

Yerel Yönetimlerde Kriz Yönetimi: Ampirik Bir Çalışma*

Sadegül DURGUN¹

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF, sadegulozcan@ksu.edu.tr, ORCID: 0000-0003-4652-7804

Öz: Krizler her yerde her zaman karşılaşılabilecek olaylar olarak kamu yönetimi içerisinde ve dolayısıyla yerel yönetimler düzeyinde de meydana gelen olaylardır. Hızlı bir şekilde cevap verilmesi gereken durumlar olarak krizlerin etkili bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda kriz yönetimi krizler başlamadan gerekli tedbirlerin alınması ile başlayan ve krizler sona erene kadar devam eden bir süreçtir. Bu çalışmanın amacı yerel yönetimlerde kriz yönetimi algısını ölçmektir. Bu bağlamda çalışmada Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi özelinde personelin kriz yönetimi algısı ortaya konulmaktadır. Çalışmanın yöntemi nicel araştırma yöntemi ve tekniği ise ankettir. Çalışma kapsamında belediye personeli olan 326 kişiye kriz yönetimi ölçeği uygulanmıştır. Çalışmada elde edilen verilerin analiz edilmesi amacıyla IBM SPSS 20 yazılımı kullanılmıştır. Bu kapsamda frekans analizi, merkezi eğilim istatistikleri, normallik testi, Mann Whitney U Testi ve Kruskal-Wallis testi kullanılarak veriler değerlendirilmiştir. Çalışma sonucunda personelin kriz yönetimi algısının ortalama (min. 3.05- max. 3.87) düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda çalışanların bu algılarının yükseltilmesi için çeşitli öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Kriz, Kriz Yönetimi, Yerel Yönetimler

Jel Kodları: H12, H70, H1

Crisis Management In Local Governments: An Empirical Research

Abstract: Crises are events that can be encountered anywhere, anytime, and everywhere in public administration as well as at the level of local governments. Since some events need to be responded to quickly, crises need to be managed effectively. In this context, crisis management is a process that starts with taking necessary measures before a crisis starts and continues until it ends. The aim of this study is to measure the perception of crisis management in local governments. In this context, the study reveals the perception of crisis management among the personnel in Kahramanmaraş Metropolitan Municipality. The method of the study is a quantitative research method, and its technique is a questionnaire. Within the scope of the study, the crisis management scale was applied to 326 municipal personnel. IBM SPSS 20 software was used for the data in the study. These data were evaluated using frequency analysis, central tendency statistics, normality test, the Mann Whitney U Test, and the Kruskal-Wallis test. As a result of the study, it was determined that the crisis management perception of the staff was at an average level (min. 3.05-max. 3.87). In this context, various suggestions have been presented to increase these perceptions of employees.

Keywords: Crisis, Crisis Management, Local Governments

Jel Codes: H12, H70, H1

Atıf: Durgun, S. (2025). Yerel Yönetimlerde Kriz Yönetimi: Ampirik Bir Çalışma, *Politik Ekonomik Kuram*, 9(1), 393-411. <https://doi.org/10.30586/pek.1592351>

Geliş Tarihi: 27.11.2024

Kabul Tarihi: 10.02.2025



Telif Hakkı: © 2025. (CC BY) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

1. Giriş

Krizler kişileri, toplumları, örgütleri ve bireyleri çeşitli açılardan etkileyen, hızlı karar alınması ve müdahale edilmesi gereken olaylar ya da durumları ifade etmektedir.

* Bu çalışma için etik onay, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'ndan 26.07.2024 tarih ve 2024-15 sayılı olarak alınmıştır.

Krizler geçmiş dönemlerde de söz konusu olmakla birlikte, günümüz dünyasında yaşanan değişim ve dönüşümlerin de etkisi ile sürekli bir şekilde karşılaşılan bir hal almış durumdadırlar. Krizlerin zaman ve mekân şeklinde bir sınırı da genellikle söz konusu değildir.

Hayatımızın bir parçası haline gelmiş olan krizlerin olumsuz etkilerini minimize etmek, krizleri fırsata çevirebilmek adına doğru bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Bu noktada kriz yönetimi özellikle yönetici konumundaki kişilerin tehdit durumlarını örgütün ve personelin hedef ve beklentilerini de dikkate alarak, en az kaynakla bertaraf etme durumu şeklinde ifade edilebilecektir. Kriz yönetimi tüm örgüt türleri için önem arz etmektedir ancak varlık nedeni ve etki alanı göz önüne alındığında kamu yönetimi için kriz yönetiminin çok daha önemli olduğunu söylemek mümkündür. Bu noktada gerek merkezi yönetim ve taşra uzantısı, gerekse yerel yönetimler için kriz yönetimi kritik öneme sahiptir.

Bu çalışmada yerel yönetimlerdeki personelin kriz yönetimi noktasındaki algısı ortaya konulmaya çalışılmıştır. Çalışma yerel yönetim birimleri içerisinde önemli bir yeri olan Büyükşehir Belediyeleri ve bu doğrultuda Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi özelinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın hipotezi "Büyükşehir Belediyesi personelinin kriz yönetimi algısı ne düzeydedir?" şeklinde belirlenmiştir. Bu doğrultuda çalışmanın evrenini Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi personeli ve örneklemini ise tesadüfi örnekleme yöntemi ile belirlenen 326 personel oluşturmaktadır. Çalışmada 5'li likert şeklinde oluşturulmuş anket formu kullanılmıştır. Çalışma kapsamında toplanan veriler SPSS paket programı ile analiz edilmiştir. Bu kapsamda veriler frekans analizi, merkezi eğilim istatistikleri, normallik testi, Mann Whitney U Testi ve Kruskal-Wallis testi kullanılarak değerlendirilmiştir. Bu bağlamda çalışmada öncelikle kavramsal çerçeve sunulmuş, kriz ve kriz yönetimi ile özellikleri aktarılmıştır. Ardından yerel yönetimlerde kriz yönetimi üzerinde durulmuş, hukuki düzenlemelere yer verilmiş ve Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi'nin örgütsel yapısı, faaliyetleri, kriz ve yönetimi kapsamında ele alınmıştır. Materyal ve metod kısmında ise adı geçen analizler ve bunlara ilişkin değerlendirmelere yer verilmiş ve çalışma sonuç ve tartışma bölümü ile tamamlanmıştır.

2. Kavramsal Çerçeve

Kriz günlük yaşamda sıklıkla karşılaşılan, hayatımızın bir parçası olabilecek niteliklere sahip bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Kriz sadece bireyler için değil, örgütler, toplumlar, ülkeler için de söz konusu olmaktadır. Çünkü krizlerin bir sınırı yoktur. Herhangi bir zamanda ve yerde meydana gelebilir. Bu nedenle krizlerden en az zararla çıkabilmek ve krizleri fırsata çevirebilmek için kriz yönetimi önemli bir hale gelmektedir.

2.1. Kriz Kavramı ve Özellikleri

Kriz literatürde farklı şekillerde kendisine ifade bulan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Kriz tanımlanırken kimi zaman tehdit edici ortam ve koşullara müdahaledeki yetersizlik şeklinde ifade edilirken, kimi zamanda beklenmedik şartların, olayların üstesinden gelme ihtiyaç ve ivediliği olarak belirtilmektedir (Aksu, 2009, s. 2436). Ayrıca pozitif ve negatif etkilere sahip bir olgu olduğu da söylenmektedir (Özcan, 2021, s. 7). Kriz bireysel ve örgütsel anlamdaki hedeflere ulaşılmasını engelleme potansiyeli taşıyan olaylar dizisi olarak ifade edilebilir. Ayrıca kriz örgütlerin faaliyet sistemlerini tehdit eden, varlığına zarar verebilecek olan, imajını zarara uğratabilecek olan ve bu nedenle hızlı bir şekilde tepki verilmesini gerektiren olağanüstü durum olarak da belirtilmektedir. Bunlarla birlikte kriz örgüt içi ve örgüt dışı paydaşların ekonomik, sosyal, psikolojik, çevresel ve sağlıkla ilgili hedef ve beklentilerini tehdit eden, kurumsal verimliliği azaltabilecek ve olumsuz durumlar ortaya çıkarabilecek öngörülemez olaylar bütünü şeklinde de tanımlanabilmektedir (Özarslan ve Diker, 2020, s. 656; Bal ve Özgen, 2023, s. 856; Örnek, 2007, s. 117). Kriz ayrıca örgütün temel hedef ve beklentilerini tehdit eden, müdahale konusunda zamanın sınırlı olduğu, karar vericileri şaşırtan ve bu

nedenle yüksek oranda stres yaratan anormal durumlardır (Canöz ve Öndoğan, 2015, s. 38). Örgütsel bir kriz, kurumun yaşayabilirliğini tehdit eden düşük olasılıklı, yüksek etkili bir olaydır ve neden, sonuç ve çözüm yollarının belirsizliğinin yanı sıra kararların hızlı bir şekilde alınması gerektiğine dair bir inançla karakterize edilmektedir (Pearson ve Clair, 1998, s. 60; Taş vd., 2022, s. 1240). Yani kriz beklenmedik ve ani bir şekilde gelişen, hızlı ilerleyen ve çoğu defa kişileri ve örgütleri hazırlıksız yakalayan, yüksek düzeyde belirsizlik içeren, iyi değerlendirilmediğinde bir çöküşe neden olan ve iyi değerlendirildiğinde fırsata dönüşen olay ya da durumları ifade etmektedir (Akdağ, 2005, s. 3; Genç, 2009; Kouzmin, 2008, s. 158). Bu ifadelerden anlaşılacağı üzere örgütlerdeki her çatışma ve sıkıntı durumu kriz olarak adlandırılmaz. Çünkü yaşanan tüm çatışma ya da sıkıntılar örgütsel yaşamı veya örgütsel hedefleri tehdit etmez. Krizleri bu gibi durumlardan ayıran temel özellik ise acil bir şekilde cevap verilmesi gerek ve ihtiyacıdır (Özdemir ve Uçar, 2020, s. 141).

Krizleri ortaya çıkaran çeşitli nedenler söz konusudur. Bu nedenlerin doğal ve insan kaynaklı şeklinde tasnif edildiği görülmektedir. Mitroff ve arkadaşları ise teknik/ekonomik arızalardan kaynaklanan krizler ile insanlardan/kurumsal/sosyal arızalardan kaynaklanan krizler şeklinde bir ayırım yapmaktadırlar. Ancak neredeyse her teknik/ekonomik çöküşün bir insan/kurumsal/sosyal çöküşle ilişkili olması ve bunun tersinin de geçerli olması hususunu da göz ardı etmemektedirler (1987, s. 286). Ayrıca örgütsel açıdan bakıldığında, krizlerin örgüt içi ve örgüt dışı nedenleri söz konusudur. Örgüt içi nedenlere bakıldığında genellikle görev tanımlarıyla, iletişimle ve çalışan katkılarıyla ilgili oldukları görülmektedir. Ayrıca örgütsel yapı ve iklim, örgüt kültürü, üst yönetimden kaynaklanan yetersizlikler, bilgi toplama ve değerlendirmede yaşanan sorunlar, yapılan işin özellikleri, mal veya hizmetin türü ve niteliği krizlere neden olan örgüt içi nedenler arasındadır. Bunlarla birlikte örgüt dışında meydana gelen değişikliklere uyum sağlayamama da önemli bir neden olarak değerlendirilmektedir. Örgüt dışı nedenler ise doğal afetler, teknolojik yenilikler, politik ve yasal düzenlemeler, ekonomik koşullar, sosyal ve kültürel nedenler, yoğun rekabet ve salgınlar şeklinde ifade edilebilir (Özdemir ve Uçar, 2020, s. 142; Canöz ve Öndoğan, 2015, s. 41; Güngör, 2020, s. 822; Genç, 2009; Asunakutlu, 2003, s. 144; Göksu, 2011, s. 3-4). Tabii ki bu nedenleri çeşitlendirmek mümkündür. Ayrıca örgüt içi ve örgüt dışı nedenler tek başına krizlere neden olabilirken, bu nedenler birleşerek de kriz ortaya çıkarabilirler. Bu nedenlerle birlikte ortaya çıkan krizleri ani gelişen krizler, zamanla ortaya çıkan krizler ve uzun süre devam eden krizler şeklinde tasnif etmek mümkündür (Aksu, 2009, s. 2437). Ayrıca krizler beklenmedik, inatçı, köklü ve geleneksel krizler şeklinde de tasnif edilebilmektedir (Özcan, 2021, s. 16).

Krizler genellikle bir anda olup biten durumları ifade etmezler. Belirli aşamalar dahilinde gerçekleşirler. Bu aşamalardan ilki kriz öncesi dönemdir ve bu dönemde krizin ortaya çıkabileceğine dair ipuçları söz konusu olmaktadır. İkinci aşama körlük olarak da adlandırılan ve kriz belirtilerinin görülemediği süreçtir. Bu süreçte esasında örgütü tehdit eden sinyaller alınır ancak teşhis ve analiz yetersiz kalmıştır. Üçüncü aşamaya bakıldığında atalet durumu görülmektedir. Bu noktada örgütsel performansın azaldığı ve örgütsel başarının düştüğü fark edilmesine rağmen yöneticiler harekete geçmemektedir. Bu davranışın arkasındaki temel saik ise rutinin dışına çıkmak istememektir. Dördüncü aşamada yanlış kararların alındığı görülmektedir. Bu aşamada çevredeki ve örgüt içindeki değişikliklerin yarattığı muğlaklık ortak bir karara varılamamasına neden olmaktadır. Örgütsel anlamda bir karar almak yerine bireysel sezgiler ön plana çıkar ve bu durum da krize uygun cevap verilmesi noktasında olumsuzluğa neden olmaktadır. Bu aşamada yaşanan sorunlar kriz dönemine neden olmaktadır ve bu da beşinci aşamayı oluşturmaktadır. Bu dönemde artık krizin çok çeşitli etkileri göz ardı edilemeyecek şekilde söz konusu olmaktadır. Örgüt içerisindeki belirsizlik -ki krizlerin en belirgin yönüdür- ve gerilim artmaktadır. Krizin sona ermesi bir sonraki aşamayı oluşturmaktadır ve bu aşamada krizin olumsuz etkilerini ortadan kaldırmak, krizi fırsata dönüştürmek, krizin ileride verebileceği zararları incelemek ve gerekli stratejileri geliştirmek söz konusu

olmaktadır. Örgüt değişim, yeniden yapılanma, uyum sağlama gibi faaliyetlerle yeni bir döneme girmektedir. Son bir aşama olarak kurtarma veya çöküş aşaması söz konusudur ve bu aşama örgütün krize yanıt verebileceği son aşamayı oluşturmaktadır (Özdemir ve Uçar, 2020, s. 143-144; Özcan, 2021). İfade edilen aşamalar dışında krizin aşamalarını; başa çıkma, yeniden düşünme, başlatma, hissetme, müdahale etme ve kum torbasıyla siper yapma şeklinde sıralamak da mümkündür (Chong 2004'ten aktaran Aksu, 2009, s. 2439).

Kriz durumları örgütler için genellikle olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Örgüt içerisinde gerginliğin artması, iletişimin giderek bozulması, karar alma sürecinin aksaması, personelde psikolojik sorunların baş göstermesi, örgütün çevreyi algılamada problem yaşaması ve bunun sonucunda örgütle doğrudan ya da dolaylı ilgili olan kişilerin tutumlarında değişiklik yaşanması, yapılan işlerde gecikmelerin söz konusu olması, koordinasyonsuzluk, örgütle ilgili şikayetlerin artması bu olumsuz durumların bazıları olarak ifade edilebilir. Ancak kriz durumları bu olumsuzlukların yanında birtakım olumlu durumlar da sonuç verebilir. Örgüt içerisindeki teknolojik yenilenme, görev değişiklikleri yapılması, iş modelinin revize edilmesi, yeni yeteneklerin keşfi, yeni stratejiler oluşturulması, örtülü kalmış sorunların gün yüzüne çıkması gibi durumlar kriz sonrası ortaya çıkabilecek olumlu durumlar olarak ifade edilebilir (Canöz ve Öndoğan, 2015, s. 39; Özdemir ve Uçar, 2020, s. 144-145).

Krizlerin birtakım özellikleri söz konusudur. Bu özellikleri aşağıdaki gibi ifade etmek mümkündür (Aykaç, 2001, s. 125-126; Büyükkaracıoğlu, 2016; Güngör, 2020, s. 823; Karaköse, 2007, s. 4; Akdağ ve Arklan, 2013, s. 38):

- Krizleri bütünüyle engellemek zor olsa da öncesinde çeşitli tedbirler almak mümkündür.
- Krizler örgütlerin varlığını ve hedeflerini tehdit etmektedir.
- Beklenmedik gelişmeler söz konusu olabilmektedir.
- Önleme mekanizmaları yetersiz hale gelmektedir.
- Kriz anlarında zaman, kaynak ve bilgi sıkıntısı söz konusudur.
- Kriz zamanlarında yöneticilerde ve karar alıcılarda gerginlik meydana gelebilmektedir.
- Krizlerin kontrol edilmesi genellikle zordur.
- Krizler örgütlerde korku ve paniğe neden olabilirler.
- Krizler toplumların üst düzey hedeflerini tehdit etmektedir.
- Kriz döneminde örgütlerin ve toplumların öngörü ve önleme mekanizmaları yetersiz kalmaktadır.
- Kriz iyi yönetildiğinde fırsata dönüşebilir.

İfade edilen özellikler ile birlikte krizlerin, belirsiz, beklenmez, tehditkar, zaman baskısı yaratan, yüksek düzeyde endişeye neden olan, uluslararası nitelik arz edebilen, politik etkiler de yaratabilen, siyasi, kurumsal ve geçici karmaşıklara yol açabilen, dinamik ve kaotik bir yapıda olan ve yönetilmesi zor olan bir olgu olduğu da ifade edilebilir (Özcan, 2021, s. 13).

Krizler daha önce de ifade edildiği gibi her an her yerde yaşanabilecek durumlar olarak değerlendirilmektedir. Bu noktada hayatın her alanını doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyecek krizler meydana geldiğinde yapılması gereken şeyler ya da atılması gereken adımlar söz konusu olmaktadır. Bir kriz durumunda; mümkün olan en hızlı şekilde tepki vermek önemlidir. Sonuç odaklı hareket etmek ve doğru kararlar vermek krizlerin doğru bir şekilde sonuçlandırılmasını sağlayacaktır. Ayrıca bir kriz durumu söz konusu olduğunda anlayışlı olmak, önerilere açık olmak, yardım isteyebilmek ve şeffaf olmak gereklidir. Sağduyulu davranmak, etkilenen taraf ve paydaşları belirlemek, sürekli

bir şekilde bilgilendirme yapmak ve moral ve motivasyonu yüksek tutmak kriz durumlarında atılması gereken en önemli adımlardandır. Son olarak örgütün geliştirilmeye çalışılması, ar-ge çalışmalarına özen gösterilmesi ve krizden faydalanılmaya çalışılması kriz durumlarında yapılması gerekenler olarak karşımıza çıkmaktadır (Güngör, 2020, s. 823-824).

Krizler hem bireyler hem de örgütler açısından önemlidir. Bu nedenle bir kriz durumunda özellikle örgütlerin temel hedeflerini ve yaşamlarını tehlikeye sokacak durumlardan uzak kalabilmek adına kriz sinyallerinin zamanında alınması, bir kriz yönetim ekibi oluşturulması ve kriz yönetimi stratejilerini de içeren etkili bir planın hazırlanması önemlidir. Bu bağlamda kriz yönetimi önemli bir konu teşkil etmektedir.

2.2. Kriz Yönetimi ve Özellikleri

Kriz yönetimini yöneticilerin tehdit durumlarını örgütün ve personelin hedef ve beklentilerini de dikkate alarak, en az kaynakla bertaraf etme durumu şeklinde ifade etmek mümkündür. Kriz yönetimi kriz durumunun nasıl atlatılacağı, sebepleri ve çözüm yolları üzerinde yoğunlaşmıştır. Ayrıca kriz yönetimi, kriz durumu öncesindeki sinyallerin alınması, bunların doğru bir şekilde yorumlanması, kriz sürecinden en az zararla çıkabilmesini sağlayacak tedbirlerin alınması, bu tedbirler doğrultusunda krizi sona erdirecek faaliyetlerin yapılması (Özarslan ve Diker, 2020, s. 656; Akdağ ve Arklan, 2013, s. 39) ve krizin tekrarlamaması adına da gerekli adımların atılmasını ifade etmektedir. Bununla birlikte kriz yönetimi örgütlerin varlıklarını tehlikeye atabilecek durum ve koşulların önceden tahmin edilmesi ve bu doğrultuda gerekli tedbirlerin alınması sürecini ifade etmektedir. Kriz yönetimi ifade edilen hususlarla birlikte örgütlerin krizle birlikte oluşan zararlarını telafi etmek veya minimum seviyeye indirmek amacıyla önleme, planlama, değerlendirme ve koruma faaliyetlerini de kapsamaktadır (Karaköse, 2007, s. 6, 8). Yani kriz yönetimi kriz öncesi, kriz anı ve kriz sonrası aşamaları olan proaktif bir süreç şeklinde tanımlanabilmektedir. Kriz öncesi durumda potansiyel krizlerin sezilmesine, engellenebilmesine veya krizden kaçınmaya yönelik faaliyetler söz konusu olmaktadır. Kriz esnasında yaşanan krize uyum sağlamaya, amaçlara ulaşmak adına ortaya çıkan olumsuzluğu giderecek yönde hızlı ve doğru adımların atılması gerekmektedir. Kriz sonrasında ise kriz döneminden maksimum fayda sağlayacak adımların atılması önemli hale gelmektedir (Canöz ve Öndoğan, 2015, s. 43; Salik Ata, 2023, s. 64; Coombs, 2007). Kriz yönetiminde temel amaç krizleri tamamen yok etmek değil, kontrol altına almaktır. Ayrıca örgütlerin esneklik kabiliyetini arttırmaktır. Örgütlerde krizi önceden tahmin edebilen ve önlemler alan yapılar oluşturmak yine önemli bir amaç olarak karşımıza çıkmaktadır. Burada atılması gereken temel adım ise kriz baskısı altında doğru ve zamanında karar vererek olabildiğince şeffaf olmaktır (Özcan, 2021, s. 23). Bununla birlikte kriz yönetiminde etkili iletişim ve bu noktada önemli bir kaynak olarak değerlendirilecek bilginin doğru kullanımı da ciddi şekilde önem arz etmektedir (Karaağaç, 2013, s. 121). Çünkü neredeyse tüm krizler bilgi eksikliğinden beslenmektedirler (Parsons, 1996, s. 27). Yönetimin esnekliği ve bilginin güvenilirliği, etkin bir kriz yönetimi için geliştirici faktörlerdir (Khodarahmi, 2009, s. 525). Daha önce ifade edildiği gibi bu noktada da şeffaflık önemli bir husus olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kriz yönetiminin birtakım özellikleri söz konusudur. Bu özellikler aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir (Büyükkaracıoğlu, 2016; Güngör, 2020, s. 824; Akdağ, 2005, s. 4):

- Kriz yönetimi disiplinler arası bir yaklaşımdır.
- Kriz yönetimi bir karar alma süreç ve işlemidir.
- Kriz yönetimi, yönetimin özel bir türüdür.
- Birçok aşamadan oluşan bir süreci kapsamaktadır.
- Bir süreç olarak kriz yönetimi, uzun, döngüsel ve süreklidir ve ayrıca karmaşık ve etkileşimlidir.
- Kriz yönetimi örgütlerin yaşamlarını tehlikeye atan veya olanaksız kılan durumlarla ilgilidir.

- Kriz yönetiminde potansiyel krizlerin öngörülmesi ve bertaraf edilmesi söz konusudur.
- Kriz yönetiminde devamlılık esastır.
- Kriz yönetiminde yönetici ve karar alıcıların krizleri algılama şekilleri önemlidir.
- Kriz yönetimi, yaşanan ya da yaşanabilecek olan krizin türüne olduğu kadar örgütlerin de yapı ve türlerine göre farklılık arz edebilir.

Kriz yönetim sürecinde önemli olan bazı hususlar vardır. Bu hususlar aşağıdaki gibi ifade edilebilir (White 2003'ten aktaran Karaköse, 2007, s. 9):

- Panik yapmamak,
- Hızlı ve genel kararlar vermek,
- Liyakatli bireyleri kriz yönetim sürecine dahil etmek,
- Örgüt içi ve dışı için bilgi akışını sağlayacak bir iletişim ağı oluşturmak,
- Kriz ekibi olarak çalışacak bir grup oluşturmak,
- SWOT analizi yapmak,
- Dürüst olmak,
- Medyaya karşı duyarlı ve profesyonel davranmak,
- Toplum ve paydaşları dinlemek,
- Yalan söylememek.

İfade edilen hususlarla birlikte bir kriz yönetim sürecinde bir de yapılmaması gerekenler vardır ve bunlar da en az diğer hususlar kadar önemlidir. Yapılmaması gerekenler aşağıdaki gibi sıralanabilecektir (Parsons, 1996, s. 28):

- Bilinmeyen şeyler hakkında kamuoyu önünde spekülasyon yapmak,
- Sorunu olduğundan daha küçük göstermeye çalışmak,
- Bir şeyler için birilerini suçlamak,
- İnsanlar hakkında mahremiyetlerini ihlal edecek bilgiler vermek,
- "Yorum yok" demek,
- Haber medyası arasında taraf tutmak,
- Ürün veya hizmetleri tanıtmak için bu fırsatı kullanmak.

Kriz dönemlerinde çok çeşitli uygulamalar söz konusu olabilmektedir. Bu bağlamda kriz yönetimi sürecinde davranışsal, paradigmatik ve sistemik aşamalar şeklinde ifade edilebilecek üçlü bir uygulamanın faydalı sonuçlar doğuracağı ifade edilmektedir. Bu doğrultuda davranışsal aşama; örgütlerin alışlagelmiş uygulama ve yöntemlerinden farklı uygulama ve yöntemleri benimsemeleri adına gerekli tedbirleri almalarını içeren bir aşamadır. Paradigmatik aşamaya bakıldığında ortaya çıkabilecek ya da çıkmış olan krizin boyutuna, özelliklerine ve türüne göre yöntemlerin geliştirilmesi, bunların uygulanmasını görmekteyiz. Sistemik aşamada ise kriz dönemlerinde örgütsel yapıda, personel düzeninde, örgütün hedef ve politikalarında nasıl bir yol izleneceğinin ortaya konulması durumu söz konusu edilmektedir (Aykaç, 2001, s. 128-129). Bu doğrultuda kriz yönetiminin temel faydalarına bakıldığında; örgütlerin kendi yapılarını gözden geçirmelerini, eksikliklerini görmelerini, zor durumlarla baş edebilme kabiliyetlerini arttırdığını, olumlu bir örgüt kültürü oluşmasına katkı sunduğunu, iç ve dış çevrenin sürekli bir şekilde analiz edilmesini sağladığını, çevreye karşı duyarlı olunmasına katkı sunduğunu, krizler için oluşturulan planların takip edilip güncellenmesini sağladığını görmek mümkündür (Genç, 2009). Tabi ki bu faydaları kriz yönetimin gerçekleştiği örgüte göre farklılaştırmak ve çeşitlendirmek mümkündür.

Tüm yönetimlerde olduğu gibi kriz yönetimi de bir süreç dahilinde söz konusu olmaktadır. Kriz yönetim sürecini farklı şekillerde ifade etmek mümkündür. Bunlardan ilki risk azaltma, hazırlık, iyileştirme ve krize cevap verme şeklindedir. Ayrıca kriz yönetim süreci ön belirti, akut, kronik ve çözüm aşamaları şeklinde de dörde

ayrılabilir. Bunlarla birlikte kriz yönetim sürecini krizden kaçınma, kriz yönetimine hazırlık, krizi teşhis, krizi kontrol altına alma, krizi çözme ve krizden faydalanma şeklinde altıya ayırmak da mümkündür (Özcan, 2021, s. 23-24).

3. Yerel Yönetimlerde Kriz Yönetimi

Kriz durumları tüm örgütler için geçerlidir. Özel sektörde olduğu gibi kamu yönetiminde de çok çeşitli krizler söz konusu olmaktadır. Bir kriz birbiriyle bağlantılı üç tehdit yaratabilmektedir. Bunlar kamu güvenliği, mali kayıp ve itibar kaybıdır (Coombs, 2007). Bunlar tüm yönetimlerde önemlidir. Ancak kamu yönetiminin sahip olduğu vizyon ve misyon ile varlık amaç ve nedeni kamu yönetiminde kriz ve kriz yönetimine özel önem atfedilmesini gerektirmektedir. Kamuda kriz yönetimi, kamusal hizmetlerin sunumunda aksamaların yaşanmaması, kurumların itibarlarının korunması, vatandaşların güven ve desteklerinin azalmasının önüne geçilmesi, kurumsal yapıdan ve çevreden kaynaklanan ya da kaynaklanabilecek olan problemlerin önceden sezilerek gerekli tedbirlerin alınması noktalarında bilinçli, koordineli ve sistemli bir şekilde atılan adımları ve yapılan faaliyetleri ifade etmektedir. Bu bağlamda kamuda kriz yönetiminin temel amaçları; kriz doğmadan onu önleyebilmek, gerekli tedbirleri alarak kamu kurum ve kuruluşunun görebileceği maddi ve manevi zararları en aza indirmektir. Kriz yönetimlerinde en önemli unsurların plan ve hazırlık olduğunu söylemek mümkündür. Kamu yönetimi içerisinde yer alan örgütler için de aynı hususlar söz konusu olmaktadır. Ancak burada özellikle dikkat edilmesi gereken politik ve örgütsel gündemin çok iyi takip edilmesi ve yorumlanmasıdır. Bu sayede krize neden olabilecek hususların tespiti ve bunlara müdahale mümkün olabilecektir (Genç, 2009). Zaten sorunların krize dönüşme ihtimalini azaltmak için tetikte olmak, kuruluşlar ve hükümetler için kritik bir görev durumundadır (Khodarahmi, 2009, s.524). Bunlarla birlikte kamuda kriz yönetiminde, kamu yönetiminin toplumun ihtiyaçlarını karşılamak adına oluşturulmuş olması, faaliyetlerin yerine getirilmesi ve kaynak aktarımlarında siyasi iradenin etkili olabilmesi, yapılan faaliyetler nedeni ile hesap verme sorumluluğunun olması, kamusal değer üretmek durumunda olması, farklı paydaşların talep ve ihtiyaçlarına cevap vermek zorunda olması ve tüm bunlar arasında dengeyi korumak mecburiyetinde olması, vatandaşların artan ilgi beklentileri, yoğun hiyerarşik yapılanma gibi nedenlerle zorluk yaşanacak bir süreç olarak görülmektedir (Özcan, 2021, s. 19-20). Ancak bu zorluklar etkili kriz yönetimleri ile aşılabilecektir. Etkili kriz yönetimi daha önce ifade edilen tehditleri sırayla ele alır. Bir krizde öncelikli kaygı kamu güvenliği olmalıdır. Kamu güvenliğinin ele alınmaması krizden kaynaklanan hasarı artırır. İtibar ve mali kaygılar kamu güvenliği sağlandıktan sonra dikkate alınır. Sonuç olarak kriz yönetimi, bir kurumu ve paydaşlarını tehditlerden korumak ve/veya tehditlerin yarattığı etkiyi azaltmak için tasarlanmıştır (Coombs, 2007). İfade edildiği üzere kamu yönetimi içerisindeki tüm yapılanmalarda kriz yönetimi önemlidir. Bu yapılanmalardan biri de yerel yönetimlerdir.

Yerel yönetimler, merkezi yönetimin hiyerarşik yapısı dışında örgütlenmiş, yerel bir topluluğunun ihtiyaçlarını karşılamak için oluşturulmuş, karar alma mekanizmaları seçimlerle görev başına gelen, idari ve mali açılarından özerkliğe sahip olan birimleri ifade etmektedir (Çiçek, 2014, s. 54). Yerel yönetimler, belirli amaç ve hedeflere ulaşmak ve belirli ihtiyaçlara cevap vermek için toplumların tarihsel gelişimine de koşut olarak ortaya çıkmış birimlerdir (Keleş, 2009, s. 23). Dünya genelinde hemen hemen tüm ülkelerde yerel yönetimlerden bahsetmek mümkündür Farklı türleri olsa da yerel yönetimlerin birtakım ortak özellikleri söz konusudur. Bu özelliklerden ilki coğrafi alandır. Yerel yönetimler belirli bir coğrafi alanda hizmet sunarlar. Diğer bir özellik tüzel kişiliktir. Yerel yönetimlerin devletten ayrı bir tüzel kişilikleri vardır. Yerel seçilmiş organlar bir diğer ortak özellik olarak karşımıza çıkmaktadır. Yerel yönetimlerin merkezi yönetimden bağımsız kendi organları söz konusudur. Bu organlar seçimle iş başına gelmektedirler. Yerel hizmetler yerel yönetimlerin bir başka özelliğidir. Yerel yönetimlerin sorumlu olduğu ve sunduğu hizmetler merkezi yönetimden farklıdır. Yerel yönetimlerin hangi hizmetleri sunacakları kanunda belirtilmiştir. Bu hizmetler yerel nitelikte ve yerel

çıklarına ilişkindir. Yerel yönetimlerin diğer bir özelliği yerel personeldir. Bu özellik merkezi yönetimden ayrı personele sahip olmayı ifade etmektedir. Malvarlığı şeklinde ifade edilen bir diğer özellik yerel yönetimlerin kendilerine ait taşınır ve taşınmaz malvarlığına sahip olmalarını ifade etmektedir. Yerel özerklik ise son ortak ilke olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu ilke yerel yönetimlerin eylem ve işlemlerini yaparken, faaliyetlerini gerçekleştirirken özerk kimliğe sahip olmalarını, kendi politikalarını belirleme ve uygulama konusunda kendilerine serbestlik tanındığını ifade etmektedir (Şengül, 2016, s. 14; Aydın, 2018, s. 72; Eryılmaz, 2016, s. 116).

Farklı türleri söz konusu olan yerel yönetim birimleri Türkiye’de il özel idareleri, belediyeler ve köyler şeklinde üçlü bir sınıflandırmaya tabi tutulmaktadır. Bu ayrım içerisinde yerel ihtiyaçların giderilmesinde daha etkili olan ve Türk yönetim yapısı içerisinde önemli bir yer işgal eden belediyeler ayrı bir öneme sahiptir. Tanzimat Fermanından sonra yönetim anlayışı içerisinde dahil edilmeye başlanan belediyeler ikiye ayrılmaktadır. Bunlardan birincisi 5393 sayılı Belediye Kanunu’na kurulan ve bu kanun doğrultusunda faaliyet gösteren belediyeler iken, ikincisi 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu’na tabi olan, sadece büyük şehirlerde faaliyet gösteren ve bununla birlikte farklı bir statüye sahip olan büyükşehir belediyeleridir (İnaç ve Ünal, 2007; Urhan, 2008; Koçak ve Ekşi, 2010, s. 304).

Türkiye’de belediyeler ve belediyeçilik anlayışına bakıldığında tarihsel bir süreç içerisinde zaman ve çevre koşullarına bağlı olarak değişimler yaşamıştır ve yaşamaya devam etmektedir. Ayrıca, temel hizmet düzeyini aşmış belediyeler kente ve kentliye olan yükümlülüklerini yeniden tanımlamaktadırlar (Zengin vd., 2014, s. 119). Bu noktada kriz yönetimi önemli bir konu olarak tartışılmaktadır. Çok çeşitli görevleri yerine getiren belediyeler aynı zamanda çeşitli krizlerle de karşı karşıya kalmakta ve bu krizleri mümkün olan en az zararla ve mümkün olduğunca fırsata çevirmeye gayret ederek yönetmeye çalışmaktadırlar. Bu noktada yasal düzenlemeler, örgütsel yapı, oluşturulan politika ve planlar ve bunlar doğrultusunda gerçekleştirilen faaliyetler önem arz etmektedir.

3.1.Hukuki Düzenlemeler

Türkiye’de kriz yönetimiyle ilgili olarak ifade edilmesi gereken temel konulardan biri, krizlerin daha çok afetlerle bağlantılı bir şekilde ele alınması ve değerlendirilmesidir. Bu doğrultuda mevzuata bakıldığında kriz ve kriz yönetimi ifadelerinden ziyade afet konularına yer verildiği görülmektedir. Yani kriz yönetimi daha ziyade afetler çerçevesinde ele alınmaktadır. Türkiye’de iki tür belediye söz konusudur. Bu belediyelerin tabi oldukları iki temel yasa 5393 sayılı Belediye Kanunu ile 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu’dur. Bu yasalarda kriz yönetimi meselesine bakıldığında 5393 sayılı kanunda doğrudan kriz ve kriz yönetimine ilişkin bir ifade yer almamakla birlikte afet ve acil durum konusunun yer aldığı ve bu noktada belediyelerin yapması gerekenlere yer verildiği görülmektedir. Aynı şekilde 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu’nda da kriz ifadesi yer almazken, afet konusuna değinilmektedir. Afetler konusunda ve bununla bağlantılı olarak kriz yönetimi konusunda ele alınabilecek bir diğer yasa 7269 Sayılı Umumi Hayata Müessir Afetler Dolayısıyla Alınacak Tedbirlerle Yapılacak Yardımlara Dair Kanun’dur. Bu kanun çerçevesinde belediyelerin afet durumlarında yapması gerekenler ile öncesinde alması gereken tedbirler belirtilmektedir. Aynı şekilde 4373 Sayılı Taşkın Sulara ve Su Baskınlarına Karşı Korunma Kanunu da belediyelere ilişkin çeşitli hususlara yer vermektedir. 7126 Sayılı Sivil Savunma Kanunu yine afetlere ilişkin olarak belediyelere düşen görev ve sorumluluklara ilişkin hükümler içermektedir. 4123 Sayılı Tabii Afet Nedeniyle Meydana Gelen Hasar ve Tahribata İlişkin Hizmetlerin Yürütülmesine Dair Kanun çerçevesinde ise belediyelerin yaşanan afetlerle ilgili olarak birtakım haklarından söz edilmektedir. 6306 Sayılı Afet Riski Altındaki Alanların Dönüştürülmesi Hakkında Kanun yine krizler içinde yer alan ya da bir kriz nedeni olan afet konusuna değinmekte ve burada kriz öncesi durumlar ve alınacak

tedbirlere yer verilmektedir. Belediyelerin bu noktada yapması gerekenler hüküm altına alınmıştır.

İfade edilen yasalarla birlikte farklı hukuki düzenlemelerde de kriz yönetimi ele alınmıştır. Bu noktada özellikle 1377 Sayılı Afet ve Acil Durum Yönetim Merkezleri Yönetmeliği önemlidir. Bu yönetmelikte doğrudan belediye ifadesi yer almamakla birlikte yaşanabilecek afet ve acil durumlarda hem merkezi hem yerel düzeyde müdahale ile ilgili olması nedeniyle önem arz etmektedir. 5211 Sayılı Afet ve Acil Durum Müdahale Hizmetleri Yönetmeliği yine kriz bağlamında ele alınan afetler ve bunlara müdahale durumlarında belediyelere düşen görevleri de ihtiva etmektedir. 27866 Sayılı Afet ve Acil Durum Harcamaları Yönetmeliği'nin belediyeler ile ilgili ifadesi uluslararası göç kapsamındadır. Belirli bir yerde biriken insan nüfusu nedeniyle kamu hizmetlerinin sunulmasında yaşanabilecek sıkıntılarda yapılması gereken husus hüküm altına alınmıştır. 31261 Sayılı Kimyasal, Biyolojik, Radyolojik ve Nükleer Tehlikelere Dair Görev Yönetmeliği'nde yine ifade edilen hususlar nedeniyle yaşanacak kriz durumlarında belediyelerin yapması gerekenler ve iş birliği, koordinasyon noktasında hükümler söz konusu olmaktadır. 12998 Sayılı Afet Sebebiyle Hak Sahibi Olanların Tespiti Hakkındaki Yönetmelik'te komisyon kurulması noktasında belediye hususuna değinilmektedir. 29002 Sayılı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmelik'te ise özellikle büyükşehir belediyelerine acil çağrı merkezleri ile ilgili olarak düşen görev ve sorumluluklar hüküm altına alınmıştır.

3.2. Örgütsel Yapı, Planlar, Faaliyetler

Kriz ve kriz yönetimine ilişkin olarak yapılan hukuki düzenlemelerle birlikte örgütsel bazda düzenlemeler, planlar ve faaliyetler söz konusu olmaktadır. Bu çalışma kapsamında da Kahramanmaraş Büyükşehir Belediye'nin teşkilat şeması, stratejik planı, faaliyet raporu ve yapılan farklı çalışmalar inceleme konusu edilmiştir.

Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi'nin teşkilat şemasına bakıldığında doğrudan kriz yönetimine ilişkin birimin olmadığı görülmekle birlikte, daha önce ifade edildiği gibi krizlerin daha ziyade afetlerle özdeşleştirildiği göz önüne alındığında İtfaiye ve Afet İşleri Daire Başkanlığı'nın kriz yönetimi noktasında faaliyetleri olduğu ifade edilebilir (<https://kahramanmaras.bel.tr/kurumsal/>, 26.07.2024). Nitekim İtfaiye Binası Çatı Yapım işi ile 1800 metrekare kapalı alan elde edilmiş ve bu alanın itfaiye eğitim alanı ve acil kriz masası olarak kullanılmasının planlandığı belirtilmiştir (<https://kahramanmaras.bel.tr/>, 26.07.2024). Bununla birlikte Afet Koordinasyon Merkezi (AKOM) afet ve acil durumlarda önemli bir yere sahiptir.

Belediyenin 2020-2024 Yılı Stratejik Planına bakıldığında kriz ifadesinin planda yer almadığı belirlenmiştir. Bununla birlikte yine afet konusu özelinde değerlendirme yapıldığında ise planda amaçlar, hedefler, mevzuat analizi, üst politika belge analizi, faaliyet alanları ile ürün ve hizmetler ve hedef kartlarında bölümlerinde afet konusuna yer verildiği görülmektedir (Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi 2020-2024 Stratejik Planı).

Belediyenin 2023 yılı Faaliyet Raporu incelendiğinde stratejik plana benzer şekilde kriz ifadesinin raporda yer almadığı ancak afet konusuna değinildiği görülmektedir. Faaliyet raporunda sunulan hizmetler, amaç ve hedefler ve performans bilgileri bölümlerinde afet hususundan bahsedilmiştir. Performans bilgileri incelendiğinde afetle ilgili olarak yapılan işlerin aşağıdaki gibi olduğu görülmüştür (Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi 2023 Faaliyet Raporu):

- Afet evleri çevre düzenlemesi çalışması
- 6 Şubat Afetleri Sonrası Psikososyal Destek Seminerleri
- Afet sonrası yüzyüze ve online psiko-sosyal destek hizmetleri
- Yetişkin Eğitiminde Afet Sonrası Yönetimin Geliştirilmesi Projesi (Enhancing Post-Disaster Management for Adult Education) (Dışişleri Bakanlığı-AB Başkanlığı (Erasmus+, Sonuç bekleniyor)

- Erasmus+Yetişkin Eğitiminde Küçük Ölçekli Ortaklıklar KA210-ADU-Doğal Afetlere Hazırlık (Erasmus-Sonuç bekleniyor)
- Farkındalık Eğitimleri (25.483 kişiye farkındalık eğitimi verilmiştir)
- Afet Koordinasyon Merkezi (AKOM) faaliyetleri

Faaliyet raporlarında Kurumsal Kabiliyet ve Kapasitenin Değerlendirilmesi bölümü mevcuttur ve bu kısımda üstünlükler ve zayıflıklar sıralanmaktadır. Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi'nin kriz yönetimi kapsamındaki üstünlükleri aşağıdaki şekilde ifade edilebilir (Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi 2023 Faaliyet Raporu):

- "Olası doğal afetler ve orman yangınlarına karşı Arama Kurtarma Moral Destek ekipleri (AKMOD) ve gönüllü itfaiyecilerin bulunması.
- Hizmet içi eğitimler ve afet bilinci eğitimlerini verebilecek sınıfların ve öğretmenlerin bulunması.
- Yüksek basınçlı yangın söndürme sistemleri olan yeni ve teknolojik araçların bulunması.
- Güncel teknolojiyle yenilenmiş donanımlı sistem altyapısının bulunması.
- Merkezi server, merkezi yedekleme sistemi ve felaket yedeği sisteminin bulunması."

İfade edilen üstünlüklerin yanında yine kriz yönetimi kapsamında ele alınabilecek zayıflıklar ise aşağıdaki şekildedir (Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi 2023 Faaliyet Raporu):

- "Kurum ve kuruluşlarla veri tabanı entegrasyonunun yetersiz olması.
- Birimler arasındaki koordinasyon eksikliği.
- Mevcut e-belediye sisteminin büyükşehir belediyesi için yetersiz olması."

İfade edilen hususlarla birlikte Belediye'nin web sayfasında özellikle afet ve acil durumlara ilişkin yapılan işlerin yer aldığı görülmektedir. Bu kapsamda ilk olarak dikkati geçen hususun "Büyükşehir Afet Acil Durum Planı Projesi" olduğu söylenebilir. Bu proje kapsamında plan hazırlanmıştır. Bu planın amacının "Afet ve acil durumlarda Kahramanmaraş Büyükşehir Belediye Başkanlığı'na bağlı birimler ile Büyükşehir Belediye Başkanlığı dışındaki diğer paydaş kurum, kuruluşlar ve sivil toplum örgütleri arasındaki koordinasyonun ve iş birliğinin sağlanarak olaylara etkin müdahale edilmesi" olduğu ifade edilmiştir. Bununla birlikte farklı afet ve acil durumlara ilişkin tatbikatlar gerçekleştirilmiştir. Ayrıca afete yönelik seminer ve eğitimlerin yapıldığı bilgisi de sunulmaktadır. Dünya Bankası ve İller Bankasının birlikte yürüttüğü "Kent Ölçeğinde Afet ve İklim Riski Değerlendirmelerinin Yapılmasında Belediyelerin Desteklenmesine Yönelik Teknik Destek Projesi" kapsamında Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi pilot il olarak seçilmiştir. Bu kapsamda çalıştay gerçekleştirilmiştir. Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi tarafından paydaş kurumların desteğiyle hazırlanan Yenilikçi Yeniden Yapılanma Planı yine önemli bir çalışma olarak dikkati çekmektedir. Yerelde Afet Risk Azaltma ve Atık Yönetimi Kapasitesinin Artırılması Projesi de yine ifade edilen planla da bağlantılı şekilde önem arz etmektedir. Hem ifade edilen proje de hem de planda uluslararası işbirliği önemli bir yere sahiptir (<https://kahramanmaras.bel.tr/>, 25.11.2024).

Belediyenin üstünlükleri kriz yönetimi bağlamında ele alındığında daha ziyade yine afet ve özellikle yangınlar konusunda belirgin bir anlam ifade etmektedir. Çünkü krizler tek nedenli ve tek boyutlu değildir. Bununla birlikte teknolojik gelişmelerin takip edilerek sistem altyapılarının oluşturulması kriz yönetimi açısından önemli bir konudur. Ancak zayıf yönler dikkate alındığında kriz yönetimi açısından birtakım eksikliklerin olduğu göz önünde bulundurulmalıdır.

4. Materyal ve Metot

Çalışmanın yöntemi nicel araştırma yöntemidir ve teknik olarak da anket tekniği tercih edilmiştir. Çalışmada Kriz Yönetimi Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek Doç. Dr. Mustafa Çalışkan tarafından geliştirilmiştir. Ölçek "Kriz Yönetimi: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması" başlıklı makale ile geçerliliği ve güvenilirliği test edilerek 5'li likert şeklinde oluşturulmuştur.

Çalışmanın amacı yerel yönetimlerde kriz yönetimi algısını ortaya koymaktır. Çalışma Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi özelinde yapılmıştır. Bu doğrultuda çalışmanın hipotezi "Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi personelinin kriz yönetimine algısı ne düzeydedir?" şeklinde oluşturulmuştur. Çalışmanın örneklemini Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi personelinin tesadüfi örneklem yöntemi ile seçilen kişiler oluşturmaktadır. Bu doğrultuda yapılan istatistiksel hesaplama ile 278 kişiye anket yapılması gerektiği belirlenmiştir. Çalışma kapsamında 326 kişiye ulaşılmıştır. Araştırmada 326 katılımcıdan elde edilen veriler IBM SPSS 20 yazılımı ile analiz edilmiştir. Bu veriler frekans analizi, merkezi eğilim istatistikleri, normallik testi, Mann Whitney U Testi ve Kruskal-Wallis testi kullanılarak değerlendirilmiştir.

4.1. Analiz ve Bulgular

Çalışmada kullanılan ölçeğin güvenilirliğine bakıldığında Cronbach's Alpha değeri 0,975 olarak hesaplanmıştır. Bu değer kullanılan ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğunu belirtmektedir (Tavşancıl, 2019). Kullanılan ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek ve faktör yapısını ortaya koymak amacıyla Açıklayıcı Faktör Analizi yapılmıştır. Tablo 4.1.'de maddelerin faktörlere göre dağılımı ve faktör yükleri görülmektedir.

Tablo 1. Kriz Yönetimi Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) Sonuçları

Ölçek boyutları	Faktör Yükleri	
	1	2
	Boyut 1	
Madde 12	,922	
Madde 15	,916	
Madde 17	,899	
Madde 19	,887	
Madde 13	,882	
Madde 7	,880	
Madde 5	,876	
Madde 16	,864	
Madde 14	,859	
Madde 18	,851	
Madde 1	,843	
Madde 2	,805	
Madde 4	,770	
Madde 6	,730	
Madde 22	,706	
Madde 20	,665	
Madde 23	,607	
Madde 3	,598	
Madde 21	,594	
Madde 11	,570	
	Boyut 2	
Madde 9		,912
Madde 8		,867
Madde 10		,586
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Yeterliliği: 0,968		
Bartlett Testi χ^2 : 7762,518 df: 253; p: 0,000		
Oz Değer	14,858	1,403
Açıkladığı Varyans	64,599	6,100
Açıklanan Toplam Varyans		70,699
Ekstraksiyon Yöntemi: Principal Component Analysis		
Rotasyon Yöntemi: Oblimin with Kaiser Normalization		
Rotasyon 5 iterasyonda yakınsamıştır.		

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği değeri 0,968 olarak hesaplanmıştır ve örneklem büyüklüğünün açıklayıcı faktör analizi için yeterli olduğu belirlenmiştir. Bu

değer Hair vd. (2018) tarafından 0.50'nin üzerinde ise örneklem sayısı yeterli görülmekte ve 0,80-0,90 arası "ideal" (Pett vd., 2003) kategorisinde sınıflandırılmaktadır. Buna ek olarak Bartlett Testi sonuçları χ^2 : 7762,518 df: 253; p: 0,000 ($p < 0,005$) şeklinde olup bu bulgu maddeler arasındaki korelasyonların açımlayıcı faktör analizi için yeterince büyük olduğu anlamına gelmektedir. Faktör analizi sonucunda 23 maddeyi içeren ölçeğin 2 alt boyutlu (faktörlü) bir yapıdan oluştuğu ve toplam varyansın %70,699'unu açıkladığı ortaya çıkmıştır. Buna göre Kriz Yönetimi ölçeğinin geçerli özellik gösterdiği sonucuna varılmıştır. Çalışmada kullanılan ölçeğin boyutlarından ilki varyansın %64,599'unu; ikincisi ise varyansın %6,100'ünü açıklamaktadır.

4.2. Demografik Özellikler

Katılımcılara ait demografik özellikler Tablo 4.2.'de yer almaktadır. Bu tablo incelendiğinde çalışmaya katılan kişilerin çoğunluğunun erkek olduğu görülmektedir (%71,5). Katılımcıların yaşları ise nispeten daha dengeli dağılım göstermektedir. En büyük grup olan 41-45 arası yaşta olan katılımcılar %26,1'lik bir paya sahip olup araştırma için veri toplanan kişilerin yaşlarının 26 ile 50 arasında yığıldığı görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında %55,8 ile üniversite lisans mezunu olanlar çoğunluğu oluşturmakta, lise mezunu katılımcılar da %31 ile dikkat çekmektedir. Araştırmaya katılan kişilerin %55,2'sinin işçi, %31,3'ünün memur ve %13,5'inin sözleşmeli personel olarak belediyede çalıştığı görülmektedir. Son olarak veri toplanan katılımcıların %75'inden fazlasının 6 yıldan uzun bir süredir belediyede çalıştığı gözle çarpılmaktadır.

Tablo 2. Demografik Bilgiler

		N	%
Cinsiyet	Kadın	93	28,5
	Erkek	233	71,5
Yaş	18-25 arası	21	6,4
	26-30 arası	39	12,0
	31-35 arası	54	16,6
	36-40 arası	61	18,7
	41-45 arası	85	26,1
	46-50 arası	50	15,3
	50 üzeri	16	4,9
Eğitim Durumu	İlkokul Mezunu	11	3,4
	Orta Okul Mezunu	10	3,1
	Lise Mezunu	101	31,0
	Üniversite Mezunu	182	55,8
	Yüksek Lisans Ve/Veya Doktora Derecesi Sahibi	22	6,7
Meslek Grubu	Memur	102	31,3
	İşçi	180	55,2
	Sözleşmeli Personel	44	13,5
Kurumdaki Çalışma Süresi	1 yıldan az	26	8,0
	1-5 yıl	53	16,2
	6-10 yıl	98	30,1
	11-15 yıl	85	26,1
	16 yıl ve üzeri	64	19,6

4.3. Merkezi Eğilim İstatistikleri

Kriz yönetimi ölçeğinde yer alan soruların frekans düzeyleri ve merkezi eğilim istatistikleri Tablo 4.3.'te yer almaktadır. Buna göre katılımcıların en fazla katıldıkları ifade %53,4 ile madde 8 olarak dikkat çekmektedir. Katılımcıların en fazla katılmadıkları ifade ise %25,5 ile madde 15'tir. Ölçekte yer alan ifadelerden madde 9 (3,87) ve madde 8 (3,79) en yüksek katılım alan ifadeler olurken; madde 7 (3,05), madde 15 (3,06) ve madde 17 (3,06) en düşük katılım gösterilen ifadeler olmuştur.

Tablo 3. Ölçek soruları frekansları ve merkezi eğilim istatistikleri

	Kesinlikle Katılmıyorum (%)	Katılmıyorum (%)	Kararsızım (%)	Katılıyorum (%)	Kesinlikle Katılıyorum (%)	Ortalama	Standart Sapma
1	12,9	16,6	27,3	32,2	11,0	3,12	1,198
2	11,0	22,4	18,1	36,2	12,3	3,16	1,223
3	8,6	13,8	23,9	39,6	14,1	3,37	1,145
4	7,4	22,7	18,7	37,7	13,5	3,27	1,170
5	10,7	23,9	23,0	31,9	10,3	3,07	1,185
6	11,9	20,6	18,4	36,2	12,9	3,17	1,239
7	13,2	24,8	18,4	31,0	12,6	3,05	1,262
8	5,5	8,6	9,8	53,4	22,7	3,79	1,061
9	5,2	7,7	10,1	48,5	28,5	3,87	1,073
10	7,9	16,3	17,5	39,0	19,3	3,45	1,201
11	6,7	14,7	21,5	43,3	13,8	3,43	1,106
12	10,4	23,9	19,6	34,8	11,3	3,13	1,202
13	8,6	22,7	24,2	34,4	10,1	3,15	1,141
14	10,4	20,2	23,0	34,1	12,3	3,17	1,194
15	12,5	25,5	18,7	30,1	13,2	3,06	1,260
16	10,6	20,9	21,2	34,7	12,6	3,17	1,209
17	11,3	22,4	25,2	31,6	9,5	3,06	1,173
18	7,9	21,2	23,3	35,6	12,0	3,22	1,148
19	9,8	22,7	22,7	31,6	13,2	3,16	1,201
20	7,9	17,2	22,4	39,0	13,5	3,33	1,147
21	8,0	15,3	17,2	46,3	13,2	3,41	1,138
22	9,5	16,6	18,7	42,3	12,9	3,33	1,176
23	8,0	13,2	19,9	42,9	16,0	3,46	1,146

4.4. Kriz Yönetimi Ölçeğinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Bulgular

Değişkenler arasındaki farklılık olup olmadığının analizinden önce verinin normallik testleri yapılmıştır. Normallik testinde grup büyüklüğü önem arz etmektedir. Grubun büyüklüğü elliden az ise Shapiro-Wilk, elliden fazla ise Kolmogorov-Smirnov testi kullanılmaktadır (Büyüköztürk, 2007). Tablo 4.4.'te analize dahil edilen değişkenlerin Kolmogorov-Smirnov test sonuçları yer almaktadır. Buna göre değişkenlerinin tamamının normal dağılım göstermediği sonucuna ulaşılmıştır ($p < 0,05$). Bu nedenle non-parametrik tekniklerin kullanılmasına karar verilmiştir. İki alt kategorisi olan cinsiyet değişkeni için Mann-Whitney U testi; ikiden fazla alt kategorisi olan yaş, eğitim durumu, meslek grubu ve çalışma süresi için ise Kruskal Wallis testi yapılmıştır (Hecke, 2012; Nachar, 2008). Kruskal Wallis testi sonucunda anlamlı farklılık çıkarsa hangi grupların diğerlerinden farklılık gösterdiğini ortaya koymak için ise post hoc prosedürü olarak Dunn testi uygulanmıştır (Dinno, 2015).

Tablo 4. Normallik testi sonuçları

	Kolmogorov-Smirnov		
	İstatistik	sd	p
Cinsiyet	0,451	326	0,000
Yaş	0,174	326	0,000
Eğitim Durumu	0,319	326	0,000
Meslek Grubu	0,296	326	0,000
Çalışma Süresi	0,170	326	0,000
Kriz Yönetimi Puanları	0,097	326	0,000

Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre kriz yönetim ölçek puan farklarını ortaya koymak üzere kullanılan Mann Whitney U testi sonuçları Tablo 4.5.'te gösterilmektedir. Analiz sonucunda erkek katılımcıların puan ortalamalarının kadın katılımcıların puan

ortalamalarından daha yüksek olduğu görülmektedir. Ancak bu iki grup arasındaki bu fark istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık oluşturmamaktadır ($U=408,50$, $Z=$, $p=0,40$).

Tablo 5. Cinsiyete Göre Mann Whitney U Testi Sonuçları

Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	$\sum_{sıra}$	U	Z	P
Kadın	93	161,65	15033			
Erkek	233	164,24	38268			
Toplam	326			10662	-0,225	0,822

Katılımcıların yaş değişkenine göre kriz yönetimi ölçek puan farklarını ortaya koymak üzere kullanılan Kruskal Wallis testi sonuçları Tablo 4.6.'da gösterilmektedir. Buna göre katılımcıların yaşına bağlı olarak kriz yönetim puanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2(6) = 17,511$, $p < 0,05$). Bu farklılıklara ilişkin yapılan Dunn testi sonuçlarına göre 50 üzeri yaştaki katılımcıların kriz yönetimi puanları 18-25 yaş arası, 31-35 yaş arası, 36-40 yaş arası ve 41-45 yaş arası katılımcıların kriz yönetimi puanlarından düşüktür ve istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 6. Yaşa Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	χ^2	sd	p	Dunn Testi
18-25 arası (1)	21	201,19				7-1
26-30 arası (2)	39	142,73				7-3
31-35 arası (3)	54	172,57				7-4
36-40 arası (4)	61	172,62	17,511	6	0,008	7-5
41-45 arası (5)	85	170,81				
46-50 arası (6)	50	154,61				
50 üzeri (7)	16	88,22				
Toplam	326					

Katılımcıların eğitim durumu değişkenine göre kriz yönetimi ölçek puan farklarını ortaya koymak üzere kullanılan Kruskal Wallis testi sonuçları Tablo 4.7.'de gösterilmektedir. Buna göre katılımcıların eğitim düzeylerine bağlı olarak kriz yönetim puanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2(4) = 10,361$, $p < 0,05$). Bu farklılıklara ilişkin yapılan Dunn testi sonuçlarına göre ortaokul mezunu katılımcıların kriz yönetimi puanları yüksek lisans ve/veya doktora derecesi sahibi katılımcıların kriz yönetimi puanlarından yüksektir ve istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 7. Eğitime Göre Yapılan Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	χ^2	sd	p	Dunn Testi
İlkokul Mezunu (1)	11	143,55				2-5
Orta Okul Mezunu (2)	10	225,10				
Lise Mezunu (3)	101	169,35				
Üniversite Mezunu (4)	182	163,61	10,361	4	0,035	
Yüksek Lisans ve/veya Doktora Derecesi Sahibi (5)	22	117,70				
Toplam	326					

Katılımcıların meslek grubu değişkenine göre kriz yönetimi ölçek puan farklarını ortaya koymak üzere kullanılan Kruskal Wallis testi sonuçları Tablo 4.8.'de

gösterilmektedir. Buna göre katılımcıların meslek gruplarına bağlı olarak kriz yönetim puanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur ($\chi^2 (2) = 4,587, p>0,05$).

Tablo 8. Meslek Grubuna Göre Yapılan Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	χ^2	sd	P
Memur	102	148,20	4,587	2	0,101
İşçi	180	173,01			
Sözleşmeli Personel	44	160,05			
Toplam	326				

Katılımcıların çalışma süresi değişkenine göre kriz yönetimi ölçek puan farklarını ortaya koymak üzere kullanılan Kruskal Wallis testi sonuçları Tablo 4.9.'da gösterilmektedir. Buna göre katılımcıların çalışma sürelerine bağlı olarak kriz yönetim puanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2 (4) = 15,763, p<0,05$).

Tablo 9. Çalışma Süresine Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	χ^2	sd	p	Dunn Testi
1 yıldan az (1)	26	209,10	15,763	4	0,003	5-1
1-5 yıl arası (2)	53	161,67				5-4
6-10 yıl arası (3)	98	151,00				
11-15 yıl arası (4)	85	183,25				
16 yıl ve üzeri (5)	64	139,41				
Toplam	326					

Bu farklılıklara ilişkin yapılan Dunn testi sonuçlarına göre 16 yıl ve üzerinde çalışma süresi olan katılımcıların kriz yönetimi puanları 1 yıldan az ve 11-15 yıl arası çalışma süresi olan katılımcıların kriz yönetimi puanlarından düşüktür ve istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

5. Sonuç ve Tartışma

Kriz ülkeleri, toplumları, örgütleri ve bireyleri çoğunlukla olumsuz yönde etkileyen, beklenmeyen sonuçlar ortaya çıkarabilen ve ivedilikle kararlar alınmasını gerektiren durumları ifade etmektedir. Belirli bir zamanı ya da mekânı olmayan krizlerin olumsuz etkilerini asgari düzeye indirebilmek ve riskleri fırsata çevirebilmek adına krizlerin doğru ve etkili bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda kriz yönetimi kriz durumları başlamadan gerekli tedbirlerin alınması ile başlayan ve kriz durumu sona erdikten sonra da devam eden geniş bir yelpazedeki faaliyetleri içermektedir.

Kriz yönetimi tüm örgütler için önemlidir. Ancak kamu yönetimi gibi ülkeyi ilgilendiren yapılanmalarda daha da önemli hale gelmektedir. Kamu yönetimi için bir bütün olarak ya da alt birimlerde meydana gelecek krizlerin etki alanları çok geniş olabilecektir. Bu bağlamda yerel yönetimlerde de kriz yönetimi önem arz etmektedir. Halka en yakın birimler olarak belediyeler bu bağlamda daha da ön plana çıkmaktadır.

Bu çalışma kapsamında Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi özelinde personelin kriz yönetimi algısı ölçülmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda öncelikle frekans analizlerine bakıldığında personelin kriz yönetimi algısının ortalama düzeyde olduğu söylenebilecektir. Tüm maddeler bağlamında verilen cevapların minimum 3,05 ile maksimum 3,87 arasında değiştiği görülmektedir. 3,87 ortalama ile en yüksek puana sahip olan 9. madde yani "Kriz plânımızın olması, kriz ânında yaşanacak belirsizliği azaltmaktadır." maddesidir. Ancak Belediye'nin planları tarandığında bu noktada bir

plana rastlanmadığını, dahası stratejik plan ve faaliyet raporlarında da kriz ifadesinin yer almadığını belirtmek gerekmektedir. Bu bağlamda bir tutarsızlık olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Ancak bu noktada Afet ve Acil Durum Planının baz alınmış olma ihtimali de söz konusu olmaktadır. 3.05 ile en düşük ortalamaya sahip olan madde ise 7. madde yani “Kriz öncesinde olası senaryolar için tatbikatlar yapılmaktadır.” maddesidir. Madde kapsamında Belediye’nin faaliyetlerine ve çalışmalarına bakıldığında ise tutarlılık olduğu görünmektedir. Çünkü bu noktada Belediye’nin tatbikat yaptığına dair bir bilgi raporlarda yer almamaktadır ancak web sayfasında yapılan taramada çeşitli acil durumlara ilişkin olarak İtfaiye Daire Başkanlığınca ve diğer kurumlarla iş birliği ile çeşitli tatbikatların yapıldığı görülmektedir. Daha ziyade hizmet içi ve afet eğitimlerinin söz konusu olduğu ise dikkati çekmektedir. Yani personelin kriz yönetimi bağlamındaki algıları yüksek olmamakla birlikte düşük de değildir. Madde bazlı bir değerlendirmede en yüksek katılıyorum oranının 8. maddede olduğu anlaşılmaktadır. Personelin %50’sinden fazlası “Kriz plânı, hangi krize karşı ne tür tedbir almamız gerektiğini ortaya koyar.” sorusuna katıldığını ifade etmiştir. Bu noktada Afet ve Acil Durum Planının baz alındığı belirtilebilir. En yüksek katılmıyorum oranı ise %25’lik bir oranla 15. madde olan “Kriz esnasında, çalışanlarımızı iyileştirme/koruma planları geliştirilmiş ve etkin bir şekilde uygulanmaktadır.” maddesidir. Bu kapsamda Belediye’nin kriz esnası faaliyetlerinde kısmen sorunların olduğunu söylemek mümkündür. Bunlarla birlikte kesinlikle katılıyorum ifadesindeki en yüksek puanı alan madde, ortalamadaki en yüksek puanı alan madde ile aynı olmakla birlikte bu ifadedeki en düşük puan ise %9,5 ile “Kriz esnasında, işin yapılması için her türlü donanım/teçhizat temin edilmektedir.” şeklindeki 17. maddedir. Bu oranın faaliyet raporunda yer alan Belediye’nin güçlü yanları ile çeliştiği söylenebilir. Bu husus ikinci en yüksek kararsızlık oranına (%25,2) da sahip bulunmaktadır. En yüksek kararsızlık oranına sahip olan ifade ise “Kurumumuz yöneticileri, kriz yönetimi hakkında yeterli bilgiye sahiptir.” şeklindeki 1. maddedir. Bu durum kurum içi iletişimde bazı sorun ve eksikliklerin varlığına işaret edebilecektir.

Frekans analizleri ile birlikte çalışmada değişkenler arasında farklılık olup olmadığına bakılmıştır. Bu kapsamda yapılan testlerle birlikte cinsiyet kapsamında puan farkları olmakla birlikte bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı ortaya konulmuştur. Ayrıca meslek grupları arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bunlarla birlikte yaş, eğitim durumu ve çalışma yılları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Bu kapsamda yaş ve çalışma sürelerindeki farklılıkların benzerlik gösterdiği görülmektedir. Ancak ifade edilen tüm farklılıkların kaynağının ne olabileceğine ilişkin derinlemesine çalışmaların yapılması da gerekmektedir.

Yapılan analizler değerlendirildiğinde genel olarak Büyükşehir Belediyesi personelinin kriz yönetimi algısının ortalama düzeyde olduğu ifade edilebilecektir. Bu husus belediyenin çalışma, faaliyet ve raporlarıyla tutarlı olarak değerlendirilebilir. Bu kapsamda personelin kriz yönetimine ilişkin algılarının yükseltilmesi için çeşitli uygulamalar yapılabilecektir. Bu noktada;

- Personele eğitimler verilmesi, kriz yönetiminin önemini anlatılması öncelik arz etmektedir. Ancak bu husus yapılırken de çalışanların eğitim durumları, yaşları ve çalışma sürelerinin dikkate alınması faydalı olabilecektir.
- Kurum içi iletişimin geliştirilmesi faydalı olabilecektir.
- Faaliyet raporunda yer alan eksikliklerin giderilmesi bu kapsamda önem arz etmektedir.
- Kriz durumlarının afetlerden ibaret olmadığını, çok farklı kriz durumlarının mevcut olabileceğinin kabul edilmesi ve bu noktada bir kriz yönetimi ve kriz eylem planı oluşturulması faydalı olabilecektir.
- Belediyenin donanım, yazılım, ekipman ve teçhizat noktasındaki eksikliklerinin giderilmesi önem arz etmektedir.

İfade edilen hususlar gerçekleştirildiğinde hem personelin kriz yönetimi algısı hem de Belediye'nin kriz durumlarına hazır olma düzeyi artabilecektir.

Kaynakça

- Akdağ, M. (2005). Halkla ilişkiler ve kriz yönetimi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (14), 1-20.
- Akdağ, M., & Arklan, Ü. (2013). Kamu yönetiminde kriz yönetimi. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 6(4).
- Aksu, A. (2009). Kriz yönetimi ve vizyoner liderlik. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 4(15), 2435-2450.
- Asunakutlu, T., Safran, B., & Tosun, E. (2003). Kriz yönetimi üzerine bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1), 141-163.
- Aydın, A. H. (2018). *Yönetim Bilimi*, 7. Baskı. Seçkin Yayıncılık: Ankara
- Aykaç, B. (2001). Kamu yönetiminde kriz ve kriz yönetimi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 123-132.
- Bal, C. G., & Özgen, Z. (2023). Kriz yönetimi ve afetler: Elâzığ depreminden yansımalar. *Çankırı Karatekin University Journal of the Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 13(3).
- Büyükkaracığan, N. (2016). Türkiye'de yerel yönetimlerde kriz ve afet yönetim çalışmalarının mevzuat açısından değerlendirilmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, (12), 195-219.
- Canöz, K., & Öndoğan, A. (2015). Kriz yönetiminde dönüşümcü liderin rolü. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 3(1), 36-61.
- Coombs, W. T. (2007). Crisis management and communications. *Institute for public relations*, 4(5), 6.
- Çiçek, Y. (2014). Geçmişten günümüze Türkiye'de yerel yönetimler. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 53-64.
- Dinno, A. (2015). Nonparametric pairwise multiple comparisons in independent groups using Dunn's test. *The Stata Journal*, 15(1), 292-300.
- Eryılmaz, B. (2016). *Kamu yönetimi*, 9. Baskı, Umuttepe Yayınları: Kocaeli Üniversitesi.
- Genç, F. N. (2009). Kriz yönetimi ve kamu yönetiminde uygulanabilirliği. *Verimlilik Dergisi*, (4), 7-22.
- Göksu, T. (2011). Kriz Yönetimi, <https://www.turgutgoksu.com/FileUpload/ks7441/File/krizyonetimtg21sbt2011.pdf>, 24.07.2024.
- Güngör, B. (2020). Türkiye'de Covid-19 pandemisi süresince alınan önlemlerin kriz yönetimi perspektifinden değerlendirilmesi. *Uluslararası Sosyal Bilimler Akademi Dergisi*, (4), 818-851.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2018). *Multivariate data analysis*. 8. edisyon. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Hecke, T. V. (2012). Power study of anova versus Kruskal-Wallis test. *Journal of Statistics and Management Systems*, 15(2-3), 241-247.
- İnaç, H., & Ünal, F. (2007). Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı ve Türkiye'de belediyeler. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (17).
- Karaağaç, T. (2013). Kriz yönetimi ve iletişim. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, (49).
- Karaköse, T. (2007). Örgütler ve kriz yönetimi. *Akademik bakış*, 13(2), 1-15.
- Keleş, R. (2009). Yerinden yönetim ve siyaset, 6. Baskı, Cem Yayınevi: İstanbul.
- Khodarahmi, E. (2009). Crisis management. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 18(5), 523-528.
- Kouzmin, A. (2008). Crisis management in crisis?. *Administrative Theory & Praxis*, 30(2), 155-183.
- Mitroff, I. I., Shrivastava, P., & Udwadia, F. E. (1987). Effective crisis management. *Academy of Management Perspectives*, 1(4), 283-292.
- Nachar, N. (2008). The Mann-Whitney U: A test for assessing whether two independent samples come from the same distribution. *Tutorials in quantitative Methods for Psychology*, 4(1), 13-20.
- Örnek, A. Ş. (2007). Kriz yönetimi stratejileri ve Türkiye bilişim sektörü örneği. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1), 107-130.
- Özarslan, C., & Diker, E. (2020). Kamu kurumlarının kriz yönetimi becerileri: Samsun Büyükşehir Belediyesi çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Erciyes İletişim Dergisi*, 7(1), 653-678.

Özcan, Ş. (2021). *Etkili kriz yönetimi*. İksad Yayınevi.

Özdemir, L., & Uçar, Y. (2020). Kriz yönetimi etkinlik sistemine yönelik bir öneri. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (1), 131-164.

Pearson, C. M., & Clair, J. A. (1998). Reframing crisis management. *Academy of management review*, 23(1), 59-76.

Pett M. A., Lackey N. R., Sullivan J. J. (2003). Making sense of factor analysis: The use of factor analysis for instrument development in health care research. Thousand Oaks, CA: Sage.

Salik Ata, N. (2023). Kahramanmaraş merkezli 6 Şubat depremlerinin kriz yönetimi bağlamında değerlendirilmesi. *Meriç Uluslararası Sosyal ve Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 7(Özel Sayı), 59-77.

Şengül, R. (2016). *Yerel yönetimler*. 6. Baskı, Umuttepe Yayınları: Kocaeli Üniversitesi.

Taş, İ. E., Durgun, S., & Bal, M. (2022). Türkiye’de Suriyeli göçü sonrası geliştirilen politikaların kriz yönetimi bağlamında değerlendirilmesi. *Şarkiyat*, 14(3), 1238-1255.

Tavşancıl, E. (2019). *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi*, 6. baskı Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Urhan, V. F. (2008). Türkiye’de yerel yönetimlerin yeniden yapılandırılması. *Sayıştay Dergisi*, (70), 85-102.

Zengin, E., Başkurt, M., & Es, M. (2014). Yerel yönetimler ve yerel kalkınma. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(2), 95-124.

Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi, Erişim adresi: <https://kahramanmaras.bel.tr/kurumsal/organ-ve-teskilat>, 26.07.2024.

Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi, Erişim adresi: <https://kahramanmaras.bel.tr/foto-galeri/itfaiye-dairesi-baskanligi-cati-yapim-isi>, 26.07.2024.

Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi, Erişim adresi: <https://kahramanmaras.bel.tr/search/node?keys=afet>, 25.11.2024.

Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi 2020-2024 Stratejik Planı, Erişim adresi: <https://kahramanmaras.bel.tr/stratejik-plan>, 26.07.2024.

Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi 2023 Faaliyet Raporu, Erişim adresi: <https://kahramanmaras.bel.tr/kurumsal/faaliyet-raporlari/2023-yili-faaliyet-raporu>, 26.07.2024.

5393 Sayılı Belediye Kanunu, Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5393&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>, 25.07.2024.

5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu, Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5216&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>, 25.07.2024.

7269 Sayılı Umumi Hayata Müessir Afetler Dolayısıyla Alınacak Tedbirlerle Yapılacak Yardımlara Dair Kanun, Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.3.7269.pdf>, 25.07.2024.

4373 Sayılı Taşkın Sulara ve Su Baskınlarına Karşı Korunma Kanunu, Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.3.4373.pdf>, 25.07.2024.

4123 Sayılı Tabii Afet Nedeniyle Meydana Gelen Hasar ve Tahribata İlişkin Hizmetlerin Yürütülmesine Dair Kanun, Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4123.pdf>, 25.07.2024.

6306 Sayılı Afet Riski Altındaki Alanların Dönüştürülmesi Hakkında Kanun, Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=6306&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>, 25.07.2024.

1377 Sayılı Afet ve Acil Durum Yönetim Merkezleri Yönetmeliği, Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/3.5.20111377.pdf>, 26.07.2024.

5211 Sayılı Afet ve Acil Durum Müdahale Hizmetleri Yönetmeliği, Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/21.5.5211.pdf>, 26.07.2024.

27866 Sayılı Afet ve Acil Durum Harcamaları Yönetmeliği, Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=14776&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=526>.07.2024.

31261 Sayılı Kimyasal, Biyolojik, Radyolojik ve Nükleer Tehlikelere Dair Görev Yönetmeliği, Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/21.5.3033.pdf>, 26.07.2024.

12998 Sayılı Afet Sebebiyle Hak Sahibi Olanların Tespiti Hakkındaki Yönetmelik, Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=4905&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>, 26.07.2024.

29002 Sayılı 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluę, Görev ve Çalışma Yönetmelik, Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/File/GeneratePdf?mevzuatNo=19670&mevzuatTur=KurumVeKurulusYonetmeligi&mevzuatTertip=5>, 26.07.2024.

Çıkar Çatışması: Yoktur.

Finansal Destek: Yoktur.

Etik Onay: Bu çalışma için etik onay, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'ndan 26.07.2024 tarih ve 2024-15 sayılı olarak alınmıştır.

Yazar Katkısı: Sadegül DURGUN (%100)

Conflict of Interest: None.

Funding: None.

Ethical Approval: Ethical approval for this study was obtained from Kahramanmaraş Sütçü İmam University, Social and Human Sciences Ethics Committee dated 26.07.2024 and numbered 2024-15.

Author Contributions: Sadegül DURGUN (100%)
