

Araştırma Makalesi

KALİTE YÖNETİMİ VE KULLANICI MEMNUNİYETİ: İSTANBUL ŞEHİR HATLARI ÖRNEĞİ

Serkan Gülümser[†], Elif Kısar Koramaz^{††}[†] İstanbul Ticaret Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, Türkiye^{††} İstanbul Ticaret Üniversitesi, Mimarlık ve Tasarım Fakültesi, İstanbul, Türkiye

serkan.g_69@hotmail.com, ekkoramaz@ticaret.edu.tr

ÖZET

Hizmet ve üretim vermekte olan işletmeler müşteri memnuniyetine her zaman önem vermektedir. Müşteri memnuniyetini sağlayan işletmeler sürekliliğini sağlamaktadır. Müşteri memnuniyetini sağlamak için dünya tarafından kabul edilmiş ISO 9001:2015 kalite yönetim sistemi standardına sahip olan işletmeler standardın gerekliliklerini yerine getirerek memnuniyeti sağlamakta ve ölçmektedir. Çalışmanın literatür kısmında şehir hatları, kalite ve müşteri memnuniyeti anlatılmaktadır. Özgün bölümde ise Şehir Hatları'nda yapılmış olan kullanıcı memnuniyeti anket verilerinden yararlanılmıştır. Anket çalışmasında anketin hangi hatlarda yapıldığı ve şirket, sefer, iskele, temizlik, güvenlik genel memnuniyetleri incelenmiştir. Son bölümde sonuçlar ile ilgili çözümlenmeler yaparak makale hakkında sonuçlar yazılarak önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: ISO:9001, kalite, kullanıcı memnuniyeti, Şehir Hatları

QUALITY MANAGEMENT AND USER SATISFACTION: EXAMPLE OF İSTANBUL ŞEHİR HATLARI

ABSTRACT

Companies providing service and products always give importance to the customer satisfaction. Companies providing customer satisfaction ensure their continuity. The companies that have ISO 9001: Quality Management System Standard are accepted by the world to ensure customer satisfaction and measure it by fulfilling the requirements of the standard. In the literature section of the study, quality and user satisfaction, Şehir Hatları which is the company that provides marine transportation in İstanbul are explained. In the original section, user satisfaction survey data is used to analyse user satisfaction from Şehir Hatları transportation company and its services.

Keywords: ISO:9001, quality, user satisfaction, Şehir Hatları

Geliş/Received : 09.05.2019

Gözden Geçirme/Revised : 17.05.2019

Kabul/Accepted : 31.05.2019

1. GİRİŞ

Bir kamu iştiraki olan İstanbul Şehir Hatları işletmesi, İstanbul’da deniz ulaşımını sağlayan başlıca kurumlardan biridir. Şehir Hatları, vermekte olduğu hizmetlerin kalitesini ISO 9001 Kalite Yönetim Standardı çerçevesinde düzenli olarak ölçmekte, bu kapsamda kullanıcıların memnuniyetleri de yol gösterici olmaktadır.

İşletmeler, piyasanın artan rekabet koşullarına bağlı olarak, kaliteli ürün ve hizmet vermek istemektedir. Üretim yapan işletmeler çıktı ürünler ile kalite düzeyini takip edebilmekte iken hizmet veren işletmeler birçok farklı gösterge ile kalitelerini ölçme yoluna gitmektedir. Hizmet veren işletmelerde, kalite göstergelerinin başında müşteri memnuniyeti gelmekte, kullanıcıların verilen hizmetten memnuniyet düzeyleri kalitenin ölçülmesi ve artırılmasına yönelik çalışmaları yönlendirmektedir.

ISO 9001 Kalite Yönetim Standardı kurumsal yönetim ve hizmet kalitesini sağlamaya yardımcı olan standarttır. Kamu kurumları bu standardı dikkate alarak hizmet kalitelerini ölçmekte ve yükseltilmesine yönelik gerekli adımları atabilmektedir. Oluşturulan kalite yönetim sistemi tüm işletmenin entegre çalışmasını sağlayabilmektedir. Bu kapsamda, süreç ve dökümantasyonların etkinliği ölçülerek gerekli alanlarda düzenlemeler yapılabilmektedir. Standartın en önemli koşullarından biri de müşteri memnuniyetinin ölçülmesi ve gereken alanlarda müşteri memnuniyetinin yükseltilmesini sağlamaktadır.

Bu çalışmanın amacı İstanbul Şehir Hatları’nda kullanıcı memnuniyetinin farklı konularda nasıl değiştiğinin belirlenmesidir. Bu çalışma kapsamında kullanıcı memnuniyeti Şehir Hatları’nın hizmet verdiği hatlara göre belirlenerek karşılaştırmalar yapılmıştır. Böylelikle kullanıcı memnuniyeti – kalite ilişkisi çerçevesinde, hangi hatların hangi yönlerden geliştirilebileceğine ilişkin bir çerçeve oluşturulması hedeflenmiştir. Çalışma kapsamında ilk olarak kalite ve kullanıcı memnuniyeti konusu ana hatlarıyla incelenmiş, ardından Şehir Hatları’yla ilgili genel bilgiler verilmiştir. Çalışmanın özgün bölümünde kullanıcı memnuniyetine yönelik anket sonuçları değerlendirilmiş, Şehir Hatları’nın sunduğu hizmetlerden kullanıcıların memnuniyet düzeyleri farklı boyutlarıyla ve kullanılan seferlere göre belirlenmiş ve karşılaştırmalar yapılmıştır. Bu çalışmada izlenen yaklaşımın, kalite yönetiminde kullanıcı memnuniyetinin izlenmesi ve yükseltilmesine yönelik müdahalelerin gerçekleştirilmesi süreçlerine bir örnek oluşturması beklenmektedir. Diğer yandan, araştırma sonuçları İstanbul deniz ulaşımının başlıca aktörlerinden biri olan Şehir Hatları’nın sunduğu hizmetlere yönelik bir değerlendirme ortaya koymakta ve öneriler tanımlamaktadır.

2. KALİTE VE MEMNUNİYET

Geçmişten günümüze tüketiciler tüm sektörlerdeki mal ve hizmetlerin kalitesini değerlendirmektedir. Tüketiciler aldığı mal veya hizmeti en iyi şekilde almak istemektedir. Batılı iş adamları 1800’lü yıllara kadar kalite kavramını fiyata göre kıyaslamış ve ürünlerini düşük fiyatlı dayanıksız mal olarak üretmişlerdir. Fakat bu durum malın değersiz olmasına yol açmış ve kalite kavramında değer olgusunun da önemli olduğu anlaşılmıştır (Öztürk, 2013).

İşletmelerde yöneticilik yapan kişilerin gözünden kalite ürün ve hizmetlerde mükemmellik, düşük fiyatlılık olarak tanımlanmaktadır. Bu tanıma standartlara uygunluk, yasalara uygunluk, iş sağlığına uygunluk gibi etkenler de eklenerek tanımlama yapılabilmektedir. Kaliteli ürün ya da hizmet kullanıcıya göre farklılık gösterebilmektedir. Ürün ya da hizmetin kullanıcı için kaliteli sayılabilmesi için ihtiyaçlarını karşılıyor olması gerekmektedir. Yüksek ücretli mallar kaliteli olarak algılanmakta fakat bu durum her zaman doğru olmamaktadır (Çetin ve Arslan, 2017).

Günümüzde kalite işletmelerin ve şahısların satın alma sürecini doğrudan etkilemektedir. İşletmeler kalite kavramını daha uzun ömürlü olmak için kullanmaktadır. Kaliteli ürün kullanıcının ihtiyaçlarını karşıladığı sürece kalitelidir. Kalite kullanıcının ihtiyacını belli bir zaman dilimi içinde en yüksek derecede tatmin etmesi olarak açıklanabilmektedir. Kaliteli ürün ya da hizmet sunamayan şirketler maliyet konusunda da rekabet etme özelliğini yitirmektedir (Ertuğrul, 2004).

Kalite müşterinin ödemeyi gerçekleştirebileceği ve bu ödeme karşısında ürün veya hizmetten duyacağı memnuniyet derecesidir. Kalitenin amacı uygunsuzluklar ortaya çıkmadan ortadan kaldırmaktır. Kalite bir süreç olup belli aşamalardan geçerek şirketin gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Bu kapsamda, işletmede çalışan kişilere en iyi eğitimler verilerek verimlilik sağlanmakta, değişen şartlara uyum sağlanabilmekte, uzun vadede daha fazla maliyet çıkaracak sorunları önlenilmekte ve diğer yandan rekabetçi ortamda başarının koşullarından biri olan müşteri memnuniyeti de artırılmaktadır. Kaliteyi hedefleyen işletmelerde işler belirli bir programa

göre gerçekleştirilmekte, program doğrultusunda belirlenen zaman içerisinde doğru çıktıya ulaşılması hedeflenmektedir. Bu yönleriyle değerlendirildiğinde işletmelerin rekabetçilik yönünden geliştirilmesi ve geleceği için yönetimlerin kalite olgusuna önem vermesi, yönetsel gereklilikleri yerine getirmesi beklenmektedir (Çağlar ve Kılıç, 2006).

Daha önceleri sadece ürünlerin hatasız çıkmasına odaklanan kalite kavramı daha sonraları kapsadığı alanı genişleterek toplam kalite söylemini geliştirmiştir. Kalite kavramında oluşan bu söylem değişikliği kaliteyi sadece üst yönetim için değil tüm çalışanları ilgilendiren konu haline getirmiştir. Kalite günümüzde maliyet, hızlı gönderi, ürün ve hizmetlerin iyi çıktı vermesi gibi konularda müşteri memnuniyetini artırdığı için kamu ve özel sektörde değerli hale gelmektedir. Başarı sağlayan işletmeler kalite standartları ve üretim süreçlerinde sürekli iyileştirme mantığında geliştirerek başarı elde etmektedir (Ersoy ve Ersoy, 2011; Çağlar ve Kılıç, 2006).

Piyasada üretim veya hizmet veren işletmelerin başarılı olabilmesi için sürekli iyileştirme ilkesi ile hareket etmeli ve performansını artırmalıdır. Bu ilkeyi başarabilmek için bir yönetim standardına ihtiyaç duyulmaktadır. Bu şartları sağlamak için ISO 9001 kalite yönetim sistemi standardı işletmelere yol göstermektedir. ISO 9001 kalite yönetim sistemi standardını uygulayan işletmeler müşteri memnuniyeti sağlayarak kar marjlarını artırmaktadır. Üretim veya hizmet sektöründe çalışan tüm işletmelerde rahatlıkla uygulanabilmektedir. ISO 9001 kalite yönetim sistemi standardını uygulayan işletmeler müşterinin ne istediğini bilmekte ve bu doğrultuda hareket etmektedir (Tek, 2011).

ISO 9001 kalite yönetim standardı, işletmenin içinde etkili bir yönetim sisteminin kurulmasını, dokümantasyon yönetiminin kolay olmasını, kalite bilincinin artırılmasını, standartlaşma ve süreç kontrolleri ile maliyetlerin düşmesini sağlamaktadır. İşletme dışında ise piyasada işletmeye bakış açısının olumlu yönde gelişmesini, müşteri memnuniyetinin sağlanmasını ve piyasadaki başarı oranını artırılmasını sağlamaktadır. Kalite yönetim sistemi işletmelerde müşteri şikâyetlerinin azalmasını sağlamaktadır. (Emirlioğlu, 2016).

Piyasada artan rekabet sonucunda tüm işletmeler varlığını devam ettirebilmek için müşteri memnuniyetini sağlamak zorundadır. Müşteri memnuniyeti alınan ürün veya hizmetten kullanıcının sağladığı en yüksek haz derecesidir (Sandıkçı, 2007).

Müşteri memnuniyeti tüketici tarafından alınan ürün veya hizmetin alım öncesi beklediği fayda ve alım sonrasında beklediği faydanın ne derece sağlandığını ifade etmektedir. Alım sonrasında müşterilerin sağladığı fayda yeterli ise memnuniyeti sağlanan fayda beklentilerin altında ise memnuniyetsizliği oluşturmaktadır.

Müşteri memnuniyetinin sağlanması durumunda yapılacak her ürün ve hizmet satımlarında tercih edilme sebebi olunacaktır. İşletmeler müşteri memnuniyetini sağladıktan sonra müşteriyi elinde tutabilmeli ve firmaya bağlılığını artırması gerekmektedir. Ülkemizde ve tüm dünyada ürün ve hizmet satan işletmelerin tümü müşteri memnuniyetini belirli periyotlarla takip etmekte ve sonuçlarını değerlendirmektedir (Barutçu, 2007).

Ayrıca, çalışanların memnuniyetini sağlayan işletmeler müşteri memnuniyetini sağlamakta ve daha başarılı olmaktadır. Çalışan memnuniyetini gerçekleştirmeden müşteri memnuniyetini gerçekleştirilmeye çalışan işletmeler zorlanmaktadır. Müşteri memnuniyetinde satış sonrası sağlanan fayda ve beklenti arasındaki fark ne kadar az olursa memnuniyet derecesi de o kadar yüksek çıkmaktadır (Şendoğdu, 2014).

Gelişmiş teknoloji ve değişen zamanın etkisi ile müşterilerin tatmin olma seviyeleri gün geçtikçe zorlaşmaktadır. Müşteri aldığı ürün veya hizmetten hoşnutsuzluk duyduğunda hiç düşünmeden firmayı değiştirebilmektedir. Bilinçlenen ve ucuz mal ve hizmetten yaralanmak isteyen müşteriler gün geçtikçe daha çok sorgulayıcı ve her önüne gelen ürün ve hizmeti almamaya başlamıştır (Çiftçi, 2004).

Günümüzde işletmeler diğer firmaların müşterilerini elinden almak ve onlara ürün ve hizmetlerini satmak istemektedir. Bu politika işletmeler açısından mali olarak kayıplara neden olmaktadır. Ancak işletmeler kendi ürün ve hizmetlerini sattığı müşterilerin memnuniyetini ve sadakatini artırma yoluna odaklanmaları gerekmektedir. Müşteri memnuniyetini sağlayan işletmelerde müşteriler sadakat, üretilen veya verilen hizmetleri alma konusunda istekli davranmaktadır. İşletmenin rekabet verdiği diğer kuruluşların ürün veya hizmetlerini alma konusunda isteksiz davranmaktadır (Baytekin, 2005).

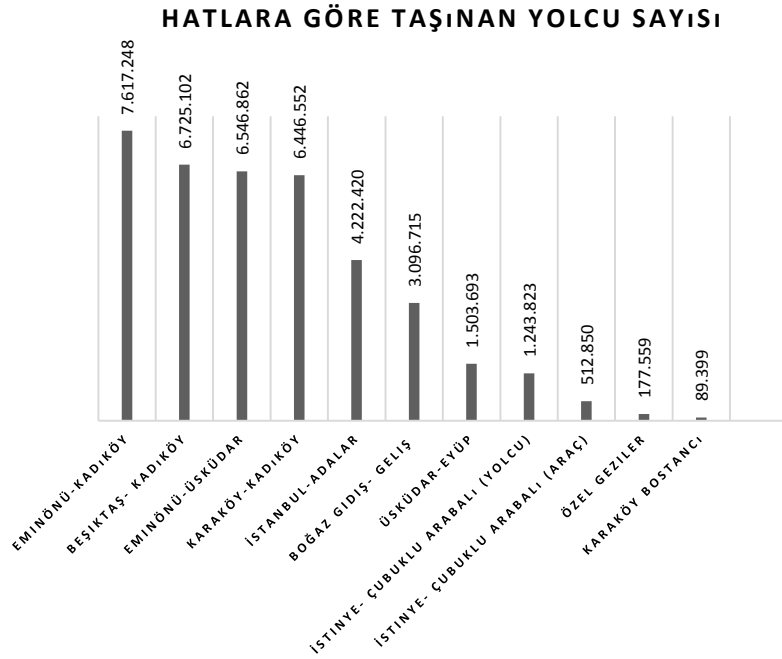
Bu çalışmada kalitenin başlıca bileşenlerinden biri olan müşteri memnuniyeti konusu Şehir Hatları işletmesi örneğinde incelenmektedir. Bu kapsamda Şehir Hatları kullanıcılarının, işletme tarafından verilen hizmetin farklı boyutlarından memnuniyet düzeyleri karşılaştırmalı olarak değerlendirilmektedir.

3. ŞEHİR HATLARI

Şehir Hatları 165 yıllık geçmişe sahip ve İstanbul'un deniz ulaşımında etkili olan başlıca kurumdur. Şehir Hatları'nın geçmişi 19.yy'a uzanmaktadır. Osmanlı döneminde, 1851 yılında kurulmuş olan Şirket-i Hayriye'nin Cumhuriyet döneminde, 1945 yılında kamulaştırılması sonucu İstanbul'da deniz ulaşımı hizmetleri tek çatı altında faaliyet vermeye başlamıştır. Boğaz, Marmara ve Haliç bölgesinde deniz ulaşımını tek başına sağlayan Şehir Hatları 1948'de Türkiye Denizcilik İşletmeleri Genel Müdürlüğü'ne bağlanarak çalışmalarını sürdürmeye devam etmiştir.

2005 yılında Türkiye Denizcilik İşletmeleri Genel Müdürlüğü'ne bağlı olan Şehir Hatları İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne bağlanmıştır. Özelleştirilen Şehir Hatları deniz ulaşımını sağlamak amacıyla 2010 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından faaliyete başlamıştır. Şirket Boğaz, Adalar ve Haliç bölgesinde faaliyetlerini sürdürmektedir (Şehir Hatları Genel Müdürlüğü, 2019).

Şehir Hatları, kültürel mirasımız olarak değerlendirdiğimiz nostaljik vapurlar ile kent içinde deniz ulaşımında en fazla yolcu taşıyan kuruluştur. Kuruluş, İstanbul'un çeşitli yerlerinde bulunan iskeleleri ve Haliç'teki tersane ile kent halkına hizmet vermektedir. İstanbul'da Boğaz, Haliç ve Adalar'da seferler düzenleyerek yerli halka ve turistlere ürün ve hizmetlerini sunmaktadır. Bu ürün hizmetler Boğaz turları, İstanbul'da denizde toplu taşıma hizmetleri, tersane ve bakım hizmetleri, gemi ve ATM alanı kiralama, özel gemilerin iskeleyle bağlama hizmeti (palamar), gemi ve iskele salonlarında kafe hizmeti olarak sıralanabilir (Şehir Hatları Stratejik Plan, 2018).



Şekil 1. Şehir Hatları tarafından taşınan yolcu sayısının hatlara dağılımı (Şehir Hatları Faaliyet Raporu, 2017).

İstanbul'da deniz ulaşımında Şehir Hatlarının 2017 yılında en yüksek yolcu taşıdığı hat Şekil 1'de görüldüğü gibi 7,5 milyondan fazla yolcu taşımacılığı gerçekleştirilen Eminönü-Kadıköy hattıdır. Bu hattan sonra en fazla yolcu Beşiktaş-Kadıköy, Eminönü- Üsküdar ve Karaköy-Kadıköy hatları olduğu görülmektedir. En az yolcu da Karaköy- Bostancı hattında 90 bine yakın yolcu taşımacılığı gerçekleştirilerek yapılmıştır.

Şehir Hatları gemi filosunda 28 adet gemi bulunmaktadır. Gemilerin inşa tarihleri 1973-2015 yılları aralığındadır (Tablo 1). Şehir Hatları'nın seferlerini yürüttüğü 24 hat ve 42 adet iskele bulunmaktadır. Bu iskelelerin 20 tanesi Boğaz'da, 10 tanesi kent merkezinde, 7 tanesi Haliç kıyılarında ve 5 tanesi Adalar'dadır (Tablo 2). (Şehir Hatları Genel Müdürlüğü, 2019).

Tablo 1. Şehir hatları filo bilgisi (Şehir Hatları Genel Müdürlüğü,2019).

Sıra	Gemi Adı	Kapasite Yaz- Kış	İnşa Yılı	Ort. Yaş
1	Şh-Beykoz	1800-900	2008-2010	8
2	Şh- Beyoğlu	1800-900	2008-2010	8
3	Şh- Sarıyer	1800-900	2008-2010	8
4	Şh-Fatih	1800-900	2008-2010	8
5	Şh-Kadıköy	1800-900	2008-2010	8
6	Fahri S. Korutürk	2100-1257	1989	28
7	Emin Kul	2100-1257	1989	28
8	Şh-Göksu	700-500	2015	3
9	Şh-Durusu	700-500	2015	3
10	Şh-Küçüksu	700-500	2015	3
11	Şh-Gümüşsu	700-500	2015	3
12	Caddebostan	1500-1259	1977-1987	33
13	Moda	1500-1266	1977-1987	33
14	Şehit Metin Sülüş	1450-1160	1977-1987	33
15	Beşiktaş-1	1420-1340	1977-1987	33
16	İstanbul-9	1450-1340	1977-1987	33
17	Nurettin Alptdoğan	1450-1340	1977-1987	33
18	İsmail Hakkı Durusu	1450-1340	1977-1987	33
19	Prof Dr. Alaeddin Yavaşca	1512-1259	1977-1987	33
20	Şehit Mustafa Aydoğdu	1450-1340	1977-1987	33
21	Şehit İlker Karter	1450-1340	1977-1987	33
22	Şehit Sami Akbulut	1450-1340	1977-1987	33
23	Prof.Dr. Aykut Barka	2100-1684	1973-1974	44
24	Barış Manço	2100-1684	1973-1974	44
25	Ahmet Hulusi Yıldırım	2100-1797	1973-1974	44
26	Şh-Hasköy	600-453	2009-2010	8
27	Şh-Sütlüce	600-453	2009-2010	8
28	Şh-Kasımpaşa	600-453	2009-2010	8

Tablo 2. Şehir hatları hat ve iskele bildirisi (Şehir Hatları Genel Müdürlüğü,2019).

Hat Sayısı:	24		
Çalışılan Hatlar	Kadıköy- Eminönü, Karaköy- Kadıköy, Üsküdar- Eminönü, Kadıköy- Beşiktaş, Haliç Hattı, Bostancı- Karaköy, Boğazdan Geliş- Boğaza Gidiş, Sarıyer- Rumeli Kavağı- Anadolu Kavağı, Küçüksu- Beşiktaş, Çengelköy- İstinye, Kadıköy- Sarıyer, Anadolu Kavağı- Üsküdar, Üsküdar- Ortaköy, Rumeli Kavağı- Eminönü, İstinye- Çubuklu (Arabalı), Küçüksu- İstinye, Bebek- Emirgan, Kabataş- Eminönü- Kadıköy- Adalar, Bostancı- Adalar, Beşiktaş- Kınalıada - Burgazada, Beşiktaş- Heybeliada- Büyükada, Eminönü- Kadıköy- Adalar, Uzun Boğaz Turu, Kısa Boğaz Turu		
iskele Sayısı	42		
Boğaz Hattındaki İskeleler	Kent Merkezindeki İskeleler	Haliç Kıyılarındaki İskeleler	Adalar İskeleleri
Toplam 20 adet:	Toplam 10 adet:	Toplam 7 adet:	Toplam 5 adet:
Anadoluhisarı Anadolu Kavağı Arnavutköy Bebek Beykoz Beylerbeyi Çengelköy Çubuklu Emirgan İstinye Kandilli Kanlıca Küçüksu Kuzguncuk Ortaköy Paşabahçe Rumelikavağı Sarıyer İstinye Arabalı Çubuklu Arabalı	Barbaros H. Paşa Beşiktaş Bostancı Eminönü-Kadıköy Eminönü-Üsküdar Eminönü-Boğaz Kadıköy Eski Kadıköy Yeni Karaköy Üsküdar	Ayvasaray Eyüp Hasköy Kasımpaşa Sütlüce Fener Balat	Burgazada Büyükada Heybeliada Kınalıada Sedef Adası

4. YÖNTEM

Şehir Hatları'nda kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesini amaçlayan bu çalışmada, kullanıcıların farklı konulardan memnuniyetleri ayrı ayrı değerlendirilmiş ve memnuniyet düzeylerinin farklı hatlara göre ayırım gösterip göstermediği incelenmiştir.

Araştırmada kullanılan veriler Şehir Hatları'nın 2018 yılında gerçekleştirdiği anket araştırmasından elde edilmiştir. Anket araştırması kullanıcı memnuniyeti kapsamında düzenli olarak her yıl tekrarlanmaktadır. Anket araştırmasında demografik özellikler, genel memnuniyet, sefer, iskele, güvenlik ve temizlik genel memnuniyeti gibi konular incelenmektedir. Bu makalenin amacı doğrultusunda anket araştırmasında yer alan Şehir Hatları'nın sunduğu hizmetlerden kullanıcıların ne düzeyde memnun olduğu ve memnuniyetin hangi hatlar arasında farklılaştığı değerlendirmeye alınmıştır. Memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ve farklılaşmaların tespit edilebilmesi için SPSS 24 istatistik paket programı kullanılarak tek fatörlü varyans analizi (Oneway- ANOVA) ve Tukey analizi uygulanmıştır.

Değerlendirmeye alınan anketin örneklem büyüklüğü 2258 kişidir. Çizelge 3'te örneklemin demografik özellikleri yer almaktadır. Buna göre katılımcıların %53,9'unu erkekler, %38,8'ini 18-25 yaş aralığındaki kişiler, %50,2'sini üniversite mezunu ve üzeri eğitim düzeyindekiler, %28,8'ini öğrenciler ve %28,3'ünü 2501-3500 TL aralığındaki aylık gelire sahip kişiler oluşturmaktadır (Tablo 3).

Tablo 3. Demografik yapı.

		N	%
Cinsiyet	Bayan	1041	46.1
	Erkek	1216	53.9
	Total	2257	100.0
Yaş Grupları	18-25 yaş	875	38.8
	26-35 yaş	509	22.5
	36-45 yaş	350	15.5
	46-55 yaş	247	10.9
	56 ve üzeri yaş	276	12.2
	Total	2257	100.0
Eğitim	Eğitimsiz	10	.4
	İlkokul Mezunu	128	5.7
	Ortaokul Mezunu	183	8.1
	Lise Mezunu	802	35.5
	Üniversite Mezunu ve Üstü	1134	50.2
	Total	2257	100.0
Meslek	Kamu Çalışanı	149	6.6
	İşçi	403	17.8
	Uzmanlık Gerektiren Meslek Sahibi/ Yönetici	373	16.5
	Serbest Çalışan	173	7.7
	Ev Hanımı	116	5.1
	Öğrenci	650	28.8
	İşsiz	59	2.6
	Emekli	248	11.0
	Diğer	86	3.8
	Total	2257	100.0
	Hane Halkı Aylık Geliri	0-1600 TL	84
1601-2500 TL		339	15.0
2501-3500 TL		639	28.3
3501-4500 TL		557	24.7
4501 TL ve üzeri		581	25.7
Total		2200	97.4

Bu araştırmanın amacı gereği kullanıcıların memnuniyet düzeylerinin vapur hatlarına göre farklılaşmalarını ortaya koyabilmek için anketlerin gerçekleştirildiği hatlara göre gruplamalar yapılmıştır. Anketin uygulandığı hatlar gruplanarak beş ana hat grubu oluşturulmuştur. Buna göre Ana Hat grubunu Beşiktaş-Karaköy, Eminönü-Üsküdar, Karaköy-Kadıköy, Eminönü-Kadıköy oluşturmaktadır. Boğaz Hatları'nı Beşiktaş-Küçüksu, Boğaz Geliş-Gidiş, Sarıyer-Eminönü, Beykoz-Üsküdar oluşturmaktadır. Adalar Hatları'nı Eminönü-Adalar, Beşiktaş-

Adalar oluşturmaktadır. 2. Düzey Ana Hatları'nı Üsküdar-Eyüp, Bostancı-Karaköy oluşturmaktadır. Arabalı Vapur Hattı'nı İstinye-Çubuklu arabalı vapur hattı oluşturmaktadır (Tablo 4).

Tablo 4. Hat grupları.

Hat Grupları	Hatlar	Ankete Katılım Sayısı	Toplam
Ana Hat	Beşiktaş-Kadıköy	303	1255
	Eminönü-Üsküdar	300	
	Karaköy-Kadıköy	299	
	Eminönü-Kadıköy	353	
Boğaz Hattı	Beşiktaş-Küçüksu	51	402
	Boğaz Geliş-Gidiş Hatları	150	
	Sarıyer-Eminönü	100	
	Beykoz-Üsküdar	101	
Adalar Hattı	Eminönü-Adalar	120	193
	Beşiktaş-Adalar	73	
2. Düzey Ana Hat	Üsküdar-Eyüp	101	202
	Bostancı-Karaköy	101	
Arabalı Vapur Hattı	İstinye Çubuklu Arabalı Hat	205	205

5. ŞEHİR HATLARI'NDA KULLANICI MEMNUNİYETİ

Araştırma kapsamında Şehir Hatları yolcularının farklı konulardan memnuniyetleri incelenmiştir. Bunlar; gemi seyir hizmetlerinden memnuniyet, iskele hizmetlerinden memnuniyet, temizlik hizmetlerinden memnuniyet, güvenlik hizmetlerinden memnuniyet ve genel olarak Şehir Hatları'ndan memnuniyet olmak üzere beş konuyu kapsamaktadır. Katılımcıların memnuniyet düzeyleri 5'li likert ölçeği üzerinden ölçülmüştür. Buna göre cevaplar "1- Hiç Memnun Değilim, 2-Memnun Değilim, 3- Kısmen Memnunum, 4-Memnunum, 5-Oldukça Memnunum" seçeneklerinden biri olarak alınmıştır.

Anket çalışmasıyla elde edilmiş olan memnuniyet düzeyine ilişkin verilerin analizleri SPSS 24 istatistik paket programı ile yapılmıştır. Hat grupları arasındaki farklılaşmaları belirlemek amacıyla Tek Fatörlü Varyans Analizi (Oneway- ANOVA) ve Tukey analizi kullanılmıştır.

Yapılan analiz sonucunda belirlenen genel memnuniyet düzeylerinde p değerinin 0,05'ten küçük olması hat grupları arasında anlamlı farklılığın olduğunu göstermektedir. (Tablo 5) Genel memnuniyet düzeylerinde görülen bu farklılaşmalarda memnuniyetin hangi hatlarda yüksek veya düşük olduğu hatların ortalama değerlerine bakarak bulunmaktadır. Ortalama değer yüksek olduğu hatlarda memnuniyet düzeyi yüksek olmakta iken ortalama değer düşük olduğu hatlarda memnuniyet düzeyi düşük olmaktadır. Buna göre kullanıcıların gemi seyir hizmetlerinden, iskele hizmetlerinden, temizlik hizmetlerinden, iskele ve gemilerde güvenlik hizmetlerinden memnuniyetleri ile Şehir Hatları'ndan genel memnuniyetleri, oluşturulmuş olan hat grupları arasında istatistiki olarak anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır (tüm memnuniyet konuları için $p=0,000$).

Şehir Hatları kullanıcılarının temizlik hizmetlerinden genel memnuniyet düzeyinin, diğer memnuniyet konularına göre, hat grupları arasında daha güçlü bir ayırıcı niteliğe sahip olduğu görülmektedir (Temizlik hizmetlerinden genel memnuniyet göstergesi için $F: 34,74$) (Tablo 5).

Tablo 5. Genel memnuniyet düzeyleri-hat grupları, varyans analizi sonuçları.

VARYANS ANALİZİ						
		Kareler Toplamı	df	Kareler Ort.	F	P
Şehir Hatları Genel Memnuniyet	Gruplar Arası	15,489	4	3,872	10,717	,000
	Grup İçi	813,639	2252	,361		
	Toplam	829,128	2256			
Gemi Seyir Hizmetleri Genel Memnuniyet	Gruplar Arası	18,788	4	4,697	10,490	,000
	Grup İçi	1008,299	2252	,448		
	Toplam	1027,086	2256			
İskele Hizmetleri Genel Memnuniyet	Gruplar Arası	25,893	4	6,473	12,451	,000
	Grup İçi	1170,800	2252	,520		
	Toplam	1196,693	2256			
Temizlik Hizmetleri Genel Memnuniyet	Gruplar Arası	114,316	4	28,579	34,747	,000
	Grup İçi	1852,226	2252	,822		
	Toplam	1966,542	2256			
Güvenlik Hizmetleri Genel Memnuniyet	Gruplar Arası	32,589	4	8,147	13,314	,000
	Grup İçi	1378,097	2252	,612		
	Toplam	1410,687	2256			

Şehir Hatları'ndan genel memnuniyet düzeyi, örneklem geneli için 3,97 ortalama değerini almaktadır (1- Hiç Memnun Değilim / 5-Oldukça Memnunum aralığında). Genel memnuniyetin hat gruplarına göre farklılaşması incelendiğinde, Adalar Hattı'nda genel memnuniyetin tüm gruplardan farklılaştığı (p değeri<0,05) ve daha düşük ortalama değer aldığı görülmektedir. Adalar Hattı'nda Şehir Hatları'ndan genel memnuniyet düzeyi 3,74 ortalama değerini almaktadır. Bu değer, Adalar Hattı'nda genel memnuniyetin örneklem genelinden de düşük olduğunu göstermektedir. Gruplar arasındaki bir başka farklılaşma ise Boğaz Hatları ve Ana Hatlar grubu arasında (p değeri<0,05) görülmektedir. Ana Hatlar grubunda memnuniyet düzeyi 3,96 ortalama değerini alırken Boğaz Hatları grubunda memnuniyetin 4,07 olduğu ve daha yüksek bir değer aldığı görülmektedir (Tablo 6).

Tablo 6. Şehir hatları genel memnuniyet düzeyleri hat grupları.

Bağımlı değişken	(I) Hat Grupları	(J) Hat Grupları	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	P	95% Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
Şehir Hatları Genel Memnuniyet Ort.: 3,97	Ana Hat Ort: 3,96	Boğaz Hatları	-,10*	,03	,01	-,20	-,01
		Adalar	,22*	,04	,00	,10	,35
		2. Düzey Ana Hat	-,05	,04	,69	-,18	,07
		Arabalı Vapur	-,05	,04	,69	-,18	,07
	Boğaz Hatları Ort: 4,07	Ana Hat	,10*	,03	,01	,01	,20
		Adalar	,33*	,05	,00	,19	,48
		2. Düzey Ana Hat	,04	,05	,89	-,09	,19
		Arabalı Vapur	,04	,05	,88	-,09	,19
	Adalar Ort: 3,74	Ana Hat	-,22*	,04	,00	-,35	-,10
		Boğaz Hatları	-,33*	,05	,00	-,48	-,19
		2. Düzey Ana Hat	-,28*	,06	,00	-,45	-,12
		Arabalı Vapur	-,28*	,06	,00	-,45	-,12
	2. Düzey Ana Hat Ort: 4,02	Ana Hat	,05	,04	,69	-,07	,18
		Boğaz Hatları	-,04	,05	,89	-,19	,09
		Adalar	,28*	,06	,00	,12	,45
		Arabalı Vapur	,00	,06	1,00	-,16	,16
Arabalı Vapur Ort: 4,02	Ana Hat	,05	,04	,69	-,07	,18	
	Boğaz Hatları	-,04	,05	,88	-,19	,09	
	Adalar	,28*	,06	,00	,12	,45	
	2. Düzey Ana Hat	,00	,06	1,00	-,16	,16	

Şehir Hatları'nın gemi seyir hizmetleri genel memnuniyet, örneklem genelinde 3,97 ortalama değerini almaktadır. Bu gösterge için hat gruplarına göre farklılaşma incelendiğinde, Ana Hatlar grubundaki kullanıcıların bu konudaki memnuniyet düzeylerinin Boğaz Hatları'ndan ve Arabalı Vapur Hattı kullanıcılarının memnuniyetlerinden farklılaştığı (p değeri<0,05) ve 3,83 ortalama değeri ile daha düşük bir değer aldığı görülmektedir. Boğaz Hatları kullanıcılarının gemi seyir hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri, Ana Hatlar kullanıcılarının yanısıra Adalar Hattı yolcularınınkinden de farklılaşmakta (p değeri<0,05) ve daha yüksek bir değer almaktadır. Adalar Hattı'nda gemi seyir hizmetlerinden memnuniyetin Ana Hat yolcularının memnuniyetinden farklılaşmamasına rağmen diğer tüm hat gruplarından farklılaştığı (p değeri<0,05) ve daha

düşük bir ortalama değer aldığı göze çarpmaktadır. Adalar Hattı'nda gemi seyir hizmetlerinden memnuniyet düzeyi 3,76 ortalama değerini almaktadır. Arabalı Vapur grubundaki yolcuların ve 2.Düzye Ana Hatlar'daki yolcuların gemi seyir hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri görece yüksektir ve sırasıyla 4,02 ve 4,04 ortalama değerlerini almaktadır. Bu gruplardaki memnuniyetin gruplar arası farklılaşma durumları incelendiğinde ise her iki grubun da Ana Hatlar grubundan ve Adalar grubundan farklılaştığı (p değeri<0,05), ayrıca örneklem geneli memnuniyetinden de daha yüksek olduğu görülmektedir (Tablo 7).

Tablo 7. Gemi seyir hizmetleri genel memnuniyet-hat grupları.

Bağımlı değişken	(I) Hat Grupları	(J) Hat Grupları	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	P	95% Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
Gemi Seyir Hizmetleri Genel Memnuniyet Ort: 3,89	Ana Hat Ort: 3,83	Boğaz Hatları	-,14*	,03	,00	-,25	-,04
		Adalar	,07	,05	,64	-,07	,21
		2. Düzey Ana Hat	-,20*	,05	,00	-,35	-,07
	Boğaz Hatları Ort: 3,98	Ana Hat	,14*	,03	,00	,04	,25
		Adalar	,21*	,05	,00	,06	,38
		2. Düzey Ana Hat	-,06	,05	,84	-,22	,10
	Arabalı Vapur	Ana Hat	-,04	,05	,93	-,20	,11
		Adalar	-,07	,05	,64	-,21	,07
		2. Düzey Ana Hat	-,21*	,05	,00	-,38	-,06
	Adalar Ort: 3,76	Boğaz Hatları	-,21*	,05	,00	-,38	-,06
		2. Düzey Ana Hat	-,27*	,06	,00	-,46	-,09
		Arabalı Vapur	-,26*	,06	,00	-,45	-,08
	2. Düzey Ana Hat Ort: 4,04	Ana Hat	,20*	,05	,00	,07	,35
		Boğaz Hatları	,06	,05	,84	-,10	,22
		Adalar	,27*	,06	,00	,09	,46
	Arabalı Vapur Ort: 4,02	Arabalı Vapur	,01	,06	,99	-,17	,20
		Ana Hat	,19*	,05	,00	,05	,33
		Boğaz Hatları	,04	,05	,93	-,11	,20
		Adalar	,26*	,06	,00	,08	,45
		2. Düzey Ana Hat	-,01	,06	,99	-,20	,17

Şehir Hatları'nın iskele hizmetleri genel memnuniyeti örneklem geneli için 3,82 ortalama değerini almaktadır. Bu memnuniyet konusu için hat gruplarına göre farklılaşma incelendiğinde Ana Hatları'nın memnuniyetinin Boğaz Hatları ve Arabalı Vapur Hatları'ndan farklılaştığı (p değeri<0,05) ve daha düşük ortalama değer aldığı görülmektedir. Ana Hatları'nın iskele hizmetleri genel memnuniyet düzeyi 3,75 ortalama değerini almaktadır. Adalar Hatları'nın iskele hizmetleri genel memnuniyeti hat gruplarına göre farklılaşması incelendiğinde Adalar Hatları'ndaki memnuniyetin Boğaz Hatları ve Arabalı Vapur Hatları'ndan farklılaştığı (p değeri<0,05) ve daha düşük ortalama değer aldığı görülmektedir. Adalar Hatları'nın iskele hizmetleri genel memnuniyet düzeyi 3,68 ortalama değerini almaktadır (Tablo 8).

Tablo 8. İskele hizmetleri genel memnuniyet-hat grupları.

Bağımlı değişken	(I) Hat Grupları	(J) Hat Grupları	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	P	95% Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
İskele Hizmetleri Genel Memnuniyet Ort: 3,82	Ana Hat Ort: 3,75	Boğaz Hatları	-,18*	,04	,00	-,30	-,07
		Adalar	,07	,05	,67	-,08	,23
		2. Düzey Ana Hat	-,10	,05	,27	-,26	,04
	Boğaz Hatları Ort: 3,94	Arabalı Vapur	-,29*	,05	,00	-,44	-,14
		Ana Hat	,18*	,04	,00	,07	,30
		Adalar	,26*	,06	,00	,09	,43
	2. Düzey Ana Hat	2. Düzey Ana Hat	,07	,06	,71	-,09	,25
		Arabalı Vapur	-,10	,06	,45	-,27	,07
		Ana Hat	-,07	,05	,67	-,23	,08
	Adalar Ort: 3,68	Boğaz Hatları	-,26*	,06	,00	-,43	-,09
		2. Düzey Ana Hat	-,18	,07	,08	-,38	,02
		Arabalı Vapur	-,36*	,07	,00	-,56	-,17
	2. Düzey Ana Hat Ort: 3,86	Ana Hat	,10	,05	,27	-,04	,26
		Boğaz Hatları	-,07	,06	,71	-,25	,09
		Adalar	,18	,07	,08	-,02	,38
	Arabalı Vapur Ort: 4,04	Arabalı Vapur	-,18	,07	,08	-,38	,01
		Ana Hat	,29*	,05	,00	,14	,44
		Boğaz Hatları	,10	,06	,45	-,07	,27
		Adalar	,36*	,07	,00	,17	,56
		2. Düzey Ana Hat	,18	,07	,08	-,01	,38

Şehir Hatları'nın temizlik hizmetlerinden genel memnuniyetinin örneklem geneli için aldığı ortalama değer 3,55'tir. Hat gruplarına göre farklılaşma incelendiğinde Ana Hatlar'ın memnuniyetinin Adalar Hatları'ndan farklılaştığı (p değeri<0,05) görülmektedir. Adalar Hatları'nın temizlik hizmetleri genel memnuniyet düzeyi 3,17 ortalama değerini alırken Ana Hat grubunda memnuniyetin 3,47 olduğu ve daha yüksek bir değer aldığı görülmektedir. Boğaz Hatları'nın temizlik hizmetleri genel memnuniyeti hat gruplarına göre farklılaşması incelendiğinde Ana Hatlar, Adalar Hatları ve 2. Düzey Ana Hatları'ndan farklılaştığı (p değeri<0,05) ve daha yüksek ortalama değer aldığı görülmektedir. Boğaz Hatları temizlik hizmetleri genel memnuniyet düzeyi 3,80 ortalama değerini almaktadır. Arabalı Vapur Hatları'nın temizlik hizmetleri genel memnuniyeti hat gruplarına göre farklılaşması incelendiğinde diğer tüm hat gruplarından farklılaştığı (p değeri<0,05) ve daha yüksek ortalama değer aldığı görülmektedir. Arabalı Vapur Hatları temizlik hizmetleri genel memnuniyet düzeyi 4,04 ortalama değerini almaktadır (Tablo 9).

Tablo 9. Temizlik hizmetleri genel memnuniyet-hat grupları.

Bağımlı değişken	(I) Hat Grupları	(J) Hat Grupları	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	P	95% Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
Temizlik Hizmetleri Genel Memnuniyet Ort: 3,55	Ana Hat Ort: 3,47	Boğaz Hatları	-,32*	,05	,00	-,47	-,19
		Adalar	,30*	,07	,00	,11	,49
		2. Düzey Ana Hat	,06	,06	,90	-,13	,25
		Arabalı Vapur	-,57*	,06	,00	-,76	-,39
	Boğaz Hatları Ort: 3,80	Ana Hat	,32*	,05	,00	,19	,47
		Adalar	,62*	,07	,00	,41	,84
		2. Düzey Ana Hat	,38*	,07	,00	,17	,60
		Arabalı Vapur	-,24*	,07	,01	-,46	-,03
	Adalar Ort: 3,17	Ana Hat	-,30*	,07	,00	-,49	-,11
		Boğaz Hatları	-,62*	,07	,00	-,84	-,41
		2. Düzey Ana Hat	-,24	,09	,06	-,49	,01
		Arabalı Vapur	-,87*	,09	,00	-1,12	-,62
	2. Düzey Ana Hat Ort: 3,41	Ana Hat	-,06	,06	,90	-,25	,13
		Boğaz Hatları	-,38*	,07	,00	-,60	-,17
		Adalar	,24	,09	,06	-,01	,49
		Arabalı Vapur	-,63*	,09	,00	-,88	-,39
Arabalı Vapur Ort: 4,04	Ana Hat	,57*	,06	,00	,39	,76	
	Boğaz Hatları	,24*	,07	,01	,03	,46	
	Adalar	,87*	,09	,00	,62	1,12	
	2. Düzey Ana Hat	,63*	,09	,00	,39	,88	

Şehir Hatları'nda sseferlerin ve iskele kullanımları esnasında, güvenlik hizmetleri genel memnuniyet düzeyi örnekleme geneli için 3,84 ortalama değerini almaktadır. Hat gruplarına göre farklılaşma incelendiğinde Boğaz Hatları'nda güvenlik hizmetlerinden memnuniyetin Ana Hatlar, Adalar Hatları ve 2. Düzey Ana Hatları'ndan farklılaştığı (p değeri<0,05) ve daha yüksek ortalama değer aldığı görülmektedir. Boğaz Hatları'nın güvenlik hizmetleri genel memnuniyet düzeyi 3,96 ortalama değerini almaktadır. Adalar Hatları'nın güvenlik hizmetleri genel memnuniyeti hat gruplarına göre farklılaşması incelendiğinde Ana Hatlar'dan farklılaştığı (p değeri<0,05) görülmektedir. Adalar Hatları'nın güvenlik hizmetleri genel memnuniyet düzeyi 3,62 ortalama değerini alırken Ana Hat grubunda memnuniyetin 3,82 olduğu ve daha yüksek bir değer aldığı görülmektedir. Arabalı Vapur Hatları'nın güvenlik hizmetleri genel memnuniyeti hat gruplarına göre farklılaşması incelendiğinde Arabalı Vapur Hatları'nın memnuniyetinin Ana Hatlar, Adalar Hatları ve 2. Düzey Ana Hatları'ndan farklılaştığı (p değeri<0,05) ve daha yüksek ortalama değer aldığı görülmektedir. Arabalı Vapur Hatları'nın güvenlik hizmetleri genel memnuniyet düzeyi 4,06 ortalama değerini almaktadır (Tablo 10).

Tablo 10. Güvenlik hizmetleri genel memnuniyet-hat grupları.

Bağımlı değişken	(I) Hat Grupları	(J) Hat Grupları	Ortalama Fark (I-J)	Std. Hata	P	95% Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
Güvenlik Hizmetleri Genel Memnuniyet Ort: 3,84	Ana Hat Ort: 3,82	Boğaz Hatları	-,14*	,04	,01	-,27	-,02
		Adalar	,20*	,06	,00	,04	,37
		2. Düzey Ana Hat	,16	,05	,05	,00	,32
		Arabalı Vapur	-,23*	,05	,00	-,40	-,08
	Boğaz Hatları Ort: 3,96	Ana Hat	,14*	,04	,01	,02	,27
		Adalar	,34*	,06	,00	,16	,53
		2. Düzey Ana Hat	,30*	,06	,00	,12	,49
		Arabalı Vapur	-,09	,06	,61	-,28	,09
	Adalar Ort: 3,62	Ana Hat	-,20*	,06	,00	-,37	-,04
		Boğaz Hatları	-,34*	,06	,00	-,53	-,16
		2. Düzey Ana Hat	-,04	,07	,98	-,26	,17
		Arabalı Vapur	-,44*	,07	,00	-,66	-,23
	2. Düzey Ana Hat Ort: 3,66	Ana Hat	-,16	,05	,05	-,32	,00
		Boğaz Hatları	-,30*	,06	,00	-,49	-,12
		Adalar	,04	,07	,98	-,17	,26
		Arabalı Vapur	-,40*	,07	,00	-,61	-,19
	Arabalı Vapur Ort: 4,06	Ana Hat	,23*	,05	,00	,08	,40
		Boğaz Hatları	,09	,06	,61	-,09	,28
Adalar		,44*	,07	,00	,23	,66	
2. Düzey Ana Hat		,40*	,07	,00	,19	,61	

6. SONUÇ

Kullanıcı memnuniyetini tüm hizmet veren işletmelerin dikkate alması ve belirli aralıklarla memnuniyet düzeylerinin ne seviyede olduğunu görmek için anket yaptırılması gerekmektedir. Şehir Hatları da kullanıcı memnuniyetini dikkate almakta ve düzenli aralıklarla müşteri memnuniyet anketi yaptırarak gerekli yerlerde düzeltmeler ve iyileştirmeler yapmaktadır.

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi'ni kuran işletmelerde iş süreçlerinde gözle görülür iyileşmeler meydana gelmektedir. Kurulan sistem ile dokümantasyon ve iş süreçlerinde oluşturulan entegre bir yapı ile kurumsallaşma yolunda önemli adımlar atılmaktadır. Şehir Hatları'nda bulunan standart, şirkette kurumsallaşma ve süreçlerde iyileştirmeler sağlamıştır. Standardın şartları gereği, kullanıcı memnuniyetini sağlamak ve senelik memnuniyet düzeylerini ölçmek gerekmektedir. Bu çalışmada Şehir Hatları'nda, 2018 yılında gerçekleştirilmiş olan müşteri memnuniyeti anketi verileri kullanılarak genel memnuniyet, seyrir genel memnuniyeti, iskele genel memnuniyeti, güvenlik genel memnuniyeti ve temizlik genel memnuniyeti araştırılıp değerlendirilme yapılmıştır. Bu değerlendirme yapılırken Şehir Hatları seferleri hizmet verdikleri alanların şehir içindeki konumları ve niteliklerine göre gruplanarak hat grupları oluşturulmuştur. Oluşturulan hat grupları ayrıca Şehir Hatları'nın sefer sıklıkları ve taşıdıkları yolcular bakımından da farklılıklar göstermektedir. İstanbul'un Eminönü, Üsküdar, Kadıköy ve Karaköy gibi merkez ilçeleri arasındaki Boğaz geçişler seferleri Ana Hatlar grubu olarak tanımlanmıştır. Bu hatlar en yoğun sefer sayısına sahip olan ve dolayısıyla da diğer hatlara göre en fazla yolcu taşıyan hatlardır. Üsküdar-Eyüp ve Bostancı-Karaköy hatları, ikinci düzey merkezleri ile kent merkezleri bağladığı için ve günlük seferleri ve taşıdıkları yolcu sayıları görece kısıtlı olduğu için 2. Düzey Ana Hatlar olarak tanımlanmıştır. Boğaz Hatları, Adalar Hattı ve Arabalı Vapur Hatları ise ayrı birer grup olarak değerlendirilmiştir.

Şehir Hatları'ndan kullanıcıların genel memnuniyet düzeyi analiz edildiğinde, Adalar Hatları'ndaki memnuniyetin diğer tüm hatlardan daha düşük olduğu görülmektedir. Ana Hatlar'daki genel memnuniyet ise Boğaz Hatları'ndan düşüktür. Ana Hatlar ve Adalar Hatları'nda yolcu sayısının yoğun olması sebebiyle memnuniyet düzeyinin düşük olduğu düşünülebilir. Ana Hatlar ve Adalar Hatları'ndaki memnuniyet düşüklüğünü önlemek için süreç (iş akışı) performanslarına bakılıp performans düşüklüğü olan yerlerde iyileştirme yapmak gerekmektedir. Kalite ilkelerinden olan takım çalışmasına önem verilebilir, bu hatlarda çalışan iskele ve gemi personeline müşteri memnuniyeti ve ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı hakkında eğitimler verilebilir ve sürekli iyileştirme mantığı altında eksik olan yerlerde düzenleyici/önleyici faaliyetler başlatılarak memnuniyet düzeyleri artırılabilir. Diğer yandan Ana Hatları kullanan yolcular ile Adalar Hatları'nı kullanan yolcuların özellikleri, kullanım amaçları ve beklentilerinin anlaşılmasına yönelik araştırmalar yapılarak memnuniyetin düşük olmasına sebep olan faktörler belirlenebilir ve kullanıcı beklentilerine göre özelleşen iyileştirmeler yapılabilir.

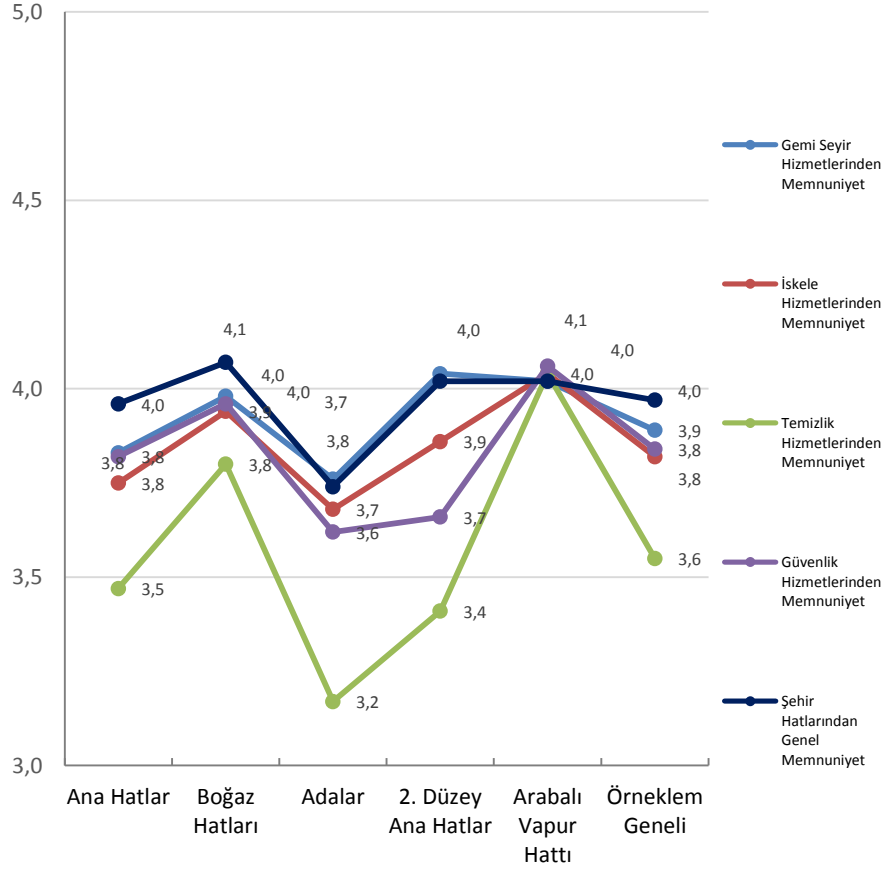
Gemi seyir hizmetleri genel memnuniyeti analizi sonucu Ana Hatlar ve Adalar Hatları'nın bu konudaki memnuniyeti Boğaz Hatları, 2. Düzey Ana Hatları ve Arabalı Vapur Hatları'ndan düşük olduğu görülmektedir. Ana Hatlar ve Adalar Hatları'ndaki kullanıcıların yoğun olmasının seyir memnuniyetini düşürdüğü görülmektedir. Ana Hatlar'da ve Adalar Hatları'ndaki memnuniyet düşüklüklerini önlemek için diğer hatlarda bulunan yönetim bu hatlara entegre edilerek önlemler alınabilir. Bu hatlarda gerçekleşen sefer saatlerinin uygunluğu, sefer saatlerinin müşteri memnuniyetini ne derece karşıladığı, seferlerin sıklığı ve ek seferlerin gerektiği zaman konulması ile ilgili süreç performansları ölçülerek düşüş görülen süreçlerde ve seyir hizmetleri ile ilgili dokümantasyon denetimi gerçekleştirilerek bulunan uygunsuzluklar hakkında düzenleyici/önleyici faaliyetler başlatılarak uygunsuzluklar giderilebilir ve memnuniyet düzeyi artırılabilir.

İskele hizmetleri genel memnuniyet analizi sonucu Ana Hat ve Adalar Hatları'nın bu konudaki memnuniyetinin Boğaz Hatları ve Arabalı Vapur Hatları'ndan düşük olduğu görülmektedir. Ana Hatlar ve Adalar Hatları'nda sefer sırasında yolcu sayılarının bu iki hat grubunda fazla olması nedeniyle iskele hizmetlerindeki memnuniyeti düşürdüğü görülmektedir. Ana Hatlar ve Adalar Hatları'ndaki memnuniyet düşüklüğünü önlemek için bu hat gruplarında çalışan iskele personeline müşteri memnuniyeti ve ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardı hakkında eğitimler verilmelidir. İskelede bulunan gişe görevlileri ile üst yönetim arasında bir takım çalışması yapılarak eksik görülen konular hakkında sonuçlara varılabilir. İskelede bulunan hizmet standardını etkileyecek turnikelerin çalışma durumu, altyapı, ısı, nem, hijyen, gürültü gibi iskelenin fiziksel, sosyal ve çevresel faktörlerinde bulunan eksiklikler bulunarak düzenleyici/önleyici faaliyetler başlatılarak uygunsuzluklar giderilmeye çalışılır ve memnuniyet düzeyi artırılabilir. İskele ile ilgili doküman ve süreç denetimleri gerçekleştirilerek eksik görülen konular hakkında düzenleyici/önleyici faaliyetler başlatılarak uygunsuzluklar giderilmeye çalışılır ve memnuniyet düzeyi artırılabilir.

Temizlik hizmetleri genel memnuniyeti analizi sonucu Ana Hatlar'daki memnuniyetin Adalar Hatları'ndaki memnuniyetten yüksek olduğu Boğaz Hatları'ndaki memnuniyetin Ana Hatlar, Adalar Hatları ve 2. Düzey Ana Hatları'ndaki memnuniyetten yüksek olduğu ve arabalı vapur hattındaki memnuniyetin diğer tüm hatlardaki memnuniyetten yüksek olduğu görülmektedir. Ana Hatlar'daki temizlik hizmetlerinden memnuniyetin Adalar Hatları'ndan yüksek olması günlük yoğun sefer olması sebebiyle temizlik personelinin bu iskelelerde sabit çalışması ve denetiminin fazla olması gösterilebilir. Boğaz Hatları'ndaki temizlik hizmetlerinden memnuniyetinin Ana Hatlar, Adalar Hatları ve 2. Düzey Ana Hatları'ndan yüksek olmasının nedeni boğaz hatlarının gün içerisinde yolcu ve sefer sayısının az olması olarak açıklanabilir. Temizlik hizmetleri genel memnuniyet konusunda Arabalı Vapur Hatları'ndaki memnuniyet diğer hatlardan yüksek olduğu görülmekte ve bu hatdaki temizlik çalışmaları ve temizlik personelinin çalışması diğer hatlarda uygulanarak memnuniyet artırılabilir.

Güvenlik hizmetleri genel memnuniyet analizi sonucunda Boğaz Hatları'nın bu konudaki memnuniyeti Ana Hatlar, Adalar Hatları ve 2. Düzey Ana Hatları'ndan yüksek olduğu görülmektedir. Adalar Hatları'nın bu konudaki memnuniyetinin Ana Hatlar'dan düşük olduğu görülmektedir. Arabalı Vapur Hatları'nın bu konudaki memnuniyetinin Ana Hatlar, Adalar Hatları ve 2. Düzey Ana Hatları'ndan yüksek olduğu görülmektedir. Güvenlik hizmetleri genel memnuniyet konusunda Boğaz Hatları'ndaki memnuniyetin Ana hatlar, Adalar Hatları ve 2. Düzey Ana Hatları'ndan yüksek olduğu görülmektedir. Ana Hatlar, Adalar Hatları ve 2. Düzey Ana Hatları'nda bulunan güvenlik personelinin davranış-tutumları üzerine çalışmalar yapılabilir ve iletişim konusunda eğitimler verilebilir. Ayrıca bu hatlarda bulunan iskele ve gemilerdeki güvenlik önlemleri artırılarak memnuniyet artırılabilir.

Son olarak aşağıdaki grafikten de görüleceği gibi Şehir Hatları kullanıcılarının, Şehir Hatları'ndan genel memnuniyet düzeyi 5 tam değer üzerinden ortalama 4 değerini alırken gemi seyir hizmetleri, iskele hizmetleri, temizlik hizmetleri ve güvenlik hizmetleri gibi, verilen hizmetin farklı bileşenlerinden memnuniyet düzeylerinin görece düşük olduğu anlaşılmaktadır. Bunlar içerisinde özellikle temizlik hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin düşük olması bu konudaki sorunların belirlenmesi ve aşılmasına yönelik yapılması gerekenler olduğunu göstermektedir. Diğer yandan örneklem geneli için belirlenen değerlerin seferlerin gerçekleştirildiği hatlara göre farklılık göstermesi, sunulan hizmetlerin seferlerin koşullarına göre farklılaşabileceğine işaret etmektedir. Diğer yandan bu durum farklı hatların kullanıcılarının beklentilerinin ve ihtiyaçlarının da farklılaşabileceğini ve memnuniyetin artırılmasına yönelik müdahalelerin belirlenebilmesi için kullanıcı özelliklerinin dikkate alınması gerektiğini göstermektedir.



Şekil 2. Şehir Hatları'ndan memnuniyetin değişimi.

Sonuç olarak, ülkemizde denizde toplu taşıma hizmeti veren kamu işletmelerinin ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Standardının şartlarını işletmelerinde uygulamalarının yararlı olacağı düşünülmektedir. Bu standardın şartlarından olan müşteri memnuniyeti anketi yaptırılmalı ve uygun olmayan hizmetler hakkında düzenleyici/önleyici faaliyetler gerçekleştirilerek kullanıcı memnuniyet düzeyleri artırılmalıdır. Bu çalışmada bir kamu işletmesi olan ve denizde toplu taşıma hizmeti veren Şehir Hatları'nın seferlerine göre oluşturulan hat gruplarına göre kullanıcıların farklı konulardan memnuniyet düzeyleri belirlenmiştir. Bu çalışmada izlenen, sunulan hizmetlerden memnuniyetin farklı bileşenleri özelinde ve hizmet alanlarına ilişkili olarak incelenmesi yaklaşımı, işletmelerde kalite açısından önem taşıyan kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi ve geliştirilmesine yönelik bir çerçeve önermektedir. İstanbul'da deniz ulaşımının başlıca aktörlerinden biri olan Şehir Hatları örneğinde gerçekleştirilen bu çalışma, ortaya koyduğu bulgularla İstanbul halkının kent içi ulaşımından memnuniyetinin yükseltilmesine katkı sağlayacak önerilere işaret etmektedir. Diğer yandan bu çalışma ile ortaya koyulan yaklaşım, deniz ulaşımı olduğu kadar farklı ulaşım modlarında da uygulanabilir ve kullanıcı memnuniyeti – kalite ilişkisinde gereken izlemelerin yapılması ve müdahale alanlarının belirlenmesine yönelik bir çerçeve oluşturabilir. İstanbul Şehir Hatları özelinde gerçekleştirilen bu araştırmanın, ilerleyen aşamalarda, yurt içi ve yurtdışında gerçekleştirilen benzer araştırma ve uygulamalarla karşılaştırılması ise bu çalışma ile gerçekleştirilmiş olan araştırma – uygulama ilişkisinin İstanbul dışından ve evrensel örneklerle geliştirilmesini sağlayacak, konuyla ilgili uygulamalara katkıda bulunacaktır.

KAYNAKLAR

- Barutçu, S., (2007), E-Mağazalardan Alış-Verişlerde E-Müşteri Tutumları Ve E-Müşteri Memnuniyetini Etkileyen Faktörler. Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 7 (14), 219-238.
- Baytekin, E., (2005), Toplam Kalite Hedefinde Müşteri Memnuniyetinden Müşteri Sadakatine. Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi Yeni Düşünceler Hakemli E-Dergisi, (1), 41-52.
- Çağlar, İ., Kılıç, S., (2006), Kalite Güvence Standartları, Nobel Yayınları, 172, Ankara
- Çetin, C., Arslan, M.L., (2017), Toplam Kalite Yönetimi, Beta Yayınları, 185, İstanbul
- Çiftçi, C., (2004), Müşteri Memnuniyeti, Kalite ve Osmanlı Esnafı. Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, 5 (7), 17-34.
- Emiralioglu, A., (2016), Kalite Uygulamaları ile Firma Performansı Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama. İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 106, İstanbul
- Ertuğrul, İ., (2004), Toplam Kalite Kontrol, Ekin Yayınları, 456, Bursa
- Öztürk, A., (2013), Kalite Yönetimi ve Planlaması, Ekin Yayınevi, 500, İstanbul
- Sandıkçı, M., (2007), Müşteri Memnuniyeti Ölçülmesi Ve Sandıklı Hüdayi Kaplıcası'nda Bir Alan Araştırması. Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 9 (2), 39-53.
- Şehir Hatları Genel Müdürlüğü Veri Tabanı, 2019
- Şehir Hatları Genel Müdürlüğü, 2017. Şehir Hatları Faaliyet Raporu
- Şehir Hatları Genel Müdürlüğü, 2017. Şehir Hatları Stratejik Plan
- Şendoğdu, V., Şendoğdu, A., (2014), Özel Kamu Ve Katılım Bankalarında Müşteri Memnuniyeti Ve Müşteri Sadakatine Yönelik Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19 (1), 91-106.
- Tek, H., (2011). 100 Soruda İşletmeler İçin Verimlilik, Anka Yayınları, 290, İstanbul

Not: Bu makale, İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Kentsel Sistemler Ve Ulaştırma Yönetimi Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı'nda, Doç. Dr. Elif Kısar Koramaz danışmanlığında, Serkan Gülümser tarafından yürütülen, "Deniz Ulaşımında Kalite Yönetim Süreci ve Kullanıcı Memnuniyeti: Şehir Hatları Örneği" başlıklı yüksek lisans tezinden yararlanılarak hazırlanmıştır.