

## **Afet ve Kriz Yönetiminde Sokak Düzeyi Bürokratların Rolü: Covid-19 Örneği<sup>1</sup>**

### **The Role Of Street Level Bureaucrats In Disaster And Crisis Management: The Case Of Covid-19**

**Neslihan SAVAÇ \* Fatma Neval GENÇ \*\***

#### **ÖZET**

Afet ve krizler, tüm canlı ve cansız varlıklar için gerekli önlemler alınmadığı müddetçe tehdit oluşturmaktadır. Afet ve krizleri önleyebilmek veya en az zararla üstesinden gelebilmek için etkili kriz ve afet yönetimi yapılanmasına ihtiyaç vardır.

Afet ve kriz yönetiminde etkinliğin, başarının unsurlarından biri, olağandışı dönemde kamu hizmetlerinin kesintisiz biçimde verilebilmesidir. Bu nedenle afet ve kriz dönemlerinde kamu hizmeti, sunumu ve bunda görev alan kamu personelinin önemi daha da artmaktadır. Buradan hareketle, bu çalışmanın temel amacı, 2019 yılından bu yana dünyayı etkisi altına alan ve Türkiye’de de birçok alanda olumsuz etkileri görülen Covid-19 pandemisinin sokak düzeyi bürokratlar üzerindeki etkilerini incelemektir. Bu çalışmada, olası bir afet ve kriz durumunda sokak düzeyi bürokratların görev ve görev dışı tüm sorumlulukları yerine getirdikleri halde neden geri planda kaldıkları araştırılmakta, sokak düzeyi bürokratların karşılaştıkları güçlükler ve bu güçlüklerin nedenleri Covid-19 pandemisi üzerinden değerlendirilmektedir. Konu itibarıyla Türkçe kamu yönetimi literatüründe eksik olduğu görülen sokak düzeyi bürokrasi konusuna da dikkat çekerek, katkı sağlamak amaçlanmaktadır.

“Sokak düzeyi bürokratlar” kavramı Michael Lipsky tarafından literatüre kazandırılmıştır. Sokak düzeyi bürokratlar kavramı en basit haliyle; vatandaş ile birebir temas eden kamu görevlileri anlamına gelmektedir. Covid-19 pandemisi ile birlikte sağlık personeli, kolluk kuvvetleri, sosyal hizmet sorumluları ve tüm sokak düzeyi bürokratlarının önemi daha da ön plana çıkmıştır.

---

**Anahtar Kavramlar:** *Afet Yönetimi, Kriz Yönetimi, Covid-19, Sokak Düzeyi Bürokratlar.*

---

#### **ABSTRACT**

Disasters and crises pose a threat to all living and non-living beings unless necessary precautions are taken. In order to prevent disasters and crises or to overcome them with minimum damage, effective crisis and disaster management structuring is needed.

One of the elements of effectiveness and success in disaster and crisis management is the uninterrupted provision of public services in extraordinary periods. For this reason, the importance of public service, its provision and the public personnel involved in it increases even more during disaster and crisis periods. From this point of view, the main purpose of this study is to examine the effects of Covid-19 pandemic, which has affected the world since 2019 and has negative effects in many areas in Turkey, on street-level bureaucrats. In this study, it is investigated why street-level bureaucrats remain in the background despite fulfilling all their duties and responsibilities in a possible disaster and crisis situation, and the difficulties faced by street-level bureaucrats and the reasons for these difficulties are evaluated through the Covid-19 pandemic. It is aimed to contribute by drawing attention to the issue of street-level bureaucracy, which is seen to be missing in the Turkish public administration literature.

The concept of "street level bureaucrats" was introduced to the literature by Michael Lipsky. In its simplest form, the concept of street-level bureaucrats means public officials who have one-to-one contact with citizens. With the Covid-19 pandemic, the importance of health personnel, law enforcement officers, social service officers and all street-level bureaucrats has become more prominent.

---

**Keywords:** *Disaster management, Crisis Management, Covid-19, Street-Level Bureaucrats.*

---

<sup>1</sup> Bu makale 26-28 Ekim 2023 tarihleri arasında Kırıkkale’de düzenlenen 23. Uluslararası Kamu Yönetimi Forumu’nda (KAYFOR23) “Kriz Yönetiminde Sokak Düzeyi Bürokratların Rolü: Covid-19 Örneği” isimli başlıkla sunulan ve özeti KAYFOR23 bildiri özet kitabında yer alan bildirinin tam metin hâlidir.

\* Yüksek Lisans Öğrencisi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Tezli Yüksek Lisans, neslihansavaas@gmail.com, ORCID No: 0009-0003-3916-2402

\*\* Prof. Dr., Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, İİBF Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, fngenc@adu.edu.tr, ORCID No: 0000-0003-2014-2113

## GİRİŞ

Afet ve krizler ortaya çıkmaya başladığı andan itibaren sosyal hayatın kamu düzeni, ekonomi, güvenlik, sağlık başta olmak üzere her alanında kargaşa ve karmaşıklığa neden olmaktadır. Afet ve krizler görünür hale gelmeden önce bunları öngörebilmek bazı durumlarda olanaklar ve daha önce benzeri yaşanmış ya da tekrar yaşanma ihtimalleri olan durumlarla tahmin yolu aracılığıyla veya teknolojik gelişmelerle kısmen mümkün olsa bile, doğurabileceği sonuçları tam anlamıyla bilmek zordur.

Ortaya çıkması muhtemel, olma ihtimali yüksek olan herhangi bir afet ve kriz durumunda, önceden alınabilecek tedbirler ciddi önem arz etmektedir. Krizler; depremler, sel baskınları, yangınlar gibi afetler, salgın hastalıklar ve benzeri gibi doğal nedenlerden kaynaklı olabileceği gibi yönetim kaynaklı da olabilir. Krizleri yönetebilmede en önemli faktörler; krizler yaşanmadan önce yapılması gereken plan ve hazırlık sürecidir. Tüm kurum ve kuruluşların iç ve dış çevrelerine dair gündem takibi doğru bir şekilde sağlanır ise yaşanma ihtimali olan krizlere sebep olabilecek unsurların ve olayların tespit edilmesi daha mümkündür. Bu sayede en uygun zamanda müdahale edilmesi koşuluyla afet ve krizlerin başarılı bir şekilde yönetilebilmesi de mümkün olacaktır (Genç, 2008: 1-3).

Kriz yönetiminin kamu yönetiminde uygulanabilirliği noktasında bazı problemlerle karşı karşıya kalınsa da neredeyse dünyanın her yerindeki kamu örgütleri kriz yönetimi oldukça önemli bir yere sahiptir. Kriz yönetimi; gerçekleşmesi beklenen ve beklenmeyen krizlerin, ilk işaretlerini göstermesiyle beraber, minimum hasarla atlatılabilmesi için belli başlı plan ve programlar doğrultusunda hareket edilmesi gereken çözüm sürecini ifade etmektedir (Genç, 2009: 4). Tam da bu noktada çalışmanın da konusunu oluşturan yakın tarihte ülkemiz ve tüm dünya ülkeleri için her anlamda olumsuz etkilerini uzun süre gösteren Koronavirüs (Covid-19) krizi dikkati çekmektedir. Koronavirüs (Covid-19) salgın hastalık olarak bilinen bir kriz türüdür. Daha önce birçok salgın türü görülmüş olsa da hepsini aynı kategoride değerlendirmemek gerekmektedir. Çünkü, her salgın hastalığın yol açtığı kriz aynı sonuçlar ve küresel etkiler doğurmaz (Sarı ve Sarı, 2020: 50). 2019 yılında Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıkan ve sonrasında tüm dünyaya hızla yayılan Koronavirüs (Covid-19) salgını, 11 Mart 2020 tarihinde Dünya Sağlık Örgütü (World Health Organization) tarafından "Pandemi"; küresel salgın olarak ilan edilmesiyle birlikte dünya gündemine oturmuştur. Aynı zaman diliminde ülkemizde de ilk vakanın açıklanmasıyla birlikte tüm dünya ülkelerinde olduğu gibi Türkiye'de de eğitim, ticaret, kültür, turizm, sanat, ekonomi, iş, sosyal hayat, tarım ve benzeri gibi hemen hemen her alanda olumsuz etkilerini fazlasıyla göstermiştir.

Koronavirüs (Covid-19) salgını sebebiyle Türkiye'de de hükümet birçok sağlık ve güvenlik tedbirine başvurmuştur. Boy gösteren Koronavirüs (Covid-19) salgın hastalığı sebebiyle alınan tedbirler gündelik hayatın dengesini sarsarak tüm dünyada olduğu gibi ülkemizi de yeni bir düzene geçmek zorunda bırakmıştır. Kalabalık yerler için kapatılma zorunluluğu getirilmiştir, hijyen tedbirlerine yönelik uyarılar yapılarak dezenfektan kullanımının öneminden ve en az 20 saniye ellerin yıkanması konusunda da tavsiyelerde bulunulmuştur. Belli başlı noktalara dezenfektan makineleri yerleştirilmiştir. Sokağa çıkma yasağı, işyerleri kapatılması, seyahat kısıtlamaları, sosyal mesafe kuralı, maske takma zorunluluğu, HES kodu kontrolü, karantina süreci ve benzerleri gibi tedbirlerin alındığı görülmektedir (Atik ve Genç, 2022).

Bu tedbirlerin hayata geçirilebilmesi, olası krizler esnasında da ön saflarda yer alan ‘Sokak Düzeyi Bürokrat’ olarak nitelendirilen kamu personeli tarafından yerine getirilmesi mümkün olmuştur. Normal ve acil durumlar sırasında vatandaşla birebir temas halinde bulunmak, sokak düzeyi bürokratlar için çalışma koşullarındaki farklar göz önünde bulunmasıyla beraber can güvenliklerine dair riskleri de arttırdığı görülmektedir. Bu çalışma olası kriz durumlarında sokak düzeyi bürokratların rolünü daha iyi anlayabilmek ve karar vericilerin herhangi bir kriz esnasında onların beklentilerine kulak verilmesi için hazırlanmıştır. Tüm dünyayı etkileyen Koronavirüs (Covid-19) krizi de bunun en büyük örneklerinden biri olmuştur.

Devletin fonksiyonel kolu olarak görev yapmalarına rağmen olası krizlerin sokak düzeyi bürokratlar üzerindeki etkileri yeterince ele alınmamaktadır. İlk kez 1969 yılında Michael Lipsky tarafından ortaya atılan bu kavram halkla doğrudan temas halinde hareket eden kesim anlamına da gelmektedir (Buffat, Hill ve Hupe, 2016). Sokak düzeyi bürokratlar üst düzey yöneticiler ve vatandaş arasında adeta bir köprü görevi görmektedir. Bu görevliler kamu hizmetlerinde rol alan ve üst düzey yöneticiler tarafından alınan kararlara uygun hareket eden kişilerdir. Özellikle polis, öğretmen, zabıta, sağlık çalışanları, sosyal hizmet birimlerinde çalışan gruplar ve benzerleri için bu tanımı kullanmak mümkündür. Sokak düzeyi bürokratlar çerçevesinde yer alan görevliler bu süreçte her türlü önlem, denetim ve uyarı mekanizmalarını kullanarak görev ve görev dışı birçok sorumluluğu yerine getirmişlerdir.

Bu çalışmada, sokak düzeyi bürokratların pandemi dönemindeki çalışmaları konu edinilmiştir. Bu konunun seçilme nedeni pandemi gibi kriz dönemlerinde kamu hizmetinin kesintisiz olarak sunulabilmesinin ve bunu sunarken ilk seviyede görev yapan sokak düzeyi bürokratların rol ve sorumluluklarının çok daha önemli hale geldiğinin anlaşılmış olmasıdır. Bu kapsamda çalışmada, öncelikle sokak düzeyi bürokratların kimler olduğu, Koronavirüs (Covid-19) kaynaklı pandemi sürecinde mesleki görevlerini yerine getirirken karşılaştıkları güçlükler, bu güçlüklerin nelerden kaynaklandığı, literatürden hareketle incelenmiştir. Çalışmada veri toplama tekniği olarak nitel veri analizi olan doküman incelemesi yöntemi kullanılmıştır. Konuyla ilgili literatür araştırması sonucunda çalışmaların belli bir konu üzerinde yoğunlaştığına ve özellikle Türkiye’nin Koronavirüs (Covid-19) ile mücadelesi üzerine yapılan araştırmalarda içerik olarak tekrara düştüğü tespit edilmiştir. Koronavirüs ile ilgili uluslararası kamu yönetimi, kamu politikası literatüründe ele alınan sokak düzeyi bürokratların salgın ile mücadeledeki rolü konusu Türkçe literatürde neredeyse hiç yer bulmamıştır. Çalışma, kısa bir literatür özeti de sunmaktadır. Bu çalışma Türkiye özelinde yapılacak çalışmanın başlangıcı niteliğinde, konuya ve ilgili literatüre dair bir durum tespiti yapmayı da amaçlamaktadır.

## **1.KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

Kriz yönetimi nosyonunun temel ögesi kriz kavramıdır. Bu nedenle bu bölümde, ilk olarak kriz kavramı açıklanarak, daha sonra kriz yönetimi konusuna değinilecektir.

Literatürde **kriz** kelimesini açıklamaya çalışan birçok tanım yer almaktadır. Bu sebeple kriz kelimesinin üzerinde uzlaşılmış tek bir tanımı bulunmamaktadır. Yapılan tanımlara bakıldığı zaman basite indirgenemeyecek bir kavram olduğu gerçeği üzerinde de ortak görüşler mevcuttur (Pira ve Sohodol, 2015: 23). Kriz kelimesi yunanca “karar vermek” anlamına gelen “kpiveiv” kelimesinden türemiştir (Rühle, 1993: 491). Kriz; Çince’de “fırsat” ve “tehlike” anlamlarını karşılayan iki

sembolle vurgulanmaktadır, bir başka deyişle kriz kelimesi aynı anda hem pozitif hem de negatif çağrışımında bulunmaktadır (Kadıbeşegil, 2002: 46). Türk Dil Kurumu (TDK), Türkçe sözlüğünde ise; bunalım sonucu tehlike arz edebilecek durum şeklinde ifade edilmektedir. Kriz kelimesinin, yukarıda ifade edilen anlamları dışında da birçok tanımı mevcuttur. Buna göre kriz; bir örgütün, öngöremeden, mevcut mekanizmasını yetersiz konuma getiren, işleyişi aksatan adeta tehdit unsuru haline gelen, gerilime sebep olan ve zaman baskısı yaratan durumu ifade etmektedir. Yeterli düzeyde iletişim ve koordinasyon sağlanmaması, bilgi eksikliği ve benzeri gibi durumlar, krizle yüz yüze gelinmesinin nedenleri arasındadır (Pira ve Sohodol, 2015: 25-27).

**Kriz yönetimi;** yaşanma ihtimali olan krizleri anlamlandırmak ve onlarla baş edebilmek için öne sürülen faaliyetlerin tamamını ifade etmektedir. Kriz yönetiminin temel amacı ise; işletmeyi, karşılaşma ihtimali olabilecek kriz durumlarına karşı hazırlıklı haline getirmektir (Haşit, 1999: 64). Bir başka deyişle kriz yönetimi; örgütlerin, plan ve programlar çerçevesinde, varlık nedenlerini muhafaza edebilmek adına yüz yüze kalınan değişimlerin altından kalkabilmek için geliştirdikleri çözüm sürecini ifade etmektedir (Genç, 2009: 4). Kriz yönetimi; gerçekleşebilecek krizlerin gün yüzüne çıkması durumunda yaşanabilecek olumsuz etkileri minimum seviyeye indirerek, krizin sunmuş olduğu bazı fırsatları da değerlendirmek maksadıyla, özel nitelikli tedbirlerin alınmasını kolaylaştırmak için geliştirilen yönetim modeli anlamını da taşımaktadır (Aykaç, 2001: 124). Anlaşılacağı üzere tıpkı kriz kavramında olduğu gibi kriz yönetimi kavramı için de birden çok tanım mevcuttur. Kriz ve kriz yönetimi başlıkları hemen hemen her devirde oldukça önemli bir yere sahip olmuştur. Kriz yönetimi planlamasıyla, alınan hasarların hızlı bir şekilde onarılması ve yaşanabilecek kayıpların en aza indirilmesi için ilgili kurum ve kuruluşların profesyonel koordinasyon ve organizasyonuna ihtiyaç duyulmaktadır. Kriz yönetiminin, acil ve aynı zamanda hayati öneme sahip niteliği de bulunmaktadır. Yaşanan krizlere yönelik üretilen politikalar, stratejiler, oluşabilecek hasarları minimum seviyede tutmak ve krizlerin etkisini azaltmak için önemlidir (Kılınç, 2020: 351). Kriz yönetiminin başarısı, krizi yönetecek kişilerin önceden almış oldukları eğitim, kriz sürecine hazırlıklı, donanımlı ve yönetim becerilerinin güçlü olması ile yakından ilgilidir (Genç, 2009: 8).

Kriz yönetiminin **en belirgin amacı;** gerçekleşme ihtimali olabilecek krizleri önceden tespit ederek önlemler alabilmek ve kriz oluştuğu esnada, örgüt yararına hızlı ve gerekli tedbirleri alarak sonuca bağlamaktır. Böylelikle örgütün yöneticileri en az hasarla krizi kontrol altına alıp çözüme kavuşturma amacı güderler (Bayram, 2015: 34).

Kriz yönetimi her geçen gün gelişen ve gelişime açık bir alandır. Buradan hareketle **kriz yönetiminin bazı özellikleri** şöyle sıralanabilir (Can, Azizoğlu, ve Aydın, 2011: 443; Haşit, 1999: 65-68);

- ✓ Kriz yönetimi, karar alma sürecini gösterir.
- ✓ Kriz yönetimi, örgütün bütünlüğünü bozabilecek olaylarla ilgilenir.
- ✓ Birçok aşamadan meydana gelen karmaşık bir süreçtir.
- ✓ Kriz yönetimi, yönetimin farklı bir türünü simgeler.

- ✓ Örgütte meydana gelebilecek herhangi bir krize karşı hazırlıklı bulunmak asıl amaçlarından biridir.
- ✓ Stratejik yönetimin ögeleriyle, emsal özellikleri bulunmaktadır.
- ✓ Kriz yönetiminin en önemli hedeflerinden biri; meydana gelme ihtimali olan olumsuz durumları az bir süre içinde, minimum maliyetle maksimum fayda sağlanmasıdır.
- ✓ Sürekliliği olan kriz yönetimi planlaması ile yaşanan ve yaşanma ihtimali olan krizler için çalışmalar yapılarak kontrol edilmesine ihtiyaç duyulmaktadır.

Gerçekleşen her bir krizin farklı değişkenleri vardır. Bu yüzden oluşan krizin çeşidine göre kriz yönetim planı hazırlanması gerekmektedir. Kriz yönetimi sürecinin 5 aşamasından söz edilebilir: (Demirtaş, 2000: 363):

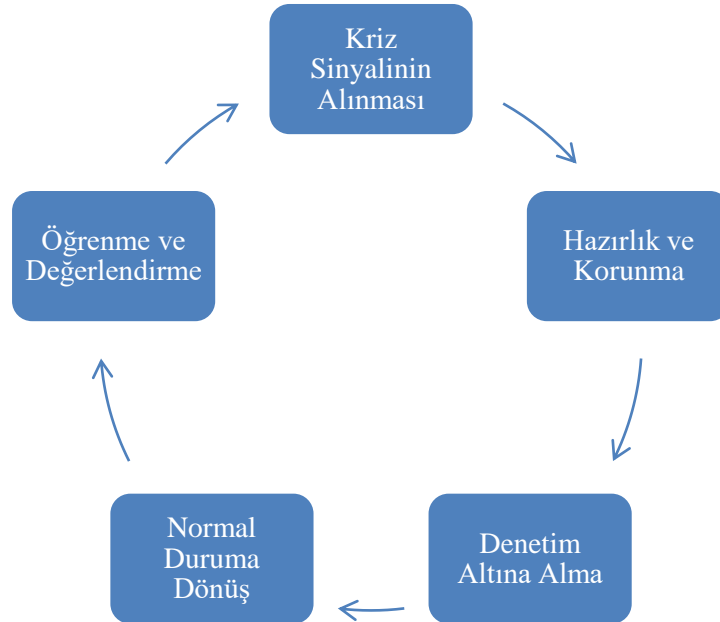
Kriz sinyallerinin alınması,

Kriz hazırlık ve korunma,

Krizin denetim altına alınması,

Normal duruma geçiş,

Öğrenme ve değerlendirme.



**Kaynak:** Genç, F. N., (2021), Kriz Yönetimi Covid-19 Pandemisi, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Olası ya da tahmin edilemeyen krizlerin bir anda ortaya çıktığı, çoğu zaman küçük küçük belirtilerinde görüldüğü aşama; **kriz sinyalinin alınması** aşamasıdır (Bayram, 2015: 29). Kriz yönetiminin ikinci aşaması ise **kriz durumuna hazırlanma ve krizden korunma** sürecidir. Bu kısımda uyarıların erken olması gerekmektedir. Erken uyarı mekanizmasıyla elde edilen bilgiler ışığında yaşanma ihtimali olan durum ve olaylara göre önlem amaçlı korunma yolları oluşturulmaya çalışılmaktadır (Güler, 2022: 17). Kriz yönetimi sürecinin üçüncü aşaması ise; içerisinde bulunulan durumu **denetim altına alma** aşamasıdır; örgütün elde ettiği erken sinyaller aracılığıyla krize hazırlıklı olup, alınan önlemleri sağlıklı bir biçimde uygulayabilmesi gerekmektedir. Krizin büyük boyutlarda etkiler göstermemesi için denetim altına alınması gerekmektedir. Dördüncü aşama olan **normal duruma geçiş** aşamasında ise; denetim altına alınan ve atlatılan kriz durumlarının istikrarlı hale gelmesi gerekmektedir. Kriz dönemlerinde meydana gelen bozulmaların, zayıflayan bağların olağan hale dönmesi gerekmektedir. Krizin yol açtığı negatif durumların iyileştirilmesi için, çevre koşullarına uygun hale getirilmesi gerekmektedir (Bayram, 2015: 30). Son aşamada ise, kriz sonrası **öğrenme ve değerlendirme** süreci yer almaktadır. Bu kısımda, meydana gelen kriz atlatılmıştır ve sorumlu kişiler tarafından, yaşanan krizden çıkartılması gereken dersler ele alınmaktadır (Güler, 2022: 19-20). Kriz yönetimi, ivedi kararlar alınmasını gerektirdiği için karmaşıklığa sebebiyet verebilmektedir. Bundan ötürü örgütte çalışan personeller arasından olası kriz anında sorumlu olacak kişiler belirlenerek “Kriz ekibi” oluşturulmalıdır (Tutar, 2000: 102-103). Krize karşı alınması gereken önlemler arasından en önemli olanı da budur.

Devletin en önemli görevlerinden biri halk sağlığını korumaktır. Salgın hastalıklar ile ilgili bir gündem söz konusu olduğunda her ne kadar tıp, sağlık alanına dahil olduğu düşünülse de bu konu aynı zamanda kamu yönetimi ve siyaset alanlarıyla da ilgilidir. Devlet, vatandaşın can ve mal güvenliğini sağlamak durumundadır. Bu sebeple salgın hastalıklar konusu söz konusu olduğunda gerekli politikaları (aşı vb.) üreterek belli başlı tedbirler almaktadır (Güler, 2022: 20). Salgın hastalıklar da kriz olarak değerlendirilmektedir. Devlet, bu bağlamda kriz yönetimi planları oluşturmaktadır (Akman, 2019: 38). Bazı krizler küresel büyüklüktedir ve bütün dünyayı etkisi altına almaktadır. Yaşanılan Covid-19 (Koronavirüs) krizi de bunlardan biridir. Dünya Sağlık Örgütü tarafından 11 Mart 2020 tarihinde Pandemi ilan edilmesi de Covid-19’un (Koronavirüs) küresel çapta bir kriz türü olduğunun bir kanıtıdır (Kılınç, 2020: 353). Bu sebeple kriz yönetimi konusunu ele alırken Covid-19 (Koronavirüs) örneği araştırma konusu olarak tercih edilmiştir.

Geçmişte yaşanan salgın hastalıklar incelendiğinde çoğunluğunun krize sebebiyet verdiği anlaşılmaktadır (Genç, 2021). Bundan ötürü salgın hastalıkların büyük bir krize dönüşme olasılığının oldukça yüksek olduğu aşikardır (Güler, 2022: 21). Covid-19 (Koronavirüs) pandemisinin meydana getirdiği krizler, toplum düzenini her anlamda olumsuz etkilemiştir. Neredeyse tüm dünyada, ekonomi, sağlık, turizm, sosyal faaliyetler ve benzeri birçok alanda ciddi derecede bozulmalar, olumsuz durumlar ve aksaklıklar meydana getirmiştir.

## **2.COVID-19 PANDEMİSİ ve KRİZ YÖNETİMİ**

İnsanlık tarihi boyunca toplumların gündeminde yer alan salgınlar, toplum düzenini ve kişileri sarsarak etkisi altına alan biyolojik afet türleri arasında yer almıştır (Genç, 2021). Her devirde bu tür krizlerle karşılaşmıştır. Gerçekleşen krizin boyutuna ve o günün şartlarına göre, karşılaşılan zorlu süreçlerin üstesinden gelinmeye çalışılmaktadır. Yakın tarihte de tüm dünya ülkelerinin şahit

olduğu Koronavirüs krizinin yarattığı negatif etkiler herkes tarafından görülmüştür (Karlı ve Çelikyay, 2020: 324).

**Covid-19 pandemisi** 2019 yılında Çin'in Hubei eyaletine bağlı olan Wuhan kentinde ortaya çıkarak küresel boyutlara ulaşmıştır. Hiç beklenmedik bir zaman diliminde ortaya çıkan Covid-19 salgını neredeyse dünyanın tamamına yayılarak birçok olumsuz etkenle karşılaşılmasına sebep olmuştur. Koronavirüsün ne şekilde ortaya çıktığı konusunda net bir bilgi yer almamaktadır. Ancak bazı bilgiler ışığında bu virüsün kaynağı olarak Çin'in Wuhan şehrinde bulunan gıda pazarında satışı yapılan vahşi hayvan ve deniz ürünleri gösterilmektedir (Öztek, 2020: 6). Covid-19 salgının ilk zamanlarında ortaya atılan belirtileri; nefes almakta güçlük çekme, mide bulantıları, yüksek ateş ve öksürük şikayetlerinden oluşmaktadır. İlerleyen süreçlerde ise yüksek boyutlarda solunum ve organ yetmezliği ve ölümler meydana gelmiştir (Güler, 2022: 76). Covid-19 (Koronavirüs) salgınında farklı belirtiler yaşayanlarda olmuştur. Bu belirtiler tat, koku kaybı gibi duyu organlarına etki eden belirtilerdir. Koronavirüs salgınının her insanda farklı reaksiyonlar gösterdiği aşikardır. Bu reaksiyonlar kimi insanda hafif ve orta düzeyde olurken, ileri yaşa sahip, kronik hastalıkları bulunan insanlarda daha yüksek ve ağır düzeyde etki göstermiştir. Dünya Sağlık Örgütü'nün 2023 Ekim ayı verilerine göre Covid-19 virüsü nedeniyle hayatını kaybedenlerin sayısı toplamda 6.974.473'tür. Koronavirüs gibi kötü bir örnek tüm dünya ülkelerine uyarıcı nitelikte olmuştur. Zira Covid-19 pandemisi ile ülkelerin ne kadar hazırlıksız ve yetersiz olduğu görülmüştür (Özsoy, 2022: 37).

Yaşanan Covid-19 krizini aşabilmek adına küresel ve ulusal ölçekte, halk sağlığını koruma amaçlı birçok önlem ve kararlar alınmıştır; kalabalık ortamlarda sosyal mesafe kurallarının uygulanması, maske takma zorunluluğu, HES kodu sorgulamaları, evde kal çağrısı, kapanmalar, sokağa çıkma yasakları, ülke sınırlarının kapatılması, karantina süreçleri, aşı ve benzeri bunlar arasında sayılabilir (Doğan, 2023: 57-64).

Covid-19 pandemisi sonrasında benzer olumsuz durumların yaşanmaması için bu tip biyolojik afetlerin önüne geçebilmek adına çeşitli politikalar üretilerek, kriz yönetimi planları yapılması konusuna odaklanılmıştır. Çünkü Covid-19 krizinin ortaya çıkıp hızla yayılması sürecinde genel olarak ülkelerin ne denli hazırlıksız ve etkisiz kaldığı anlaşılmıştır (Genç, 2021; Güler, 2022: 97). Örneğin Türkiye'de pandemi ile anlaşılan bir sorun, kriz yönetimine dair birbirinden farklı, sorumlu çok sayıda kurumun var olmasına rağmen, bu kurumların birbirleri arasında koordinasyonunun zayıf olması, bunları tek çatı altında birleştirecek bir üst yapının var olmamasıdır (Övgün ve Gül, 2019: 179).

Covid-19 salgını daha önce karşılaşılan virüslere benzemeyerek hızlı bir şekilde dünya geneline yayılan bir kriz haline gelmiştir. Korku ve güven kaybı Covid-19 pandemisinin toplumlar üzerinde gösterdiği ilk etkilerdir (Alkan, 2020: 269). Pandemi öncesi ülkelerin birbirleriyle etkileşim halinde olması ve hazırlıklı olmamaları, virüsün hızla yayılıp küresel çapta bir krize dönmesine neden olmuştur (Karlı ve Çelikyay, 2020: 325). Bu sebepten ötürü çoğu ülke sınır kapılarını kapatma kararı alarak kendi ülkelerini koruma altına almaya çalışmıştır (Yılmaz, 2023: 19). Covid-19 salgını ile alakalı yapılan ilk açıklamalarla birlikte ülkeler krizi algılamıştır. Bu bağlamda hemen hemen her ülke kendi politikalarını oluşturmaya çalışmıştır.

Türkiye’de pandemiyle mücadeleye yönelik çalışmalar, 2020 yılının Ocak Ayı’nda oluşturulan Bilim Kurulu’nun önerilerine dayanarak başlatılmıştır. Pandemi süreci boyunca “Koronavirüs Bilim Kurulu” tarafından oluşturulan politikalar aracılığıyla birçok tedbir alınarak hayata geçirilmiştir. Bu tedbirler aracılığıyla Covid-19 salgını kontrol altına alınmaya çalışılmıştır. Ancak alınan tedbirleri hayata geçirme noktasında, zorluk çıkartan bazı noktalarda olmuştur. Bu nedenden ötürü süreç boyunca geniş ölçekli bir kriz yönetimi planının uygulanmasına ihtiyaç duyulmuştur. Toplumun devlete en çok ihtiyaç duyduğu dönemler bu tür krizlerin yaşandığı dönemlerdir (Yılmaz, 2023: 21-24). Covid-19 salgınının küreselleşmesinin arka planında, ülkelerin bu tip virüsü algılama ve gerekli tedbirleri faaliyete geçirme noktasında yaşadıkları zorluklar yatmaktadır (Alkan, 2020: 269). Yaşanılan Covid-19 salgınıyla, gerçekleşme ihtimali olan krizlere karşı afet ve salgın planları yapılması gerekliliği kaçınılmaz bir gerçek haline gelmiştir (Karlı ve Çelikyay, 2020: 323).

### 3.SOKAK DÜZEYİ BÜROKRASI

Çalışmanın bu bölümünde, uluslararası literatürde “Street-Level Bureaucracy” olarak yer alan “Sokak Düzeyi Bürokrasi” konusu, sokak düzeyi bürokrasinin ne olduğu, sokak düzeyi bürokratların kimler olduğu ve Covid-19 zamanı sokak düzeyi bürokratların önemi ve bu dönemde yaşadıkları güçlüklerin neler olduğu konuları üzerinde durulmuştur.

“Sokak Düzeyi Bürokrat” kavramı ilk kez Amerikalı Siyaset Bilimci Michael Lipsky’nin “The Dilemmas of the Individual in Public Service” eserinde yer almaktadır. Bu kavram; kamu hizmetlerinin gerçekleştirildiği esnada vatandaşla birebir temasta bulunan kamu çalışanlarını ifade etmektedir (Lipsky, 1980: 11). Sokak düzeyi bürokratların rolü, kamu politikalarını uygulama noktasında hükümetin, başarı durumunu doğrudan etkilemektedir (Arpacı, 2023: 24). Sokak düzeyi bürokratlar halkla doğrudan etkileşim halinde oldukları için adeta köprü vazifesi görerek ön saflarda yer almaktadırlar. Sokak düzeyi bürokratlar vatandaş ile birebir temas halinde oldukları için sorunların direkt içinde yer alarak, durumu gözlemleyebilmektedirler. Böylelikle vatandaşın istek ve ihtiyaçlarını doğrudan giderebilmektedirler. Bu bağlamda; Michael Lipsky’nin (1980) eserinde yer alan sokak düzeyi bürokrat kavramına; sağlık personelleri, polisler, sosyal hizmet uzmanları ve öğretmenler gibi kamu hizmetlerini vatandaşa sunan kurum ve kuruluşların çalışanları dahil olmaktadır. Sokak düzeyi bürokratlar yalnızca kamu kurumlarını değil, sivil toplumu da konusu çerçevesine almaktadır. Sokak düzeyi bürokratlar karar verme sürecinde önemli bir yere sahiptirler (Erdoğan, 2019: 26).

Lipsky'nin 1980 tarihli "Street-Level Bureaucracy: Dilemma of the Individual in Public Services" adlı eserinden sonra, bu kavram üzerinde birçok çalışma yapılmıştır. Koronavirüs pandemisi ile birlikte sokak düzeyi bürokratların önemi göz ardı edilemeyecek kadar ön plana çıkmıştır. Covid-19 krizinde sokak düzeyi bürokratların halk ile doğrudan etkileşim halinde olma durumu kriz yönetimi sürecinde de önem düzeylerini gözler önüne sermiştir. Sağlık çalışanları, kolluk kuvvetleri, sosyal hizmet personelleri ve diğer sokak düzeyi bürokratlar, olağan dönemlerde olduğu gibi Covid-19 pandemisi gibi olağanüstü bir durumda da sahada en aktif rolü oynayarak daha da ön plana çıkmışlardır. Bu bağlamda Covid-19 kriz döneminde ulusal ve uluslararası literatürde sokak düzeyi bürokratları kapsayan akademik çalışmalar incelenmiştir. Sokak düzeyi bürokratların Covid-19 pandemi sürecinde karşı karşıya kaldıkları güçlüklerin nedenleri ve bu gibi durumlarda kriz yönetimi süreçlerindeki durumları ele alınmıştır. Bu çerçevede, literatürde öne



çıkan, pandemi döneminde sokak düzeyi bürokratları konu alan bazı çalışmalar ve üzerinde durdukları konular şöyledir:

Güner (2020), tezinde İzmir İli Kemalpaşa ve Bornova ilçelerinde (içerik analizi yöntemi ve alan araştırması kullanılarak) polis, jandarma ve zabıtalara yapılan saha çalışmasında Covid-19 (Koronavirüs) döneminde kolluk kuvvetlerinin işlevleri ve Covid-19 (Koronavirüs) pandemisinin kolluk kuvvetlerine etkilerini araştırmıştır. Buna göre; pandemi döneminde alınan kararların vatandaşa uygulanma noktasında ve daha önce böyle bir durumla karşılaşmadıkları için kolluk kuvvetlerinin ciddi zorluklar yaşadığı anlaşılmıştır. Uygulanılan kısıtlama kararlarının kolluk kuvvetleri ile vatandaş arasındaki ilişkileri son derece olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Bu dönemde kolluk kuvvetlerinin görev dışı işlerde yavaşlamak zorunda kaldığı çıkan sonuçlar arasındadır.

Ajolor, Okewale, Aliu ve Ojikutu (2020) Nijerya örneğini konu alan makalelerinde, sokak düzeyi bürokratların Covid-19 (Koronavirüs) ile mücadele kapsamında yaşadıkları zorlukların nedeni araştırmışlardır. Buna göre, Covid-19 (Koronavirüs) döneminde sokak düzeyi bürokratlar her ne kadar aktif rol oynasa da Nijerya hükümetinin almış olduğu tedbirlerin yetersiz olduğu ve bu yüzden zorluklarla karşı karşıya kaldıkları sonucuna ulaşılmıştır. Covid-19 (Koronavirüs) pandemi döneminde de sahada ön planda yer alan sokak düzeyi bürokratlar için maddi ve manevi yatırımlar yapılması gerektiği tavsiye edilmiştir.

Lotta, Magri, Sandim, Silva (2020) Brezilya örneğindeki makalelerinde sosyal hizmet çalışanlarının Covid-19 (Koronavirüs) pandemisi döneminde göstermiş oldukları performans ve Covid-19 (Koronavirüs) pandemisinin çalışma hayatlarını nasıl etkiledikleri anket yöntemi kullanılarak araştırmıştır. Çalışmadan sonucunda sokak düzeyi bürokrat olan sosyal hizmet çalışanlarının Covid-19 (Koronavirüs) pandemisi döneminde kendilerini korunaklı ve güvende hissetmedikleri aynı zamanda kurumsal desteğe ihtiyaç duydukları sonucuna ulaşılmıştır. Alcadipani, Cabral, Fernandes ve Lotta (2020) Covid-19 (Koronavirüs) pandemisinin Brezilya'da polisler üzerindeki etkisi nitel araştırma yöntemi kullanılarak araştırmışlardır. Buna göre, Covid-19 (Koronavirüs) pandemisinin sokak düzeyi bürokrat olan kolluk kuvvetleri üzerinde bıraktığı izlerin, sağlık personellerinin üzerinde bıraktığı etkilere göre görünür olmadığı sonucuna varılmıştır. Bu sebeple, bu konu üzerinde daha çok araştırma yapılması gerektiği tavsiye edilmiştir. Lotta, Magri, Nunes, Benedito, Aliberti, Ribeiro ve Santos (2021) Covid-19 (Koronavirüs) Brezilya'da pandemisi ile mücadele kapsamında sokak düzeyi bürokratların rolüne odaklanmışlar; bu grubun olağan zamanlardaki görevlerinin Covid-19 (Koronavirüs) krizi ile birlikte göstermiş olduğu değişikliklerin sebebini araştırmışlardır. Çalışmanın sonucuna göre; Covid-19 (Koronavirüs) zamanı sokak düzeyi bürokratların hükümet tarafından baskı gördüğü ve sorumluluklarının artırıldığı; vatandaş ile karşılıklı münakaşalar yaşadıkları ve bu sebeple yetkilerinin azaltılması gerektiği savunulmuştur.

Carlitz, Yamanis ve Mollel (2021) Tanzanya üzerinde yaptıkları çalışmalarında Covid-19 (Koronavirüs) zamanı sokak düzeyi bürokratların salgını yönetmeye çalışırken karşı karşıya kaldıkları zorlukların nedenlerini, 40 yetkilinin deneyimleri üzerinden tümevarımsal yaklaşımla araştırmışlardır. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre; sokak düzeyi bürokratların salgını kontrol altına almaya çalışırken yaşadıkları zorlukların en önemli nedeninin kaynak eksikliği ve yetersizliği olduğu anlaşılmıştır.

Civinskas, Sumskas ve Dvorak (2021) Litvanya özelindeki çalışmalarında, nitel araştırma yöntemine dayanarak sokak düzeyi bürokratların Covid-19 (Koronavirüs) salgını ile mücadeleleri esnasında alınan tedbirlerin uygulanması temeline dayanmaktadır. Çalışmanın sonucuna göre Covid-19 (Koronavirüs) pandemisi döneminde sokak düzeyi bürokratların iş yükünün arttığı ve bu dönemde ortaya konulan kurallar ve değişikliklerin hızlı bir şekilde benimsenip faaliyete konulması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Hadna, Listyaningsih ve İhwanudin (2022), Endonezya özelinde yaptıkları çalışmada sokak düzeyi bürokratların Covid-19 (Koronavirüs) pandemi sürecinde yaşadıkları deneyimlere yönelik alan araştırması yapmış, bu süreçte sokak düzeyi bürokratların takdir yetkisinin kısıtlarına odaklanmışlardır. Çalışmanın sonucuna göre sokak düzeyi bürokratların takdir yetkisini kullanımı ile cinsiyet ve yaşlarının arasında anlamlı bir bağlantı olduğunu ortaya koymuşlardır.

Gouri (2022) Hindistan özelindeki çalışmasında Covid-19 (Koronavirüs) zamanı sokak düzeyi bürokratlarının rolü ve yaşadıkları zorlukların sebeplerinin neler olduğunu araştırmıştır. Buna göre; Hindistan'ın nüfus yoğunluğu sebebiyle Covid-19 (Koronavirüs) pandemisi sürecinde kamu kaynaklarının yetersiz kaldığı ve bu sebeple çalışanların baskıya maruz kaldıkları anlaşılmaktadır. Sokak düzeyi bürokratlar belirlenen politikaların hayata geçirilmesinde uygulayıcı role sahip oldukları için politikaların başarı ve başarısızlığını gösterdikleri performansla büyük oranda etkiledikleri sonucu elde edilmiştir. Bundan ötürü kamu politikalarının başarılı bir şekilde yürütülebilmesi için belirlenen politikalarda değişikliğe gidilmesi gerektiği sonucu elde edilmiştir.

Sokak düzeyi bürokratlar devletin kamu politikalarının uygulayıcısı olarak devlet ile vatandaş arasında köprü görevi görmektedir. Karar alma sürecinde önemli bir yere sahip olan sokak düzeyi bürokratlar, vatandaş ile birebir temas halindedir. Sokak düzeyi bürokratlar, Covid-19 pandemi sürecinde belirlenen kural ve alınan tedbirleri faaliyete geçirirken birçok zorlukla karşılaşmışlardır (Semerci, 2022: 14).

İncelenen çalışmalara göre, bu zorluklardan bazıları; sokak düzeyi bürokratların böylesi bir krizle ilk defa karşılaşması, alınan önlemlerin ve kaynakların yetersiz kalması, görev dışı sorumlulukları üstlenmeleri, görevleri gereği halk ile doğrudan temas halinde oldukları için Covid-19 virüsüne yakalanma risklerinin yüksek olması, bu sebeple kendilerini güvende ve korunaklı hissetmemeleri, vatandaşın Covid-19 zamanı alınan kararlara uymamaları, görevlerini yapacakları esnada zorluk çıkarmaları, özellikle sokak düzeyi bürokrat olan kolluk kuvvetlerinin cezai işlem uygulaması gereken durumlarda vatandaş ile ilişkilerini zedelediğidir.

Bunların yanında Covid-19 sürecinde personel sayısının yeterli olmaması iş yüklerini arttırarak fazla mesai yapmalarına neden olmuştur (Güner, 2021: 115-119; Yücel, 2021: 104). Covid-19 pandemisi, biyolojik bir afetin ne denli büyük problemlere ve kalıcı hasarlara sebebiyet verebileceğini göstermiştir. Bu gibi durumlara karşı daha hazırlıklı olunması gerekmektedir. Ülkeler bu süreçte çoğunlukla kendi imkanları doğrultusunda, Covid-19 krizi ile mücadele etmek durumunda kalmışlardır. Koronavirüs süreci küresel krizlerin geleneksel yöntemlerle çözülemeyeceğini göstermiştir ve bu süreçte daha güçlü yöntemlere ihtiyaç duyulduğu anlaşılmıştır (Özcan ve Tokdemir, 2022: 131-133).

## SONUÇ

Krizler beklenmedik anlarda meydana gelen, örgütler için var olma ve zaman baskısı yaratan durumlardır. Krizler doğru zamanda müdahale edilmez ve hızlı bir şekilde yönetilmezse çok ciddi sonuçlar doğurabilmektedir. Biyolojik afetler, ekonomik kayıplar, savaşlar, doğal afetler, kıtlıklar ve daha sayılabilecek birçok kriz türleri vardır. Bu bağlamda gerçekleşme ihtimali olabilecek krizler için, önceden kriz yönetimi planları yapılması gerekmektedir. İnsanlık tarihi boyunca salgın hastalıklar hep var olmuştur ve toplumlar üzerinde büyük hasarlara yol açmıştır. Yakın tarihte meydana gelen Covid-19 salgını tüm dünyada olumsuz izler bırakmıştır, Koronavirüs kaynaklı kapanmalar, kısıtlamalar yasaklar meydana gelmiştir. Bu durum tüm dünyada gündelik hayatı durma noktasına getirmiştir. Binlerce kişinin ölümüne sebep olan Koronavirüs krizi döneminde, insanlar korku ve panik durumu yaşamışlardır. Ülkeler, toplum sağlığını koruyabilmek için özel politikalar geliştirmişlerdir. Hazırlanan bu politikalar sokak düzeyi bürokratlar aracılığıyla faaliyete geçirilmiştir.

Sokak düzeyi bürokratlar tüm risklere rağmen kamu sağlığını korumak için Covid-19 sürecinde sahada en önde yer almışlardır. Bu sebeple küresel düzeyde insan sağlığını etkileyen pandemi dönemlerinde sokak düzeyi bürokratlarının rolünün önemi anlaşılmıştır. Covid-19 zamanı sokak düzeyi bürokratların çalışma şartlarında hazırlıklı, tecrübeli, bilgi sahibi olmaktan kaynaklanan bazı düzensizlikler de meydana gelmiştir. Böylesi bir pandemi sürecinin tekrar yaşanması ihtimaline karşı sokak düzeyi bürokratların pandemi dönemlerinde hazırlık planları çerçevesinde personel sayısı arttırılarak çalışma şartlarının iyileştirilmesi, ilgili mevzuatın ve özel kurumsal yapılanmanın oluşturulması, kamu yöneticilerinin pandemi gibi kriz durumlarında eğitilmesine ihtiyacı vardır. Covid-19 salgını ilk defa karşılaşılan bir durum olduğu için ülkeler, başlangıçta yavaş hareket etmek durumunda kalmıştır. Artık bu konuda herkes tecrübe sahibi olduğu için bundan sonra yaşanabilecek olası pandemi durumlarına karşı, karar vericilerin süreci daha hızlı ve kontrollü yürüteceği düşünülmektedir. Sokak düzeyi bürokratlar görevleri gereği her zaman vatandaş ile temas halinde olduğu için Covid-19 zamanı görevlerini icra ettikleri esnada vatandaş kaynaklı birçok zorlukla da mücadele etmişlerdir. Vatandaşın, sokak düzeyi bürokratların görevlerine, pandemi dönemi ne tür hizmetlerde bulduklarına, kamu sağlığını koruyabilmek için verilen sorumlulukları yerine getirmek zorunda olduklarına dair bilinçlendirilmesi gerekmektedir. Bu durumun vatandaş ile sokak düzeyi bürokratlar arasındaki ilişkileri daha sağlıklı bir hale getireceği öngörülmektedir. Bu gibi eksiklikler giderildiği takdirde sokak düzeyi bürokratların kendilerini güvende hissederek daha verimli performans sergileyecekleri düşünülmektedir. Literatürde sokak düzeyi bürokratlar ve özellikle de kriz dönemlerindeki görev ve sorumlulukları üzerine destekleyici, alan araştırmasına dayalı çalışmalara da ihtiyaç ortadadır. Koronavirüs krizi aracılığıyla bu tip pandemilerin önüne geçebilmek için küresel önlemler alınarak iş birliği halinde hareket edilmesinin gerektiği anlaşılmıştır.

## KAYNAKÇA

- Açıkgöz, R. (2020). "Bir Afet Türü Olarak Salgınlar: Veba Ve Covid-19 Örnekleri Bağlamında Sosyolojik Bir Çözümleme"., Can, İ. (Editör), Afet Sosyolojisi İçinde (189-208). İstanbul. Çizgi Kitabevi Yayınları.
- Ajolor, O., R., O., F., A., & A., O. (2020). Covid 19: Assessing Social Welfare Policy and the Involvement of Street Level Bureaucrats in Nigeria. *International Journal of Innovative*

- Research in Social Sciences and Strategic Management Techniques, 7, 1-14.  
<https://doi.org/10.48028/İprds/İjirssmt.V7.İ1.01>
- Akman, Elvettin. 2019. “Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminde Kamu Politikası Aktörleri”. *Paradoks Ekonomi Sosyoloji Ve Politika Dergisi* 15(1):35-54.
- Alcadipani, R., Cabral, S., Fernandes, A., & Lotta, G. (2020). Street-Level Bureaucrats Under Covid-19: Police Officers’ Responses in Constrained Settings. *Administrative Theory & Praxis*, 42(3), 394-403.
- Alkan, Haluk. 2020. “Covid-19 Sonrasında Yönetmel Kapasite: Demokrasi Bağlamında Devletlerin Geleceği”. *Küresel Salgının Anatomisi: İnsan ve Toplumun Geleceği*. Ankara: Tüba Yayınları.
- Arpacı, Sabri Çağdaş. 2023. “Tapu Müdürlüklerinde Çalışan Sokak Düzeyi Bürokratlarının Örgütsel Adalet Algılarının Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi: İzmir İli Alan Araştırması”.
- Aykaç, B. (2001). Kamu Yönetiminde Kriz ve Kriz Yönetimi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 123-132.
- Baltaş, Z. (2002). *Krizde Fırsatları Görmek: Yöneticiler İçin Krizde Yönetim El Kitabı*. İstanbul Remzi Kitabevi.
- Bayram, Ayhan. 2015. “İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin Doğal Afetlere Dayalı Kriz Yönetimi Ve İstanbul Halkının Bakış Açısı”. Doktora Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Can, Halil, Öznur Aşan Azizoğlu, ve Eren Miski Aydın. 2011. *Organizasyon ve Yönetim*. Sekizinci Baskı. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Carlitz, R., Yamanis, T., & Mollel, H. (2021). Coping With Denialism: How Street-Level Bureaucrats Adapted And Responded To Covid-19 In Tanzania. *Journal Of Health Politics, Policy And Law*, 46. <https://doi.org/10.1215/03616878-9349128>
- Civinskas, R., Šumskas, G., & Dvorak, J. (2021). Beyond The Front-Line: The Coping Strategies And Discretion Of Lithuanian Street-Level Bureaucracy During Covid-19. *Corvinus Journal Of Sociology And Social Policy*, 12, 3-28. <https://doi.org/10.14267/Cjssp.2021.1.1>
- Demirtaş, Hasan. 2000. “Kriz Yönetimi”. *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi* 23(23):353-73.
- Doğan, Merve. 2023. “Uluslararası Kuruluşlarda Ve Türk Kamu Yönetiminde Kriz Yönetimi: Covid-19 Örneği”. Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.
- Esra, Sarı, ve Sarı Buşra. 2020. “Kriz Zamanlarında Eğitim Yönetimi: Covid-19 Örneği”. *Uluslararası Liderlik Çalışmaları Dergisi: Kuram Ve Uygulama* 3(2):49-63.
- Ezgi, Atik, ve Fatma Neval Genç. 2022. “Covid-19 Pandemi Sürecinde Büyükşehir Belediyelerinin Gerçekleştirdiği Çalışmalar”. *Artuklu Kaime Uluslararası İktisadi Ve İdari Araştırmalar Dergisi* 5(1):49-83.
- Genç, Fatma, Neval. 2008. “Kriz İletişimi: Marmara Depremi Örneği”. *Selçuk İletişim* 5(3):161-75.
- Genç, Fatma Neval. 2009. “Kriz Yönetimi ve Kamu Yönetiminde Uygulanabilirliği”. *Verimlilik Dergisi* (4):7-22.
- Genç, Fatma Neval. (2021). *Kriz Yönetimi-Covid-19 Pandemisi Örneği*, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Gofen, A., & Lotta, G. (2021). Street-Level Bureaucrats At The Forefront Of Pandemic Response: A Comparative Perspective. *Journal Of Comparative Policy Analysis: Research And Practice*, 23(1), 3-15.

- Gouri, V. (2022). Indianjournals.Com Role Of Street Level Bureaucrats During Covid-19: A Study In India. *Dynamics Of Public Administration*, 38, 105-115.
- Güler, Hüsnü Gürkan. 2022. "Türkiye’de Covid-19 Salgınıyla Mücadele Sürecinde Kriz Yönetimi ve Kamu Politikaları". Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Güner, S. (2020). Covid 19 Pandemisinin Önlenmesi Sürecinde Kolluk Kuvvetlerinin Fonksiyonlarının Değerlendirilmesi (Master’s Thesis)
- Haşit, Gürkan. 1999. "İşletmelerde Kriz Yönetimi Ve Türkiye’nin Büyük Sanayi İşletmeleri Üzerinde Yapılan Araştırma Çalışması". Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Hadna, A., Listyaningsih, U., & Ihwanudin, I. (2022). To What Extent Have Street-Level Bureaucrats Used Their Discretionary Powers During The Covid-19 Pandemic In Indonesia? *International Journal Of Public Sector Management*, 35. <https://doi.org/10.1108/Ijpsm-12-2021-0272>
- Kadıbeşegil, Salim. 2002. *Kriz Geliyorum Der*. İstanbul: Mediacat Yayınları.
- Karlı, Rukiye Gizem Öztaş, Ve Selma Çelikyay. 2020. "Akıllı Kentlerin Gelişiminde Covid-19 Etkisi". *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (Salgın Hastalıklar Özel Sayısı)*:321-38.
- Kılınç, E. (2020). "Afetlerde Kriz Yönetimi"., Can, İ. (Editör), *Afet Sosyolojisi İçinde* (351-362). İstanbul. Çizgi Kitabevi Yayınları.
- Lipsky, Michael. 1980. *Street Level Bureaucracy, Dilemmas Of The Individual In Public Services*. Russell Sage Foundation.
- Lotta, G. S., Magri, G. M., Nunes, A. C., Benedito, B. S., Aliberti, C., Ribeiro, E. C., ... & Santos, A. (2021). The Impact Of The Covid-19 Pandemic On The Performance Of Street Level Bureaucrats In Brezilya. *Revista Brasileira De Ciencia Politica*.
- Negiz, Nilüfer, Pınar Savaş Yavuzçehre, Ve Özkan Yalçın. 2021. "Covid-19 Sürecinde Kentler Ve Kentliler: Yaşananlar Ve Beklentiler Üzerine Tespitler (Göller Bölgesi Bulguları)". *Hacettepe Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 39(Covid 19 Özel Sayısı):135-53.
- Oba Erdoğan, Cansu. 2019. "Street Level Bureaucrats And Service Provision: The Case Of Syrian Refugees In Altındağ, Ankara". Master’s Thesis, Middle East Technical University.
- Övgün, Barış, Ve Gül Hasan. 2019. "Kriz Yönetiminde Reform". *Resilience* 3(2):173-81.
- Özcan, Arif Behiç, ve Ahmet Samet Tokdemir. 2022. "Covid-19 Pandemisi ve Türkiye’nin Kamu Diplomasisi Uygulamaları". *İletişim ve Diplomasi* (7):117-36.
- Özsoy, Sultangül. 2022. "Türkiye’nin Covid-19 Pandemisi İle Mücadelesinde Karantina Yönetimi Ve Kolluğun Rolü". Yüksek Lisans Tezi, İçişleri Bakanlığı Jandarma Ve Sahil Güvenlik Akademisi Güvenlik Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Öztek, Zafer. 2020. "Pandemi Mücadelesi Ve Yan Kazanımlar". *Journal Of Health And Society, (Covid-19 Özel Sayı)* 6-14.
- Pira, Aylin, Ve Çisil Sohodol. 2015. *Kriz Yönetimi Halkla İlişkiler Açısından Bir Değerlendirme*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Rühle, Michael. 1993. "Crisis Management In Nato". *European Security* 2(4):491-501.
- Saraçoğlu, Hande. 2021. "Covid-19’un Kentler Üzerindeki Etkisi: Van İli Örneği". Yüksek Lisans Tezi, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Van.

- Semerci, Hasret. 2022. “Dünyadaki Aşılama Konulu Kamu Politikalarının Karşılaştırmalı Analizi: Covid-19 Örneği”.
- Turan, Menaf, Ve Hicran Hamza Çelikyay. 2020. “Türkiye’de Kovid-19 İle Mücadele: Politikalar Ve Aktörler”. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi* 3(1):1-25.
- Tutar, H. (2000). *Kriz Ve Stres Ortamında Yönetim*. İstanbul: Hayat Yayınları.
- Ünalnış, A. Nafız, Ve Ceren Gürseler, Ed. 2019. *Afrika’da Krizler, Kriz Yönetimi Ve Türkiye*. Ankara: Akçağ Yayınları.
- Yılmaz, Ali. 2023. “Türkiye’de Mülki İdarenin Kriz Yönetme Kapasitesinin Değerlendirilmesi: Covid-19 Örneği”. Doktora Tezi, Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Yücel, Kaan. 2021. “Salgın Yönetimi ve Yerel Yönetimler: İskenderun İlçesi Covid-19 Salgını ile Mücadele Örneği”. Yüksek Lisans Tezi, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Osmaniye.