T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK ANABİLİM DALI
ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

TÜRKİYE'DE FAALİYET GÖSTEREN İNSANİ YARDIM KURULUŞLARININ LOJİSTİK PERFORMANS DEĞERLENDİRMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN
ORHAN TAŞDOĞAN

GAZİANTEP - 2018

T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK ANABİLİM DALI
ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

TÜRKİYE'DE FAALİYET GÖSTEREN İNSANİ YARDIM KURULUŞLARININ LOJİSTİK PERFORMANS DEĞERLENDİRMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN
ORHAN TAŞDOĞAN

TEZ DANIŞMANI
YRD. DOÇ. DR. İBRAHİM AKBEN

GAZİANTEP - 2018

Orhan Taşdoğan tarafından hazırlanan "Türkiye'de Faaliyet Gösteren İnsani Yardım Kuruluşlarının Lojistik Performans Değerlendirmesi" başlıklı bu çalışma ……tarihinde yapılan savunma sonucu **başarılı** bulunarak jürimiz tarafından **Yüksek Lisans Tezi** olarak kabul edilmiştir.

……
(Başkan)

…….
(Üye)

…….
(Üye)

…….
(Üye)

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım. ……./……./…….

Doç. Dr. Mazlum Çelik
Enstitü Müdürü

TEZ ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum "Türkiye'de Faaliyet Gösteren İnsani Yardım Kuruluşlarının Lojistik Performans Değerlendirmesi" başlıklı çalışmanın tarafımca, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakça da gösterilenlerden oluştuğunu ve bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve onurumla doğrularım. ……/……/……

Orhan Taşdoğan

ÖNSÖZ

Yüksek lisans eğitim dönemim boyunca bana büyük katkıları olan, bilgi ve tecrübeleri ile akademik anlamda gelişmemde etkileri olan değerli hocalarıma, çalışma dönemim boyunca yardımlarını ve ilgisini esirgemeyen sayın hocam ve tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. İbrahim AKBEN'e çok teşekkür ederim.

Bu süreçte, bilgi ve tecrübelerinden yararlandığım tüm arkadaşlarıma, bu çalışmayı hazırlamamdaki en büyük motivasyon kaynağım olan çok sevgili arkadaşım Seda GÜNER'e çok teşekkür ederim.

ÖZET

Bu çalışmanın temel amacı, insani yardım alanında faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşlarının lojistik performansını değerlendirmektir. Kuruluşların lojistik performansını etkileyen değişkenleri incelemek ve bu değişkenlerin etkilerini belirlemektir. Çalışmanın kapsamı gereği Türkiye'de faaliyet gösteren yerli ve yabancı menşeili sivil toplum kuruluşlar, araştırmanın hedef grubu olmuştur. Bu kuruluşlar üzerinde bir alan çalışması yapılmıştır ve edinilen veriler ve bilgiler istatistik analiz programında analiz edilerek araştırmanın hipotezleri test edilmiştir. Çalışma sonunda; kuruluşların karakteristik özelliklerinin, lojistik performans üzerinde düşük ölçekte bir etkisi olduğu; kuruluş işbirliğinin lojistik performans üzerinde anlamlı pozitif bir etkiye sahip olduğu; bilgi paylaşımının lojistik performans üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu; verimlilik performansının lojistik performans üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu; etkinlik performansının lojistik performans üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu ve son olarak lojistik stratejinin lojistik performans üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Lojistik Performans, Lojistik Strateji, Sivil Toplum Kuruluşları, İnsani Yardım Kuruluşları

ABSTRACT

The main aim of this study is to evaluate the logistical performance of non-governmental organizations operating in the field of humanitarian aid. To examine the variables that affect the logistic performance of organizations and to determine the effects of these variables. Due to the scope of work of domestic and foreign origin, civil society organizations operating in Turkey, has been the target of the research group. A field study was conducted on these organizations and the data and information obtained were analyzed in the statistical analysis program and the hypothesis of the research was tested. At the end of study; that the characteristics of organizations are a low-scale impact on logistical performance; organization cooperation has a significant positive impact on logistical performance; information sharing has a significant and positive impact on logistics performance; productivity performance has a meaningful and positive effect on logistic performance; it has been determined that the efficiency performance has significant and positive effect on the logistic performance and finally the logistic strategy has a positive and positive effect on the logistic performance.

Key Words: Logistics Performance, Logistics Strategy, Civil Society Organizations, Humanitarian Aid Organizations

İÇİNDEKİLER **Sayfa No.**

ÖNSÖZ ..... **i**
ÖZET ..... **ii**
ABSTRACT ..... **iii**
İÇİNDEKİLER ..... **iv**
TABLO LİSTESİ ..... **viii**
KISALTMALAR LİSTESİ ..... **ix**
ŞEKİL LİSTESİ ..... **x**

BİRİNCİ BÖLÜM
GİRİŞ **1**
1.1. Problemin Tanımı ve Tarihçesi 2
1.2. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı 3
1.3. Ana Kütle ve Örneklem Seçimi 3
1.4. Veri Toplama Süreci ve Geri Dönüş Oranı 3
1.5. Araştırmanın Kısıtları ve Güvenirliliği 4
1.6. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli 4
1.6.1. Kuruluş İşbirliği ve Koordinasyon 5
1.6.2. Bilgi Paylaşımı 5
1.6.3. Verimlilik Performansı 6
1.6.4. Etkinlik Performansı 6
1.6.5. Lojistik Strateji 7

İKİNCİ BÖLÜM
LOJİSTİK VE PERFORMANS YÖNETİMİ **9**
2.1. Lojistik ve Lojistik Yönetimi 9
2.1.1. Lojistik 9
2.1.2. Lojistik Yönetimi 12
2.2. Tedarik Zinciri Yönetimi 13
2.2.1. Tedarik Zinciri 13
2.2.2. Tedarik Zinciri Yönetimi 13
2.3. Performans 15
2.4. Performans Yönetimi 16
2.5. Lojistik Performans 16

2.5.1. Maliyet Etkinliği 18
2.5.2. Esneklik 18
2.5.3. Kullanıcı Tatmini 18
2.5.4. Sosyal Sorumluluk 18
2.5.5. İş Güvenliği ve Çalışma Şartları 19
2.5.6. Erişim Kolaylığı 19
2.5.7. Az Hasar ve Iskarta(Fire) Miktarı 19
2.5.8. Tam Zamanında Teslimat 19
2.5.9. Uygun Fiyat 19
2.5.10. Güvenirlilik 20
2.6. Lojistik Performans Yönetimi 20
2.6.1. Lojistik Performans Ölçme ve Değerlendirme 20

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
İNSANİ YARDIM KURULUŞLARI VE KRİZLER 24
3.1. Sivil Toplum Kuruluşları ve İnsani Yardım İlkeleri 24
3.1.1. İnsani Yardım Hedefli Sivil Toplum Kuruluşlarının Faaliyet Alanları 27
3.1.2. Türkiye'de Faaliyet Gösteren İnsani Yardım Kuruluşları 27
3.2. İnsani Yardım ve Kriz Türleri 27
3.2.1. İnsani Yardım 27
3.2.2. İnsani Yardımın İlkeleri 28
3.3. İnsani Yardımda Lojistiğin Önemi 29
3.4. İnsani Yardım Lojistiği ve Aşamaları 32
3.5. İnsani Yardım Lojistiğinin Ticari Lojistikten Farkı 33
3.6. İnsani Yardım Lojistiğinde Koordinasyonun Önemi 35
3.7. İnsani Yardım Lojistiğinde Bilgi Sistemleri 37
3.8. İnsani Yardım Lojistiği Aşamaları 40
3.8.1. Hazırlık Aşaması 41
3.8.2. Müdahale Aşaması 46
3.8.3. Yeniden Yapılandırma ve İyileştirme Aşaması 50
3.9. İnsani Kriz 52
3.9.1. İnsani Kriz Türleri 53
3.9.1.1. Doğal Kaynaklı Krizler 53
3.9.1.1.1. Deprem 53

3.9.1.1.2. Sel 54
3.9.1.1.3. Volkanik Patlama 54
3.9.1.1.4. Heyelan 55
3.9.1.1.5. Çığ 55
3.9.1.2. İnsani Kaynaklı Krizler 56
3.9.1.2.1. Savaş 56
3.9.1.2.2. Yangın 56
3.9.1.2.3. Nükleer Faaliyetler 57

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM
ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE SONUÇ 58
4.1. Analizler ve Bulgular 58
4.1.1. Araştırmanın Güvenirlilik ve Geçerlilik Analizi Sonuçları 58
4.1.2. Basıklık ve Çarpıklık Analizine İlişkin Bulgular 59
4.1.3. Kuruluşların Karakteristikleri İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler 64
4.1.3.1. Kuruluşların Çalışan Sayılarına İlişkin Bulgular 64
4.1.3.2. Kuruluş Türüne İlişkin Bulgular 64
4.1.3.3. Kuruluş Faaliyet Alanlarına İlişkin Bulgular 65
4.1.3.4. Kuruluşların Bağlı Olduğu Ülkelere İlişkin Bulgular 65
4.1.3.5. Kuruluşların Üye Oldukları Kuruluşlara İlişkin Bulgular 66
4.1.3.6. Kuruluşların Faaliyet Sürelerine İlişkin Bulgular 67
4.1.4. Araştırma Modelindeki Değişkenleri Tanımlayıcı Bulgular 67
4.1.4.1. Kuruluş İşbirliğine İlişkin Bulgular 68
4.1.4.2. Bilgi Paylaşımına İlişkin Bulgular 68
4.1.4.3. Verimlilik Performansına İlişkin Bulgular 68
4.1.4.4. Etkinlik Performansına İlişkin Bulgular 69
4.1.4.5. Lojistik Stratejiye İlişkin Bulgular 69
4.1.4.6. Lojistik Performansa İlişkin Bulgular 69
4.1.5. Araştırmanın Temel Bulgularına İlişkin Bulgular 69
4.1.5.1. Korelasyon Analizi 69
4.1.5.2. Korelasyon Analizi Sonuçları 70
4.1.5.3. Regresyon Analizi 71
4.1.5.4. Regresyon Analizi Sonuçları 72
4.1.5.4.1. Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları 72

SONUÇ VE ÖNERİLER.....73
KAYNAKÇA.....77
EKLER.....90
EK 1. Yerli ve Yabancı İnsani Yardım Kuruluşlarının Listesi.....90
EK 2. Anket Soruları.....93
EK 3. Basıklık ve Çarpıklık Analiz Sonuçları.....96
EK 4. Frekans Analizi Sonuçları.....99

TABLO LİSTESİ **Sayfa No**

Tablo 3.1. Ülkemizdeki Doğal Afet oranları ve Yıkılan Konut Sayısı……..……...…...53

Tablo 4.1. Araştırmada Yer Alan Ölçeklere İlişkin Güvenirlilik Analizi Sonuçları……59

Tablo 4.2. Kuruluşların Çalışan Sayılarına İlişkin Bulgular…….64

Tablo 4.3. Kuruluş Türlerine İlişkin Bulgular…….…..64

Tablo 4.4. Kuruluşların Faaliyet Alanlarına İlişkin Bulgular…….……....……..65

Tablo 4.5. Kuruluşların Bağlı Olduğu Ülkelere İlişkin Bulgular……...…….….66

Tablo 4.6. Kuruluşların Üye Oldukları Uluslararası Kuruluşların Dağılımı…….66

Tablo 4.7. Kuruluşların Faaliyet Sürelerine İlişkin Bulgular……..…….…....67

Tablo 4.8. Lojistik Performans ile Diğer Bileşenler Korelasyon Analiz Sonuçları……..……...……71

Tablo 4.9. Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları…….72

Tablo 4.10. Araştırmada Yer Alan Hipotezlerin Kabul / Ret Durumu……...75

KISALTMALAR LİSTESİ

AFAD : Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı

AYDES : Afet Yönetim ve Karar Destek Sistem

BM : Birleşmiş Milletler

CLECAT : Avrupa Forwarder, Gümrük Acenteleri ve Lojistik Birliği

FIATA : Taşıma İşleri Komisyoncuları Dernekleri Uluslararası Federasyonu

CSCMP : Tedarik Zinciri Yönetimi Profesyonelleri Konseyi (Council of Supply Chain Management Professionals)

FACT : Saha Değerlendirme Koordinasyon Takımları (Field Assessment Coordination Teams)

FEMA : Amerika Birleşik Devletleri Federal Acil Durum Yönetim Kurumu (Federal Emergency Management Agency)

İZGE : Afetlerde İleri Teknoloji Kullanımı (İZGE)

MEGEP : Mesleki Eğitim ve Öğretim Sistemini Güçlendirme Projesi

NATO : North Atlantic Treaty Organization

NGO : Non-Governmental Organization

STK : Sivil Toplum Kuruluşu

TABB : Türkiye Afet Bilgi Bankası

TAMP : Türkiye Afet Yönetim Müdahale Planı

TDK : Türk Dil Kurumu

UDSEP : Ulusal Deprem Stratejisi ve Eylem Planı

UMKE : Ulusal Medikal Kurtarma Ekipleri

UN : United Nations

UTİKAD : Uluslararası Taşımacılık ve Lojistik Hizmet Üretenleri Derneği

ŞEKİL LİSTESİ

Sayfa No

Şekil 1.1. Araştırma Modeli……8

Şekil 2.1. Lojistik Kavramı……...10

Şekil 2.2. Tedarik Zinciri……...14

Şekil 2.3. Lojistik Performans Bileşenleri……17

Şekil 3.1. Kriz Döngüsü……52

Şekil 4.1. Kuruluş İşbirliği Q-Q Plot Grafiği……...61

Şekil 4.2. Bilgi Paylaşımı Q-Q Plot Grafiği……...61

Şekil 4.3. Verimlilik Performansı Q-Q Plot Grafiği……62

Şekil 4.4. Etkinlik Performansı Q-Q Plot Grafiği……62

Şekil 4.5. Lojistik Strateji Q-Q Plot Grafiği……...63

Şekil 4.6. Lojistik Performans Q-Q Plot Grafiği……63

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

İnsani yardım kuruluşlarının gerçekleştirdiği yardım faaliyetlerinin en önemli basamaklarından birisi olan lojistik zaman zaman en kritik rolü üstlenmektedir. Lojistiğin en önemli tanımı olan, doğru zamanda doğru yerde doğru miktarda tedarik, insani yardım konusunda daha da önemli hale gelmektedir. Bu faaliyetler genellikle gıda, sağlık hizmetleri, giyim, eğitim ve çeşitli insani alanlarda (psikolojik destek vb.) olmaktadır. Bu çalışma ile insani yardım kuruluşlarının lojistik performans değerlendirmesi yapılmıştır. İnsani yardım lojistiği, ticari lojistikten farklı olarak nerede ne zaman gerçekleşeceği bilinmeyen insani krizlerden dolayı ortaya çıkmaktadır. Bu durumda insani yardım kuruluşları insani krizin gerçekleştiği bölgeye yardım ulaştırırken lojistik performansları ciddi önem arz etmektedir. Sosyal hizmetler kapsamında afet müdahale ve yardım alanında faaliyet gösteren kamu kuruluşlarının yanı sıra, stratejik önemleri giderek artan ve tamamen gönüllülük temelinde faaliyet gösteren ulusal veya uluslararası sivil toplum kuruluşlarının desteği kaçınılmazdır (Kaynak ve Erel, 2016: 2). Son yıllarda ortaya çıkan büyük insani krizlerin etkisi ile bu alanda faaliyet gösteren insani yardım örgütlerinin tepki süreleri, lojistik yeterlilikleri ve performanslarının nasıl ölçüleceği sorusu gündeme gelmeye başlamıştır. 2011 yılından bu yana Suriye'de yaşanan insani kriz de ise bu yardımların nasıl ve ne şekilde yapıldığını görmemize yardımcı olmuştur. Bu alanda gerçekleştirilen faaliyetlere ait verilerin merkezi bir sistem ile toplanması, sınırlı bilişim teknolojileri altyapısı, her insani krizden sonra çabuk değişen dinamik hatta karışık bir ortam, dış faktörler (coğrafik, politik tepkiler vb.) örgüt kültürlerinin farklı olması vb. faktörler, insani kriz yönetim performansının ölçümünde sıkıntılara neden olmaktadır. Diğer yandan insani yardım örgütlerinin kurumsal yeteneklerinin (a) insani kriz odaklılık üzerine etkilerinin ve (b) insani kriz odaklılığının da insani kriz yönetim performansı üzerindeki katkısının literatürde yeterince incelenmemiş olması bu çalışmanın temel motivasyonunu oluşturmaktadır (Kaynak ve Erel, 2016: 2). Çalışmada, lojistik ve tedarik zinciri yönetimi, insani yardım ve insani kriz, Türkiye'de faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları ve sivil toplum kuruluşlarının lojistik faaliyetleri hakkında geniş kapsamlı bilgiler verilmiştir. Çalışmanın son bölümünde ise Türkiye'de faaliyet gösteren insani yardım kuruluşlarının lojistik performans değerlendirmesi ile ilgili çeşitli istatistiki ayrıntılar detaylı olarak incelenmiştir.

1.1. Problemin Tanımı ve Tarihçesi

Dünya üzerinde meydana gelen insani krizler, doğal afetler bir çok insana zarar vermektedir. Bu zararlar kimi zaman kalıcı olup kişilerin ölümüne sebep olmaktadır. İnsani kriz meydana geldikten sonra zarar gören insanların acılarını aza indirmek için çeşitli yardım operasyonları düzenlenmektedir. Bu operasyonlar devletler ve özel kuruluşlar tarafından finanse edilmektedir. Bu krizlerin ne zaman ve ne şekilde meydana geleceği önceden bilinemediği için kriz meydana geldikten sonra hızlı bir şekilde olay yerine ulaşma ve yardım operasyonunu gerçekleştirmek için koordineli bir şekilde lojistik faaliyet yürütülmesi gerekmektedir. 2011 yılından bu yana Suriye'de devam eden iç savaş ve çatışmalar sonucunda milyonlarca Suriyeli vatandaşlar yerlerinden olmuş ve çok ciddi zararlar görmüştür. Bu gelişmelere paralel olarak dünyanın çeşitli ülkelerinden bir çok insani yardım kuruluşu faaliyetlerinin bir bölümünü Türkiye'de yürütmeye başlamıştır ve diğer yandan Türkiye menşeili insani yardım kuruluşları da çalışmalarını Suriye krizine yöneltmeye başlamıştır. Kuruluşlar lojistik faaliyetlerini gerçekleştirirken çok ciddi zorluklar ile karşılaşmaktadırlar. Özellikle yetişmiş personel bulamama, fonların yetersizliği, işbirliği eksikliği, verimli ve etkin bir şekilde çalışamama, bürokratik engeller ve zorluklar bu faaliyetlerin aksamasına, gecikmesine hatta durmasına sebep olmaktadır (Türk Kızılayı, 2015).

Başarılı bir insani yardım operasyonu ancak insani yardım lojistiğinin başarılı yapılmasıyla gerçekleşebilir. Ülkemizde lojistiğe ticari kurumlarca bile yeterli değer verilmediği düşünülürse, insani yardım faaliyetlerinin lojistik yönetiminin nasıl yapıldığı önemli bir araştırma konusudur. Ticari işletmelerin lojistiğe yeterli önemi vermemesi veya maliyet etkin yöntemlerle lojistik yapmaması, karlarını ve müşteri memnuniyetini azaltır. Ancak kar amacı gütmeyen insani yardım kuruluşlarının, lojistik konusunda aynı başarısızlıkları göstermesi durumunda mağdur insanların hayatlarının tehlike altına girdiği bilinmelidir (Çevikel, 2015: 1).

Hızlı ve yerinde bir kriz yönetimi, kriz bölgesindeki insanların ruhsal durumları, krizin fiziki, sosyal, ekonomik ve siyasi etkileri göz önünde bulundurulmalıdır. Bir insani yardım operasyonu, organizasyon eksikliği gibi yaşanan lojistik sorunlar haricinde yağmalama gibi güvenlik sorunları da olumsuz yönde etkilemektedir. Krizin insanlar üstünde oluşturduğu negatif etkiler, yardım görevlilerin çok dikkatli bir şekilde davranmalarını gerektirmektedir (Sahay vd., 2016: 64).

1.2. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Bu tez çalışması Türkiye'de faaliyet gösteren yerli ve yabancı menşeili insani yardım kuruluşlarının lojistik performans değerlendirmesi üzerine bir alan araştırmasıdır. Bu tezde yer alan etkenler altı başlıkta incelenmiştir. Bu başlıklar sırasıyla, kuruluş işbirliği, kuruluşların bilgi paylaşımı, verimlilik performansı, etkinlik performansı, lojistik strateji ve lojistik performansları olarak sıralanmaktadır. Çalışmada bu bölümler arasındaki ilişkiler üzerine durulmuştur ve bu ilişkilerin pozitif ve negatif yönleri araştırılmıştır. Çalışmanın amacını daha açık ifade etmek gerekirse;

- Kuruluş işbirliğinin lojistik performansa etkisini belirlemek,
- Bilgi paylaşımının lojistik performansa etkisini belirlemek,
- Etkinlik performansının lojistik performansa etkisini belirlemek,
- Verimlilik performansının lojistik performansa etkisini belirlemek,
- Lojistik stratejinin lojistik performansa etkisini belirlemek şeklinde sıralanabilir.

Bu çalışma bir alan çalışması ile desteklenerek belirtilen amaçlara ulaşılmaya çalışılmıştır.. Yapılacak alan çalışmasından elde edilecek veriler ile araştırmanın modeli oluşturulup toplanan verilerle model test edilmiştir. Çalışma ile kuruluşların lojistik performansını etkileyen faktörlerin neler olduğunu belirleyerek, literatüre ve kuruluşlar için faydalı bilgiler içeren sonuçlar çıkarmayı hedeflenmiştir.

1.3. Ana Kütle ve Örneklem Seçimi

Bu tez çalışmasının ana kütlesini Türkiye'de faaliyet gösteren yerli ve yabancı menşeili insani yardım kuruluşları oluşturmaktadır. Yerli yabancı kuruluşların bilgilerine T.C. İçişleri Bakanlığı Dernekler Dairesi Başkanlığı'na kayıtlı dernekler listesinden ulaşılmıştır. İnsani yardım alanında faaliyet gösteren 144 kuruluş tespit edilmiştir ve bu kuruluşlar ile çalışmanın örneklemi oluşturularak alan çalışmasına geçilmiştir. Ayrıca bu kuruluşların listesi ekler bölümünde sunulmuştur.

1.4. Veri Toplama Süreci ve Geri Dönüş Oranı

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anketin uygulanacağı kuruluşlar T.C. İçişleri Bakanlığı Dernekler Dairesi Başkanlığı'na kayıtlı yerli ve yabancı menşeili insani yardım alanında faaliyet gösteren kuruluşlardan seçilmiştir. Araştırmada kullanılan anket soruları literatürdeki çeşitli kaynaklardan elde edilen anket sorularının derlenmesi ve kullanılan değişkenlerden uyarlanması şeklinde oluşturulmuştur.

Anket altı bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde kuruluşların karakteristik özelliklerini ölçmeye yönelik sorular, ikinci bölümde kuruluşların, kuruluş içi ve kuruluşlararası işbirliği seviyesini ölçmeye yönelik sorular, üçüncü bölümde kuruluşların bilgi paylaşım seviyesini ölçmeye yönelik sorular, dördüncü bölümde kuruluşların verimlilik performansını ölçmeye yönelik sorular, beşinci bölümde etkinlik performansını ölçmeye yönelik sorular, altıncı bölümde kuruluşların lojistik stratejisini ölçmeye yönelik sorular, yedinci bölümde ise kuruluşların lojistik performansını ölçmeye yönelik sorular yer almaktadır.

Anketin birinci bölümünde açık uçlu sorular, diğer bölümlerde ise 5'li Likert ölçeğinin kullanıldığı önermeler yer almaktadır. Bu sorulardan elde edilen veriler istatistik paket programında analiz edilmiştir.

Anket formu, google drive dökümanlar çevrimiçi aracında oluşturularak elektronik ortama aktarılmıştır. Bu işlemden sonra anket uygulanmaya başlanmıştır. Çalışmanın örneklemi olan 144 kuruluşun öncelikle e-posta adreslerine, internet siteleri veya sosyal medya hesapları yardımı ile ulaşılarak lojistik birimlerinin cevaplaması konusunda açıklayıcı bir yazı ile çalışmanın anket linki gönderilmiştir.

Çalışma sonucunda 144 kuruluştan 103 kuruluş ankete cevap vermiştir. Başka bir ifade ile bakıldığında %71,52 oranında bir geri dönüş oranına ulaşılmıştır.

1.5. Araştırmanın Kısıtları ve Güvenilirliği

Yüksek lisans ve doktora tez araştırmalarının çoğunda karşılaşılan bazı kısıtlar bu çalışma içinde geçerlidir. Bu araştırmanın alan çalışması yapılırken özellikle yabancı menşeili kuruluşlar anket sorularını cevaplama konusunda çok çekinceli davranmışlardır. Verilen bilgilerin paylaşılmayacağına dair her türlü garanti verilmesine rağmen kimi zaman bazı soruları cevaplamayı tercih etmemişlerdir.. Her ne kadar anket yapılan kuruluşların isimleri ve anketi yapan sorumlu kişilerin kimlik bilgileri alınmasa da bu çekinceler zaman zaman gerçekleşmiştir. Bazı kuruluşlar ise tamamen hiçbir soruya cevap vermemiştir. Son yıllarda yaşanan Suriye krizinden kaynaklı bir çok yabancı menşeili kuruluş Türk hükümeti ile yaşadığı problemlerden dolayı kapanmış ya da başka bir ülkeye taşınmıştır. Bu durum da hali hazırda çalışma yapan yabancı menşeili kuruluşları anketi cevaplamasında çekinceler oluşturmuştur.

Bu tez çalışmasında elde edilen verilerin doğruluğu, anket çalışmasına katılan kuruluşların lojistik birim sorumlularının verdikleri cevapların doğruluğu ile sınırlıdır.

1.6. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

Araştırmanın alan çalışması dahilinde oluşturulmuş olan hipotezler şu şekilde

sıralanmıştır;

- **H1**:Kuruluş işbirliği ve koordinasyonu, kuruluşun lojistik performans seviyesini pozitif yönde etkilemektedir.

1.6.1. Kurum İşbirliği ve Koordinasyon

Krizlerin etkin yönetilmesinin bir boyutu olarak kurumlar arası gerekli koordinasyonun sağlanması, krizin neden olduğu can ve mal kaybını büyük ölçüde önleyebilecektir (Cozzolino, 2012). Bu süreçte kamu kuruluşları ile birlikte faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları ve çeşitli toplumsal kesimler arasında işbirliği ve koordinasyonun sağlanması son derece önemlidir (Akyel, 2007: 175). İnsani yardım kuruluşlarının iletişim, koordinasyon ve işbirliği, birbirlerinin görev alanı, kapasite ve kısıtları hakkında bilgi sahibi olmayı da sağlamaktadır (Heaslip vd., 2012: 377). Bu işbirliğinin ve koordinasyonun sağlanamaması telafisi olmayan kayıp ve yıkımlara neden olabilecektir. Koordinasyon ve işbirliğinin vazgeçilmez bir parçası olarak; afet yönetimi ve müdahale alanında görev alan tüm organizasyonlar arasında haberleşme usullerinin belirlenememesi ve koordine edilememesi afet yönetimindeki en büyük zaaflardan birisidir. Etkin bir sistemin kurulabilmesi için farklı çalışma usulleri de dikkate alınarak ortak iş yapma kuralları belirlenmelidir (Palttala vd., 2012: 10-12).

- **H2**:Bilgi paylaşımı, kuruluşun lojistik performans seviyesini pozitif yönde etkilemektedir.

1.6.2. Bilgi Paylaşımı

Bilgi yönetiminde, bilgiye ulaşma ve bilgiyi paylaşma kabiliyetlerinin rekabet avantajını geliştirecek şekilde kullanılmasının önemi açıktır (Moorman ve Miner, 1998: 716). Günümüzde birçok işletme bilgi yönetimi uygulamaları sayesinde başarılı sonuçlar elde etmektedir (Alavi ve Leidner, 1999: 25). Bilgi yönetiminin gerçek yararlarının sadece teknoloji uygulamaları ile değil, örgüt kültürü, yönetim ve bilgi yönetiminin örgütsel boyutlarına yapılacak uzun vadeli yatırımlar ile mümkün olduğunu belirtmişlerdir. Afetin dinamik ve önceden belirlenemeyen karakteristikleri dikkate alındığında, afete ilişkin sağlıklı ve hassas bilgilerin elde edilmesinde, zamanında paylaşılmasında ve koordinasyonundaki zorluklar kabul edilebilir bir durumdur. Bununla birlikte, bilgi paylaşımı iyileştirildiğinde arama ve kurtarma faaliyetlerinin başarısı artmaktadır (Çelik ve Çorbacıoğlu, 2010: 137-138). Bilgi paylaşımı genel verimliliği dolayısıyla da örgüt performansını artıran etkenlerden bir tanesidir.

- **H3**:Kuruluşun verimlilik performansı, lojistik performansını pozitif yönde etkilemektedir.

1.6.3. Verimlilik Performansı

En genel anlatımıyla, üretim sürecine sokulan çeşitli faktörlerle (girdiler) bu sürecin sonunda elde edilen ürünler (çıktılar) arasındaki ilişkiyi ifade eden verimlilik, savurganlıktan uzak, kaynakları en iyi biçimde değerlendirerek üretmek demektir. Ancak, ekonominin dışındaki alanların da giderek daha çok incelemeye tabi tutulması ve ülkelerin gündemlerinin ön sıralarında yer alır hale gelmesi sonucu, verimlilik tanımında da değişiklik gözlenmeye başlanmıştır. Verimlilik denince artık, elde edilen ürün ve hizmetin kalitesini yükseltme, çevreyi ve doğal yapıyı koruma, çalışanlara en iyi yaşam ve çalışma koşullarını sağlama ve bu arada birim girdi başına üretim miktarını artırma çabaları birlikte düşünülmektedir. Verimlilik çoğu kurumda kullanılabilme kolaylığından ve basit bir ölçüt olması nedeniyle yaygın şekilde kullanılan bir performans ölçütüdür (Akdeniz, Durmaz: 1998: 85).

- **H4**:Kuruluşun etkinlik performansı, lojistik performansını pozitif yönde etkilemektedir.

1.6.4. Etkinlik Performansı

Etkinlik, kuruluşların, gerçekleştirdikleri faaliyetlerin sonucunda amaçlara ulaşma derecesini belirleyen bir performans boyutudur (Horngren vd., 2000: 229).

Örgütsel etkinlik, örgütsel amaçlara ulaşma, onları elde etme derecesidir. Bu görüşe göre, bir kuruluş önceden saptadığı amaçlara ne denli ulaşabiliyorsa, o kadar etkindir (Aldemir, 1985: 201-202).

Yüksek performanslı kuruluşlar, doğru işleri doğru şekilde yapan kuruluşlardır. İhtiyaç sahiplerinin istedikleri ürün ve hizmetleri daha yüksek kalitede ve daha düşük maliyetle üretirler. İhtiyaç sahiplerinin ve çalışanlarının beklentilerini karşılayacak veya aşacak şekilde katma değer yaratırlar. Kuruluş açısından etkinlik, işçilik, hammadde, malzeme ve diğer girdilerin kuruluş içinden saptanan amaçlar doğrultusunda ne denli etkin ya da yeterli kullanıldığını gösteren bir değerlendirme kriteridir. Etkinlik, bir kuruluşun hizmet faktörleri ya da hizmetin kendisi için önceden saptadığı programın gerçekleştirilme derecesini gösterir. Etkinlik derecesi aşağıdaki eşitlik ile belirlenebilir.

Etkinlik = Standart Performans / Gerçekleşen (fiili) performans

Örneğin; bir işin standart süresi 2 saat ise, fakat uygulamada bu iş 3 saatte gerçekleşiyorsa;

Etkinlik = 2 / 3 = 0,66'dır.

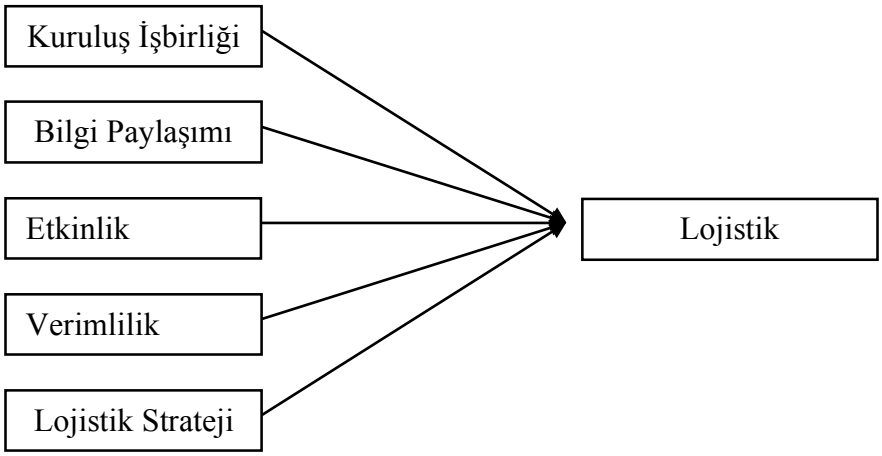
Buna göre, işin yeteri kadar etkin olmadığı sonucuna varılabilir. Etkinlik oranının "1" değerinin altında olması, faaliyetin istenildiği gibi gerçekleşmediği anlamına gelmektedir. Oranın "1" den büyük olması ise, standarttan daha büyük bir etkinlik düzeyini gösterir (Elitaş ve Ağca, 2006: 346).

- **H5**:Kuruluşun lojistik stratejisi, lojistik performansını pozitif yönde etkilemektedir.

1.6.5. Lojistik Strateji

Mükemmel örgütler, içinde yer aldıkları faaliyet alanını göz önünde tutan paydaş odaklı bir strateji geliştirerek, misyon ve vizyonlarını hayata geçirirler. Stratejiyi gerçekleştirmek için politikalar, planlar, amaçlar ve süreçler oluştururlar ve uygularlar. Strateji, paydaşların mevcut durumdaki ve gelecekteki gereksinim ve beklentilerini, performans ölçümünü, araştırma, öğrenme ve dış faaliyetlerden elde edilen bilgileri temel alır; strateji belirlendikten sonra uygun süreçler ile yayımı gerçekleştirilir (EFQM, 2003: 16). Önceki afet deneyimleri göstermektedir ki; afet öncesi ve afet sonrası yapılacak işlevler ve alınacak tedbirler önceden belirlenmeli ve tüm bunlar stratejik bir plan ile desteklenmelidir (Caymaz vd., 2013: 616-617). Örgütlerin kısa, orta ve uzun vade strateji planlarında yer alması gereken eğitim ve geliştirme faktörü, örgütlerinin öğrenme süresi ve davranış değişimini sağlayan ve dolayısıyla acil müdahale yönetiminde performans yükselmesine neden olan bir dönüşüm sürecini vurgulamaktadır (Kim vd., 2012: 1155-1156). Öğrenme odaklılığın yüksek tutulduğu bir iklim oluşturabilmek için ise bu anlayışın pratik olarak uygulanabildiği kurumsal bir ortamı hazırlamak gereklidir (Diamond, 1986: 543).

Bu hipotezler, literatürde daha önce bu alanda yapılan çalışmalardan yararlanılarak oluşturulmuştur. Önceki çalışmalarda bu hipotezler test edilmiştir ve kurumların yetenekleri, insani kriz odaklılık ve yönetim performansları arasında anlamlı bulgular elde edilmiştir. Özellikle kuruluş işbirliği ve koordinasyonun lojistik performans üzerinde çok etkili olduğu gözlemlenmiştir. Yaşanacak en küçük bir bilgi eksikliğinin performansı olumsuz yönde etkilediği gözlemlenmiştir (Kaynak ve Erel, 2016: 5).



Şekil 1.1. Araştırma Modeli
Kaynak: Kaynak ve Erel, 2016: 5

Şekil 1.1'deki araştırma modelinde görüldüğü gibi kuruluş işbirliği, bilgi paylaşımı, verimlilik performansı, etkinlik performansı ve lojistik strateji, lojistik performansı etkileyen bileşenler olarak modelde yer almaktadır. Yapılan araştırmada bu etkenlerin lojistik performans üzerindeki etkileri doğrusal olarak araştırılmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

LOJİSTİK VE PERFORMANS YÖNETİMİ

İnsani yardım kuruluşları, faaliyetlerini gerçekleştirirken lojistik ve tedarik zinciri yönetimi konusunda etkin performanslarına doğru orantılı bir şekilde başarı göstermektedir. Bir insani yardım kuruluşu eğer lojistik ve tedarik zinciri yönetiminde etkin performans gösterebiliyorsa, o insani yardım kuruluşunun etkin bir kuruluş olduğunu göstermektedir.

2.1. Lojistik ve Lojistik Yönetimi

Bu bölümde lojistik ve lojistik yönetimi kavramları hakkında detaylı bilgiler verilecektir. Lojistik ve lojistik yönetimi kavramlarının ne olduğu neleri kapsadığı çalışma prensipleri ve disiplinleri hakkında bilgiler verilecektir.

2.1.1. Lojistik

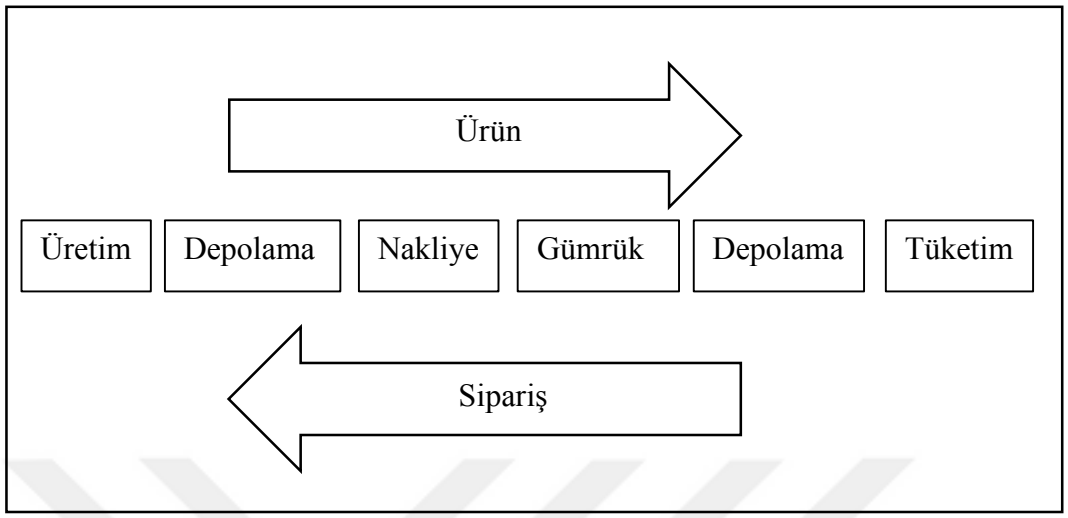
Lojistik; taşıma, depolama ve dağıtım faaliyetlerinin optimum fayda sağlayacak şekilde gerçekleşmesi demektir (Çancı vd., 2013a: 4). Diğer bir deyişle müşteri taleplerini karşılamak üzere üretim ve tüketim noktaları arasındaki mal, hizmet ve bilginin iki taraflı akışı olarak kabul edilmektedir (Acar ve Köseoğlu, 2014: 2).

Diğer yandan lojistik, son zamanlarda tedarik ile birlikte üretim aşamasında ve bitmiş ürünün müşteriye ulaştırılması sürecinde her türlü ürün, bilgi ve para akışının yönetilmesi ve kayıtlarının tutulması ile ilgili işletme işlevi olarak karşımıza çıkmaktadır (Küçük, 2012: 27-28). Askeri açıdan, bir plan ve operasyonun örgütlenmesi ve uygulanmasıdır. Lojistiğin temel hedefi, müşteri hizmetlerinde yüksek bir seviyeye gelinmesi, kaynak ve yatırımların optimum kullanımı ile rekabet avantajının sağlanmasıdır (Çancı ve Erdal, 2013a: 4).

TDK tarafından 1974 yılında hazırlanan Türkçe sözlükte lojistik; "savaşta ya da askeri bir yürüyüşte yol, haberleşme, sağlık, ikmal gibi hizmetleri sağlayan strateji bölümü; lojistik (mantık)" olarak tanımlanmıştır. Aynı kurum tarafından yeni hazırlanan Türkçe sözlüğün internetten de erişilebilen sürümünde, lojistik kavramı "geri hizmet" şeklinde ifade edilmiştir. Ayrıca "kişilerin ihtiyaçlarını karşılamak üzere her türlü ürünün, hizmetin ve bilgi akışının çıkış noktasından varış noktasına kadar taşınmasının etkili ve verimli bir şekilde düzenlenmesi ve uygulamaya konulması şeklinde ifade edilmiştir (TDK Güncel Türkçe Sözlük, 12.07.2017).

Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English isimli sözlükte lojistik, logic kelimesinden türemiş olarak bir kelime olarak bahsediliyor. Bu sözlükteki açıklamalarda lojistik genel olarak; "ikmal, dağıtım, personel ve malzemenin değiştirilmesi" şeklinde

tanımlanmıştır (Keskin, 2011a: 26).



Şekil 2.1. Lojistik Kavramı
Kaynak: MEGEP, 2011: 6

FIATA ve CLECAT'in üstünde uzlaştığı lojistik ve freight forwarder (taşıma işleri komisyonculuğu) tanımı şudur; "Freight Forwarder ve Lojistik Hizmetler, bir ya da daha fazla taşıma türü kullanılarak gerçekleştirilen taşımaya ilişkin pekiştirme, depolama, elleçleme, paketleme veya dağıtım olduğu kadar, ilave işlemler ve danışmanlık dâhil tüm hizmetler ile eşyanın gümrük beyanının yapılması, sigortalanması, kıymetli evrakın hazırlanması ve ödemenin tahsilâtı gibi işlemleri de kapsayan hizmetler zincirini ifade etmektedir. Freight Forwarder hizmetleri aynı zamanda fiili olarak tedarik zinciri yönetimi uygulamaları, taşıma elleçleme ya da depolamaya ilişkin modern bilişim ve komünikasyon teknolojileri ile lojistik hizmetlerini de kapsamaktadır. Sunulan hizmetlerin esnekliğinin sağlanması amacıyla dış kaynak kullanımına gidilebilir" (UTİKAD, 2017).

NATO'ya göre lojistik; strateji, taktik ve intikalle ilinti kurarak bakım ve intikalden sorumlu birliklerin planlanan ve icra edilen faaliyetlerini idare etme sanatı şeklindedir. Daha kapsamlı bir yaklaşımla, aşağıdaki operasyonlar lojistik kavramı içinde kabul edilmektedir (Keskin, 2011b: 13).

- Silah, araç mühimmat, yakıt gibi tüm materyalin, malzeme dizaynı, gelişimi, tedariki, depolanması, ulaşımı, dağıtımı, tahliyesi, elden çıkarılması,
- Personelin nakliyesi,
- Kolaylık tesislerinin yapımı, bakımı, işletilmesi ve yıkılması,

- Donanım malzemelerini tedariki,
- Eczacılık faaliyetleri ve sağlık destek hizmetleri.

Lojistik, Cambridge sözlüğündeki tanıma göre; "bir organizasyonun başarılı ve etkili olması için karmaşık bir eylemin dikkatli organizasyonu" şeklinde verilmiştir (Keskin, 2011a: 26).

Literatürde çok eski bir geçmişe sahip olan lojistik kavramı, iş literatürüne yakın bir zamanda girmiş ve bu kavramın getirdiği anlayış oldukça hızlı bir şekilde yayılmaya başlamıştır. Eskiden var olan salt nakliyenin yerine, günümüzün gerektirdiği hizmetleri sağlayabilmek için faaliyet, kapsam ve konu alanları geliştirilmiş bir şekilde yeni hizmet anlayışı ortaya çıkmıştır. Bu kavram çeşitli şekillerde tanımlanmaya çalışılmıştır. Lojistik nedir diye sorduğumuzda, "doğru şeyin, doğru yerde, doğru zamanda olmasını sağlamak" denilebilir. Ancak buna bir dördüncü parametre daha eklenebilir. Böylelikle de, uluslararası rekabet edebilir bir fiyata sağlamak yukarıda saydığımız üç kriterli tanıma dahil edilebilir (International Trade Centre, 1987).

Modern lojistik, bütün ana ve yardımcı lojistik faaliyetlerinin planlı ve entegre biçimde çalışmasını amaçlar. Bütün lojistik faaliyetlerin tek bir firma tarafından yapılması, tedarik zincirindeki diğer firmaların en iyi yaptıkları işe odaklanmasını sağlar. Sabit yatırım gerektiren lojistik masraflardan kaçınılarak, kaynakların firmanın uzmanlığına yatırılmasını sağlar (Babacan, 2005: 9).

Lojistiğin temel amacını gerçekleştirmek için operasyonel seviyede bazı gayelerin elde edilmesi gerekmektedir. Hızlı yanıt, düşük operasyonel maliyet, kalite, izlenebilirlik ve sürdürülebilirlik olarak sıralanmaktadır (Acar ve Köseoğlu, 2014: 2). Müşterilerin memnuniyetini sağlayan lojistiğin yedi doğrusu şunlardır;

- Doğru ürün,
- Doğru koşullar,
- Doğru yer,
- Doğru zaman,
- Doğru miktar,
- Doğru maliyet,
- Doğru müşteri,

2.1.2. Lojistik Yönetimi

"Lojistik yönetimi, etkili ve müşteri isteklerine uygun ürünlerin tedarikçilerden ya da üretim tesislerinden, depolama ve dağıtım merkezlerine buradan da perakendecilere ve mağazalara hareketindeki her aşamada mevcuttur. Bazı durumlarda tedarikçilerin tedarikçileri, müşterilerin müşterileri de hesaba katılması gerekmektedir" (Acar ve Köseoğlu, 2014: 2). Lojistik yönetiminin ana hedefi işletme planları hedefine paralel olarak belirlenmiş bir üretim veya pazarlama hedefine uygun değer toplam maliyetle ulaşmaktır.

CSCMP tarafından yapılan tanıma göre lojistik yönetimi; "müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamak üzere ürünlerin üretildiği veya stoklandığı başlangıç noktalarından, son kullanıcının bulunduğu tüketim noktalarına kadar olan tedarik zinciri içindeki malzemelerin, servis hizmetlerinin ve bilgi akışının, maliyet etkin ve verimli bir şekilde iki yöne doğru hareketinin ve depolanmasının, planlanması, uygulanması ve kontrol edilmesidir" (CSCMP, 2017).

Lojistik yönetimi sadece bir firmayı değil, birbirleriyle iletişim halinde olan birçok firmayı kapsamaktadır. Firmalar arasındaki iletişim bir ürünün var edilmesinden, tüketildiği ana kadar bütün zaman dilimi boyunca devam etmektedir.

Bugün, lojistik yönetimi ve tedarik zinciri yönetimi kavramları aynı anlamda kullanılmaktadır. Tedarik zincirindeki faaliyetlerin bilgi işlem teknolojileri ve paket programlardan da yararlanılarak modern yönetim anlayışı ile sürdürülmesi anlamında kullanılmaktadır (Küçük, 2012: 27-28).

Lojistik yönetimi, Stock (2017)'ye göre; "lojistik süreç, doğrudan veya dolaylı insanların faaliyetlerinin hemen her boyutu ile ilgilidir." Lojistik yönetimi aşağıdaki alanları kapsar (Keskin, 2011b: 13).

- İşletme Lojistiği,
- Kanal Yönetimi,
- Dağıtım,
- Endüstriyel Lojistik,
- Lojistik,
- Malzeme Yönetimi,
- Fiziksel Dağıtım,
- Çabuk Cevap Sistemleri.

Lojistik yönetimi amaçları;

“Bir firmanın varlığını devam ettirebilmesi için, firmanın kendisini kalite, fiyat, zaman ve hizmet gibi hayati Pazar değişkenliklerine karşı dayanıklı hale getirmesi gerekmektedir. Lojistik yönetimi, tedarik zinciri dâhilindeki tüm yönetim ve sevk faaliyetlerinin sağlamayı amaçlayan bir süreçtir” (Çancı ve Erdal 2013a: 4).

2.2.Tedarik Zinciri Yönetimi

Bu bölümde tedarik zinciri yönetimi hakkında detaylı bilgiler verilecektir. Pek çok kuruluşun kendi içinde uyguladığı fakat teorik olarak çok detaylı bilgi sahibi olmadığı tedarik zinciri ve yönetimi konusunda son yıllarda yapılan çalışmalar bu konunun öneminin giderek artmasına sebep olmaktadır (Küçük, 2012: 27-28).

2.2.1. Tedarik Zinciri

Tedarikçi ile başlayıp müşterilere kadar uzanan, hammaddenin temin edilmesi, üretim sürecinde ürüne dönüştürülmesi ve müşterilere ulaştırılması faaliyetlerinin bütününü kapsayan bir organizasyondur ve faaliyetler bütünüdür (Küçük, 2012: 27-28).

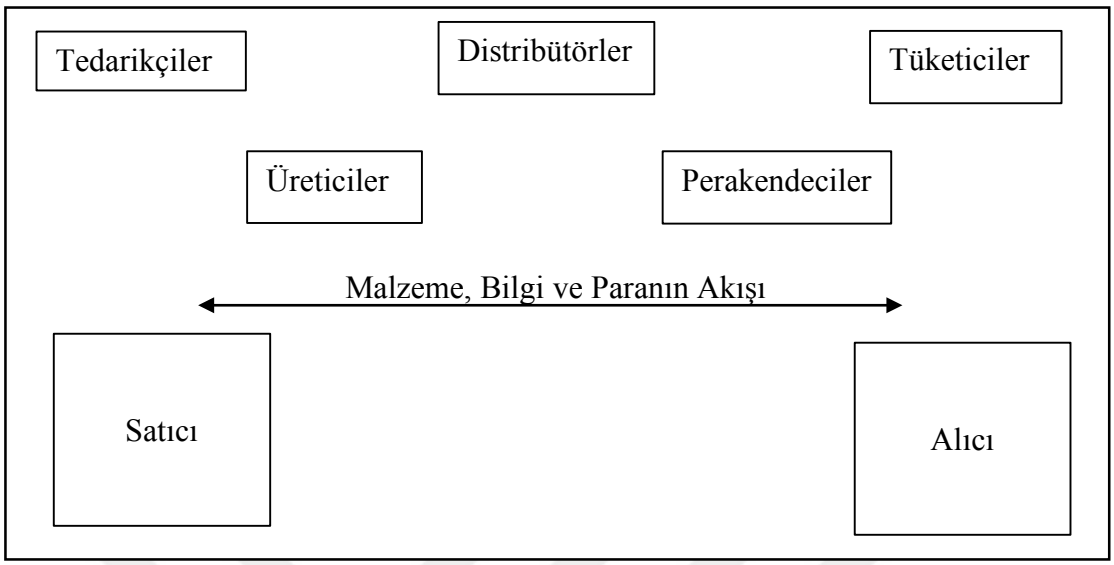
Tedarik zinciri bir ürünün tasarım aşamasından, tüketim aşamasına kadar olan bütün devrini kapsayan faaliyetler dizisidir. Tedarik zinciri, iki nokta arasındaki ürün, ilgili bilgi veya para akışını ifade etmektedir. Bu noktalar, işletme içi yönetim ve satış departmanları arasındaki akış olabileceği gibi, iki şirket arasındaki alışverişten kaynaklanan akış da olabilmektedir. (Acar ve Köseoğlu, 2014: 2).

2.2.2. Tedarik Zinciri Yönetimi

Tedarik zinciri yönetimi kavramı ilk olarak 1982 yılında ortaya çıkmıştır ve 1990’lı yıllarda, akademisyenler tedarik zinciri yönetimi kavramını, teorik olarak, materyallerin ve bunlarla ilgili bilgilerin akışının yönetimi hakkında geleneksel yaklaşımlarından farkı göstermek için kullanmışlardır. Terimin orijinal kullanımı, firmaların içlerindeki ve aralarındaki envanter miktarının azaltılmasına yönelik iken, daha sonra terimin anlamı genişlemiştir (Küçük, 2012: 27-28). Kısacası tedarik zinciri yönetimi bir akış yönetimidir (Çancı ve Erdal, 2013a: 4).

Tedarik zinciri yönetimi, işletmenin düşük maliyetlere ulaşması ve kaliteli hammadde, dolayısıyla kaliteli ürün çıkarması için gereksinim haline gelmiştir. Ürünlerin tasarım aşamasından, tüketim aşamasına kadar geçtiği bütün aşamaları kapsayan akışa, işletmelerin hâkim olması gerekmektedir. Tedarik zincirinin bütün tarafları arasındaki ilişkilerin bu akış boyunca, planlanması, koordine edilmesi ve yönetilmesi gerekmektedir (Acar ve Köseoğlu,

2014: 2).



Şekil 2.2. Tedarik Zinciri
Kaynak: MEGEP, 2011:6

Tedarik zinciri yönetimi, farklı alanlarda lojistik yönetimi olarak tanımlanmaktadır fakat tedarik zinciri yönetimi lojistiğe oranla daha geniş bir alanı kapsar ve bu kavram lojistiğe göre daha güncel bir kavramdır ve günümüzde her geçen gün daha çok kullanılmaya başlanmıştır.

Tedarik Zinciri Profesyonelleri Yönetim Konseyi tarafından yapılan tanıma göre tedarik zinciri yönetimi; "kaynaklama ve tedarik ürün çevrimi ve bütün lojistik yönetimi faaliyetlerini içinde bulunan faaliyetlerin planlanması ve yönetimini kapsamaktadır. Ayrıca buna ek olarak, zincir içindeki partnerlerin aralarındaki koordinasyonu ve işbirliğini içermektedir, bu zincir içindeki partnerler, tedarikçiler, aracı kurumlar, üçüncü parti hizmet sağlayıcıları ve müşteriler olabilmektedir. Özet olarak, partnerlerin kendi bünyelerinde ve aralarındaki, arz ve talep yönetiminin entegrasyonunu sağlamaktadır" (CSCMP, 2017).

Küresel dünyada tedarik zincirinde mükemmellik, ticari firmalar için sadece bir amaç değil, başarılı olmak ve zenginleşmek için bir temel zorunluluk haline gelmiştir (Supply Chain Digest, 2006). Tedarik zinciri yönetimi, tahmin yapma, satın alma, kaynak kullanımı, üretim planlama, süreç yönetimi, pazarlama, satış sonrası destek, hizmet, lojistik ve dolaylı olarak finans ve insan kaynakları yönetimi de dahil olmak üzere işletme bütününü ilgilendirir (Çancı ve Erdal, 2013a: 4).

Tedarik zinciri yönetiminin amaçları arasında gereken müşteri hizmetini sağlamak için gereken toplam kaynak miktarını azaltmak, tedarikçilerden gelen malzeme akışı ile müşterilerin gereksinimleri arasındaki uyumu sağlamayı, zincir içindeki envanter yatırımını azaltmayı, müşteri hizmetini iyileştirmeyi ve tedarik zinciri için rekabetçi avantaj sağlamayı içermektedir (Cooper, Lambert ve Pagh, 1997: 8).

Tedarik zinciri yönetiminin geleneksel hedefi haline gelen talebin karşılanabilmesi için tedarik zincirinin toplam maliyetini minimize etmektir. Bu maliyetler şunlardır (Keskin, 2011a: 26):

- Hammadde ve diğer tedarik maliyetleri,
- Üretim sürecinde ulaştırma maliyetleri,
- Tesis yatırım maliyetleri,
- Doğrudan ve dolaylı dağıtım merkezi maliyetleri,
- Envanter tutma maliyetleri,
- Tesisler arası ulaşım maliyetleri,
- Tüketim süreci ulaştırma maliyetleri.

2.3. Performans

Performans, genellikle bir amaç ve plan dâhilinde yapılan bir faaliyetin sonucunda ortaya çıkan sonucun belirlenen hedefe ulaşabilme düzeyinin nicel ve/veya nitel olarak belirleyen bir kavramdır. Elde edilen sonuç mutlak ya da nispi olarak değerlendirilebilmektedir. Değerlendirmede baz alınan ölçütün açık, net, somut ve objektif olması gerekir. Performans örgütün pazar temelli hedeflerine olduğu kadar finansal hedeflerine de ne derece ulaşabildiğini ifade etmektedir. Kısa vadeli amaçlar üretkenliği arttırmak ile stok miktarını ve çevrim süresini azaltmak iken, uzun vadeli amaçlar ise zincirde bulunan tüm üyelerin pazar payını ve karlılığını arttırmaktadır (Liv, 2006).

Performans; gerçekleşen ile olması gerekenin kıyaslanması ve sonucun belirlenmesidir. Bu tespit yönetimin önemli fonksiyonlarından biri olan kontrol fonksiyonu ile yapılmakta; performans düzeyinin ölçülmesi, değerlendirilmesi, raporlanması ve iyileştirici önerilerin alınması bu fonksiyon ile gerçekleştirilmektedir. Kontrol olayının etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi için performans ölçüm ve değerlemelerinin standart hale getirilmesi, performans kriterlerinin oluşturulması ve kıyaslama yapabilmek için doğru örneklemlerin belirlenmesi gerekmektedir (Altan vd., 2014).

Performans boyutları; verimlilik performansı, etkinlik performansı, bilgi paylaşımı, kuruluş işbirliği ve lojistik stratejidir (Akal, 1988: 13-16).

2.4. Performans Yönetimi

Performans yönetimi, işletmeler açısından çok önemli bir yönetsel fonksiyonun gerçekleştirilmesi anlamına gelmektedir. Gerçekleştirilen bütün faaliyetlerin çıktılarının değerlendirilmesi ve bunun sonucunda elde edilen bilgiler, "Geri Bildirim" olarak nitelendirilmektedir. İşletmelerin stratejilerinin formüle edilmesinde büyük katkılar sağladığı, sürece esnekliği kazandırdığı, böylece değişime daha hızlı uyum sağlanmasına fırsat yarattığı için, geri bildirimin karar merci olan yöneticiler açısında önemi büyüktür. Aynı zamanda başarı veya başarısızlığın sebeplerinin detaylı bir şekilde analiz edilebilmesi imkânına da kavuşulmaktadır (Bakan vd., 2011: 1-2).

Performans yönetiminde temel amaçlar, kurumsal hedeflerin herkes tarafından paylaşılmasının sağlanması, çalışanların örgüt başarısına katkılarının belirlenmesi, örgütün isleyişi hakkında değerlendirmeler yapılması, yönetici ve iş görenlerin karşılıklı beklentilerinin anlaşılmasının sağlanması, bireysel ve kurumsal yeteneklerin ve yeterliliklerin keşfedilmesi, performans değerlendirmenin somut ve ölçülebilir hedeflere dayandırılması ve çıktıları sürekli ölçmesi vs. olarak özetlenebilmektedir (Bakan vd., 2011: 1-2).

Performans yönetimi kavramı lojistik faaliyetlerin performanslarının geliştirilmesi sürecinde de büyük bir role sahiptir. Çünkü bütünleşik bir lojistik sisteminin başarı ile yönetilebilmesi, istenilen müşteri hizmet seviyesinin sürdürülebilmesi ve toplam dağıtım maliyetlerinin asgari hale getirilmesi, bütün lojistik faaliyetlerinin ahenkli ve etkin bir şekilde yapılmasına bağlıdır (Kayabaşı vd., 2008: 195-209).

2.5. Lojistik Performans

Lojistik performans, önceden planlanmış, lojistik faaliyetlerinin belirli bir süre sonunda ortaya çıkmış, sonuçlarının nitel ve nicel olarak tanımlanmasıdır. Lojistik hizmetler üç aşamada gerçekleştirilmektedir. Birinci asama, firmanın lojistik ögelere ve kaynaklara sahip olması ve bu sayede ürünlerin, malzemelerin ve bilginin zamanında teslim edilebilmesi aşamasıdır. Bunların sağlanması, lojistik açıdan bir işin gerçekleşmesi için en asgari şartlar olan ve Herzberg'in 1968'de ki isteklendirme konusunda yaptığı çalışmasında yer alan hijyen faktörü olarak kabul edilmektedir (Herzberg, 1968: 53).

Bu aşamanın ardından işletme performans yeteneğini geliştirmeye başlayabileceği ikinci aşamaya geçmiş olmaktadır. Bu aşama dağıtım süresini ve dağıtım esnekliğini

içermektedir. Özellikle müşteri siparişlerinin, pazara uyumlu üretim çıktılarına dönüştürülmesi yeteneği ve müşterilerin beklentilerine cevap verebilme, değişime ayak uydurabilme esnekliğine sahip olunması amaçlanmaktadır. Lojistik hizmetlerindeki bu iki aşama gerçekleştirilmesinin ardından lojistik süreçlerinin kalitesinin kalıcı olduğundan emin olunması gerekmektedir. Bu amaçla teslim güvenilirliği, hasar oranı ve fire miktarı gibi performans göstergeleri baz alınarak, malzeme ve bilgi elde etme sürecinin güvenilirliğinin artırılması gerekmektedir (Deepen, 2007). Lojistik performans; bu üçüncü aşamada karşımıza çıkmaktadır ve lojistik hizmet sağlayan firmaların kendi stratejik planları doğrultusunda belirli bir dönem sonunda elde ettikleri çıktıların istenilen duruma ne derece yaklaştığını ifade etmektedir. Bu çıktılar farklı kültürlerde önem düzeyleri değişse de ana hatlarıyla; teslim hızı, maliyet, etkinlik, verimlilik, yenilikçilik, kalite, esneklik, üretkenlik, karlılık olmak üzere özetlenebilmektedir (Liu ve Lyons, 2011: 547).

Şekil 2.3. Lojistik Performans Bileşenleri
Kaynak: Chow vd., 2004

Lojistik performans; çok boyutlu olması nedeniyle, birçok tedarikçi, perakendeci, taşıyıcı gibi paydaşları da ilgilendirmekte; maliyetin düşük olması, müşteri memnuniyetinin sağlanması, çevresel sorumluluklar, iş güvenliği, karlılık, esneklik gibi konuları da içermektedir (Deepen, 2007: 1). Şekil 5.1'de genel amaçlara yönelik muhtemel performans bileşenleri görülmektedir. Bu boyutlar aşağıda açıklanmaktadır.

2.5.1. Maliyet Etkinliği

Elde edilen somut faydaların, meydana gelen maliyette eş değer olmasıdır. Belirlenmiş bir hedefe ulaşmak amacı ile tüm olasılıkların maliyetlerinin kıyaslanması ve her bir olasılığın dolaylı ve dolaysız maliyetleri göz önünde tutularak toplam maliyeti en düşük olanının seçilmesi yoluyla maliyet etkinliğinin sağlanmasıdır. Kullanılan üretim faktörleri açısından bir malın üretiminin mümkün olan en düşük maliyetle üretilmesi, alternatif ulaştırma sistemleri arasında en uygun maliyete sahip sistemin tercih edilmesi maliyet etkinliğine örnek teşkil etmektedir (Kabasakal vd., 2010: 10).

2.5.2. Esneklik

Miktar, çeşit veya teslim tarihi gibi satın alma ihtiyaçlarındaki değişikliklere, zamanında ve uygun maliyetle cevap verme yeteneği olarak tanımlanabilir (Tachizawa ve Gimenez, 2005: 1115-1136). Esnekliği; değişen müşteri ihtiyaçlarına, değişen ürün arzına, ürün çeşitliliğine ve yeni üretimlere uyum sağlama yeteneği olarak tanımlamıştır (Borhanazad ve Tran, 2012: 149).

Lojistik açısından esneklik ise, talepteki iniş çıkışlar karşısında lojistik sistemlerinin adapte olma mertebesidir. Başka bir tanıma göre de, rekabet üstünlüğü sağlamak amacıyla tedarik zincirinin, piyasalardaki dalgalanmaları çevik bir şekilde cevaplamasıdır (Büyüközkan, 2012: 170).

2.5.3. Kullanıcı Tatmini

Müşteri tatmini, alışveriş aşamasını izleyen süreçte müşterinin satın aldığı ürünün, kendi istek ve ihtiyaçlarına uygunluğu ve ihtiyaçları karşılama derecesinin bir ölçüsü olarak tanımlanabilmektedir (Cengiz, 2010). Bir diğer ifade ile müşteri tatmini, müşterilere ulaşan ürün ya da hizmetin, müşterilerin ödedikleri her kuruşa değip değmediğinin bir sonucudur (Tracey vd., 1999: 411). Günümüzde rekabet avantajı sağlama; müşteri tatmini, müşteri değeri ve müşteri bağlılığına bağlı olarak gerçekleşmektedir. Çünkü tatmin olmuş müşteri tekrar satın alma davranışı sergileyeceği ve gönüllü olarak ürünün reklamını yapıp, başka müşterileri de getireceği için işletmelerin varlıklarını sürdürebilmeleri, rekabet edebilmeleri için temel araçlarından biri olarak görülmektedir (Erk, 2009: 14).

2.5.4. Sosyal Sorumluluk

İş hayatında işletmelerin, kendi ekonomik çıkarlarını gözetirken diğer taraftan kamunun da çıkarlarına yer vermesi; bunların gerçekleşmesi için üstüne düşeni yapması olarak ifade edilebilmektedir. Günümüz iş dünyasında işletmelerin varlıklarını sürdürebilmeleri ve uzun

vadede kâr elde etmeleri, sosyal sorumluluk bilinci ile topluma karşı olan yükümlülüklerini de yerine getirebilmelerine bağlı bulunmaktadır (Şimşek ve Çelik, 2013: 412).

2.5.5. İş Güvenliği ve Çalışma Şartları

Çalışanların iş kazalarına uğramalarını önlemek, çalışma koşullarının olumsuz etkilerinden onları korumak, çalışanlara en yüksek sağlıklı ortam sunmak, oluşabilecek maddi ve manevi zararları ortadan kaldırmak amacıyla alınması gereken önlemler dizisine iş güvenliği denilmektedir. İş güvenliği kavramı, çalışanların can güvenliğinin yanı sıra makine ve ekipmanın, çalışma ortamının, çevrenin, üretilen malın güvenliğini de kapsamaktadır. Bu yüzden de iş güvenliği; işverenler, çalışanlar, çevre, müşteriler vd. açısından oldukça büyük öneme sahiptir (MEGEP, 2014).

2.5.6. Erişim Kolaylığı

Erişim kolaylığı müşterinin ihtiyaçlarına hak ettiği şekilde cevap verebilme düzeyini ölçen hem güvenirlilik hem de sürdürülebilirliği içeren bir performans ölçütüdür (Bowersox vd., 2002: 680). İhtiyaç duyulan malzeme, ürün veya donanıma ihtiyaç duyulan zamanda ulaşabilme derecesinin ölçümü olarak tanımlanmaktadır (Katukoori, 1995: 25).

2.5.7. Az Hasar ya da Iskarta (Fire) Miktarı

İşletmelerde üretim faaliyetleri sonucunda üretim atıkları, hurdalar vs. meydana gelmektedir. Bunlara ıskarta (fire) denilmektedir. Iskarta her tür ticari malda (kuruma, dökülme, bozulma vb. sebeplerle) eksilme, artık parça, üretim sürecinde kullanılan hammaddelerin teknik özellikleri ve kullanış biçimlerine göre toz ve ufak parçalar biçiminde ya da buharlaşma yoluyla yok olması şeklinde ortaya çıkmaktadır.

2.5.8. Tam Zamanında Teslimat

Gerekli malzemenin, gereken zamanda ve miktarda, gereken yerden alınıp, gereken yere, gereken zamanda ve istenilen koşullara uygun olarak sevk ve teslimatına yönelik sistem olarak tanımlanmaktadır. Günümüzde müşteri hizmetlerine duyulan hassasiyetin artmasıyla, tam zamanında üretim ve teslimat gibi kavramların önemi daha fazla hissedilmeye başlanmıştır (Şahin vd., 2012: 2).

2.5.9. Uygun Fiyat

Bir işletme açısından ürünlerin ve hizmetlerin fiyatlandırılması ile ilgili karar alma süreci oldukça kritik bir konudur. Çünkü doğru yapılan fiyatlandırma, işletmenin karlılığını yükseltmekteyken, yanlış yapılan fiyatlandırma ise karlılığı düşürebilmektedir. Ayrıca

tüketicilerin sunulan fiyatı yüksek ya da düşük olarak algılamaları ve rakip ürünlere yönelmeleri söz konusu olmaktadır (Met vd., 2011: 57). Tüketicilerin bu tip algılamaları, pazarlama faaliyetleri açısından büyük önem taşımakta ve onların zihninde ödemeye uygun oldukları bir bedel oluşturmaktadır (Gülçubuk, 2008: 15).

2.5.10. Güvenirlilik

Güvenirlilik, lojistik hizmetlerini değerlendirirken en sık kullanılan performans ölçütü olarak karşımıza çıkmaktadır. Ürünlerin ihtiyaç duyulan zamanda ihtiyaç duyulan miktarda ve doğru olarak temin edilebilmesi güvenirlilik kavramının özünü teşkil etmektedir (Sezen, 2001: 45).

2.6. Lojistik Performans Yönetimi

İşletmeler, çeşitli görev ve amaçları gerçekleştirmek amacıyla kurulmaktadır. İşletmenin amaçlarını gerçekleşme derecesi (etkin kaynak kullanımı, verimlilik, karlılık vs.) işletmenin daha önceden belirlenmiş standartlara veya performans kriterlerine uygun davranma derecesini göstermesi açısından büyük önem taşımaktadır. İnsani yardım kuruluşlarında da ticari işletmelere benzer olarak etkin kaynak kullanımı, verimlilik konuları önem arz etmektedir. Karlılık dışında bütün süreçler ciddi önem arz etmektedir (Özkaya, 2013: 10).

Lojistik performans yönetimi, yönetsel amaçları olan ve tüm personelin bu amaç ve hedeflere ulaşmalarını sağlayan bir yaklaşımdır. Lojistik performans yönetiminin temel amaçları, performans göstergelerinin belirlenmesi, bu göstergelerin ışığında hedeflere ulaştıracak faaliyetlerden beklenen ile gerçekleşen performansın karşılaştırılması ve değerlendirilmesi olarak özetlenebilmektedir (Kayabaşı vd., 2008: 195).

2.6.1. Lojistik Performans Ölçme ve Değerlendirme

Lojistik performans örgütün performansının yansımasından oluşmaktadır. Örgütsel performans da ürünleri müşterilere tam zamanında ve doğru şekilde teslim edebilme yeteneği ve hizmetleri ile ilişkilidir. Bu yüzden de genel olarak lojistik performans kriterleri müşteri memnuniyeti, teslim hızı, teslim güvenilirliği ve teslim esnekliğidir (Green Jr. vd., 2008: 317).

Ancak işletmelerin bir kısım lojistik faaliyeti kendi yapmakta iken bir kısmında da dış kaynak kullanımı tercih ettiği bir süreç olması nedeniyle iki tip alt lojistik performanstan bahsetmek daha doğru olacaktır. Bunlar; lojistik hizmetlerin üçüncü parti lojistik firmalarından alınması durumunda ortaya çıkan performans ve işletmenin halen kendinin yaptığı lojistik faaliyetlerin performansı olarak nitelendirilebilir (Deepen, 2007: 1). Bu yüzden de tüm bu

durumlara ve işletmelere hitap edecek standartlaşmış ve kabul görmüş bir lojistik performans ölçüm yöntemleri ve ölçütleri bulunmaktadır. Bu nedenle birçok farklı tür performans ölçüm yöntemleri ve ölçütleri bulunmaktadır. Çünkü her bir işletme kendi üretim hattına, üretim tipine, tedarik ve dağıtım biçimine uygun bir performans ölçüm yöntemi uygulamaktadır (Bayram, 2006: 47).

En yaygın kullanılan yöntemler; grafik, zorunlu dağılım, kritik olaylar, sıralama, karşılaştırma, zorunlu seçim, yerinde inceleme ve gözlem, kontrol listesi, puanlama, amaçlara göre yönetim, değerlendirme merkezi, sonuçlara dayalı sistemler, takıma dayalı performans değerlendirme ve 360 derece değerleme yöntemleridir (Bingöl, 2003: 48). Her yöntemin kendine özgü çeşitli avantaj ve dezavantajları olması için, seçilen yöntemin işletmenin özelliklerine ve felsefesine uygun olması gerekir (Bakan vd., 2011: 1-2).

Bu konu ile ilgili yapılmış olan çalışmalar,

Gassenheimer vd. (1989) çalışmasında, lojistik performansın; vaat edilen ürünün sipariş ve çevrim süresinin uzunluğunu, üreticilerin teslim tarihi ile ilgili performansları, sözlerine bağlılıkları, tahminlerinin doğruluğu ve stok seviyeleri, nakliye seçenekleri gibi performans kriterleri ile ölçmüşlerdir. Pazarlama kanalı ilişkilerini geliştirme yeteneği, uzun vadeli kurumsal sağ kalım için gereklidir. Bu çalışma, deneysel olarak, ofis sistemleri ve mobilya endüstrisinde üreticiler ve bayiler arasındaki ilişkilerin nasıl ve neden geliştirildiğini ve bu ilişkilerin nasıl devam ettiğini araştırmaktadır. Sonuçlar, taktik ve stratejik pazarlama planları geliştirirken kanal ortaklarının eylemlerini ve tepkilerini dikkate almanın faydalarını göstermektedir. Bu bulgular etkili çalışma ortamları yaratmada karşılıklı bağımlılığın, davranışın ve mali performansın önemini vurgulamaktadır.

Marr (1991) çalışmasında dağıtım hizmeti performansını ölçmeye yönelik bir çalışma yapmıştır. Dağıtım yönetimindeki gelişmişlik ile hizmet performansı arasındaki ilişki derecesi, sektörler arasında farklılık göstermektedir. Bu çalışmada kullanılan üç sanayide yönetim sofistikesinin bazı göstergeleriyle önemli ilişkiler olsa da sonuçlarda tutarlılık görülmemiştir.

Caplice ve Sheffi (1994) çalışmalarında lojistik performansı değerlendirirken lojistik sürecinin önemli olduğunu belirtmiş ve lojistik süreç baz alınarak geçerlilik, tekrar uygulanabilme, fayda, entegrasyon, ekonomiklik, uyumluluk, detay seviyesi ve çalışanların bireysel etkisi olmak üzere birçok kriter tanımlamışlardır. Lojistik fonksiyonundaki performans ölçümü, tüm iş fonksiyonları gibi, bireysel metrik seviyeden başlar. Stratejik düzeyde iyi tasarlanmış bir performans ölçüm sistemi, bireysel metrik seviyede hatalı

olabilir. Bu çalışma, bireysel lojistik performans metrikleri için bir değerlendirme kriterleri önermek ve içsel bozulmaları belirlemek üzere bulgular ortaya çıkarmıştır.

Amstel ve D'hart (1996) çalışmalarında, performans ölçüm aşamasında dağıtım kanalı, stoklama, ulaştırma ve müşteri hizmetlerinin her biri için farklı göstergeler önermişlerdir. Son zamanlarda, çeşitli gelişmeler, dağıtım süreci üzerinde etkinlik ve verimlilik açısından daha fazla kontrol altına alınmasına neden olmuştur. Toplam ürün maliyetlerinin dağıtım unsuru önemli ölçüde artmış olmakla kalmamış aynı zamanda da dağıtım, müşteri hizmetini yerine getirirken daha da önem kazanmıştır. Bu çalışmada, dört hiyerarşik karar düzeyini içeren performans göstergeleri ve bir kontrol sistemi kullanılarak dağılımın daha iyi kontrolü için bir araç ve performans göstergelerinden uygun bir seçim yapmak için öneriler sunulmuştur.

Gunasekaran vd., (2001) çalışmasında, kaynak zincirleri yönetimi araştırmasında plan, kaynak, montaj ve tüketiciye dağıtım konularında performans ölçümü yapmışlardır. Performans önlemleri ve ölçümler, özellikle rekabetçi bir küresel ekonomideki lojistik operasyonların etkin bir şekilde yönetilmesi için gereklidir. Küresel ekonomi, küresel operasyonlar, dış kaynak kullanımı ve tedarik zinciri ve e-ticaret ile öne çıkmaktadır. Bu yeni işletme ortamının yöneticileri için gerçek zorluk, örgütsel bir rekabet gücüne katkıda bulunacak doğru kararlar vermek için uygun performans ölçütleri ve metrikler geliştirmektir. Mali olmayan önlemlerin ve maddi olmayan varlıkların önemini göz önüne alarak, bu makalede, tedarik zinciri ve lojistik operasyonlarında önemli performans ölçütlerini ve ölçümlerini belirlemek için bir girişim yapılmıştır. Bu, bir literatür araştırmasına ve bildirilen vaka deneyimlerinden bazılarına dayanmaktadır. Gelecekteki araştırma yönelimleri için öneriler de belirtilmiştir.

Rafele (2004) çalışmasında, tedarik, üretim ve dağıtım sürecinde, lojistik performans ölçümü ölçütlerinden maliyet, kalite, zaman, esneklik ve uzaklığın daha fazla incelenmesi üzerinde odaklanmıştır. Birçok şirket, çeşitli yöntemleri kullanarak lojistik performanslarını ölçmektedir. Bunun bir sonucu olarak, pratikte ve literatürde çeşitli göstergeler bulunmaktadır. Özellikle, aynı olay farklı şekillerde ölçülebilir, böylece göreli performans bazen tamamen farklı olur. Rafele, bu çalışmasında lojistik performans ölçümlerinde bir hiyerarşi önermektir. Bu çalışmada, tedarik zinciri performans ölçümlerinin seçimi için bir referans çerçevesinin tanımlanmasıyla birlikte, lojistik performansların değerlendirilmesi için yönlendirici bir model de önerilmektedir.

Gimanez ve Ventura (2005) çalışmalarında, lojistik performansın ölçümünde işletmenin ihracat ya da ithalat yapıyor olmasının etkisini incelemişlerdir. Bu makalede lojistik-üretim ve lojistik-pazarlama ara yüzlerini ve dış entegrasyon ile olan ilişkilerini incelenmiştir. Çalışma ayrıca bu iç ve dış ilişkilerin şirketin lojistik performansı üzerindeki nedensel etkisini araştırıyor. Bu çalışmadan elde edilen genel sonuçlar iç ve dış entegrasyonun birbirini etkilediği sonucuna varılmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İNSANİ YARDIM KURULUŞLARI ve KRİZLER

Bu bölümde insani yardım faaliyeti gerçekleştiren sivil toplum kuruluşları ile bu faaliyetlerin gerçekleşmesine sebep olan krizler ile ilgili konulara yer verilecektir.

3.1. Sivil Toplum Kuruluşları ve İlkeleri

İnsani yardım kuruluşları, resmi kurumlar dışında ve bunlardan bağımsız olarak çalışan, politik, sosyal, kültürel, hukuki ve çevresel amaçları doğrultusunda lobi çalışmaları, ikna ve eylemlerle çalışan, üyelerini ve çalışanlarını gönüllülük usulüyle alan, kâr amacı gütmeyen ve gelirlerini bağışlar ve/veya üyelik ödemeleri ile sağlayan kuruluşlardır. İnsani yardım kuruluşları birer sivil toplum kuruluşudur yani gerek ulusal gerekse uluslararası düzeyde, demokratik siyasal yaşam için önem kazanmışlardır. Bunun nedeni, güçler ayrımı gibi temsili demokrasi kuramlarının günümüzde aşınmış bulunmasıdır. Örneğin, siyasi parti disiplini olgusu, yasamanın yürütmeyi denetlemesi gibi bir düşünceyi gerçekdışı kılmıştır. Unutmayalım ki, Eski Yunan'da demokrasinin mekanizması, seçmek değil, kura çekmekti. İnsani yardım kuruluşları doğrudan demokrasiye benzer bir karar almak süreçlerine katılmak olanağı sağlıyor gibi göründüğü için bu denli önem kazanmıştır. Ayrıca, insani yardım kuruluşları genellikle dar maddi olanaklarla çalışırlar. Gerçekleştirmek istedikleri faaliyetler için her zaman mali destek bulmak zorundadırlar. Çağdaş bir çoğulcu toplumda, insani yardım kuruluşları ancak çok sayıda olursa, toplumun her üyesinin de çeşitli çıkar ve ilgilerine göre çok sayıda örgüte girmesiyle iç içe şebekeler oluşursa, demokratik dengeler sağlanır ve kamu yararı gerçekleşir (Tuncay, 2003: 1-3).

Uluslararası sivil toplum kuruluşlarının tarihi 19. yüzyılın ortalarına kadar uzanmaktadır. Köleliğe karşı ve kadın haklarının kazanılması konularında çok önemli roller oynayan STK'larının etkinlikleri Dünya Silahsızlanma Konferansında en üst düzeye ulaşmıştır. Ancak bugünkü manası ile "Sivil Toplum Kuruluşu" kavramı ilk defa 1945 yılında BM teşkilatının kuruluşu sırasında, kuruluş beyannamesinin 10. Bölümünün 71. Maddesinde devlet ve üye ülkelere ait olmayan kuruluşların danışmanlık rolü ile ilgili tanımlamada kullanılmıştır. Sivil toplum kuruluşları oda, sendika, vakıf ve dernek adı altında faaliyet gösterir. Vakıf dernekler topluma yararlı bir hizmet geliştirmek için kurulmuş yasal topluluklardır. Sivil toplum kuruluşları, herhangi bir devlet organından bağımsız bir şekilde özel kişilerin girişimiyle kanuni olarak kurulmuş her türlü organizasyon için kullanılan genel bir terimdir. STK'ların tamamen veya kısmen devlet organları tarafından desteklendiği durumlarda bile

STK bünyesinde herhangi bir devlet yetkilisi bulunmadıkça kurumun STK olma özelliğinin devam ettiği kabul edilir.

Sivil toplum kuruluşları içerisinde çok farklı çeşitlilik göstermekle birlikte en bilinenler insani yardım kuruluşlarıdır. Devletlerin yetişemediği yerlerde hızlı karar alma mekanizmaları sayesinde afetlerden, insani krizlerden etkilenen insanlara anında yardım sağlayarak bu alandaki boşluğu kapatmaya çalışmaktadırlar. Kâr amacı gütmeyen bu kuruluşlar yaptıkları yardımları aldıkları ayni ve nakdi yardımları sayesinde gerçekleştirmektedirler.

İnsani yardım kuruluşlarının ilkeleri arasında bulunan dört temel madde bulunmaktadır. Bunlar; kâr amacı gütmemek, bağımsızlık, gönüllülük, vizyona ve bir ideale sahip olmaktır (Tuncay, 2003: 1-3).

Kâr amacı gütmemek; İnsani yardım kuruluşları kişisel kâr veya kazanç için faaliyet göstermeyen kuruluşlardır. Ancak bu kuruluşlar da sürekli olarak çalışanlar, yaptıkları işin karşılığında belli bir ücret alabilmektedirler. Ayrıca gelir getirici faaliyetlerde bulunabilmekle beraber, elde edilen bu gelirleri üyelerine dağıtamazlar. Bir başka deyişle sivil toplum kuruluşları paydaşlarına gelir sağlayacak faaliyetlerde bulunamayacakları gibi, iktisadi teşebbüsler eliyle kendi sabit giderleri için ticari faaliyetler gerçekleştirir, bunu da idari giderler için kullanabilirler. Bu gelirden üyeler ya da yöneticiler istifade edemezler (Yıldırım, 2004: 51).

Bağımsızlık; insani yardım kuruluşlarının siyasal iktidar karşısında bağımsız olmalarını ifade etmektedir. Bu bağlamda, bu kuruluşlara yasak uygulanmaması ve devlet tarafından yönlendirilmemeleri önemlidir. İnsani yardım kuruluşları ilgili yasalar veya üyelerin kurumsal denetim için yetki verdiği kurullarca denetlenmektedirler. Bu durum, insani yardım kuruluşlarının merkezi ve mahalli idarelerden bağımsız oldukları anlamına geldiği gibi, kamu yararı konusunda siyasi partilerden farklı işleyişe sahip oldukları anlamına da gelmektedir. İnsani yardım kuruluşları her ne kadar devlet yapıları dışındaysa da, gerektiğinde devlet kurumları ile yakın işbirliği içine girebilmektedirler (Yıldırım, 2004: 51).

Gönüllülük; insani yardım kuruluşlarının ayırt edici karakteristik özelliği gönüllülük esasına dayanmalarıdır. Bu nitelikleri, insani yardım kuruluşlarından bireysel düzeydeki beklentiler ile yakından ilişkilidir. İnsani yardım kuruluşları içinde yer almaya kimse zorlanamaz. İnsani yardım kuruluşlarının kurulmasını öneren ya da engelleyen hiçbir yasal düzenlemenin olmaması gerektiği gibi, katılımın da gönüllü olarak gerçekleşmesi gerekmektedir. Kısacası, üye kabulünü esas alan üyelerinin demokratik katılımına imkân tanıyan kuruluşlar ancak sivil

nitelik taşımaktadır (Adalı, 2003:10).

Vizyona ve Bir İdeale Sahip Olmak; insani yardım kuruluşları, amaçları ve buna bağlı değerleri doğrultusunda gayretli faaliyetlerde bulunmaktadırlar. Genelde insani yardım kuruluşlarının hedefleri kendileriyle sınırlı değildir. İşsizlik, ayrımcılık, yoksulluk ve yabancı düşmanlığıyla mücadele, çevre, ticaret, kalkınma, sosyal refah, insan hakları ve gelişmekte olan ülkelere yardım gibi çeşitli konularda vatandaşların görüş ve isteklerine tercüman olmaktadırlar. Kısa ve uzun vadeli kampanyalar ve çeşitli etkinliklerle gündem oluşturmakta ve başka araçlarla sesini yeterince duyuramayanların sesi olarak hareket etmektedirler (Yıldırım, 2004: 51).

Sivil toplum kuruluşları amaç ve çalışma alanlarına örgütlenme türleri aşağıdaki gibi sınıflandırılabilmektedir.

- İnsani yardım kuruluşları (örnek: doğal, insani krizlerde muhtaçlara yardım sağlayan AFAD, UN, Kızılay gibi kuruluşlar),
- İnanç temelli kuruluşlar,
- İşçi ve işveren sendikaları,
- Savunuculuk yapan STK'lar (örnek: halk hareketi, sosyal adalet, barış, insan hakları),
- Hizmet veren STK'lar (örnek: okur-yazarlık, sağlık vb.),
- Eğitim, araştırma ve geliştirme gibi alanlarda aktif olan STK'lar,
- Kâr amacı gütmeyen medya,
- Kadın örgütleri,
- Öğrenci ve gençlik dernek/birlikleri,
- Sosyo ekonomik olarak toplum dışında kalan grupların oluşturduğu dernek/birlikler,
- Meslek ve iş örgütleri,
- Ekonomik çıkara dayalı STK'lar,
- Etnik geleneksel yerel birlikler kuruluşlar,
- Çevre örgütleri,
- Kültür ve sanat örgütleri,
- Sosyal konular ve eğlence ile ilgilenen STK'lar ve spor kulüpleri,
- Hibe dağıtan vakıflar ve fon geliştirme organları,
- STK ağları / federasyon / destek merkezleri,
- Toplumsal hareketler.

3.1.1. İnsani Yardım Hedefli Sivil Toplum Kuruluşlarının Faaliyet Alanları

İnsani yardım kuruluşları aniden ortaya çıkan insani ve doğal kaynaklı krizlerde ihtiyaç sahiplerine destek sağlayarak bu krizlerin hızlı bir şekilde aşılmasını hedeflemektedirler. Bu faaliyetler gerçekleştirilirken ihtiyaç duyulan hizmet ve ürünler bağışçılar tarafından sağlanmaktadır. Bu kuruluşlar kâr amacı gütmeyen kuruluşlardır. Faaliyet alanları gıda, barınma, sağlık, iyileştirme, eğitim, kalkınma gibi alanları kapsamaktadır. Gıda yardımları hazır yemek ya da erzak yardımı olarak yapılmaktadır. İnsani ya da doğal krizlerin ne zaman nerde gerçekleşeceği bilinmediğinden bu kuruluşlar faaliyet alanlarına göre her zaman tedarikli ve hazır olmak zorundadırlar (Tuncay, 2003: 1-3).

3.1.2. Türkiye'de Faaliyet Gösteren İnsani Yardım Kuruluşları

Türkiye'de faaliyet gösteren insani yardım kuruluşlar ya Türk menşeilidir ya da yabancı ülke menşeilidir. Türk menşeili insani yardım kuruluşları Türkiye'de kurulmuştur ve faaliyetlerini başta Türkiye olmak üzere dünyanın çeşitli ülkelerinde gerçekleştirmektedir. Yabancı menşeili kuruluşlar ise Türkiye'den farklı bir ülkede kurulmuş olup faaliyetlerinin bir kısmını Türkiye'de gerçekleştirmektedir. Son yıllarda meydana gelen Suriye sorunundan dolayı Türkiye'de faaliyet gösteren yabancı menşeili insani yardım kuruluşlarının sayısında ciddi artış gözlenmiştir (Tuncay, 2003: 1-3).

3.2. İnsani Yardım ve Kriz Türleri

Bu başlık altında insani yardım tanımı ve dünyada gerçekleşen krizlerin tanımı ve ortaya çıkış sebepleri aktarılacaktır.

3.2.1. İnsani Yardım

İnsani yardım, zor durumdaki insanların çektiği acıları engellemek veya azaltmak için kişiler, kuruluşlar ve devletler tarafından sağlanan ulusal veya uluslararası yardım çabalarıdır (Rose vd., 2013: 74).

İnsani yardım, insanların hayatları, sağlıkları, güvenlikleri ve geçmişleri geniş bir çapta tehlike altında olduğunda devreye girer. Bu doğrultuda, bir bölgede yetersiz beslenme, yaşamı idame ettirmeye yarayan gıda, su, barınak, giysi gibi temel malzemelere erişim sıkıntısı, şiddet unsurları, zorunlu göç durumu varsa, insani yardım müdahalesi gerekmektedir. İnsani yardım operasyonları önleyici olmalıdır, aksi takdirde etkinliği azalmaktadır (Darcy ve Hofmann, 2003: 13). İnsani yardım kuruluşları, afet bölgesinde, finansal destek, medikal destek, lojistik destek ve koordinasyon çalışmalarına destek sağlamaktadırlar (Goyens vd., 1996: 276).

Eski dönemlerde insani yardım operasyonları, bireysel veya kurumsal yardım toplama ve yardım dağıtım çalışmaları, ulusal ve yerel seviyelerde yapılmaktaydı. Günümüzde ise haberleşme ve taşıma imkânlarının gelişmesiyle birlikte insani yardım sektörü, sadece belli şehirleri veya belli bölgeleri değil, tüm dünyayı çalışma alanı olarak görmektedir (Krafess, 2005: 338).

İnsani yardımı yapan kuruluşlar ise yerel veya uluslararası olabilmektedir. Yerel yardım kuruluşları, aynı ülkede yaşayan bağışçılar ve alıcılar arasında finansal kaynakların dağıtımını sağlamaktadır. Uluslararası yardım kuruluşları ise, tek bir ülkede değil, bağışçıların ülkeleri dışındaki muhtaç kişilere insani yardım ulaştırmaktadır. Bu yardımlar genellikle az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelere yönelik olmaktadır (Martens, 2004: 2).

İnsani yardım konusunda uluslararası yardımlar büyük önem taşımaktadır. Özellikle gelişmiş ülkelerden, az gelişmiş ülkelere meydana gelen insani kriz durumlarında yardım yapılmaktadır. Ancak gönderilen insani yardımlar daha çok medyaya ön plana çıkan, ilgi gören krizlerde yeterli olmakta ve az ilgi gören birçok insani krizde yeterli yardım yapılmamaktadır. Ayrıca gelişmiş ülkeler, yardım yapacaklarında aralarında tarihi ve ekonomik bağlar olan, dış politikalarında önemli yere sahip ülkeleri tercih edebilmektedirler (Strömberg, 2007: 211-212).

Ülkeler tarafından yapılan insani yardımların yapılma nedenleri arasında ülkelerdeki kamuoyu baskısı, insanlık arasında dayanışma fikri, temel insani hakların korunması ve uluslararası kamuoyuna karşı sorumluluk gösterebilmektedir (Evaluation of humanitarian aid. Coll. Antropol, 1992: 399).

3.2.2. İnsani Yardımın İlkeleri

Uluslararası kızıl haç ve Kızılay hareketinin hazırladığı davranış ilkelerine göre, bütün insani yardım kuruluşları şu ilkelere uymalıdır; (The Code of Conduct for the International Red Cross ve Red Crescent Movement ve Non- Governmental Organisations in Disaster Relief: 3-5.)

- Dünyadaki bütün ülkelerin bütün vatandaşlarının, insani yardım almaya ve yardım vermeye hakkı vardır,
- Yardımlar, ırk, din, millet farkı gözetilmeden, herhangi bir ayrımcılık yapılmadan, sadece ihtiyaç sahiplerine verilmelidir,
- Yardımlar, hiçbir dini veya politik görüş adına dağıtılmamalıdır,
- İnsani yardım kuruluşları, hiçbir hükümetin dış politika aracı olarak kullanılmamalıdır.
- Çalışılan yerin kültür ve geleneklerine saygı gösterilmelidir,

- İnsani krizlere karşı yerel kaynakları güçlendirerek müdahale edilmeye çalışılmalıdır,
- Yardım ulaştırılan kişilerin, yardımların yönetiminde, uygulanmasında rol oynaması sağlanmalıdır,
- Yardımlar basit ihtiyaçları karşılarken, gelecek insani krizler için olan kırılganlıkları azaltmalıdır,
- İnsani yardım kuruluşları, hem yardım ulaştırdıklarına, hem de bağış aldıkları kişilere karşı sorumludur,
- Yardım faaliyetleri anlatılırken, afetzedeler, umutsuz vakalar olarak değil, onurlu insanlar olarak görülmelidir.

İnsani yardım çabaları, hayatın, sıhhatin, asgari geçimin ve güvenliğin korunması gibi bazı temel unsurlardan oluşmaktadır. Bu unsurlar en basit anlamda insani yardımın temelini oluştururlar. Bu unsurların uygulanmasındaki amaçta acıların azaltılması ve insani onurunun korunmasıdır (Darcy ve Hofmann, 2003: 13).

Diğer yandan bağışçılar ile insani yardım kuruluşları arasında önemli bir ilişki vardır. Bu ilişkinin güvene dayalı olması gerekir, aksi takdirde gereken bağışlar elde edilememektedir. Bağış yapan ülkeler, ülke dışına yönlendirdikleri kamu fonlarının nasıl kullanıldığını sorgulamaktadırlar. İnsani yardım kuruluşları da bu yardımları doğru biçimde değerlendirdiklerini kanıtlamakla yükümlüdür (Hoffman vd., 2004: 11).

Eğer savaş bölgesinde bir yardım operasyonu yürütülüyorsa, yardım kuruluşları tarafsızlığını korumalı, savaşın taraflara eşit mesafede durmalıdır. İnsani yardım kuruluşları, insanlık ve tarafsızlık ilkeleri doğrultusunda, her yerde herkese yardım etmeye çalışmalıdır. Ancak bu yardımları yaparken, bir çatışmanın sonucunu etkileyecek hareketlerden kaçınmalıdır. Yardımlardan yaralanan hiçbir tarafı, diğer taraflardan üstün veya değersiz tutmamalıdır (Van Wassenhove, 2010: 51).

3.3. İnsani Yardımda Lojistiğin Önemi

Doğal ya da insan kaynaklı olsun, bir afet sonrası yapılan yardım operasyonlarının tamamının temel taşı lojistiktir (Kovacs ve Tatham, 2010: 32). İnsani yardım kuruluşlarının çeşitli alanlarda uzmanlıkları olmasına rağmen, büyük veya küçük çapta olsun, hepsinin ortak amacı gereken yerlere hızlı biçimde ve doğru miktarda insan, malzeme ve kaynak taşımaktır. Bu nedenle insani yardım kuruluşlarının tedarik zinciri ve lojistik operasyonları, yardım çabasının başarısını belirler. Ancak yardım kuruluşları, büyük stratejik önem taşıyan lojistiği, sadece gerekli bir masraf olarak görmektedir. Bunun yanında yüksek personel değişimi oranı

yüzünden lojistik tecrübelerin aktarılamaması ve haberleşme-teknoloji alanında yetersiz yatırımlar, insani yardım lojistiğinin başarılı icrasını zorlaştırmaktadır (Beamon ve Kotleba, 2006: 1-2).

Afetlerin tipine ve meydana geliş hızına göre acil ihtiyaçlar değişebilmektedir. Gereken lojistik müdahale ve faaliyetler, afetin tipine göre belirlemektedir. Deprem, Tsunami gibi ani gelişen doğal afetlere karşı daha hızlı ve kısa dönemli yardım operasyonları gerekmektedir. İnsan kaynaklı sebeplerden meydana gelen açlık, mülteci krizi gibi afetlere karşı ise fazla hız gerektirmeyen ancak uzun dönemli yardım operasyonları gerekmektedir (Kunz ve Reiner, 2012: 116).

Bu insani yardım operasyonundaki faaliyetlerin yüzde 80'ini lojistik faaliyetler oluşturmaktadır. Maliyetlerdeki bu yüzde 80'lik yüzdenin, yüzde 65'i yardım malzemelerinin ve ekipmanlarının tedarikine, kalan yüzde 15'lik yüzdesi taşıma ve depolama faaliyetlerine ayrılmaktadır. Lojistik faaliyetler, yardım operasyonunun en maliyetli ve önemli bölümünü oluşturmaktadır. Bu nedenle, verimli ve etkili lojistik operasyonlar için başarılı bir tedarik zinciri yönetimi gerekmektedir. Bu kavramlar artık özel sektör lojistikçilerinin yanında insani yardım lojistikçileri için de büyük önem taşımaktadır. Lojistik, artık yardım operasyonlarının en önemli bileşeni haline gelmiştir (Gatignon vd., 2010: 102).

Lojistik performansın en üst seviyeye çıkarılması için, yardım operasyonundaki bütün aktörler arasında verimli bir koordinasyon sağlanması, gereksiz faaliyetlerden kaçınılması ve bütün yardım zinciri boyunca verimliliğin arttırılması gerekmektedir. Lojistik faaliyetlerde bir yerden bir yere hızlı biçimde malzemelerin ulaştırılmasına odaklanılırken, tedarik zinciri yönetimi, bu taşımayı mümkün hale getiren aktörler arasındaki ilişkiye odaklanır (Cozzolino, 2012: 6).

Son yıllarda insani yardım lojistiği konusunda ciddi akademik çalışmalar da yapılmaktadır. İnsani krizler ve yardıma muhtaçların sayısı arttıkça, buna paralel olarak bu yardımı ulaştıracak kişilere ihtiyaç artmakta, insani lojistik sektörüne ilgi büyümektedir (Kovacs ve Spens, 2011: 5).

İnsani yardım lojistiği, bir insani yardım operasyonun en geniş ve karmaşık bileşenini oluşturmaktadır. Başarılı bir yardım zinciri için de lojistik faaliyetlere gereken önem verilmelidir. Tedarik zincirindeki belirsizlikler verimliliği düşürür, insani yardımdaki kaotik ortam düşünülünce, başarılı bir insani tedarik zinciri oluşturmanın kolay olmadığı anlaşılmaktadır (Lu vd., 2006: 177). Lojistik, insani yardım operasyonundaki bütün aktörler

için ortak bir dil oluşturmaktadır. Yardım kuruluşlarının lojistiğe yatırım yapması ve bu alanda profesyonelleşmeye gitmesi insani yardım sektörünü geliştirecektir (Maspero ve Ittman, 2008: 183-184).

İnsani yardımda, lojistiğin başrolü oynaması birçok nedene bağlıdır. Lojistik bir felakete hazırlık aşaması ile cevap verme süresi arasındaki köprü görevini üstlenmektedir. Tedarik edilen malzeme ve hizmetler ancak lojistik sayesinde kriz bölgesine ulaştırılıp dağıtılabilmektedir. İnsani yardımda gıda, su, barınak, sağlık yardımı en hızlı ve verimli şekilde sağlanması lojistiğin doğru icrasına bağlıdır. Son olarak lojistik departmanları, insani yardım zincirindeki tedarikçilerin verimliliğinden, taşımadaki verilere kadar, bütün, süreçleri, maliyetleri ve süreleri takip etmektedir. Operasyon sonrası değerlendirme ve gelecekteki, planlamalar bu lojistik veriler üstünden yapılmaktadır (Thomas ve Kopczak, 2005: 2).

İnsani yardım operasyonlarında yaşanan birçok sorun, lojistiğin düzgün biçimde icra edilememesinden kaynaklanmaktadır. Etkili lojistik yönetimi, birçok sorunun çözümünde başrol oynamaktadır (Ergün vd., 2010: 31).

Yardım faaliyetlerinin %80 oranında lojistik faaliyetlerden oluştuğu düşünüldüğünde, her operasyon için başarılı bir insani yardım zinciri yönetimi gerekmektedir. Sınırlı bilgi ile hızlı biçimde aktif edilmesi gereken, düzgün, etkin ve verimli biçimde yürütülen lojistik operasyonlar, başarılı bir tedarik zinciri yönetimi gerektirmektedir (Van Heeringen, 2010: 7).

Birçok aktörü bir araya getiren yardım operasyonlarında, lojistik faaliyetler, afetlere hazırlık yapma ve müdahale etme kısmında vazgeçilmezdir. Lojistik, satın alma, taşıma, dağıtım, depolama gibi en önemli faaliyetleri kapsamaktadır (Jahre, 2007: 1). İnsani yardım kuruluşlarının da tedarik, depolama, taşıma, filo yönetimi, kaynak yönetimi, bina yönetimi, güvenlik, bilgi sistemleri ve haberleşme alanlarında uzmanlaşmış lojistik üniteleri bulunmaktadır (Howden, 2009: 2).

Bir insani krize müdahale eden ulusal ve uluslararası örgütlerin, yardımları zamanlı, doğru, etkili ve iyi organize edilmiş olmalıdır. Burada lojistiğin oynadığı önemli rol ortaya çıkmaktadır. Lojistik bir insani yardım zincirinde başrolü oynamaktadır. Yardım çalışmalarının hızı, lojistikçilerin kriz bölgesine yardım malzemeleri tedarik, taşıma, teslim alma ve dağıtma faaliyetlerinin nasıl yaptığına bağlıdır (Walton vd., 2011: 2).

Lojistikçilerin yardım kuruluşlarında stratejik seviyede ve üst düzeyde görev almaları gerekmektedir. Eğer lojistikçiler stratejik planlama içinde bulunmazsa, lojistiğin zorluklarını kavramamış ve maliyetlerdeki payı göz ardı eden planlamalar ortaya çıkar. Kısa vadeli direkt

yardımlara önem verilirken, altyapı ve destek hizmetlerine yeterli yatırım yapılmayabilir (Thomas ve Mizushima, 2005: 60).

3.4. İnsani Yardım Lojistiği ve Aşamaları

Bu başlık altında insani yardım lojistiğinin ne olduğu, ticari lojistikten ayrıldığı noktalar incelenecektir. Ardından insani yardım lojistiğinde kurumlar arası koordinasyonun önemi ve bilgi sistemlerinin operasyonlardaki rolünden bahsedilecektir. Son olarak insani yardım lojistiğinin aşamaları, hazırlık, müdahale, yeniden yapılandırma ve iyileştirme başlıkları altında anlatılacaktır.

İnsani yardım lojistiği, oluşan krizlere, insanların, kaynakların, yeteneklerin ve bilgilerin ulaştırılmasını içeren süreçler ve sistemler topluluğudur. İnsani yardım lojistiği, tedarik, taşıma, izleme-takip etme, gümrükleme, yerel taşıma, depolama ve son teslimat gibi aktiviteleri içermektedir (Tomasini ve Van Wassenhove, 2009: 549-550).

İnsani yardım lojistiği, yardım malzemelerinin, yardım ekipmanlarının ve ilgili bilgilerin, verimli ve etkin biçimde akışının ve depolanmasının, planlanması, uygulanması ve kontrol edilmesi sürecidir. Bu akış, üretim noktasından tüketim noktasına kadar olmakla birlikte, son alıcının gereksinimlerine uygun biçimde yapılmalıdır (Thomas ve Mizushima, 2005: 60).

İnsani yardım lojistiği, doğru malzemeleri, iyi koşullarda, istenen miktarlarda, gerektiği yerlere, doğru zamanda ulaştırmayı amaçlar. Genelde yardım lojistiği, sadece malzeme ve ekipmanların taşınması olarak görülse de afetten etkilenen insanların taşınması, yaralıların taşınması ve yardım çalışanlarının taşınması da yardım lojistiği kapsamındadır (Chandes ve Pache, 2010: 99).

İnsani yardım lojistiği, bir sistemin uygulanmasıdır. Ancak bu sistemin başarısı hem personele, hem de afet bölgesindeki çevreye bağlıdır. İdealde, insanlar tarafından yaratılan sistemlerin, daha sonra insanları yönetmesi gerekir. Etkili bir lojistik sistemi kurulması için, isabetli tahminler ve doğru planlama gerekmektedir (Köseoğlu, 2011: 2). Bütün lojistik faaliyetleri bir bütün olarak alıp, sistem yaklaşımı ile yönetecek bir lojistik yönetimi modelinin eksikliği, birçok yardım operasyonunda fark edilmektedir (Karadoğan, 2011: 1).

İnsani yardım zinciri, bağışçılar, alıcılar, tedarikçiler ve farklı insani yardım aktörleri arasında, malzemelerin, paranın, hizmetlerin ve bilginin, ihtiyaç sahiplerine akışı amacıyla yaratılan ağdır (Howden, 2009: 2).

İnsani yardım lojistiğinde en önemli gerekliliklerden biri hızlı olmaktır. Bir insani krize en hızlı biçimde cevap vermek ve hayat kurtarmak insani yardımın ana amacıdır. İnsani yardım lojistiğinde maliyetlere bakılmaksızın en hızlı biçimde yardım malzemelerini ve hizmetleri ulaştırmak gerekmektedir (Walton vd., 2011: 2). Bu bakımdan insani yardım lojistiğinde zaman faydasının ön plana çıktığı görülmektedir. Yardım kuruluşları, operasyonlarında yardımları, pahalı ama en hızlı şekilde taşımayı, hızlandırılmış teslimatları sık sık kullanmaktadır.

İnsani yardım operasyonlarını etkileyen birçok faktör ve aktör bulunmaktadır. Örneğin, küresel ekonominin durumu, yardımı kabul eden devletin işbirliği, insani krizin ulusal veya uluslararası medyanın ilgisini çekmesi gibi birçok faktör insani yardım operasyonun başarısına etki etmektedir. Yardımın yeterli olmaması veya düzenli olmaması da birçok insani yardım operasyonunu olumsuz etkileyen bir sorundur.

İnsani yardımda malzemeler ve hizmetler, yukarıdan aşağıya doğru akmaktadır. İnsani yardım tedarik zincirinde, yardımı alan muhtaç kişilerin, zincirde fazla bir etkisi olmamaktadır. Ticari bir tedarik zincirindeki müşterinin aksine, insani yardımı alan ihtiyaç sahipleri insani tedarik zincirinde daha küçük bir rol oynamaktadır.

İnsani yardım lojistiğini karmaşık hale getiren çeşitli faktörler mevcuttur. İlk olarak insani krizler genellikle, dünyanın altyapı ve nüfus olarak daha kırılgan olan az gelişmiş bölgelerinde meydana gelmektedir. İkinci olarak, bağışçılar ana gelir kaynağını oluşturmaktadır. Bağışçılar aynı zamanda yardımların nasıl kullanıldığı hakkında hesap verebilirlik beklemektedirler. İnsani yardım lojistiğinde, müşteri yerine bağışçılar konabilir. İnsani yardım lojistiği, kâr amacı gütmeyen, bağışçılar için rekabet edilen, yardımları en hızlı ve verimli şekilde ulaştırmayı hedefleyen, askeri lojistik ile ticari lojistikten farklı karakteristikler taşıyan ayrı bir disiplindir. Son olarak, gümrük ve ülkelere giriş koşulları gibi politik etkenler, krize hızlı müdahaleyi zor hale getirebilmektedir (Long ve Wood, 1995: 213).

Krize hızlı müdahale için malzeme yollarken, doğru malzemeler yollanamayabilir, bu durum maliyetlerde artışa sebep olur. İnsani yardım kuruluşları, hız, isabetlilik ve maliyetler arasında bir denge sağlamalıdır (Davidson, 2006: 3).

3.5. İnsani Yardım Lojistiğinin Ticari Lojistikten Farkı

İnsani yardım zincirleri ile ticari tedarik zincirleri arasında önemli farklar mevcuttur. Ticari tedarik zincirlerinin aksine, insani yardım zincirlerinde (Alcik ve Beamon, 2008: 102);

- Talep, zamanlama, boyut, yer ve tip olarak tahmin edilememektedir,
- Yüksek miktarlarda ve düşük temin süreleri ile aniden ortaya çıkan talep vardır,
- Zamanlı ve yeterli teslimatın önemi yüksektir,
- Kaynak (malzeme, personel, teknoloji, taşıma kapasitesi, para) yetersizlikleri mevcuttur.

Ticari tedarik zincirlerinde talep, son kullanıcının aradığı ürünler ve hizmetler iken, insani yardım zincirlerinde talep, insani yardım malzemesi, ekipmanlar ve yardım personelidir. İnsani yardım operasyonlarında talebi belirlemek kolay değildir. Çünkü felaketlerin ne zaman, nerede, ne boyutta meydana geleceği bilinmemektedir. Örneğin, iki farklı yerde meydana gelen depremler sonrası yapılan insani yardım operasyonları birbirine benzemeyebilir, çünkü insani gereksinimler farklı olabilmektedir (Ergün vd., 2009: 31).

Ticari tedarik zincirlerinde, firmalar bütün zincirin gelir kaynağı olarak son müşteriye odaklanmaktadırlar. İnsani yardım zincirinde ise son alıcı, yani yardımların ulaştığı kişi, ticari bir işleme dahil olmamaktadır. Yardımları alan kişinin, tedarik zincirindeki ürünler üzerinde çok az etkisi vardır. İnsani yardım kuruluşlarında, müşteri hizmetleri bağışçılar üzerine odaklanmaktadır. Bazen gıda ve ilaç gibi asgari yardım malzemeleri yollanarak yardımların şeffaflığı arttırılabilmektedir. Daha sonra forkliftler gibi lojistik ekipmanlar bölgeye etkili bir yardım operasyonu için ulaştırılmaktadır. Yardım kuruluşları, müşteri memnuniyetini sağlamak için, bağışçılara hesap verebilmelidir. Kuruluşlar, yardımların ve kaynakların doğru kişilere ulaştığını ispat etmelidirler. Ticari lojistikteki müşteri kavramı, insani yardım lojistiğinde yardım alan kişilere değil, bağışçılara daha çok benzemektedir (Oloruntoba ve Gray, 2006: 116).

Son zamanlarda gelişmesine rağmen, insani yardım lojistiği halen daha az araştırılmakta ve daha az planlanmaktadır. Ticari lojistik modelleri, insani yardım lojistiğinin sorunlarını çözmekte fazla etkili olamamaktadır. Çünkü ticari lojistik modelleri, insani yardım lojistiğinin aksine hayat kurtarmayı değil kâr etmeyi amaçlar, kontrollü haberleşme sistemleriyle tahmin edilebilir bir talebe yöneliktir ve hem karar verici hem alıcı olan müşterilere hizmet etmektedir (Walton vd., 2011: 2). Kâr amacı gütmeyen yardım kuruluşları, sık sık bütçe ve teknolojilerinin çözmeye yetmediği sorunlarla karşılaşmaktadır. Bu durumda, yardım kuruluşları, direkt olarak karı maksimize, maliyetleri minimize eden ticari modelleri kullanamamaktadır (Smilowitz ve Dolinskaya, 2010: 16).

Ticari tedarik zincirlerindeki iş modellerinde, çeşitli aktörlerin bir ürün veya hizmeti belirli maliyet, kalite ve zaman içinde, kâr amacı güderek teslim etmesi gerekmektedir. İnsani yardım zincirlerinde ise, amaç, zamanlı ve düzgün biçimde, ihtiyaç sahiplerine su, yiyecek, barınak, ilaç gibi yardımları, doğru yerde ve en hızlı biçimde ulaştırmak gerekmektedir. Ayrıca, yardım zincirlerinde yerel ekonomilere zarar verilmemeli, aksine desteklenmelidir (Chandraprakaikul, 2010: 1). İnsani tedarik zincirindeki aksaklıklar ve gecikmeler, ticaretteki gibi kâr veya müşteri memnuniyeti kaybına değil, gereksiz hayat kayıplarına ve acıların artmasına sebep olmaktadır (Tatham, 2014: 4-5).

İnsani yardım zincirlerinde, ticari lojistiğin aksine finansal ve insan kaynaklarının çoğunluğu gönüllülük esasına dayanır. Son müşteri olan, yardımı alan kişiler, hiçbir ticari işleme dahil olmaz. Son teslimatlar, genellikle haberleşme ve ulaşım altyapısının işlevsel olmadığı ülkelerde yapılır. Politik veya askeri olarak istikrar olmayan ortamlarda yapılan insani yardım lojistiğinde, hükümetler ve ordular da önemli rol oynamaktadır (Lu vd., 2006: 177).

Afetler, ticari veya insani olsun tedarik zincirlerinde önemli aksamalara yol açabilir. Bu nedenle finansal ve operasyonel zararları önlemek için, tedarik zincirlerinde de afetlere karşı önlemler alınmalıdır (Hale ve Moberg, 2005: 195).

3.6. İnsani Yardım Lojistiğinde Koordinasyonun Önemi

İnsani yardım operasyonlarının etkili olabilmesi için, düzgün biçimde koordine edilmeleri büyük önem taşımaktadır. Çünkü düzgün bir planlama, koordinasyon, ulaştırma sağlanmadan insani yardım operasyonu amacına ulaşamamaktadır.

İnsani yardım operasyonlarında koordinasyondan bahsedilirken, görev alan uluslararası yardım kuruluşları, yerel yardım kuruluşları, ev sahibi devletler, ordu, özel sektör kuruluşları gibi çeşitli aktörler arasındaki ilişkiler ve etkileşimler kastedilmektedir. Bu aktörlerin hepsinin ayrı çıkarları, yetkileri, kapasiteleri ve lojistik tecrübeleri vardır. Ancak büyük bir afete, hiçbir kurumun tek başına yeterli olacak kaynağı yoktur (Chandraprakaikul, 2010: 1). Bu nedenle, karmaşık ve büyük çaplı insani krizlerde işbirliği yapmak kaçınılmazdır.

İnsani yardım zinciri uygulayıcılarının, etkinlik ve verimliliği arttırmak için diğer kurumlar ile ilişki kurması ve ilişkileri geliştirmesi gerekmektedir. STK'lar onları tamamlayan diğer STK'lar ile ortak çalışabilmeli, yerel otorite ve yerel halk ile uyumlu olmalıdır (Larson, 2012: 13).

İnsani yardım zincirlerindeki başarısız planlamaların, pahalı ve güvenli olmayan hava taşımalarının aşırı kullanımı, tutulacak stokların önceden belirlenememesi, plansız biçimde

gönderilen yardımların yarattığı tıkanıklıklar, kurumlar arası bilgi paylaşımındaki yetersizlikler gibi olumsuz sonuçlara neden olduğu bilinmektedir (Oloruntoba ve Gray, 2006: 116).

Suriye krizi gibi çatışma bölgelerinde meydana gelen insani krizler karmaşıktır ve geniş kapsamlı olabilmektedir. Suriye yardım operasyonunda liderlik ve yönetim faaliyetleri, birden fazla bölgesel merkezde yürütülmektedir. Uluslararası insani yardım çalışmaları, Birleşmiş Milletler Acil Yardım Koordinatörü ve bazı operasyonel Birleşmiş Milletler kuruluşlarının başındaki yetkililer tarafından yönetilmektedir. Ancak bu kurumların daha fazla bağış gelmesi hakkındaki çağrıları, Suriye'de devam eden iç savaş nedeniyle gölgede kalmaktadır (Piper, 2013: 1-2).

Birleşmiş Milletlerin insani yardım organları olan Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği ve Dünya Gıda Programı, uluslararası insani yardım operasyonlarının belkemiğini oluşturmaktadır. Birleşmiş Milletler, karmaşık krizlerde bağış toplama ve koordinasyonda önemli görevler üstlenmektedir. Ayrıca çatışma durumlarında taraflar arasında diplomasiyi yürütmektedir. Birleşmiş Milletler, insani krizlerde çatışma aşaması sona erdikten sonra da yeniden yapılandırma ve iyileştirme çalışmalarında görev yapmaktadır (Seybolt, 2007: 28).

Uluslararası insani yardım operasyonlarında, Dünya Gıda Programı ve Birleşmiş Milletler bünyesinde çalışan diğer kuruluşlar insani yardımların mobilizasyonunda ve lojistik faaliyetlerin uygulanmasında önemli rol oynamaktadırlar. Bu kuruluşların dünyanın her bölgesine ulaşacak kaynakları olması ve dünyanın her bir yanından gelen yardımları organize edebilecek kapasiteye sahip olmaları onları yardım operasyonlarına liderlik yapacak konuma taşımaktadır. Örneğin, Dünya Gıda Programı, insani kriz bölgesindeki bütün gıdaların lojistiğinden sorumlu olabilir. Bu doğrultuda, diğer yardım kuruluşları ile birlikte çalışılarak kriz bölgesindeki teslimat noktalarına gıdaların ulaşmasını sağlar (Oloruntoba vd., 2006: 116).

Uluslararası insani yardım sektöründe, yardım operasyonlarının müdahale ve iyileştirme aşamalarında koordinasyonu arttırma çağrıları yapılmaktadır. İnsani yardım zincirleri, aynı hareketlerin tekrarlanması konusunda eleştiriler almaktadır. Bu tekrarlar zaman kaybına yol açmakla birlikte, sadece işbirliğinde iyileşmeler yapılarak giderilebilir (Jahre, 2007: 1).

Örneğin, bir afet sonrası, bütün yardım kuruluşları bölgeye akın ederken, en kısa zamanda bölgede faaliyete geçmeyi hedeflemektedirler. Ancak personel için vize alımı, malzemelerin gümrükten geçirilmesi, yerel otorite ile yardım koridorlarının belirlenmesi,

gerekiyorsa eskortluk yapacak güvenlik güçlerinin alınması gibi işlemler zaman kaybına neden olmaktadır. Burada bütün yardım kuruluşlarının ayrı ayrı bu işlemi yapması yerine, bir kuruluşun herkes için bu işleri üstlenmesi büyük kolaylık sağlayabilir (Tomasini ve Van Wassenhove, 2004: 1-2).

Kriz bölgesinde insani yardım kuruluşları, uçak, kamyon, gıda stoğu, forklift gibi ekipman ve kaynaklarını birbirleriyle paylaşabilirler. Bunun dışında kriz bölgesi hakkında bilgiye sahip yerel kuruluşlar ve kişilerle işbirliği yapılarak yardım operasyonunu etkinliği arttırılabilir (Oloruntoba ve Gray, 2006: 116). Bu paylaşım ve işbirliği, iyi bir koordinasyon ağı gerektirmektedir. Koordinasyonlu çalışmak, insani yardım operasyonun başarıya ulaşmasında önemli rol oynamaktadır.

Bir afet sonrasında, bazı yardım kuruluşlarının hem müdahale hem iyileştirme aşamasına katkı sağlayacak durumu mevcutken, bazı yardım kuruluşlarının finansal kısıtlar ve personel yetersizliği yüzünden sadece müdahale aşamasında katkı sağlaması söz konusu olabilmektedir. Bazı yardım kuruluşları da yapıları gereği, en etkin yardımı iyileştirme aşamasında verebilmektedir. Bu durum, yardım kuruluşlarının arasındaki işbirliği ve koordinasyonun, çok aşaması bulunan yardım operasyonlarında faydalı olabileceğini göstermektedir. Yardım kuruluşları aralarında işbirliğine giderek, kendilerinin ve diğer kuruluşların kapasitelerini ve uzmanlıklarını bilmeli, buna uygun bir strateji ile yardım operasyonlarını yürütmelidir (Tomasini, 2012: 18).

Kriz durumlarında, normal koşullarda bir araya gelmeyecek birçok kurum, örgüt ve kişi tam kapasitelerini ortaya koyarak birlikte çalışmaya başlamaktadır (Köseoğlu, 2011: 2). Bu kurumlar arasındaki işbirliği, yardım operasyonunun başarısını belirleyip, hayat kurtaran bir faktör olmaktadır. Dolayısı ile, yardım operasyonlarında işbirliği, bir seçenek değil, zorunluluktur.

3.7. İnsani Yardım Lojistiğinde Bilgi Sistemleri

Bir afetin yönetiminde, farklı kuruluşlardan birçok insan bir araya gelmekte ve ayrı cinsten yüksek miktarda bilgi yaratılmakta, toplanmakta ve değerlendirilmektedir. Bunun için de, doğru zamanda, doğru kararları alabilmeleri için, doğru bilgiyi doğru insanlara sunmak gerekmektedir (Xu ve Zlatanova, 2007: 192).

İnsani yardım kuruluşları için, yardım akışındaki tedarik ve dağıtımı faaliyetlerini destekleyecek, malzeme ve paranın takibini sağlayacak, sahada esnek ve dayanıklı bir bağlantı sağlayacak bilgi teknolojisi çözümleri ortak bir ihtiyaçtır. Tedarik faaliyetleri, küresel satın

alma, mal sevkiyatı, ticari taşımacılık faaliyetlerini içerir. Bunların yanında, üçüncü parti lojistik firmaları, uçak kiralamaları, yerel taşımacılık faaliyetleri, sevkiyat takibi, küresel çapta fiyatların izlenmesi gibi faaliyetlerde tedarik kapsamı içindedir (Thomas, 2003: 3). Bütün bu faaliyetleri destekleyen bir bilgi sistemi bir yardım operasyonunu kolaylaştırır, birimler arası iletişimi kuvvetlendirir, raporlamayı otomatik hale getirir. Bilgi sistemleri, yardım zincirinin daha verimli çalışmasına olanak sağlar.

Bilgi sistemleri sayesinde bütün lojistik faaliyetlerde ilerleme sağlanabilir. Yardım kuruluşları, bilgi sistemleri sayesinde stoklarındaki malzemeleri görebilir, yerel ve küresel pazarlardaki ürünlerin fiyatına ve temin sürelerine ulaşabilir, tedarik süreçleri hakkında personelini bilgilendirebilir, görünürlük sayesinde bütçe ve envanter raporları hakkında daha verimli çalışabilir (Howden, 2009: 2).

Gelişmiş bilgi sistemleri sayesinde, insani yardım zincirinde izlenebilirlik sağlanmaktadır. Daha çok kuruluşun kullanmaya başladığı bu bilgi sistemleri, yardım zincirinin verimliliğinin ve etkinliğinin ölçülmesi olarak tanır. Bu sayede operasyonlar için hedefler belirlenir, bu hedeflere ulaşma başarısı ölçülür ve gelecek operasyonlar için dersler çıkarılır (Davidson, 2006: 3). Standart bir tedarik zinciri yönetimi yazılımı sayesinde, tedarik zincirinde izlenebilirlik, belgeleme ve raporlama faaliyetleri daha başarılı yapılır. Böylece yardım operasyonlarındaki verimlilik ve etkinlik artar (Blecken ve Hellingrath, 2008: 342).

Yardım operasyonlarında kriz bölgesindeki ekiplerle haberleşmek ve bilgi alabilmek büyük önem taşımaktadır. Bu yüzden haberleşme ağına önem verilmelidir. Günümüzde cep telefonları, dünyanın birçok yerinden haber almayı kolaylaştırsa da, cep telefonlarının çekmediği bölgelerde uydu telefonları kullanılabilir (Ergün vd., 2010: 31). Örnek olarak, Suriye yardım operasyonunda hem yardım çalışanları hem de ülkemizdeki sığınmacılar ağırlıklı olarak cep telefonu ile Suriye ile iletişime geçmektedir. Küçük bir kısım da internet sayesinde Suriye ile haberleşmektedir (AFAD, 2013).

Türk Kızılayı, TÜRKSAT Uydu Haberleşme Sistemine sahiptir. Bu haberleşme ağına, yurt genelinde hizmet veren haberleşme araçlarıyla mobil, Bölge afet yönetim merkezlerinde ise sabit biçimde destek sağlanmaktadır. Bu sistem ile Türk Kızılayı ülkemizdeki veya bölgemizdeki olası afetlerde, kesintisiz haberleşme imkânına sahip olmuştur (Türk Kızılayı, 2017).

İnsani yardım operasyonlarında yardım malzemelerinin takibi ve izlenebilirliği çeşitli yazılımlar sayesinde yapılabilmektedir. 1992 yılında, Latin Amerika ve Karayip ülkeleri, Pan

Amerikan Sağlık Örgütü ve Hollanda'nın işbirliği ile İnsani Yardım Malzemeleri Yönetim Sistemi (SUMA – Humanitarian Supply Management System) oluşturulmuştur. Suma kriz bölgelerinde stok yönetimi, izlenebilirlik, dağıtım yönetimi ve raporlama faaliyetlerini kolaylaştıran bir yazılımdır (Disaster-info, 2017).

Başarılı bilgi sistemlerinin bir yardım operasyonuna sağladığı faydalar, 2001'de El Salvador'da meydana gelen deprem sonrası yapılan yardım operasyonunda görülebilir. Pan Amerikan Sağlık Örgütü tarafından onaylanan SUMA yazılımı ile yardım akışında gelen ürünlerin ve bunların ülke içi dağıtımının takibi sağlanmış, depolarda bekleyen ürünlerin dağılımı ve durumu raporlanabilmiştir. Yazılım, bu kriz sırasında yardımların yanlış kullanımını engellemiş, şeffaflık ve hesap verilebilirlik sağlamıştır. Raporlama sistemi ile bağışçılar yardımlarını takip edebilmiş, yardım bekleyenlere bilgi verilebilmiş ve ihtiyaç duyulan malzemeler kolaylıkla belirlenmiştir (Tomasini ve Van Wassenhove, 2009: 549-550).

SUMA gibi yazılımların kapsamlı belgeleme kapasitesi olmalıdır. İnsani müdahalenin planlanması, analizi ve gelişimi için yapılan lojistik işlemlerin kaydedilmesi gerekmektedir. Bütün malzeme ve bilgilerin, tedarikçiden son kullanıcıya kadar olan akışındaki depo ve sipariş yönetimi faaliyetlerinin kaydedilmesi için bu yazılımlar şarttır. Belgeleme işlemi hızlı ve basit olmalıdır, böylece zamanlı ve isabetli raporlamaya olanak sağlamaktadır (Blecken ve Hellingrath, 2008: 342).

SUMA yazılımı sonrasında, Dünya Sağlık Örgütü'nün bir parçası olan Pan Amerikan Sağlık Örgütü, 2005 yılında lojistik destek sisteminin (LSS-Logistics Support System) yaratılmasını sağlamıştır. LSS, 2005 yılından beri, 2010'daki Şili ve Haiti'deki depremler dahil, yüzün üzerinde ülkede meydana gelen afetler sonrasında kullanılmıştır.

LSS kullanıcılarına; planlama, stok yönetimi, izlenebilirlik, raporlama, yardım zincirinde şeffaflık ve hesap verebilirlik sağlamaktadır (FMS Anonim Şirketi, 2017).

Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu ve Fritz Enstitüsü'nün birlikte geliştirdiği İnsani Yardım Lojistiği Yazılımı "Helios" ile lojistikçilerin dinamik çevrelerde yardım zincirindeki akışı, kapsamlı biçimde takip edebilmeleri hedeflenmiştir. Her ne kadar arzın (bağışlar) ve talebin (ihtiyaç sahipleri) bilinmediği bir ortamda, yazılım sayesinde, standart bir sistem içinde bilgiler, tek bir havuzda toplanmıştır. Bu durum hem disiplini arttırmış, hem de profesyonelleşmeyi sağlamıştır (Kopczak ve Johnson, 2003: 6).

Helios, kriz bölgelerinde hem çevrimiçi hem de çevrimdışı çalışabilmektedir. Helios, insani yardım zincirinde optimizasyon ve hesap verebilirlik sağlamaktadır (Fritz Enstitüsü,

2017). İnsani yardım lojistiğinde yönetim kolaylığı ve izlenebilirlik sağlayan Helios, World Vision International ve Oxfam tarafından, Afrika'daki yardım çalışmalarında kullanılmıştır. Helios'un oluşturulma sebebi, 2004 Güney Asya Tsunamisi sonrası yardım operasyonunda yaşana verimsizliktir. Bu verimsizlik, 40 farklı ülkeden gelen yardımların akışının kağıt-kalemle kaydedilip, düzgün takip edilememesi yüzünden yaşanmıştır (Gizmag, 2017).

2004 Güney Asya Tsunamisi ve 2006 Jakarta depremi ve tsunamisi kıyaslandığında, Helios sayesinde, insani yardım zinciri kurulumu süresi 18 günden 3 güne, bir aileye yardım ulaştırma maliyeti ise 800 dolardan 142 dolara düşmüştür (Fritz Enstitüsü, 2017).

Dünyada muhtaç durumdaki çocuklara yardım ulaştırmayı hedefleyen UNICEF'te UniTrack yazılımı ile yardım malzemelerinin izlenebilirliğini sağlamaktadır. UNICEF çalışanları, 40 ülke ofisinde kullanılan yazılım ile tedarikten, taşımaya ve son dağıtım sürecine kadar yardım malzemelerini takip edebilmektedir. Ulaştırılan yardımlar zamanlılık, kalite ve maliyet açısından değerlendirilmekte ve yeni hazırlık planları buna göre yapılmaktadır. UNICEF bu yazılımı daha da yaygınlaştırmayı ve geliştirmeyi hedeflemektedir. Bu sayede bütün küresel stoklar, merkezi olarak daha izlenebilir hale gelecektir (UNICEF, 2008: 10).

Kuruluş amacı yardım kuruluşlarına bilgi yönetimi sağlamak olan Sahana Software Vakfı'nın yazılımı olan "Eden" sayesinde, kriz öncesi ve sonrasında ihtiyaç yönetimine dair verimli çözümler elde edilmektedir. Eden, esnek, ücretsiz ve açık kaynaklı bir yazılımdır (Sahana Software Vakfı, 2017).

Bilgi sistemleri, bir afetin öncesinde ve sonrasında bütün bilgileri toplamaya, depolamaya, analiz etmeye ve yaymaya olanak tanır. Özellikle uzun süren yardım operasyonlarında bu bilgiler daha değerli hale gelir (Ergün vd., 2010: 31). Biriken bu bilgi deposu da, yardım operasyonlarının değerlendirilmesini, hataların fark edilmesini, bağışçılara rapor verilmesini kolaylaştırır.

3.8. İnsani Yardım Lojistiğinin Aşamaları

Bir insani yardım operasyonu üç aşamadan oluşur. Bu aşamalardan ilki ve en önemlisi olan hazırlık aşaması ne kadar iyi yapılırsa, yardım operasyonunun sonraki bölümleri de o kadar iyi icra edilir. İkinci aşama olan müdahale aşaması afetin meydana gelmesinden sonra acıları azaltmak için yürütülür, süresi afetin tipine göre değişiklik gösterir. Son aşama olan yeniden yapılandırma ve iyileştirme aşaması ise afetin etkilerini tamamen ortadan kaldırmaya yöneliktir (Stapleton vd., 2010: 51).

3.8.1. Hazırlık aşaması

Yardım kuruluşları, dünyanın bir köşesinde bir felaket meydana gelmesini pasif bir biçimde beklememelidir. Bunun yerine bir beklenti içinde, yardım malzemelerinin, ekipmanların ve personelin hareketlendirilmesiyle ilgilenmelidir. Bunu yapmanın en iyi yolu da, tedarik zinciri yönetimi tekniklerini kullanmaktan geçmektedir (Chandes ve Pache, 2010: 99). İnsani yardım operasyonları, etkili bir müdahale aşaması için hazırlık istemektedir. Ancak, arz ve talepteki belirsizlik, hazırlık çabalarını zorlaştırmaktadır (Stapleton vd., 2010: 51).

Müdahale aşamasında uygulanacak stratejilerin planlandığı hazırlık aşamasının önemi büyüktür. Hazırlık aşaması, fiziksel ağın tasarımı, bilgi ve haberleşme sistemlerinin belirlenmesi, işbirliği için temellerin oluşturulduğu aşamadır. Genellikle afetler arasındaki zaman diliminde geçen hazırlık aşaması, geçmiş operasyonlardan dersler almayı, yeni sorunlara adapte olmayı kapsamaktadır. Bu aşamada amaç, bir insani kriz yüzünden oluşabilecek en kötü sonuçları önlemektir (Cozzolino, 2012: 6).

Bir tedarik zinciri başarısı, uzun vadeli kararların alındığı stratejik planlama sürecine bağlıdır. Bu uzun vadeli kararlar arasında kurumsal strateji (taşıma, depolama), dağıtım merkezlerinin yerinin belirlenmesi (merkezi veya yerel), dış kaynak kullanımı, bütçenin belirlenmesi, kaynakların dağılımı vardır. Bunların yanında, insani krizlerin meydana geldiği yerlerdeki politik ve ekonomik faktörlerinde insani yardım zincirlerini planlamasına büyük etkisi olmaktadır (Lu vd., 2006: 177).

Bir insani yardım operasyonuna hazırlığın, çeşitli bileşenleri vardır. İlk olarak insan kaynaklarının yönetimi gelmektedir. Planlama yapacak, koordine edecek, müdahale edecek personellerin seçilmesi ve eğitilmesi gerekmektedir. Bundan sonra, bilgi yönetimi gelmektedir. Önceki lojistik operasyonlardan gerekli bilgilerin alınması ve paylaşılması gerekmektedir. Lojistiği merkeze oturtarak, olası bir insani krizde gerekecek malzeme ve hizmetler için anlaşmalar yapılmalıdır. Yardım zincirinde, alternatif tedarikçiler, taşıma modları, taşıma rotaları belirlenmelidir. Olası operasyonların sorunsuz yürütülmesi için gerekli finansal kaynaklar bulunmalıdır. Son olarak, hükümet özel sektör ve diğer yardım kuruluşları gibi aktörler ile işbirliği sağlayacak anlaşmalar yapılmalıdır (Tomasini ve Van Wassenhove, 2004: 1-2).

İnsani yardım operasyonları öncesinde personelin eğitimi de, hazırlık aşamasının önemli bir bileşenidir. İnsani yardım lojistiğinin daha profesyonelce yapılması, uygun eğitimler ile mümkün olmaktadır. Yardım personeli için kurslar, seminerler, eğitim kampları,

konferanslar gibi faaliyetler düzenlemelidir. Bu sayede müdahale aşamasında personelin sahadaki öğrenme hızı artacak, olası hatalar azalacaktır (Ergün vd., 2010: 31).

Suriye yardım operasyonu kapsamında, birleşmiş milletler mülteciler yüksek komiserliği, 519 AFAD personeline, mülteci koruması, geçici korumanın prensipleri, kayıt alma, gönüllü geri dönüşler, kamp yönetimi ve insani yardımın prensipleri konusunda eğitim vermiştir (BM, 2014: 11).

Karmaşık bir yardım operasyonu, birden fazla kuruluşun koordineli çalışmasını gerektirmektedir. Kriz bölgesinde kaos arttıkça, geleneksel yöntemler etkinliği yitirebilir, kapsamlı bir uzun dönem operasyonu yapmak gerekebilir. Bu nedenle, yardım kuruluşlarının, bütün bu ihtimalleri gözeten bir stratejik müdahale planı hazırlaması gerekmektedir (Tomasini ve Van Wassenhove, 2004: 1-2).

Bir afet durumunda veya afet sonrasında, çevredeki kaotik faktörler ve hız gereksinimi yüzünden önemli kararlar doğru şekilde verilemeyebilir. Afet öncesi süreçte oluşturulan, hazırlık planları takip edilerek, hem kolay koordinasyon sağlanabilir, hem de hız kazanılabilir (Çiçekdağı ve Kırıç, 2012: 69-70). İnsani krizin ortaya çıkmasından önce, uygulamaya hazır bir strateji olmalıdır. Bu sayede müdahale aşamasında, doğaçlama yöntemlerden ve onların afetzedeler üstündeki olumsuz etkilerinden kaçınılabilir (Chandes ve Pache, 2010: 99).

Örneğin Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu, çok başarılı olmayan yardım operasyonları sonrası, afetlere karşı hazırlıklı olmaya daha çok önem vermiştir. Doğal afetlerin tam meydana gelme zamanı belirlenemese de, geçmiş bilgilere dayanarak ileri planlama yapmak mümkün olmaktadır. Afetlere hazırlıklı olmak, örgütün operasyonel maliyetleri azaltmasını, iyileştirme aşamasına hızlı geçişi ve operasyonların daha hızlı bitirilmesini sağlamaktadır. Doğal afetlere hazırlık konusunda yapılamayan ön hazırlık çalışmaları, insani kaynaklı yavaş gelişen afetlerde çok daha rahat bir biçimde yapılabilir. Mülteci krizleri gibi olayları öngörmek ve bunlara karşı önlem almak, hazırlıklar yapmak mümkün olmaktadır (Gatignon vd., 2010: 102).

Bir insani yardım kuruluşu, gerekli malzemeleri tedarik edebilmek için çeşitli yollara başvurabilir. Malzemeler, kriz bölgesinde yerel tedarikçilerden toptan şekilde alınabilir, böylece düşük taşıma masrafları ile gümrükleme ve ülkeye girişte bekleme yaşanmadan malzemeler kullanılabilir. Bazı durumlarda yerel tedarikçilerden malzemelere ihtiyaç duyulana kadar stoklama yapması istenebilir. Yerel pazarlardan yapılan alışveriş, kriz bölgesinde ekonomiyi kalkındırmak için önemli bir rol oynayabilir. Ancak yerel pazarlarda her zaman

kaliteli ve yeterli ürün bulunmayabilir. Bu durumda, teslim süreleri kabul edilebilir olduğu sürece aynı bölgeden veya uluslararası pazarlardan malzeme temin edilebilir (Tomasini ve Van Wassenhove, 2004: 1-2).

Afetin meydana geldiği ülkenin ekonomisi gelişmiş ise, yerel satıcılardan, malzeme ve personel tedarik edilebilir. Gelişmemiş ülkelerde ise, malzemeler ve personel ülke dışından getirilerek faaliyetler yürütülmelidir. Malzemelerin ve personelin tamamen dışarıdan ithal edilmesi hem maliyeti yükseltir, hem de ülkeye girişlerde bürokratik sıkıntılar yaratabilmektedir (Kunz ve Reiner, 2012: 116).

Yardım operasyonlarında yeterli stok sahibi olmanın önemi büyüktür. Dalgalı talep ve aksayabilecek temin süreleri düşünülünce, yardım malzemelerin önceden konumlandırılması işe yarayabilir. Böylece yerel pazarlarda malzeme bulamama riskine önlem alınmış olur (Ergün vd., 2010: 31).

İnsani yardım operasyonlarına hazırlık aşamasında, önemli bir strateji, yardım malzemelerinin önceden konumlandırılmasıdır. Çeşitli stratejik bölgelerdeki depolara konumlandırılmış yardım malzemeleri, olası bir afette, yardım kuruluşunun cevap verme süresini azaltabilir. Önceden konumlandırmanın küresel çapta yapılması maliyetler yüzünden kolay olmayabilir. Önceden konumlandırma stratejisinde, hızlı cevap verme konusunda avantaj sağlanırken, yüksek taşıma maliyetlerine katlanılabilir. Önceden konumlandırma, bazı durumlarda yardımların en doğru kombinasyon ile kriz bölgesine gönderilmesi için gönderim erteleme olanağı sağlayabilir. İnsani yardım kuruluşlarının bu stratejiyi, uzun vadeli yardım operasyonlarına verimli bir biçimde entegre etmesi gerekmektedir (Beamon ve Kotleba, 2006: 1-2).

Afetin türüne veya yardım operasyonun olduğu aşamaya göre gereken yardım malzemeleri değişiklik gösterebilir. Bazı malzemeler operasyonun ilk aşamalarında gerekirken, bazı malzemelere zamanla ihtiyaç duyulabilir. Ancak yaşam destekleyici temel malzemeler, sosyal, kültürel ve ekonomik şartlardan bağımsız biçimde gereklidir ve önceden konumlandırma için uygundur. Bazı yardım kuruluşları çeşitli malzemeleri, bazıları ise uzmanlaştığı alanda malzemeler stoklar. Önceden konumlandırılabilecek malzemeler arasında (Howden, 2009: 2);

- Bisküvi, hazır yemekler gibi gıda malzemeleri,
- Benzin bidonu, tente, çadır, battaniye, mutfak setleri gibi yaşam malzemeleri,
- Sağlık ekipmanları,

- Haberleşme ekipmanı, metal detektörler gibi teçhizat vardır.

Örneğin, World Vision yardım kuruluşu, Denver, Hannover, Brindisi ve Dubai'de bulunan depolarında temel yardım malzemeleri stoklanmaktadır. Bir kriz anında hem stoklar, hem de tedarikçiler ile yapılan ön anlaşmalar devreye sokulmaktadır. Bu strateji sayesinde, insani krizlere cevap verme süresi azalmaktadır (Matthews, 2005: 38).

Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu, 2001 yılından itibaren, seçtiği tedarikçilerle standart ön anlaşmalardan faydalanmaktadır. Küresel, bölgesel veya yerel tedarikçilerle, belli bir zaman dilimi içinde, sabit fiyatlar ve sabit miktarlar üzerinden yapılan ön anlaşmalar, kaliteyi arttırmakta ve kuruluşun önceden konumlandırma stratejisi ile bağlantılı devam etmektedir. Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu, Dubai (Birleşik Arap Emirlikleri), Kuala Lumpur (Malezya), Las Palmas (İspanya) ve Panama'da 300 bin kişilik temek yardım malzemelerini önceden konumlandırmaktadır

(Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu, 2017).

Dünya Gıda Programı, 2000 yılından beri, Birleşmiş Milletler İnsani Müdahale Depoları programını yürütmektedir. İlki İtalya'da (Brindisi) açılmak üzere, Panama, İspanya, Gana, Birleşik Arap Emirlikleri ve Malezya'da bulunan bu depolarda temel yardım malzemeleri önceden konumlandırılmaktadır. CARE gibi yardım kuruluşlarının önceden konumlandırma yapabilmesi için, depolama alanı ve lojistik hizmetler, ücretsiz veya uygun fiyatlara sağlanmaktadır. Bu depolardan afetler sonrası, dünyanın her noktasına yardım malzemeleri 24-48 saatte ulaşmaktadır (Duran vd., 2011: 225).

Bir afet sonrası malzeme tedariki yapmanın getirdiği riskler vardır. Yeterli yardım malzemesinin yerel veya uluslararası tedarikçilerden elde edilmesi masraflı ve zaman alıcı olabilmektedir. Bu yüzden yardım kuruluşları, önceden konumlandırma gibi, hazırlık faaliyetlerine girişmektedirler. Yardım kuruluşlarının amacı, kriz bölgelerine yeterli yardımı hızlıca ulaştırmak için, lojistik kapasitelerini geliştirmeye çalışmaktır (Alcik ve Beamon, 2008: 102).

Yüksek maliyetler gerektiren önceden konumlandırma stratejisinin yanında tedarikçilerle önceden belirlenmiş anlaşmalarda yapmak mümkün olabilir. Yardım kuruluşları, belirlediği ve güvendiği tedarikçilerle battaniye, çadır gibi temel ihtiyaç malzemelerinde sabit fiyatlar üzerinde anlaşılabilir. Böylece tedarikçiler kuruluşun beklentilerini öğrenir ve onlar için gerektiğinde kullanılmak üzere stok tutabilir (Gatignon vd., 2010: 102). Yardım kuruluşları tedarikçilerle yaptıkları ön anlaşmalarda, acil durumlarda 36 saat içinde teslimat şartı gibi

maddeler koyabilir. Böylece emniyet stoku tutma ve depo kurma masraflarından kaçınılmış olur (Thomas, 2004b: 65).

AFAD, ülkemizde afetlere hazır olma kapsamında çalışmalar yapmaktadır. Gelişmekte olan ülkelerde sürdürülebilir kalkınma için olası afetlere hazır olmak gerekmektedir (AFAD, 2017). Afete Hazır Türkiye Projesi kapsamında, 2014 yılında Afet Farkındalığı ve Afetlere Hazırlık Araştırması yapılmıştır. Buna ek olarak TAMP, UDSEP, AYDES, TABB, İZGE gibi farklı projeler yürütülmektedir (AFAD, 2014: 6).

TAMP, afetlere müdahale çalışmalarında görev alacak birimlere ait rolleri, sorumlulukları belirleyip, aralarında koordinasyonu sağlamayı hedeflemektedir. TAMP, müdahale planlamasının temel prensiplerini belirlemektedir. TAMP, afetlere kapsamlı bir hazırlık için gereken eğitim, finansman, kapasite artırımı, birimler arası koordinasyon, esnek organizasyon sistemi gibi alanlarda çalışmalar içermektedir (AFAD, 2013: 1).

Metin Soylu tarafından önerilen Afet Okulu projesi de toplumu, özellikle üniversite gençliğini afetlere karşı hazırlamaya amaçlamaktadır. Projeye göre her üniversitede gönüllü öğrencilere, şehirlerinin harita planı, yol güzergâhları, acil durum planları ve görevli kurumlar hakkında eğitim verilecektir. Bu projenin, AFAD, Türk Kızılayı ve UMKE işbirliği ile yürütülmesi planlanmaktadır (Afet Okulu, 2017).

Türk Kızılayı tarafından oluşturulmuş olan afet hazırlık birimi, afetler meydana gelmeden önce eğitim, koordinasyon, acil durum planları, standart operasyonel esaslar hakkında çalışmalar yapmaktadır. Hazırlık birimi, afetler sonrasında yapılan müdahaleleri takip edip, gerekli raporlamaları yaparak, yapılan operasyondan dersler çıkarılması sağlamaktadır (Türk Kızılayı, 2017).

Dünyada hazırlık aşamasına, gelişmiş ülkelerde büyük önem verilmektedir. Örneğin ABD'de FEMA çatısı altında resmi ve özel kurumlar, yerel ve ulusal düzeyde, Federal Müdahale Planı çerçevesinde her an devreye girmeye hazır biçimde örgütlenmiştir. Finlandiya'da ise Acil Durum Hizmetleri Koleji, temel ve ileri düzeyde, yardım kuruluşlarına eğitimler vermektedir (Erkal ve Değerliyurt, 2009: 153).

Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu tarafından, yardım kuruluşlarının kullanımına sunulan afete hazırlık, risk azaltma, afet yönetimi, durum değerlendirme ve lojistik faaliyetler hakkında rehberler mevcuttur (Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu, 2000: 3). ALNAP web portalı da, insani yardım çalışmalarına, insani yarım çalışanlarına, İnsani Değerlendirme ve Öğrenim Portalı üzerinden dünyada

yaşanmış çeşitli afetlerin ardından ders verici raporlar yayınlanmaktadır (ALNAP, 2017).

3.8.2. Müdahale Aşaması

İnsani krizde müdahale aşaması, afet meydana geldikten hemen sonra başlatılmaktadır. Hazırlık aşaması ile müdahale aşaması arasında önemli bir bağlantı vardır. Çünkü hazırlık aşamasında karar kılınan stratejiler ve yapılan hazırlıklar, müdahale aşamasında uygulamaya konmaktadır (Lima vd., 2014: 87).

Bir afet veya insani krizin ardından yapılacak ilk iş, bu olumsuz durumdan etkilenen kişilerin can güvenliğini sağlamaktır. Afetzedelerin can güvenliği sağlandıktan sonra, beslenme, barınma, ilaç gibi temel gereksinimlerin karşılanmaya başlanması gerekmektedir (Işık vd., 2012: 84-85).

Afet sonrası başlatılan müdahale aşamasında amaç hayat kurtarmak ve afetin zararlarını azaltmaktır. Temel yardım malzemeleri en çok bu aşamada seri şekilde dağıtılmaktadır. Lojistik faaliyetlerin başarısına en çok bu aşamada ihtiyaç duyulmaktadır çünkü birçok afetzedenin hayatı buna bağlıdır (Howden, 2009: 2).

Bir insani kriz durumunda, insanların kendi kendine yetebilirliliği 48 saat civarındadır. İnsani yardım kuruluşlarının, ilkyardım ve kurtarma ekiplerinin, güvenlik güçlerinin bir afet sonrası bölgeye en hızlı biçimde ulaşması gerekmektedir. Afet başlangıcından 48 saat sonrasında, yardım kuruluşlarının bölgede işlevsel olması gerekmektedir. Krizden etkilenen kişilerin, birçok ihtiyacı ortaya çıkabilmektedir. Bu ihtiyaçların belirlenip, eldeki kısıtlı kaynaklar ile etkin ama hızlı müdahaleler yapılmalıdır. Maksimum sayıda afetzedeye ulaşılmalı ve mümkün olduğunca afetzedelerin ihtiyaçları karşılanmalıdır (Gatignon vd., 2010: 102).

Yardım kuruluşlarının değerlendirme faaliyetlerinin arkasındaki neden, afetin getirdiği sorunları, yardım gereken bölgedeki durumu belirlemektedir. Bu değerlendirme ışığında, müdahale kararı, müdahalenin boyutunun belirlenmesi gibi kurumsal kararlar alınmaktadır (Darcy ve Hofmann, 2003: 13). Yardım operasyonu başlamadan önce, lojistikçilerin ne tarz bir ortamda çalışacaklarını belirlemeleri gerekmektedir (Long ve Wood, 1995: 213). İnsani yardımda talep, etkilenen insan sayısı, krizin yeri, yaşa, kültüre, cinsiyete bağlı özel ihtiyaçlar gibi faktörlerin değerlendirilmesiyle tahmin edilmektedir. İnsani yardım kuruluşları, afet bölgelerindeki gereksinimlere göre yardım malzemesi göndermekte, çekiş stratejisini kullanmaktadırlar (Tatham vd., 2014: 4-5).

Müdahaleye başlanmadan önce, yardım kuruluşlarının, afet bölgesinin iklimi, coğrafyası, nüfus yoğunluğu, ulaşım altyapısı, taşıma filoları, havaalanı ve liman kapasiteleri,

depolama alanları, haberleşme altyapısı, yakıt durumu gibi konularda çok hızlı biçimde bilgi toplaması gerekmektedir (Köseoğlu, 2011: 2).

Yardım kuruluşları, insani yardım operasyonlarında, ilk olarak afetten etkilenenlerin ihtiyaçları doğrultusunda malzeme ve hizmetleri belirlemeye çalışır. Sanitasyon, sağlık ve beslenme gibi çeşitli alanlarda uzmanlıkları bulunan bir değerlendirme takımı afetin üzerinden 24 saat geçmeden afet bölgesine gönderilir. Lojistikçiler, gelen bilgiler doğrultusunda, yardıma muhtaç kişi sayısı hakkında tahminlerde bulunurlar, ardından bağış toplama ve tedarik faaliyetleri başlatılır. Afet sonrası ilk 36 saatte, gereken bağışlar için duyurular yapılır. Bununla birlikte önceden konumlandırılmış malzemeler değerlendirilir, gerektiğinde tedarik faaliyetlerine başlanır. Kısaca, her yeni insani krizde, yeni bir tedarik zinciri aktif hale gelir (Tomasini ve Van Wassenhove, 2009: 549-550). Değerlendirme takımları, gönderilen yardım malzemelerini ilk karşılayan, değerlendiren ve mobilizasyonunu sağlayan ekiplerdir (Chomilier vd., 2003: 15).

İnsani yardım lojistiğinde tedarik, yardım malzemelerinin ve personelin/gönüllülerin ulaştırılması, ekipmanların kurulması için gerekenlerin, afet bölgesinde toplanmasıdır. Yardım malzemelerinin miktarı ve çeşitliliği bağışlara bağlı olduğu için eldeki malzemenin ne olacağı konusunda belirsizlik vardır. Bazen malzemeler zamanında gelmeyebilir, bozulacak tüketim malzemeleri uzun süreli depolanamayabilir. Tarihte birçok afete müdahalede kullanılmayan veya ziyan olan yardım malzemeleri olmuştur (Ergün vd., 2009: 2).

Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu tarafından oluşturulan, FACT ekipleri, dünyanın her bölgesine 12-24 saat içinde intikal edebilmektedir. Ekipler, yardım, sağlık, lojistik, beslenme, psikolojik destek, su, finans ve yönetim alanlarında uzmanlardan oluşmaktadır. Sahada altı haftaya kadar kalabilen ekiplerin görevi afet sonrası ilk değerlendirmeyi yapmak ve buna uygun bir yardım operasyonu türü önermektir. Bu ekipler, sahadaki birçok aktör ile de koordinasyonu sağlamaktadır (Chomilier vd., 2003: 15).

Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu, Endonezya'da gönüllülerden oluşan Satgana ekiplerini kurmuştur. Bu ekipler afet yönetiminde eğitim almış ve çeşitli faaliyetlerde uzmanlaşmış ilk müdahale ekipleridir. Satgana ekipleri, hem Endonezya, hem de dünya da birçok yardım operasyonunda başarıyla görev yapmışlardır (Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu, 2017).

Müdahale aşamasında doğru bilgi akışını sağlamak, insani yardım operasyonu için büyük önem taşımaktadır. İhtiyaçların neler olduğu ve bu ihtiyaçların ne kadarının

karşılandığının bilinmesi gerekmektedir. Özellikle Suriye içinde mağdur olan yerinden olmuş kişilere ulaşmakta güçlükler yaşanmaktadır. Sosyal medya krizden etkilenmiş Suriyelilerin durumunun öğrenilmesinde büyük rol oynamaktadır. Suriye'den bazı bölgelerden haber alınamazken, insanların sahip olduğu bir cep telefonuyla, görüntülü veya yazılı olarak durumlarını paylaşması çok yaygın görülmektedir (Piper, 2013: 1-2). Facebook, Skype, Instagram, Twitter, Periscope ve e-posta uygulamaları Suriye içinde yaygın olarak kullanılmaktadır. Bölgeden bilgi alınması ve hem sosyo-ekonomik hem de siyasi durumun öğrenilmesinde, sosyal medya önemli bir rol oynamaktadır (Parnam vd., 2013: 33). Buna ek olarak yerinden olmuş Suriyelilerin güvenli bölgelere yönlendirilmesi, çevre ülkelerde iletişime geçebileceği telefon numaraları, ulaşabilecekleri adresler de sosyal medya üzerinden paylaşılmaktadır.

Sosyal medya uygulamaları, afet öncesi planlama çalışmalarında ve yardım çalışanlarının eğitiminde kullanılabilmektedir. Bunun ek olarak, sosyal medya bir insani kriz durumunda, yardım çalışanları ve ilgili kişilere bilgi yayımında, afet bölgesi ve insani krizin durumu hakkında bilgi toplamada ve diğer haberleşme araçlarının aksadığı durumlarda, bir haberleşme aracı olarak kullanılabilmektedir (Zincir ve Yazıcı, 2013: 73).

Hızın ve verimliliğin önem taşıdığı afete müdahale aşamasında, sosyal medya, yetkililere bölgede durumsal farkındalık sağlayabilmektedir. Yerel topluluktan bilgi toplanıp, analiz edilip, hatta bilgi yayımı sağlanarak afete müdahalede avantaj kazanılabilmektedir (Chan, 2011: 1).

Gereksiz bağışlar, insani yardım zincirinde tıkanıklıklara neden olmaktadır. Bu bağışların ayrıştırılma sürecinde, gecikmeler meydana gelmekte, depolarda yer kaybı olmakta ve yardım akışında tıkanmalar meydana gelebilmektedir. İnsani yardım kuruluşlarının esnekliğini arttıran nakdi bağışlar, en yaygın ve verimli bağış tipini oluşturmaktadır (Stapleton vd., 2010: 51).

Bilgi akışının başarısı, gereksiz malzemelerin kriz bölgesine ulaşmasına engel olmaktadır. Bazı yardım kuruluşları gereksiz yardımlarla başa çıkamadıklarından, ayni değil, nakdi bağışları kabul etmektedirler. Böylece, yerel tedarikçilerden malzeme temin ederek hem taşıma masraflarından, hem de gereksiz malzeme elleçlemeden tasarruf edilmektedir (Köseoğlu, 2011: 2).

Müdahale aşamasında yürütülen faaliyetler bir çatışma durumu söz konusu olduğunda daha karmaşık bir hale gelmektedir. Müdahale aşamasındaki faaliyetler şunlardır (Piper, 2013:

1-2);

- Liderlik, yönetim, koordinasyon, haberleşme ve bilgi paylaşımı,
- Erken uyarı, tahliye ve kayıt çalışmaları,
- Arama-kurtarma ve ölüleri defin etme çalışmaları,
- Lojistik rotaların belirlenmesi ve yönetimi,
- İnsani yardımın sağlanması,
- Hasar tespit ve ihtiyaç değerlendirme çalışmaları.

Yardım operasyonlarında taşımacılık ve dağıtım faaliyetleri büyük önem taşımaktadır. Bu faaliyetlerin yardım operasyonunda, en yoğun yapıldığı dönem müdahale dönemidir. Lojistikçilerin, taşıma modlarının seçimi, kapasite kullanımı, programlama, sürdürülebilirlik gibi konularda önemli rolü vardır (Lu vd., 2006: 177). Örneğin, afetin ilk aşamalarında maliyetli ama hızlı havayolu taşımacılığı tercih edilmektedir. Yardım operasyonunun ilerleyen aşamalarında ise tedarik, taşıma ve dağıtım faaliyetlerinde daha hesaplı yöntemler tercih edilmektedir. Ürünler yerel pazarlardan alınabilir, karayolu ve denizyolu taşımalarda tercih edilebilir veya yardımların son dağıtımında yerel aktörlerle sorumluluk paylaşılabilir (Tomasini ve Van Wassenhove, 2009: 549-550).

Bir afet bölgesinde, taşımacılık ve dağıtım faaliyetleri, ticari lojistikteki gibi olmamaktadır. Afet bölgelerinde, genellikle stabil taşıma filoları ve sağlam altyapı bulunmamaktadır. Taşıma filoları, afet bölgesindeki kaynaklardan elde edilmektedir (Chandraprakaikul, 2010: 1). Örneğin, Kosova, Irak, Afganistan gibi çatışma bölgelerinde yapılan operasyonlarda, yüzlerce kamyon kriz bölgelerine yardım malzemesi taşımaktadır. Ancak daha sonra bu malzemelerin iç bölgelere son teslimatında binlerce kamyonete, arabaya ve römorklu traktörlere ihtiyaç duyulmaktadır. Çatışma bölgelerinde araçlar için yakıt sınırlıdır ve depoların yağmalanma olasılığı yüksektir (Thomas, 2004: 65).

Bir yardım ağı kurabilmek için, öncelikle afetten etkilenen bölgenin ve komşularının özellikleri değerlendirilmelidir. Öncelikle bir bölgeye giriş limanı belirlenmeli, bu giriş noktasından afet bölgesine olan ulaşım altyapısı, politik durum, hava durumu gibi faktörler göz önüne alınmalıdır. Taşıma modu ve yardımların izleyeceği rotalar belirlenmelidir. Bunlara ek olarak, dağıtım merkezi görevi görecek bir depo alanı belirlenmelidir. Her şey belirlendikten sonra, darboğazlara ve tersliklere önlem olarak alternatif rotalar, taşıma modları belirlenmelidir. Bunun yapılmasının nedeni insani yardımın bir an bile duraklatılmayacak kadar önemli olmasıdır (Thomas, 2004: 65).

Dünyanın her yanından gelebilen malzemeleri, önce limanlar veya havaalanları gibi ana merkezlere varmaktadır. Ardından, bu malzemeler büyük şehirlerdeki geniş depolara yollanmaktadır. Burada malzemeler elleçlenir, ayrılır ve son olarak yerel depolara aktarılmaktadır. En sonunda, malzemeler yardıma muhtaç kişilere ulaştırılmaktadır (last mile distribution). Ancak altyapı sorunları, koordinasyon eksiklikleri, kapasite yetersizlikleri bu son ulaşımı engelleyebilmektedir. Bu yüzden yardım malzemelerinin dağıtımı, araç rotalama ve dağıtımın takvimlenmesi çalışmaları titizlikle yürütülmelidir (Alcik vd., 2008: 102).

Yardım malzeme ve ekipmanlarının dağıtımındaki zorluklar, bir ülkenin veya bölgenin ulaşım altyapısı olanaklarına göre ortaya çıkmaktadır. Yardım kuruluşları, yardımları taşımak ve dağıtmak için limanlara, havaalanlarına, demiryollarına ve karayollarına ihtiyaç duymaktadır. Ancak iç savaşlar ve karışıklıklar genelde altyapısı zayıf olan fakir ülkelerde meydana geldiği için yardım operasyonlarında büyük zorluklar yaşanmaktadır. Savaş ortamında yetersiz altyapılar iyice çökmekte ve sivillere ulaşmak iyice zorlaşmaktadır (Seybolt, 2007: 28).

Yardım operasyonlarının en çok medya ilgisi çeken aşaması müdahale aşamasıdır. Medya sayesinde, insani yardım sektörü dışındaki insanların en aşina olduğu aşama müdahale aşaması olmaktadır (Howden, 2009: 2). Bu aşama en çok bağışın toplandığı aşamadır. Ancak kısa süreli bu medya ilgisi geçtikten sonra, bağışların yine devamlılığı gerekmektedir.

Bağış toplama süreci vakit alan ve kaynak isteyen bir süreçtir. Bir afet sonrası hemen bağış toplamaya başlamak için, yardım kuruluşunun kriz bölgesinde değerlendirme yapması, bağış kampanyası başlatması ve bu bağışları birkaç gün içinde kriz bölgesine ulaştırması gerekmektedir. Bu özellikle küçük çaplı yardım kuruluşları için zor olmaktadır (Stapleton vd., 2010: 51).

3.8.3. Yeniden Yapılandırma ve İyileştirme Aşaması

Yeniden yapılandırma ve iyileştirme aşaması bir insani yardım operasyonunun son aşamasını oluşturmaktadır. Rehabilitasyon sürecini içeren bu aşamada, sorunlara uzun dönemli bakış açısı ile yaklaşılmaktadır. Bir afetin etkileri uzun bir süre devam edebilmekte ve bu etkilerin afetten etkilenen insanlar üzerinde yıkıcı tesirleri olabilmektedir (Cozzolino, 2012: 6).

Yeniden yapılandırma aşamasına gelinmesi, yardımlara olan ihtiyacın bittiği anlamına gelmeyebilir. Aksine acil yardımlara olan ihtiyaç azalmaktayken, uzun dönemli, insanların yaşam konforunu arttıracak yardımlara ihtiyaç duyulmaya başlanır. İnsani krizin tipine göre yardım operasyonunun son hali şekillenir (Maspero ve Ittman, 2008: 183-184). Bu aşamada,

insani krizden etkilenen topluluğun normal yaşam standartlarına dönmesini sağlamak amaçlanmaktadır. Bu aşamada, insanların eğitimine, geçim kaynağı sağlama çabalarına, altyapı ve binaların yeniden inşa çalışmalarına odaklanılmaktadır (Howden, 2009: 2).

Orta hızlı veya çok hızlı gelişen doğal afetlerde, acil durum müdahale süreci birkaç gün ve birkaç hafta sürebilmektedir. Müdahale sürecinin ardından toparlanma süreci başlar ama Suriye krizi gibi, halen sürmekte olan çatışmalardan doğan insani krizlerde, yardım operasyonu müdahale aşamasında sıkışıp kalmaktadır. Suriye krizinde müdahale aşaması 2011 yılının ortasından beri sürmektedir. Suriye'de barış sağlandığı zaman toparlanma ve yeniden yapılanma süreci başlayacaktır. Bu toparlanma aşamasının ise müdahale aşamasına kıyasla çok daha uzun süreceği kesindir (Piper, 2013: 1-2).

Dünyanın bazı bölgelerinde, onlarca yıldır devam eden insani yardım operasyonları bulunmaktadır. Filistinli mülteci kampları Ortadoğu'nun birçok bölgesinde mevcuttur ve bu durumun yakın bir zamanda bitmesi beklenmemektedir. Bu operasyonlarda, geçici yardımlar sunmak yerine sürekli yardımların sürdürülmesi bir fiili politika haline gelmiştir. Çünkü sorunun kökünden çözümü için yeterli adım atılmamaktadır (Piper, 2013: 1-2).

Bir afet sonrası, restorasyon süreci çok vakit alan ve pahalı bir süreçtir. İletişim, enerji, su, kanalizasyon sisteminin yeniden çalışır hale gelmesi haftalar hatta aylar alabilmektedir. Ancak sanayi ve ulaşım sistemi gibi altyapıların restorasyonu yıllar sürebilmektedir. Yeniden yapılandırma sürecinin gereklerinden biri de ekonomik çevrenin yeniden kurulmasıdır. Suriye açısından bakıldığında, çok ciddi finansal kaynak gerektiren bu süreç sancılı olacaktır (Piper, 2013: 1-2).

Bazı afet bölgelerinde, insani yardım kuruluşları, yıkılmış altyapıya özellikle ulaşım altyapısına yatırım yapmaktadır. Bu yatırımlar uzun vadede, hem yapıldığı, ülkeye, hem de yardım kuruluşlarına faydalı olacaktır. Ancak ülke yönetimleri, çeşitli nedenlerden bu altyapıları koruyamamaktadır ve altyapı yatırımlarının yeniden yapılması gerekmektedir (Maspero ve Ittman, 2008: 183-184).

İnsani yardım kuruluşlarının hem kendi aralarında, hem de farklı aktörlerle işbirliğine gitmesi gerekmektedir. Yardım operasyonlarının son aşamasında ise yerel aktörler ile işbirliği ön plana çıkmaktadır. Bu işbirlikler sayesinde, insani krizlerden etkilenen insanların kırılganlığı azaltılabilir, yardım kuruluşlarının bölgeden çıkış stratejilerini belirlemesi kolaylaşır (Tomasini ve Van Wassenhove, 2009: 549-550).

Bir insani yardım zinciri oluşturulduktan sonra, afet bölgesine yardım malzemesi ve

personel akışı başlar. Eğer uzun süreli bir yardım operasyonu yürütülüyorsa, tedarik zinciri sürekli değişim ve gelişim gösterir. İyileştirme aşamasına gelindiğinde yardım akışı azalmaya başlar, yeniden yapılandırma çalışmaları hızlanır. Yardım operasyonunun sonuna gelindiğinde, insani yardım zinciri sonlandırılır veya yerel kaynaklara devredilir (Van Heeringen, 2010: 7).

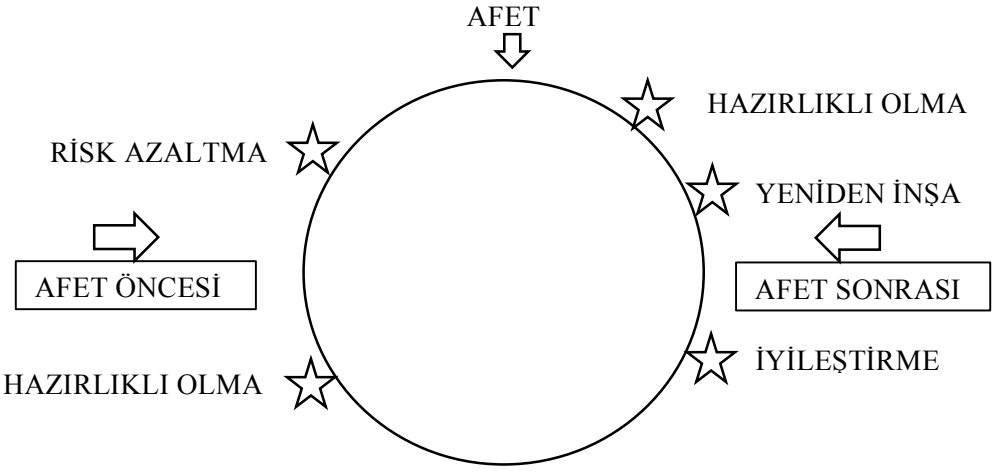
3.9. İnsani Kriz

Afet, bir topluluğun normal yaşam düzenini ciddi biçimde bozan ve insani, fiziki, ekonomik, çevresel kayıplara neden olan olaydır. Afete uğrayan topluluk kendi çabaları ve kaynakları ile afetin üstesinden gelemez (Piper, 2013: 1-2).

Bir olayın afet olarak nitelendirilebilmesi için bazı kriterler gerekmektedir. En az birinin gerçekleşmesi gereken bu kriterler arasında (The International Disaster Database, 2017);

- 10 veya daha fazla insanın yaşamını yitirmesi,
- 100 veya daha fazla insanın olaydan olumsuz etkilenmesi,
- Olağanüstü hal ilan edilmesi,
- Uluslararası yardım çağrısının yapılması.

İnsani krizin oluşması için bir felaketin meydana gelmesi yeterli değildir. İnsani kriz ancak, sorumluların şartları iyileştirmek, yeterli kapasiteleri olmadığı ve yeni bir strateji kurmak için desteğe ihtiyaç duyduklarında ilan edilebilir. Felakete, rutin kaynakların ve koşulların kullanımı ile etkili ve yeterli cevap verilebilirse, bir insani kriz oluşmaz, sadece olağanüstü bir durum ortaya çıkmış olur (Tomasini, 2012: 18).



Şekil 3.1. Kriz Döngüsü
Kaynak: Akdağ, 2002.

3.9.1. İnsani Kriz Türleri

İnsani krizler günümüzde çok sık medyana gelmektedir. Dünyanın birçok bölgesinde sürekli insani krizler ortaya çıkmaktadır. Bu krizlere ulusal ve uluslararası müdahaleler yapılmakta ve çareler bulunmaya çalışılmaktadır. İnsani krizler doğal afetlerden veya insan kaynaklı afetlerden meydana gelebilmektedir (Piper, 2013: 1-2).

3.9.1.1. *Doğal Kaynaklı Krizler*

Doğal afetlerin oluşumu doğa olaylarına dayanmaktadır. Doğal afetler; jeolojik veya meteorolojik sebeplerle meydana gelebilmektedir. Deprem, heyelan gibi jeolojik doğal afetler, kaynağını doğrudan yer kabuğu ve yerin derinliklerinden almaktadır. Sel, hortum gibi meteorolojik doğal afetler atmosferdeki doğa olayları sonucu meydana gelmektedir (Işık vd., 2012: 84-85).

Tablo 3.1. Ülkemizdeki Doğal Afet oranları ve Yıkılan Konut Sayısı

Doğal Afet Türü	**Yıkılan Konut Sayısı**	**Yüzde(%)**
Deprem	495.000	76
Heyelan	63.000	10
Sel	61.000	9
Kaya Düşmesi	26.500	4
Çığ	5.154	1
Toplam	650.654	100

Kaynak: Işık vd., 2012: 84-85.

3.9.1.1.1. Deprem

Doğal afetlerin en sık karşılaşılan ve bilinen türü depremlerdir. Depremler dünya üzerindeki üst katmanlarda meydana gelen ani kırılmalar nedeniyle oluşmaktadır. Depremler yerin titreşmesi sonucunda bazen yeryüzünde kırılmalara neden olabilmektedir (Kahn, 2005: 273).

Depremler, afetler içinde en etkili olan, saniyeler içinde devasa boyutta yıkım yaratabilen doğa olaylarıdır. Tarihte birçok uygarlığı yok etmiş depremler, yer altında fay olarak bilinen kırıklar üzerindeki enerjinin aniden boşalmasıyla medyana gelen yer değiştirme hareketi ve bunun yarattığı elastik dalga hareketleridir (Işık vd., 2012: 84-85).

Depremlerin çeşitli türleri mevcuttur Tektonik plakaların hareket etmesiyle oluşan tektonik depremler, yanardağ püskürtmesine eşlik eden yanardağ depremleri, yeraltı mağaralarının çökmesiyle oluşan göçük depremleri, insan kaynaklı patlamalar sebebiyle oluşan patlatma depremleri ve göktaşı çarpmasıyla oluşan, çarpma depremleri gibi birçok türü

meydana gelebilir (Bolt, 2008: 98).

Son yıllarda doğal afetlerin medyana getirdiği yıkım birden fazla biçimde dünyanın gözleri önüne serilmiştir. 2010 yılında Haiti'de meydana gelen deprem ve 2011 yılında deprem/Tsunami sonrası Japonya'da patlak veren nükleer felaket tüm dünyanın ilgi odağı haline gelmiştir. Bu afetler, gelişmemiş ülkeler kadar gelişmiş ülkelerin de doğal afetler karşısında çaresiz kalabileceğini göstermiştir. Büyük çaplı afetler sonrası uluslararası yardım çalışmaları gerekmektedir. Özellikle 2004 Hint Okyanusu Tsunami'si sonrası insani yardım lojistiğinin, yardım çabalarındaki merkez rolü iyice anlaşılmıştır. 2011 yılında dünyada 349 doğal afet meydana gelmiştir. Bu afetlerde can kaybı 31 bin 331 olmuştur. 2011 yılında afetler yüzünden 356 milyar dolar zarar meydana gelmiştir. 2012 yılında ise dünya çapında, 9 bin 655 hayata mal olan 357 doğal afet meydana gelmiştir. Bunların ekonomik zararı 157 milyar dolar olmuştur (Guha-Sapir vd., 2013: 21).

3.9.1.1.2. Sel

Sel, bir bölgede toprağı belirli bir süre için tamamen veya kısmen su altında bırakan; ani, büyük ve düzensiz su akıntılarına verilen isimdir. Bir akarsu veya deniz, göl gibi büyük su kitleleri kimi zaman fazlasıyla suyla yüklenir, bunun sonucunda taşarak yatağından çıkar ve "sel" adı verilen bir doğal felakete neden olur. Sel ve taşkınların oluşmasında: sağanak yağışlar, kar erimeleri, toprak yapısı, bitki örtüsünün tahrip edilmesi, akarsu yataklarının yerleşim yeri olarak tercih edilmesi, plansız yerleşme ve alt yapı eksiklikleri gibi nedenler etkili olmaktadır. Sellerin en çok etkilediği ülkeler genellikle Güneydoğu Asya ülkeleridir. 1887 yılında Çin'de meydana gelen sel felaketinde 1 milyona yakın insan hayatını kaybetmiştir. Sel ve taşkınlardan korunmak için: Akarsu havzalarında ağaçlandırma çalışmaları yapılmalı ve doğal bitki örtüsü korunmalıdır. Akarsu yataklarında selleri önlemek için setler yapılmalı ve dere yatakları ıslah edilmelidir. Ayrıca erken uyarı sistemleri ile akarsu yataklarının yerleşime açılmaması, sel ve taşkınlardan korunmak adına önemlidir (Çiçekdağı ve Kırıç, 2011: 69-70).

3.9.1.1.3. Volkanik Patlama

Yanardağ ya da volkanik dağ, magmanın (Dünya'nın iç tabakalarında bulunan, yüksek basınç ve yüksek sıcaklıkla erimiş kayalar) yeryuvarlağının yüzeyinden dışarı püskürerek çıktığı coğrafi yer şekilleridir. Güneş Sistemi'nde bulunan kayalık gezegen ve uydularda (bazıları çok aktif olan) birçok yanardağ olmasına rağmen, bu olgu, en azından Dünya'da, genellikle tektonik plaka sınırlarında görülür.

Yeryuvarlağının iç kesimlerinin çoğu gibi, magmanın hareketleri ve dinamikleri de fazla iyi anlaşılamamıştır. Ancak bir püskürmenin yanardağın altında bulunan katı bir tabakaya (Dünya'nın kabuğuna) doğru magmanın hareket ederek bir "magma odacığını işgal etmesinin ardından geldiği bilinmektedir. Sonunda, odacıktaki magma yukarı doğru itilir ve gezegenin yüzeyine lav olarak yayılır ya da yükselen magma civardaki yer şekillerinde bulunan suyu ısıtır ve patlamalı buhar çıkışlarına neden olur. Bu çıkışlar ya da magmadan kaçan gazlar, kaya, kül, volkanik cam veya volkanik külün kuvvetli bir şekilde fırlatılmasına yol açar. Püskürmeler daima kuvvetli olmasa da, akıntı veya büyük patlamalar şeklinde olabilirler (Erinç ve Sırrı, 2000: 206).

3.9.1.1.4. Heyelan

Heyelan ya da toprak kayması, zemini kaya veya yapay dolgu malzemesinden oluşan bir yamacın yer çekimi, eğim, su ve benzeri diğer kuvvetlerin etkisiyle aşağı ve dışa doğru hareketidir.

Kayalardan, döküntü örtüsünden veya topraktan oluşmuş kütlelerin, çekimin etkisi altında yerlerinden koparak yer değiştirmesine heyelan denir. Bazı heyelanlar büyük bir hızla gerçekleştikleri halde bazı heyelanlar daha yavaş gerçekleşirler. Heyelanlar yer yüzünde çok sık meydana gelen ve çok yaygın bir kütle hareketi çeşididir. Aşınmada önemli rol oynarlar. Büyük heyelanlar aynı zamanda topografyada derin izler bırakırlar. Türkiye'de en fazla görülen yerler Karadeniz Bölgesinde özellikle Doğu Karadeniz şeridir.

Eğimlerin fazla olduğu sahalarda heyelan riski artmaktadır. Bazı sahalarda fay yamaçları dik eğimlerin oluşmasına neden olarak heyelanları kolaylaştırırlar. Yine insanlar kanallar ve yollar açarak ya da yol ve maden kazılarından çıkan toprakları denge açısına erişmiş bulunan yamaçlar üzerine atarak heyelan oluşumuna neden olan koşulları hazırlarlar. Gevşek unsurların denge açısını herhangi bir nedenle aştığı durumlarda heyelan oluşur (Uluğ, 2008: 10).

3.9.1.1.5. Çığ

Çığ, genellikle bitki örtüsü olmayan engebeli, dağlık ve eğimli arazilerde, vadi yamaçlarında tabakalar halinde birikmiş olan kar kütlesinin iç ve/veya dış kuvvetlerin etkisi ile başlayan bir ilk hareket sonucu (tetiklenen), yamaçtan aşağıya doğru hızla kayması olarak tanımlanır. Çığ kısaca, kar tabakası veya tabakalarının iç ve dış kuvvetler etkisi ile yamaç eğim yönünde gösterdiği akma hareketidir. Kar tabakalarının birbirlerinden farklı özellikleri olacağından; çığ, bazen diğer bir tabaka üzerinde kayan bir tabaka veya tabakalar ile veya tüm

tabakaların zemin üzerinde topluca kaymaları sonucunda oluşur (T.C. Orman ve Su İşleri Bakanlığı, Meteoroloji Genel Müdürlüğü, 25.09.2017).

3.9.1.2. İnsan Kaynaklı Krizler

İnsan kaynaklı krizler, insanların gerçekleştirdikleri hatalar sebebiyle meydana gelen krizlerdir. Savaşlar, nükleer kazalar, yangınlar, göçler gibi insan kaynaklı krizler insanların yer değiştirmesine veya mülteci durumuna düşmesine neden olabilmektedir (Işık vd., 2012: 84-85).

Mülteci krizi, eğer acil ve uygun eylemler yapılmazsa, mültecilerin hayatının veya refahının tehlike altında olduğu bütün durumlara denilmektedir. Bu durumlar olağanüstü yanıtlar ve istisnai önlemler gerektirebilmektedir (UNHCR Handbook for Emergencies: 3rd Edition, 2007: 4).

3.9.1.2.1. Savaş

Savaş insanlık tarihi kadar eski bir olgudur. İncelemelere göre aşağı yukarı 6.000 yıldan beri insanlar örgütlenmiş biçimde birbirleriyle savaşıyorlar. Krallar, hanedanlar, uluslar, bloklar birbirleriyle amansızca çatışıyorlar. Araştırmalar şimdiye kadar yapılan gerçek savaşların sayısının yaklaşık 14.000 kadar olduğunu gösteriyor.

Savaşın çeşitli türleri mevcuttur. İnsanoğlunun ilk savaşlarından bu yana dünyamız çok çeşitli savaşlar gördü. Büyük cihangirlerin istila savaşları, devrim savaşları, siyaset bilimi açısından ilginç bir savaş tipolojisi oluşturmaktadır. Ayrıca, modern savaş literatüründe "psikolojik savaş", "soğuk savaş", "sıcak savaş", "haklı savaş", "dolaylı savaş", "sınırlı savaş", "az gerilimli savaş", "örtülü savaş", "gerilla savaşı" gibi savaş türlerinden de bahsedilmektedir. Bu savaşların hepsinin sonunda insanlar canlarını, mallarını kaybetmektedirler (Daver, 1992: 3-10).

3.9.1.2.2. Yangın

Yangın olayı, yanan özellik gösterebilen katı, sıvı ve/veya yaz maddelerin çevresine değişik oranlarda ısı ve ışık yayarak kontrol dışı yanması olarak tanımlanmaktadır. Yangının meydana gelebilmesi ve sürebilmesi için üç ana unsurun bulunması gerekmektedir. Yangın üçgenini oluşturan bu unsurlar; yakıt (yanıcı madde), ısı (ateşleme) kaynağı ve yakıcı madde olan oksijendir. Yangınlar, yapısal ve yapısal olmayan yangınlar olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır. Yapısal olan yangınlar konut yangınları, fabrika/işyeri yangınları, diğer yapı yangınları ve araç yangınlarıdır. Yapısal olmayan yangınlar ise ot, çöp, orman/fidanlık yangınlarıdır.

Yapısal yangın riski, şehirlerde nüfusun giderek artması ve buna paralel olarak artan toplu yaşam bölgeleri ile bağlantılıdır. Sosyal bir afet olarak kabul edilen yangınlar, her alanda insanlar için büyük ve önemli bir tehlike olmaya devam etmektedir. Kişi başına düşen enerji kullanımı miktarı ve yangın sonucu meydana gelen kayıplar arasındaki bağlantı, yangın tehlikesinin enerji kullanımı ve endüstrileşme ile büyüdüğünün en önemli göstergesidir (Gazi Üniversitesi, Yapılarda Sürdürülebilirlik Ölçütleri Kapsamında Yangın Olaylarının İncelenmesi, 2015: 290).

3.9.1.2.3. Nükleer Faaliyetler

Nükleer enerji, atomun çekirdeğinden elde edilen bir enerji türüdür. Nükleer enerjiyi zorlanmış olarak ortaya çıkarmak ve diğer enerji tiplerine dönüştürmek için nükleer reaktörler kullanılmaktadır (Wikipedia, 11.07.2017).

Nükleer enerji; Füzyon (Atomik parçaların birleşme reaksiyonu), Füzyon (Atom çekirdeğinin zorlanmış olarak parçalanması) ve Yarılanma (çekirdeğin parçalanarak daha kararlı hale geçmesi) şeklinde üç nükleer reaksiyondan biri ile oluşmaktadır. Örneğin; güneş patlamaları füzyon bir tepkime iken, nükleer santrallerde kullanılan teknolojiler, atom bombası teknolojisi gibi teknolojilerde fisyon tepkimedir (Şeker ve Çerezci, 2000: 89).

Nükleer enerji, 1896 yılında Fransız fizikçi Henri Becquerel tarafından tesadüfen, uranyum maddesinin fotoğraf plakaları ile yan yana durması karanlıkta yayılan X-Ray ışınlarının fark edilmesi ile keşfedilmiştir (Wikipedia, 11.07.2017).

Dünyadaki ve ülkemizdeki birincil enerji kaynaklarının, rezervler, kullanımları sonucu çevreye verdikleri zararlar ve uzun vadede maliyetleri açısından nükleer enerjiyle kıyaslandığında günümüz dünyası için önemlerini yitirmeye başladıklarını ve nükleer enerjiyi çok cazip bir hale getirdiklerini görmekteyiz.

Birincil enerji kaynakları ile (kömür, fueloil, doğalgaz, vb.) yakılan çeşitli fosil yakıtlardan elde edilen ısı (enerji) ile suyun ısıtılarak yüksek basınçlı buhar haline dönüştürülmesi ve bu buhar vasıtasıyla elektrik jeneratörlerinin çok hızlı şekilde döndürülerek, jeneratörlerdeki magnetlerden oluşan elektrik impulslarının yoğunlaştırılması sonucu elektrik enerjisi üretimi esasına dayanan santraller termik santrallerdir. Buna karşı nükleer reaktördeki füzyon olayına dayanarak kurulan santraller ise nükleer enerji santralleridir (Goncaloğlu, Ertürk ve Ekdal, 2000: 10).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE SONUÇ

Bu bölümde, araştırmanın amacı, kapsamı, ana kütle ve örneklem seçimi, verilerin toplanması ve araştırmanın hipotezleri ve verilerin analizlerine dair bilgiler bulunmaktadır.

4.1. Analizler ve Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde yapılan anket çalışmalarının analizleri ve bu analizlerin sonuçlarına yönelik yorumlar yer almaktadır. Bu çalışmada 5'li Likert ölçeği kullanılan anket çalışması kullanılmıştır. Bu anket çalışmasında katılımcılar sorulara 1'den 5'e kadar olan 1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Orta Düzeyde Katılıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum, şeklinde cevaplar vermişlerdir. Bu cevaplar SPSS 23.0 paket programı kullanılarak, güvenirlilik analizi, normal dağılım testi, frekans analizi, korelasyon ve regresyon analizi yapılmıştır. Bu bölümün alt başlıklarında bu analizlere yönelik bulgular verilecektir.

4.1.1. Araştırmanın Güvenirlilik ve Geçerlilik Analizi Sonuçları

Güvenirlilik değeri bir ölçme aracının tekrarlanan ölçümlerde aynı sonucu verme derecesinin göstergesidir (Eymen, 2007: 74). Güvenirlilik kavramı yapılan her ölçüm için gereklidir, çünkü güvenirlilik bir test ya da ankette yer alan soruların birbirleri ile olan tutarlılığını ve kullanılan ölçeğin ilgilenilen sorunu ne derece yansıttığını ifade eder (Kalaycı, 2010:403).

Güvenirlilik analizinde kullanılan modellerden biri de Alfa modelidir (Cronbach Alpha Coefficient) (Kalaycı, 2009: 405). Nunnally (1978)'e göre alfa değeri 0,70 veya üzerinde bir değere sahip ($0{,}70 \leq \alpha \leq 1$) ise ölçek güvenilir kabul edilmesine rağmen literatürde bazı çalışmalarda ise Alfa (α) katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenirliliği aşağıdaki gibi yorumlanır (Kalaycı, 2009: 405):

$0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir,

$0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçeğin güvenirliği düşük,

$0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek güvenilir ve

$0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Bu tez çalışmasının alan çalışmasında kullanılan ölçeklerin güvenirliliğin test edilmesinde de Cronbach's Alfa katsayısı kullanılmıştır. Tablo 4.1. incelendiğinde araştırmanın ölçeklerinin biri dışında hepsinin Alfa (α) değerinin 0,60'ın üzerinde olduğu görülmektedir. Bilgi Paylaşımı ölçeğinin alfa değeri 0,500 olarak incelenmiştir. Bu değer düşük güvenirliliğe

sahip bir değerdir. Bu değerin anketin tümüne olan etkisi önemli bir değer olarak belirlenmemiştir. Bu yüzden ölçeklerin güvenilir bir şekilde ölçümlenmiş olduğu söylenebilir.

Tablo 4.1. Araştırmada Yer Alan Ölçeklere İlişkin Güvenirlilik Analizi Sonuçları

Ölçekler	***Cronbach's Alpha***	***Önerme Sayısı***
Kuruluş İşbirliği	0,864	17
Bilgi Paylaşımı	0,500	6
Verimlilik Performansı	0,822	9
Etkinlik Performansı	0,657	6
Lojistik Strateji	0,882	12
Lojistik Performans	0,784	15

Toplam 65 sorudan oluşan anket çalışmasında, güvenirlilik analizi yapmaya uygun olan, kuruluş işbirliği faktörü, bilgi paylaşımı faktörü, verimlilik performansı faktörü, etkinlik performansı faktörü, lojistik strateji ve lojistik performans faktörü önermeleri için güvenirlilik analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucundan, kuruluş işbirliği ile ilgili olan 17 önermenin alfa değeri 0,864, bilgi paylaşımı ile ilgili olan 6 önermenin alfa değeri 0,500, verimlilik performansı ile ilgili 9 önermenin alfa değeri 0,822, etkinlik performansı ile ilgili 6 önermenin alfa değeri 0,657, lojistik strateji ile ilgili 12 önermenin alfa değeri 0,882 ve lojistik performans ile ilgili 15 önermenin alfa değeri 0,784 olarak belirlenmiştir.

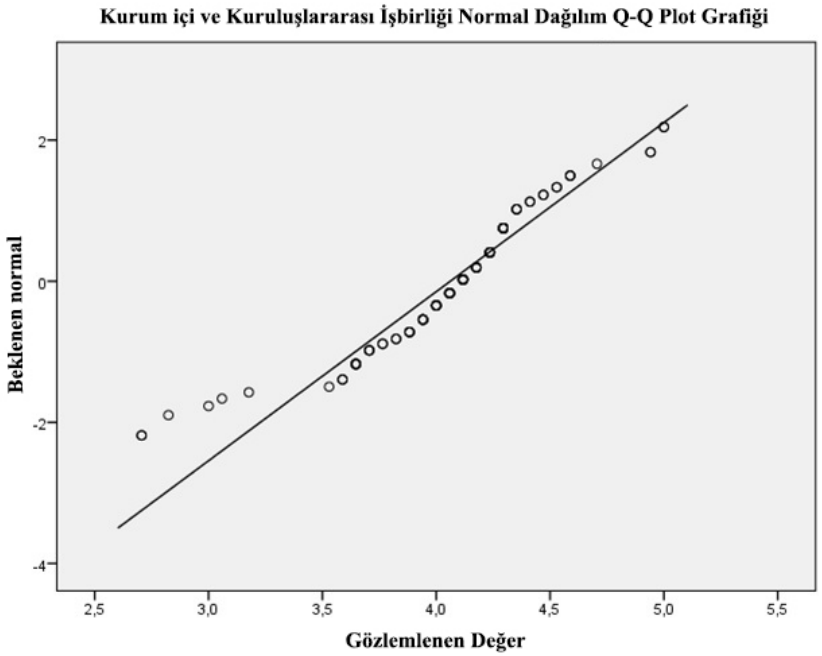
4.1.2. Basıklık ve Çarpıklık Analizine İlişkin Bulgular

İstatistiksel yöntemler parametrik ve parametrik olmayan yöntemler olmak üzere ikiye ayrılır. Buna göre, analiz edilecek olan verilerin normal dağılıma uygun olması durumunda parametrik analiz yöntemlerinden, normal dağılıma uygun olmadığı durumlarda ise parametrik olmayan analiz yöntemlerinden yararlanılır. Bu çalışmada verilerin analizinde korelasyon ve regresyon analizi gibi parametrik analiz yöntemlerinden yararlanıldığı için toplanan verilerin normal dağılıma uygun olması gerekmektedir. Bir veri setinin normal dağılıma uygun olup olmadığı ise birkaç farklı test ile belirlenebilir (Yazıcı ve Yolaçan'dan [2007] aktaran Canıtez, 2016: 104-105). Likert ölçeğine göre oluşturulmuş anketlerden elde edilen veriler, normallik varsayımını analiz eden testlerden elde edilen sonuçlara göre normal dağılıma uygun

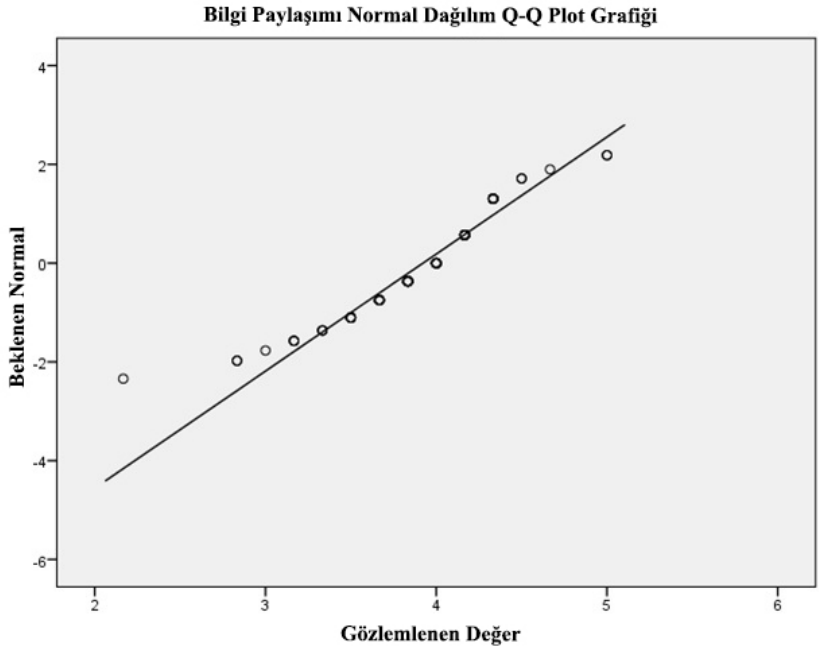
çıkmamaktadır (Clason vd.'inden [1994] aktaran Canıtez, 2016:104). Bu gibi durumlarda verilerin normalliği grafiksel analiz ya da basıklık (kurtosis), çarpıklık (skewness) katsayılarına bakılarak incelenir.

Çarpıklık katsayısı verinin normal dağılımından uzaklaşarak sağa ya da sola çarpılan bir şekil almasını ifade etmektedir. Başka bir deyişle çarpıklık katsayısı verilerin, ortalama değere göre simetrik olma durumu hakkında bilgi verir. Örneğin mükemmel bir normal dağılım gösteren veride aritmetik ortalama, mod ve medyan değerleri birbirine eşit olacaktır. Pozitif çarpıklık verilerin çoğunluğunun düşük değerlerde yoğunlaşması (toplanması) ve dağılımın kuyruk kısmının yatay eksen üzerinde sağa doğru yönelmiş olması halinde ortaya çıkmaktadır. Negatif çarpıklık ise verilerin çoğunluğunun büyük değerlerde yoğunlaşması (toplanması) ve kuyruk kısmının ise yatay eksen üzerinde orijine (sıfıra) doğru yönlenmiş olduğu durumu ifade etmektedir (Altunışık vd.'inden [2012] aktaran Canıtez, 2016: 105).

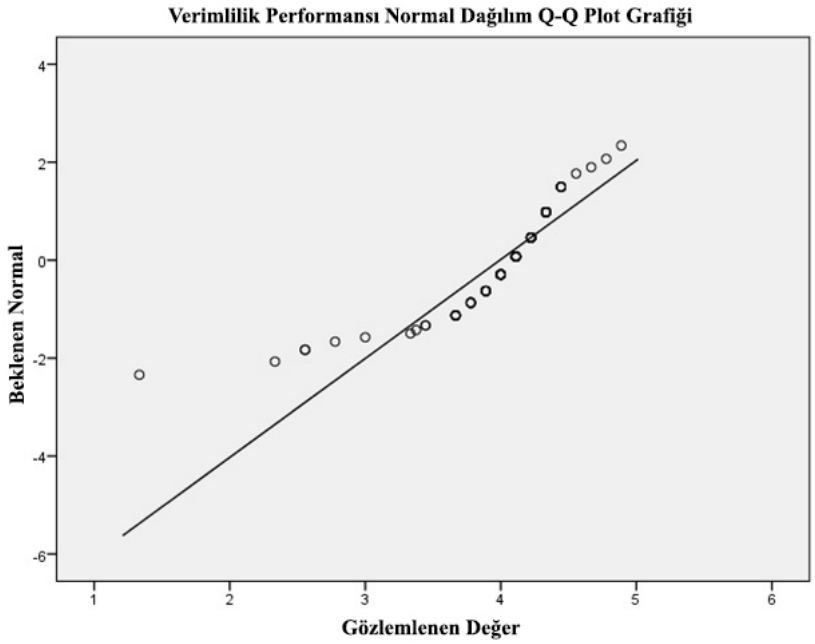
Verilerin normallik durumunu test etmek için, grafik yöntemine göre toplanmış olan verilerin Q-Q Plot grafiği oluşturulur ve verilerin normal dağılım eğrisi üzerinde bir form oluşturup oluşturmadığı incelenir. Normal dağılım eğrisi üzerinde bir dağılım oluşturan veri setinin normal dağıldığı kabul edilir (Chan'dan [2003] aktaran Canıtez, 2016: 105). Kuruluş işbirliği için Q-Q Plot grafiği Şekil 4.1.'de bilgi paylaşımı için Q-Q Plot grafiği Şekil 4.2.'de, verimlilik performansı Şekil 4.3'de etkinlik performansı Şekil 4.4.'de, lojistik strateji için Q-Q Plot grafiği Şekil 4.5.'de ve lojistik performans için Q-Q Plot grafiği Şekil 4.6.'de verilmiştir. Q-Q Plot grafikleri incelendiğinde, analizde kullanılan verilerin normal dağılıma sahip olduğu görülmektedir.



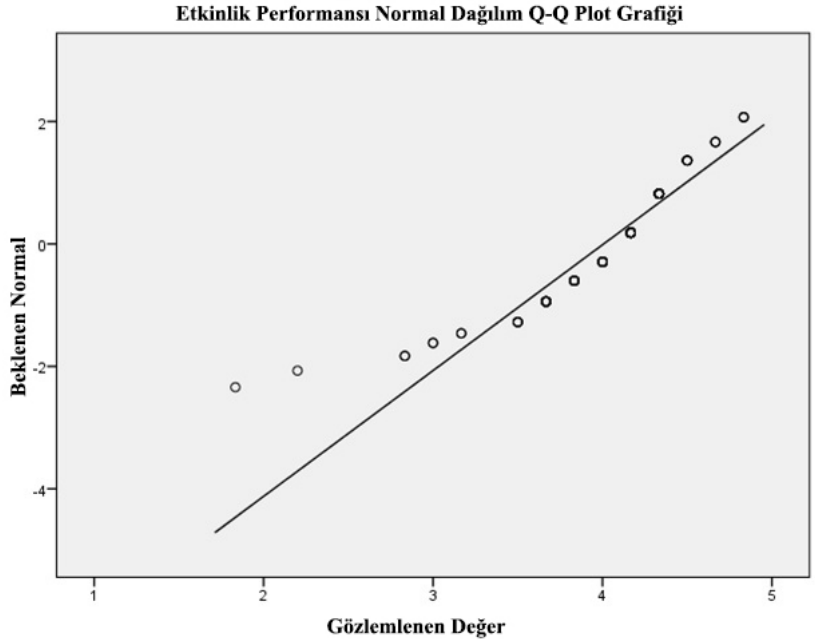
Şekil 4.1. Kuruluş İşbirliği Q-Q Plot Grafiği



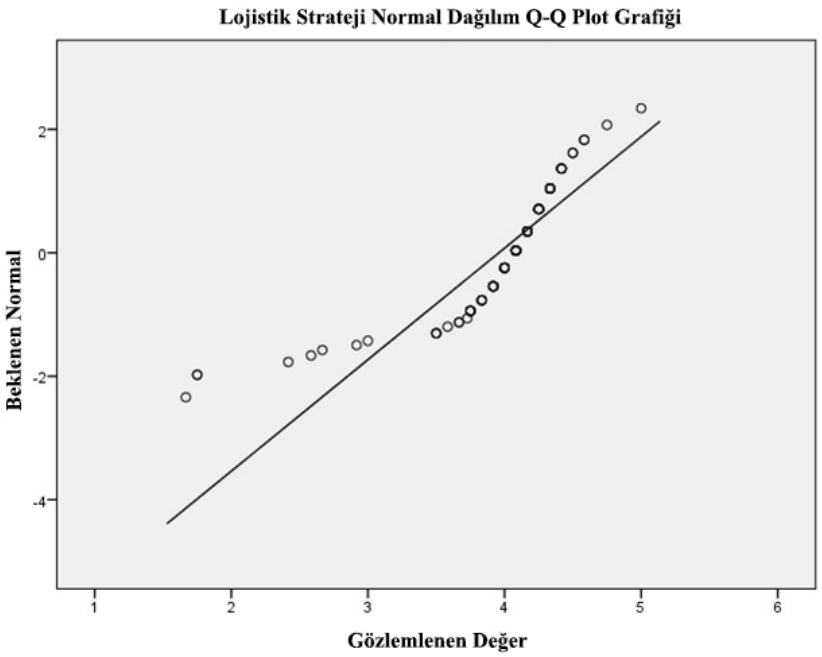
Şekil 4.2. Bilgi Paylaşımı Q-Q Plot Grafiği



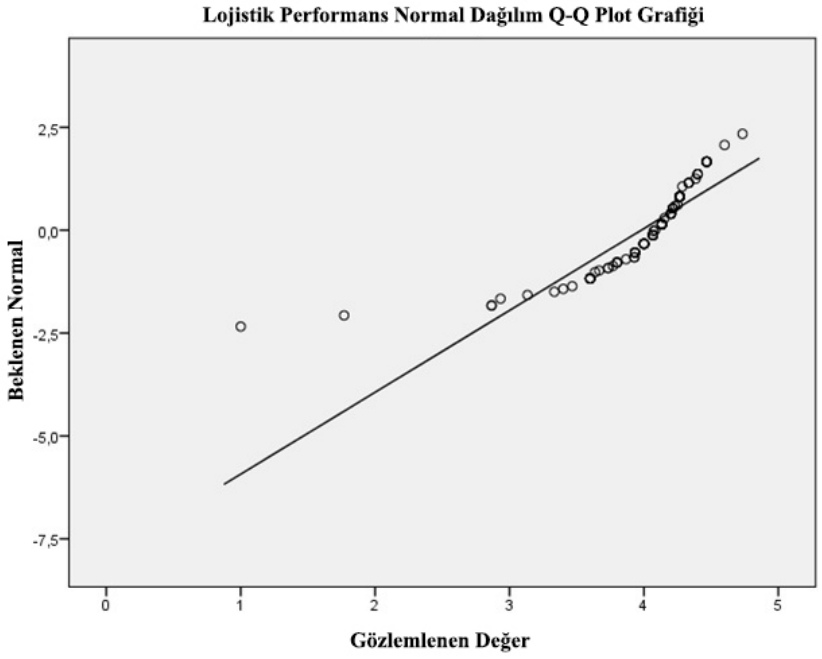
Şekil 4.3. Verimlilik Performansı Q-Q Plot Grafiği



Şekil 4.4. Etkinlik Performansı Q-Q Plot Grafiği



Şekil 4.5. Lojistik Strateji Q-Q Plot Grafiği



Şekil 4.6. Lojistik Performans Q-Q Plot Grafiği

Çalışmadaki verilerin normal dağılım göstermesi çarpıklık ve basıklık değerlerinin ±3 arasında olmasına bağlıdır (Shao'dan [2002] aktaran Canıtez, 2016: 109). Ekler bölümünde yer alan Basıklık ve Çarpıklık Analizi Sonuçları tabloları incelendiğinde, değişkenlerin neredeyse tamamının ±3 sınırları içinde yer aldığı görülmektedir. Bu nedenle verilerin normallik varsayımını sağladıkları söylenebilir.

4.1.3. Kuruluşların Karakteristikleri İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

Analizin bu kısmında, kuruluşların sahip oldukları karakteristik özelliklerin istatistik değerlerine yer verilmiştir.

4.1.3.1. Kuruluşların Çalışan Sayılarına İlişkin Bulgular

Çalışmaya katılan kuruluşların vermiş oldukları yanıtlar incelendiğinde çalışan sayıları %53,3'ünün 1 ile 100 arasında, %27,2'sinin 101 ile 200 arasında, %10,7'sinin 201 ile 300 arasında, %3,9'unun 301 ile 400 arasında, %1,9'unun 401 ile 500 arasında, %1'inin ise 501 ve üzeri bir değere sahip olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.2. genel olarak değerlendirildiğinde araştırmaya katılan kuruluşların yarıdan fazlasının 1 ile 100 arası çalışan sayısına sahip olduğu görülmektedir. Diğer yarısının ise 101'den fazla çalışan sayısına sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 4.2. Kuruluşların Çalışan Sayılarına İlişkin Bulgular

Çalışan Sayısı	***Frekans (f)***	***Yüzde (%)***
1 ile 100 arası	57	55,3
101 ile 200 arası	28	27,2
201 ile 300 arası	11	10,7
301 ile 400 arası	4	3,9
401 ile 500 arası	2	1,9
501 ve üzeri	1	1,0
Toplam	**103**	**100,0**

4.1.3.2. Kuruluşların Türüne İlişkin Bulgular

Çalışmaya katılan kuruluşların cevapları incelendiğinde kuruluş türleri %93,2'sinin dernek, %3,9'unun vakıf ve %2,9'unun temsilcilik olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.3.'e bakıldığında kuruluşların çok büyük çoğunluğunun hukuki statüsünün dernek olduğu görülmektedir.

Tablo 4.3. Kuruluş Türlerine İlişkin Bulgular

Kuruluş Türü	***Frekans (f)***	***Yüzde(%)***
Dernek	96	93,2
Vakıf	4	3,9
Temsilcilik	3	2,9
Toplam	**103**	**100,0**

4.1.3.3. Kuruluşların Faaliyet Alanlarına İlişkin Bulgular

Çalışmaya katılan kuruluşların verdiği cevaplar incelendiğinde faaliyet alanları %11,7'sinin eğitim, %1'nin doğal afet, %11,7'sinin sağlık, %14,6'sının gıda tarım, %50,5'nin insani yardım, %1'nin koruma, %1'nin sağlık, eğitim ve gıda, %3,9'unun mülteciler, %2,9'unun kalkınma, %1'nin göçmenler ve %1'nin cevap vermediği görülmüştür.

Tablo 4.4. genel olarak incelendiğinde çalışmaya katılan kuruluşların yarısı insani yardım alanında faaliyet gösterdiğini belirtmiştir.

Tablo 4.4. Kuruluşların Faaliyet Alanlarına İlişkin Bulgular

Kuruluş Faaliyet Alanı	***Frekans (f)***	***Yüzde (%)***
Eğitim	12	11,7
Doğal Afet	1	1,0
Sağlık	12	11,7
Gıda Tarım	15	14,6
İnsani Yardım	52	50,5
Koruma	1	1,0
Sağlık, Eğitim ve Gıda	1	1,0
Mülteciler	4	3,9
Kalkınma	3	2,9
Göçmenler	1	1,0
Boş	1	1,0
Toplam	**103**	**100,0**

4.1.3.4. Kuruluşların Bağlı Olduğu Ülkelere İlişkin Bulgular

Çalışmaya katılan kuruluşların bağlı olduğu ülkelerin oranları %58,3'nün Türkiye olduğu, Danimarka, Japonya, Polonya, Avustralya, Katar, Libya, İtalya, İrlanda Cumhuriyeti'nin %1, Fransa, Belçika, Hollanda, İsviçre, Norveç ve Çek Cumhuriyeti'nin %1,9, Almanya ve Birleşik Krallık %4,9 ve ABD'nin %12,6 olduğu görülmektedir.

Tablo 4.5. incelendiğinde çalışmaya katılan kuruluşların yarıdan fazlasının Türkiye menşeili olduğu görülmektedir. İkinci olarak ABD menşeili kuruluşların sayısının yüksek olduğu görülmektedir. Diğer ülkelerin dağılımı 1 ve 2 kuruluş sayısı olarak görülmektedir. Buradan çıkan sonuca göre çalışmaya katılan 103 kuruluş içinde 60'ının Türkiye menşeili, 13'nün ABD, Almanya ve Birleşik Krallığın 5'er, Danimarka, Japonya, Polonya, Avustralya, Katar, Libya, İtalya, İrlanda Cumhuriyeti menşeili 1'er ve Fransa, Belçika, Hollanda, İsviçre, Norveç ve Çek Cumhuriyeti menşeili 2'şer kuruluş olduğu görülmektedir.

Tablo 4.5. Kuruluşların Bağlı Olduğu Ülkelere İlişkin Bulgular

Menşei Ülke	***Frekans (f)***	***Yüzde(%)***
Türkiye	60	58,3
Belçika	2	1,9
Danimarka	1	1,0
Japonya	1	1,0
Fransa	2	1,9
Polonya	1	1,0
Hollanda	2	1,9
Avustralya	1	1,0
Katar	1	1,0
Libya	1	1,0
ABD	13	12,6
Almanya	5	4,9
İsviçre	2	1,9
İtalya	1	1,0
İrlanda Cumhuriyeti	1	1,0
Birleşik Krallık	5	4,9
Norveç	2	1,9
Çek Cumhuriyeti	2	1,9
Toplam	**103**	**100,0**

4.1.3.5. Kuruluşların Üye Oldukları Kuruluşlara İlişkin Bulgular

Tablo 4.6. incelediğinde, çalışmaya katılan kuruluşların üye oldukları uluslararası kuruluşlar %7,8'i UN, Alliance ve Unicef %1,9, UNHCR, WHO, FAO ve ECRE Euromed %1 olarak belirlenmiştir. %84,5'lik bir kesim ise herhangi bir kuruluşa üye olmadığını görülmüştür. Tablo 4.6. genel olarak incelendiğinde 87 kuruluş herhangi bir kuruluşa üye olmadığını belirtmiştir.

Tablo 4.6. Kuruluşların Üye Oldukları Uluslararası Kuruluşların Dağılımı

Üye Olunan Kuruluşlar	***Frekans (f)***	***Yüzde(%)***
UN	8	7,8
Alliance	2	1,9
Unicef	2	1,9
UNHCR	1	1,0
WHO	1	1,0
FAO	1	1,0
ECRE, Euromed	1	1,0
Bir kuruluşa üye olmayanlar	87	84,5
Toplam	**103**	**100,0**

4.1.3.6. Kuruluşların Faaliyet Sürelerine İlişkin Bulgular

Çalışmada yer alan kuruluşların faaliyet süreleri %16,5'inin 1 ile 10 yıl arası, %29,1'inin 11 ile 20 yıl arası, %25,2'sinin 21 ile 30 yıl arası, %13,6'sının 31 ile 40 yıl arası, %7,8'inin 41 ile 50 yıl arası, %3,9'unun 51 ile 60 yıl arası, %2,9'unun 61 ile 70 yıl arası, %1'inin ise 91 ile 100 arası olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.7 genel olarak incelendiğinde kuruluşların üçte bire yakını 11 ile 20 yıl arası süredir faaliyet gösterdiği görülmektedir. Dörtte birlik bir kısmı ise 21 ile 30 yıl arası bir süredir faaliyet gösterdiği görülmektedir. Yine 17 tane kuruluşun faaliyet süresi de 1 ile 10 yıl arası olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar bize kuruluşların faaliyet süreleri değişkenlik gösterip belirli bir süre aralığında olmadığı görülmektedir.

Tablo 4.7. Kuruluşların Faaliyet Sürelerine İlişkin Bulgular

Faaliyet Süre Aralıkları	***Frekans (f)***	***Yüzde(%)***
1 ile 10 yıl arası	17	16,5
11 ile 20 yıl arası	30	29,1
21 ile 30 yıl arası	26	25,2
31 ile 40 yıl arası	14	13,6
41 ile 50 yıl arası	8	7,8
51 ile 60 yıl arası	4	3,9
61 ile 70 yıl arası	3	2,9
91 ile 100 yıl arası	1	1,0
Toplam	**103**	**100,0**

4.1.4. Araştırma Modelindeki Değişkenleri Tanımlayıcı Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde analizi yapılan kuruluş içi ve kuruluşlararası işbirliği, bilgi paylaşımı, verimlilik performansı, etkinlik performansı, lojistik strateji ve lojistik performans değişkenlerini tanımlayıcı bulgulara yer verilmiştir.

Tanımlayıcı istatistikler kategorisi içinde; ortalama, medyan ve mod gibi merkezi eğilim ölçütleri, standart sapma ve varyans gibi ortalamadan sapma ölçütleri ile çarpıklık ve basıklık gibi normalden sapma ölçütleri yer almaktadır. Yapılan çalışmalarda veri setinin ortalamasının ve ortalamadan ne ölçüde saptığının tanımlayıcı istatistiklerle açıklaması gerekir (Kalaycı, 2009: 51).

Ortalama, birçok terimden oluşan bir sayıyı temsil ve ifadeye yeterli olan tek bir rakama denir (Kalaycı, 2009: 51). Aritmetik ortalama ise bir veri setindeki tüm değerlerin toplamının, o serideki veri sayısına bölünmesiyle bulunur (Kalaycı, 2009: 51). Standart sapma ise

gözlemlerin ortalamalardan ne kadar uzaklaştığını gösterir ve varyans'ın pozitif karekökünе eşittir (Kalaycı, 2009: 53). Bu çalışmada ise frekans, yüzde, toplam, ortalama ve standart sapma gibi ölçüler yardımıyla analizler gerçekleştirilmiştir. Bu bulgular için 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 1-5 arası olarak kurgulanmış ve her bir ifade grubu için ayrı yargılarla ifade edilmiştir. Genel olarak ölçekte 1: ifadeye katılımın hiç olmadığını, 5: ise ifadeye katılımın en üst düzeyde olduğunu göstermektedir.

4.1.4.1. Kuruluş İşbirliği'ne İlişkin Bulgular

Çalışmaya katılan kuruluşların kuruluş içi ve kuruluşlararası işbirliklerine yönelik yönelimlerini ölçmek amacıyla 17 önerme yöneltilmiştir. Katılımcıların sorulara 5'li Likert ölçeğine göre cevap vermeleri istenmiştir. Bu yolla elde edilen bulgular her bir önerme için frekans, yüzde, ortalama ve standart sapmalar hesaplanarak ekler bölümündeki ilgili tabloya aktarılmıştır. Bu bölümdeki ifadelere verilen cevapların ortalamalarının genel ortalaması alındığında 4.01 sonucu çıkmaktadır. Bu sonuç, 5'li Likert ölçeğine göre, katılımcı kuruluşların bu bölümdeki ifadelere katıldıklarını göstermektedir.

4.1.4.2. Bilgi Paylaşımına İlişkin Bulgular

Çalışmaya katılan kuruluşların bilgi paylaşımlarına yönelik yönelimlerini ölçmek amacıyla 6 önerme yöneltilmiştir. Katılımcıların sorulara 5'li Likert ölçeğine göre cevap vermeleri istenmiştir. Bu yolla elde edilen bulgular her bir önerme için frekans, yüzde, ortalama ve standart sapmalar hesaplanarak ekler bölümündeki ilgili tabloya aktarılmıştır. Bu bölümdeki ifadelere verilen cevapların ortalamalarının genel ortalaması alındığında 3,9 sonucu çıkmaktadır. Bu sonuç, 5'li Likert ölçeğine göre, katılımcı kuruluşların bu bölümdeki ifadelere katıldıklarını göstermektedir.

4.1.4.3. Verimlilik Performansına İlişkin Bulgular

Çalışmaya katılan kuruluşların verimlilik performanslarını ölçmek için 9 önerme yöneltilmiştir. Katılımcıların sorulara 5'li Likert ölçeğine göre cevap vermeleri istenmiştir. Bu yolla elde edilen bulgular her bir önerme için frekans, yüzde, ortalama ve standart sapmalar hesaplanarak ekler bölümünde yer alan tablolara aktarılmıştır. Bu bölümdeki ifadelere verilen cevapların ortalamalarının genel ortalaması alındığında 3,96 sonucu çıkmaktadır. Bu sonuç, 5'li Likert ölçeğine göre, katılımcı kuruluşların bu bölümdeki ifadelere katıldıklarını göstermektedir.

4.1.4.4. Etkinlik Performansına İlişkin Bulgular

Çalışmaya katılan kuruluşların etkinlik performanslarını ölçmek için 6 önerme yöneltilmiştir. Katılımcıların sorulara 5'li Likert ölçeğine göre cevap vermeleri istenmiştir. Bu yolla elde edilen bulgular her bir önerme için frekans, yüzde, ortalama ve standart sapmalar hesaplanarak ekler bölümünde yer alan tablolara aktarılmıştır. Bu bölümdeki ifadelere verilen cevapların ortalamalarının genel ortalaması alındığında 3,98 sonucu çıkmaktadır. Bu sonuç, 5'li Likert ölçeğine göre, katılımcı kuruluşların bu bölümdeki ifadelere katıldıklarını göstermektedir.

4.1.4.5. Lojistik Stratejiye İlişkin Bulgular

Çalışmaya katılan kuruluşların lojistik stratejilerini ölçmek için 12 önerme yöneltilmiştir. Katılımcıların sorulara 5'li Likert ölçeğine göre cevap vermeleri istenmiştir. Bu yolla elde edilen bulgular her bir önerme için frekans, yüzde, ortalama ve standart sapmalar hesaplanarak ekler bölümünde yer alan tablolara aktarılmıştır. Bu bölümdeki ifadelere verilen cevapların ortalamalarının genel ortalaması alındığında 3,9 sonucu çıkmaktadır. Bu sonuç, 5'li Likert ölçeğine göre, katılımcı kuruluşların bu bölümdeki ifadelere katıldıklarını göstermektedir.

4.1.4.6. Lojistik Performansa İlişkin Bulgular

Çalışmaya katılan kuruluşların lojistik performanslarını ölçmek için 15 önerme yöneltilmiştir. Katılımcıların sorulara 5'li Likert ölçeğine göre cevap vermeleri istenmiştir. Bu yolla elde edilen bulgular her bir önerme için frekans, yüzde, ortalama ve standart sapmalar hesaplanarak ekler bölümünde yer alan tablolara aktarılmıştır. Bu bölümdeki ifadelere verilen cevapların ortalamalarının genel ortalaması alındığında 3,97 sonucu çıkmaktadır. Bu sonuç, 5'li Likert ölçeğine göre, katılımcı kuruluşların bu bölümdeki ifadelere katıldıklarını göstermektedir.

4.1.5. Araştırmanın Temel Bulgularına İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde, araştırmada yer alan temek bulgulara ilişkin korelasyon ve regresyon analizlerine ve bu analizlerin sonuçlarına ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

4.1.5.1. Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi veya bir değişkenin iki veya daha çok değişken ile olan ilişkisini test etmek, varsa bu ilişkinin derecesini ölçmek için kullanılan istatistiksel bir yöntemdir. Korelasyon analizinde amaç; bağımsız değişken (X) değiştiğinde, bağımlı değişkenin (Y) ne yönlü değişeceğini görmektir (Kalaycı, 2009: 115).

İki değişken arasındaki doğrusal ilişkinin derecesi "r" simgesiyle gösterilen korelasyon katsayısıyla ölçülür. Korelasyon katsayısı iki değişkenin değişimlerinde, ne dereceye kadar uygunluk olduğunu belirler, fakat hiçbir şekilde neden sonuç ilişkisi kurmaz. Korelasyon katsayısının alabileceği, en küçük değer -1, en büyük değerse +1 olur, başka bir tanımla korelasyon katsayısı, $-1 \leq r \leq +1$ arasında değer alır (Şıklar, 2006: 269). Korelasyon katsayısının işareti pozitifse, değişkenlerden birinin değeri artarken diğerinin de arttığını gösterir. Korelasyon katsayısının işareti negatifse, değişkenlerden birinin değeri artarken diğerinin değerinin azaldığını gösterir. Yani ters yönlü ilişki söz konusudur (Şıklar, 2006: 269).

$r = 0$ olduğunda ise değişkenler arasında doğrusal bir ilişkinin bulunmadığı söylenebilir. r'nin +1'e eşit olması, değişkenler arasında pozitif ve tam doğrusal bir ilişkinin varlığını ortaya koyar. r'nin -1'e eşit olması ise, değişkenler arasında negatif ve tam doğrusal bir ilişkiyi belirler. Değişkenler arasındaki ilişki kuvvetlendikçe ± 1'e, zayıfladıkça 0'a yaklaşan bir korelasyon katsayısı elde edilir (Şıklar, 2006: 269).

4.1.5.2. Korelasyon Analizi Sonuçları

Araştırmada yer alan hipotezlerde kullanılan değişkenlerin birbirleriyle aralarında ilişki olup olmadığı ve ilişkinin yönünü araştırmak için kurulan hipotezler doğrultusunda korelasyon analizleri yapılmıştır.

Tablo 4.8. Lojistik performans ile kuruluş işbirliği, bilgi paylaşımı, verimlilik performansı, etkinlik performansı ve lojistik strateji arasındaki ilişkiler açısından incelendiğinde; kuruluş içi ve kuruluşlararası işbirliği ile lojistik performans arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki ($r=0,773$; $p<0,05$); bilgi paylaşımı ile lojistik performans arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki ($r=0,729$; $p<0,05$); verimlilik performansı ile lojistik performans arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki ($r=0,720$; $p<0,05$); etkinlik performansı ile lojistik performans arasında negatif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki ($r=0,515$; $p<0,05$); lojistik strateji ile lojistik performans arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu ($r=0,823$; $p<0,05$) belirlenmiştir.

Tablo 4.8. Lojistik Performans ile Diğer Bileşenler Korelasyon Analiz Sonuçları

	Lojistik Performans	Kuruluş İşbirliği	Bilgi Paylaşımı	Verimlilik Performansı	Etkinlik Performansı	Lojistik Strateji
Lojistik Performans	1					
Kuruluş İşbirliği	,773** ,000	1				
Bilgi Paylaşımı	,729** ,000	,676** ,000	1			
Verimlilik Performansı	,720** ,000	,624** ,000	,627** ,000	1		
Etkinlik Performansı	,515** ,000	,522** ,000	,568** ,000	,734** ,000	1	
Lojistik Strateji	,823** ,000	,679** ,000	,571** ,000	,731** ,000	,534** ,000	1

*p<0,10, **p<0,05,***p<0,01

4.1.5.3. Regresyon Analizi

Regresyon analizi bir bağımlı değişken ile bağımsız değişken (basit regresyon) veya birden fazla bağımsız (çoklu regresyon) değişken arasındaki ilişkilerin bir matematiksel eşitlik ile açıklanması sürecidir (Kalaycı, 2009: 199).

Regresyon analizi değişkenler arasındaki neden-sonuç ilişkisinin bulunmasına imkan sağlar. Bağımlı değişkendeki toplam değişmenin yüzde kaçının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını bulmak regresyon analizinde R^2 değerinden yararlanılır. Bu değer tüm değişkenlerin birlikte açıkladıkları varyans oranını verir. R^2 değeri 0 ile 1 arasında değer alır. Bu değer 0'a yaklaşırsa, modelin veriye uyum göstermediği veya bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişkendeki değişmeyi açıklayamadığı, 1'e yaklaşırsa, bağımlı değişkendeki değişmenin, bağımlı değişkenler tarafından iyi açıklandığını gösterir. Ayrıca kurulan regresyon modelinin anlamlılığını test etmek için *F* (ANOVA) testinden yararlanılır (Bayram, 2004: 119).

Çoklu doğrusal regresyon analizinde, farklı ölçme birimleri ve varyanslara sahip bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkene ait göreli önemlerini belirlemede standardize edilmiş regresyon kat sayıları olan β (beta) değerleri kullanılır. Standardize beta değeri, söz konusu değişkenler arasındaki korelasyonu ifade etmektedir. F ve p değerleri kurulan regresyon modelinin anlamlılık düzeyini ortaya koymaktadır (Bayram, 2004: 119).

4.1.5.4. Regresyon Analizi Sonuçları

Modeldeki bağımsız değişkenler ile bağımlı değişken arasındaki ilişkileri incelemek için geliştirilen hipotezleri test etmek amacıyla regresyon analizi uygulanmıştır. Araştırmada regresyon analizi ile kuruluş karakteristikleri, kuruluş içi ve kuruluşlararası işbirliği, bilgi paylaşımı, verimlilik performansı, etkinlik performansı ve lojistik stratejinin, lojistik performans üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Aşağıda araştırma modeline yer alan her bir ilişkiyi test etmek için yapılan regresyon analizlerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Regresyon analizi korelasyon analizi sonucunda aralarında herhangi bir korelasyona sahip olan bağımsız ve bağımlı değişkenler baz alınarak yapılmıştır.

4.1.5.4.1. Çoklu Regresyon Analizi

Tablo 4.9.'da yer alan çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde araştırmada yer alan tüm değişkenlerin lojistik performansa olan etkileri görülmektedir. Araştırmada analizin bağımlı değişkenini lojistik performans, bağımsız değişkenlerini ise; kuruluş işbirliği, bilgi paylaşımı, verimlilik performansı, etkinlik performansı ve lojistik strateji oluşturmaktadır. Tablo 4.9.'da yer alan düzeltilmiş R^2 değeri 0,823 olup tüm değişkenlerin lojistik performans üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür (F=95,925; p<0,01). Diğer bir ifadeyle tüm değişkenlerin lojistik performans üzerinde %82,3 oranında etkilediği açıklanmaktadır.

Tablo 4.9. Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	***β***	***T***	***p***	***R^2***	***Düzeltilmiş R^2***	***F***
		-1,298	,000	0,832	0,823	95,925
Kuruluş İşbirliği	,299*	3,823	,002			
Bilgi Paylaşımı	,335*	4,625	,000			
Verimlilik Performansı	,335*	3,932	,000			
Etkinlik Performansı	-,206***	-3,115	,000			
Lojistik Strateji	,312*	4,667	,000			

Bağımlı değişken: Lojistik Performans,
*p<0,10, **p<0,05, ***p<0,01

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu tez çalışmasının odak noktasını, Türkiye'de faaliyet gösteren insani yardım kuruluşlarının lojistik performans değerlendirmesi oluşturmaktadır. Çalışmanın teorik kısmını takip eden alan çalışması kısmında Türkiye'de faaliyet gösteren insani yardım kuruluşlarının lojistik performansını değerlendirmek amaçlanmıştır. Bu çalışmanın amaçlarını daha detaylı olarak aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

- Kuruluş işbirliğinin, kuruluşun lojistik performansı üzerindeki etkisini belirlemek,
- Bilgi paylaşımının, kuruluşun lojistik performansı üzerindeki etkisini belirlemek,
- Kuruluşun verimlilik performansının, kuruluşun lojistik performansı üzerindeki etkisini belirlemek,
- Kuruluşun etkinlik performansının, kuruluşun lojistik performansı üzerindeki etkisini belirlemek,
- Kuruluşun lojistik stratejisinin, kuruluşun lojistik performansı üzerindeki etkisini belirlemek şeklinde sıralanabilir.

Çalışmada yer alan değişkenler arasında oluşturulan hipotezler istatistik paket programı aracılığı ile Frekans, Güvenirlilik, Basıklık ve Çarpıklık, Regresyon ve Korelasyon analizleri yapılarak araştırılmıştır. Yapılan frekans analizinde kuruluşların karakteristik özellikleri ile ilgili sorulara verilen cevapların istatistiki verileri incelenmiştir. Kuruluş işbirliği, bilgi paylaşımı, verimlilik performansı, etkinlik performansı, lojistik strateji ve lojistik performans değişkenleri için uygulanan 5'li Likert ölçeğine verilen cevaplar incelenip tablolaştırılmıştır.

Bu çalışmada yer alan sorulara uygulanan güvenirlilik analizi sonuçlarına göre alan çalışması, yüksek güvenirlilik seviyesindedir. Çalışmada yer alan değişkenlerden bilgi paylaşımı düşük ölçekli güvenirlik seviyesinde, etkinlik performansı ve lojistik performans güvenilir ölçek seviyesinde olup, diğer değişkenler olan kuruluş işbirliği, verimlilik performansı ve lojistik strateji yüksek ölçekli güvenilir seviyesindedir.

Lojistik performans alanında yapılan çalışmalarda güvenirlilik analizinin aksine geçerlilik analizi pek yapılmamıştır. Bu çalışmada kullanılan ölçekler daha önceki çalışmalarda uygulanıp olumlu sonuçlar elde edildiği görülmüştür. Bu neden bu araştırmada geçerlilik analizi yapılmamıştır.

Analiz sonucunda kuruluş karakteristik özellikleri olan çalışan sayısı ve faaliyet yılının lojistik performans üzerindeki, kuruluş işbirliği üzerindeki, bilgi paylaşımı üzerindeki, verimlilik performansı üzerindeki, etkinlik performansı ve lojistik strateji üzerindeki etkisi

çoklu doğrusal regresyon analizi ile araştırılmıştır.

Kurulan regresyon modeline göre kuruluş işbirliğinin lojistik performans üzerinde etkili olduğu görülmektedir (Tablo 4.9.). Bu durumda araştırmanın altıncı hipotezi olan *"**H1**: Kuruluş işbirliği ve koordinasyonu, kuruluşun lojistik performans seviyesini pozitif yönde etkilemektedir."* **kabul** edilmiştir.

Kurulan regresyon modeline göre bilgi paylaşımının lojistik performans üzerinde etkili olduğu görülmektedir (Tablo 4.9.). Bu durumda araştırmanın yedinci hipotezi olan *"**H2**: Bilgi paylaşımı, kuruluşun lojistik performans seviyesini pozitif yönde etkilemektedir."* **kabul** edilmiştir.

Kurulan regresyon modeline göre verimlilik performansını lojistik performans üzerinde etkili olduğu görülmektedir (Tablo 4.9.). Bu durumda araştırmanın sekizinci hipotezi olan *"**H3**: Kuruluşun verimlilik performansı, lojistik performansını pozitif yönde etkilemektedir."* **kabul** edilmiştir.

Kurulan regresyon modeline göre etkinlik performansını lojistik performans üzerinde negatif yönde etkili olduğu görülmektedir (Tablo 4.9.). Bu durumda araştırmanın sekizinci hipotezi olan *"**H4**: Kuruluşun etkinlik performansı, lojistik performansını pozitif yönde etkilemektedir."* **ret** edilmiştir.

Kurulan regresyon modeline göre lojistik stratejisinin lojistik performans üzerinde etkili olduğu görülmektedir (Tablo 4.9.). Bu durumda araştırmanın dokuzuncu hipotezi olan *"**H5**: Kuruluşun lojistik stratejisi, lojistik performansını pozitif yönde etkilemektedir."* **kabul** edilmiştir.

Tablo 4.10. Araştırmada Yer Alan Hipotezlerin Kabul / Ret Durumu

Hipotezler	Kabul / Ret Durumu
H1: Kuruluş işbirliği ve koordinasyonu, kuruluşun lojistik performans seviyesini pozitif yönde etkilemektedir.	Kabul
H2: Bilgi paylaşımı, kuruluşun lojistik performans seviyesini pozitif yönde etkilemektedir.	Kabul
H3: Kuruluşun verimlilik performansı, lojistik performansını pozitif yönde etkilemektedir.	Kabul
H4: Kuruluşun etkinlik performansı, lojistik performansını pozitif yönde etkilemektedir.	Ret
H5: Kuruluşun lojistik stratejisi, lojistik performansını pozitif yönde etkilemektedir.	Kabul

Son yıllarda meydana gelen insani krizler gösterdi ki, insani yardım kuruluşları aniden oluşan krizlere hızlı ve kaliteli lojistik destek sağlamak istemektedirler. İstenilen hızda ve kalitede lojistik destek sağlayabilmek için kuruluşların dikkat etmesi gereken unsurları bu tezde incelenmiş olup ve yapılan anket çalışması ile bu unsurların lojistik performansı ne derece etkilediği incelenmiştir. Kuruluş işbirliğinin, bilgi paylaşımının, verimlilik performansının, etkinlik performansının ve lojistik stratejinin, lojistik performansa etkilerinin olduğu bu araştırmada görülmüştür. Üçüncü sektör olarak adlandırılan sivil toplum alanında yetişmiş personel bulmak, özel ve kamu'ya göre zorluk göstermektedir. Bu durum da insani yardım kuruluşlarında çalışan personelin ya geçici olarak çalışmasını ya da proje bazlı sözleşmeli olarak çalışmasına neden olmaktır. Bu yüzden çalışanlar, çalıştıkları kuruluşlarda istikrar gösterememektedirler. Bu araştırmada ek olarak yapılan analizlerde kuruluş çalışan sayısının bu kuruluşun lojistik performans derecesine etki etmediği görülmüştür ve yine aynı şekilde kuruluşun faaliyet süresi de lojistik performans derecesine etki etmemektedir. Bu analizden çıkan sonuca göre eğer kuruluşun işbirliği ve koordinasyon yeteneği var ise kuruluşun bilgi paylaşım özelliği yüksekse çalışmalar etkin ve verimli bir şekilde gerçekleştiriliyorsa ve kuruluşun oturmuş bir lojistik stratejisi var ise çalışan sayısının ve faaliyet süresinin bir nevi tecrübenin çok etkili olmadığı görülmüştür.

Son olarak şu söylenebilir; iyi bir lojistik performans için birden fazla etken bulunmaktadır. Bunların hepsi bir araya gelse bile kimi zaman yaşanan problemler bütün

etkenleri yok sayıp lojistik faaliyetin aksamasına hatta durmasına neden olmaktadır. İyi bir lojistik performans için bürokratik izinlerle beraber iyi takım, iyi ekipman ve iyi zamanlama kesin olarak gerekmektedir. İyi kurgulanmış bir lojistik koordinasyon sistemi kuruluşun her zaman iyi lojistik performans sergilemesini sağlar.

KAYNAKÇA

Acar, A.Z. ve Köseoğlu, A. M. (2014). *Lojistik Yaklaşımıyla Tedarik Zinciri Yönetimi. Lojistiğe Giriş*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık s.2.

Acar, A.Z. (2010). *Depolama ve Depo Yönetimi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım

AFAD (2017). https://www.afad.gov.tr/tr/HaberDetay.aspx?ID=5&IcerikID=3431 (18.07.2017)

Afet Okulu (2017). *Afet Nedir?* http://www.afetokulu.com/?module=modul_tek&modul=242&cat=707 (01.07.2017)

Alavi M. ve Leidner, D.E. (1999). *Knowledge Management Systems: Issues, Challenges and Benefits*. Communications of the AIS. Vol: 1, 1-37.

Alcik, B. ve Beamon, B.M. (2008). *Facility location in humanitarian relief. International Journal of Logistics*: Research and Applications. 11(2), s.102.

Aldemir M.C. (1985). *Örgütler ve Yönetimi, Makro Bir Yaklaşım.* İzmir: Bilgehan Basımevi. s.201-202.

ALNAP. (2017). *What can we learn from humanitarian responses to previous crises?*. http://www.alnap.org/what-we-do/lessons (17.07.2017)

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., ve Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri.* Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

Akdeniz, A. ve Durmaz, F. (1998). *Verimliliğin Genel Performans Üzerindeki Yansımalarının Uygulaması.* Dokuz Eylül Üniversitesi. İİBF Dergisi, C:XIII. No:2. s.85.

Akyel, R. (2007). *Afet Yönetim Sistemi: Türk Afet Yönetiminde Karşılaşılan Sorunların Tespit ve Çözümüne İlişkin Bir Araştırma*. Doktora Tezi , Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, s.175.

Amstel, R.P. ve D'hert G. (1996). *Performance Indicators in Distribution.* The International Journal of Logistics Managements,7(1):73-82.

Babacan, M. (2005). *Lojistik Sektörünün Ülkemizdeki Gelişimi ve Rekabet Vizyonu*. Dokuz Eylül Üniversitesi. s.9.

Bakan, İ., Eyitmiş, M. ve Demir, B. (2011). *Tekstil İşletmelerinde Yönetici Adayları İçin Performans Değerlendirme Sistemi Kurulmasına Yönelik Bir Çalışma.* Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,8 (16): s.1-2.

Bakan, İ. ve Kelleroğlu, H. (2003). *Performans Değerlendirmenin Etkinleştirilmesi Yönünde Çalışanların Düşünceleri: Tutumları, Beklentileri ve Sonuçları Konusunda Bir Alan Çalışması, Yönetim ve Ekonomi*. Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(2): 75-98.

Bayram, L. (2006). *Geleneksel Performans Değerlendirme Yöntemlerine Yeni Bir Alternatif: 360 Derece Performans Değerlendirme.* Ankara: Sayıştay Dergisi, 62: s.47.

Beamon, B.M. ve Kotleba, S.A., (2006). *Inventory modelling for complex emergencies in humanitarian relief operations*. International Journal of Logistics: Research and Applications, 9(1), s.1-2.

Biçici, F. (2014). *Psikolojik Fiyatlama Stratejisi Olarak Restoranlarda Kalanlı Ve Yuvarlama Fiyat Uygulamalarıyla İlgili Yabancı Turist Algılamaları.* Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi 5(1): 99-123.

Bilgin, K.U. (2004). *Kamu Performans Yönetimi. Memur Hak ve Yükümlülüklerinin Performansa Etkisi.* Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü. ss.449.

Bingöl, D. (2003). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınevi. ss:.48

Birleşmiş Milletler, (2014). *Syria Regional Response Plan: Turkey*. s.11.

Blecken, A.F. ve Hellingrath, B., (2008). *Supply Chain Management Software for Humanitarian Operations: Review and Assessment of Current Tools*. Proceedings of the 5th International ISCRAM Conference, Washington, ABD, s.342.

Bolt, B.A. (2008). *Depremler,* (Çevirmen: Ülkün Tansel). Ankara: Tübitak Popüler Bilim Kitapları. s.98.

Borhanazad, A. ve Tran, M. (2012). *Improved Sourcing Flexibility through Strategic Procurement a Case Study in a Global Manufacturing Company*. Master of Science Thesis INDEK 2012:149, KTH Industrial Engineering and Management, Industrial Management, SE-100 44 Stockholm

Bowersox, D.J., Closs, D. J. ve Cooper, M. B. (2002). *Supply Chain Logistics Management*. the McGraw-Hill/Irwin. Boston. ss.680.

Büyüközkan, G. (2012). *Uluslararası Lojistikte Diğer Konular.* Öztürk, Çatay. B. (Ed.). Uluslararası Lojistik. T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2625. Açık Öğretim Fakültesi Yayını No: 1593. s.170.

Caplice, C. ve Sheffi, Y. (1994). *A Review and Evaluation of Logistics Metrics*. the International Journal of Logistics Management,. 5 (2): 11 – 28.

Caymaz, E., Akyon, F.V., ve Erenel, F. (2013). *An exploratory research on strategic planning in public institutions: Turkish prime ministry disaster and emergency management presidency case.* Procedia - Social and Behavioral Sciences 99. s.609-618.

Cengiz, E. (2010). *Tüketici Araştırmalarında Müşteri Tatminini Esas Alan Görüş İle Müşteri Değerini Esas Alan Görüsün Bir Model Dâhilinde Birleştirilmesi Ve En Küçük Kareler Yöntemiyle Test Edilmesi*. Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 29: 151-171.)

Chan, J.C. (2011). *The Role of Social Media in Crisis Preparedness*, Response and Recovery, s.1

Chandes, J. ve Pache, G. (2010). *Strategizing humanitarian logistics: the challenge of collective action.* Problems and Perspectives in Management. 8(1). s.99.

Chandraprakaikul, W. (2010). *Humanitarian supply chain management: Literature review and future research.* Tay Ticaret Odası Üniversitesi. s.1

Chomilier, B., Samii, R. ve Van Wassenhove, L.N. (2003). *The central role of supply chain management at IFRC*. Forced Migration Review, 18(2), s.15.)

Chow H.K.H., Choy, K.L., Lee, W.B. ve Chan, F.T.S. (2005). *Design of A Knowledge-Based Logistics Strategy System.* Expert Systems with Applications 29, s.272–290.

Clason, D. L., ve Dormody, T. J. (1994). Analyzing Data Measured by Individual Likert-Type Items. *Journal of Agricultural Education, 35*(4), s.31-35.

Coşkun, A. (2006). *STK'ların Stratejik Performans Yönetiminde Yeni Bir Yaklaşım: Performans Karnesi.* Sivil Toplum, 4 (15), s.103-117.

Coşkun, A. (2008). *Sivil Toplum Kuruluşlarında Yönetim*. 1. Baskı. İstanbul: Seçkin Yayıncılık

Cooper, M.C., Lambert, D.M. ve Pagh, J.D. (1997). *Supply Chain Management: More Than a New Name for Logistics*. The International Journal of Logistics Management 8(1).

Cozzolino, A. (2012). *Humanitarian logistics: cross-sector cooperation in disaster relief management.* Springer Science & Business Media.

Çancı, M. ve Erdal, M. (2013a). *Lojistik Yönetimi*: Genişletilmiş 4. Baskı. Uluslararası Taşımacılık ve Lojistik Hizmet Üretenleri Derneği. İstanbul, Türkiye, s.4.

Çelik, S. ve Çorbacıoğlu, S. (2010). *Role of information in collective action in dynamic disaster environments.* Disasters. 34(1). 137−138.

Çevikel, G. (2015). *İnsani Yardım Operasyonlarında Lojistiğin Rolü: Türkiye'deki Suriyeli Sığınmacılara Sağlanan Yardımlar Üzerine Bir Araştırma*. İstanbul. s.1-10

Çiçekdağı, H.Ş. ve Kırıç. (2012). *Afet İstasyonu ve Toplanma Merkezi İçin Yer Seçimi ve Bir Uygulama.* Dumlupınar Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi, 28(8), s.69-70.

Darcy, J. ve Hofmann, C. (2003). *Accor ding to need? Needs assessment and decision-making in the humanitarian sector.* HPG Raporu 15, s.13.

Daver, B. (1992). *Savaş ve Barış Üzerine.* Ankara: Ankara Üniversitesi Türk İnkılap Tarihi Enstitüsü Atatürk Yolu Dergisi 3.10

Davidson, A.L. (2006). *Key Performance Indicators in Humanitarian Logistics*. Massachusetts Teknoloji Enstitüsü, s.3.

Deepen, J. (2007). *Logistics Outsourcing Relationships; Measurement, Antecedents and Effects of Logistics Outsourcing Performance*. Physica-Verlag, Springer Science, Contributions to Management Science, s.1.

Diamond, M. A. (1986). *Resistance to Change: A psychoanalytic Critique of Argyris and Schon's Contributions to Organization Theory and Intervention.* Journal of Management Studies, 23, s.543.

Disaster-info (2017) *SUMA.* http://www.disaster-info.net/SUMA/english/faq.htm (28.07.2017)

Duclos, L.K., Vokurka, R. ve Lummus, R. (2003). *A Conceptual Model of Supply Chain Flexibility.* Industrial Management and Data Systems,103(6): 446-456.

Duran, S., Gutierrez, M.A. ve Keskinocak, P. (2011). *Pre-positioning of emergency items for CARE International.* Interfaces, 41(3), s.225.

Dünya Gıda Programı. (2017). *Logistics.* http://www.wfp.org/logistics/humanitarian-response-depot (23.07.2017)

Elitaş C., ve Ağca V. (2006). *Firmalarda Çok Boyutlu Performansı Değerlendirme Yaklaşımları: Kavramsal Bir Çerçeve.* Sosyal Bilimler Dergisi. s.343-370

Ergün, Ö., Keskinocak, P., Swann, J., Stamm, J.L. and Villarreal, M. (2010). *How to Improve Humanitarian Logistics.* Analytics: January/February 2010, s.31.

Ergün, Ö., Karakuş, G., Keskinocak, P., Swann, J. ve Villarreal, M., (2009). *Humanitarian*

Supply Chain Management - An Overview. In Models and Algorithms for Optimization in Logistics Dagstuhl Seminar Proceedings, Volume 10, s.2.

Erk, Ç. (2009). *Müşteri için Değer Yaratma, Müşteri Sadakati Oluşum süreci ve Şirket Performansına Etkileri Üzerine Araştırma*. Edirne: Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, s.14.

Erkal, T. ve Değerliyurt, M. (2009). *Türkiye'de Afet Yönetimi*. Doğu Coğrafya Dergisi, 14(22), s.153.

Erinç, S. (2000). *Jeomorfoloji 1* (2000 bas.). İstanbul: Der yayınları. s. 206.

FMS Anonim Şirketi. (2017). *Logistics Support* https://www.fmsinc.com/consulting/portfolio/logistics-support-system.aspx (28.07.2017)

Fritz Enstitüsü. (2017). *Helios On-Demand Software:Tactical Visibility for the Humanitarian SupplyChain.*http://www.fritzinstitute.org/PDFs/HELIOS/HELIOS%20OVERVIEW.pdf (25.07.2017)

Fritz Enstitüsü. (2017). *Groundbreaking Software to Manage Humanitarian Organizations' Relief Chain.* http://www.fritzinstitute.org/prsrmPR-FI_ReleasesHELIOS.htm (26.07.2017)

Gassenheimer J.B., Sterling, J.U. ve Robicheaux, R.A., (1989). *Long-term Channel Member Relationships*. International Journal of Physical Distribution & Logistics Management, 19(12): 15-28.

Gatignon, A., Van Wassenhowe, L.N. ve Charles, A. (2010). *The Yogyakarta earthquake: Humanitarian relief through IFRC'sdecentralized supply chain*. Int. J. Production Economics, 126, s.102.

Gazi Üniversitesi. *(2015). Yapılarda Sürdürülebilirlik Ölçütleri Kapsamında Yangın Olaylarının İncelenmesi*. Ankara: Gazi Üniversitesi. s.290.

Gimanez, C. ve Ventura, E., (2005). *Logistic-Production, Logistic-Marketing and External Integration*, International Journal of Operation & Production Management, 25(1): 20-38.

Gizmag. (2007). *HELIOS software to manage disaster relief efforts.* http://www.gizmag.com/go/8042/ (25.07.2017)

Green JR. K.IW., Whitten, D. ve Inman, R.A., (2008). *The Impact of Logistics Performance on Organizational Performance in a Supply Chain Context.* Supply Chain Management: An International Journal, 13(4): s.317.

Goncaloğlu, İ.B., Ertürk, F. ve Ekdal A. (2000). *Termik Santrallerle Nükleer Santrallerin Çevresel Etki Değerlendirmesi Açısından Karşılaştırılması*. İstanbul. s.10.

Goyens, P., Porignon, D., Soron'gane, E. M., Hennart, P., Vis, H.L. ve Tonglet, R. (1996). *Humanitarian aid and health services in Eastern Kivu, Zaire: Collaboration or competition*. Journal of Refugee Studies, 9(3), s.276.

Guha-Sapir, D., Hoyos, P. ve Below, R. (2013). *Annual disaster statistical review 2012*. Centre for Research on the Epidemiology of Disasters, Brüksel, Belçika, s.21.

Gülçubuk, A. (2008). *Müşteri Bağlılığı Yaratmada Fiyat Politikasının Önemi ve Uygulanan Fiyatlandırma Yöntemlerinin Değerlendirilmesi.* Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Celal Bayar Üniversitesi İ. İ. B. F. Manisa, 15(1): s.15.

Günasekaran, A., Patel, C., ve Tirtiroğlu, E. (2001). *Performance Measures and Metrics in A Supply Chain Environment.* Journal of Operation & Production Management, 21 (1/2): 71-87.

Hale, T. and Moberg, C.R. (2005). *Improving supply chain disaster preparedness: A decision process for secure site location.* International Journal of Physical Distribution and Logistics Management, 35(3), s.195.

Heaslip, G., Sharif, A. M., ve Althonayan, A. (2012). *Employing a systems-based perspective to the identification of inter-relationships within humanitarian logistics.* International Journal of Production Economics, 139(2), 377.

Herzberg, F. (1968). *One More Time: How Do You Motivate Employees?*. Harvard Business Review, 40(1): s.53.

Hoffman, C., Roberts, L., Shoham, J. ve Harvey, P. (2004). *Measuring the impact of humanitarian aid: A review of current practice*. HPG Raporu 17, s.11.

Horngren T.C., Foster G. ve Datar M.S. (2000). *Cost Accounting A Managerial Emphasis Tenth Edition.* London: Prentice Hall International Inc, s.229.

Howden, M. (2009). *How humanitarian logistics information systems can improve humanitarian supply chains: A view from the field*. Proceedings of the 6th International

ISCRAM Conference, Götenburg, İsveç, s.2.

Işık, Ö., Aydınlıoğlu, H. M., Koç, S., Gündoğdu, O., Korkmaz, G. ve Ay, A. (2012). *Afet Yönetimi ve Afet Odaklı Sağlık Hizmetleri*. Okmeydanı Tıp Dergisi, 28(2), s.84-85.

İplik K, F.N. (2004). *Performans Değerlendirme Sürecinde Yapılan Hatalar ve Bunları önleyecek Stratejilere İlişkin Öneriler*. İstanbul: HR Dergi. s.20.

Jahre, M. (2007). *HUMLOG-NET: Humanitarian Logistics Networks*. BI Norwegian Business School, s.1.

Kabasakal, A. ve Ali Osman, S., (2012). *Demiryolu Sektörünün Rekabete Açılması*. Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı: 25, s.10.

Kahn, M.E. (2005). *The death toll from natural disasters: the role of income, geography, and institutions.* Review of Economics and Statistics, 87(2), s.273.

Karadoğan, D. (2011). *Olağanüstü ve Özel Durumlarda Uygulanacak Lojistik ve Tedarik Zinciri Yönetimi'ne Yönelik Bir Model Önerisi*. Trakya Kalkınma Derneği, s.1.

Kalaycı, Ş., (2009). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım. s.51-405.

Katukoori, V.K. (1995). *Standardizing Availability Definition*. University of New Orleans, New orleans, La., USA. s.25.

Kayabaşı, A. ve Özdemir, A. (2008). *Üretim İşletmelerinde Lojistik Yönetimi Faaliyetlerinde Performans Yönetimine Bakış: Beklenti-Fayda Farkı Analizi Uygulaması.* Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 22(1): s.195.

Keskin, M.K., (2011a). *Lojistik Tedarik Zinciri Yönetimi: Geçmişi, Değişimi, Bugünü, Geleceği:* Güncellenmiş 4. Basım. Ankara: Nobel Yayıncılık. s.26.

Keskin, M.K. (2011b). *Kavramlar, Prensipler, Uygulamalar: Lojistik El Kitabı Küresel Tedarik Zinciri Pratikleri.* Ankara: Gazi Kitapevi. s.13.

Kim M., Sharman, R., Cottone, C.P.C., RAO, H.R. ve Upadhyaya, S.J. (2012). *Assessing Roles of People, Technology and Structure in Emergency Management Systems: A Public Sector Perspective.* Behaviour and Information Technology, 31(12), 1147-1160.

Kopczak, L.R. ve Johnson, M.E. (2003). *Can Heroes be Efficient? Information Technology at the International Federation of the Red Cross*. Glassmeyer/McNamee Center for Digital Strategies, Case No:6-0021, s.6.

Kovacs, G. ve Tatham, P. (2010). *What is special about a humanitarian logistician? A survey of logistic skills and performance.* Supply Chain Forum: An International Journal, 11(3), s.32.

Kovacs, G. ve Spens, K.M. (2011). *Humanitarian logistics and supply chain management: The start of a new journal.* Journal of Humanitarian Logistics and Supply Chain Management, 1(1), s.5.

Köseoğlu A.M. (2011). *The Lifeblood of Disaster Management: Logistics*. Uluslararası Lojistik ve Tedarik Zinciri Kongresi, İzmir, Türkiye, s.2.

Krafess, J. (2005). *The influence of the Muslim religion in humanitarian aid*. International Review of the Red Cross, 87(858), s.338.

Kunz, N. ve Reiner, G. (2012). *A meta-analysis of humanitarian logistics research*. Journal of Humanitarian Logistics and Supply Chain Management, 2(2), s.116.

Küçük, O. (2012). *Lojistik İlkeleri ve Yönetimi*: 2. Baskı. Ankara: Seçkin Yayıncılık. s.27-28.

Larson, P.D. (2012). *Strategic Partners and Strange Bedfellows: Relationship Building in the Relief Supply Chain*. Relief Supply Chain Management for Disasters: Humanitarian Aid and Emergency Logistics, s.13.

Lima, F.S., Oliveira, D., Gonçalves, M.B. ve Samed, M.M. (2014). *Humanitarian Logistics: A Clustering Methodology for Assisting Humanitarian Operations.* Journal of Technology Management and Innovation, 9(2), s.87.)

Liu, C. ve Lyons, A. (2011). *An Analysis of Third-Party Logistics Performance And Service Provision.* Transportation Research Part E 47: s.547.

Long, D. ve Wood, D. (1995). *The Logistics of Famine Relief: Engineering on the Run*. Journal of Business Logistics, 16(1), s.213.

Lu, D.K., Pettit, S. ve Beresford, A. (2006). *Critical Success Factors for Emergency Relief Logistics.* Whampoa: An Interdisciplinary Journal 51. s.177.

Manual on the Physical Distribution of Export Goods Volume I, (1987). International Trade Centre, Geneva, s.1.

Martens, B. (2004). *Why do aid agencies exist?* Avrupa Komisyonu, Brüksel, s.2.

Marr, N. E. (1991). *Management Sophistication and Service Performance*. International Journal of Physical Distribution & Logistics Management, 21(4): 32-41.

Maspero, E.L. ve Ittman, H.W. (2008). *The Rise Of Humanitarian Logistics*. 27th Annual Southern African Transport Conference Paper, 7-11 July 2008, Güney Afrika, s.183-184.

Matthews, S. (2005). *Logistical Challenges. Forced Migration Review*: Special Issue July 2005, s.38.

MEGEP (Meslekî Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi), Mesleki Gelişim, *İş Güvenliği Ve İşçi Sağlığı,* (2014). Ankara: T.C. Millî Eğitim Bakanlığı.

Met, Ö. ve Oktay, K. (2011). *Fiyatlandırmada Etkili ve Güncel Bir Yaklaşım Olarak Müşteri Odaklı Fiyatlandırma Stratejisi Üzerine Kuramsal Bir İnceleme.* Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi, 15(2): 57-75.

Moorman, C. ve Miner, A. S. (1998). *Organisational Improvisation and Organisational Memory.* Academy of Management Review, 23(4), 698-723.

Oloruntoba, R. ve Gray, R. (2006). *Humanitarian aid: an agile supply chain*. Supply Chain Management: An International Journal, 11(2), s.116.

Oreskoviç, S., Kovacic, L. ve Kenfelj, H. (1995). *Evaluation of humanitarian aid*. Coll. Antropol, 19(2), s.399.

Overstreet, R.E., Hall, D., Hanna, J.B. ve Rainer, R.K. (2011). *Research in humanitarian logistics.* Journal of Humanitarian Logistics and Supply Chain Management, 1(2), s.117-118.

Palttala, P., Boano, C., Lund, R. ve Vos, M. (2012). *Communication Gaps in Disaster Management: Perceptions by Experts from Governmental and Non-Governmental Organizations.* Journal of Contingencies and Crisis Management, 20 (1), 2-12.

Parnam, N., Tax, L., Yoshikawa, L. ve Lim, K. (2013). *Lessons from assessing the humanitarian situation in Syria and countries hosting refugees*. Humanitarian Exchange 59, s.33.)

Piper, C. (2013). *Applying the Disaster Risk Management Cycle to the Syrian humanitarian crisis.* Professionals in Humanitarian Assistance and Protection Raporu, s.1-2.

Rafele, C. (2004). *Logistic Service Measurement: A Reference Framework.* Journal of Manufacturing Technology Management, 15(3): 280-290.

Rose, J., O'Keefe, P., Jayawickrama, J. ve O'Brien, G. (2013). *The challenge of humanitarian*

aid: an overview. Environmental Hazards, 12(1), s.74.

Sahay, B.S., Gupta, S. Ve Menon, V.C. (2016). *Managing Humanitarian Logistics*. Springer India. s.64.

Schulz, S. (2008). *Disaster Relief Logistics: Benefits of and Impediments to Horizontal Cooperation Between Humanitarian Organizations*. Berlin Teknik Üniversitesi, s.45.

Sezen, B. (2001). *Dağıtım Kanallarında Lojistik Performans, Adalet Algısı ve Kanal Üyesi Memnuniyeti.* Yayımlanmamış Doktora Tezi. Gebze İleri teknoloji Enstitüsü. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kocaeli. s.45.

Seybolt, T.B. (2007). *Humanitarian military intervention: The conditions for success and failure.* Oxford University Press. s.28.

Smilowitz, K. ve Dolinskaya, I. (2010). *Humanitarian logistics: Saving lives with better distribution models*. McCormick Magazine, 14(2), s.16.

Stapleton, O., Van Wassenhove, L.N. ve Tomasini, R. (2010). *The Challenges of Matching Corporate Donations to Humanitarian Needs and the Role of Brokers*. Supply Chain Forum: An International Journal, 11(3), s.51.

Strömberg, D. (2007). *Natural disasters, economic development and humanitarian aid*. Journal of Economic Perspectives, 21(3), s.211-212.

Şahin, G., (2012). "*Ulaştırma Sistemleri*", Öztürk, Çatay, B. (Ed.), Uluslararası Lojistik, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2625, Açık öğretim Fakültesi Yayını No:1593. s.2.

Şeker, S. ve Çerezci, O., (2000). *Radyasyon Kuşatması, Elektriğin ve Nükleer Enerjinin Sağlığımıza Etkileri*, İstanbul s. 89.

Şekkeli, Z.H., (2016). *Lojistik Stratejilerin Rekabet Avantajı ve Lojistik Performansına Olan Etkileri Üzerinde Türkiye Ölçeğinde Bir Araştırma,* Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş, s. 128-133.

Şimşek, Ş. ve Çelik, A., (2013). *İşletme Bilimine Giriş.* Konya: Eğitim Kitabevi. ss.412.

T.C. Başbakanlık Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı, (2013). *Türkiye Afet Müdahale Planı.* s.1.

T.C. Başbakanlık Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı, (2013). *Türkiye'deki Suriyeli Sığınmacılar: 2013 Saha Araştırması Sonuçları.* s.32.

T.C. Başbakanlık Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı, (2014). *Türkiye, Afet Farkındalığı*

ve Afetlere Hazırlık Araştırması. s.6.

Tachizawa, E.M. ve Gimenez, C. (2007). *Drivers and Sources of Supply Flexibility: An Exploratory Study*. International Journal of Operations & Production Management, 27(10): 1115-1136.

Tatham, P., Loy, J. ve Peretti, U. (2014). *3D Printing (3DP):* A humanitarian logistic game changer. s.4-5.

Tedarik Zinciri Profesyonelleri Yönetim Konseyi. (2017). *Tedarik Zinciri Yönetimi.* http://cscmp.org/ *(05.07.2017)*

The Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and Non-Governmental Organisations (NGOs) in Disaster Relief, s.3-5.

The International Disaster Database. (2017). *Centre for Research on the Epidemiology of Disasters*. http://www.emdat.be/criteria-ve-definition. (30.07.2017)

Thomas, A. (2003). *Humanitarian Logistics*: Enabling Disaster Response. Fritz Enstitüsü, s.3.

Thomas, A. (2004). *Leveraging private expertise for humanitarian supply chains.* Forced Migration Review 21, s.65.

Thomas, A. ve Mizushima, M. (2005). *Logistics training: necessity or luxury?*. Forced Migration Review 22, s.60.

Thomas, A.S. ve Kopczak, L.R. (2005). *From logistics to supply chain management: The path forward in the humanitarian sector.* Fritz Enstitüsü Raporu, s.2.

Tomasini, R.M. ve Van Wassenhove, L.N. (2004). *A framework to unravel, prioritize and coordinate vulnerability and complexity factors affecting a humanitarian response operation*. Working Paper No. 2004/41/TM. INSEAD, Fontainebleau, Fransa, s.1-2.

Tomasini, R.M. ve Van Wassenhove, L.N., (2009). *From preparedness to partnerships: Case study research on humanitarian logistics.* International Transactions In Operational Research, 16(5), s.549– 550.

Tomasini, R.M. (2012). *Humanitarian Partnerships–Drivers, Facilitators, and Components: The Case of Non-Food Item Distribution in Sudan*. Relief Supply Chain Management for Disasters: Humanitarian Aid and Emergency Logistics, s.18.

Top 10 Keys to Global Logistics Excellence, (2006). Supply Chain Digest.

Tracey, M.A., Vonderembse, M.A. ve Lim, J.S. (1999). *Manufacturing Technology and Strategy Formulation: Keys to Enhancing Competitiveness and Improving Performance.* Journal of Operations Management, 17(4): 411.

Tuncay, Mete, Sivil Toplum Dergisi Ocak -Şubat - Mart 2003 Sayı:1, s.1.

Türk Kızılayı (2015). *Suriye İnsani Yardım Operasyonu.* https://www.kizilay.org.tr/Haber/HaberArsiviDetay/1904. (20.02.2018).

Türk Kızılayı (2017). *Afet Yönetimi.* http://afetyonetimi.kizilay.org.tr/tr/afet-hazirlik-birimi.html. (04.07.2017).

Türk Kızılayı. (2017). *Yeniden Yapılanan Türk Kızılay'ının Afet Yönetimindeki Son Gelişmeler Nelerdir?*. https://www.kizilay.org.tr/SSS/

Uluğ, (2008), *Nedir Afet. Nasıl Bir Afet Yönetimi*. TMMOB İzmir Kent Sempozyumu. s.10

Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu, (2000). *Introduction to Disaster Preparedness*. Disaster Preparedness Training Programme, s.3.

Uluslararası Taşımacılık ve Lojistik Hizmet Üretenleri Derneği. (2016). *2016 Yılı Faaliyet Raporu*. http://www.utikad.org.tr/images/FaaliyetRaporlari/utikadfaaliyetraporu2016-1962.pdf. (04.07.2017)

Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu. (2017). *SATGANA Volunteer Rapid Response Team*. https://www.ifrc.org/Global/Migrated/10780.pdf (14.07.2017)

Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu (2017), *Lojistik Koordinasyon* http://www.ifrc.org/en/what-we-do/disaster-management/responding/disaster-response-system/dr-tools-and-systems/responding-to-disasters-field-assessment-coordination-teams-fact/ (15.07.2017)

Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu. (2017). *Logistics* http://www.ifrc.org/en/what-wedo/logistics/procurement/framework-agreements/ (20.07.2017)

UN Humanitarian Response Depot. (2017) http://www.unhrd.org/?page_id=758 (22.07.2017)

UNICEF, (2008). *UNICEF Humanitarian Action Report 2008*, s.10.

UNICEF, (2017). *Tedarik Zinciri*. http://www.unicef.org/supply/index_51172.html (26.07.2017).

UNHCR, (2007). *Handbook for Emergencies: 3rd Edition*. Birleşmiş Milletler Mülteciler

Yüksek Komiserliği. Cenevre, İsviçre, s.4.

Van Heeringen, B.B. (2010). *Risk management in regional humanitarian relief operations*. s.7.

Walton, R., Mays, R. ve Haselkorn, M. (2011). *Defining "Fast": Factors Affecting the Experience of Speed in Humanitarian Logistics.* Proceedings of the 8th International ISCRAM Conference, Lizbon, Portekiz, s.2.

Wikipedia. (2017). *Nükleer Enerji*, www.wikipedia.org / wiki / Nükleer_ enerji (12.07.2017).

Xu, W. ve Zlatanova, S. (2007). *Ontologies for disaster management response*. Geomatics Solutions for Disaster Management, s.192.

Yazıcı, B., ve Yolacan, S. (2007). A Comparison of Various Tests of Normality. *Journal of Statistical Computation and Simulation, 77*(2), s.175-183.

Yıldırım, İ. (2004). *Demokrasi Sivil Toplum Kuruluşları Ve Yönetişim*. Ankara: Seçkin Yayıncılık. s.51.

Sahana Software Vakfı (2017) *EDEN* http://sahanafoundation.org/products/eden/ (27.07.2017)

Zhang, Q., Vonderembse M. A. ve Jeen-Su, L., (2005). *Logistics Flexibility and İts İmpact on Customer Satisfaction.* The International Journal of Logistics Management, 16(1): 71-95.

Zincir, O. ve Yazıcı, S. (2013). *Kriz Yönetimi ve Afetlerde Sosyal Medya Kullanımı*. İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 49(10), s.73.

EKLER

EK: 1

YERLİ VE YABANCI İNSANİ YARDIM KURULUŞLARI LİSTESİ

- Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD)
- Türk Kızılayı
- İnsan Hak ve Hürriyetleri İnsani Yardım Vakfı (İHH)
- Hayata Destek Derneği
- Ensar Vakfı
- İlim Yayma Cemiyeti
- Mazlum-Der
- Aziz Mahmud Hüdayi Vakfı
- Ataa İnsani Yardımlaşma Derneği
- Bingöl Merhamet Eli Derneği
- Eksende İnsan Derneği
- Enderun Kültür Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği
- Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği (SGDD)
- Rahmet Gıda Bankası Yetim ve Muhtaçlarla Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği
- Davet ve Kardeşlik Vakfı
- Sıcak Yuva Vakfı
- Suriye Nur Derneği
- Van Rahmet Eli Gıda Bankası ve Muhtaçlarla Dayanışma Derneği
- Muhtaçlar Dayanışma Derneği
- Cansuyu Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği
- İyilikder Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği
- Umut Kervanı İnsani Yardım Vakfı
- Verenel Derneği
- Beşir Derneği
- Hayrat İnsani Yardım Derneği
- Deniz Feneri Derneği
- Yardımeli Uluslararası İnsani Yardım Derneği
- Aksa Eğitim ve Dayanışma Vakfı
- Darende Güldeste Eğitim Kültür ve Sosyal Yardımlaşma Derneği
- Enfa Eğitim Kültür Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği (ENFA-DER)
- Adana Fatih Derneği
- Fidan Eğitim Sağlık Kültür Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği
- Haliç Kültür Eğitim Yardımlaşma Dayanışma ve Çevre Derneği
- Hayrın Yolcuları Derneği
- Hikmet Derneği
- İnsan Kaynağını Geliştirme Vakfı
- İlim-Der
- İnsan Vakfı

- İlke Eğitim Kültür ve Yardımlaşma Derneği
- İnsan ve Medeniyet Hareketi
- İrfan Eğitim Yardımlaşma ve Dostluk Derneği
- Malatya Meşale Eğitim Kültür ve Yardımlaşma Derneği
- Miraç Vakfı
- Osmaniye İlim ve Yardımlaşma Derneği
- Heinrich Böll Stiftung Derneği Türkite Temsilciliği
- International Crisis Group Türkiye Temsilciliği
- Uluslararası Cisv Türkiye Temsilciliği
- Yeryüzü Doktorları (Doctors Worldwide) Derneği Türkiye Şubesi
- International Center of Middle Eastern-Western Dialogue Türkiye Temsilciliği
- Uluslararası Hilal İslam Komitesi Türkiye Temsilciliği
- IGMG Sosyal Yardım Derneği Türkiye Şubesi
- International Medical Corps Türkiye Temsilciliği
- Goal Türkiye Temsilciliği (Goal-An International Humanitarian Organisation)
- International Rescue Comitte (Uluslararası Kurtarma Komitesi) Türkiye Temsilciliği (IRC)
- Danish Refugee Council (Danimarka Mülteci Konseyi) Türkiye Temsilciliği
- Cooperative for Assistance and Relief Everywhere, Inc. Türkiye Temsilciliği
- Concern Worldwide Türkiye Temsilciliği
- Medical Emergency Relief International (Merlin) Türkiye Temsilciliği
- Deutsche Welthungergilfe E.V. (Dünya Açlık Yardımı Almanya Tescilli Derneği) Türkiye Temsilciliği
- Polonya İnsani Yardım Vakfı
- CHF International Ve Global Communities Türkiye Temsilciliği
- Relief International Türkiye Temsilciliği
- Agence D'aide Ala Cooperation Technique Et Au Development Türkiye Temsilciliği
- Syrian Emergency Task Force Türkiye Temsilciliği
- Syrian American Medical Society Foundation Türkiye Temsilciliği
- The Foundation for The Refugee Education Trust (RET) Türkiye Temsilciliği
- Association For Aid and Relief, Jaoan (AAR) Türkiye Temsilciliği
- Mentor Initiative Türkiye Temsilciliği
- Mandat International Türkiye Temsilciliği
- Malteser International Legal Part of Malteser Hilfsdienst e.V. Türkiye Temsilciliği
- Save The Children International
- People In Need Muhtaç İnsanlar
- World Vision International
- Le Jour D'apres The Day After Association International Sans But Lucratif Türkiye Temsilciliği
- Stichting Spark Türkiye Temsilciliği
- Islamic Relief Worldwide Türkiye Temsilciliği

- United States Committe For The Atlantic Institute Inc. (Atlantic Council) Türkiye Temsilciliği
- Oxfam Novib Türkiye Temsilciliği
- Human Appeal International
- Mercy-USA For Aid and Development INC.
- Catholic Relief Services (CRS)
- Norwegian Refugee Council (Norveç Mülteci Konseyi) (NRC)
- Muslim Aid Australia Incorporated (MAA)
- Qatar Charity (Katar Hayır Derneği) (QC)
- Samaritan's Purse
- Karam Foundation
- Solidarites International (Uluslararası Dayanışma Kuruluşu)
- Afif Al Asmakh Uluslararası Eğitim ve Yardım Kuruluşu (AFİF Charity)

EK: 2

ANKET SORULARI

TÜRKİYEDE FAALİYET GÖSTEREN İNSANİ YARDIM KURULUŞLARININ LOJİSTİK PERFORMANS DEĞERLENDİRMESİ

Sayın İlgili,

Türkiye'de faaliyet gösteren insani yardım kuruluşlarının "Lojistik Performans Değerlendirmesi" üzerine Yüksek Lisans tez çalışması yürütmekteyiz. Çalışma esas olarak Türkiye'deki insani yardım kuruluşlarının lojistik konusundaki yeteneklerini, stratejilerini, kurumlar arası işbirliğini, öğrenme odaklılığını, fonksiyonlar arası koordinasyonunu, verimliliğini bilgi paylaşımını, etkinlik performansını ölçerek bir lojistik performanslarını ortaya çıkaracaktır.

Bu çalışmadan elde edilecek veriler kesinlikle üçüncü şahıs, kurum veya kuruluşlardan gizli tutularak sadece bilimsel çalışmalarda kullanılacaktır. Bu açıdan anketimize vereceğiniz samimi ve doğru cevaplar büyük önem arz etmektedir. Araştırmaya göstereceğiniz ilgi, ayıracağınız değerli zaman ve katkılarınız için teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

Orhan Taşdoğan
Hasan Kalyoncu Üniversitesi
Uluslararası Ticaret ve Lojistik ABD
Yüksek Lisans Öğrencisi
e-mail: orhantasdogan@gmail.com

Yrd. Doç. Dr. İbrahim AKBEN
Hasan Kalyoncu Üniversitesi
Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü Bölümü
e-mail: İbrahim.akben@hku.edu.tr

BİRİNCİ BÖLÜM: Aşağıdaki sorular kuruluşunuzun temel özelliklerini ölçmeye yöneliktir.

1. Kuruluşunuzda toplam çalışan sayısı kaçtır? Lütfen belirtiniz (……..)
2. Kuruluşunuzun unvanı nedir? (Dernek, vakıf, şirket vb.) Lütfen belirtiniz (……)
3. Kuruluşunuz kaç yıldır faaliyet göstermektedir? (……)
4. Kuruluşunuzun faaliyet gösterdiği alanlar nelerdir? Lütfen belirtiniz (……..)
5. Kuruluşunuzun bağlı olduğu ülke neresidir? Lütfen belirtiniz (……..)
6. Kuruluşunuzun üyesi olduğu bir uluslararası topluluk var mıdır? (UN, WHO, ILO vb.) Varsa lütfen belirtiniz (……..)

İKİNCİ BÖLÜM: Aşağıdaki sorular kuruluş işbirliği ve koordinasyonunuzu ve ölçmeye yöneliktir.

1:Kesin katılıyorum, 2:Katılıyorum, 3:Kararsızım, 4:Katılmıyorum, 5:Kesin Katılmıyorum
İnsani yardım faaliyetleri konusunda işbirliğine gidilmektedir.
İnsani yardım faaliyetlerinin koordinasyonu birlikte yürütülmektedir.
İnsani yardım faaliyetleri kapsamında takım çalışması yapılmaktadır.
İnsani yardım faaliyetleri açısından ortak bir vizyon paylaşılmaktadır.
İnsani yardım faaliyetleri kapsamında gerekli kaynaklar paylaşılmaktadır.
İnsani düzenli bilgi paylaşımı yapılmaktadır.
İnsani yardım faaliyetlerine ilişkin düzenli olarak görüşmektedirler.
Kurumlar birbirleri ile entegre biçimde çalışmaktadır.
İnsani yardım hizmetleri doğrultusunda şekillendirilmiştir.
Kurumlar ellerindeki kaynakları etkin olarak paylaşır.
Kurumlar ellerindeki bilgileri etkin olarak paylaşır.
Çalışanlarımız arasında güçlü bir takım ruhu vardır.
Çalışanlarımız takım halinde çalısınca bir değere sahip olduklarını bilirler.
Çalışanlar, ortak amaçlar doğrultusunda kurumu hedefe doğru götürürler.
Çalışanların takım olarak paylaştığı ortak bir kurum vizyonu vardır.
Sorunları çözmek için takım halinde bir araya geliriz ve başarı takımın başarısı olur.
Kurum çalışanları ile gönüllüler arasında tam bir takım ruhu vardır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: Aşağıdaki sorular Bilgi Paylaşımınızı ölçmeye yöneliktir.

1:Kesin katılıyorum, 2:Katılıyorum, 3:Kararsızım, 4:Katılmıyorum, 5:Kesin Katılmıyorum
Kurumumuzda toplanan bilgiler paylaşım maksadıyla veri tabanında tutulmaktadır.

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

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: Aşağıdaki sorular Verimlilik Performansınızı ölçmeye yöneliktir.

1:Kesin katılıyorum, 2:Katılıyorum, 3:Kararsızım, 4:Katılmıyorum, 5:Kesin Katılmıyorum
Hizmet tam zamanında yerine getirilmektedir.
Talepler tam zamanında karşılanmaktadır.
Acil müdahale problemleri süratle çözüme kavuşturulmaktadır.
Hizmetler tam ve eksiksiz olarak yerine getirilmektedir.
Hizmetin kalitesi uluslararası standartlardadır.
İhtiyaç sahiplerine kaliteli hizmet verilmektedir.
Yardım faaliyetleri minimum maliyetle yürütülmektedir.
Yardım bütçesi en iyi şekilde kullanılmaktadır.
Envanter maliyetleri etkin bir şekilde yönetilmektedir.

BEŞİNCİ BÖLÜM Aşağıdaki sorular Etkinlik Performansınızı ölçmeye yöneliktir.

1:Kesin katılıyorum, 2:Katılıyorum, 3:Kararsızım, 4:Katılmıyorum, 5:Kesin Katılmıyorum
Kurumumuz operasyonel anlamda son derece esnektir.
Kurumumuz faklı afet tiplerine hızla adapte olabilmektedir.
Kurumumuz afete yönelik yerel ihtiyaçlara hizmet verebilir.
Kurumumuz afet konusunda yenilikçi hizmetleri teşvik edip destekler.
Kurumumuz afet konusunda yenilikçi hizmetleriyle bilinmektedir.
Kurumumuzda afet konusunda yeni teknik ve teknolojiler takip edilerek ustalıkla kullanılmaktadır.

ALTINCI BÖLÜM: Aşağıdaki sorular kuruluşunuzun Lojistik Stratejisini ölçmeye yöneliktir.

1:Kesin katılıyorum, 2:Katılıyorum, 3:Kararsızım, 4:Katılmıyorum, 5:Kesin Katılmıyorum
Vizyon ve misyonumuz çalışanlarımız tarafından bilinmektedir ve paylaşılmaktadır.
Kurumumuz stratejik planlarımız doğrultusunda yönetilmektedir.
Stratejik planlarımız etkin biçimde uygulanmaktadır.
Stratejik planlarımız çalışanlar tarafından bilinir.
Stratejik planlarımız önemli gelişmeler olduğunda gözden geçirilir ve güncellenir.
Kurumumuzda eğitim yüksek derecede önceliğe sahiptir.
Çalışanların iş ile ilgili becerilerini geliştirmek için geniş eğitim olanakları sağlanmıştır.
Kurumumuzda görevlere yönelik eğitimler verilmektedir.
Kurumumuzda eğitime yeterli miktarda süre ayrılmaktadır.
Kurumumuzda görevlere yönelik konferans ve seminerler düzenlenmektedir.
Kurumumuzda eğitim maksatlı gezi ve incelemeler yapılmaktadır.
Kurumumuzda çalışanlar saha deneyimi kazandırmak için afet alanında görevlendirilmektedir.

YEDİNCİ BÖLÜM: Aşağıdaki sorular Lojistik Performansını ölçmeye yöneliktir.

1:Kesin katılıyorum, 2:Katılıyorum, 3:Kararsızım, 4:Katılmıyorum, 5:Kesin Katılmıyorum
Kuruluşumuzun teslimat hızı yüksektir.
Kuruluşumuzda tedarik süresi kısadır.
Kuruluşumuzda zamanında ve eksiksiz teslimat yapılır.
Kuruluşumuzda ihtiyaç sahibi tatmini oranı yüksektir.
Kuruluşumuzun ihtiyaç sahiplerini uzun vadede tatmin etme başarısı yüksektir.
Kuruluşumuzun ihtiyaç sahiplerinden aldığı şikayet oranı düşüktür.
Kuruluşumuzda hasarsız malzeme teslimi yapılır.
Kuruluşumuzda özel ya da rutin dışı talepler karşılanır.
Kuruluşumuz beklenmedik olayların üstesinden gelir.
Kuruluşumuz ihtiyaç sahiplerine hızlıca yanıt verir.
Kuruluşumuzda genel maliyetler düşüktür.
Kuruluşumuzda sağlanan hizmetlerde tesis/ekipman/işgücü kullanım oranı yüksektir.

Kuruluşumuz ihtiyaçların değerini artırmada ataktır.
Kuruluşumuz ihtiyaçların hızla teslim edilmesi konusunda katıdır.
Kuruluşumuz yeni ve daha iyi hizmet sağlamada yeterlidir.

EK: 3

BASIKLIK ÇARPIKLIK ANALİZ SONUÇLARI

Kuruluş İşbirliği Analiz Sonuçları

Önermeler	*Çarpıklık (Skewness)*	*Basıklık (Kurtosis)*
İnsani yardım faaliyetleri konusunda işbirliğine gidilmektedir.	-0,677	-0,261
İnsani yardım faaliyetlerinin koordinasyonu birlikte yürütülmektedir.	-0,078	-0,613
İnsani yardım faaliyetleri kapsamında takım çalışması yapılmaktadır.	-0,562	0,690
İnsani yardım faaliyetleri açısından ortak bir vizyon paylaşılmaktadır.	-0,589	0,266
İnsani yardım faaliyetleri kapsamında gerekli kaynaklar paylaşılmaktadır.	-0,911	2,158
İnsani düzenli bilgi paylaşımı yapılmaktadır.	-0,928	1,445
İnsani yardım faaliyetlerine ilişkin düzenli olarak görüşmektedirler.	-0,567	0,283
Kurumlar birbirleri ile entegre biçimde çalışmaktadır.	-0,630	0,774
İnsani yardım hizmetleri doğrultusunda şekillendirilmiştir.	-0,495	0,365
Kurumlar ellerindeki kaynakları etkin olarak paylaşır.	-0,600	0,874
Kurumlar ellerindeki bilgileri etkin olarak paylaşır.	-0,632	0,810
Çalışanlarımız arasında güçlü bir takım ruhu vardır.	-0,312	-0,585
Çalışanlarımız takım halinde çalışınca bir değere sahip olduklarını bilirler.	-0,668	0,713
Çalışanlar, ortak amaçlar doğrultusunda kurumu hedefe doğru götürürler.	-0,773	1,076
Çalışanların takım olarak paylaştığı ortak bir kurum vizyonu vardır.	-0,692	1,007
Sorunları çözmek için takım halinde bir araya geliriz ve başarı takımın başarısı olur.	-1,062	3,216
Kurum çalışanları ile gönüllüler arasında tam bir takım ruhu vardır.	-1,259	3,147

Bilgi Paylaşımı Analiz Sonuçları

Önermeler	*Çarpıklık (Skewness)*	*Basıklık (Kurtosis)*
Kurumumuzda toplanan bilgiler paylaşım maksadıyla veri tabanında tutulmaktadır.	-1,471	3,476
Kurumumuzda toplanan bilgiler düzenli olarak güncellenmektedir.	-0,483	1,252
Kurumumuzda toplanan bilgiler karar vericiler tarafından kullanılmakta ve paylaşılmaktadır.	-0,792	2,942
Kurumumuzda geçmiş deneyimlerden çıkarılan dersler tüm çalışanlarca paylaşılmaktadır.	-0,062	-0,116
Kurumumuzdaki başarısızlıklar daima analiz edilir, bundan çıkarılan dersler konuşularak paylaşılır.	-0,737	1,362

Kurumumuzda tecrübe ve hatalardan çıkarılan dersleri paylaşmada pek çaba gösterilmez.	-0,689	-0,022

Verimlilik Performansı Analiz Sonuçları

Önermeler	*Çarpıklık (Skewness)*	*Basıklık (Kurtosis)*
Hizmet tam zamanında yerine getirilmektedir.	-0,395	0,273
Talepler tam zamanında karşılanmaktadır.	-0,751	1,166
Acil müdahale problemleri süratle çözüme kavuşturulmaktadır.	-0,933	1,774
Hizmetler tam ve eksiksiz olarak yerine getirilmektedir.	-0,503	0,664
Hizmetin kalitesi uluslararası standartlardadır.	-0,076	-0,340
İhtiyaç sahiplerine kaliteli hizmet verilmektedir.	-0,278	-0,628
Yardım faaliyetleri minimum maliyetle yürütülmektedir.	-1,157	2,287
Yardım bütçesi en iyi şekilde kullanılmaktadır.	-1,173	2,548
Envanter maliyetleri etkin bir şekilde yönetilmektedir.	-0,882	2,399

Etkinlik Performansı Analiz Sonuçları

Önermeler	*Çarpıklık (Skewness)*	*Basıklık (Kurtosis)*
Hizmet tam zamanında yerine getirilmektedir.	-0,395	0,273
Talepler tam zamanında karşılanmaktadır.	-0,751	1,166
Acil müdahale problemleri süratle çözüme kavuşturulmaktadır.	-0,933	1,774
Hizmetler tam ve eksiksiz olarak yerine getirilmektedir.	-0,503	0,664
Hizmetin kalitesi uluslararası standartlardadır.	-0,076	-0,340
İhtiyaç sahiplerine kaliteli hizmet verilmektedir.	-0,278	-0,628
Yardım faaliyetleri minimum maliyetle yürütülmektedir.	-1,157	2,287
Yardım bütçesi en iyi şekilde kullanılmaktadır.	-1,173	2,548
Envanter maliyetleri etkin bir şekilde yönetilmektedir.	-0,882	2,399
Kurumumuz operasyonel anlamda son derece esnektir.	-0,441	0,181
Kurumumuz farklı afet tiplerine hızla adapte olabilmektedir.	-0,428	-0,394
Kurumumuz afete yönelik yerel ihtiyaçlara hizmet verebilir.	-0,653	1,777
Kurumumuz afet konusunda yenilikçi hizmetleri teşvik edip destekler.	-1,076	3,498
Kurumumuz afet konusunda yenilikçi hizmetleriyle bilinmektedir.	-1,228	2,683
Kurumumuzda afet konusunda yeni teknik ve teknolojiler takip edilerek ustalıkla kullanılmaktadır.	-0,842	2,117

Lojistik Strateji Analiz Sonuçları

Önermeler	*Çarpıklık (Skewness)*	*Basıklık (Kurtosis)*
Vizyon ve misyonumuz çalışanlarımız tarafından bilinmektedir.	-0,789	1,010
Kurumumuz stratejik planlarımız doğrultusunda yönetilmektedir.	-0,871	1,632
Stratejik planlarımız etkin biçimde uygulanmaktadır.	-0,088	-0,286
Stratejik planlarımız çalışanlar tarafından bilinir.	-0,701	0,393
Stratejik planlarımız önemli gelişmeler olduğunda gözden geçirilir ve güncellenir.	-0,449	0,270
Kurumumuzda eğitim yüksek derecede önceliğe sahiptir.	-1,098	1,836
Çalışanların iş ile ilgili becerilerini geliştirmek için geniş eğitim olanakları sağlanmıştır.	-1,044	1,122
Kurumumuzda görevlere yönelik eğitimler verilmektedir.	-1,080	2,418
Kurumumuzda eğitime yeterli miktarda süre ayrılmaktadır.	-1,374	2,789
Kurumumuzda görevlere yönelik konferanslar ve seminerler düzenlenmektedir.	-1,618	3,657
Kurumumuzda eğitim maksatlı gezi ve incelemeler yapılmaktadır.	-1,234	1,962
Kurumumuzda çalışanlar saha deneyimi kazandırmak için afet alanında görevlendirilmektedir.	-1,633	2,774

Lojistik Performansı Analiz Sonuçları

Önermeler	*Çarpıklık (Skewness)*	*Basıklık (Kurtosis)*
Kuruluşumuzun teslimat hızı yüksektir.	-1,240	3,735
Kuruluşumuzda tedarik süresi kısadır.	-0,717	2,066
Kuruluşumuzda zamanında ve eksiksiz teslimat yapılır.	-0,548	0,700
Kuruluşumuzda ihtiyaç sahibi tatmini oranı yüksektir.	-0,483	0,949
Kuruluşumuzun ihtiyaç sahiplerini uzun vadede tatmin etme başarısı yüksektir.	0,014	-0,065
Kuruluşumuzun ihtiyaç sahiplerinden aldığı şikayet oranı düşüktür.	-0,487	-0,372
Kuruluşumuzda hasarsız malzeme teslimi yapılır.	-0,102	-0,679
Kuruluşumuzda özel ya da rutin dışı talepler karşılanır.	-1,309	2,906
Kuruluşumuz beklenmedik olayların üstesinden gelir.	-1,137	3,872
Kuruluşumuz ihtiyaç sahiplerine hızlıca yanıt verir.	-0,252	-0,346
Kuruluşumuzda genel maliyetler düşüktür.	-1,260	2,398
Kuruluşumuzda sağlanan hizmetlerde tesis/ekipman/işgücü kullanım oranı yüksektir.	-0,498	0,141
Kuruluşumuz ihtiyaçların değerini artırmada ataktır.	-0,119	-0,133
Kuruluşumuz ihtiyaçların hızlı teslim edilmesi konusunda katıdır.	-0,930	2,166
Kuruluşumuz yeni ve daha iyi hizmet sağlamada yeterlidir.	-0,228	-0,142

EK: 4

FREKANS ANALİZİ BULGULARI

Kuruluş İşbirliği Frekans Analizi Sonuçları

Önermeler	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*Toplam*	*Ort.*	*Std. Sapma*
İnsani yardım faaliyetleri konusunda işbirliğine gidilmektedir.	0 %0,0	5 %4,9	18 %17,5	41 %39,8	39 %37,9	103 %100,0	4,1	0,86
İnsani yardım faaliyetlerinin koordinasyonu birlikte yürütülmektedir.	0 %0,0	0 %0,0	18 %17,5	59 %57,3	26 %25,2	103 %100,0	4,0	0,65
İnsani yardım faaliyetleri kapsamında takım çalışması yapılmaktadır.	0 %0,0	1 %1,0	6 %5,8	57 %55,3	39 %37,9	103 %100,0	4,3	0,62
İnsani yardım faaliyetleri açısından ortak bir vizyon paylaşılmaktadır.	0 %0,0	1 %1,0	9 %8,7	53 %51,5	40 %38,8	103 %100,0	4,2	0,66
İnsani yardım faaliyetleri kapsamında gerekli kaynaklar paylaşılmaktadır.	1 %1,0	2 %1,9	15 %14,6	60 %58,3	25 %24,3	103 %100,0	4,0	0,74
İnsani düzenli bilgi paylaşımı yapılmaktadır.	0 %0,0	4 %3,9	7 %6,8	58 %56,3	34 %33,0	103 %100,0	4,1	0,72
İnsani yardım faaliyetlerine ilişkin düzenli olarak görüşmektedirler.	0 %0,0	1 %1,0	9 %8,7	54 %52,4	39 %37,9	103 %100,0	4,2	0,65
Kurumlar birbirleri ile entegre biçimde çalışmaktadır.	1 %1,0	5 %4,9	25 %24,3	55 %53,4	17 %16,5	103 %100,0	3,7	0,80
İnsani yardım hizmetleri doğrultusunda şekillendirilmiştir.	0 %0,0	3 %2,9	17 %16,5	59 %57,3	24 %23,3	103 %100,0	4,0	0,72
Kurumlar ellerindeki kaynakları etkin olarak paylaşır.	1 %1,0	5 %4,9	29 %28,2	56 %54,4	12 %11,7	103 %100,0	3,7	0,77
Kurumlar ellerindeki bilgileri etkin olarak paylaşır.	1 %1,0	4 %3,9	24 %23,3	54 %52,4	20 %19,4	103 %100,0	3,8	0,80
Çalışanlarımız arasında güçlü bir	0 %0,0	6 %5,8	27 %26,2	44 %42,7	26 %25,2	103 %100,0	3,8	0,85

takım ruhu vardır.								
Çalışanlarımız takım halinde çalışınca bir değere sahip olduklarını bilirler.	1 %1,0	3 %2,9	22 %21,4	50 %48,5	27 %26,2	103 %100,0	3,9	0,82
Çalışanlar, ortak amaçlar doğrultusunda kurumu hedefe doğru götürürler.	0 %0,0	3 %2,9	9 %8,7	58 %56,3	33 %32,0	103 %100,0	4,1	0,70
Çalışanların takım olarak paylaştığı ortak bir kurum vizyonu vardır.	0 %0,0	2 %1,9	8 %7,8	58 %56,3	35 %34,0	103 %100,0	4,2	0,67
Sorunları çözmek için takım halinde bir araya geliriz ve başarı takımın başarısı olur.	1 %1,0	2 %1,9	12 %11,7	66 %64,1	22 %21,4	103 %100,0	4,0	0,70
Kurum çalışanları ile gönüllüler arasında tam bir takım ruhu vardır.	1 %1,0	3 %2,9	7 %6,8	59 %57,3	33 %32,0	103 %100,0	4,1	0,75

Bilgi Paylaşımı Frekans Analizi Bulguları

Önermeler	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***	***Toplam***	***Ort.***	***Std. Sapma***
Kurumumuzda toplanan bilgiler paylaşım maksadıyla veri tabanında tutulmaktadır.	2 %1,9	3 %2,9	7 %6,8	56 %54,4	35 %34,0	103 %100,0	4,1	0,82
Kurumumuzda toplanan bilgiler düzenli olarak güncellenmektedir.	1 %1,0	0 %0,0	26 %25,2	56 %54,4	20 %19,4	103 %100,0	3,9	0,72
Kurumumuzda toplanan bilgiler karar vericiler tarafından kullanılmakta ve paylaşılmaktadır.	1 %1,0	0 %0,0	17 %16,5	65 %63,1	20 %19,4	103 %100,0	4,0	0,67
Kurumumuzda geçmiş deneyimlerden çıkarılan dersler tüm çalışanlarca paylaşılmaktadır.	0 %0,0	1 %1,0	28 %27,2	61 %59,2	13 %12,6	103 %100,0	3,8	0,64
Kurumumuzdaki başarısızlıklar daima analiz edilir, bundan çıkarılan dersler	1 %1,0	3 %2,9	21 %20,4	58 %56,3	20 %19,4	103 %100,0	3,9	0,77

konuşularak paylaşılır.								
Kurumumuzda tecrübe ve hatalardan çıkarılan dersleri paylaşmada pek çaba gösterilmez.	3 %2,9	11 %10,7	21 %20,4	44 %42,7	24 %23,3	103 %100,0	3,7	1,03

Verimlilik Performansı Bulguları

Önermeler	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***	***Toplam***	***Ort***	***Std. Sapma***
Hizmet tam zamanında yerine getirilmektedir.	0 %0,0	3 %2,9	18 %17,5	59 %57,3	23 %22,3	103 %100,0	3,9	0,72
Talepler tam zamanında karşılanmaktadır.	1 %1,0	3 %2,9	10 %9,7	59 %57,3	30 %29,1	103 %100,0	4,1	0,76
Acil müdahale problemleri süratle çözüme kavuşturulmaktadır.	1 %1,0	3 %2,9	6 %5,8	57 %55,3	36 %35,0	103 %100,0	4,2	0,75
Hizmetler tam ve eksiksiz olarak yerine getirilmektedir.	0 %0,0	4 %3,9	18 %17,5	62 %60,2	19 %18,4	103 %100,0	3,9	0,71
Hizmetin kalitesi uluslararası standartlardadır.	1 %1,0	0 %0,0	9 %8,7	63 %61,2	30 %29,1	103 %100,0	4,1	0,66
İhtiyaç sahiplerine kaliteli hizmet verilmektedir.	1 %1,0	0 %0,0	10 %9,7	55 %53,4	37 %35,9	103 %100,0	4,2	0,70
Yardım faaliyetleri minimum maliyetle yürütülmektedir.	5 %4,9	2 %1,9	24 %23,3	57 %55,3	14 %13,6	102 %100,0	3,7	0,90
Yardım bütçesi en iyi şekilde kullanılmaktadır.	4 %3,9	2 %1,9	20 %19,4	58 %56,3	19 %18,4	103 %100,0	3,8	0,88
Envanter maliyetleri etkin bir şekilde yönetilmektedir.	2 %1,9	2 %1,9	28 %27,2	59 %57,3	12 %11,7	103 %100,0	3,7	0,76

Etkinlik Performansı Analiz Bulguları

Önermeler	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*Toplam*	*Ort*	*Std. Sapma*
Kurumumuz operasyonel anlamda son derece esnektir.	1 %1,0	5 %4,9	23 %22,3	58 %56,3	16 %15,5	103 %100,0	3,8	0,79
Kurumumuz farklı afet tiplerine hızla adapte olabilmektedir.	0 %0,0	4 %3,9	23 %22,3	47 %45,6	29 %28,2	103 %100,0	3,9	0,81
Kurumumuz afete yönelik yerel ihtiyaçlara hizmet verebilir.	1 %1,0	0 %0,0	20 %19,4	58 %56,3	23 %22,3	102 %100,0	4,0	0,71
Kurumumuz afet konusunda yenilikçi hizmetleri teşvik edip destekler.	1 %1,0	0 %0,0	10 %9,7	57 %55,3	35 %34,0	103 %100,0	4,2	0,69
Kurumumuz afet konusunda yenilikçi hizmetleriyle bilinmektedir.	1 %1,0	3 %2,9	10 %9,7	54 %52,4	35 %34,0	103 %100,0	4,1	0,78
Kurumumuzda afet konusunda yeni teknik ve teknolojiler takip edilerek ustalıkla kullanılmaktadır.	2 %1,9	2 %1,9	19 %18,4	61 %59,2	19 %18,4	103 %100,0	3,9	0,78

Lojistik Strateji Analiz Bulguları

Önermeler	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*Toplam*	*Ort.*	*Std. Sapma*
Vizyon ve misyonumuz çalışanlarımız tarafından bilinmektedir.	0 %0,0	3 %2,9	9 %8,7	57 %55,3	34 %33,0	103 %100,0	4,1	0,71
Kurumumuz stratejik planlarımız doğrultusunda yönetilmektedir.	0 %0,0	3 %2,9	6 %5,8	60 %58,3	34 %33,0	103 %100,0	4,2	0,68
Stratejik planlarımız etkin biçimde uygulanmaktadır.	0 %0,0	1 %1,0	26 %25,2	58 %56,3	18 %17,5	103 %100,0	3,9	0,67
Stratejik planlarımız çalışanlar tarafından bilinir.	0 %0,0	7 %6,8	16 %15,5	57 %55,3	23 %22,3	103 %100,0	3,9	0,80
Stratejik planlarımız önemli gelişmeler olduğunda gözden	0 %0,0	5 %4,9	24 %23,3	60 %58,3	14 %13,6	103 %100,0	3,8	0,72

geçirilir ve güncellenir.								
Kurumumuzda eğitim yüksek derecede önceliğe sahiptir.	3 %2,9	4 %3,9	18 %17,5	57 %55,3	21 %20,4	103 %100,0	3,8	0,88
Çalışanların iş ile ilgili becerilerini geliştirmek için geniş eğitim olanakları sağlanmıştır.	4 %3,9	5 %4,9	18 %17,5	49 %47,6	27 %26,2	103 %100,0	3,8	0,98
Kurumumuzda görevlere yönelik eğitimler verilmektedir.	3 %2,9	1 %1,0	22 %21,4	56 %54,4	21 %20,4	103 %100,0	3,8	0,84
Kurumumuzda eğitime yeterli miktarda süre ayrılmaktadır.	3 %2,9	3 %2,9	11 %10,7	57 %55,3	29 %28,2	103 %100,0	4,0	0,87
Kurumumuzda görevlere yönelik konferanslar ve seminerler düzenlenmektedir.	4 %3,9	2 %1,9	9 %8,7	58 %56,3	30 %29,1	103 %100,0	4,0	0,90
Kurumumuzda eğitim maksatlı gezi ve incelemeler yapılmaktadır.	4 %3,9	5 %4,9	17 %16,5	60 %58,3	17 %16,5	103 %100,0	3,7	0,91
Kurumumuzda çalışanlar saha deneyimi kazandırmak için afet alanında görevlendirilmektedir.	6 %5,8	4 %3,9	4 %3,9	60 %58,3	28 %27,2	102 %100,0	3,9	1,00

Lojistik Performans Analiz Bulguları

Önermeler	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***	***Toplam***	***Ort.***	***Std. Sapma***
Kuruluşumuzun teslimat hızı yüksektir.	3 %2,9	1 %1,0	8 %7,8	53 %51,5	36 %35,0	101 %100,0	4,1	0,84
Kuruluşumuzda tedarik süresi kısadır.	2 %1,9	1 %1,0	25 %24,3	54 %52,4	15 %14,6	97 %100,0	3,8	0,78
Kuruluşumuzda zamanında ve eksiksiz teslimat yapılır.	1 %1,0	2 %1,9	14 %13,6	57 %55,3	23 %22,3	97 %100,0	4,0	0,74
Kuruluşumuzda ihtiyaç sahibi tatmini oranı yüksektir.	0 %0,0	3 %2,9	23 %22,3	67 %65,0	9 %8,7	102 %100,0	3,8	0,62
Kuruluşumuzun ihtiyaç sahiplerini uzun vadede tatmin etme başarısı yüksektir.	0 %0,0	0 %0,0	23 %22,3	63 %61,2	16 %15,5	102 %100,0	3,9	0,61
Kuruluşumuzun ihtiyaç sahiplerinden	1 %1,0	5 %4,9	20 %19,4	47 %45,6	29 %28,2	102 %100,0	3,9	0,87

aldığı şikayet oranı düşüktür.								
Kuruluşumuzda hasarsız malzeme teslimi yapılır.	1 %1,0	0 %0,0	19 %18,4	54 %52,4	28 %27,2	102 %100,0	4,0	0,74
Kuruluşumuzda özel ya da rutin dışı talepler karşılanır.	2 %1,9	3 %2,9	10 %9,7	56 %54,4	30 %29,1	101 %100,0	4,0	0,83
Kuruluşumuz beklenmedik olayların üstesinden gelir.	1 %1,0	0 %0,0	9 %8,7	55 %53,4	34 %33,0	99 %100,0	4,2	0,69
Kuruluşumuz ihtiyaç sahiplerine hızlıca yanıt verir.	0 %0,0	2 %1,9	17 %16,5	55 %53,4	25 %24,3	99 %100,0	4,0	0,71
Kuruluşumuzda genel maliyetler düşüktür.	2 %1,9	4 %3,9	10 %9,7	53 %51,5	30 %29,1	99 %100,0	4,0	0,86
Kuruluşumuzda sağlanan hizmetlerde tesis/ekipman/işgücü kullanım oranı yüksektir.	1 %1,0	1 %1,0	11 %11,0	51 %51,0	36 %36,0	100 %100,0	4,2	0,75
Kuruluşumuz ihtiyaçların değerini artırmada ataktır.	0 %0,0	1 %1,0	24 %23,3	57 %55,3	17 %16,5	99 %100,0	3,9	0,67
Kuruluşumuz ihtiyaçların hızlı teslim edilmesi konusunda katıdır.	1 %1,0	1 %1,0	18 %17,5	56 %54,4	25 %24,3	101 %100,0	4,0	0,74
Kuruluşumuz yeni ve daha iyi hizmet sağlamada yeterlidir.	0 %0,0	2 %1,9	27 %26,2	57 %55,3	16 %15,5	102 %100,0	3,8	0,69