

## TÜRKİYE’DE FAALİYET GÖSTEREN İNSANİ YARDIM ÖRGÜTLERİNİN KURUMSAL YETENEK, AFET ODAKLILIK VE AFET YÖNETİM PERFORMANSI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

### A RESEARCH ON THE INSTITUTIONAL CAPABILITY, DISASTER ORIENTATION AND DISASTER MANAGEMENT PERFORMANCE OF HUMANITARIAN AID ORGANIZATIONS IN TURKEY

Prof. Dr. Ramazan KAYNAK<sup>1</sup>

Mahmut EREL<sup>2</sup>

#### ÖZET

Bu çalışmada, insani yardım örgütlerin sahip olduğu kurumsal yeteneklerin afet odaklı yetkinlikler üzerindeki doğrudan etkisini değerlendirmek, afet odaklı yetkinliklerin afet yönetim performansı üzerindeki etkisini tespit etmek ve böylece afet yönetim performansının alt yapısının incelenebileceği bir model geliştirmek amaçlanmıştır. Veriler, Türkiye’de afet yardım alanlarında faaliyet gösteren 14 kamu ve sivil toplum kuruluşlarında çalışan 294 kişiden toplanmıştır. Analiz bulguları, kurumsal yeteneklerin afet odaklı yetkinlikler üzerinde olumlu bir etkisinin olduğunu, afet odaklı yetkinliklerin de afet yönetim performansını olumlu yönde etkilediğini göstermektedir. Kapsamlı bir afet yönetim mekanizmasında en önemli faktörlerden birinin kurumlar arası işbirliği ve koordinasyon olduğu ve yönetimin başarısının ağırlıklı olarak bu anahtar faktöre bağlı olduğu görülmüştür. Ayrıca afet koşulları dikkate alındığında; mevcut araştırma ile afet yönetiminde lojistik hizmet etkinliğinin hayati öneme sahip olduğu sonucuna da ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Afet Yönetim Performansı, Kurumsal Yetenekler, Afet Odaklılık, İnsani Yardım Örgütleri, Yönetim Performansı.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** Q54, L31, H11, L31.

#### ABSTRACT

This study aims to assess the direct impacts of humanitarian organizations institutional capabilities on disaster-oriented competencies, to assess the direct impact of the disaster-oriented competencies on disaster management performance, and thus to develop a model to investigate the antecedents of disaster management performance. The data used in this research were carried out in a sample of 294 professionals working at the 14 humanitarian aid organizations in Turkey. The results exposed that institutional capabilities and disaster-oriented competencies were positively related, further disaster-oriented competencies were also positively related with the antecedents of disaster management performance. Inter-organizational cooperation was perceived as one of the most important factor in a comprehensive disaster management and the success of the management was found to be linked to this key factor. In addition considering the disaster conditions, the results of the present study showed that logistics service was a vital activity for the duration of catastrophes.

<sup>1</sup> Gebze Teknik Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, kaynak@gyte.edu.tr

<sup>2</sup> Gebze Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, mahmuterel@gmail.com

**Keywords:** Disaster Management Performance, Institutional Capability, Disaster Orientation, Humanitarian aid Organizations, Management Performance.

**JEL Classification Codes:** Q54, L31, H11, L31.

## 1. GİRİŞ

Günümüzde afet yönetimi, kurumlar arası sınırların giderek iç içe girdiği, birbirinden bağımsız görev ve sorumlulukların biraz daha karmaşıklaştığı bir görünüm sergilemektedir. Bu genel yapı, afet yönetiminin lojistik boyutunda da kendisini göstermekte, hem lojistik kaynaklar, hem de işleyiş çok dağınık ve karışık görülmektedir. Bununla beraber, afet yönetimi, birden çok disiplini ilgilendiren, özel uzmanlık ve kaynak yönetimi gerektiren, birçok aşaması olan ve uzun zaman isteyen bir yönetim şeklidir (Caymaz vd., 2013). Kalkınmak ve gelişmek isteyen ülkelerin, mutlaka afetlere karşı tedbirlerini almaları, yönetim yapılarına uygun bir afet yönetimi modeli oluşturmaları geçmiş deneyimlerin bir sonucudur.

Sosyal hizmetler kapsamında afet müdahale ve yardım alanında faaliyet gösteren kamu kuruluşlarının yanı sıra, stratejik önemleri giderek artan ve tamamen gönüllülük temelinde faaliyet gösteren ulusal veya uluslararası sivil toplum kuruluşlarının desteği kaçınılmazdır (Adıgüzel ve Özkan, 2015: 138, Özmutaf ve Akın 2013: 120). Son yıllarda ortaya çıkan büyük afetlerin etkisi ile bu alanda faaliyet gösteren insani yardım örgütlerinin reaksiyon süreleri, yeterlilikleri ve performanslarının nasıl ölçüleceği sorusu gündeme gelmeye başlamıştır. Bu alanda gerçekleştirilen faaliyetlere ait verilerin merkezi bir sistem ile toplanmaması, sınırlı bilişim teknolojileri altyapısı, her afetten sonra çabuk değişen dinamik hatta kaotik bir ortam, dış faktörler (coğrafik, politik reaksiyonlar, vb.), örgüt kültürlerinin farklı olması vb. faktörler, afet yönetim performansının ölçümünde sıkıntılara neden olmaktadır. Diğer yandan insani yardım örgütlerinin kurumsal yeteneklerinin (a) afet odaklılık üzerine etkilerinin ve (b) afet odaklılığın da afet yönetim performansını üzerindeki katkısının literatürde yeterince incelenmemiş olması (Carreno vd., 2007: 2 ve Dart, 2004: 295) bu çalışmanın temel motivasyonunu oluşturmaktadır.

Bu makalenin yanıtlamaya çalıştığı temel soru; afet yönetimi sektöründe kamu yararına faaliyet gösteren organizasyonların kurumsal yetenekleri ile afet odaklı yetkinlikleri arasındaki ilişki ve bu ilişkinin organizasyonun afet yönetim performansına etkisinin incelenmesidir.

## 2. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

Araştırma modelinde yer alan kurumsal yetenek boyutlarının oluşturulmasında Avrupa Kalite Yönetim Vakfı mükemmellik modelinden (EFQM) yararlanılmıştır. EFQM Modeli, afet hazırlılık açısından önemli olan boyutları bünyesinde barındırmaktadır. Bu modelin temel felsefesi, çalışanların yeteneklerinin çeşitli süreçler aracılığı ile iş sonuçlarına dönüştürüldüğü görüşüne dayanmaktadır. EFQM mükemmellik modelinde performans şu şekilde ifade edilir: “Performansa, müşterilere, çalışanlara ve topluma yansıyan mükemmel sonuçlar, politika ve stratejinin, çalışanların, kaynakların ve süreçlerin uygun bir liderlik anlayışıyla yönlendirilmesiyle sağlanabilir” (EFQM, 2003: 16).

Araştırma modeli oluşturulurken afet odaklı yetkinliklerin boyutlarının belirlenmesinde faydalanılan diğer bir yaklaşım ise pazar odaklılık yaklaşımıdır. Çünkü afet odaklılık ile pazar odaklılık yaklaşımının her ikisi de üç boyut ile incelenmektedir ve süreçleri benzerlik göstermektedir. Afet yönetim süreci, afet öncesi, afet sırası ve afet sonrası olmak üzere üç aşamada incelenmektedir (Demirci ve Karakuyu, 2004: 67-69, Özmen vd., 2005: 1472-1474). Pazar odaklılık ise fonksiyonlar arası koordinasyon, kurumlar arası koordinasyon ve pazar odaklılık olarak üç boyutta incelenmektedir (Narver and Slater, 1990). Pazar odaklılığın bu üç boyutu incelendiğinde; insani yardım örgütlerinin ihtiyacı olan kurum içi koordinasyon, kurumlar arası koordinasyon ve afet odaklılık boyutlarının, pazar odaklılık yaklaşımı ile uyumunun sağlandığı görülmektedir. Diğer yandan, afet odaklılık boyutu geliştirilirken stratejik yönelimler literatürü de incelenmiş, insani yardım örgütlerinin afet yönetimine ilişkin olarak; öğrenme odaklılık ve bilgi paylaşımı boyutlarının da önem arz ettiği görüldüğünden, bu boyutlar da afet odaklılık başlığı altında bir araya getirilmiştir.

## 2.1. Kurumsal Yetenekler

Afet yönetimi ve müdahalesi alanında faaliyet gösteren kurum ve kuruluşların kurumsal yeteneklerini belirlemek amacıyla bir değerlendirme yapıldığında; liderlik, strateji ve lojistik yeteneği ön plana çıkmaktadır. Buradan hareketle, afet yönetim ve müdahale alanında görev yapan kuruluşların genel olarak kurumsal yetenek düzeyi belirlenmiş olacaktır. Bu çalışmada EFQM yaklaşımından yararlanılarak kurumsal yetenekler tanımlanmakta ve bu kurumsal yeteneklerin organizasyonların afet odaklılığını olumlu etkileyen faktörler olabileceği değerlendirilmektedir. EFQM'de yer alan kurumsal yetenekler; liderlik çalışanların yönetimi, stratejik planlama, kaynakların kullanımı ve süreçler başlıkları altında yer almaktadır. Bu doğrultuda oluşturulan insani yardım kuruluşlarının kurumsal yetenekleri aşağıda açıklanmıştır.

*Liderlik:* Liderlerin temel rolü, organizasyonlar için değer ve vizyon geliştirmektir. Liderler, vizyonu ve misyonu geliştirir ve gerçekleştirilmesini kolaylaştırır. Kalıcı başarı için gerekli olan kurumsal değerler ile sistemleri geliştirirler ve bunları davranışları ile yaşama geçirirler (Civcisa, 2007: 987-992; EFQM, 2003: 14).

*Strateji:* Mükemmel örgütler, içinde yer aldıkları faaliyet alanını göz önünde tutan paydaş odaklı bir strateji geliştirerek, misyon ve vizyonlarını hayata geçirirler. Stratejiyi gerçekleştirmek için politikalar, planlar, amaçlar ve süreçler oluştururlar ve uygularlar. Strateji, paydaşların mevcut durumdaki ve gelecekteki gereksinim ve beklentilerini, performans ölçümünü, araştırma, öğrenme ve dış faaliyetlerden elde edilen bilgileri temel alır; strateji belirlendikten sonra uygun süreçler ile yayımı gerçekleştirilir (EFQM, 2003: 16). Önceki afet deneyimleri göstermektedir ki; afet öncesi ve afet sonrası yapılacak işlevler ve alınacak tedbirler önceden belirlenmeli ve tüm bunlar stratejik bir plan ile desteklenmelidir (Caymaz vd., 2013: 616-617 ). Örgütlerin kısa, orta ve uzun vade strateji planlarında yer alması gereken eğitim ve geliştirme faktörü, örgütlerinin öğrenme süresi ve davranış değişimini sağlayan ve dolayısıyla acil müdahale yönetiminde performans yükselmesine neden olan bir dönüşüm sürecini vurgulamaktadır (Kim vd., 2012: 1155-1156). Öğrenme odaklılığın yüksek tutulduğu bir iklim oluşturabilmek için ise bu anlayışın pratik olarak uygulanabildiği kurumsal bir ortamı hazırlamak gereklidir (Diamond, 1986: 43-561; Sackman, 1991).

*Lojistik Yetenek:* Afet yönetiminde yer alan insani yardım örgütleri, yüksek kaliteli mal ve hizmetleri, gereken yerde ve doğru zamanda ihtiyaç sahiplerine ulaştırmalıdır. İşte bu noktada başarılı bir afet lojistik yönetiminin önemi ortaya çıkmaktadır. Bu yeteneğin etkin olarak gerçekleştirilmesi müşteri-tedarikçi ilişkilerinin geliştirmesine bağlıdır (Hu vd., 2009: 976-980). Söz konusu yeteneğin artırılması da insani yardım lojistik performansının bütüncül olarak iyileştirilmesini sağlar (Sheu, 2007; Zhou vd., 2011: 250-251). Lojistik yeteneği kapsamında kesintisiz hizmet sağlayabilme, ekipmanların kalitesi ve sürekliliği ile doğrudan bağlantılıdır ve bu durum hiç şüphesiz afet yönetimi ve müdahale alanında kamu yararına faaliyet gösteren tüm organizasyonlar için de söz konusudur. Kullanılacak ekipmanların uluslararası standartlara uygunluğu, yeni teknolojilere sahip olması ve zor şartlarda işlevini sürdürebilecek dayanıklı bir yapıya sahip olması büyük önem arz etmektedir.

## 2.2. Afet Odaklılık

İnsani yardım örgütlerinin afet odaklılık boyutlarının belirlenmesinde pazar odaklılık yaklaşımı ile stratejik yönelimler literatürü incelenmiş ve insani yardım örgütlerinin afet odaklılığı bu doğrultuda oluşturulmuştur. Buna göre belirlenen boyutlar; kurumlar arası işbirliği ve koordinasyon, fonksiyonlar arası koordinasyon, öğrenme odaklılık ve bilgi paylaşımıdır (Cozzolino, 2012; Heaslip vd., 2012; Kaynak and Tuğer, 2014). İnsani yardım kuruluşlarının afet odaklı boyutları kısaca aşağıda açıklanmıştır.

*Kurumlar Arası İşbirliği ve Koordinasyon:* Afetlerin etkin yönetilmesinin bir boyutu olarak kurumlar arası gerekli koordinasyonun sağlanması, afetin neden olduğu can ve mal kaybını büyük ölçüde önleyebilecektir (Cozzolino, 2012). Bu süreçte kamu kuruluşları ile birlikte faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları ve çeşitli toplumsal kesimler arasında işbirliği ve koordinasyonun sağlanması son derece önemlidir (Akyel, 2007: 175; Pinkowski, 2008: 76-95; Eryiğit vd., 2012: 60). İnsani yardım kuruluşlarının iletişim, koordinasyon ve işbirliği, birbirlerinin görev alanı, kapasite ve kısıtları hakkında bilgi sahibi olmayı da sağlamaktadır (Heaslip vd., 2012). Bu işbirliğinin ve koordinasyonun sağlanamaması telafisi olmayan kayıp ve yıkımlara neden olabilecektir. Koordinasyon ve işbirliğinin vazgeçilmez bir parçası olarak; afet yönetimi ve müdahale alanında görev alan tüm organizasyonlar

arasında haberleşme usullerinin belirlenmemesi ve koordine edilmemesi afet yönetimindeki en büyük zaafardan birisidir. Etkin bir sistemin kurulabilmesi için farklı çalışma usulleri de dikkate alınarak ortak iş yapma kuralları belirlenmelidir (Palttala vd., 2012: 10-12).

*Fonksiyonlar Arası Koordinasyon:* Afet yönetimi alanında çalışan örgütlerin fonksiyonel birimlerinin bilgi ve tecrübelerini koordinasyon içerisinde paylaşması operasyonlarına başarısı açısından büyük önem taşımaktadır (Kaynak and Tuğer, 2014). Fonksiyonlar arası koordinasyon, tüm bölümlerin kendi işlevlerini yerine getirirken diğer bölümler ile işbirliği içinde hareket etmesiyle mümkün olabilecektir (Kazanjian vd., 2000: 280-293). Fonksiyonlar arası koordinasyonun başarılı bir şekilde yürütülmesinde takım çalışması da önemli bir rol oynar. Afetlerde acil müdahalenin en önemli özelliklerinden birisi de farklı organizasyonlar ve kültürlerden benzer amaçlar doğrultusunda bir araya gelen daha büyük takımların oluşturduğu bir sisteme dönüşmesidir. Afet yönetimi, sadece takımlar içinde değil, takımlar arasında da iyi bir koordinasyon gerektirir (Schaafstal vd., 2001: 615-616). Takım performansında bilgi ve becerilerin etkili ve verimli kullanımını gerektiren iş becerileri yanında; esneklik, çatışmaları çözümlenebilme, birlikte problem çözebilme, iletişim yetenekleri ile öne çıkan bireylerin katkısının önemli olduğu vurgulanmaktadır (Stewart vd., 1999: 151).

*Öğrenme Odaklılık:* Örgütsel öğrenme, bir organizasyonun faaliyet alanına uygun olarak bilgiye ulaşma ve bilgiyi paylaşma yeteneklerini, öğrenme sürecini geliştirecek şekilde kullanma faaliyetlerinin bir bütünüdür (Moorman ve Miner, 1998; Bektaş, 2001: 19). Örgütsel öğrenme ile örgüt performansı arasında güçlü bir ilişki bulunduğunu gösteren çalışmalara literatürde sıkça rastlanılmaktadır (Johnson ve Sohi, 2003). Senge'ye göre (2000) bireysel öğrenme olmadan örgütsel öğrenme meydana gelmez. Diğer bir deyişle örgütsel öğrenme, bireylerin öğrendiğinin toplamıyla hesap edilir ancak bundan farklıdır. Çünkü, kişisel gelişim, düşünce modelleri, takım çalışması, ortak vizyon ve sistem düşüncesi örgütsel öğrenmenin özelliklerini oluşturmaktadır. Afet yönetiminde, gerçekleştirilen faaliyetlerden alınan derslerin açıkça ortaya konulması ve buna yönelik alınacak tedbirlerin çalışanlar ve diğer paydaş organizasyonlar ile etkin olarak paylaşılması organizasyonun öğrenme sürecinde önemli bir yer tutmaktadır (Palttala vd., 2012: 10-12). Buna ilave olarak Panayides (2005), örgütsel öğrenmenin lojistik hizmetleri daha etkin yürütmenin yanında ilişki odaklı yetenekleri de geliştirdiğini ileri sürmektedir.

*Bilgi Paylaşımı:* Bilgi yönetiminde, bilgiye ulaşma ve bilgiyi paylaşma kabiliyetlerinin rekabet avantajını geliştirecek şekilde kullanılmasının önemi açıktır (Moorman ve Miner, 1998: 716; Alakuş, 1991: 40-41). Günümüzde birçok işletme bilgi yönetimi uygulamaları sayesinde başarılı sonuçlar elde etmektedir. Alavi ve Leidner (1999: 25) bilgi yönetiminin gerçek yararlarının sadece teknoloji uygulamaları ile değil, örgüt kültürü, yönetim ve bilgi yönetiminin örgütsel boyutlarına yapılacak uzun vadeli yatırımlar ile mümkün olduğunu belirtmişlerdir. Afetin dinamik ve önceden belirlenemeyen karakteristikleri dikkate alındığında, afete ilişkin sağlıklı ve hassas bilgilerin elde edilmesinde, zamanında paylaşılmasında ve koordinasyonundaki zorluklar kabul edilebilir bir durumdur. Bununla birlikte, bilgi paylaşımı iyileştirildiğinde arama ve kurtarma faaliyetlerinin başarısı artmaktadır (Celik ve Corbacioglu, 2010; Kim vd., 2012; Tindall ve Hart, 2011). Bilgi paylaşımı genel verimliliği dolayısıyla da örgüt performansını artıran etkenlerden bir tanesidir.

### **2.3. Afet Yönetim Performansı**

Performans kavramı, operasyonların etkinliği, verimliliği, faaliyet alanıyla ilişkisi, cevap verme yetkinliği ve esneklik gibi birçok faktörlerin ortak bileşkesini içermektedir (Durieux-Paris vd., 2007; Lee vd., 2012; Tang, 2006). Kamu yararına hizmet veren sivil toplum örgütlerine yönelik performans ölçüm çalışmaları oldukça kısıtlı sayıdadır. Bununla birlikte afet yönetimi alanında geliştirilen ve uluslararası ortamda kabul gören uygulamalar geçerli bir performans ölçüm modelinin eksikliği de bilinmektedir (Rongier, vd., 2010: 189-190; Carreno vd., 2007: 1-3; Dart, 2004: 290). Bu alana yönelik bazı bilimsel araştırmalar yapılmasına rağmen; bu çalışmalar, uyguladıkları standartlar ve kendine özgü karakteristiklerinden dolayı yerel ve ulusal düzeyde kalmışlardır (Cairns vd., 2005: 135-145; Mitchell, 2003; Poister, 2003; Paton, 2003).

Afete müdahale anındaki şartların tahmin edilmesi zordur. Bu durum, gelen taleplere ve ihtiyaçlara uygun olarak dinamik bir programlama kabiliyeti gerektirmektedir. Afet müdahale sürecinde gelen bilgilerin alınması ve gerekli işlemin yapılması müdahalenin etkinliğini artırmakla birlikte; bilgilerin paylaşımında yaşanabilecek gecikmeler, belirsizliğin yüksek olduğu bu ortamda gerçek ve algılanan bilginin içeriğinde farklılıklar oluşturabilecektir (Son vd.,

2007: 412-415; Kim vd., 2012). Bunun sonucu olarak ise yüksek düzeyde belirsizliğin olduğu bir ortamda, afet yönetiminin şartlara uygun dinamik çözümler üretebilmesi gerekmektedir.

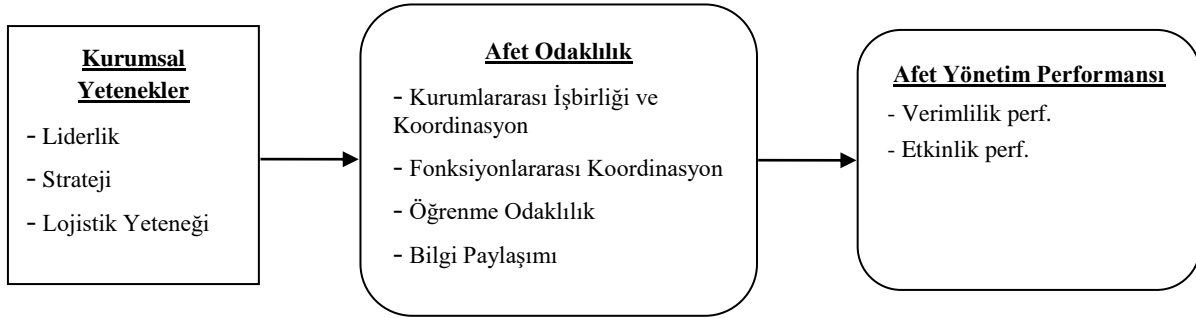
Afet yönetim performansının bütüncül bir bakış açısı ile ölçülmesi arzu edilen bir yöntem olsa da, afet şartlarındaki koşullar, farklı aktörlerin devrede olması ve bazen de çok uluslu müdahale ortamından dolayı hükümetlerin afet yönetim performansını sağlıklı olarak ölçmek mümkün olmamaktadır. Bu durumda da, sadece bir ülke için geliştirilen performans kriterleri ile birden çok aktörün ve ülkenin müdahil olduğu karmaşık bir ortamda gerçekleştirilen müdahale performansının değerlendirilemeyeceği açıktır (Tindall ve Hart, 2011; McConnell, 2010).

Türkiye, coğrafi ve iklimsel yapısı gereği doğal afetlerle sıkça karşılaşan bir ülke olup, bilimsel veriler ve istatistikler de bu bilgiyi destekler mahiyettedir (AFAD, 2016). Ülke olarak çeşitli önlemler alınmaya çalışılsa da gönüllülerden oluşan ve insani yardım alanında faaliyet gösteren Sivil Toplum Kuruluşlarının (STK) gerekliliği ve önemi açıktır. Bu tür kuruluşların desteklenerek gelişimlerine katkı sağlanması afet yönetiminin geleceği açısından önem arz etmektedir (Eryiğit vd., 2012: 60). Yapılan çalışmalar incelendiğinde, STK'ların büyük bir bölümünün afet sonrası yardım ve rehabilitasyon safhasında faaliyetlerini gerçekleştirdiği görülmektedir (Ainuddin vd., 2012: 56).

### 3. ARAŞTIRMA MODELİ VE HİPOTEZLER

Bu araştırmanın amacına yönelik olarak, afet yönetim performans ölçümünün özgün karakteristikleri ve süreçleri dikkate alındığında, şu şekilde bir süreçle karşılaşılmaktadır: Kurumsal yetenekler, afet odaklılığı, afet odaklılık da afet yönetim performansını etkilemektedir. EFQM modelinden yararlanılarak kurumsal yetenekler, pazar odaklılık yaklaşımı ile stratejik yönelimlerden faydalanılarak afet odaklılık ve ilgili literatürün incelenmesi ile afet yönetim performansı değişkenleri oluşturulmuştur. Oluşturulan değişkenler, afet yönetimi ve afet lojistiği üzerine çalışan akademisyen ve uzmanlarca gözden geçirilmiş ve Şekil 1'de yer alan araştırma modeli ortaya konulmuştur.

Şekil 1. Araştırma Modeli



Şekil 1'de görüldüğü gibi, afet yönetim performansı ölçümüne yönelik önerilen model temel olarak: kurumsal yetenekler, afet odaklılık ve afet yönetim performansı bölümlerinden oluşmaktadır.

### 4. METODOLOJİ VE UYGULAMA

#### 4.1. Örneklem ve Veri Toplama Süreci

Araştırmanın ana kümesini Türkiye'de afet yönetimi ve müdahalesi alanında faaliyet gösteren kamu yararına çalışan kurum ve kuruluşlar oluşturmaktadır. Afet yönetim performansının bütüncül bir bakış açısı ile görülebilmesi amacıyla belirli bir afet türü incelenmemiştir. Araştırmada afet odaklı faaliyet gösteren ve uluslararası kuruluşlara akreditasyonu yapılan 14 organizasyon tespit edilmiştir. Örneklem çerçevesi oluşturulurken, kamu ve özel sektörü temsil eden kurum niteliği ile arama kurtarma ve yardım çalışmalarını kapsayan faaliyet alanlarının dağılımının dengeli olmasına dikkat edilmiştir.

Bu çalışma kapsamında basılı ortamda 500 adet anket hazırlanmıştır. Türkiye’deki kamu ve sivil toplum kuruluşları ile araştırma kapsamında görüşmeler yapılmış, bölge ofislerinden randevu alınarak anketör gönderilmiş ve anketlerin geri dönüşü bu şekilde sağlanmıştır. Toplamda analizlerde kullanılabilir 281 anket değerlendirmeye dahil edilmiştir. Yapılan literatür incelemesinde düşük yanıt oranlarının araştırmalarda sıklıkla karşılaşılan bir durum olduğu görülmektedir (Harmoni vd., 2002; Dwyer ve Welsh, 1985). Hunt (1990) yanıt alınmama oranının yüksek olması gerekçesiyle, araştırmaların güvenilir olmayacağı sonucuna ulaşılmaması gerektiğini vurgulamıştır. Elde edilen verilerin yeterliliğini test etmek için, Amstrong ve Overton (1977) tarafından geliştirilen yöntem kullanılmıştır. Ankete erken cevap verenler ile geç cevap verenler arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığı sorusu kurumun niteliği ve faaliyet alanı boyutlarında incelenmiş, her iki grup arasında anlamlı bir farklılıkta bulunmadığı görüşmüştür. Böylece örneklemin ana kitleyi temsil yeterliliği bakımından bir problem oluşturmayacağı kanısına varılmıştır.

#### **4.2. Araştırmada Kullanılan Ölçekler**

Liderlik ve strateji değişkenlerinin ölçümü için EFQM (2003) tarafından geliştirilen ölçekten faydalanılmıştır. Liderlik değişkeninin ölçümü için beş adet soru kullanılmıştır. Strateji değişkeninin ölçümü için EFQM ve Hult (1998) tarafından geliştirilen ölçeklerden faydalanılarak 12 soruluk bir ölçek hazırlanmıştır. Lojistik yeteneği soruları Panayides’den (2005) yararlanılarak ve literatüre bağlı kalınarak yazarlar tarafından geliştirilmiş ve 11 soru ile ölçülmüştür.

Kurumlar arası işbirliği ve koordinasyon değişkeninin ölçümü için Narver ve Slater (1990) tarafından geliştirilen ölçekten yararlanılmıştır ve bu değişken için altı soru oluşturulmuştur. Fonksiyonlar arası koordinasyon değişkeninin ölçümü için Narver ve Slater (1990) ile Hult (1998) tarafından geliştirilen ölçeklerden faydalanılmıştır. Bu boyutun ölçümü için 10 soru kullanılmıştır. Öğrenme odaklılık soruları Panayides (2005) tarafından hazırlanan ölçekten yararlanılmış ve dört soru ile ölçülmüştür. Son olarak bilgi paylaşımı soruları yine Panayides (2005) tarafından geliştirilen ölçekten yararlanılarak toplamda dokuz soru olacak şekilde oluşturulmuştur.

Araştırma modelinde gösterilen afet yönetim performansı literatürdeki çalışmalar ve yapılan analizlerin ışığında hız, kalite ve maliyet alt boyutları verimlilik performansı değişkeni başlığı altında, esneklik ve yenilik alt boyutları ise etkinlik performansı değişkeni başlığı altında olmak üzere iki değişken olarak incelenmiştir. Hız, kalite, maliyet ve esneklik boyutlarının ölçümü için Krause, Pagell ve Curkovic (2001) ile Ward ve arkadaşları (1995) tarafından geliştirilen ölçeklerden faydalanılmıştır. Kurumlar yaptıkları işlemler, iş yapma biçimleri, bilgi, bilgiyi işleme, değerlendirme yöntemleri vb. işlevler ile nicelikten çok niteliği ön planda tutan ölçütler geliştirebilirler. Bu soyut performans göstergelerinin doğası gereği taklidi zordur, ancak organizasyonun performansında kritik rol oynarlar (Janbulgam vd., 2004: 23). Yenilik boyutunun ölçümüne ait sorular ise Janbulgam ve arkadaşları (2004) tarafından geliştirilen ölçekten yararlanılarak hazırlanmıştır. Afet yönetim performansının birinci boyutu olan verimlilik performansı değişkeni dokuz soru ile, ikinci boyut olan etkinlik performansı değişkeni ise altı soru ile ölçülmüştür. Ölçeklerde 5’li Likert ölçeği kullanılmış olup, 1: Kesinlikle Katılmıyorum; 2: Katılmıyorum; 3: Fikrim Yok; 4: Katılıyorum; 5: Kesinlikle Katılıyorum şeklinde kodlanmıştır.

#### **4.3. Araştırmanın Ön-Testi**

Ön-test sonucu gerçekleştirilen faktör analizlerine göre; strateji değişkeni ölçeğinden iki soru, farklı faktörlere yüklenmesinden dolayı çıkarılmış ve bu değişken 10 soru ile ölçülmüştür. Lojistik yeteneği ölçeğinden bir soru çıkarılmış ve bu değişken dokuz soru ile ölçülmüştür. Öğrenme odaklılığı ölçeğinden bir soru çıkarılmış ve bu değişken üç soru ile ölçülmüştür. Bilgi paylaşımı ölçeğinden bir soru çıkarılmış ve bu değişken beş soru ile ölçülmüştür. Son olarak, etkinlik performansı ölçeğinden bir soru çıkarılmış ve bu değişken de beş soru ile ölçülmüştür. Böylece araştırma modelinde yer alan kurumsal yetenekler boyutu 24 soru, afet odaklılık boyutu 25 soru ve afet yönetim performansı boyutu ise 14 soru ile ölçülmüştür.

## 5. ANALİZLER VE BULGULAR

Katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim, tecrübe, kurum niteliği, faaliyet alanı ve çalıştıkları pozisyonları içeren demografik dağılımları Tablo 1’de verilmiştir. Anketi yanıtlayanların çok büyük bir çoğunluğu 50 yaş ve altı grupta yer aldığı, kadın katılımcılara oranla erkeklerin çoğunlukta olduğu, eğitim düzeyinin ağırlıklı lisans seviyesinde bulunduğu görülmektedir. Yine katılımcıların yaklaşık %39’u 5 yıldan daha az tecrübeye sahip, çoğunluk uzman pozisyonundaki kişilerden oluşmaktadır. Kurumun niteliği ve faaliyet alanı boyutlarında da gruplar arası dağılımın birbirine yakın olduğu görülmektedir.

**Tablo 1.** Anketi Cevaplayanların Demografik Dağılımı

Anketi Cevaplayanların Genel Dağılımı		Frekans	Yüzdesi
	20-29	66	23,5
	30-39	108	38,4
	40-49	67	23,8
	50-59	14	5
	Cevapsız	26	9,3
Cinsiyet	Erkek	218	77,6
	Bayan	53	18,9
	Cevapsız	10	3,6
Eğitim	Lise	43	15,3
	Ön Lisans	27	9,6
	Lisans	154	54,8
	Lisans Üstü	43	15,3
	Cevapsız	14	5
Tecrübe	1-5 Yıl	110	39,1
	6-10 Yıl	58	20,6
	11-20 Yıl	65	23,1
	21-30 Yıl	27	9,6
	Cevapsız	21	7,5
Pozisyon	Operasyonel Yönetici	46	16,6
	Teknik Yönetici	41	14,8
	Uzman	124	44,7
	Yönetici Asistanı	32	11,5
	Gönüllü	24	8,6
	Cevapsız	14	3,8
Kurumun Niteliği	Kamu	108	38,4
	Özel	173	61,6
Faaliyet Alanı	Arama-Kurtarma ve Yardım	99	35,2
	Sadece Arama-Kurtarma	89	31,7
	Sadece Yardım	93	33,1

Analizlerde ilk olarak yapısal geçerliliği sınamak ve ölçeğin faktörel ayrışımını gözlemlemek için keşifsel (açımlayıcı) faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Analizlerin ikinci kısmında yapısal eşitlik modeli üzerinden doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Yapısal eşitlik modelinin (SEM) araştırmaya en önemli katkılarından birisi, doğrulayıcı faktör analizi yoluyla yapısal geçerliliği sağlamasıdır (Hair vd., 2010). Ölçeklerin geçerliliğinin testi için keşifsel faktör analizi yapılmış, sonrasında belirlenen faktör yapıları üzerinden doğrulayıcı faktör analizi yürütülmüştür.

Doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 2’de gösterilmektedir. Sonuçlara göre ölçülen her madde sadece kendi faktörüne yüklenmiştir. Ki-kare değerinin serbestlik derecesine bölünmesi sonucunda elde edilen oran, örneklem

boyutuna nispeten daha duyarsızdır. Kabul kriteri bu değer 5'ten küçük olması yönündedir (Schumacker ve Lomax, 2004). Kline (1998) ise iyi bir uyum için bu değer 3'ün altında olması gerektiğini savunmuştur. Modelin  $\chi^2/sd$  değeri olarak 2.29 tespit edilmiştir. Burada sd, serbestlik derecesini (df) ifade etmektedir. Karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) hedef modelin bağımsız modele oranla ne kadar iyi olduğunu ortaya koymaktadır. Genel olarak 0.90 ve üzerindeki değerler hedef modelin iyi bir uyuma sahip olduğunu göstermektedir (Bentler, 1990: 238-246, Bollen, 1989). Tabloda CFI=0.98 olarak görülmektedir. Hata yaklaşımı ortalamasının karekökü (RMSEA) değeri bir modelin tahmin için ortaya konulan örneklemden ziyade tüm ana kütle uyumunu değerlendirmektedir. MacCallum ve arkadaşları (1996: 130-149), 0.01, 0.05 ve 0.08 değerlerini mükemmel, iyi ve orta uyum değerleri olarak tanımlamışlardır. Tablo 2'de bu değer RMSEA=0.068'dir. Normlaştırılmamış uyum indeksi (NNFI) normlaştırılmış Ki-kare değerinin tahmin edilen model ile kıyaslanmasıdır ve bu süreçte de model karmaşıklığını bir dereceye kadar göz önünde bulunduran bir endekstir. NNFI göreceli olarak örneklem boyutundan bağımsızdır ve değerinin 0.90 ve üzerinde olması gerekmektedir (Hu ve Bentler, 1999). Tablo 2'de bu değer NNFI=0.98 olarak görülmektedir. Artmalı uyum indeksi (IFI) örneklem sayısına duyarsızdır. IFI değeri bağımsız modelin Ki karesi ve hedef modelin Ki karesi arasındaki farkı temel almaktadır, 0.90 ve üzerindeki IFI değerleri iyi bir uyuma işaret etmektedir (Bollen, 1989). Tablo 2'de bu değer IFI=0.98'dir. Tüm değerlerin kabul edilebilir sınırdan olması modelin uyumunun iyiliğine dikkatleri çekmektedir.

**Tablo 2.** Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçek	Yük Değeri (Standartlaştırılmış)	t-Değeri	Ort.(Std.S.)	$\alpha$	AVE
Liderlik			4,17 (0,69)	0,802	,452
LID1	0.68	12.15			
LID2	0.70	12.31			
LID3	0.56	9.51			
LID4	0.64	11.34			
LID5	0.76	13.85			
Strateji			3,62 (0,91)	0,924	,546
STR1	0.64	11.63			
STR2	0.73	13.89			
STR3	0.75	14.45			
STR4	0.69	12.68			
STR5	0.69	12.78			
STR6	0.71	13.40			
STR7	0.80	15.84			
STR8	0.82	16.49			
STR9	0.83	16.65			
STR10	0.72	13.51			
Lojistik Yeteneği			3,72 (0,87)	0,908	,513
LOJ1	0.61	10.90			
LOJ2	0.71	13.57			
LOJ3	0.72	13.65			
LOJ4	0.70	13.09			
LOJ5	0.76	14.68			
LOJ6	0.82	16.42			
LOJ7	0.77	14.87			
LOJ9	0.78	15.27			
LOJ10	0.54	9.58			
Kurumlar arası İşbirliği ve Koord.			3,77 (0,82)	0,913	,630
ISB1	0.78	14.96			
ISB2	0.81	16.03			
ISB3	0.85	17.12			



ISB4	0.77	14.96			
ISB5	0.78	15.35			
ISB6	0.78	15.07			
Fonksiyonlar arası Koord.			3,84 (0,88)	0,946	,599
FNK1	0.76	14.77			
FNK2	0.77	15.08			
FNK3	0.68	12.69			
FNK4	0.74	14.39			
FNK5	0.77	14.98			
FNK6	0.83	16.81			
FNK7	0.75	14.50			
FNK8	0.75	14.63			
FNK9	0.80	16.02			
FNK10	0.82	16.70			
FNK11	0.84	17.10			
Öğrenme Odaklılık			4,14 (0,74)	0,765	,567
OGR1	0.77	14.16			
OGR2	0.87	16.63			
OGR4	0.59	10.18			
Bilgi Paylaşımı			3,78 (0,93)	0,886	,586
BLG1	0.62	10.99			
BLG2	0.81	15.90			
BLG3	0.82	16.29			
BLG4	0.80	15.83			
BLG5	0.77	14.80			
Verimlilik Performansı			3,81 (0,92)	0,941	,633
VER1	0.72	13.78			
VER2	0.84	17.38			
VER3	0.86	17.90			
VER4	0.84	17.18			
VER5	0.89	19.09			
VER6	0.89	19.00			
VER7	0.57	10.18			
VER8	0.74	14.40			
VER9	0.75	14.71			
Etkinlik Performansı			3,75 (0,99)	0,914	,662
ETK1	0.72	13.59			
ETK2	0.80	15.75			
ETK3	0.83	16.67			
ETK4	0.85	17.08			
ETK6	0.86	17.57			

Model Uyum İstatistikleri

$\chi^2 = 4162.93$  ( $p = 0.00$ ),  $sd = 1811$ ,  $\chi^2/sd = 2.29$ ,  $RMSEA = 0.068$

$CFI = 0.98$ ,  $NNFI = 0.98$ ,  $IFI = 0.98$

Bu çalışmada yeni bir ölçek geliştirildiği için genel iç tutarlılığa bakmak daha uygun olacaktır (Shah ve Ward, 2007: 785-805). Faktör analizi sonuçlarına göre cronbach alpha ve açıklanan ortalama varyans değerini (AVE) beraber değerlendirdiğimizde genel anlamda ölçeklerin güvenilir olduğunu görmekteyiz (Nunnally, 1978, Fornell ve Larcker, 1981). Tablo 2’de ayrıca değişkenlere ait ortalama değerleri ile standart sapma değerleri de ölçeklerin normal dağılıma uygun olduğunu göstermektedir.

Çalışma kapsamında kullanılan Pearson Korelasyonu'ndan, iki değişken arasında ilişki olup olmadığının tespit edilmesinde yararlanılmaktadır (Nakip, 2003). Yapılan korelasyon analizi sonucunda, değişkenler arasında  $\rho < 0.01$  düzeyinde anlamlı, pozitif bir ilişki bulunduğu görülmektedir. Tüm bağımsız değişkenler, birbirleriyle (ikili bazda, ayrı ayrı) pozitif ve  $\rho < 0.01$  anlamlılık düzeyinde bir ilişkiye sahiptirler. Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki korelasyon incelendiğinde (Tablo 3); en yüksek korelasyon değeri fonksiyonlar arası koordinasyon ile verimlilik performansı değişkenleri arasında ( $r = 0.783$ ), en düşük korelasyon değeri ise liderlik ve lojistik yeteneği arasında ( $r = 0.322$ ) gerçekleşmiştir.

**Tablo 3.** Pearson Korelasyon Analizi Bulguları

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.Liderlik	1								
2.Strateji	,452**	1							
3.Lojistik Yeteneği	,322**	,677**	1						
4.İşbirliği ve Koord.	,385**	,556**	,615**	1					
5.Fonk. Arası Koord.	,410**	,762**	,778**	,636**	1				
6.Öğrenme Odaklılık	,385**	,494**	,420**	,385**	,581**	1			
7.Bilgi Paylaşımı	,430**	,705**	,658**	,543**	,775**	,548**	1		
8.Verimlilik Performansı	,409**	,679**	,753**	,624**	,783**	,405**	,706**	1	
9.Etkinlik Performansı	,412**	,690**	,746**	,578**	,733**	,417**	,695**	,805**	1

\*\* Korelasyon 0,01 seviyesinde anlamlı (tek yönlü), N=281

Tablo 4'deki yapısal model sonuçlarına göre  $\chi^2$  (Ki-Kare)= 4353.01; sd = 1824;  $\chi^2/sd = 2.38$ , CFI= 0.98 ve NFI=0.96 ve RMSEA= 0.07 düzeyinde çıkmıştır. Buna göre, modelin anlamlı olduğu ve uyum istatistiğinin iyi olduğu söylenebilir. Elde edilen bulgular göstermektedir ki; kurumsal yetenekler (liderlik, strateji ve lojistik yeteneği) kurumlar arası işbirliği ve koordinasyon üzerinde anlamlı etkilere sahiptir. H1a (B = 0.21; t = 3.28) ve H1c (B = 0.57; t = 6.71) sonuçları anlamlıdır ve bu nedenle H1a ve H1b hipotezleri kabul edilmiştir.

Kurumsal yeteneklerin fonksiyonlar arası koordinasyon üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi amacıyla oluşturulan H2'ye yönelik alt hipotez sonuçları; H2a (B = 0.1; t = 2.53), H2b (0.37; t = 6.27) ve H2c (B = 0.57; t = 9.31) anlamlı bulunmuştur. Bu nedenle H2a, H2b ve H2c hipotezleri kabul edilmiştir.

Kurumsal yeteneklerin öğrenme odaklılık üzerindeki etkilerini değerlendirmek amacıyla oluşturulan H3'e yönelik alt hipotez sonuçları; H3a (B = 0.18; t = 2.49), H3b (B = 0.38; t = 3.84) ve H3c (B = 0.19; t = 2.17) anlamlı bulunmuştur. Bu nedenle H3a, H3b ve H3c hipotezleri kabul edilmiştir.

**Tablo 4.**Yapısal Eşitlik Modeli ile Yapılan Yol Analizi Sonuçları

Yapısal Model Parametreleri	Yol Kts	T	Sonuç
H1a: Liderlik → Kurum. İşbir. ve Koord.	0.21**	3.28	Kabul
H1b: Strateji → Kurum. İşbir. ve Koord.	0.083	0.99	Ret
H1c: Loj.Yet. → Kurum. İşbir. ve Koord.	0.57***	6.71	Kabul
H2a: Liderlik → Fonksiyonlar arası Koord.	0.10*	2.53	Kabul
H2b: Strateji → Fonksiyonlar arası Koord.	0.37***	6.27	Kabul
H2c: Loj.Yet. → Fonksiyonlar arası Koord.	0.57***	9.31	Kabul
H3a: Liderlik → Öğrenme Odaklılık	0.18*	2.49	Kabul
H3b: Strateji → Öğrenme Odaklılık	0.38***	3.84	Kabul
H3c: Loj. Yet. → Öğrenme Odaklılık	0.19*	2.17	Kabul
H4a: Liderlik → Bilgi Paylaşımı	0.15**	2.88	Kabul
H4b: Strateji → Bilgi Paylaşımı	0.40***	5.17	Kabul
H4c: Loj. Yet. → Bilgi Paylaşımı	0.46***	6.22	Kabul
H5a: Kurum. İşbir. ve Koord. → Verimlilik Perf.	0.12*	2.49	Kabul
H5b:Fonk.Koord. → Verimlilik Perf.	0.71**	7.50	Kabul

H5c: Öğr.Odak.	→	Verimlilik Perf.	-0.25***	-5.07	Ret
H5d: Bilgi Pay.	→	Verimlilik Perf.	0.27***	3.39	Kabul
H6a: Kurum. İşbirli.ve Koord.	→	Etkinlik Perf.	0.09	1.64	Ret
H6b:Fonk.Koord.	→	Etkinlik Perf.	0.56***	5.90	Kabul
H6c: Öğr.Odak	→	Etkinlik Perf.	-0.17**	-3.20	Ret
H6d: Bilgi Pay.	→	Etkinlik Perf.	0.42***	4.55	Kabul

#### Model Uyum İstatistikleri

$\chi^2 = 4353.01$  ( $\rho = 0.00$ ),  $sd = 1824$ ,  $\chi^2/sd = 2.38$ ,  $RMSEA = 0.070$

$CFI = 0.98$ ,  $NFI = 0.96$ ,  $NNFI = 0.97$ ,  $IFI = 0.98$

\* $\rho \leq 0.05$ ; \*\*  $\rho \leq 0.01$ ; \*\*\*  $\rho \leq 0.001$  ( $t > 1,96$  ise  $\rho \leq 0.05$ ;  $t > 2.58$  ise  $\rho \leq 0.01$ ;  $t > 3.3$  ise  $\rho \leq 0.001$ )

Kurumsal yeteneklerin bilgi paylaşımı üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi maksadıyla oluşturulan H4'e yönelik alt hipotez sonuçları; H4a (B = 0.15; t = 2.88), H4b (B = 0.40; t = 5.17) ve H4c (B = 0.46; t = 6.22) anlamlı bulunmuştur. Bu nedenle H4a, H4b ve H4c hipotezleri kabul edilmiştir.

Afet odaklılık boyutlarının (kurumlar arası işbirliği ve koordinasyon, fonksiyonlar arası koordinasyon, öğrenme odaklılık ve bilgi paylaşımı) verimlilik performansı üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi maksadıyla oluşturulan H5'e yönelik alt hipotez sonuçları; H5a (B = 0.12; t = 2.49), H5b (B = 0.71; t = 7.50) ve H5d (B = 0.27; t = 3.39) anlamlı bulunmuştur. Bu nedenle H5a, H5b ve H5d hipotezleri kabul edilmiştir. Öğrenme odaklılığın verimlilik performansı üzerine etkisinin ölçüldüğü H5c (B = -0.25; t = -5.07) sonucu  $p \leq 0.001$  düzeyinde anlamlı bulunmasına rağmen, H5c hipotezi pozitif bir ilişki varsayımı ile kurulduğundan dolayı bu hipotez reddedilmiştir.

Afet odaklı yetkinliklerin etkinlik performansı üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi maksadıyla oluşturulan H6'ya yönelik alt hipotez sonuçları; H6b (B = 0.56; t = 5.90) ve H6d (B = 0.42; t = 4.55) anlamlı bulunmuştur. Bu nedenle H6b ve H6d hipotezleri kabul edilmiştir. Kurumlar arası işbirliği ve koordinasyonun afet yönetim etkinliği üzerine etkisinin ölçüldüğü H6a (B = 0.09; t = 1.64) sonucu  $p \leq 0.05$  düzeyinde anlamlı olmadığından bu hipotez reddedilmiştir. Ayrıca, öğrenme odaklılığın etkinlik performansı üzerindeki etkisinin ölçüldüğü H6c (B = -0.17; t = -3.20) sonucu  $p \leq 0.01$  düzeyinde anlamlı bulunmasına rağmen, H6c hipotezi pozitif bir ilişki varsayımı ile kurulduğu için bu hipotez de reddedilmiştir.

## 6. TARTIŞMA

Liderlerin temel görevi, organizasyonlar için değer oluşturmak ve buna uygun strateji ve vizyonlar belirlemektir. Liderler, kalıcı başarı ve yüksek performansı yaşama geçirebilmek için kurumsal değerleri geliştirirler ve davranışları ile örnek olurlar (EFQM, 2003: 14; Ciccisa, 2007: 987-992). Bir liderin örnek davranışları, organizasyon içinde amacın berraklığını, birliğini sağlar ve hem organizasyonun hem de çalışanların mükemmelliğe erişebilecekleri bir ortam yaratır; böyle bir ortam da genel olarak performansın iyileşmesini sağlar.

Acil lojistik operasyonların performansını arttırmak için olağanüstü bir potansiyel mevcuttur (Turgut vd., 2011: 499-502). Lojistik hizmetin insani lojistik performansı üzerinde hatırı sayılır bir etkisi vardır. Lojistik hizmet etkinliği, kayıtları doğru tutmak, gerekli mal/hizmeti istenilen yere zamanında ulaştırmak gibi görevlerin uygun biçimde yerine getirilerek müşterilerin memnun edilmesi ile sağlanır (Sheu, 2007; Hu vd., 2009: 976-980). Mevcut araştırmanın sonuçları felaket şartlarında lojistik hizmet etkinliğinin önemine işaret etmektedir. Doğal afet koşullarını dikkate aldığımızda, lojistik etkinliği afet bölgesine gerekli kaynak ve malzemenin taşınmasında çok önemlidir. Literatürle uyumlu olarak, kurumsal yeteneklerin bir boyutu olan lojistik hizmet yetkinliğinin afet yönetim performansı üzerinde olumlu bir etkisi vardır.

Afet yönetim sistemlerinde en sık görülen sorun işbirliği ve koordinasyon eksikliğidir. Açıkça literatürde görüldüğü üzere; G-7 olarak bilinen ülkeler, kendi afet yönetim mekanizmalarını en iyi şekilde geliştirmek ve sürdürülebilmek maksadıyla; mevcut tecrübe ve bilgi paylaşımının yanında, kuvvetli işbirliği alanları oluşturmanın da önemine vurgu yapmaktadırlar. Konuyla ilgili olarak, Birleşmiş Milletler'in İnsani İşler Koordinasyon Ofisi'nin sloganının "*Koordinasyon Hayat Kurtarır*" olarak ilan edilmesi olağanüstü dikkat çekicidir. Dünya çapında muazzam afet deneyimleri sonucunda kazanılan tecrübelerle göre, kapsamlı bir afet yönetim mekanizmasında en önemli faktör

koordinasyondur ve yönetimin başarısı ağırlıklı olarak bu anahtar faktöre bağlıdır. Ayrıca, acil durum yönetimi kendi içinde büyük bir koordinasyon ve işbirliğini zorunlu kılmaktadır. Bu nedenle koordinasyon, eğitimin en önemli faktörlerinden biri olmak durumundadır (Raju ve Becker, 2013: 82-84; Christophe ve Choudhury, 2009; Schaafstal vd., 2001).

Ülkemizde, afet yönetiminin yapısı idari ve mali açıdan irdelendiğinde, yasal olarak belirlenen görevler, teşkilat yapısı, planlama, koordinasyon, işbirliği, mali kaynak ve performans takibinin karmaşık bir yapıya sahip olduğu görülmektedir. Bu durum bize farklı kurumlar ve örgüt kültürlerinden oluşan çok disiplinli bir ortamda koordinasyon ve işbirliğinin hayati önemini göstermektedir. Çeşitli ülkeler incelendiğinde, afet yönetiminin ilk kurulma aşamasında daha karmaşık bir idari yapıda olduğu, yıkıcı afetlere maruz kaldıktan sonra ise sadeleştirilerek koordinasyonun daha etkin sağlanabileceği yapılara doğru bir geçiş olduğu gözlemlenmektedir.

Bu çalışmada, fonksiyonlar arası koordinasyon ve kurumlar arası işbirliği faktörleri afet odaklılığın bir parçası olarak yer almaktadır. Fonksiyonlar arası koordinasyon, tüm bölümlerin kendi işlevlerini yerine getirmelerine ve diğerlerinin ihtiyaçlarını desteklemek için işbirliği içinde olmalarına bağlıdır. Etkin bir koordinasyon olmaksızın bağımlılıklar, hatalara ve giderilmesi zor sorunlara neden olabilir (Kazanjian vd., 2000: 273-274). Aynı şekilde, kurumlar arası işbirliği ise kamu kurumları ile ilgili STK'ları bir araya getirerek en çok gerekli olduğu yerde ve zamanda etkin bir müdahalenin gerçekleştirilmesini sağlar; böylece insani yardım faaliyetlerinin verimliliği artırılmaya çalışılır (Rolland vd., 2010). Ayrıca, koordinasyondaki eksiklik nedeniyle, bir organizasyonun düşük performansının diğer tüm organizasyonların toplam etkinliğini de tehlikeye atabileceği unutulmamalıdır.

Afet yönetimi kapsamında arama, kurtarma ve yardım esnasında gerçekleştirilen faaliyetlerden alınan dersler detaylı bir çalışma ile ortaya konulmalı, buna yönelik alınacak tedbirler belirlenerek kayıt altına alınmalı ve devamında da çalışanlar ve diğer benzer organizasyonlar ile etkin biçimde paylaşılmalıdır. Etkin bir sistemin kurulabilmesi için organizasyonlar faaliyetleri süresince çıkardıkları dersleri ortak eğitimler kapsamında paylaşmalı ve farklı çalışma usulleri de dikkate alınarak ortak iş yapma kuralları belirlenmelidir (Paltila vd., 2012: 10).

Organizasyonların kendi içinde ve birbirleri arasında koordineli hareket etmesini sağlayan etkin bilgi paylaşımı, organizasyon bünyesinde bütünleştirilmiş bir etki yaratarak organizasyon performansını genel olarak iyileştirmektedir (Narver ve Slater, 1990; Wiig, 1997: 401; Langerak, 2003). Teknoloji ve bilgi paylaşımının çok hızlı geliştiği dünyada, gelişim ivmesini yakalayabilmek ve sürekli değişen dinamik bir ortamda (sosyal, ekonomik, psikolojik vb. yönlerden) uygulama alanına taşıyabilmek, organizasyonlar için önemli bir zorunluluk olarak karşımıza çıkmaktadır. Kamu kuruluşları ve insani yardım örgütleri, afetin dinamik yapısına uygun olarak bilgi teknolojileri altyapılarının kurulmasına yönelik yatırımlar yapmalı ve kanun yapıcılar tarafından da bu yaklaşıma uygun politika ve çözümler benimsenmelidir (Celik ve Corbacioglu, 2010). Yapılan araştırmalarda teknoloji takibi ve bilgi paylaşımı ile etkin bir afet yönetimi arasında olumlu bir ilişki olduğu görülmektedir. Teknolojinin takibi ve uygulanması insani yardım organizasyonlarında görev alanların işlerini daha etkin yapmasının yanında kritik bilginin anlık olarak paylaşımına ve planların etkin olarak geliştirilmesine imkân sağlamaktadır (Kim vd., 2012). Afet müdahale ve yönetimi performansını bütünsel olarak yükseltebilmek için bilgi paylaşımına yönelik uygulamaların takip edilmesi ve aktif olarak kullanılması büyük önem arz etmektedir.

Afet yönetim performansı çeşitli değişkenler tarafından etkilenir. Tüm etkenlerin bir arada değerlendirilerek performansın iyileştirilmesi, uzmanlar açısından başarılması gereken bir husustur. Zhou ve arkadaşları (2011: 243-244), doğal afet kriz yönetiminde beş kritik başarı faktörü (KBF) olduğunu belirtmektedirler. Bu KBF'lerin dördü sebep değişkeni, biri de sonuç değişkenidir. Bu faktörler 'makul organizasyon yapısı ve sorumlulukların açık olarak bilinmesi', 'bilgiye ulaşmayı sağlamak için etkin bir acil bilgi sistemi', 'planlama ve koordinasyonu bir bütün olarak yürütebilmek için liderlik görevini yapacak bir kamu kurumu', 'modern lojistik teknoloji ve yöntemlerinin uygulanması' ve 'acil durum yönetimine yönelik operasyonel sistemin sürekli iyileştirilmesi' olarak tanımlanmaktadır. Özellikle, acil yönetim kapsamında operasyonel sistemin ilgili tüm paydaşlar ile koordineli olarak sürekli iyileştirilmesi, acil müdahale performansını belirleyen en kritik faktördür (Aini ve Fakhrol-Razi, 2013; Morris ve Strickland, 2009; Vink ve Takeuchi, 2013; Zhou vd., 2011: 250-251). Afet yönetimi açısından baktığımızda, bahsedilen KBF'ler ile bu çalışmanın sonuçları büyük oranda uyum göstermektedirler. Bu çalışmada sunulan model incelendiğinde; strateji, bilgi paylaşımı, liderlik ve lojistik yetkinliği gibi faktörlerin afet yönetim performansının ölçümü ve iyileştirilmesinde önemli roller üstlendiği açıkça görülmektedir.

## 7. SONUÇ

Bu çalışma, araştırmadan elde edilen bulguların insani yardım alanına aktarılmasını ve böylece literatüre katkı sağlanmasını amaçlamaktadır. Afet anında gerekli müdahale ve yardımların uygun şartlarda ve etkili biçimde yapılabilmesi için; kompleks, dinamik ve süratle değişen ortamın farklı özelliklere sahip bileşenleri ile dikkatli biçimde incelenmesi ve analiz edilmesine ihtiyaç bulunmaktadır. Bu çalışma ile afet yönetim performansının alt yapısını oluşturan etkinlik ve bileşenlerin araştırılması maksadıyla bir model geliştirilmesi hedeflenmiştir. Böylece söz konusu modelin ana öğeleri olan kurumsal yetenekler, afet odaklılık ve afet yönetim performansı arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bulgulardan hareketle; kurumsal yetenekler ile afet odaklılık ve afet yönetim performansı arasında anlamlı ilişkilere rastlanıldığı söylenebilir.

Araştırmada elde edilen bulgulardan bir tanesi de; afet yönetim sistemlerinde oluşabilecek işbirliği ve koordinasyon eksikliğinin afet yönetim performansına olumsuz etkisinin önemidir. Ülkelerin kendi afet yönetim mekanizmalarını en iyi şekilde geliştirmek ve sürdürebilmek maksadıyla, mevcut tecrübe ve bilgi paylaşımının yanında kuvvetli işbirliği alanları oluşturmaları bir zorunluluk olarak karşımıza çıkmaktadır. Dünya çapında afet deneyimleri sonucunda kazanılan tecrübelerle göre, kapsamlı bir afet yönetim mekanizmasında en önemli faktör koordinasyondur ve yönetimin başarısı ağırlıklı olarak bu anahtar faktöre bağlıdır. Afetlere yapılan müdahalelerde, müdahale personeline etkin desteğin sağlanması ve etkilenen bölgeye uygun bir sıraya göre (acil, birinci derece, ikinci derece vb.) gerekli malzeme/hizmetlerin ulaştırılması afet lojistik yeteneğinin göstergeleridir. Gerekli lojistik destek sağlanamadığı veya geciktirildiği takdirde, bu afet bölgesinde büyük zararlara neden olabilir. Bununla birlikte ihtiyaç duyulan yer ve zamanda uygun tepkiyi verebilmek amacıyla, acil bilgilerin bu alanda çalışan kamu kurumları ile STK'lar arasında başarılı biçimde paylaşılmasında da bilgi teknolojilerinin kullanımı belirleyici olmaktadır.

Bu araştırmanın birincil amacı, yıkıcı felaketler sonrasında gerçekleştirilecek afet müdahale çabalarının iyileştirilmesine yardımcı olabilmesi, ikincil amacı ise; afet yönetim performansının bütüncül bir bakış açısıyla iyileştirilmesi ve geliştirilmesidir. Bu çalışma her seviyede görev alan kişi ve organizasyonlara nitelikli oldukları veya yetersiz oldukları yönlerini keşfetmeye yönelik bazı önerilerde de bulunmaktadır.

Bu çalışma, afet yönetim performansını bütüncül bir yaklaşımla geliştirebilmek maksadıyla bir performans ölçüm modeli önermektedir. Bu çalışmada kullanılan afet yönetim performansı ölçüm modelinin, bu alanda faaliyet gösteren insani yardım örgütlerinin performansının değerlendirilmesinde ve geliştirilmesinde etkili bir yaklaşım olabileceği söylenebilir.

## 8. ÇALIŞMANIN KISITLARI VE GELECEKTEKİ ÇALIŞMALAR İÇİN ÖNERİLER

Her çalışmada olduğu gibi, bu araştırmada da çeşitli kısıtlamalar vardır; ilk olarak, bu araştırmada belirli bir afet türü incelenmemiştir. Araştırma, afet arama-kurtarma ve yardım alanlarında Türkiye'de faaliyet gösteren çeşitli organizasyonlarda ve farklı seviyelerde görev alan kişilerin katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Afet bölgesi koşulları, çevresel, sosyal, kültürel alt yapı, teknoloji ve ekonomi bakımından ülkeler arasında farklılık gösterebilmektedir. Bunun sonucu olarak; belirli şartlar çerçevesinde geliştirilen afet yönetimi performans ölçüm kriterlerinin, afetlerin çeşitliliği ve ülkeler arası farklılıklar nedeniyle tüm dünyada uygulanabilirliği zayıf görülmektedir. Bununla birlikte, modelin uygulanabilirliğinin gösterilmesi ve iyileştirilebilmesi maksadıyla; gelecekteki araştırmalar farklı doğal afetlerin incelendiği uluslararası alanları kapsayacak şekilde genişletilebilir. Bu çalışmadaki araştırma modeli, kamu kuruluşları da dâhil olmak üzere uluslararası insani yardım örgütleri üzerinde de uygulanabilir. Böylece, önerilen afet performans ölçüm modelinin oldukça geniş bir alanda ve farklı doğal afetlerin yaşandığı coğrafyalarda uygulanması son derece faydalı bir araştırma konusu olacaktır.

## KAYNAKÇA

- Adıgüzel, O. ve Özkan, D.S. (2015). “Sosyal Hizmet Perspektifinde Çok Uluslu Gönüllü Kuruluşlar”, Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, Sosyal Hizmet Özel Sayısı, 137-147.
- AFAD (2016). AFAD Hakkında, <https://www.afad.gov.tr/tr/IcerikDetay.aspx?ID=1> (25.05.2016)
- Aini, M.S. ve Fakhrul-Razi, A. (2013). “Latent errors of socio-technical disasters: A Malaysian case study”, *Safety Science* 51, 284–292.
- Ainuddin, S., Aldrich, D.P., Routray, J.K., Ainuddin, S., ve Achkazai, A. (2012). “The need for local involvement: Decentralization of disaster management institutions in Baluchistan, Pakistan”, *International Journal of Disaster Risk Reduction* 6: 50-58.
- Akyel, R. (2007). “Afet Yönetim Sistemi: Türk Afet Yönetiminde Karşılaşılan Sorunların Tespit ve Çözümüne İlişkin Bir Araştırma”, Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Alakuş, M. (1991). Bilgi Toplamı, T.C. Kültür Bakanlığı Yayınları, Ankara, 40-42.
- Alavi M. ve Leidner, DE (1999). “Knowledge Management Systems: Issues, Challenges and Benefits”, *Communications of the AIS*. Vol: 1, 1-37.
- Armstrong, J.S. ve Overton, T.S. (1977). “Estimating nonresponse bias in mail surveys”, *Journal of Marketing Research*. 14(3),396-402.
- Bektaş, Ç. (2001). Hizmet Süreçlerini Geliştirmede Yaratıcılık Unsurları, TSE Standart Dergisi, Sayı 470, 19.
- Bennett J., Bertrand W., Harkin, C., Samarasinghe, S. ve Wickramatillake, H. (2006). *Coordination of international humanitarian assistance in tsunami-affected countries*, London: Tsunami Evaluation Coalition.
- Bentler, P.M. (1990). “Comparative fit indexes in structural models”, *Psychological Bulletin*, 107 (2), 238-246.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural Equations with Latent Variables*, New York: Wiley.
- Cairns, B., Harris, M., Hutchison, R. ve Tricker, M. (2005). “Improving performance? The adoption and implementation of quality systems in UK nonprofits”, *Nonprofit Management & Leadership* 16 (2), 135-151.
- Cano, C. R., Carrillat, F.A. ve Jaramillo, F. (2004). “A Meta-Analysis of the Relationship between Market Orientation and Business Performance: Evidence from Five Continents”, *International Journal of Research in Marketing*, 21, 179-200.
- Carreno, M.L., Cardona, O.D. ve Barbat, A.H. (2007). “A disaster risk management performance index”, *Nat Hazards* 41, 1-20.
- Caymaz, E., Akyon, F.V., ve Erenel, F. (2013). “An exploratory research on strategic planning in public institutions: Turkish prime ministry disaster and emergency management presidency case”, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 99, 609-618.
- Celik, S. ve Corbacioglu, S. (2010). “Role of information in collective action in dynamic disaster environments”, *Disasters*, 34(1), 137–154.
- Christophe, A., ve Choudhury, K. (2009). *Performance of National Disaster Management Organizations: An Evaluation Model*, Southwestern Economic Review: Research Notes.
- Civcisa, G. (2007). “A Comparison of Terms Leadership and Management Within Quality Systems”, *Economics and Management*, vol.12, 987-992.
- Cozzolino, A. (2012). *Humanitarian logistics: cross-sector cooperation in disaster relief management*. Springer Science & Business Media.

- Çetinkaya, S. (2009). *Bilateral Governance In Outsourced Services: Interorganizational Dynamics and Consequences*, Doktora Tezi, Boğaziçi Üniversitesi; İstanbul.
- Dart, R. (2004). "Being 'business-like' in a nonprofit organization: a grounded inductive typology", *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 33 (2), 290-310.
- Daugherty, P. J., Stank, T. P. ve Ellinger, A. E. (1998), "Leveraging logistics/distribution capabilities: The impact of logistics service in market share", *Journal of Business Logistics*, 19(2), 35-51.
- Demirci, A. ve Karakuyu, M. (2004). "Afet Yönetiminde Coğrafi Bilgi Teknolojilerinin Rolü", *Doğu Coğrafya Dergisi* 9(12), 67-101.
- Diamond, M. A. (1986). "Resistance to Change: A psychoanalytic Critique of Argyris and Schon's Contributions to Organization Theory and Intervention", *Journal of Management Studies*, 23, 543-561.
- Durieux-Paris, S., Genin, P. ve Thierry, C. (2007). Document de synthèse du projet. GdR Macs, Prise de décision dans la chaîne logistique en monde incertain.
- Dwyer, F.R., ve Welsh, M.A. (1985). "Environmental Relationships of the Internal Political Economy of Marketing Channels", *Journal of Marketing Research*. 22(4), 397-414.
- EFQM (2003). *Kamu ve Sivil Toplum İçin Mükemmellik Modeli El Kitabı*, İstanbul: KalDer Yayınları.
- Eriş, E. D. (2008). "Lojistik Sektöründe Pazar Yönlü-Öğrenme Yönlü Olma ve Yenilikçiliğin İşletme Performansına Etkisi Üzerine Bir Araştırma", Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Eryiğit, U., Saraç, E., Sayar, S., Yetim, Ö., Furuncu, H., Ocak, Z., Balcı, Z. ve Çakıroğlu, E. (2012). UMKE ve Trabzon UMKE'nin Van - Erçiş Depremindeki Çalışmaları, *The Journal of Academic, Short Report*, 55-60.
- EFQM (2003). *The EFQM Excellence Model*, European Foundation For Quality Management, Brussels.
- Fornell, C. ve Larcker, D.F. (1981). "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error", *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Hair, J. F., Black, W.C., Babin, B.J. ve Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*, 7th ed., New York: Macmillan.
- Harmon, H.A., Brown, G., Widing, R.E. II ve Hammond, K.L. (2002). "Exploring the sales manager's feedback to a failed sales effort", *Journal of Business and Industrial Marketing*, 17(1), 43-55.
- Hayes, R.H. ve Wheelwright, S.C. (1984). *Restoring Our Competitive Edge: Competing Through Manufacturing*, New York: Wiley.
- Heaslip, G., Sharif, A. M., & Althonayan, A. (2012). Employing a systems-based perspective to the identification of inter-relationships within humanitarian logistics. *International Journal of Production Economics*, 139(2), 377-392.
- Hu, J., Zeng, A.Z. ve Zhao, L. (2009). "A comparative study of public-health emergency management", *Industrial Management & Data Systems* 109 (7), 976-992.
- Hu, L-T. ve Bentler, P. M. (1999). "Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives.", *Structural Equation Modeling*, 6, 1-55.
- Hult G. T. M. (1998). "Managing the International Strategic Sourcing Function as a Market-Driven Organizational Learning System", *Decision Science*, 29, 193-216.
- Hunt, S. (1990). "Commentary on an Empirical Investigation of a General Theory of Marketing Ethics", *Journal of the Academy of Marketing Science*, 18(2), 173-177.
- Janbulingam, T., Kathuria; R. ve Doucette, W.R. (2004). "Entrepreneurial Orientation as a Basis for Classification Within A Service Industry: The Case of Retail Pharmacy Industry", *Journal of Operations Management*, 23-42.

- Johnson, J. L. ve Sohi, R. S. (2003). "The Development of Interfirm Partnering Competence: Platforms for Learning, Learning Activities, and Consequences of Learning", *Journal of Business Research*, 56, 757-766.
- Kaynak, R. and Tuğer, A. T. (2014) "Coordination and collaboration functions of disaster coordination centers for humanitarian logistics." *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 109: 432-437.
- Kazanjian R.K. Drazin R ve Glynn M, A. (2000). "Creativity and technological learning:the roles of organization architecture and crisis in large-scale Project", *J. Eng. Technol. Manage.* 17, 273-298.
- Kennedy, K. N., Goolsby J. R. ve Arnould, E. J. (2003). "Implementing a Customer Orientation: Extension of Theory and Application", *Journal of Marketing.* 67/10, 67-81.
- Kim M., Sharman, R., Cottone, C.P.C., Rao, H.R. ve Upadhyaya, S.J. (2012). "Assessing Roles of People, Technology and Structure in Emergency Management Systems: A Public Sector Perspective", *Behaviour and Information Technology*, 31(12), 1147-1160.
- Kline, R. B. (1998). *Principal and practice of structural equation modeling*, New York: The Guilford Press.
- Krause, D., Pagell, M. ve Curkovic, S. (2001). "Toward a Measure of Competitive Priorities for Purchasing", *Journal Of Operations Management*, 19, 497-512.
- Langerak, F. (2003) "The effect of market orientation on positional advantage and organizational performance", *Journal of Strategic Marketing*, 11 (2), 93-115.
- Lee, S.M., Kim, S.T ve Choi, D. (2012). "Green supply chain management and organizational performance", *Industrial Management & Data Systems*, 112 ( 8), 1148-1180.
- MacCallum, R. C., Browne, M. W. ve Sugawara, H. M. (1996). "Power analysis and determination of sample size for covariance structure modeling", *Psychological Methods*, 1, 130-149.
- McConnell, A. (2010). *Understanding policy success: Rethinking public policy*. Palgrave: Basingstoke.
- Mitchell, T. (2003), *An operational framework for mainstreaming disaster risk reduction*, Benfield Hazard Research Centre Disaster Studies Working Paper 8, London.
- Moorman, C. ve Miner, A. S. (1998). "Organisational Improvisation and Organizational Memory. *Academy of Management Review*, 23(4), 698-723.
- Morris, S.A. ve Strickland, T.H. (2009). "Exploration of information system process improvements and firm performance", *The Journal of Computer Information Systems* 49 (2), 86-91.
- Nakip, M. (2003). *Pazarlama Araştırmaları – Teknikler ve SPSS Destekli Uygulamalar*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Narver, J. C. ve Slater, S. F. (1990). "The effect of a Market Orientation on Business Profitability. *Journal of Marketing*", 54 (4), 20-35.
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory*, New York: McGrawHill.
- Özmen, B., Nurlu, M., Kuterdem, K. ve Temiz, A. (2005). "Afet Yönetimi ve Afet İşleri Genel Müdürlüğü", *Deprem Sempozyumu*, 23-25 Mart 2005, İzmit, 1472-1474.
- Özmutaf, N. M. ve Akın, N. (2013). "Sivil Toplum Kuruluşlarında Kıyaslama: Yönetici ve Üye Perspektifi", *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, C.4, S.9., 119-135.
- Palttala, P., Boano, C., Lund, R. ve Vos, M. (2012). "Communication Gaps in Disaster Management: Perceptions by Experts from Governmental and Non-Governmental Organizations", *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 20 (1), 2-12.
- Panayides, P. M. (2007). The impact of organizational learning on relationship orientation, logistics service effectiveness and performance. *Industrial Marketing Management*, 36(1), 68-80.



- Paton, R. (2003). *Managing and Measuring Social Enterprises*, London: Sage.
- Pinkowski, J. (2008). *Disaster Management Handbook*, Florida: CRC Press.
- Poister, T.H. (2003). *Measuring Performance in Public and Nonprofit Organisations*, New York: Wiley.
- Raju, E. ve Becker, P. (2013). "Multi-organisational coordination for disaster recovery: The story of post-tsunami Tamil Nadu, India", *International Journal of Disaster Risk Reduction*.4, 82-91.
- Rolland, E., Patterson, R.A., Ward, K. ve Dodin, B. (2010). "Decision support for disaster management", *Operations Management Research* 3, 68-79.
- Rongier, C., Didier, G., Lauras, M. ve Galasso, F. (2010). "Towards a Performance Measurement System to Control Disaster Response", L. M. Camarinha-Matos et al. (Eds):PRO-Ve-2010, IFIP AICT 336, 189-196.
- Sackman, S. A. (1991). *Cultural Knowledge in Organizations*, Newbury Park: Sage Publications.
- Salavou, H. (2002). "Profitability in Market-oriented SMEs: Does Product Innovation Matter?", *European Journal of Innovation Management*, 5(3):164-171.
- Schaafstal, A.M., Johnston, J.H. ve Oser, R.L. (2001). "Training Teams for Emergency Management", *Computers in Human Behavior* 17, 615-626.
- Schumacker, R. E. ve Lomax, R. G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling*, 2nd ed., Mahwah: Erlbaum.
- Senge, P. M. (2000). *Beşinci Disiplin*", A. İldeniz ve A. Doğukan (Çev), 7.Baskı, İstanbul: Yapı Kredi Yay.
- Shah, R. ve Ward, P. W. (2007). "Defining and developing measures of lean production", *Journal of Operations Management*, 25, 785-805.
- Sheu, J.B. (2007). "An emergency logistics distribution approach for quick response to urgent relief demand in disasters" *Transportation Research Part E* 43, 687-709.
- Son, J., Aziz, Z., & Peña-Mora, F. (2008). Supporting disaster response and recovery through improved situation awareness. *Structural Survey*, 26(5), 411-425.
- Stewart, L. Greg, Manz, C. Charles, Sims ve P. Henry. (1999). "Team Work and Group Dynamics", New York: John Wiley & Sons.
- Şimşek, Ö. (2007). *Yapısal Esitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları*, Ankara: Ekinoks.
- Tang, C.S. (2006). "Perspectives in supply chain risk management", *International Journal of Production Economics*, 103, 451-488.
- Tindall, K ve Hart, P. (2011). "Evaluating government performance during consular emergencies:Toward an analytical framework", *Policy and Society* 30, 137-149.
- Turgut, B.T., Tas, G.,Herekoglu, A., Tozan, H. ve Vayvay, O. (2011). "A fuzzy AHP based decision support system for disaster center location selection and a case study for Istanbul", *Disaster Prevention and Management* 20 (5), 499 -520.
- Vink, K. ve Takeuchi, K. (2013). "International comparison of measures taken for vulnerable people in disaster risk management laws", *International Journal of Disaster Risk Reduction* 4, 63-70.
- Ward, P.T., Duray, R., Leong, G.K. ve Sum, C.C., (1995). "Business environment, operations strategy, and performance:an empirical study Singapore manufacturers", *Journal of Operations Management*, 99-115.
- Wiig, M. K., (1997). "Integrating Intellectual Capital and Knowledge Management", *Long Range Planing*, 30, 401.
- Zhou, Q., Huang, W. ve Zhang, Y. (2011). "Identifying critical success factors in emergency management using a fuzzy DEMATEL method", *Safety Science* 49, 243-252.

## EK 1: ANKET SORULARI

### **Liderlik**

Liderler misyon, vizyon, değerler ve etik kurallarını oluşturur ve davranışlarıyla örnek olur.  
Liderler yönetim sistemi ve performansına ilişkin iyileştirmeleri tanımlar, izler ve yönlendirir.  
Liderler kurumun dış paydaşlarla ilişkilerini yürütür.  
Liderler mükemmellik kültürünü kurum çalışanlarına aşılar.  
Liderler kurumsal gelişime yönelik değişim sürecini etkili biçimde yönetir.

### **Strateji**

Vizyon ve misyonumuz çalışanlarımız tarafından bilinmektedir ve paylaşılmaktadır.  
Kurumumuz stratejik planlarımız doğrultusunda yönetilmektedir.  
Stratejik planlarımız etkin biçimde uygulanmaktadır.  
Stratejik planlarımız çalışanlar tarafından bilinir.  
Stratejik planlarımız önemli gelişmeler olduğunda gözden geçirilir ve güncellenir.  
Kurumumuzda eğitim yüksek derecede önceliğe sahiptir.  
Çalışanların iş ile ilgili becerilerini geliştirmek için geniş eğitim olanakları sağlanmıştır.  
Kurumumuzda görevlere yönelik eğitimler verilmektedir.  
Kurumumuzda eğitime yeterli miktarda süre ayrılmaktadır.  
Kurumumuzda görevlere yönelik konferans ve seminerler düzenlenmektedir.  
Kurumumuzda eğitim maksatlı gezi ve incelemeler yapılmaktadır.  
Kurumumuzda çalışanlar saha deneyimi kazandırmak için afet alanında görevlendirilmektedir.

### **Lojistik Yetenek**

Kurumumuzun görev mahalline intikal süresi kısadır.  
Kurumumuz belirlenen tarihte hizmet/ürünleri teslim etmektedir.  
Kurumumuz stoklarında yeterli miktarda ürün bulundurmaktadır.  
Kurumumuz ürün taleplerine hızlı cevap vermekte, gerekirse süreci hızlandırabilmektedir.  
Kurumumuz talepleri yerine getirmede her zaman titizlik göstermektedir.  
Kurumumuzun lojistik altyapısı (sipariş, depolama, stok yönetimi vb.) genel olarak yeterlidir.  
Ekipmanlarımız uluslararası standartlara uygundur.  
Yeni teknolojileri takip edilmektedir.  
Süreçlerimizde yeterli sayıda ekipman kullanılmaktadır.  
Afet bölgesinde ekipman kaybımız en alt seviyededir.

### **Kurumlar arası İşbirliği ve Koordinasyon**

Kurumumuz ile benzer kurumlar arasında;  
..... yardım faaliyetleri konusunda işbirliğine gidilmektedir.  
..... yardım faaliyetlerinin koordinasyonu birlikte yürütülmektedir.  
..... yardım faaliyetleri kapsamında takım çalışması yapılmaktadır.  
..... yardım faaliyetleri açısından ortak bir vizyon paylaşılmaktadır.  
..... yardım faaliyetleri kapsamında gerekli kaynaklar paylaşılmaktadır.  
..... düzenli bilgi paylaşımı yapılmaktadır.

### **Fonksiyonlar arası Koordinasyon**

Kurum içi bölümler;  
..... yardım faaliyetlerine ilişkin düzenli olarak görüşmektedirler.  
..... birbirleri ile entegre biçimde çalışmaktadır.  
..... yardım hizmetleri doğrultusunda şekillendirilmiştir. .  
..... ellerindeki kaynakları etkin olarak paylaşır.  
..... ellerindeki bilgileri etkin olarak paylaşır.  
Çalışanlarımız arasında güçlü bir takım ruhu vardır.  
Çalışanlarımız takım halinde çalışınca bir değere sahip olduklarını bilirler.  
Çalışanlar, ortak amaçlar doğrultusunda kurumu hedefe doğru götürürler.  
Çalışanların takım olarak paylaştığı ortak bir kurum vizyonu vardır.

Sorunları çözmek için takım halinde bir araya geliriz ve başarı takımın başarısı olur.  
Kurum çalışanları ile gönüllüler arasında tam bir takım ruhu vardır.

#### **Öğrenme Odaklılık**

Öğrenme odaklılığımız yardım faaliyetleri kapsamında önemli avantaj sağlamaktadır.  
Öğrenme, gelişmemizde anahtar rol üstlenmiştir  
Çalışanların öğrenimi işletmemizde bir masraf olarak değil, yatırım olarak görülür  
Öğrenmeden vazgeçildiğinde, bu işletmenin geleceği hayati tehlikeye girer, varlığını sürdürülemez.

#### **Bilgi Paylaşımı**

Kurumumuzda toplanan bilgiler paylaşım maksadıyla veri tabanında tutulmaktadır.  
Kurumumuzda toplanan bilgiler karar vericiler tarafından kullanılmakta ve paylaşılmaktadır.  
Kurumumuzda toplanan bilgiler karar vericiler tarafından kullanılmakta ve paylaşılmaktadır.  
Kurumumuzda geçmiş deneyimlerden çıkarılan dersler tüm çalışanlarca paylaşılmaktadır.  
Kurumumuzdaki başarısızlıklar daima analiz edilir, bundan çıkarılan dersler konuşularak paylaşılır  
Kurumumuzda tecrübe ve hatalardan çıkarılan dersleri paylaşmada pek çaba gösterilmez

#### **Verimlilik Performansı**

Hizmet tam zamanında yerine getirilmektedir.  
Talepler tam zamanında karşılanmaktadır.  
Acil müdahale problemleri süratle çözüme kavuşturulmaktadır.  
Hizmetler tam ve eksiksiz olarak yerine getirilmektedir.  
Hizmetin kalitesi uluslararası standartlardadır  
İhtiyaç sahiplerine kaliteli hizmet verilmektedir.  
Yardım faaliyetleri minimum maliyetle yürütülmektedir.  
Yardım bütçesi en iyi şekilde kullanılmaktadır.  
Envanter maliyetleri etkin bir şekilde yönetilmektedir.

#### **Etkinlik Performansı**

Kurumumuz operasyonel anlamda son derece esnekler.  
Kurumumuz faklı afet tiplerine hızla adapte olabilmektedir.  
Kurumumuz afete yönelik yerel ihtiyaçlara hizmet verebilir.  
Kurumumuz afet konusunda yenilikçi hizmetleri teşvik edip destekler.  
Kurumumuz afet konusunda yenilikçi hizmetleriyle bilinmektedir.  
Kurumumuzda afet konusunda yeni teknik ve teknolojiler takip edilerek ustalıkla kullanılmaktadır.