

## Kriz Yönetim Süreci Değerlendirme Ölçekleri Geliştirilme Çalışması (Development of Crisis Management Process Assessment Scales)

Mustafa ASLAN<sup>a</sup> Derman KÜÇÜKALTAN<sup>b</sup> Doğan UZUN<sup>c</sup>

<sup>a</sup> İstanbul Arel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İstanbul, Türkiye. [maslan@hotmail.com](mailto:maslan@hotmail.com)

<sup>b</sup> İzmir Kavram Meslek Yüksek Okulu, İzmir, Türkiye. [dermank2005@yahoo.com](mailto:dermank2005@yahoo.com)

<sup>c</sup> İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul, Türkiye. [uzundogan@gmail.com](mailto:uzundogan@gmail.com)

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<b>Anahtar Kelimeler:</b> Kriz Kriz Yönetimi Kriz Yönetim Ölçeği  Gönderilme Tarihi 14 Mayıs 2020 Revizyon Tarihi 28 Temmuz 2020 Kabul Tarihi 10 Eylül 2020  <b>Makale Kategorisi:</b> Araştırma Makalesi	<b>Amaç</b> – Bu çalışmanın amacı, türü ne olursa olsun, hayatın bir gerçeği olarak sürekli yaşanmakta ve tüm hayatımızı derinden etkilemekte olan krizlerin yönetim sürecini ölçümleyebilecek ölçeklerin geliştirilmesidir. Tüm örgütler, bazen biri bitmeden diğer bir krizin içerisinde kendilerini bulmakta ve iyi yönetilemeyen kriz süreçleri de örgütler açısından yıkıcı olmaktadır. Çalışmamızda krizin hem öncesini hem sürecini hem de kriz sonrasını kapsayacak genişlikte ve kapsamda kriz sürecindeki yönetim faaliyetlerini ölçümleyecek ölçeklerin geliştirilerek, yaşanan krizlerin tüm yönlerinin bilimsel çalışmalarda incelenbilmesine ve bu çalışmalardan elde edilecek sonuçlarla uygulamalara yardımcı olunması hedeflenmiştir. <b>Yöntem</b> – Araştırma, kolayda örneklem yöntemiyle ulaşılan, İstanbul ili dahilinde faaliyet gösteren şirketlerde yönetici pozisyonunda çalışanlarla yapılmıştır. Anket formlarının ilk bölümünde katılımcıların demografik özelliklerine, ikinci bölümünde ise araştırmacılar tarafından geliştirilen ve kriz öncesi, kriz süreci ve sonrasındaki faaliyetleri ölçmeye yarayan ifadeler yer verilmiştir. Anket formları katılımcılara elektronik ortamda ulaştırılmış ve elde edilen veriler istatistiksel paket programı kullanılarak geçerlik, güvenilirlik ve keşfedici faktör analizlerine tabi tutulmuş, Cronbach Alfa, açıklanan varyans ve R <sup>2</sup> değerleri ile sonuçlar yorumlanmış ve raporlanmıştır. Bu çalışmada elde edilen ölçekler kullanılarak oluşturulan kriz yönetim modeli ayrıca YEM (Yapısal Eşitlik Modeli) ile de test edilmiş ve modeldeki her bir değişkene ait R <sup>2</sup> değerleri rapor edilmiştir. <b>Bulgular</b> – Analizler sonucunda 7 ölçekten oluşan, kriz yönetiminin hem işletme üzerindeki etkilerini hem de uygulamaların ve sonuçlarının oluşturduğu algıyı ölçen, kriz süreci yönetim faaliyetleri ölçekleri ortaya çıkmıştır. Tüm ölçeklerin güvenilirlik değerleri eşik değer olan 0,60'ın üzerinde (Lyberg vd., 1997; Kılıç, 2016) olup en düşük <i>faaliyetler ve tedbirler</i> ölçeğinde ( $\alpha=0,834$ ), en yüksek de <i>kriz yönetiminin algılanan başarısı</i> ölçeğinde ( $\alpha=0,963$ ) ölçülmüştür. Açıklanan varyans değerleri ise en düşük <i>çevresel tarama</i> ölçeğinde %71 ve en yüksek de <i>hazırlık ve planlama</i> ölçeğinde %87 olarak ölçülmüştür. R <sup>2</sup> değerleri de en düşük <i>finansal tedbirler</i> (0,09) ve en yüksek de <i>yönetimin algılanan başarısı</i> (0,79) olarak tespit edilmiştir. <b>Tartışma</b> – Toplamda elde edilen yedi ölçek ve bu ölçeklerle oluşturulan model dikkate alındığında, kriz zamanlarında en çok uygulanan finansal tedbirlerle tasarruf tedbirlerinin aslında krizin örgüt üzerindeki etkisini daha da kötüleştirdiği, üretim satış ve pazarlama faaliyetlerinin ise krizin kötü etkilerini elemine ettiği görülmektedir. Alınan finansal tedbirler aynı zamanda hem uygulamaların hem de yönetimin algılanan kriz yönetimindeki başarısını olumsuz yönde etkilediği, üretim satış ve pazarlamanın ise pozitif yönde etkilediği görülmektedir. Kriz öncesinde ve anında yapılan hazırlık faaliyetlerinin açıklanma oranı (R <sup>2</sup> =0,60) dikkate alındığında, çevresel taramanın bu safhaya en çok etkiyen faaliyet olduğu ortaya çıkmaktadır.
ARTICLE INFO	ABSTRACT
<b>Keywords:</b> Crisis Crisis Management Crisis Management Scale	<b>Purpose</b> – The purpose of this study is to develop scales that can measure the management processes of crises that are being experienced very often and affecting our entire life deeply. Almost all organizations experience crises, and sometimes they find themselves in another crisis before the one ends, and the crises that are not managed well become devastating for organizations. In our study, it is aimed to develop scales that will measure the management activities of pre-crisis, during the crisis and post-crisis, and will be used in studies and to assist the practitioners with the results obtained from these studies. <b>Design/methodology/approach</b> – The research was carried out with executives working for companies operating in İstanbul, and the convenience sampling method used. The questionnaire form

### Önerilen Atf/ Suggested Citation

Aslan, M., Küçükaltan, D., Uzun, D. (2020) Kriz Yönetim Süreci Değerlendirme Ölçekleri Geliştirilme Çalışması, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (3), 2382-2406.

Received 14 May 2020

Revised 28 July 2020

Accepted 10 September 2020

**Article Classification:**

Research Article

has two sections: the first section is to measure the demographic features of participants, while the second part consists of the statements developed by the researchers to measure the management activities before, during, and after the crisis experienced. The questionnaire forms were delivered to the participants in electronic form, and the data obtained were subjected to validity, reliability, and exploratory factor analysis using statistical package software. Test results and obtained Cronbach Alfa, percentage of the variance extracted, and  $R^2$  values were interpreted and reported. The crisis management model created using the scales obtained in this study was also tested with SEM (Structural Equation Model), and  $R^2$  values of each variable in the model were reported.

**Findings** – As a result of the analyzes, seven scales obtained to measure management activities and the perception created by these activities and their results. The reliability of all scales was above the threshold value of 0.60 (Lyberg et al., 1997; Kılıç, 2016), and the lowest reliability value was measured in the *activities and precautions scale* ( $\alpha=0,834$ ), and highest in the perceived success of crisis management ( $\alpha=0.963$ ). The lowest variance extracted was measured as 71% in the *environmental screening scale* while highest as 87% in the *preparation and planning scale*. The lowest measured  $R^2$  value was in the *financial precaution scale* (0.09), while the highest in the *perceived success of the management* (0.79).

**Discussion** – Considering the seven scales obtained from this study and the model created with these scales, it is seen that financial precautions and retrenchment that widely practiced in crisis times are actually worsen the impact of the crisis on the organizations, while production, sales and marketing activities eliminate the reverse effects of the crisis. It is also observed that the financial measures also negatively affect the perceived success of both the applications and the management in crisis time, and the production, sales and marketing have a positive effect. Considering the estimation power of preparatory activities carried out before and during the crisis ( $R^2 = 0.60$ ), it turns out that environmental scanning mostly affects this this phase.

---