

ULAŞIM HİZMETLERİNDE HİZMET KALİTESİ ve BİR UYGULAMA

Kahraman Çatı

Öz

Hizmetin, soyutluk, stoklanamama, heterojenlik ile üretim ve tüketimin eş zamanlılığı gibi özelliklerinden dolayı hizmet kalitesini anlamak, anlatmak ve ölçmek zordur. Ancak, uygulamada hizmet kalitesini ölçmek için bazı metotlar geliştirilmiştir. Bu çalışmada, hizmet kalitesini ölçmek için müşteri algulamalarını esas alan SERVPERF metodu kullanılmıştır. Ulaşım hizmetlerinde kalite, rahat yolculuğun gerçekleştirilmesini sağlayan önemli bir olgudur. Araştırma, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde okuyan ve ulaşım hizmetlerinden faydalanan öğrencilerin, sunulan hizmetleri nasıl algıladıklarını tespit etmek amacı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya 304 öğrenci katılmıştır. Elde edilen veriler SPSS programına yüklenerek gerekli analizler yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, araçlara fazla yolcu alınması ve personel davranışlarının olumsuzlukları giderilerek hizmet kalitesi yükseltilebilir.

Anahtar Sözcükler

*Hizmet, Hizmet Kalitesi, Ulaşım Hizmetleri
Service Quality in Transport Services and an Applied Research*

Abstract

Because of its main characteristics (intangibility, inseparability, heterogeneity and perishability) it is quite hard. to understand, talk and measure of service quality of transportation.. However, a number of methods for measuring service quality have been developed in recent years. In this article, SERVPERF method, one of such developed methods, is used to measure Quality of transportation service. This method is mainly based on the perception of passengers. This study aims to figure out the perception of the students in Cumhuriyet University, Economic and Administrative Sciences Faculty, on the quality of transportation service. For this purpose, 304 students is drawn as a sample group. Results were analyzed with SPSS package programme. It is concluded that the transportation quality will only be increased, on condition that the number of passengers in each transport is decreased and personnel's negative behaviors towards passengers is reversed.

Key Words

Service, Service Quality, Transport Services

Giriş

İşletmelerin temel hedefi kâr sağlamaktır. Rekabet ortamında kârlılığın yolu müşteri memnuniyetinden, diğer bir ifade ile kaliteli mal ve hizmet üretip, sunum sonucunda müşteride oluşan tatmin duygusundan geçmektedir.

Günümüz küreselleşen pazar koşulları ve üretim faktörlerinin sınır tanımayan işleyişi, kalite olgusunu her zamankinden daha fazla ön plana çıkarmıştır. Yaklaşık 20 yıl önce kalite sadece ürün için telaffuz edilirken, bugün her boyutta günlük yaşantımızın bir parçası haline gelmiştir (Doğan 2000: 1). Ürün kalitesi, hizmet kalitesi, organizasyon kalitesi, toplum kalitesi, yaşam kalitesi vb.

Ulaşım hizmetleri, insanların vazgeçemedikleri önemli bir hizmettir. Gelişen şehirleşme ve artan nüfus, insanların evlerinden uzak yerlerdeki iş ve okullarına ancak ulaşım vasıtasıyla gitmelerine yol açmıştır. Herkesin kendi ulaşım vasıtasını sağlayamama durumu ise, toplu taşıma vasıtalarını ihtiyaç haline getirmiştir. Özellikle, üniversitelerin şehir dışında yapılanmaları,

üniversite öğrencilerinin toplu taşıma hizmeti sunan minibüs, otobüs ya da tramvaylardan faydalanmalarını zorunlu kılmaktadır.

Kişilerin toplu taşıma araçlarından almış oldukları hizmetler, onların moral dünyalarını etkilemektedir. Moral dünyası etkilenen bireylerin, iş ve eğitimleri de bundan olumsuz etkilenmektedir. Dolayısıyla, eğitim kurumları ve iş verenler, elemanlarının verimliliğini artırmak için toplu taşıma hizmetlerinin kalitesini takip etmek durumundadırlar.

Bu çalışma; Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinin almış oldukları toplu taşıma hizmetlerinin kalitesini nasıl algıladıkları ve taşıma sistemindeki aksaklıkların eğitimlerini etkileyip etkilemediğini tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Ulaşım Hizmetleri Kalitesi İle İlgili Literatür Taraması

Ulaşım hizmeti, arz ve talebi en çok olan hizmetlerden biri olmasına karşın, yerli literatürde yeterli akademik çalışma yapılmadığı görülmektedir. Ancak, yabancı literatürde ulaşım hizmetleri ile ilgili yapılmış çok sayıda teorik ve ampirik çalışmaya rastlamak mümkündür.

Ulaşım hizmeti ile ilgili yerli çalışmalar şunlardır; Tan ve Bektaş (2002), şehirler arası ulaşım hizmeti sunan firmaların mevcut durumunu saptamak, sorunlarını belirlemek ve bu konuda firma sahiplerine yardımcı olacak sonuçlara ulaşmak amacıyla bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Keskin ve Karaman (2002), toplu taşıma hizmetlerinde çalışanların daha kaliteli hizmet sunmaları için, çalışanların iş tatminine yönelik bir araştırma yapmışlardır. Keskin (1998) ise, Erzurum'da belediye toplu taşımacılık hizmetlerinden faydalanan Atatürk Üniversitesi öğrencilerinin, hizmetle ilgili beklentileri ve şikayetçi oldukları konuları araştırarak, hizmetin kalitesi hakkında bir değerlendirme yapmıştır. Ayrıca, şehir içi ulaşımda otobüs işletmesinde etkinliğin artırılması (Özkır, 1999), otobüs işletmelerinde işletme kriterlerinin uygulama başarısı (Kara 1998), kent içi ulaşımda kullanılan araçların sürücüleri üzerine araştırma (Gündüz, 1997) ve hizmet kalite ölçüm metotlarının kent içi ulaşım sektöründe uygulanması (Doğru 1998) gibi çalışmalar da yapılmıştır.

Yabancı literatürde ulaşım hizmetlerinde kalite; hava yolları (Bakınız; Beattie et al. 2001, Louth 1997 ve Banister 1997), demir yolları (Schmucki, 1998) ve kara yolları olmak üzere üç kategoride ele alınmıştır (Joel, 1999: 148). Ayrıca, ulaşım hizmetleri; toplu taşıma hizmetleri ve eşya taşıma hizmetleri (kargo) olmak üzere iki kısımda incelenmektedir.

Edvardsson 1998'de, taşıma hizmetlerinde kalite ve müşteri şikayetlerini; sürücü ve diğer personelin davranışları, dakiklik, araçla ilgili teknik konular, aracın konforu ve durakların durumu şeklinde ifade etmiştir. Disney (1998), yolcuların rahat bir ulaşım hizmeti almaları için, sürücülerin aşağıdaki faaliyetleri gerçekleştirmeleri gerektiğini vurgulamıştır (Disney, 1998: 114);

- Araca binen yolcu ile selamlaşmak ve yolcuyu içeriye kabul etmek,
- Yolcuya tebessüm etmek,
- Yolcunun soru ve problemlerini içtenlikle yanıtlamak,
- Ücretleri talep ederken nazik olmak ve ücretleri aldıktan sonra teşekkür etmek,
- Elde olmayan sebeplerden meydana gelecek aksaklıklardan dolayı özür dilemek ve

- Yolcu inerken teşekkür etmek ve uğurlamaktır.
Disney, müşterilerin beklentilerini ise şu şekilde sıralamıştır (Disney, 1998: 113);

- Hizmetin sürekliliği ve güvenilirliği,
- Hizmetin içtenlikle gerçekleştirilmesi,
- Aracın iç ve dış temizliği,
- Aracın konforu,
- Fiyatın uygun olması,
- Ödemenin kolay gerçekleştirilebilmesi ve
- Araçların hareket sürelerinin belli olmasıdır.

Ulaşım hizmetleri kalitesini ölçmek için, hizmet kalite ölçme metodu olarak geliştirilen ve bir çok hizmet sektöründe kullanılan SERVQUAL (Bakınız; Parasuraman ve arkadaşları 1989, 1991, 2001) metodunun kullanıldığı görülmektedir. SERVQUAL metodu gereği, müşterilerin ve işletme yöneticilerinin hizmetler hakkındaki görüşlerini tespit ederek karşılaştırmalar yapılmıştır (Cunningham ve diğerleri 2000). Bu çalışmada, SERVQUAL'e alternatif olarak geliştirilen ve hizmet kalitesini ölçmek için müşterilerin hizmeti algılamalarını esas alan, SERVPERF (Cronin ve Taylor, 1992-1994) yönteminden faydalanılacaktır. Ayrıca, yukarıda ismi geçen araştırmalar da çalışmaya ışık tutacaktır.

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Toplu Taşıma Hizmetleri

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi kampüsü, kent merkezinin 10 Km. kadar güneyinde, Kızılırmak nehrinin kenarında ve yaklaşık 11.000 dönüm genişliğindedir. Kampüs içerisinde öğrenci yurdu olmasına karşın yetersizdir. Kampüs içerisindeki yurtlar, genel olarak kız öğrencilere tahsis edilmiştir. Cumhuriyet Üniversitesi'nde toplam 15000 öğrenci eğitim görmektedir. 1400 kız ve 400 erkek olmak üzere toplam 1800 öğrenci kampüs içerisindeki yurtlarda kalmaktadırlar. Diğer öğrenciler şehirde kalmakta ve her gün toplu taşıma vasıtalarını kullanmaktadırlar.

Toplu taşıma hizmeti, minibüs ve otobüs olmak üzere iki çeşit vasıta ile gerçekleştirilmektedir. Minibüs şirketi, toplam 31 minibüsle hizmet sunmaktadır. Minibüslerde hareket, zaman ayarlı olmaktan çok yeterli sayıda yolcuya ulaşınca gerçekleşmektedir. Otobüsler ise, belediyenin denetiminde hizmet sunmaktadır. Otobüsler belirli zaman aralıklarında hareket etmektedir. Öğrenci olduğu zamanlarda 6 dakikada bir otobüs hareket etmektedir. Ayrıca, bazı saatlerde ek otobüsler de devreye girmektedir. Otobüs ve minibüslerde fiyat aynıdır. Öğrencilerin büyük çoğunluğu minibüsleri tercih etmektedir.

Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı; Cumhuriyet Üniversitesi'ne ulaşım hizmeti sunan otobüs ve minibüslerin hizmet kalitesini, öğrenci algılamalarına dayanarak tespit etmektir. Ayrıca, öğrencilerin minibüs ya da otobüs tercihlerinde etkili olan faktörleri, öğrencilerin şikayetçi oldukları konuları ve ulaşım hizmetinin eğitimi etkileyip etkilemediğini tespit etmektedir.

Araştırmanın Sınırları

Araştırma, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencileri ile sınırlıdır. İ.İ.B.F’de 2001-2002 öğretim yılında 2280 öğrenci mevcuttur. Cinsiyete göre öğrenci dağılımı; 712 kız ve 1568 erkek şeklindedir.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırma anket yönetimine dayalıdır. Araştırma için gerekli veriler, yüz yüze anket yöntemiyle toplanmıştır. Yüz yüze anket yöntemi, cevaplama oranının yüksek olması ve deneklerin kalite değerlendirmelerine yönelik algı ve yargılarını saptayabilmek amacıyla, gözlem yoluyla da bilgi toplama gibi avantajlarından dolayı tercih edilmiştir.

Verilerin toplanmasında ana kütlelerin tamamını incelemek, zaman ve maliyet yönünden olumsuzluklar doğurduğu için, örnekleme yoluna gidilmiştir. Ana kütle İ.İ.B.F’de eğitim gören öğrencilerdir ve 2280 kişidir. İİBF 4 bölümden oluşmakta ve ikili eğitim hizmeti sunmaktadır. Örnek birimleri tesadüfi örnekleme göre seçilmiştir. Örnek büyüklüğü, araştırmadan anlamlı sonuç elde etmek için %5 önem düzeyi ve %6 hata payı ile 304 birey olarak belirlenmiştir (Baş 2001: 45).

Araştırmada veri ve bilgilerin toplanması için 30 sorudan oluşan anket formu hazırlanmıştır. Anket formu demografik özellikler ve algılama soruları olmak üzere iki kısımdan oluşturulmuştur. Algılama ile ilgili sorular beş aralıklı ölçekten oluşmaktadır. Ölçeği oluşturan değerler; 5- kesinlikle katılıyorum, 4- katılıyorum, 3- fikrim yok, 2- katılmıyorum ve 1- kesinlikle katılmıyorum şeklindedir. Anket formu, 40 öğrenci üzerinde ön çalışma yapmak amacıyla denenmiştir. Bu deneme sonucu 2 soru elenmiştir. 2001-2002 öğretim yılının Mayıs ayında, tesadüfi örnekleme ile her sınıftan 34 öğrenci olmak üzere 304 kişi üzerinde uygulanmıştır.

Verilerin analizinde istatistiksel tekniklerden yüzde, tablo ortalaması, çapraz tablo, standart sapma ile araştırma hipotezlerinin test edilmesinde Ki-kare ve ANOVA testi kullanılmıştır.

Hipotezler

Araştırma ile ilgili olarak oluşturulan hipotezlerde ulaşım hizmetlerinden yararlanan öğrencilerin demografik özellikleri ile ulaşım hizmetlerini algıları arasındaki ilişkiler test edilmiştir. Araştırmanın hipotezleri şunlardır:

H₁: Araç tercihi ile şoförlerin trafik krallarına uymalarının algılanmaları arasında ilişki vardır.

H₂: Araç tercihine göre ücret ödeme kolaylığı arasında ilişki vardır.

H₃: Araç tercihi ile araç sayısının yeterliliğini algılama arasında ilişki vardır.

H₄: Öğrencilerin ailelerinin gelir düzeyi ile taşıma hizmeti ücretlerini olumlu bulmaları arasında ilişki vardır.

H₅: Öğrencilerin sunulan hizmetleri algılamalarında cinsiyete göre farklılık vardır.

H₆: Öğrencilerin sunulan hizmetleri algılamalarında araç tercihine göre farklılık vardır.

Bulgular

Tablo 1: Öğrencilerin Bazı Özellikleri İle İlgili Bulgular

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Erkek	206	67,8
Bayan	98	32,2
Toplam	304	100,0
Ailenin gelir düzeyi		
400 milyon ve daha az	71	23,4
400- 800 milyon	144	47,4
800 milyondan fazla	89	29,3
Toplam	304	100,0
Ailenin ikamet ettiği bölge		
Marmara	58	19,1
Ege	8	2,6
Akdeniz	31	10,2
İç Anadolu	161	53,0
Karadeniz	16	5,3
Doğu Anadolu	11	3,6
Güneydoğu Anadolu	19	6,3
Toplam	304	100,0
Genel olarak kullanılan araç		
Minibüs	188	61,8
Otobüs	116	38,2
Toplam	304	100,0
Öğrencilerin kaldığı yer		
Kredi yurtlar kurumu	44	14,5
Özel yurt	36	11,8
Arkadaşlarla evde	114	37,5
Ailele beraber	89	29,3
Diğer	21	6,9
Toplam	304	100,0

Araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özellikleri, tercih ettikleri araç ve kaldıkları yerler ile ilgili olarak şu bulgular elde edilmiştir. Deneklerden 206 (%67,8) kişi erkek ve 98 (%32,2) kişi bayandır. Araştırma evreni olan İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde eğitim gören öğrencilerin 1568 erkek ve 712 bayandır. Ana kütlede erkek bayan oranı; %68,8 ve %31,2 şeklindedir. Seçilen örneğin cinsiyet dağılımı ana kütleyle uygun olduğu görülmektedir.

Öğrencilerin ailelerinin gelir düzeyine ilişkin şu bulgulara rastlanmıştır; öğrencilerin ailelerinden 71'i (23,4) 400 milyon ve daha altında, 144'ü (%47,4) 400-800 milyon arasında ve 89'u (%29,3) 800 milyonun üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Bu veriler, ekonomik olarak orta tabakayı oluşturan aile çocuklarının bu fakültede eğitim aldıklarını göstermektedir.

Öğrencilerin gelmiş oldukları bölgelere göre dağılımları şöyledir; öğrencilerin 58'i (%19,1) Marmara, 8'i (%2,6) Ege, 31'i (%10,2) Akdeniz, 161'i (%53) İç Anadolu, 16'sı (%5,3) Karadeniz, 11'i (%3,6) Doğu Anadolu ve 19'u (%6,3) Güneydoğu Anadolu'dandır. Bu dağılım fakültede eğitim gören öğrencilerin genel olarak İç Anadolu'dan geldiklerini göstermektedir.

Öğrencilerin araç tercihi; 188'i (%61,8) minibüs ve 116'sı (%38,2) otobüs şeklindedir. Otobüs ve minibüs hizmet bedeli eşit olmasına karşın öğrencilerin çoğunluğunun minibüsleri tercih ettikleri görülmüştür. Bu durum, minibüslerin otobüslere göre daha seri olduğu ve durakta daha az beklediği şeklinde izah edilebilir.

Öğrencilerin kalmış oldukları yerler; kredi yurtlar 44 (%14,5), özel yurt 36 (%11,8), arkadaşlarla evde 114 (%37,5), ailesi ile beraber 89 (%29,3) ve diğer 21 (%6,9) şeklindedir. Öğrencilerin kalma yeri için genel olarak arkadaşları ile beraber evde kalmayı tercih ettikleri görülmüştür.

Tablo 2: Öğrencilerin Hizmet Algılamalarının Ortalaması ve Standart Sapma

Taşıma hizmetleri kalitesi ile ilgili kriterler	Ortalama	S.S.
Günün bazı saatlerinde ara duraklardan binmek oldukça zordur	3,8224	1,3004
Bazı günler taşıma sisteminin olumsuzluğu yüzünden derslere geç kaldığım oldu	3,5296	1,3322
Taşıma fiyatları çok uygundur	3,0658	1,0541
Araçların dışı yeteri kadar temizdir	2,7500	0,9065
Araçların içi yeteri kadar temizdir	2,6974	0,9266
Araçlarda para vermek ve para üzerini almak müşteri için kolaydır	2,6151	1,0808
Daha fazla fiyat vererek daha kaliteli hizmet almak isterim	2,4967	1,1199
Araçları kullanan şoförler trafik kurallarına uymaktadırlar	2,4934	1,0809
Araçları kullanan şoförlerin kılık ve kıyafeti oldukça düzgündür	2,3224	0,8213
Araçları kullanan şoförler öğrencilere karşı oldukça kibardır	2,3158	0,9642
Kullanılan araçlar kalite olarak yeterlidir	2,1776	0,9341
Duraklarda çalışan personelin kıyafetleri düzgündür	2,1743	0,7788
Araçlarda müzik ve ses düzeyi müşterinin istediği şekilde ayarlanmaktadır	2,1513	1,1418
Kullanılan araçlar emniyet açısından yeterlidir	2,0691	0,9075
Taşıma sisteminin olumsuzlukları, öğrencilerin eğitimini olumsuz etkilemektedir	1,9967	0,7244
Toplu taşıma sisteminde kullanılan ve üniversiteye çalışan araç sayısı yeterlidir	1,9605	0,9536
Araçlarda havalandırma ve ısıtma yeterlidir	1,9441	0,9614
Duraklarda çalışan personel öğrencilere karşı kibardır	1,9408	0,7855
Yolcuların sorularına içtenlikle cevap verilmektedir	1,8783	0,7413
Ücret kibar ve saygılı bir şekilde istenmektedir	1,6382	0,5693
Ücret aldıktan sonra teşekkür edilmektedir	1,6118	0,5516
Araçlara fazla yolcu alınmamaktadır	1,3914	0,9235

Araştırmada, 22 ifade kullanılmış ve bu ifadelere katılım derecesi istenmiştir. Tablo 2'de deneklerin ifadelerine katılım dereceleri, tablo ortalamaları dikkate alınarak büyükten küçüğe doğru sıralanmıştır. İfadelerin hepsini değerlendirmek mümkün olmadığından, deneklerin en çok katıldıkları ve en az katıldıkları ifadeler değerlendirilmiştir.

Deneklerin en çok katıldıkları;

- "Günün bazı saatlerinde ara duraklardan binmek oldukça zordur",
- "Bazı günler taşıma sisteminin olumsuzluğu yüzünden derslere geç kaldığım oldu",
- "Taşıma fiyatları çok uygundur" ifadeleridir.

Yukarıdaki üç ifadeden birinci ve ikincisi ulaşım hizmetlerinin olumsuzluğunu ifade etmektedir. Minibüs ve otobüsler ilk duraktan dolu olarak çıktığından dolayı ara duraklarda binmek durumunda olan öğrenciler, ya ayakta kalacak ya da araçlara binemeyecek ve sonraki vasıtayı beklemek zorunda

kalacaktır. Bu durumda öğrencinin derse geç kalması ya da derse yetişememesi kaçınılmaz olacaktır.

Öğrencilerin en çok katıldıkları ifadelerin üçüncüsü ise “taşımaya fiyatları çok uygundur” şeklindedir. Araştırmanın yapıldığı dönemde yani 2001-2002 eğitim yılının sonlarında, minibüs ve otobüs öğrenci taşıma bedeli 250 000 TL’dir. Bu bedel Türkiye şartlarında uygun bir bedeldir. Öğrenciler genel olarak taşıma hizmet bedelini olumlu bulmuşlardır. Araştırmaya katılan öğrencilerin; 70’i (%23,1) fiyatların olumlu olduğuna katılmıyorum, 134’ü (%44,1) fikrim yok ve 100 (%32,9) öğrenci ise, katılıyorum şeklinde ifade etmişlerdir.

Katılımın yüksek olduğu diğer ifadeler ise;

-“Araçların dışı yeteri kadar temizdir”,

-“Araçların içi yeteri kadar temizdir”,

-“Araçlarda para vermek ve para üzerini almak müşteri için kolaydır”,

-“Daha fazla fiyat vererek daha kaliteli hizmet almak isterim”

ifadeleridir.

“Daha fazla fiyat vererek daha kaliteli hizmet almak isterim” ifadesi pazar bölümlemesi açısından önemlidir. Bu ifadeye 162 (%53,3) öğrenci katılmıyorum, 84 (%27,6) öğrenci fikrim yok ve 58 (%19) öğrenci ise, katılıyorum şeklinde cevap vermişlerdir. Bu verilere dayanarak, ulaşım hizmeti sunan şirketin daha kaliteli hizmet sunarak, hem daha fazla gelir elde edebileceği hem de yaklaşık olarak %20’lik bir grubun tatminini artıracakları söylenebilir.

Araştırmaya katılan deneklerin en az katıldıkları ifadeler ise şu şekilde sıralanmaktadır;

-“Duraklarda çalışan personel, öğrencilere karşı kibardır”,

-“Personel, yolcuların sorularına içtenlikle cevap vermektedir”,

-“Personel, ücretleri kibar ve saygılı bir şekilde istemektedir”,

-“Personel, ücret aldıktan sonra teşekkür etmektedir”,

-“Araçlara fazla yolcu alınmamaktadır”.

Hizmet pazarlamasında ve hizmet kalitesinde personel ve personel davranışları oldukça önemlidir. Hizmet pazarlama karmaşasının en önemli unsurlarından biri de personeldir. Hizmet; soyut olan ve kullanıldığında insanlara tatmin sağlayan faaliyetler ya da süreçtir. Müşterinin tatmininde önemli unsurlardan biri ise personelin müşteriye göstermiş olduğu ilgi, saygı ve nezakettir. Ancak, araştırmada görülen o ki, öğrenciler ulaşım hizmetini sunan personelden pek memnun değildir.

Araştırmaya katılan denekler, “fazla yolcu alınmamaktadır” ifadesine en az katılmışlardır. Görüşlerin dağılımı şu şekildedir; öğrencilerin 282’si (%92,8) katılmamakta, 6’sı (%2) çekimser kalmakta ve 16’sı (%5,3) katılmaktadır. Bu durum, öğrencilerin çoğunun araçlara fazla yolcu alınmasından rahatsız olduklarını göstermektedir.

Öğrencilerin seçmiş oldukları araç ile şoförlerin trafik kurallarına uymaları, ücret ödeme kolaylığı ve araç sayısının yeterliliğini algılamaları arasında ilişkinin olup olmadığını; öğrenci ailelerinin gelir düzeyi ile taşıma hizmeti ücretlerini algılamaları arasında ilişkinin olup olmadığını belirlemek için ki-kare analizi yapılmış ve aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Tablo 3: Öğrencilerin, Araç Tercihine Göre Şoförlerin Trafik Krallarına Uymalarını Algılamaları Arasındaki İlişki

Kullanılan araç/katılım seviyesi	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
Minibüs	43 22,9%	58 30,9%	74 39,4%	10 5,3%	3 1,6%
Otobüs	22 19,0%	26 22,4%	35 30,2%	22 19,0%	11 9,5%
Toplam	65 21,4%	84 27,6%	109 35,9%	32 10,5%	14 4,6%

Tablo 3'e ilişkin ki-kare analizinde ki-kare değeri 26,43 çıkmıştır. Bulunan ki-kare değeri ile serbestlik düzeyi (df) = 4 ve $\alpha = 0,05$ önem düzeyindeki kritik ki-kare değerleri tablosundaki değer karşılaştırılmış, hesaplanan ki-kare değeri tablodaki değerden (ki-kare tablo değeri= 9,49) büyük çıktığı için, öğrencilerin araç tercihi ile şoförlerin trafik krallarına uymalarını algılamaları arasında bir ilişkinin varlığı görülmektedir.

Tablo 3'te görüldüğü gibi, deneklerden otobüse binenler minibüse binenlere oranla "Araçları kullanan şoförler trafik kurallarına uymaktadır" ifadesine daha çok katılmaktadır. Gerek tablo verilerinin incelenmesi gerekse tabloya ilişkin ki-kare analizi sonucunda araştırmanın " H_1 : Araç tercihinin göre şoförlerin trafik krallarına uymalarının algılanmaları arasında bir ilişki vardır" hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4: Öğrencilerin, Araç Tercihine Göre Ücret Ödeme Kolaylığını Algılamaları Arasında İlişki

Kullanılan araç/katılım seviyesi	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
Minibüs	38 20,2%	50 26,6%	60 31,9%	30 16,0%	10 5,3%
Otobüs	12 10,3%	18 15,5%	46 39,7%	27 23,3%	13 11,2%
Toplam	50 16,4%	68 22,4%	106 34,9%	57 18,8%	23 7,6%

Tablo 4'e ilişkin ki-kare analizinde ki-kare değeri 14,75 çıkmıştır. Bulunan ki-kare değeri ile serbestlik düzeyi (df) = 4 ve $\alpha = 0,05$ önem düzeyinde kritik ki-kare değerleri tablosundaki değer karşılaştırılmış, hesaplanan ki-kare değeri tablodaki değerden (ki-kare tablo değeri= 9,49) büyük çıktığı için, araç tercihleri ile "araçlarda para vermek ve para üzeri almak oldukça kolaydır" ifadelerini algılamaları arasında ilişkinin varlığı görülmektedir.

Tablo 4'te görüldüğü gibi, deneklerden otobüse binenler minibüse binenlere oranla "Araçlarda para vermek ve para üzeri almak oldukça kolaydır" ifadesine daha çok katılmaktadır. Gerek tablo verilerinin incelenmesi gerekse

tabloya ilişkin ki-kare analizi sonucunda araştırmanın “ H_2 : Araç tercihi ile ücret ödeme kolaylığı arasında ilişki vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5: Öğrencilerin, Araç Tercihi İle Araç Sayısının Yeterliliğini Algılama Arasındaki İlişki

Kullanılan araç/ katılım seviyesi	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum
Minibüs	72 38,3%	43 22,9%	54 28,7%	19 10,1%
Otobüs	53 45,7%	42 36,2%	15 12,9%	6 5,2%
Toplam	125 41,1%	85 28,0%	69 22,7%	25 8,2%

Tablo 5'e ilişkin ki-kare analizinde ki-kare değeri 15,52 çıkmıştır. Bulunan ki-kare değeri ile serbestlik düzeyi (df) = 3 ve $\alpha = 0,05$ önem düzeyinde kritik ki-kare değerleri tablosundaki değer karşılaştırılmış, hesaplanan ki-kare değeri tablodaki değerden (ki-kare tablo değeri= 7,82) büyük çıktığı için, öğrencilerin araç tercihleri ile araç sayısının adedini algılamaları arasında bir ilişkinin varlığı görülmektedir. Öğrencilerden araç sayısının yeterli olduğuna kesinlikle katılan bulunmadığından, “kesinlikle katılıyorum” seçeneği tabloda yer almamaktadır.

Tablo 5'de görüldüğü gibi, deneklerden otobüse binenler minibüse binenlere oranla “üniversiteye çalışan araç adedi yeterlidir” ifadesine daha az katılmaktadır. Ulaşımında otobüsü tercih eden öğrenciler araç sayısını daha yetersiz görmektedir. Gerek tablo verilerinin incelenmesi gerekse tabloya ilişkin ki-kare analizi sonucunda araştırmanın “ H_3 : Araç tercihi ile araç sayısının yeterliliğini algılama arasında ilişki vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 6: Öğrencilerin, Ailelerinin Gelir Düzeyi İle Taşıma Hizmeti Ücretlerini Olumlu Bulmaları Arasındaki İlişki

Gelir düzeyi/katılım seviyesi	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim yok	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
400 milyondan az	9 12,7%	7 9,9%	38 53,5%	6 8,5%	11 15,5%
400-800 milyon arası	14 9,7%	22 15,3%	70 48,6%	32 22,2%	6 4,2%
800 milyondan çok	10 11,2%	8 9,0%	26 29,2%	39 43,8%	6 6,7%
Toplam	33 10,9%	37 12,2%	134 44,1%	77 25,3%	23 7,6%

Tablo 6'ya ilişkin ki-kare analizinde ki-kare değeri 37,88 çıkmıştır. Bulunan ki-kare değeri ile serbestlik düzeyi (df) = 8 ve $\alpha = 0,05$ önem

düzeyindeki kritik ki-kare değerleri tablosundaki değer karşılaştırılmış, hesaplanan ki-kare değeri tablodaki değerden (ki-kare tablo değeri= 15,51) büyük çıktığı için, öğrencilerin ailelerinin gelir düzeyleri ile taşıma hizmeti ücretlerini olumlu bulmaları arasında anlamlı bir ilişkinin varlığı görülmektedir.

Tablo 6’da görüldüğü gibi, deneklerin gelir düzeyi arttıkça “taşıma fiyatları uygundur” ifadesine daha çok katılmaktadır. Gerek tablo verilerinin incelenmesi gerekse tabloya ilişkin ki-kare analizi sonucunda araştırmanın “**H₄**: öğrencilerin ailelerinin gelir düzeyi ile taşıma hizmeti ücretlerini olumlu bulmaları arasında ilişki vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

Öğrencilerin hizmet kalitesini algılamalarında cinsiyete ve araç tercihine göre farklılık olup olmadığını tespit etmek için ANOVA analizi yapılmış ve aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Tablo 7: Öğrencilerin Cinsiyetlerine Göre Hizmetleri Algılamalarına İlişkin ANOVA Analizi

	F	P
Toplu taşıma sisteminde kullanılan ve Üniversiteye çalışan araç adedi yeterlidir	0,162	0,688
Kullanılan araçlar kalite olarak yeterlidir	1,275	0,260
Kullanılan araçlar emniyet açısından yeterlidir	0,028	0,868
Duraklarda çalışan personel öğrencilere karşı kibardır	49,476	0,000
Duraklarda çalışan personelin kıyafetleri düzgündür	4,869	0,028
Araçları kullanan şoförler öğrencilere karşı kibardır	13,263	0,000
Araçları kullanan şoförlerin kılık ve kıyafeti düzgündür	0,970	0,325
Araçları kullanan şoförler trafik kurallarına uymaktadır	5,577	0,019
Araçlarda para vermek ve para üzeri almak oldukça kolaydır	0,286	0,593
Araçlarda havalandırma ve ısıtma yeterlidir	0,692	0,406
Araçların içi yeteri kadar temizdir	8,178	0,005
Araçların dışı yeteri kadar temizdir	0,224	0,636
Araçlarda müzik ve ses düzeyi müşterinin istediği şekilde ayarlanmaktadır	9,187	0,003
Araçlara fazla yolcu alınmamaktadır	0,335	0,563
Ücret kibar ve saygılı bir şekilde istenmektedir	3,352	0,068
Yolcuların sorularına içtenlikle cevap verilmektedir	1,011	0,316
Taşıma sisteminin olumsuzlukları, öğrencilerin eğitimini olumsuz etkilemektedir	0,013	0,909
Günün bazı saatlerinde ara duraklardan binmek oldukça zordur	0,278	0,599
Bazı günler taşıma sisteminin olumsuzluğu yüzünden derslere geç kaldığım oldu	6,828	0,009
Taşıma fiyatları çok uygundur	0,171	0,680
Daha fazla fiyat vererek daha kaliteli hizmet almak isterim	0,707	0,401
Ücret alındıktan sonra teşekkür edilmektedir	5,055	0,025

Cinsiyete göre öğrencilerin ulaşım hizmetinde sunulan hizmetleri algılamaları arasında fark olup olmadığını belirlemek amacıyla ANOVA testi uygulanmıştır. Bu analizlerin sonuçları Tablo 7’de verilmiştir. Tablo 7’ye bakıldığında, yirmi iki hizmet değişkeninden sekizinde cinsiyete göre hizmeti algılama arasında ciddi farklılıkların olduğu görülmektedir. Hizmet kalitesini algılamada cinsiyete göre farklılık gösteren hizmetler; “duraklarda çalışan personel öğrencilere karşı kibardır, duraklarda çalışan personelin kıyafetleri düzgündür, araçları kullanan şoförler öğrencilere karşı kibardır, araçları kullanan şoförler trafik kurallarına uymaktadır, araçların içi yeteri kadar temizdir, araçlarda müzik ve ses düzeyi müşterinin istediği şekilde ayarlanmaktadır, bazı

günler taşıma sisteminin olumsuzluğu yüzünden derslere geç kaldığım oldu ve ücret alındıktan sonra teşekkür edilmektedir” şeklindedir.

Gerek tablo verilerinin incelenmesi gerekse tabloya ilişkin ANOVA analizi sonucunda araştırmamın “**H₅**: öğrencilerin sunulan hizmetleri algılamalarında cinsiyete göre farklılık vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

Öğrencilerin tercih ettikleri araçlara göre sunulan hizmeti algılamalarına yönelik fark olup olmadığını belirlemek amacıyla ANOVA testi uygulanmıştır. Bu analizlerin sonuçları aşağıdaki tablo da verilmiştir.

Tablo 8: Araç Tercihine Göre Hizmet Algılamasına İlişkin ANOVA Analizi

	F	P
Toplu taşıma sisteminde kullanılan ve Üniversiteye çalışan araç adedi yeterlidir	0,162	0,688
Kullanılan araçlar kalite olarak yeterlidir	1,275	0,260
Kullanılan araçlar emniyet açısından yeterlidir	0,028	0,868
Duraklarda çalışan personel öğrencilere karşı kibardır	49,476	0,000
Duraklarda çalışan personelin kıyafetleri düzgündür	4,869	0,028
Araçları kullanan şoförler öğrencilere karşı kibardır	13,263	0,000
Araçları kullanan şoförlerin kılık ve kıyafeti düzgündür	0,970	0,325
Araçları kullanan şoförler trafik kurallarına uymaktadır	5,577	0,019
Araçlarda para vermek ve para üzeri almak oldukça kolaydır	0,286	0,593
Araçlarda havalandırma ve ısıtma yeterlidir	0,692	0,406
Araçların içi yeteri kadar temizdir	8,178	0,005
Araçların dışı yeteri kadar temizdir	0,224	0,636
Araçlarda müzik ve ses düzeyi müşterinin istediği şekilde ayarlanmaktadır	9,187	0,003
Araçlara fazla yolcu alınmamaktadır	0,335	0,563
Ücret kibar ve saygılı bir şekilde istenmektedir	3,352	0,068
Yolcuların sorularına içtenlikle cevap verilmektedir	1,011	0,316
Taşıma sisteminin olumsuzlukları, öğrencilerin eğitimini olumsuz etkilemektedir	0,013	0,909
Günün bazı saatlerinde ara duraklardan binmek oldukça zordur	0,278	0,599
Bazı günler taşıma sisteminin olumsuzluğu yüzünden derslere geç kaldığım oldu	6,828	0,009
Taşıma fiyatları çok uygundur	0,171	0,680
Daha fazla fiyat vererek daha kaliteli hizmet almak isterim	0,707	0,401
Ücret alındıktan sonra teşekkür edilmektedir	5,055	0,025

Tablo 8’e bakıldığında, yirmi iki hizmetten sekizinde araç seçimine göre hizmeti algılama arasında ciddi farklılıkların olduğu görülmektedir. Tablo 8’de algılama düzeyleri farklılık gösteren hizmetlerin anlamlılık düzeyleri koyu olarak yazılmıştır. Hizmet kalitesini algılamada araç tercihinin göre farklılık gösteren hizmetler; “duraklarda çalışan personel öğrencilere karşı kibardır, duraklarda çalışan personelin kıyafetleri düzgündür, araçları kullanan şoförler öğrencilere karşı kibardır, araçları kullanan şoförler trafik kurallarına uymaktadır, araçların içi yeteri kadar temizdir, araçlarda müzik ve ses düzeyi müşterinin istediği şekilde ayarlanmaktadır, bazı günler taşıma sisteminin olumsuzluğu yüzünden derslere geç kaldığım oldu ve ücret alındıktan sonra teşekkür edilmektedir” şeklindedir.

Gerek tablo verilerinin incelenmesi gerekse tabloya ilişkin ANOVA analizi sonucunda araştırmanın “**H₆**: öğrencilerin sunulan hizmetleri algılamalarında araç tercihinine göre farklılık vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

Sonuç

Hizmet sektörüne olan talep; nüfus, şehirleşme, ekonomi ve eğitim alanlarındaki gelişime bağlı olarak artmaktadır. Hayat standardının yükselmesi müşterilerin mal ve hizmetlerden beklentilerinin artmasına sebep olmaktadır. Hizmet işletmeleri, artan müşteri beklentilerini karşılamak ve rakiplerinden daha kaliteli hizmet sunarak karlarını artırmak durumundadır. Müşteri beklentilerinin karşılanması için müşterilerin sunulan hizmetlerden ne beklendiklerini ya da sunulan hizmetleri nasıl algıladıklarını incelenmek gerekmektedir.

Bu çalışma, Cumhuriyet Üniversitesi İİBF öğrencilerinin kendilerine sunulan ulaşım hizmetlerini nasıl algılandıklarını araştırmak amacı ile gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgulara göre öğrenciler, sunulan ulaşım hizmetini kaliteli bulmamaktadır. Öğrencilerin en olumsuz buldukları ulaşım hizmeti kalite değişkeni; ara duraklardan binmenin zor olduğu ve araçlara fazla yolcu alındığı şeklindedir. Araştırmadan elde edilen bulgular ve yapılan gözlemler neticesinde şu sonuç tespit edilmiştir. Araçlar, ilk duraktan fazla yolcu almakta ve ara duraktaki yolcular binememektedir. Bu sorunun ortadan kaldırılabilmesi için üç çözüm önerilebilir. Bunlardan birincisi; öğrencilerin yoğun olarak Üniversiteye gitmek durumunda oldukları sabah saatlerinde, bazı araçların ilk duraktan boş çıkması ve yalnız ara duraktaki öğrencileri almasıdır. İkincisi; üniversiteye giden ve boş dönen araçların ara duraklarda bekleyen yolcuları ilk durağa taşımasıdır. Üçüncüsü ise; ara duraktaki yolcular düşünülerek ilk duraktan eksik yolcu ile çıkılmasıdır.

Öğrenciler, araçlara fazla yolcu alınmasından şikayetçi oldukları gibi, aşağıda sıralanan hizmetleri de yetersiz bulmuşlardır. Bunlar;

- Duraklarda çalışan personel öğrencilere karşı kibardır.
- Yolcuların sorularına içtenlikle cevap verilmektedir.
- Ücret kibar ve saygılı bir şekilde istenmektedir.
- Ücret aldıktan sonra teşekkür edilmektedir.

Yukarıda sayılan ifadeler, genel olarak personel davranışları ile ilgili ifadelerdir. Personel davranışı, hizmet sektöründe çok önemlidir. Personel, hizmet sunumu sürecinde gerçekleşen olumsuzlukları müşterinin dünyasında olumlu hale getirebilir. Ancak, personelin müşteriye nazik, saygılı, anlayışlı, güvenilir ve içtenlikle davranması gerekmektedir.

Yapılan araştırma, Cumhuriyet Üniversitesine ulaşım hizmetlerinde çalışan personelin yolculara karşı kibar ve saygılı olma noktasında eksik olduklarını göstermektedir. Bu durumun ortadan kaldırılması için, hizmet içi eğitim, düzenli denetim ve dikkatli personel seçimi önerilebilir.

Öğrenciler, ulaşım hizmetlerinde şu hizmet kalite değişkenlerini en olumlu olarak algılamaktadırlar;

- Taşıma fiyatları çok uygundur.
- Araçların dışı yeteri kadar temizdir.
- Araçların içi yeteri kadar temizdir.
- Araçlarda para vermek ve para üzerini almak müşteri için kolaydır.

En olumlu bulunan değişken “taşıma fiyatları uygundur” ifadesidir. Cumhuriyet Üniversitesi taşıma hizmetlerinde otobüs ve minibüs çalışmaktadır.

Bu iki kurumun rekabetinin yalnız fiyat konusunda olduğu görülmekte ve bu rekabet öğrencilere olumlu olarak yansımaktadır. Rekabetin fiyat dışındaki unsurlara yansımaları, hizmet kalitesini arttıracaktır.

Hipotezlere ilişkin analizlerden şu sonuçlara ulaşılmıştır;

- Otobüs şoförleri trafik kurallarına daha çok uyduğu,
- Otobüslerde para verme ve para üzerini almanın daha kolay olduğu,
- Otobüs sayısının minibüse göre yetersiz olduğu,
- Aile gelir düzeyi yüksek olan öğrenciler, hizmet bedelini daha olumlu

bulduğu ve

- Sunulan hizmetlerin algılanmasında cinsiyete ve araç tercihine göre farklılığın varlığı tespit edilmiştir.

Kaynakça

- BANISTER, David. (1997), "Transport And Air Quality in The Uk", **Greener Management International**, Winter, pp. 89-97.
- BAŞ, Türker. (2001), **Anket**, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- BSCHMUCKI, Barbara. (1998), "Women, Men and Urban Public Transport in Germany", **The Journal of Transport History**, 23/1, pp. 60-72.
- CRONIN, J. J. and S. A. TAYLOR. (1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", <http://www.umi.com>; (Temuz 2001).
- CRONIN, J. J. and S. A. TAYLOR. (1994), "SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality", **Journal of Marketing**, vol: 58, pp.125-131.
- CUNNINGHAM, Lawrence. Clifford Young and Moonkyu Lee. (2000), "Methodological Triangulation In Measuring Public Transportation Service Quality", **Transportation Journal**, Vol. 40, pp. 35-48.
- DISNEY, John. (1998), "Competing Through Quality in Transport Service", **Managing Service Quality**, Volume: 8, Number:2, pp. 112-118.
- DOĞAN, Özlem (İpekgil). (2000), **Kalite Uygulamalarının İşletmelerin Rekabet Gücü Üzerine Etkisi**, (Yayınlanmış Doktora Tezi), D.E.Ü Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:2 Sayı:1, ISSN:1302-3284
- DOĞRU, Murat. (1998) "**Hizmet Kalitesi Ölçümü Ve Kent İçi Ulaşım Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçüm Metodlarının Uygulanabilirliği**", Gazi Üniversitesi F.B.E Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- EDVARDSSON, Bo. (1998), "Causes of Customer Dissatisfaction-Studies of Public Transport by The Critical-Incident Method", **Managing Service Quality**, Volum:8, Number: 3, pp. 189-197.
- GÜNDÜZ, Mehmet. (1997), "Ankara Kent İçi Ulaşımında Kullanılan Minibüs Ve Minibüs Sürücüleri Üzerine Bir Araştırma", Ankara: Gazi Üniversitesi F.B.E Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- JOEL, D. Wisner. (1999), "A Study of Successful Quality Improvement Programs in the Transportation Industry" **Benchmarking: An International Journal**, Vol:6, No: 2, pp. 147-163.
- KARA, Hakan. (1998), "**Otobüs İşletmelerinin İşletme İşlevlerini Uygulama Başarısı Üzerine Bir Araştırma**", Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi S.B.E Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

- KESKİN, Gülümser ve Abdullah Karaman. (2002), “Toplu Taşıma Hizmetlerinde Çalışanların İş Tatmini”, **Pazarlama Dünyası**, Yıl: 16, Sayı: 2002-01, ss. 12-19.
- KESKİN, Gülümser. (1998), “Yaşam Kalitesinde Hizmet Kalitesinin Önemi (Belediye Toplu Taşımacılık Hizmetleri Üzerine Bir Uygulama)”, **Pazarlama Dünyası**, Yıl: 12, Sayı: 67, ss. 18-22.
- LOUTH, Barry. (1997), “Managing Air Quality and Transport: Recent Experience in Cambridge”, England, **Greener Management International**, Winter, pp. 97-106.
- ÖZKIR, Havva Dudu. (1999), “Şehirçi Ulaşımında Otobüs İşletmeciliği Ve Eskişehir Büyükşehir Belediyesi Otobüs İşletmesi'nde Etkenlik Analizi”, Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi S.B.E Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- PARASURAMAN, A., A. Valarie Zeithaml and Leonard L. Berry. (1989), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," **Managing Service Marketing**, (Ed: John E. G. Bateson), The Dryden Press, New York, ss. 122-136.
- PARASURAMAN, A., Leonar L. Berry and Valaria A. Zeithaml. (1991), “Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale” **Journal of Retailing**, Volum:67, Number:4, ss. 420-450.
- PARASURAMAN, A., Leonard L. Berry and Valarie A. Zeithaml. (Eylül 2001). “Understanding Customer Expectations of Service”, <http://www.EBSCOhost.com>.
- SCHMUCKI, Barbara. (1998), “On The Trams Women, Men and Urban Public Transport in Germany” **The Journal of Transport History**, 23/ 1, ss. 60-72.
- TAN, Ahmet ve Fazilet Bektaş. (2002), “Otobüs Firmaları İyi Hizmet Pazarlayabiliyorlar mı?”, **Pazarlama Dünyası**, Yıl: 16, Sayı: 2002-03, ss. 24-27.