



Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi - Journal of Social Sciences
Cilt/Volume: 2005-2 Sayı/Issue: 11

DEMİRYOLU İLE SEYAHAT EDEN YOLCULARIN MEMNUNİYET VE BEKLENTİLERİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Şuayıp ÖZDEMİR*
Asuman PEKYAMAN**

ÖZET

Bu çalışmada, demiryolu ile seyahat eden müşterilerin, demiryolları ile ilgili algıladıkları memnuniyet düzeyleri ve demiryollarından beklentileri belirlenmeye çalışılmıştır. 2004 yılında trende seyahat eden 278 yolcu ile yapılan anket sonucunda yolcuların demiryollarının mevcut durumu ile ilgili değerlemeleri ve beklentileri ölçülmüştür. Araştırma sonucunda yolcuların önem verdikleri konularda demiryollarının yetersiz olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca demiryolları ile seyahat eden yolcuların memnuniyetleri etkileyen 9 temel faktör tespit edilmiştir. Bunlar önem sırasına göre şu şekilde sıralanmaktadır: Müşteri yönlülük, ekstra hizmetler, iç ve dış mekan düzenlemeleri, konfor, risk, imaj, sağlık ve sosyal ilişkilerle ilgili beklentiler, çevre düzenlemeleri, ucuzluk.

Anahtar Sözcükler: Demiryolu taşımacılığı, müşteri memnuniyeti, yolcu.

ABSTRACT:

This study investigates the perceptions and expectations of travelers of railway in Turkey. It was measured perceptions and expectations of 278 travelers in the trains in 2004 regarding to railways present situation, by a questionnaire. As a result, it was found that the railway is insufficient in regards of some situation which are important for travelers. Furthermore nine factors were determined that have impacts on travelers' satisfaction by the railway. These factors can be ranked according to their impact as follow: Being customer focused, extra services, arrangements regarding to inside and outside situations of trains, comfort, risk, image, expectations about social and healthy conditions, environmental arrangements of railways and cheapness.

Key words: Railway, customer satisfaction, traveler.

* Yrd. Doç. Dr., Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü.

** Arş. Gör. Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon MYO.

GİRİŞ

Bu çalışmanın amacı, demiryolu ile seyahat eden müşterilerin, demiryolları ile ilgili algıladıkları memnuniyet düzeyleri ve demiryollarından beklentilerini tespit etmektir. Bu sayede, demiryollarında yapılması gerekli olan, yolcular açısından önemli ve yetersiz bulunan, ya da memnuniyet duyulan konuları vurgulamak ve bu konudaki faaliyetlere olumlu katkı sağlamak amacı ile yapılmıştır.

Seyahat, insanların tarih boyunca yaptıkları faaliyetlerinden biridir. Demiryolu, gemi, otomobil, hava ulaşımının gelişmesiyle birlikte ve ilerleyen çağdaş ulaşım teknolojisi ile zevk için seyahat etmek bir çok kişi için olanaklı, çekici hale gelmiştir. Her yıl yaklaşık 500 milyondan fazla insan, uluslararası seyahatlere katılmakta, insan ihtiyaçları ve fiziki şartlara göre ulaştırmanın değişik türleri kullanılmaktadır. Demiryolu taşımacılığı da bunlardan biridir. Kara taşımacılığının bir türü olan demiryolu taşımacılığı; insanlara sunduğu güvenli, kaliteli ve ucuz hizmet sebebiyle, özellikle gelişmiş ülkelerde tercih edilen taşımacılık türlerinden birisidir. Ülkemizde değişik sebeplerle, henüz modern çağın gereklerine uygun demiryolu taşımacılığı anlayışı geliştirilememiştir.

Demiryolu yolcu taşımacılığında sürat, konfor, güvenlik, sıklık ve kapıdan kapıya taşıma gerçekleştirilmesi gereken en önemli temel kriterlerdir (Eser, 1997: 383). Gelişen teknoloji ile birlikte insanların ihtiyaç ve beklentileri de artmakta, dolayısıyla seyahat öncesi, seyahat anı ve seyahat sonrası beklentileri de artmaktadır.

1. DEMİRYOLU TAŞIMACILIĞI VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Modern çağın gereklerine uygun bir ulaşım sisteminin ekonomik, güvenilir, hızlı ve konforlu olması gerekmektedir. Bunların yanı sıra ulaşım sisteminin çevre ile uyumlu olması, çevre kirliliğine yol açmaması, asgari seviyede enerji sarf etmesi, sürekli ulaşım olanağı sağlaması da gerekir. Bu şartlar, demiryolu taşımacılığı için de aynı şekilde geçerlidir.

1.1. DEMİRYOLU TAŞIMACILIĞI

1980'lerden sonra Avrupa'da demiryolları turizm sektöründe önem kazanmaya başlamıştır. Bu da demiryolu taşımacılığının modernizasyonuna yol açmıştır. Fransa ve Japonya gibi ülkelerde bugün saatte 500 km.nin üzerinde hız yapan trenler vardır. Ülkemizde, demiryolu taşımacılığı değişik

sebeplerle uzun yıllar ihmal edilmiştir. Gerek alt ve üst yapı gerekse işletmecilik alanında dünya demiryollarındaki gelişmeler takip edilememiştir. Bunların sonucunda Türk ulaştırma sistemi; karayolu, biraz da havayolu ağırlıklı bir görünüm kazanmıştır. Özellikle 1950'lerden sonra demiryolları için önemli kabul edilebilecek yatırımlar yapılmadığından, demiryolu taşımacılığı, Türkiye'de tercih edilen ulaşım sistemi konumundan uzaklaşmıştır (Zengin, 1997: 253).

1.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE DEMİRYOLU TAŞIMACILIĞI

Günümüzde müşteriler artık beklentileri daha fazla olan ve daha seçici bireylerdir. Bireyler, aldığı ürün ya da hizmetin kendisine ve topluma yararlı olmasını beklemektedir. Gerek karayolları gerek demiryolları ulaşımında da müşteri memnun kaldığı ulaşım yolunu ve firmayı tercih etmektedir. Müşteriyi elde tutmanın ve müşteri sadakati sağlamanın en önemli koşullarından biri müşteri memnuniyetinin yaratılmasıdır.

Müşteri memnuniyeti/ memnuniyetsizliği, müşterilerin ürünü ya da hizmeti tekrar satın alma düşünceleri ve ürün ya da hizmeti çok satın almaları değerlendirilerek yorumlanabilir (Petrick, 2004: 398). Örneğin, demiryolu ile seyahat eden yolcular bir sonraki yolculuklarında da yine demiryolu ile seyahati tercih ediyorlarsa müşteri memnuniyeti söz konusudur.

Müşterilerin, beklentileri ve tecrübeleri arasında da benzerlikler vardır (Petrick, Morais ve Norman, 2001:41). Rust ve Oliver'a göre (1994); kim tecrübe ettiklerini pozitif duygularla anımsarsa memnuniyetini ifade eder. Böylece, ürün ya da hizmet kullanımından dolayı gösterilen tüm duygusal yanıtlar-tepkiler memnuniyettir (Petrick, 2004:397). Müşteri memnuniyeti, firmalar ve genelde ülke ekonomisi için büyük önem taşımaktadır. Müşteri memnuniyetine önem veren tüketici yönlü firmaların bu davranışı, sosyal sorumluluk çerçevesinde ahlaki bir yaklaşımdır. Bu şekilde davranmak maliyetleri artırabilir ancak müşteri memnuniyetsizliğinin yol açtığı zarar ve maliyetler daha büyüktür (Bayraktaroğlu, 2003: 309). Yararları ve ödünleri müşteri kendisi belirlediğinden müşterinin her bir beklentisi önem taşımaktadır. Umulan yararlaraya yönelik müşteri beklentileri, ürünlerin ve hizmetlerin niteliklerinden kaynaklanmaktadır. Katlanılan ödün ya da fiyat ise işlem maliyeti, ürünün kullanım maliyeti ve riski içermektedir. Çoğu durumda ön plana çıkan tek faktör işlem maliyetidir. Diğer faktörlerin her biri müşteri algılamalarına ve beklentilerine yoğun bir biçimde bağlıdır (Odabaşı, 2002:

298). Yolculuk sırasında yolcuların beklentilerini karşılayan her bir faktör yolculuk sırasında karşılaşılan bazı olumsuzlukların hoşgörüsüyle karşılanmasını da sağlamaktadır.

Verimli ve ekonomik bir taşımacılığın olduğu bir yer, tren yolcuları ve taşımacılık pazarları için de önemli bir rol oynamaktadır (Zhou ve Zhong, 2004). Demiryolları konusunda, müşterilerin kanaatleri, kendileri için faydalı tutarlılığa sahip olması, hatırda kalır bir yolculuk sağlaması, trenin rahatlığı, elverişli ulaşım sağlaması, rayların sağlamlığı, müşterilere fayda sağlaması gibi özelliklere göre müşteri memnuniyetini, dolayısıyla talebi artırmaktadır (Wardman ve diğerleri, 2004: 39).

Demiryolları gittikçe büyüyen bir pazardır. Bu pazarda yolcuların, arzulanan bir hizmet ile rahat bir çevrede buluşması önemlidir. Yolcuların trenlerin çevresini algılama düzeyleri de önemli bir faktördür. Demiryolu araçlarında, çevresel gürültü söz konusudur. Trenin içinde de duyulan bu sesler, rayların yüzeylerinin ve kalitesinin güvenilir olmadığı izlenimini de doğurabilmektedir (Hardy, 2000: 819). Oysa trenler çoğu kez güvenilir, kaza riski az olan bir yolculuk sağladığı düşünülerek tercih edilmektedir. Ayrıca, yolculuk sırasında rahatça uyuma veya kitap vb, okuma imkanı olması, huzurlu bir şekilde manzarayı seyretme imkanı da gürültüsüz bir ortam ile sağlanabilmektedir.

Bazı fiziksel çalışmalar ile iç tasarım kalitesi yüksek ve hızlı tren alternatifleri de sunulmaktadır (Han ve diğerleri, 1998: 499). İnsanlar zamanı daha iyi kullanmanın yollarını aramakta ve bu nedenle seyahatlerde de hız önemli bir faktör haline gelmektedir. Örneğin, trafiğin sebep olduğu zaman kaybından dolayı büyük şehirlerde metro tercih edilmektedir. Hızlı tren projesi de özellikle uzun seyahatler için bir alternatif olarak karşımıza çıkmaktadır. İnsanlar için demiryolunu tercih etmede bir diğer önemli faktör hareket ve varış saatleridir. Demiryolu ile seyahat eden yolcular, çoğu zaman rötat yapan trenleri istasyonda ya da tren içinde beklemekten, istedikleri saatte istedikleri yere ulaşamamaktan rahatsız olmaktadır.

Özellikle, müşteriler kendi yararına olan düzenli hareket ve varış saatleri çizelgeleri ile ilgilenmekte ve tren yolculuğu yapma kararında bu çizelgeler etkili olmaktadır. Demiryolu seyahatlerinde müşteri yararına, müşteri memnuniyetini ve talebini artırıcı düzenlemeler yapmak gerekmektedir. Demiryolunu kullananlar faaliyetlerini hareket saatlerine göre planlamak zorunda kalmaktadırlar. Bu plan bekleyecekleri sürenin yanında fiyatı da içermektedir. Düşük fiyat ile yolculuğu planlarırsa ekstra beklemeye

de maruz kalmayı göze almaktadırlar. Artırılan hareket saatleri bu tür rahatsızlığı da azaltmakta ve daha sık yapılan tren seferleri ile daha çok kâr elde edilmekte ve bu durum rayların yenilenmesini de gerektirmektedir. Yolcuların metro istasyonlarında olduğu gibi, hizmet verme (sefer yapma) sıklığı yüksek olan istasyonlara dönme olasılığı yüksektir. Hizmet (sefer) sıklığının buradaki etkisi, bekleyen bakımından uzun süre beklemeye katlanmak zorunda olmamasıdır. Ortalama olarak trenlerin yarısı, ortalama bekleme saatlerinin üzerinde istasyonda durur. Eğer yolcular özel bir nedenle treni kaçırırlarsa, muhtemelen en münasip hareket saatine bakarlar ve ayırabildikleri bir zaman aralığında uygun gördükleri zamanlarının yok olmasına maruz kalırlar. Ayrıca kaçınılmaz bir şekilde bir süre beklemeye ve fiyatlar hakkında bilgi edinmeye de maruz kalacak ve seyahati tekrar planlayacaktır (Wardman ve diğerleri, 2004: 40-41).

Uzun süre beklemeye maruz kalan ya da seyahatleri uzun süren yolcular için konfor da oldukça önemli bir faktördür. Yolculuk esnasında uyuyabilme, rahatça kitap okuma, huzurlu ve güvenli bir şekilde manzarayı seyrederek yolculuğun tadını çıkarma, eşyalarını rahatça yerleştirme imkanı müşteri memnuniyetini artıran etkenlerdir. Yolcuların güvenliğinin sağlanması ise tüm ulaşım araçları için olduğu gibi demiryolları için de geçerlidir. Yolcuların can ve mal güvenliğinin sağlanması, konuda yeterli güvenlik elemanlarının trende ve tren istasyonlarında bulunması gerekmektedir.

Türk ve dünya turizmine katkı sağlaması bakımından; ülkemizde demiryolu taşımacılığının modern çağın gereklerine uygun hale getirilebilmesi, trafik kazalarında meydana gelen insani ve maddi kayıpların azaltılabilmesi ve ülke ekonomisi ile turizmine katkı sağlar hale getirilebilmesi için yapılabilecek pek çok çalışma olup, bu çalışmaların vakit geçirilmeden gerçekleştirilmesi önerilmektedir. Demiryolu raylarının standardı yükseltilmeli ve mevcut demiryolu ağı genişletilmelidir (Zengin ve Erel, 1997:252).

Demirbilek ve Demirkol (1997:257), demiryolu seyahatlerinde müşteri memnuniyetini şu değişkenlere bağlamaktadırlar:

- Trenler müşteriye rahat ve huzurlu bir ortam
- Yolcuların her türlü beslenme ihtiyacı karşılanabilmesi
- Yolcuların haberleşme gereksinimleri karşılanabilmesi
- Yolculara herhangi bir kaza anında gerekebilecek ilk yardım malzemeleri bulundurulması

- Yolcuların sıkılmadan seyahat edebilmeleri için görsel ve işitsel yayınlar
- Güzergah boyunca –özellikle manzara sıkıcı ise- yolculara eğlence imkanı
- Trenlerin işlediği güzergahlar ve hareket saatleri konusunda yolcuların görüp veya duyabileceği duyuru ve ilanlar
- Turistik bölgelere özellikle turizmin yoğun olduğu mevsimlerde tren-otobüs bağlantılı seferler
- Turistik bölgelere nostaljik trenlerle(buharlı trenler gibi) seyahat imkanı
- Demiryolu güzergahı ve istasyonların temizliği ve düzeni
- İstasyon çevreleri ve yol güzergahı düzenlemeleri
- Trenlerin tehirine sebep olabilecek yol çalışmaları özellikle turist trafiğinin seyrek olduğu kış aylarında yapılması

Tüm bunların yapılması sayesinde, konfor, sürat, güven ve kaliteli hizmet anlayışı ile de can ve mal emniyeti büyük oranda sağlanacağı gibi, bu taşımacılık türünün hem turizmde hem de diğer amaçlarla kullanımı yaygınlaşacak, müşteri memnuniyeti sağlanmış ve artırılmış olacaktır.

2.ARAŞTIRMA YÖNTEMİ HAKKINDA BİLGİLER

Araştırma evrenini, Afyon tren garında seyahat amacıyla bulunan Raybus (Afyon- Kütahya-Eskişehir), Posta Treni (Eskişehir-Konya), İç Anadolu Mavi (İstanbul- Konya), Pamukkale Ekspresi (İstanbul-Denizli), Meram Ekspresi(İstanbul-Konya) ve Toros Ekspresi (İstanbul-Gaziantep) tren yolcuları oluşturmaktadır. Araştırma 2004 yılının Kasım ve Aralık aylarını kapsamaktadır. Araştırmanın amacını gerçekleştirmek ve mevcut durumu belirlemek amacı ile tren yolcuları ile yüz yüze görüşme yöntemi ile anket yapılmıştır.

Üç bölümden oluşan anketin birinci bölümü kişisel bilgi formu olarak hazırlanmış sorulardan oluşmaktadır. Yolcuların yaşı, cinsiyeti, mesleği, eğitim durumu ve aylık gelir durumu sorularından oluşmaktadır. İkinci bölüm ise, demiryollarında mevcut durumu belirlemeye yönelik değerlendirme sorularından oluşmaktadır(Trenin hızlı olması, ucuz olması, sürekli ulaşım olanağı sağlaması gibi). Mevcut durum, “yeterli”, “kararsızım” ve “yetersiz” yargılarından oluşmaktadır. Üçüncü bölüm ise istenen durumu belirlemeye yönelik olarak mevcut duruma ait yargıların önem derecesini ölçen; “çok

önemli”, “önemli”, “kararsızım”, “önemsiz” ve “hiç önemli değil” yargılarından oluşmaktadır.

Ankette toplanan veriler; yolcuların demografik özelliklerinin belirlenmesinde frekans analizi; algılama ve beklentiler arasındaki farkın belirlenmesinde varyans analizi uygulanarak değerlendirilmiştir. Toplam 400 kişiye anket yapılmak üzere başvurulmuş; 278 yolcudan değerlendirilebilecek bilgiler alınabilmektedir. Memnuniyet düzeyini belirleyen faktörlerin belirlenmesinde faktör analizi uygulanmıştır.

Tablo 1. Örneklemenin Demografik Özellikleri

	Sayı	%		Sayı	%
Cinsiyet			Gelir		
Kadın	79	28,4	200 YTL ve altı	56	20,1
Erkek	199	71,6	200-300 YTL	31	11,2
Toplam	278	100,0	301-450 YTL	26	9,4
			451-600 YTL	31	11,2
Eğitim			601-900 YTL	72	25,9
İlkokul	20	7,2	901-1.200 YTL	42	15,1
Ortaokul	13	4,7	1.200-2.000 YTL	11	4,0
Lise	54	19,4	2000-5000 YTL	7	2,5
Önlisans	75	27,0	5000 YTL'den fazla	2	,7
Lisans ve üzeri	116	41,7	Toplam	278	100,0
Toplam	278	100,0			
			Meslek		
Yaş			Memur	93	33,4
15-25	141	50,7	İşçi	29	10,4
26-35	61	21,9	Emekli	8	2,9
36-45	48	17,3	Ev hanımı	14	5,0
46-55	18	6,5	Öğrenci	112	40,3
56-65	6	2,2	Serbest meslek	12	4,3
66 ve üzeri	4	1,4	Esnaf	10	3,6
Toplam	278	100,0	Toplam	278	100,0

Tablo-1'e göre araştırma kapsamında yer alan yolcuların cinsiyet dağılımları incelendiğinde, büyük bir kısmının (% 71,6) erkek olduğu görülmektedir. Yaş durumuna göre hemen hemen tüm yaş gruplarından yolcular bulunmakla birlikte yoğunluk 15-25 yaş arasında genç kısmı kapsamaktadır.

Yolcuların meslek gruplarına göre dağılımına baktığımızda % 40,3'ü lise ve üniversite öğrencisi, % 33,4'ü memur, % 10,4'ü işçi, % 5'i ev hanımı, % 2,9'u emekli, % 4,3'ü serbest meslek (mühendis, doktor, muhasebeci, avukat vb.) % 3,6'sı esnaftır. Yolcuların gelir durumlarında ise, çoğunluğunun gelir düzeyinin 450-1200 YTL arasında olduğu görülmektedir. Yolcuların çoğunluğu üniversite öğrencilerinden ve memurlardan oluşmaktadır.

3. BULGULAR VE YORUM

Demiryolları ile seyahat eden yolcuların demiryollarından memnuniyetini ölçmek için doğrudan bir soru sorulmuştur. Bu soruya verilen cevapların dağılımı Tablo 2'de görülmektedir.

Tablo 2. Demiryolları ile seyahatten memnuniyet

Demiryolları ile seyahat ettiğinizde verdiğiniz paranın karşılığını aldığınızı düşünüyor musunuz?	Sayı	%
Evet	85	30,6
Hayır	49	17,6
Kısmen	144	51,8
Toplam	278	100,0

Yolcuların % 51,8'i verdikleri paranın karşılığını kısmen aldıklarını yani demiryollarından kısmen memnun olduklarını ifade etmektedir. Demiryollarından verdiği paranın karşılığını aldığını düşünenlerin oranı % 30,6'dır. Verdiği paranın karşılığını almadığını düşünenlerin oranı (% 17,6) küçük bir orandır. Ancak bu oran kısmen memnun olanlarla birlikte düşünüldüğünde önemli bir büyüklüğe ulaşmaktadır. Bu sonuç verilen hizmetlerle ilgili müşteri memnuniyetinin tam olarak sağlanamadığının bir göstergesi olarak düşünülebilir.

Tablo 3. Mevcut durum ve Beklentilerin Karşılaştırılması

N = 278	BEKLENTİ		MEVCUT DURUMLA İLGİLİ DEĞERLENDİRME		
	Ortalama	Standart sapma	Yeterli %	Kararsızım %	Yetersiz %
1. Diğer yolcuların sosyal statüleri	2,7014	1,25778	23.7	39.6	36.7
2. Yol güzergahında manzaranın güzel olması	2,6583	1,26396	53.2	25.2	21.6
3. Kompartımanda yolculuk yapma imkanı	2,5791	1,25137	45.7	24.5	29.9
4. Görsel ve işitsel yayınların varlığı	2,3165	1,12109	11.5	20.1	68.3
5. Bayan ve erkek yolcuların biletlerde belirtilmesi	2,3022	1,22345	41.0	21.2	37.8
6. Yolculuk esnasında okuma imkanının olması	2,2554	1,11580	55.4	18.3	26.3
7. İstasyonların çevre düzenlemeleri	2,2374	1,03081	29.1	22.7	48.2
8. Yatak imkanının olması	2,2194	1,13941	46.4	19.4	33.8
9. Yolcuların haberleşme gereksinimleri karşılanmış olması	2,2086	1,08800	27.7	43.5	12.2
10. Yolcuların beslenme ihtiyaçlarının karşılanması	2,1799	1,01790	23.7	52.2	9.4
11. Diğer yolcuların davranışları	2,0899	1,05917	32.7	41.0	14.4
12. Yolcu taşıma kapasitesinin yüksek olması	2,0324	1,02092	46.4	16.2	37.4
13. Koltukların genişliği	2,0072	,97623	63.3	14.0	22.7
14. Yolcu bekleme peronlarının düzenli olması	1,9460	,98397	31.3	15.1	53.6
15. Tren yolculuklarının hızlı olması	1,9245	1,07383	14.4	11.2	74.5
16. Demiryollarının saygınlığı	1,9245	1,05689	25.9	24.5	49.6
17. Trenin çevre dostu olması	1,8849	1,03776	47.1	23.4	29.5
18. Bagajlara sağlanan kolaylıklar	1,8741	1,04863	34.5	18.0	47.5
19. Yolcu vagonları yeni olması	1,8741	,92028	14.0	15.8	70.1
20. Yeni hatların olması	1,8381	1,01916	12.6	15.1	72.3
21. Tren garına ulaşım kolaylığı	1,8129	,95432	34.2	12.9	52.9
22. Koltukların konforu	1,8022	,86262	42.4	17.3	40.3
23. Tren istasyonlarında yolcu bekleme peronlarının varlığı	1,7878	,91217	47.1	11.2	41.7
24. Tren gecikmeleri olmaması	1,7878	1,02756	13.7	12.6	73.7
25. İlk yarı malzemelerinin varlığı	1,7842	,97819	12.6	25.2	62.2
26. Sürekli ulaşım olanağı sağlaması	1,7770	,91945	29.1	16.9	54.0
27. Tren yolculuklarının ucuz	1,7446	1,92351	68.7	9.4	21.9

olması					
28. İçerinin yazın serin kışın sıcak olması	1,7086	,81811	45.7	16.5	37.8
29. Hava şartlarından az etkilenmesi	1,7086	,83989	70.9	15.8	13.3
30. Demiryolu çalışanlarının davranışları	1,6403	,92309	36.0	18.0	45.7
31. Tren hareket saatleri	1,5827	,91832	28.1	11.5	60.4
32. Hırsızlık vb. olayları önlemek için güvenlik ekibi olması	1,5719	,86667	14.7	10.4	74.8
33. Tren varış saatleri	1,4964	,81833	19.1	14.0	66.9
34. Tren yolculuklarında kaza riski az olması	1,4281	,76016	47.8	22.7	29.5
Ortalama: 1. Çok önemli 2. Önemli 3. Kararsızım 4. Önemsiz 5. Hiç Önemli Değil					

Araştırma sonucunda 34 değişkenden 16'sını yeterli bulan yolcular yetersiz bulanlardan daha fazladır. Geri kalan 18 değişken ise yolcuların çoğu tarafından yetersiz bulunmaktadır. Değişkenlerin yolcular tarafından önemli bulunanları arasında yetersiz olarak tespit edilen daha çoktur. Önemli bulunan (Ortalaması 2'nin altında olanlardan) 21 değişkenden 15'ini yetersiz bulanlar çoğunluktadır. Göreceli olarak önemsiz bulunan 11 değişkenin 11 tanesinde ise demiryolları yeterli bulunmaktadır. Buradan hareketle demiryolu ile seyahat eden yolcuların önemli buldukları konularda yetersiz olduğunu söylemek mümkündür. Aynı şekilde yolcuların nispeten daha az önemli bulduğu konularda ise demiryolları yeterli bulunmuştur.

Tabloda demiryolu ile ilgili ölçümler en önemsizden başlayarak en önemliye doğru sıralanmıştır. Buna göre tren yolculuklarında kaza riski azlığı – çokluğu en önemli faktördür. Trenlerde kaza riskinin az olması konusunda yolcuların % 47,8'i trenleri yeterli bulurken % 29,5'i yetersiz bulmuş ve % 22,7'si bu konuda kararsız kalmıştır. Tren varış saatleri de yolcular tarafından yetersiz ve oldukça önemli bulunmaktadır. Çoğu tren varacağı istasyona gecikmekte ve yolcular istedikleri saatte varmak istedikleri yere ulaşamamaktadırlar. Trenlerde alınabilecek güvenlik önlemleri de yolcular için önemli ve yetersiz bulunmuştur. Tren hareket saatleri de çok önemli aynı zamanda da yeterli bulunmuştur.

Yol güzergahında manzaranın güzel olması, yolculuk esnasında okuma imkanının olması, koltukların genişliği, tren yolculuklarının ucuz olması, hava şartlarından karayolu ulaşımına göre daha az etkilenmesi faktörleri yeterli olarak algılanmaktadır. Kompartımanda yolculuk yapma imkanı, bayan ve erkek yolcuların biletlerde belirtilmesi, yolcu taşıma kapasitesinin yüksek

olması, yatak imkanının olması, trenin çevre dostu olması, koltukların konforu, yolcu bekleme peronlarının varlığı, içerinin yazın serin kışın sıcak olması da yolcuların önemli bir kısmı tarafından yeterli bulunmasına rağmen (%40-50 arası) geri kalan yolcuların yarısı bu faktörleri yetersiz bulmuştur.

Yolcuların çoğunluğunun yetersiz bulunduğu faktörler ise şu şekilde sıralanmaktadır: Görsel ve işitsel yayınların varlığı (trenlerde böyle bir uygulama bulunmamaktadır), istasyonların çevre düzenlemeleri, diğer yolcuların sosyal statüleri, yolcu bekleme peronlarının düzenlenmesi, trenlerin hızlı olması, demiryollarının saygınlığı, yolcu vagonlarının yeni olması, yeni hatların olması, tren garına ulaşım kolaylığı, tren gecikmeleri olmaması, ilkyardım malzemelerinin varlığı, demiryolu çalışanlarının davranışları, sürekli ulaşım olanağının sağlanması ve bagajlara sağlanan kolaylıklar yetersiz bulunmuştur. Trenler hız konusunda da yetersiz bulunmaktadır. Yolcular beslenme ve haberleşme ihtiyaçlarının karşılanması konusunu önemli bulmalarına rağmen yeterli olup olmadığı konusunda kararsız kalmışlardır.

Yolcuların Beklentilerini Etkileyen Faktörler

Ölçüm yapılan 34 değişken daha az sayıda faktöre indirgenmesi amacıyla faktör analizine tabi tutulmuştur. Böylece demiryolu ile seyahat eden yolcuların memnuniyetlerini ve beklentilerini etkileyen temel belirleyicilerin ortaya çıkartılması amaçlanmıştır. Toplanan veriler faktör analizi yapmaya uygundur ve örnek sayısı faktör analizi yapmak için yeterlidir (KMO= 0,88, Bartlett's Test< 0,05).

Faktörler 9 başlık altında toplanmıştır. Faktör 1; yolcuların en çok önem verdiği konular olarak *müşteri yönlülük* kavramı altında sıralanmıştır. Tren varış ve hareket saatleri, yolcu bekleme peronlarının varlığı ve düzenli olması, bagajlara sağlanan kolaylıklar, demiryolu çalışanlarının davranışlarının olumlu olması, vagonların yazın serin kışın sıcak olması yolculukta ulaşım aracı tercihi en önemli faktörlerdir.

Demiryolu ile seyahat edenlerin memnuniyetlerini etkileyen ikinci önemli faktör *iç ve dış mekan düzenlemeleridir*. Yolculara sağlanan *ekstra hizmetler* memnuniyeti belirleyen üçüncü faktör olarak tespit edilmiştir. Ekstra imkanlar olarak yolcular için yatak imkanı, beslenme, haberleşme, okuma, görsel ve işitsel yayın izleme dinleme imkanları düşünülmektedir.

Yolcuların rahat yolculuk yapmasına olanak sağlayan koltukların genişliği, rahatlığı, yolcu taşıma kapasitesi ve bayan erkek yolcuların biletlerde belirtilerek ayrı oturma imkanı sağlanması maddeleri *konfor* olarak bir faktörü oluşturmuştur.

Tablo 4. Faktör Analizi Sonuçları

<i>Faktörler</i>	<i>Faktör yükleri</i>	<i>Varyansı açıklama oranı</i>
<i>Faktör 1: Müşteri Yönlülük</i>		12,401
Tren varış saatleri	,790	
Tren hareket saatleri	,779	
Bagajlara sağlanan kolaylıklar	,672	
Demiryolu çalışanlarının davranışları	,655	
Tren garına ulaşım kolaylığı	,585	
Tren istasyonlarında yolcu bekleme peronlarının varlığı	,539	
İçerinin yazın serin kışın sıcak olması	,463	
Yolcu bekleme peronlarının düzenli olması	,452	
<i>Faktör 2: Tren iç ve dış mekan düzenlemeleri</i>		9,067
Tren yolculuklarının hızlı olması	,743	
Yolcu vagonlarının yeni olması	,661	
Tren gecikmeleri olmaması	,658	
Yeni hatların olması	,576	
Hırsızlık vb. olayları önlemek için güvenlik ekibinin olması	,520	
<i>Faktör 3: Ekstra Hizmetler</i>		8,524
Yatak imkanının olması	,766	
Yolcuların beslenme ihtiyaçlarının karşılanması	,729	
Kompartımanda yolculuk yapma imkanı	,672	
Yolcuların haberleşme gereksinimlerinin karşılanması	,508	
Yolculuk esnasında okuma imkanının olması	,488	
Görsel ve işitsel yayınların varlığı	,440	
<i>Faktör 4: Konfor</i>		6,576
Koltukların genişliği	,670	
Yolcu taşıma kapasitesinin yüksek olması	,654	
Koltukların konforu	,619	
Bayan ve erkek yolcuların biletlerde belirtilmesi	,507	
<i>Faktör 5: Risk</i>		6,457
Hava şartlarından diğer ulaşım araçlarına göre daha az etkilenmesi	,786	
Trenin çevre dostu olması	,754	
Tren yolculuklarında kaza riski az olması	,411	
Sürekli ulaşım olanağı	,392	
<i>Faktör 6: İmaj</i>		5,592
Diğer yolcuların sosyal statüleri	,710	
Yol güzergahında manzaranın güzel olması	,608	
Demiryollarının saygınlığı	,534	
<i>Faktör 7: Sağlıkla ve sosyal ilişkilerle ilgili beklentiler</i>		5,569
İlkyardım malzemelerinin varlığı	,671	
Diğer yolcuların davranışları	,620	
<i>Faktör 8: İstasyon çevre düzenlemeleri</i>		4,369
İstasyon çevre düzenlemeleri	,513	
<i>Faktör 9: Ucuzluk</i>		3,581
Tren yolculuklarının ucuz olması	,877	

Kaza riskinin az olması, sürekli ulaşım olanağı, trenin çevre dostu olması ve hava şartlarından diğer ulaşım araçlarına göre daha az etkilenmesi *risk* başlığı altında toplanmıştır. Demir yolu ile seyahat edenlerin memnuniyetini belirleyen bir başka faktör *imajdır*. Algılanan imaj ise diğer yolcuların sosyal statüleri, demiryollarının saygınlığı, yol güzergahında manzaranın güzel olması değişkenlerince oluşturulmuştur.

Diğer yolcuların davranışları ve ilkyardım malzemelerinin bulunması memnuniyetin belirleyicileri arasında birlikte yer almışlardır. Bu iki değişken birlikte düşünüldüğünde yolcuların *sağlık ve sosyal ilişkilerle ilgili beklentileri* olarak isimlendirilmiştir.

İstasyonların *çevre düzenlemeleri* ve tren yolculuğunun *ucuzluğu* ayrı birer faktör olarak yolcuların memnuniyet düzeylerini etkilemektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Trenler hava kirliliği, ses kirliliği, kazalar, toplu taşımacılık, ucuz ve çeşitli taşımacılık, güvenilirlik, her türlü iklim şartında garantili ulaşım, konfor, nostaljik geziler, istasyonların ve gar binalarının turizm amaçlı kullanımı, çabuk ve şehir merkezlerine ulaşım vb. konularda çok olumlu neticeler verecek olanaklara sahiptir. Bu çalışma, demiryolu ile seyahat eden yolcuların memnuniyet ve beklentilerinin bir göstergesidir. Önemli olan bu göstergelerin değerlendirilmesi ve alınan sonuçlara göre belirtilen önerilere işlerlik kazandıracak gerekli çalışmaların yapılması ve yolcuların memnuniyetlerinin artırılmasıdır.

Araştırma sonuçlarına göre demiryolu ile seyahat etmek için ödenen paranın karşılığını alıp almadığı konusunda yolcuların kararsız kalmaları dikkat çekicidir. Demiryolları ile seyahat edenlerin yaklaşık 1/3'ü demiryollarından ödedikleri paranın karşılığını aldıklarını düşünmektedirler. Burada önemli olan kararsızların oranının büyüklüğüdür. Acaba bu oranın büyüklüğü gerçekten yolcuların karasız olduklarından mı yoksa cevap vermekten çekindikleri için midir? Bu sorunun cevabını araştırmamızda topladığımız verilerden hareketle bulmak mümkün değildir. Bu konuda belki ayrı bir araştırma yapmak gerekli olabilir.

Araştırmamızın önemli sonuçlarından birisi yeterli bulunan ve yetersiz bulunan konuların yolcularca nasıl algılandığı konusudur. Bu konuda şu iki genellemeyi yapmak mümkün görülmektedir.

- Demiryolları, yolcuların önemli buldukları konularda yetersiz bulunmuştur.
- Yolcuların nispeten daha az önemli bulduğu konularda ise demiryolları yeterli bulunmuştur.

Burada da iki bakış açısıyla bu sonucu değerlendirmek mümkündür. Birinci demiryolları yöneticileri yolcuların önem verdiği konular üzerinde daha durmaktadırlar. İkincisi ise yolcular eksik gördükleri unsurları daha önemli olarak algılamaktadırlar. Sebep ne olursa olsun demir yolları yöneticileri yolcuların görüşlerini dikkate alarak şu konularda iyileştirmeler yapmanın gerekli olduğu düşünülmektedir.

- Trenlerin işlediği güzergahlar
- Hareket ve varış saatleri hakkında bilgilendirmeler
- Demiryolu güzergahı ve istasyonlar temizliği
- Yol çalışmalarının turist trafiğinin seyrek olduğu zamanlarda yapılması
- Mevcut demiryolu ağı genişletilmesi
- Raylar yenilenmesi
- Yeni hatlar ve yeni vagonlar hizmete alınması
- Yolcuların vagonlarda ve istasyonlarda can ve mal güvenliğinin sağlanması
- Yolcuların sağlık problemleri
- Yolcu bekleme peronları ve çevresi düzenlenmesi
- Demiryolu çalışanları müşteri ilişkileri
- Yolcuların acil durumlarda kullanabilecekleri haberleşme imkanları
- Yolcuların uzun seyahatlerinde sıkılmamaları eğlenceli hale getirme
- Yolculara istasyonlara ulaşımı
- Rezervasyon yaptırma
- Trenlerin yolcuları gidecekleri yere daha kısa zamanda ulaştırması
- Demiryolları yöneticilerinin “müşteri yönlü” yaklaşımı
- Demiryollarının kamuoyundaki imajı

Araştırma sonucunda yolcuların demiryollarından memnuniyetini belirleyen 9 faktör tespit edilmiştir. Bu faktörler etki büyüklüğü sırasına göre sırasına göre *müşteri yönlülük, ekstra hizmetler, iç ve dış mekan düzenlemeleri, konfor, risk, imaj, sağlık ve sosyal ilişkilerle ilgili beklentileri, çevre düzenlemeleri, ucuzluk* olarak tespit edilmiştir. En önemli iki faktör olan

müşteri yönlülük ve ekstra hizmetler kısmında demir yolları yöneticileri ya da çalışanları yetersiz bulunmaktadır. Bu yetersizlik demiryollarının kamu işletmesi mantığıyla hareket etmesinden kaynaklanabilir. Bu iki faktörün demiryollarının müşterileri olan yolcuların memnun edecek şekilde değişebilmesi için özel sektör anlayışı ve müşteri odaklılık anlayışının işletilmesi gereklidir. Diğer faktörlerle birlikte (konfor, imaj, çevre düzenlemeleri, ucuzluk) düşünüldüğünde demiryolları işletmelerinin temel probleminin altyapı sorunu bundan sonraki problemin ise pazarlama problemi olduğu kanaatini oluşturmaktadır.

KAYNAKÇA

- BAYRAKTAROĞLU, Gül. (2003). "Şehirlerarası Yolcu Taşımacılığında Müşterilerin Tüketici Hakları Konusunda Bilinç Düzeyi ve Bunun Yolcu Taşıyan Firmalara Etkisi", **8. Ulusal Pazarlama Kongresi (Konjonktürel Pazarlama)**. Erciyes Üniversitesi, İ.İ.B.F., Kayseri, 16- 19 Ekim 2003.
- DEMİRBİLEK, Ahmet ve Erhan DEMİRKOL. (1997). "Demiryolu Ulaşımının Turizmdeki Yeri ve Önemi", **2. Ulusal Demiryolu Kongresi**. İstanbul, 15-17 Aralık 1997.
- ESER, Mustafa ve Zuhal TAHRAN. (1997). "2000'li Yıllarda Demiryolu Taşımacılığı", **2. Ulusal Demiryolu Kongresi**. İstanbul, 15-17 Aralık 1997.
- HAN, S. H. and E. S. JUNG, M. JUNG, J. KWAHK, S. PARK. (1998). "Psychophysical Methods and Passenger Preferences of Interior Designs". **Applied Ergonomics**, Volume 29, Issue 6, December 1998, s. 499-506.
- HARDY, A.E.J. (2000). "Measurement And Assessment of Noise within Passenger Trains", **Journal Of Sound And Vibration**. Volume 231, Issue 3, 30 March 2000, Pages 819-829.
- İÇÖZ, Orhan. (1996) **Seyahat Acentaları Ve Tur Operatörlüğü Yönetimi**. Ankara: Anatolia Yayıncılık.
- NÂSIR, Süphan. (2003). "Türkiye'de GSM Sektöründe Müşteri Memnuniyeti: Kullanıcıların Operatör Değişirme Eğilimlerinin Saptanması", **8. Ulusal Pazarlama Kongresi (Konjonktürel Pazarlama)**. Erciyes Üniversitesi, İ.İ.B.F., Kayseri, 16- 19 Ekim 2003.

- ODABAŞI, Yavuz ve Mine OYMAN. (2002). **Pazarlama İletişimi Yönetimi**. 2. Baskı, Kapital Medya A.Ş., Eskişehir.
- PETRICK, James F, Duarte D. MORAIS ve William C. NORMAN. (2001). "An Examination of The Determinants of Entertainment Vacationers' Intentions to Revisit", **Journal Of Travel Research**. Vol:40, August 2001.
- PETRICK, James F. (2004). "The Roles of Quality, Value And Satisfaction in Predicting Cruise Passengers Behavioral Intentions" **Journal Of Travel Research**. Vol:42, May 2004.
- SUNGUR, İsmail İlhan. (1997). "Türkiye'deki Ulaştırma Politikası İçinde Demiryollarının Durumu". **2. Ulusal Demiryolu Kongresi**. İstanbul,15-17 Aralık 1997.
- UYAR, Süha. (1997). "Turizm ve Demiryolu". **2. Ulusal Demiryolu Kongresi**. İstanbul,15-17 Aralık 1997.
- ZENGİN, Burhanettin ve Gazi Kamil EREL. (1997) "Demiryolu Taşımacılığının Türk Turizmindeki Yeri ve Önemi", **2. Ulusal Demiryolu Kongresi**. İstanbul,15-17 Aralık 1997.
- WARDMAN, Mark, Jeremy SHIRES, William LYTHGOE ve Jonathan TYLER. (2004). "Consumer Benefits and Demand Impacts of Regular Train Timetables" **International Journal of Transport Management**. Volume 2, Issue 1, s. 39-49.
- Zhou, XUESONG ve Ming ZHONG. (2004). "Bicriteria Train Scheduling for High-speed Passenger Railroad Planning Applications" **European Journal of Operational Research**, In Press, Corrected Proof, Available online 11 September 2004.