



**COVID-19 DÖNEMİNDE BELEDİYECİLİK HİZMETLERİNDE YAŞANAN  
GELİŞMELER ÜZERİNE BİR İNCELEME**

**Mehmet Ali GÜNGÖR**

**Yüksek Lisans Tezi**

**Çalışma İktisadı Anabilim Dalı**

**Danışman: Prof. Dr. Seda YILDIRIM**

**2024**

T.C.  
TEKİRDAĞ NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
ÇALIŞMA İKTİSADI ANABİLİM DALI  
YÜKSEK LİSANS TEZİ

COVID-19 DÖNEMİNDE BELEDİYECİLİK HİZMETLERİNDE YAŞANAN  
GELİŞMELER ÜZERİNE BİR İNCELEME

Mehmet Ali GÜNGÖR

ÇALIŞMA İKTİSADI ANABİLİM DALI  
DANIŞMAN: PROF. DR. SEDA YILDIRIM

TEKİRDAĞ-2024  
Her hakkı saklıdır.

## **BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ**

Hazırladığım Yüksek Lisans Tezinin bütün aşamalarında bilimsel etiğe ve akademik kurallara riayet ettiğimi, çalışmada doğrudan veya dolaylı olarak kullandığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, yazımda enstitü yazım kılavuzuna uygun davranıldığını taahhüt ederim.

05/06/ 2024

Mehmet Ali GÜNGÖR



## ÖZET

Kurum, Enstitü, : Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,  
ABD : Çalışma İktisadı Ana Bilim Dalı  
Tez Başlığı : Covid-19 Döneminde Belediyecilik Hizmetlerinde Yaşanan  
Gelişmeler Üzerine Bir İnceleme  
Tez Yazarı : Mehmet Ali GÜNGÖR  
Tez Danışmanı : Prof. Dr. Seda YILDIRIM  
Tez Türü, Yılı : Yüksek Lisans Tezi/ 2024  
Sayfa Sayısı : 70

Covid-19 pandemisi, dünyada beklenmeyen büyük krizlere yol açan ciddi bir küresel problemdir. Covid-19 pandemisinin ortaya çıkardığı başta sağlık sorunları olmak üzere bütün yaşamsal sorunlar ile mücadelede devletler ve yerel yönetimler birincil sorumluluğu üzerine almışlardır. Dolayısıyla, Covid-19 döneminin yarattığı kısıtlamalar ve sorunlar ile mücadele için Türkiye’de de yerel yönetimlerin ve belediyelerin sorumlulukları artmıştır. Bu çalışma içerisinde Türkiye’deki çeşitli büyükşehir ve bazı ilçe belediyelerinden belediyecilik hizmetlerinin incelenmesi amaçlanmıştır. İnceleme için büyükşehir ve ilçe belediyelerinin internet sayfalarındaki ilişkin açık erişebilir veriler yardımıyla elde edilen bilgiler kullanılmıştır. Çalışma nitel bir araştırma olarak tanımlanmakla birlikte, sunulan bilgiler genellenemez. Diğer yandan, çalışmanın bulguları yada sonuçları gelecek araştırma ve yayınlar için faydalı bilgiler verebilir.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet, Belediyecilik Hizmetleri, Covid-19 pandemisi, belediye

## ABSTRACT

Institution, Institute, : Tekirdağ Namık Kemal University, Institute of Social Sciences,  
Department  
: Department of Labour Economics  
Thesis Title : A Review on the Developments in Municipal Services During the  
Covid-19 Period  
Thesis Author : Mehmet Ali GÜNGÖR  
Thesis Adviser : Prof. Dr. Seda YILDIRIM  
Type of Thesis, Year : MS Thesis / 2024  
Total Number of :  
Pages 70

The Covid-19 pandemic is a serious global problem that causes unexpected major crises in the world. States and local governments have taken primary responsibility in combating all vital problems, especially health problems, caused by the Covid-19 pandemic. Therefore, the responsibilities of local governments and municipalities have increased in Turkey to combat the restrictions and problems created by the Covid-19 period. In this study, it is aimed to examine the municipal services of various metropolitan and some district municipalities in Turkey. For the analysis, information obtained through openly accessible data on the websites of metropolitan and district municipalities was used. Although the study is defined as a qualitative research, the information presented cannot be generalized. On the other hand, the findings or results of the study may provide useful information for future research and publications.

**Keywords:** Service, Municipal Services, Covid-19 pandemic, municipality

## ÖNSÖZ

Eğitim-öğretim ve meslek hayatıma önemli katkılar sağlayan lisansüstü eğitimde yüksek lisans yapmak için beni teşvik eden ve güzel bir yola yönlendiren Dekanımız Sayın Prof. Der. Rasim YILMAZ'a, ders ve tez çalışma dönemi boyunca yardımlarını ve desteklerini esirgemeyen, ufkumu açan, güzel tecrübeler edinmemi sağlayan tez danışmanın Sayın Prof. Dr. Seda YILDIRIM ve kıymetli hocam Sayın Prof. Dr. Durmuş Çağrı YILDIRIM'a lisansüstü eğitim boyunca kahrımı çeken, sürekli destekleyen kurum amirlerim ve mesai arkadaşlarıma, her zaman her konuda desteklerini ve güçlerini arkamda hissettiğim aileme, tez çalışmama destek veren akrabalarımaya teşekkürü bir borç bilir, sevgilerimi ve saygılarımı sunarım.

Mehmet Ali GÜNGÖR

## İÇİNDEKİLER

<b>BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ</b> .....	<b>ii</b>
<b>TEZ ONAY SAYFASI</b> .....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
<b>ÖZET</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>ÖNSÖZ</b> .....	<b>vi</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>vii</b>
<b>ŞEKİLLER LİSTESİ</b> .....	<b>x</b>
<b>TABLolar LİSTESİ</b> .....	<b>xi</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>BİRİNCİ BÖLÜM</b> .....	<b>2</b>
<b>HİZMET VE BELEDİYE HİZMETLERİ</b> .....	<b>2</b>
1.1. Hizmet Tanımı .....	3
1.1.1. Hizmetin Özellikleri .....	3
1.1.1.1. Soyutluk (Dayanıksızlık).....	4
1.1.1.2. Eş Zamanlılık.....	4
1.1.1.3. Heterojenlik.....	4
1.1.1.4. Değişken Talep .....	5
1.1.1.5. Emek ve İlişki-Yoğunluk.....	5
1.1.2. Hizmetlerin Sınıflandırılması .....	5
1.1.2.1. Pazarlama Amaçları Bakımından Hizmetleri Sınıflandırma .....	5
1.1.2.2. Hizmetlerin Amaca göre Kategorize Edilmesi .....	6
1.1.2.2.1. Tüketici Hizmetleri .....	6
1.1.2.2.2. Üretici Hizmetleri .....	6
1.1.2.3. Kâr Amacı Durumuna göre Sınıflandırma .....	6
1.1.2.3. Teknoloji Açısından Sınıflandırma .....	7
1.1.2.4. Pazar ve Hizmet Sağlayıcı Açısından Hizmetleri Sınıflandırma.....	7
1.2. Kamu Hizmeti Kavram ve Tanımı .....	7
1.3. Kamu Hizmetlerinin Sınıflandırılması .....	8
1.3.1. İktisadi Kamu Hizmetleri .....	8
1.3.2. İdari Kamu Hizmetleri .....	9

1.3.3. Sosyal Kamu Hizmetleri.....	9
1.3.4. Bilimsel – Kültürel – Teknik Kamu Hizmetleri .....	9
1.4. Belediyecilik Hizmeti Tanımı .....	9
1.4.1. Belediyecilik Hizmetlerinin Önemi .....	10
1.4.2. Belediyecilik Hizmetlerinde Güncel Değişimler .....	11
1.4.2.1. Dijital dönüşüm ve Belediyecilik Hizmetleri İlişkisi .....	11
1.4.2.2. E-Belediyecilik .....	12
1.4.2.3. Sürdürülebilirlik ve Belediyecilik Hizmetleri İlişkisi .....	13
1.4.2.4. Eko-Belediyecilik Tanımı .....	14
<b>İKİNCİ BÖLÜM .....</b>	<b>16</b>
<b>COVID-19 DÖNEMİNDE YAŞANAN GELİŞMELER .....</b>	<b>16</b>
2.1. Covid-19 Pandemisi Nedir.....	16
2.2. Covid-19 Krizi ve Genel Etkileri .....	17
2.2.1. Bir Kriz Olarak Covid-19 Pandemisi .....	17
2.2.2. Sağlık hizmetleri üzerindeki etkileri .....	17
2.2.2.1.ABD Sağlık hizmetleri Sistemi ve Uygulanan Politikalar.....	19
2.2.2.1.1. Beveridge Modeli .....	19
2.2.2.1.2. Bismarck Modeli.....	20
2.2.2.1.3. Ulusal Sağlık Sigortası Modeli .....	20
2.2.2.2.Çin Sağlık Hizmetlerinde Uygulanan Politikalar .....	21
2.2.2.3.Almanya Sağlık Hizmetlerinde Uygulanan Politikalar .....	21
2.2.2.3.2. Salgına Karşı Alınan Tedbirler.....	21
2.2.2.3.3. Sağlık Personelinin Durumu .....	23
2.2.2.4.İngiltere Sağlık Hizmetlerinde Uygulanan Politikalar .....	23
2.2.2.5.Türkiye Sağlık Hizmetlerinde Uygulanan Politikalar .....	24
2.2.3. Eğitim Hizmetleri Üzerindeki Etkileri .....	26
2.2.3.1.ABD Eğitim Sisteminde Covid-19 Önlemleri .....	28
2.2.3.2.Çin Eğitim Sisteminde Covid-19 Önlemleri .....	28
2.2.3.3.İngiltere Eğitim Sisteminde Covid-19 Önlemleri .....	29
2.2.3.4.Türkiye Eğitim Sisteminde Covid-19 Önlemleri .....	30
2.2.4. Ekonomi Alanı Üzerindeki Etkileri .....	30
2.2.4.1.Covid-19'un Çin Ekonomisine Etkisi .....	31
2.2.4.2.Covid-19'un ABD Ekonomisine Etkisi .....	32

2.2.4.3.Covid-19'un Almanya Ekonomisine Etkisi.....	33
2.2.4.4.Covid-19'un Türkiye Ekonomisine Etkisi .....	34
2.2.5. Kamu Hizmetleri Üzerindeki Etkileri .....	39
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM .....</b>	<b>42</b>
<b>TÜRKİYE'DEKİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNDE HİZMETLER: COVID-19 DÖNEMİ .....</b>	<b>42</b>
3.1. Amaç .....	42
3.2. Araştırmanın Yararı .....	42
3.3. Araştırmanın Kısıtı.....	43
3.4. Araştırmanın Deseni.....	43
3.5. Covid-19 Dönemi İçerisinde Türkiye'deki Büyükşehir Belediyelerinin Hizmetlerinden Örnekler .....	43
3.5.1. Tekirdağ Büyükşehir Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler .....	44
3.5.2. Süleymanpaşa Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler.....	49
3.5.3. Çorlu Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler..	51
3.5.4. Çerkezköy Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler.....	53
3.5.5. Malkara Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler .....	54
3.5.6. Balıkesir Büyükşehir Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler .....	55
3.5.7. Bursa Büyükşehir Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler.....	56
3.5.8. Eskişehir Büyükşehir Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler .....	58
3.5.9. Malatya Büyükşehir Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler.....	59
3.5.10. Muğla Büyükşehir Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler.....	60
3.5.11. Van Büyükşehir Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler.....	61
3.5.12. Şanlıurfa Büyükşehir Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler .....	62
3.5.13. Manisa Büyükşehir Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler .....	64

3.5.14. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler.....	65
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>67</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>71</b>

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1: OECD Doktor Sayısı-2019-2022.....	18
Şekil 2.2: OECD Hemşire Sayısı-2019-2022 .....	19
Şekil 2.3: Türkiye’de Sağlık Harcamaları.....	36
Şekil 3.1: Tekirdağ Büyükşehir Belediye Binası Personel Salgın Kontrolü.....	44
Şekil 3.2: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Otobüsle Yolculuk yapan Vatandaşların Ateşinin Ölçülmesi.....	45
Şekil 3.3: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Cadde ve Sokak Dezenfekte İşlemi .....	46
Şekil 3.4: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Sağlık Merkezleri Dezenfekte İşlemi....	47
Şekil 3.5: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi’nin Hizmet Alanlarının Dezenfekte İşlemi .....	48
Şekil 3.6: Süleymanpaşa Belediyesi “Vefa İletişim Merkezi” Kurdu .....	49
Şekil 3.7: Süleymanpaşa Belediyesi İzolasyonlu Sedy ve Kabin .....	50
Şekil 3.8: Çorlu Belediyesi Evde Bakım Hizmeti.....	51
Şekil 3.9: Çorlu Belediyesi Dezenfekte İşlemleri .....	52
Şekil 3.10: Çerkezköy Belediyesi Sağlık Merkezleri Dezenfekte İşlemi .....	53
Şekil 3.11: Malkara Belediyesi HES Kodu Sorgulama .....	54
Şekil 3.12: Balıkesir Büyükşehir Belediyesi Çiftçi Desteği .....	55
Şekil 3.13: Bursa Büyükşehir Belediyesi Evde Konser .....	56
Şekil 3.14: Bursa Büyükşehir Belediyesi Yabancı Uyruklu Öğrencilerle Spor Etkinlikleri .....	57
Şekil 3.15: Eskişehir Büyükşehir Belediyesi Siperlik Üretimi .....	58
Şekil 3.16: Malatya Büyükşehir Belediyesi Maske Dağıtımı .....	59
Şekil 3.17: Muğla Büyükşehir Belediyesi Şeffaf Maske Üretimi.....	60
Şekil 3.18: Van Büyükşehir Belediyesi Hasta Nakil Mesaisi .....	61
Şekil 3.19: Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi Dezenfeksiyon İşlemleri .....	62
Şekil 3.20: Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi Online Müze Gezisi .....	63
Şekil 3.21: Manisa Büyükşehir Belediyesi Tıp Bayramı .....	64
Şekil 3.22: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Covid-19 Salgınında Engelli Bireyleri Unutmuyor .....	65

Şekil 3.23: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Psikolojik Destek ve Online Ders Hizmetleri..... 66

## TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 2.1: Bazı OECD Ülkelerinin Ekonomik Büyüme Verileri..... 37

## KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	:Amerika Birleşik Devletleri
EBA	:Eğitim Bilişim Ağı
HES	:Hayat Eve Sığar
MASKİ	:Malatya Su ve Kanalizasyon İdaresi
MERS-CoV	:Orta Doğu Solunum Sendromu Koronavirüsü (Middle East Respiratory Syndrome)
OECD	:Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (Organisation for Economic Co-Operation and Development)
SARS-CoV-1	: Şiddetli Akut Solunum Sendromu Koronavirüsü
SGK	:Sosyal Güvenlik Kurumu
TÜBİTAK	:Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu

## GİRİŞ

Covid-19 pandemisi, küresel bir kriz olarak literatüre girmiştir. Bütün dünyada beklenmeyen bir sağlık krizi yaşamıştır. Sağlık açısından yetersiz hizmetlere sahip olduğu görülen çoğu ülke için vatandaşlarının diğer ihtiyaçlarını karşılamada da yetersizlikler olması pandeminin negatif etkilerini arttırmıştır. (Alokaily, 2021).

Sosyal mesafe ve karantina, sosyal temasın azalmasıyla bekleneceği üzere mevsimsel grip gibi bulaşıcı hastalıkların teşhis oranlarını azalttı. Ancak karantina ve tıbbi ortamlardan kaçınma nedeniyle bireyler diğer sağlık sorunları için yardım aramaktan kaçındı ve bu da sorun hala mevcut olmasına rağmen teşhis ve tedavinin azalmasına yol açtı. Bu arada, teşhis edilmiş vakalarda bile, sağlık sistemlerini ve kaynaklarını tüketen COVID-19 tehdidi nedeniyle birçok vakada kanser gibi hastalık ve durumların tedavisinin ertelenmesi gerekti. COVID-19'un yayılmasını kontrol etmeye yönelik ek engeller arasında seyahat kısıtlamaları, halka açık yerlerde yüz maskesi kullanımı ve sosyal mesafe dahil olmak üzere salgını hafifletme çabalarına karşı toplumun direnci, hastanede bulaşma oranları ve önemli finansman ve kaynakların genel eksikliği yer alıyor. COVID-19 salgınından öğrenilebilecek en önemli derslerden biri, insanları salgın hastalıklardan koruma rolünde siyasi iradenin önemidir. COVID-19 salgını aynı zamanda küresel nüfusun büyük bir kısmını dünyanın birçok yerindeki bozuk ve aşırı genişlemiş sağlık sistemleri konusunda uyandırdı (Cuffari, 2022).

Covid-19 döneminde göze çarpan önemli değişimler yerel yönetimlerin sunduğu hizmet alanında da yaşanmıştır. Bu noktada, çalışmanın amacını Türkiye'deki bazı büyükşehir ve ilçe belediyelerinin Covid-19 döneminde sundukları hizmetleri incelemek oluşturmaktadır. Çalışmada nitel araştırma yöntemi tercih edilmiş ve literatür tarama ile ikincil kaynaklardan veriler toplanmıştır. Dolayısıyla bu araştırma inceleme özelliği taşımaktadır.

Tezin bölümleri 3'e ayrılmaktadır. Birinci bölüm ile çalışmadaki hizmet ve belediyeçilik hizmetlerine genel açıklama yapılmıştır. İkinci bölümde konunun temel odak noktalarından biri olan Covid-19 pandemisi ve etkileri açıklanmıştır. Üçüncü bölümde de çalışmanın amaç, yöntem ve inceleme bilgileri verilmiştir.

## **BİRİNCİ BÖLÜM**

### **HİZMET VE BELEDİYE HİZMETLERİ**

Gelişen ve değişen dünyada bir taraftan yaşanan küreselleşme süreci diğer tarafta yerelleşme ihtiyacını ortaya çıkararak yerel oluşumların güçlenmesini sağlamıştır. 20. yüzyılda teknoloji ve iletişim yönünde gerçekleşen gelişmeler neticesinde bilgi, mal, hizmet, hammadde gibi pek çok unsur uluslararası dolaşıma girmiş ve paylaşım odağı olmuştur. 1980'li yıllar ve sonrası gelişen ekonomik ilişkiler ile birlikte liberalleşme sürecine girilmiştir (Erbay, 1996). Yaşanan gelişmeler yerel yönetimlerin de işlerini hem hızlandırarak kolaylaştırmakta hem de yeni talep ve isteklerle yeni tür yönetimler arası ilişkilerle yüz yüze getirmektedir.

Sosyal bir varlık olan insan ekonomik, kültürel, siyasi pek çok nedenden dolayı bir arada yaşamak mecburiyetindedir. Bir ülke sınırı içerisinde yaşayan ve genel müşterek ihtiyaçları devlet oluşumu tarafından karşılanan vatandaşlar, belediye yönetim ve hizmetlerinin varlık nedeni olarak da ortaya çıkan yerel müşterek ihtiyaçların giderilmesini de talep etmektedir.

Belediyeler, gittikçe artan bir nüfusa mevcut hizmetlerini iyileştirmek, geliştirmek ve hizmet kalitesini artırarak sunmak durumundayken, bir taraftan da değişen bölge, ülke ve dünya şartları çerçevesinde yeni ve modern hizmetler sunmak durumundadır (Yücel, Yücel, & Atlı, 2012).

Bu bölümde hizmet ve belediyeçilik hizmetlerine yönelik temel kavramlar incelenecektir.

### **1.1.Hizmet Tanımı**

İnsanların bir arada yaşamalarının doğal bir sonucu olarak hayatın her alan ve anında karşılaştığımız, tanım olarak pek çok karşılığı olan hizmet kavramı; mal üretimi dışında olan ve somut bir çıktı olarak elde edilemeyen üretildiği an tüketilen soyut bir üründür. (Bayat , Baydaş, & Atlı, 2015).

Kişi ihtiyaçlarına karşılık bulan ve tıpkı diğer eşyalar gibi ücret karşılığı alınabilen ihtiyaçların karşılığı hizmet olarak karşımıza çıkmaktadır. (Negiz, 2007). Hizmetler dinamik bir yapıya sahiptir ve sunulduğu an tüketildiğinden ancak tekrarlanabilmektedir. Sunulmadan önce tetkik ve tahlil edilemez, binaenaleyh hizmetlerin gözlenmesi sonucu bazı sonuçlar elde edilebilir. Hizmeti talep eden, satın alan veya kullanan kişi bir kez o hizmeti deneyimlemeden hizmetin yeterli, kaliteli vb. olup olmadığı hakkında bir sonuca varamaz. Hizmetler belirli bir anda başlar ve biter yalnızca hizmetin oluşturulması ve sunulması süresi bulunmaktadır. İnsan davranışı ve yönlendirmesiyle oluşturulan hizmet süreci içerisinde hizmeti sunan kişilerin alanında uzman olması gerekmektedir (Sayım & Aydın, 2011).

#### **1.1.1. Hizmetin Özellikleri**

Hizmetin kendine özgü yapısı ve özellikleri bulunmaktadır. Hizmetin tanımı da baz alınarak özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Sayım & Aydın, 2011):

#### **1.1.1.1. Soyutluk (Dayanıksızlık)**

Hizmetler elle tutulamaz, görülmez, duyulmaz, paketlenmez, taşınmaz, bir ölçü birimi ile ifade edilemez olduğundan soyut (dayanıksız) olarak nitelendirilmektedir. Hizmetler hesaplanamaz, önceden test edilerek üretilemez. Herhangi bir şekilde envanteri tutulamaz, saklanamaz, üreticiden tüketiciye direkt olarak geçmektedir. Hizmetlerin hem müşteri hem tedarikçi açısından en belirgin özelliği soyut olmasıdır. Müşteri/vatandaş hizmetin kalitesini ancak ve ancak deneyimleyerek öğrenebilir. Bir konser ya da yolculukta boş kalan koltuklar saklanarak ertesi gün satışa sunulması mümkün değildir. Hizmet sunumundan sonra tüketilemediği için ortaya çıkacak ekonomik kayıplar da sonradan telafi edilememektedir (Assael , 1990).

#### **1.1.1.2. Eş Zamanlılık**

Hizmet sürecinde, imalat sektöründe olduğu gibi farklı üretim ve tüketim sürecinden geçerek müşteriye ancak malın satışı sırasında karşı karşıya gelmez gelinmemektedir. Üretim süreci, imalat sektöründe müşteri tarafından görülmez. Hizmet ise üretildiği anda tüketilmektedir. Bu sebeple hizmet sektöründe kalite müşteriye sunum aşamasında gerçekleşir. Müşteri hizmetten yararlanabilmek için bizzat olması üretim sürecine katılması gerekmektedir. Örneğin; yeme- içme, ulaşım, sağlık hizmetleri vb. (Sayım & Aydın, 2011).

#### **1.1.1.3. Heterojenlik**

Bir müşterinin hizmetten beklentisi ve öncelik sıralaması diğer müşteriler için aynı değildir. Hizmetin içeriği, sunan kişi, müşteri veya zamana göre değişkenlik gösterebilmektedir. Tüketicinin tecrübesi, önceliği, beklentisi hizmeti algılama yönünü doğrudan etkilemektedir. Müşteri mevcut hizmeti aldığı daha önce almış olduğu benzer hizmetlerle kıyaslayacak ve kararını bu doğrultuda verecektir (Akgeyik, 2004).

#### **1.1.1.4. Değişken Talep**

Hizmet miktarı ile talep arasında denge noktasından uzaklaştıkça hizmet arzı yetersiz kalacak, hizmet kalitesinde düşmeler ve talebe yetişememe meydana gelecektir. Fazla hizmet arzı meydana gelip talep yetersiz kaldığında ise ekonomik kayıplar meydana gelecektir (Sayım & Aydın, 2011).

#### **1.1.1.5. Emek ve İlişki-Yoğunluk**

Hizmet sektöründe eksiklikler personel eğitimi, bilgi, deneyim ve tecrübenin artması ile giderilerek tam bir hizmet verilebilmektedir. Hizmet sektöründe insan varlığı kaçınılmaz ve kesin zorunluluk olarak görülmektedir (Sayım & Aydın, 2011).

#### **1.1.2. Hizmetlerin Sınıflandırılması**

Hizmetin kendine özgü yapısı ve özellikleri olmasından dolayı, hizmet tanımı yapılmasında yaşanan güçlük hizmetlerin sınıflandırılması aşamasında da yaşanmıştır. Hizmetin özelliklerini açıklarken yer verilen soyut olma, eş zamanlı üretim ve tüketim, değişken talep, emek ve ilişki yoğunluk sebebiyle geniş faaliyetlerden oluşan heterojen bir sektördür. (Ardıç, 1998). Hizmetlerin sınıflandırılması ile ilgili kategoriler çoğaltılabilir, farklı bakış açısı, kriter vb. göre bir çok sınıflandırma şekli bulunmaktadır (Bayat , Baydaş, & Atlı, 2015).

##### **1.1.2.1. Pazarlama Amaçları Bakımından Hizmetleri Sınıflandırma**

Pazarlama amacı olarak ikinci sınıflandırmada, doğrudan alıcılar tarafından satın alınıp kullanılan ya da hizmet olarak doğrudan tüketiciler tarafından tüketilen, kullanılan hizmetlerdir (Enginkaya, 2005).

### **1.1.2.2. Hizmetlerin Amaca göre Kategorize Edilmesi**

Hizmetleri amaca göre 6 farklı kısımda incelenmek mümkündür:

#### **1.1.2.2.1. Tüketici Hizmetleri**

Tüketicilerin son hizmet istek ve ihtiyaçlarını karşılayan hizmetlerdir. Tüketici hizmetleri yaşam kalitesini artırmak için kişilere sosyal ve kişisel hizmetlerdir (Bayat , Baydaş, & Atlı, 2015).

#### **1.1.2.2.2. Üretici Hizmetleri**

Üretici hizmetleri bir işletmeye sağlanan hizmetler olup, hizmet üreten işletme, hizmet pazarlayan işletme için gelecekte de faydası olacak hizmetlerdir (Bayat , Baydaş, & Atlı, 2015).

### **1.1.2.3. Kâr Amacı Durumuna göre Sınıflandırma**

Hizmet işletmeleri hizmetlerin karşılığının alınma türüne göre ikiye ayrılmaktadır. Bunlar kâr amaçlı hizmet işletmeleri veya kâr amaçsız hizmet işletmeleridir (Hoffman & Bateson, 1997). Kar amaçlı hizmetler, özel sektörün sunduğu kar amacı güdülen ticari hizmetlerdir (Cemalcılar, 1986). Kar amaçlı hizmetlere; firmaların ürettiği ve pazarladığı barınma, kişisel bakım, telekomünikasyon, banka ve finansal hizmetler gibi geniş bir sektörü kapsayan faaliyetler örnek olarak verilebilir. Kar amacı taşımayan hizmetler ise daha çok kamu sektörünü ilgilendiren halkın yararına sunulmuş olan eğitim ve öğretim, kültürel faaliyetler, dini hizmetler, güvenlik gibi diğer sosyal nedenlerden kaynaklanan hizmetlerdir. Kamu sektörünün yanında çeşitli alanlarda faaliyet gösteren vakıflar da kar amacı gütmeyen hizmetler sunmaktadır (Bayat , Baydaş, & Atlı, 2015).

### **1.1.2.3. Teknoloji Açısından Sınıflandırma**

Teknoloji açısından; insana dayalı olarak üretilen, teknolojik ve ürüne dayalı olan hizmetler olarak üçe ayrılabilir. İnsana dayalı olarak üretilen hizmetler, hizmeti sunan kişiye bağımlı olarak; avukatlık, mali müşavirlik, doktorluk, çocuk bakımı gibi odağında insanın bulunduğu hizmetlerdir (Mucuk, 2012). Teknolojiye dayalı hizmetler, hizmetin dağıtımını için destekleyici role sahiptir. Ürüne dayalı olan hizmetler ise, garanti, servis ve bakım hizmetleri gibi satış sonrasında ürünleri destekleyici role sahiptir (Bayat , Baydaş, & Atlı, 2015).

### **1.1.2.4. Pazar ve Hizmet Sağlayıcı Açısından Hizmetleri Sınıflandırma**

Hizmet, müşteri ihtiyacı odaklı veya endüstriyel bazlı olarak sınıflandırılabilir. Müşterinin veya pazarın oluşumuna göre, emeğin yoğun olma derecesine göre bu sınıflandırma yapılabilir. Eğitim, tamir ve bakım onarım gibi işlerde emek yoğun olmakla birlikte; iletişim, taşımacılık gibi hizmetlerde teknoloji yoğunudur. Emeğin yoğun olduğu ve insana dayalı yürütülen hizmetler, teknolojiye dayalı üretilen hizmetlere göre daha heterojendir. Çalışan seçimi, eğitim, deneyim gibi unsurlar emeğin yoğun olduğu işlerde ana girdi olduğundan dolayı daha fazla önem arz etmektedir. Teknolojinin yoğun işlerde ise standardizasyon yüksek oranda bulunmaktadır (Bayat , Baydaş, & Atlı, 2015).

## **1.2. Kamu Hizmeti Kavram ve Tanımı**

Kamu hizmeti; kamu yararını sağlayabilmek adına devlet ya da kamu tüzel kişilerin kontrolü altında arz edilen özel teşebbüs yoluyla genel ya da bütüncül ihtiyaçları karşılayan devamlı ve düzenli faaliyetler olarak tanımlanabilir. (Onar, 1966).

Devletin yegâne amacının toplum yararına olacak iş ve faaliyetleri gerçekleştirilmesi ve buna ihtiyaç duyacak teşkilatları devlet eliyle oluşturulması şeklinde tanımlanmaktadır (Eroğlu, 1978). Ancak günümüz dünyasında bir faaliyetin kamu hizmeti olarak sayılabilmesi için devlet eliyle yürütülmesi gerekliliği geçerliliğini yitirmiştir. Kamu hizmetleri görülürken sadece kamu kuruluşları değil çeşitli özel kuruluşlar tarafından da faaliyetler yürütülebilmektedir. Bu kapsamda kamu hizmetlerinin organik açıdan değerlendirilmesinin yeterli sonuç vermeyeceği anlaşılmaktadır (Günday, 2004).

Biçimsel açıdan kamu hizmeti; hukuk sistemi içerisinde bir düzeni ifade eder. Bir hizmetin hukuki rejime ve hukuksal düzene bağlı olması, bu hizmetin kamu hizmeti olduğunun göstergesidir (Giritli, Pertev, & Akgüner, 2001).

Maddi açıdan kamu hizmeti ise, içerisinde toplumsal ihtiyaçları ve kamu yararını barındıran hizmetlerdir (Günday, 2004).

### **1.3. Kamu Hizmetlerinin Sınıflandırılması**

Kamu hizmetleri, iktisadi, idari, sosyal ve bilimsel-teknik-kültürel olmak üzere dört ayrı konu özelinde sınıflandırılabilir. (Günday, 2004).

#### **1.3.1. İktisadi Kamu Hizmetleri**

İktisadi kamu hizmetleri, toplumun mali güçlerinin yetersiz olduğu alanlarda ekonomik gereksinimlerini karşılamak için ortaya çıkmış olan ve bu hizmetleri özel hukuki kurallar içinde karşılayan bir hizmet türüdür (Giritli, Pertev, & Akgüner, 2001). Bu hizmet türüne örnek olarak kamu iktisadi teşebbüslerinin sunduğu hizmetler gösterilebilir (Altın, 2013).

### **1.3.2. İdari Kamu Hizmetleri**

İdari kamu hizmetleri; başından beri devletin yürüttüğü, kamu hukuku kurallarına tabi olan kamu hizmetleridir. Bu hizmetlere; sağlık, eğitim, milli savunama, nüfus işleri, tapu ve kadastro hizmetleri örnek olarak gösterilebilir. (Günday, 2004). İdari kamu hizmetine ait yetki, usul, esas, personel ve diğer hususlar kamu hukuku hükümlerine göre çözümlenir. Bunlara ait uyuşmazlıklar için idari yargıya başvurulmakla birlikte ayrık durumlarda için özel hukuk sözleşmeleri yapılabilmektedir (Demir, s. 237).

### **1.3.3. Sosyal Kamu Hizmetleri**

Sosyal kamu hizmetleri; toplumda ihtiyaç duyulan emeklilik, sosyal yardım ve sosyal güvenlik gibi faaliyetlerin yürütülmesini sağlayan kamu hizmetleridir. İş ve işçi bulma gibi bazı hizmetler Devletin tekeli altındadır (Demir, s. 237).

### **1.3.4. Bilimsel – Kültürel – Teknik Kamu Hizmetleri**

Bilimsel- kültürel-teknik kamu hizmetleri; devletin bilim, kültür ve sanat alanında yürüttüğü faaliyetleri kapsar. Örneğin; müzik, bale, tiyatro, devletin bilimsel ve teknik alanda yaptığı çalışmalar bu kapsamda değerlendirilmektedir. (Günday, 2004). Devlet Tiyatroları, TÜBİTAK bu tür hizmetleri veren kuruluşlara örnek olarak gösterilebilir. (İşten, 2007; Altın, 2013: 106).

### **1.4. Belediyecilik Hizmeti Tanımı**

Belediye, insanların yaşamı boyunca ihtiyacı olan pek çok alanda var olmaktadır (Gündoğdu, 2005). Belediyeler, vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamak ve yaşam kalitesini artırmak amacıyla hizmet sunumu gerçekleştirmektedir. Şehircilik,

çevre ve çevre sağlığı, su ve kanalizasyon hizmetleri, sağlık hizmeti, zabıta, itfaiye, spor ve kültürel faaliyetler, ulaşım gibi pek çok alanda kar amacı gütmeyen yerel düzeyde kamu hizmeti belediyeler tarafından sağlanmaktadır (Arslan, Taştekin, & Gültekin, 2017). Nüfusun artması, teknolojik gelişmeler gibi birçok faktöre bağlı olarak belediye hizmetleri de zamanla değişim yaşamıştır. Vatandaş odaklı hizmet sağlayan belediyeler var olan talep, istek ve şikayetleri etkili, etkin ve ekonomik olacak şekilde gerçekleştirmekle yükümlüdür (Erdoğan, 2010). Şeffaf belediye anlayışı ile birlikte kaynakların etkin kullanımı amaçlanmış olup, vatandaş talepleri ve bir paydaş olarak vatandaşın yönetime dahil olması sağlanmıştır.

#### **1.4.1. Belediye Hizmetlerinin Önemi**

Toplumların kamu hizmetlerine olan talepleri; sanayileşmenin artması teknolojinin gelişmesi, nüfus artışına bağlı olarak kentleşme, çevresel sorunların yaşanması ile birlikte sürekli olarak artmaktadır (Palabıyık, 2007). Belediyeler; yerel yönetimlerde bölge halkına eğitim, kültür ve sağlık hizmetleri gibi birçok alanda hizmet vermektedir. Fakat belediyeler bu hizmetleri verirken bazı yasalara uymak zorundadırlar. Bu hizmetler verilirken kar amacı güdülmez ve hizmetten elde edilen gelir hizmetin giderleri için harcanır. Bu yönden bakıldığında belediyeler kar amacı gütmeyen kurumlardır. Gelişen ve değişen dünya düzeninde belediyelerin rolü oldukça önem arz etmektedir (Usta & Memiş, 2010). Mevzuat hükümleri doğrultusunda hareket eden belediyeler, hizmeti kullananlara karşı da sorumludur. Bu nedenle temel amaç hizmeti kullanan ve hizmetten yararlananları memnun etmektir. Günümüzde insan ihtiyaçlarının günden güne arttığı ve bu ihtiyaçların daha çok yerel yönetim örgütleri tarafından karşılandığı görülmektedir (Torlak, 1999).

Yerel yönetimlerin en güçlüsü olarak görülen belediyelerde yönetici ve karar organları halk tarafından seçimle belirlenmektedir. Mevzuat hükümleri doğrultusunda katılımcı bir anlayışla yönetilen belediyeler vatandaşın taleplerini anlama, doğru analiz etme ve sonuçlandırma, kurumu kamuoyuna tanıtmaya, kamuoyunun desteğini sağlama hususunda çok önemli bir yere sahiptir (Yüzgenç, 2010).

## **1.4.2. Belediyecilik Hizmetlerinde Güncel Değişimler**

Teknolojinin gelişmesi ile birlikte kamu hizmetlerinin sunumu da dijital ortama taşınmıştır. Kamu hizmetlerine yerinde ulaşmak yerine internet tabanlı yazılımlar ile vatandaşa hizmet sunumunda güncel gelişmeler takip edilmektedir. Bu kapsamda; e-devlet, e- belediye gibi dijital platformlar ile vatandaşın hizmete ulaşımı kolaylaşmaktadır. Vatandaşın ihtiyaçlarını karşılayabilmek adına teknolojinin kullanımını ile hem kamu kaynakları etkin kullanılmakta hem de hızlı, ucuz ve kaliteli hizmet sağlanmaktadır. Bu doğrultuda yerel yönetimler hizmetlerinin bir kısmını bilişim ve internet teknolojileri ile bu kanallardan sağlamaktadır. (Karaca & Öztürk, 2019).

### **1.4.2.1. Dijital dönüşüm ve Belediyecilik Hizmetleri İlişkisi**

Değişen dünya düzeninde teknolojinin ön planda yer alması ile birlikte belediyeler de vatandaşın sorunlarını daha kolay çözebilmek adına hizmetlerini bu yönde geliştirmeye başlamıştır. Vatandaşların beklentilerinin tespit edilmesi, bu yönde aksiyon alınması ve sonuçlarının doğru ölçülebilmesi adına teknoloji önemli bir kilometre taşı olmuştur. Artan nüfus yoğunluğu dijitalleşmeye engel teşkil etmemiş aksine vatandaşın kolay erişebilmesi adına yerel yönetimlerin kurum web siteleri ve sosyal medya hesapları aktif olarak kullanılmaktadır. Belediyenin şeffaflık sağlayabilmesi adına kamuoyu ile bilgi paylaşımını web sitesi üzerinden sağlaması, su faturası, yapı ruhsatı, emlak vergisi ödemesi gibi sorgulamaların belediyeye gitmeden internet üzerinden yapılması vatandaş açısından zaman ve maliyet kaybını engellemekte aynı zamanda belediyeler için kurumsallaşmaya katkı sağlamaktadır. Dijital belediyecilik olarak adlandırılan bu dönüşüm vatandaş ve yerel yönetim bazında yer alan tüm paydaşların birbiri ile etkileşim sağlaması sonucu gelişerek bilgi ve iletişim teknolojileri araçlarıyla yönetilmesi ve tekrar erişim sağlanacak şekilde saklanması gibi faaliyetlerin bütünüdür (Çapar, 2014).

### 1.4.2.2. E-Belediyecilik

Elektronik Belediye, belediye yönetimi ile yerel yönetim hizmetlerinde ve bulunduğu faaliyetlerde bilgi teknolojilerinin kullanımı olarak kısaca karşımıza çıkabilir (Ünlü , 2016).

E-Belediyenin amacı vatandaşların yönetime sağladığı katılımın artması, doğru ve güvenilir bilgiye daha kolay ulaşım sağlamak, zamandan tasarruf edilmesi, vatandaşın kamu kurumuna gitme zorunluluğunun ortadan kalkması ile maliyetlerin azalması ve verimliliği yükselterek vatandaş memnuniyetinin artmasıdır (Şahin, 2007).

E-belediyecilik üç aşamadan oluşmaktadır: Tek taraflı bilgi, İki taraflı iletişim ve online iletişim. Bu derecelerde vatandaşa verilen katkı ne kadar yüksek olursa bu işlemin zorluk derecesi de doğru orantılı olarak zor olmaktadır. Tek taraflı bilgide kuruma ait bilgiler vatandaşla paylaşılır. Web üzerinden vatandaşa bilgi aktarılır. İki taraflı bilgide vatandaşın belediyeye olan borçları, belediyenin iletişim bilgileri, e-posta, anket gibi karşılıklı bilgi aktarılacak veriler bulunur. Online işlemlerde ise belediye hizmetlerine ilişkin kayıt işlemleri, belediye tarafından verilen hizmetlere ilişkin abonelik işlemleri, borç ödeme işlemleri yer almaktadır.

Ülkemizde bulunan 81 il belediyesi tarafından kullanılan web sayfaları incelenmiş olup, e-belediyecilik konusunda bazı bilgiler analiz edilmiştir. Web sayfalarında olmayan özelliklerin azımsanmayacak derecede olduğu görülecektir. Örneğin bir vatandaş tarafından aranan hizmetin kolayca bulunmasını sağlayacak arama motoru özelliğinin 27 il belediyesine ait web sayfasında bulunmadığı görülecektir. Çağın bilgi kaynağı sosyal medya hesaplarına ait bilgilere bakıldığında ise web sayfasında yer veren belediye sayısının oldukça yüksek olduğu, web sayfasında bulunması zorunlu olan bilgilerden e-posta, adres ve telefon bilgilerinin

bütün il belediyeleri tarafından web sayfalarına koyulduğu görülecektir (Güven, 2022).

“E-Belediyecilik Hizmeti Sunulan Hizmet Alanları” başlığı altında ise belediyeler tarafından verilen hizmetlerin kaç tane belediye tarafından dijital ortama taşındığı, vatandaşın hizmetlerle ilgili bilgi sahibi olmasının ve hizmetlere ulaşmasının kolaylaştırıldığı görülmektedir. Ancak bazı hizmetlere bakıldığında çok az belediye tarafından dijital ortamda bilgi paylaşımı yapıldığı görülecektir. Bunlara; psikolojik danışma hizmetleri, evde bakım hizmetleri, bağımlılıkla mücadeleyle yönelik hizmetler, sokakta yaşayan kişilere yönelik hizmetler, yaşlılara yönelik hizmetler vb. örnek olarak gösterilebilir (Güven, 2022).

#### **1.4.2.3. Sürdürülebilirlik ve Belediyecilik Hizmetleri İlişkisi**

Dünya ekonomilerinin 1950-1960'lı yıllarda ana odak noktası fazla üretim ile sürekli büyüme üzerine olmuştur. Kaynakların sınırlı olması nedeniyle çevreyi gözetmeden yapılan sürekli üretim telafisi olmayan sonuçlar doğurmaktadır. Bu sebeple ekonomi, toplum ve çevre arasında bir denge gözetilen “Sürdürülebilir Kalkınma” anlayışı ortaya çıkmıştır (Evin, 2005).

Yerel yönetimlerde plansız ve çarpık kentleşme, doğal kaynak kullanımı, şehirde yaşayanların yönetimde ve planlamada rol oynaması gibi sorulara yanıt aranmaktadır. Nüfus artışı ve tüketim alışkanlıkları toplumsal ve ekonomik sorunlarla birlikte çevreyi de olumsuz olarak etkilemektedir. Globalleşen dünyada bir vatandaşın dahi geride bırakılmadan herkesin istek, talep ve ihtiyaçlarına sürekli olarak karşılayabilmek ancak yerel yönetimler ile mümkün olmaktadır. Yerel seviyedeki ihtiyaçların artması vatandaşın en yakın yerel yönetim olan belediyeleri önemli bir yere koymuştur (BYKP 11, 2018).

Sürdürülebilir belediyciliğin örneklerinden biri Mezitli Belediyesi'dir. Belediyenin stratejik planında yer alan ayrıntılara bakıldığında insanların mutlu olduğu ve yaşamdan keyif aldığı sürdürülebilir kent idealini gerçekleştirmenin amaçlandığı görülmektedir.

Vatandaşların sosyal, kültürel ihtiyaçlarını karşılamak ve beklentilerini anlayabilmek amacıyla insan mutluluğunu odağına koyan bir anlayışla "Mutlu Kent Mezitli" ideasını oluşturabilmek için önemli çalışmalar yapılmaktadır.

Kültürel ve sosyal alanların büyük bir bölümünü karşılayan belediyenin hizmetleri; çocuklar, yetişkinler ve 65 yaş üstü vatandaşların ihtiyaç ve beklentilerine dayanarak şekillenmektedir (Mezetli Belediyesi, 2020). Birleşmiş Milletlere göre sürdürülebilir kentlerin dört ilkesi bulunmaktadır: Sosyal Gelişme, Ekonomik Gelişme, Çevre Yönetimi ve Kentsel Yönetişim.

Sosyal gelişme ile vatandaşın eğitimden sağlığa, gıda ve beslenmeden doğal yaşam alanına, su ve ulaşımdan hijyene ulaşması amaçlanmaktadır. Ekonomik gelişme ile istihdam, büyüme ve yenilenebilir enerji kaynaklarının ve teknolojinin kullanımı amaçlanmaktadır. Çevre yönetimiyle orman, toprak ve enerji verimi, atık yönetimi havanın ve iklimin korunması amaçlanmaktadır. Kentsel yönetişim ile şehirlerde yaşayan vatandaşların eşitsizliğinin kaldırılması medeni ve siyasi bağlantıların güçlendirilmesi amaçlanmaktadır.

#### **1.4.2.4. Eko-Belediycilik Tanımı**

Eko-belediye; önceliği sürdürülebilirlik olan uzun vadeli ekonomik, sosyal ve ekolojik açıdan sağlıklı toplumu amaçlarken yöntem olarak demokratik katılımcı yönetim anlayışı benimseyen modeldir (Lahti & James, 2005).

Eko-belediyecilik sürdürülebilirliğin sağlanması açısından önem arz etmektedir. Yaşanılan toplumun bugünü ile gelecek nesiller arasında köprü görevi gören süreç dinamik bir yapıdadır. Toplum ve doğa arasındaki uyumun sağlanması ve devam etmesi, ilerleyen dönemlerde meydana gelebilecek sorunların tespiti ve süreç içerisinde kurulan dengenin devam etmesi sürdürülebilirlik olarak görülmektedir (Karacan, 2007).

Eko-belediyenin amaçları; eğitimler aracılığıyla toplulukların bilinçlenmesini sağlamak ve demokrasi uygulamaları oluşturmaktır. Aynı zamanda yerel yönetim ihtiyaçlarına çevreci yöntemlerle cevap vermektir. Kentsel kalkınmanın sağlanmasında farklı faktörler arasında köprü görevi sağlayarak iş birliği oluşturmaktadır (Mengi vd., 2017). Ekonominin hareketli olması, hayat kalitesinin iyileşmesi ve sivil demokrasinin birbirine bağlı olması sorumlulukları geliştirmektedir (Hempel, 1999).

Eko-belediye olmak için; halk gelişimde ve değişimden gayret göstermeli, üretim için kendi kendini şevklendirmeli, değişimi yerelden uluslararası alana genişletmelidir.

Eko-belediyeciliği geliştirmek için ise vatandaşlar sorunu tespit etmeli, ilgi göstermeli, bilgi sahibi olmalı, çözüm için belirlenen yöntemleri uygulamalı, uygulanan bu yöntemlerin sürekliliğini sağlamalı ve teyit edilen bu yöntemleri diğer toplumlarla paylaşmalıdırlar

## İKİNCİ BÖLÜM

### COVID-19 DÖNEMİNDE YAŞANAN GELİŞMELER

#### 2.1. Covid-19 Pandemisi Nedir

Dünya Sağlık Örgütü, 2019 yılının sonunda Çin Halk Cumhuriyeti'nin Wuhan kentinde birbiri ardına raporlanan “viral pnömoni” vakası ardından öğrenmiştir. Dünya Sağlık Örgütüne göre Covid-19 virüsü, enfekte kişinin öksürmesi ya da hapşırması sonucu tükürük damlacıkları ya da burundan akıntı yolu ile yayılmaktadır. Covid-19 pandemisi, şiddetli akut solunum sendromunun neden olduğu ve 2019 koronavirüs salgınının (COVID-19) devamı olan salgına verilen isimdir. Wuhan kentinde ortaya çıkan bu koronavirüs önceki bilinen virüslerden farklı olduğu için SARS-CoV-2 şeklinde adlandırılmıştır. Bu virüs öncelikle 2019 Novel Coronavirus sonra da şimdiki adı olan Covid-19 olarak adlandırılmıştır (Çakırtaş, 2021).

İnsanlarda belirtilerini genellikle soğuk algınlığı şeklinde gösteren Coronavirüsler RNA virüs ailesi olarak anılsa da aynı aile içerisinde yer alan SARS-CoV ve MERSCoV'un daha ciddi hastalıklara yol açtığı bilinmektedir. İsmi ise yüzeyinde bulunan işaretlerin taca benzetilmesinden dolayı latince anlamı olan “corona” kelimesinden almaktadır. Zamanla kullanımı virüs kelimesiyle birleşerek koronavirüs olarak literatürde yer almıştır (WHO , 2023). Koronavirüslerin genelini oluşturan RNA virüsleri öncelikle hayvanlarda ortaya çıkarak buradan insanlara sıçramıştır. Bu sıçrama mutasyon becerilerinin yüksek olmasından dolayı yüksek patojenli bir salgına yol açmaktadır.

## **2.2. Covid-19 Krizi ve Genel Etkileri**

### **2.2.1. Bir Kriz Olarak Covid-19 Pandemisi**

Virüsün ilk olarak Çin’de belirti göstermesine bağlı olarak doğal seyrinde ilk ölüm haberi yine 11 Ocak 2020 tarihinde Çin’den geldi. Hastalığın diğer ülkelere sıçraması kronolojik sıraya göre Taylan, Japonya, Güney Kore ve Türkiye olarak gerçekleşti (Budak & Korkmaz, 2020). 2 aylık kısa sürede 90 ülkeye yayılan virüs nedeniyle Dünya Sağlık Örgütü bu virüsün küresel bir salgın olduğunu ilan etti (WHO, 2022). Salgının boyutları büyüdükçe ülkemiz başta olmak üzere Dünya salgınına büyük bir mücadeleye girişilmiştir. Bu mücadelenin önemli faktörlerinden biri salgına çare olacak aşı geliştirme çabasıdır.

Krizlerin yaşandığı zamanlarda kurumlar veya kişiler; olağan dönemlerdeki işleyişleriyle krizleri kontrol altına almaları mümkün değildir. Bu nedenle normal zamanda, ileride meydana gelecek bir krize karşı planlama ve organizasyon yapmalı, kriz meydana geldiği anda bu programa göre hareket etmelidir (Akyüz, 2020). Bu bağlamda kurumlar faaliyet alanına göre “Acil Durum Eylem Planları” hazırlamalı, değişen zaman şartlarına göre bu eylem planlarını revize etmelidir (Tengilimoğlu, Işık, & Akbolat, 2009). 20. yüzyılın ikinci yarısından bu yana dünyanın sağlık, ekonomik, sosyal ve çevresel zorluklar açısından en etkili sağlık krizi Covid-19 salgınıdır. (Akyüz, 2020).

### **2.2.2. Sağlık hizmetleri üzerindeki etkileri**

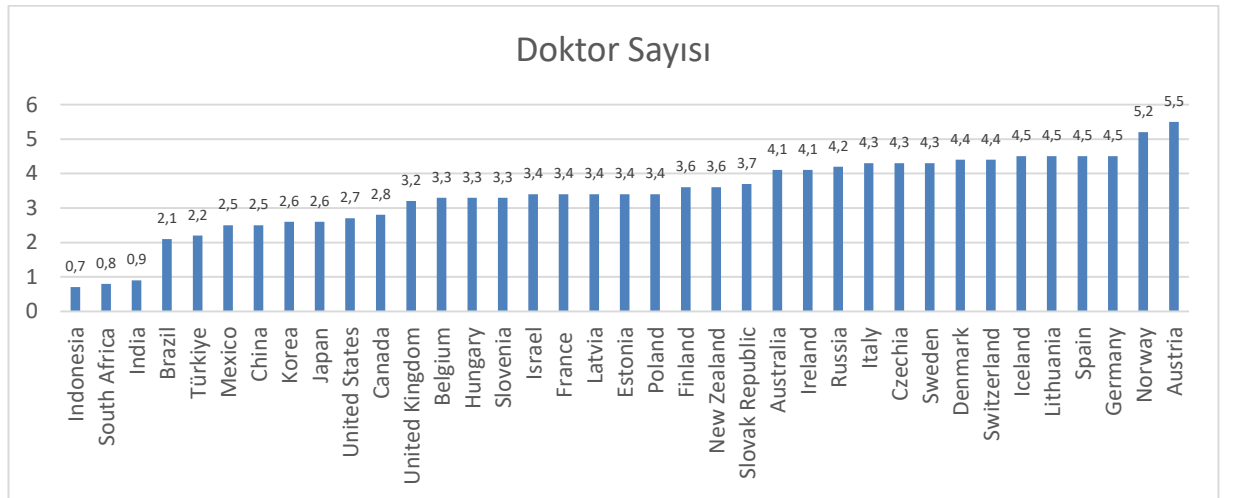
Covid-19 salgını hayatı birçok alanda etkilemiş olmakla birlikte etkisini en çok sağlık çalışanları ve bu alanda faaliyette bulunan firmalarda göstermiştir. Coronavirüsler uzun yıllardır bilinmesine rağmen ilk defa bu boyutta bir salgın yaşatmış ve sağlık sektörünü hazırlıksız yakalamıştır. Bu hazırlıksız yakalanma sonucunda uluslararası alanda büyük bir yıkıma neden olmuştur. Ülkeleri ekonomik

anlamda büyük ölçüde etkilediği gibi insanları da fiziksel ve psikolojik açıdan yıkıma uğratmıştır. Bu süreçte yine en büyük yükü sağlık çalışanları çekmiştir. Görev alanı nedeniyle enfeksiyon, bulaş, fiziksel şiddet, üzüntü vb. etkilere maruz kalmışlardır. Salgın nedeniyle artan iş yoğunluğu, zorlaşan çalışma koşulları, yetersiz personel sayısı sağlık sektörünü çıkmaza sokmuş, birçok ülkede sağlık sistemi iflas etme aşamasına gelmiştir (Ersoy & Ersoy, 2022).

Yukarıda da yer verildiği üzere coronavirüsler uzun yıllardır hayatımızda bulunmuşlardır. Yakın tarihten günümüze kadar rastlanan coronavirüsler kıyaslandığında Covid-19 bulaşma gücü olarak kızamıkçığa göre yüksek iken, hastalanma hızı olarak aynı derecededir. Ya da Kuduza göre bulaşma gücü yüksek derecede iken şiddet ve öldürücülük derecesinde orta şiddettedir. Bu ve benzeri örnekler aşağıda tablo üzerinden daha da çoğaltılabilir (Knapp, 2020).

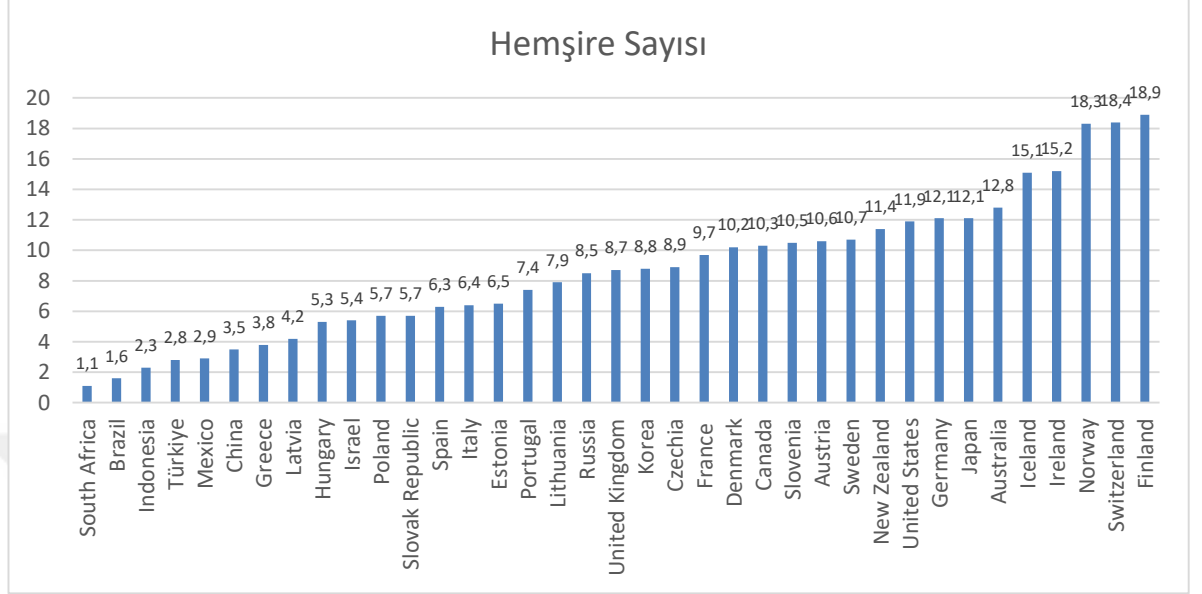
Konu başlığı altında da yer verildiği üzere personel sayısındaki yetersizlik sağlık sektöründeki yıkımı büyük boyutlara getirmiştir. Aşağıdaki Şekil 2.2 ve Şekil 2.3 ülkeler düzeyinde hasta başına düşen doktor ve hemşire sayısı görülmektedir. Ülkemiz bu aşamada grafikte yer verilen 37 ülke arasından 1000 hasta başına 2,2 doktorla sondan 5'inci, 2,8 hemşireyle sondan 4'üncü sıradadır.

**Şekil 2.1: OECD Doktor Sayısı-2019-2022**



**Kaynak: (OECD , 2022)**

**Şekil 2.2: OECD Hemşire Sayısı-2019-2022**



**Kaynak: (OECD, 2022)**

### 2.2.2.1.ABD Sağlık hizmetleri Sistemi ve Uygulanan Politikalar

ABD vaka ve ölüm oranı açısından Covid-19 salgınından en fazla etkilenen ülkelerin başında yer almaktadır. ABD’de sağlık hizmeti yaşlılara, gazi ve çocuklara, çalışan kesime farklı farklı şekilde sunulmaktadır(Daştan & Çetinkaya, 2015). Adı çeken modeller incelendiğinde;

#### 2.2.2.1.1. Beveridge Modeli

Adını kurucusu olan William Beveridge’den alan model vergiye dayalı olarak finanse edilen ve halka devlet tarafından sunulan modeldir (Immergut, 1992).

### **2.2.2.1.2. Bismarck Modeli**

Refah devleti tanımının geliştiricisi olan Otto Van Bismarck tarafından işveren ve işçi bordrolarından kesinti yöntemiyle finanse edilmeye dayalı bir modeldir. Bu modelde amaç bütün vatandaşları kapsamaktır. Bu nedenle hastalık risklerine karşı sigortalama, vatandaş tedavi ve ayakta bakım hizmetlerini bünyesinde barındırır (Tatar, 2011).

### **2.2.2.1.3. Ulusal Sağlık Sigortası Modeli**

Salgının dünyada etkili olması ile birlikte ABD’de salgına karşı tedbir almak ve salgın sürecini takip etmek amacıyla Koronavirüs Görev Gücü adı bir kurul oluşturmuştur. Kurulun oluşturulmasının ardından, kamu sağlığı acil durum olarak ilan edilmiştir. Bu kapsamda bazı havalimanlarında covid-19 taramasına başlanmıştır (Çağlayan, 2022). Ülkenin büyüklüğü ve yapısı bakımından alınan önlemler farklılık göstermektedir. ABD, OECD ülkeleri arasında salgınla mücadele kapsamında şartların en ağır olduğu ülkelerin başında gelmektedir (Sarıyıldız, Paşaoğlu, & Yılmaz, 2021).

Ülkeler düzeyinde hasta başına düşen doktor sayısına bakıldığında ABD bu aşamada grafikte yer verilen 37 ülke arasından 1000 hasta başına 2,7 doktorla sondan 10’uncu sıradadır (OECD , 2022). Ülkeler düzeyinde hasta başına düşen hemşire sayısına bakıldığında ise grafikte yer verilen 37 ülke arasından 1000 hasta başına 11,9 hemşireyle en yüksek 9 ülke arasında yer almaktadır. Bu açıdan bakıldığında hemşire sayısı, doktor sayısına göre çok daha iyi durumdadır (OECD, 2022).

#### **2.2.2.2.Çin Sağlık Hizmetlerinde Uygulanan Politikalar**

Sağlık sisteminin %45'i özel sağlık kuruluşlarından oluşmaktadır (Sarıyıldız, Paşaoğlu, & Yılmaz, 2021). Covid-19 bu ülkede ortaya çıkmış ve salgın en ağır şekilde yaşanmıştır. Diğer ülkelerde olduğu gibi bu ülkede de salgınla mücadele de gerekli kısıtlamalar yaşanmıştır. Bu kısıtlamaların başlıcaları; zorunlu karantinalar, 107 farklı şehirde sokağa çıkma yasağı, 1800 den fazla salgın araştırma ekibi tarafından vaka ve vakaların temasta olduğu kişilerin takibi şeklindedir.

Ayrıca binlerce sağlık merkezi, karantina istasyonu kurulmuş, son teknolojilerle yeni hastaneler inşa edilmiş ve 40 binin üzerinde sağlık çalışanı işe alınmıştır (Sarıyıldız, Paşaoğlu, & Yılmaz, 2021).

#### **2.2.2.3.Almanya Sağlık Hizmetlerinde Uygulanan Politikalar**

Sosyal bir devlet olan Almanya'da devletin görevi; ekonomik ve sosyal durumu ne olursa olsun vatandaşın sağlığının korunması ve geliştirilmesidir (Kuruca, 2012). Sağlık sistemi; Federal Sağlık Bakanlığı, sağlık sigortaları, sağlık meslek dernekleri, hasta organizasyonları ve yardım grupları ve benzeri oluşumlar tarafından yürütülmektedir.

##### **2.2.2.3.2. Salgına Karşı Alınan Tedbirler**

Diğer ülkelerde olduğu gibi Almanya'da da sürecin yönetilmesi için Kriz Komitesi adında bir komite oluşturuldu.1981 yılında kurulan, bulaşıcı hastalıkların araştırılması ve önlenmesi, epidemiyolojik verilerin toplanması ve yorumlanması, ülke çapında sağlık verilerin toplanması ve izlenmesi görevini yürüten, Federal Sağlık Bakanlığı'na bağlı Robert Koch Enstitüsü, salgın sürecinde kriz yönetimi ve stratejilerin belirlenmesinde en etkin kurum oldu (Robert Koch Institut, 2020).

Salgınla mücadele kapsamında hükümet öncelikli olarak kamuoyunu Covid-19 pandemisinin ne olduğuyla ilgili bilgilendirmiş, 11.03.2020 ve 16.03.2020 tarihlerinde kriz komitesi pandemi ile mücadelede bazı öneriler sunmuştur.

Kriz Komitesi Önerileri;

- Kişisel sağlık bakımı ve evde izole olma,
- Kamu yada özel, çok fazla katılım olacak her türlü toplantının iptali,
- Çok fazla katılım beklenen toplantılarda yetkili kuruluş tarafından toplantıların pandemi kriterlerine uygun olup olmadığının değerlendirilmesi ve risk oranına bakılması,
- Almanya sınır denetimlerinin kolluk kuvvetlerince artırılması,
- İtalya'ya yolculuk yapılmaması,
- İlaç stokunun incelenmesi ve ihtiyaç duyulan ilaçların tedariki,

İlan edilen bu önerilere rağmen vaka sayısının kontrolsüz bir şekilde artması nedeniyle sosyal temasların sınırlandırılması, virüse karşı zaman kazanmak ve sağlık sisteminin yükünü hafifletmek amacıyla, önemli kurallar yayınlanmıştır.

Bu kurallar;

- Vatandaşların, dış çevreyle sosyal yakınlığının en aza indirilmesi,
- Kamuya açık alanlarda aile bireyleri dışında en az 1,5 metre sosyal mesafe bırakılmasına dikkat edilmesi,
- Kamuya açık alanlara yalnız ya da aile bireylerinden en fazla birisiyle gidilmesi,
- Kamuya açık alanlarda, evlerde ve kafelerde kutlama yapılmaması,
- Restoranların kapatılması ve paket servis hizmeti sağlanması,
- Kişisel bakıma yönelik işyerlerinin sosyal mesafe nedeniyle kapanması,
- Özel sektör ve kamu çalışanlarının hijyen ve sosyal mesafe kurallarına uyması, ziyaretçiler için ise gerekli tedbirlerin alınması,

- Federal ve eyalet hükümetlerinin bu kuralların uygulanması, etkinliğinin değerlendirilmesi amacıyla koordine çalışacakları pilot bir yerde, bölgesel şartlara veya salgının durumuna göre alternatif seçeneklerin değerlendirilebileceği,
- Sosyal faaliyetlerin azami ölçüde kısıtlanması, ibadethanelerin kapatılması ve kolluk kuvvetlerince sürecin denetlenmesi, uymayanların ise cezalandırılması

### **2.2.2.3.3. Sağlık Personelinin Durumu**

Ülkeler düzeyinde hasta başına düşen doktor sayısına bakıldığında Almanya bu aşamada grafikte yer verilen 37 ülke arasından 1000 hasta başına 4.5 doktorla en iyi 3 ülke arasındadır (OECD , 2022). Hasta başına düşen hemşire sayısına bakıldığında ise 37 ülke arasından 1000 hasta başına 12 hemşireyle en yüksek 8 ülke arasında yer almaktadır (OECD, 2022).

Almanya sağlık sisteminde hasta başına düşen doktor ve hemşire sayısı açısından iyi bir durumda olduğu grafiklerde açıkça görülmektedir.

### **2.2.2. 4. İngiltere Sağlık Hizmetlerinde Uygulanan Politikalar**

İngiltere’de diğer Covid-19’dan önemli ölçüde etkilenen ülkelerden olmuştur. Ülkede uygulanan sağlık sistemi vergiye dayalı Ulusal Sağlık Hizmetleri Beveridge Sağlık Sistemi olarak ifade edilmektedir (Ergenay & Şataf, 2021). Covid-19’la mücadele kapsamında dünya genelinde sıkı tedbirler alınırken, İngiltere bunun aksine tedbirleri düşük tutarak sürü bağışıklığı anlayışını uygulamıştır. Böylelikle virüse karşı zamanla bağışıklık kazanılacağı ve salgının son bulacağı düşünülmüştür. Ancak bu strateji tutmamış, vaka ve ölüm sayıları hızla artmıştır (Aydoğdu, Yorulmaz, & Kırac, 2021).

Yanlış uygulanan strateji nedeniyle salgının üssü olarak düşünölen İtalya'nın bile önüne geçilerek, vaka ve ölüm sayıları açısından dünya genelinde dördüncü ülke olarak yerini almıştır.

Covid-19 tedbirleri kapsamında İngiltere Parlamentosu 26 Mart-26 Nisan 2020 tarihleri arasında kapatılmış, kapanmadan önce iki önemli kanunu yürürlüğe koymuştur.

Diğer ülkelere göre hasta başına düşen doktor ve hemşire sayısına bakıldığında; İngiltere bu aşamada grafikte yer verilen 37 ülke arasından 1000 hasta başına 3.2 doktorla sondan 12'nci ülkedir (OECD , 2022). Ülkeler düzeyinde hasta başına düşen hemşire sayısına bakıldığında ise grafikte yer verilen 37 ülke arasından 1000 hasta başına 8.7 hemşireyle ilk 19 ülke arasında yer almaktadır (OECD, 2022).

#### **2.2.2.5.Türkiye Sağlık Hizmetlerinde Uygulanan Politikalar**

Covid-19 Pandemisinin Dünya genelinde hızla yayılması sonucu ülkeler salgınla mücadeleye girişmiş ve önlemler almaya çalışmıştır. Ülkemizde de bu önlemleri almak ve süreci belirlemek üzere öncelikle Sağlık Bakanlığı bünyesinde 10 Ocak 2020 tarihinde Bilim Kurulu oluşturulmuştur. İlk vakanın 11 Mart 2020 tarihinde ülkemizde görülmesiyle, kurul Cumhurbaşkanı başkanlığında toplanmış; toplantıda sağlık, lojistik ve sosyal mesafe tedbirleriyle ilgili alınan kararları kamuoyuyla paylaşmıştır (Yıldız & Uzun, 2022).

Salgının ortaya çıkmasıyla sağlık sektöründe bütün hastanelerde önlemler alınmış ve pandemi birimleri kurulmuştur. Salgının yaygınlığını önlemek için hasta ziyaretleri ve refakatçi uygulamaları kısıtlanmıştır. Yurtdışından gelen yolcuların kontrolü için termal kameralar kullanılmış ve karantina uygulaması başlatılmıştır. Yurtdışından gelen bütün yolcularında 14 gün olarak uygulanan karantina süreci,

devamında bütün pozitif vakalarda uygulanmış, Ocak-2022 itibariyle bu süre Sağlık Bakanlığınca 7 güne indirilmiştir.

Artan vaka sayıları nedeniyle; bütün vatandaşlara maske uygulaması, birçok kamu kurum ve kuruluşuna dezenfektan desteği, psiko-sosyal ekipler ve destek hatları, online ve uzaktan eğitim uygulaması, 60 yaş üstü olan, kronik rahatsızlığı bulunan ve küçük çocuğu olan kamu çalışanlarına izin verilmesi tedbirleri ile salgınla mücadelede büyük bir seferberlik başlamıştır.

Vatandaşların bulaşı riski yoğunluğunu görebileceği, hastane, eczane, market, durak gibi acil ihtiyaç duyulan yerlerin gösterildiği, cep telefonlarına da yüklenebilen Hayat Eve Sığar uygulaması ilan edilmiştir. Uygulama içerisinde belli alanlara (kamuya açık kapalı alanlar) giriş izni sağlayan HES kodu, aşı bilgileri gibi bilgiler bulunmaktadır.

Salgınla mücadelede en etkili silah olan aşının bulunmasıyla vatandaşlar aşı olmaya başlamış ve salgına karşı bağışıklık oluşturmuştur. Ülkemizin ilk koronavirüs aşısı Türkovac 22 Aralık 2022 itibariyle acil kullanım onayını almış ve Dünya genelinde Covid-19 aşısı üreten 9 ülkeden birisi olmuştur. Toplumun aşılınmasıyla ve virüse karşı bağışıklık oluşmasıyla hayat normale dönmeye başlamıştır (Demirhan & Korkutan, 2022).

Covid-19 küresel salgını Çin'de ortaya çıkmasına rağmen 16 Haziran 2020 tarihi itibariyle ülkeler arasında vaka sayısı açısından en az olan ülke olmuştur. Ülkelerin salgınla mücadele konusunda aldıkları önlemlere göre salgın istatistikleri değişiklik göstermektedir (World Health Organization, 2020). Bazı ülkelerin durumları yorumlandığında;

ABD vaka sayısı en yüksek olan ülke olmasına rağmen ölüm yüzdesi olarak dünya ortalamasına eşittir. Fransa vaka sayısı açısından en düşük ikinci ülke olmasına rağmen ölüm yüzdesi en yüksek olan ülkedir. En yüksek vakaya sahip ikinci ülke olan Rusya %1,3 ölüm oranıyla en düşük ölüm oranına sahip ülkedir. En az vaka sayısına sahip olan Çin, buna doğru orantılı olarak iyileşme oranı en yüksek ülkedir. Her ne kadar Çin’de böyle bir doğru orantı görülse de diğer ülkelerde böyle bir orantı sabit değildir (World Health Organization, 2020).

Ayrıca Avrupa ülkelerinin enfekte durumu ve buna bağlı ölüm oranına bakıldığında; en yüksek ölüm oranına sahip olan Avrupa ülkesi Fransa’dır. Ülkemiz ise bu ülkeler arasında 9. Sırada olup en düşük ölüm oranına sahip 2. Ülkedir. Sayısal anlamda bakıldığında ülkeler arasında doğrusal bir orantı bulunmamaktadır. Örneğin en az enfekte sayısı İsviçre’de olmasına rağmen bu ülke ölüm oranı açısından en düşük 4. Sıradadır. Ya da enfekte sayısına göre 1. Sırada olan İspanya ölüm oranı açısından 6. Sıradadır (World Health Organization, 2020).

### **2.2.3. Eğitim Hizmetleri Üzerindeki Etkileri**

Covid-19 küresel bir salgın haline gelmiş ve büyük bir paniğe sebep olmuştur. Bulaşı riskini en aza indirmek amacıyla sosyal teması azaltmak için eve kapanma çağrısı yapılmıştır. Bu çağrıyı desteklemek amacıyla eğitimde de ilk etapta okulların kapatılarak eğitime geçici süre ara verilmesi yöntemiyle sosyal temas en aza indirilmiştir. İlerleyen süreçte eğitimin devam etmesi amacıyla uzaktan eğitim ve düşük maliyetli mobil uygulamalar geliştirilmeye çalışılmıştır. Ülkemizde de dünyada olduğu gibi okullar kapatılarak salgının yayılma hızı engellenmiştir. Eğitimin sürmesi amacıyla Milli Eğitim Bakanlığı kendi erişim ağını (EBA) kullanmış, yüksek öğretim kurumları ise kendi içerisinde erişim olanaklarıyla eğitime devam etmiştir (EBA TV Ders Yayını, 2024).

Her ne kadar uzaktan eğitim programları ve mobil uygulamalar aracılığı ile eğitim sürdürülmeye çalışılsa da bilgisayar, mobil cihaz, teknoloji sınıf ve internet eksikliği nedeniyle tam anlamıyla başarı sağlanamamıştır. Yüz yüze eğitimle uzaktan eğitim arasında öğrenim ve etkileşim açısından fark bulunması, bununla beraber yukarıda sayılan eksikliklerin de baş göstermesiyle eğitim kalitesinde gözle görülür azalmalar yaşanmıştır.

Küresel salgın eve kapanmayı zorunlu hale getirmiş, evde yürütülen eğitim hizmetleri daha önceden tecrübe edilmemiş olması nedeniyle aileler, öğretmenler ve öğrenciler açısından büyük şoka sebep olmuştur. Yüz yüze eğitime kıyasla evde eğitimde öğrenme başarısının zayıf olması çeşitli yöntemlerle tolere edilebilir. Burada ailelere çok yük düşmektedir. Öğrencinin teknolojik ekipmanları tam olmalı, aileler tarafından desteklenmeli ve evde uygun ortam oluşturulmalıdır.

Salgının uzun vadede eğitim üzerindeki etkisine bakıldığında milli eğitim açısından özellikle gelir düzeyi düşük ve eğitim imkanlarından kısıtlı yararlanan öğrenciler tek çareyi okuyarak yoksulluktan kurtulmakta görmektedirler. Bu dengesizlik imkanların daha da daralmasıyla kapatılamayacak derecede büyüyecek ve sosyal alanda yıkıma sebep olacaktır. Umudu kalmamış öğrencilerin suça eğilim ve huzursuz davranışlar artacak toplumdan dışlanmalar meydana gelecektir. Yükseköğretim açısından ise mezuniyeti Covid-19 dönemine denk gelen öğrenciler, kariyerlerine büyük olumsuzluklarla başlayacaklardır. Piyasalardaki durgunluk, ekonomik daralma ve işgücündeki arz fazlalığı işverenler tarafından düşük ücretle personel çalıştırma davranışına sebep olacak, zorunluluktan kabul edilen bu şartlar kariyerlerinin ilk travması olarak hayatlarında yer alacaktır (Balcı, 2020).

### **2.2.3.1.ABD Eğitim Sisteminde Covid-19 Önlemleri**

Her ülkede olduğu gibi ABD’de de eğitime ara verilmiş, uzaktan ve çevrim içi eğitime geçilmiştir. Bu dönemde öğrencileri strese sokacak eğitimle ilgili her türlü uygulama kalkmıştır. Bununla da kalınmamış sosyal yaşamda stresli oyunlar, mobil uygulamalar vb. erişimleri engellenmiştir. Bu dönemi sağlıklı bir şekilde atlatmak için rehberlik ve rehabilitasyon hizmetlerine başlanmıştır. ABD uzun yıllardır online ve çevrimiçi uygulamaları kullanması, bu dönemde öğrencilerin öğretmenlere ve eğitime ulaşması çok zor olmamıştır.

Yüz yüze eğitimle çevrimiçi eğitim yapısı birbirinden farklı olduğundan öğrencilerin bilgiyi tam anlamıyla anlaması mümkün olmamıştır. Aynı zamanda okulda derslere katılımı evden derslere katılımı psikolojik farklılıklar olduğundan eğitim kalitesi düşmüştür. Bu dönemdeki not ortalamalarındaki düşüşle bunu teyit etmek mümkündür. Salgın dönemi ekonomik anlamda da birçok etkiyi beraberinde getirdiğinden ailelerin mali durumu önemli ölçüde etkilenmiştir. Birçok öğrenci bu etkiyi en aza indirmek ve ailesine destek olmak amacıyla okulunu bırakmak ve çalışmak zorunda kalmıştır (Yu, 2023).

### **2.2.3.2.Çin Eğitim Sisteminde Covid-19 Önlemleri**

Salgının ortaya ilk çıktığı ülke olan Çin’de salgının yayılma hızını engellemek için eğitim sisteminde bütün aşamalarda sosyal teması engellemek adına eğitime ara verilmiştir. Bu dönemde salgın öncesi de kullanılan en gelişmiş uygulamalardan olan çevrimiçi öğrenme uygulaması kullanılarak eğitime devam edilmeye çalışılmıştır. Ancak bütün ülkelerin ortak sorunu olan, her alanda dezavantajlı durumda olan ailelerin ve öğrencilerin teknolojiye, bilgisayara ve internete sahip olmamaları uzaktan eğitimi bu kesim için zor hale getirmiştir. Çin covid süreci ve sonrasında da uzaktan eğitimi etkin kullanmak ve geliştirmek adına sürekli çalışma içerisinde olmuştur (Lau, Yang, & Dasgupta, 2020).

Eğitime geçici olarak ara verilmesi üzerine eğitimin aksamaması için Eğitim Bakanlığı çeşitli öneriler yayınlamış, sloganlar geliştirmiş ve aileleri ve öğrencileri psikolojik baskıdan uzak tutmaya çalışmıştır. Öğretmenler ise öğrencilerin derslerden uzak kalmaması için çalışma planlarını ve ders notlarını öğrencilerle paylaşmıştır (Xia, 2020).

### **2.2.3.3.İngiltere Eğitim Sisteminde Covid-19 nlemleri**

Daha nceki başlıklarda belirtildiği üzere İngiltere başlangıçta salgına karşı duyarsız kalmış ve sürü bağışıklığı ile sürecin atlatılacağını düşünmüştür. Bu düşünceden eğitim sistemi de nasibini almış, okulların kapatılmasına ihtiyaç olmadığı kararlaştırılmıştır. İlerleyen süreçte fikrin yanlış olduğunun anlaşılmasıyla önlemler alınmaya başlanmış ve İngiltere’de de okulların kapatılması, uzaktan ve evrimii eğitim uygulamasına geçilmiştir. Diğer ülkelerin aksine ekonomik durumu iyi olmayan öğrencilerin bu durumdan en az etkilenmesi adına ciddi miktarda alet, ekipman, bilişim malzemesi ve bilgisayar temin edilmiştir (Coronavirus: More universities halt teaching and exams, 2020).

Salgın sonrası İngiltere eğitim sisteminde değişimler yaşanmış, bu doğrultuda öğretmenler video konferanslarla öğrencilere ders vermeye çalışmıştır. Öğrencilerin öğrenimini sürdürmek amacıyla konferanslar düzenlenmiştir. Eylül 2020 itibariyle okullar yeniden açılmış olup, salgını engellemek adına kk gruplar halinde, formalar giyerek ve sosyal mesafe koyarak eğitim devam etmiştir. Salgının artmasını engellemek amacıyla okullar açıldıktan sonra;

- Hapşırık, ksrk durumlarında kağıt mendil, ıslak mendil kullanımı ve ellerin yıkanması gibi hijyen kuralları konusunda öğrenciler bilinçlendirilmesi,
- Sosyal mesafe azami gayretle korunmalı,
- Kişide salgın belirtisi halinde evde izole olmalı,
- Okullarda sınıfların havalandırılması için gerekli altyapı sağlanmalı,

- Virüs testi yaptırılmasına özendirilmeli ve sonuçların pozitif çıkması durumunda gerekli yerlere bildirilmeli,
- Virüs belirtisi göstermeyen bütün öğrencilerin eğitime devam etmesi zorunluğu gibi çeşitli önlemler alınmıştır.

#### **2.2.3.4. Türkiye Eğitim Sisteminde Covid-19 Önlemleri**

Her ülkede olduğu gibi Türkiye’de de ilk etapta okullar kapatılmış ve eğitime ara verilmiştir. Eğitimin aksamaması adına uzaktan eğitim, çevrimiçi eğitim, canlı ders gibi uygulamalarla tekrar eğitime başlanmıştır. Öğrencilerin derslerinden uzak kalmaması için EBA TV, EBA Canlı Ders ve EBA Akademik Destek uygulamaları kullanılmıştır. Salgının ülkemizde görülmesiyle 12 Mart 2020 tarihinde eğitime bir hafta ara verilmesine karar verilmiş, sonrasında sürekli kapanması ve uzaktan eğitime geçilmesi yöntemi seçilmiştir. Her yıl uygulanan sömestr öncesi ara tatil normal süresinden bir hafta öne çekilerek salgının artmasını engellemek amacıyla sosyal izolasyon uygulanmıştır (MEB, 2020). Milli Eğitimde televizyon kanalları, yükseköğretimde ise uzaktan eğitim kaynakları oluşturulmuştur. Bunu desteklemek için ücretsiz internet imkanı ve mobil tablet dağıtımını gerçekleştirilmiştir (Daily Sabah, 2021). Uygulamalı dersler için ise sanal laboratuvar kurulmuş, uygulama sınavları ise ertelenmiştir.

#### **2.2.4. Ekonomi Alanı Üzerindeki Etkileri**

Salgının Çin’de ortaya çıkması nedeniyle üretim öncelikle Asya ülkelerinde durmuş, ucuz işgücünden kaynaklı birçok üretim merkezi Asya ülkelerinde bulunduğu tedarik zincirindeki aksamalar nedeniyle ekonomik etki dünya geneline yayılmıştır. Alınan önlemler nedeniyle küçük yada orta ölçekli işyerleri faaliyetlerini devam ettirmekte çok zorlanmış, bazıları ağır şartlar karşısında kapanmak zorunda kalmıştır. Salgını engellemek için uygulanan karantina, sınırların kapanması ve seyahat kısıtlamaları nedeniyle kayıtsız ve kayıt dışı çalışan işçiler

işlerine gidememiş, bu da, üretim azalmasına, piyasa dengesinin bozulmasına sebep olmuştur. Salgın nedeniyle ortaya çıkan belirsizlik ve panik hali, yatırım harcamalarını, hammadde tedarikini ve personel istihdamını azaltıcı etki olarak karşımıza çıkmıştır. Sosyal mesafe uygulamaları ve sokağa çıkma yasakları gibi sebeplerle çalışma hayatında da değişiklikler olmuş, esnek ya da evden çalışma gibi modeller ortaya çıkmıştır (ILO Monitor, 2020).

Tedarik zinciri ve ticaretin uluslararası düzeyde olması, salgının küresel hale gelmesindeki en büyük etkilerdendir. Az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin ihtiyaçlarını ithal ederek karşılamaları, gelişmiş ülkelerin üretim tesislerini ucuz işgücü olan ülkelere kurmaları nedeniyle tedarik zinciri uluslararası düzeyde işlemektedir. Ekonomik faaliyetlerin uluslararası boyutta durdurulamaması nedeniyle salgının küresel düzeye ulaşmasına neden olmuştur (Bakırtaş & Ozan, 2021).

#### **2.2.4.1.Covid-19'un Çin Ekonomisine Etkisi**

Virüsün ortaya çıkmasıyla önlemler alınmış, kapanmalar ve karantinalar uygulanmıştır. Bu önlemler ekonomik alanda büyük etkilere yol açılmıştır. Kapanma nedeniyle toplumun yaşama alışkanlıkları değişmiş, bu nedenle en büyük etki ulaşım ve beslenme alanında yaşanmıştır.

Ulaşım alanında yaşanan bu değişim turizm sektörünü de etkilemiştir. Yurt içi ve yurt dışı uçuşların büyük çoğunluğu yolcu yetersizliğinden iptal edilmek zorunda kalmıştır. Özellikle yurt dışı uçuşların iptal edilmesi turizm gelirlerinde önemli ölçüde azalmaya sebep olmuştur.

Küresel salgın nedeniyle geniş çapta alınan önlemler, tedarik zincirini bozmuş, çalışanların işe gidememesi ve alınan önlemler nedeniyle üretimin azalması üretici tarafında şoka sebep olmuştur. Aynı şekilde eve kapanan vatandaşların tüketim

alışkanlıklarının değişmesi, gelirlerinin azalması, harcamalarında kısıtlamaya gitmelerine, para harcayacakları gider kalemlerinde azaltmaya gitmelerine, buna bağlı olarak tüketiciler tarafında şoka sebep olmuştur (European Commission, 2022).

Ucuz iş gücü sebebiyle birçok şirket fabrikalarını Çin'e taşımıştır. Salgın öncelikle Çin'de başlaması tedarik zinciriyle dünyaya yayılmasına sebep olmuştur. Buna doğru orantılı olarak ekonomik etki de küresel hale gelmiştir.

#### **2.2.4.2.Covid-19'un ABD Ekonomisine Etkisi**

Diğer ülkeler gibi ABD'de pandemiden etkilenmiştir. 2019 yılı sonunda belirtisini göstermiş ve olumsuz etkisini 2020 yılı birinci üç aylık dilimde arttırmıştır. En çok etki ise ikinci üç aylık dilimde gerçekleşmiştir. Pandemi ABD ekonomisi üzerindeki etkisini en çok işsizlik alanında göstermiştir. Bu etkiyi, daha önceki dönemlerde ve pandemi döneminde işsizlik yardımına başvuran sayılarını kıyaslayarak ölçmek mümkündür (Doğan & Öner, 2022).

Virüs kaynaklı bu salgın, öncelikle insan sağlığını etkilese de sağlık alanı üzerinden üretim-tüketim zincirini etkileyerek ekonomik salgın haline gelmiştir. Ekonominin büyümesi ve gelişmesi ekonomik emtialar bağlıdır. Bu emtiaların başında petrol doğalgaz gibi enerji kaynakları gelir. Pandemi döneminde üretimde meydana gelen azalma enerji kaynaklarına olan ihtiyacı azaltmış buna bağlı olarak bu kaynakların fiyatlarında düşüşe sebep olmuştur. Dünya genelinde salgına çare bulma çabaları sonucunda aşı geliştirme, bulunan aşuların tedaviye olumlu katkıları sonucunda 2020 yılı üçüncü üç aylık diliminde enerji fiyatlarında normalleşmeyi sağlamıştır. Ekonomik alanda yaşanan bütün bu dengesizliklere bağlı olarak enflasyonda da bir yükselme meydana gelmiş, ABD, son 40 yılın en yüksek enflasyon oranını görmüştür. Pandemi her ülkede olduğu gibi ABD'de de büyük değişikliklere neden olmuştur. Bu değişikliklerin başlıcaları; üretim, tüketim, istihdam ve çalışma hayatı, teknoloji, dijital dünya ve benzeri değişikliklerdir. Bu değişikliklere hızlı ayak

uyduranlar için pandemi fırsata dönüşmüş ve yeni kazanç kapıları açılmıştır. Teknolojik ve dijital alanlarda yaşanan değişimler kamu yönetimini de etkilemiş hizmetlerin dijital ortamda verilmesini ve denetimin mali alanda daha kolay yapılmasını sağlamıştır (Gökpınar, 2022).

#### **2.2.4.3.Covid-19'un Almanya Ekonomisine Etkisi**

Almanya, kıtasında yer alan ve bulunduğu kıtanın en güçlü ekonomisine sahip ülke konumundadır. Ekonomisinin temelini ve en güçlü yapı taşı otomotiv sektörü oluşturur. Bu sektör sayesinde de dünyanın en büyük dördüncü ekonomisine sahip olan ülke olmuştur. Ancak tedarik zincirinin bozulması özellikle otomotiv sektörü olmak üzere birçok alanı etkilemiş bu da Almanya ekonomisini büyük sorunlarla karşı karşıya getirmiştir. Bu nedenle Almanya'nın salgın döneminde koronavirüsten etkilenmemek için önlem aldığı alanların başında ekonomi gelmiştir. Ticaretin ve dolayısıyla ekonominin küresel kaynaklı olması, Almanya'da üretilen birçok markanın dünya piyasasında yerinin olması nedeniyle küresel salgın Almanya'yı doğrudan etkilemiştir.

Küresel salgına bağlı olarak diğer ülkelerde olduğu gibi Almanya'da da yurtdışı seyahatler yasaklanmış ve havayolu ulaşımı büyük ölçüde kısıtlanmıştır. Bu kısıtlamayla Almanya'nın en büyük hava yolu şirketi dahi büyük bir krizle karşı karşıya kalmıştır. Seyahatlerin kısıtlanması turizm sektörünü de etkilemiş, salgının kısa sürede bitmeyeceği düşüncesi turizme yönelik işletmelerin de (seyahat acenteleri, oteller vb.) süreçle ilgili beklentilerinin olumsuz yönde olmasına sebep olmuştur.

Büyük şirketlerin salgından ekonomik anlamda büyük oranda etkilenmesi dikkate alındığında orta ve küçük işletmeler üzerindeki etki daha ağır olmuştur. Birçok işletmenin iflasına, birçok işletmenin ise ifasının eşğine gelmesine sebep olmuştur.

Bu etkileri en aza indirmek amacıyla; borçlanma yasağıyla ünlü Alman kanunları esnetilerek hükümetin ekonomik mücadelesi için borçlanma izni verilmiştir. Hükümet tarafından yapılan yazılı açıklamayla; borçlanma izni, vergi kaybı ve kredilerle oluşan yardım paketinin, esnafın ve vatandaşın salgından kaynaklı gelir kaybı yaşamaması için son yıllarda yapılan en büyük yardım paketi olduğu duyurulmuştur (Ayvaz & Alboğa, 2020).

Konu başında da belirttiğimiz üzere Almanya ekonomisinin bölgesinde birinci, dünyada dördüncü büyük ekonomiye sahip olması nedeniyle ve borçlanmaya izin verilmemesi konusunda sıkı politika izlemesi nedeniyle salgına büyük bir ekonomi ile yakalanmış, bu şartlar doğrultusunda salgını en az hasarla atlatmıştır. Buna rağmen yaşanan bu ekonomik kırımın atlatılması uzun yıllar sürecektir.

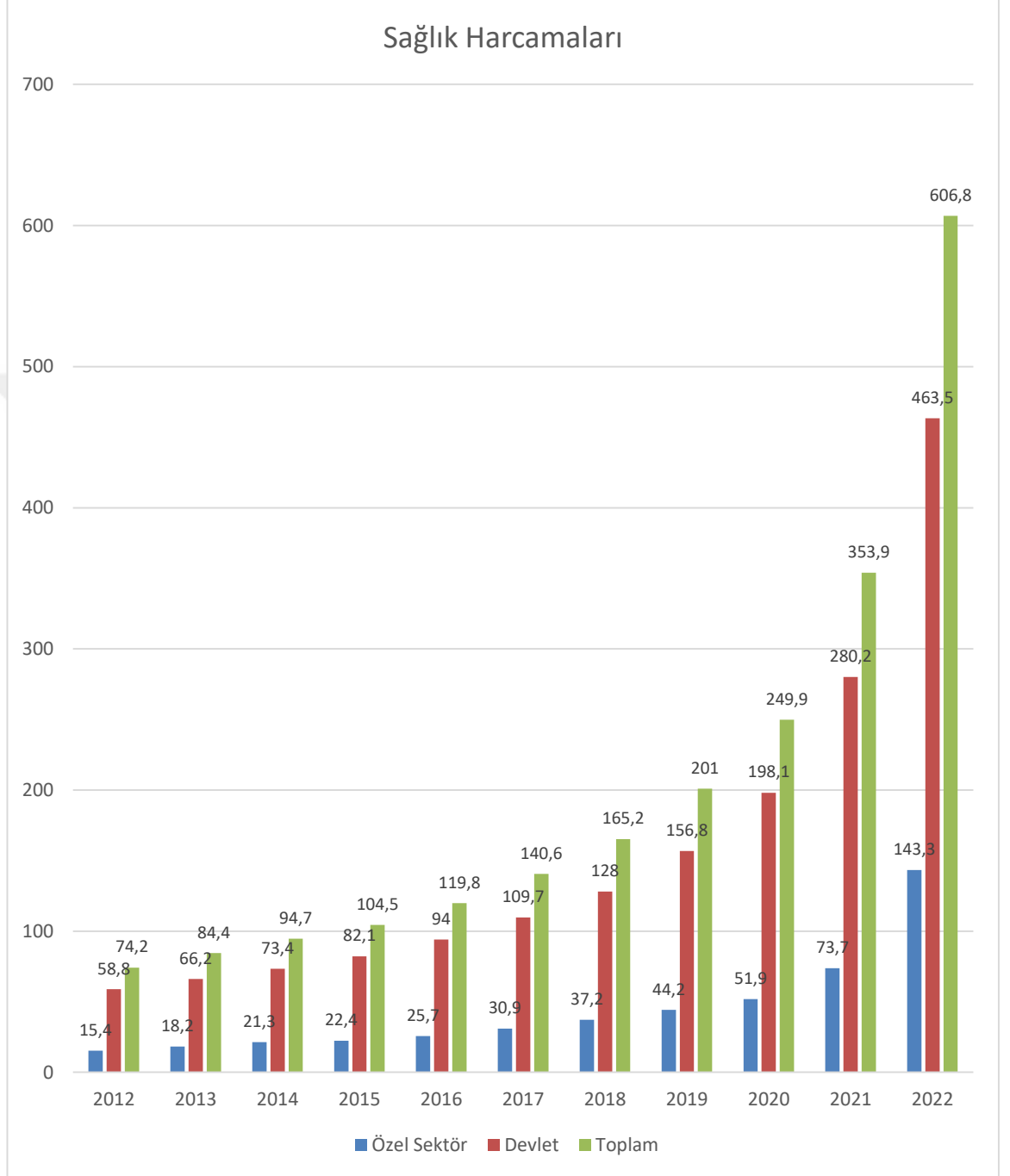
#### **2.2.4.4. Covid-19'un Türkiye Ekonomisine Etkisi**

Pandeminin bütün dünyada etkili olmasıyla Türkiye de ekonomik alanda salgından nasibini almıştır. Salgınla mücadele kapsamında sokağa çıkma yasakları ve sosyal amaçlı kurulan işletmelerin kapanmasına karar verilmiş olup, bu şekilde hem sosyal mesafeyi korumak hem de salgının yayılmasını engellemek amaçlanmıştır. Bu önlemler alınırken birçok kesim ekonomik kayba uğramış, bu kayıpların etkisini azaltmak amacıyla; kısa çalışma ödeneği, geçici iş görmezlik ödeneği, kira yardımı, vergi ve SGK prim desteği, kamu bankalarından uygun faizli krediler vb. ekonomik destekte bulunulmuştur (Turan & Çelikyay, 2020).

Salgının ülkemizde ilk görülme anından itibaren ekonomik anlamda çok dikkatli hareket edilmiş, işçilere, işverenlere, sosyal yaşama etkisini en aza indirmek amacıyla çeşitli destekler sağlanmıştır. Birinci paragrafta yer verilen desteklere ek olarak salgının en çok etkisini gösterdiği 2020 yılı sonuna kadar tahliye, borç, haciz ve iflasların durdurulmasına karar verilmiştir.

Covid-19 küresel salgını karşısında alınan önlemler ve kapanmalardan kaynaklı arz-talep dengesi bozulmuş, üretim azalmış buna bağlı olarak da iş gücüne olan ihtiyaç azalmıştır. Bu da işten çıkarmalara sebep olmuştur. Uzun yıllardır işsizlikle mücadele eden ülkemizin, pandemi döneminde de böyle bir sorunla karşılaşması, mücadele edilen işsizlik oranını yükselterek olumsuz yönde etkilemiştir (Açıkgöz & Günay, 2020). Ülkemizde 2012-2022 yılları arasında yapılan sağlık harcamaları incelendiğinde, önceki yıllara göre 2019-2022 yıllarında, pandemiyle mücadele edilen dönemlerde harcamaların ciddi oranda arttığı görülmektedir. Her ne kadar salgının ülkemizde en çok etkili olduğu yıl 2020 olsa da sağlık harcamaların en fazla yapıldığı yıl 2022'dir. Belirtilen yıllar itibariyle, yapılan harcamalarda doğrusal bir orantı olduğu görülmektedir. Kısaca yapılan harcamaların değişim boyutuna bakıldığında 2012 yılında 15,4 milyar TL özel sektör, 58,8 milyar TL ise devlet tarafından olmak üzere toplam 74,2 milyar TL harcandığı; ülkemizde pandeminin en çok etki gösterdiği 2020 yılında 51,9 milyar TL özel sektör, 198,1 milyar TL ise devlet tarafından olmak üzere toplam 249,9 milyar TL sağlık harcaması yapıldığı görülmektedir. Bu iki yıl arasındaki değişime bakıldığında özel sektörün sağlığa yaptığı harcamaların % 237,01 oranında, devletin sağlığa yaptığı harcamaların ise % 236,90 oranında artış gösterdiği görülmektedir. Pandeminin başladığı yıl olan 2019 ile 2020 yılı arasındaki bu değişim ise özel sektör harcamalarında % 17 oranında, devlet harcamalarında ise % 26 oranında gerçekleşmiştir (TÜİK, 2023).

**Şekil 2.3: Türkiye’de Sağlık Harcamaları**



**Kaynak: (TÜİK, 2023)**

**Tablo 2.1: Bazı OECD Ülkelerinin Ekonomik Büyüme Verileri****EKONOMİK BÜYÜME VERİLERİ**

Ülkeler	2019				2020				2021			
	1. Ç	2. Ç	3. Ç	4. Ç	1. Ç	2. Ç	3. Ç	4. Ç	1. Ç	2. Ç	3. Ç	4. Ç
Çin	1,6	1,5	1,4	1,3	-10,4	11,5	3,4	2,6	0,7	1,2	0,6	1,7
ABD	0,5	0,8	1,1	0,6	-1,4	-7,3	7,8	1	1,3	1,5	0,8	1,7
Almanya	0,7	0,3	1,4	0,9	-1,9	-11,3	-3,7	-2,9	-3,1	9,4	0,7	0
İngiltere	0,7	0,3	0,7	0	-2,7	-20,3	16,8	1,4	-1	7,3	1,7	1,5
Rusya	0	2,2	-1	-0,5	-0,2	-4,5	2,8	0,7	0,7	3,2	-0,8	0
İtalya	0,1	0,3	0,5	-0,1	-5,8	-18,2	-5,2	-6,5	-0,7	17,3	2,8	0,8
Türkiye	1,6	2,2	0,5	1,3	0,2	-10,7	16,4	1,5	2	1,7	3,6	1,6
Fransa	0,7	0,6	2	0,9	-5,4	-18,6	-3,6	-4,3	1,5	18,7	3	0,5
Hollanda	0,8	0,3	0,2	0,6	-1,3	-8,3	6,4	0,6	1,2	3	2,1	0,7
Norveç	-0,4	0,8	0,6	0,8	-1	-5,2	3,6	0,8	0,6	0,4	3,9	0
İspanya	0,6	0,3	1,8	1,7	-4,3	-21,6	-8,6	-8,9	-4,2	19,8	2,3	2
Portekiz	0,9	0,6	2,3	2,6	-2,2	-16,4	-5,6	-6,1	-5,3	15,5	3	1,9
Yunanistan	0,8	1	1,6	1	-0,4	-13,9	-10,9	-6,8	-2,3	16,2	3,2	0,8
İsveç	0,3	0,8	2,7	1,4	0,1	-8,2	-1,9	-1,8	-0,2	9,5	2,2	2,1
Avustralya	0,6	0,3	0,6	0,5	-0,2	-6,9	3,7	3,4	2,2	0,9	-1,9	4,2

**Kaynak: (OECD, 2022)**

Yukarıdaki grafikte covid salgınının başladığı 2019, salgının etkisinin en çok hissedildiği 2020 ve 2021 yıllarına ait örnek alınan 15 ülkenin ekonomik büyüme oranlarını gösteren bilgiler yer almaktadır. Tablo incelendiğinde ülkelerin büyüme dağılımının kararsız olduğu görülmektedir. Bu nedenle inceleme ülke bazında yapıldığında yorumlamanın daha objektif olması sağlanacaktır (OECD, 2022).

Öncelikle Covid-19 salgınının başladığı Çin ele alındığında 2019 yılının en az büyüme oranını salgının başladığı 4. Çeyrekte gerçekleştirmiştir. Salgının etkisini en fazla gösterdiği 2020 yılının 1. Çeyreğinde ise büyüme verisi negatif gerçekleşmiş, 2. Çeyrekte ise beklenenin üzerinde bir büyüme oranıyla salgının ekonomiye etkisinin büyük oranda azaldığı konusunda neredeyse bir kanıt olmuştur. Devam eden çeyreklerde ve 2021 yılı büyüme oranlarında ise birbirlerine yakın değerlerle kararlı bir dağılım göstermiştir (OECD, 2022).

ABD örneği incelendiğinde, 2019 yılında kararlı bir dağılım gösterdiği, 2020 yılına gelindiğinde ise 1. Ve 2. Çeyreklerde salgından büyük oranda etkilenecek negatif yönlü bir büyüme yaşandığı görülmektedir. Çin örneğinde karşılaştığımız olay ABD’de 3. Çeyrekte gerçekleşmiş ve negatif yönden büyüme oranı pozitif dönerek devam eden çeyrekte ve 2021 yılında kararlı bir seyir izleyerek ekonominin salgın etkisinden kurtulduğunu göstermiştir (OECD, 2022).

Almanya’ya bakıldığında ABD’de olduğu gibi kararlı bir dağılım gösterdiği ancak, 2020 yılı bütün çeyreklerinde büyümenin negatif yönlü olduğu görülmektedir. 2021 yılı 1. Çeyreğinde de negatif yönlü bir büyümenin ardından 2. Çeyrekte diğer incelenen ülkelerde olduğu gibi büyüme pozitif dönmüştür. Fakat 2021 yılı 3. Ve 4. Çeyrekte kararlı bir tutum sergilemediği görülmektedir (OECD, 2022).

Ülkemizin büyüme oranları incelendiğinde ise 2019 yılında bir etki göstermediği verilerden anlaşılacaktır. Şöyle ki 2019 yılı 3. Çeyreğinde büyüme oranı %0,5 iken salgının Çin’de başladığı dönem olan 4. Çeyrekte büyüme %1,3 olarak gerçekleşmiştir. Ülkemizde salgın ilk olarak 2020 yılı 1. Çeyreğinde görülmüş, buna rağmen büyüme oranı %0,2 olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılı 2. Çeyreğinde ise asıl etki yaşanarak büyüme büyük oranda negatif yönlü olmuştur. Bu etkinin arkasından 3. Çeyrekte büyüme oranı ABD örneğinde olduğu gibi negatif yönden pozitif dönerek devam eden çeyrekte ve 2021 yılında kararlı bir seyir izleyerek ekonominin salgın etkisinden kurtulduğunu göstermiştir (OECD, 2022).

Açıklanan örnek ülkelerin dışında yukarıdaki tabloda diğer ülkeler de incelenilerek benzer sonuçların çıkarılması mümkündür. Konunun özünde bütün ülkeler farklı dönemlerde farklı ekonomik etkileri yaşamış ve bu etkileri de doğru orantılı olarak farklı dönemlerde atlatmışlardır (OECD, 2022).

### **2.2.5. Kamu Hizmetleri Üzerindeki Etkileri**

İnsanlık tarihi boyunca hastalıklarla mücadele etmiş ve bunlarında birçoğu salgına dönüşmüştür. Salgınların ülke bazında yaşandığı düşünüldüğünde tarih boyunca devletler bu salgınlarla mücadele etmek için istemedikleri kararları, zorunluluktan dolayı almak durumunda kalmışlardır. Ülkemizin yakın tarihinde yaşanan Kırım Kongo Kanamalı Virüsü, Domuz Gribi, Kuş Gribi vb. salgınları örneklerinde de benzer kararlar alınmak zorunda kalmıştır. Son olarak yaşanan küresel salgın covid-19'da da devletler vatandaşlarını ve ekonomilerini korumak amacıyla radikal kararlar alarak salgının büyümesini engellemeyi ve salgından kurtulmayı amaçlamışlardır (Çakmakçı, 2022).

Bu salgınlarda en büyük sorun virüsün belirsizliği ve nasıl mücadele edileceğinin bilinmemesidir. Tecrübesizlik nedeniyle önlemler geç kalınması salgının kısa sürede yayılmasına neden olmaktadır. Covid-19 salgınında da aynı durum yaşanmış, virüsün görüldüğü bütün ülkelerde aşı da dahil olmak üzere her türlü tedbir araştırılmaya başlanmıştır. Covid-19 Çin'de ortaya çıkmış ve ticaret, turizm, seyahat vb. sebeplerle diğer ülkelere yayılmıştır. Bu nedenle her ülkede aynı anda değil bu sürecin gelişimine bağlı olarak farklı zamanlarda görülmüştür. Salgının etkisini göstermesi ne zaman olursa olsun, görüldüğü andan itibaren yaşamı her açıdan etkilediğinden ülkelerin tek gündemi bu virüsle başa çıkmak olmuştur.

Kamu hizmetlerinde de salgını engellemek ve yayılmasını önlemek amacıyla bütün ülkelerde çeşitli önlemler alınmıştır. Kamu hizmetlerinin durmasını engellemek ve devamlılığını sürdürmek amacıyla çalışma süreleri sınırlandırılmış ve sosyal

mesafe uygulaması getirilmiştir. Vatandaşlara verilen hizmetler, teknoloji kullanılarak uzaktan erişim ve çevrimiçi görüşmelerle yapılmıştır.

Her ne kadar salgınla mücadelede sağlık sektörü ve çalışanları ön planda olsa da kamu çalışanları da mücadelede etkin görev almış, salgının son bulmasına yardımcı olmuşlardır. Hizmetlerin uzaktan devam ettirilmesi vatandaşların sosyal temaslarının engellenmesi, teknolojinin kullanılmasındaki becerileri ve evden hizmet verebilme yeterlilikleriyle mücadeleye büyük katkı sağlamışlardır. Bu imkanı olmayan görevliler ise sosyal mesafeye dikkat ederek, çalışma sürelerini kısıtlayarak ve daha az yüz yüze görüşerek ofis çalışmalarına devam etmişlerdir.

Dünyada ve ülkelerde yaşanan sürekli nüfus artışı, geleneksel yöntemlerle yürütülen kamu hizmetlerinin yetersiz olmasına sebep olmuş; vatandaşlara verilen hizmet kalitesinin artırılması, iş yükünün azaltılması, zaman ve para kaybının engellenmesi amacıyla kamu hizmetlerinin dijital ortamda yürütülmesi için alt yapı çalışmaları sürekli olarak devam etmiştir. Covid-19 salgınının pandemiye dönüşmesi, dijitalleşme sürecinin önemini bir kez daha göstermiş, bu dönemde bütün dünya ülkeleri kamu hizmetlerinin dijital ortamda verilmesi çalışmalarına hız vermiştir. Dijital dönüşüm sayesinde Covid-19 döneminde sağlık alanında; hasta takibi, muayene randevusu, sokağa çıkma ve risk alanının takibi; eğitim alanında, uzaktan ve çevrimiçi eğitim, e-sınav, e-uygulama; çalışma hayatı alanında, evden çalışma, kısmi süreli çalışma vb. gibi yeni yöntemlerle temasın azaltılması, salgının yayılmasının engellenmesi ve sonlanması sağlanmıştır. Ülkemizde de e-devlet kapısı üzerinden; içişleri bakanlığı, sosyal güvenlik kurumu, adrese dayalı kayıt sistemi, çalışma hayatı, askerlik, emeklilik vb. olmak üzere beş binden fazla işlem herhangi bir kamu kurumuna gitmeden bu dijital ortamda vatandaşlara verilmektedir. Covid-19'dan önce de bu hizmetler verilmesine rağmen birçok vatandaş tarafından bilinmemektedir. Salgın döneminde bu hizmetlerin varlığı öğrenilmiş ve kullanım yoğunluğu artmıştır (Çaptuğ, 2021).

Kamu hizmetlerinde dijital uygulamaların kullanılması, vatandaşlara ait bilgilerin sanal ortama taşınması ile mümkün olmaktadır. Bu da büyük kapasiteli sunucularla gerçekleşmektedir. Hayata geçirilen bu uygulama yeni bir çalışma alanını da beraberinde getirmiştir: Dijital ortama taşınan bu bilgilerin güvenliğinin sağlanması. Cumhurbaşkanlığınca çıkarılan genelgeler, hazırlanan rehberler ve siber saldırılara karşı kolluk kuvvetlerince alınan önlemler, özellikle emniyet güçlerinin bünyelerinde siber suçlara karşı oluşturduğu birimler bu güvenlik önlemlerinin başlıcalarıdır.

Kamu hizmetleri vatandaşlara sunulurken dikkat edilmesi gereken ilkeler vardır. Bunlar; vatandaşların kamu hizmetlerinden eşit şekilde faydalanmaları, bu faydalanmanın sürekli olması ve kamu hizmetlerinin değişen şartlara uyum sağlamasıdır. Bu dijital dönüşümde de bu ilkelere dikkat edilmeli, bütün vatandaşların dijital dönüşüm sonrasında yine kamu hizmetlerinden eşit derecede yararlanması, hizmetlerin sürekli olması ve bu hizmetlerin değişen şartlara ayak uydurması sağlanmalıdır.

Salgın süreciyle kamu hizmetlerinin önemi artmış bu da birçoğu sorunu beraberinde getirmiştir. Kurumlarda görev yapan personelin yarı zamanlı çalışmasına bağlı olarak verim azalmış, zaman maliyeti artmış, sosyal ve kamusal harcamalardan dolayı yatırım harcamaları ertelenmiştir (Duran & Acar, 2020).

Kriz dönemleri kötü niyetli davranışlara elverişli dönemler olduğundan, yapılan harcamaların ahlaklı ve kanuna uygun yapılması gerekmektedir. Kamu kaynaklarının şeffaf ve hesap verilecek şekilde harcanması, vatandaş ve devlet arasındaki güven olgusunu yakından ilgilendirmektedir (Ömürgönülşen, 2020). Bu kriz dönemlerinde yapılacak kötü niyetli harcamalara özellikle dikkat edilmeli, satın alma süreçlerinde personelin kişisel kusurlarından dolayı vatandaşın devlete olan güveninin sarsılmamasına dikkat edilmelidir. Özellikle güven sarsıcı davranışlarda bulunan personelin kanun önünde hesap vermesi sağlanmalı, böylelikle diğer

personelin bu şekilde davranışlarda bulunması halinde nasıl bir sonuçla karşılaşacağı gösterilmeli, vatandaşın devlete olan güveni sürekli taze tutulmalıdır (Özen, 2023).

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **TÜRKİYE’DEKİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNDE HİZMETLER: COVID-19 DÖNEMİ**

Bu bölümde araştırmanın amaç, yöntem bilgileri açıklanarak, COVID-19 döneminde belediye hizmetlerinin inceleme sonuçlarına yer verilmiştir.

#### **3.1. Amaç**

Bu çalışmanın amacı belediyecilik hizmetlerinde yaşanan değişim ve gelişmeleri Covid-19 dönemi için bütüncül bir bakış açısı ile inceleyerek genel bir profil vermektir. Çalışma kapsamında Türkiye’deki büyükşehir ve bazı ilçe belediyelerinin açık verilerinden yararlanılarak belediyecilik hizmetlerinde yaşanan gelişmeler sınıflandırılacaktır.

#### **3.2. Araştırmanın Yararı**

Covid-19 dönemi her alanda olduğu gibi belediyecilik hizmetleri alanında da önemli değişimlere imza atmıştır. Özellikle Covid-19 döneminin yarattığı kısıtlamalar sonucunda yerel yönetimlerin ve belediyelerin sorumlulukları artmıştır. Bu yönüyle, Covid-19 döneminde yaşanan yeni belediyecilik anlayışının incelenmesi önemli bir konu olarak görülmektedir. Bu çalışma ile de Türkiye’deki çeşitli büyükşehir ve bazı ilçe belediyelerinden belediyecilik hizmetlerine ilişkin açık erişebilir verilerin internet sayfalarından incelenmesi ile genel bir profil verilecektir.

### **3.3. Araştırmanın Kısıtı**

Araştırmanın en büyük kısıtlamasını nitel araştırma olması ve ikincil veri kaynaklarına dayanılarak hazırlanması oluşturmaktadır. Çalışmanın bulguları genellenemez; sonuç ve öneriler bu çalışmada ele alına kaynaklara dayanılarak verilmiştir. Gelecek alışmalar nicel araştırma metotları ve analiz teknikleri ile daha farklı sonuçlara ulaşabilir.

### **3.4. Araştırmanın Deseni**

Çalışmanın araştırma yöntemi (Deseni) nitel araştırma olacağı için, çalışmada ikincil kaynaklardan elde edilecek veriler kullanılacaktır. Literatür tarama yöntemi ile veriler toplanıp, derlenecektir. Özellikle veri analizinde kullanılacak veriler Türkiye’deki büyükşehir ve ilçe belediyelerinin internet sayfalarındaki açık erişilebilir veriler olacaktır. Bu kapsamda araştırmada ele alınan belediyelerin seçimindeki kriterler şunlardır:

- Belediyelerin COVID-19 hizmetlerine ilişkin açık ve erişebilir veri kaynağı sunması,
- Türkiye’deki büyükşehir yada ilçe belediyesi olarak hizmet vermesi
- Belediyenin en az 1 belirgin COVID-19 için özelleşmiş hizmet sunması

### **3.5. Covid-19 Dönemi İçerisinde Türkiye’deki Büyükşehir Belediyelerinin Hizmetlerinden rnekler**

Covid döneminde ülkemizde kamu kurumlarına salgınla mücadelede birçok görev düştüğü gibi, mahalli idareler içerisinde yer alan belediyeler de bu görevlerden nasibini almıştır. Vatandaşlarını salgından korumak amacıyla çeşitli önlemler almak zorunda kalmışlardır. Aşağıdaki örneklerde bir kaç belediyenin salgının en çok yaşandığı yıllar olan 2020 ve 2021 yıllarında yapmış olduğu hizmetlere yer verilmiştir.

### 3.5.1. Tekirdağ Büyükşehir Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler

Şekil 3.1: Tekirdağ Büyükşehir Belediye Binası Personel Salgın Kontrolü



Kaynak: (Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, 2020)

Tekirdağ Büyükşehir Belediye Başkanlığı hizmet binalarında görev yapan personelin ve hizmet almak için gelen vatandaşların virüs belirtisinin olup olmadığının kontrolü amacıyla HES kodu sorgulama ve karekod okutma uygulamasına Kanım-2020 itibariyle başlanmıştır, bulaş riski az olan bölgelerin tespiti ve salgının yayılma hızının yavaşlatılması amaçlanmıştır. Hizmet binalarına girişlere konulan cihazlarla gerekli kontroller yapılmıştır (Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, 2020).

**Şekil 3.2: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Otobüsle Yolculuk yapan Vatandaşların Ateşinin Ölçülmesi**



**Kaynak: (Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, 2020)**

Tekirdağ Büyükşehir Belediyesinin Covid-19'la mücadele kapsamında bir diğer tedbiri ulaşım sektöründe oldu. Otobüslerde yolculuk yapan vatandaşların ateşleri ölçülerek virüs taşıyıp taşımadığı, hastalık belirtisi gösterip göstermediğinin kontrolü yapılmaya başlandı. Böylelikle kapalı alanlarda bulaşı riskini en aza indirme amaçlandı. Ortamın hijyenik olması amacıyla ise otobüslere el dezenfektanları yerleştirildi. Ateş ölçümü, el dezenfektanı kullanımı ve hijyen kuralları uyarılarıyla salgının bulaşı riskinin azaltılması için normalleşme yolunda büyük adımlar atılmıştır (Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, 2020).

**Şekil 3.3: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Cadde ve Sokak Dezenfekte İşlemi**



**Kaynak: (Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, 2020)**

Vatandaşlar tarafından sık kullanılan sokak, cadde, durak vb. yerler dezenfekte faaliyetleri kapsamında Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi sorumluluk sahasında bulunan 11 ilçede hazırlanan özel solüsyonlarla salgın geçene kadar aralıksız olarak dezenfekte edilmiştir (Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, 2020).

**Şekil 3.4: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi Sağlık Merkezleri Dezenfekte İşlemi**



**Kaynak: (Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, 2020)**

Vatandaşlar tarafından sıklıkla kullanılan minibüs ve otobüsler, ticari araçlar, aile sağlık merkezleri, eczaneler, meydanlar, park oyun grupları ve duraklar rutin olarak ilaçlanmıştır. Özellikle aile sağlık merkezleri ve eczaneler salgının ilk ortaya çıktığı andan itibaren aralıksız olarak ilaçlanmıştır (Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, 2020).

### Şekil 3.5: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nin Hizmet Alanlarının Dezenfekte İşlemi



Kaynak: (Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, 2020)

Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi COVID-19 pandemisinde özellikle dezenfektan çalışmalarına ağırlık vermiştir. Belediyenin hizmet vermeye yükümlü olduğu alanlarda büyük çapta dezenfektan uygulamaları yapılmıştır. Örneğin; taksi durakları, Pazar yerleri, ordu evi, polis evi vb... (Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi, 2020).

### 3.5.2. Süleymanpaşa Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler

Şekil 3.6: Süleymanpaşa Belediyesi “Vefa İletişim Merkezi” Kurdu



Kaynak: (Süleymanpaşa Belediyesi, 2020)

Tekirdağ Merkez ilçesi olan Süleymanpaşa Belediyesi tarafından Covid-19’la mücadele kapsamında sokağa çıkması yasaklanan 65 yaş üzeri vatandaşların ihtiyaçları, Süleymanpaşa Kaymakamlığı bünyesinde kurula Vefa İletişim Merkezi aracılığıyla 24 saat esasına göre hizmet vererek karşılanmaya çalışılmıştır. Kurulan çağrı merkezi aracılığıyla yaşlı vatandaşların temel ihtiyaçları evlerinden çıkmadan giderilmiştir. Bunun yanı sıra belediye iletişim merkezi aracılığıyla Süleymanpaşa Belediye Aşevi sayesinde yaşlı vatandaşların telefonla talebi doğrultusunda sıcak yemek ihtiyaçları karşılanmıştır (Süleymanpaşa Belediyesi, 2020).

### Şekil 3.7: Süleymanpaşa Belediyesi İzolasyonlu Sedye ve Kabin



Kaynak: (Süleymanpaşa Belediyesi, 2020)

Süleymanpaşa Belediyesi tarafından sağlık çalışanları da unutulmamış, hasta müdahalelerinde kullanılmak üzere izolasyonlu sedye, sıfır temaslı ateş ölçüm kabinleri üreterek ilçede bulunan hastanelere teslim etmiştir. Halk Eğitim Müdürlüğü ile yapılan iş birliği neticesinde üretilen maskeler başta sağlık çalışanları olmak üzere birçok kamu kurumuna dağıtılmıştır. Özellikle bu dönemde maske fiyatlarındaki fahiş artışlardan çalışanların olumsuz etkilenmesini engellemek amacıyla Belediye bünyesindeki Fen İşleri Müdürlüğü aracılığıyla atölyelerde üretilen maskeler kurumlara dağıtılmıştır (Süleymanpaşa Belediyesi, 2020).

### 3.5.3. Çorlu Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler

Şekil 3.8: Çorlu Belediyesi Evde Bakım Hizmeti



Kaynak: (Çorlu Belediyesi, 2020)

Çorlu Belediyesi Sosyal İşler Müdürlüğü tarafından salgın döneminde hasta ve yaşlı vatandaşların evleri Evde Bakım Hizmeti ekiplerince ziyaret edilmiş, vatandaşların kişisel bakım ve hijyen ihtiyaçları karşılanmıştır. Salgının en çok yaşandığı yıl olan 2020’de 1.168 hasta toplamda 2.138 kez ziyaret edilerek yaşam kaliteleri yükseltilmeye çalışılmıştır.

Özellikle 2020 yılının Mart ayından itibaren zor günler geçiren dar gelirli vatandaşların sıcak yemek ihtiyacı Çorlu Belediyesi Aşevi tarafından karşılanmıştır. Bu kapsamda 2020 yılı boyunca toplam 186.311 öğün yemek evlere dağıtılmıştır. Bunun yanı sıra covid testi pozitif olup evde karantinaya alınan vatandaşlara da yemek

dağıtım hizmeti verilmiştir. Ayrıca yine dar gelirli ailelere 7.109 paket gıda kolisi dağıtımını yapılmıştır (Çorlu Belediyesi, 2020).

### Şekil 3.9: Çorlu Belediyesi Dezenfekte İşlemleri



**Kaynak: (Çorlu Belediyesi, 2020)**

Çorlu Belediyesi covid-19'la mücadele kapsamında salgının ülkemizde görülmesiyle birlikte sağlık bakanlığı açıklamaları doğrultusunda önlemler almış ve çalışmalarını hızlandırmıştır. Öncelikle personeli bilgilendirmek için seminerler düzenlemiş, vatandaşların bilgilendirilmesi amacıyla el broşürleri dağıtılmış, bilbordlara afişler asılmıştır.

Öncelikle hizmet binaları olmak üzere umumi kullanım alanları vb. yerlere dezenfektanlar konulmuştur. Parklarda bulunan oyun gruplarının rutin olarak ilaçlanması yapılmış, vatandaşlar tarafından sık kullanılan alanlar, çöp konteynırları ve çevresi rutin olarak ilaçlanmakta ve dezenfekte edilmektedir (Çorlu Belediyesi, 2020).

### 3.5.4. Çerkezköy Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler

**Şekil 3.10: Çerkezköy Belediyesi Sağlık Merkezleri Dezenfekte İşlemi**



**Kaynak: (Çerkezköy Belediyesi, 2020)**

Çerkezköy Belediyesi salgınla mücadele ve yayılmasını engelleme kapsamında alınan tedbirlere bakıldığında, Temizlik İşleri Müdürlüğü Ekiplerince Kapalı Pazar Yerleri yıkanmış ve dezenfekte edilmiştir. İlçe genelinde bulunan çöp konteynırlarından eskijenler ve kırılanlar yenileriyle değiştirilerek düzenli olarak ilaçlanması sağlanmıştır.

Bunun yanı sıra ana caddelerde ve sokaklarda vatandaşlar tarafından ortak kullanım alanları olan eczaneler, duraklar, toplu ulaşım araçları periyodik olarak ilaçlanıp dezenfekte edilmiştir. Vatandaşların salgına karşı bilinçlenmesi için el broşürleri basılarak dezenfektanlarla birlikte evlere dağıtımı gerçekleştirilmiştir. Salgın bitene kadar dezenfektan dağıtımı, ilaçlama ve bilgilendirme yapılacağı vatandaşlara duyurulmuştur (Çerkezköy Belediyesi, 2020).

### 3.5.5. Malkara Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler

**Şekil 3.11: Malkara Belediyesi HES Kodu Sorgulama**



**Kaynak: (Malkara Belediyesi, 2020)**

Malkara Belediyesi salgınla mücadele kapsamında HES kodu sorgulama uygulamasına başlayarak riskli alanların belirlenmesi, salgından etkilenen vatandaşların diğer vatandaşlara bulaştırmasını engellemek amacıyla çalışmalara başlamıştır. HES kodu olmayanların yada sonucu pozitif olmasına rağmen karantinada olmayanların hizmet binalarına, Pazar yerlerine girmeleri engellenmiştir. Bunun yanı sıra kendi çalışanlarını da korumak amacıyla Tekirdağ Valiliği talimatları doğrultusunda mesai saatlerini 10:00-16:00 olacak şekilde düzenlemiştir (Malkara Belediyesi, 2020).

### 3.5.6. Balıkesir Büyükşehir Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler

Şekil 3.12: Balıkesir Büyükşehir Belediyesi Çiftçi Desteği



Kaynak: (Balıkesir Büyükşehir Belediyesi, 2020)

Balıkesir Büyükşehir Belediyesi salgınla mücadele kapsamında tarım alanında üretim yapan ve salgından olumsuz etkilenen vatandaşlara destekler yaparak, çiftçiler üzerindeki ekonomik etkiyi azaltmayı amaçlamıştır. Büyükşehir belediyesine ait 600 dönüm araziye üretime açmış, bu arazide silajlık yem bitkisi, ayçiçeği, buğday, arpa, yulaf ve çavdar üreterek elde edilen ürünleri üreticilerin kullanımına sunmuştur. Hayvancılık alanında yonca ve ot eken üreticilere tohum giderlerinin yarısını karşılayacağını duyurmuştur. Maske ve eldiven dağıtarak üreticilere verdikleri desteklerine devam eden Büyükşehir Belediyesi, üretimin devam etmesi, sağlıklı buzağular yetiştirilmesi amacıyla kullanılan yemler için özel katkı maddesi dağıtmıştır (Balıkesir Büyükşehir Belediyesi, 2020).

### 3.5.7. Bursa Büyükşehir Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler

Şekil 3.13: Bursa Büyükşehir Belediyesi Evde Konser



Kaynak: (Bursa Büyükşehir Belediyesi, 2020)

Bursa Büyükşehir Belediyesi salgın döneminde online canlı yayınlarla vatandaşların sokağa çıkmasını engellemeye çalışmıştır. Bu kapsamda Büyükşehir Belediyesi bünyesindeki orkestra aracılığıyla bütün kesimleri kapsayacak vermiş oldukları konserlerle vatandaşlara ulaşmışlardır. Her gün aynı saatte yapılan yayınlarla vatandaşları salgının ruhsal etkisinden uzak tutmaya çalışmışlardır (Bursa Büyükşehir Belediyesi, 2020).

### Şekil 3.14: Bursa Büyükşehir Belediyesi Yabancı Uyruklu Öğrencilerle Spor Etkinlikleri



Kaynak: (Bursa Büyükşehir Belediyesi, 2021)

Covid-19'un küresel hale gelmesiyle sınırlar kapatılmış ve uluslararası seyahatler durdurulmuştur. Bu dönemde eğitim almak için ülkemize gelen öğrenciler ailelerinden ve ülkelerinden uzak kalmışlardır. Bursa Büyükşehir Belediyesi yabancı öğrencileri de unutmamış, Büyükşehir Belediyespor Klubü aracılığıyla bocce, masa tenisi ve okçuluk branşlarında eğitimler vererek hem ailelerinden ve ülkelerinden uzak kalmanın hem de salgının etkisini biraz olsun üzerlerinden atmalarını amaçlamıştır (Bursa Büyükşehir Belediyesi, 2021).

### 3.5.8. Eskişehir Büyükşehir Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler

Şekil 3.15: Eskişehir Büyükşehir Belediyesi Siperlik Üretimi



Kaynak: (Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, 2020)

Salgın Döneminde virüsten en çok etkilenen kısım sağlık çalışanları olmuştur. Bu etkiyi en aza indirmek için Eskişehir Büyükşehir Belediyesi medikal malzemeler üreterek çalışanlara dağıtımını gerçekleştirmiştir. Kendi atölyelerinde tamamen gönüllülük esasına göre çalışan personelin üretmiş olduğu siperliklerin malzemeleri büyükşehir belediyesi tarafından temin edilmiş, üretilen siperlikler devlet hastanesi ve şehir hastanesine dağıtılmıştır (Eskişehir Büyükşehir Belediyesi, 2020).

### 3.5.9. Malatya Büyükşehir Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler

Şekil 3.16: Malatya Büyükşehir Belediyesi Maske Dağıtımı



Kaynak: (Malatya Büyükşehir Belediyesi, 2020)

Salgının yayılmasını engellemek amacıyla çeşitli toplantılar yapan ve bilgiler alan Malatya Büyükşehir Belediyesi Yönetimi maske dağıtımının etkili yollardan biri olacağına karar vermiştir. Bunun için bölgenin iki büyük tekstil firması ile anlaşılması olup toplamda 10 milyon maske üretimi için çalışmalara başlanmıştır. Ayrıca MASKİ (Malatya Su ve Kanalizasyon İdaresi) Genel Müdürlüğü çalışanları, Malatya’da ev ev maske dağıtımı yapmıştır (Malatya Büyükşehir Belediyesi, 2020).

Salgının ekonomik etkilerini azaltmak amacıyla da Büyükşehir Belediyesi bünyesinde olan işyerlerine ait kiracılara salgın döneminde kira alınmayacağını duyurdu. Belediyeye ödenecek vergilerle ilgili de kolaylıklar sağlanacağını, su borcu olan ihtiyaç sahibi vatandaşlardan su parası alınmayacağı duyuruldu. Kurulan hayır çarşısıyla ihtiyaç sahiplerinin yiyecek, giyecek, yakacak ve barınmaya yönelik ihtiyaçları karşılanmakta, başvuru yapan ihtiyaç sahiplerinin ihtiyaçlarının mutlaka karşılanması için çalışmalara hız verildi. Bunlara ek olarak uzaktan eğitim alan ihtiyaç sahibi öğrencilerin tablet ihtiyaçları giderilmiştir (Malatya Büyükşehir Belediyesi, 2020).

### 3.5.10. Muğla Büyükşehir Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler

#### Şekil 3.17: Muğla Büyükşehir Belediyesi Şeffaf Maske Üretimi



Kaynak: (Muğla Büyükşehir Belediyesi, 2020)

Covid-19 pandemisi ile mücadelede sağlık bakanlığı tarafından çok sayıda tedbirler paketi yayınlanmıştır. Bunlardan bir tanesi de maske kullanım zorunluluğudur. Alınan tedbirler bir yandan avantaj iken diğer yandan dezavantaj oluşturmaktadır. İşitme engelli vatandaşlar kendi aralarında işaret diliyle iletişim kurarken işaret dili bilmeyenlerle dudak okuma yöntemiyle iletişim kurmaktadır. Ancak maske kullanım zorunluluğu bu iletişimi kesmiş ve işitme engelli vatandaşlarımızı zor durumda bırakmıştır. Bu zorluğu aşmak amacıyla Muğla Büyükşehir Belediyesi şeffaf maskeler üreterek her zaman vatandaşlarının yanında olduğu gibi engelli vatandaşlarının da yanlarında olduğunu göstermiştir (Muğla Büyükşehir Belediyesi, 2020).

### 3.5.11. Van Büyükşehir Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler

**Şekil 3.18: Van Büyükşehir Belediyesi Hasta Nakil Mesaisi**



**Kaynak: (Van Büyükşehir Belediyesi, 2020)**

Koronavirüs salgınına alınan tedbirler kapsamında 30 büyükşehirde ve Zonguldak'ta, İçişleri Bakanlığı tarafından hafta sonlarının tamamında ve hafta içi belirli saatlerde sokağa çıkma yasağı uygulamasına geçilmiştir. Bu uygulama evde bakım ihtiyacı olan ve hastaneye gitmesi gereken vatandaşları zor duruma düşürmüştür. Van Büyükşehir Belediyesi Sağlık İşleri Dairesi Başkanlığı bünyesinde bulunan evde bakım hizmeti ekipleri ve hasta nakil araçları ihtiyaç sahibi vatandaşların imdadına yetişmiştir. Bu dönemde Büyükşehir Belediyesi aralıksız çalışarak yoğun mesai temposuyla vatandaşlarını yalnız bırakmamıştır (Van Büyükşehir Belediyesi, 2020).

### 3.5.12. Şanlıurfa Büyükşehir Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler

Şekil 3.19: Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi Dezenfeksiyon İşlemleri



Kaynak: (Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi, 2020)

Ülkemizde salgının ilk görüldüğü andan itibaren büyük bir mücadeleye başlayan Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi; Alo 153, Beyaz Masa, WhatsApp İhbar Hattı ve Sosyal Medya aracılığıyla vatandaşlarının yardımına koşmuştur. Sosyal yardımlarla vatandaşlarının yardımına koşan büyükşehir belediyesi, ücretsiz maske dağıtımı, ev ve işyerlerinin dezenfeksiyonu gibi hizmetlere ek olarak kurulan araç istasyonlarıyla vatandaşlara ait araçların dezenfekte edilmesi hizmetlerini gerçekleştirmiştir. Dağıtılan 1 milyon 250 bin maske, 100 bin gıda kolisi, 10 bin hijyen kiti ve 7500 ev, 2.500 işyeri ile 48 bin araç dezenfeksiyonu yapılan yardımın ve salgınla mücadelenin büyüklüğünü gözler önüne sermektedir (Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi, 2020).

### Şekil 3.20: Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi Online Müze Gezisi



**Kaynak: (Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi, 2021)**

Salgının küresel boyuta ulaşması ve ülkemizde de etkisini büyük oranda göstermesi nedeniyle birçok sosyal ve kültürel etkinlikler kısıtlanmıştır. Ülkemizde her yıl 18-24 Mayıs tarihlerinde kutlanan Müzeler Haftası içerisinde; Daha önce hiç müzeye gitmeyen, müzeleri göremeyen çocuklar için salan geziler düzenlenerek salgının psikolojik etkileri biraz olsun azaltılmış ve çocuklara tarih bilinci aşılanmış oldu (Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi, 2021).

### 3.5.13. Manisa Büyükşehir Belediye Başkanlığı Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler

Şekil 3.21: Manisa Büyükşehir Belediyesi Tıp Bayramı



Kaynak: (Manisa Büyükşehir Belediyesi, 2021)

Covid-19 salgını her alanda insan yaşamını etkilediği gibi psikolojik olarak da etkilemiştir. Bu etkiden nasibini en çok sağlık çalışanları almıştır. Manisa Büyükşehir Belediyesi her zaman sağlık çalışanlarının yanında olduğunu göstermek amacıyla ve hastalara moral olsun diye 14 Mart Tıp Bayramında halkoyunları gösterileri düzenledi. (Manisa Büyükşehir Belediyesi, 2021).

### 3.5.14. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Tarafından Covid-19 Kapsamında Yapılan Hizmetler

#### Şekil 3.22: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Covid-19 Salgınında Engelli Bireyleri Unutmuyor



Kaynak: (Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, 2020)

Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, özel hizmetlere ağırlık vermiştir. Örneğin; engelli kişilerin mağduriyet yaşamaması için belediye personeli yardımcı olmuştur. Erzak ve hijyen ürünleri engelli kişilere COVID-19 döneminde belediye tarafından dağıtılmıştır. Engelli kişilerin nakil araçları da uygun şekilde dezenfekte edilmiştir (Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, 2020).

**Şekil 3.23: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Psikolojik Destek ve Online Ders Hizmetleri**



**Kaynak: (Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, 2020)**

Bedensel engelli kişilerin diyaliz merkezlerine ulaşımında Kocaeli Büyükşehir Belediyesi tarafından 'Kocaeli Engelsiz Taksi' ile ulaşım hizmeti verilmiştir. Ayrıca psikolojik destek ve online ders hizmetleri de COVID-19 döneminde engelli kişilere verilmiştir (Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, 2020).

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Coronavirüs (Covid-19), dünya çapındaki sağlık sistemlerine, ekonomilere ve toplumlara şok dalgaları göndererek nesiller boyu en büyük küresel krizi yarattı. Benzeri görülmemiş bir durumla karşı karşıya kalan hükümetler, hastalığı kontrol altına almaya ve ekonomilerini canlandırmaya odaklanıyor (iea 50, 2023). Salgının ekonomik etkileri, özellikle salgının neden olduğu gelir kayıplarının önceden var olan bazı ekonomik kırılganlıkları ortaya çıkardığı ve kötüleştirdiği gelişmekte olan ekonomilerde şiddetliydi. Pandemi 2020'de ortaya çıktıkça, pek çok hanenin ve firmanın bu ölçekte ve uzunlukta bir gelir şokuna dayanmaya hazırlıksız olduğu ortaya çıktı. Krizin küresel yoksulluk ve eşitsizlik üzerinde çarpıcı bir etkisi oldu. Küresel yoksulluk bir nesildir ilk kez arttı ve dezavantajlı gruplar arasındaki orantısız gelir kayıpları, ülkeler içinde ve ülkeler arasında eşitsizliğin dramatik bir şekilde artmasına yol açtı. İşletmeler arasında da benzer modeller ortaya çıkıyor. Küçük firmalar, kayıt dışı işletmeler ve resmi krediye sınırlı erişimi olan işletmeler, pandemiden kaynaklanan gelir kayıplarından daha ciddi şekilde etkilendi (World Development Report , 2022).

COVID-19 salgını, belediyeleri virüsü kontrol altına alma ve vatandaşları koruma konusunda ön sıralara yerleştirdi. Üstelik yerel kamu yönetimleri, bir yandan vatandaşlara yönelik hizmetleri sürdürürken bir yandan da sosyal veya fiziksel mesafe gibi belirsizliklerin olduğu bir dönemde yeni gerçeklerle yüzleşmek zorunda kalmıştır. Gerçekten de, COVID-19 krizi “kamu yönetimi için oyunun kurallarını değiştiren” bir durum olarak gösterilmektedir. Bu bağlamda, yerel kamu kurumlarının karmaşık bir dönemde faaliyetlerini sürdürme konusundaki esnekliğini vurgulamıştır (Clement, Esposito, & Crutzen, 2023).

Her düzeydeki pek çok hükümet, politika tepkilerine mekan temelli bir yaklaşım uygulayarak ve COVID-19 krizine yanıt olarak ulusal ve alt ulusal önlemleri uygulayarak hızlı bir şekilde tepki gösterdi (OECD, 2020):

- Sağlık cephesinde birçok ülke, örneğin maskeler veya tecritlerle ilgili politikalar gibi farklı bölgesel yaklaşımları benimsiyor.
- Sosyo-ekonomik cephede hükümetler firmaları, haneleri ve savunmasız nüfusları korumak için büyük mali destek sağlıyor.
- Pek çok hükümet, kamu yatırımlarına odaklanan, halihazırda 2008'de kabul edilenlerden çok daha büyük olan büyük yatırım kurtarma paketlerini duyurdu. Bu yatırım geri kazanım paketleri üç alana öncelik vermektedir: sağlık sistemlerinin güçlendirilmesi; (ii) dijitalleştirme; (iii) karbon nötr bir ekonomiye geçişin hızlandırılması.

Bu çalışma içerisinde amaca uygun olarak Türkiye'den bazı büyükşehir ve ilçe belediyeleri Covid-19 dönemindeki hizmetleri açısından incelenmiştir. Çalışmanın sadece Türkiye'yi ve Türkiye'den seçilmiş bazı büyükşehir ve ilçe belediyelerini içermesi, birincil kısıtı oluşturmaktadır. Ayrıca çalışma literatür tarama ile ikincil verilerden faydalandığı için de kısıtlı olarak görülebilir. Gelecek araştırmaları nicel araştırma yada birincil veri kaynaklarına dayalı yöntemler ile farklı bulgular elde edebilir.

Çalışma kapsamında incelemeye alınan belediyelerin seçiminde belediyelere ait web sitelerindeki açık ve erişebilir bilgiler olması ilk kriter olarak belirlenmiştir. Açık erişimli internet siteleri sayesinde araştırmanın amacı için uygun veriler elde edilmiştir. İncelenen belediyeler açısından elde edilen bulgular aşağıdaki gibi yorumlanabilir:

- Devletin hizmete açtığı HES uygulamasının belediye binalarındaki ziyarette bulunan vatandaş ve çalışan personele de uygulanmasını sağlayarak, yerel yönetimler- belediyeler HES hizmetinin kullanımını arttırmıştır.
- Covid-19 ile mücadelede hijyen ve temizlik çok önemlidir. Dolayısıyla, incelenen belediyelerin hijyen ve temizlik için hizmet verdikleri bölgede çalışmalar yürüttükleri görülmüştür. Hijyenin sağlanması ve temizlik

çalışmalarının devamlılığı şehirlerde virüs yayılımını azaltıcı etki yaratmış olduğu düşünülmektedir.

- Hijyen ve temizliğe ek olarak dezenfektan uygulamaları öne çıkmaktadır. Dezenfektan uygulamaları belediyelerin sorumluluğunda bulunan bölgelerdeki binalar, kurumlar, caddeler , hastane vb. insanların yoğun olarak temas ettikleri alanlarda yapılmıştır.
- Dezenfektan uygulamaları binaların temizliği için yapılırken; taşıt ve araçlarda da aynı uygulama devam etmiştir. Diğer bir deyişle, dezenfektan uygulamaları otobüs, taksi ve diğer taşıma araçları için de düzenli olarak yapılmıştır.
- Engelli vatandaşlar için daha zor bir süreç olmasından dolayı, belediyeler Covid-19 döneminde engelli vatandaşlara özel hizmetler sunmuştur.
- Maske ve hijyen malzemelerinin temininde belediyeler önemli roller üstlenmiştir.
- Salgının yarattığı psikolojik sağlık sorunlarına karşı belediyeler çeşitli sosyal hizmetler üretmişlerdir. Bu noktada, halk sağlığı için rehberlik, bilgilendirme, psikolojik destek ve çeşitli sosyal aktivite temini önemli hizmetler arasındadır.
- Gıda yardımı ve diğer yaşamsal ürünlerin temini belediyeler tarafından halka temin edilmiştir.

Belediyeler şehir hayatının devamlılığı açısından önemli yerel yönetimlerdir. Vatandaşların uygun şartlarda yaşamaları ve temel şehir hayatının gerektirdiği hizmetleri belediyeler sunmaktadır. Covid-19 pandemisinde belediyeler çoğu ülkede önemli bir rol üstlenmiş ve şehirlerdeki vatandaşların hijyen, temizlik, aşıya erişimi, gıdaya erişimi gibi önemli alanlarda yardımları gerçekleştirmişlerdir.

Yapılan incelemeye dayanarak politika yapımcılar için şunlar öneri olarak yapılabilir:

- Covid-19 pandemisi gelecek açısından belediyelerin büyük salgınlara karşı hazırlık olmaları gerektiğini göstermiştir. Özellikle bu hazırlıklar içerisinde hijyen temini, dezenfektan, toplu taşıma araçlarının güvenliği önceliklidir.

- Maske üretimi, maske dağıtımı ve maske kullanımı açısından belediyelerin sorumlulukları olduğu düşünülmektedir. Gelecekte de herhangi bir salgına karşı, kişilere maske temini ve maskenin doğru kullanımı için gerekli çalışmalar yapılmalı.
- Belediyeler, engelli kişilerin gıdaya erişimi, maskeye erişimi ve hijyen malzemelerine erişimleri noktalarında yardımcı olacak personele yatırım yapması önemlidir. Ayrıca, sosyal devletin bir uzantısı olarak belediyeçilik hizmetlerinin sosyal refah odaklı olarak planlanması önemlidir.
- Şehir temizliğinde sürdürülebilirlik halk sağlığı için hayati öneme sahiptir
- Engelli bireyleri ulaşım sorunlarına ilişkin belediyeler çözüm üretici olarak görev yapmalı.
- Dezenfektan uygulamaları pandemi benzeri hastalıklarla mücadelede halk sağlığını korumada önemli bir mücadele aracıdır. Dolayısıyla, belediyelerde dezenfektan üretimi, temini ve kullanımını için gerekli bütçe düzenlemeleri yapılmalı.
- Gelecekte muhtemel başka bir salgına karşı, belediyelerin halk sağlığı merkezleri ile koordineli çalışmaları önemlidir.

## KAYNAKÇA

- Açıkgöz, Ö., & Günay, A. (2020). The early impact of the Covid-19 pandemic on the global and Turkish economy. *Turkish Journal of Medical Sciences*, 520-526.
- Akdoğan, A. (2003). *Kamu Maliyesi*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Akgeyik, T. (2004). Hizmet Sektörlerinde Kalite Yönetimi. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası.
- Akyüz, M. (2020). Covid-19 pandemisi Bağlamında Sağlık Hizmeti Sunan Örgütlerde Kriz Yönetimi Yaklaşımları: Kıyaslamalar ve Bir Model Önerisi. *Stratejik Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 159-178.
- Alokaily, F. (2021, 01 01). *COVID-19 Global health crisis*. Sudi Medical Journal: <https://smj.org.sa/content/42/1/3> adresinden alındı
- Altın, A. (2013). Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim. *Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 105.
- Ardıç, K. (1998). Müşteri Tatmini ile Hizmet Kalitesi İlişkisinin Ölçülmesi . *Doktora Tezi* . Sakarya Üniversitesi , Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı.
- Arslan, B., Taştekin, A., & Gültekin, N. (2017). *Belediyelerde Hizmet Kalitesi ve Müşteri*. İstanbul: Kriter Yayınevi.
- Assael , H. (1990). *Assael Marketing:Principles & Strategy*. Dryden Press.
- Aydoğdu, A., Yorulmaz, M., & Kırac, R. (2021). Covid-19'a Karşı Alınan Ekonomik Önlemlerin Büyüklüklerinin Değerlendirilmesi: Amerika, Almanya, İngiltere, İtalya Ve Türkiye Örneği. *International Anatolia Academic Online Journal Health Sciences*, 161-175.
- Ayvaz, E., & Alboğa, İ. (2020, Nisan). *Almanya'nın Koronavirüs Salgınına Karşı Mücadelesi*. Siyaset Ekonomi ve Toplum Araştırmaları Vakfı: <https://setav.org/assets/uploads/2020/04/P265.pdf> adresinden alındı
- Bakırtaş, İ., & Ozan, E. C. (2021). COVID-19'un Ekonomik Etkileri Üzerine Genel Bir İnceleme. *Aksaray Üniverstesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 60-67.
- Balcı, A. (2020). Covid- 19 Özelinde Salgınların Eğitime Etkileri. *Uluslararası Liderlik Çalışmaları Dergisi: Kuram ve Uygulama*, 75-85.
- Balıkesir Büyükşehir Belediyesi. (2020, 04 21). *Büyükşehir, Üreticilere Desteği Artırdı*. Balıkesir Büyükşehir Belediyesi: <https://www.balikesir.bel.tr/haber-detay?id=2551> adresinden alındı

- Bayat , M., Baydaş, A., & Atlı, C. (2015). Hizmet Sektörünün Kavramsal Tanımı Ve Ulusal Ekonomilerdeki Önemi. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 72-77.
- Bayraç, H. N. (2010). Enerji Kullanımının Küresel Isınmaya Etkisi Ve Önleyici Politikalar. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 229-259.
- Belediye Kanunu . (2005, 07 13). Resmi Gazete .
- Belediyenin Yetki ve Görevleri*. (tarih yok). Akseki Belediyesi:  
<https://akseki.bel.tr/belediyenin-yetki-ve-gorevleri/> adresinden alındı
- Budak, F., & Korkmaz, Ş. (2020). Covid-19 Pandemi Sürecine Yönelik Genel Bir Değerlendirme: Türkiye Örneği. *Sosyal Araştırmalar ve Yönetim Dergisi*, 62-79.
- Bursa Büyükşehir Belediyesi. (2020, 04 16). *Evde Konser Zamanı*. Bursa Büyükşehir Belediyesi: <https://www.bursa.bel.tr/haber/evde-konser-zamani-28876> adresinden alındı
- Bursa Büyükşehir Belediyesi. (2021, 02 13). *Pandemi Esaretinde Sporla Moral Buldular*. Bursa Büyükşehir Belediyesi: <https://www.bursa.bel.tr/haber/pandemi-esaretinde-sporla-moral-buldular--29743> adresinden alındı
- BYKP 11. (2018). Yerel Yönetimler ve Hizmet Kalitesi Özel İhtisas Komisyonu Raporu. T.C. *Kalkınma Bakanlığı*. <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2020/04/YerelYonetimlerOzellhtisasKomisyonuRaporu.pdf> adresinden alındı
- Cemalcılar, İ. (1986). *Pazarlama*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Clement, J., Esposito, G., & Crutzen, N. (2023). Municipal Pathways in Response to COVID-19: A Strategic Management Perspective on Local Public Administration Resilience. *Administration & Society*, 3-29.
- Coronavirus: More universities halt teaching and exams*. (2020, Mart 13). BBC:  
<https://www.bbc.com/news/education-51880355> adresinden alındı
- Cuffari, B. (2022, 06 05). *How has the COVID-19 Pandemic Impacted Global Health?* News Medical Life Sciences: <https://www.news-medical.net/health/How-has-the-COVID-19-Pandemic-Impacted-Global-Health.aspx> adresinden alındı
- Çağlayan, Ç. (2022). Covid 19 Pandemisi ve Amerika Birleşik Devletleri Sağlık Sistemi. *Toplum ve Hekim*, 26-49.
- Çakırtaş, K. (2021). COVID-19 KRİZİNDE KAOS KURAMININ EĞİTİM . 30-31.
- Çakmakçı, A. (2022). Corona Pandemisi Sürecinin Türk Kamu Yönetimine Etkileri. 32-34.
- Çapar, M. K. (2014). Dijital Belediyecilik. *Mimar ve Mühendis*, 60-62.

- Çaptuğ, M. (2021). Covid-19 Salgınının Kamu Hizmetlerinin Dijitalleşmesi Sürecine Etkisi Ve Sonuçları. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 1317-1319.
- Çerkezköy Belediyesi. (2020, 03 25). *Covid-19 Önlemlerimiz Devam Ediyor*. Çerkezköy Belediyesi: <https://www.cerkezkoy.bel.tr/haberler/covid-19-onlemlerimiz-devam-ediyor> adresinden alındı
- Çorlu Belediyesi. (2020, 12 08). *Çorlu Belediyesi'nden Örnek Sosyal Belediyecilik*. Çorlu Belediyesi: <https://www.corlu.bel.tr/haber/1/5549/corlu-belediyesinden-ornek-sosyal-belediyecilik> adresinden alındı
- Çorlu Belediyesi. (2020, 03 13). *Koronavirüs Tedbirlerimizi Sürdürüyoruz*. Çorlu Belediyesi: <https://www.corlu.bel.tr/haber/1/5405/koronavirus-tedbirlerimizi-surduruyoruz> adresinden alındı
- Daily Sabah. (2021, Ocak 18). *Turkey plans to reopen schools closed due to COVID-19 pandemic, from Feb. 15*. Daily Sabah: <https://www.dailysabah.com/turkey/education/turkey-plans-to-reopen-schools-closed-due-to-covid-19-pandemic-from-feb-15> adresinden alındı
- Daştan, İ., & Çetinkaya, V. (2015). OECD Ülkeleri ve Türkiye'nin Sağlık Sistemleri, Sağlık Harcamaları ve Sağlık Göstergeleri Karşılaştırması. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 104-134.
- Demir, L. (tarih yok). *Kamu Hizmetleri*.
- Demirhan, Y., & Korkutan, M. (2022). Türkiye'nin Covid-19 Pandemi Kriziyle Mücadele Performansı Üzerine Bir İnceleme. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 654-656.
- Doğan, A., & Öner, D. (2022). Covid-19'un Çin, AB Ve ABD Ekonomilerine Etkileri. *İİBF Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19-22.
- Duran, M. S., & Acar, M. (2020). Bir Virüsün Dünyaya Ettikleri: Covid-19 Pandemisinin Makroekonomik Etkileri. *International Journal of Social and Economic Sciences*, 58-59.
- EBA TV Ders Yayını. (2024, Şubat 21). EBA TV: <https://www.eba.gov.tr/> adresinden alındı
- Economics in the Time of COVID-19. (2020). R. Baldwin, & B. Weder di Mauro içinde, *Economics in the Time of COVID-19* (s. 1-133). London: A CEPR Press VoxEU.org eBook.
- Eliaçık, Z. (2020, 03 23). *Almanya Koronavirüs ile Nasıl Mücadele Ediyor*. Seta: <https://www.setav.org/5-soru-almanya-koronavirus-ile-nasil-mucadele-ediyor/#:~:text=Alman%20halk%C4%B1%20genel%20olarak%20h%C3%BCk%C3%BCmetin,%C3%A7%C4%B1k%C4%B1lmamas%C4%B1%20uyar%C4%B1lar%C4%B1na>

%20kulak%20asmad%C4%B1%C4%9F%C4%B1%20g%C3%B6zlemleniyor.  
adresinden alındı

Enginkaya, E. (2005). Turizm Pazarlamasında Bölgesel Farklılıkların Rekabet Gücüne Etkisi. Doktora Tezi , Sosyal Bilimler Enstitüsü: Marmara Üniversitesi .

Erbay, Y. (1996). *Küresel İşletmelerin Yönetimi ve Türk İşletmelerinin Yeni Türk Cumhuriyetlerine Yönelik Faaliyetleri*. Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü : T.C. İçişleri Bakanlığı.

Erdoğan, H. (2010). *Türkiye'de Belediye Hizmetlerinin Sunumunda Özel Sektör Alternatifi : Batı Akdeniz Bölgesindeki (Antalya - Isparta - Burdur) Uygulamaların Analizi*. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi.

Ergenay, O., & Şataf, C. (2021). İngiltere'de Sağlık Harcamaları ve COVID-19. *Journal of Public Economy and Public Financial Management*, 10-27.

Eroğlu, H. (1978). *İdare Hukuku*. Ankara: Işın Yayınları.

Ersoy, H., & Ersoy, S. (2022). Covid-19 Pandemisinin Sağlık Sektörüne Etkileri ve Yeni Trendler. *Uygulamalı Bilimler Dergisi*, 829-830.

Ertan, K. (2019). Kentsel Yaşam Kalitesi ve Ütopyalar. *Kent ve Çevre Araştırmaları Dergisi*, 83-103.

Esen, B. (2021). COVID-19 Salgını Döneminde Aşı Milliyetçiliği ve Türkiye'nin Aşı Diplomasisi. *Ekonomi Politika & Finans Araştırmaları Dergisi* , 1-17.

Eskişehir Büyükşehir Belediyesi. (2020, 03 31). *Büyükşehir Yüz Siperliklerini Sağlık Çalışanlarına Teslim Etti*. Eskişehir Büyükşehir Belediyesi:  
[https://www.eskisehir.bel.tr/icerik-detay.php?icerik\\_id=5691&cat\\_icerik=1&menu\\_id=24](https://www.eskisehir.bel.tr/icerik-detay.php?icerik_id=5691&cat_icerik=1&menu_id=24) adresinden alındı

European Commission. (2022, Mayıs 12). *Temporary Framework for State Aid Measures to Support the*. European Commission:  
[https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/statement\\_22\\_2980](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/statement_22_2980) adresinden alındı

Evin, H. (2005). Trakya Bölgesi Deri ve Bitkisel Yağ Sanayi'nde Çevre Duyarlılığı. *Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*.

Giritli, İ., Pertev, B., & Akgüner, T. (2001). *İdare Hukuku*. İstanbul: Der Yayınları.

Gökpınar, S. (2022). Covid-19 Pandemisinin ABD Ekonomisine Yansımaları ve Küresel Ekonomik Güçlükler. *Bulletin of Economic Theory and Analysis*, 117-123.

- Göküş, M., & Alptürker, H. (2011). Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde . *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler* , 121-133.
- Gözler, K. (2008). *İdare Hukukuna Giriş*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Gözübüyük, Ş. (2003). *Yönetim Hukuku*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Günday, M. (2004). *İdare Hukuku*. Ankara: İmaj Yayınevi.
- Gündoğdu, B. (2005). Beklenen Belediye Yasaları. *Yerel Yönetim ve Denetim Dergisi*, 7.
- Güven, A. (2022). Türkiye’de E-Belediyecilik Uygulamaları Çerçevesinde İl Belediyelerinin. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 1632-1645.
- Hasöküz, M., Kılıç, S., & Saraç, F. (2020). Coronaviruses and SARS-CoV-2. *Turkish Journal of Medical Sciences*, 549-556.
- Hasöküz, M., Kılıç, S., & Saraç, F. (2020). Coronaviruses and SARS-COV-2. *Turkish Journal of Medical Sciences*, 549-556.
- Hempel, L. (1999). Conceptual and Analytical Challenges in Building Sustainable Communities. D. Mazmanian, & M. Kraft içinde, *Toward Sustainable: Transition and Transformations in Environmental Policy* (s. 43-75). London: The MIT Press.
- Hoffman, D. K., & Bateson, J. E. (1997). *Essentials of Services Marketing*. USA: The Dryden Press.
- iea 50. (2023, 06). *An unprecedented global health and economic crisis*. iea 50: <https://www.iea.org/topics/covid-19> adresinden alındı
- ILO Monitor. (2020). COVID-19 and the world of work: Impact and policy responses. *International Labour Organization*.
- Immergut, E. (1992). Health Politics. Interests and Institutions in Western Europe. *Journal of Public Health Policy*.
- kaçan, e. (2023). *teski*. tekirdağ: tekirdağ büyükşehir.
- Kanunu, B. (2005, 07 13). *Belediye Kanunu*. <https://www.mevzuat.gov.tr/>: <https://www.mevzuat.gov.tr/> adresinden alındı
- Karaca, Y., & Öztürk, N. K. (2019). Yeni Nesil Belediyecilik: Dijital Belediye Uygulamaları. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 528-537.
- Karacan, A. R. (2007). *Çevre Ekonomisi ve Politikası*. İzmir: Ege Üniversitesi Yayınları.
- Karacan, A. R. (2013). *Çevre Ekonomisi ve Politikası*. İzmir: Ege Üniversitesi Yayınları.
- kk, & kk, r. (tarih yok).

- Knapp, A. (2020, 04 13). *The Secret History of the First Coronavirus*. Forbes:  
<https://www.forbes.com/sites/alexknapp/2020/04/11/the-secret-history-of-the-first-coronavirus-229e/?sh=67035ff071d6> adresinden alındı
- Kocaeli Büyükşehir Belediyesi. (2020, 05 12). *Covid-19 Salgınında Engelli Bireyler Unutulmuyor*. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi:  
<https://www.kocaeli.bel.tr/haber/covid-19-salgininda-engelli-bireyler-unutulmuyor-36261.html> adresinden alındı
- Kurt, M. E., Korkutan, M., & Yetiz, P. (2020). Covid-19 sonrası Türkiye’de okul sağlığının geleceği. *Şehir ve Medeniyet Dergisi*, 579-595.
- Kuruca, M. (2012). *Genel Sağlık Sigortası*. Marmara Üniversitesi:  
<https://katalog.marmara.edu.tr/veriler/yordambt/cokluortam/F/F/F/E/E/T0092888.pdf> adresinden alındı
- Lahti, T., & James, S. (2005). *The Eco-municipality Model for Sustainable Community Change*. Planning.org:  
[https://wisconsin.planning.org/documents/136/EcoMunicipalitySynopsis1\\_Lahti\\_and\\_James.pdf](https://wisconsin.planning.org/documents/136/EcoMunicipalitySynopsis1_Lahti_and_James.pdf) adresinden alındı
- Lau, J., Yang, B., & Dasgupta, R. (2020, Haziran 16). *Will the coronavirus make online education go viral?*. Times Higher Education:  
<https://www.timeshighereducation.com/features/will-coronavirus-make-online-education-go-viral> adresinden alındı
- Malatya Büyükşehir Belediyesi. (2020, 12 02). *Malatya Büyükşehir Belediyesi Esnaf İçin Pandemi Paketi Açıkladı*. Malatya Büyükşehir Belediyesi:  
<https://www.malatya.bel.tr/buyuksehir-belediyesi-esnaf-icin-pandemi-paketi-acikladi/> adresinden alındı
- Malatya Büyükşehir Belediyesi. (2020, 05 04). *Malatya Büyükşehir Belediyesine 600 Bin Maske*. Malatya Büyükşehir Belediyesi: <https://www.malatya.bel.tr/600-bin-maske-buyuksehir-belediyesine-teslim-edildi/> adresinden alındı
- Malkara Belediyesi. (2020, 12 02). *Malkara Belediyesinde Covid-19 Salgınına Karşı Alınan Tedbirler Arttırıldı*. Malkara Belediyesi:  
<https://www.malkara.bel.tr/guncel/haberler/malkara-belediyesinde-covid-19-salginina-karsi-alinan-tedbirler-arttirildi> adresinden alındı
- Manisa Büyükşehir Belediyesi. (2021, 03 15). *Sağlık Çalışanları Ve Hastalara Tıp Bayramı Morali*. Manisa Büyükşehir Belediyesi:  
[https://www.manisa.bel.tr/Haberler/31091\\_saglik-calisanlari-ve-hastalara-tip-bayrami-morali.aspx](https://www.manisa.bel.tr/Haberler/31091_saglik-calisanlari-ve-hastalara-tip-bayrami-morali.aspx) adresinden alındı

- McKenzie, S. (2004). *Social Sustainability: Toward Some Definitions*. South Australia: Hawke Research Institute.
- MEB. (2020, Nisan 30). *EBA ve Canlı Sınıf Kullanım Saatlerinde Artış*. EBA: <https://yegitek.meb.gov.tr/www/eba-ve-canli-sinif-kullanim-saatlerinde-artis/icerik/3041#:~:text=30%20Nisan%20itibar%C4%B1yla%20art%C4%B1k%2012,i stedikleri%20zaman%20EBA'ya%20girebilecekler. adresinden alındı>
- Mengi, A., & Algan, N. (2003). *Küreselleşme ve Yerelleşme Çağında Bölgesel Sürdürülebilir Gelişme*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Mengi, A., & Meydan Yıldız, S. G. (2017). Eko-Kent İçin Yeni Bir Belediyecilik Anlayışı ve Türkiye’de Uygulanabilirliği. *Belediyelerin Geleceği ve Yeni Yaklaşımlar* (s. 483-492). içinde İstanbul: Marmara Belediyeler Birliği Kültür Yayınları.
- Mezitli Belediyesi. (2020). *Stratejik Plan 2020-2024*. Mezitli Belediyesi: <https://mezitli.bel.tr/stratejik-plan/> adresinden alındı
- Mucuk, İ. (2012). *Pazarlama İlkeleri*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Muğla Büyükşehir Belediyesi. (2020, 10 10). *Büyükşehir’den İşitme Engelliler İçin Şeffaf Maske*. Muğla Büyükşehir Belediyesi: <https://www.mugla.bel.tr/haber/buyuksehirden-isitme-engelliler-icin-seffaf-maske> adresinden alındı
- Mutlu, A. (2008). *Ekoloji ve Yönetim Toplumsal Ekoloji ve Sürdürülebilir Gelişme’nin Karşılaştırılması*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Negiz, N. (2007). Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerde Hizmet Etkinliği ve Eğitim İlişkisi: Alan Araştırması ve Bir Model Önerisi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi.
- Negiz, N. (2007). Türkiye’de Büyükşehir Belediyelerde Hizmet Etkinliği ve Eğitim İlişkisi: Alan Araştırması ve Bir Model Önerisi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi.
- Nozdoğan, R. (2002). Sürdürülebilir Gelişme Düşüncesine Giriş. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 56-72.
- OECD . (2022). *OECD Data Doctors*. OECD: <https://data.oecd.org/healthres/doctors.htm> adresinden alındı
- OECD. (2020, 11 10). *The territorial impact of COVID-19: Managing the crisis across levels of government*. OECD: <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/the-territorial-impact-of-covid-19-managing-the-crisis-across-levels-of-government-d3e314e1/> adresinden alındı
- OECD. (2022). *OECD Data Nurses*. OECD: <https://data.oecd.org/healthres/nurses.htm> adresinden alındı

- OECD. (2022). *Quarterly GDP*. OECD: <https://data.oecd.org/gdp/quarterly-gdp.htm> adresinden alındı
- Onar, S. S. (1966). *İdare Hukukunun Umumi Esasları*. İstanbul: İsmail Akgün Matbaası.
- Ortaylı, İ. (1985). *Tanzimattan Cumhuriyete Yerel Yönetim Geleneği*. İstanbul: Hil Yayın.
- Ömürgönülşen, U. (2020). Covid-19 Pandemisinin Kamu Yönetimine Etkileri ve Bu Etkiler Üzerine Yapılacak Çalışmalara Yönelik Genel Bir Çerçeve Arayışı. *Türk Akademisi Siyasi Sosyal Stratejik Araştırmalar Vakfı Türkiz Dergisi*, 341-352.
- Özen, B. (2023). Covid 19 Salgınının Türk Kamu Yönetimine Etkisi ve Yansımaları. 79.
- Palabıyık, H. (2007). İl Özel İdaresi Ve Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 47-54.
- Robert Koch Institut. (2020, 05 07). *Aktueller Lage-/Situationsbericht des RKI zu COVID-19*. Robert Koch Institut: [https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges\\_Coronavirus/Situationsbericht\\_e/Gesamt.html](https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges_Coronavirus/Situationsbericht_e/Gesamt.html). adresinden alındı
- Sarıyıldız, A. Y., Paşaoğlu, M. T., & Yılmaz, M. E. (2021). Türkiye, Çin, ABD, Fransa Sağlık Sistemleri ve COVID-19 Politikaları. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 314-327.
- Sayım, F., & Aydın, V. (2011). Hizmet Sektörü Özellikleri ve Sistematik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri İle Etkileşimine Dair Teorik Bir Çalışma . *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*.
- Süleymanpaşa Belediyesi. (2020, 03 26). *65 Yaş Üzeri Kimsesi Olmayan Vatandaşlar İçin "Vefa İletişim Merkezi" Kuruldu*. Süleymanpaşa Belediyesi: <https://www.suleymanpasa.bel.tr/haber/65-ya%C5%9F-%C3%BCzeri-kimsesi-olmayan-vatanda%C5%9Flar-i%C3%A7in-%E2%80%9CVefa-ileti%C5%9Fim-Merkezi%E2%80%9D-kuruldu--4061> adresinden alındı
- Süleymanpaşa Belediyesi. (2020, 04 01). *Sağlık Çalışanları İçin 0 Temas Sağlayan Sağlık Kabini*. Süleymanpaşa Belediyesi: <https://www.suleymanpasa.bel.tr/haber/Sa%C4%9Flık-%C3%A7al%C4%B1n-%C3%A7in-0-temas-sa%C4%9Flayan-sa%C4%9Flık-kabini--4082> adresinden alındı
- Süleymanpaşa Belediyesi. (2020, 04 07). *Süleymanpaşa Belediyesi Sağlık Çalışanları İçin İzolasyonlu Sedyeye Üretimine Başladı*. Süleymanpaşa Belediyesi: <https://www.suleymanpasa.bel.tr/haber/S%C3%BCleymanpa%C5%9Fa-Belediyesi-sa%C4%9Flık-%C3%A7al%C4%B1n-%C3%A7in-izolasyonlu-sedyeye-%C3%BCretimine-ba%C5%9Flad%C4%B1--4090> adresinden alındı

- Şahin, A. (2007). Türkiye'de E-Belediye Uygulamaları ve Konya Örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 166-170.
- Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi. (2020, 06 01). *Büyükşehir'in Pandemi Karnesi*. Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi: <https://sanliurfa.bel.tr/icerik/9689/21/buyuksehirin-pandemi-karnesi> adresinden alındı
- Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi. (2021, 05 25). *Müzeler Haftasında Çocuklara Sanal Müze Gezisi*. Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi: <https://www.sanliurfa.bel.tr/icerik/11568/21/muzeler-haftasinda-cocuklara-sanal-muze-gezisi> adresinden alındı
- Şataf, C. (2019). Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Faaliyetleri Çerçevesinde Antalya Büyükşehir Belediyesi Örneği. *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, 1-23.
- Şen, H., Kaya, A., & Alpaslan, B. (2018). Sürdürülebilirlik Üzerine Tarihsel ve Güncel Bir Perspektif. *Ekonomik yaklaşım Dergisi*, 1-47.
- Tatar, M. (2011). Sağlık Hizmetlerinin Finansman Modelleri: Sosyal Sağlık Sigortasının Türkiye'de Gelişimi. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 103-133.
- Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi. (2020, 03 26). *Aile Sağlığı Merkezleri, Eczaneler, Mahalleler, Otobüsler Dezenfekte Ediliyor*. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi: [https://www.tekirdag.bel.tr/birim\\_haber\\_detay/30268](https://www.tekirdag.bel.tr/birim_haber_detay/30268) adresinden alındı
- Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi. (2020, 03 26). *Büyükşehir Belediyesi'nin Covid 19 Önlem Çalışmaları Devam Ediyor*. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi: [https://www.tekirdag.bel.tr/birim\\_haber\\_detay/30246](https://www.tekirdag.bel.tr/birim_haber_detay/30246) adresinden alındı
- Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi. (2020, 04 17). *Koronavirüs Salgınına Karşı 11 İlçede Cadde Ve Sokaklar Dezenfekte Ediliyor*. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi: [https://www.tekirdag.bel.tr/birim\\_haber\\_detay/30247](https://www.tekirdag.bel.tr/birim_haber_detay/30247) adresinden alındı
- Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi. (2020, 04 03). *Koronavirüsle Mücadele Kapsamında Dezenfeksiyon İşlemleri Devam Ediyor*. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi: [https://www.tekirdag.bel.tr/birim\\_haber\\_detay/30287](https://www.tekirdag.bel.tr/birim_haber_detay/30287) adresinden alındı
- Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi. (2020, 11 09). *Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'nden Örnek Uygulama*. Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi: <https://www.tekirdag.bel.tr/haber/32885> adresinden alındı
- Tengilimoğlu, D., Işık, O., & Akbolat, M. (2009). *Sağlık İşletmeleri Yönetimi*. Nobel Yayınları.
- Tıraş, H. H. (2012). Sürdürülebilir Kalkınma ve Çevre: Teorik Bir İnceleme. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 57-73.
- Torlak, Ö. (1999). *Belediyelerde Hizmet Yönetimi ve Pazarlama*. Ankara: Seçkin Yayınevi.

- Turan, M., & Çelikyay, H. H. (2020). Türkiye’de KOVİD-19 ile Mücadele: Politikalar ve Aktörler. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 1-25.
- Turgut, N. (2001). *Çevre Hukuku*. Ankara: Savaş Yayınevi.
- TÜİK. (2023, 12 07). *Sağlık Harcamaları İstatistikleri, 2022*. TÜİK:  
<https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Saglik-Harcamalari-Istatistikleri-2022-49676#:~:text=T%C3%9C%C4%B0K%20Kurumsal&text=Toplam%20sa%C4%9FI%C4%B1k%20harcamas%C4%B1%202022%20y%C4%B1%C4%B1nda,milyon%20TL%20olarak%20tahmin%20edildi> adresinden alındı
- Türk Dil Kurumu. (2011). *Türkçe Sözlük*. Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları.
- Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı. (2022, Eylül 4). *Günlük Covid-19 Aşı Tablosu*. COVID-19 Bilgilendirme Platformu: <https://covid19.saglik.gov.tr/> adresinden alındı
- UNESCO. (2021, 06). *Education: From disruption to recovery*. UNESCO:  
<https://webarchive.unesco.org/web/20220629024039/https://en.unesco.org/covid19/educationresponse/> adresinden alındı
- Usta, R., & Memiş, L. (2010). Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 333-355.
- Ünlü , U. (2016, Eylül). Sosyal Belediyecilik Anlayışını E-Belediyecilik Uygulamalarına Entegre Edilmesi. (102). *Sayıştay Dergisi*.
- Van Büyükşehir Belediyesi. (2020, 12 06). *Van Büyükşehir Belediyesinden Hasta Nakil Mesaisi*. Van Büyükşehir Belediyesi: <https://van.bel.tr/HaberDetay/buyuksehir-belediyesinden-yogun-hasta-nakil-mesaisi-18042020181145.html> adresinden alındı
- Varol, T. (2019). Sürdürülebilir Kentsel Gelişme Bağlamında Katılımcılık: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği.
- WHO . (2023, Mayıs 10). *Q&A on coronaviruses (COVID-19)*. World Health Organization:  
<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/q-a-coronaviruses> adresinden alındı
- WHO. (2022, Temmuz 3). <https://www.who.int/publications/i/item/gpw-2014-2019> adresinden alındı
- Woolhandler, S., & Campbell, T. (2003). Costs of Health Care Administration in the United States and Canada. *New England Journal of Medicine*, 768-775.
- World Development Report . (2022). *Chapter 1. The economic impacts of the COVID-19 crisis*. The world Bank:  
<https://www.worldbank.org/en/publication/wdr2022/brief/chapter-1-introduction-the-economic-impacts-of-the-covid-19-crisis> adresinden alındı

- World Health Organization. (2020, 05 07). *Coronavirus disease (COVID-19) Epidemiological Updates and Monthly Operational Updates archive*. World Health Organization: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports/situation-reports-archive> adresinden alındı
- Xia, J. (2020). Practical Exploration of School-Family Cooperative Education during the COVID-19 Epidemic: A Case Study of Zhenjiang Experimental School in Jiangsu Province, China. *Best Evidence of Chinese Education*, 521-528.
- Yayla, Y. (1990). *İdare Hukuku*. İstanbul: Filiz Kitabevi.
- Yeni, O. (2014). Sürdürülebilirlik ve Sürdürülebilir Kalkınma: Bir Yazın Taraması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 181-208.
- Yıldız, M. (1996). Yerel Yönetim ve Demokrasi. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 3-15.
- Yıldız, M., & Uzun, M. M. (2022). *Koronavirüsle Mücadelede Kriz Yönetimi ve Kamu Politikası Yapımı*. İstanbul: Seta Yayınları.
- Yu, X. (2023). The Impact of COVID -19 on American Education. *Lecture Notes in Education Psychology and Public Media*, 345-346.
- yücel, a., & güngör, m. a. (tarih yok).
- Yücel, N., Yücel, A., & Atlı, Y. (2012). Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Elazığ Belediyesi Örneği . *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 31.
- Yüzgenç, A. A. (2010). Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi: Ankara İli Örneği. 63-64.