

PAPER DETAILS

TITLE: KRİZ YÖNETİM SÜRECİ: ADIYAMAN ÜNİVERSİTESİ İDARİ PERSONELİ ÜZERİNE BİR
ARASTIRMA

AUTHORS: Erkan Perktas

PAGES: 84-96

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/3965586>

KRİZ YÖNETİM SÜRECİ: ADIYAMAN ÜNİVERSİTESİ İDARİ PERSONELİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Crisis Management Process: A Study on the Administrative Staff of Adiyaman University



Dr. Öğr. Üyesi Erkan PERKTAŞ

Adiyaman Üniversitesi, Sosyal Bilimler MYO, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, Adiyaman, Türkiye. eperktas@adiyaman.edu.tr

Araştırma Makalesi/Research Article

Geliş/Received
29.05.2024

Kabul/Accepted
28.09.2024

Sayfa/ Page
84-96



Öz

Kamu kurumlarında kriz yönetim süreci, kamu hizmetlerinin verimli ve etkili bir biçimde yerine getirilmesi için ortaya çıkması muhtemel sorunların önceden belirlenerek bunlara yönelik gerekli tedbirlerin sistematik ve uyumlu bir şekilde alınmasını ifade eden bir yaklaşımdır. Alınacak bu tedbirlerle kamu kurumu tüzel kişiliğinin uğrayacağı maddi ve manevi kayıp en aza indirilerek kamu yararı korunabilir. Bu çalışma, Adiyaman Üniversitesi'nde görev yapan idari personelin Kriz Yönetim Sürecine bakış açılarını ortaya koymak amacıyla yapılmıştır. Araştırmanın evrenini ilgili üniversitedeki idari personel oluşturmaktadır. Çalışmaya ilişkin anketin oluşturulmasında Çalışkan'ın (2020) "Kriz Yönetimi: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması" isimli makalesinden yararlanılmıştır. Anketin birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerini ortaya çıkarmaya yönelik sorular, ikinci bölümde ise üç alt boyuttan oluşan toplam 23 önermeden oluşan Kriz Yönetim Ölçeği yer almaktadır. Elde edilen verileri analiz etmek için SPSS 27.00 istatistik programından yararlanılmıştır. Verilerin geçerliliğini ortaya çıkarmak için KFA (Keşfedici Faktör Analizi) uygulanmıştır. Bununla birlikte normallik analizi, güvenilirlik testi, frekans analizi, tek faktörlü varyans analizi (Anova) ve bağımsız örneklem T Testi uygulanmıştır. Çalışmanın sonuçları incelendiğinde, demografik değişkenler açısından katılımcıların kriz yönetim sürecine yönelik görüşlerinde görev yapılan birim ve unvan değişkenleri açısından Faktör 1 ve Faktör 2 alt boyutlarında anlamlı farklılıklar oluşmuş, diğer değişkenler açısından ise anlamlı farklılıkların ortaya çıkmadığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Kriz, kriz yönetimi, idari personel.

Abstract

The crisis management process in public institutions refers to a systematic and coordinated approach to identifying potential issues in advance and taking the necessary measures to ensure the efficient and effective delivery of public services. By implementing these measures, the material and moral losses that a public institution may suffer can be minimized, thereby protecting the public interest. This study was conducted to reveal the perspectives of administrative staff working at Adiyaman University on the Crisis Management Process. The population of the research consists of the administrative staff at the said university. The survey for the study was developed based on Çalışkan's (2020) article titled "Crisis Management: A Scale Development Study." The first part of the survey includes questions aimed at revealing the demographic characteristics of the participants, while the second part contains the Crisis Management Scale, consisting of a total of 23 propositions divided into three sub-dimensions. The data obtained were analyzed using the SPSS 27.00 statistical program. Exploratory Factor Analysis (EFA) was applied to determine the validity of the data. In addition, normality analysis, reliability test, frequency analysis, one-way analysis of variance (Anova), and independent sample T-test were applied. When the results of the study were examined, it was found that there were significant differences in the participants' views on the crisis management process in terms of the department and position variables for the Factor 1 and Factor 2 sub-dimensions, while no significant differences were found for other variables.

Keywords: Crisis, crisis management, administrative staff.

Atıf/Citation: Perktas E. (2024). Kriz yönetim süreci: Adiyaman üniversitesi idari personeli üzerine bir araştırma.. *MECMUA-Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi* ISSN: 2587-1811 9(18), 84-96.

Giriş

Devletin yürütme organıyla ilgili yapısal ve işlevsel unsurlarından oluşan kamu yönetimi, kamu yararına yönelik belirli bir sonucu elde etmeye yönelik kararlar, taahhütler ve eylemler bütünüdür. Bu doğrultuda, kamu politikaları çerçevesinde, bünyesindeki kurum ve kuruluşlar aracılığıyla toplumun geneline sürekli olarak doğrudan veya dolaylı hizmetler sunar. Kamu hizmeti olarak adlandırılan bu faaliyetler, devletin varlık sebebini oluşturur ve bu hizmetlerin etkili ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamak kamu yönetiminin temel hedefini oluşturur. Bu hedef doğrultusunda, kâr amacı gütmeyen veya kâr ikinci planda tutarak, çeşitli alanlarda uzmanlaşmış ve geniş kitlelere hitap eden kurum ve kuruluşlar aracılığıyla toplumsal rolünü yerine getirmeye çalışırlar (Akdağ ve Arklan, 2013, s. 35). Yüksek Öğretim Kurumu'na bağlı olarak faaliyet gösteren üniversitelerde eğitim alanında bu görevleri yerine getiren kurumlardır.

Günümüzde kamu kurum ve kuruluşlarının da özel sektörde faaliyet gösteren işletmelerle benzer şekilde kriz yönetimi modellerinden yararlanmaları, bu hususta çalışmalar gerçekleştirmeleri, organizasyonlarını öngörülmez değişiklikler ile muhtemel krizlere hazırlıklı hale getirmeleri gerekmektedir. Örgütler, iç ve dış çevresel faktörlerde meydana gelen değişikliklere adapte olamaz ve planları haricinde gerçekleşen beklenmedik durumlara önlem alamazlarsa krizlerle karşılaşma riskleri çok yüksektir (Tekin, 2015, s. 121).

Her örgüt, potansiyel krizlerle karşı karşıya kalabilir. Krizi, günlük olağan durumlardan ayıran en temel özellik, örgütlerin kriz anında acil reaksiyon göstermesinin zorunlu olmasıdır. Bu bağlamda, önemli olan şey, kriz tehdidi ortaya çıkmadan önce proaktif bir yaklaşımla gerekli önlemleri almak ve kriz durumunda önceden hazırlanmış ve teste tabi tutulmuş tutarlı, sistematik senaryoları hızlıca uygulamaya koymaktır. Olası bir krizi yönetebilmek için hazırlıklı olmak, etkin kriz yönetiminin temelini oluşturmaktadır (Çalışkan, 2020, s. 107).

Kriz ortamından örgütü kurtarma sorumluluğu öncelikle yöneticilere aittir. Krize hazırlıklı bir yönetici, bu zorlu dönemi başarıyla yönetebilmelidir. Kurumsal itibarın korunması amacıyla krizin temel sebebi belirlenmeli ve ortaya çıkan bunalım durumunun en az hasarla atlatılması sağlanmalıdır. Diğer taraftan kriz dönemleri, örgütlerin gelişebilmesi için bir fırsat olarak değerlendirilmelidir. İyi işleyen bir kriz yönetimi stratejisi ile kriz durumuna zamanında ve doğru bir şekilde müdahale edilerek, kriz dönemleri örgütler açısından önemli bir fırsat haline dönüştürülebilir (Karaköse, 2007, s. 2).

Örgütler hayatları boyunca farklı krizlerle karşılaşabilmektedirler. Bu durumdan daha önemlisi ise örgütün karşılaştığı krizin hangi tür kriz olduğu ve bu krize karşı nasıl cevap vereceği konusudur. Eğer krizler iyi yönetilemezlerse, tüm paydaşlar nezdinde örgütlerin kurumsal itibarını düşürecektir (Oran ve Demir, 2016, s. 182).

1. KRİZ

Kriz kelimesi, "bir olayın yaşandığı karmaşık dönem" veya "aniden ortaya çıkan, giderek kötüleşen, tehlikeli ve zor durum" anlamlarında kullanılmaktadır. Genelleme yapacak olursak, muntazam işlemeyen, yenilik gerektiren ve istikrarsız bir durumu veya yapıyı ifade eden kavram krizdir. Kriz, ani bir şekilde ortaya çıkan ve örgütün normal süreçlerini tehdit eden acil bir rahatsızlık hali olarak tanımlanabilir. Kavram olarak krizin kökeni, Yunanca "karar" anlamında kullanılan "krisis" sözcüğüne dayanmaktadır. Ancak burada belirtmek istenen, belirli bir karardan ziyade, bir durumdan ötekine geçiş sürecinde ortaya çıkan "kararsızlık anı"dır. Kriz olgusu, organizasyonun bütünlük ve işleyişini kısmen ya da tamamen etkileyebilecek herhangi bir değişimi ifade eder (Tekin, 2015, s. 122).

Kriz, ani ve beklenmedik şekilde gelişen, hızla yayılan, önceden hazırlık yapılmadan karşılaşılan ve iyi yönetilmezse örgütün çöküşüne, iyi yönetilirse fırsata dönüşebilen bir durumdur. Bu sebeple, kurumlar beklenmedik zamanda, istenmeyen ve acil çözüm gerektiren bir durumla karşılaştıkları takdirde krizden bahsedilebilir (Akdağ ve Arklan, 2013, s. 37). Kriz, doğası gereği beklenmedik durumlarla başa çıkmayı gerektirdiğinden, bir örgütün planladıkları ile karşılaştıkları istenmeyen koşullar arasındaki farklılık ya da büyük uyumsuzluktur. Başka bir ifadeyle kriz, kurumların öngöremedikleri ve planlayamadıkları durumlarla karşı karşıya kalmaları olarak ifade edilebilir. Krizlerin siyaset, endüstri, finans, ekonomi, eğitim ve sağlık gibi pek çok alanda etkili olduğu ve

örgütleri büyük zararlar, istenmeyen olaylar, durumlar ve sonuçlarla maruz bıraktığı vurgulanmaktadır (Çalışkan, 2020, s. 107).

Ortaya çıkan bir değişimin "kriz" olarak adlandırılabilmesi için aşağıdaki özelliklere sahip olması gerekir (Asunakutlu vd., 2003, s. 143):

- Kriz öngörülemez bir durumdur.
- Örgütün tahmin etme ve krizi engelleme mekanizmaları eksik kalır.
- Kriz, kurumun varlık ve amaçlarını tehdit eder.
- Krizin üstesinden gelinmesi ve izlenecek yolları belirlenmesi için yeterli zaman ve bilgi mevcut değildir.
- Kriz, acil müdahale gerektiren bir durumdur.
- Kriz, karar vericilerde gerilim ve stres yaratır.

Örgütlerin varlığını tehlikeye sokan ve hedeflerinden uzaklaştıran her durum kriz olarak değerlendirilmelidir. Tehditler çeşitli kaynaklardan gelebileceği gibi, nedeni belli olaylar da kurumları krize sokabilir. Burada önemli olan nokta, krizin büyüklüğü hızlıca tespit edilerek, bunalım durumunu ortadan kaldırmaya çalışmaktır. Kurum yöneticileri, muhtemel bir kriz esnasında örgütün varlığını riske atmak istemiyorlarsa kriz sinyallerini önceden görerek gerekli tedbirleri almalıdırlar. Bu amaçla, profesyonellerden teşkil edilen bir kriz yönetim ekibinin oluşturulması ve bu süreçte uygulanabilecek kriz yönetim stratejilerini içerisinde barındıran fonksiyonel bir planın hazırlanması büyük önem taşır (Karaköse, 2007, s.5). Yaşanması muhtemel krizler için ayrıntılı bir eylem planına sahip olmak, krize karşı ayakta kalmak veya yenik düşmek arasındaki farkı yaratabilir. Krizlere hazırlıklı olmak, yöneticilerin sorumluluklarının ayrılmaz bir parçasıdır ve göz ardı edilmemeli, aynı zamanda stratejik yönetim sürecinin önemli bir unsuru olarak vurgulanmalıdır (Pheng vd., 1999, s. 231).

1.1. Krize Sebep Olan Etmenler

Örgütlerin krizle karşılaşmasında sebep olan faktörleri örgüt dışı kaynaklar ve örgüt içi kaynaklar olmak üzere ikiye ayırabiliriz (Genç, 2007, s. 223-227).

1.1.1. Krizin Örgüt Dışı Kaynakları: Krize neden olan dış çevre faktörleri, örgütün tamamen kontrol edemediği unsurlardır. Bu faktörler şunlardır:

- a. Stratejik açıklık
- b. Doğal afetler
- c. Genel iktisadi belirsizlikler
- d. Teknoloji alanında yaşanan gelişme ve yenilikler
- e. Politik ve hukuki düzenlemeler
- f. Uluslararası münasebetler

1.1.2. Krizin Örgüt İçi Kaynakları: Örgütlerde krizin ortaya çıkmasına neden olan iç faktörler ise aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- a. Örgütsel yapı
- b. Üst düzey yönetimin yetersizliği
- c. Bilgiyi toplama ve değerlendirmedeki yetersizlikler
- d. Örgütlerin tarihsel geçmişi ve yaşam dönemleri
- e. Örgütsel kültürle ilgili problemler
- f. Örgüt iklimiyle ilgili problemler
- g. Kriz belirtilerini görememe

h. Eyleme geçememe ve reaktif yaklaşım sergileme

1. Hatalı kararlar alma veya kararsız kalma

1.2. Kriz Türleri

Doğal afetlerin yol açtığı krizlerin yanı sıra, mekanik arızalar, insan hataları, yönetimin aldığı kararlar veya kararsız kalmaları sebebiyle ortaya çıkan krizler de mevcuttur. Ayrıca, bilgisayar alt yapısındaki çökmeler, rakiplerin yapmış oldukları saldırılar, silahlı saldırılar, çevresel kazalar, ani işten ayrılmalar, çalışanların yapmış oldukları grevler, kullanıcı protestoları ve iktisadi dalgalanmalar gibi kriz türleri de bulunmaktadır (Güneş ve Beyazıt, 2010, s. 17).

1.3. Krizin Aşamaları

Fink'e göre kriz dört aşamadan meydana gelmektedir (Güreşçi, 2020, s. 56):

Krizin Oluşum Aşaması: Krizin ayak seslerinin duyulduğu aşamadır. Krize yönelik tüm belirtilerin oluştuğu ve kriz yaşanmadan tüm tedbirlerin alınabileceği aşamadır, Bu aşamada kriz engellenebilir bir noktadayken, yönetim genellikle bu işaretleri görmezden gelir ve kriz oluşumunu önleme fırsatını kaçırmaz.

Krizin Ortaya Çıkma Aşaması: Kriz henüz akut bir seviyede değildir ve yıkıcı etkilerinin önlenebileceği aşamadır. Bu aşamada, yönetimin krize yaklaşımı, krizin seyrini değiştirebilir. Ancak krizin varlığını görmezden gelen kararlar, krizin akut döneme geçmesine sebep olabilir.

Krizin Süreğen Hale Gelme Aşaması: Kriz artık akut bir seviyede yaşanmaktadır ve medya ile kamuoyunun dikkati yönetimin üzerindedir. Bu aşamada yönetim, krizi yönetme becerilerini göstermek zorundadır ve alınacak kararlarla krizin fırsata dönüşüp dönüşmeyeceğinin belirlenebildiği aşamadır.

Krizin Çözülme Aşaması: Bu aşamada, kriz değerlendirilir ve yönetim krizden çıkaracağı derslerle gelecekte oluşması muhtemel krizlere karşı hazırlık yapar. Kriz artık bir tehdit olmaktan çıkar ve yönetimin gelecekteki krizlere karşı planlar ve stratejiler geliştirdiği aşamadır.

2. KRİZ YÖNETİMİ

Krizle ilgili yapılan çalışmalarda kriz yönetimine yönelik farklı tanımlarla karşılaşılabilir. Örneğin; kriz yönetimi, olası kriz durumlarına karşı örgütün kriz emarelerini görebilme noktasında duyarlılık göstererek ve krizin önlenmesine yardımcı olarak aniden yaşanacak durumlarla etkin ve hızlı bir biçimde baş etme kabiliyeti olarak tanımlanmaktadır (Karaköse, 2007, s. 6). Başka bir tanıma göre, kriz yönetimi; kurumların krize karşı gereken önlemleri almasıdır. Kriz yönetimi, krize sebebiyet teşkil edecek belirtilerin ortaya çıkmasıyla birlikte krizin etki ve boyutunun önceden bilinerek, bu etkilerin azaltılması ya da tamamen bertaraf edilmesi olarak da tanımlanabilir (Oran ve Demir, 2016, s. 183). Yine kriz yönetimini, bir örgütteki çalışan sağlığı ve güvenliğine yönelik tehditleri azaltmak, kamunun veya örgütlerin mal kaybını önlemek ve normal seyrinde devam eden iş veya faaliyetlerin devamlılığına olumsuz etki edecek unsurları azaltmak amacıyla beklenmedik durumlara karşı etkili, verimli ve hızlı bir şekilde reaksiyon gösterme kabiliyeti olarak tanımlamıştır (Pheng vd., 1999, s. 232).

Krizlerle başa çıkmak ve etkilerini en kısa zamanda ve etkin bir şekilde azaltmak için, kurum genelinde verilen tepkilerin yönetilmesi gereklidir. Bu bağlamda, kriz yönetimi, geniş kapsamlı etkilere sahip krizleri yönetmek için yönetim, liderlik, iletişim ve karar alma faaliyetlerini içerisine alan kapsamlı bir süreç şeklinde tanımlanabilir (Karaağaç, 2013, s. 119).

Kamu yönetimi bağlamında ise kriz yönetimi, kamu hizmetlerinde oluşabilecek aksamaların, kurum itibarının, halkın destek ve güveninin zarar görmesini engellemek için, örgütsel yapı veya çevresel unsurlardan kaynaklanabilecek büyük sorunların henüz ortaya çıkmadan sistemli, bilinçli ve koordineli bir şekilde yönetilmesidir. Ana amacı, kamu yönetiminde krize ve kriz algısına yönelik sağlıklı bir değerlendirme yaparak, doğru ön kabuller geliştirip, krizi önceden tespit ederek önlemektir. Kriz oluştuğunda ise kamu kurumunun maddi ve manevi kişiliğinin karşılaşılabileceği zararı engellemek, bu mümkün değilse kamu çıkarının alacağı hasarı en alt düzeye indirmektir (Akdağ ve

Arklan, 2013, s. 39).

Eğitim kurumları açısından bakıldığında ise kriz yönetimi, daha önceden teşkil edilmiş bir kriz yönetim ekibinin, okul içerisinde mülkiyeti korumak, akademik ve idari personelin, öğrencilerin, ziyaretçilerin ve kamunun güvenlik ve huzurunu sağlamak gayesiyle, iç ve dış kaynaklardan yararlanarak krizlere yönelik stratejik yaklaşım ve öneriler geliştiren bir yönetim süreci olarak tanımlanabilir (Sarı ve Sarı, 2020, s. 57).

Kriz yönetiminde anahtar nokta, yaşanması muhtemel en kötü senaryoya göre uygulanacak stratejilerin ortaya konulmasıdır. Buradaki temel amaç, örgütlerin, krizlerin ayak seslerini önceden duyabilmesi, gerekli önlemleri alması ve hızlı bir şekilde çözümler üretmesidir. Krizin sağlıklı bir şekilde yönetilebilmesi için çeşitli aşamalardan geçmesi gerekmektedir. Bu aşamalar kriz yönetimi süreci şeklinde adlandırılır ve aşağıdaki adımlarla açıklanabilir (Karaköse, 2007, s. 7):

- Kriz belirtilerinin tespit edilmesi ve hazırlık yapılması,
- Krizin kontrol altına alınması,
- Zararın minimize edilmesi ve normal işleyişe dönüş için planların yapılması,
- İyileştirme çalışmaları,
- Krizin değerlendirilmesiyle birlikte bir takım derslerin çıkarılması,

Benzer şekilde kriz yönetim sürecinde beş önemli faaliyet önerilebilir (Pheng vd., 1999, s. 235):

- Stratejik düzeydeki faaliyetler: Bu, mevcut kurumsal felsefede bir değişikliği içerir. Organizasyonlar, kriz yönetimini bir maliyet olarak değil, ürünlerinin ve üretim sistemlerinin güvenilirliğini sağlamak ve rakiplerine karşı stratejik avantajlar sağlamak için stratejik bir gereklilik olarak görmelidir.
- Teknik ve yapısal faaliyetler: Bu faaliyet grubu, farklı departmanlardan ve işlevsel alanlardaki yöneticilerden oluşan bir kriz yönetim ekibinin oluşturulmasını içerir.
- Değerlendirme ve teşhis faaliyetleri: Üçüncü kriz önleme faaliyeti, tehditler ve yükümlülükler hakkında yasal ve finansal denetim gibi değerlendirme ve teşhis araçları geliştirmektir.
- İletişim faaliyetleri: Bu grup faaliyetler, organizasyonların iletişim çabalarını nasıl yönettikleri ve kendileri ile paydaşları arasında ne tür bilgilerin paylaşıldığı ile ilgilidir.
- Psikolojik ve kültürel faaliyetler: Bu son kriz önleme faaliyeti en öznel ve genellikle de uygulanması en zor olanıdır. Çünkü korku, belirsizlik ve kaygı gibi yüksek düzeyde duygusal konularla ilgili faaliyetlerdir.

2.1. Kriz Yönetimi Yaklaşımları

Kriz durumuna hazırlık sürecinde, yöneticilerin belirtileri doğru bir şekilde analiz etmeleri büyük önem taşır. Bu belirtilerin yöneticiler tarafından değerlendirilmesi, krize yaklaşımlarına göre farklılık gösterebilir (Çalışkan, 2020, s. 108). Etkili bir kriz yönetimi sürecinde iki temel yaklaşım öne çıkar. Bu yaklaşımlar aşağıda kısaca açıklanmıştır.

2.1.1. Krizden Kaçma Yaklaşımı

Krizlerin önlenmesi ve oluşabilecek zararların minimize edilmesi, krizlerden kaçma yaklaşımının temelini oluşturur. Bu yaklaşım, önleyici planlamalar ve saldırgan stratejileri içerir (Toktaş, 2021, s. 164). Krizden kaçma yaklaşımında, olumsuz etkilerin hafifletilmesi veya tamamen önlenmesi stratejileri öne çıkar. Bu yaklaşım, işletmelerde kabul gören bir yaklaşım olup dengenin korunmasına yardımcı olur. Krizlerin engellenmesi için mekanizmalar devreye sokularak örgütü krizlerden uzak tutma hedeflenir. Bu yaklaşımın başarısı, güçlü bir yönetim yapısı ve örgüt kültürüne dayanır. Krizlerden kaçmak için, örgütün durumu ve temel değerleri hakkında üst yönetim tarafından düzenli iletişim yapılmalı, güçlü bir misyon ve vizyon belirlenmeli ve tüm paydaşlar tarafından benimsenmelidir. Bu yaklaşımın temel prensibi, krizlerin önceden görülmesi ve etkili çevre analizlerinin yapılması gerektiğidir (Çalışkan, 2020, s. 108).



2.1.2. Krizi Çözme Yaklaşımı

Kriz yönetiminde en ideal amaç, krizleri fırsata dönüştürmektir. Bu, kriz öncesi durumun öngörülebilir olması, kriz belirtilerinin erken tespit edilmesi, kriz anında doğru teşhislerin konulması, etkili bilgi toplama ve destekleyici liderlikle mümkündür. Başarılı bir kriz çözme yaklaşımı için, orta düzey yöneticilerin yetiştirilmesi, esnek ve dinamik yapıyı koruma, sürekli bilgi toplama ve esnek planlar oluşturma, örgütün durumunu sürekli izleme ve değerlendirme gerekir. Bu yaklaşım, saldırgan bir tutum içerir, ancak kriz dönemlerinde hayatta kalma korkusu değil, başarıyı elde etme arzusuyla hareket etmeyi hedefler (Güngör, 2020, s. 826).

Kriz yönetiminde en arzulanan sonuç, krizlerin fırsata dönüştürülmesidir. Krizler, içerdikleri öğrenme fırsatlarıyla kurumlara değişim ve gelişim imkânı sunarlar. Krizlerden elde edilen deneyimler, gelecekteki krizleri önleme, zararı azaltma ve krizlere karşı daha dirençli ve hazırlıklı olma konusunda son derece değerlidir (Çalışkan, 2020, s. 109).

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı, Modeli ve Hipotezleri

Bu araştırma, Adıyaman Üniversitesinde görev yapan idari personelin kriz yönetim süreci hakkındaki görüşlerini ortaya çıkarmak amacıyla yapılmıştır. Bu amaç ışığında hazırlanan araştırma modeli ve hipotezler aşağıda sunulmuştur.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

H₁: Katılımcıların Kriz Yönetim Süreci alt boyutlarına yönelik görüşleri cinsiyet değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

H₂: Katılımcıların Kriz Yönetim Süreci alt boyutlarına yönelik görüşleri yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

H₃: Katılımcıların Kriz Yönetim Süreci alt boyutlarına yönelik görüşleri görev yapılan birim değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

H₄: Katılımcıların Kriz Yönetim Süreci alt boyutlarına yönelik görüşleri çalışma yılı değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

H₅: Katılımcıların Kriz Yönetim Süreci alt boyutlarına yönelik görüşleri unvan değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

3.2. Araştırmanın Kapsamı

Çalışmanın kapsamını, Adıyaman Üniversitesinde görev yapan idari personel oluşturmaktadır. Çalışma için Adıyaman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Etik Kurulu'ndan 14.06.2022 tarih ve 291 nolu karar ile gerekli olan izin alınmıştır.

3.3. Veri Elde Etme Aracı

Bu çalışma, nicel bir araştırmadır. Araştırmada veri toplamak için anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmaya ilişkin anketin oluşturulmasında Çalışkan'ın (2020) "Kriz Yönetimi: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması" isimli çalışmasından faydalanılmıştır. Araştırma için hazırlanan anket formunda, öncelikle katılımcılara yönelik bir bilgilendirme notu, birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerine ulaşmaya yönelik sorular ve ikinci bölümde ise katılımcıların Kriz Yönetim Sürecine ilişkin görüşlerini ortaya koymak üzere hazırlanmış üç alt boyuttan oluşan toplam 23 önerme yer almaktadır. Anket 5'li likert ölçeği şeklinde hazırlanmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum... 5=Kesinlikle

katılıyorum). Ulaşılan verilerin analizinde IBM SPSS 27.00 istatistik programından yararlanılmıştır.

3.4. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Adıyaman Üniversitesi'nde görev yapan idari personel oluşturmaktadır. Adıyaman Üniversitesi'nde 833 adet idari personel görev yapmaktadır. Bu sayı araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırmada örneklem tekniği olarak kolayda örneklem yöntemi tercih edilmiştir. Verileri elde etmek için 2024 Ocak ve Şubat aylarında yapılan anket çalışmasına toplam 109 personel katılım göstermiştir.

4. BULGULAR

4.1. Geçerlilik Analizi

Çalışma kapsamında kullanılan ölçeğin yapı geçerliliğini ortaya çıkarmak için “varimaks” eksen döndürme yöntemi ve “temel bileşenler analizi”nden faydalanılarak Keşfedici Faktör Analizi (KFA) uygulanmıştır. Keşfedici faktör analizi ile elde edilen KMO (Kaise-Meyer-Olkin) testi değerleri ($KMO=0.937>0,60$) faktör analizinin uygulanması noktasında örneklem büyüklüğünün yeterli düzeyde olduğunu ortaya koymuştur. Öte yandan Barlett küresellik testi sonucunun anlamlı olması da ($p=0.00<0.05$) maddeler arasındaki korelasyon ilişkisinin faktör analizine uygun olduğunu göstermiştir. Yapılan keşfedici faktör analiziyle değişkenlerin, toplam varyansı %81,217 olan 3 faktör altında toplandığı (Tablo 1) görülmüştür. Bu sonuca göre, “Faktör 1” 12 önermeden, “Faktör 2” 9 önermeden ve son olarak “Faktör 3” te 2 önermeden oluşmuştur.

FAKTÖR YAPISI	FAKTÖR YÜKÜ
Faktör 1 (Özdeğer=16,069; Açıklanan Varyans=69,865)	
S6	,840
S4	,828
S1	,818
S2	,790
S5	,748
S3	,731
S7	,698
S15	,674
S18	,665
S10	,638
S12	,636
S16	,568
Faktör 2 (Özdeğer=1,367; Açıklanan Varyans=5,944)	
S21	,865
S20	,854
S23	,843
S22	,775
S19	,729
S13	,682
S17	,653
S14	,637
S11	,599
Faktör 3 (Özdeğer=1,244; Açıklanan Varyans=5,409)	
S8	,901
S9	,878

Tablo 1: Ölçeğin Faktör Yükleri

4.2. Normallik Analizi Sonuçları

Alt Boyutlar	Skewness	Kurtosis
Faktör 1	-,176	-,684
Faktör 2	-,148	-,682
Faktör 3	-,939	,136

Tablo 2: Skewness (Çarpıklık), Kurtosis (Basıklık) Değerleri

Tablo 2'deki sonuçlar ışığında değişkenlerin Çarpıklık ve Basıklık değerleri -1,5 ile +1,5 arasında olduğu görülmektedir. Bu değerler -1,5 ile +1,5 aralığında ise değişkenlerin normal bir dağılım gösterdiği kabul edilmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Sonuçlar verilerin normal bir şekilde dağıldığını ortaya koymuştur. Bu duruma göre araştırmanın istatistik analizinde parametrik hipotez testlerinden olan bağımsız örneklem T Testi ve tek yönlü varyans analizi (Anova) kullanılmıştır.

4.3. Ölçeğin Güvenilirliği

Çalışmada kullanılan ölçeğin güvenilirliği Cronbach Alfa katsayısı tekniğiyle hesaplanmıştır. Cronbach's Alfa katsayısının 0,70 ve üzerinde bir değer alması ölçeğin güvenilir olduğunu belirleme noktasında yeterli kabul edilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018, s. 333). Çıkan sonuçlar ışığında araştırma genelinin Cronbach's Alpha katsayısının 0,980 olduğu görülecektir. Alt boyutlara yönelik güvenilirlik katsayıları da Tablo 3'de sunulmuştur.

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach's Alfa Değerleri
Genel	23	0,980
Faktör 1	12	0,971
Faktör 2	9	0,959
Faktör 3	2	0,923

Tablo 3. Güvenilirlik Katsayıları

4.4. Demografik Özellikler

Demografik Bilgiler		N	%
Cinsiyet	Kadın	26	23,9
	Erkek	83	76,1
Yaşınız	20-30 Yaş Arası	6	5,5
	31-40 Yaş Arası	37	33,9
	41-50 Yaş Arası	38	34,9
	51 Yaş ve Üstü	28	25,7
Görev Birim	Yaptığınız Rektörlük-Genel Sekreterlik	11	10,1
	Daire Başkanlıkları	26	23,9
	Fakülte-Yüksekokul-Meslek Yüksekokulu- Enstitü	55	50,5
	Koordinatörlükler	9	8,3
	Destek Birimler	8	7,3
Çalışma Yılı	1-10 Yıl Arası	37	33,9
	11-20 Yıl Arası	37	33,9
	21 Yıl ve Üstü	35	32,2
Unvanınız	Daire Başkanı	5	4,6

Yüksekokul, Fakülte, Enstitü Sekreteri	14	12,8
Şube Müdürü	2	1,8
Şef	6	5,5
Bilgisayar İşletmeni	32	29,4
Memur	19	17,4
Tekniker	14	12,8
Teknisyen	1	0,9
Büro Personeli	2	1,8
Şoför	3	2,8
Güvenlik Görevlisi	8	7,3
Hizmetli	3	2,8

Tablo 4: Demografik Bilgiler

Tablo 4'teki verilere bakıldığında, katılımcıların demografik özelliklerine yönelik sayı ve yüzdelik değerler görülecektir.

4.5. Cinsiyet Değişkeni Açısından Bağımsız Örneklem T Testi

Cinsiyet değişkeni açısından Kriz Yönetim Süreci alt boyutlarına yönelik katılımcı görüşleri arasında anlamlı bir farklılığın ortaya çıkıp çıkmadığı 109 katılımcıdan elde edilen veriler üzerinden analiz edilmiştir. Ortaya çıkan değerler Tablo 5'te gösterilmiştir.

Alt Boyutlar	Cinsiyet	N	Ort.	S.S.	S.D.	t	p
Faktör 1	Kadın	26	2,9840	,99388	107	-,364	,685
	Erkek	83	3,0673	1,08711			
Faktör 2	Kadın	26	3,1538	,91898	107	,617	,336
	Erkek	83	3,0201	1,09873			
Faktör 3	Kadın	26	3,6538	,88056	107	-,041	,087
	Erkek	83	3,6627	1,18710			

Tablo 5: Cinsiyet Değişkeni Açısından Bağımsız Örneklem T Testi

Verilere bakıldığında, cinsiyet değişkeni açısından Kriz Yönetim Süreci alt boyutlarına ilişkin katılımcı görüşleri arasında herhangi bir anlamlı bir farklılığın oluşmadığı görülmüştür ($p>0,05$). Sonuç olarak H_1 hipotezi ret edilmiştir.

4.6. Yaş Değişkeni Açısından Tek Faktörlü Varyans (Anova) Analizi

Kriz Yönetim Süreci alt boyutlarına yönelik katılımcı görüşleri arasında yaş değişkeni bakımından anlamlı bir farklılığın oluşup oluşmadığı 109 katılımcıdan elde edilen veriler üzerinden analize tabi tutulmuştur. Ortaya çıkan değerler Tablo 6'da gösterilmiştir.

Alt Boyutlar	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	S.D.	Kareler Ortalaması	F	p
Faktör 1	Gruplar Arası	7,250	3	2,417	2,216	,091
	Grup İçi	114,491	105	1,090		
	Toplam	121,741	108			
Faktör 2	Gruplar Arası	6,763	3	2,254	2,082	,107
	Grup İçi	113,695	105	1,083		
	Toplam	120,458	108			
Faktör 3	Gruplar Arası	7,042	3	2,347	1,927	,130
	Grup İçi	127,899	105	1,218		
	Toplam	134,940	108	2,417		

Tablo 6: Yaş Değişkeni Açısından Tek Faktörlü Varyans Analizi

Kriz Yönetim Süreci alt boyutlarına yönelik Anova testi sonuçlarına bakıldığında, katılımcıların yaş değişkeni açısından Kriz Yönetim Süreci alt boyutlarına ilişkin görüşleri arasında herhangi bir anlamlı bir farklılığın oluşmadığı görülmüştür ($p>0,05$). Sonuç olarak H_2 ret edilmiştir.

4.7. Görev Yapılan Birim Değişkeni Açısından Tek Faktörlü Varyans (Anova) Analizi

Kriz Yönetim Süreci alt boyutlarına yönelik katılımcı görüşleri arasında görev yapılan birim değişkeni bakımından anlamlı bir farklılığın oluşup oluşmadığı 109 katılımcıdan elde edilen veriler üzerinden araştırılmıştır. Sonuçlar Tablo 7’de sunulmuştur.

Alt Boyutlar	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	S.D.	Kareler Ortalaması	F	p
Faktör 1	Gruplar Arası	11,493	4	2,873	2,710	,034
	Grup İçi	110,248	104	1,060		
	Toplam	121,741	108			
Faktör 2	Gruplar Arası	11,300	4	2,825	2,691	,035
	Grup İçi	109,159	104	1,050		
	Toplam	120,458	108			
Faktör 3	Gruplar Arası	5,160	4	1,290	1,034	,394
	Grup İçi	129,780	104	1,248		
	Toplam	134,940	108			

Tablo 7: Görev Yapılan Birim Değişkeni Açısından Tek Faktörlü Varyans Analizi

Tablo 7’deki verilere bakıldığında, katılımcıların görev yapılan değişkeni açısından Faktör 3 alt boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık oluşmamıştır ($p>0,05$). Diğer taraftan Faktör 1 ve Faktör 2 alt boyutlarına ilişkin görüşlerinde ise anlamlı bir farklılığın ortaya çıktığı görülmüştür ($p<0,05$). Sonuç olarak H_3 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

4.8. Çalışma Yılı Değişkeni Açısından Tek Faktörlü Varyans (Anova) Analizi

Kriz Yönetim Süreci alt boyutlarına yönelik katılımcı görüşleri arasında çalışma yılı değişkeni bakımından anlamlı bir farklılığın oluşup oluşmadığı 109 katılımcıdan elde edilen veriler üzerinden araştırılmıştır. Sonuçlar Tablo 8’de sunulmuştur.

Alt Boyutlar	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	S.D.	Kareler Ortalaması	F	p
Faktör 1	Gruplar Arası	,977	2	,488	,429	,653
	Grup İçi	120,764	106	1,139		
	Toplam	121,741	108			
Faktör 2	Gruplar Arası	,304	2	,152	,134	,875
	Grup İçi	120,154	106	1,134		
	Toplam	120,458	108			
Faktör 3	Gruplar Arası	4,230	2	2,115	1,715	,185
	Grup İçi	130,710	106	1,233		
	Toplam	134,940	108			

Tablo 8: Çalışma Yılı Değişkeni Açısından Tek Faktörlü Varyans Analizi

Kriz Yönetim Süreci alt boyutlarına yönelik Anova testi sonuçlarına bakıldığında, katılımcıların çalışma yılı değişkeni açısından Kriz Yönetim Süreci alt boyutlarına ilişkin görüşleri arasında herhangi bir anlamlı bir farklılığın oluşmadığı görülmüştür ($p>0,05$). Sonuç olarak H_4 ret edilmiştir.

4.9. Unvan Değişkeni Açısından Tek Faktörlü Varyans (Anova) Analizi

Kriz Yönetim Süreci alt boyutlarına yönelik katılımcı görüşleri arasında unvan değişkeni bakımından anlamlı bir farklılığın oluşup oluşmadığı 109 katılımcıdan elde edilen veriler üzerinden araştırılmıştır. Sonuçlar Tablo 9’de sunulmuştur.

Alt Boyutlar	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	S.D.	Kareler Ortalaması	F	p
Faktör 1	Gruplar Arası	24,652	11	2,241	2,239	,018
	Grup İçi	97,089	97	1,001		
	Toplam	121,741	108			
Faktör 2	Gruplar Arası	27,882	11	2,535	2,656	,005

	Grup İçi	92,577	97	,954		
	Toplam	120,458	108			
Faktör 3	Gruplar Arası	11,692	11	1,063	,837	,604
	Grup İçi	123,248	97	1,271		
	Toplam	134,940	108			

Tablo 9: Unvan Değişkeni Açısından Tek Faktörlü Varyans Analizi

Tablo 9'daki verilere bakıldığında, katılımcıların unvan değişkeni açısından Faktör 3 alt boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık oluşmamıştır ($p>0,05$). Diğer taraftan Faktör 1 ve Faktör 2 alt boyutlarına ilişkin görüşlerinde ise anlamlı bir farklılığın ortaya çıktığı görülmüştür ($p<0,05$). Sonuç olarak H_5 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

4.10. Korelasyon Analizi

		Faktör1	Faktör2	Faktör3
Faktör1	Pearson Correlation	1		
	Sig. (2-tailed)			
	N	109		
Faktör2	Pearson Correlation	,886**	1	
	Sig. (2-tailed)	,000		
	N	109	109	
Faktör3	Pearson Correlation	,586**	,570**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	109	109	109

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 10: Korelasyon Analizi Sonuçları

Alt boyutların korelasyon bulguları incelendiğinde, korelasyon değerlerinin 0,30 ile 0,70 aralığında olması alt boyutlar arasında (Faktör 1 ile Faktör 3 ve Faktör 2 ile Faktör 3) orta düzeyde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki (Sig.2-tailed<0,05), 0,71 ile 0,99 arasında olması ise alt boyutlar arasında (Faktör 1 ile Faktör 2) güçlü düzeyde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin (Sig.2-tailed<0,05) olduğu görülmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018, s. 262).

Sonuç

Kriz durumu, bir anda ortaya çıkan ve örgütler açısından önemli riskler taşıyan belirsizlik halidir. Böyle bir ortamda, krizi fırsata dönüştürerek muhtemel hasarları en aza indirmek etkili bir kriz yönetim süreciyle mümkün olabilmektedir. Örgütler, kendi iç dinamiklerine uygun kriz yönetim yaklaşımları sergileyerek sürecin hızlıca normalleşmesini sağlayabilirler. Bu noktada en önemli görev yönetim kademesine düşmektedir. Diğer taraftan krizin atlatılmasıyla her şeyin bittiği söylenemez. Bir daha böyle bir durumla karşılaşılması için krizden dersler çıkarılarak proaktif düşünüp gelecekte ortaya çıkması muhtemel krizler için önceden gerekli hazırlıklar yapılmalıdır. Özellikle kamu kaynaklarının etkin ve verimli kullanılabilmesi için kamu kurumlarının da kriz yönetimine özen göstermesi gerekmektedir. Yaşanması muhtemel krizlerin belirtilerini önceden görerek gerekli tedbirleri almaları son derece önemlidir.

Adıyaman Üniversitesi'nde görev yapan idari personelin kriz yönetim sürecine bakışını ortaya çıkarmak gayesiyle yapılan çalışmanın sonuçlarına bakıldığında, demografik değişkenler açısından katılımcıların kriz yönetim sürecine yönelik görüşlerinde görev yapılan birim ve unvan değişkenleri açısından Faktör 1 ve Faktör 2 alt boyutlarında anlamlı farklılıklar oluşmuş, diğer değişkenler açısından ise anlamlı farklılıkların ortaya çıkmadığı görülmüştür.

Araştırma hipotezlerini test etmek için yapılan analizler neticesinde H_1 , H_2 ve H_4 hipotezleri ret edilirken, H_3 ve H_5 hipotezlerinin ise kısmen kabul edildiği görülmüştür.

Çalışmanın kısıtları da dikkate alınmalıdır. Bu çalışma, Adıyaman Üniversitesi'nde görev yapan idari

personel üzerinde yapıldığı için genelleme yapma hususunda kısıtlamalara sebep olabilir. Ayrıca, çalışma için yararlanılan ölçek ve araştırmanın metodu da kısıtlar arasında değerlendirilebilir. Araştırmacılar tarafından diğer üniversitelerde ve kamu kurumlarında benzer çalışmalar yapılarak daha farklı sonuçlara ulaşılabilir. Bu çalışma, bu konuda yapılan bir adımı temsil etmekte ve ilgili alanlarda daha fazla araştırma yapılmasını teşvik etmektedir.

Kaynakça

- Akdağ, M., ve Arklan, Ü. (2013). Kamu yönetiminde kriz yönetimi. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 6(4), 33-55. <http://dx.doi.org/10.9761/JASSS822>
- Asunakutlu, T., Safran, B., ve Tosun, E. (1997). Kriz yönetimi üzerine bir araştırma. *Dynamics*, 26(2), 141-163.
- Çalışkan, A. (2020). Kriz yönetimi: Bir ölçek geliştirme çalışması, *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 106-120.
- Genç, N. (2007). *Meslek yüksekokulları için yönetim ve organizasyon*. (3. Baskı). Seçkin Yayıncılık.
- Güneş, M., ve Beyazıt, E. (2010). Özel işletmelerde kriz yönetimi üzerine genel bir değerlendirme. *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2(2), 15-33.
- Güngör, B. (2020). Türkiye’de Covid-19 pandemisi süresince alınan önlemlerin kriz yönetimi perspektifinden değerlendirilmesi. *Uluslararası Sosyal Bilimler Akademi Dergisi*, (4), 818-851. <https://doi.org/10.47994/usbad.811463>
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. (5. Baskı). Seçkin Yayıncılık.
- Güreşçi, M. (2020). Covid-19 salgınında Türkiye’de kriz yönetimi iletişimi: T.C. Sağlık Bakanlığı. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(5), 53-65.
- Karaağaç, T. (2013). Kriz yönetimi ve iletişim. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, (49), 117-132.
- Karaköse, T. (2007). Örgütler ve kriz yönetimi. *Akademik Bakış*, 13(2), 1-15.
- Oran, F. Ç., ve Demir, Y. (2016). Kriz yönetim süreci: Türkiye’de faaliyet gösteren özel bir banka üzerine inceleme. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (24), 181-197.
- Sarı, E., ve Sarı, B. (2020). Kriz zamanlarında eğitim yönetimi: Covid-19 örneği. *Uluslararası Liderlik Çalışmaları Dergisi: Kuram ve Uygulama*, 3(2), 49-63.
- Sui Pheng, L., Ho, D. K., ve Soon Ann, Y. (1999). Crisis management: a survey of property development firms (Kriz yönetimi: Gayrimenkul geliştirme firmaları üzerine bir anket). *Property Management*, 17(3), 231-251.
- Tabachnick, B. G., ve Fidell, L. S., (2013). *Using multivariate statistics (Çok Değişkenli İstatistiklerin Kullanımı)*. (7. Edition). Pearson.
- Tekin, Ö. F. (2015). Kriz yönetimi ve kamu yönetimi için önemi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, 18(2), 119-135.
- Toktaş, Y. (2021). Covid-19 Sürecinde kriz yönetimi: Türkiye’de turizm işletmelerine yönelik düzenlemeler. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 4(1), 157-180. <https://doi.org/10.33712/mana.848362>

Sorumlu Yazar / Corresponding Author: Dr. Öğr. Üyesi Erkan PERKTAŞ

Çatışma Beyanı / Conflict Statement: Yazar bu çalışma ile ilgili taraf olabilecek herhangi bir kişi ya da finansal ilişkisinin bulunmadığını, herhangi bir çıkar çatışmasının olmadığını beyan etmiştir.

Etik Beyanı / Ethical Statement: Adıyaman Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'nun 14.06.2022 tarih ve 291 numaralı kararı ile çalışma için gerekli olan etik izin alınmıştır.

Destek ve Teşekkür / Support and Thanks: Yazar bu çalışmada herhangi bir kurum ya da kuruluştan destek alınmadığını beyan etmiştir.

Yayımlanan makalede araştırma ve yayın etiğine riayet edilmiş; COPE (Committee on Publication Ethics)'nin editör ve yazarlar için yayımlamış olduğu uluslararası standartlar dikkate alınmıştır.