik stk'larla şahsen bugüne kadar işte gönüllü faaliyetine katılıyorsam, herhangi bir katkıda bulunuyorsam ve bu süreçte onları yanımda görmediysem eğer, artık orayla benim

işim olmazdı. Öyle söyleyeyim. Artık yani oraya ne giderim, ne oraya bağış veririm, hiçbir şey yapmam. (Katılımcı 2)

Sonuç itibariyle Vefa sosyal yardımlaşma deneyimi hem bir dönüşümsel deneyim olarak katılan gönüllülerde katılım öncesi ve sonrası için hem duygu, düşünce hem de eylem noktasında farklılıkların ortaya çıkmasını sağlamıştır. Devlet kurumlarının öncül rolü bir zorunluluk olarak sürecin başlamasına yol açmış fakat süreç içerisinde hem görevlendirilen hem de sivil toplum kuruluşlarından katılan kişilerin ortak deneyimleri ile dönemsel bir gönüllük tecrübesine dönüşmüştür. Bu tecrübe neticesinde sivil toplum kuruluşlarına olan güven sürecin parçası olmalarına bağlı olarak artmıştır. En önemli neticelerden birinin de sivil toplumun öneminin anlaşılması ve gönüllü havuzunun yeni katılımcılarını oluşturacak bir deneyimin Vefa Sosyal Destek Platformu ile sağlanmasıdır. Bütün bir sivil toplum pazarı, gönüllü havuzunda daha fazla kişinin yer alması veya yeni bağışçıların ortaya çıkmasından bu yolla fayda sağlayacaktır.

Sonuç ve Tartışma

Bu çalışma salgın döneminde ortaya çıkan bir sosyal yardımlaşma organizasyonu olarak ortaya çıkan ve Türkiye’de devlet kurumlarının öncülük ettiği ve süreç içerisinde sivil toplum kuruluşlarının da dahil olduğu Vefa Sosyal Destek programını bir gönüllülük süreci olarak açıklamaya çalışmaktadır. Bir gönüllülük türü olarak dönemsel gönüllülüğün salgın sürecinde nasıl oluştuğunu kendi özgün yapısında açıklığa kavuşturarak gönüllü deneyimini ilgili literatür kapsamında değerlendirmek çalışma kapsamında yürütülen araştırmanın da amacı olmuştur. Yapılan araştırmada Vefa Sosyal Destek programına görevlendirilme veya gönüllü katılım neticesinde görev alan kişiler ile derinelemesine mülakatlar yapılmıştır. Yapılan mülakatların deşifre edilmesi sonucunda Vefa Sosyal Destek programının nasıl bir gönüllülük tecrübesi olduğunu ve görev alan kişilerin dönüşümsel bir deneyim yaşayarak hem gönüllülük hem de sivil toplum kuruluşlarına olan güven noktasından ne tür çıktılar ortaya çıkardığını ifade etmek mümkün olmuştur.

Vefa Sosyal Destek programı her ne kadar devlet bünyesinde çalışanlar için zorunluluk olarak başlasa da süreç içinde sivil toplum temsilcilerinin katılımı ve salgın döneminde ortaya çıkan karantina şartlarında zorluklar yaşayan kimseler ile gönüllülerin temas etmesi ile bir salgın gönüllülüğüne dönüşmüştür. Bu anlamda görev alan kişilerin dönüşümsel bir deneyim yaşayarak gönüllülüğe, sivil topluma ve toplumsal fayda oluşturmaya yönelik düşüncelerinde değişiklikler meydana gelmiştir. Sonuç olarak da gönüllü havuzuna yeni katılımlar vesilesiyle gönüllü havuzunun genişlemesi ve salgın döneminde faaliyetlerine Vefa çatısı altında devam eden ve böylece sürecin bir parçası olan sivil toplum kuruluşlarına yönelik güvenin artması önemli çıktılar olarak değerlendirilmektedir.

Bu çalışma Türkçe literatürde Vefa Sosyal Destek gruplarında görev alan kişilerin görüşleri (Özdoğru, 2021) veya motivasyon unsurları (Gökmenoğlu & Doğan, 2022) gibi konulardan farklı olarak süreci bir dönüşümsel deneyim olarak ele alması açısından özgün bir çalışmadır. Buradan hareketle çalışma, öncelikli olarak iki alana yönelik literatür katkısı sunmaktadır. Bunlardan ilki gönüllülük literatürüdür. Küresel olarak yaşandığı için Koronavirüs salgını ile mücadelede gönüllülük konusu ilgi çeken bir konu olmuştur. Dahası dönemsel gönüllülüğe olan yatkınlığın hangi demografik özelliklere sahip kişilere daha uygun olduğuna dair salgın öncesindeki tartışmalara da araştırma sonuçları bir katkı sunmaktadır. Araştırma katılımcılarının hemen hepsi X jenerasyonu (1960 ile 1983 yılları arasında doğanlar) üyesidir. Kısa vadeli ve proje temelli olan dönemsel gönüllülük faaliyetleri; çalışmaların sonuçlarını hızlı bir şekilde görme ihtiyacı duyan X jenerasyonu için daha anlamlı ve tercih edilir bir gönüllülük tecrübesi olarak öne çıkmaktadır (Edwards vd., 2012: 47). Araştırma katılımcıların birçoğunun hem beklenen sonuçları sahada görme isteği ve sivil toplum kuruluşlarına karşı oluşan güveni de sahadaki faaliyetlere ilişkilendirmesi hem de X jenerasyonundan olmaları Vefa deneyiminin bir dönemsel gönüllülük faaliyeti olarak literatürdeki önceki çalışmalarla tutarlı bulgulara sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

Araştırmanın sonuçları gönüllülük çalışmalarının özellikle gönüllü seçme ve gönüllü katılımı konularındaki tartışmalara katkı sağlamaktadır. Tüm toplumları benzersiz bir şekilde etkileyen bir salgın döneminde dönemsel olarak gönüllülük tecrübesi elde eden kimseler öncelikle sivil toplum kuruluşlarına olan güvenlerinde belli düzeyde bir artış olduğu ifade etmektedirler. Bu güven artışının gönüllü faaliyetlere katılımı daha mümkün hale getirdiği de vurgulanabilir. Gönüllü faaliyetleri organize eden kurumlar için gönüllü havuzuna yeni ve istekli kişilerin eklenmesi bütüncül bir şekilde bu faaliyetlerin etkinliğini ve verimliliğini olumlu yönde etkileyecektir. Bu durum daha nitelikli gönüllü seçme ve gönüllü katılımını artırma noktasında sivil toplum kuruluşlarına yardımcı olacaktır. Nitekim bu noktada sivil toplum kuruluşlarının her biri daha etkin ve verimli faaliyetler sunmak noktasında gönüllüler için rekabet halindedir (Randle vd., 2013). Vefa sürecinde sahada olanlar olumlu marka imajına sahip olarak bu rekabette öne geçmişlerdir. Aslında bu deneyim farklı paydaşları sahada bir araya getirmesi ile çeşitli avantajların ortaya çıkmasını sağlamıştır. Bunlardan biri de sivil toplum kuruluşlarının olumlu imajlara sahip olması ve bu yolla kamusal onayının artması olarak ifade edilebilir. Ayrıca Vefa Sosyal Destek programı Çin'deki deneyimin aksine (Dong ve Lu, 2020) kâr amacı gütmeyen kuruluşlar için sürece müdahil olma imkanını arttırmıştır. Bu da sivil toplum kuruluşlarının Vefa sürecinde yer almaları ile buradaki faaliyetleri neticesinde toplum nezdinde daha olumlu algılamaları sahip olmasının önünü açmıştır.

Vefa tecrübesi, katılımcılarında bir topluma aidiyet hissi uyandırmıştır ve bu hissiyat ile beraber sosyal konulardaki farkındalık artışı bağış ve gönüllülük davranışının artması ile neticelenmiştir. Topluluk katılımı ve gönüllülük, salgına halkın tepkisinin ne olduğunu ortaya koymak açısından çok önemli olmuştur. Birleşik Krallık'ta yapılan bir salgın dönemi gönüllülüğü araştırmasında gönüllü gruplar ve sivil toplum kuruluşları arasında sınırlı düzeyde katılım ve işbirliği olduğunu göstermektedir (Mao vd., 2021). Vefa ile beraber Türkiye'deki salgın gönüllülüğü tecrübesinin daha işbirliğe izin veren ve farklı gönüllü grupların bir arada çalıştığı bir organizasyon yapısı olduğu görülmektedir. Bu durum da salgınla mücadele toplumların karşısına çıkan önemli problemlerden olan

hazırlıklı olma ve hızlı karşılık vermenin Vefa organizasyonu ile önemli ölçüde aşıldığını ortaya koymaktadır. Ayrıca çalışmanın sonuçları Miao, Schwarz ve Schwarz (2021) tarafından yapılan çalışmadaki gönüllülerin katkısı ve gönüllü rolü ile vatandaşların devlet ile kurdukları işbirliğinin oluşturduğu değer konularında benzer bulgulara sahiptir. Bu da Vefa Sosyal Destek programının aslında devlet, sivil toplum ve gönüllünün (vatandaşın) işbirliğine dayanan ve vatandaşlar için belli noktalarda hayati olabilecek bir hizmet değerinin ortaklaşa yaratılması (co-creation of value) süreci olarak tanımlanabileceğini ortaya koymaktadır.

Salgın döneminde gönüllülerin gönüllü faaliyetlere devam etme motivasyonları araştıran Purwanto ve Rostiani (2022), gönüllülerin devam etme niyetinin coşku ve kişisel kısıtlamalardan etkilendiğini ifade ediyorlar. Özellikle, coşkunun içsel motivasyon, ekip çalışmasının iklimi ve rol belirsizliğinden etkilendiğini iddia eden yazarlar kişisel kısıtlamaların devam etme niyeti üzerinde olumsuz bir etkiye sahipken, coşkunun devam etme niyeti üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu bulmuşlardır. Ayrıca, içsel motivasyonun ve ekip çalışması ikliminin coşkuyu olumlu yönde etkilediğini, ancak coşkunun rol belirsizliğinden olumsuz etkilendiğini de ifade etmektedir. Bu bulgular araştırmanın bulgularını destekler niteliktedir. Bu çalışmada da salgın döneminde gönüllülük deneyiminin dönüştürücü bir etkisi olduğunu ve katılımcıların bu deneyimlerinde ekip arkadaşları ve içsel motivasyonlardan olumlu olarak bahsettiğini ve yine benzer bir şekilde rol belirsizliği ve organizasyon eksikliklerinden olumsuz etki olarak vurguladıklarını söylemek mümkündür.

Çalışmanın salgın dönemi, afet yönetimi ve kâr amacı gütmeyen kuruluşlar gibi konuları da içermesinden dolayı araştırma bulguları aynı zamanda bu alanlarda yapılan çalışmalara da katkı sağlayacak şekilde oluşmuştur. Bunlardan ilki devletin kamu yönetimi faaliyetleri ile salgın döneminde elde ettiği kazanımlar olarak ifade edilebilir. Her ne kadar araştırmada salgın dönemi gönüllü faaliyetlere katılan sivil toplum kuruluşlarına karşı toplumsal güvenin arttığı bulgusunun altı çizilse de benzer bir durum devlet için de geçerlidir. Devletin gönüllü faaliyetlerde organizasyon yetkinliğini sürecin parçası haline getirerek salgınla mücadelenin bir parçası yapması ile beraber vatandaşların devlete yönelik

toplumsal güveninin artması da muhtemel bir sonuçtur. Literatürde benzer durumlarda devletin salgınla mücadelesinin etkinliği ile söz konusu toplumsal güvenin arttığı vurgulanmaktadır (Jalan & Sen, 2020). Her ne kadar bu çalışma kapsamında yürütülen araştırma bu soruyu sormasa da benzer bir sonucun Vefa deneyimi ile de oluşmuş olmasını söylemek çok yanlış olmayacaktır.

Weng ve arkadaşlarının (2020) salgın ile mücadelede Los Angeles ve Şanghai şehirlerinin tecrübesini irdeleyerek yapmış oldukları çalışmada dört gerilim noktası belirlemişlerdir. Bunlar; aciliyete karşı titizlik, şeffaflığa karşı gizlilik ve güvenlik, merkezileşmeye karşı ademi merkezîyetçilik ve devlet güdümlü çözümlere karşı ortak üretim. Bunlardan dördüncüsü yani devlet temelinde olan çözümler ve işbirliği temelli çözümler notkasında Vefa deneyiminin özgün bir işbirliği çözümü olarak öne çıktığı söylenebilir. Yönetişim temelli bir yaklaşım olarak işbirliği; farklı devlet birimleri ile beraber özel sektör ve kâr amacı gütmeyen sektörlerden gelen yardımdan yararlanır (Kapucu & Garayev, 2011). Araştırmanın pazarlama disiplininin bir alt alanı olan kâr amacı gütmeyen kuruluşların pazarlaması literatürü için önemli bir bulgusu vardır. Salgın dönemindeki özgün bir gönüllülük deneyimi ile beraber gönüllü havuzuna yeni kişilerin katılımı ve kâr amacı gütmeyen kuruluşlar pazarında yer alan kurumlara olan güvenin artması söz konusu pazarın genişlemesi için önemli bir netice doğurmaktadır.

Son olarak çalışmanın bir takım sınırlılıklarının da olduğunu ifade etmek gerekir. Bu çalışmada sadece iki şehirde görev almış gönüllüler ile mülakatlar yapılmıştır. Ayrıca salgın devam ederken karantina kurallarının olması sebebiyle araştırmacının alana inerek gözlem yapması ve saha gözlem notları tutması mümkün olmamıştır. Yine mülakatların çoğu çevrimiçi bir şekilde gerçekleştirilmiştir. Ayrıca çalışma, gönüllülüğün bir deneyim olarak nasıl oluştuğunu anlamaya çalıştığından Vefa Sosyal Destek programının organizasyon, görevlendirme ve koordinasyon gibi noktalardaki uygulama ve farklılıklarını veya toplumsal etkiler, politika önerileri gibi konuları derinlemesine analiz etmemektedir. Gelecekte yapılan çalışmaların bu konularda yoğunlaşabileceği düşünülmektedir.

Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı

Bu araştırma Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'nun 2021-02 nolu kararı ile araştırma ve yayın etiğine uygun bulunmuştur.

Bu araştırma, bilimsel araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun gerçekleştirilmiştir.

Yazarların Makaleye Katkı Oranları

Çalışma tek yazarlıdır.

Destek Beyanı

Bu araştırma herhangi bir kurum veya kuruluş tarafından desteklenmemiştir.

Çıkar Beyanı

Bu araştırma herhangi çıkar çatışmasına konu değildir.

Kaynakça

- Akingbola, K. (2020). COVID-19: The Prospects for Nonprofit Human Resource Management. *Canadian Journal of Nonprofit and Social Economy Research*, 11(1), 5. <https://doi.org/10.29173/cjns-er.2020v11n1a372>
- Alexander, J., & Nank, R. (2009). Public—Nonprofit Partnership: Realizing the New Public Service. *Administration & Society*, 41(3), 364–386. <https://doi.org/10.1177/0095399709332296>
- Bang, H., & Ross, S. D. (2009). Volunteer motivation and satisfaction. *Journal of venue and Event Management*, 1(1), 61-77.
- Barbier, E. B., & Burgess, J. C. (2020). Sustainability and Development after COVID-19. *World Development*, 105082. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105082>
- Becker, A. (2018). An Experimental Study of Voluntary Nonprofit Accountability and Effects on Public Trust, Reputation, Perceived Quality, and Donation Behavior. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 47(3), 562–582. <https://doi.org/10.1177/0899764018756200>
- Beder, J., & Fast, J. (2008). Episodic volunteering: Why people walk/run for charity. *The international journal of volunteer administration*, 25(3), 3-13.
- Bovaird, T. (2007). Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services. *Public Administration Review*, 67(5), 846–860. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00773.x>
- Bowen, G. A., Burke, D. D., Little, B. L. & Jacques, P. H. (2009). A comparison of service-learning and employee volunteering programs. *Acad. Educ. Leadersh. J.*, 13, 1–16.
- Brudney, J. L., & Meijs, L. C. P. M. (2009). It ain't natural: Toward a new (natural) resource conceptualization for volunteer management. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 38(4), 564–581.
- Bryen, L. & Madden, K. (2006). *Bounce-back of episodic volunteers:*

- what makes episodic volunteers return?*. Brisbane: Centre of Philanthropy and Nonprofit Studies, Queensland University of Technology.
- Chacón, F., Vecina, M. L., & Dávila, M. C. (2007). The Three-Stage Model of Volunteers' Duration of Service. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 35(5), 627–642. <https://doi.org/10.2224/sbp.2007.35.5.627>
- de Gilder, D., Schuyt, T. N. M., & Breedijk, M. (2005). Effects of an Employee Volunteering Program on the Work Force: The ABN-AMRO Case. *Journal of Business Ethics*, 61(2), 143–152. <https://doi.org/10.1007/s10551-005-7101-x>
- Deitrick, L., Tinkler, T., Strawser, C., & Young, E. (2020). *Nonprofit response to COVID-19: The immediate impacts of the COVID-19 pandemic on San Diego County nonprofits*. San Diego, CA: The Nonprofit Institute, University of San Diego.
- Dong, Q., & Lu, J. (2020). In the Shadow of the Government: The Chinese Nonprofit Sector in the COVID-19 Crisis. *The American Review of Public Administration*, 50(6–7), 027507402094245. <https://doi.org/10.1177/0275074020942457>
- Dunn, J., Chambers, S. K., & Hyde, M. K. (2015). Systematic Review of Motives for Episodic Volunteering. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 27(1), 425–464. <https://doi.org/10.1007/s11266-015-9548-4>
- Edwards, H. C., Safrit, R. D., & Allen, K. (2012). Volunteer Demographics. içinde *The Volunteer Management Handbook* (pp. 31–53). <https://doi.org/10.1002/9781118386194.ch2>
- Erdoğan, E., & Uyan-Semerci, P. (2020). Türkiye Gönüllülük Araştırması 2019: Gönüllü Koordinatörleri Gönüllülüğü Değerlendiriyor. İçinde *Türkiye’de Gönüllülük Deneyimler, Sınırlılıklar ve Yeni Açılımlar* (ss. 45–92). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.

- Finchum-Mason, E., Husted, K., & Suárez, D. (2020). Philanthropic Foundation Responses to COVID-19. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 49(6), 1129–1144. <https://doi.org/10.1177/0899764020966047>
- Gaskin, K. (1999). Blurred vision: public trust in charities. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 4(2), 163–178. <https://doi.org/10.1002/nvsm.66>
- Gaskin, K. (2003). *A choice blend: What volunteers want from organisation and management*. Retrieved from <https://www.bl.uk/collection-items/a-choice-blend-what-volunteers-want-from-organisation-and-management> ,
- Gökmenoğlu, T., & Doğan, N. (2022). Öğretmenleri COVID-19 Salgını Sırasında Toplum için Çalışmaya Motive Eden Nedir? Vefa Sosyal Destek Grupları Örneği. *Milli Eğitim Dergisi*, 51(235), 2691–2712. <https://doi.org/10.37669/milliegitim.892325>
- Handy, F & Brudney, JL. (2007). When to use volunteer labor resources? An organisational analysis for nonprofit management. Erişim Tarihi: 18.01.2022 http://repository.upenn.edu/spp_papers/91.
- Handy, F., Brodeur, N., & Cnaan, R. A. (2006). Summer on the island: Episodic volunteering. *Voluntary Action*, 7(1), 31–42
- Hersberger-Langloh, S. E., von Schnurbein, G., Kang, C., Almog-Bar, M., García-Colín, J. B., & García, M. R. (2021). For the Love of Art? Episodic Volunteering at Cultural Events. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*. <https://doi.org/10.1007/s11266-021-00392-0>
- <https://covid19.who.int/> (Erişim Tarihi: 23/12/2020)
- Hustinx, L., Haski-Leventhal, D., & Handy, F. (2008). One of a kind? Comparing episodic and regular volunteers at the Philadelphia Ronald McDonald House. *The International journal of volunteer administration*, 25(3), 50-66.
- Hyde, M. K., Dunn, J., Scuffham, P. A., & Chambers, S. K. (2014). A systematic review of episodic volunteering in public health and other

- contexts. *BMC Public Health*, 14(1). <https://doi.org/10.1186/1471-2458-14-992>
- Jalan, J., & Sen, A. (2020). Containing a pandemic with public actions and public trust: the Kerala story. *Indian Economic Review*, 55(S1), 105–124. <https://doi.org/10.1007/s41775-020-00087-1>
- Johnson, A. F., Rauhaus, B. M., & Webb-Farley, K. (2020). The COVID-19 pandemic: a challenge for US nonprofits' financial stability. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management*. <https://doi.org/10.1108/jpbafm-06-2020-0076>
- Kapucu, N., & Garayev, V. (2011). Collaborative Decision-Making in Emergency and Disaster Management. *International Journal of Public Administration*, 34(6), 366–375. <https://doi.org/10.1080/01900692.2011.561477>
- Karamustafa, K., Ülker, M. & Akçay, S. (2021). Covid-19 Salgınına Bağlı Olarak Yiyecek ve İçecek Hizmet Süreçlerindeki Değişimler Üzerine Nitel Bir Araştırma, *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 33-69
- Kolnhofer Derecskei, A., & Nagy, V. (2020). Employee Volunteerism—Conceptual Study and the Current Situation. *Sustainability*, 12(20), 8378. <https://doi.org/10.3390/su12208378>
- Maas, S. A., Meijs, L. C. P. M., Brudney, J. L., & van Baren, E. A. (2015). Episodic Volunteering and Beyond: Designing Episodic Volunteering For Retention. *Academy of Management Proceedings*, 2015(1), 16794. <https://doi.org/10.5465/ambpp.2015.16794abstract>
- Mao, G., Fernandes-Jesus, M., Ntontis, E., & Drury, J. (2021). What have we learned about COVID-19 volunteering in the UK? A rapid review of the literature. *BMC Public Health*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-021-11390-8>
- Miao, Q., Schwarz, S., & Schwarz, G. (2021). Responding to COVID-19: Community volunteerism and coproduction in China. *World Development*, 137, 105128. <https://doi.org/10.1016/j.world-dev.2020.105128>

- Miller-Stevens, K., Taylor, J. A., & Morris, J. C. (2014). Are We Really on the Same Page? An Empirical Examination of Value Congruence Between Public Sector and Nonprofit Sector Managers. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 26(6), 2424–2446. <https://doi.org/10.1007/s11266-014-9514-6>,
- Murphy, S. (2020, March 25). More than 500,000 people sign up to be NHS volunteers. *The Guardian*. <https://www.theguardian.com/world/2020/mar/25/astonishing-170000-people-sign-up-to-be-nhs-volunteers-in-15-hours-coronavirus>
- Oldekop, J. A., Horner, R., Hulme, D., Adhikari, R., Agarwal, B., Alford, M., Bakewell, O., Banks, N., Barrientos, S., Bastia, T., Bebbington, A. J., Das, U., Dimova, R., Duncombe, R., Enns, C., Fielding, D., Foster, C., Foster, T., Frederiksen, T., ... Zhang, Y.-F. (2020). COVID-19 and the case for global development. *World Development*, 134, 105044. <https://doi.org/10.1016/j.world-dev.2020.105044>
- Özdoğru, M. (2021). Öğretmenlerin Vefa Sosyal Destek Ekipleri'nde Görev Alma Nedenlerine İlişkin Görüşleri. *Temel Eğitim*, 3(1), 6–14. <https://doi.org/10.52105/temelegitim.3.1.1>
- Özmutaf, N. (2016). Sivil Toplum Kuruluşlarında Gönüllü El Kitabı ve Gönüllüğe Etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 2(1), 50-64. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/en/pub/vizyoner/issue/23023/246171>
- Potolidis, D. (2020). Medical Volunteerism in Times of COVID-19: Burden or Relief? *International Journal of Medical Students*. <https://doi.org/10.5195/ijms.2020.550>
- Purwanto, B. M., & Rostiani, R. (2022). The influence of enthusiasm and personal constraints on the intention to continue volunteering in an uncertain and turbulent environment. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*. <https://doi.org/10.1007/s12208-022-00349-z>

- Randle, M., Leisch, F., & Dolnicar, S. (2013). Competition or collaboration? The effect of non-profit brand image on volunteer recruitment strategy. *Journal of Brand Management*, 20(8), 689–704. <https://doi.org/10.1057/bm.2013.9>
- Rodell, J. B., Breitsohl, H., Schröder, M., & Keating, D. J. (2015). Employee Volunteering. *Journal of Management*, 42(1), 55–84. <https://doi.org/10.1177/0149206315614374>
- Safrit, D., & Schmiesing, R. (2012). Volunteer Models and Management. içinde T. D. Connors (Ed.), *The Volunteer Management Handbook: Leadership Strategies for Success*, (ss. 3–30). John Wiley & Sons.
- Shenton, A. K. (2004). Strategies for ensuring trustworthiness in qualitative research projects. *Education for Information*, 22(2), 63–75. <https://doi.org/10.3233/efi-2004-22201>
- Smith, K., Holmes, K., Haski-Leventhal, D., Cnaan, R. A., Handy, F., & Brudney, J. L. (2010). Motivations and Benefits of Student Volunteering: Comparing Regular, Occasional, and Non-Volunteers in Five Countries. *Canadian Journal of Nonprofit and Social Economy Research*, 1(1). <https://doi.org/10.22230/cjnser.2010v1n1a2>
- Snyder, M., & Omoto, A. M. (2008). Volunteerism: Social Issues Perspectives and Social Policy Implications. *Social Issues and Policy Review*, 2(1), 1–36. <https://doi.org/10.1111/j.1751-2409.2008.00009.x>
- Studer, S. (2016). Volunteer management: Responding to the uniqueness of volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 45(4), 688–714.
- Waikayi, L., Fearon, C., Morris, L., & McLaughlin, H. (2012). Volunteer management: An exploratory case study with the British red cross. *Management Decision*, 50(3), 349–367.
- Weng, S.-H., Ni, A. Y., Ho, A. T.-K., & Zhong, R.-X. (2020). Responding to the Coronavirus Pandemic: A Tale of Two Cities. *The American Review of Public Administration*, 50(6-7), 497–504. <https://doi.org/10.1177/0275074020941687>

- Whittaker, J., McLennan, B., & Handmer, J. (2015). A review of informal volunteerism in emergencies and disasters: Definition, opportunities and challenges. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 13, 358–368. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2015.07.010>
- Wilson, J. (2012). Volunteerism Research: A Review Essay. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41(2), 176–212. <https://doi.org/10.1177/0899764011434558>
- Yönten Balaban, A., Çoban İnce, İ. (2015). Gençlerin Sivil Toplum Kuruluşlarındaki Gönüllülük Faaliyetleri ve Gönüllülük Algısı: Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) Örneği . *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30 (2) , 149-169. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/en/pub/deuuiibfd/issue/22713/242424>
- Zhang, Z., Shen, Y., & Yu, J. (2020). Combating COVID-19 Together: China's Collaborative Response and the Role of Business Associations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 49(6), 1161–1172. <https://doi.org/10.1177/0899764020964591>
- Zhou, Y., Jiang, H., Wang, Q., Yang, M., Chen, Y., & Jiang, Q. (2021). Use of contact tracing, isolation, and mass testing to control transmission of covid-19 in China. *BMJ*, 375. <https://doi.org/10.1136/bmj.n2330>
- <https://www.theguardian.com/world/2020/mar/25/astonishing-170000-people-sign-up-to-be-nhs-volunteers-in-15-hours-coronavirus>
Erişim Tarihi: 20/07/2022.

Extended Summary

Pandemic Volunteering As An Episodic Volunteering: A Research On Volunteers Attending Vefa Social Support Groups

Breaking out in 2020, the COVID-19 pandemic is seen as a significant menace threatening the public health and substantially changing the lives of individuals after the emergence of its symptoms. About 630 million cases and mortality rates of almost 6.5 million from the beginning of the outbreak until the last quarter of 2022 proves the magnitude and severity of the pandemic (covid19.who.int). COVID-19 has not only affected the health sector but also had adverse social, economic and cultural effects. While consumers have adapted new tendencies towards different consumption experiences and objects along with the use of surgical masks, socially distancing and applying hygiene rules, they have begun to claim new expectations which were not encountered before about the services they utilise. This case has initiated a total transformation on the structure of business manners of both government executives and the society and that of social relationships, as well. Based upon this, it could be stated that the pandemic has ruined, transformed or differentiated the individuals' and professional life. This new order pushes many people in the world and local/regional/national authorities to adapt to a new reality characterised by increasing mortality rates, lockdowns, socially distancing and telecommuting (Oldekop, 2020). Accordingly, many measures have been put into force to be able to challenge with not only the disease itself but also new conditions arising from the transformation of the disease into pandemic. Being one example of these activities, Vefa Social Support groups could be described as a voluntary charity supplying the needs of the destitute particularly within lockdown periods, contact tracing for possible Covid-19 cases, and carrying out relief and works. These groups constitutes representatives from public bodies, local authorities, Disaster and Emergency Management Authority (AFAD), Turkish Red Crescent Society, and from needed non-governmental organisations and activities on a voluntary basis have been carried out to fight against the pandemic.

Setting out here, this study aims to better understand the experiences of the voluntaries actively participating in the services of Vefa Social Support groups, which is an authentic body in terms of its organisation structure and occurrence. For this reason, voluntaries who have previously participated in the activities

have been contacted in the provinces of Eskişehir and Kocaeli and their experiences have been tried to be understood. Therefore, it is determined to explain the concept of pandemic-volunteerism as periodic voluntariness, describe the activities of Vefa Social Support groups over the theoretical discussions and reveal the perception of volunteers towards non-profit organisations over the notion of trust after this experience. In this regard, Vefa Social Support programme is perceived as both pandemic-volunteerism and periodic voluntariness within this study.

Starting from this point of view, the main research problem of the study has been identified as to how a periodic voluntary experience can contribute to the general perception towards volunteerism and non-profit organisations during the periods as pandemic rather than comprehending the volunteerism as a continuous experience. Correspondingly, interviews have been carried out with public officers and representatives of non-governmental organisations who voluntarily joined in Vefa Social Support groups. Implemented with semi-structured forms, these interviews have been executed to reveal the perceptions related to the structure of activities of Vefa Social Support groups; experiences lived, challenges faced, emerging situations and thoughts of volunteers about the whole procedures.

A total of 11 volunteers from two different cities have been thoroughly interviewed. When repetitions and similarities have started to be encountered within the collected data, the in-depth interviews have been ended up by deciding that the data have reached a certain level of saturation. The data have been coded and categorised before being inductively used to analyse the research question and the interview topics without pre-specified classifications. Probing the whole experience gained within Vefa, the study has analysed the experiences, opinions, perceptions and roles of volunteers by comparing and correlating their answers given during the interviews. These experiences of participants are of significance since they do not contain any previously experienced processes and mechanisms. Besides, the fact that these experiences have been gained during a pandemic provides valuable content in terms of adapted roles during the period. Some participants have even stated that their feelings and opinions were changed or transformed during their experience within Vefa. Some experiences have dramatically emerged and this proves that the relevant experience is unique in its nature.

As a result of the analyses, three themes have been found which describe the experiences of participants and these are being called up (joining the team), reflexive experiences and the outputs. As a result, the experience of social aid

within Vefa as a transformational experience have triggered some differentiation in feelings, opinions, and actions of participants between the periods before and after joining to the groups. Although the operations have considered as an obligation due to the involvement of governmental bodies, the process have transformed into a episodic voluntary experience for both appointed ones and those coming from non-governmental organisations. Thanks to this experience, the trust in non-governmental organisations have increased due to their involvement in the activities. One of the most significant results of this act has been the comprehension of the importance of civil society and the fact that the experience that will foster new members of voluntary pool have been enabled by Vefa Social Support Platform. The whole civil society will absolutely benefit from much higher numbers in voluntary pool and the emergence of new donors by this means.