

# İnsani Yardım Faaliyetlerinde Lojistik, Koordinasyon ve İnsan Kaynağının Görev Başarı Performansı Üzerine Etkisi: Kızılay ve AFAD Üzerine Bir Araştırma

Dilşad GÜZEL<sup>1</sup>, Emine NOKSAN<sup>2</sup>

## Özet

Ülkemiz coğrafi konumu itibarıyla tarih boyunca doğa ve beşerî afetlerden büyük ölçüde etkilenmiştir. Afet sonrası geç müdahale insani lojistik faaliyetlerinin yönetilememesi koordinasyon ve alt yapı eksikliği gibi durumlar performans kayıplarına neden olabilmektedir. Afet öncesi ve afet sonrası kayıpların en aza indirilebilmesi amacıyla insani yardım kuruluşlarının gerçekleştirdiği lojistik, insan kaynağı, eğitim, sağlık gibi hizmetler kritik bir öneme sahip iken, birimlerin sahip olduğu lojistik yeterlilikler insan kaynağının nasıl kullanıldığı, birimler arası koordinasyon faaliyetlerinin nasıl yönetildiği sorularını gündeme getirmektedir. Çalışmanın amacı, AFAD ve Türk Kızılay'ın insani yardım faaliyetlerinde lojistik, koordinasyon ve insan kaynağının görev başarı performansına nasıl etki ettiğini ortaya koymaktır. Bu kapsamda çalışma Erzurum il sınırlarında AFAD ve Türk Kızılay'ında aktif olarak insani yardım faaliyetlerinde görev alan 250 kişiye yüz yüze anket uygulanmıştır. Verilerin analizinde SPSS 22 istatistik programı kullanılmıştır. Elde edilen bulgulara göre lojistik, koordinasyon ve insan kaynağının görev başarı performansını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu sonuçlar doğrultusunda insani yardım faaliyetlerinde lojistik, koordinasyon ve insan kaynağı arasındaki ilişki kalitesi arttıkça görev başarı performansının da artacağı ifade edilebilir.

**Anahtar Kelimeler:** Lojistik, koordinasyon, insan kaynağı, görev başarı performansı

**Jel Kodları:** L31, O15

## The Effect of Humanitarian Aid Activities on Mission Success Performance of Logistics, Coordination and Human Resources: A Research on Kızılay and AFAD

### Abstract

Due to its geographical location, Turkey has been greatly affected by natural and human disasters throughout history. Situations like late response after disasters, inability to manage humanitarian logistics activities, and lack of coordination and infrastructure may cause performance losses. While services like logistics, human resources, education, and health provided by humanitarian aid organizations are of critical importance in order to minimize pre-disaster and post-disaster losses, the logistics competencies of the units raise the questions of how human resources are used and how coordination activities between units are managed. This study aims to explore the impact of logistics, coordination, and human resources on the mission success performance of AFAD and the Turkish Red Crescent during humanitarian aid activities. To address this, a face-to-face questionnaire was administered to a sample of 250 individuals actively engaged in humanitarian aid activities within the AFAD and Turkish Red Crescent organizations, specifically in the Erzurum province. The data analysis was performed using the SPSS 22. The study findings revealed a positive relationship between logistics, coordination, human resources, and mission success performance. Based on the obtained findings, improving the relationship between logistics, coordination, and human resources in humanitarian aid activities leads to enhanced mission success performance.

**Keywords:** Logistics, coordination, human Resource, mission success performance

**Jel Codes:** L31, O15

### Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı

Çalışma Atatürk Üniversitesi 10.06.2022 tarih ve 11-118 sayılı etik kurul onay belgesi ile hazırlanmıştır.

### Yazarların Makaleye Olan Katkıları

D.G ve E.N araştırmanın tasarımına ve uygulanmasına, sonuçların analizine ve metnin yazılmasına katkıda bulunmuştur. D.G.'nin makaleye katkısı %50 ve E.N.'nin makaleye katkısı %50'dir.

### Çıkar Beyanı

Yazarlar ya da üçüncü taraflar açısından çalışmada çıkar ilişkisi/çatışması yoktur.

<sup>1</sup> Doç. Dr. Dilşad GÜZEL, Atatürk Üniversitesi, İşletme, Erzurum/Türkiye, dguzel@atauni.edu.tr, ORCID ID: https:// 0000-0003-1421-7692

<sup>2</sup> Doktora Öğrencisi, Atatürk Üniversitesi, İşletme, Erzurum/Türkiye, eminenoksan@gmail.com, ORCID ID: https:// 0000-0002-2713-5461

## 1. Giriş

Her yıl deprem, sel, heyelan, kasırga, toprak kayması, volkanik patlama, yangın, tsunami gibi doğa kaynaklı afetler binlerce insanı öldürmekte ve milyonlarca dolarlık yaşam alanlarını yok etmektedir (Van Wassenhove, 2006, s. 475). 2019-2020 yılları arasında Avustralya'da meydana gelen orman yangınları birçok hayvanı, nesli tükenme tehlikesiyle karşı karşıya bırakmıştır. Bu sebeple afetler, meydana geldikleri toplumlarda olumsuz etkiler bırakan olaylar olarak bilinmektedir (Nikbakhsh ve Farahani, 2011, s. 291). Bu noktada, ortaya çıkan bu tür sorunların üstesinden gelmek için sürecin en iyi şekilde planlanması, koordine edilmesi ve lojistik faaliyetlerin kontrol edilmesi gerekir (Niyazi ve Behnamian, 2023, s. 1579). Bu çerçevede insani yardım lojistiği afet yönetiminde ve yardım operasyonlarında önemli unsurlardan biridir (Bozorgi-Amiri vd., 2013, s. 905). Bu lojistik sistemler genellikle afet öncesi ve afet sonrası dönemlerde gıda, su, ilaç gibi malzemelerin yanı sıra, yaralıların taşınması, insan kaynağı, depolama ve son teslimat gibi süreçler açısından önemlidir (Nikbakhsh ve Farahani, 2011, s. 299). Bu anlamda yardım faaliyetlerini etkin bir şekilde koordine etmek, maliyetleri düşürmek, hız ve verimliliği en üst düzeye çıkarmak için farklı aktörlerin bir ağ içerisinde birlikte ve çok daha özenli çalışması gerekmektedir (Tomasini ve Van Wassenhove, 2009, s. 549; Dubey vd., 2020, s. 2). Bu sebeple sürece dahil olan aktörlerin ortak bir dil oluşturmaları, bölgede yaşayan halk ile aralarında iş birliği sağlayarak uyumlu olmaları beklenir.

Lojistik kavramı; müşteri ihtiyaçlarının karşılanması, ürün, hizmet ve bilginin üretim noktasından tüketim noktasına ulaştırıncaya kadar etkin ve verimli bir şekilde akışın sağlanması depolanmasının planlanması taşıma ve tüm bu faaliyetlerin kontrol altına alınma süreci olarak tanımlanmaktadır (Wood vd., 1995, s. 4). İnsani yardım lojistiği ise savunmasız durumdaki insanların acılarını hafifletmek, kaynak noktasından tüketim noktasına kadar mal ve malzemelerin verimli, planlama, uygulama ve kontrol edilme süreci olarak tanımlanmaktadır (Thomas ve Kopczak, 2005, s. 2). Lojistik süreçlerde asıl amaç kar elde iken insani yardım faaliyetlerinin temel amacı hayat kurtarmak, acıları hafifletmek ve insan onurunu korumaktır. Bu nedenle lojistik operasyonlar kaynakların dağıtımı ve tahsisi konusunda karşılaşılan bütün zorluklara rağmen özellikle de afet bölgelerinde tüm mağdurlara tam zamanında ulaştırılabilecek şekilde tasarlanması gerektiğini göstermektedir (Kelly, 1995, s. 26).

Koordinasyon, insani kriz bağlamında farklı aktörler arasındaki ilişkileri ve etkileşimleri tanımlamak için kullanılır (BouChabke ve Haddad, 2021, s. 896). Yardım kuruluşları arasındaki koordinasyonun kalitesi, aktörlerin çeşitliliğinden, bağışçı beklentilerinden, siyasi ortamdan, kaynak kıtlığı veya arz fazlasından etkilenebilir (Balcik vd., 2010, s. 22). Bu çerçevede insani yardım aktörleri arasındaki koordinasyon yardım çalışmalarının hesap verilebilirliğini, etkinliğini ve etkisini artırmak için kritik bir role sahiptir (Rey, 2001, s. 99). Analizciler ve akademisyenler sıklıkla hizmet sunumunun etkinliğini artırmak için koordinasyonun önemli olduğunu öne sürerler (Kehler, 2004, s. 7).

İnsan kaynağı modern şirket ve organizasyonların en önemli birimlerinden biri olduğu için kriz dönemlerinde daha da önem kazanmaktadır (Ochieng ve Stephen, 2020, s. 35). Bunun nedeni insan kaynakları yönetiminin kriz yönetiminin önemli bir boyutunu belirleme yeteneğinin olmasıdır (Mat Jusoh vd., 2022, s. 236). İnsan kaynakları uygulamalarının çalışan performansını olumlu yönde etkilediği ve örgütsel performansa dönüştüğüne dair kanıtlar bulunmaktadır (Irshad vd., 2021; Mat Jusoh vd., 2022). Örneğin personelin hizmet içi eğitimleri, işe alım sürecinde çalışan seçimi, iletişim ve yönetim tarzı, motivasyon insan kaynağı ile performans arasındaki ilişkiyi temsil ederken, performansın iyileşmesine katkıda bulunmaktadır (Mat Jusoh vd., 2022, s. 240).

Performans değerlendirme girişimleri insani yardım operasyonlarının verimliliği ve etkinliğinin merkezinde yer alır (Abidi vd., 2020, s. 126). Performans ölçümü, mevcut ve geçmiş afet yardım operasyonlarını değerlendirerek ve bunlardan dersler çıkartarak yardım malzemelerinin tedarik etme performansını etkileyebilir (Wang ve Zhang, 2019, s. 1).

Dünyada yaşanan kasırgalar, depremler, seller, tsunamiler, orman yangınları, toprak kaymaları, kuraklık gibi doğal afetler ile savaşlar, uçak kazaları ve maden kazaları gibi insan kaynaklı afetler, afet ve insani

yardım lojistiğinin önemini artırmıştır. Dolayısıyla bu sürecin doğru bir şekilde yönetilebilmesi ve bu alanda iyileştirilmelerin sağlanabilmesi önem arz etmektedir. Ayrıca afet ya da acil durum faaliyetleri pek çok bilinmezliği beraberinde getirirken aynı zamanda çalışanların durumsal olarak farkındalıklarının üst seviyede olması beklenir. Bu çerçevede dünyanın önde gelen en iyi afet örgütü olarak ifade edilen Kızılay ve “afetlere dirençli toplum oluşturmak” vizyonuna sahip AFAD, çalışma grubu olarak seçilmiştir. Ayrıca insani yardım faaliyetlerinde görev başarı performansı üzerinde etkili olabilecek faktörlerin anlaşılabilmesine katkı sunabilmek amaçlanmıştır.

Çalışmada, AFAD ve Türk Kızılay’ın insani yardım faaliyetlerinde lojistik, koordinasyon ve insan kaynağının görev başarı performansını ne yönde etkilediği araştırılmıştır. Çalışmanın birinci bölümünde lojistik, koordinasyon, insan kaynağı ve görev başarı performansı hakkında literatür taraması yapılmıştır. İkinci bölümünde, çalışmanın amacı, yöntemi, sınırları, kullanılan ölçekler, model ve hipotezler hakkında bilgi verilmiştir. Üçüncü bölümünde, bulgular değerlendirilmiştir. Son bölümde ise sonuçlar belirtilerek çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

## 2. Kavramsal Çerçeve

### 2.1. Lojistik

Lojistik, dar anlamıyla malların çıkış noktasından son tüketim noktasına kadar müşterilere taşınma süreci olarak tanımlanır (Ding vd., 2023, s. 1). Geniş anlamıyla lojistik kavramı, müşteri ihtiyaçlarının karşılanması, ürün, hizmet ve bilginin üretim noktasından tüketim noktasına ulaştırıncaya kadar etkin ve verimli bir şekilde akışın sağlanması depolanmasının planlanması taşıma ve tüm bu faaliyetlerin kontrol altına alınma süreci olarak tanımlanmaktadır (Wood vd., 1995, s. 4). Bir başka ifade ile lojistik; üretim, satın alma, depolama, yükleme, nakliye, boşaltma, paketleme, elleçleme, dağıtım, kontrol, bilgi işleme, izlenebilirlik gibi süreçleri içeren, ürün, hizmet ve bilginin etkin akışını; doğru ekipmanlar ile yetkin personel ve müşteri memnuniyetinin doğru zamanda, doğru yerde, doğru kalitede, doğru miktarda sağlanması bu süreçlerin uygun maliyet ile gerçekleştirilmesi olarak ifade edilmektedir (Kukovič vd., 2014, s. 115).

Afet lojistiği bir diğer ismi ile insani yardım lojistiği, doğa kaynaklı afetler, askeri çatışmalar veya diğer acil durumlarla karşı karşıya kalındığında yardım kaynağı sağlayan özel bir lojistik faaliyeti olarak tanımlanır (Zhan vd., 2014, s. 1607). Dünyada meydana gelen savaşlar, mülteci akınları, deprem ve doğa kaynaklı afetler insani yardım hareketlerinin önemini artırmıştır. Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu’nun (IFRC) kayıtlarına göre, 2000 ile 2009 yılları arasında 7184 afet meydana gelmiştir (Galindo ve Batta, 2013, s. 201). Emergency Events Database (EM-DAT) gibi mevcut veri tabanları incelendiğinde yalnızca 2018 yılında kaydedilen 281 iklim ve jeofizik olay olduğu, 10.733 can kaybının yaşandığı, dünya çapında ise 60 milyondan fazla insanın etkilendiğini belirtmektedir (Dubey vd., 2019, s. 1). Bu bağlamda afet ve acil durum lojistiği, afetlerden etkilenen mağdurlara yardımcı olmak için insanları, kaynakları, becerileri ve bilgileri etkin bir şekilde seferber edebilen süreç ve sistemlerden oluşur (Kadioğlu, 2011, s. 6). Yardım lojistiğinde önemli olan; doğru malzemeyi, doğru kişiye, doğru miktarda, doğru kalitede, doğru zamanda ve doğru yere aktarmaktır (Adıgüzel, 2019, s. 214). Afet lojistiği, hükümetler ve sivil toplum kuruluşları arasında iş birliği gerektiren bir yönetim sürecidir ve farklı taşıma modellerinin kullanılmasını gerektirir (Köseoğlu ve Yıldırım, 2015, s. 380). İnsani yardım faaliyetleri, alt yapı yetersizliğinden, lojistik darboğazlardan ve siyasi engellerden dolayı zarar görebilir. Ayrıca sahada çok sayıda aktörün bulunması, kurumlar arası ve kurum içi iş birliği eksikliği ile iletişim eksikliği yaşanabilir (Oloruntoba ve Gray, 2006, s. 116). Bu çerçevede performans ölçümleri, afet yardım operasyonlarının değerlendirilmesinde ve afet sırasında meydana gelen kayıpların azaltılmasında önemlidir (de Moura vd., 2020, s. 1). Thompson (2015) çalışmasında, ulaşım, dağıtım alt yapısı, yetersiz insan kaynağı gibi eksik veya zayıf bileşenlerin lojistik performansı zayıflattığını tespit etmiştir. Bealt vd. (2016), afet lojistiğinin geliştirilmesi amacı ile yapmış oldukları çalışmada insani yardım organizasyonlarının ve lojistik faaliyet sağlayıcılarının afetler ile mücadelede iş birliği kurması gerektiği vurgusunu yapmaktadır.

Yazarlar, bu iş birliğinde karşılaşılan zorluklar veya engeller karşısında birtakım çözüm yolları ortaya koymuştur. Akben ve Taşdoğan (2021) ise çalışmasında, insani yardım faaliyetlerinde verimlilik performansının, lojistik performansı olumlu yönde etkilediğini tespit etmiştir.

## 2.2. Koordinasyon

İnsani yardım bağlamında koordinasyonun temel amacı; insan veya doğa kaynaklı afetlere etkili ve verimli bir şekilde tepki verebilmektir (Akhtar vd., 2012, s. 85). Bu çerçevede insani yardım kuruluşları söz konusu olduğunda lojistik ve ulaşım önemli bir rol oynamaktadır. Bu nedenle koordinasyon, lojistik ve ulaşım sistemlerinin iyileştirilmesinde, operasyonlarla ilgili maliyetlerin azaltılmasında ve hizmetlerin iyileştirilmesinde bir kaldıraç görevi görmektedir (Dolinskaya vd., 2011, s. 1). Bu kapsamda afetten etkilenen insanların istek ve ihtiyaçlarının tek bir kurum tarafından cevap verilemediğinden kuruluşların koordinasyonu büyük bir ihtiyaç ve önem arz etmektedir (Akhtar vd., 2012, s. 86).

Afet dönemlerinde çok sayıda kuruluş bir araya gelmekte ve nihai amaç olarak su, gıda, ilaç, barınak gibi temel bir insan hakkı olarak görülen temel ihtiyaçları ihtiyaç sahiplerine ulaştırarak kaynak ve becerilerini paylaşmaktadır. Ancak insani yardım kuruluşlarının amacı kar elde etme olmaması nedeniyle, insani yardım bağlamında koordinasyon uygulamaları zorlu olabilmektedir (Hovhannessian, 2012, s. 19).

Dünya Bankası'na göre koordinasyon, belirli amaçlara ulaşılabilmesi için farklı paydaş grupları arasında birlikte çalışabilme kapasitelerinin ortaya çıkarılması olarak tanımlanmaktadır (Worldbank, 2015, s. 2). Koordinasyon, sadece merkezi düzeyde değil, ulusal, bölgesel veya yerel düzeylerdeki ilişkilerin düzenlenmesinde etkili olan çok düzlemli olgu olarak tanımlanmaktadır (Minear, 2002, s. 19). Koordinasyon: "Afete uğramış veya uğraması muhtemel toplulukların kısa, orta ve uzun vadeli ihtiyaçlarını birlikte belirleyerek yerel, ulusal ve uluslararası kurumlarla mevcut kaynakları en etkin ve verimli şekilde kullanmak amacıyla uyum ve birliktelik içinde çalışma" olarak tanımlanmaktadır (AFAD, 2022). Jahre ve Jensen (2010, s. 1), insani yardım lojistiğinde koordinasyon kavramını doğal bir afetin sonuçlarını en aza indirme olarak tanımlamaktadır.

Yukarıda verilen tanımlar doğrultusunda koordinasyon; kaynakların etkin ve verimli olarak kullanılabilmesi için farklı organizasyon grupları arasındaki uyumluluk, tutarlılık, birliktelik olarak tanımlanabilir. Ancak Kovacs ve Spens (2007, s. 517), insani yardım tedarik zincirinin aktörleri arasındaki iş birliği ve koordinasyonu insani lojistikte üstesinden gelinmesi gereken ciddi bir zorluk olarak görmektedir. Balcik vd. (2010, s. 23), afet sonrası meydana gelen kaotik ortam, kaynak yetersizliği, taleplerin zamanında karşılanamaması, afet yardımına dahil olan çeşitli aktörler arasındaki bilgi paylaşım yetersizliği gibi süreçlerin doğal olarak koordinasyon güçlüklerine neden olabildiğini ifade etmektedir.

Simo ve Bies (2007), afetlerle mücadelede görev alan sivil toplum kuruluşları arasındaki sektör temelli iş birliğini ele almıştır. Çalışmada, sektörler arasında iş birliğine gidilmesinin kurumsal bir fayda sağlayacağı, bilgi, kaynak ve uzmanlık paylaşımının kurumlar arasındaki koordinasyona katkı sunacağı vurgusunu yapmaktadır. Aynı şekilde Sutter ve Smith (2017), afet sonrası kaynak paylaşımı söz konusu olduğunda kamu ve özel sektör arasında koordinasyon çalışmalarının gerekliliğini vurgulamıştır. Hermansson (2019) ise çalışmasında, Türkiye'deki bölgesel afet yönetim zorluklarına odaklanmıştır. Afet yönetiminde siyasi ve kurumsal yapıyı ele alarak görev paylaşımı ve yatay iş birliği konusunda çeşitli problemlerin olduğunu öne sürmektedir.

Konuya ilişkin literatür incelendiğinde afet yönetim sisteminde en çok tekrarlanan sorunun koordinasyon eksikliği olduğu görülmektedir (Caymaz vd., 2013, s. 612). Bu açıdan bakıldığında yüzyılın felaketi olarak ifade edilen Kahramanmaraş merkezli depremde çadır, battaniye, yatak vd. ihtiyaçların zamanında temin edilememesi koordinasyon eksikliğine işaret etmektedir. Ayrıca koordinasyon ve bilgi eksikliğinden dolayı pek çok kuruluş benzer yardım faaliyetleri için sebepsiz bir rekabete girmektedir. Bu gibi olumsuz durumlar ulaştırılması gereken yardımların yanlış miktarda, yanlış zamanda, yanlış yerde ve yanlış koşullarda olmasına neden olabilmektedir (Börühan vd., 2012, s. 3). Genç (2008) çalışmasında, koordinasyon ve iletişim eksikliğinin afet yönetimini ne derece olumsuz etkilediğini tespit etmiştir. Bahadori vd. (2015),

afet durumlarında koordinasyonun sağlanmasında ortaya çıkan problemleri iletişim, bilgi paylaşımı, güven eksikliği, bilgi eksikliği ve birlikte çalışma disiplini eksikliği olarak vurgulamaktadır. Oh ve Lee (2017) çalışmasında, etkili bir koordinasyon sistemi oluşturulduğunda bilgi ve kaynak aktarımındaki başarısızlıkların azalacağını vurgulamaktadır. Sonuç olarak deprem veya doğa kaynaklı krizlerde koordinasyonun oldukça önemli olduğu görülmektedir.

### 2.3. İnsan kaynağı

İnsan kaynağı, bulunduğu organizasyona katma değer kazandıran etkin güçlerden biridir (Karatop, 2015, s. 143). Deprem, sel, tsunami gibi insani kriz durumlarında personelin gerekli eğitimlerden geçmesi, öğrendiklerini tatbikatlarla pekiştirmesinin önemli olduğu vurgulanmaktadır. Müdahale ekiplerinin hızı, organizasyonun gerekli donanım ve malzeme ile desteklenmesi, karar vermedeki çabukluk yeterli eğitim ve tatbikatlar sonucunda elde edilebileceğini ortaya koymaktadır (Ergünay, 2008, s. 99).

Nitelikli insan kaynağı, sağlık afet planı stratejilerinin ve ilgili programların etkinliğinin merkezinde yer alacak şekilde, acil durum planlaması, bilgi yönetimi, lojistik, epidemiyoloji, olay yönetimi, laboratuvar teşhisleri, risk ve ihtiyaçların değerlendirilmesi gibi teknik alanlarda acil durum veya afet planı çerçevesinde eğitimler ve uzun dönemli yatırım gerektiren alan olarak tanımlanmaktadır (WHO, 2019, s. 10). Bu bağlamda insan kaynağı işe alım, seçim, yetenek yönetimi dahil bir dizi insan kaynakları politikasını içermektedir (Krishnan ve Scullion, 2017, s. 432).

Bir insani yardım operasyonunun hazırlık çalışmalarında ilk olarak insan kaynaklarının yönetimi gelmektedir. Koordinasyonu sağlayabilecek, planlama yapacak, müdahale edecek personellerin seçilmesi ya da eğitilmesi gerekmektedir. Bu işlemler yapıldıktan sonra bilgi yönetimiyle gerekli bilgilerin alınması ve paylaşılması gibi faaliyetler gelmektedir (Tomasini ve Van Wassenhove, 2004, s. 1). Personel eğitimi, hazırlık çalışmalarının bir diğer önemli bileşenini oluşturmaktadır. Yardım faaliyetlerinin daha profesyonelce yapılması uygun eğitim programlarının düzenlenmesiyle mümkün olabilecektir. Eğitim kampları, seminer, kurs, konferanslar düzenlenerek müdahale aşamasında personelin öğrenme hızı artacak ve olası hataları azalacaktır (Ergün vd., 2010, s. 31).

### 2.4. Görev başarı performansı

Performans değerlendirme girişimleri, insani yardım operasyonlarının verimliliği ve etkinliği için önemlidir (Abidi ve Dullaert, 2020, s. 125). Performans ölçümü, mevcut ve geçmiş insani yardım operasyonlarını değerlendirerek verimliliğe katkıda bulunmaktadır (Anjomshoe vd., 2021, s. 2). Ancak birçok insani yardım kuruluşu etkili performans planlarını geliştirmek, uygulamak ve sürdürmek için insan kaynakları ve teknolojik kısıtlamalarla karşı karşıyadır (Blecken, 2010, s. 683).

İnsani yardım lojistiğinde performans ölçümü şu şekilde tanımlanmaktadır: “Amaçlanan yardım faaliyetlerinin sistematik ve tarafsız bir şekilde incelenmesi, şeffaflığın ve hesap verilebilirliğin artırması, nihai hedeflerin belirlenmesi, iyileştirilmesi ve derslerin çıkartılmasıdır.” (Anjomshoe vd., 2021, s. 2). Neely, Gregory ve Platts (1995, s. 1229) performansı, ölçütü kullanılan bir eylemin etkinliğini ve verimliliğini ölçme süreci olarak tanımlar. Parker (200, s. 63) göre örgütsel performansı ölçmenin amacı; başarıyı belirlemek, müşteri gereksinimlerinin karşılanıp karşılanmadığının belirlenmesi, organizasyonel süreçleri ve sorunları anlayabilmek, alınan kararların gerçekliğe dayanmasını sağlamak ve amaçlanan planların gerçekleşip gerçekleşmediğini belirlemektir. Melynk vd. (2014) göre, performans ölçümü ve yönetiminin, lojistik ağların etkin ve verimli yönetimi için çok önemli olduğu, performansın sürekli iyileştirilmesine (Neely vd., 1997), stratejinin uygulanmasına (Kaptan ve Norton, 2001), organizasyonel öğrenme ve gelişime katkı sağladığını ifade eder (Kueng vd., 2001).

Performans ölçümü, sınırlı kaynakların verimli ve etkili şekilde kullanılması gereken insani yardım sektöründe özellikle önemlidir (Abidi v Scholten, 2015, s. 257). Ancak insani yardım kuruluşlarında performans ölçüm eksikliği hem Davidson (2006) hem de Blecken (2010) tarafından kabul edilmiştir.

Blecken'e (2010) göre, insani yardım kuruluşlarının sadece %20'si performanslarını düzenli bir şekilde ölçmektedir. Poister (2008, s. 17) göre, etkili performans ölçüm sistemleri kamu ve kâr amacı gütmeyen yöneticilerin daha iyi kararlar almasına, performansı iyileştirmesine ve hesap verebilirliği sağlamasına yardımcı olur. Ayrıca performans ölçümleri kurum performansı hakkında geri bildirimler sağlarken, kaynakların daha etkin bir şekilde yönlendirilmesine yardımcı olur. Bu nedenle esnekliği ve kontrolü sağlar.

### 3.Araştırmanın Yöntemi

#### 3.1. Araştırmanın amacı

Çalışmanın amacı, AFAD ve Türk Kızılay'ın insani yardım faaliyetlerinde lojistik, koordinasyon ve insan kaynağının görev başarı performansına nasıl etki ettiğini ortaya koymaktır. Bir diğer amaç ise araştırmaya konu olan bireylerin insani yardım faaliyetlerinde lojistik, koordinasyon, insan kaynağı ve performansa yönelik algılarını ölçmektir.

#### 3.2. Araştırmanın yöntemi ve sınırları

Çalışmanın ana kümesini Erzurum ilinde görev yapan AFAD ve Türk Kızılay'ında aktif olarak insani yardım faaliyetlerinde görev alan personel oluşturmaktadır. Mevcut çalışmada verilerin toplanmasında anket yöntemi seçilmiş ve 250 anket formu değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Anket formu yüz yüze görüşme yöntemiyle toplanmış olup toplamda iki bölümden oluşmaktadır. Çalışma modelindeki değişkenlere bağlı olarak 23 ifadenin 6 tanesi lojistik, 5 tanesi koordinasyon, 7 tanesi insan kaynağı ve 5 tanesi ise görev başarı performansına yöneliktir. Modelin dışında sorulan 5 soru ise cevaplayıcıların demografik özelliklerini belirlemeye yöneliktir. Araştırmanın en önemli kısıtı zaman ve örnekleme ulaşım zorluğudur.

#### 3.3. Araştırmada kullanılan ölçekler, model ve hipotezler

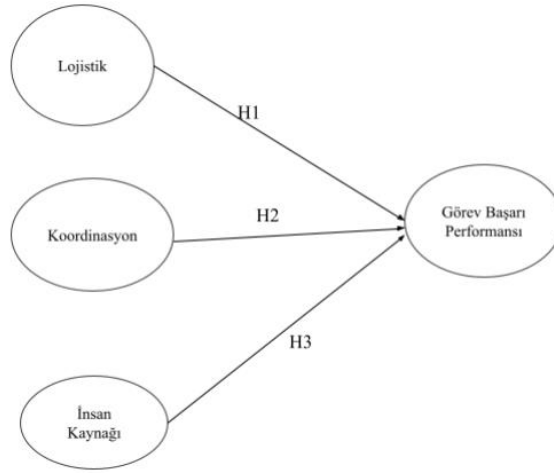
Çalışmada literatür taraması yapıldıktan sonra amaca uygun olduğu düşünülen ölçekler Tablo 1'de yer verilmiştir.

**Tablo 1.** Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Ölçek İsmi	Soru Sayısı	Kaynak
Lojistik	6	McEntire (2002), Stephenson (2005), Czajkowski (2007), Idris ve Che Soh (2014)
Koordinasyon	5	Hearn ve Deeny (2007), Peerbolte ve Collins (2013), Idris ve Che Soh (2014)
İnsan Kaynağı	7	Moe and Pathranakul (2006), Hassan vd., (2011), Thompson (2010), Idris ve Che Soh (2014)
Görev Başarı Performansı	5	Hassan vd., (2011), Thompson (2010), Idris ve Che Soh (2014)

Çalışmada uygulanan ölçeklerin cevaplandırılmasında (1= Kesinlikle katılıyorum, 5= Kesinlikle katılmıyorum) 5'li Likert Tipi ölçeği kullanılmıştır. Konuya ilişkin olarak Atatürk Üniversitesi Rektörlüğü Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurul tarafından ankete yönelik "Etik Kurul Belgesi" alınmıştır (Tarih: 10.06.2022, sayı: 11, karar no: 118).

Çalışmanın modeli oluşturulurken Idris ve Che Soh (2014) tarafından kullanılan modeller esas alınmıştır. Bu doğrultuda araştırma modeli Şekil 1'de verilmiştir.



**Şekil 1.** Araştırmanın Modeli

Şekil 1’de görüldüğü üzere araştırma modeli; lojistik, koordinasyon, insan kaynağı ve görev başarı performansı olmak üzere dört ana değişkenden oluşmaktadır. Araştırma modeli doğrultusunda üç adet hipotez geliştirilmiştir. Oluşturulan araştırma hipotezleri aşağıda ifade edildiği gibidir.

H<sub>1</sub>: Lojistik, görev başarı performansını pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilemektedir.

H<sub>2</sub>: Koordinasyon, görev başarı performansını pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilemektedir.

H<sub>3</sub>: İnsan kaynağı, görev başarı performansını pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilemektedir.

#### 4.Araştırmanın Analizi ve Bulgular

Araştırmaya katılan 250 katılımcıdan alınan cevaplar üzerinden analizler yapılmıştır. Çalışmada kullanılan analiz yöntemleri; aritmetik ortalama, standart sapma, normallik testi, güvenilirlik, korelasyon ve regresyon analizidir. Verilerin analizinde SPSS 22 istatistik programı kullanılmıştır.

“Bir ölçeğin tamamına ve alt boyutlarına ait güvenilirlik bulguları sıklıkla Cronbach’s Alfa güvenilirlik katsayısı ile hesaplanarak raporlanmaktadır” (Güngör, 2016, s. 109). Bu çerçevede lojistik, koordinasyon, insan kaynağı ve görev başarı performansı açısından algı düzeylerinin belirlenmesinde kullanılan ölçeklerin güvenilirlik düzeylerinin belirlenmesi amacıyla Cronbach’s Alpha değerlerine bakılmış ve elde edilen sonuçlara Tablo 2’de yer verilmiştir.

**Tablo 2.** Geçerlilik ve Güvenirlik Değerleri

Ölçek	Cronbach’s Alpha
Lojistik (6)	0,940
Koordinasyon (5)	0,938
İnsan Kaynağı (7)	0,954
Görev Başarı Performansı (5)	0,968

Tablo 2 incelendiğinde çalışmada kullanılan tüm ölçeklerin genel olarak güvenilirlik düzeyleri yüksek çıkmıştır. Nunnally (1978) ve Kalaycı’ya (2009)’a göre, alfa değeri 0,70 veya üzerinde bir değere sahip ( $0,70 \leq \alpha \leq 1$ ) ise ölçek güvenilirlik kabul edilmektedir.

#### 4.1. Demografik özelliklere ilişkin bulgular

Katılımcıların demografik özelliklerine yönelik dağılımlar Tablo 3'te verilmiştir.

**Tablo 3.** Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Değişkenler	Frekans		%	Demografik Değişkenler	Frekans (N=250)		%
	(N=250)						
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	64	25,6	0-4500TL	20	8,0	
	Erkek	186	74,4	4501-5500TL	10	4,0	
	Toplam	250	100,0	5501-6500TL	28	11,2	
<b>Medeni Durum</b>	Evli	200	80,0	<b>Gelir</b>	6501-7500TL	16	6,4
	Bekar	50	20,0		7501-8500TL	40	16,0
	Toplam	250	100,0		8501TL+	136	54,4
<b>Yaş</b>	18-25	26	10,4	Toplam	250	100,0	
	26-33	46	18,4	İlköğretim	4	1,6	
	34-41	94	37,6	Lise	32	12,8	
	42-49	60	24,0	<b>Eğitim Durumu</b>	Ön Lisans	50	20,0
					Lisans	120	48,0
					Lisansüstü	44	17,6
	50+	24	9,6	Toplam	250	100,0	
	Toplam	250	100,0				

Örneklemin demografik özellikleri Tablo 3'te özetlenmiştir. Analiz sonuçlarına göre, %74,4'ü erkek (186), %25,6'sı ise kadınlardan (64) oluşmaktadır. Katılımcılar içerisinde 34-41 yaş aralığında olduğunu ifade edenlerin oranı %37'dir. Bu yaş aralığını sırası ile 42-49 yaş (%24 ve 60 kişi), 26-33 yaş (%18 ve 46 kişi), 18-25 yaş (%10 ve 26 kişi) ve 50 yaş ve üzeri (%9, 24 kişi) takip etmektedir. Evli olanları oranı %80 iken, bekârların oranı ise %20'dir. Eğitim düzeyi sırasıyla, lisans %48 (120 kişi), ön lisans %20 (50 kişi), lisansüstü %17,6 (44 kişi), lise %12,8 (32 kişi), ilköğretim %1,6 (4 kişi) şeklinde belirlenmiştir. Bireylerin aylık gelirleri incelendiğinde ilk sırayı 8501 TL ve üzeri (%54,4) gelir elde edenlerin olduğu görülmektedir.

#### 4.2. Araştırmada kullanılan ölçeklere ait ortalama ve standart sapma değerlerine yönelik genel yaklaşım

Anket formunda yer alan ölçekleri oluşturan ifadelerin aritmetik ortalama ile standart sapma değerlerine Tablo 4'te yer verilmiştir. Tablo 4'e göre katılımcıların görev başarı performansına yönelik genel ortalaması 4,240 iken bunu insan kaynağı (4,024) ve lojistik (4,020) boyutu takip etmektedir. Katılımcıların nispeten en düşük algıladıkları boyut ise 3,90 ile koordinasyondur. Diğer taraftan görev başarı performansına yönelik tutum boyutu incelendiğinde, en yüksek ifadenin 4,34 "Geçici barınma için yardım çadırları kurulmuştur." olduğu, en düşük ise 4,08 "Afetzedelere sosyal ve psikolojik destek hizmetleri sağlanmıştır." ifadesidir.

İnsan kaynağı boyutu değerlendirildiğinde en yüksek ifadenin "Etik ve profesyonellik gerektiren davranışlar sergiledik." olduğu, en düşük ise "Katıldığım insani yardım ve afet görevlerinde ekiplerimiz ilgili kurumlardan danışmanlık ve destek hizmeti aldı." ifadesidir. Lojistik boyutu değerlendirildiğinde en yüksek ifadenin 4,24 "Ekiplerimiz insan gücü ve kaynaklarını zamanında seferber etmiştir." olduğu, en düşük ise "Katıldığım insani yardım ve afet görevlerinde ekiplerimize yeterli finansman desteği sağlanmıştır." ifadesidir. Koordinasyon boyutu değerlendirildiğinde ise en yüksek ifadenin "Afet durumunda yürütülen faaliyetler ve sonuçlar ile ilgili olarak kamuoyunun bilgilendirilmesi sağlanmıştır." olduğu, en düşük ise "Katıldığım insani yardım ve afet görevlerinde kurumumuz ile diğer kurumlar arasında gerekli kaynak ve bilgi paylaşımı yapılmıştır." ifadesidir. Bu durum afet durumlarında kurumlar



arasında koordinasyon eksikliği olarak düşünülebilir.

**Tablo 4.** Araştırmada Kullanılan Ölçeklere Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerlerine Yönelik Genel Yaklaşım

Değişkenler	Ortalama*	Standart Sapma
<b>Lojistik</b>	<b>4,020</b>	<b>1,017</b>
1) Katıldığım insani yardım ve afet görevlerinde ekiplerimize yeterli finansman desteği sağlanmıştır.	3,62	1,399
2) Ekiplerimiz insan gücü ve kaynaklarını zamanında seferber etmiştir.	4,24	1,056
3) Ekiplerimiz görevlerini yerine getirmek için gerekli ekipman ve malzemeye sahipti.	4,18	1,098
4) Ekibimiz sınırlı zaman dilimi içerisinde mevcut kaynakları ve insan gücünü iyi bir şekilde kullanmıştır.	4,22	1,067
5) Katıldığım insani yardım ve afet görevlerinde ihtiyaçların planlaması ve değerlendirmesi tatmin edici bir şekilde yerine getirilmiştir.	3,94	1,191
6) Ekipman ve malzemeleri teslim etmek için nakliye (ulaşım) hizmeti yeterliydi.	3,92	1,117
<b>Koordinasyon</b>	<b>3,902</b>	<b>0,986</b>
1) Katıldığım insani yardım ve afet görevlerinde kurumumuz ile diğer kurumlar arasında gerekli kaynak ve bilgi paylaşımı yapılmıştı.	3,77	1,091
2) Koordinasyon birimleri (Afet ve Acil Durum Yüksek Kurulu, İl Afet ve Acil Durum Koordinasyon Kurulu gibi birimler) sürekli iletişim halindeydi.	3,92	1,102
3) Afet durumunda yürütülen faaliyetler ve sonuçlar ile ilgili olarak kamuoyunun bilgilendirilmesi sağlanmıştı.	4,01	1,101
4) Bilgi paylaşımı sırasında ortaya çıkabilecek olası bilgi tutarsızlıkları en aza indirilmişti.	3,83	1,110
5) Olay bölgesinde görevlendirilen saha destek ekipleri tecrübe sahibiydi.	3,98	1,105
<b>İnsan Kaynağı</b>	<b>4,024</b>	<b>0,943</b>
1) Katıldığım insani yardım ve afet görevlerinde katılan kişiler kendi alanlarında iyi eğitim almışlardı.	4,04	1,056
2) Katıldığım insani yardım ve afet görevlerinde ekiplerimize yerinde bilgilendirme yapıldı.	4,02	1,014
3) Yaşanabilecek en kötü şartları dikkate alarak ekiplerimizin çeşitli çözüm odaklı yol ve yöntemlere aşına olduğunu gördüm.	3,99	1,094
4) Katıldığım insani yardım ve afet görevlerinde ekiplerimiz ilgili kurumlardan danışmanlık ve destek hizmeti aldı.	3,74	1,104
5) Katıldığım insani yardım görevlerinde ekiplerimiz performans standartlarını yüksek tuttu.	4,10	1,086
6) Ekip olarak performansımızı sürekli iyileştirmek için motive olduk.	4,02	1,083
7) Etik ve profesyonellik gerektiren davranışlar sergiledik.	4,26	1,023
<b>Görev Başarı Performansı</b>	<b>4,240</b>	<b>1,021</b>
1) Bölgedeki afetzedelerin ihtiyaçları karşılanmıştır.	4,24	1,101
2) Geçici barınma için yardım çadırları kurulmuştur.	4,34	1,076
3) Yiyecek ve giyecek temini, aydınlatma, ısıtma, arıtılmış su, ilaç, tıbbi malzeme gibi ihtiyaçlar sağlanmıştır.	4,30	1,061
4) Kaliteli ve hızlı hizmetler ile afetzedelerin yanında olunmuştur.	4,24	1,063
5) Afetzedelere sosyal ve psikolojik destek hizmetleri sağlanmıştır.	4,08	1,124

\*1= Hiç Katılmıyorum... 5= Tamamen Katılıyorum

### 4.3. Araştırma modelinin test edilmesi

Araştırma modeli kapsamında normallik testi yapılmış ve elde edilen analiz sonuçlarına Tablo 5'te yer verilmiştir.

**Tablo 5.** Normallik Testi

Ölçek	Ortalama	Varyans	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
<b>Lojistik</b>	4,333	1,035	1,017	-1,365	1,528
<b>Koordinasyon</b>	4,000	0,973	0,986	-1,213	1,351
<b>İnsan Kaynağı</b>	4,142	0,891	0,943	-1,528	2,377
<b>Görev Başarı Performansı</b>	4,600	1,043	1,021	-1,833	3,025

Verilerin normal dağılım gösterip göstermediği çarpıklık (Skewness) ve basıklık (Kurtosis) değeri ile ölçülmüştür. Kim (2013) ve Mayers (2013), tüm örneklem büyüklükleri için çarpıklık ile basıklık katsayılarının  $\pm 1,96$  aralığında olan puanların normal dağılım için yeterli olmadığını ifade ederler. Kim (2013),  $n < 50$  olan örneklem için  $\pm 1,96$ ,  $50 < n < 300$  olan örneklem için ise  $\pm 3,29$  aralığında olması verilerin normal bir dağılıma sahip olduğunu ifade eder. Mayers (2013, s. 53) ise 50'den küçük örneklem için  $\pm 1,96$ , 51'den 100'e kadar olan örnekler için  $\pm 2,58$ , ve 100'den büyük örneklem için  $\pm 3,29$  eşik değerinin kullanılması verilerin normal dağılıma sahip olduğu anlamına geldiğini ifade etmektedir. Bu çerçevede verilerin normal dağılıma sahip olduğu belirlenmiştir.

Araştırmanın amacına uygun olarak değişkenler arasındaki ilişkinin test edilmesinde Pearson korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonuçları Tablo 6'da yer verilmiştir.

**Tablo 6.** Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart S.	1	2	3
<b>1 Koordinasyon</b>	4,020	1,017	1		
<b>2 İnsan Kaynağı</b>	3,902	0,986	0,745**	1	
<b>3 Lojistik</b>	4,024	0,943	0,810**	0,816**	1
<b>4 Görev Başarı Performansı</b>	4,240	1,021	0,766**	0,735**	0,805**

\*\* p<0,01

Tablo 6 incelendiğinde, araştırmada kullanılan değişkenlere ilişkin ortalama, standart sapma ve korelasyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Analiz sonucuna göre, koordinasyon ve insan kaynağı arasında pozitif ve anlamlı ( $r=0,745$ ,  $p<0,01$ ), koordinasyon ve lojistik arasında pozitif ve anlamlı ( $r=0,810$ ,  $p<0,01$ ), koordinasyon ve görev başarı performansı arasında pozitif ve anlamlı ( $r=0,766$ ,  $p<0,01$ ) bir ilişki olduğu görülmektedir. İnsan kaynağı ve lojistik arasında pozitif ve anlamlı ( $r=0,816$ ,  $p<0,01$ ), insan kaynağı ve görev başarı performansı arasında pozitif ve anlamlı ( $r=0,735$ ,  $p<0,01$ ), lojistik ve görev başarı performansı arasında ise pozitif ve anlamlı ( $r=0,805$ ,  $p<0,01$ ) bir ilişki olduğu görülmektedir.

Model kapsamında lojistik, koordinasyon, insan kaynağının görev başarı performansı üzerine etkisini analiz etmek amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmış ve elde edilen sonuçlara Tablo 7'de yer verilmiştir.

**Tablo 7.** Lojistik, Koordinasyon, İnsan Kaynağının Görev Başarı Performansı Üzerindeki Etkisi

Değişkenler	Görev Başarı Performansı				Çoklu Doğrusallık İstatistikleri		Korelasyonlar		
	Std. Olmayan Beta	Std. Beta	t	p-değeri	Tolerance	VIF	Zero-Order	Partial	Part
<b>Lojistik</b>	0,295	0,294	4,724	0,000	0,322	3,102	0,766	0,288	0,167
<b>Koordinasyon</b>	0,167	0,161	2,563	0,011	0,314	3,185	0,735	0,161	0,090
<b>İnsan Kaynağı</b>	0,471	0,435	6,082	0,000	0,243	4,115	0,805	0,362	0,215
<b>R</b>	0,833								
<b>R<sup>2</sup></b>	0,694								
<b>Düzeltilmiş R<sup>2</sup></b>	0,690								

Tablo 7’de görüldüğü gibi oluşturulan çoklu regresyon modeli 0,05 önem düzeyinde istatistiki açıdan anlamlıdır ve R<sup>2</sup> değeri 0,694 olarak bulunmuştur. Buna göre lojistik, koordinasyon ve insan kaynağı, modeldeki bağımsız değişken olan görev başarı performans faaliyetlerine yönelik düşüncenin, %69 oranında açıklayabilmektedir. Modelde yer alan lojistik, koordinasyon ve insan kaynağının görev başarı performansı üzerinde etkili olduğu ile ilgili hipotezler desteklenmiştir ( $\beta = 0,295$ :  $p < 0,05$ ;  $\beta = 0,167$ :  $p < 0,05$ ;  $\beta = 0,471$ :  $p < 0,05$ ). Bu sonuçlar bağlamında araştırma hipotezlerine ait sonuçlar Tablo 8’de yer verilmiştir.

**Tablo 8.** Araştırma Hipotezlerine Ait Sonuçlar

Hipotez	Beta	t	p-değeri	Karar
H <sub>1</sub>	0,295	4,724	0,000	Desteklendi.
H <sub>2</sub>	0,167	2,563	0,011	Desteklendi.
H <sub>3</sub>	0,471	6,082	0,000	Desteklendi.

## 5. Tartışma ve Sonuç

Dünyada özellikle 2000’li yıllardan itibaren yaşanan kasırgalar, depremler, seller, tsunamiler, orman yangınları, toprak kaymaları, kuraklık gibi doğal afetler ile savaşlar, uçak kazaları ve maden kazaları gibi insan kaynaklı afetler, afet ve insani yardım lojistiğinin önemini artırmıştır. Dolayısıyla bu sürecin doğru bir şekilde yönetilebilmesi ve bu alanda iyileştirilmelerin sağlanabilmesi önem arz etmektedir. Ayrıca afet ya da acil durum faaliyetleri pek çok bilinmezliği beraberinde getirirken aynı zamanda çalışanların durumsal olarak farkındalıklarının üst seviyede olması beklenir. Bu çerçevede insani yardım faaliyetlerinde görev başarı performansı üzerinde etkili olabilecek faktörlerin anlaşılabilmesine katkı sunabilmeyi amaçlayan çalışmanın sonucunda insani yardım faaliyetlerinde lojistik, koordinasyon ve insan kaynağının görev başarı performansı üzerinde pozitif yönde ve anlamlı etkilerinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

İnsani yardım faaliyetlerinde lojistiğin görev başarı performansı üzerinde pozitif ve anlamlı etkisinin olduğu sonucu Idris ve Che Soh (2014) bulguları ile tutarlıdır. Çalışmada elde edilen bulgular incelendiğinde “Katıldığım insani yardım ve afet görevlerinde ekiplerimize yeterli finansman desteği sağlanmıştır.” ifadesinin nispeten düşük olduğu görülmektedir. İnsani yardım lojistiğinde başarının temel bileşeni yalnızca insani yardım lojistiğinin verimliliği ve performansı değil aynı zamanda fon sağlayıcılarının doğru bilgiyi etkin ve verimli bir şekilde elde etmesidir (Dube vd., 2016, s. 44). Tam da bu noktada şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkesi ön plana çıkmaktadır. Dolayısıyla yapılan yardımların ya da sağlanan hizmetlerin afet bölgesindeki insanların ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığı büyük önem

taşımaktadır. İnsani yardım faaliyetlerinde finansman destek sağlamanın avantajları olduğu gibi birtakım dezavantajları da bulunmaktadır. Sağlanan finansman desteğin adil ve etkin olarak kullanılmaması, denetim mekanizmasının zayıf olması gibi riskleri söz konusu olabilmektedir.

Çalışmada koordinasyonun görev başarı performansı üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkisinin olduğu sonucu Van Wassenhove (2006) ve Nurmala vd. (2017) bulguları ile tutarlıdır. Çalışmada elde edilen bulgular incelendiğinde “Katıldığım insani yardım ve afet görevlerinde kurumumuz ile diğer kurumlar arasında gerekli kaynak ve bilgi paylaşımı yapılmıştı.” ifadesinin nispeten düşük olduğu görülmektedir. Bunu “Bilgi paylaşımı sırasında ortaya çıkabilecek olası bilgi tutarsızlıkları en aza indirilmişti.” ifadesi izlemektedir. Buna göre afet veya kriz süreçlerinde kurumlar arası kaynak ve bilgi paylaşımının yeterince sağlanmadığı anlaşılmaktadır. İnsani yardım faaliyetlerinde hangi kaynağın ne zaman ve nerede kullanılacağı, olay yerine nasıl gönderileceği, azalan kaynakların durumu önemlidir. Bu nedenle yardım kuruluşlarının diğer kurum ve kuruluşlar ile kurmuş olduğu koordinasyon ve senkronizasyon başarılı bir entegrasyon için çok önemlidir. Başarılı bir entegrasyon, koordinasyonun daha üst bir düzeye çıkması anlamına gelmektedir. Bu bağlamda koordinasyon ve iş birliğinin sağlanabilmesi için gerek kurum içinde gerekse kurumlar arasında iletişim yatağı ve dikey olarak işletilmesi gerekmektedir.

Çalışmada insan kaynağının görev başarı performansı üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkisinin olduğu sonucu Idris ve Che Soh (2014) bulguları ile tutarlıdır. Çalışmada elde edilen bulgular incelendiğinde “Katıldığım insani yardım ve afet görevlerinde ekiplerimiz ilgili kurumlardan danışmanlık ve destek hizmeti aldı.” ifadesinin nispeten düşük olduğu görülmektedir. Bunu “Yaşanabilecek en kötü şartları dikkate alarak ekiplerimizin çeşitli çözüm odaklı yol ve yöntemlere aşına olduğunu gördüm.” ifadesi izlemektedir. İnsani yardım çalışanları zorlu çalışma koşullarının bulunduğu karmaşık ortamlarda çalışır. Dolayısıyla yardım çalışanlarının motivasyonunu ve iş memnuniyetini hangi faktörlerin etkilediğini bilmek insani yardım kuruluşları için temel bilgilerdir (Abikova, 2019, s. 1). Ayrıca eğitim, insani yardım kuruluşlarının insan kaynakları yönetiminde kritik bir bileşendir. Doğa kaynaklı afetlerin ön görülme sonuçları göz önüne alındığında kısa ve daha yoğun eğitim süreleri özellikle teşvik edilir (Idris ve Che Soh, 2014). Bu çerçevede araştırmadan elde edilen veriler de dikkate alınarak insani yardım faaliyetlerinde insan kaynaklı yönetimin verimli olabilmesi için motivasyon, eğitim gibi konuların önemi ortaya çıkmaktadır.

Sonuç olarak lojistik, koordinasyon ve insan kaynağının görev başarı performansı üzerindeki etkisi incelendiğinde lojistik, koordinasyon ve insan kaynağının görev başarı performansı üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Bu bağlamda insani yardım faaliyetlerinde lojistik, koordinasyon ve insan kaynağı arasındaki ilişki kalitesi artıkça görev başarı performansının da artacağı ifade edilebilir.

## Kaynakça

- Abidi, H., & Scholten, K. (2015). Applicability of performance measurement systems to humanitarian supply chains. In *Humanitarian logistics and sustainability* (pp. 235-260). Springer, Cham.
- Abidi, H., de Leeuw, S., & Dullaert, W. (2020). Performance management practices in humanitarian organisations. *Journal of Humanitarian Logistics and Supply Chain Management*, 10(2), 125-168.
- Abikova, J. (2019). Motivation and job satisfaction of humanitarian logisticians. *The 13th International Days of Statistics and Economics, Prague, September 5-7*.
- Adıguzel, S. (2019). Logistics management in disaster. *Journal of Management Marketing and Logistics*, 6(4), 212-224.
- AFAD, (2022). Açıklamalı Afet Yönetimi Terimleri Sözlüğü. [https://www.afad.gov.tr/aciklamali-afet-yonetimi-terimleri- sözlüğü](https://www.afad.gov.tr/aciklamali-afet-yonetimi-terimleri-sözlüğü) adresinden erişildi.
- Akben, İ., & Taşdoğan, O. (2021). İnsani yardım kuruluşlarının, verimlilik, etkinlik ve lojistik performans değerlendirmesi. *Journal of Transportation and Logistics*, 6(1).
- Akhtar, P., Marr, N. E., & Garnevska, E. V. (2012). Coordination in humanitarian relief chains: chain coordinators. *Journal of humanitarian logistics and supply chain management*.
- Anjomshoae, A., Hassan, A., Wong, K. Y., & Banomyong, R. (2021). An integrated multi-stage fuzzy inference performance measurement scheme in humanitarian relief operations. *International Journal of Disaster Risk*

*Reduction*, 61, 102298.

- Bahadori, M., Khankeh, H. R., Zaboli, R., & Malmir, I. (2015). Coordination in disaster: A narrative review. *International Journal of Medical Reviews*, 2(2), 273-281.
- Balcik, B., Beamon, B. M., Krejci, C. C., Muramatsu, K. M., & Ramirez, M. (2010). Coordination in humanitarian relief chains: Practices, challenges and opportunities. *International Journal of Production Economics*, 126(1), 22-34.
- Blecken, A. (2010). Supply chain process modelling for humanitarian organizations. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*.
- BouChabke, S., & Haddad, G. (2021). Ineffectiveness, poor coordination, and corruption in humanitarian aid: the Syrian refugee crisis in Lebanon. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 32(4), 894-909.
- Bozorgi-Amiri, A., Jabalameli, M. S., & Mirzapour Al-e-Hashem, S. M. J. (2013). A multi-objective robust stochastic programming model for disaster relief logistics under uncertainty. *OR Spectrum*, 35(4), 905-933.
- Börühan, G., Ersoy, P., & Tek, Ö. B. Afet Yönetiminde Lojistik Planlama ve Kontrol Listesi Yönteminin Önemi Ulusal Lojistik ve Tedarik Zinciri Kongresi-Konya Üniversitesi.
- Caymaz, E., Akyon, F. V., & Erenel, F. (2013). A model proposal for efficient disaster management: the Turkish sample. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 99, 609-618.
- Czajkowski, J. M. (2007, March). Leading successful interinstitutional collaborations using the collaboration success measurement model. In *Chair Academy's 16th Annual International Conference, Jacksonville Florida*.
- Davidson, A. L. (2006). *Key performance indicators in humanitarian logistics* (Doctoral dissertation, Massachusetts Institute of Technology).
- de Moura, E. H., e Cruz, T. B. R., & Chiroli, D. M. D. G. (2020). A framework proposal to integrate humanitarian logistics practices, disaster management and disaster mutual assistance: A Brazilian case. *Safety Science*, 132, 104965.
- Ding, L., Wang, T., & Chan, P. (2023). Forward and reverse logistics for circular economy in construction: A systematic literature review. *Journal of Cleaner Production*, 135981.
- Dolinskaya, I. S., Shi, Z. E., Smilowitz, K. R., & Ross, M. (2011). Decentralized approaches to logistics coordination in humanitarian relief. In *IIE Annual Conference. Proceedings* (p. 1). Institute of Industrial and Systems Engineers (IISE).
- Dube, N., Van der Vaart, T., Teunter, R. H., & Van Wassenhove, L. N. (2016). Host government impact on the logistics performance of international humanitarian organisations. *Journal of Operations Management*, 47, 44-57.
- Dubey, R., Bryde, D. J., Foropon, C., Graham, G., Giannakis, M., & Mishra, D. B. (2020). Agility in humanitarian supply chain: An organizational information processing perspective and relational view. *Annals of Operations Research*, 1-21.
- Dubey, R., Gunasekaran, A., & Papadopoulos, T. (2019). Disaster relief operations: Past, present and future. *Annals of Operations Research*, 283, 1-8.
- Ergün, Ö., Keskinocak, P., Swann, J., Stamm, J.L. and Villarreal, M. (2010). *How to Improve Humanitarian Logistics*. Analytics: January/February 2010, s.31.
- Ergünay, O. (2008), Afet yönetiminde kurumsal yapılanma ve mevzuat nedir? Nasıl olmalıdır?. CHP İstanbul Deprem Sempozyumu: İstanbul Depremini Beklerken Sorunlar ve Çözümler Bildiriler Kitabı, 20 Eylül 2008, İstanbul, ss. 97-108.
- Galindo, G., & Batta, R. (2013). Review of recent developments in OR/MS research in disaster operations management. *European Journal of Operational Research*, 230(2), 201-211.
- Genç, F. (2008). Kriz iletişimi: Marmara depremi örneği. *Selçuk İletişim*, 5(3), 161-175.
- Güngör, D. (2016). Psikolojide ölçme araçlarının geliştirilmesi ve uyarlanması kılavuzu. *Türk Psikoloji Yazıları*, 19(38), 104-112.
- Hassan, N. A., Hayiyusuh, N., & Nouri, R. (2011). The implementation of knowledge management system (KMS) for the support of humanitarian assistance/disaster relief (HA/DR) in Malaysia. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(4), 89-112.
- Hearns, A., & Deeny, P. (2007). The value of support for aid workers in complex emergencies: A phenomenological study. *Disaster Management & Response*, 5(2), 28-35.
- Hermansson, H. (2019). Challenges to decentralization of disaster management in Turkey: The role of political-administrative context. *International Journal of Public Administration*, 42(5), 417-431.
- Hovhanessian, M. (2012). Coordination barriers between humanitarian organizations and commercial agencies in times of disaster. Master Thesis in Business Administration, Jönköping University.

- Idris, A., & Che Soh, S. N. (2014). The relative effects of logistics, coordination and human resource on humanitarian aid and disaster relief mission performance. *The South East Asian Journal of Management*, 8(2), Article 1.
- Irshad, H., Umar, K. M., Rehmani, M., Khokhar, M. N., Anwar, N., Qaiser, A., & Naveed, R. T. (2021). Impact of work-from-home human resource practices on the performance of online teaching faculty during coronavirus disease 2019. *Frontiers in Psychology*, 12.
- Jahre, M., & Jensen, L. M. (2010). Coordination in humanitarian logistics through clusters. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 40(8/9), 657-674.
- Kadioğlu, M. (2011). Disaster management expecting the unexpected, managing the worst. T.C. Marmara Municipalities Union Publication.
- Kalaycı, Ş. (2009). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Asil Yayınevi.
- Kehler, N. (2004). Coordinating humanitarian assistance: a comparative analysis of three cases. Master of Public and International Affairs. Virginia Polytechnic Institute and State University
- Kelly, C. (1995). A framework for improving operational effectiveness and cost efficiency in emergency planning and response. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 4(3), 25-31.
- Kim, H. Y. (2013). Statistical notes for clinical researchers: assessing normal distribution (2) using skewness and kurtosis. *Restorative dentistry & endodontics*, 38(1), 52-54.
- Koseoglu, A. M., & Yıldırım, H. (2015). The role of logistics in disaster management and disaster logistics issues. *Age*, 3(12), 297.
- Kovács, G., & Spens, K. M. (2007). Humanitarian logistics in disaster relief operations. *International journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 37(2), 99-114.
- Krishnan, T. N., & Scullion, H. (2017). Talent management and dynamic view of talent in small and medium enterprises. *Human Resource Management Review*, 27(3), 431-441.
- Kueng, P., Meier, A., & Wettstein, T. (2001). Performance measurement systems must be engineered. *Communications of the Association for Information Systems*, 7(1), 3.
- Kukovič, D., Topolšek, D., Rosi, B., & Jereb, B. (2014). A comparative literature analysis of definitions for logistics: between general definition and definitions of subcategories. *Business Logistics in Modern Management*.
- Mat Jusoh, Z. S., Hassan, N., Hassan, M., & Hashim, H. (2022). Human resource management and humanitarian operations performance: A case study of humanitarian organizations in Malaysia. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 17, 235-258.
- Mayers, A. (2013). *Introduction to statistics and SPSS in psychology*. Pearson Education Limited.
- McEntire, D. A. (2002). Coordinating multi-organisational responses to disaster: lessons from the March 28, 2000, Fort Worth tornado. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*.
- Melnyk, S. A., Bititci, U., Platts, K., Tobias, J., & Andersen, B. (2014). Is performance measurement and management fit for the future?. *Management accounting research*, 25(2), 173-186.
- Minear, L. (2002). *The humanitarian enterprise: dilemmas and discoveries*. Kumarian Press.
- Moe, T. L., & Pathranarakul, P. (2006). An integrated approach to natural disaster management: public project management and its critical success factors. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 15(3), 396-413.
- Neely, A., Gregory, M., & Platts, K. (1995). Performance measurement system design: a literature review and research agenda. *International Journal of Operations & Production Management*, 15(4), 80-116.
- Neely, A., Richards, H., Mills, J., Platts, K., & Bourne, M. (1997). Designing performance measures: a structured approach. *International journal of operations & Production management*. 17(11), 1131-1152.
- Nikbakhsh, E., & Farahani, R. Z. (2011). Humanitarian logistics planning in disaster relief operations. Logistics operations and management. *Concepts and Models*, 291.
- Niyazi, M., & Behnamian, J. (2023). Application of emerging digital technologies in disaster relief operations: A systematic review. *Archives of Computational Methods in Engineering*, 30(3), 1579-1599.
- Nurmala, N., de Leeuw, S., & Dullaert, W. (2017). Humanitarian-business partnerships in managing humanitarian logistics. *Supply Chain Management: An International Journal*, 22(1), 82-94.
- Ochieng, O. F., & Stephen, N. M. (2020). Balancing HR trichotomy within the NGO sector: Strategic positioning of human resource function. *International Journal of Economics, Business and Human Behaviour*, 1(1), 35-48.
- Oh, N., & Lee, J. (2017). Activation and variation of the United Nation's cluster coordination model: a comparative analysis of the Haiti and Japan disasters. *Journal of Risk Research*, 20(1), 41-60.
- Oloruntoba, R., & Gray, R. (2006). Humanitarian aid: an agile supply chain?. *Supply Chain Management: an international journal*, 11(2), 115-120.
- Parker, C. (2000). Performance measurement. *Work Study*, 49(2), 63-66.
- Peerbolte, S. L., & Collins, M. L. (2013). Disaster management and the critical thinking skills of local emergency

- managers: Correlations with age, gender, education, and years in occupation. *Disasters*, 37(1), 48-60.
- Poister, T. H. (2008). *Measuring performance in public and nonprofit organizations*. John Wiley & Sons.
- Rey, F. (2001). The complex nature of actors in humanitarian action and the challenge of coordination. *Reflections on humanitarian action: Principles, ethics and contradictions*, 99-119.
- Simo, G., & Bies, A. L. (2007). The role of nonprofits in disaster response: An expanded model of cross-sector collaboration. *Public administration review*, 67, 125-142.
- Sutter, D., & Smith, D. J. (2017). Coordination in disaster: Nonprice learning and the allocation of resources after natural disasters. *The Review of Austrian Economics*, 30, 469-492.
- Thomas, A. S., & Kopczak, L. R. (2005). From logistics to supply chain management: the path forward in the humanitarian sector. *Fritz Institute*, 15(1), 1-15.
- Thompson, D. D. (2015). Disaster logistics in small island developing states: Caribbean perspective. *Disaster Prevention and Management*, 24(2), 166-184.
- Thompson, W. C. (2010). Success in Kashmir: a positive trend in civil–military integration during humanitarian assistance operations. *Disasters*, 34(1), 1-15.
- Tomasini, R. M., & Van Wassenhove, L. N. (2004). A framework to unravel, prioritize and coordinate vulnerability and complexity factors affecting a humanitarian response operation. *INSEAD, Faculty and Research*, 1-15.
- Tomasini, R. M., & Van Wassenhove, L. N. (2009). From preparedness to partnerships: case study research on humanitarian logistics. *International Transactions in operational research*, 16(5), 549-559.
- Van Wassenhove, L. N. (2006). Humanitarian aid logistics: supply chain management in high gear. *Journal of the Operational Research Society*, 57(5), 475-489.
- Wang, Z., & Zhang, J. (2019). Agent-based evaluation of humanitarian relief goods supply capability. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 36, 101105.
- Wood, D. F., Barone, A., Murphy, P., & Wardlow, D. (1995). *International logistics*. Springer Science & Business Media.
- World Bank Group (2015). Coordination of strategies and programs for EU and state-funded investments in Romania's infrastructure-Final Report, *Romania Regional Development Program-2*, March 27, 2015.
- World Health Organization. (2019). *Health emergency and disaster risk management framework*.
- Zhan, S. L., Liu, N., & Ye, Y. (2014). Coordinating efficiency and equity in disaster relief logistics via information updates. *International Journal of Systems Science*, 45(8), 1607-1621.