



Yıl / Year: 2019

Cilt / Volume: 9

Sayı / Issue: 17

Sayfalar /Pages: 1-20

Araştırma Makalesi

Gönderim Tarihi: 04.03.2019

Kabul Tarihi: 27.03.2019

SERBESTLEŞME SÜRECİNDE DEMİRYOLU LOJİSTİĞİ HİZMET KALİTESİNİN MÜŞTERİ ALGI VE BEKLENTİSİNDE KARŞILAŞTIRILMASI*

Veli Ahmet ÇEVİK**
Yunus Bahadır GÜLER***

Öz

Türkiye’de taşıma modları arasında önemini kaybeden demiryolları, son yıllarda ulaştırma politikalarındaki artan önemiyle ve yatırım paylarıyla taşımacılık pazarında tutunmayı başarmaktadır. Avrupa birliği uyum politikalarıyla entegre olarak 1 Mayıs 2013 tarihli ve 6461 sayılı Türkiye Demiryolu Ulaştırmasının Serbestleştirilmesi Hakkında Kanun’la ülkemizde demiryollarında yük ve yolcu taşımacılığının serbestleşmesi, demiryolu lojistiğinin esnek piyasa ve dinamik pazar koşullarında rekabetçi düzeye getirilmesi amaçlanmaktadır. Bu çalışmanın temel konusunu, Demiryolu ile yolcu taşımacılığı yapan müşterilerin Devlet Demiryolları İşletmesi tarafından gerçekleştirilen demiryolu taşımacılığında aldıkları hizmetin kalitesinin ölçülmesi ve demiryolu taşımacılığının serbestleşmesinden sonra demiryolu taşımacılığı pazarında faaliyet gösterecek yeni firmalardan alınacak hizmetin beklentilerinin ölçülmesi oluşturmaktadır. Araştırmada anket yöntemi uygulanmıştır. Yapılan araştırma sonucunda Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0.869 olarak bulunmuştur. Araştırma sonucunda cinsiyet, yaş, eğitim seviyesi, gelir düzeyi, hizmet alım süresi gibi değişkenlere göre kalite boyutlarında algılanan hizmet ile beklenen hizmet arasında anlamlı bir farklılıklar bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Demiryolu, Lojistik, Serbestleşme, Hizmet Kalitesi,

JEL Kodları: L92, M31.

COMPARING RAILWAY LOGISTICS SERVICE QUALITY IN CUSTOMER PERCEPTION AND EXPECTATION IN LIBERALIZATION PROCESS

Abstract

The railways have lost its importance in Turkey among transport modes, it is able to hold in the transportation market share in recent years with increasing prominence and investment in transport policy. By integrating with the European Union integration policies, the Law No. 6461 on the Liberalization of the Turkish Railway Transportation dated 1 May 2013 aims to bring freight and passenger transport to the railways of our country and to bring the railway logistics to the competitive level in the flexible market and dynamic market conditions. The main subject of this study is to measure the quality of the services that the railway and passenger transport customers receive from the railway transport by the State Railways Administration and to measure the

* Bu çalışma, birinci yazarın ikinci yazar danışmanlığında hazırladığı “Serbestleşme Sürecinde Demiryolu Lojistiğinin Müşteri Algı Ve Beklentisinde Karşılaştırılması” adlı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

**Öğr. Gör. Hitit Üniversitesi, Osmaniye Meslek Yüksekokulu, Lojistik Programı, veliahmetcevik@hotmail.com, Orcid ID: 0000-0003-1981-7275

*** Doç. Dr., Kırıkkale Üniversitesi, Keskin Meslek Yüksekokulu, Pazarlama Ve Reklamcılık Bölümü, ybguler@hotmail.com, Orcid ID: 0000-0002-8350-2721

expectations of the new companies that will operate in the railway transportation market after the liberalization of the railway transportation. The survey method was applied in the study. As a result of research 0.869 Cronbach's Alpha reliability coefficient value has been reached. As a result of the research, there were significant differences between the perceived service and expected service in terms of quality according to variables such as gender, age, education level, income level and service purchase time

Key Words: *Railway, Logistics, Liberalisation, Service Quality*

JEL Codes: L92, M31.

GİRİŞ

Demiryolculuk, az bir çekiş kuvveti uygulayarak fazla miktarda taşıma gücü elde etmek yolunda yapılan araştırmaların bir sonucu olup, bu sonuca tek bir insanın çalışmasıyla varılmamıştır. Bu gün insanlığın sahip olduğu bu ulaşım aracı ‘Denis Pape’ in harika ‘Buhar Tenceresi’ deneyinden bir Fransız bilgini olan Mac Saiun’un borulu kazanına kadar devam eden birçok buluşlarla ortaya çıkabilmiştir. Birbirine paralel iki çelik ray ile bunun üzerinde hareket eden lokomotif ve onun çektiği vagonlardan oluşan taşımacılık araçlarına demiryolu denilmektedir (Onur, 1953). Dünyada buharlı lokomotifin icadından 47 yıl sonra Anadolu topraklarına demiryolu gelmiştir. Osmanlı Devleti döneminde 1851 yılında 211 km uzunluğundaki Kahire-İskenderiye demiryolu hattı bazı imtiyazlar karşılığında yaptırılmıştır. Günümüz ülke sınırları içerisinde demiryollarının tarihi ise 23 Eylül 1856 tarihinde 130 km uzunluğundaki İzmir-Aydın demiryolu hattının yapılmasıyla başlamıştır. Osmanlı Devletinde Demiryollarının işletilmesi ve yönetimi, Nafia Nezareti’nin (Bayındırlık Bakanlığı) Turuk ve Meabir (Yol ve İnşaat) Dairesi tarafından gerçekleştirilmiştir. Tarihler 24 Eylül 1872’yi gösterdiğinde demiryolu yapılmasını ve işletilmesini gerçekleştirmek üzere Demiryolları İdaresi kurulmuştur (TCDD, 2015).

Osmanlı Devletinin son dönemlerinde yapılan demiryollarının 4.136 km uzunluğundaki bölümü bugünkü milli sınırlarımız içerisinde kalmıştır. Cumhuriyetin ilan edilmesi ve demiryolları işletmeciliğinin devletleştirilmesinden sonra demiryolu işletmeciliği için 24 Mayıs 1924 tarih ve 506 sayılı Kanun ile Nafia Vekâletine (Bayındırlık Bakanlığı) bağlı “Anadolu-Bağdat Demiryolları Müdüriyeti Umumiyesi” kurulmuştur (Çağlıyan ve Bozkurt Yıldız, 2013). Demiryolu alanında ilk bağımsız yönetim birimi olarak 31 Mayıs 1927 tarih ve 1042 sayılı Kanun ile “Devlet Demiryolları ve Limanları İdare-i Umumiyesi” kurularak demiryollarının yapımı ve işletilmesinin tek elden yürütülmesinin amaçlanmıştır. Devlet Demiryolları ve Limanları İdare-i Umumiyesi, kurulduktan 12 yıl sonra, 27 Mayıs 1939 tarihinde kurulan Münakalât Vekâleti (Ulaştırma Bakanlığı)’ne bağlandı. Cumhuriyetin kurulmasından önce yapılan ve yabancı şirketler tarafından işletilen demiryolu hatları, 1928-

1948 yılları arasında devlet tarafından satın alınarak millileştirilmiştir. Kurulduğu tarihten itibaren katma bütçeli bir devlet idaresi şeklinde yönetilen Demiryolları ve Limanları İdare-i Umumiyesi, 22 Temmuz 1953 tarihinde çıkarılan 6186 sayılı Kanunla, Ulaştırma Bakanlığına bağlı olarak “Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları İşletmesi” (TCDD) adıyla Kamu İktisadi Devlet Teşekkülü olarak varlığını devam ettirmektedir. Türkiye Lokomotif ve Motor Sanayii A.Ş. (TÜLOMSAŞ), Türkiye Demiryolu Makinaları Sanayii A.Ş. (TÜDEMSAŞ) ile Türkiye Vagon Sanayi A.Ş. (TÜVASAŞ) olmak üzere üç adet bağlı ortaklığı bulunan ve Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının ilgili kuruluşu olarak faaliyetini sürdüren TCDD, 8 Haziran 1984 tarih ve 233 sayılı KHK ile de “Kamu İktisadi Kuruluşu” kimliğini kazanmıştır (TCDD, 2015).

1.AVRUPA BİRLİĞİ (AB) DEMİRYOLU LOJİSTİĞİ POLİTİKALARI

1.1. Avrupa Birliğinde Demiryolu Serbestleşme Politikalarının Tarihsel Süreci

Kurulduğu ilk yıllardan itibaren Avrupa kıtasındaki demiryolu şirketleri devlete ait şirketlerdi. İngiltere’de demiryolu şirketi 2. Dünya savaşından önce devlete ait olana kadar özel şirketti. Yoğun şebeke ağı ve uluslararası taşıma hizmetleri sayesinde devlet yönetimi altında olan birçok demiryolu şirketi karlılığın devam ettirdi ve rekabet ortaya çıkana dek kamu bütçelerine finansal olarak oldukça katkı sağladılar (Pham, 2013). Demiryolu taşımacılığının diğer taşıma modlarına karşı özelliklede karayolu taşımacılığına karşı rekabet edememesi birçok ülkeyi reform arayışlarına itmiştir. Avrupa’da 1970’li yıllarda karayollarının durumu, özellikle de otoyolların hızla genişlemesi karayolu taşımacılığında zamanı ve taşıma maliyetlerini oldukça düşürmüştür. Aynı yıllarda bazı demiryolu koridorlarında yapılan iyileştirmeler dışında demiryolu yatırımları ve iyileştirmelerinde önemli bir değişiklik yapılmamıştır. Bu ilgisizliğin sonucu olarak demiryollarını taşımacılık içindeki payı gittikçe düşüş eğilimine girmiştir. Tüm bunların sonucunda demiryolu işletmelerinin iş yoğunluğu düşerek finansal sorunlar yaşamaya başlamıştır.1960- 1970 ve 1980’lerin başlarında serbest rekabetle tek taşıma pazarı yaratmak için çok az ilerleme sağlanmıştır. 1985 yılında Avrupa adalet komisyonunda taşımacılık sektöründe ulusal mevzuatların meydana getirdiği zorluklar ile devlet ve özel demiryolu şirketlerinin karmaşık yapılanmalarına rağmen, ayrımcılıktan ve ulusal korumacılıktan uzak olarak tek pazarın oluşumu, eşyaların ve insanların serbestçe dolaşmasının garantisine hüküm verilmiştir (OECD, 1997). Avrupa Birliği’ne üye devletlerin demiryolundaki tecrübeleri düzenli rekabet daha etkin ve cazip demiryolu hizmetlerini beraberinde getirdiğini göstermiştir. Rekabetin daha fazla görüldüğü İsveç ve İngiltere’de, demiryolu ile yük taşıma faaliyetlerinde 1990’ların ortalarından itibaren hızlı bir ilerleme

kaydedilmiştir (Şahbaz ve Yüksel, 2006). Ulusal navlun ve yolcu pazarlarının sınır ötesi rekabete açılması Avrupa Birliği ile komşu pazarlar arasında daha iyi bağlantılara sahip, daha rekabetçi bir demiryolu sektörü lehine engelleri ortadan kaldıran entegre Avrupa demiryolu alanının oluşturulmasına doğru atılmış bir adım olmuştur (Bergantino, Capozza ve Capurso, 2015). 14 Kasım 1985 tarihinde Avrupa Ulaştırma Bakanlar Kurulu ortak taşımacılık politikasıyla, miktar sınırı olmaksızın serbest taşımacılık pazarının oluşturulmasına, adım adım ikili taşıma kotalarının ayarlanması ve uluslararası ortak kotaların genişletilmesi, Avrupa pazarındaki problemleri azaltılması konularına karar verilmiştir (OECD, 1997). Demiryolu sektörünün serbestleşmesinin temel ilkelerini oluşturan ve demiryolu kuruluşlarının geliştirilmesine yönelik ilk yönerge 1991 yılında çıkartıldı. Bu yönergeyle birçok ülke demiryolu sektörünü serbestleşmeye açma konusunda karar verdi.

1.2. Birinci Demiryolu Uyum Paketi

1985 yılında Avrupa Adalet komisyonun karayolu taşımacılığının serbestleşme kararından hemen sonra, 1991 yılında Demiryollarıyla ilgili ilk önemli AB yönergesi 91/440 EEC kabul edilmiş ve 1993 yılında yürürlüğe girmiştir. Bu yönerge demiryolu sektörünü daha rekabetçi ve pazar odaklı hale getirecek temel gereklilikleri kapsamaktadır;

- I) Demiryolu kuruluşlarının bağımsız bir yönetime sahip olması
- II) Demiryolu işletmeciliği ile altyapı işletmeciliğinin yönetimini ayrılması (mali işlerin ayrılması zorunlu olmakla birlikte kurumsal ve yapısal ayırımın isteğe bağlı olması)
- III) Altyapı kuruluşlarının finansal yapılarının desteklenmesi,
- IV) Uluslararası demiryolu işletme grupları ve uluslararası kombine eşya taşımacılığı yapan ilgili demiryolu işletmeleri için üye ülkelerin demiryolu ağına erişim hakkı verilmesi (OECD, 1997).

91/440 EEC sayılı AB Yönergesi yayınlandıktan sonra 2001/12/EEC sayılı Yönerge, 2001/13/EC sayılı Yönerge ve 2001/14/EC sayılı Yönerge yayınlanmıştır. Söz konusu Yönergelerin bulunduğu 1. Demiryolu Uyum Paketi; demiryolu taşımacılığı şirketlerinin Trans-Avrupa Demiryolu ağlarına adil ve serbest şekilde erişimini sağlamıştır. Ayrıca, Avrupa demiryolu pazarına erişimde tek duruş noktası prensibine dayanarak sınır geçişlerindeki engelleri kaldırmayı ve tren sefer çizelgelerinin dağıtımını geliştirmeyi amaçlamaktadır (Avrupa Komisyonu, 2006).

1.3. İkinci Demiryolu Uyum Paketi

91/440 EEC sayılı AB Yönergesi vasıtasıyla 2007 yılından itibaren taşımacılığa tamamen erişim yolu açılmıştır. Trans-Avrupa Demiryolu şebekeleri tüm üye ülkeleri kapsayacak şekilde genişletilmiştir. Trans-Avrupa Demiryolu şebekeleri hem uluslararası hem de iç taşımacılığa açık hale getirilmiştir. Emniyet sistemlerinin uyumlaştırılması gerçek açık pazarların ayrılmaz bir parçasıdır. Her ülkedeki farklı emniyet sistemlerinin varlığı pazara girişte bir engel oluşturmakla birlikte yabancı demiryolu ağlarında adil rekabeti önlemektedir. Uyumlaştırılmış emniyet sertifikaları, ortak emniyet hedefleri, ortak emniyet metotları ve ortak emniyet göstergeleri vasıtasıyla emniyet standartlarının uyumlaştırılması sağlanacaktır.

Teknik standartların genişletilmesi, konvansiyonel demiryolu ağlarında Avrupa Demiryolu bölgesindeki işletmelerin rekabetinin artmasını ve teknik engellerin kaldırılmasını kolaylaştıracaktır. Avrupa demiryolu ağlarında güvenliğin ve karşılıklı işletilebilirlik konularının düzenlenmesi için yetkili kurum olarak Avrupa Demiryolu Ajansı (ERA) kurulmuştur. Avrupa Komisyonu başkanlığının açıklamalarına göre bu gelişme Avrupa Demiryolu taşımacılığındaki fiziksel ve teknik engellerin sonu olmuştur; önümüzdeki süreçte demiryolu taşımacılığının görüntüsünü tamamen değiştirecek olup demiryolu taşımacılığını güçlendirecektir.

1.4. Üçüncü Demiryolu Uyum Paketi

Pazarın demiryolu yolcu taşımacılığına açılması için alınacak tedbirlerin genişletilmesi ve Uluslararası demiryolu yolcularına yeni haklar tanınması kabul edilmiştir. Uzun mesafeli demiryolu seyahati yapan yolcuların daha geniş haklara sahip olması tüm yolcuların tüm hatlarda minimum kalite standartları (engelli ve hareketi kısıtlı yolcuların ayırım görmemesi, kaza durumundaki sorumluluklar, tren biletlerin ulaşılabilir olması, istasyonlarda yolcuların kişisel güvenliği) güvence altına alınmasını amaçlamaktadır. Diğer yandan düzenlemeler yolcu tazminatlarının edinilmesi ve sefer ertelenme durumunda yardımcı hizmetleri, seferin iptal edilmesi durumunda yolcuların haklarının sağlamlaştırmayı hedeflemektedir. Düzenlemeler temel olarak hâlihazırda kullanılan COTIF kanunlarına dayanmaktadır. AB’de güvenli demiryolu seyahati için tren makinistlerinin yetenek ve bilgilerinin geliştirilmesi ve Demiryolu taşımacılığının kalite konusunda düzenlemelerin yapılmasını amaçlanmaktadır. Karşılıklı işletilebilirliğin artırılması sonucunda daha fazla tren kullanıcısı daha fazla ülkeye daha sık olarak giriş yapacaklardır. AB komisyonu, sınır geçişlerindeki gereksiz duruşları ortadan kaldırmak için tren kullanıcılarının ortak sertifika ve lisans sistemleri ile donatılması konusunda çalışmalar yapmıştır. Tren kullanıcılarının tüm Avrupa boyunca kullanıcı belgeleri

ile dolaşmasını düzenlemiştir. Tren kullanıcılarının eğitim seviyesi, yaş, fiziksel ve ruhsal sağlığı, alan bilgisi ve sürüş pratiği konularında minimum yeterliliği sağlanması düzenlenmiştir.

1.5. Dördüncü Demiryolu Uyum Paketi

Bu yeni uyum paketi üç yönerge ve üç yasa, üç adet etki değerlendirmesi, üç adet personel çalışma dosyaları ve raporlardan oluşmaktadır. Dördüncü yeni paketin tüm amacı, yasal kurumsal ve teknik engellerin kaldırılarak demiryolu hizmetinin etkinliğini ve kalitesini artırmak, demiryolu sektörünün performansını artırmak ve Avrupa tek demiryolu alanını oluşturmaktır. Paketin amaçlarını 3 kısma ayırırsak eğer; Teknik Kısım; Güçlendirilmiş bir Avrupa Demiryolu Ajansı'nın (ERA) sorumluluğunda emniyet ve karşılıklı işletilebilirliği kapsamaktadır. Serbestleşme Kısım; tüm işletmelere giriş izni vererek, yerel yolcu pazarlarının açılması ve 2019 yılından itibaren zorunlu ihaleye çıkılmasını kapsamaktadır. Altyapı kısmı ise; altyapı kuruluşlarının yönetimi ve yapısını güçlendirmek ve özellikle altyapı kuruluşunu tren işletmeciliğinden ayrılmasını zorunlu hale getirmeyi amaçlamaktadır (DeHousse ve Marsicola, 2015). AB komisyonuna göre pazarın serbestleşmesi, yeni ve daha iyi iş olanakları ve üye ülkelere çalışanlarını daha iyi koruma şartları sunacaktır.

2. SERBESTLEŞME SONRASI DEMİRYOLU LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE BEKLENTİLER VE SORUNLAR

Tüm taşıma modlarında olduğu gibi demiryolu taşımacılığında da sorunlar mevcut olup bu sorunlardan bazıları kısa vadede çözülebilse de bazı sorunlar ise uzun yıllar ve yüksek maliyet gerektiren çözümlerdir. Hâlihazırdaki sorunlarla birlikte serbestleşme sürecine girilmesi, var olan sorunları daha da büyütmeyle birlikte yeni sorunlar ortaya çıkmıştır. Bu sorunların çözümü aynı zamanda sektördeki beklentileri meydana getirmektedir.

2.1. Demiryolu Taşımacılığının Diğer Taşıma Modlarıyla olan rekabeti

Ulaştırma modları arasında, taşıma tercihlerinin birbirine yakın olması nedeniyle ciddi bir rekabet yaşandığından; taşıma seçeneklerinden herhangi biri doğal tekel özelliklerine sahip olsa da, bu sektör serbestleştirilerek rekabete açılabilir (Çakal, 1996). Ülkemiz taşımacılık sektöründe demiryolunun tarihi oldukça eski olmasına rağmen sahip olduğu pay ise çok düşük seviyelerdedir. Demiryolu yatırımları ve yeni hatların işletmeye açılması uzun sürelerle gerektiren yatırımlar olduğundan ülkemizde yıllarca taşımacılık ağırlığı karayoluna kaydırılmıştır. Demiryolları tüm bölgelere hizmet veremediğinden ve mevcut yolların tek hat olmasının etkisiyle de her koşulda maalesef ilk seçenek olarak görülmemektedir. Şehirlerimizin dörtte birinden demiryolu hattı geçmemektedir. Demiryolu geçen illerimizde

ise bir adet gar-istasyon olması nedeniyle tüm yüklerin istasyona götürülmesi maliyeti devreye girmektedir. Tüm bu nedenlerden dolayı demiryollarına erişim olanakları kısıtlı hale gelmektedir. Ülkemiz demiryolu hatlarının güzergâhı göz önüne alındığında birbirine normal mesafede olan şehirlere demiryolu ile çok uzun sürelerde ulaşılmaktadır. Altyapı ve diğer sebeplerden dolayı taşımacılık hızı düşük seviyelerdedir. Tek hat işletmeciliği transit süreyi çok uzun hale getirmektedir. Demiryolu taşımacılığının güvenli olması ve kaza oranlarının düşük olması güvenirliliği ön plana çıkarmaktadır. Diğer yandan yüksek kapasiteli yüklerin daha düşük maliyetlere taşınması demiryolu taşımacılığının rekabette yer almasının en büyük avantajlarından olmaktadır.

2.2. Demiryolu Taşımacılığındaki İç Rekabet

Demiryolu taşımacılığı piyasasındaki iç rekabet üç farklı şekilde gerçekleşmektedir (Kabasakal ve Solak, 2009):

- Farklı rekabet türlerinden ilki, genellikle dikey bütünleşik demiryolu taşımacılık firmaları arasında gerçekleşir. Bu tarzda rekabet için yatay olarak konumlanmış en az iki farklı altyapıda ayrı güzergâhlarda rekabet söz konusudur. ABD’de demiryolu yük taşımacılığında genel olarak bu rekabet türü görülür.
- Demiryolu taşımacılık pazarındaki bir başka rekabet türü ise aynı altyapı üstünde birden çok işletmecinin rekabet etmesidir. Avrupa’da ve Avustralya’nın büyük kısmında özellikle yük taşımacılığında yaygın olan rekabet şeklidir.
- İç rekabetin son çeşidi ise alt yapı ve işletmecilik için veya sadece işletmecilik için işletmecilerin kendi aralarında rekabet etmeleridir. Bu rekabet türü genellikle yolcu taşımalarında Avrupa’da yaygın olan bir yoldur.

Demiryolu taşımacılığı hâlihazırda TCDD İşletmesi tarafından gerçekleştirildiğinden demiryolu pazarı tekel konumundadır ve herhangi bir rekabetten söz etmemiz mümkün değildir (Perçin ve Çakır, 2012). Ancak serbestleşme sonrasında pazara dahil olacak yeni demiryolu işletmeleri ile rekabet ortamı doğacaktır. Pazarda güçlü olan oyuncuların iş yapabilme şansı olacaktır. Yeni oyuncular hem diğer taşıma modlarıyla rekabet etmenin yanında hem de demiryolu modu içerisinde rakiplerle rekabet etmenin yollarını arayacaklardır. Serbestleşmenin ardından TCDD yük, yolcu taşımacılığı ve araç bakım birimleri TCDD Taşımacılık A.Ş. çatısı altında devam edecektir. Taşımacılık A.Ş TCDD’nin tüm bölgelerdeki personel, araç, bina ve diğer imkânları ile devam edeceğinden pazarın en büyük ortağı olarak devam edecektir. Taşımacılık A.Ş. demiryolu taşımacılığı faaliyetlerine ait tüm bilgi, beceri ve tecrübeleri ile pazara yeni giriş yapan işletmelere karşı en büyük rakip

olacaktır. Taşımacılık A.Ş. ye ait çok sayıdaki vagon ve diğer araçlar söz konusu şirkete büyük avantajlar sağlamanın yanı sıra bazı dezavantajları da beraberinde getirecektir. Vagon ve diğer araçların yeterlik ve belgeleri gerekli şartları sağlamadığı durumda, şirket elindeki atıl pozisyona düşen araçların maliyetini düşünmek zorunda kalacaktır. Oysa pazara yeni girenlerin tüm teçhizatları yeterliklere uygun olarak sahip olunacaktır ve ayrıca bir maliyet getirmeyecektir. Tüm bu rekabet koşullarının üzerindeki husus ise Taşımacılık A.Ş.'nin devlet tarafından desteklenmesi konusudur. Serbestleşme Kanununda aşağıdaki madde yer almaktadır;

Geçici Madde 3: 6461 sayılı Kanunun yürürlüğe girdiği 01.05.2013 tarihinden itibaren beşinci yılın yılsonuyla sınırlı olarak TCDD Taşımacılık A.Ş.'nin;

- a) Yatırım programlarında yer alan yatırımlarının finansmanı,*
- b) İşletme bütçesinde yer alan finansman açıkları,*
- c) Fiili finansman açığı ile işletme bütçesinde öngörülen arasındaki fark, sermayesine mahsuben TCDD tarafından karşılanır (Resmi Gazete, 2013).*

Söz konusu şirket mali açıdan önümüzdeki yıllar içerisinde çok fazla problem yaşamayacaktır. Mali açıdan sağlanan bu desteği pazara yeni giren şirketlerin hiçbirisi bulamayacaktır. Bu şirketlerin en güçlü olanının bile sınırlı bir bütçesi olacaktır. TCDD Taşımacılık A.Ş. kapasite, vagon, lokomotif, tecrübeli personel, belge, lisanslar ve sübvansiyonlar gibi geniş imkânları, yasaların izin verdiği ölçüde kullanabilecektir.

Demiryolu işletmeciliğinde, bir hat kesiminde yirmi dört saat içinde karşılıklı olarak çalışabilecek toplam tren sayısına hat kapasitesi denmektedir (Demiryolu Taşımacılığı Derneği, 2015). Hat kapasitesinin dolu olması sebebiyle demiryolu şebekesinin bazı hat kesimlerinde mevcut tren miktarının üzerinde yük treni işletilememektedir. TCDD hatlarının tek hattan oluştuğunu göz önüne alırsak, Taşımacılık A.Ş.'nin yoğun olarak kullanacağı hatlarda, yeni şirketlerin çalışabilmesi imkânsız olacaktır. Bu nedenle de, daha fazla yük taşımaya olanak sağlamak için, demiryolu hatlarının, özellikle de ana hat diye tabir edilen önemli hatların kapasiteleri artırılmalıdır. Bu artışı sağlayabilmek için de, altyapının iyileştirilmesi ve kapasitenin yükseltilmesi (yeni ikinci hatlar, dingil basınçlarının 22,5 tona çıkartılması, sinyalizasyon ve elektrifikasyon yatırımları) gerekmektedir (Demiryolu Taşımacılığı Derneği, 2015).

2.3. Demiryolu İşletme ve Pazar Bilgisi Eksikliği

Demiryolu işletmeciliği ülkemizde çok eski tarihlerden beridir yapılmakla birlikte işletmecilik eğitimleri son yıllarda üniversitelerde vermeye başlanmıştır. TCDD çalışanları demiryolu

işletmeciliğini tecrübe ederek ve yaşayarak öğrenmek durumunda kalmışlardır. Bu türden bir eğitimin sonucu olarak piyasada yetişmiş personel sadece TCDD emeklisi personellerden oluşmaktadır. Serbestleşme sonrasında pazara girecek yeni şirketlerin uzman personel ihtiyacı ortaya çıkacaktır. Bu ihtiyacı kısa vadede karşılamak maliyetli olacaktır. Demiryolu taşımacılık pazarına yeni girenler, mutlaka pazarın analizini yapmaları gerekecektir. Demiryolu taşımacılığında yüksek karlı işlerin akış yönü ve taşıma yoğunluğunun iyi analizi gerekmektedir. Bazı sektörlerin tedarikinin sağlanması sadece demiryolu taşımacılığı ile mümkün olmaktadır. Örneğin maden ve demir çelik sektörünün enerji tedariki kömürle karşılanmaktadır. Yüksek miktarda kömür taşımacılığın en uygun şekli demiryolu ile yapılmaktadır. Pazardaki firmalar tüm bölgelerde iş yapmak yerine bölgesel veya belirli bir hat üzerinde taşımacılık yapmak zorunda kalırken Taşımacılık A.Ş. tüm bölgelerde taşımacılık yapabilecektir.

2.4. Demiryolu Araç Tedarik Sorunu

Demiryolu araçlarının tedariki ülkemizde az sayıdaki fabrikalar sayesinde karşılanmaktadır. Mevcut bu fabrikalar da günümüze kadar TCDD'nin demiryolu araç ihtiyacını karşılamaktadır. Demiryolu araç üretim sanayimiz son yıllarda gelişim göstermeye başlamıştır. Serbestleşmenin ardından oluşacak fazla sayılardaki araç siparişlerini yetiştirmesi uzun süreler alacaktır. Ülkemizde TCDD bağlı ortaklıklarından TÜDEMSAŞ 2015 yılı vagon üretimi 590 adet, TÜVESAŞ 75 adet, TULOMSAŞ ise 55 adet vagon üretimi gerçekleştirmiş olup toplamda 720 adet vagon üretimi gerçekleştirmiştir (TCDD, 2017).

Demiryolu işletmeciliği yetkilendirme yönetmeliğine göre;

- *Yolcu treni işletmecisi yetki belgesi için; en az 6 adet yolcu vagonu ve bu diziyi çekebilecek 2 adet lokomotif veya 2 adet tren seti,*
- *Yük treni işletmecisi yetki belgesi için, kapasitesine göre en az 1500 ton yük taşıma kapasiteli vagonlar (yaklaşık 30 vagon) ile en az iki adet ana hat lokomotive sahip olmak gereklidir (Resmi Gazete, 2016).*

Yukarıdaki zorunlu vagon adetlerini göz önüne aldığımızda sektöre yeni giriş yapacak firmaların sayısının fazla olması halinde tedarik darboğazı yaşanması muhtemeldir. TCDD'ye ve özel sektöre ait yaklaşık 20000 adet vagon ile demiryolu sektörünün payı yurtiçi yük taşımalarında yüze dört, yolcu taşımacılığındaki payı yaklaşık yüzde birdir. Sektör payının yüzde on beşlere çıkması durumunda ortaya çıkacak çeşitli türlerdeki vagon ihtiyacının en az 100000 adet olacağını dikkate aldığımızda, vagon imalat sanayinin ve yan sanayinin bu üretim ve bakım-onarım kapasitesine ulaşması gerekmektedir.

2.5. Yasal Belirsizlikler

Demiryolu taşımacılığının serbestleştirilmesini içeren yönetmeliklerle kombine taşımacılık ve tehlikeli maddelerin demiryolu ile taşınmasıyla ilgili yasal düzenlemeler, demiryolu taşımacılığının serbestleştirilmesini uygulamaya geçirecek ve hızlandıracak en gerekli düzenlemelerdir. Kamu ve özel tren taşımacılığı gerçekleştirecek şirketlerin ve çeken-çekilen araçlarla insan kaynaklarının niteliklerini açıklayacak söz konusu kanun kapsamındaki yasal düzenlemelerin en kısa sürede tamamlanması ve yürürlüğe koyulması gerekmektedir. Bu yönetmeliklerle birlikte Kombine Taşımacılık Yönetmeliği ve Tehlikeli Eşyaların Demiryolu ile Taşınması Hakkındaki Yönetmelik de yürürlüğe konulmalıdır (Demiryolu Taşımacılığı Derneği, 2015).

3. YÖNTEM

3.1. Araştırma Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni Ankara ilinde demiryolu ile yolculuk yapan ve TCDD işletmesinden hizmet alan yolculardır. Araştırma Ankara Tren Garında uygulanmıştır. Tüm yolculara ulaşmak mümkün olmadığı için yolculuk öncesi bekleme salonunda bekleyen yolcular arasından rastlantısal seçim yapılmış ve veriler yolcularla yüz yüze görüşme sonucu elde edilmiştir. Bu durumda örneklem çerçevesinin elemanı, T.C. Devlet Demiryolları İşletmesi yolcuları; kapsamı Ankara ili ve zamanı da üç hafta boyunca on beş iş günü için rastsal olarak seçilmiş zaman dilimleri olmaktadır. Anketin üç bölümden oluşması ve dolayısıyla cevaplanmasının uzun sürmesi, yolcuların salonda anketi cevaplandırmasının güç olması ve yolcuların rahatsız olmamasına özen gösterilmesinin istenmesi sonucu anket sayısı 400 ile sınırlı tutulmuştur ancak cevaplandırma hataları nedeniyle bir kısım anket değerlendirme dışı bırakılarak 372 anket değerlendirmeye alınmıştır.

3.2. Araştırmanın Metodolojisi

Araştırmanın kavramsal çerçevesi literatür tarama yolu ile oluşturulmuştur. Araştırmada anket yöntemi uygulanmıştır. Demiryolu ile yolculuk yapanların görüşleri yüz yüze anket uygulanarak öğrenilmiştir. Araştırma anket sonuçlarında elde edilen veriler doğrultusunda yürütülmüştür. Birinci bölümde TCDD İşletmesinden alınan hizmetle ilgili sorular; ikinci bölümde ise Serbestleşme sonrasında serbest piyasada hizmet verecek özel şirketlerin hizmet beklentilerinin ölçülmesiyle ilgili sorular sorulmuştur. Ankette 5’li likert tekniği kullanılmıştır. Katılımcılardan “Kesinlikle katılmıyorum, Katılmıyorum, Kararsızım, Katılıyorum, Kesinlikle katılıyorum” seçeneklerinden birinin işaretlemesi istenmiştir. Anket verileri IBM SPSS Statistics 21 programı ile analiz edilmiştir. Veriler için Cronbach Alpha

güvenirlilik katsayısı 0.869 olarak bulunmuştur. Analiz için hipotezler kurulmuş, elde edilen sonuçlar % 95 güven düzeyinde müşterilerin beklemedikleri hizmet ile aldıkları hizmet arasındaki farklılıkların anlamlı olup olmadığı incelenmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliğini test etmek için güvenilirlik analizi, faktörler arasındaki farklılıkların anlamlılığı için t- testi ve gruplu değişkenlerin analizi için Oneway- ANOVA testleri kullanılmıştır.

4. BULGULAR

Anket sonuçlarının değerlendirilmesiyle elde edilen bulgulara sırasıyla güvenilirlik analizi, demografik bulgular, Servqual Modeli bulguları ve demografik özelliklere göre Servqual skorlarının değerlendirilmesi başlıkları altında yer verilecektir.

4.1. Güvenilirlik Analizi

Ölçeklerin güvenilirliklerine Cronbach alfa ile bakılmıştır. Elde edilen sonuçlardan, tüm ölçeklerin güvenilir olduğu görülmektedir.

Alfa (a) katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği aşağıdaki gibi yorumlanır (Kalaycı ve diğerleri, 2005):

- $0,00 \leq a < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir.
- $0,40 \leq a < 0,60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşüktür.
- $0,60 \leq a < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir.
- $0,80 \leq a < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

Yapılan araştırmanın güvenilirliğinin incelenmesi için anket genel düzeyi ve alt boyutları için ayrı ayrı Cronbach's Alfa katsayısı hesaplanmış ve Tablo 1'de gösterilmiştir. Taşıma modları arasında müşterilerin seçimini etkileyen faktörlerin en başında erişebilirlik, transit süre, güvenilirlik ve maliyet hususları gelmektedir (Özuysal ve Tanyel, 2012).

Tablo 1. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Cronbach's Alfa		
Beklenti Alt Boyutları	Algı Düzeyi	Beklenti Düzeyi
1.Müşteri ilişkileri	0,796	0,891
2.Bilgilendirme ve sosyal sorumluluk	0,798	0,867
3.Araç ve donanım	0,727	0,845
4.Empati	0,629	0,784
5.Güvenirlilik	0,713	0,840

Tablo 1’ den görüleceği gibi Beklenti düzeyinin boyutları yüksek derecede güvenilir iken, Algı düzeyi boyutları oldukça güvenilir çıkmıştır. Yolcularla ilgili demografik değerlendirmeler kısmında katılımcıların cinsiyeti, yaşı, eğitim durumu, aylık düzeyleri ve demiryolu taşımacılığını kullanma sıklıkları gibi demografik özelliklerini belirleyici sorulara cevap verilmesi istenmiştir.

4.2. Demografik Özelliklerle İlgili Bulgular

Anket çalışmasının uygulandığı müşterilerin % 44,9’u kadın, % 55,1’i ise erkektir. Tablo 2’de katılımcıların cinsiyetine göre dağılımı gösterilmiştir. Buradan çıkarılabilecek diğer bir sonuç erkeklerin kadınlara oranla anketlere katılma eğilimlerinin daha fazla olduğudur.

Tablo 2. Katılımcıların cinsiyeti

Cinsiyet	n	%
Kadın	167	44,9
Erkek	205	55,1
Toplam	372	100,0

Tablo 3’de görüldüğü gibi araştırma kapsamında ankete katılan yolcuların % 46,0’lık bölümünü 26-40 yaş aralığı, bu yaş aralığından sonra % 32,3 ile 18-25 yaş aralığı, %17,7 kısmı 41-60 yaş aralığı ve en düşük kısmı ise %4,0 ile 61 yaş ve üzeri yolcular oluşturmaktadır. Bu tabloya bakılarak genç ve ekonomik olarak imkânları iyi olan kişilerin seyahat tercihleri olarak demiryolunu kullanma sıklıklarının fazla olduğu görülebilir.

Tablo 3. Katılımcıların yaş aralıkları

Yaş	n	%
18-25	120	32,3
26-40	171	46,0
41-60	66	17,7
61 ve üzeri Yaş	15	4,0
Toplam	372	100,0

Anketin uygulandığı yolculardan, Tablo 4’de görüldüğü gibi büyük kısmını %37,4 oranla lisans mezunu, en düşük kısmını ise %9’la ilköğretim mezunu yolcular oluşturmaktadır. Eğitim seviyesi yüksek yolcuların sıklığı Yüksek hızlı trenlerin Ankara-İstanbul-Eskişehir-Konya gibi büyük şehirlerarasında hizmet vermesinden kaynaklandığını söyleyebiliriz.

Tablo 4. Katılımcıların eğitim düzeyleri

Eğitim Düzeyi	n	%
İlköğretim	37	9,9
Lise	45	12,1
Önlisans	78	21,0
Lisans	139	37,4
Lisansüstü	73	19,6
Toplam	372	100,0

Tablo 5’de katılımcıların aylık gelirleri düzeyleri gösterilmiştir. Tabloya göre en yüksek bölümü 1001-2500TL arası aylık geliri olanlar ilk sırada yer almaktadır. Bunun en büyük nedenlerinden birisi Ankara-Eskişehir arasında öğrencilerin demiryolunu çok sık kullanmalarıdır.

Tablo 5. Katılımcıların aylık gelir düzeyleri

Gelir Düzeyi	n	%
1001-2500TL	186	50,0
2501-5000TL	96	25,8
5001 -10.000TL	58	15,6
10.000TL ve üzeri	32	8,6
Toplam	372	100,0

4.3. Hizmet Algı Ölçeği Faktör Analizi

Hizmet algı ölçeğinin faktör analizine başlamadan önce faktör analizine uygunluğunu gösteren Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0,851 olarak bulunmuş olup Bartlett Sphericity testi sonucunda ise ($\chi^2= 3421,012$; $p< 0,000$) değerleri elde edilmiş ve verilerin ($p<,001$) düzeyinde anlamlı olduğu bulgusuna varılmıştır.

Tablo 6. Hizmet Algı Ölçeği Faktör Analizi Faktör Yükleri ve Özdeğer Tablosu

Değişkenler	Faktör	Özdeğeri
Faktör 1.Müşteri ilişkileri		7,881
TCDD İşletmesi modern binalara sahiptir	,631	
TCDD İşletmesinin çalışma saatleri müşterilere uygundur	,564	
TCDD İşletmesinin personeli müşterilerin sorularına cevap verecek bilgiye	,577	
TCDD İşletmesi yeterli personele sahiptir	,559	
TCDD İşletmesi müşterilerin şikâyetlerini her zaman dikkate alır	,616	
TCDD İşletmesi verdiği sözü zamanında yerine getirir	,508	
Faktör 2. Bilgilendirme ve sosyal sorumluluk		1,507
TCDD İşletmesi müşteri bilgilerinin eksiksiz ve gizli tutulmasında çok titizdir	,494	
TCDD İşletmesi uygun fiyatlı taşıma yapmaktadır	,774	
TCDD İşletmesi çevre dostudur	,622	
TCDD İşletmesi hizmetlerin ne zaman verileceğini müşterilerine bildirir	,587	
TCDD İşletmesi olası kaza-kayıp durumunda müşteriyi doğru bilgilendirir	,522	
Faktör 3. Araç ve Ekipman		1,192
TCDD İşletmesinin vagonlarının teknik özellikleri yolculuk için elverişlidir.	,708	
TCDD İşletmesinin taşıma araçları modern yapıya sahiptir	,684	
TCDD İşletmesi yeterli ekipmanlara sahiptir	,570	
TCDD İşletmesinin çalışanları temiz ve düzgün görünüşlüdür	,603	
Faktör 4. Empati		1,169
TCDD İşletmesinin personeli her müşteri ile tek tek ilgilenir	,722	
TCDD İşletmesi müşterilerin sorunlarını çözmeye etkilidir	,723	
TCDD İşletmesinin personeli devamlı olarak müşterilere karşı saygılıdır	,560	
Faktör 5. Güvenirlilik		1,042
TCDD İşletmesi müşteri ile kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir	,478	
TCDD İşletmesinin binaları modern donanımlara sahiptir	,729	
TCDD İşletmesinin hizmetlerini gösteren materyaller ilgi çekicidir	,633	
TCDD İşletmesi hizmetleri ilk seferde doğru olarak verir	,619	

Varyans Açıklama Yüzdesi: %58,144

4.4. Hizmet beklenti Ölçeği Faktör Analizi

Hizmet algı ölçeğinin faktör analizine başlamadan önce faktör analizine uygunluğunu gösteren Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0,866 olarak bulunmuş olup Bartlett Sphericity testi sonucunda ise ($\chi^2= 5545,480$; $p< 0,000$) değerleri elde edilmiş ve verilerin ($p<,001$) düzeyinde anlamlı olduğu bulgusuna varılmıştır.

Tablo 7. Hizmet Beklenti Ölçeği Faktör Analizi Faktör Yükleri ve Özdeğer Tablosu

Değişkenler	Faktör Yükleri	Özdeğeri
Faktör 1.müşteri ilişkileri		9,443
Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme binaları modern donanımlı olacaktır	,625	
Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletmenin çalışanları temiz ve düzgün görünümlü olacaktır	,846	
Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletmenin personeli devamlı olarak müşterilere karşı saygılı olacaktır	,663	
Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletmenin personeli müşterilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahip olacaktır	,684	
Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletmenin personeli her müşteri ile tek tek ilgilenecektir	,437	
Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme müşterilerin sorunlarını çözmede etkili olacaktır	,610	
Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme olası kaza-kayıp durumunda müşteriyi doğru bilgilendirecektir	,580	
Faktör 2. Araç ve Ekipman		3,151
Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme müşterilerin şikâyetlerini her zaman dikkate alacaktır	,726	
Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletmenin taşıma araçları modern olacaktır	,546	
Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletmenin vagonlarının özellikleri yolculuk için elverişli olacaktır	,575	
Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme hizmetlerin ne zaman verileceğini müşterilere söyleyecektir	,725	
Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme modern binalara sahip olacaktır.	,649	
Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme yeterli personele sahip olacaktır	,726	

Faktör 3.Bilgilendirme ve sosyal sorumluluk	1,266
Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme uygun fiyatlı taşıma yapacaktır	,723
Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletmenin hizmetlerini gösteren materyaller ilgi çekici olacaktır	,710
Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme verdiği sözü zamanında yerine getirecektir	,634
Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme hizmetleri ilk seferde doğru olarak verecektir	,539
Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme yeterli ekipmana sahip olacaktır	,594
Faktör 4.Güvenirlilik	1,005
Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletmesi müşteri bilgilerinin eksiksiz ve gizli tutulmasında çok titiz olacaktır	,817
Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme müşteri ile kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahip olacaktır	,881

Modelimizin verilerinin güvenilirlik ve geçerlik yönünden değerlendirilebilmesi amacıyla faktör analizi yapılmıştır. Faktörlerin belirlenen değişkenler altında toplandığı gözlemlenmiş ve geçerlilikleri ortaya çıkarılmıştır. Kiroğlu ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada (2012) faktör yük değeri, 0,40'ın altındakiler çıkartılmıştır. Kocayörük ise çalışmasında (2010) 0,45 in altındaki faktör yüklerini boyutlardan çıkartmıştır. Yiğit ve arkadaşları araştırmalarında (2008) faktör yük değeri 0,45'den küçük olan boyutları araştırmaya katmamışlardır. Bu çalışmada 0,40 ve üzerinde faktör yükleri yeterli kabul edilmiştir. Yolcuların Hizmet algı ölçeği müşteri ilişkileri boyutu 6 soru ile ölçülmüştür ve tüm sorular tek faktöre yüklenmiştir. Bilgilendirme ve sosyal sorumluluk boyutu 5 soru ile ölçülmüştür ve tüm sorular tek faktöre yüklenmiştir. Araç ve Ekipman boyutu 4 soru ile ölçülmüştür. Empati boyutu 4 soru ile ölçülmüştür. Ancak Yolcuların Hizmet beklenti ölçeği Empati boyutu 2 soru ile ölçülmüş olup faktör yükleri toplanmadığı için kapsam dışı bırakılmıştır.

Tablo 8. Hizmetin Beklenen ve Algılanan Değerleri (Servqual Skorları) Arasındaki Farklılıklar

Boyutlar	Ortalama (Algı)	S. Sapma (Algı)	Ortalama (Beklenti)	S. Sapma (Beklenti)	Ortalama (Fark)	S. Sapma (Fark)	P
Müşteri İlişkileri	2,429	,713	3,736	,785	-1,307	-0,071	0,000
Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk	2,571	,779	3,748	,858	-1,176	-0,078	0,000
Araç ve Ekipman	2,521	,719	3,728	,791	-1,207	-0,072	0,000
Güvenirlilik	2,402	,710	3,594	1,092	-1,192	-0,382	0,000
Empati	2,424	,770			2,423	,77076	0,000

Tablo 8 incelendiğinde yolcuların aldıkları hizmetten en yüksek beklentilerinin Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk boyutunda olduğu görülmüştür. Yani yolcular öncelikle işletmeden yolculuklarıyla ilgili olarak, yolculuk öncesinde ve gerektiğinde sonrasında bilgilendirme almayı beklemektedirler. En düşük beklenti düzeyi de güvenirlilik boyutudur. Yolcuların algılarına göre bakıldığında en yüksek hizmet algılaması Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk boyutudur. Algılarına göre en düşük değer ise Güvenirlilik boyutunda olduğu görülmüştür. Beklenen ve algılanan hizmetler arasındaki farklılığın derecesi Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9. Boyutlara Ait Ağırlıklı Servqual Puanları

Boyutlar	Servqual Puanları
Müşteri İlişkileri	-1,3066
Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk	-1,1762
Araç ve Ekipman	-1,2067
Güvenirlilik	-1,1922
Empati	2,4238

Boyutlara ait SERVQUAL puanlarına bakıldığında değerler negatif çıktığından yolcuların tüm boyutların taşıdıkları kavramlardan memnun olmadıkları ve algıladıkları hizmetin beklendiklerinin altında kaldığını yani beklentilerinin karşılanmadığını göstermektedir.

4.5. Hipoteze İlişkin Sonuçlar

Demografik değişkenlerden bazıları için boyutlardaki algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasındaki farklılığın anlamlı olup olmadığını incelemek için kurulacak hipotezler şu şekildedir:

- H1: Cinsiyet değişkenine göre kalite boyutlarında algılanan hizmet ile beklenen hizmet arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H2: Yaş değişkenine göre kalite boyutlarında algılanan hizmet ile beklenen hizmet arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H3: Eğitim seviyesi değişkenine göre kalite boyutlarında algılanan hizmet ile beklenen hizmet arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H4: Gelir düzeyi değişkenine göre kalite boyutlarında algılanan hizmet ile beklenen hizmet arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H5: Hizmet alım süresi değişkenine göre kalite boyutlarında algılanan hizmet ile beklenen hizmet arasında anlamlı bir farklılık vardır.

SONUÇ

Çalışmada cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve gelir düzeyi gibi demografik değişkenlerin, müşterilerin algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı farklar olduğu görülmüştür. Rajeswari ve arkadaşları (2014) ile Hundal ve arkadaşlarının (2015) Hindistan Demiryolları'nı kullanan yolcular üzerinde yaptığı araştırmada da anlamlı farklar bulunmuştur.

Dünyada hizmet sektörünün önemi son yıllarda oldukça artmıştır. Ülkemizde de bunun etkileri hissedilmiştir. İletişimin kolaylaşmasıyla hizmet sektöründe müşteri tatminini sağlamak artık daha çetin hale gelmiştir. Taşımacılık sektörü hizmet sektörünün en önemli bileşenlerinden birisi olması nedeniyle, yolcuların hizmet kalitesi önem arz etmektedir. Hizmet kalitesinin ön plana çıktığı pazarda, hizmetlerde kalite ölçümü hayati öneme sahiptir. Hizmet sektöründe kalitenin ölçülmesi, mamul sektörüne göre daha zordur. Net bir şekilde belirlenemeyen ve sayısal hedeflere bağlanmayan hizmet kalitesi ölçüm modelleriyle elde edilen veriler çok sağlıklı olmayacaktır. Bu çalışmada da kullanılan Servqual Modeli bu anlamda beklentileri karşılayabilmektedir. Model, bir pazarda sunulan hizmetin kalitesini, müşterilerin belirlediği beklentilerle, yine müşterilerin belirlediği mevcut durumun sayısal olarak karşılaştırılmasıyla ölçmektedir. Rekabetin çok yoğun olduğu taşımacılık hizmet sektöründe de, verilen hizmetin kalite düzeyinin artırılması ve devamlılığının sağlanması her işletme tarafından istenilen bir amaçtır. Bu çalışma demiryolu taşımacılığı yapan tek kuruluş olan TCDD İşletmesi'nin yolcularına sunduğu hizmetlere ilişkin yolcular tarafından algılanan hizmetin kalitesini ölçmek amacıyla yapılmıştır. Çalışmada, yolculuk hizmetinin tüm boyutlarında hizmet beklentileri, algı skorlarını geçmiştir. Demiryolu taşımacılığı sektöründe tek kuruluş olarak hizmet veren TCDD işletmesi, müşterilerin beklentilerini karşılayamadığı

Yıl / Year: 2019 Cilt / Volume: 9 Sayı / Issue: 17 Sayfalar: 1-20 Veli Ahmet ÇEVİK, Yunus Bahadır GÜLER görülmektedir. Hem TCDD işletmesinin kendisi hem de süreç sonrası pazara girecek şirketler taşımacılık hizmetinin tüm yönleriyle müşteri beklentilerini yükseltmeye yönelik çalışmalar yapması gerekecektir. Hizmet sektörü ve işletmelerinin başarılı olmaları için geleceğe dönük stratejiler üreterek, kaliteyi devamlı hale getirmeleri zorunlu olmuştur. İşletmelerin söz konusu başarıyı elde etmeleri, kaliteli hizmeti verecek işgücünü ve kalifiye elemanlara sahip olmasına bağlıdır. Eğitimli elemanlar için üniversitelere veya meslek danışma birimleriyle iletişime geçerek gerekli eğitim faaliyetlerini sağlamaları gereklidir. TCDD İşletmesi ve serbestleşme sonrasında sektöre adım atacak yeni işletmeler, demiryolu taşımacılığı hizmetinde düşük hizmet kalitesi puanlarıyla değerlendirilen boyut ve boyutların, geliştirilmesi ve güçlendirilmesi çalışmalarında bu araştırma sonuçlarından yararlanılabilir. Günümüz sosyal dünyasında artık her birey online olarak görüş ve fikir alışverişinde bulunabilmesi nedeniyle, yolcular hizmet aldığı işletmelerden yolculuk öncesinde ve sonrasında her türlü bilgilendirmenin yapılmasını istemektedir. Yolculuk için karar ver me anından yolculuğun tamamlanması sürecinde yaşanabilecek tüm olumsuzlukların karşısında çözüm odaklı bir yaklaşım isteyen müşteri, yaşadığı tüm tecrübeleri sosyal medya aracılığı ile geniş kitlelere duyurabilmektedir. Çalışmamızın da gösterdiği sonuçlarla ilişkin olarak TCDD işletmesi ve serbestleşme sonrasında yeni şirketlerin müşteri bilgilendirme ve sosyal iletişimi güçlendirmesi hizmet kalitesini yükseltmesi kaçınılmazdır. Daha sonraki yapılacak çalışmalarda demiryolu pazarında yeni şirketler hizmet vermeye başlamasından sonra müşterilerin devlet işletmesinden aldıkları hizmet ile özel firmalardan aldıkları hizmetin kalitesi ölçülebilir.

KAYNAKÇA

- Avrupa Komisyonu. (2006). First railway package of 2001. 3 Ocak 2018 tarihinde https://ec.europa.eu/transport/modes/rail/packages/2001_en adresinden erişildi.
- Bergantino, A. S., Capozza, C. ve Capurso, M. (2015). The impact of open access on intra- and inter-modal rail competition. A national level analysis in Italy. *Transport Policy*, 39, 77–86.
- Çağlıyan, A. ve Bozkurt Y. A. (2013). Türkiye’de demiryolu güzergâhları jeomorfoloji ilişkisi.
- DeHousse, F. ve Marsicola, B. (2015). The EU’s fourth railway package: a new stop in a long regulatory journey. Egmont Paper 76, April 2015.
- Demiryolu Taşımacılığı Derneği. (2015). *Demiryolu Ulaştırması Hakkında Rapor*. Ankara. http://www.dtd.org.tr/_files/kitapcik_internet.pdf adresinden erişildi.
- Hundal, B. S. ve Kumar, V. (2015). Assessing the Service Quality of Northern Railway by using SERVQUAL Model. *Pacific Business Review International*, 7.
- Kabasakal, A. ve Solak, A. O. (2009). Demiryolu sektörünün rekabete açılması. *Dumlupınar*

Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 25, 27–34.

- Kalaycı, Ş., Albayrak, A. S., Eroğlu, A., Küçüksille, E., Ak, B., Karaltı, M., ... Öztürk, E. (2005). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti., Ankara.
- Kıroğlu, K., Elma, C., Kesten, A. ve Egüz, Ş. (2012). Üniversitede demokratik bir değer olarak hoşgörü. *Journal of Social Studies Education Research*, 3(2), 82–104.
- Kocayörük, E. (2010). A Turkish Adaptation of the Inventory of Parent and Peer Attachment: The Reliability and Validity Study. *Eurasian Journal of Educational Research (EJER)*, (40), 133–150.
- OECD. (1997). *Liberalisation And Structural Reform In The Freight Transport Sector In Europe Organisation For Economic Co-Operation And Development*.
- Onur, A. (1953). *Türkiye Demiryolları Tarihi (1860-1953)*. K.K.K. İstanbul Askeri yayınevi. <https://www.nadirkitap.com/turkiye-demiryollari-tarihi-1860-1953-ahmet-onur-kitap5035924.html> adresinden erişildi.
- Özuysal, M. ve Tanyel, S. (2012). Erişilebilirlik Ölçütünün Rastlantısal Fayda Fonksiyonunda Kullanımı Üzerine Bir Değerlendirme. *İMO Teknik Dergi*, 23(3), 5987–6016.
- Perçin, S. ve Çakır, S. (2012). Demiryollarında Süper Etkinlik Ölçümü: Türkiye Örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(1).
- Pham, V. (2013). The Liberalization of Rail Transport in the European Union. *Economics Honors Papers*, 10.
- Rajeswari, V. ve Santa Kumari, K. (2014). Satisfaction and service quality in Indian Railways-A study on passenger perspective. *IOSR Journal of Economics and Finance*, 5933.
- Resmi Gazete. Türkiye Demiryolu Ulaştırmasının Serbestleştirilmesi. Pub. L. No. 6461 (2013). <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/05/20130501-1.htm> adresinden erişildi.
- Resmi Gazete. Demiryolu İşletmeciliği Yetkilendirme Yönetmeliği. Pub. L. No. 29806 (2016).
- Şahbaz, P. ve Yüksel, S. (2006). *Avrupa Birliği'nde Demiryolu ulaştırması: Standartlar, Politikalar, Hedefler* (1. bs.). Seçkin Yayıncılık.
- TCDD. (2015). *TCDD Faaliyet Raporu*. Ankara. <http://www.tcdd.gov.tr/content/36> adresinden erişildi.
- TCDD. (2017). TCDD Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları. 3 Ocak 2018 tarihinde <http://www.tcdd.gov.tr/uploads/upmenu/2018-sebeke-Bildirimi-Surum-2.0.pdf> adresinden erişildi.
- Yiğit, N., Bütüner, S. Ö. ve Dertlioğlu, K. (2008). Öğretim Amaçlı Örütbağ Sitesi Değerlendirme Ölçeği Geliştirme. *Necatibey Faculty of Education Electronic Journal of Science and Mathematics Education*, 2(2), 38–51.