

## Türkiye’de Kriz Yönetimi Alanında Yazılan Lisansüstü Tezlerin İçerik Analizi Yöntemiyle İncelenmesi

**Feride AKIM**

İstanbul Üniversitesi

İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü

İstanbul

[feakim@istanbul.edu.tr](mailto:feakim@istanbul.edu.tr)

### Özet

Teknolojik alanda yaşanan gelişmeler güncel bilgiye erişimi kolaylaştırmıştır. Bu durum, çeşitli avantajların yanı sıra bazı dezavantajları da beraberinde getirmiştir. Gerçeğe dayalı, olumlu nitelik taşıyan haberler kurumların imaj tazelemesine ve itibarını sağlamlaştırmasına hizmet ederken gerçeğe dayanmayan haberler kurumların itibarını ciddi ölçüde zedeleyebilmekte bir krizle karşı karşıya kalınmasına sebebiyet verebilmektedir. Bu durum, her türlü gelişmeye hazırlıklı olup olası kriz senaryolarını anında uygulamaya koyabilecek altyapıya ve ekipmana sahip olunmasını gerektirir. Bu çalışmanın amacı, kurumların varlıklarını sürdürebilmesi ve geleceğe güvenle bakabilmesinde kritik bir yere sahip olan kriz yönetimi konusuna ne ölçüde önem verildiğini, yazılan lisansüstü tezlerin incelenmesi yoluyla ortaya koymaktır. Bu doğrultuda, kriz yönetimi alanında yazılmış tezlere erişmek için YÖK Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanı taranmış ve 1992-2020 yılları arasında ilgili konuda toplam 203 adet tezin mevcut olduğu saptanmıştır. Söz konusu 203 tezin 155’inin yazarları tarafından YÖK Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanı’nda arşivlenmesine ve internet üzerinden tam metin erişime açılmasına izin verilen tezler olduğu tespit edilmiştir. İzinsiz tezlere konulan erişim kısıtlılığı detaylı analiz aşamasında problemlere neden olacağı için çalışma kapsamında izinli ve onaylı 155 tez değerlendirilmiştir. Söz konusu 155 tezin başlıkları ve içerikleri incelendiğinde 141 tezin tamamıyla kriz yönetimi alanını ele alan tezler olduğu saptanmıştır. Söz konusu tezler, türleri, bağlı oldukları anabilim dalları, yayın yılları, yayınlandıkları üniversiteler, konuları ve kullanılan yöntemler açısından nitel veri analiz türlerinden içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Söz konusu tezlerin ağırlıklı olarak yüksek lisans türünde olduğu, İşletme ve İşletme Yönetimi Anabilim Dalları bünyesinde yazıldığı, lisansüstü tez çalışmasının en fazla 2019 yılında yapıldığı, lisansüstü tezlerin çoğunluğunun Marmara Üniversitesi bünyesinde yayınlandığı, lisansüstü tezler konuları ve içerikleri açısından çeşitlilik gösterse de “İşletmelerde Kriz Yönetimi” konusunda yazılan tezlerin oransal açıdan öne çıktığı ve söz konusu tezlerde ağırlıklı olarak anket tekniğinden yararlandığı saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Kriz yönetimi, lisansüstü tezler, eğitim, içerik analizi

### The Content Analysis of Graduate Theses Written in the Field of Crisis Management in Turkey

#### Abstract

Technological developments facilitated access to up-to-date information. This circumstance brought some disadvantages along with various advantages. While news based on facts and that possess positive qualities serves institutions to restore their image and solidify their reputation, news that is not based on facts can cause a crisis that can seriously undermine the

reputation of institutions. This situation requires to have the necessary infrastructure and equipment for being prepared for any development and to implement possible crisis scenarios. The aim of this study is to demonstrate the extent to which institutions attach importance to crisis management issue, which has a crucial role in the sustaining of their very existence and the point where they can look to the future with confidence, through the examination of graduate theses. Accordingly, in order to access theses written in the field of crisis management, YÖK (Turkish Council of Higher Education) National Thesis Center Database was searched and it was found out that there were 203 theses submitted in the related subject between the years 1992-2020. Of these 203 theses in question, 155 were found to be the theses which were allowed to be archived in the YÖK National Thesis Center Database and to be made available to full text access via the internet by their authors. 155 approved and authorized theses were evaluated within the scope of the study, since the access restrictions placed on unauthorized theses will cause problems during the detailed analysis phase. When the titles and contents of the 155 theses in question were examined, it was found out that 141 theses were entirely on the crisis management field. The theses in question were examined by content analysis method, which is a type of qualitative data analysis, in terms of their types, the departments they were affiliated with, years of publication, universities where they were published, subjects and the methods that they employed. It is found out that these theses in question were predominantly submitted for the master's degree and were written in the Departments of Business or Business Administration. It is also found out that the largest number of graduate theses on the subject were conducted in 2019, and the majority of graduate theses were published at Marmara University. The findings of the study also suggest that, although the graduate theses vary in terms of their subjects and content, the theses on the subject of "Crisis Management in Companies" are proportionally prominent and that the survey technique was mainly used.

**Keywords:** Crisis management, graduate theses, education, content analysis

### Giriş

Günümüz dünyası, teknolojinin hızı ve gücüyle şekillenmektedir. Anlık zaman dilimlerinde meydana gelen çeşitli olaylar dalga dalga yayılarak yerkürenin çeşitli alanlarına hızla ulaşmakta, toplumlara etkisi altına almaktadır. McLuhan'ın deyişiyle küresel bir köy haline gelen dünyada yaşanan gelişmeler, bilgi ve mesaj bombardımanı sayesinde aralıksız duyurulmaktadır. Dolayısıyla bilginin saklanması, paylaşılması gibi bir durum söz konusu değildir. Kitleler, olumlu ya da olumsuz her türlü gelişmeden kısa süre içinde haberdar olabilmektedir. Kurumlar üzerinde çeşitli etkileri olan kriz durumları da bu süreçten payını almaktadır. Aniden ortaya çıkan krizler, hızlı bir şekilde geniş kitlelerce duyulmakta ve derhal müdahale gerektirmektedir.

Kriz, günlük hayatta adını sıkça duyduğumuz bir kavramdır. Krizle ilgili çeşitli tanımlar mevcut olsa da bu tanımların bazı ortak noktaları vardır. Bunlar; krizlerin beklenmeyen zamanlarda ortaya çıkması, kurumların yaşamsal varlığını tehdit edip acilen müdahale edilmesi gereken bir nitelik taşıması, yıkım ya da zaferle sonuçlanan bir durum

olmasıdır. Kriz, nasıl algılandığına ve yönetildiğine bağlı olarak bir işletmenin çöküşüne ve yok olmasına zemin hazırlayabileceği gibi yenilik ve gelişimin yerleşeceği bir atmosfer de yaratabilir.

Çağın gerekleri takip edilerek buna uygun bir kurumsal yapı oluşturulup krizi önlemeye yönelik tedbir paketleri hazırlansa da kimi zaman krizi yaşamak kaçınılmaz olabilir. Bu noktada önemli olan, krize yakalanmamak değil, krizle mücadele etmeyi öğrenmektir. Her ne kadar tedbir alınmış olsa da krizi yaşamak kaçınılmaz olabilir. Dolayısıyla kurumların, bu durumu görmezden gelmek yerine kabullenip eskisinden daha güçlü bir şekilde ayağa kalkması hedeflenmelidir. Böyle bir anlayış kurumların yaşadığı krizden dersler çıkarıp bağışıklık kazanmasına ve bünyesini kuvvetlendirmesine katkıda bulunur.

Bilgi teknolojilerinin hızla geliştiği 21. yüzyıl, kurumların iletişim çalışmalarına yeni bir boyut katmıştır. Web 1.0 teknolojisinin yerini Web 2.0 teknolojisine bırakmasıyla geleneksel iletişim araçları web tabanlı iletişime evrilmiştir. Web 2.0 teknolojileri internet kullanıcılarını, çift yönlü iletişime dayalı bir platformda görsel, sözlü ve/veya yazılı bir biçimde özgürce paylaşım yapabildikleri bir içerik üreticisine dönüştürmüştür. İnternet ve dijital iletişim teknolojisindeki gelişmeler ve yeniliklerle bilgiye erişilmesi, bilginin dolaşımı, yayılımı ve yeniden dizayn edilmesi hız kazanmış; kurumların iletişim süreçlerini sürekli ve etkileşimli bir şekilde yönetmesi elzem hale gelmiştir. Dijital iletişim teknolojisindeki gelişmeler, kriz yönetimi konusunda uzmanlaşmanın önemini daha da artırmıştır. Bu anlayıştan hareketle çalışmada, halkla ilişkiler disiplininin de uygulama alanlarından biri olan kriz yönetimi konusunun önemi vurgulanarak Türkiye’de lisansüstü tezlerde kriz yönetimi konusunun ne oranda ele alındığını, konunun akademik platformda araştırmacılar tarafından ne derece önemsendiğini ortaya koymak amaçlanmaktadır.

### **Dijital Çağda Kriz Yönetimi**

Krizler, stratejik açıklık, doğal felaketler, ekonomik belirsizlikler, teknolojik gelişmeler ve yenilikler, sosyo-kültürel faktörler, hukuksal ve politik düzenlemeler, uluslararası ilişkiler, gibi dış çevre faktörlerinden kaynaklanabileceği gibi örgütsel yapı, üst yönetimin yetersizliği, bilgi toplama ve değerlemede yetersizlik, kurumların tarihi geçmişi ve yaşam evreleri, örgüt kültürü ile ilgili sorunlar, örgüt iklimi ile ilgili sorunlar, iç ve dış belirtileri fark etmeme, işletmenin iç ve dış çevre faktörlerinin etkileşimi, harekete geçmeme ve reaktif (tepkici) tutum izleme, yanlış karar ve/veya kararsızlık gibi nedenlerden de meydana gelebilir (Tutar, 2011: 26-44).

Krizi, farklı yönleriyle ele alan tanımları şöyle ifade etmek mümkündür:

- Kriz, kurumu olumsuz yönde etkileyebilen, kurumun mali durumu, hedef kitleleriyle ilişkileri ya da pazardaki itibarı üzerinde negatif etkileri olan herhangi bir olaydır (Reid, 2000: 3).

- Paydaşların beklentilerini tehdit eden, organizasyonun performansını ciddi biçimde etkileyebilen ve olumsuz sonuçlara yol açabilen, öngörülemeyen bir olaydır (Coombs, 2007: 2-3).

- İşletmenin, çalışanlarına, ününe ve mali durumuna ani ve ciddi zarar verme olasılığı bulunan herhangi bir olaydır (Luecke, 2008: XIV).

- Karar verilmesini gerektiren bir tehlike ve gerilim anını, bir dönüm noktasını vurgular. Bu dönüm noktası yöneticilerin tutum ve davranışlarına göre mevcut yapıya yeni bir atılım, yenilenme ve gelişme sürecini başlatabilirken, tıkanma, gerileme ve çözülmeyi de beraberinde getirebilir (Gerçik, 2009: 13).

Kriz sadece tehlike demek değildir. Aynı zamanda bir fırsat anlamına gelir (Devlin, 2007: 5). Krizler, öğrenme ve gelişim için fırsat olarak görülebilir. Doğası gereği krizler, organizasyonun yaşam döngüsünde tehlike anı ya da dönüm noktası olsa da, organizasyonu, krizden önceki döneme nazaran bazı yönlerden daha güçlü kılarak fırsat yaratır (Ulmer vd., 2011: 3-4). Örneğin, ürün-hizmetlerin geliştirilmesi, personelin yeniliklere adapte edilmesi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, yönetim politikasının değiştirilmesi, yeni iletişim teknolojilerinden yararlanılması gibi oluşumlar işletme bünyesini şekillendirir. İşletmeye yenilenmiş bir kimlik ve enerji katar. Başarıyla yönetilen krizler çeşitli fırsat ve kazanımları, başarıyla yönetilemeyen krizler ise çeşitli tehdit ve kayıpları beraberinde getirir. Elde edilecek kazanımlar; krizlerden alınacak dersler, çıkarılacak sonuçlar, söz konusu ders ve sonuçlara ilişkin hazırlanacak yeni yol haritaları ve sonraki krizlere yönelik oluşturulacak tedbir paketleriyle artırılabilir.

Krizler, öngörülemezdir ancak beklenmedik olaylar değildir. Deneyimli organizasyonlar bir gün kriz yaşayabileceklerini bilir, ancak bunun ne zaman gerçekleşeceğini bilmezler (Coombs, 2007:3). Bu açıdan, olası kriz senaryolarının mevcut olması, kriz ortaya çıktığında duruma derhal müdahale etme imkânı tanır. Anında müdahale edildiğinde kolaylıkla üstesinden gelinebilen problemler, görmezden gelindiğinde, belli bir süre zarfında unutulacağı düşünüldüğünde ya da örtbas edilmeye çalışıldığında içinden çıkılmaz bir hal alabilmektedir. Bu noktada önemli olan derhal harekete geçip sorunun kaynağını öğrenmek, bilgi kirliliği oluşmadan gerekli açıklamaları yapmak ve mevcut tedbir paketini hayata geçirmektir.

Dijital çağda internet temelli iletişim teknolojilerinin kullanımının ağırlık kazanması kurumların sanal gerçeklik dünyasında da hedef kitleleriyle psikolojik bağ kurmalarını ve geliştirmelerini zorunlu hale getirmiştir. Kriz yönetiminde kilit unsur hedef kitlelere en kısa sürede ulaşabilmektir. Günümüzde kurumları hedef kitleleriyle en hızlı buluşturan kanal ise internet ve dijital platformlardır. İnternet ve dijital platformlar kriz dönemlerinde, kriz yönetim programının etkili ve hızlı bir şekilde hayata geçirilmesinde önemli bir rol üstlenir. Söz konusu platformlar, geleneksel medya kanalları ile eşgüdüm içinde kullanıldığında güncel ve doğru bilgilerin bütünlük içerisinde hızlı ve kontrollü bir şekilde hedef kitlelere ulaşmasını sağlayarak yanlış ve yanıltıcı bilgilerin yayılmasını önlemektedir. Kriz dönemlerinde online platformlarda mağdurların, rakiplerin, muhaliflerin kendi içeriklerini üretip yayımlayabileceği, doğruluk payı olmayan paylaşımların kurumların güvenilirliklerini zedeleyebileceği, imaj ve itibar kaybına neden olabileceği düşünüldüğünde etkili bir kriz yönetim becerisine sahip olmanın gereği ve önemi daha iyi anlaşılmaktadır.

İnternet, 1970'lerde ABD Savunma Bakanlığı'nın nükleer bir savaş durumunda merkezi bilgisayar sistemlerinin çökme olasılığına karşı oluşturulmuş bir projenin sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Savunma Bakanlığı birimleri arasında güvene dayalı ve verimli iletişimi sağlayan ve merkezi olmayan bir bilgisayar ağı oluşturma amaçlı bu proje ARPANET olarak adlandırıldı. 1977'de bilgisayarlar arasındaki bağlantı ve iletişimi daha genel ve standart bir yapıda kurgulamak üzere oluşturulan TCP/IP adlı protokol farklı ağ ya da bilgisayarın merkezi bilgisayar ağı ile irtibat kurabilmesini kolaylaştırdı. Bilim insanları ve araştırmacıların da kısa sürede ilgisini çeken bu ağ internet olarak adlandırılmaya başlandı (Aksel vd, 2013: 29).

İnternetin en büyük kazanımlarından biri World Wide Web'dir. İnternetin ilk dönemi Web 1.0 dönemi olarak adlandırılmıştır. Bu dönemde internet siteleri sadece bilgi edinmek amacıyla kullanılmıştır. Tek yönlü bir iletişime sahip olunan Web 1.0 döneminde web sitesini ziyaret eden kullanıcıların yorum yapma, içeriğe katkı sağlama gibi konularda herhangi bir yetkisi ya da yeterliliği mevcut değildir (Bayraktar, 2017: 17). Sınırlı bant aralığı nedeniyle görsel-ışitsel içeriğin son derece zayıf olduğu Web 1.0 büyük oranda okuma ve araştırma ortamı olarak kullanılmaktaydı (Kara, 2013: 30). Web 2.0 dönemi kullanıcıların, iki yönlü iletişim kurma ve görüşlerini diğer kullanıcılarla paylaşma olanağına, (Brown, 2009: 3) kullanıcının sunulan içeriği değiştirmesine, kendi içeriğini üretmesine ve diğer kullanıcılarla iletişime geçmesine imkân verir. Geri bildirim güçlüdür. Web 2.0 ortamı Web 1.0 ile karşılaştırıldığında, Web 2.0 ortamında iletişim kuran tarafların çift yönlü ve simetrik bir düzlemde iletişim kurdukları ifade edilebilir (Köseoğlu, 2012: 441). Dolayısıyla Web 2.0'ın

sunduğu interaktif iletişime imkân sağlayan ortamda kullanıcılar, yalnızca okuyucu ya da gönderici konumunda oldukları Web 1.0 döneminden farklı olarak kendi görüşlerini, deneyimlerini yansıttıkları bir içerik üreticisi haline gelmişlerdir.

İnternetin kurumsal iletişim alanına önemli katkıları vardır. İnternet kurumsal açıdan değerlendirildiğinde, işitsel, görsel ve sözel iletilerin eş zamanlı bir biçimde anlık zaman dilimlerinde toplumun geniş kesimleriyle paylaşılabilmesine olanak sağlaması açısından kritik bir önem arz eder. Kurumlar ve hedef kitleleri arasındaki iletişim ve etkileşimin hızlı bir şekilde gerçekleşmesine olanak sağlayan internet ve dijital platformlar, özellikle kriz dönemlerinde, krize derhal müdahale edebilme adına benzersiz fırsatlar sunar.

### **Araştırmanın Amacı ve Yöntemi**

Kurumların iç ve dış çevreleri üzerinde düşük bir kontrole sahip olması, krizlere karşı savunmasız bir duruma gelmelerine neden olur. Kriz dönemlerini başarıyla ve kazanımlarla atlatabilmenin anahtarı, kriz yönetimi konusunda uzman, vizyon sahibi bir liderin önderliğinde yürütülen bütünsel bir ekip çalışmasının ve çağın gereklerine göre hazırlanıp dönemsel olarak güncellenen bir kriz yönetim planının varlığıdır. Bu noktadan hareketle çalışmada, halkla ilişkiler disiplininin temel uygulama alanlarından biri olan kriz yönetimi konusunun akademik platformda ne oranda önemsendiğini, Türkiye’de kriz yönetimi konusunda yazılan lisansüstü tezlerin incelenmesi suretiyle ortaya koymak amaçlanmaktadır.

Araştırmacıların sosyal iletişim olgularını incelediği (Berg ve Lune, 2019: 349) metinlerden ya da diğer anlamlı içeriklerden bunların kullanım bağlamlarına yönelik tekrarlanabilir ve geçerli çıkarımlar yapmak (Krippendorff, 2019: 24) dokümanları, mülakat dökümlerini ya da kayıtları karakterize etmek ve karşılaştırmak için kullanılan bir araştırma tekniği olan içerik analizi yöntemiyle (Altunışık vd., 2005: 258-259) Yükseköğretim Kurulu (YÖK) Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanı’nda yer alan, 1992-2020 yılları arasında, kriz yönetimi konusunda yazılan tüm tezler; türleri, bağlı oldukları anabilim dalları, yayın yılları, yayımlandıkları üniversiteler, konuları ve kullanılan yöntemler açısından incelenmiştir. Veri tabanı üzerinden yayınlanma izni bulunmayan tezler, detaylı analiz aşamasında problemlere neden olacağı için izinli ve onaylı tezler çalışma kapsamında değerlendirilmiştir.

### **Bulgular**

Kriz yönetimi alanında yazılmış tezlere erişmek için YÖK Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanı taranmış ve 1992-2020 yılları arasında ilgili konuda toplam 203 adet tezin mevcut olduğu tespit edilmiştir. (YÖK Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanı’nda kriz yönetimi konusunda kayıtlı ilk tez 1992 yılına aittir). Söz konusu 203 tezin 155’inin yazarları tarafından YÖK Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanı’nda arşivlenmesine ve internet üzerinden tam metin erişime

açılmasına izin verilen tezler olduğu tespit edilmiştir. İzinsiz tezlere konulan erişim kısıtlılığı detaylı analiz aşamasında problemlere neden olacağı için çalışma kapsamında izinli ve onaylı 155 tez değerlendirilmiştir. Söz konusu 155 tezin başlıkları ve içerikleri incelendiğinde 141 tezin tamamıyla kriz yönetimi alanını ele alan tezler olduğu tespit edilmiştir. Başlığında kriz yönetimi adı geçse de içeriği kriz yönetimi ile ilgili olmayan tezler kapsam dışında bırakılmıştır.

**Tablo 1:** Lisansüstü Tezlerin Türleri

Tez Türü	Sayı	Yüzde
Yüksek lisans	125	%88,7
Doktora	16	%11,3
<b>Toplam</b>	<b>141</b>	<b>%100</b>

Yazarları tarafından YÖK Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanı'nda arşivlenmesine ve internet üzerinden tam metin erişime açılmasına izin verilen ve tamamıyla kriz yönetimi alanını ele alan 141 lisansüstü tezin %88,7'si yüksek lisans, %11,3'ü ise doktora tezidir.

**Tablo 2:** Lisansüstü Tezlerin Anabilim Dallarına Göre Dağılımı

Anabilim Dalı	Yüksek Lisans		Doktora	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
İşletme, İşletme Yönetimi	55	%44	6	%37,5
Turizm, Turizm İşletmeciliği, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik	11	%8,8	2	%12,5
Halkla İlişkiler, Halkla İlişkiler ve Tanıtım	11	%8,8	-	-
Eğitim Bilimleri	6	%4,8	1	%6,25
Kamu Yönetimi	5	%4	2	%12,5
Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler	4	%3,2	-	-
Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi	3	%2,4	-	-
Hemşirelik	3	%2,4	-	-
Afet Yönetimi, Afet Eğitimi ve Yönetimi	2	%1,6	-	-
İletişim Bilimleri	1	%0,8	1	%6,25
Halkla İlişkiler ve Reklamcılık	1	%0,8	-	-
Yönetim ve Organizasyon	1	%0,8	-	-
Kültürlerarası yönetim	1	%0,8	-	-
Geomatik Mühendisliği	1	%0,8	-	-
Uluslararası İlişkiler	1	%0,8	-	-
Makine Eğitimi	1	%0,8	-	-
İletişim Bilimleri	1	%0,8	-	-
Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi Bilim Dalı	1	%0,8	-	-
Endüstri Mühendisliği	1	%0,8	-	-

İşletme mühendisliği	1	%0,8	-	-
Sermaye Piyasası ve Borsa	1	%0,8	-	-
Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri	1	%0,8	-	-
Giyim Endüstrisi ve Giyim Sanatları	1	%0,8	-	-
Ebelik	1	%0,8	-	-
Strateji Bilimi	1	%0,8	-	-
Endüstri Mühendisliği	1	%0,8	-	-
Eğitim Yönetimi ve Denetimi	1	%0,8	-	-
Temel İslam Bilimleri	1	%0,8	-	-
Sağlık Yönetimi	1	%0,8	-	-
Elektronik-Bilgisayar	1	%0,8	-	-
Ortadoğu Ekonomi Politigi	1	%0,8	-	-
Sağlık Kurumları İşletmeciliği	1	%0,8	-	-
Bankacılık	1	%0,8	-	-
Avrupa Birliği İlişkileri	1	%0,8	-	-
Güvenlik Stratejileri ve Yönetimi	-	-	1	%6,25
Reklamcılık	-	-	1	%6,25
Gazetecilik	-	-	1	%6,25
Spor yöneticiliği	-	-	1	%6,25
<b>Toplam</b>	125	%100	16	%100

Kriz yönetimi alanında en çok lisansüstü tez çalışmasının 55'i yüksek lisans, 6'sı doktora tezi olmak üzere toplam 61 tez ile İşletme ve İşletme Yönetimi Anabilim Dallarında yazıldığı görülmektedir. Söz konusu anabilim dallarını sırasıyla 11'i yüksek lisans, 2'si doktora tezi olmak üzere toplam 13 tez ile Turizm, Turizm İşletmeciliği, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalları, 11 yüksek lisans tezi ile Halkla İlişkiler, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dallarını, 6'sı yüksek lisans, 1'i doktora tezi olmak üzere toplam 7 tez ile Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı ve 5'i yüksek lisans, 2'si doktora tezi olmak üzere yine 7 tez çalışması ile Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, 4 yüksek lisans tezi ile Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Anabilim Dalı, 3'er yüksek lisans tezi ile Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi ve Hemşirelik Anabilim Dallarını, 2 yüksek lisans tezi ile Afet Yönetimi ile Afet Eğitimi ve Yönetimi Anabilim Dallarını takip etmektedir.

**Tablo 3:** Lisansüstü Tezlerin Yayınlandıkları Yıllara Göre Dağılımı

Tezin Yayınlandığı Yıl	Yüksek Lisans		Doktora	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
1992	1	%0,8	-	-
1998	1	%0,8	-	-
2001	1	%0,8	-	-



2003	2	%1,6	-	-
2004	6	%4,8	2	%12,5
2005	3	%2,4	-	-
2006	5	%4	1	%6,25
2007	2	%1,6	-	-
2008	3	%2,4	1	%6,25
2009	5	%4	1	%6,25
2010	17	%13,6	2	%12,5
2011	5	%4	-	-
2012	3	%2,4	-	-
2013	8	%6,4	3	%18,75
2014	10	%8	-	-
2015	8	%6,4	2	%12,5
2016	5	%4	-	-
2017	7	%5,6	1	%6,25
2018	8	%6,4	2	%12,5
2019	22	%17,6	1	%6,25
2020	3	%2,4	-	-
<b>Toplam</b>	125	%100	16	%100

YÖK Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanı'nda kriz yönetimi konusunda kayıtlı ilk tez 1992 yılına aittir. 1993 yılında kriz yönetimi konusyla ilgili herhangi bir tez çalışması yapılmamıştır. YÖK Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanı'nda kriz yönetimi konusunda 1994 yılında 1, 1995 yılında 5, 1996 yılında 1, 1997 yılında 2, 1998 yılında 4 (4 yüksek lisans tezinden 1'inin veri tabanı üzerinden yayınlanma izni bulunmaktadır), 1999 yılında 3, 2000 yılında 2, 2002 yılında ise 5 lisansüstü tez yer almasına rağmen söz konusu tezlerin veri tabanı üzerinden yayınlanma izni bulunmamaktadır.

Yazarları tarafından YÖK Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanı'nda arşivlenmesine ve internet üzerinden tam metin erişime açılmasına izin verilen tezler üzerinden değerlendirildiğinde 2010 yılı itibarıyla kriz yönetimi alanında yazılan lisansüstü tez çalışmalarının sayısının arttığı, 2019 yılının ise en fazla tez çalışmasının yapıldığı yıl olduğu görülmektedir.

**Tablo 4:** Lisansüstü Tezlerin Yayınlandıkları Üniversitelere Göre Dağılımı

Tezin Yayınlandığı Üniversite	Yüksek Lisans		Doktora	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Marmara Üniversitesi	11	%8,8	3	%18,75
Selçuk Üniversitesi	7	%5,6	3	%18,75
Dokuz Eylül Üniversitesi	6	%4,8	2	%12,5
Gazi Üniversitesi	7	%5,6	-	-
Yıldız Teknik Üniversitesi	5	%4	-	-
Haliç Üniversitesi	5	%4	-	-

Dumlupınar Üniversitesi	4	%3,2	-	-
İstanbul Üniversitesi	2	%1,6	2	%12,5
Kocaeli Üniversitesi	3	%2,4	-	-
İnönü Üniversitesi	3	%2,4	-	-
Kadir Has Üniversitesi	3	%2,4	-	-
İstanbul Teknik Üniversitesi	3	%2,4	-	-
Beykent Üniversitesi	3	%2,4	-	-
Sakarya Üniversitesi	3	%2,4	-	-
Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi	3	%2,4	-	-
İstanbul Aydın Üniversitesi	3	%2,4	-	-
Çağ Üniversitesi	2	%1,6	-	-
İstanbul Okan Üniversitesi	2	%1,6	-	-
Türk Hava Kurumu Üniversitesi	2	%1,6	-	-
Uşak Üniversitesi	2	%1,6	-	-
Erciyes Üniversitesi	2	%1,6	-	-
Atılım Üniversitesi	2	%1,6	-	-
İstanbul Gelişim Üniversitesi	2	%1,6	-	-
Nişantaşı Üniversitesi	2	%1,6	-	-
Gümüşhane Üniversitesi	2	%1,6	-	-
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	2	%1,6	-	-
Balıkesir Üniversitesi	1	%0,8	1	%6,25
Sivas Cumhuriyet Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Pamukkale Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Atatürk Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Trakya Üniversitesi	1	%0,8	1	%6,25
Uludağ Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Muğla Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Afyon Kocatepe Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Maltepe Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Cumhuriyet Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Süleyman Demirel Üniversitesi	1	%0,8	1	%6,25
Gaziantep Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Okan Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Anadolu Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Gebze Teknoloji Enstitüsü	1	%0,8	-	-
Hacettepe Üniversitesi	-	-	1	%6,25
Yüzüncü Yıl Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Harran Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Namık Kemal Üniversitesi	-	-	1	%6,25
Celal Bayar Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Düzce Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Bozok Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Necmettin Erbakan	1	%0,8	-	-

Üniversitesi				
Adnan Menderes Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Aydın Adnan Menderes Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Polis Akademisi Başkanlığı	-	-	1	%6,25
Ufuk Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Toros Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Türk-Alman Üniversitesi	1	%0,8	-	-
İstanbul Ticaret Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Hasan Kalyoncu Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Kırklareli Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Giresun Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi	1	%0,8	-	-
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	1	%0,8	-	-
<b>Toplam</b>	125	%100	16	%100

Kriz yönetimi alanında yazılan lisansüstü tezlerin çoğunluğunun Marmara, Selçuk ve Dokuz Eylül Üniversiteleri bünyesinde; en fazla yüksek lisans tezinin Marmara Üniversitesi, en fazla doktora tezinin ise Marmara ve Selçuk Üniversiteleri bünyesinde yayımlandığı tespit edilmiştir.

**Tablo 5:** Lisansüstü Tezlerin Konularına Göre Dağılımı

Tezin Konusu	Yüksek Lisans		Doktora	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
İşletmelerde Kriz Yönetimi	24	%19,2	-	-
Kriz Yönetimi ve Liderlik	12	%9,6	-	-
Turizm Sektöründe Kriz Yönetimi	6	%4,8	4	%25
Uluslararası İlişkiler ve Kriz Yönetimi	9	%7,2	-	-
Sağlık Kurumlarında Kriz Yönetimi	8	%6,4	-	-
Kriz Yönetiminde Sosyal Medyanın Kullanımı	7	%5,6	1	%6,25
Eğitim Kurumlarında Kriz Yönetimi	7	%5,6	1	%6,25
Bankacılık Sektöründe Kriz Yönetimi	5	%4	1	%6,25
Konaklama İşletmelerinde Kriz Yönetimi	5	%4	1	%6,25
Afet Kaynaklı Krizlerin Yönetimi	4	%3,2	2	%12,5
Kriz Yönetimi ve Halkla	5	%4	-	-

İlişkiler				
Kamu Yönetiminde Kriz Yönetimi	5	%4	-	-
Doğal Afetlerde Kriz Yönetimi	3	%2,4	2	%12,5
Kriz Yönetiminde İnsan Kaynakları Planlaması	4	%3,2	-	-
Örgüt Kültürünün Kriz Yönetimine Etkisi	2	%1,6	-	-
Seyahat Acentelerinde Kriz Yönetimi	2	%1,6	-	-
Kriz Yönetimi ve İşletme Performansı İlişkisi	2	%1,6	-	-
Havayolu İşletmelerinde Kriz Yönetimi	2	%1,6	-	-
Kriz Yönetimi ve Hermeneutik (Yorum Bilgisi)	1	%0,8	-	-
Kriz Yönetimi ve Din	1	%0,8	-	-
İnşaat İşletmelerinde Kriz Yönetimi	1	%0,8	-	-
Örgütsel Öğrenme ve Kriz Yönetimi	1	%0,8	-	-
Otomotiv Sektöründe Kriz Yönetimi	1	%0,8	-	-
Spor Şirketlerinde Kriz Yönetimi	1	%0,8	-	-
Kriz Yönetiminde İstihbarat Birimleri Tarafından Kullanılan İstihbarat Fonksiyonları ve Güvenlik Politikaları	1	%0,8	-	-
Finansal Kriz Yönetimi	1	%0,8	-	-
Terörün Turizm Sektörüne Etkisi ve Kriz Yönetimi	1	%0,8	-	-
Kriz Yönetiminde Üretim Yönetimi Modeli	1	%0,8	-	-
Kriz Yönetimi ve Örgütsel Değişim	1	%0,8	-	-
Kriz Yönetimi ve Kriz Döneminde Yönetici Davranışlarının İşletme Başarısına Olan Etkisi	1	%0,8	-	-
Ekonomik Krizlerin Hazır Giyim Sektörüne Etkileri ve Kriz Yönetimi	1	%0,8	-	-
Spor Yöneticilerinin Kriz Yönetim Becerileri	-	-	1	%6,25
Basın İşletmelerinde Finansal Kriz Yönetimi	-	-	1	%6,25
Kriz Yönetimi Kapasitesinin	-	-	1	%6,25

İncelenmesi ve Değerlendirilmesi				
Kriz Ortamlarında Bilgi Yönetim Sistemleri	-	-	1	%6,25
<b>Toplam</b>	125	%100	16	%100

Kriz yönetimi alanında yazılan lisansüstü tezlerin konu başlıklarında ve içeriklerinde çeşitlilik mevcut olsa da 24 tezle “işletmelerde kriz yönetimi”, 12 tezle “kriz yönetimi ve liderlik”, 10 tezle “turizm sektöründe kriz yönetimi”, 9 tezle “uluslararası ilişkiler ve kriz yönetimi”, 8’er tezle ise “sağlık kurumlarında kriz yönetimi”, “kriz yönetiminde sosyal medyanın kullanımı” ve “eğitim kurumlarında kriz yönetimi” konu başlık ve içerikleri öne çıkmaktadır.

**Tablo 6:** Lisansüstü Tezlerde Kullanılan Yöntemler

Tezin Yöntemi	Yüksek Lisans		Doktora	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Anket	29	%23,2	5	%31,25
Anket ve ölçek	9	%7,2	2	%12,5
Örnek olay yöntemi	8	%6,4	-	-
Alan araştırması ve anket	7	%5,6	1	%6,25
Görüşme	5	%4	-	-
İçerik analizi	5	%4	-	-
Tarama modeli ve anket	3	%2,4	1	%6,25
Yarı yapılandırılmış görüşme	3	%2,4	-	-
Betimsel ve tarihsel analiz	2	%1,6	-	-
Literatür taraması, tarama modeli ve anket	2	%1,6	-	-
Tarama modeli, anket ve görüşme	2	%1,6	-	-
Anket ve görüşme	2	%1,6	-	-
Doküman analizi	2	%1,6	-	-
Tarama modeli ve görüşme	-	-	2	%12,5
Literatür taraması, alan araştırması ve anket	1	%0,8	1	%6,25
Literatür taraması ve anket	1	%0,8	1	%6,25
Odak grup yöntemi ve literatür taraması	1	%0,8	-	-
Literatür taraması, tarama modeli, görüşme	1	%0,8	-	-
Yarı yapılandırılmış görüşme, içerik analizi	1	%0,8	-	-
Örnek olay yöntemi, görüşme	1	%0,8	-	-
Karşılaştırmalı analiz	1	%0,8	-	-
Tarama modeli ve ölçek	1	%0,8	-	-
Literatür taraması, betimsel-ilişkisel tarama modeli, yarı	1	%0,8	-	-

yapılandırılmış görüşme, ölçek				
Betimsel araştırma ve anket	1	%0,8	-	-
Alan araştırması, literatür taraması ve görüşme	1	%0,8	-	-
Model geliştirme	1	%0,8	-	-
Durum çalışması, yarı yapılandırılmış görüşme	1	%0,8	-	-
Anket ve deneysel model	1	%0,8	-	-
Betimsel analiz, içerik analizi	1	%0,8	-	-
Derinlemesine görüşme	1	%0,8	-	-
Alan araştırması, anket ve ölçek	1	%0,8	-	-
Literatür taraması ve durum analizi	1	%0,8	-	-
Literatür taraması ve derinlemesine görüşme	1	%0,8	-	-
Görüşme ve içerik analizi	1	%0,8	-	-
Tarama modeli, anket ve ölçek	-	-	1	%6,25
Yöntem ifade edilmemiş	26	%20,8	2	%12,5
<b>Toplam</b>	125	%100	16	%100

Kriz yönetimi alanında yazılmış olan lisansüstü tez çalışmalarında ağırlıklı olarak “anket” tekniğinden yararlanılmıştır. Çok sayıda tezde birden fazla araştırma yöntemi veya tekniği uygulanmıştır. 71 lisansüstü tez çalışmasında kullanılarak oransal açıdan en çok uygulanan teknik olan “anket” tekniğini, 15’er tezde kullanılan “görüşme” ve “ölçek” yöntemi, 14 tez çalışmasında kullanılan “tarama modeli”, 12’şer tezde kullanılan “alan araştırması” ve “literatür taraması” yöntemi, 9 tez çalışmasında kullanılan “örnek olay” yöntemi ile 8 tez çalışmasında kullanılan “içerik analizi” yönteminin izlediği görülmektedir.

### Sonuç ve Değerlendirme

Kurumların varlıklarını geleceğe taşıyabilmesi, açık sistem yaklaşımını benimseyerek dış çevresiyle bilgi ve materyal alışverişini daimî kılmasına, yenilik ve gelişimin takipçisi olmasına bağlıdır. Çağın gereklerine göre kendini yenileyen, olası krizlere hazırlıklı olup kriz senaryolarını gelişmelere göre güncelleyen kurumlar, kriz ortaya çıktığında duruma derhal müdahale etme imkânı bulur.

Kriz yönetimi konusu farklı disiplinlere mensup araştırmacılar tarafından ele alınabilecek bir konudur. Araştırma bulgularına göre kriz yönetimi alanındaki lisansüstü tez çalışmalarının ağırlıklı olarak yüksek lisans düzeyinde yazıldığı görülmektedir. Bilimsel yeterlilik açısından yüksek seviyeli akademik bir derece olan doktora aşamasında ise tez çalışmalarında kriz yönetimi konusunun yeterince ele alınmadığı görülmüştür. Belli bir

akademik altyapıya ve yetkinliğe sahip olan doktora düzeyindeki araştırmacıların, kriz yönetimi konusuna tezlerinde daha fazla ağırlık vermesi, konunun gelişimine katkı sağlaması açısından önemlidir.

Kriz yönetimi konusu daha çok işletme ve işletme yönetimi anabilim dallarındaki lisansüstü tez çalışmalarında tercih edilmekle birlikte farklı disiplinlerde eğitim gören araştırmacılar tarafından da ilgi görmektedir. Bu durum, kriz yönetimi konusunun disiplinler arası çalışmaya uygun olduğunu ortaya koymaktadır. Konunun farklı disiplinlerden araştırmacılar tarafından ilgi görmesi ve ele alınması, alanın gelişimine ve farklı bakış açılarıyla değerlendirilmesine önemli katkılar sağlayacaktır.

Kriz yönetimi konusunda kayıtlı ilk tezin 1992 yılına ait olduğu, 2010 yılı itibarıyla bu alanda yazılan tez çalışmalarının sayıca arttığı, konuyla ilgili en fazla tez çalışmasının ise 2019 yılında yapıldığı görülmektedir. Kriz yönetimi konusu teknolojik gelişmelerin hız kazandığı, sosyal medyanın yoğun bir biçimde kullanıldığı günümüz dijital çağında önemini giderek artıracak bir alandır. Konunun dijital çağa uyarlanarak lisansüstü tez çalışmalarını hazırlayan araştırmacılar tarafından incelenmesi, geliştirilmesi, konuya ilişkin yeni bakış açıları ve öneriler sunulması son derece önemlidir. Kriz yönetimi alanında en fazla lisansüstü tez çalışmasının Marmara, Selçuk ve Dokuz Eylül Üniversiteleri'nde yapıldığı görülmektedir. Konuyla ilgili en fazla yüksek lisans tez çalışmasının yapıldığı üniversite Marmara Üniversitesi iken en fazla doktora tez çalışmasının yapıldığı üniversite Marmara ve Selçuk Üniversiteleridir.

Kriz yönetimi alanında yazılan lisansüstü tezler konuları bakımından çeşitlilik gösterse de “işletmelerde kriz yönetimi” konusunda yazılan tezler dikkat çekici bir çoğunluğa sahiptir. Kriz yönetimi konusu doğrudan işletme alanıyla ilişkili olmakla birlikte farklı disiplinlerde de ele alınabilmektedir. Konunun farklı disiplinlerde uzman araştırmacılar tarafından ele alınması alanın gelişmesine, farklı bakış açılarıyla harmanlanıp zenginleşmesine katkı sağlayacaktır.

Kriz yönetimi alanında yazılan lisansüstü tez çalışmalarında sıklıkla anket tekniğinden yararlanıldığı görülmektedir. Birden fazla araştırma tekniği veya yöntemi kullanılan çok sayıda lisansüstü tez mevcuttur. Bu durum araştırma konusunun derinlemesine incelenmesi ve analiz edilmesi açısından alana daha fazla katkıda bulunulmasına olanak sağlamaktadır. Herhangi bir araştırma yöntemi ve tekniği kullanılmadan yazılan tezlerin sayısı azımsanmayacak ölçüdedir. Söz konusu tezler, mevcut olan bilgileri çeşitli kaynaklardan alıntılarla yineleyen, bilim alanına özgün bir katkı sağlayamayan çalışmalardır.

Dijital devrimin yörüngesinde yaşadığımız 21. yüzyılda, kriz yönetimi konusuna akademik çevrelerce daha fazla önem verilmeli; alanın gelişmesi için çağın gereklerine uygun güncel bakış açılarından beslenmelidir. Lisansüstü tezlerin alana sağladıkları özgün katkının yüksek olabilmesi için sadece var olan bilgileri tekrarlayan literatür taramasına dayalı tez çalışmaları yerine alanla ilgili yeterli kuramsal bilgiyle birlikte birden fazla yöntem ve tekniğin bir arada kullanıldığı tez çalışmaları hazırlanmalıdır. İşletme ve işletme yönetimi anabilim dallarında lisansüstü tez çalışması yapan araştırmacılar tarafından yüksek oranda sahiplenilen alan, farklı bakış açılarıyla zenginleşebilmesi ve gelişimini sürdürebilmesi için farklı disiplinlere mensup araştırmacılar tarafından daha fazla önemsenmelidir.



**Kaynakça**

- Aksel, İ., Arslan, M. L., Kızıl, C., Okur, M. E., & Şeker, Ş. E. (2013). *Dijital İşletme*. İstanbul: Cinius Yayınları.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2005). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, SPSS Uygulamalı*. 4. Baskı. Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- Bayraktar, Ö. (2017). *Dijital İşletme Bilimi*. İstanbul: Selis Yayınları.
- Berg, B. L. & Lune, H. (2019). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. 9. Baskı. Çev. Ed. Asım Arı. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Brown, R. (2009). *Public Relations and The Social Web: How to Use Social Media and Web 2.0 in Communications*. London: Kogan Page.
- Coombs, T. W. (2007). *Ongoing Crisis Communication. Planning, Managing, and Responding*. Second Edition. California: Sage Publications, Inc.
- Devlin, E. S. (2007). *Crisis Management Planning and Execution*. New York: Auerbach Publications.
- Gerçik, İ. Z. (2009). *Yöneticiler için Gerçek Kriz Öyküleri*. İstanbul: Küre Yayınları.
- Kara, T. (2013). *Sosyal Medya Endüstrisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Köseoğlu, Ö. (2012). Halkla İlişkilerde Yeni Medyanın Kullanımı. A. Göztaş & F. Topsümer (Ed.), *Stratejik Halkla İlişkiler Yönetimi* (421-482). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Krippendorff, K. (2019). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology*. Fourth Edition. Los Angeles: Sage Publications.
- Luecke, R. (2008). *Kriz Yönetimi*. Çev. Ö. Sarıkaya. İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Reid, J. L. (2000). *Crisis Management. Planning and Media Relations for the Design and Construction Industry*. Canada: John Wiley&Sons, Inc.
- Tutar, H. (2011). *Kriz ve Stres Yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Ulmer, R. R., Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2011). *Effective Crisis Communication. Moving From Crisis to Opportunity*. Second Edition. California: Sage Publications, Inc.